# Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión

## Recopilación de conclusiones de los servicios analizados en los círculos de comparación intermunicipal

Resultados año 2021



Diputació Barcelona

# Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión

Recopilación de conclusiones de los servicios analizados en los círculos de comparación intermunicipal

Resultados año 2021

© Diputació de Barcelona
Enero de 2023
Impresión: Departamento de Reproducción gráfica de la Diputació de Barcelona

# ÍNDICE


PRÓLOGO ..... 9
INTRODUCCIÓN ..... 11
ANTECEDENTES ..... 15
¿QUÉ SON LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPAL? ..... 15
FASES DE LOS CÍRCULOS ..... 20
ALGUNAS CIFRAS ..... 34
PARTICIPANTES CCI AÑO 2022 (DATOS 2021) ..... 35
LOS VALORES MEDIOS DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES POR SERVICIOS ..... 40
INFORME DE LOS INDICADORES DE ABASTECIMIENTO LOCAL DE AGUA 2021 ..... 45
INTRODUCCIÓN ..... 47
ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES ..... 49
ANÀLISIS COMPARATIVO CON OTROS CÍRCULOS ..... 65
DESCRIPCIÓN DE LOS TALLERES ..... 68
RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES ..... 72
INFORME DE LOS INDICADORES DE BIBLIOTECAS 2021 ..... 77
INTRODUCCIÓN ..... 79
CUADRO DE INDICADORES ..... 81
RECOGIDA DE DATOS ..... 82
RESULTADOS 2021 ..... 83
CONCLUSIONES ..... 98
INFORME DE LOS INDICADORES DE CEMENTERIOS MUNICIPALES 2021 ..... 101
INTRODUCCIÓN ..... 103
LOS SERVICIOS DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES ..... 103
RESUMEN EJECUTIVO ..... 120
RELATORÍA DE LA DINÁMICA “UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN” ..... 121
INFORME DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALUMBRADO PÚBLICO 2021 ..... 127
INTRODUCCIÓN ..... 129
ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES ..... 131
DESCRIPCIÓN DEL TALLER ..... 153
RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES ..... 159
INFORME DE LOS INDICADORES DE ESCUELAS INFANTILES 2021 ..... 167
INTRODUCCIÓN ..... 169
EL CCI DE ESCUELAS INFANTILES EN CIFRAS ..... 170
LOS INDICADORES DE LAS ESCUELAS INFANTILES ..... 172
LOS RESULTADOS ..... 173
LOS INDICADORES DEL CCI DE ESCUELAS INFANTILES ..... 196
CONCLUSIONES ..... 200
LOS TALLERES DE MEJORA ..... 204
INFORME DE LOS INDICADORES DE ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA 2021 ..... 217
INTRODUCCIÓN ..... 219
SITUACIÓN GENERAL DE LAS ESCUELAS DE MÚSICA PARTICIPANTES ..... 220
CIFRAS DE PARTICIPACIÓN EN EL CCI DE ESCUELAS DE MÚSICA 2021 ..... 222
ANÁLISIS DEL CRI (CUADRO RESUMEN DE INDICADORES) ..... 224
EL CURSO 2020-2021 EN CONTEXTO ..... 225
DEMANDA E IMPACTO ..... 228
ACCESIBILIDAD A LAS ESCUELAS DE MÚSICA ..... 235
EL SERVICIO DE ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA ..... 241
SOSTENIBILIDAD Y RECURSOS ..... 250

VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE ESCUELAS DE MÚSICA ..... 257
CONCLUSIONES ..... 262
ANEXO: LOS TALLERES DE MEJORA ..... 267
INFORME DE LOS INDICADORES DE ESPACIOS ESCÉNICOS 2021 ..... 277
PRESENTACIÓN ..... 279
ANÁLISIS DE LOS INDICADORES GLOBALES ..... 282
SEGMENTACIÓN EN GRUPOS HOMOGÉNEOS ..... 325
RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN" ..... 330
INFORME DE LOS INDICADORES DE DEPORTES 2021 ..... 339
INTRODUCCIÓN ..... 341
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LOS CCI DE DEPORTES ..... 342
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ..... 345
VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE DEPORTES ..... 359
LOS TALLERES DE MEJORA ..... 365
CONCLUSIONES ..... 376
INFORME DE LOS INDICADORES DE FERIAS LOCALES 2021 ..... 381
PRESENTACIÓN ..... 383
PERSPECTIVA DE ANÁLISIS GLOBAL ..... 384
NÚMERO DE HABITANTES DE LOS MUNICIPIOS DEL CÍRCULODE FERIAS ..... 385
PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS ..... 386
LECTURA DE LOS DATOS Y SIMBOLOGÍA ..... 387
RESULTADOS PRINCIPALES DE LOS INDICADORES ..... 388
INFOGRAFIAS ..... 414
CONSIDERACIONES FINALES ..... 417
INFORME DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA 2021 ..... 425
RESUMEN EJECUTIVO ..... 427
INTRODUCCIÓN ..... 429
DATOS DE ENTORNO ..... 432
SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS ..... 433
SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA ..... 454
RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN" ..... 468
INFORME DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN SOSTENIBLE DEL VERDE URBANO 2021 ..... 479
INTRODUCCIÓN ..... 481
ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES ..... 484
CONCLUSIONES ..... 520
RESULTADOS DEL TALLER DE MEJORA. RELATORIA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN" ..... 522
INFORME DE LOS INDICADORES DE MERCADOS MUNICIPALES 2021 ..... 529
INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO ..... 531
METODOLOGÍA Y FUENTES ..... 532
ANÁLISIS DEL ENTORNO ..... 534
ENCARGO POLÍTICO ..... 542
DIMENSIÓN USUARIO-CLIENTE ..... 548
DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS Y RECURSOS HUMANOS ..... 553
DIMENSIÓN ECONÓMICA ..... 559
ESQUEMA CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA ..... 565
RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN" ..... 568

INFORME DE LOS INDICADORES DE MUSEOS LOCALES 2021 ..... 575
RESUMEN EJECUTIVO ..... 577
INTRODUCCIÓN ..... 577
ASPECTOS METODOLÓGICOS ..... 579
RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES ..... 582
TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ..... 616
CONCLUSIONES FINALES ..... 622
INFORME DE LOS INDICADORES DE OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) 2021 ..... 625
INTRODUCCIÓN ..... 627
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO ..... 627
MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN EL CÍRCULO DE OMIC DE 2021 ..... 628
METODOLOGÍA Y ALCANCE DEL ANÁLISIS ..... 630
SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO: CONCLUSIONES 2021 ..... 632
TALLER DE MEJORA ..... 645
SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO 2021: RESUMEN EJECUTIVO ..... 655
EPÍLOGO: RECUPERACIÓN Y EFECTOS PERSISTENTES DE LA PANDEMIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO ..... 658
INFORME DE LOS INDICADORES DE OFICINAS TÉCNICAS LABORALES 2021 ..... 663
INTRODUCCIÓN ..... 665
ENTIDADES LOCALES PARTICIPANTES ..... 666
RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN SOCIEDAD ..... 668
RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS ..... 674
RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS ..... 681
RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ECONOMÍA ..... 686
DATOS DE ENTORNO DE LAS OTL PARTICIPANTES ..... 689
IDEAS CLAVE ..... 691
CONCLUSIONES ..... 693
ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA: UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN ..... 694
INFORME DE LOS INDICADORES DE POLICÍA LOCAL 2021 ..... 709
RESUMEN EJECUTIVO ..... 711
INTRODUCCIÓN ..... 713
DATOS DEL ENTORNO Y DE CLASIFICACIÓN DE LA MUESTRA ..... 715
PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD Y DE RESULTADOS ..... 717
PRINCIPALES INDICADORES DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS ..... 734
PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS ..... 746
INFORME DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA 2021 ..... 763
PRESENTACIÓN ..... 765
LA SEGURIDAD ALIMENTARIA ..... 768
RESULTADOS 2021 ..... 770
TALLERES DE MEJORA ..... 790
PRINCIPALES INDICIOS DE RECUPERACIÓN DE LA NORMALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA ..... 799
PRINCIPALES EFECTOS DE LA PANDEMIA QUE HAN CONTINUADO AFECTANDO AL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA ..... 800
RESUMEN DE INDICADORES CCI SAM ..... 801

INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS CULTURALES 2021 ..... 807
RESUMEN EJECUTIVO ..... 809
INTRODUCCIÓN ..... 810
ASPECTOS METODOLÓGICOS ..... 811
RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES ..... 816
TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ..... 841
CONCLUSIONES ..... 847
INFORME DE LOS INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE IGUALDAD 2021 ..... 851
PRESENTACIÓN ..... 853
ENTES LOCALES PARTICIPANTES ..... 855
DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO ..... 857
DIMENSIÓN MUJERES USUARIAS ..... 861
DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS/RH ..... 865
DIMENSIÓN ECONOMÍA ..... 867
DIMENSIÓN ENTORNO ..... 870
IDEAS CLAVE ..... 871
CONCLUSIONES ..... 872
INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO 2021 ..... 877
INTRODUCCIÓN ..... 879
IDEAS CLAVE ..... 880
ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ANÁLISIS ..... 881
LOS INDICADORES MÁS RELEVANTES: DEL ENTORNO A LA ACCESIBILIDAD Y ACTUACIONES ..... 882
PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LOS SLE DE MUNICIPIOS MAYORES Y MENORES DE 30.000 HABITANTES ..... 899
INDICADORES TRANSVERSALES ..... 901
14A EDICIÓN DE LOS CCI: ASPECTOS METODOLÓGICOS ..... 905
ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA ..... 906
INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN CIUDADANA 2021 ..... 929
PRESENTACIÓN ..... 931
RECURSOS ECONÓMICOS, ALCANCE DEL SERVICIO Y MODELO DE GESTIÓN ..... 933
GESTIÓN DE CASOS ..... 941
FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN ..... 947
ACCIÓN COMUNITARIA ..... 952
OTROS EJES DE TRABAJO ..... 954
ANÁLISIS DE LAS FICHAS DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA DE LAS MEMORIAS DE LOS SMC ..... 958
RESUMEN DE 2021 ..... 970
CONCLUSIONES ..... 971
INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS SOCIALES 2021 ..... 975
PRESENTACIÓN ..... 977
SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS: CLAVES DE 2021 ..... 978
FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES ..... 981
RECURSOS Y GESTIÓN ..... 989
COBERTURAS ALCANZADAS POR LOS SERVICIOS ..... 993
SERVICIOS SOCIALES Y 'RETORNO A LA NORMALIDAD' ..... 998
DATOS DE PARTICIPACIÓN MUNICIPAL Y METODOLOGÍA ..... 1000
ANEXO: APORTACIONES A LOS TALLERES DE MEJORA DEL CCI DE SS ..... 1002

# PRÓLOGO

El Área de Recursos Humanos, Hacienda y Servicios Internos de la Diputación de Barcelona presenta el estudio Análisis de Servicios Municipales mediante Indicadores de Gestión. Este documento es una recopilación de las conclusiones principales relativas a la gestión de diferentes servicios municipales, derivadas del análisis de los indicadores obtenidos en el marco del proyecto Círculos Comparación Intermunicipal.

Los Círculos de Comparación Intermunicipal tienen como objetivo ofrecer a las entidades locales una herramienta dirigida a la mejora de la prestación y gestión de los servicios municipales mediante, por un lado, la elaboración de un cuadro de indicadores de gestión consensuados entre los responsables municipales que permitan medir, comparar y evaluar los resultados obtenidos, y, por otro, un espacio de análisis, reflexión e intercambio de experiencias entre los técnicos municipales para impulsar la mejora de los servicios.

El resultado de este trabajo, que combina métodos cuantitativos (obtención de los indicadores de gestión) y cualitativos (trabajo realizado en los talleres de mejora) se manifiesta en las conclusiones sobre la situación de diferentes servicios municipales de la demarcación de Barcelona, que ponemos a vuestro alcance en este documento.

Estas conclusiones, correspondientes a los 23 servicios municipales que han participado en la última edición de 2021 de los Círculos de Comparación Intermunicipal, son un instrumento de gran valía para avanzar en la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en el contexto del segundo año de pandemia, donde ha sido especialmente interesante analizar hasta qué punto los indicadores mostraban una recuperación de los valores previos al COVID-19. Al mismo tiempo, muestran el esfuerzo de las entidades participantes y de la Diputación de Barcelona por avanzar en la transparencia de las administraciones locales y en la responsabilidad de éstas a la hora de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En este sentido, querría agradecer muy especialmente el esfuerzo y el compromiso de los responsables locales que han colaborado en la definición de los indicadores y han nutrido, con su experiencia, las conclusiones del estudio; así como de las diferentes áreas de la Corporación, que han elaborado estas conclusiones y han liderado el trabajo en red desde sus ámbitos de especialización.

Ante los retos económicos y sociales que vive el mundo local, es especialmente importante seguir potenciando el trabajo en red y la innovación para facilitar la creación de sinergias entre los gestores públicos locales. En

este camino, tras la experiencia de los encuentros en formato virtual, valorado positivamente en un contexto de pandemia, este año se han podido celebrar todos los talleres de mejora de forma presencial y recuperar así, el espacio de intercambio formal e informal tan valioso que constituye uno de los pilares fundamentales de los Círculos. Al mismo tiempo, se ha seguido nutriendo y actualizando el Portal de indicadores Económicos y de Servicios Locales (PIESL), un instrumento que pone de manifiesto la apuesta de la Diputación de Barcelona por potenciar el uso de las nuevas tecnologías al servicio del trabajo colaborativo entre los entes locales de la provincia.

El objetivo final es encontrar mecanismos que permitan implementar actuaciones de mejora en la prestación de los servicios públicos de la forma más eficaz y eficiente posible y con las máximas garantías de responsabilidad de la gestión pública y de calidad para la ciudadanía.

Este fin es el que persigue la Diputación de Barcelona y el estudio que se presenta a continuación constituye una prueba de esta tarea.

Carles Ruiz Novella
**Diputado presidente del Área de Recursos Humanos, Hacienda y Servicios Internos**

# INTRODUCCIÓN

La experiencia de la Diputación de Barcelona en el trabajo con indicadores se inició en el año 1983 con la creación del Servicio de Información Económica Municipal (SIEM), una herramienta del ámbito de las finanzas públicas locales centrada en cuestiones presupuestarias, de fiscalidad y de endeudamiento.

El rápido crecimiento de la demanda de servicios públicos durante la década de 1980 supuso un crecimiento, a menudo desordenado, de la actividad de los ayuntamientos, hasta el punto de que, ya en la década de 1990, se percibió la necesidad de racionalizar la prestación de servicios públicos locales y de garantizar su calidad. En este contexto, en el año 1998 la Diputación impulsó una nueva línea de trabajo, el estudio de Indicadores de gestión de servicio municipal (IGSM), destinado a la obtención de información comparada sobre la gestión de los servicios. El estudio, de carácter anual y basado en encuestas a municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, ofrecía datos e indicadores comparados con la media del conjunto de los municipios participantes. Mediante las comparaciones, se establecía una medida del nivel de provisión y de calidad en la prestación de servicios municipales.

En el año 2001 se produjo un nuevo salto cualitativo con la creación y puesta en marcha de los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI). Dirigido principalmente a los responsables de los servicios locales de municipios de más de 10.000 habitantes, este instrumento va más allá de la obtención de información, ya que introduce el valor añadido de la participación activa de los responsables de los servicios locales en los procesos de definición y validación de los indicadores, el análisis de los resultados obtenidos, la comparación entre los diferentes municipios y la puesta en marcha de acciones de mejora.

En el año 2009 se publicó por primera vez el informe Análisis de servicios municipales, que constituye una recopilación de conclusiones de los servicios analizados en los CCI. La finalidad de los informes de conclusiones es hacer un análisis global de la situación de los diferentes servicios a partir de los datos obtenidos en los Círculos. Este análisis, además de ser una radiografía de la situación de un servicio en los municipios participantes, puede ser un elemento de reflexión para la toma de decisiones relacionadas con los servicios participantes.

El análisis global de los indicadores se hace desde diversas perspectivas:

- Desde una perspectiva de contextualización de los indicadores del año de análisis, haciendo una valoración de los resultados más destacados, individualmente y estableciendo relaciones entre indicadores mediante técnicas estadísticas.
- Desde una perspectiva temporal, en la que se destacan las variaciones más relevantes respecto a ediciones anteriores.
- Desde una perspectiva poblacional, donde se destacan las diferencias más relevantes en los resultados entre diferentes tramos de población.
- Desde una perspectiva transversal, en la que se comparan aquellos indicadores comunes a todos los servicios analizados en los CCI (en la dimen-

sión de valores organizativos-recursos humanos y en la dimensión económica).

- Asimismo, cabe destacar que el informe de cada servicio se cierra con un resumen ejecutivo de las principales conclusiones derivadas del análisis.

- Dado que los datos del informe Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión provienen de los CCI, este documento se abre con una descripción de los objetivos y la metodología de los Círculos.

A continuación, se presenta el análisis realizado en cada uno de los servicios, con el siguiente orden:

- Abastecimiento local de agua
- Bibliotecas
- Cementerios municipales
- Eficiencia energética en el alumbrado público
- Escuelas infantiles
- Escuelas municipales de música
- Espacios escénicos
- Deportes
- Ferias locales
- Gestión y tratamiento de residuos y limpieza viaria
- Gestión sostenible del verde urbano
- Mercados municipales
- Museos locales
- Oficinas locales de información al consumidor (OMIC)
- Oficinas técnicas laborales (OTL)
- Policía local
- Seguridad alimentaria
- Servicios culturales
- Servicios de igualdad
- Servicios locales de empleo
- Servicios de mediación ciudadana
- Servicios sociales

Este estudio ha sido posible gracias a la colaboración con los siguientes departamentos:

- Servicio de Programación, de la Dirección de Servicios de Planificación Económica.

- Gerencia de Servicios de Medio Ambiente (Círculo de Limpieza viaria - Gestión y tratamiento de residuos; Eficiencia energética en el alumbrado público; Verde urbano y Abastecimiento local de agua).

- Gerencia de Servicios de Bibliotecas (Círculo de Bibliotecas).

- Gerencia de Servicios de Educación (Círculos de Escuelas infantiles y Escuelas municipales de música).

- Oficina de Difusión Artística de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Espacios escénicos).

- Gerencia de Servicios de Deportes (Círculo de Deportes).

- Gerencia de Servicios de Comercio (Círculo de Mercados locales y de Ferias locales).

- Servicio de Convivencia, Diversidad y Ciclo de Vida de la Gerencia de Servicios de Igualdad y Ciudadanía (Círculo de Mediación ciudadana).

- Oficina de Patrimonio Cultural de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Museos locales).

- Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo de la Gerencia de Servicios de Salud Pública y Consumo (Círculo de Oficinas Municipales de Información al Consumidor-OMIC).

- Servicio de Mercado de Trabajo de la Gerencia de Servicios de Promoción Económica y Empleo (Círculo de Servicios locales de empleo y Oficinas técnicas laborales).

- Servicio de Salud Pública de la Gerencia de Servicios de Salud Pública y Consumo (Círculo de Seguridad alimentaria).

- Oficina de Estudios y Recursos Culturales de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Servicios culturales).

- Oficina de Políticas de Igualdad de la Gerencia de Servicios de Igualdad i Ciudadanía (Círculo de los Servicios de Igualdad).

- Servicio de Apoyo a los Servicios Sociales Básicos de la Gerencia de Servicios de Bienestar Social (Círculo de Servicios sociales).

# Los Círculos de Comparación Intermunicipal

## ANTECEDENTES

La experiencia de la Diputación de Barcelona en el trabajo con indicadores se inició en el año 1983 con la creación del S**ervicio de Información Económica Municipal (SIEM)**, una herramienta del ámbito de las finanzas públicas locales centrada en cuestiones presupuestarias, de fiscalidad y de endeudamiento.

El rápido crecimiento de la demanda de servicios públicos durante la década de 1980 supuso un crecimiento, a menudo desordenado, de la actividad de los ayuntamientos, hasta el punto de que, ya en la década de 1990, se percibió la necesidad de racionalizar la prestación de servicios públicos locales y de garantizar su calidad. En este contexto, en el año 1998 la Diputación impulsó una nueva línea de trabajo, el estudio de **Indicadores de gestión de servicio municipal (IGSM)**, destinado a la obtención de información comparada sobre la gestión de los servicios. El estudio, de carácter anual y basado en encuestas a municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, ofrecía datos e indicadores comparados con la media del conjunto de los municipios participantes. Pese a ello, el estudio IGSM estaba falto de la participación de los responsables de los servicios municipales, que no intervenían en la definición de los indicadores (establecidos por el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona) ni eran el punto de contacto para la recogida de datos y posterior remisión de la información (la vía de comunicación era a través de los interventores municipales). Adicionalmente, en el estudio IGSM tampoco participaban otras áreas de la Diputación de Barcelona, que tenían un contacto habitual con los responsables de los servicios locales. Se desaprovechaba, así, el conocimiento específico de estas áreas y la posibilidad de fortalecer el trabajo transversal dentro de la Diputación.

En el año 2001 se produjo un nuevo salto cualitativo con la creación y puesta en marcha de los **Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI),** que pretendía superar las limitaciones observadas en el estudio IGSM. Se trata de un instrumento que va más allá de la obtención de información sobre indicadores locales de gestión, ya que introduce el valor añadido de la participación activa de los responsables de los servicios locales en los procesos de definición y validación de los indicadores, el análisis de los resultados obtenidos, la comparación entre los diferentes municipios y la puesta en marcha de acciones de mejora.

Este método de trabajo es coherente con la filosofía de actuación de la Diputación de Barcelona que, a través del Plan de Mandato, quiere impulsar el trabajo en red con los entes locales de la provincia. Su implicación en la definición de las actuaciones de nuestra Corporación se convierte en un factor clave de éxito para la utilidad y la aplicabilidad de las políticas supramunicipales.

## ¿QUÉ SON LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPAL?

### Misión

Los Círculos de Comparación Intermunicipal son una herramienta dirigida a los entes locales que se orienta a la mejora de la gestión mediante el análisis de indicadores de servicios locales y el intercambio de experiencias entre iguales.

### Objetivos

El proyecto tiene los siguientes objetivos:

- Medir, comparar y evaluar resultados, mediante unos indicadores comunes consensuados.
- Intercambiar experiencias entre entes locales a partir del análisis de los datos.
- Impulsar la mejora de los servicios públicos locales.

## Rasgos característicos

La metodología de los Círculos presenta algunas características que los diferencian de otras iniciativas relacionadas con el trabajo con indicadores y/o el intercambio de experiencias:

1. Se basa en la idea de comparar para mejorar
2. Sigue una lógica *bottom-up* (de abajo a arriba)
3. Es voluntario
4. Tiene carácter anual
5. No tiene coste directo para los municipios

1 **Se basa en la idea de "comparar para mejorar"**: desde la puesta en marcha, la comparación ha sido el elemento central de los Círculos. En un contexto en el que los entes locales trabajan con autonomía para prestar los servicios que tienen encomendados con la máxima calidad, la comparación de indicadores de gestión se convierte en una herramienta clave para detectar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de cada municipio en relación con otros que también prestan ese servicio en un entorno similar. Con todo, el contraste de resultados no tiene una voluntad de control o fiscalización de la actividad de los municipios, ni de fomentar la competitividad entre ellos; sino que quiere propiciar la mejora de los servicios por medio del análisis, la reflexión y el intercambio entre iguales. En este sentido, la idea de **aprender de los demás** es clave en la metodología de los Círculos.

2 **Sigue una lógica *bottom-up* (de abajo a arriba)**: en concordancia con la idea que se acaba de exponer, la comparación efectuada en los Círculos se basa en unos indicadores escogidos por los entes locales participantes, que consensúan lo que consideran el mínimo común del servicio analizado en los diferentes municipios sin condicionantes o injerencia por parte de la Diputación más allá de crear un espacio de encuentro y facilitar las dinámicas de debate y consenso. Este ha sido uno de los factores clave de éxito de los Círculos desde los inicios, ya que permite que los participantes se hagan suyos los indicadores y los incorporen a la toma de decisiones.

3 **Es voluntario**: la participación de los entes locales en los Círculos es voluntaria, lo que es coherente con la vocación de mejora y no de control o fiscalización que tiene el proyecto. Cualquier ente local (preferiblemente de más de 10.000 habitantes para garantizar que se dispone de los recursos necesarios para hacer frente a las tareas de recogida de información y asistencia a los encuentros) puede solicitar participar en uno o varios círculos. Al mismo tiempo, aunque se fomenta una participación a largo plazo para obtener los máximos beneficios de la comparación, la acumulación de series históricas y el intercambio de experiencias, no se establece un periodo mínimo de permanencia en el proyecto.

4 **Tiene carácter anual**: el proyecto funciona con un ciclo de trabajo anual: cada año se recogen datos, se calculan los indicadores, se analizan y se reúne a los participantes para reflexionar e intercambiar experiencias en torno a los resultados.

5 **No tiene coste directo para los municipios**: los entes locales no deben abonar ningún tipo de contraprestación por participar en los Círculos. El coste unitario es de unos 950 € por participante, si se tienen en cuenta los recursos humanos (tanto de la DIBA como de consultoras externas) vinculados directamente con el proyecto[1]

1 *No se tienen en cuenta aspectos logísticos como la impresión de documentos o los caterings.*

## Destinatarios

Los Círculos de Comparación Intermunicipales se dirigen a:

### Entes locales

- **preferiblemente, de más de 10.000 habitantes**: se establece este umbral para garantizar que los participantes tienen recursos suficientes para hacer frente a las tareas de recogida de información y de asistencia a los encuentros de intercambio. Con todo, a lo largo de los años se han ido incorporando al proyecto numerosos municipios de menos de 10.000 habitantes que han mostrado interés en participar.
- **de la provincia de Barcelona**, aunque también participan entres locales de otras provincias catalanes que lo solicitan.

### Perfiles

- **preferiblemente, responsables técnicos** con capacidad de decisión y con conocimiento del Servicio analizado con el fin de facilitar la implantación de mejoras en el Servicio que es de su responsabilidad.
- **también son destinatarios de la información** de los Círculos los responsables de los **niveles de decisión estratégica** de los entes locales, tanto directivos profesionales (gerentes, jefes de área, etc.) como cargos electos.
- **internamente, las áreas de la DIBA** implicadas en los Círculos son susceptibles de utilizar también la información que genera el proyecto para el seguimiento, el estado y la evolución de los Servicios locales que corresponden a su ámbito de trabajo.

## Compromisos de los participantes

1. Facilitar la información necesaria para calcular los indicadores y comparar los servicios locales analizados.
2. Permitir que todos los participantes del Círculo puedan ver los datos facilitados*.
3. Participar en los talleres de mejora, dirigidas a analizar los resultados e intercambiar experiencias.

*Los datos que se publican con acceso libre son los promedios, no los valores individuales de los municipios.

## Resultados obtenidos por los entes locales

Por medio de la participación en los diferentes Círculos, cada ente local obtiene diversos productos:

**Cuadro resumen de indicadores (QRI) del servicio para el propio municipio,** comparado con la media de los entes locales similares.

**Informe de puntos fuertes y oportunidades de mejora** del servicio en relación con la media de los entes locales similares.

**Resultados detallados** de todos los entes locales participantes.

**Portal de Información Económica y de Servicios Locales (PIESL):** portal web desde donde los participantes pueden acceder a todos los datos de los Círculos.

**Espacio de encuentro e intercambio** entre iguales.

**Informe de resultados globales,** con un análisis de los indicadores en el conjunto de los entes locales y por tipologías de participantes, así como de las tendencias de cambio y continuidad.

## Impactos del proyecto

A lo largo de los cerca de 20 años de trayectoria de los Círculos, el proyecto ha generado cambios en los ámbitos en los que se propone intervenir, como son el trabajo con datos, el acceso a información relativa a los servicios públicos locales, la creación de espacios de encuentro e intercambio entre el personal técnico de los entes locales y, en último término, mejora de los servicios analizados.

A continuación, se sintetizan los principales impactos de los Círculos y se cuantifican en base a los resultados de las encuestas que se realizan periódicamente a los participantes:

| | |
|---|---|
| 1 **Acceso a la información para tomar mejores decisiones** | **83,2 %** Cree que el portal web aporta valor añadido a su trabajo |
| 2 **Creación de un espacio de intercambio entre el personal técnico local** | **8,8 de 10** Valoración de los talleres de mejora |
| 3 **Generación de acciones e iniciativas para mejorar los servicios** | **85,7 %** Afirma que los Círculos le han ayudado a mejorar el servicio |
| 4 **Diseminación de la información dentro y fuera de las organizaciones** | **56,9 %** La información llega a los niveles estratégicos; **75,0 %** Vería bien publicar los datos en abierto; + **experiencias** portales DO* y Transp. |
| 5 **Fomento de la toma de decisiones basada en evidencias** | **8,9 de 10** Recomendaría los Círculos (NPS**: 65,7) |

*Fuentes: Cuestionarios a los asistentes a los talleres de mejora (2) y Encuesta a los participantes de los CCI (1, 3, 4 y 5): https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*
**DO: datos abiertos / **NPS: Net Promoter Score*

## Reconocimientos

El impulso que desde los Círculos se ha querido dar a la cultura del trabajo con datos y el intercambio de experiencias en torno a los servicios públicos locales ha recibido diversos reconocimientos, tanto en el ámbito catalán como estatal. Destacan los siguientes:

2018. **Escuela de Administración Pública de Cataluña**
Premio Alfons Ortuño de innovación y buenas prácticas en las administraciones públicas.
1er premio de la categoría de Transparencia, buen gobierno, evaluación y calidad

2016. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premio a la Calidad y la Innovación en la Gestión.
1er premio de la categoría de Innovación en la Gestión.

2016. **Q-epea. Red de entidades vascas comprometidas con la gestión avanzada**
Congreso de gestión pública avanzada. Finalista

2008. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premio a la Calidad y la Innovación en la Gestión Pública.
1er premio de la categoría de Excelencia en la Gestión Pública

### ALCANCE

**20** ediciones
**23** servicios evaluados
**32** talleres realizados*

### PARTICIPACIÓN

**186** entes locales participantes
**14** de los cuales, de fuera de la provincia
**100%** municipios +10.000 h. provincia BCN
**989** técnicos participantes

### VALORACIÓN

**8,8** **de 10** valoración talleres**
**85,7%** afirma que los CCI le han servido para mejorar el servicio
**83,0%** afirma que el PIESL aporta valor añadido a su trabajo

*Dato correspondiente al año 2022.
**Dato correspondiente a la media de las últimas cinco ediciones.

## ALGUNAS CIFRAS

En la siguiente figura se muestra la evolución de los entes locales participantes en cada uno de los servicios analizados por los Círculos de comparación intermunicipal:

**Evolución de los participantes en los Círculos de comparación intermunicipal**

| Servicio | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Edición (2022) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Policía local | 53 | 55 | 58 | 61 | 62 | 59 | 64 | 70 | 69 | 66 | 71 | 72 | 17a |
| Limpieza viaria y Residuos | 36 | 36 | 40 | 40 | 43 | 46 | 56 | 53 | 54 | 47 | 50 | 50 | 19a |
| Bibliotecas | 54 | 44 | 44 | 44 | 44 | 60 | 60 | 142 | 143 | 148 | 144 | 155 | 19a |
| Espacios escénicos | 29 | 30 | 31 | 31 | 29 | 30 | 31 | 30 | 29 | 29 | 32 | 33 | 15a |
| Escuelas infantiles | 31 | 31 | 32 | 34 | 39 | 38 | 45 | 48 | 57 | 47 | 55 | 58 | 17a |
| Escuelas de música | 32 | 32 | 37 | 38 | 42 | 39 | 42 | 43 | 43 | 42 | 41 | 42 | 18a |
| Deportes | 51 | 50 | 53 | 53 | 54 | 53 | 55 | 52 | 51 | 47 | 48 | 52 | 19a |
| Servicios sociales | 55 | 56 | 55 | 55 | 57 | 57 | 59 | 64 | 65 | 68 | 72 | 73 | 21a |
| Mercados municipales | 30 | 30 | 33 | 32 | 32 | 32 | 33 | 32 | 31 | 31 | 31 | 32 | 16a |
| Ferias locales | 16 | 22 | 27 | 30 | 35 | 39 | 37 | 36 | 35 | 38 | 36 | 38 | 14a |
| Servicios locales de ocupación | 30 | 32 | 33 | 34 | 34 | 36 | 36 | 36 | 35 | 37 | 38 | 39 | 14a |
| Ofic. munic. de info. al consumidor | 25 | 27 | 31 | 34 | 32 | 36 | 38 | 40 | 41 | 42 | 42 | 41 | 14a |
| Seguridad alimentaria | 26 | 36 | 38 | 43 | 43 | 49 | 48 | 51 | 50 | 46 | 49 | 48 | 13a |
| Alumbrado público | 13 | 18 | 24 | 25 | 30 | 33 | 32 | 34 | 36 | 41 | 39 | 40 | 13a |
| Servicio de Mediación ciudadana | 14 | 17 | 24 | 30 | 35 | 35 | 36 | 43 | 43 | 44 | 43 | 45 | 12a |
| Verde urbano | | | 14 | 20 | 21 | 23 | 24 | 27 | 26 | 28 | 28 | 32 | 10a |
| Servicios culturales | | | | | 14 | 17 | 18 | 18 | 22 | 21 | 27 | 24 | 8a |
| Museos locales | | | | | | 13 | 23 | 35 | 37 | 50 | 50 | 50 | 7a |
| Cementerios municipales | | | | | | | 11 | 12 | 12 | 12 | 13 | 12 | 6a |
| Oficinas técnicas laborales (OTL) | | | | | | | | | 17 | 18 | 18 | 18 | 4a |
| Abastecimiento de agua | | | | | | | | | 15 | 18 | 19 | 22 | 4a |
| Servicios de Igualdad | | | | | | | | | | | | 13 | 1a |
| **Total cícrculos** | **15** | **15** | **16** | **16** | **17** | **18** | **19** | **19** | **21** | **21** | **21** | **22** | |
| **Total participantes en los círculos** | **495** | **516** | **574** | **604** | **646** | **695** | **748** | **866** | **911** | **920** | **946** | **989** | |

## FASES DE LOS CÍRCULOS

El proceso de despliegue de los CCI se articula en torno a **cinco fases** que se retroalimentan de manera sucesiva, siguiendo **la lógica del ciclo de la mejora continua**. Por este motivo, la idea es que **un círculo no tiene un acabado fijado**, sino que cada año se llevan a cabo nuevamente la mayoría de fases (dejando de lado el Diseño, ya que se pretende que los indicadores tengan permanencia para favorecer la acumulación de series temporales), desde la recogida de datos hasta la comunicación de los resultados y la implementación de las acciones de mejora.

**El proceso de mejora continua de los Círculos de Comparación Intermunicipal**




**Fase de diseño**
- Definición de la misión y los objetivos del servicio
- Consenso de indicadores y variables

**Fase de medida**
- Recogida de datos
- Validación de datos

**Fase de evaluación**
- Informes con resultados detallados
- Informes de puntos fuertes y oportunidades de mejora
- Informes de resultados globales
- Portal web (PIESL)
- Análisis cualitativo de resultados en los talleres

**Fase de mejora**
- Talleres de mejora mediante diversas metodologías de trabajo: Oportunidades de mejora, Buenas prácticas, Mapa de relaciones, Acierta cuál es el tuyo, etc.

**Fase de comunicación e implementación**
- Jornada de clausura
- Comunicación de resultados dentro y fuera de la organización de acciones de mejora (tarea desarrollada por los entes locales)
- Implementación de acciones de mejora (tarea desarrollada por los entes locales)

## Fase de diseño

En esta fase, que **se lleva a cabo en el año en que se inicia un círculo**, se definen la **misión** y los **objetivos estratégicos** del servicio objeto de análisis, se consensúan los **indicadores** que se utilizarán para la comparación y se establecen las **variables** (datos en bruto) que servirán para el cálculo de los indicadores.

La metodología para conseguirlo se basa en la realización de **dos talleres de trabajo** con los entes locales que participarán en el Círculo.

En el primer taller participan un grupo reducido de técnicos municipales (generalmente, menos de 10), seleccionados por la experiencia que tienen en el trabajo con indicadores y/o por la representatividad de su ente local respecto al conjunto de participantes. Con la coordinación del Servicio de Programación y de otras áreas de la Diputación de Barcelona que trabajan en el ámbito del servicio analizado, este grupo se encarga de:

- Definir la **misión** y los **objetivos estratégicos** del servicio.
- Proponer, discutir y consensuar un conjunto de **indicadores** comunes, necesarios para medir los aspectos esenciales del servicio con respecto al entorno, los recursos humanos y económicos, la organización, las personas usuarias y la perspectiva estratégica o de encargo político.
- Establecer las **variables** que se necesitarán para calcular los indicadores.

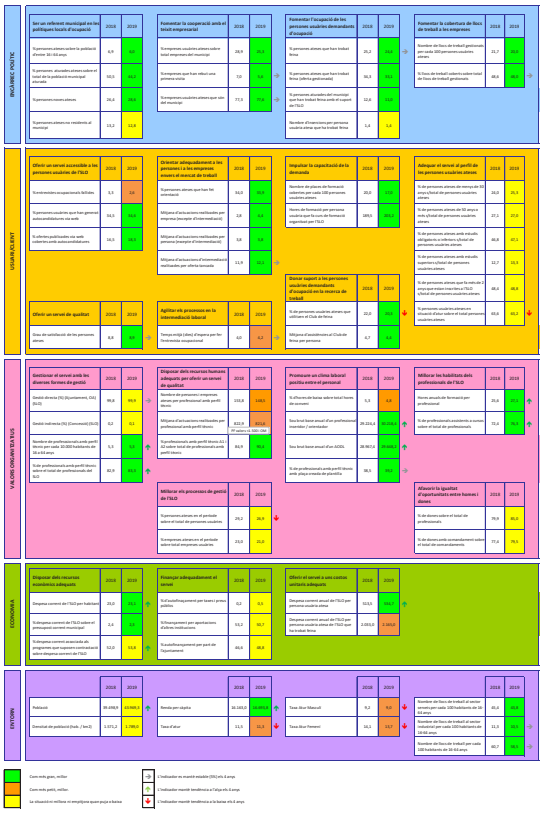
En el segundo taller, al que asisten todos los integrantes del Círculo, se pone en común el trabajo realizado en el primer encuentro y el grupo hace las consideraciones que cree oportunas, con la posibilidad de modificar o ampliar el trabajo realizado en la reunión inicial. El objetivo es que el conjunto de los participantes valide y asuman la misión, los objetivos, los indicadores y las variables que permitirán analizar y comparar el servicio con un lenguaje común.

En ambas sesiones, el trabajo se fundamenta en dinámicas de grupo que favorecen la participación ordenada de los entes locales, así como la posterior sistematización de las ideas (lluvia de ideas, *metaplano* y técnicas nominales de grupo, entre otras).

### *Cuadro resumen de indicadores QRI*

Los indicadores diseñados por los entes locales se organizan en un **Cuadro resumen de indicadores (QRI)**, formado por **cuatro dimensiones** y un quinto bloque con **datos de entorno** que ayudan a contextualizar los resultados del ente local:

**Ejemplo de QRI de un círculo**



**DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO/ESTRATÉGICO**

Indicadores relevantes desde el punto de vista de la ciudadanía, relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio

**DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS**

Indicadores relacionados con el uso del servicio, las acciones, los resultados inmediatos y el perfil de las personas usuarias

**DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS -RRHH**

Indicadores relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como los recursos humanos (dotación, cargas de trabajo y formación, entre otros)

**DIMENSIÓN ECONOMÍA**

Indicadores relacionados con el uso de recursos económicos para prestar el servicio, las fuentes de financiación y los costes, principalmente

**INDICADORES DE ENTORNO**

Indicadores relacionados con el entorno demográfico y socioeconómico

Complementariamente, se elabora una **Guía de interpretación** donde se recoge la definición, la fórmula de cálculo y las variables implicadas en cada uno de los indicadores del cuadro, con los criterios de cómputo de estas variables para asegurar que todos los participantes recogen los datos de la misma manera. Este documento es útil en la interpretación de los resultados ya que está siempre al alcance de los participantes para que puedan consultar cómo se obtiene cada uno de los valores que aparecen en el QRI.

### *Indicadores transversales*

Con el fin de hacer comparaciones entre diversos servicios -objetivo complementario al de hacer comparaciones intermunicipales de un servicio-, se han definido una serie de indicadores transversales para todos los servicios analizados: 7 de la dimensión **Valores organizativos – RH** y 5 de la dimensión **Economía**.

| DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS – RRHH | DIMENSIÓN ECONOMÍA |
|---|---|
| % de gestión directa<br>% de gestión indirecta<br>% de horas de baja<br>Salario bruto anual de una categoría profesional relevante del servicio<br>Horas de formación por profesional<br>% de mujeres sobre el total de profesionales<br>% de mujeres con cargo de mando sobre el total de cargos de mando | Gasto corriente por habitante<br>% de gasto corriente sobre el total de presupuesto municipal<br>% de autofinanciación por tasas y precios públicos<br>% de financiación por parte de otras administraciones<br>% de financiación por parte del ayuntamiento |

### *Revisión de indicadores*

Los indicadores que se definen al inicio de cada Círculo tienen vocación de permanencia, con el fin de facilitar el seguimiento de la evolución del servicio. Pero el objetivo de acumular series temporales debe conjugarse con la necesidad de garantizar la utilidad y la no obsolescencia de las medidas. En caso contrario, se correría el riesgo de apear esfuerzos a medir aspectos del servicio que han dejado de ser relevantes. Por este motivo, periódicamente en cada Círculo se realizan **sesiones de revisión de los indicadores**, donde se debate sobre la vigencia del Cuadro resumen de indicadores y se valora la necesidad de modificar, suprimir o incorporar algún indicador, y las variables correspondientes.



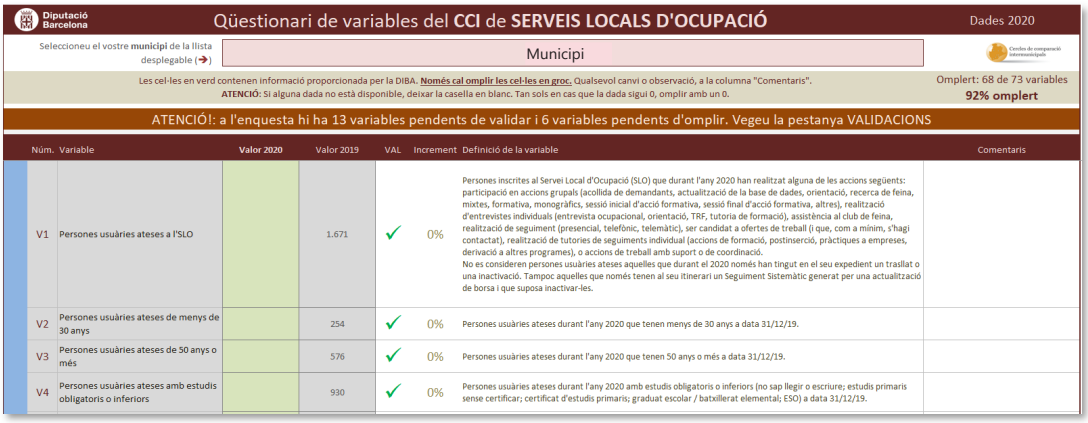

## Fase de medida

### *Procedimiento de recogida de datos*

Una vez definidas las variables (datos en bruto) que se necesitarán para calcular los indicadores, se envía a los entes locales un cuestionario en formato Excel. Se opta por este apoyo por la amplia extensión de este software ofimático a las administraciones locales de la provincia y por

la flexibilidad que ofrece a la hora de modificar el diseño, introducir fórmulas, validaciones automáticas, etc.

Como se puede ver en el siguiente ejemplo, cada una de las variables (datos) que se deben recoger cuenta con una definición, que describe con precisión los criterios de cómputo, en cuanto a inclusiones/exclusiones, periodos temporales, etc.


Diputació Barcelona

Qüestionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ

Dades 2020

Seleccioneu el vostre **municipi** de la llista desplegable (➔)

Municipi

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris".
**ATENCIÓ**: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

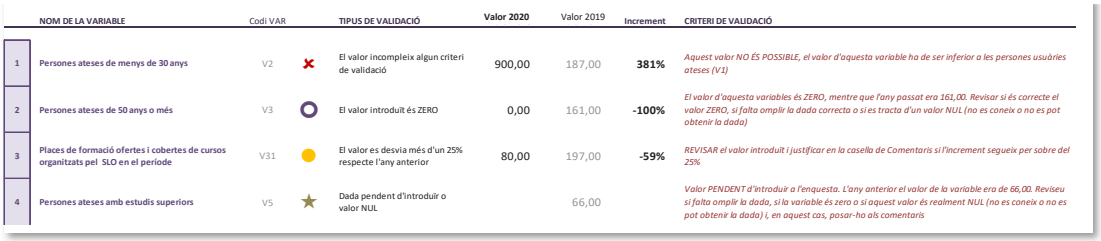
Omplert: 68 de 73 variables
**92% omplert**

ATENCIÓ!: a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS

| Núm. | Variable | Valor 2020 | Valor 2019 | VAL | Increment | Definició de la variable | Comentaris |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| V1 | Persones usuàries ateses a l'SLO | | 1.671 | ✓ | 0% | Persones inscrites al Servei Local d'Ocupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mixtes, formativa, monogràfics, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postinserció, pràctiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació.<br>No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les. | |
| V2 | Persones usuàries ateses de menys de 30 anys | | 254 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19. | |
| V3 | Persones usuàries ateses de 50 anys o més | | 576 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19. | |
| V4 | Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors | | 930 | ✓ | 0% | Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19. | |

**Pestaña de recogida de datos de un Círculo**

A medida que se van introduciendo los datos, el cuestionario muestra validaciones automáticas para cada variable, que informan de si el valor se aleja sustancialmente de lo consignado el año anterior, si está pendiente de rellenar o si no es plausible (por ejemplo, se verifica que los usuarios que han hecho formación no superen a los usuarios totales). Toda esta información se vuelca en una pestaña específica de **Validaciones**, donde se pide a la persona que rellena el cuestionario que revise estos valores antes de devolverlo a la Diputación:



| | NOM DE LA VARIABLE | Codi VAR | | TIPUS DE VALIDACIÓ | Valor 2020 | Valor 2019 | Increment | CRITERI DE VALIDACIÓ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Persones ateses de menys de 30 anys | V2 | ✖ | El valor incompleix algun criteri de validació | 900,00 | 187,00 | 381% | *Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)* |
| 2 | Persones ateses de 50 anys o més | V3 | ○ | El valor introduït és ZERO | 0,00 | 161,00 | -100% | *El valor d'aquesta variables és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)* |
| 3 | Places de formació ofertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període | V31 | ● | El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior | 80,00 | 197,00 | -59% | *REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%* |
| 4 | Persones ateses amb estudis superiors | V5 | ★ | Dada pendent d'introduir o valor NUL | | 66,00 | | *Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Reviseu si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris* |

**Pestaña Validaciones de un Círculo**

Adicionalmente, en la mayoría de los Círculos el cuestionario cuenta con una pestaña en la que **se calcula automáticamente el Cuadro resumen de indicadores** del municipio a partir de los datos que se hayan introducido en el cuestionario, para facilitar que los técnicos hagan un primer análisis de los resultados y valoren su plausibilidad antes de devolver el fichero a la Diputación:


Diputació Barcelona

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020

Cercles de comparació intermunicipals

Àmbit polític

| Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I) | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| % persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys | 4,1 % | 4,1 % |
| % persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada | 36,3 % | 36,3 % |

| Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II) | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| % persones noves ateses | 41,8 % | 41,8 % |
| % persones ateses no residents al municipi | 5,5 % | 5,5 % |

| Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| % empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi | 7,0 % | 7,0 % |
| % empreses que han rebut una primera visita | 1,9 % | 1,9 % |
| % empreses usuàries ateses que són del municipi | 89,1 % | 89,1 % |

| Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| % persones ateses que han trobat feina | 23,6 % | 23,6 % |
| % persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada) | 55,3 % | 55,3 % |
| % persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO | 8,6 % | 8,6 % |
| Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina | 1,3 | 1,3 |

| Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses | 2019 | 2020 |
|---|---|---|
| Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses | 28,6 | 28,6 |
| % llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats | 64,4 % | 64,4 % |

**Pestaña Cuadro resumen de indicadores de un Círculo**

En este proceso, los municipios reciben apoyo individualizado de la Diputación (en algunos casos directamente y en otros, por medio de una consultoría externa) para resolver las dudas que puedan surgir con respecto a la obtención de los datos.

Usualmente, se da un plazo de unas 4-6 semanas a los entes locales para que devuelvan el cuestionario rellenado, aunque la duración se establece con los participantes de cada círculo en función del volumen y la complejidad de los datos a obtener.

### *Validación de datos*

Una vez recibidos los datos, se vuelcan al sistema de información de la Diputación y se hace una validación conceptual y estadística para depurar posibles errores en la recogida de datos. Esta validación incluye, entre otros, la comprobación de los valores extremos y la verificación de los datos que se han modificado sustancialmente de un año a otro.

### *Cálculo de los indicadores y las medias*

La mayoría de los **indicadores** de los Círculos se calculan a partir de **operaciones aritméticas entre** dos o más **variables**. Lo más habitual es que sean porcentajes o ratios.

La **media del grupo** de municipios participantes (o de cualquier subgrupo, por ejemplo, en función del tramo poblacional) se calcula **sumando los valores de los municipios a las variables** empleadas para calcular el indicador (generalmente, una variable al numerador y otra al denominador). Es decir, **no se calcula la media aritmética de los valores municipales**, sino que se calcula el indicador de nuevo en base a los datos en bruto, para evitar que la diferente composición municipal distorsione el resultado global.

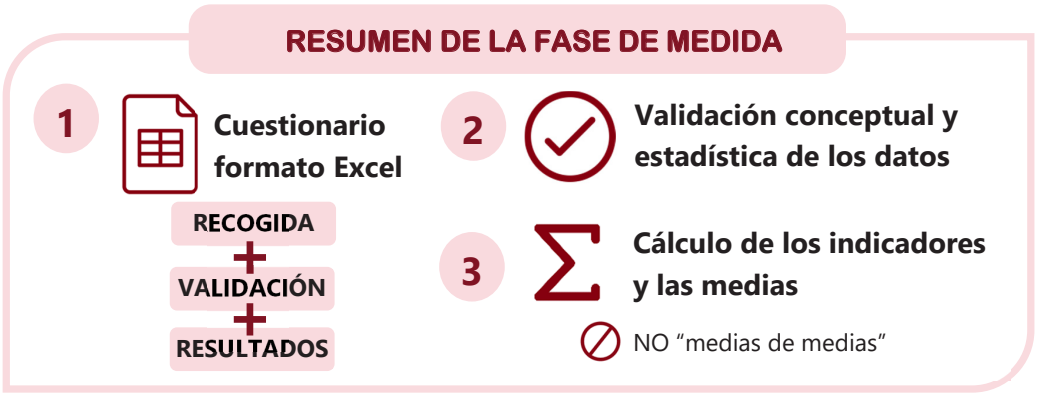
Por ejemplo, si se calculase la media aritmética de la tasa de inserción de los SLO de los diferentes municipios sin efectuar ningún ajuste, se estaría dando el mismo peso a los resultados de los dispositivos más grandes, que cuentan con un gran número de usuarios que a los SLO más pequeños; de manera que en la práctica los entes locales menos poblados acabarían teniendo más impacto del que les corresponde en el resultado global del Círculo.

En términos generales, la fórmula de cálculo utilizada es la siguiente*:

$$\text{Media} = \frac{\sum_{Ip=1}^{n} X_{Ip}}{\sum_{Ip=1}^{n} Y_{Ip}}$$

**X** = cualquier variable del numerador del indicador
**Y** = cualquier variable del denominador del indicador
**Ip**= municipio participante

* Es necesario que un municipio tanga disponibles los valores de las variables del numerador y el denominador para que se incluya en el cálculo de la media.



## Fase de evaluación

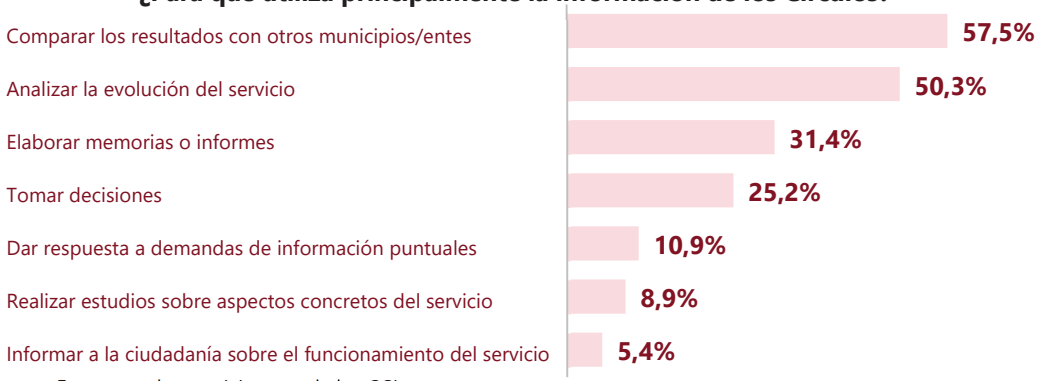
### *Qué es y qué no es la evaluación en los Círculos*

La evaluación en los Círculos es un análisis orientado a la mejora de los servicios, que quiere ser útil para la gestión diaria de los responsables técnicos de los entes locales.

| ✓ La evaluación en los Círculos es... | × La evaluación en los Círculos NO es... |
|---|---|
| ✓ Diagnosis del estado y evolución del servicio | × Fiscalización de la actividad del servicio |
| ✓ Detección de fortalezas y posibles mejoras | × Control del desempeño de las personas |
| ✓ Comparación para mejorar | × Justificación de la propia gestión |
| ✓ Identificación de causas y efectos | × Marketing sin fundamentos |
| ✓ Revisión de la consecución de estándares (legales y consensuados) | |

En coherencia con esta voluntad constructiva, cuando se pregunta a los participantes para qué utilizan principalmente la información de los Círculos, los aspectos más destacados son "comparar los resultados con otros municipios/entes" y "analizar la evolución del servicio"; seguidos de "elaborar memorias" y "tomar decisiones". En menor proporción, algunos entes locales emplean también la información de los Círculos para "dar respuesta a demandas de información puntual" y para "realizar estudios sobre aspectos concretos del servicio"[2].

**¿Para qué utiliza principalmente la información de los Círculos? ***




Fuente: Encuesta a los participantes de los CCI.
*Pregunta multirrespuesta. Porcentajes calculados sobre el total de participantes.

El proyecto cuenta con diversas herramientas y espacios que pretenden favorecer la reflexión de los entes locales sobre el estado y la evolución de los servicios, que se estructuran en tres ejes básicos:

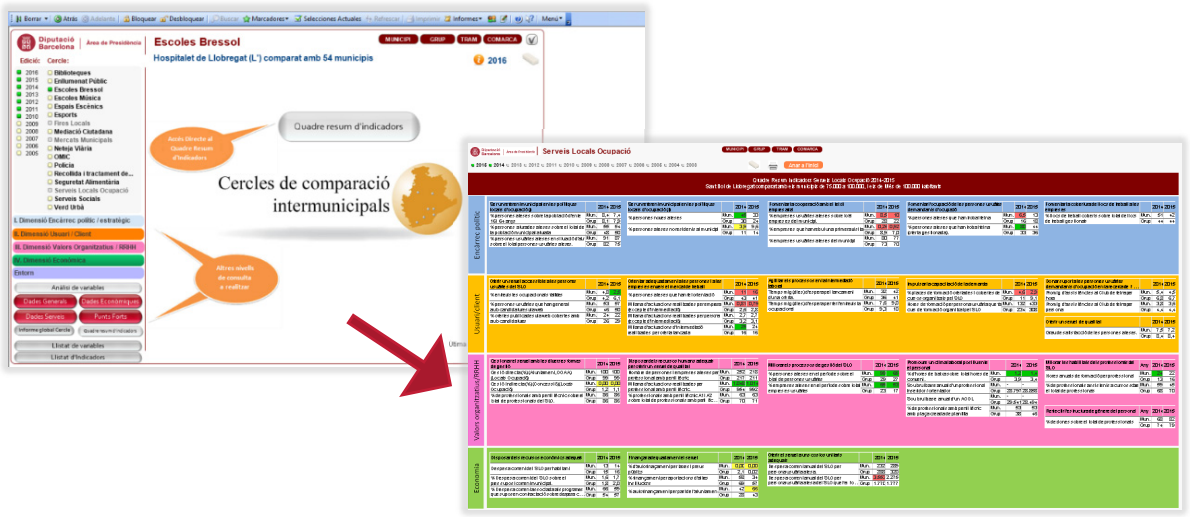
- **Portal de Información Económica y de Servicios Locales**
- **La evaluación en el marco de los talleres de mejora**
- **Informes de resultados globales**

2 *Resultados de la última Encuesta a los participantes de los CCI. Podéis consultar una infografía resumen de los resultados principales en https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*

## *Portal de Información Económica y de Servicios Locales (PIESL)*

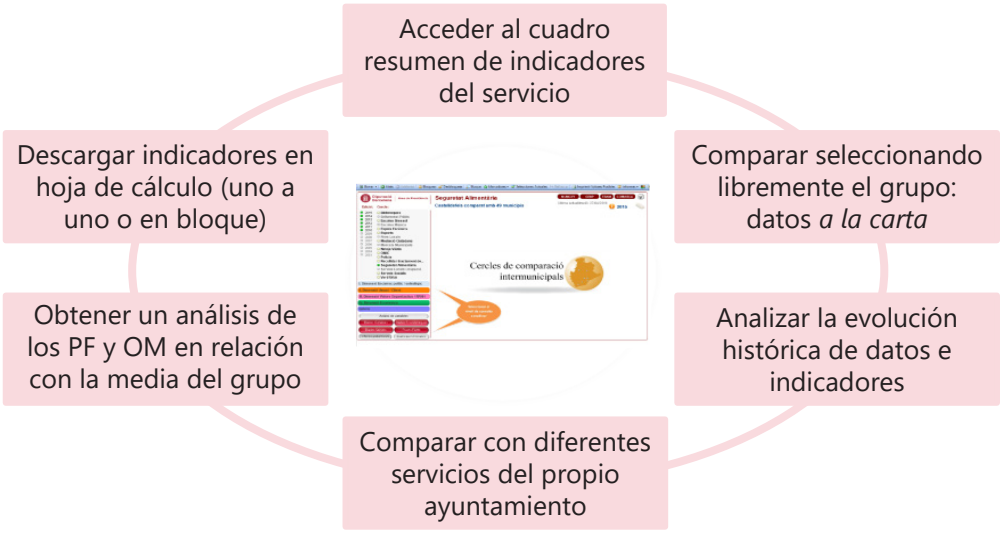
El Portal de Información Económica y de Servicios Locales (en adelante, PIESL) es una aplicación desarrollada con tecnología Business Intelligence que se ofrece a los entes locales de manera gratuita para consultar, analizar y comparar todos los datos de los Círculos. La herramienta permite acceder a las variables y los indicadores de cada uno de los entes locales que participan en los Círculos, así como a las medias grupales. El rasgo característico del Portal es que la información se ofrece de manera dinámica: los usuarios pueden seleccionar libremente el grupo de comparación o bien elegirlo a partir de criterios preestablecidos (tramo de población y comarca).

**Pantalla inicial del PIESL y vista del Cuadro resumen de indicadores**




Además de acceder al cuadro resumen de indicadores, herramienta básica de trabajo de los Círculos, el Portal permite realizar múltiples comparaciones: con un grupo seleccionado libremente, con una serie histórica que en algunos casos supera los 15 años o con otros servicios del propio municipio; así como obtener una primera aproximación a los puntos fuertes y las oportunidades de mejora del servicio y descargar los datos en hoja de cálculo para poder trabajarlos. Complementariamente, se muestra también una selección de datos económicos del ente local (procedentes del Sistema de Información Económica Municipal, SIEM) y otros relativos al entorno sociodemográfico.

**Funcionalidades principales del PIESL**




### *Sistema de semáforos*

Siempre que en el Portal (y en el resto de documentos elaborados en los Círculos) se comparan los valores individuales de un indicador con la media de un grupo de municipios, se facilita el análisis mediante un **sistema de semáforos**, que se consensúa con los municipios en el momento de diseñar los indicadores. En función de la orientación que se haya dado al indicador (si se considera que valores elevados son más favorables y, al contrario, o si se ha establecido algún umbral fijo ya sea por consenso o por dar cumplimiento a una obligación legal, como por ejemplo una ratio mínima de personal), los valores de los municipios se destacan en colores de acuerdo con estas reglas:

| | |
|---|---|
|  | **VERDE:** valores que se encuentran un 25 % o más por encima o por debajo de la media y esto se considera un punto fuerte. |
|  | **NARANJA:** valores que se encuentran un 25 % o más por encima o por debajo de la media y esto se considera una oportunidad de mejora. |
|  | **AMARILLO:** valores que se encuentran un 25 % o más por encima o por debajo de la media y esto no se considera un punto fuerte ni una oportunidad de mejora. |

### *Algunas cifras relativas en el PIESL*

**VOLUMEN DE DATOS**

**1.700** indicadores
**2.000** variables
**99.200** datos recogidos cada año
**1,1 millón** de registros de datos

**USO DEL PORTAL**

**1.504** usuarios con permiso de acceso
**182** entes locales con permiso de acceso
**84,8 %** entes locales han accedido al PIESL
**83,2 %** el portal aporta valor añadido a su trabajo diario

*La informació del Volum de dades es refereix a 2021, mentre que la d'Ús del portal agrega 2020 i 2021 per les condicions excepcionals de 2020. El valor afegit del Portal procedeix de l'Enquesta als participants dels CCI (per saber-ne més, podeu consultar [https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio](https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio)).*

### *La evaluación en el marco de los talleres de mejora*

Aunque el objetivo último de los talleres es definir acciones de mejora que los participantes puedan llevar a cabo con el fin de mejorar el servicio analizado en su municipio, este debate propositivo se lleva a cabo en base a un primer ejercicio de análisis de los resultados. Así, la parte inicial de los talleres siempre se dedica a valorar los resultados obtenidos en los indicadores individualmente y de manera compartida, por medio de diferentes metodologías de trabajo grupal que se van renovando cada edición. El valor añadido de la evaluación que llevan a cabo los técnicos municipales es el conocimiento sobre las características del servicio y del territorio, que permite establecer un diagnóstico más ajustado a la realidad y extraer las oportunidades de mejora más relevantes para hacer avanzar el servicio.

**Esquema de trabajo de los talleres de mejora**




### *Los informes de resultados globales*

Una vez que los datos ya están disponibles para los municipios en el Portal y se han realizado los talleres de mejora, desde la DIBA se elabora un informe de resultados globales de cada círculo, en el que se analizan los promedios de los indicadores para el conjunto de los participantes y se adopta una perspectiva más macro para describir el estado y las principales tendencias de evolución del servicio analizado.

En todos los informes se combinan diferentes tipos de análisis para dar una mirada completa del Cuadro resumen de indicadores:

**Principales elementos de análisis en los informes de resultados globales**



Estos informes se difunden, a través de los documentos resumen de cada círculo con todos los materiales generados a lo largo de la edición, entre los técnicos participantes en los Círculos así como los niveles de decisión estratégica de los ayuntamientos y en general todas las personas interesadas en el seguimiento y la evaluación de los servicios locales, ya que se hacen públicos en la página web del proyecto Círculos de comparación intermunicipales[3] así como en las páginas web de cada uno de los Círculos.




## Fase de mejora (Talleres)

La fase de mejora se desarrolla en los talleres mencionados anteriormente, en los que se trabaja para identificar posibles mejoras en la prestación del servicio. Se trata de una sesión eminentemente práctica y participativa, que da pie a replantearse cómo se ofrece y se gestiona el servicio, a la vez que posibilita el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimiento entre el personal técnico de los entes locales.

Como se ha mencionado en la **Fase de evaluación**, la parte inicial de los talleres se dedica a analizar y valorar conjuntamente los resultados de los indicadores y a identificar las oportunidades de mejora del servicio en los diferentes municipios participantes. Posteriormente, este diagnóstico da lugar a un intercambio de experiencias y problemáticas en torno a los aspectos identificados en la primera parte. Para los participantes, este es un momento especialmente enriquecedor, ya que aporta un espacio para compartir con profesionales que desarrollan la misma labor en otros municipios, lo que en la mayoría de ámbitos sectoriales no es frecuente.

Estos momentos de intercambio derivan, de manera más o menos guiada, en un debate y priorización de acciones de mejora a desarrollar en cada municipio.

**Esquema de trabajo de los talleres de mejora**




3 https://www.diba.cat/menugovernlocal/cci

Para incentivar el trabajo en equipo y la generación de ideas, se utilizan diferentes metodologías de trabajo en grupo que van variando cada edición. A continuación, se enumeran las principales metodologías empleadas hasta el momento:

**Principales metodologías utilizadas en los talleres de mejora**

1. Oportunidades de mejora
2. Buenas prácticas
3. Análisis de la evolución del servicio
4. Actuaciones de ahorro económico
5. Análisis de fortalezas
6. Análisis comparativo
7. Mapa de relaciones y acciones de mejora
8. Método Kaizen
9. Acierta cuál es el tuyo
10. Seminarios sobre temáticas de interés

Con el objetivo de ilustrar la dinámica de trabajo en los talleres, a continuación, se resume el funcionamiento de una de las metodologías empleadas desde la puesta en marcha de los Círculos: la de Oportunidades de mejora:

**Desarrollo de una metodología en los talleres: Oportunidades de mejora**

Cada uno de los participantes selecciona una oportunidad de mejora para trabajar, y la analiza en tres subetapas, a lo largo de una sesión de mañana:

1. Se identifican las diferentes causas de la oportunidad de mejora seleccionada. Herramienta utilizada: diagrama Ishikawa (o de "espina de pescado").
2. Para la oportunidad de mejora seleccionada, se identifica el peso de cada causa, y se ordenan las causas de mayor a menor importancia. Herramienta utilizada: matriz de clasificación de causas.
3. Para la oportunidad de mejora seleccionada, se identifican posibles acciones de mejora y se ponderan. Herramienta utilizada: matriz de análisis de acciones de mejora.

**8,8**
nota media talleres

Muestra de la aceptación que tienen estos encuentros entre los municipios es la elevada valoración que les otorgan los técnicos participantes en los cuestionarios que se realizan al final de las sesiones. En el año 2019 (último en el que se realizaron talleres presenciales al uso antes del inicio de la pandemia) los asistentes valoraron los talleres con una nota media global de 9,0.

Además de la valoración numérica, se pide a los asistentes que resuman en pocas palabras qué ha sido para ellos lo mejor del taller. Como se puede ver en la nube de palabras que se muestra a continuación, la mayoría de los comentarios destacan la posibilidad de intercambiar experiencias con los compañeros, buscar soluciones colectivas, trabajar en grupo, disponer de un espacio de reflexión y mejora y analizar los resultados.

**Comentarios reales de los participantes en los talleres**




**85,7 %**

Afirma que participar en los CCI ha servido para mejorar el servicio

Y en un sentido más amplio, el 85,7 % de los participantes afirman que participar en los Círculos les ha servido para mejorar el servicio en su municipio[4], una cifra que ilustra el impacto del proyecto en lo que es su objetivo último: ayudar a los municipios a mejorar la calidad de los servicios que prestan.

## RESUMEN DE LA FASE DE MEJORA

**Talleres de mejora**

*Sesiones prácticas dirigidas a los técnicos participantes*

**Esquema de trabajo en los talleres**




**Diferentes metodologías de trabajo**

*Oportunidades de mejora, mapas de relaciones, buenas prácticas, análisis de fortalezas...*

*4 Fuente: Encuesta a los participantes de los CCI: https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*

## Fase de comunicación e implementación

Una vez realizada la fase de mejora, los participantes comunican a la organización los resultados y las acciones de mejora que han identificado. Esta comunicación la realiza cada uno de los responsables técnicos locales, tanto a su equipo de trabajo como a sus superiores.

De cara a facilitar la comunicación, la Diputación de Barcelona ofrece a los participantes la posibilidad de realizar una jornada de cierre. En esta sesión, con presencia tanto de los técnicos como de cargos electos de los entes locales, se resumen los resultados principales del CCI y generalmente se ofrece alguna ponencia relacionada con los ámbitos temáticos más relevantes que se han tratado durante la edición.

Una vez hecha la comunicación, corresponde a cada municipio implementar las mejoras identificadas. Para llevar a cabo esta tarea se recomienda elaborar y aplicar un Pla de mejora. Dado que estos planes comprometen recursos públicos y requieren un tiempo prudencial de planificación y ejecución, la Diputación de Barcelona no participa directamente. Pese a todo, no se descarta impulsar alguna actuación en esta línea a medio plazo.

**RESUMEN DE LA FASE DE COMUNICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN**



**Los participantes comunican los aprendizajes a la organización**

**Implementación de mejoras**



**Jornada de clausura organizada por la DIBA para facilitar la comunicación**

## ALGUNAS CIFRAS

El siguiente cuadro presenta la participación (en uno o más servicios) en el estudio IGSM, tanto en número de municipios como en porcentaje sobre el total de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona.

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Municipios participantes | 69 | 64 | 67 | 74 | 75 | 76 | 76 | 75 | 76 | 77 | 78 | 78 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| Total municipios de más de 10.000 habitantes | 75 | 76 | 76 | 79 | 79 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 | 81 |
| Municipios participantes / Total municipios de más de 10.000 habitantes | 92% | 84% | 88% | 94% | 95% | 94% | 94% | 93% | 94% | 95% | 96% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Por otro lado, el siguiente cuadro presenta el número de servicios en los que ha participado cada municipio de más de 10.000 habitantes.

| Municipis participants | 2021 | % |
|---|---|---|
| 22 servicios | 0 | 0% |
| 21 servicios | 0 | 0% |
| 20 servicios | 4 | 5% |
| 19 servicios | 0 | 0% |
| 18 servicios | 6 | 7% |
| 17 servicios | 2 | 2% |
| 16 servicios | 4 | 5% |
| 15 servicios | 2 | 2% |
| 14 servicios | 1 | 1% |
| 13 servicios | 1 | 1% |
| 12 servicios | 5 | 6% |
| 11 servicios | 2 | 2% |
| 10 servicios | 4 | 5% |
| 9 servicios | 10 | 12% |
| 8 servicios | 8 | 10% |
| 7 servicios | 3 | 4% |
| 6 servicios | 7 | 9% |
| 5 servicios | 9 | 11% |
| 4 servicios | 4 | 5% |
| 3 servicios | 3 | 4% |
| 2 servicios | 5 | 6% |
| 1 servicios | 1 | 1% |
| 0 servicios | 0 | 0% |
| **Total** | **81** | **95%** |

En las tablas que se muestran en las cuatro páginas siguientes, se puede constatar que hay una realación creciente entre el número de habitantes de los municipios y el número de los Círculos en los que participa un municipio (es decir, cuanto mayor es el municipio, mayor es el número de Círculos en los que participa).

# PARTICIPANTES CCI AÑO 2022 (DATOS 2021)

| | Nom | Policía | Limpieza viaria y residuos | Bibliotecas | Espacios Escénicos | Guarderías | Esc. Música | Deportes | Servicios Sociales | Mercados | Ferias | Serv. Locales Ocupac. | OMICs | Seguridad Alimentaria | Alumbrado | S. Mediación Ciudadana | Verde Urbano | Cultura | Museos Locales | Serv.Funerarios i Cementerios | OTL | Abastecimiento de agua | Servicios de igualdad | TOTAL Cercles |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Más de 75.000 hab. | Mataró | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | 20 |
| | Terrassa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 20 |
| | Sabadell | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 20 |
| | Sant Cugat del Vallès | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | 18 |
| | Sant Boi de Llobregat | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | 18 |
| | Hospitalet de Llobregat (L') | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | 18 |
| | Manresa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | 18 |
| | Rubí | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | 16 |
| | Santa Coloma de Gramenet | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | 14 |
| | Badalona | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | 11 |
| | Cornellà de Llobregat | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | 10 |
| | 04. Les Corts - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 01. Ciutat Vella - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 02. Eixample - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 03. Sants-Montjuïc - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 05. Sarrià-Sant Gervasi - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 06. Gràcia - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 07. Horta Guinardó - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 08. Nou Barris - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 09. Sant Andreu - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| | 10. Sant Martí - BCN | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 2 |
| Entre 50.000 y 75.000 hab. | Prat de Llobregat (El) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | 20 |
| | Granollers | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | 18 |
| | Vilanova i la Geltrú | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | 18 |
| | Viladecans | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | 16 |
| | Mollet del Vallès | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | 15 |
| | Castelldefels | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | 12 |
| | Cerdanyola del Vallès | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | 9 |
| Entre 30.000 y 50.000 hab. | Vilafranca del Penedès | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | 17 |
| | Igualada | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | 17 |
| | Vic | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | 16 |
| | Sant Feliu de Llobregat | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | 15 |
| | Barberà del Vallès | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | 12 |
| | Gavà | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | 12 |
| | Esplugues de Llobregat | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | 11 |
| | Sant Joan Despí | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | 9 |
| | Montcada i Reixac | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | 9 |
| | Sant Adrià de Besòs | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | 9 |
| | Sant Pere de Ribes | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | 8 |
| | Ripollet | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | 8 |
| Entre 20.000 y 30.000 hab. | Manlleu | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | 13 |
| | Masnou (El) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | | 12 |
| | Sitges | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | 12 |
| | Castellar del Vallès | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | 10 |
| | Santa Perpètua de Mogoda | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | ✓ | | 10 |
| | Premià de Mar | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | 9 |
| | Olesa de Montserrat | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | 9 |
| | Vilassar de Mar | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | | 9 |
| | Martorell | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | 8 |
| | Esparreguera | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | ✓ | | 8 |
| | Pineda de Mar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | 7 |
| | Sant Andreu de la Barca | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | 7 |
| | Sant Vicenç dels Horts | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | 5 |
| | Molins de Rei | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 5 |

Entre 10.000 y 20.000 hab.

| Nom | Policía | Limpieza viaria y residuos | Bibliotecas | Espacios Escénicos | Guarderías | Esc. Música | Deportes | Servicios Sociales | Mercados | Ferias | Serv. Locales Ocupac. | OMICs | Seguridad Alimentaria | Alumbrado | S. Mediación Ciudadana | Verde Urbano | Cultura | Museus locals | Serv.Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | Servicios de igualdad | TOTAL Cercles |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cardedeu | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | 16 |
| Montornès del Vallès | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | 10 |
| Palau-solità i Plegamans | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | 9 |
| Canet de Mar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | 9 |
| Abrera | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | 9 |
| Franqueses del Vallès (Les) | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | 8 |
| Torelló | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | | 8 |
| Calella | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | | | 8 |
| Sant Sadurní d'Anoia | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | 8 |
| Castellbisbal | | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | | | 7 |
| Lliçà d'Amunt | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ | | 6 |
| Caldes de Montbui | ✓ | | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | 6 |
| Canovelles | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | 6 |
| Garriga (La) | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | 6 |
| Malgrat de Mar | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | 6 |
| Montgat | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | 6 |
| Sant Quirze del Vallès | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | 6 |
| Premià de Dalt | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 5 |
| Sant Just Desvern | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Argentona | | | | | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | 5 |
| Sant Andreu de Llavaneres | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | 5 |
| Parets del Vallès | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | 5 |
| Sant Celoni | | | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | 5 |
| Tordera | | | ✓ | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | 5 |
| Cubelles | ✓ | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | 4 |
| Piera | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | 4 |
| Llagosta (La) | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | 4 |
| Arenys de Mar | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 4 |
| Vilanova del Camí | ✓ | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Pallejà | | | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | 3 |
| Berga | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 3 |
| Vallirana | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Sant Joan de Vilatorrada | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Roca del Vallès (La) | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Badia del Vallès | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Corbera de Llobregat | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| **Total participantes círculos > 10.000 hab.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **781** |
| **Total Municipios en los círculos > 10.000 hab.** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **81** |

Menosde 10.000 hab. (Manco-munidades y Comarcales)

| Nom | Policía | Limpieza viaria y residuos | Bibliotecas | Espacios Escénicos | Guarderías | Esc. Música | Deportes | Servicios Sociales | Mercados | Ferias | Serv. Locales Ocupac. | OMICs | Seguridad Alimentaria | Alumbrado | S. Mediación Ciudadana | Verde Urbano | Servels Culturals | Museus locals | Serv.Funeraris i Cementiris | OTL | Abastament aigua | Abastament aigua | TOTAL Cercles |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Polinyà | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | 8 |
| Vilassar de Dalt | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | 7 |
| Montmeló | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | 7 |
| Vacarisses | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | 6 |
| Navàs | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Santa Coloma de Cervelló | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Tiana | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Llinars del Vallès | | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 5 |
| Santa Maria de Palautordera | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 4 |
| Roda de Ter | | | ✓ | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | 4 |
| Cabrils | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 4 |
| Sallent | | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Arenys de Munt | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | 3 |
| Matadepera | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Capellades | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 3 |
| Consell Comarcal de l'Osona | | | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | 3 |
| Moià | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | ✓ | | 3 |
| Sant Fruitós de Bages | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 3 |
| Centelles | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Sentmenat | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | 3 |
| Santa Margarida i els Monjos | | | ✓ | | | | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | 3 |
| Collbató | | | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Consell Comarcal de l'Alt Penedès | | | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | 3 |
| Consell Comarcal del Berguedà | | | | | | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | ✓ | | | 3 |
| Sant Antoni de Vilamajor | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 3 |
| Cabrera de Mar | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Alella | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Cardona | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Sant Vicenç de Castellet | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Balsareny | | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Santa Eulàlia de Ronçana | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Sant Climent de Llobregat | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Sant Feliu de Codines | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 2 |
| Martorelles | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Lliçà de Vall | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | 2 |
| Palafolls | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Papiol (El) | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Puig-reig | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | 2 |
| Sant Esteve Sesrovires | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Sant Vicenç de Montalt | ✓ | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Súria | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Artés | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Teià | | | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 2 |
| Tona | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 2 |
| Viladecavalls | | | ✓ | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 2 |
| Torrelles de Llobregat | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Ametlla del Vallès (L') | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Avinyó | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Begues | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Bigues i Riells | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Bruc (El) | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| C.Comarcal de l'Osona (Enllumenat) | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | 1 |
| Consell Comarcal de l'Anoia | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | 1 |
| Cercs | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 1 |
| Cervelló | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Consell Comarcal del Bages | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Consell Comarcal del Garraf | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0 |
| Consell Comarcal del Maresme | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | 1 |
| EBAS gestió directa CC Vallès Oriental | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Folgueroles | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | 1 |
| Gallifa | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Gironella | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Navarcles | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Manc. de la Vall d'en Tenes | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Masquefa | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Òdena | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Olivella | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | 1 |
| Olost | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Pont de Vilomara i Rocafort (El) | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Prats de Lluçanès | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Rellinars | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Santpedor | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Cebrià de Vallalta | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Caldes d'Estrac | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Manc. de la Plana | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Manc. Cardener | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Feliu Sasserra | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Fost de Campsentelles | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Hipòlit de Voltregà | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Llorenç Savall | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Pere de Riudebitlles | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Pere de Torelló | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Pol de Mar | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Quintí de Mediona | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Sant Quirze de Besora | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Santa Margarida de Montbui | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Santa Susanna | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Taradell | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Aiguafreda | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Ullastrell | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Vilanova del Vallès | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |

Fuera de la Prov. BCN

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lleida | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | 4 |
| Reus | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Figueres | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | | | 2 |
| Vendrell, El | ✓ | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Tarragona | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 2 |
| Cambrils | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | 1 |
| Creixell | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Olot | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Amposta | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Consorci Acció social de la Garrotxa | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Roses | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | 1 |
| Girona | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | 1 |
| Borges Blanques (Les) | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 1 |
| Seu d'Urgell (La) | | | | | | | | | | ✓ | | | | | | | | | | | | | 1 |
| **Total participantes circulos < 10.000 hab., mancomunidades, consejos comarcales y fuera provincia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **208** |
| **Total Entes participantes circulos < 10.000 hab., mancomunidades, consejos comarcales y fuera provincia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **105** |

**Total participantes circulos** **989**

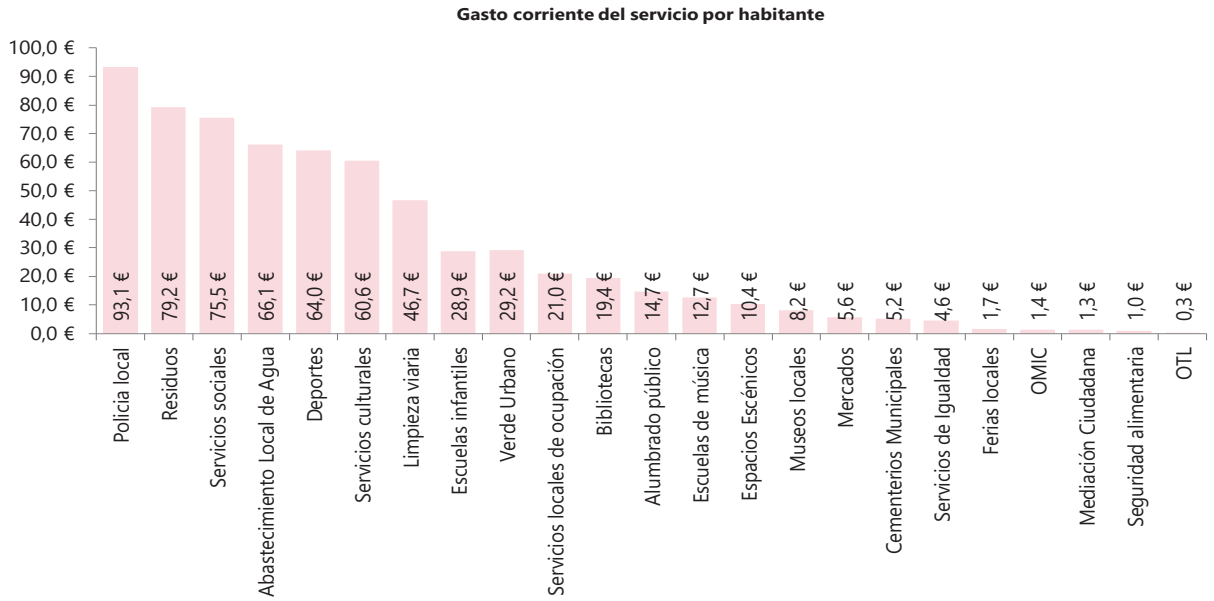
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL Prov. BCN 2019 | 70 | 49 | 155 | 33 | 55 | 42 | 52 | 68 | 32 | 35 | 39 | 41 | 47 | 38 | 45 | 28 | 24 | 50 | 12 | 18 | 22 | 13 | 955 |
| Fuera de la Prov. BCN | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | | | | 21 |

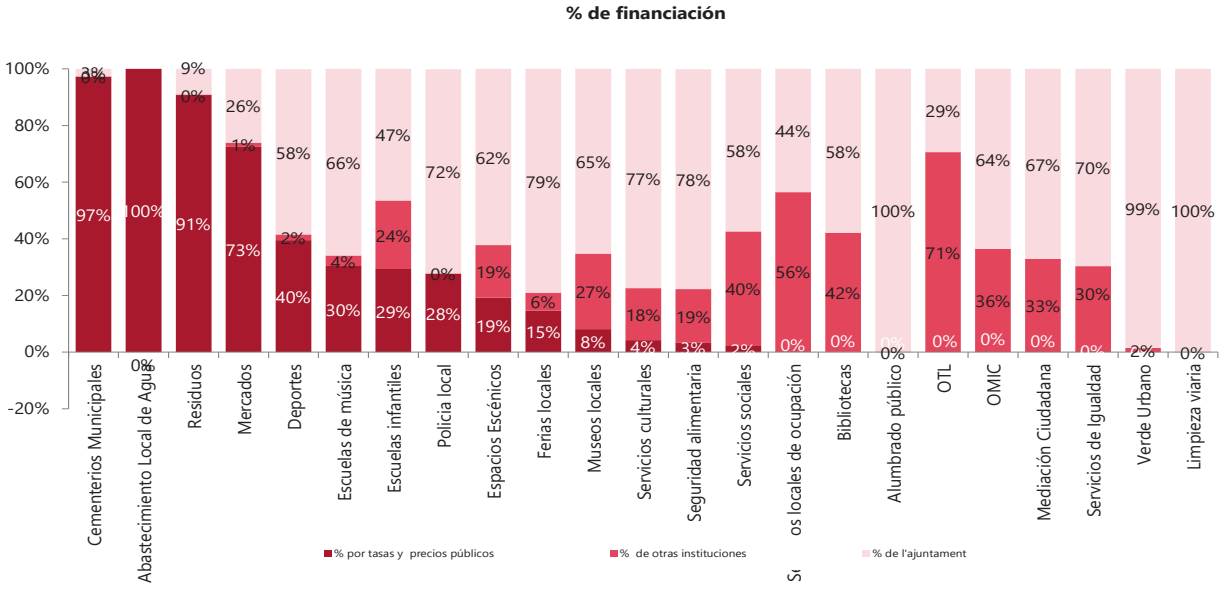
| | Indicadores (múltiples) * | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Encargo político | Usuario / Cliente | Valores Organizativos / RRHH | Economía | Total |
| Policía Local | 21 | 6 | 22 | 11 | 60 |
| Limpieza viaria y residuos | 48 | 7 | 30 | 52 | 137 |
| - Limpieza viaria | 11 | 4 | 15 | 8 | 38 |
| - Residuos | 37 | 3 | 15 | 44 | 99 |
| Bibliotecas | 27 | 14 | 10 | 19 | 70 |
| Espacios Escénicos | 25 | 16 | 13 | 19 | 73 |
| Escuelas infantiles | 12 | 12 | 20 | 14 | 58 |
| Escuelas de Música | 14 | 15 | 24 | 14 | 67 |
| Deportes | 19 | 6 | 12 | 17 | 54 |
| Servicios Sociales | 32 | 24 | 14 | 50 | 120 |
| - SSB | 3 | 2 | 4 | 7 | 16 |
| - Ayudas de urgencia Social | 2 | 0 | 0 | 8 | 10 |
| - SBAS | 13 | 13 | 6 | 8 | 40 |
| - SSAD | 12 | 4 | 2 | 20 | 38 |
| - SIS | 2 | 5 | 2 | 7 | 16 |
| Mercados | 14 | 24 | 15 | 11 | 64 |
| Ferias Locales | 18 | 7 | 12 | 11 | 48 |
| Servicios Locales de Empleo | 13 | 19 | 17 | 8 | 57 |
| OMIC | 11 | 22 | 11 | 6 | 50 |
| Seguridad Alimentaria (Salut P.) | 16 | 7 | 12 | 7 | 42 |
| Alumbrado Público | 16 | 25 | 15 | 15 | 71 |
| Servicios de Mediación Ciudadana | 28 | 20 | 14 | 5 | 67 |
| Verde Urbano | 26 | 19 | 13 | 14 | 72 |
| Cultura | 39 | 22 | 11 | 46 | 118 |
| Museos Locales | 27 | 25 | 12 | 14 | 78 |
| Cementerios | 16 | 7 | 9 | 26 | 58 |
| Abastecimiento de agua | 11 | 14 | 16 | 20 | 61 |
| OTL | 12 | 27 | 13 | 7 | 59 |
| Servicios de igualdad | 18 | 41 | 13 | 8 | 80 |
| **Total** | **463** | **379** | **328** | **394** | **1564** |

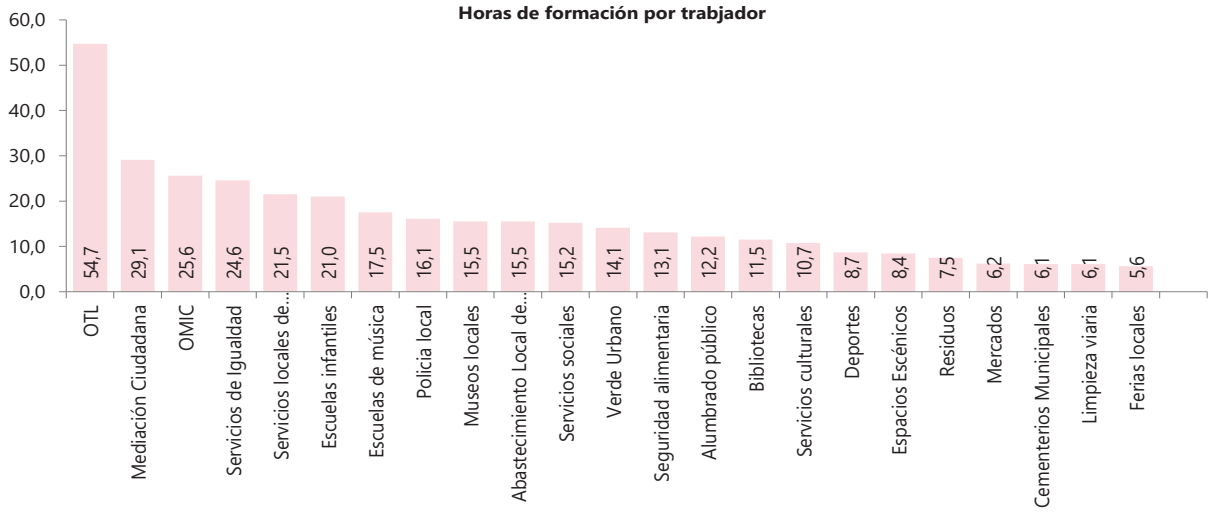
* Un indicador múltiple es aquel que, dentro de un mismo servicio, es utilitzado por diversos subservicios. (por ejemplo, un indicador para el conjunto de las diversas fracciones de recogida selectiva).

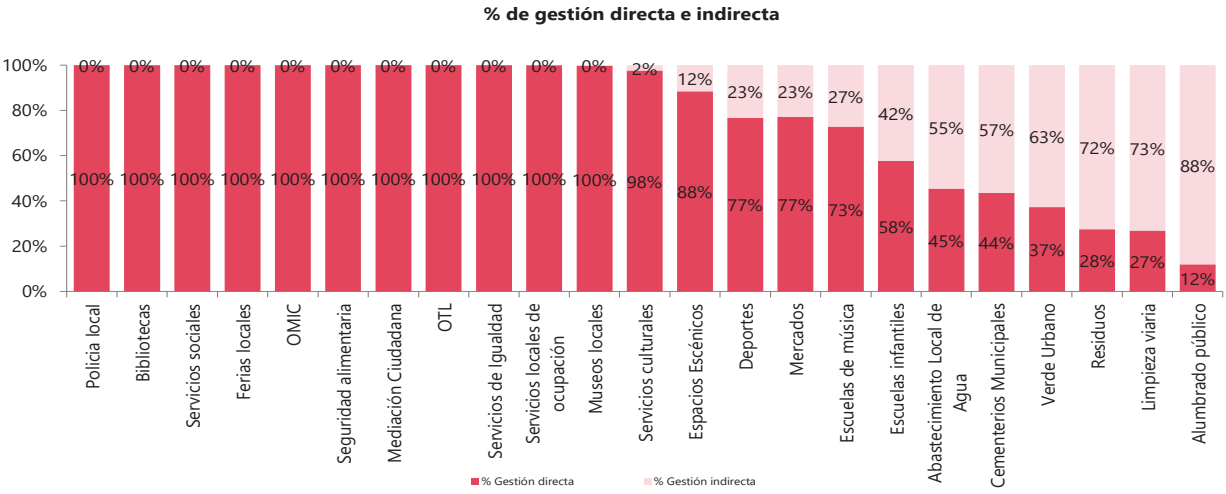
## LOS VALORES MEDIOS DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES POR SERVICIOS

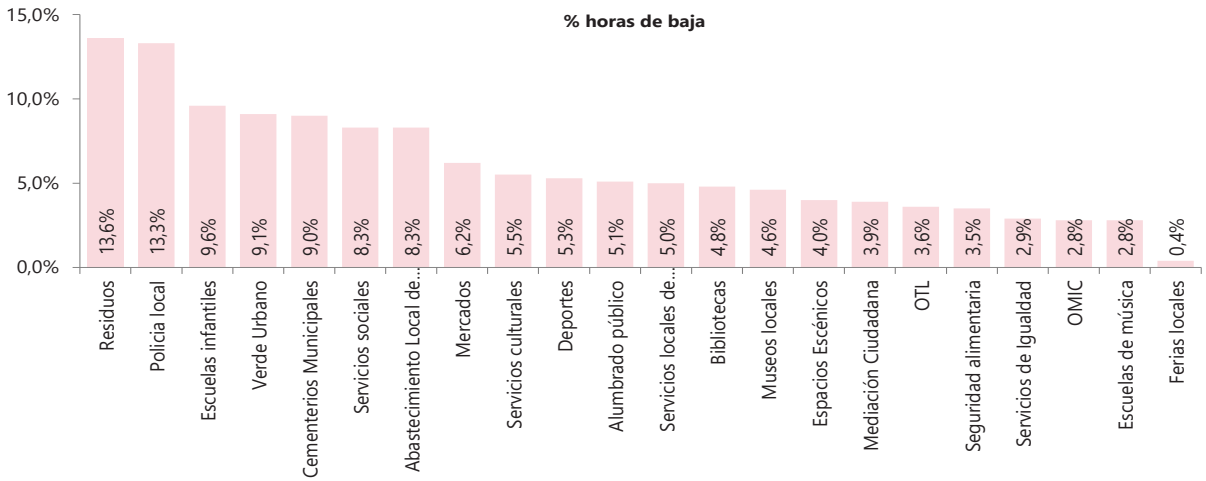
A contiuación, se muestran unos gráficos con los valores medios de los indicadores transversales para todos los servicios analizados:



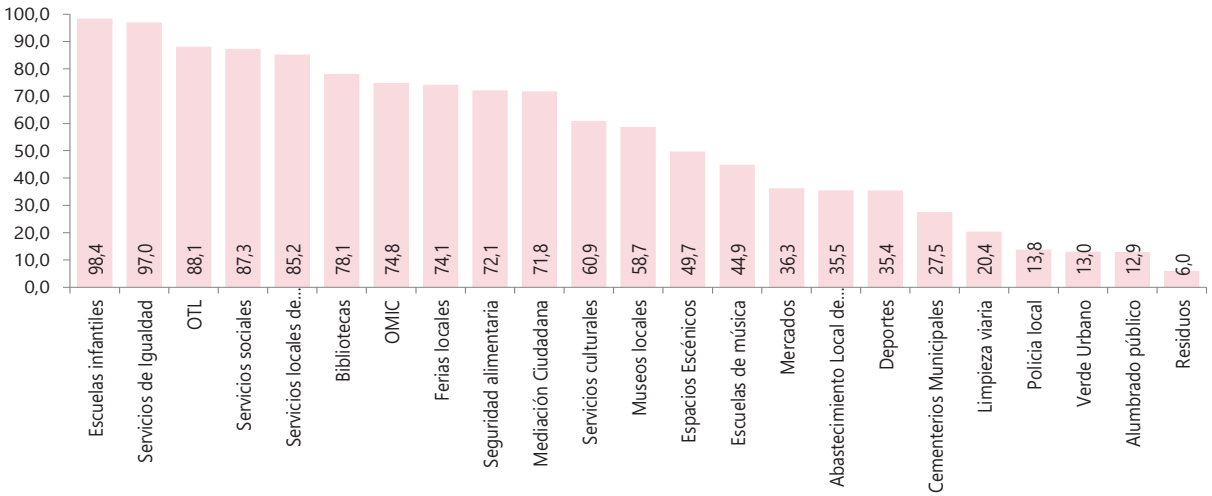




Horas de formación por trabajador
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
54,7
29,1
25,6
24,6
21,5
21,0
17,5
16,1
15,5
15,5
15,2
14,1
13,1
12,2
11,5
10,7
8,7
8,4
7,5
6,2
6,1
6,1
5,6
OTL
Mediación Ciudadana
OMIC
Servicios de Igualdad
Servicios locales de...
Escuelas infantiles
Escuelas de música
Policía local
Museos locales
Abastecimiento Local de...
Servicios sociales
Verde Urbano
Seguridad alimentaria
Alumbrado público
Bibliotecas
Servicios culturales
Deportes
Espacios Escénicos
Residuos
Mercados
Cementerios Municipales
Limpieza viaria
Ferias locales

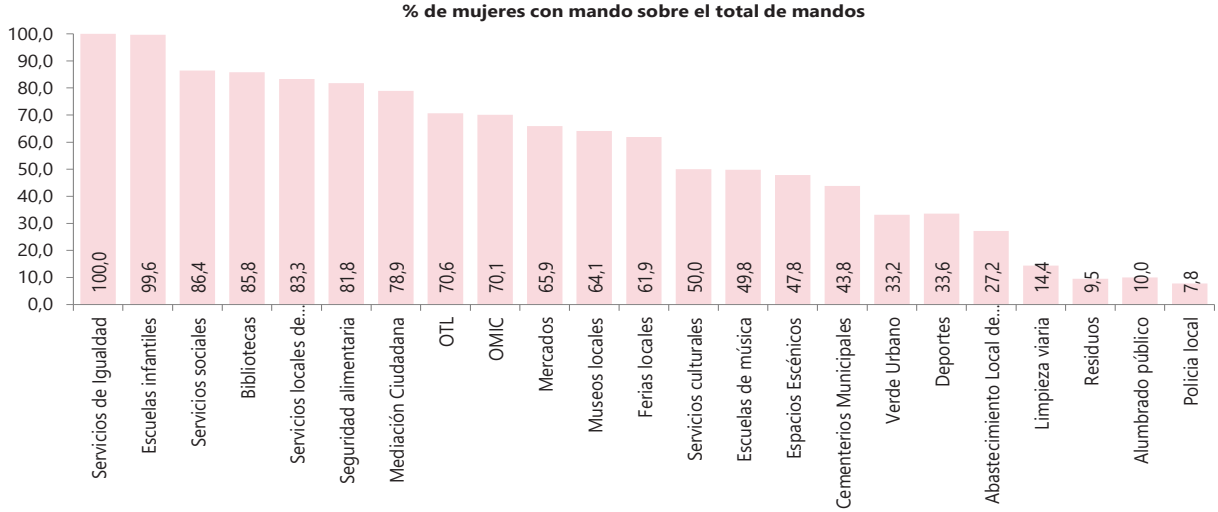

% de gestión directa e indirecta
100%
80%
60%
40%
20%
0%
100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 98% 88% 77% 77% 73% 58% 45% 44% 37% 28% 27% 12%
0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 2% 12% 23% 23% 27% 42% 55% 57% 63% 72% 73% 88%
Policía local
Bibliotecas
Servicios sociales
Ferias locales
OMIC
Seguridad alimentaria
Mediación Ciudadana
OTL
Servicios de Igualdad
Servicios locales de ocupación
Museos locales
Servicios culturales
Espacios Escénicos
Deportes
Mercados
Escuelas de música
Escuelas infantiles
Abastecimiento Local de Agua
Cementerios Municipales
Verde Urbano
Residuos
Limpieza viaria
Alumbrado público
% Gestión directa
% Gestión indirecta


% horas de baja
15,0%
10,0%
5,0%
0,0%
13,6% 13,3% 9,6% 9,1% 9,0% 8,3% 8,3% 6,2% 5,5% 5,3% 5,1% 5,0% 4,8% 4,6% 4,0% 3,9% 3,6% 3,5% 2,9% 2,8% 2,8% 0,4%
Residuos
Policía local
Escuelas infantiles
Verde Urbano
Cementerios Municipales
Servicios sociales
Abastecimiento Local de...
Mercados
Servicios culturales
Deportes
Alumbrado público
Servicios locales de...
Bibliotecas
Museos locales
Espacios Escénicos
Mediación Ciudadana
OTL
Seguridad alimentaria
Servicios de Igualdad
OMIC
Escuelas de música
Ferias locales

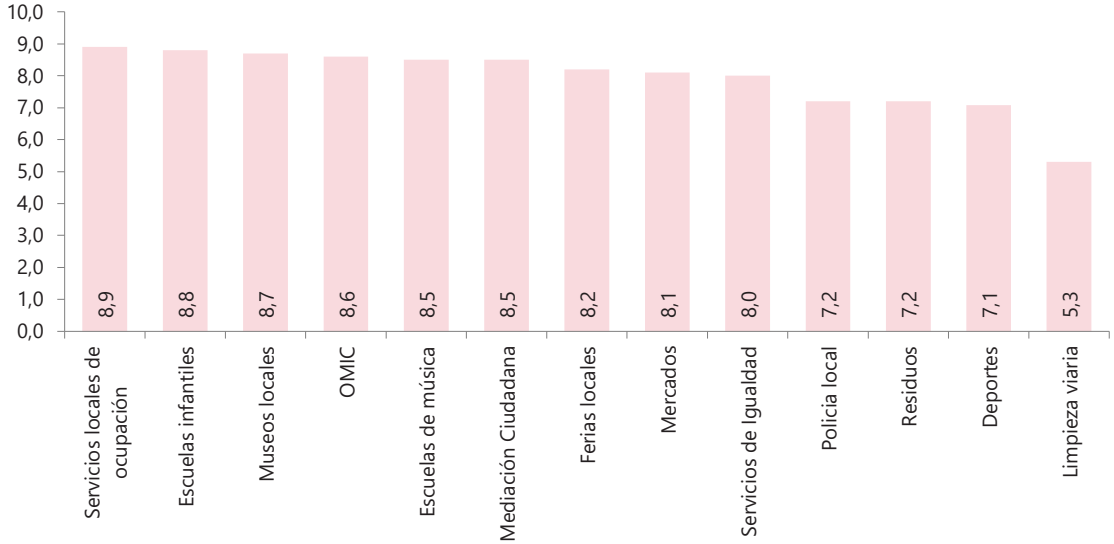
**% de mujeres sobre el total de trabajadores**




**% de mujeres con mando sobre el total de mandos**




**Grado de satisfacción de los usuarios**



# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# ABASTECIMIENTO LOCAL DE AGUA 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE ABASTECIMIENTO LOCAL DE AGUA 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

3. ANÁLISIS COMPARATIVO CON OTROS CÍRCULOS

4. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

5. RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES

## 1. INTRODUCCIÓN

El Circulo de Comparación Intermunicipal de Abastecimiento de Agua, con la cuarta edición realizada este año, continúa consolidando su presencia en los Círculos de Comparación Intermunicipal impulsados por la Diputación de Barcelona. Después de tres ediciones con unos resultados satisfactorios, se ha incrementado en 3 participantes el número total de entidades locales que forman parte del Círculo, alcanzando las 22 entidades locales. Estas 22 entidades locales representan 997.400 habitantes y el 24,5% de la provincia de Barcelona exceptuando la ciudad de Barcelona.

Este Círculo nació fruto del trabajo previo realizado en la confección de indicadores del servicio municipal de abastecimiento de agua promovido desde la Gerencia de Servicios de Medio Ambiente de la Diputación de Barcelona y pretende servir de instrumento de soporte en la evaluación y mejora de la prestación y la gestión de este servicio esencial.

Como en otros Círculos de Comparación Intermunicipal, el Círculo de Abastecimiento de Agua se basa en el cálculo de un sistema de indicadores (véase la Guía de Interpretación del Círculo de Abastecimiento de Agua), que en su conjunto permite observar, analizar y evaluar las características del servicio de abastecimiento de agua de los municipios participantes. Todos los municipios han aportado los datos para la confección de los indicadores, con la explotación y el análisis de una gran cantidad de información. Eso ha permitido disponer de un buen estudio de la situación actual del servicio de abastecimiento de agua, así como detectar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de cada municipio.

Después de dos años donde la situación pandémica excepcional ha obligado a llevar a cabo el taller de mejora de forma virtual, este año se ha podido volver a realizar de forma presencial. En el mencionado taller, como siempre, se han presentado los principales resultados y se ha mantenido el espacio de intercambio de experiencias y de debate, además de impartir la formación en el portal PIESL que permite a los participantes consultar en todo momento los datos recogidos a lo largo de los cuatro años del Círculo y hacer sus propios análisis.

Así pues, el informe presenta a continuación un resumen de los datos obtenidos en esta cuarta edición del Círculo clasificados según los diferentes vectores de análisis. Aunque en algún caso concreto se hará referencia a los datos de años anteriores y se compararan resultados, aún necesitaremos algún año más para poder observar tendencias. Finalmente se incluye también una descripción del taller de mejora realizado este año y un resumen de los aspectos más relevantes debatidos en el mismo.

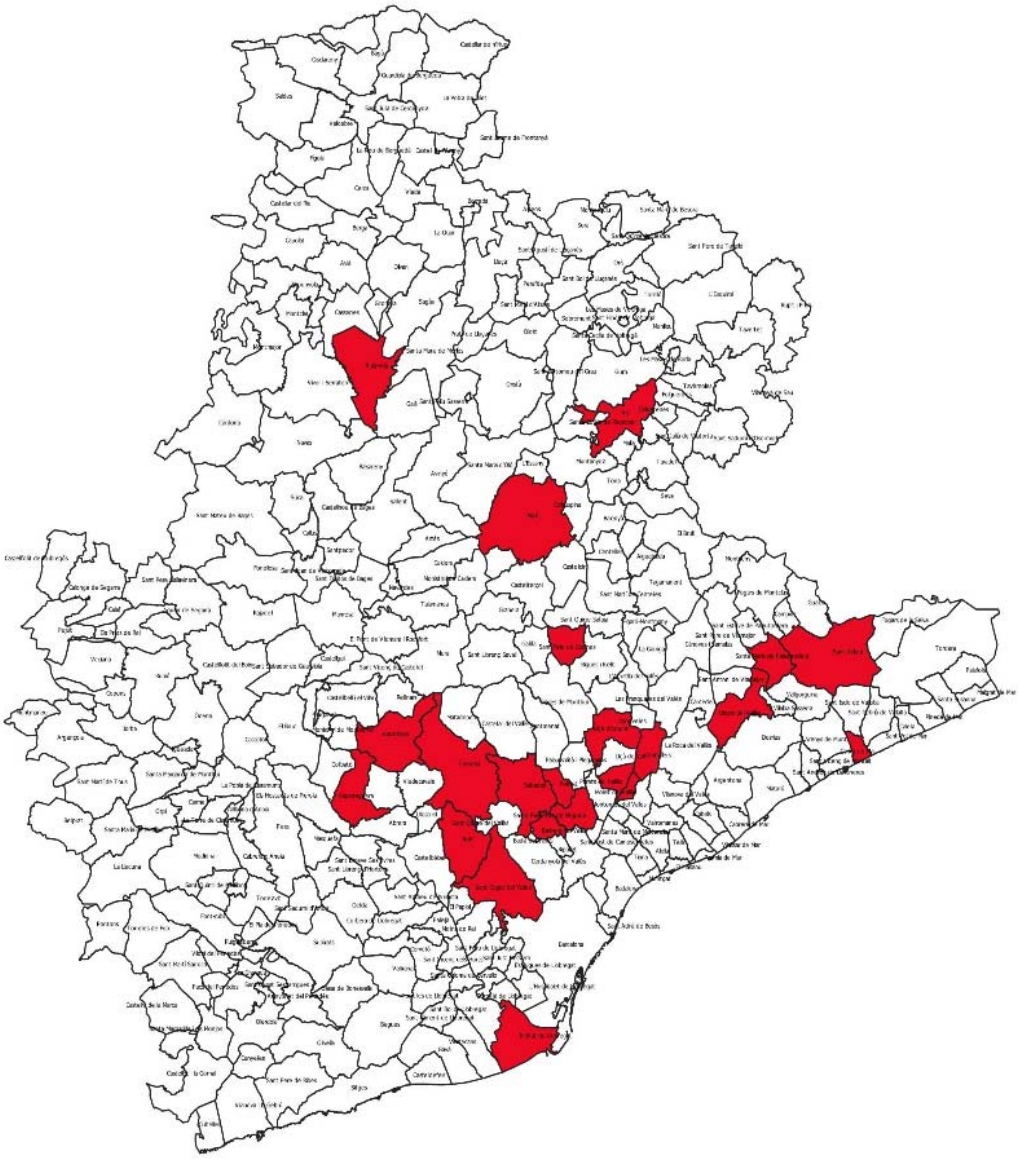


Figura 1. Mapa de municipios participantes de la provincia de Barcelona

## 2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

A continuación se analizan los resultados de los indicadores del servicio de abastecimiento de agua. Con la voluntad de facilitar la lectura y para una mejor comprensión de los datos, la información se expone está estructurada en cuatro subapartados, correspondientes a **cuatro vectores de análisis**. El objetivo es facilitar una visión más ajustada a la casuística y singularidades del sector:

- Servicio de abastecimiento de agua: analiza el contexto del servicio teniendo en cuenta el tipo de gestión y la tipología de usuarios abastecidos.
- Estado de las instalaciones y calidad del servicio: evalúa la eficiencia de las instalaciones y la calidad del servicio prestado.
- Gestión de los recursos humanos y económicos: con consideraciones sobre cómo se gestionan los recursos humanos, materiales y económicos que se destinan a las actividades relacionadas con el servicio.
- Planificación del servicio: analiza el grado de planificación del servicio de los municipios participantes.

### 2.1. SEVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Dentro de este vector analizaremos en primer lugar los diferentes modelos de gestión en función de la población de los municipios participantes, seguidamente las tipologías de usuarios del servicio y, finalmente, los usos que estos hacen de los recursos, en este caso el agua. Así pues, los indicadores analizados en este vector son los siguientes:

- Contexto general: población por municipio y tipo de gestión del servicio.
- Contratos de concesión del servicio: duración del contrato de concesión y % ejecutado.
- Uso responsable de los recursos naturales: consumo diario doméstico por habitante, consumo diario por habitante y % de agua consumida proveniente de recursos no convencionales.

El servicio de abastecimiento de agua es un servicio público de titularidad municipal pero que puede estar gestionado directamente por el ayuntamiento o bien mediante concesión a un operador externo, en el caso de gestión indirecta, o a través de una empresa mixta constituida por el ayuntamiento y un operador externo, en el caso de gestión mixta.

El ayuntamiento es quien determina la forma de prestación del servicio dentro de las admitidas por la legislación. En este sentido, a continuación se presentan los municipios en función del tipo de gestión y el nombre de habitantes en cada caso:

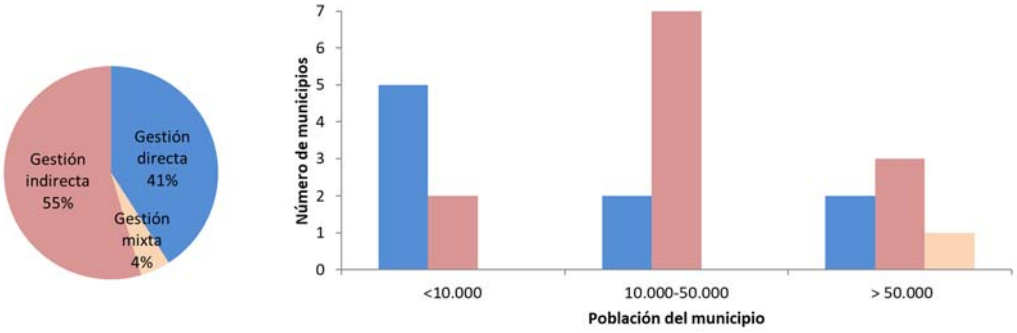



Figura 2. Población y modelos de gestión

**55 %**
gestión indirecta

En primer lugar, hay que tener en cuenta la importante desviación en cuanto a población de los 22 municipios participantes, abarcando desde los 4.289 hasta los 223.011 habitantes, con las diferentes casuísticas que ello conlleva. A pesar de esa importante desviación, se observa claramente como el tamaño del municipio influye en el tipo de gestión: los municipios pequeños optan mayoritariamente por la gestión directa y los municipios medianos por la gestión indirecta. No obstante, para los municipios grandes no se observa una correlación significativa entre el tamaño de población y el tipo de gestión. En términos globales un 41% de los participantes prestan el servicio de forma directa y un 55% mediante concesión a un operador externo. En esta tercera edición solo un participante opta por la gestión mixta del servicio.

En cuanto a los municipios con gestión indirecta o mixta, en la tabla 1 se indica para cada municipio la duración del contrato de concesión y el porcentaje ejecutado del mismo:

| | **Duración del contrato de concesión (años)** | **% ejecutado del contrato de concesión** |
|---|---|---|
| Municipio 1 | 30 | 86,7% |
| Municipio 2 | 25 | 56,0% |
| Municipio 3 | 50 | 100,0% |
| Municipio 4 | 46 | 50,0% |
| Municipio 5 | 26 | 92,3% |
| Municipio 6 | 25 | 92,0% |
| Municipio 7 | 50 | 52,0% |
| Municipio 8 | 100 | 72,0% |
| Municipio 9 | 25 | 52,0% |
| Municipio 10 | 45 | 104,4% |
| Municipio 11 | 40 | 22,5% |
| Municipio 12 | 40 | 77,5% |
| Municipio 13 | 99 | 72,7% |
| **Promedio Círculo** | **46,2** | **71,5%** |

Tabla 1. Duración y % ejecutado del contrato de concesión

**71,5 %**
del contrato de concesión ejecutado

En estos casos destaca el hecho que de promedio ya se han ejecutado tres cuartas partes del contrato, en algunos casos incluso ya se ha alcanzado el 100% de la duración del contrato, y en otros superan el 90% ejecutado. Este factor debe tenerse en cuenta porque quiere decir que buena parte de los participantes tendrán que decidir en los próximos años si renuevan la concesión o bien optan por otro tipo de gestión.

**46,2 años**
Duración media del contrato de concesión

En cuanto a la duración media del contrato de concesión es de 46 años, y excepto dos casos concretos en que se alcanzan los 99 y 100 años, el resto no superan los 50 años.

Otro de los factores descriptivos del servicio a tener en cuenta a la hora de analizar la gestión del servicio es la **tipología de usuarios** presentes en los municipios. Se han diferenciado 4 tipologías de usuarios o sectores en función de los usos del agua:

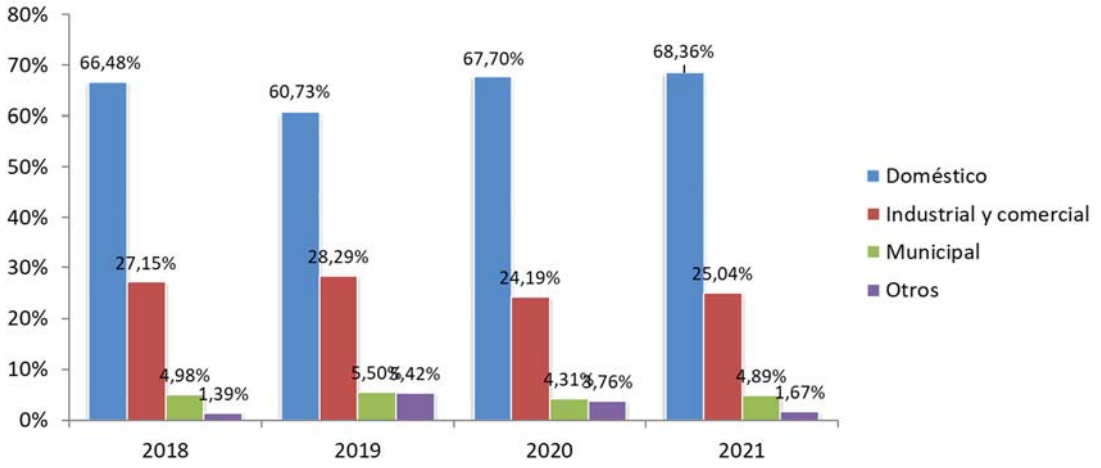



Figura 3. Evolución del consumo de agua de cada sector entre los años 2018 y 2021

**68,36 %**

del consumo proviene de usos domésticos

Como se puede observar en la figura 3, el grueso más importante de consumo de agua de los municipios corresponde al sector doméstico, suponiendo en términos globales más de dos terceras partes del consumo total en los cuatro años de estudio a excepción del 2019. A pesar de esta diferencia, se puede observar también como los datos en este sentido son bastante constantes.

En cuanto al consumo industrial y comercial supone un 25,04% del consumo total, mientras que el agua destinada a usos municipales representa un 4,89%. Por último, el resto de consumos no contemplados en otros sectores como el uso agrícola suponen un 1,67%.

Aparte de la tipología de usuarios del servicio, también es interesante analizar si estos consumen el agua de forma responsable. Dos de los indicadores previstos para determinar este hecho son el **consumo diario doméstico por habitante y el consumo diario por habitante**: el primero refleja los litros de agua consumida diariamente de media por cada habitante, teniendo en cuenta solo el consumo de los usos domésticos, mientras que el segundo indicador no discrimina entre los diferentes usos. A continuación se presentan los resultados obtenidos para cada municipio:

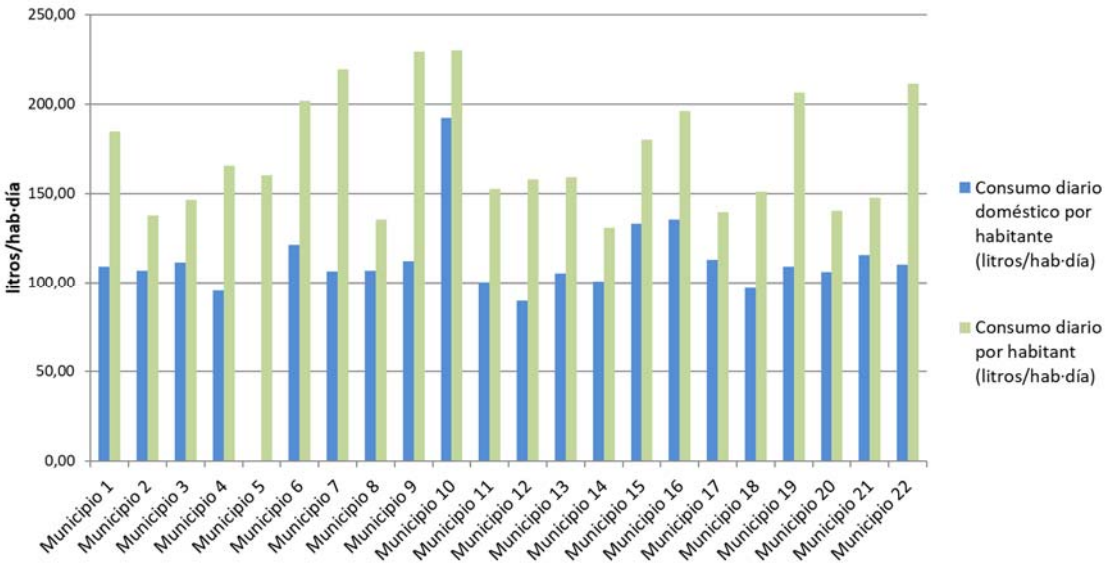



Figura 4. Consumo diario doméstico por habitante y consumo diario por habitante

Los valores del **consumo diario doméstico por habitante** oscilan entre 89,47 l/hab·día y 192,41 l/hab·día, con 108,59 l/hab·día de media. Estos resultados ponen de manifiesto estrictamente los usos domésticos, es decir, aquellos realizados directamente por los habitantes del municipio. No obstante, para valorar las diferencias entre un municipio y otro hay que tener en cuenta tanto el uso responsable que los habitantes hacen del agua en cada caso como la tipología de viviendas, es decir, si se trata mayoritariamente de bloques de pisos o bien de urbanizaciones, casas con piscina, etc.

**108,59 l/hab·día**

Media de consumo diario doméstico por habitante

**158,87 l/hab·día**

Media de consumo diario por habitante

Por otro lado, los valores del **consumo diario por habitante** oscilan entre 130,85 l/hab·día y 230,25 l/hab·día, con 158,87 l/hab·día de media. La diferencia entre los dos indicadores refleja la importancia del resto de sectores respecto el sector doméstico. Por ejemplo, en el caso del municipio 7 hay mucha diferencia de un indicador a otro debido a que el sector industrial representa el 40,66% del consumo anual del municipio. En cambio, en el caso del municipio 10 hay poca diferencia entre los dos indicadores debido a que el sector doméstico representa el 83,57% del consumo anual y el consumo industrial y municipal solo el 11,37% y 5,06% respectivamente.

**0,23 %**

Media de consumo proveniente de recursos no convencionales

Así mismo, con tal de evaluar el esfuerzo e implicación por parte de las entidades gestoras del servicio en la reducción del consumo de agua proveniente de las fuentes habituales, este año se incluye un nuevo indicador que refleja la **proporción de agua consumida proveniente de recursos no convencionales**. Se entiende por recursos no convencionales las aguas no aptas para el consumo humano que sustituyan el consumo de la red de agua potable, como el agua proveniente de recursos freáticos o aguas reutilizadas y destinadas, por ejemplo, a riego y limpieza viaria. Los resultados obtenidos son los siguientes:

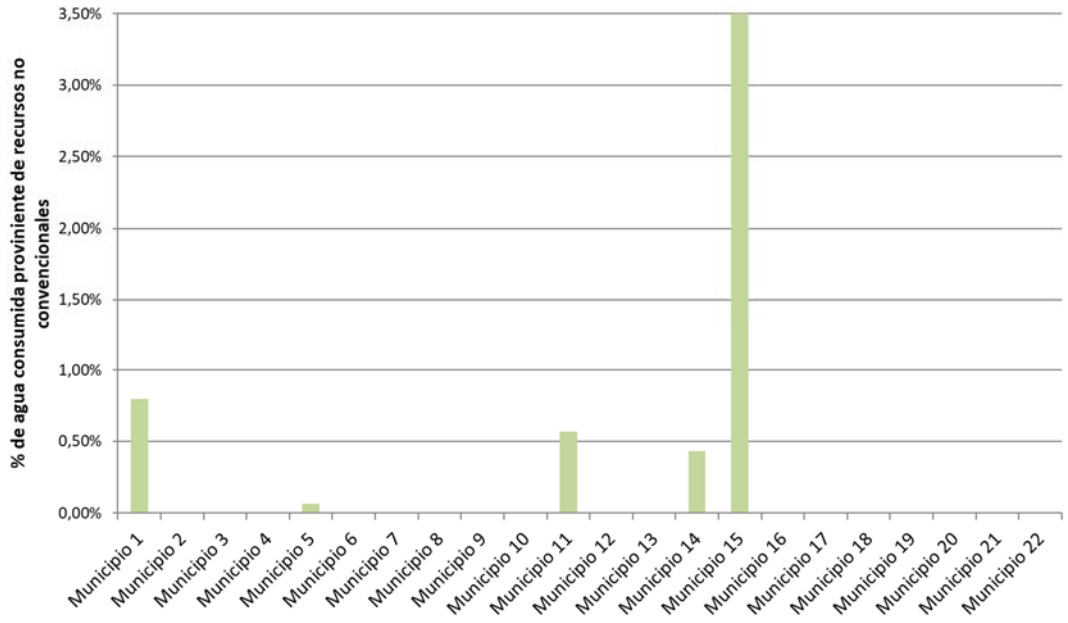



Figura 5. % de agua consumida proveniente de recursos no convencionales respecto el total de agua consumida durante el año

La utilización de estos recursos no convencionales permite reducir el consumo de agua proveniente de los recursos hídricos habituales y así minimizar el impacto sobre el medio teniendo en cuenta el contexto actual de cambio climático. No obstante, como se puede observar en la figura 5, solo 5 de los 22 participantes consumen agua proveniente de recursos no convencionales, con un máximo del 4,18%.

## 2.2. ESTADO DE LAS INSTALACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO

En este segundo vector evaluaremos factores claves del servicio de abastecimiento de agua como son la eficiencia y la densidad de la red, el grado de envejecimiento de las instalaciones encargadas tanto de distribuir el agua como de medir el caudal consumido por los usuarios, y la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Teniendo en cuenta estas premisas, los indicadores que se trabajarán en el presente vector son los siguientes:

- Eficiencia de las instalaciones: % de rendimiento de la red de distribución y densidad de la red de distribución; % de abastecimiento de agua producida con recursos propios y consumo energético en la producción de esta; % de agua bombeada y consumo energético en la distribución por $m^3$ de agua consumida.
- Estado de las instalaciones: % de red en baja con material no óptimo, % de abonados con contadores de más de 15 años, % de abonados con telelectura y densidad de contadores sectoriales.
- Calidad del servicio: tiempo medio de respuesta para asistir fugas, % de interrupciones no programadas y nombre de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes.

El **rendimiento de la red** es uno de los indicadores más importantes en el servicio de abastecimiento de agua y permite identificar muy claramente la eficacia de las instalaciones destinadas a la distribución del agua. Se calcula como el cociente entre el volumen de agua consumida por los abonados del servicio y el volumen de agua introducida en el sistema, es decir, el agua registrada. Cuanto mayor sea el resultado de este indicador querrá decir que menos agua se pierde por el camino principalmente debido a fugas, subcontajes o hurtos y, por tanto, se malmetan menos recursos.

A continuación se muestran los resultados obtenidos por 18 de los participantes que han facilitado datos para calcular este indicador en la mayor parte de los 4 años del Círculo en cuestión:

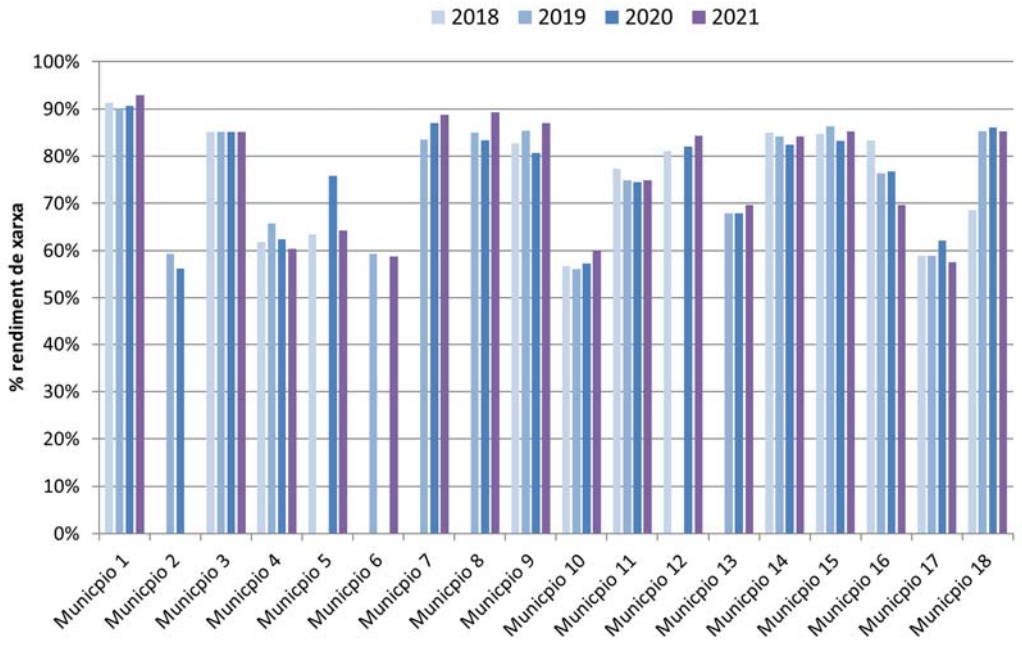



Figura 6. Evolución del rendimiento de red entre los años 2018 y 2021

En la figura 6 podemos observar como algunos de los municipios participantes presentan rendimientos de red inferiores al 60%, lo que supone que de cada 10 litros de agua que se introducen en la red se pierden más de 4 litros o, dicho de otro modo, se desperdicia un 40% del agua, ya sea en forma de fugas, subcontaje, hurtos, etc. Esta baja eficiencia supone no solo un desperdicio de recursos sino también una deficiencia económica por parte del servicio. Aun así, en estos casos hay que tener en cuenta la densidad de la red de abastecimiento, ya que la mayoría de estos municipios presentan densidades inferiores a los 69 abonados por cada km de red, muy por debajo de los 114,96 abonados de media por cada km de red.

**114,96 abo./km red**

Media de densidad de la red de distribución

**77,75 %**

Media de rendimiento de red

En cambio, otros municipios presentan unos rendimientos bastante satisfactorios, con valores por encima del 85%. Además, analizando la progresión de los datos a lo largo de estos 4 años, en algunos casos se observa una consolidación de los datos e incluso una cierta tendencia a la mejora del rendimiento.

Otro de los factores fundamentales a la hora de evaluar la eficiencia de la red es conocer el consumo energético necesario para hacer funcionar el conjunto del sistema de abastecimiento, des de la extracción de los recursos hasta la distribución del agua por la red de abastecimiento, y debido principalmente a los equipos de bombeo. No obstante, hay que diferenciar entre el **consumo energético en la producción por m³ de agua producida con recurso propios**, el consumo asociado a la extracción y el tratamiento del agua, y el **consumo energético en la distribución por m³ de agua consumida**, el consumo debido a la distribución del agua desde los depósitos hasta la acometida. A continuación se muestran los resultados obtenidos por cada municipio en cuanto a consumo energético en la producción y el **% de abastecimiento de agua con recursos propios:**

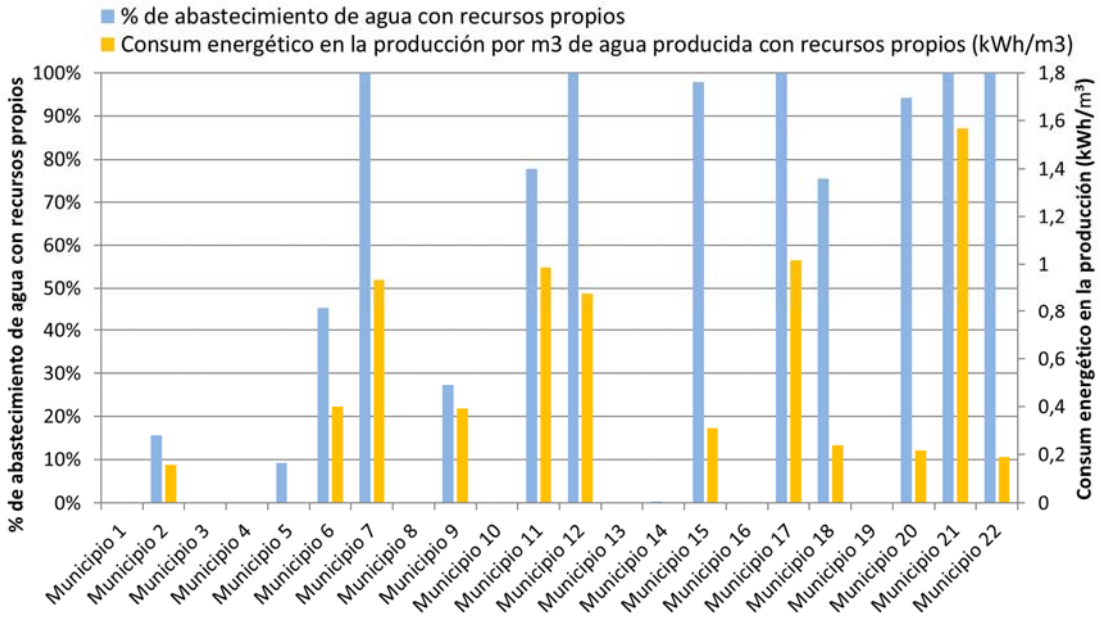



Figura 7. % de abastecimiento de agua con recursos propios y consumo energético en la producción de esta

El agua producida con recursos propios proviene de captaciones y recursos disponibles en el propio municipio o titularidad municipal como por ejemplo pozos o captaciones superficiales. Así pues, cada municipio presenta una proporción de abastecimiento con estos recursos propios en función de las particularidades de cada territorio y las posibilidades actuales. Como se puede observar en la figura 7, hay casos en que la totalidad del agua abastecida proviene de recursos propios y otros en que el 100% del agua se compra a sistemas de suministro en alta, concretamente 8 de los 22 participantes.

**39,16 %**

Media de abastecimiento de agua con recursos

**0,39 kWh./m³**

Media de rendimiento de red

Como es de esperar, en los casos en los que no se produce agua con recursos propios, no hay consumo energético en la producción. En cambio, en los casos donde si se produce agua con recursos propios, el consumo energético oscila entre 0,16 y 1,57 kWh/m³, sin observarse una correlación significativa entre la mayor proporción de abastecimiento con recursos propios y el menor consumo energético por m³ de agua producida con recursos propios. Este hecho se asocia de por un lado a la variabilidad en la fuente de obtención del agua y por otro a la eficiencia de los equipos de extracción de esta.

Por otro lado, en cuanto al consumo energético en la distribución, a continuación se presentan los resultados obtenidos relacionándolos con el **% de agua bombeada respecto el total de agua registrada**:

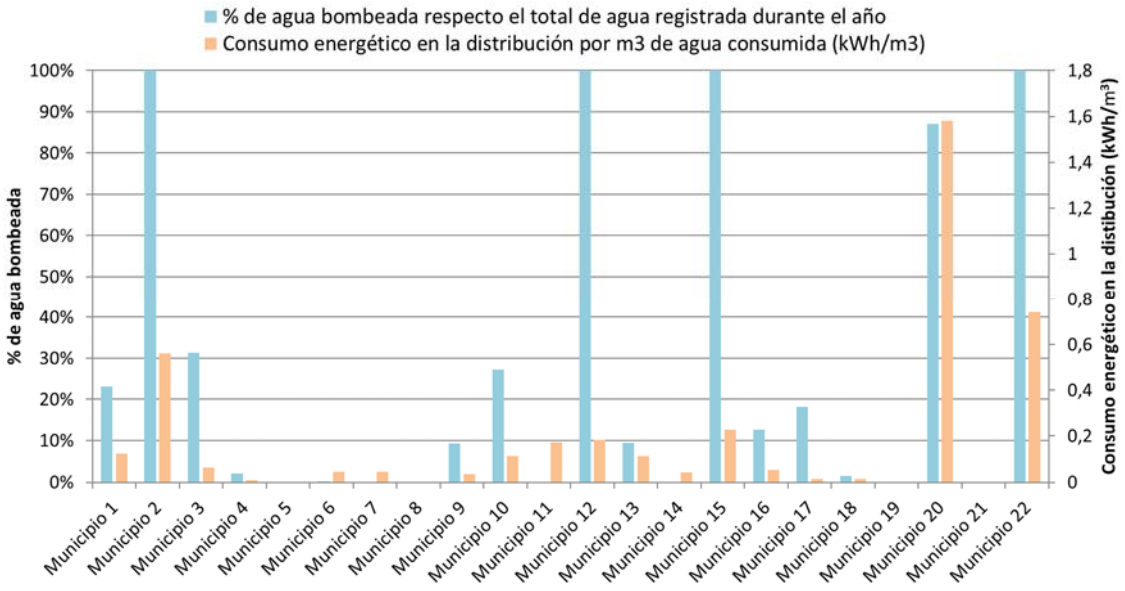



Figura 8. % de agua bombeada y consumo energético en la distribución por m³ de agua consumida

En este caso, el % de agua bombeada hace referencia solo al consumo de los equipos de bombeo de la red en baja, excluyendo los bombeos internos de las plantas de tratamiento y los bombeos de la red en alta. Cómo se puede observar en la figura 8, no todos los municipios presentan bombeos en la distribución del agua, hecho que responde a las diferentes características orográficas de cada municipio: aquellos donde los depósitos de cabecera estén más elevados que el resto de la red y los desniveles sean suficientes se podrá distribuir el agua por gravedad, mientras que aquellos donde los depósitos de cabecera no estén más elevados que el resto de la red habrá que usar equipos de bombeo.

**34,77 %**

Media de agua bombeada

Así pues, en la figura 8 podemos identificar diferentes tipologías de municipios, algunos donde la totalidad del agua se tiene que bombear y otros donde toda el agua abastecida se distribuye por gravedad. En cuanto al consumo energético en los casos donde se usan equipos de bombeo, el consumo es bastante homogéneo sin superar los 0,22 kWh/m³ en la mayoría de los casos con excepción de 3 municipios donde se superan los 0,56 kWh/m³, dos de los cuales presentan a la vez una proporción importante de agua bombeada.

**0,42 kWh./m³**

Media de consumo energético en la distribución

Por otro lado el consumo energético y retomando la importancia de la densidad de la red de distribución para analizar el rendimiento de la red, hay que tener en cuenta que se trata de un rasgo característico de cada municipio que muy difícilmente podrá variar. Por el contrario, existen otros factores que afectan al rendimiento de la red y que los gestores del servicio pueden modificar como por ejemplo el estado de las instalaciones destinadas a distribuir el agua a los usuarios o bien medir el caudal consumido por estos. En este sentido, uno de los indicadores incluidos en el círculo es el **% de red en baja con material no óptimo**, es decir, red que debido al material que la conforma habría que renovar, como por ejemplo Plomo, Hierro, fibrocemento, o PVC no alimentario. En la siguiente figura se presentan los resultados obtenidos por los municipios participantes:

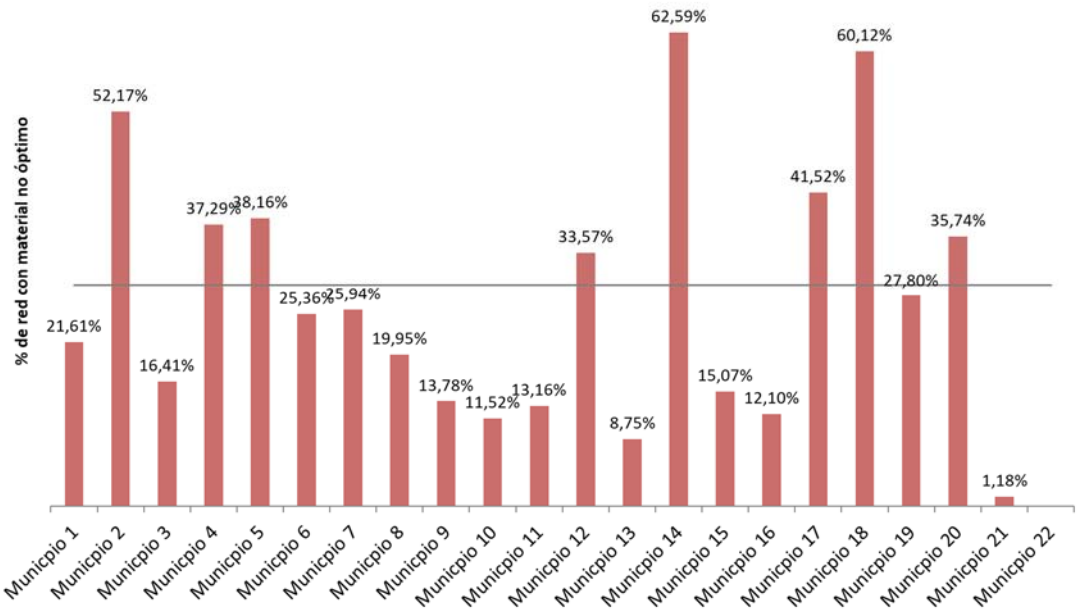



Figura 9. % de red en baja con material no óptimo

En general, como que los materiales actualmente considerados "no óptimos" en el momento de instalarlos si se consideraban adecuados, los resultados de la figura 9 también nos dan una idea de la antigüedad de las redes. Estos condicionantes dan lugar a un mayor número de fugas y, en casos como el fibrocemento, muchos más problemas en el momento de arreglarlas. A pesar de que la desviación de los datos es bastante grande - desde municipios que solo tienen un 1,18% de la red con material no óptimo hasta municipios en que más de la mitad de la red lo es – aproximadamente la mitad de los participantes presentan valores inferiores al 25% de red con material no óptimo.

**29,32 %**

Media de % de red con material no óptimo

Otros de los indicadores relacionados con el estado de las instalaciones son el **% de abonados con contadores de más de 15 años respecto el total de abonados con contadores** y el **% de abonados con telelectura**. Estos indicadores hacen referencia a la antigüedad y tipología de los elementos que permiten cuantificar el caudal de agua consumido por cada abonado durante un periodo determinado. En la siguiente tabla se indican los valores mínimos, máximos y las medias ponderadas obtenidas para estos indicadores:

| | % de abonados con contadores de más de 15 años | % de abonados con telelectura |
|---|---|---|
| Valor mínimo Círculo 2021 | 0 % | 0 % |
| Valor máximo Círculo 2021 | 59,19 % | 99,53 % |
| Municipios por debajo del 15 % | 7 | 19 |
| Municipios por encima del 50 % | 2 | 1 |
| **Media Círculo 2021** | **18,12 %** | **9,54 %** |

Tabla 2. % de abonados con contadores de más de 15 años y % de abonados con telelectura

En cuanto a la antigüedad del parque de contadores, la media obtenida no es un valor demasiado elevado y solo 2 de los 22 municipios tienen más de la mitad de los contadores de más de 15 años. No obstante, es importante continuar mejorando estos resultados porque supone más vulnerabilidad a sufrir subcontajes y, en consecuencia, errores en la facturación. Por otro lado, en cuanto al despliegue de la telelectura todavía es bastante limitado, dado que la mayoría de los municipios se encuentran por debajo del 15% de abonados con telelectura, de hecho 19 de los 22 participantes se encuentran por debajo del 15% de abonados con telelectura. Por el contrario, algunos municipios concretos han hecho una inversión importante en este aspecto y ya disponen de un despliegue de la telelectura muy relevante, llegando hasta el 46,58% o el 99,53%.

Del mismo modo, a la hora de evaluar la efectividad en la detección de eventuales fugas o hurtos en la red de abastecimiento, hay que tener en cuenta también el número la **densidad de contadores sectoriales por cada 100 km de red en baja**. Estos contadores sectoriales se encargan de medir la cantidad de agua introducida en un sector concreto de la red y permiten aumentar la eficacia en la gestión de las interrupciones. En la siguiente tabla se recogen los principales resultados obtenidos para este indicador:

| | Densidad de contadores sectoriales por cada 100 km de red |
|---|---|
| Valor mínimo Círculo 2021 | 0 |
| Valor máximo Círculo 2021 | 57,98 |
| Municipios por debajo de 10 cont./km. | 9 |
| Municipios por encima de 15 cont./km. | 5 |
| **Media Círculo** 2021 | **10,50** |

Tabla 3. Densidad de contadores sectoriales por cada 100km de red

Como se puede ver a la tabla 3, a pesar de que solo 5 de los 22 participantes cuentan con más de 15 contadores sectoriales por cada 100 km de red, la media de contadores sectoriales por cada 100 km de red se sitúa en los 10,50 contadores por km de red. Tan solo dos municipios no disponen de contadores sectoriales, y el valor máximo de esta edición llega a los 57,98 contadores por cada 100 km de red.

Finalmente, una de las principales consecuencias de la eficiencia de la red y el estado de las instalaciones es el grado de calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. En este sentido, uno de los indicadores incluidos en este apartado es el **tiempo medio de respuesta para asistir fugas** y permite evaluar la efectividad del protocolo de actuación para asistir fugas:

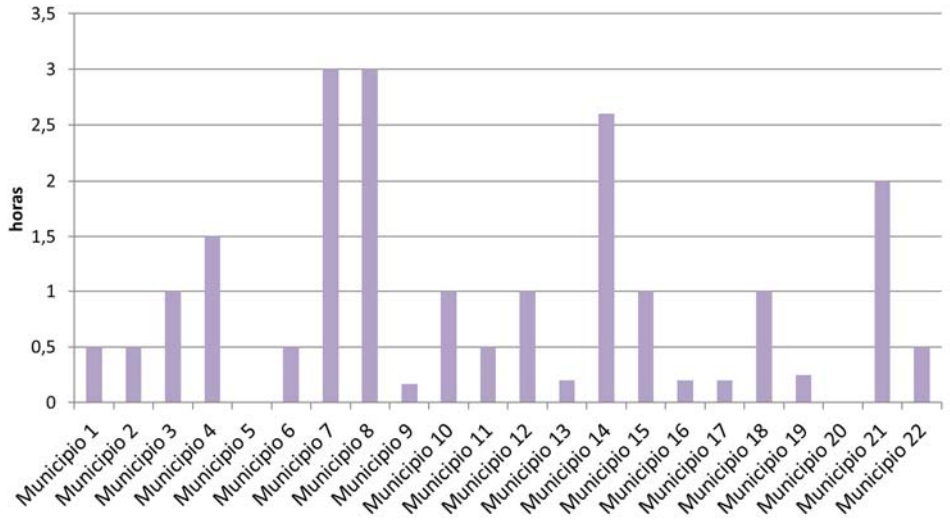



Figura 10. Tiempo medio de respuesta para asistir fugas

Como se puede observar en la figura 10, a pesar de que hay algún caso concreto donde se superan las 2 horas de media para dar respuesta desde que se notifica una fuga, en general la mayoría de municipios se encuentran por debajo de la franja de las 1,5 horas, y la media global del Círculo es de aproximadamente 1 hora. El objetivo del servicio de abastecimiento de agua es reducir al máximo este tiempo de respuesta para limitar el agua derrochada durante las fugas.

**1,03 horas**

Media de tiempo de respuesta para asistir fugas

Por otro lado, el número de incidencias que sufren los usuarios, así como la percepción directa de estos sobre la calidad del servicio quedan reflejadas en el **número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes y el % de interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones**:

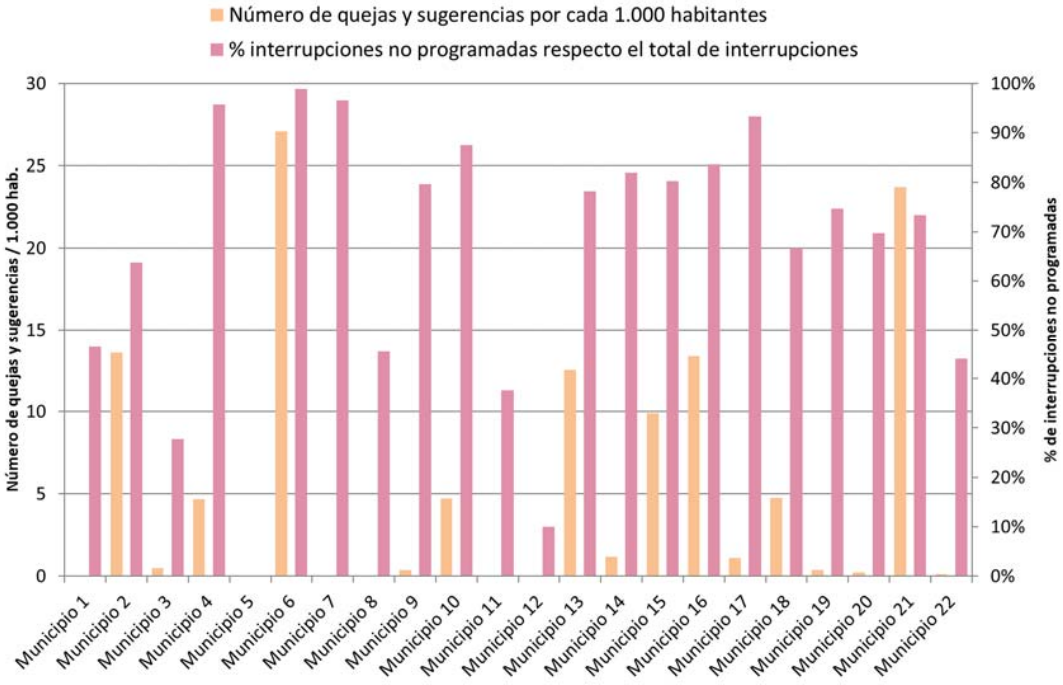



Figura 11. Número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes y % de interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones

Tanto las interrupciones programadas como las no programadas suponen cortes del suministro de agua a los abonados y, por lo tanto, limitan el acceso de este bien esencial a los usuarios del servicio. No obstante, las interrupciones no programadas corresponden a aquellas que no se llevan a cabo de forma planificada y que, debido a la falta de previsión, suponen un mayor agravio a los usuarios. Aun así, en la figura 11 se observa como el % de interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones es bastante elevado, superando en algunos casos el 90%.

**77,21 %**

Interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones

Por otro lado, en cuanto al número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes no se observa una correlación significativa con el % de interrupciones no programadas, pero si se puede ver una desviación importante entre los diferentes participantes, con mínimos inferiores a 1 queja o sugerencia por cada 1.000 habitantes y un valor máximo de 27 quejas o sugerencias por cada 1.000 habitantes. El resultado de este indicador también está influenciado por la disponibilidad y efectividad de los canales de comunicación que disponen los usuarios para hacer llegar estas quejas y sugerencias.

**4,33**

Media de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes

## 2.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y ECONÓMICOS

Dentro de este vector analizaremos un primer bloque que hace referencia a la dedicación de los recursos humanos en la gestión de la red diferenciando el personal dedicado a oficinas del personal de operaciones, así como su grado de formación y accidentalidad. También se analiza la disposición de recursos económicos y el grado de autofinanciación del servicio. Así pues, los bloques de indicadores analizados en este vector son los siguientes:

- Recursos humanos disponibles: longitud de red y nombre de abonados por nombre de trabajadores, tanto operarios como técnicos-administrativos.
- Disponibilidad de recursos económicos y financiamiento del servicio.

Los indicadores analizados se estudian con independencia del modelo de gestión y del modelo de recaudación para poder ser comparables. En primer lugar, se presentan los resultados de cada municipio de los **km de red por número de trabajadores/se disponibles,** tanto personal de operaciones como personal técnico-administrativo:




Figura 12. Longitud total de la red por número de trabajadores/as

**20 km/operario**
**21 km/técnico-administrativo**

La media de kilómetros atendidos es de un operario por cada 20 kilómetros de red y de un técnico-administrativo por cada 21 kilómetros de red. Esta relación varía considerablemente entre los diferentes municipios y no se puede identificar una pauta común. La dispersión de la red, el estado de conservación, la organización del servicio y otros factores tienen una fuerte influencia en la distribución del personal y sus funciones.

No obstante, tal y como podemos observar en la figura 12, los valores de kilómetros atendidos por cada operario son razonables en todos los municipios a excepción de un caso concreto que multiplica por seis la media general. No sucede lo mismo con el indicador de kilómetros de red por cada técnico-administrativo, donde el grado de dispersión es mayor y bastantes municipios superan de largo la media.

Por otro lado, en cuanto al **número de abonados por número de trabajadores/as disponibles**, tanto operarios como técnicos-administrativos, los resultados obtenidos son los siguientes:

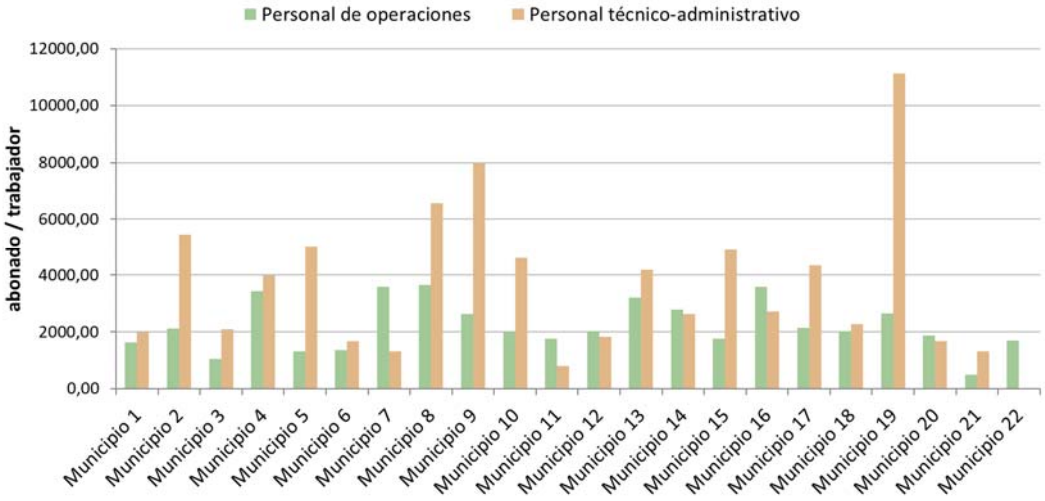



Figura 13. Número de abonados por número de trabajadores/as

Analizando la distribución de los trabajadores disponibles en función de los abonados atendidos se mantiene la relación preponderante tal y como se ha podido ver en el caso anterior, donde la dotación de los departamentos técnicos-administrativos por abonado es ligeramente inferior a la dotación de personal de operaciones. En rasgos generales, los datos parecen apuntar una tendencia de más peso de personal técnico-administrativo cuanto mayor sea la estructura organizativa.

**2.166 abo./operario**
**2.298 abo./técnico-administrativo**

En el caso del servicio de abastecimiento de agua, la adecuada gestión de los recursos económicos tiene un impacto directo sobre los usuarios del servicio porque define la tarifa media del servicio que tienen que hacer frente. Por este motivo, en primer lugar analizaremos la disponibilidad de recursos de los municipios participantes, a continuación la financiación del servicio y, por último, la distribución de los costes del servicio.

Así pues, en la siguiente tabla se recogen tanto las medias como los valores mínimos y máximos en cuanto a 3 indicadores relacionados con la **disponibilidad de recursos económicos**:

| | Valor mínimo Círculo 2021 | Valor máximo Círculo 2021 | Media Círculo 2021 |
|---|---|---|---|
| % del gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua respecto el presupuesto corriente municipal | 2,84 % | 8,65 % | **6,36 %** |
| Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua por habitante (€/hab.) | 29,14 | 102,12 | **66,12** |
| Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua per $m^3$ de agua registrada (€/$m^3$) | 0,34 | 1,42 | **0,89** |

Tabla 4. Indicadores económicos de la disponibilidad de recursos

En cuanto a la proporción del gasto que supone el servicio de abastecimiento de agua respecto el presupuesto municipal, en la tabla 4 podemos ver como de media representa el 6,3% y todos oscilan entre 2,8% y 8,6%. También podemos observar como el coste del servicio de abastecimiento de agua es de 66,1€ de media, mientras que el coste unitario del $m^3$ de agua registrada es de 0,89€ de media. Pese a las diferencias marcadas en el número de habitantes, densidad de la red, origen de los recursos hídricos y orografía de los municipios participantes, los resultados no presentan una desviación significativa en cuanto al gasto corriente del servicio por $m^3$ de agua registrada y el % del gasto corriente del servicio respecto el presupuesto corriente municipal.

La financiación del servicio es otro de los factores claves y de mayor impacto sobre los usuarios dado que determina la **tarifa media del servicio**. A continuación se indican los resultados obtenidos:

| | Valor mínimo Círculo 2020 | Valor máximo Círculo 2020 | Media Círculo 2020 |
|---|---|---|---|
| Ingresos tarifarios por $m^3$ de agua registrada (€/$m^3$) | 0,52 | 1,52 | **1,11** |
| Tarifa media del servicio: Ingresos tarifarios por $m^3$ de agua consumida (€/$m^3$) | 0,80 | 2,29 | **1,42** |

Tabla 5. Indicadores económicos de la financiación del servicio de abastecimiento de agua

Aunque hay diferencias entre los municipios participantes en cuanto al precio del agua, no se observan correlaciones directas significativas con otros factores como pueden ser el modelo de gestión o el tamaño del municipio. No obstante, en algunos casos sí que se observa una relación con el gasto de inversión realizada en los últimos 5 años y su impacto en la tarifa.

**1,42 €/$m^3$**

Tarifa media del servicio

Finalmente analizaremos la distribución media de los costes del servicio de abastecimiento de agua reflejada en la siguiente figura:

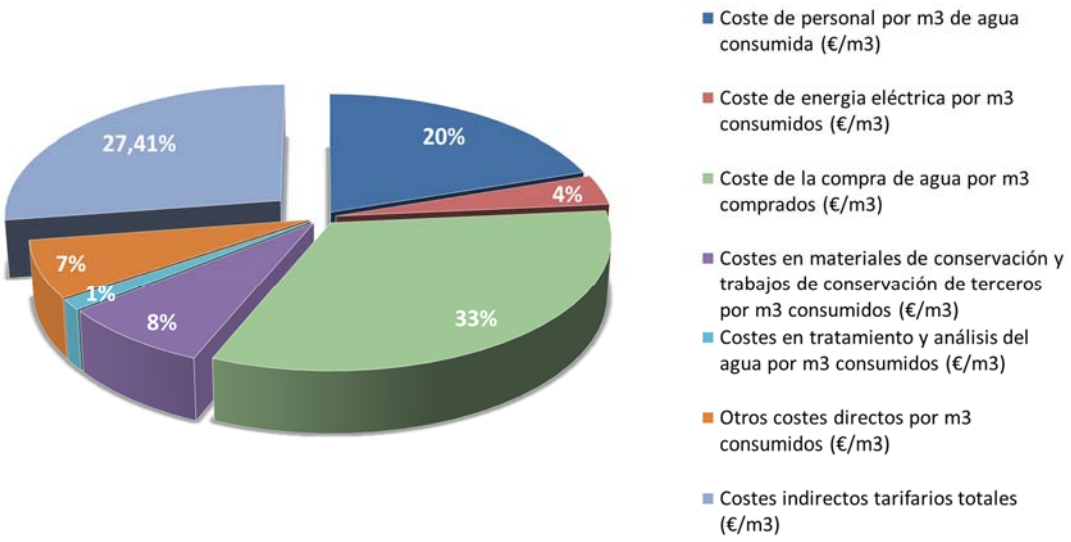



Figura 14. Distribución de costes del servicio de abastecimiento de agua

Los costes por el funcionamiento del servicio de abastecimiento de agua comprenden los costes de explotación o directos como son el personal, la energía eléctrica, la compra de agua, los materiales de conservación y trabajos a terceros, el tratamiento del agua y el transporte, y los costes indirectos que consisten en la amortización técnica, el fondo de reposición, la retribución en caso de gestión indirecta y los costes financieros. En la figura 14 se desglosa el peso medio de cada uno de los costes directos, que en conjunto representan el 72,59% del total, mientras que los costes indirectos suponen el 27,41% restante.

**72,59 %**
costes directos

Por otro lado, el coste de la compra de agua y la estructura de recursos humanos del servicio suponen más de la mitad del total de los costes, concretamente el 52,60%. No obstante, en la mayoría de los casos la compra de agua a un proveedor no es opcional, sino que depende de la disponibilidad de recursos hídricos y esta de las infraestructuras supramunicipales existentes.

## 2.4. PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

La correcta y eficaz gestión del servicio municipal de abastecimiento de agua depende en gran medida de la adecuada planificación. En este último vector de análisis se evaluará el grado de planificación de los municipios participantes teniendo en cuenta 7 documentos normativos encargados de establecer las directrices para lograr los compromisos de calidad del servicio de abastecimiento de agua.

En el siguiente gráfico se representa el grado de implantación de los diferentes documentos normativos en el conjunto de los municipios participantes a lo largo de los 4 años de estudio del Círculo:

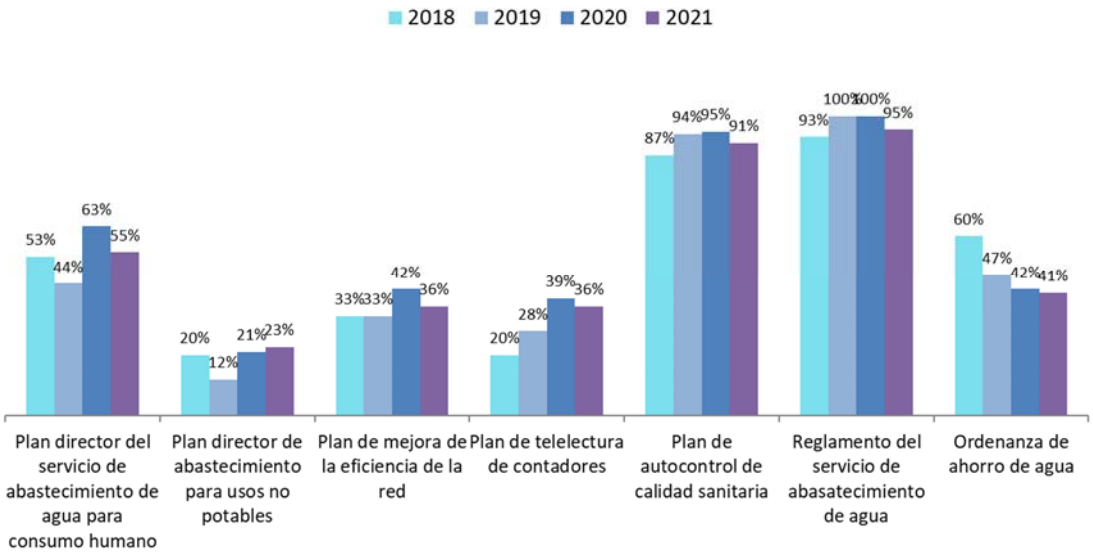



Figura 15. Evolución de la implantación de los documentos normativos en los municipios participantes entre los años 2018 y 2021

Primeramente, hay que destacar que en el caso del **Plan de autocontrol de calidad sanitaria** se trata de un documento de obligado cumplimiento y que prácticamente en la totalidad de los municipios participantes está aprobado, solo restan dos por hacerlo.

**55 %**

Municipios con Plan director del servicio aprobado

En cuanto al **Plan director del servicio de abastecimiento de agua para consumo humano**, es un documento que recoge de forma ordenada y sistematizada la información sobre las instalaciones del servicio además de las necesidades existentes, un 55% de los participantes lo tienen aprobado. En cambio, el **Reglamento del servicio de abastecimiento de agua**, la totalidad de los municipios participantes lo tienen aprobado. En lo que se refiere a la **Ordenanza de ahorro de agua** ha sido aprobada por el 41% de los participantes, hay que destacar la tendencia a la disminución de municipios que lo han aprobado a lo largo de los 4 años de estudio debido a la incorporación de nuevos participantes que no lo tienen aprobado.

Otros documentos normativos más específicos como son el **Plan director de abastecimiento para usos no potables**, el **Plan de mejora de la eficiencia de la red** o el **Plan de telelectura de contadores**, solo han sido aprobados por un 23%, 36 y 36% de los participantes respectivamente. En el caso del Plan de telelectura de contadores, aunque el valor de este año es ligeramente inferior al del año anterior, se observa una cierta tendencia al aumento de este indicador, hecho que pone de manifiesto la importancia que cada vez más se le está dando a la implantación de la telelectura en este sector.

**23 %**

Municipios con Plan de abastecimiento para usos no potables

Aparte del análisis realizado anteriormente del grado de implantación de cada uno de los documentos normativos en el conjunto de los participantes, a continuación se representa el número de documentos normativos aprobados por cada uno de los 22 municipios participantes:

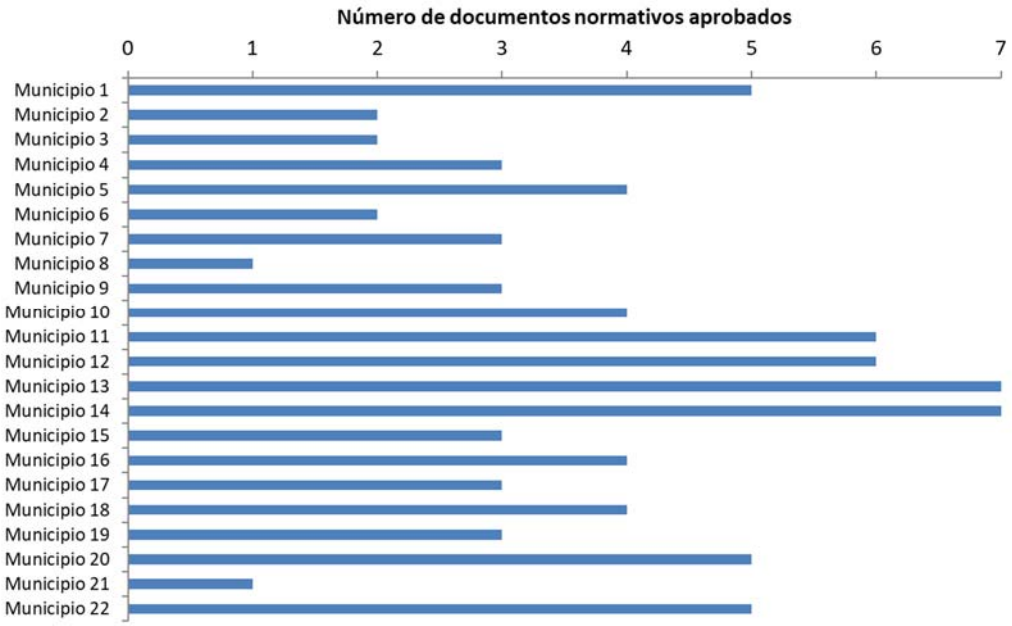



Figura 16. Número de documentos normativos aprobados en cada municipio

Como se puede ver en la figura 16, solo dos municipios cuentan con los 7 documentos normativos de análisis aprobados, dos municipios disponen de 6 documentos normativos aprobados, y tres disponen de 5.

**77 %**

Municipios con 3 de los 7 documentos normativos aprobados

El grueso más importante de municipios participantes, concretamente 17 de los 22 municipios, cuentan con 3 de los 7 documentos normativos aprobados, la mayoría de los cuales consisten en el Plan de autocontrol de calidad sanitaria y el Reglamento del servicio de abastecimiento de agua. Por último, solo dos de los municipios disponen de tan solo 1 de los 7 documentos normativos aprobados.

## 3. ANÀLISIS COMPARATIVO CON OTROS CÍRCULOS

En este apartado se compararán los resultados obtenidos en algunos de los indicadores del servicio de abastecimiento de agua con los resultados obtenidos en el resto de Círculos. Para que el análisis comparativo sea el adecuado se usarán indicadores transversales al conjunto de los 22 Círculos que este año se han llevado a cabo. Los indicadores transversales escogidos para llevar a cabo el análisis pertenecen a las dimensiones de valores organizativos y económicos y son los siguientes:

- Tipo de gestión del servicio (Gestión directa, gestión indirecta o gestión mixta).
- Gasto corriente del servicio por habitante (€/hab.).
- Horas de formación anual por trabajador/a.
- % de mujeres sobre el total de trabajadores/as del servicio.

### 3.1. TIPO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Buena parte de los servicios analizados en los Círculos pueden estar gestionados directamente por las entidades locales o bien mediante concesión a un operador externo, como sucede en el servicio de abastecimiento de agua, a pesar de que en este caso también se contempla la opción de gestión mixta. A continuación se muestra la proporción de gestión directa e indirecta de cada uno de los 23 Círculos:

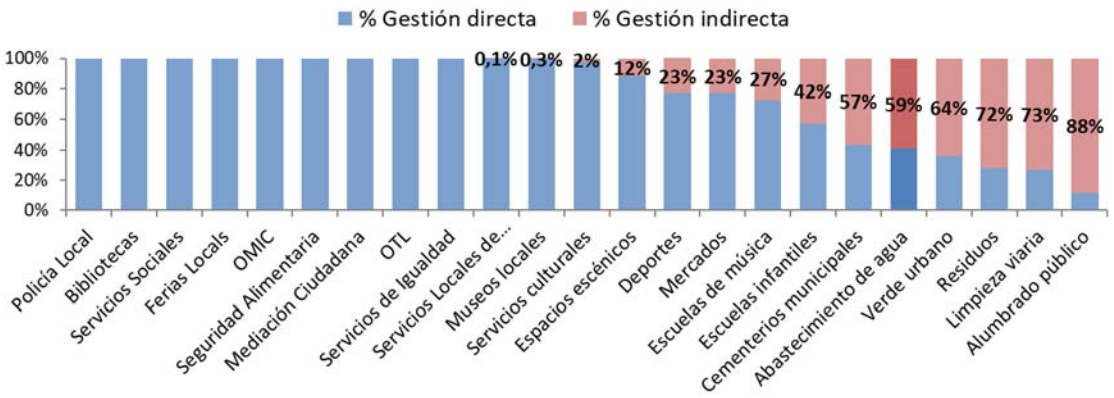



Figura 17. Tipo de gestión del servicio de cada uno de los Círculos

Casi la mitad de los servicios analizados están gestionados totalmente de forma directa, en otros la gestión está más repartida, y solo 3 servicios tienen una proporción de gestión indirecta por encima del 70%. En el caso concreto del servicio de abastecimiento de agua, a pesar de ser el 5º de los servicios analizados con más proporción de gestión indirecta, se encuentra en una situación intermedia en los servicios con presencia de gestión indirecta, sin tener en cuenta el caso del municipio con gestión mixta.

**5º**

Servicio con más proporción de gestión indirecta

## 3.2. GASTO CORRIENTE DEL SERVICIO POR HABITANTE (€/HAB.)

Uno de los principales indicadores económicos transversales en el conjunto de los Círculos es el gasto corriente del servicio por habitante, el cual permite conocer el coste total del servicio referido a cada habitante de la población. Los datos obtenidos este año son las siguientes:

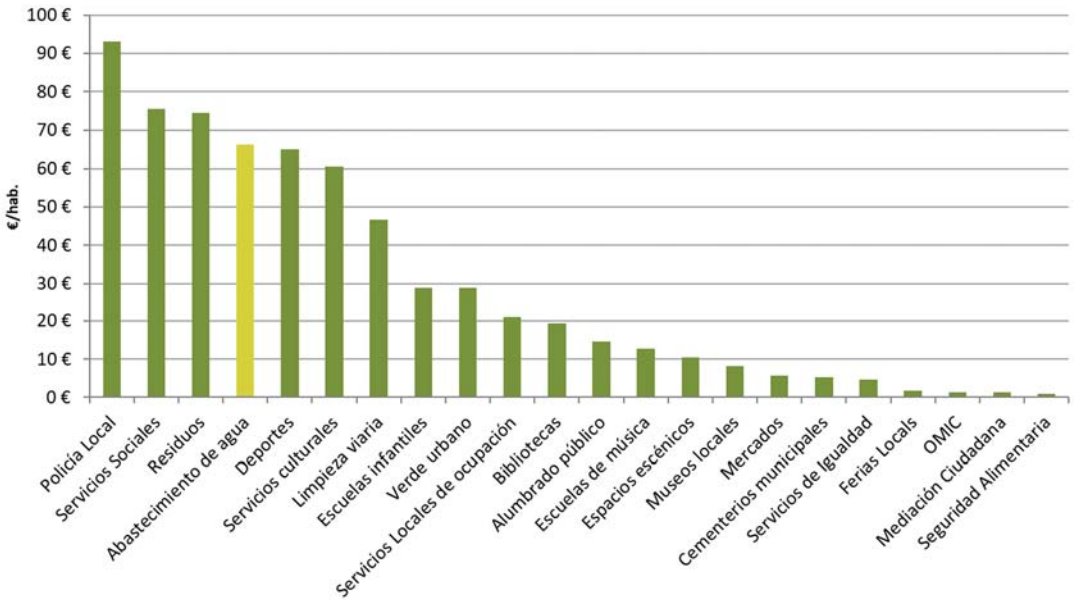



Figura 18. Gasto corriente del servicio por habitante de cada uno de los Círculos

**66,1 €/hab.**

Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua por habitante

En términos globales, como se puede observar en la figura 18, la dispersión de los resultados es bastante grande poniendo de manifiesto el diferente coste de cada uno de los servicios, con 6 servicios por encima de los 60 €/hab y 6 por debajo de los 5 €/hab. En cuanto al caso concreto del **gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua por habitante es el cuarto más alto** del conjunto de servicios analizados con 66,1 €/hab, solo detrás del servicio de Policía Local, Servicios Sociales y Residuos, con 93,1 €/hab., 75,5 €/hab. i 74,5 €/hab. respectivamente. Uno de los principales retos del servicio de abastecimiento de agua es mejorar la eficiencia de la red y la optimización del servicio, hecho que permitirá reducir el gasto total del servicio y, en consecuencia, el gasto corriente por habitante.

## 3.3. HORAS DE FORMACIÓN ANUAL POR TRABAJADOR/A

La formación laboral se considera un factor de influencia respecto a la satisfacción, motivación, seguridad y productividad de los empleados. En este sentido, el indicador de horas de formación anual por trabajador permite conocer las horas de formación que recibe el equipo de trabajo de cada uno de los servicios:

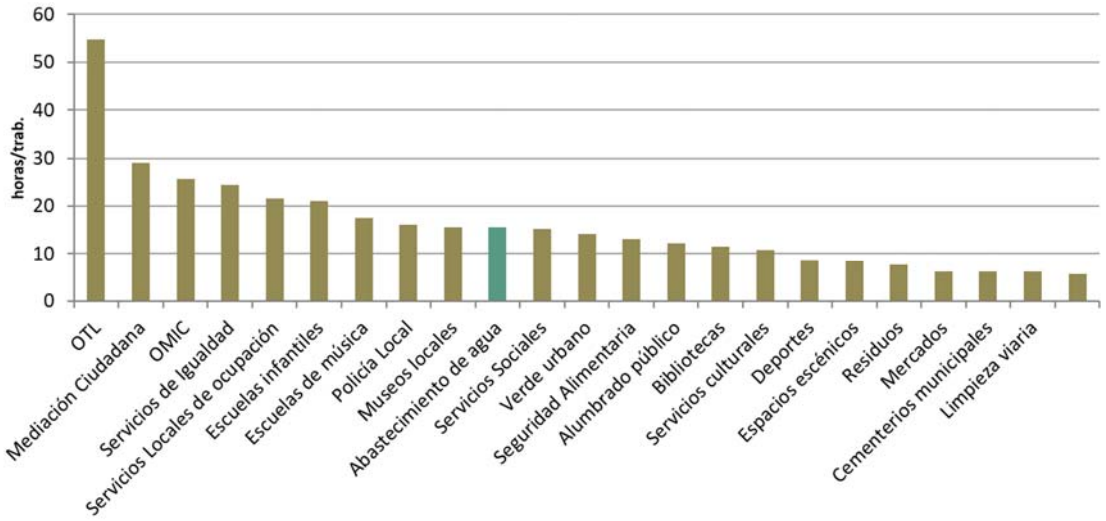



Figura 19. Horas de formación anual por trabajador/a en cada uno de los Círculos

**10º**

Servicio con más formación por trabajador

En términos generales, se observa una reducción del número de horas de formación anuales por trabajador/a, asociado muy probablemente al impacto del confinamiento domicioliario y la situacón pandémica. En el caso concreto del **servicio de abastecimiento de agua ocupa la décima posición en cuanto a horas de formación por trabajador/a**. Así pues, este año se encuentra en una situación intermedia respecto el conjunto de servicios analizados, con 15,5 horas de formación anual por trabajador/a. Hay que continuar apostando por la formación de los trabajadores con el objetivo de desarrollar y mejorar las capacidades, habilidades y seguridad en la realización de las diferentes tareas del servicio de abastecimiento de agua.

## 3.4. % DE MUJERES SOBRE EL TOTAL DE TRABAJADORES/AS DEL SERVICIO

La proporción de mujeres que intervienen de forma directa en cada uno de los 22 servicios analizados en los Círculos queda reflejada con el indicador "% de mujeres sobre el total de trabajadores/as del servicio":

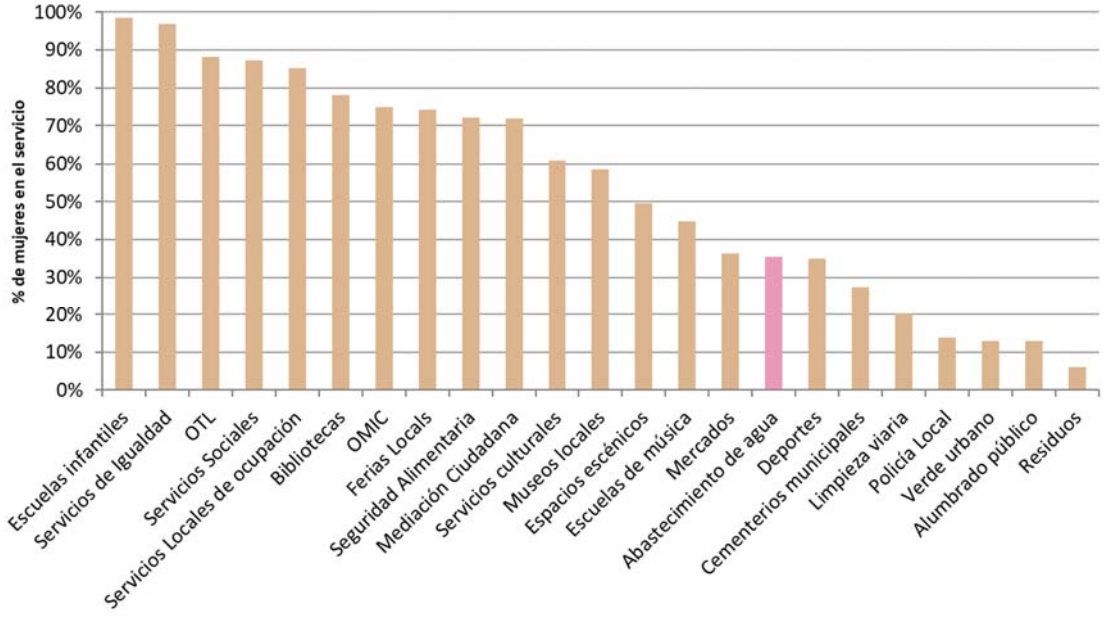



Figura 20. % de mujeres sobre el total de trabajadores/as del servicio de cada uno de los Círculos

**8º**

Servicio con menor presencia de mujeres

La dispersión de los resultados de este indicador también es muy grande con servicios como el de escuelas infantiles donde casi todo el equipo de trabajo está formado íntegramente por mujeres y otros como el de residuos donde solo el 6,0% son mujeres. En cuanto al caso concreto del servicio de abastecimiento de agua se encuentra en el 35,5%, siendo el octavo servicio de los 22 analizados con menor presencia de mujeres.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS TALLERES

Después de dos años donde la situación pandémica excepcional ha obligado a llevar a cabo el taller de mejora de forma virtual, este año se ha podido volver a realizar de forma presencial, el cual tuvo lugar el miércoles 28 de septiembre. A continuación se hace mención al contenido del taller de mejora realizado:

### Taller de mejora

Objetivos:

Presentar los principales resultados obtenidos en la cuarta edición del Círculo, impartir la formación en el uso del portal PIESL habilitado para consultar los datos de las cuatro ediciones del Círculo y, por último, llevar a cabo una actividad grupal donde debatir sobre temas concretos relacionados con la gestión del servicio.

Metodología:

Dado que las restricciones y la situación pandémica ya son mucho mejor, se convocó a los participantes para realizar el taller de forma presencial, en el edificio 25 del Recinto de la Escuela Industrial, en la ciudad de Barcelona.

La duración del taller fue de cinco horas, con un descanso de unos 30 minutos a media sesión. En primer lugar, se llevó a cabo una breve **presentación por parte de los responsables del Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona** donde se dio una visión general del conjunto de Círculos y se comentaron brevemente las perspectivas de futuro.

Seguidamente, los **responsables del Servicio de Medio Ambiente de la Diputación de Barcelona** que, tal y como han hecho en las ediciones anteriores, se han encargado de la recogida de datos y su posterior análisis, **presentaron un resumen de los principales resultados obtenidos**.

A continuación, los participantes se trasladaron a un aula de informática donde **el técnico responsable del portal PIESL impartió una formación en el uso del mismo**, explicando las principales funcionalidades del portal. El mencionado portal, al cual los participantes habían estado dados de alta previamente, les permite extraer datos y realizar los análisis necesarios con total libertad y en cualquier momento, más allá del entorno de trabajo del Taller de mejora. En este sentido, en la parte final de la formación se llevó a cabo un ejercicio práctico para que los participantes acabasen de conocer las posibilidades de análisis que ofrece el portal, como estudiar tendencias de indicadores concretos a lo largo de los años o diseñar análisis comparativos de un municipio con un grupo de municipios concreto a criterio del usuario.



Ilustración 1. Formación en el portal PIESL

Finalmente, después del descanso se llevó a cabo la **actividad grupal "un problema, una solución"**, en la cual cada participante debía pensar un problema recurrente en su gestión diaria del servicio, formular una pregunta al respecto y exponerla para que el grupo tratase de respondérsela. De esta manera, cada participante hizo una pregunta que fue respuesta por el resto del grupo. En el siguiente apartado se presenta un resumen del debate generado durante esta actividad.



Ilustración 2. Metodología grupal "un problema, una solución"

"Un problema, una solución":

A continuación se presentan las cuestiones más relevantes tratadas durante la metodología grupal "un problema, una solución", así como las posibles soluciones planteadas por el grupo de trabajo:

**1. ¿Cómo se controla que la concesionaria realmente tiene lo que dice que tiene?**

- Algunos municipios comentan que en sus casos a lo largo del año piden cifras y, a finales de año, se los responden y se las tienen que creer, pero no hacen un seguimiento día a día, no disponen de recursos suficientes para seguirlo con más detalle.
- Algún municipio comenta que no controla si tiene una cantidad de vehículos o de personal determinada, lo que valora es más bien si se presta el servicio cuando hace falta o cuando toca, es decir, teniendo en cuenta la parte buena de la economía de escala por el hecho de concesionar el servicio a una empresa externa grande que gestiona más de un municipio.
- A veces han utilizado el argumento de que la concesionaria no les ha enviado datos para cuando vengan al ayuntamiento a pedir un aumento de tarifa decir que no. Por ejemplo: la concesionaria quiere subir el precio porque hay muchas incidencias; entonces el ayuntamiento les responde que no tiene constancia, que no tiene estos datos.
- Otros explican que hicieron auditoría porque acababan la concesión y por eso recibieron datos, sino tampoco tenían recursos para hacer seguimiento. En su caso también pidieron que hicieran llegar las incidencias diarias, pero por una decisión puntual del ayuntamiento.
- Hay que filtrar bien que se pide, si pides muchos datos quizás no tienes capacidad de procesar estos datos. También hay que ir pidiendo para que la concesionaria se "sienta controlada". A veces, el hecho de llevar a cabo un estudio de tarifas es un buen momento para pedir datos.
- Hacer a menudo un estudio de tarifas para controlar todo ello, que al final tiene un coste de unos cinco mil euros, pero, en proporción a lo que cuesta la concesión, es poco y permite tener este control. A veces con este estudio se detecta que la concesionaria imputa cosas que no tocan.

2. **¿Cómo se controla la aplicación de determinadas medidas incluidas en los planes de sequía como la limitación de no consumir más de 250 litros/hab·día?**

   - Hay ciertos municipios que desde julio se encuentran en estado de alerta por sequía. Este estadio implica aplicar ciertas medidas establecidas en los Planes de sequía (obligatorios en municipios de más de 20.000 habitantes). A la práctica, es complicado velar por el cumplimiento de ciertas medidas como por ejemplo la limitación de no consumir más de una determinada cantidad de litros/hab·dia, incluso teniendo un grado de implantación de la telelectura elevado.
   - El ACA solo mira si el agua que entra en la red respeto el total de la población está por debajo del umbral establecido.
   - Otros comentan que el ACA les ha pedido datos en la salida de depósito.
   - Hay municipios que se encuentran incluso en estado de emergencia por sequía. Se ha estado abasteciendo con camiones cuba, tanto para el sector doméstico como el industrial, y han hecho un nuevo pozo deprisa y corriendo. Tienen un contexto muy complicado: rendimiento de red muy bajo, mucho desnivel, red poco renovada, acuíferos poco productivos, etc. El proyecto para conectar en alta está hecho desde hace tiempo, pero con el contexto actual todos a correr.

3. **¿Algún municipio sabe si existen descuentos en las tarifas de agua para aquellos usuarios que utilicen agua regenerada, aguas pluviales o grises?**

   - En conjunto se comenta que no lo tienen presente, que para ellos el premio ya es reducir el consumo de red. Hay que encontrar otros incentivos como la reducción del IBI.

4. **¿En el caso de que el ayuntamiento reciba una subvención, como se la traspasa a la concesionaria?**

   - Como ayuntamiento se puede contratar la instalación de, por ejemplo, unos filtros, y hacerlo con el dinero de la subvención y que después sea la concesionaria quién haga el mantenimiento.
   - Algún municipio ha hecho transferencia habiéndolo puesto en el presupuesto en el capítulo 7, en gastos, puesto que el contrato de concesión preveía esta opción.
   - Otros municipios se han encontrado en esta misma situación y han necesitado convencer al interventor para hacer el traspaso.

5. **¿Cómo se controla el precio de las obras que hace la concesionaria?**

   - Si en el anexo del contrato no hay precios unitarios tienen que ir a licitación pública. Se tienen que basar en el ITeC.
   - Un municipio comenta que tenía un contrato del año 74 y que por eso intentó aprobar precios en base a la ITeC pero hasta ahora no lo han conseguido. Recomienda que si los precios no están en el contrato luchar para incluirlos.
   - Otros municipios afirman que consiguieron aprobar el banco de precios basado en el ITeC, lo aprobaron por Pleno.

6. **Teniendo en cuenta el envejecimiento de la plantilla de operarios, ¿algún municipio conoce algún caso de éxito para remediarlo?**

   - No, de hecho, algún municipio ha llevado a cabo algún tipo de programa de formación, pero después la mayoría de los estudiantes no se han quedado al servicio. Dice que por eso tiene el indicador de bajas anuales por trabajador como punto débil.
   - Otros municipios coinciden con el problema, pero cuesta encontrar trabajadores formados en este sector, solo hay un par de centros formativos que impartan formación especializada en este ámbito.
   - En general afirman que habría que hacer llegar esta necesidad al Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Cataluña.

7. **Teniendo en cuenta el incremento del precio de la energía, haciendo que los costes puedan llegar a igualarse incluso a los costes de personal, ¿cómo se procede para solucionarlo? ¿Sólo existe la opción de repercutirlo en la tarifa o también hay otras opciones?**

   - Algún municipio comenta que ya tiene una implantación muy grande de energías renovables en las cubiertas y ya no sabe qué hacer porque el ayuntamiento no quiere aumentar la tarifa del servicio.
   - Otros ayuntamientos coinciden con esta problemática, incluso con la compra agregada de la Asociación Catalana de Municipios ha aumentado el precio del contrato de electricidad.

8. **Se hacen encargos a la concesionaria y se aprueban partidas, pero después ésta no hace las obras, hace como un año que no hacen nada, ¿alguien más se ha encontrado con esta problemática o sabe a qué se debe?**

   - Está hablando tanto de substituir válvulas como contadores como cualquier otra actuación, no se ejecuta.
   - A nivel de contadores telegestionados algún municipio afirma que hay falta de suministros, principalmente por la falta de disponibilidad de chips.
   - Otros municipios proponen que, con tal de evitar esta problemática, se haga una adjudicación a banda y, si al cabo de un año no se ha hecho, caduque la adjudicación.

9. **La normativa europea obliga a que a fecha de octubre de 2023 los contadores sean de una antigüedad inferior a los 12 años, ¿cómo se prevé conseguir esto?**

   - Algún municipio afirma que quiere aprovechar esta normativa para implantar telelectura, pero que por ahora no ve factible conseguir este hito.
   - Actualmente hay una falta de suministro de contadores para hacer telelectura, no de los mecánicos. En todo caso, para la telelectura se tiene que decidir previamente qué sistema de recogida de datos se quiere instalar. Hay municipios con telelectura que tienen que pasar por la calle con una tablet para obtener los datos, y de este modo hacen que el operario pase y también haga inspección visual. De hecho, es una solución intermedia entre hacer las lecturas manuales y hacer una telegestión completa, pero de este modo en lugar de pasar una vez cada dos meses pueden pasar una vez por semana por cada contador.
   - Otros municipios con un despliegue relevante de la telelectura disponen de sistemas que no requieren pasar cerca del contador para descargar los datos. Consideran que no merece la pena disponer de un "ejército" vigilando la red y haciendo lecturas, con la telelectura esto ya no hace falta, sino que se tienen que centrar los esfuerzos en establecer alertas y avisos en los usuarios. También se tiene que destacar la opción de incluir no solo la funcionalidad de detectar escapes por sectores, sino también disponer de la opción de cerrar válvula para poner remedio lo más pronto posible.

**10. A pesar que desde diciembre de 2021 no debería haber aforos aún tienen unos cuantos debido a las complicaciones vecinales para eliminarlos, especialmente en edificios antiguos donde algunos vecinos están de acuerdo y otros no. ¿Alguien más se ha encontrado con esta problemática? ¿Cómo lo ha resuelto?**

- Los aforos acostumbran a estar relacionados con unos niveles elevados de plomo, por eso muchos municipios aprovecharon para cambiarlos justificando aspectos sanitarios.
- Otros municipios usaron el artículo 28 y, donde aun así se complicó, lo facilitaron asumiendo los costes de sustitución o al menos un tercio del mismo. También comentan que a algunos vecinos los han conseguido convencer haciendo un estudio concreto para que el usuario se dé cuenta que con la sustitución conseguirá ahorrar teniendo en cuenta las tarifas actuales respeto los aforos.

**11. En un contexto con una red muy envejecida, muchas fugas (más de un 50% de caudal de fugas), sin cartografía, etc. ¿Por dónde se debería comenzar? ¿Por un Plan Director? Además, tienen una tarifa muy baja, hecho que pone de manifiesto que no se ha hecho inversión, ¿se debería subir?**

- La tarifa tiene que cubrir el 100% de los costes, es un punto fundamental de la gestión del servicio de abastecimiento de agua. La opción de comenzar por el Plan Director es buena idea porque servirá para tener una diagnosis inicial, además e incluir también un estudio económico.
- Otro municipio comenta que a ellos hacer la cartografía de toda la red se lo presupuestaron en 40.000€...
- Otros municipios afirman que el Plan Director será mejor o peor en función del presupuesto que se pueda destinar a su redacción.

## 5. RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES

A continuación, se resumen los datos y conclusiones más relevantes obtenidos en esta cuarta edición del Círculo de abastecimiento de agua:

⇨ Han participado **22 entidades locales** que representan una población total de **997.534 habitantes**, suponiendo el **24,50% del conjunto de la provincia de Barcelona** exceptuando la ciudad de Barcelona.

⇨ La gestión del servicio es mayoritariamente directa en los municipios pequeños e indirecta en los medianos, sin observarse una clara tendencia en los grandes, pero en términos globales ha estado en un **55% gestión indirecta, 41% gestión directa y 4% gestión mixta**. De los municipios con gestión indirecta o mixta, la **duración media del contrato de concesión es de 46,2 años** y se ha ejecutado un **77,5%.**

⇨ La tipología de usuarios del servicio se identifica con los diferentes usos de consumo de agua, siendo de media **68,4% consumo doméstico, 25,0% consumo industrial y comercial, 4,9% consumo municipal y 1,7% otros consumos**.

⇨ El **consumo diario doméstico per habitante** para el año 2021 es de **108,6 l/hab·día** y teniendo en cuenta todos los usos el **consumo diario por habitante 158,9 l/hab·día**, y el **% de agua consumida proveniente de recursos no convencionales** es del **0,23%**.

⇨ La eficacia de las instalaciones encargadas de distribuir el agua se expresa como **rendimiento de red** y de media ha estado de **77,75%**. Este indicador está muy influenciado tanto per la **densidad de la red** abastecida, que de media se sitúa en **114,96 abonados/km red**, y el estado de las instalaciones. En este sentido, la proporción de **red con material no óptimo** como Plomo, Hierro, fibrocemento o PVC no alimentario es de **29,32%**. El **consumo energético en la producción de agua con recursos propios** es, de media, **0,39 kWh/m$^3$**, mientras que el **consumo energético en la distribución** es de **0,42 kWh/m$^3$**, con una **proporción de agua bombeada** del **34,77%**.

⇨ **El 18,12%** de los abonados tienen **contadores de más de 15 años** y solo el **9,54%** disponen de **telelectura.** En cuanto al conjunto de las redes estudiadas, la **densidad de contadores sectoriales por cada 100km de red en baja** es de **10,5 sec./km**.

⇨ Estos factores influyen en el **tiempo medio de respuesta para asistir fugas**, que de media ha sido de **1,03 horas** y la proporción de **interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones**, situada en **77,21%**. Como consecuencia, se dan **4,33 quejas y sugerencias per cada 1.000 habitantes.**

⇨ La disponibilidad de recursos humanos se ha evaluado independientemente del tipo de gestión y el modelo de recaudación, pero diferenciando dos tipos de trabajadores: operarios (op) y técnicos-administrativos (téc-adm). De media, los resultados han sido de **20 km red/op, 21 km red/téc-adm, 2.166 abonados/op** y **2.298 abonados/téc-adm.**

⇨ Los trabajadores del servicio reciben de media **15,5 horas de formación por trabajador** y la **presencia de mujeres** se sitúa en el **35,5%.**

⇨ El **gasto corriente del servicio** de abastecimiento de agua representa de media el **6,4% del presupuesto municipal**, y el coste unitario se sitúa en **66,12 €/habitante** y **0,89 €/m$^3$**. De este gasto, los **costes directos** representan el **72,59%**.

⇨ El precio del agua que tienen que hacer frente se establece con la **tarifa media del servicio**, situada en **1,42 €/m$^3$** de media, y cada municipio determina una periodicidad de facturación y un modelo tarifario.

⇨ En cuanto a la planificación del servicio, el **55%** de los participantes disponen de **Plan director del servicio de abastecimiento de agua para consumo humano,** el **95%** de **Reglamento del servicio de abastecimiento de agua y** solo el **23 %** de **Plan director de abastecimiento para usos no potables.**

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# BIBLIOTECAS 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE BIBLIOTECAS 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. CUADRO DE LOS INDICADORES

3. RECOGIDA DE DATOS

4. RESULTADOS 2021

5. CONCLUSIONES

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objetivo dar a conocer los principales resultados de la 19ª edición del *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* (en adelante, CCI-B) y realizar un análisis de los indicadores calculados con los datos de 2021.

El CCI-B se creó en 2004 e inicialmente contó con la participación de 13 municipios. Desde entonces, el número de municipios se ha ido incrementando hasta llegar a la 15ª edición del CCI-B (correspondiente al año 2018), en la que ya han podido participar todos los municipios con servicio de biblioteca pública de la demarcación (a excepción de la ciudad de Barcelona). Para la 19ª edición la novedad ha sido la reincorporación de Barcelona, municipio que ya había participado en las ediciones 2007-2011.

Por otra parte, cabe destacar que el incremento en el número de municipios participantes no hubiera sido posible sin la creación y puesta en funcionamiento en los últimos años de sistemas automatizados de información estadística y estratégica: BibDATA RBM (creado y mantenido por la Gerencia de Servicios de Bibliotecas) y el Portal de Información Económica y de Servicios Locales (creado y mantenido por el Servicio de Programación).

Además del mantenimiento de los sistemas de información estadística y estratégica, el otro pilar en el que se basa el proyecto del Círculos de Comparación Intermunicipal son los talleres de mejora a los que se convoca a los directores de las bibliotecas centrales de cada municipio (en municipios con más de una biblioteca) y a los directores de la biblioteca local (en municipios con una biblioteca). En función de la metodología del taller, se convoca también a los técnicos de cultura del respectivo ayuntamiento. Cada año se programan talleres de mejora, pero para los directores y técnicos tienen carácter bienal, dado que cada año se convoca aproximadamente a la mitad de los municipios.

Este informe realiza un análisis global de los indicadores por el conjunto de los 146 municipios que participan en el CCI-B y al final se extraen unas conclusiones. Hay que tener en cuenta en la lectura del presente informe y de los datos contenidos en el portal PIESL de que el valor medio de los indicadores de los últimos tres años puede haber sido alterado por la incorporación al cálculo de los datos correspondientes a los distritos de la ciudad de Barcelona.

La metodología del CCI-B se basa en la comparación entre municipios. Esto supone calificar y posicionar los servicios bibliotecarios municipales para cada una de las características del servicio analizadas. Esta comparación es la que permite realizar un análisis estratégico e identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora para cada uno de los servicios bibliotecarios.

Que un municipio quede mejor posicionado en alguna característica, no significa necesariamente que el indicador correspondiente haya alcanzado el nivel óptimo, sino que el valor del indicador del municipio destaca en positivo en comparación con el resto. De forma similar, al dar prioridad a determinadas políticas de servicio de acuerdo con la realidad local, algunos municipios pueden quedar peor posicionados en alguna característica del servicio, sin que ello indique necesariamente una carencia.

De lo contrario es muy importante y relevante, realizar una lectura cruzada de varios indicadores. Por ejemplo, hipotéticamente es de esperar cierto equilibrio entre gasto corriente, población y resultados en forma de servicios. Un servicio bibliotecario municipal adecuado y bien dimensionado según la población que debe servir debe generar unos costes de funcionamiento de acuerdo con esta escala y debe producir un volumen de servicio acorde con el número de personas que debe atender y los recursos movilizados para ello.

En el esquema que sigue se ejemplifica como, a partir de tres datos (población, gasto corriente y visitas), se generan unos indicadores (gasto corriente por habitante, gasto corriente por visita y visitas por habitante) que es útil interpretar relacionándolos. Las variaciones en dos de los indicadores de este esquema deberían tener su impacto en el tercero.




Gráfico 1: Esquema datos - indicadores

## 2. CUADRO DE INDICADORES

En la edición del CCI-B 2021 el cuadro no se ha modificado respecto a la edición anterior. Actualmente, el cuadro está integrado por 77 indicadores que se estructuran en cuatro dimensiones principales (Encargo político, Usuario/cliente, Valores organizativos/Recursos humanos, Economía) y una dimensión auxiliar (Entorno).

El cuadro de indicadores es una herramienta que permite realizar una aproximación en términos cuantitativos a:

- la disponibilidad de recursos de todo tipo para ofrecer el servicio bibliotecario,
- la población y la comunidad a la que se dirige el servicio,
- el rendimiento en forma de producción de servicios y al uso de los recursos,
- los ciudadanos y a las entidades que lo utilizan, y
- los costes que genera.

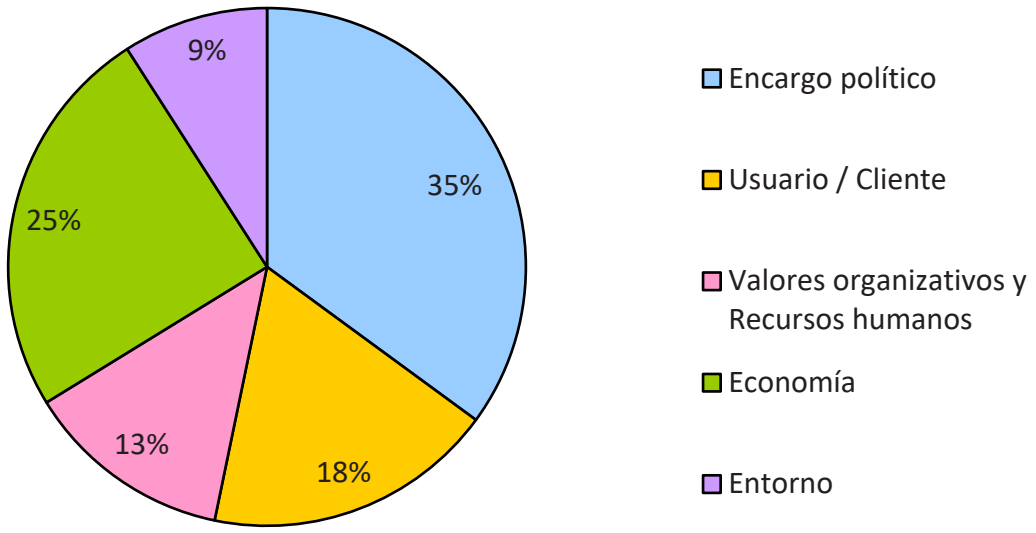



Gráfico 2: Porcentaje de indicadores del cuadro según dimensión

## 3. RECOGIDA DE DATOS

Los datos con los que trabaja el *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* proceden mayoritariamente del Sistema de Información Estadística de Bibliotecas de la Gerencia de Servicios de Bibliotecas.

En cuanto a la recogida de datos es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El dato de *sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca* se extrae de un estudio de retribuciones que elabora el Servicio de Asistencia a la Organización Municipal de la Diputación de Barcelona (con colaboración con los distintos departamentos de Recursos Humanos de los ayuntamientos). No se dispone de los datos de todos los municipios, así que sólo se incluyen los que figuran en la última edición de este estudio, que se corresponden con el ejercicio 2017.

- Existen algunas dificultades para la aplicación homogénea y consistente de la conceptualización del *valor de las aportaciones por patrocinio* (dinerarios o en especie) a pesar de los esfuerzos realizados para disponer de una definición clara: el patrocinio no es nada habitual en la biblioteca pública y los pocos casos existentes habitualmente se dan a partir de intercambios (por ejemplo: realización de una actividad a cambio de publicidad, etc.). La principal dificultad radica en identificarlo como patrocinio y en asignarle valor económico.

- *Horas anuales de formación y horas de baja*: para algunos municipios, la accesibilidad a estos datos de recursos humanos no es fácil, dado que las unidades de recursos humanos no les facilitan los datos o bien no lo hacen a tiempo. Además, es complicado establecer los criterios para contabilizar las horas de formación dado el amplio catálogo de servicios que ofrecen las bibliotecas, la diversidad de la formación requerida, de la oferta formativa, y del régimen contractual y de la situación laboral de los trabajadores.

- *Quejas y sugerencias*: algunas bibliotecas no disponen de este dato porque no tienen implementado ningún sistema de seguimiento y control de las quejas y sugerencias que les llegan. Además, dada la multiplicidad de canales, sistemas de gestión y formalización y administraciones involucradas, los datos aportados por los municipios pueden no ser del todo comparables.

- *Datos relacionados con las actividades*: dado que no existe un único sistema de información para la gestión, seguimiento y control de las actividades, y dado que existe una gran diversidad de formatos, periodicidad, recurrencia y lugar donde se desarrollan, la obtención de datos comparables es complicada. Sin embargo, desde la GSB se intenta que los datos sean el máximo de consistentes y comparables.

- *Datos económicos*: algunas administraciones no facilitan los datos de gasto a los directores de los servicios bibliotecarios o no lo hacen en el tiempo y/o en los términos exigidos para el CCI-B. Esto supone que algunos de los datos económicos imputables a los municipios sean estimaciones.

## 4. RESULTADOS 2021

### 4.1. Encargo político

Estos indicadores están relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio. Los indicadores correspondientes a esta dimensión se presentan agrupados en cinco ámbitos de actuación:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas públicas.
- Valorar el interés / uso / adecuación del fondo documental.
- Ofrecer un fondo documental suficiente.
- Fomentar el uso de las TIC.
- Fomentar la lectura.

Varios estudios y opiniones de expertos coinciden en señalar a la biblioteca pública como un servicio de proximidad. Esta proximidad no debe ser entendida sólo desde un punto de vista geográfico, sino que también debe serlo en el sentido de que el uso del servicio es una de las formas en que el usuario se convierte en ciudadano. Y hay que tener en cuenta que el uso del servicio es libre y voluntario por parte del usuario, por lo que el servicio, además de la proximidad física, debe desarrollar estrategias para atraer al potencial usuario y fidelizar aquella persona que ya lo es.

**51,1 m²**
por 1.000 habitantes

Una de estas estrategias es proveer el servicio bibliotecario de los espacios adecuados de forma que los usuarios puedan apropiárselos.

La superficie de servicio por habitante es una medida genérica de cuál es la oferta de servicio. Su evolución es bastante estable con pequeñas variaciones anuales.

Se observa que cuanto menor es la población, mayor es la superficie por habitante. Esto tiene su lógica dado que a menudo en los municipios de menos habitantes es la biblioteca la que concentra toda o buena parte de la oferta cultural del municipio.

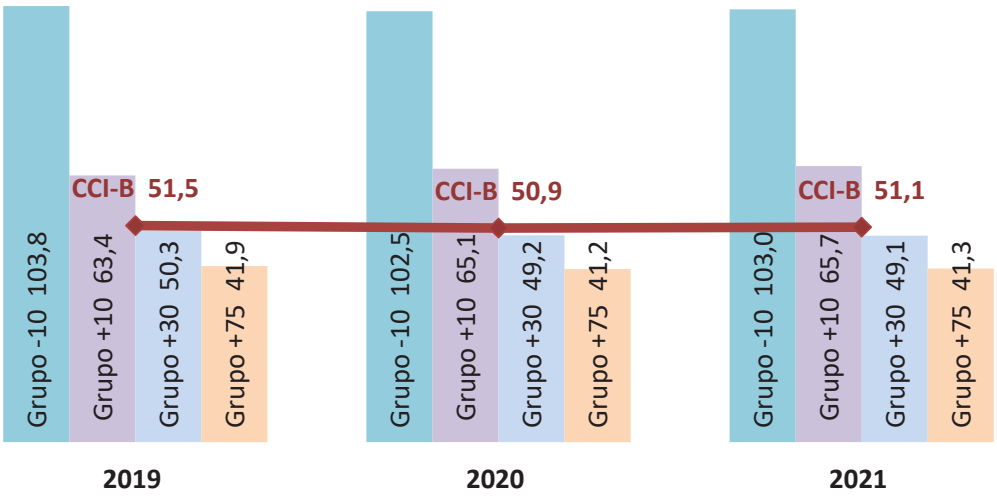



Gráfico 3: m² por 1.000 habitantes

## 1,8 documentos

por habitante

Hacer disponible y accesible un fondo documental de calidad es una de las razones de ser de las bibliotecas. El atractivo del fondo documental tiene una evidente dimensión cuantitativa; la calidad, organización, presentación o promoción son otros elementos para hacer atractivo el fondo documental de una biblioteca.

El indicador tiene una tendencia muy estable en los últimos años.

La relación fondo documental/habitantes se hace mayor cuanto menor es el municipio. Esta correlación inversa ya está prevista en el Mapa de Lectura Pública de Cataluña y en los estándares reconocidos internacionalmente. Los valores que se fijan como óptimos en estos documentos oscilan entre los 1,5 documentos por habitante para los municipios de mayor tamaño, hasta los 3 documentos por habitante para los municipios más pequeños.

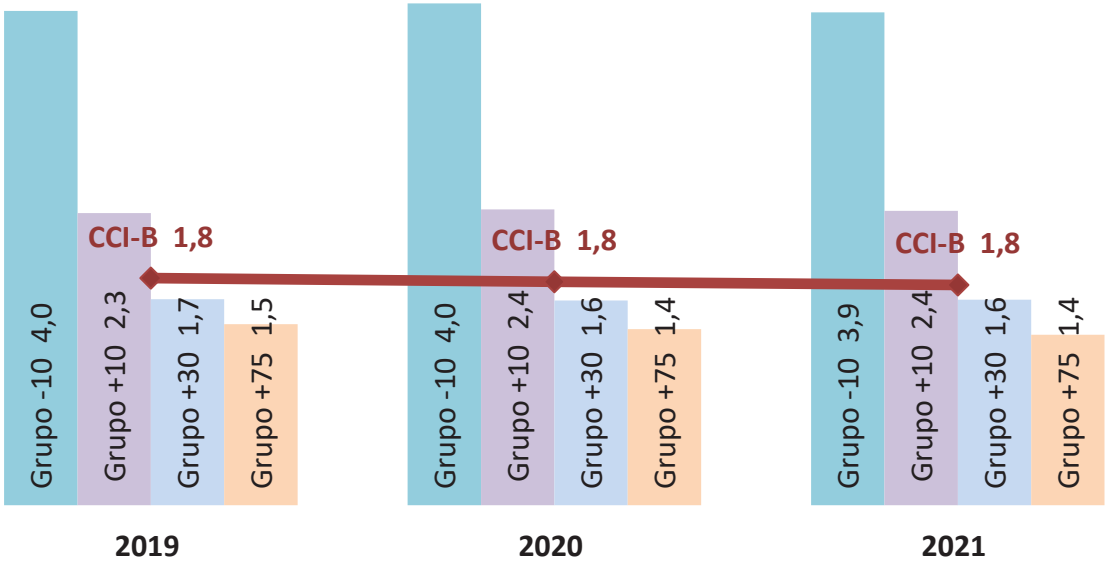



Gráfico 4: Fondo documental por habitante

## 29% de los documentos

registró 1 préstamo o más durante 2021

Una aproximación a la calidad y adecuación del fondo documental es observar qué rendimiento tiene el fondo, es decir, qué parte del fondo es utilizada y cuál no lo es. Al no disponer de datos de consulta en sala, estos indicadores están construidos sobre datos de préstamo.

Igualmente, cabe decir que de los recuentos y cálculos se excluyen las revistas, ya que por sus características y tratamiento se computan separadamente.

Con datos de los municipios del CCI-B, el 29% de libros de los fondos generales de las bibliotecas (que incluyen las novelas) salieron en préstamo una o más veces durante 2021; en ese mismo período, lo hicieron el 47% de los libros infantiles, el 13% de los CD y el 34% de los DVD y Blu-Ray. Si el análisis del fondo general se restringe a las novelas, entonces el 27% global se pasa al 36%, que es el porcentaje de novelas que salieron en préstamo.

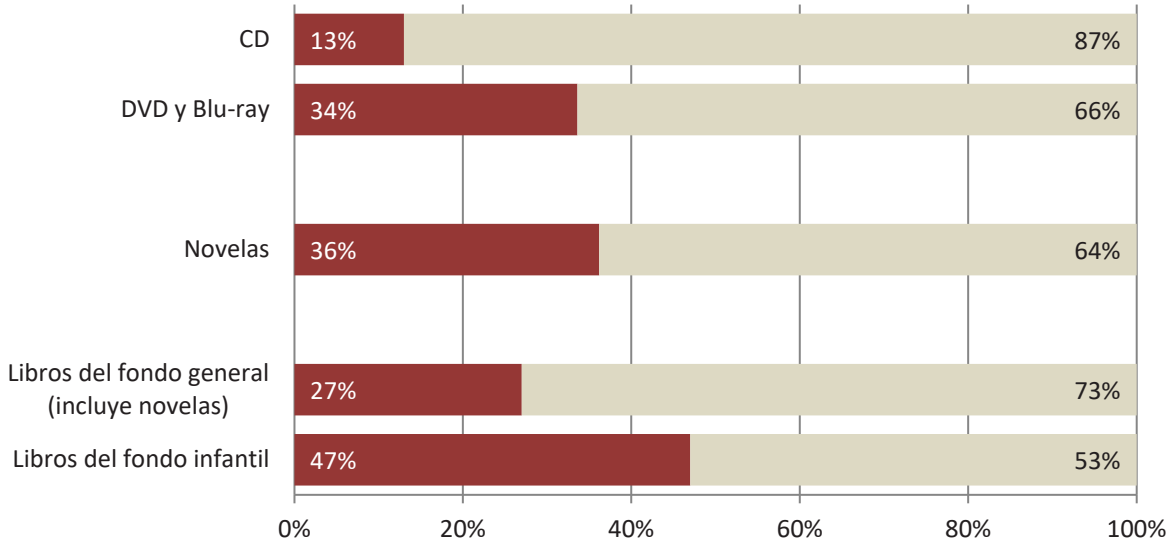



Gráfico 5: Porcentaje de documentos que salieron en préstamo durante el año 2021, por tipos de fondo

## 60,6 % de los documentos

ingresados durante 2020 registró 1 préstamo o más durante 2021

Además de observar el porcentaje de documentos que salen en préstamo, es de interés fijarse concretamente en los que han sido incorporados recientemente a la colección, dado que son los documentos que se van adquiriendo los que a medio plazo configuran la colección y son una de las derivadas de la aplicación de las políticas de desarrollo de la colección.

El indicador *"porcentaje de documentos ingresados en el año X-1 prestados durante el año X"* quiere ser una medida de hasta qué punto las políticas de desarrollo de la colección que aplican los servicios bibliotecarios municipales se ajustan a los intereses y necesidades de los usuarios. Es un indicador que en los últimos años va claramente al alza, lo que demuestra el acierto de ofrecer a las bibliotecas la posibilidad de elegir los fondos que les llegan por lotes adquiridos centralizadamente por la Diputación de Barcelona a través del sistema SELPART.

Otra de las líneas de trabajo que desarrollan las bibliotecas públicas de todo el mundo es la de la alfabetización. En nuestro país, con índices de alfabetización muy elevados, la línea de trabajo en este ámbito pasa por la denominada alfabetización informacional, con un componente tecnológico innegable. Las bibliotecas deben proporcionar servicios de acceso a la web, pero también deben proporcionar formación para la adquisición de habilidades y competencias para obtener e interpretar lo que se encuentra en Internet, y para el procesamiento de la información con el hardware y software a disposición de los usuarios. Por eso, uno de los aspectos que se valoran en el CCI-B es el del fomento del uso de las TIC con indicadores tanto de servicios de acceso a la web como de formación.

## 5 de cada 100 visitas

utilizan los servicios de acceso a Internet y de ofimática con hardware de las bibliotecas

Desde las bibliotecas se puede acceder a la web con hardware propiedad de las bibliotecas (0,6 ordenadores por cada 1.000 habitantes).

La tendencia a la baja en el uso de este servicio (cada vez menos visitas son generadas por el uso del servicio de acceso a Internet con hardware de las bibliotecas) puede estar relacionada con la extensión cada vez más generalizada de los teléfonos inteligentes y otros dispositivos móviles con acceso a Internet propiedad de los usuarios. Y más teniendo en cuenta que todas las bibliotecas de los municipios participantes en el CCI-B ofrecen servicio de Wi-Fi de forma gratuita.

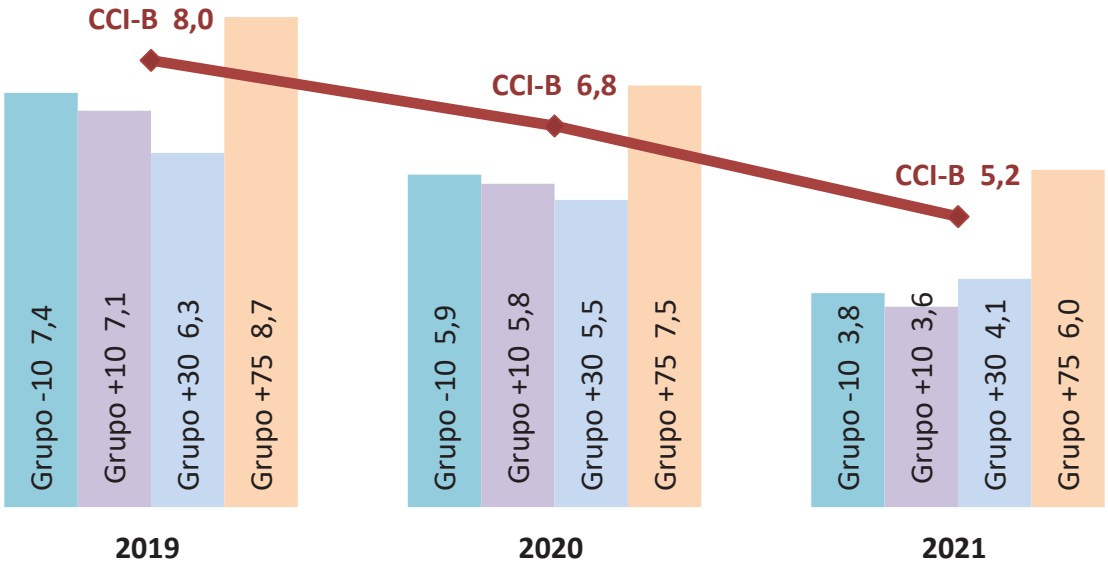



Gráfico 6: Porcentaje de visitas que hacen uso el servicio de acceso a Internet como maquinaria de las bibliotecas

## 11 de cada 100 visitas

se conectan a la red Wi-Fi de las bibliotecas

El número de usuarios que utilizan la red Wi-Fi de las bibliotecas experimenta una ligera tendencia al alza y pequeñas variaciones según el año y la dimensión de los municipios.

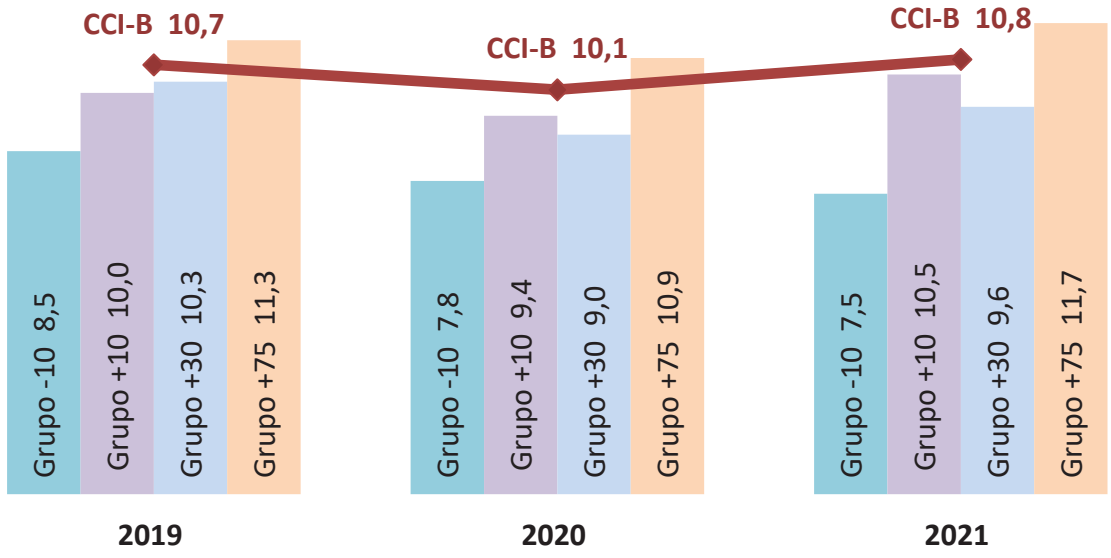



Gráfico 7: Porcentaje de visitas que durante su estancia en la biblioteca se conectan a la red Wi-Fi

Finalmente, un indicador que permite realizar una aproximación de cuál es el uso de las bibliotecas es el porcentaje de ciudadanos que las utilizan. Dado que es complicado establecer estos datos si no se hace a partir de encuestas ad-hoc, puede realizarse una aproximación mediante los datos que generan los registros de uso automatizados de determinados servicios.

Hay que tener muy en cuenta que ésta es una aproximación que no refleja la realidad, dado que es seguro que existe un número indeterminado de ciudadanos que a pesar de ser usuarios de las bibliotecas no utilizan ninguno de los servicios que requieren acreditación a través del carné.

Los servicios incluidos en el análisis han sido servicio de préstamo, servicios de acceso a Internet provistos por la Diputación de Barcelona (Wi-Fi con carné e Internet y +), servicio de préstamo virtual eBiblio y, obviamente el alta de carné.

## 10 de cada 100 ciudadanos

hacen uso de determinados servicios de las bibliotecas

A la hora de interpretar este dato hay que tener en cuenta que:

- Este porcentaje no se distribuye uniformemente por todos los grupos de población.
- Es muy posible que haya usuarios que utilizan determinados servicios con el carné de algún familiar y que por tanto este uso quede oculto.
- El acceso a las bibliotecas públicas es libre y los servicios son de uso voluntario.

Según datos del último Informe de resultados: *Hábitos de lectura y compra de libros 2021*, elaborado por el Instituto Catalán de empresas Culturales (de la Generalidad de Cataluña), el 38% de los catalanes mayores de 14 años afirma haber visitado una biblioteca durante en el último año y, de éstos, el 95,7% lo ha hecho en una biblioteca pública. Así pues, probablemente el % de población real que utiliza las bibliotecas públicas RBM debe situarse entre el 10% (dato según los servicios con registro) y el 38% (dato según encuesta).

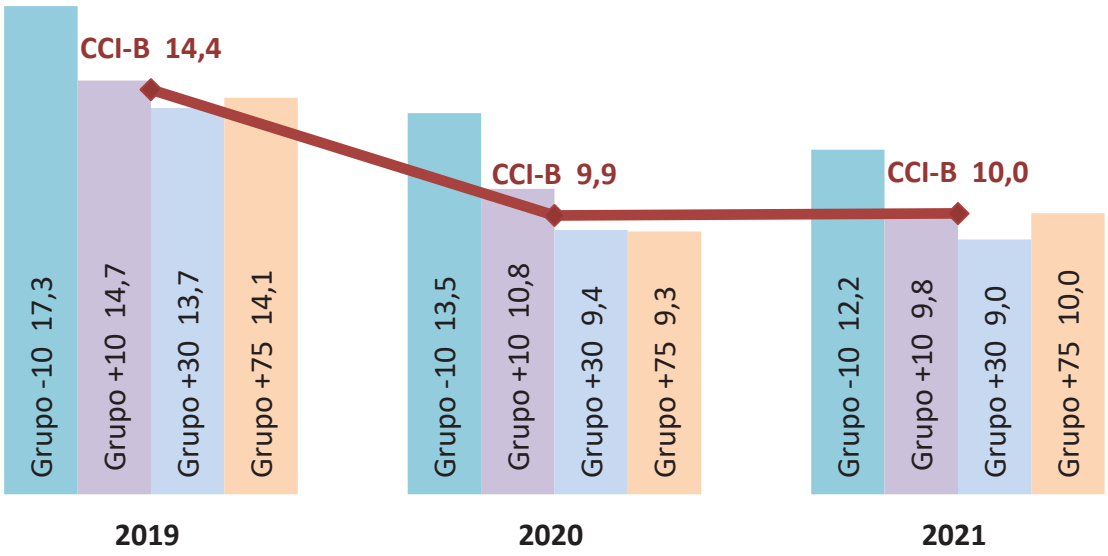



Gráfico 8: Porcentaje de población que hace uso de los servicios de la biblioteca

Los datos del CCI-B por grupos de edad muestran cómo la población mayor es la que hace menos uso de las bibliotecas, al menos de los servicios con registro (ver gráfico 9). En cambio, es la población infantil la que registra mayor número de usuarios de las bibliotecas públicas.

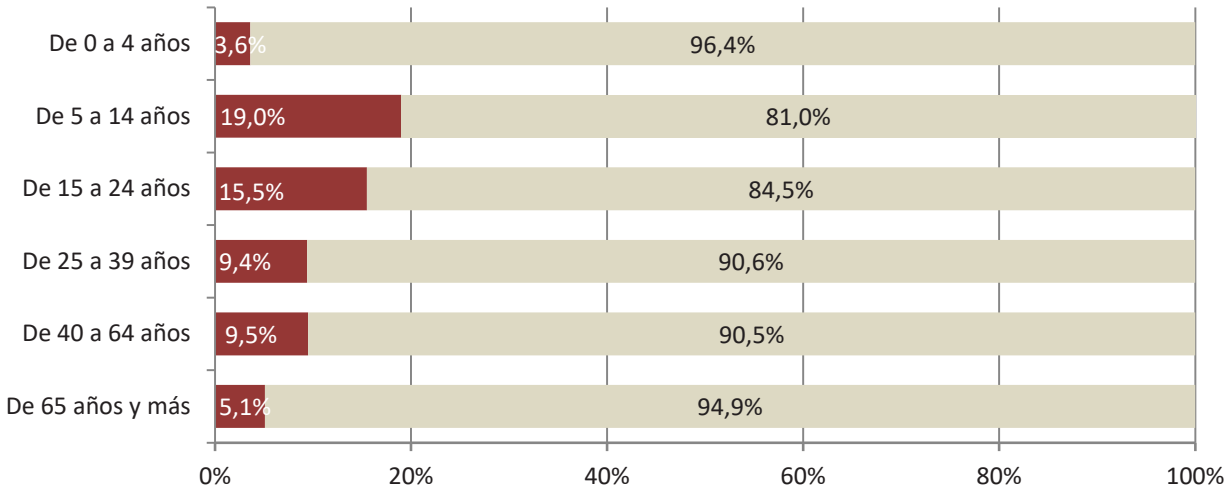



Gráfico 9: Porcentaje de población por grupos de edad que hizo uso de determinados servicios de las bibliotecas durante 2021

## 4.2. Usuario / Cliente

Los indicadores de esta dimensión pretenden ser una medida de orientación al usuario de las bibliotecas y están relacionados con el uso de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Los indicadores que forman parte de esta dimensión se han clasificado en cuatro ámbitos:

- Fomentar el uso de las bibliotecas.
- Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Difundir la biblioteca a través de las redes sociales.
- Realizar actividades de dinamización cultural.

El número de visitas por habitante es uno de los indicadores más comunes a la hora de evaluar los servicios y uso de la biblioteca pública. Es útil tanto para analizar su propia evolución como para situarse en contexto comparándose con otros servicios bibliotecarios. Tradicionalmente, se ha entendido que el uso de servicios bibliotecarios comportaba entrar en el espacio de la biblioteca. Por una entrada en la biblioteca (es decir, una visita) se suponía algún tipo de uso de sus servicios, aunque sólo fuera en forma de uso del espacio. Actualmente el número de visitas presenciales que reciben las bibliotecas es un indicador necesario pero insuficiente para medir el uso de los servicios de información dado que éstos proveen a sus usuarios de servicios de carácter virtual o híbrido a través de la web. Por eso, los indicadores que hacen referencia al uso de los servicios presenciales se complementan con indicadores que hacen referencia a los servicios virtuales.

**1,8 visitas**

presenciales por habitante

El indicador de 2021 se recupera respecto al año 2020, aunque los ciudadanos van disminuyendo el número de visitas a las bibliotecas. Además, hay que considerar que un 41% de las renovaciones se realizan online (porcentaje que crece año a año), y que los préstamos virtuales de e-books también van al alza. Estos usos virtuales podrían estar disminuyendo el número de visitas presenciales.

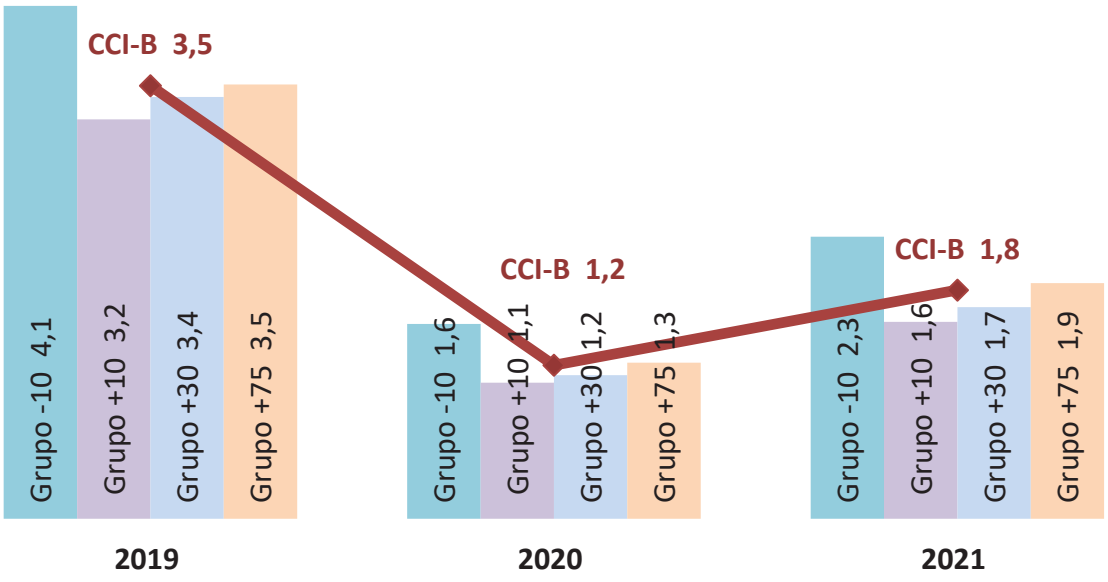



Gráfico 10: Visitas presenciales por habitante

## 1,7 préstamos

por habitante

El número de préstamos por habitante es uno de los indicadores más comunes a la hora de evaluar los servicios y uso de la biblioteca pública.

El indicador del 2021 también se recupera respecto al año 2020, y la mediana crece hasta igualar la del año 2019.

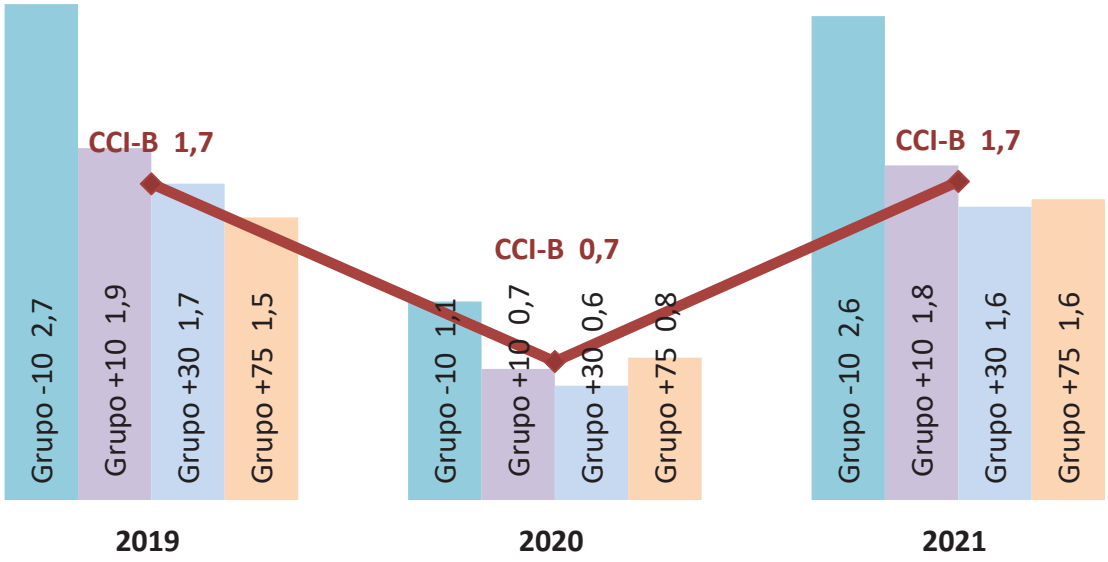



Gráfico 11: Préstamos por habitante

## 46,4% de la población inscrita

durante 2020 ha registrado alguna actividad durante el año 2021

El 46,4% de los usuarios que se inscribieron en 2020 realizaron durante 2021 alguna actividad en la biblioteca. Este indicador intenta medir el grado de fidelización de los usuarios de la biblioteca. Una vez más, es necesario advertir que este porcentaje sólo se refiere a uso de servicios con un registro centralizado (préstamo, Internet y +, Wi-fi, eBiblio).

## 110 seguidores

en las redes sociales por cada 1.000 habitantes

La presencia de las bibliotecas en las redes sociales sigue incrementándose. El indicador *"Seguidores por cada 1.000 habitantes"* pasa de 68 en 2019 a 99 en 2020 y 110 en 2021.

El indicador se refiere al número de seguidores de las redes sociales de las bibliotecas que se monitorizan actualmente (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram).

Las bibliotecas programan actividades de dinamización cultural como oferta complementaria en el resto de los servicios. Esta programación conlleva a menudo una dedicación importante, ya sea de producción, contratación, etc. Por eso es necesario disponer de indicadores en relación con las actividades que se programan, medir su oferta y su aceptación.

**57 sesiones de actividades**

de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes

Cada biblioteca ha programado 57 sesiones de actividades de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes, con una media de 13 asistentes por sesión, lo que supone el 4% de las visitas a las bibliotecas.

### 4.3. Valores organizativos / RRHH

Estos indicadores están relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como de los recursos humanos (como retribuciones, formación, satisfacción o cargas de trabajo).

Los indicadores que conforman esta dimensión se han agrupado en seis ámbitos:

- Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión.
- Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión).
- Promover un clima laboral positivo para los trabajadores.
- Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Mejorar las habilidades de los trabajadores.
- Fomentar la participación del voluntariado.

A diferencia de otros servicios públicos municipales, los servicios de las bibliotecas son, en general, gratuitos para sus usuarios y financiados casi en su totalidad por las administraciones públicas.

**11,5 horas de formación**

por trabajador

En el valor de este indicador incide la existencia de los planes formativos de la Diputación de Barcelona y de los distintos ayuntamientos dirigidos a los profesionales del Sistema de Lectura Pública con el objetivo de facilitar la formación continuada de los profesionales que trabajan en las bibliotecas.

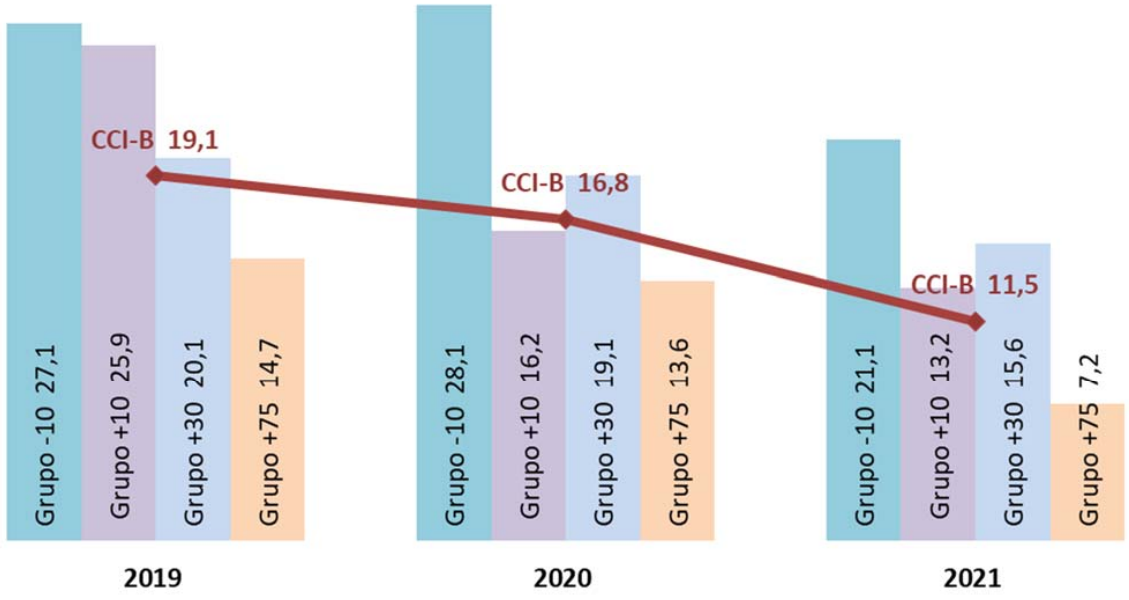



Gráfico 12: Horas anuales de formación por trabajador

## 4.4. Economía

Los indicadores de economía expresan el coste de los recursos necesarios para dar servicio, así como las fuentes de financiación del servicio.

Los indicadores correspondientes a esta dimensión se encuentran agrupados en cuatro ámbitos:

- Disponer de los recursos adecuados.
- Financiar adecuadamente el servicio.
- Gestionar los recursos adecuadamente.
- Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados.

Es básico mantener los equipamientos bibliotecarios en las mejores condiciones de funcionamiento posibles para asegurar unos niveles de servicio adecuados y el mantenimiento de su calidad, y esto tiene una traducción económica evidente.

**19,43€**

de gasto corriente por habitante

El gasto de funcionamiento y mantenimiento de las bibliotecas del CCI-B ha supuesto un coste de 19,43 € por cada habitante.

La financiación de este gasto se reparte entre las instituciones de la administración local de quien depende la biblioteca, con una pequeña aportación de otras administraciones.

En concreto, los ayuntamientos financian el 58% del gasto y la Diputación el 38%. Otras instituciones, principalmente la Generalitat, aportan el resto del gasto.

La recaudación por tasas y precios públicos en las bibliotecas representa aproximadamente un 0,05% de su gasto.

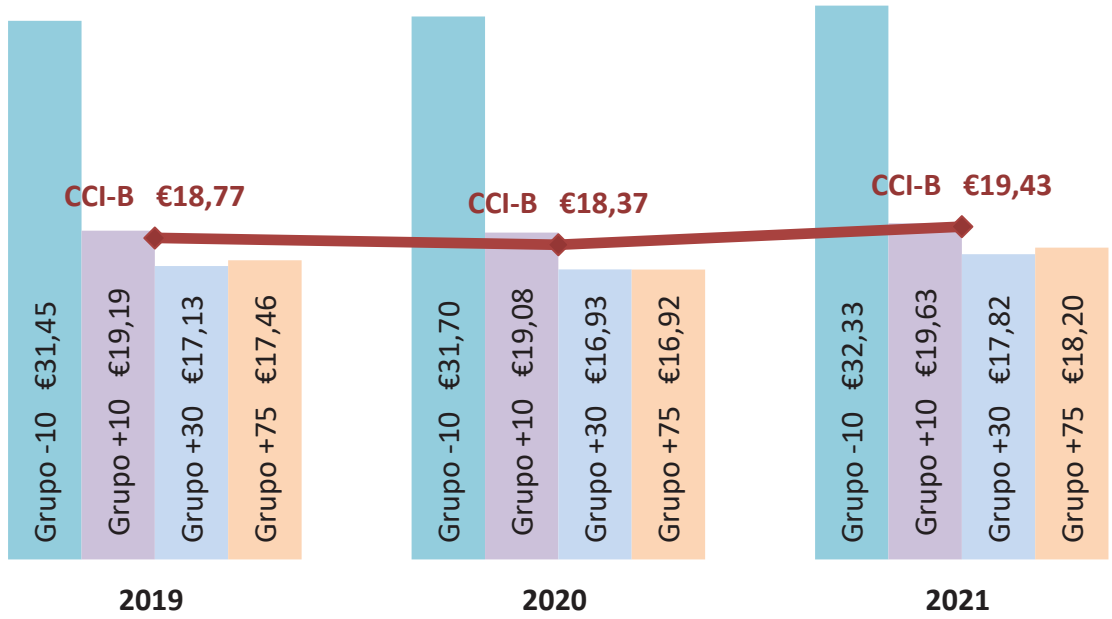



Gráfico 13: Gasto corriente por habitante

**11,27€**

de gasto corriente municipal por habitante

De los 19,43€ por habitante que se destinan a bibliotecas, 11,27€ corresponden a aportaciones de los ayuntamientos.

El gasto en bibliotecas a nivel municipal supone el 1,02% del gasto corriente municipal total. Estas proporciones se mantienen bastante estables a lo largo de los últimos años.

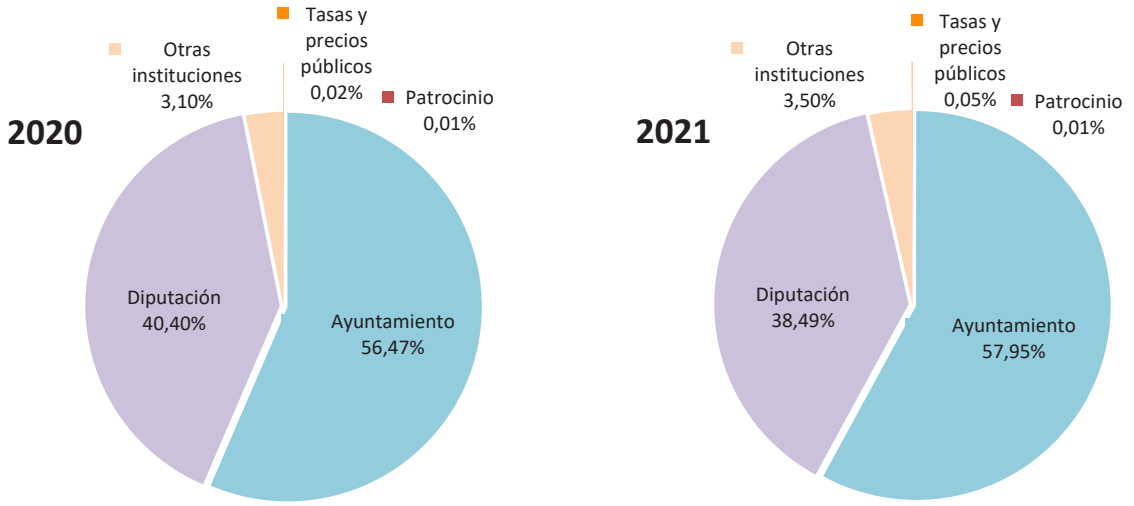



Gráfico 14: Financiación del gasto

Además de analizar cuáles son las fuentes de financiación del gasto corriente de las bibliotecas, se estudia también la distribución del gasto corriente según grandes apartados: personal, fondo documental, actividades y mantenimiento de edificios y equipamientos.

En cuanto a la distribución del gasto por conceptos, cabe destacar que:

**9,77%**

del gasto corriente en fondo documental

La parte del gasto destinado a la adquisición de fondos documental supone el 9,77% del gasto corriente total (en 2019 supuso un 8,16%, en 2020 un 8,85%).

Las actividades que programan las bibliotecas suponen el 2,32% de su gasto (en 2019 un 1,93%, en 2020 un 2,84%).

Así, fondo documental y actividades, que son los elementos que dan sentido y contenido a las bibliotecas, suponen el 12,09% sobre el total del gasto. Sería deseable que aumentaran estos porcentajes, ya que en los años anteriores a la crisis de 2008 sumaban en torno al 17% del gasto corriente (concretamente, en 2007, 17 de cada 100€ de gasto se destinaban a la adquisición de fondo documental o en la producción y/o contratación de actividades).

Los ayuntamientos financian un 22,75% del gasto en fondos documentales, un valor sensiblemente superior al de años anteriores.

**87,91%**

del gasto corriente destinado a personal y mantenimiento

Los porcentajes del gasto dedicados a personal y mantenimiento de los equipamientos se mantiene bastante estable en los últimos cinco años. Actualmente suponen prácticamente el 88% del gasto (66,79% personal y 21,12% mantenimiento).

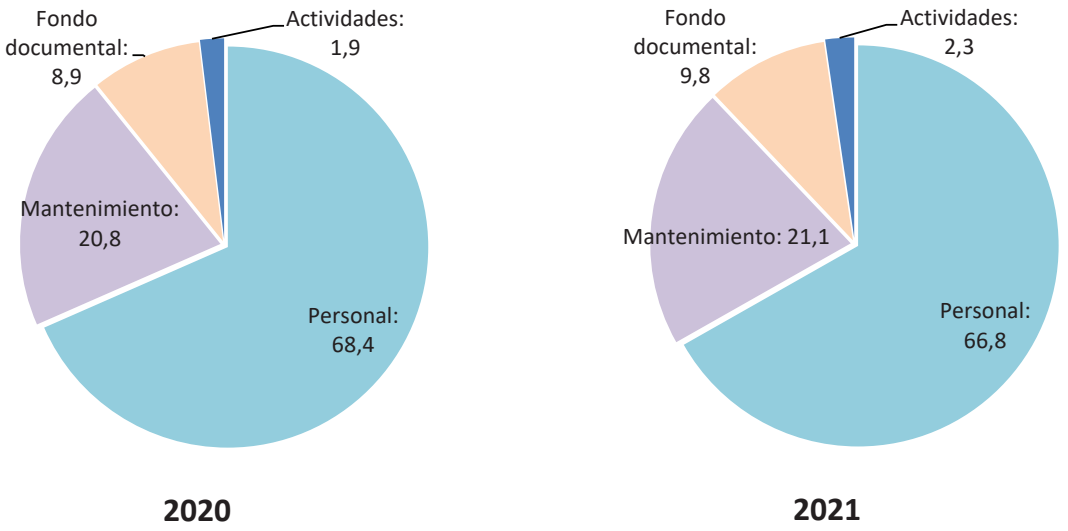



Gráfico 15: Distribución del gasto por conceptos (en %)

**30,23 €**

de gasto en fondo documental por préstamo sobre el fondo ingresado (año anterior)

Por cada préstamo realizado este 2021 a las bibliotecas de los municipios participantes en el CCI-B se destinó el año anterior 30,23€ a adquirir fondos documentales. Este valor ha aumentado respecto al año pasado (29,32€) y que en 2019 (25,86€).

Tal y como se muestra en los siguientes gráficos, la infraestructura determina tanto el nivel de oferta de servicio como el gasto que genera. El gasto relativo por habitante está absolutamente vinculado a la oferta de servicio. Pero parece que la superficie (y, en consecuencia, el gasto) es mucho menos determinante a la hora de la captación de usuarios. En este sentido, seguramente intervienen otros factores. Hipotéticamente, estos otros factores podrían ser:

- la ubicación y la accesibilidad de los equipamientos,
- el solapamiento de algunas áreas de influencia, o
- la aplicación de determinadas políticas de servicio, comunicación y atención al usuario.

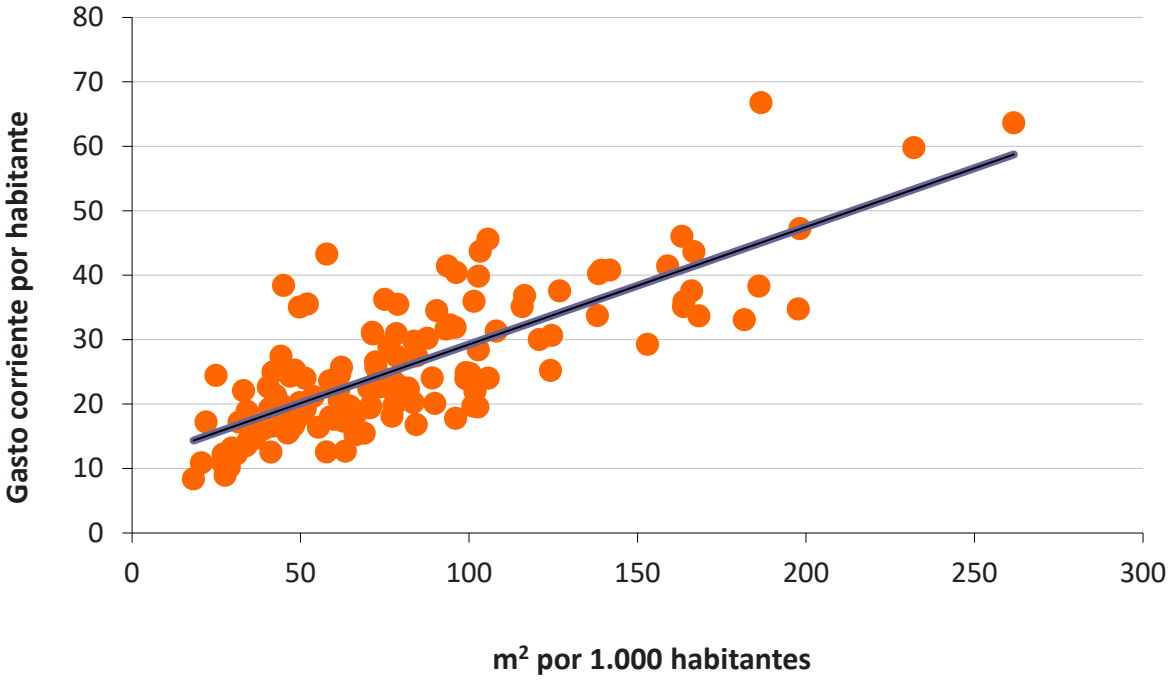



Gráfico 16: Correlación entre la superficie bibliotecaria y el gasto corriente

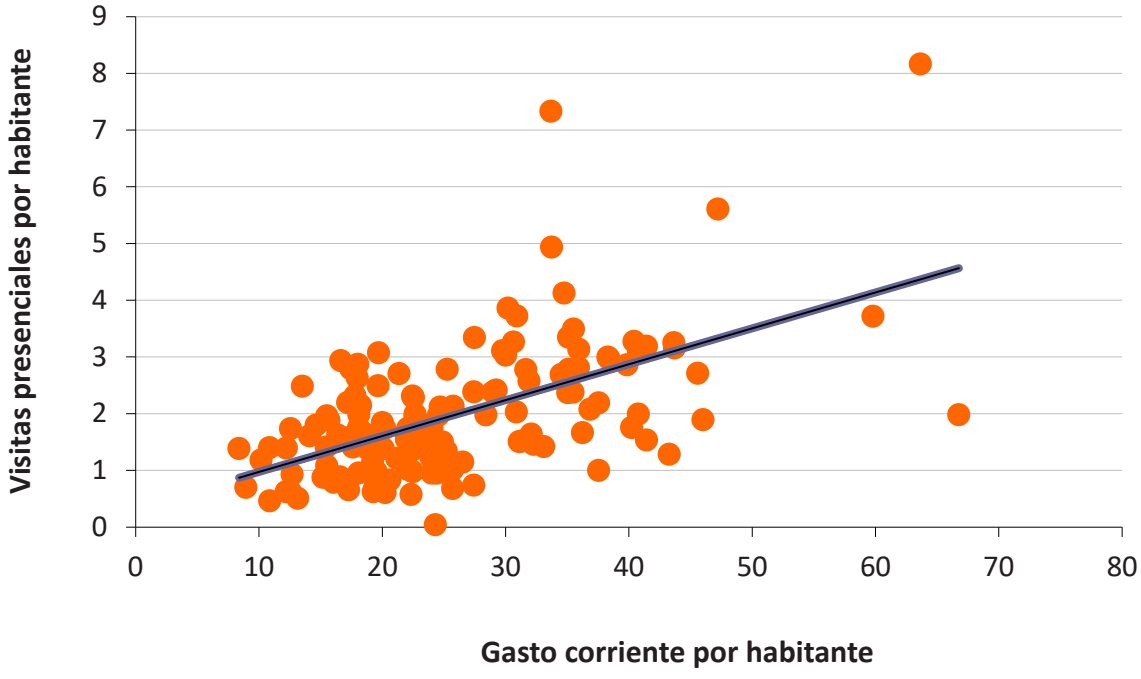



Gráfico 17: Correlación entre el número de visitas presenciales y el gasto corriente

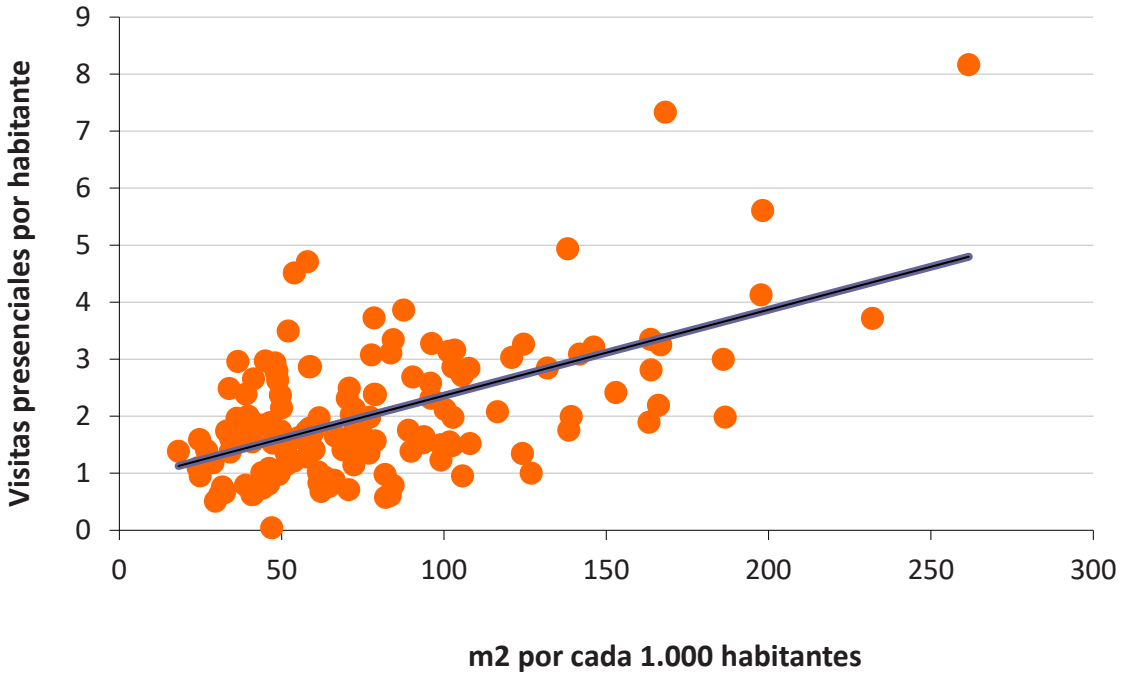



Gráfico 18: Correlación entre el número de visitas y la superficie bibliotecaria

Tan importante como valorar la disponibilidad de los recursos, su financiación y cuál es su destino, es calcular cuáles son los costes unitarios, es decir, el coste por uso de los servicios.

**10,61 €**

de gasto corriente por visita)

En primer lugar, se valora el gasto corriente por visita, dado que el número de visitas es el dato que refleja más sintéticamente el uso de las bibliotecas y el más fácilmente referenciable al total de gasto corriente.

El coste por visita ha bajado sensiblemente respecto a 2020, que fue de 14,61€. Hay que tener en cuenta la excepcionalidad del año 2020 por la crisis de la COVID-19 con las bibliotecas cerradas o con fuertes restricciones de acceso físico y en su operativa y que el año 2021 ha sido un año en el que también las bibliotecas han tenido que operar con algunas limitaciones en todo caso de mucho menor impacto en los servicios que las de 2020.

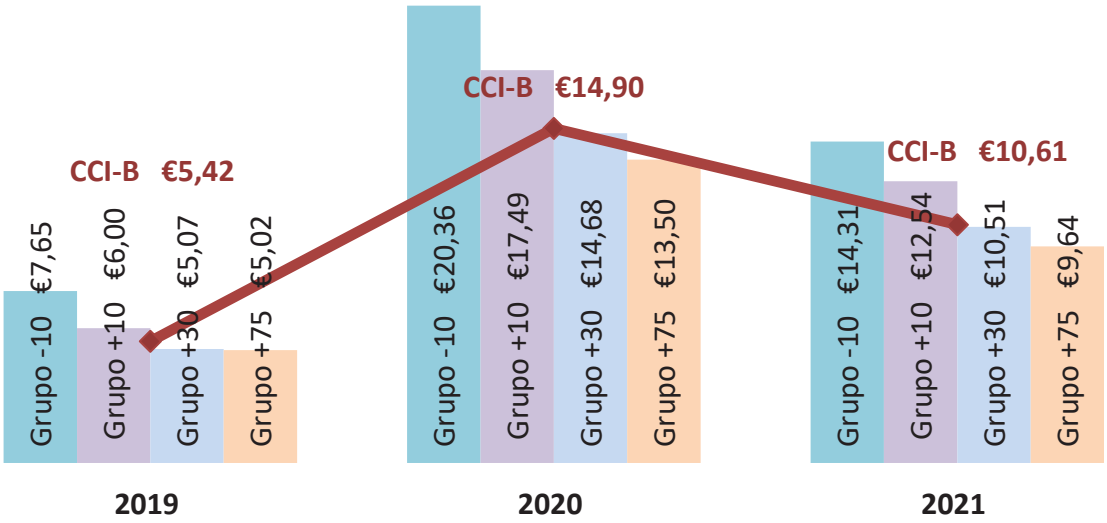



Gráfico 19: Gasto corriente por visita

**6,18 €**

de gasto en actividades culturales por asistente)

La diversidad de públicos, espacios, formatos de las actividades y sistemas de gestión y control de la asistencia dificulta poder valorar los cambios en el valor de este indicador.

Sin embargo, parece significativo el aumento del gasto por asistente de 4,28€ en 2019 a 4,32€ en 2020 y 6,18€ en 2021. Parece que el programa BiblioLab podría haber tenido algún impacto en este sentido.

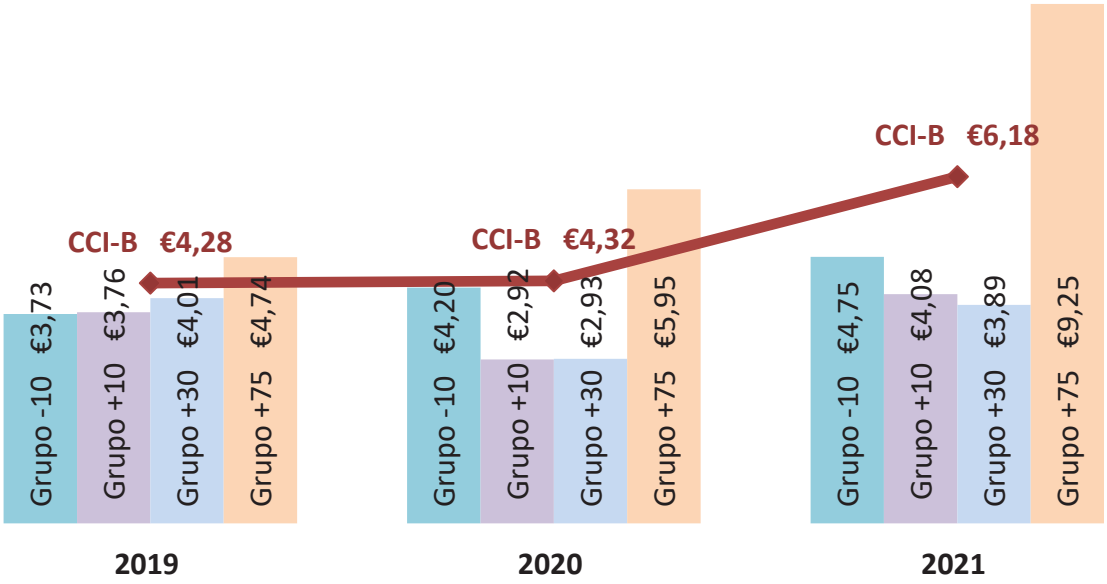



Gráfico 20: Gasto en actividades por asistente

## 5. CONCLUSIONES

De esta 19ª edición del *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* (CCI-B) se pueden destacar algunos aspectos que marcan este proyecto de evaluación:

- La incorporación de la ciudad de Barcelona ha hecho variar todas las medias de los indicadores, a partir de 2019 (que es cuando se incorporan los datos). Este punto debe tenerse en cuenta si se toman valores anteriores del Círculo.

- La declaración del estado de alarma por la expansión de la COVID-19 durante 2020 impidió el funcionamiento habitual de los servicios de las bibliotecas. Asimismo, durante 2021 han continuado activas algunas de las restricciones impuestas por los diversos gobiernos durante 2020, por lo que el desarrollo y el rendimiento del servicio de las bibliotecas todavía no ha alcanzado los valores anteriores a la pandemia.

- Todos los datos y los indicadores están disponibles en el *Portal de Indicadores Económicos y de Servicios Locales*, accesible para todo el personal de los municipios que participan en el CCI-B.

### Indicadores más significativos

A continuación, se destacan algunos de los indicadores más significativos del Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas de 2021:

- El número de **documentos por habitant**e es de 1,8. Existe una tendencia muy estable de los últimos años y sitúa el nivel CCI-B en unos valores cuantitativamente aceptables, lo que no debería suponer la aceptación acrítica de los actuales niveles de adquisición documental, situados por debajo de los deseables. Es necesario continuar trabajando en la integración de los recursos virtuales en los cómputos de documentos, teniendo en cuenta las dificultades que ello supone.

- El porcentaje de la **población que ha utilizado los servicios de la biblioteca** es del 10%. El dato sube ligeramente respecto a 2020 (9,9%) pero baja respecto a 2019 (14,40%). En cambio, el porcentaje de población inscrita en el año X-1 con alguna actividad registrada en el año X es del 46,4%, mejorando la de 2020 (40,9%) y la de 2019 (31,1%). El número de visitas presenciales por habitante mejora: 1,8 este año respecto a las 1,2 el año pasado, pero en 2019 fueron 3,5. El número de préstamos por habitante también ha mejorado: 1,7 en 2021, respecto al 0,7 de 2020. En 2019 también fue de 1,7. Parece que la tendencia de los usuarios cuando van a la biblioteca no es tanto permanecer en ella como hacer un uso más intenso de los servicios, al menos de los que tenemos registro. Cada vez más habrá que tener presente los servicios virtuales e híbridos que ofrecen las bibliotecas: a pesar del esfuerzo que se está haciendo para situarlos en forma de indicadores en el Cuadro de Mando, todavía es necesario mejorar la información disponible con relación a estos servicios.

- En el ámbito de las **actividades culturale**s siguen existiendo dificultades objetivas para disponer de datos homogéneos y comparables, a pesar de los esfuerzos en la conceptualización, en las definiciones y en la operativa de recogida de datos. Parece que se programan actividades de pequeño formato dado que continúa en descenso el número de asistentes por actividad: 12,8 asistentes por sesión de actividad cultural en 2021 (respecto 16,4 en 2019 y 18,7 en 2018). El año 2020 fue un año excepcional donde se programó muchas actividades online, que propiciaron que este dato fuera mucho más elevado (26 asistentes por actividad).

- El **gasto corriente por habitante** ha sido de 19,43€, un aumento ligeramente superior a los 18,37€/habitante de 2020 y a los 18,77€/habitante de 2019.

- Habrá que estar atentos a la evolución de los datos de 2022, que serán indicativos del impacto a medio plazo de la crisis de la COVID-19 en los hábitos de consumo cultural en general y del uso de los servicios bibliotecarios en particular.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# CEMENTERIOS MUNICIPALES 2021






# INFORME DE LOS INDICADORES DE CEMENTERIOS MUNICIPALES 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. LOS SERVICIOS DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES

3. RESUMEN EJECUTIVO

4. RELATORÍA DE LA DINÁMICA “UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN”

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante esta sexta edición del **Círculo de Comparación Intermunicipal de cementerios municipales**, los servicios de cementerios municipales se han ido adaptando a la nueva normalidad después de un año marcado por los efectos de la pandemia provocada por el Covid-19.

Con la disminución del número de defunciones, y la relajación de las restricciones a la movilidad y las limitaciones en las interacciones sociales, durante el 2021, se ha ido recuperando la normalización del servicio. Las cifras de los cementerios municipales han estado más próximas a las de los años previos a la pandemia, que seguían una tendencia estable a lo largo de los años estudiados. Aun así, el impacto de la pandemia todavía ha estado presente y aunque hay una recuperación, los datos todavía distan de los del 2019. Así lo podemos constatar en la carga de las personas trabajadoras, que han visto aumentar su carga de trabajo por segundo año consecutivo. También son un ejemplo de esta lenta recuperación, las actividades lúdicas y culturales, que sufrieron una drástica disminución de participantes durante el 2020, y muestran una recuperación que todavía se encuentra en un estadio inicial, con cifras todavía alejadas de las registradas en el 2019.

En términos cuantitativos, el **informe global de los indicadores de Cementerios Municipales** analiza, de forma comparativa, la evolución del resultado de los diferentes indicadores durante el último año, en comparación con las ediciones anteriores.

## 2. LOS SERVICIOS DE LOS CEMENTERIOS MUNICIPALES

**Número de municipios participantes en el Círculo**

12

**Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI**
(en cifras absolutas y en % sobre la población residente, excepto en la ciudad de Barcelona)

1,41 millones

35%

### 2.1. MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN EL CÍRCULO DE CEMENTERIOS DE 2022 (DATOS 2021)

A lo largo de las cinco Ediciones realizadas, el número de municipios participantes en el **Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios** se ha ido estabilizando en 12 municipios participantes.

| | Población |
|---|---|
| Badalona | 223.006 |
| Cardedeu | 18.609 |
| Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 264.657 |
| Mataró | 129.120 |
| Polinyà | 8.494 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 |
| Rubí | 78.549 |
| Sabadell | 216.204 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Terrassa | 223.011 |

Figura 1: participantes en el Círculo de Cementerios 2022 (datos 2021).

## 2.2. METODOLOGÍA Y ALCANCE DEL ANÁLISIS

La base para la elaboración del **Informe global de los indicadores de Cementerios Municipales 2021** es el **Cuadro resumen de Indicadores (CRI)**, el cual presenta las medias resultantes del proceso de recogida y análisis de los datos del año 2021. Para cada una de las cuatro dimensiones del Cuadro, el análisis de resultados parte, como siempre, de una **perspectiva múltiple**:

- Análisis **estático** de los **indicadores del año 2021**. Este análisis permite obtener e inferir una visión general de la situación actual de los servicios que se encargan de los Cementerios Municipales de la provincia de Barcelona, a partir de las medias de los indicadores analizados.
- Análisis **dinámico de los indicadores de la serie temporal 2017-2021**. Se deriva de la evolución de los indicadores durante las cinco últimas ediciones del Círculo y, por lo tanto, de la valoración de las tendencias en la prestación del servicio.
- Análisis de **dispersión de datos**. Este análisis será utilizado, exclusivamente, cuando se identifiquen casos extremos para los cuales haga falta el análisis de diferencias significativas entre los datos de los municipios y las medias globales.
- Análisis desde una perspectiva **transversal**. Existe un gran volumen de datos acumulados por parte de los servicios participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal. Esto ha permitido, que este informe de conclusiones también compare los indicadores de las dimensiones "Valores Organizativos/RH" y "Economía", que son comunes a todos los servicios.

## 2.3. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

Como ya es habitual, los **indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del Círculo de Cementerios Municipales** se organizan en función de las **cuatro dimensiones** siguientes:

- **Dimensión Encargo Político /Estratégico**
- **Dimensión Usuario /Cliente**
- **Dimensión Valores Organizativos /RH**
- **Dimensión Económica**

A continuación, se presentan los **resultados de la sexta edición**, correspondientes a los datos del año **2021**, contextualizados con relación a los años anteriores para cada una de las cuatro dimensiones.

## ENCARGO POLÍTICO

| Proporcionar una oferta adecuada de cementerios municipales | 2021 |
|---|---|
| Unidades funerarias por cada 100 habitantes | 12,7 |
| M² de cementerios por cada 1.000 habitantes | 470,2 |
| Número de nichos por cada 100 m² de superficie de cementerio municipal | 26,3 |
| % de inhumaciones en cementerios municipales gratuitas o bonificadas | 2,1% |

| Proporcionar una oferta diversa de unidades funerarias | 2021 |
|---|---|
| % de nichos sobre el total de unidades funerarias | 97,4% |
| % de columbarios sobre el total de unidades funerarias | 1,5% |
| % de panteones, tumbas i otras unidades funerarias sobre el total de unidades funerarias | 1,1% |

| Disponer de diversos regímenes de concesión de las unidades funerarias | 2021 |
|---|---|
| % de unidades funerarias con concesión a largo plazo (más de 5 años) | 91,2% |
| % de unidades funerarias con concesión a corto plazo (menos de 5 años) | 1,2% |
| % de unidades funerarias disponibles del ayuntamiento | 7,6% |

| Proporcionar la oferta de rescate de unidades funerarias | 2021 |
|---|---|
| Número de unidades funerarias rescatadas o con caducidad el año de estudio por cada 1.000 unidades funerarias (reversiones no voluntarias) | 4,8 |
| Número de unidades funerarias con renuncia el año de estudio por cada 1.000 unidades funerarias (reversiones voluntarias) | 7,6 |

| Controlar la saturación de los cementerios municipales | 2021 |
|---|---|
| Años de margen para nuevas concesiones de nichos | 4,7 |
| Años de margen para nuevas concesiones de columbarios | 6,6 |
| Años de margen para nuevas concesiones de panteones y tumbas | 110,0 |

| Gestionar los cambios de nombre de las unidades funerarias con concesión | 2021 |
|---|---|
| % de cambios de nombre sobre el total de unidades funerarias con concesión | 1,4% |

## USUARIO/CLIENTE

| Contabilizar el número de entierros | 2021 |
|---|---|
| Número de inhumaciones (féretros) anuales por cada 1.000 habitantes | 3,4 |
| Número de inhumaciones (cenizas) anuales por cada 1.000 habitantes | 0,8 |
| % de traslados de unidades funerarias durante el año de estudio | 0,7 |

| Garantizar una adecuada accesibilidad de los cementerios municipales (I) | 2021 |
|---|---|
| Días de apertura semanales del cementerio para acceso de las visitas | 6,8 |
| Número de quejas o reclamaciones sobre el cementerio recibidas por cada 1.000 unidades funerarias | 0,4 |

| Garantizar una adecuada accesibilidad de los cementerios municipales (II) | 2021 |
|---|---|
| Número de participantes en actividades culturales y lúdicas por cementerio | 210,6 |
| Número de actos vandálicos con daños por cementerio | 0,9 |

## VALORES ORGANIZATIVOS

| Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión | 2021 |
|---|---|
| % gestión directa de los cementerios municipales | 43,5 |
| % gestión indirecta de los cementerios municipales | 56,5 |

| Disponer de una dotación de recursos humanos adecuada | 2021 |
|---|---|
| Número de m² de cementerios por trabajador/a | 8.534,1 |
| Número de servicios prestados por operario | 139,7 |
| Número de unidades funerarias por trabajador/a | 2.303,7 |

| Mejorar las habilidades de los trabajadores y promover un clima laboral positivo | 2020 |
|---|---|
| Horas anuales de formación por trabajador/a de los cementerios municipales | 6,1 |
| % horas de baja sobre horas anuales totales del personal de los cementerios municipales | 9,0% |

| Reflejar la estructura de género del personal | 2020 |
|---|---|
| % de trabajadoras (mujeres) sobre el total de trabajadores de los cementerios municipales | 27,5% |
| % de mujeres con mando sobre el total de mando | 43,8% |

## ECONOMÍA

| Disponer de los recursos adecuados para la gestión de los cementerios municipales | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente municipal en cementerios municipales por habitante | 5,2 |
| % gasto corriente municipal en cementerios sobre total gastos corrientes municipales | 0,55% |

| Velar por la prestación del servicio de cementerios a unos costes unitarios adecuados | 2021 |
|---|---|
| Gasto medio por unidad funeraria | 44,3 |
| Precio medio por inhumación | 187,6 |
| Importe de la tasa por año de concesión de un nicho | 58,9 |
| Importe de la tasa por año de concesión de un columbario | 13,4 |
| Importe de la tasa de mantenimiento anual de un nicho | 18,9 |
| Importe de la tasa de mantenimiento anual de un columbario | 10,4 |

| Financiar adecuadamente el servicio de cementerios municipales (I) | 2021 |
|---|---|
| % de autofinanciación de los cementerios por tasas y precios públicos | 97,3% |
| % de autofinanciación de los cementerios por aportaciones a otras instituciones | 0,0% |
| % de financiación de los cementerios por parte del ayuntamiento | 2,7% |

| Financiar adecuadamente el servicio de cementerios municipales (II) | 2021 |
|---|---|
| % de ingresos por cánones de concesión del servicio de cementerio sobre el coste total del servicio | 17,3% |
| % de ingresos impagados de la tasa de mantenimiento | 14,2% |
| % de recibos impagados de la tasa de mantenimiento | 11,0% |

| Impulsar la conservación y mejora de los cementerios | 2021 |
|---|---|
| Inversiones realizadas en los últimos 5 años por 100 m² | 760,3 |

| Gestionar adecuadamente los recursos de los cementerios municipales | 2021 |
|---|---|
| % de gasto en personal de los cementerios sobre el gasto total | 53,1% |
| % de gasto en limpieza de los cementerios sobre el gasto total | 4,5% |
| % de gasto en mantenimiento de los cementerios sobre el gasto total | 18,0% |
| % de gasto en jardinería de los cementerios sobre el gasto total | 4,5% |
| % del gasto en actividades complementarias (conciertos, turismo, guías, transportes especiales, etc.) sobre el gasto total | 0,3% |
| % otros gastos sobre el gasto total | 19,7% |

| Obtener los ingresos necesarios para la gestión del cementerio | 2021 |
|---|---|
| % de los ingresos que representan las inhumaciones sobre los ingresos totales | 12,3% |
| % de los ingresos derivados de la venta de concesiones sobre los ingresos totales | 22,5% |
| % de los ingresos asociados a la tasa de mantenimiento sobre los ingresos totales | 38,4% |
| % de los ingresos asociados a los trámites administrativos sobre los ingresos totales | 21,8% |
| % otros ingresos sobre los ingresos totales | 4,9% |

## ENTORNO

| | 2021 |
|---|---|
| Población | 117.786,2 |
| % población de 65 años o más | 18,4 |
| Tasa bruta de mortalidad (número de defunciones por cada 1.000 habitantes) | 9,5 |

| | 2021 |
|---|---|
| Densidad de población (hab. / km² municipi) | 4.511 |
| Renda per càpita | 15.618 |
| % Desempleo | 10,3% |

| | 2021 |
|---|---|
| Número de cementerios municipales | 1,3 |

Figura 2. Cuadro Resumen de Indicadores del Círculo de Comparación de Cementerios Municipales 2019-2021.

## 2.4. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO /ESTRATÉGICO

Los indicadores de la **Dimensión Encargo Político/Estratégico** aportan información sobre la calidad del servicio y sobre el grado de desempeño de seis objetivos estratégicos: proporcionar una oferta adecuada de cementerios municipales, proporcionar una oferta diversa de unidades funerarias, disponer de varios regímenes de concesión de unidades funerarias, gestionar los cambios de nombre, controlar la saturación de los cementerios municipales y proporcionar la oferta de rescate de unidades funerarias.

### Infraestructura

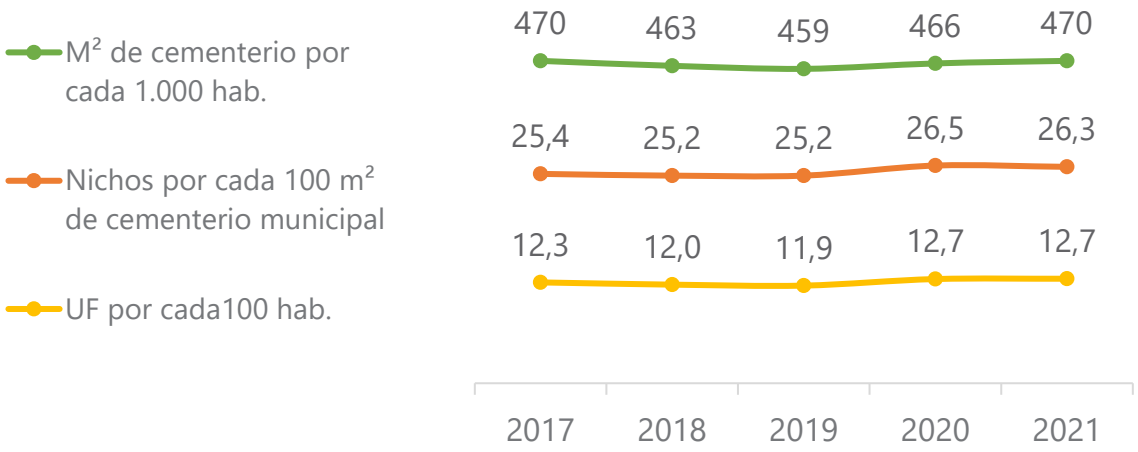



Gráfico 1. Medias anuales de los indicadores de superficie de cementerio por cada 1.000 habitantes, nichos por 100m² de cementerio y unidades funerarias por cada 100 habitantes.

De media, en el 2021 los cementerios municipales disponen de 12,7 unidades funerarias por cada 100 habitantes, de las cuales un 97,4% son nichos y un 1,5% son columbarios. Los panteones, tumbas y otras unidades funerarias representan un 1,1% del total de la oferta. La dotación media de unidades funerarias por habitante se mantiene en las mismas cifras que en 2020 y ha sido muy estable a lo largo de la serie, a pesar de que se han construido nuevos columbarios en 2 de los municipios y se han reducido el número de nichos disponibles en algún caso por motivos de mantenimiento y reparación. Durante el 2021, solo uno de los municipios participantes ha construido nuevos nichos.

Un 97,4% de las unidades funerarias son nichos, un 1,5% son columbarios y un 1,1% son tumbas u otras tipologías.

Los indicadores relacionados con la dotación de nichos y la superficie del cementerio municipal, donde se incluyen los espacios no edificados del recinto, presentan valores muy estables a lo largo de los últimos años.

Se mantienen constantes los indicadores de oferta, en términos de superficie y unidades funerarias, aunque algunos cementerios han construido recientemente nuevos columbarios.

## Régimen de propiedad

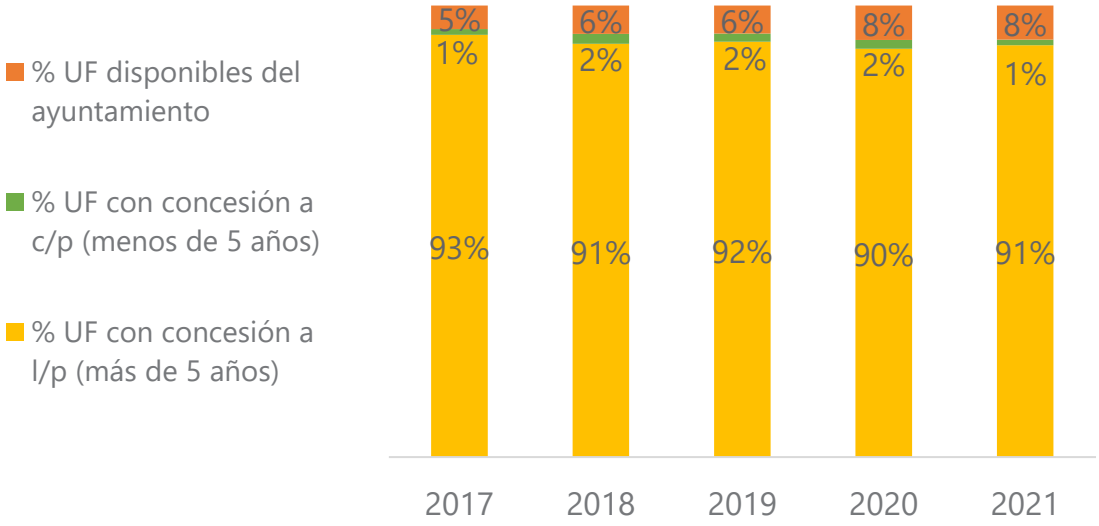



Gráfico 2. Medias anuales de los indicadores relacionados con el % de unidades funerarias disponibles del ayuntamiento (sin concesión), las concesiones a corto plazo (menos de 5 años) y las concesiones a largo plazo (más de 5 años).

Los cementerios municipales tienen la gran mayoría de las unidades funerarias otorgadas a largo plazo. Aunque el porcentaje ha disminuido muy ligeramente con relación al año 2017, se ha mantenido muy estable a lo largo de la serie y en valores alrededor del 90%. Las unidades funerarias otorgadas a corto plazo también se han mantenido en valores muy similares a lo largo de los años, entre el 1% y el 2%. Paralelamente, la proporción de unidades funerarias disponibles del ayuntamiento, es decir, sin titular de concesión, se ha mantenido estable con relación al año 2020 aunque la tendencia de los dos últimos años ha sido la de crecimiento.

Se mantienen estables, con pequeñas variaciones, los regímenes de concesión a largo y corto plazo. Ligera tendencia ascendente de las unidades funerarias disponibles.

Años de margen para nuevas concesiones:

Nichos: 4,7
Columbarios: 6,6
Panteones y tumbas: 110

Si se mantiene el actual ritmo de concesión y de dotación de unidades funerarias disponibles, el margen para nuevas concesiones es de 4,7 años en el caso de los nichos, 6,6 años en el caso de los columbarios y de 110 años en el caso de los panteones y tumbas. En los tres casos, sus cifras son muy similares a las del año 2020. Si analizamos el periodo del cual disponemos de datos, del 2017 al 2021, vemos que, en el caso de los nichos, los años de margen para nuevas concesiones también se han ido manteniendo bastante estables, entre 4,1 y 5,1 años a lo largo de la serie. Pero, en cambio, no ha pasado lo mismo en el caso de los columbarios ni en el caso de los panteones y tumbas, donde la variación ha sido importante a lo largo de este mismo periodo, con valores entre 3,1 y 10,9 años en el caso de los columbarios y entre 13,8 y 123 años en los panteones y tumbas.

Estas variaciones vienen explicadas por los cambios que se hayan podido producir tanto en el número de unidades funerarias disponibles, como en el ritmo de concesión. También afectan las variaciones en el número de reversiones de derechos funerarios de concesión, las cuales hacen aumentar el número de nichos, columbarios o tumbas del año de estudio. Según el municipio, la razón de las variaciones la podemos encontrar en una o varias de estas causas.

## Reversiones de derechos, traslados y cambios de nombre

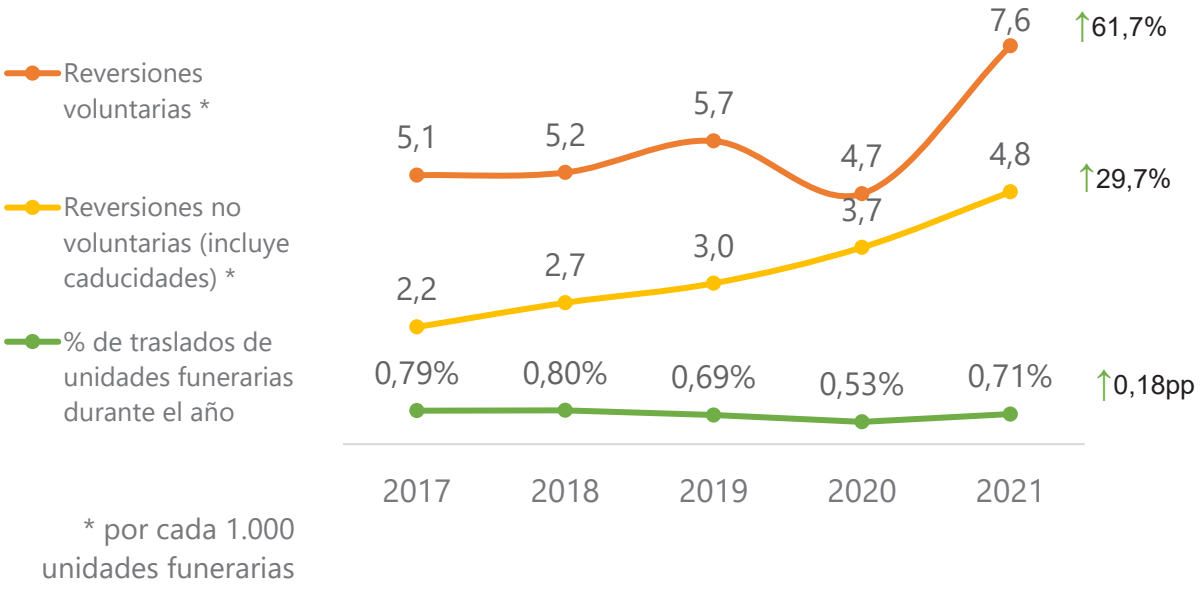



Gráfico 3. Medias anuales de los indicadores relacionados con las reversiones voluntarias y no voluntarias por cada 1.000 unidades funerarias del cementerio y % de traslados sobre el total de unidades funerarias.

La media de reversiones voluntarias aumentan el doble que la media de reversiones no voluntarias.

Aumentan los traslados y se mantienen los cambios de titular del derecho funerario.

En el año 2021 se han gestionado de media 12,4 reversiones de derechos funerarios en concesión por cada 1.000 unidades funerarias de los cementerios municipales, un 47,6% más que el año anterior (un 61,7% en el caso de las reversiones voluntarias y un 29,7% en el caso de las reversiones no voluntarias). Durante el 2021, observamos una diferencia significativa entre algunos de los valores de los diferentes municipios, hecho que ya sucedía en los años anteriores, así como una alta variación en referencia al periodo anterior, la cual responde principalmente a las diferentes posibilidades de incoación de los expedientes correspondientes. En este sentido, mientras que todos los municipios gestionaron reversiones voluntarias en 2021, el 50% de los cementerios municipales no registró ninguna reversión no voluntaria, las cuales incluyen las reversiones por caducidad del derecho funerario.

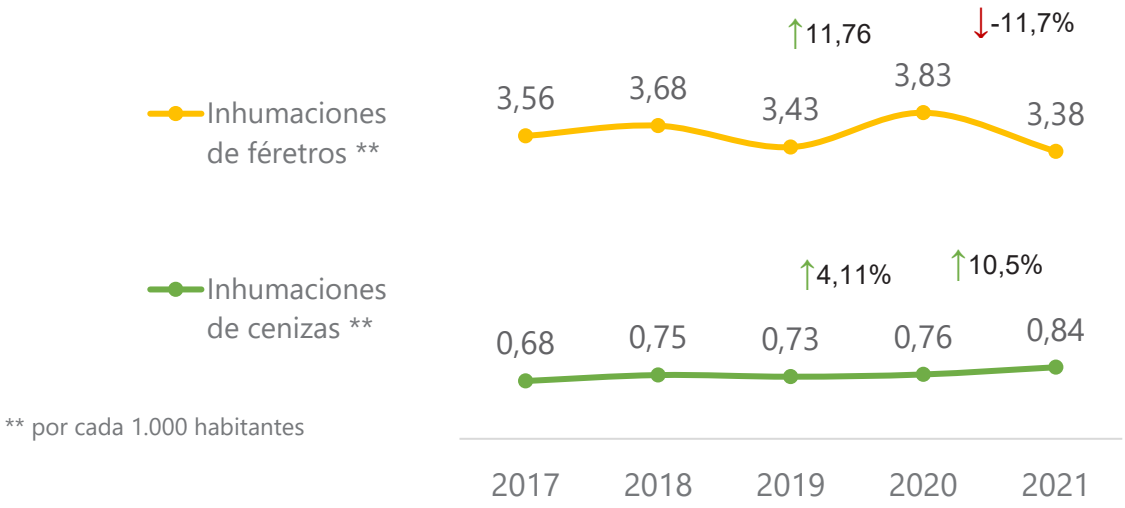
Se produce un ligero aumento de los traslados de unidades funerarias en 0,18 puntos porcentuales en relación al año anterior, aunque el porcentaje de traslados de unidades funerarias no llega al 1%, en ninguno de los años de la serie.

En cuanto a los cambios de titularidad de los derechos funerarios de concesión, se mantienen igual que en el año anterior: de media, los cambios de nombre afectaron a un 1,4% del total de unidades funerarias con derechos funerarios adjudicados en 2021. Este indicador tiene una clara tendencia a disminuir en los últimos años.

## 2.5. DIMENSIÓN USUARIO /CLIENTE

Los indicadores de la **Dimensión Usuario/Cliente** contabilizan los entierros y caracterizan la accesibilidad a los cementerios municipales analizados, los cuales están abiertos para visitantes todos los días de la semana.

### Entierros




** por cada 1.000 habitantes

Gráfico 4. Medias anuales del número de inhumaciones de féretros y cenizas por cada 1.000 habitantes.

En el 2021 disminuyen un 11,7% las inhumaciones de féretros y aumentan un 10,5% las inhumaciones de cenizas por cada 1.000 habitantes, respecto al año anterior. Podemos destacar, que las inhumaciones de féretros presentan el valor más bajo de la serie, mientras que las inhumaciones de cenizas presentan el valor más alto. Se intuye una ligera tendencia descendente en las inhumaciones de féretros, y un ligero crecimiento de las inhumaciones de cenizas, a lo largo del periodo estudiado 2017-2021, aunque no de forma continuada.

> Disminuyen las inhumaciones de féretros en un 11,7% y aumentan las inhumaciones de cenizas en 10,5% respecto al año anterior.

Pero, a pesar de la percepción de un incremento de las incineraciones por parte de los diferentes operadores de servicios funerarios de la provincia de Barcelona, destaca todavía el predominio de las inhumaciones de féretros en los cementerios municipales, que en el 2021 representan el 80% del total de las inhumaciones.

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de inhumaciones (féretros) (%) | 84% | 83% | 82% | 84% | 80% |
| Número de inhumaciones (cenizas) (%) | 16% | 17% | 18% | 16% | 20% |

Gráfico 5. % anual del número de inhumaciones de féretros y cenizas sobre el número total de inhumaciones por cada 1.000 habitantes.

Vemos que durante el periodo 2017-2020, el aumento de la mortalidad no ha comportado el mismo incremento en el número de inhumaciones. Entre el 2019 y el 2020 la tasa de mortalidad de los municipios participantes sufrió un aumento de un 19,3%, debido a la pandemia del Covid-19, y en cambio, las inhumaciones de féretros y de cenizas aumentaron solo en un 11,76% y un 4,11% respectivamente. Esto es debido, en parte, a que no siempre se realiza la inhumación en el cementerio municipal al cual se está empadronado. También se continúa evidenciando una falta de control normativo sobre el destino final de los restos de las cremaciones, muchos de las cuales no acaban depositados en los cementerios.

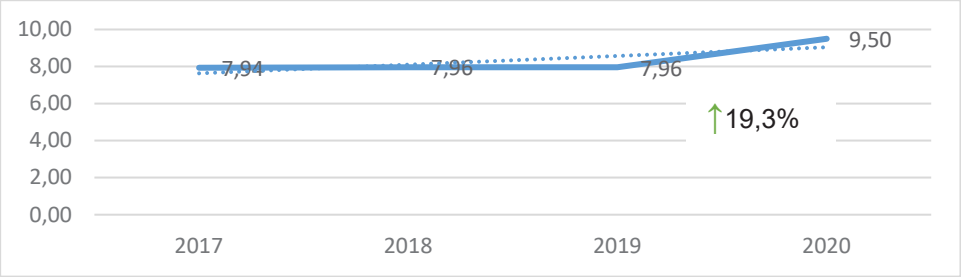



Gráfico 6. Tasa bruta de mortalidad (número de defunciones por cada 1.000 habitantes).

## Actividades complementarias

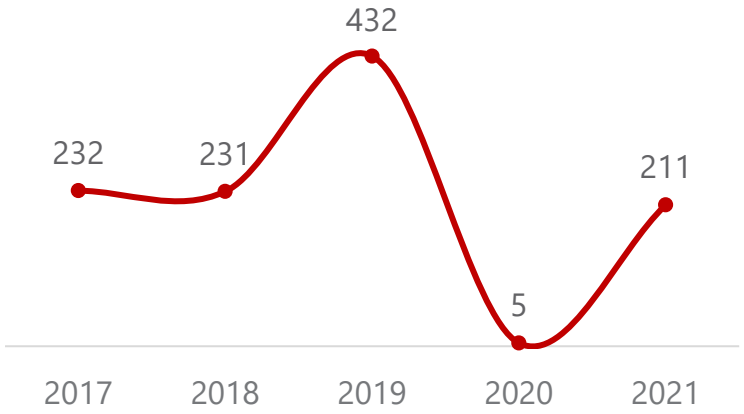



Gráfico 7. Media de participantes en actividades culturales y lúdicas por cementerio.

El relajamiento de las restricciones a la movilidad y de las interacciones sociales durante el 2021, ha permitido que, en algunos casos, se hayan podido volver a realizar actividades culturales y lúdicas. Aun así, la recuperación ha sido desigual puesto que solo 3 de los 12 municipios han registrado participantes en este tipo de actividades. Estas actividades están abiertas a la ciudadanía y no están relacionadas con la misión original del cementerio, ya sean conciertos, visitas de grupo, actividades educativas, charlas, etc.

## Quejas y reclamaciones

Con relación a los actos vandálicos con daños por cementerio (0,87 de media en el 2021) y al número de quejas y reclamaciones sobre el cementerio recibidas por cada 1.000 unidades funerarias (0,35 de media), han aumentado respecto al 2020 (los valores más bajos de toda la serie histórica), tendiendo a valores más próximos a los de los años anteriores a la pandemia del Covid-19.

Solo 3 municipios sufrieron algún acto vandálico con daños en el 2021.

## 2.6. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RH

Los indicadores de la **Dimensión Valores Organizativos/Recursos Humanos** están relacionados con el modelo organizativo del servicio, es decir, con el tipo de gestión, la dotación de recursos humanos, el clima laboral y las características y capacitación del personal de los cementerios municipales. Así pues, los objetivos estratégicos de esta dimensión son: gestionar el servicio con las diversas formas de gestión, disponer de una dotación de recursos humanos adecuada, mejorar las habilidades de las personas trabajadoras y reflejar la estructura de género del personal.

### Dotación de RH




Gráfico 8. Medias anuales del número de servicios prestados por operario, de la superficie del cementerio y unidades funerarias por persona trabajadora.

La media de los servicios prestados por cada operario del cementerio aumentó durante el 2021 un 9,4% respecto al año anterior. Pero la tendencia de los municipios ha sido muy dispar. En algunos de los municipios este aumento ha superado el 50% y el 70%, mientras que en otros ha habido una disminución, en uno de los casos de hasta el 39%.

Aumenta por segundo año consecutivo la carga de trabajo de las personas trabajadoras del servicio de cementerio.

Con relación a los m² de cementerio por persona trabajadora y al número de unidades funerarias por trabajador/a, el aumento es debido a que un 42% de los municipios ha reducido su número de personal en plantilla, el resto lo ha mantenido, y solo uno de los cementerios ha aumentado la contratación de personal.

## Perspectiva de género

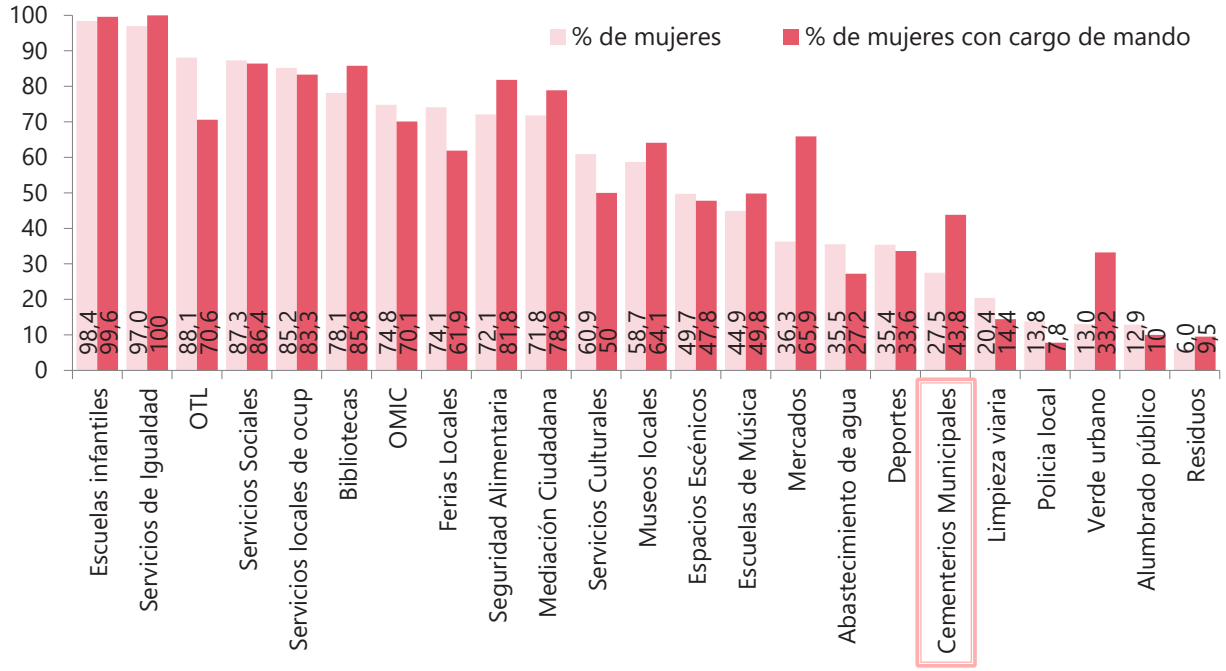



Gráfico 9. Medias anuales del % de mujeres sobre el total de personas trabajadoras de los cementerios y del % de mujeres sobre el total de personas con cargo de mando de cada uno de los servicios analizados a través de los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.

El servicio de cementerios es el sexto de los 23 servicios que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona en que menos presencia de mujeres hay. Menos de un tercio de las personas trabajadoras de los cementerios son mujeres, y, aunque la cifra no ha variado mucho si tenemos en cuenta el periodo entre 2017 y 2021, su porcentaje se ha visto reducido en un 11,6% entre 2020 y 2021. La reducción se ha dado en 5 de los 12 municipios. Aun así, el porcentaje de mujeres sobre el total de personas con cargo de mando representan un 43,8%, que es superior a su presencia en el servicio, lo cual es positivo en cuanto a su representación en los puestos de mando y en este caso, se encontraría en tercera posición en el conjunto de los servicios.

## Formación y capacitación

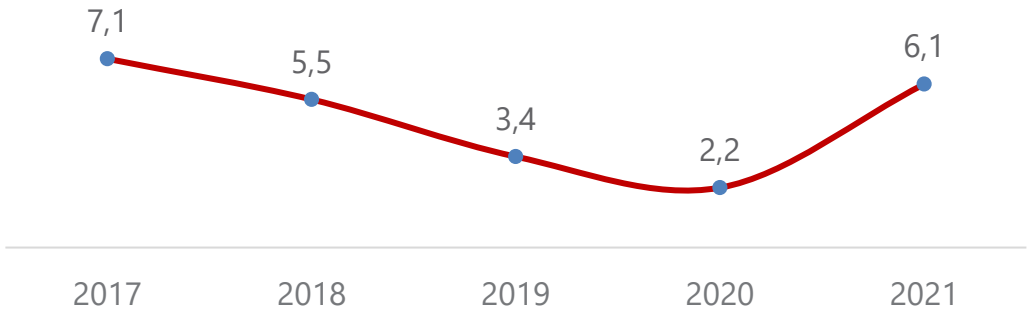



Gráfico 10. Media de horas de formación por persona trabajadora del cementerio.

La media de horas de formación de los trabajadores de los cementerios se ha ido reduciendo desde el 2017 por falta de oferta y de recursos, llegando a su mínimo histórico en 2020, agraviado por la pandemia. Durante el 2021 ha habido una buena recuperación y se ha incrementado un 177%, logrando valores superiores a los de 2018, siendo 6,1 la media de horas anuales de formación por persona trabajadora. Aun así, en el 2021, el personal de los cementerios es el tercer servicio que menos formación ha realizado de entre los 23 servicios analizados en el marco de los Círculos de Comparación Intermunicipal, y todavía está lejos de la media de horas de formación por trabajador/a de todos los servicios, que se sitúa en 16 horas anuales. Hay que tener en cuenta, además, que en 6 de los 12 municipios que han participado, el personal de cementerios ha recibido menos de 2 horas anuales de formación.

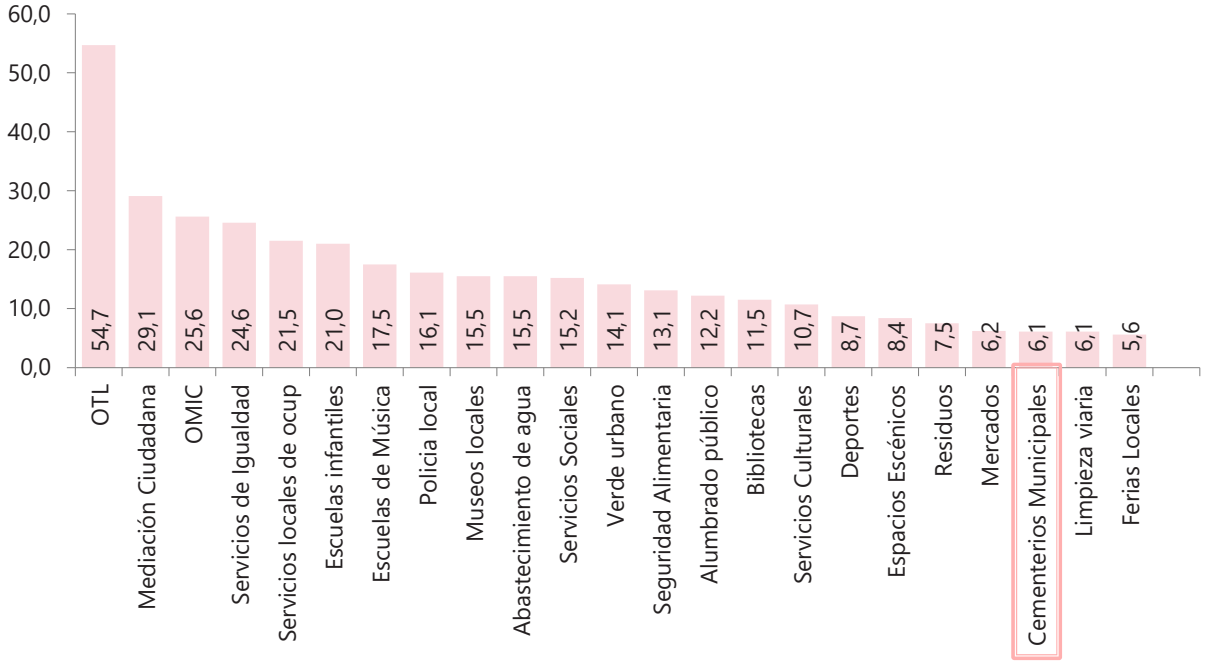



Gráfico 11. Media de horas de formación por persona trabajadora en cada uno de los servicios analizados a través de los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.

## 2.7. DIMENSIÓN ECONOMÍA

Los indicadores de la **Dimensión Economía** reflejan cuáles son los recursos necesarios para ofrecer el servicio, así como los gastos asociados a éste y sus fuentes de financiación. Los seis objetivos estratégicos de la dimensión son: disponer de los recursos adecuados para la gestión de los cementerios municipales, velar por la prestación del servicio de cementerios a unos costes unitarios adecuados, financiar adecuadamente el servicio de cementerios municipales, impulsar la conservación y mejora de los cementerios, gestionar adecuadamente los recursos de los cementerios municipales y obtener los ingresos necesarios para la gestión del cementerio.

## Gasto por habitante

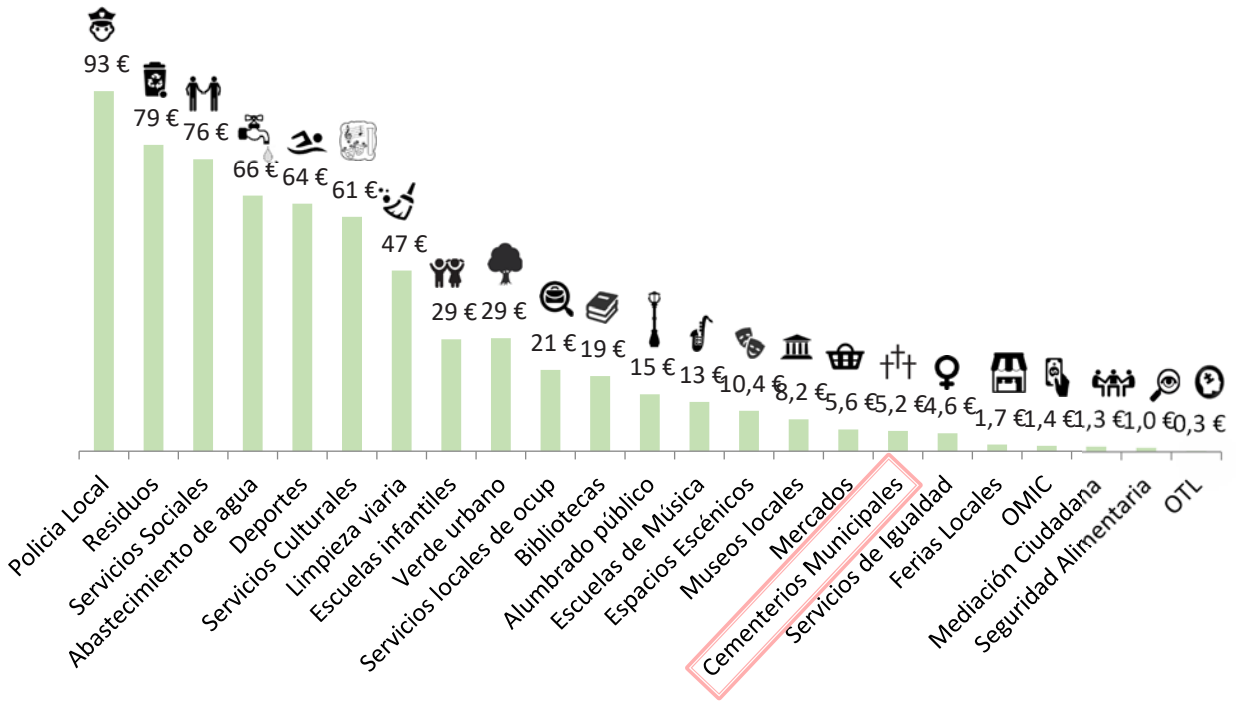



Gráfico 12. Medias anuales del gasto corriente del servicio por habitante de cada uno de los servicios analizados a través de los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.

Los cementerios municipales son el 7.º servicio con una menor dotación presupuestaria de todos los que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal, con un gasto corriente de 5,2 € por habitante de media en 2021.

Los gastos de los cementerios representan de media el 0,55% del presupuesto corriente municipal.

Estos gastos asociados al cementerio representan el 0,55% del presupuesto corriente municipal y es el dato más bajo del periodo 2017-2021.

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Gastos corrientes de los cementerios / Total gastos corrientes municipales (%) | 0,69% | 0,60% | 0,57% | 0,57% | 0,55% |

Gráfico 13. % Gasto corriente municipal en cementerios sobre total de gastos corrientes municipales.

Los gastos corrientes municipales se gestionan en un 56,5% de forma indirecta por empresas concesionarias del servicio y en un 43,5% de los casos la gestión es directa.

De media, el 43,5% de los gastos corrientes de los cementerios se gestionan de forma directa por el ayuntamiento.

## Gastos corrientes

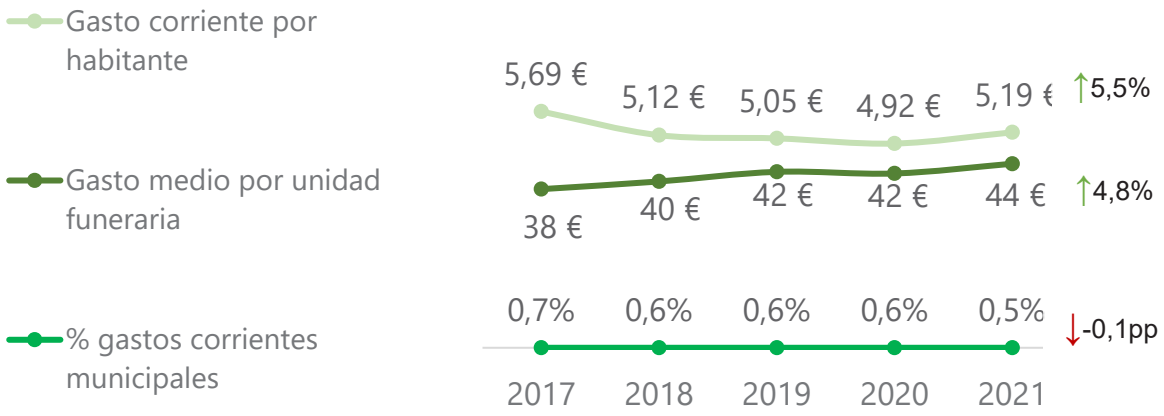



Gráfico 14. Medias anuales del gasto corriente por habitante y por unidad funeraria y del % que representan los gastos corrientes del cementerio sobre el presupuesto corriente municipal.

El gasto corriente por habitante se mantiene estable durante el periodo 2017-2021, alrededor de los 5 € por habitante. El gasto medio por unidad funeraria se incrementa ligeramente respecto al año anterior en un 4,8%, siendo 44 € por habitante, la cifra más elevada de la serie temporal, que desde el 2017 ha seguido una tendencia al alza.

Tanto el gasto corriente por habitante como el gasto medio por unidad funeraria ha aumentado respecto al año 2020, en todos los municipio, excepto en uno de ellos.En el caso del porcentaje que representa el gasto corriente de los cementerios sobre el presupuesto corriente municipal, este ha disminuido porque en general los presupuestos totales municipales han aumentado en mayor proporción (un 8% de media mientras que el gasto corriente de cementerios ha aumentado un 7%). En cuanto a la conservación y mejora de los cementerios, si tenemos en cuenta las Inversiones realizadas en los últimos 5 años por 100 $m^2$ , estas han disminuido respecto a 2020 y son las más bajas de toda la serie histórica, con una media de 760,3 € por 100 $m^2$ frente a los 990,00 € de 2020. Esta cifra, sin embargo, se acerca más a la de los años anteriores, si tenemos en cuenta solo la muestra de los municipios que han proporcionado este dato para 2020 y 2021. En este caso, la media sería 957,00 € por 100 $m^2$.

Durante toda la serie histórica analizada, las partidas a las que se destina más gasto son personal, mantenimiento y otros gastos. El gasto de personal representa un 53% del total de los gastos en 2021. A lo largo de los años, su peso sobre el total de los gastos se ha mantenido estable, aumentando en 1,7 puntos porcentuales durante el año 2020, pero volviendo a los valores de 2019 durante el año 2021. Lo mismo ha pasado con el porcentaje que representa el gasto de mantenimiento, que disminuyó durante el 2020, pero en 2021 vuelve a los valores anteriores a la pandemia incrementándose en 2,7 puntos porcentuales y representando un 18% sobre el total de los gastos. En cuanto a "otros gastos", estos representan un 20% de los gastos totales e incluyen, por ejemplo, los contratos de servicios de los cementerios que no son ni de mantenimiento ni de jardinería, y que tampoco están asociados directamente a las actividades complementarias que se puedan desarrollar.

En cuanto al resto de partidas "Jardinería" o "Limpieza", mantienen valores con poca variación respeto al año anterior, y a lo largo de la serie. Disminuye el peso que representan los gastos por actividades complementarias (concierto, turismo, guías, transportes especiales, etc....), respecto al año anterior, a pesar de haber aumentado el número de participantes en estas actividades, y es la cifra más baja de la serie histórica.

Excepto las partidas de gasto de personal y gasto de mantenimiento, en el resto de las partidas de gasto hay mucha diversidad de escenarios entre los municipios.

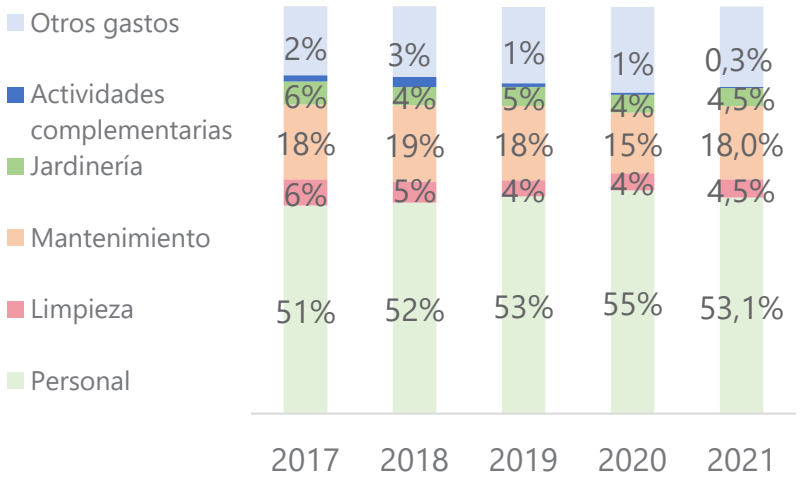



Gráfico 15. Desglose de los gastos corrientes medios del servicio de cementerios.

En cuanto a los recursos disponibles para hacer frente a estos gastos corrientes, continúa habiendo cierta heterogeneidad en el % de autofinanciación de los cementerios de los diferentes municipios, el cual varía entre el 22% y el 145% en función de diferentes características, como son los precios públicos, la existencia y el nivel de las tasas de mantenimiento y el ritmo de concesión de nuevos derechos funerarios. En consecuencia, la aportación municipal, también varía significativamente entre los municipios participantes.

Los cementerios autofinancian de media un 97,3% de sus gastos corrientes a través de los ingresos por tasas y precios públicos.

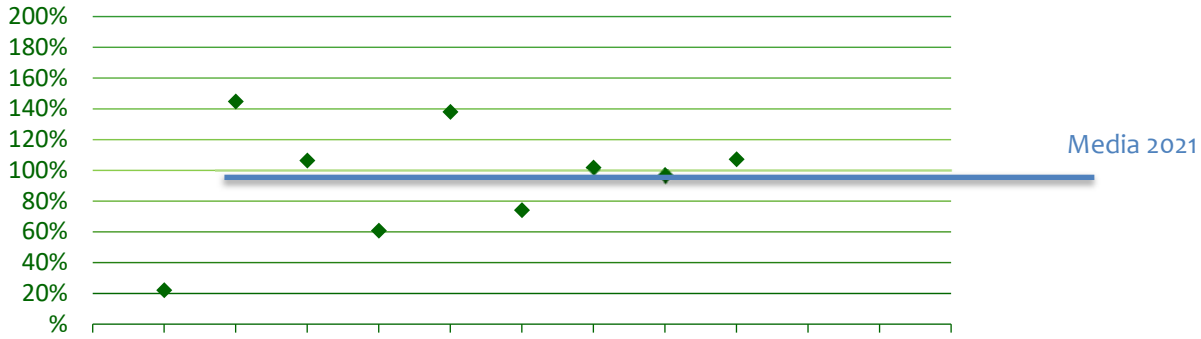



Gráfico 16. Gráfico de dispersión del % de autofinanciación de los cementerios municipales participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal.

El grado de autofinanciación de los cementerios de los municipios participantes no va relacionado con el tipo de gestión, directa o indirecta. Cómo podemos ver en el gráfico 17, la dispersión del % de autofinanciación no está estadísticamente relacionada, en este caso, con el tipo de gestión directa. En efecto, dada la dimensión de la muestra y el coeficiente de Pearson resultante (r=0,20), se considera insuficiente para poder identificar algún tipo de correlación positiva entre ambos indicadores. Tampoco existe correlación entre el % de gestión indirecta y el % de autofinanciación de los cementerios municipales.

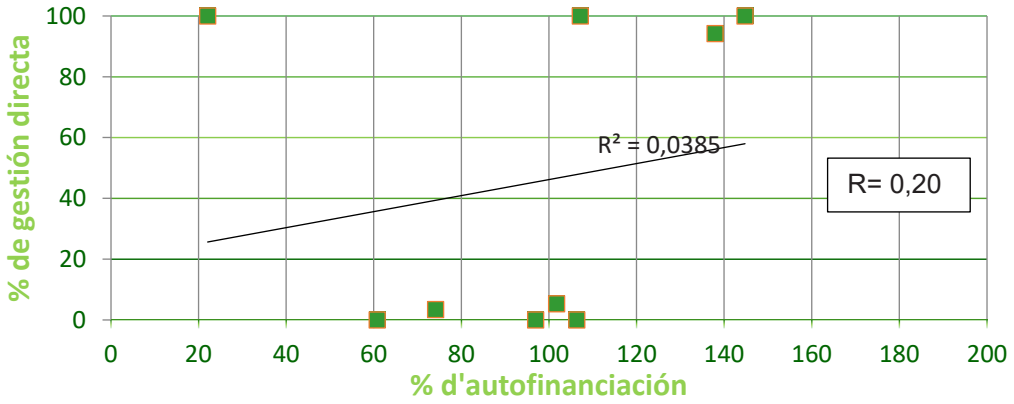



Gráfico 17. Gráfico de correlación entre el % de gestión directa y el % de autofinanciación de los cementerios municipales.

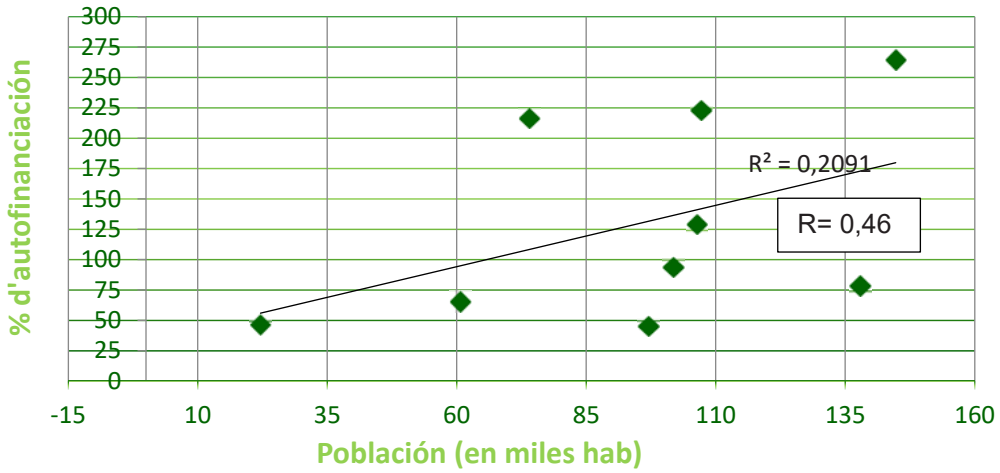



Gráfico 18. Gráfico de correlación entre el % de autofinanciación y la población de los cementerios municipales expresada en miles de habitantes.

Donde sí podemos observar correlación es entre el grado de autofinanciación por tasas y precios públicos de los cementerios municipales, y el volumen poblacional en términos absolutos de los municipios, siendo el coeficiente de Pearson r= 0,46. Aquellos municipios con una población más grande tienen un nivel de autofinanciación más elevado que los que tienen una población más reducida.

## Ingresos corrientes

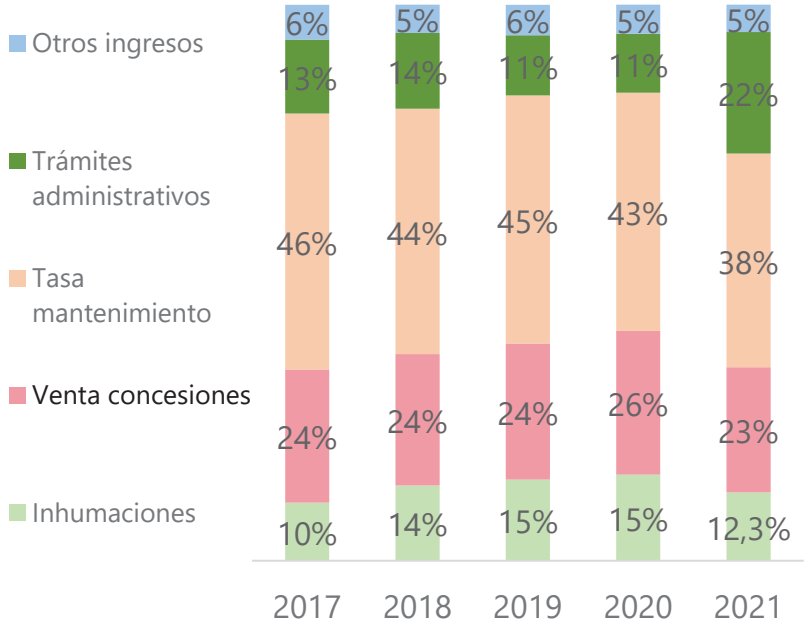



Gráfico 19. Desglose de los ingresos corrientes medios del servicio de cementerios.

Los ingresos derivados de las tasas de mantenimiento del cementerio representan un 38% de los ingresos totales, siendo la partida más importante de los ingresos corrientes, aunque su peso ha disminuido en 5 pp respecto al año anterior. De media, en 2021, la tasa de mantenimiento anual por cada nicho ha sido de 18,9 € y de 10,4 € por columbario. Ambas tasas han disminuido en referencia a 2020, en que la tasa media de mantenimiento anual fue de 19,6 € por nicho y de 11,2 € por columbario.

La siguiente fuente de ingresos en importancia son la venta de concesiones, siendo de media, un 23% del total de los ingresos de los cementerios. Los ingresos derivados de los trámites administrativos duplican su peso en el total de ingresos, pasando de representar el 11% al 22%. Esto es debido a que no estamos teniendo en cuenta la misma muestra que en el año 2020. Si cogemos la misma muestra de municipios que han proporcionado el dato en los dos años, entonces obtenemos como resultado que los ingresos por trámites administrativos se mantienen respecto al año anterior, representando el 11% del total de ingresos corrientes. El resto de los ingresos se mantienen en proporciones similares a los de los años anteriores.

Los nichos tienen una tasa de concesión media de 58,9€ por cada año de concesión (13,4€ en el caso de los columbarios).

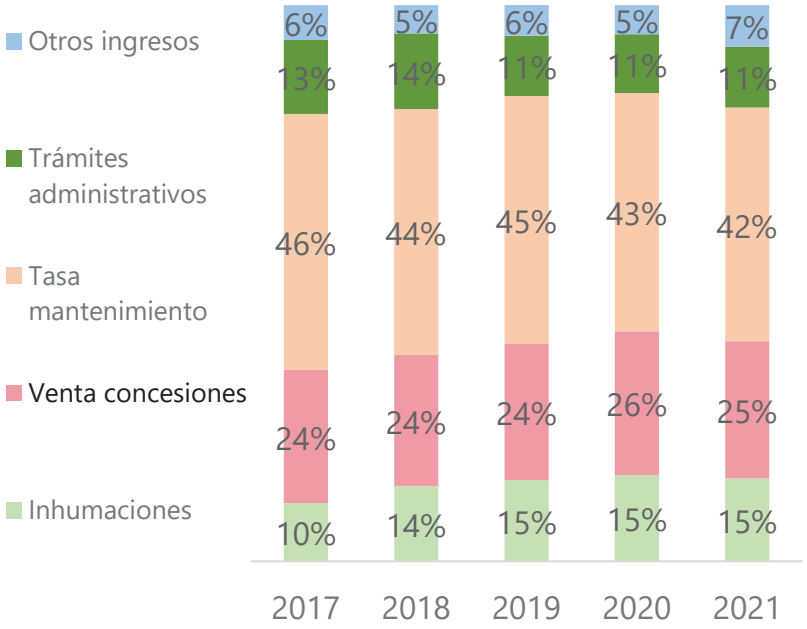



Gráfico 20. Desglose de los ingresos corrientes medios del servicio de cementerios con la misma muestra de municipios del ejercicio 2020

En global, podemos decir que las diferentes fuentes de ingresos mantienen una proporción sobre el total de ingresos corrientes bastante estable a lo largo de la serie, con pocas variaciones.

Las inhumaciones tienen un precio medio de 187,6€ (no incluye los 120€ de media que representan las tasas administrativas).

El precio medio de las inhumaciones en el 2021 es de 187,6 € (sin incluir los 120,00 € de media que representan las tasas administrativas) y aumenta un 14% respecto al 2020 siguiendo la tendencia ascendente de los años anteriores a la pandemia.

## 3. RESUMEN EJECUTIVO

- Contexto: disminución del impacto de la pandemia del Covid-19 y relajación de las restricciones a la movilidad.
- Entre 2020 y 2021 aumenta tanto el gasto medio por unidad funeraria, de 42€ a 44,3€, como el gasto corriente municipal en cementerios, de 4,9 € por habitante a 5,2 € por habitante. Por el contrario, se mantiene, e incluso disminuye ligeramente, el 0,55% que representa el presupuesto de cementerios municipales sobre los presupuestos corrientes municipales.
- De media, el 43,5% de los gastos corrientes de los cementerios son gestionados de forma directa por parte del ayuntamiento.
- Los cementerios autofinancian, de media, un 97,3% de sus gastos corrientes a través de los ingresos por tasas y precios públicos.
- El precio medio por inhumación es de 187,6€.
- Disminuyen un 11% las inhumaciones de féretros, situándose en el nivel de 2019, y las inhumaciones de cenizas se mantienen con tendencia al alza. Aun así, el 80% de las inhumaciones continúan siendo de féretros.
- Aumentan tanto las reversiones voluntarias como las no voluntarias por cada 1.000 UF en un 61,7% y un 29,7% respectivamente respecto al año 2020.
- Las personas trabajadoras de los cementerios forman parte de los servicios esenciales y han visto aumentar su carga de trabajo por segundo año consecutivo. El número de servicios prestados por operario ha aumentado un 9,4% respecto al año anterior.
- Destaca el aumento continuado a lo largo de la serie del número de unidades funerarias por persona trabajadora, que ha aumentado un 23% respecto a 2017.
- Se ha empezado a recuperar el número de asistentes en actividades culturales y lúdicas que fue casi inexistente durante la pandemia. El número de participantes por cementerio durante el 2021 ha sido de 210.
- Se recupera la formación por parte de las persones trabajadoras de los cementerios, que había disminuido durante la pandemia. La media de horas de formación por trabajador/a ha sido de 6 horas anuales.

## 4. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

El día 19 de octubre de 2022 se celebró, de forma presencial, el taller de mejora de la 6ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios.

### Objetivo de la dinámica:

**Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión de los cementerios municipales.**

### Asistentes:

En total participaron 12 asistentes, técnicos/as y directores/as en representación de 9 cementerios municipales y 3 personas de la Diputación de Barcelona.

Los representantes de los cementerios municipales procedían de los siguientes municipios:

| | |
|---|---|
| Esplugues de Llobregat | Sant Cugat del Vallès |
| Hospitalet de Llobregat | Sant Feliu de Llobregat |
| El Prat de Llobregat | Terrassa |
| Rubí | Vilafranca del Penedès |
| Sabadell | |

### Metodología:

Para llevar a cabo la dinámica se organizó un solo grupo de trabajo. Cada municipio formalizó individualmente una o dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupara sobre la gestión de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar una solución ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, sobre cómo habían resuelto desde su servicio el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas en función de grandes temas o preguntas. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio.

### CUESTIONES SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### Gestión de los entierros de aquellas personas que no son los titulares del nicho o columbario. Gestión de los impagos.

Uno de los municipios plantea la cuestión de cómo se resuelven aquellos casos en que no se ha realizado previamente el cambio de nombre del nicho o columbario por parte de los familiares del difunto. Todos los municipios participantes manifiestan que acaban realizando el entierro, aunque no esté tramitado el cambio de nombre. Aunque la forma de resolverlo es diferente según cada cual, en general, se permite hacer el entierro, aunque no se haya hecho el cambio de nombre. Uno de los municipios explica que lo permiten, siempre y cuando, sea un familiar el que autorice a abrir el nicho y se comprometa a hacer el cambio de nombre posteriormente. En caso de tener impagos, solo uno de los municipios manifestó que no autorizan a hacer el entierro si no se regulariza antes el pago. El resto de los municipios, si hay impago, piden a los familiares que se comprometan a regularizarlo.

Expresan que los impagos son un problema grave, y uno de los municipios explica que, en su caso, el 15% de los recibos emitidos vienen devueltos.

### Gestión de las caducidades de las concesiones de nichos.

En este caso, el municipio que plantea la pregunta tiene algunas concesiones caducadas (más de 99 años) que se siguen pagando por parte de los usuarios. En este caso, si no hay impago, no hacen reversiones. Uno de los municipios de mayor tamaño poblacional explica que cuando las concesiones llegan a los 99 años, la concesionaria automáticamente abre un expediente de reversión. Dan un plazo de 30 días por sí quieren renovar la concesión. A la práctica, este plazo es más largo, unos 4 o 5 meses, porque antes de proceder a la reversión se tiene que publicar en el BOE. En el caso de este municipio, solo un 4% de los familiares, aproximadamente, piden renovar la concesión.

Los municipios, en general, tienen muchas dificultades para contactar con los familiares del antiguo titular del nicho. Hay municipios que pueden acceder a los datos históricos del padrón municipal, y al padrón municipal actual, pero no todos tienen acceso. En este último caso, los municipios buscan otras alternativas para poder contactar con los familiares: poner un cartel en el nicho, enviar una carta al domicilio del difunto o buscar familiares del difunto de manera más o menos informal. Cuando no se consigue encontrar a los familiares, todos los municipios hacen la publicación en el BOE y se procede a la reversión.

En el caso de uno de los municipios, se ha ampliado gratuitamente la caducidad de la concesión de los nichos para 50 años más, de forma gratuita. En este municipio, solo tienen un 10% de las concesiones a más de 99 años, pero hay otros municipios que tienen más del 80% de las concesiones a más de 99 años. En estos casos, tienen graves problemas porque no les quedan osarios con espacio o libres.

### Trámites y gestiones de la transmisión de derechos funerarios.

En general se tramita a través de decreto, o resolución desde la concejalía. Uno de los municipios pide la comparecencia, y posteriormente tramita el decreto haciendo referencia a la comparecencia pública.

En el momento de entregar el título funerario, en general se emite en formato electrónico o digital. Algunos municipios también mantienen la opción en papel. Uno de los municipios lo entrega en formado libro firmado electrónicamente.

En general, todos los municipios tienen un precio público para la tramitación de títulos de transmisión de derechos funerarios, excepto uno de ellos, que lo suprimió al pasar a emitir los títulos en formato electrónico.

### Problemática por la falta de suelo público y necesidad de ampliación de las fosas comunes.

Algunos municipios expresan el problema que les supone la escasez de suelo público. Concretamente, el problema lo plantean con relación a la necesidad de ampliación de las fosas comunes cuando éstas se encuentran al máximo de su capacidad. Los municipios plantean varías soluciones en referencia a la forma en que cada uno está resolviendo este problema: uno de los municipios se plantea incinerar los restos del osario (puesto que su normativa propia lo permite). Un segundo municipio explica que están haciendo reversiones de panteones abandonados y los convierten en osario, y un tercero explica que ellos tramitan expedientes de reversión de nichos y provisionalmente los utilizan de osario.

### Procedimiento y coste económico de la recuperación de la propiedad de un nicho por parte del ayuntamiento.

Se habla de diferentes casuísticas: uno de los municipios paga el precio que pagó el cliente en origen. Otro municipio tiene un precio público fijado, con un máximo que puede llegar aproximadamente a un importe de 500,00 €. Y un tercer municipio paga un 50% del precio del nicho.

### Requisitos establecidos a nivel jurídico para las transmisiones en precario.

Uno de los municipios explica que cuando se han encontrado con estos casos, han hecho títulos provisionales. Otro municipio explica que, en su caso, está establecido que durante 5 años no se pueden tocar los restos.

### Ventajas y desventajas de la gestión indirecta vs la gestión directa del servicio de cementerios.

El municipio que plantea la cuestión tiene la concesión del cementerio a punto de caducar y el equipo de gobierno del consistorio se cuestiona si, de cara a la próxima licitación, es conveniente continuar con la gestión indirecta tal como hasta ahora, o que el servicio pase a gestión directa. Tienen intención de realizar un estudio para valorar lo que sea más conveniente y quieren saber si alguno de los municipios ha realizado un estudio similar. Las opciones que tiene en mente el equipo de gobierno del municipio que plantea la cuestión son: remunicipalización, concesión o contrato de servicios.

Uno de los municipios con mayor tamaño poblacional explica que hizo un estudio sobre la remunicipalización de los servicios a través de una empresa externa, y llegaron a la conclusión de que a nivel de costes era inviable. También explica que, si el servicio fuese municipal, tendrían problemas para encontrar personal adecuado, tanto por la especialización, como por la polivalencia que se requiere. Este municipio explica que tiene la gestión en forma de concesión, con un porcentaje de canon muy elevado: 800.000,00 €, que equivale a un 12% de la concesión. Entre el canon y la tasa de mantenimiento, pueden mantener el servicio.

Uno de los municipios que tiene, tanto el cementerio como los servicios funerarios en gestión directa, comenta que remunicipalizar es muy caro.

## CUESTIONES SOBRE LOS SERVICIOS Y LA ACTIVIDAD

### Actividades lúdicas abiertas: qué se puede hacer para ser más próximos a la ciudadanía y para atraer a más visitantes.

Uno de los municipios que gestiona el cementerio de forma directa, explica que ellos han apostado por hacer actividades lúdicas abiertas para acercarse a la ciudadanía, y explica las diferentes acciones que han realizado. Una de ellas es la reconversión del cementerio en un jardín abierto a la ciudad y lo han denominado "Jardín del recuerdo". Es lo que ellos denominan "cementerios vivos". También aprovechan cada año la celebración del día de Todos los Santos para realizar actividades que puedan atraer visitantes, como exposiciones y visitas comentadas, conciertos de música clásica y jazz, así como facilitar el acceso a las personas con poca movilidad. También organizan un "food truck" para que los visitantes puedan tomar algo.

A parte de las actividades del día de Todos los Santos, también organizan otras actividades durante el resto del año, como los conciertos de música clásica y jazz que se realizan en julio, y que, dado su éxito, se quieren ampliar a otras épocas del año. Además, también tienen previsto poner en marcha el diseño de un circuito de visita y una pequeña "cabaña" en la entrada del cementerio para tener un espacio educativo fijo, dirigido al público infantil y joven. Entre otras actividades habrá un Escaperoom y exposiciones.

Este mismo municipio explica que quieren hacer innovaciones artísticas en las decoraciones de los columbarios: jardines vegetales, decoraciones diferentes de las tradicionales y tipos de objetos diferentes de los habituales.

Otro municipio explica, que hace dos años, antes de la pandemia, habían hecho conciertos en el cementerio (conciertos que no eran de música clásica, que es lo más habitual), y que en el 2022 se han vuelto a retomar. Concretamente, se repitió un concierto en 6 espacios diferentes del cementerio durante un solo día, y asistieron 300 personas aproximadamente.

El resto de los municipios explican que ellos tienen muchas dificultades para introducir las actividades de ocio del cementerio en el municipio.

### Espacio de duelo perinatal y gestacional.

La mayor parte de los municipios asistentes tienen un espacio específico de luto perinatal y algunos de ellos también gestacional. Son espacios para familias que han sufrido una pérdida gestacional, perinatal o neonatal. Varios de estos municipios han inaugurado estos espacios hace poco tiempo: uno de los municipios concretamente hace 6 meses, y otro lo inaugurará en noviembre.

En general todos los espacios son parecidos: de mármol blanco, con un jardín de piedras con agua y decoración de mariposas (simbolizando la transformación) y estrellas (simbolizando al bebé). En algún caso los familiares pueden dejar algún recuerdo (por ejemplo, una piedra) escrita.

### Soporte por parte de los políticos o asociaciones municipales para poder crear un espacio de duelo perinatal.

Uno de los municipios explica que ellos no han tenido apoyo, ni por parte de los políticos del consistorio, ni por parte de asociaciones del municipio. Hubo una moción por parte de uno de los partidos, pero no tuvo apoyo.

Otros municipios explican cómo lo consiguieron en su municipio. En uno de ellos también fue por una moción, pero en este caso prosperó, y en poco tiempo se inaugurará este espacio. Es el mismo caso en otros dos municipios, en que también se creó este espacio fruto de una moción y de la presión de las asociaciones. En otro municipio, tienen entre el personal contratado, una comadrona de un hospital que es la que se encarga de este espacio.

### ¿Como se gestiona la llegada de personas (no contratadas), que vienen a ayudar a limpiar los nichos durante la campaña del día de Todos los Santos, y piden dinero a cambio a los usuarios?.

Uno de los municipios explica que tiene problemas con las personas que vienen espontáneamente, no contratadas laboralmente, durante la campaña del día de Todos los Santos, para limpiar los nichos y cobrando por este servicio a los visitantes. Aparte de los problemas relacionados con los riesgos laborales, (estas personas utilizan escaleras altas, y muchas veces también vienen con menores que también participan en estas actividades de limpieza), también se generan problemas derivados de enfrentamientos entre diferentes colectivos que quieren realizar esta tarea, a cambio de un dinero.

Otro municipio explica que contrata personal específico para este día.

### Conveniencia de que los cementerios municipales tengan un crematorio propio.

El municipio que plantea la cuestión tiene que renovar la concesión el próximo año y se está planteando incluir que tenga un crematorio puesto que actualmente utiliza el crematorio de otro municipio.

Uno de los municipios participantes explica, que, en su caso, tienen el crematorio vinculado a los Servicios Funerarios, pero lo quieren cambiar en la próxima licitación. Consideran que es mejor que esté vinculado jurídicamente al cementerio.

Uno de los municipios que sí que tiene crematorio comenta, a fin de informar al municipio que ha planteado la pregunta y para que lo tenga en cuenta, la dificultad que supone tener que controlar las emisiones de gases según la normativa europea.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALUMBRADO PÚBLICO 2021





En el Círculo de eficiencia energética en alumbrado público colabora:



# INFORME DE LOS INDICADORES DE EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALUMBRADO PÚBLICO 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

3. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

4. RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES

## 1. INTRODUCCIÓN

El Círculo Intermunicipal de Eficiencia Energética en el Alumbrado Público celebra su decimotercera edición con la participación de 40 entidades locales (39 municipios y 1 consejo comarcal), y con una población total de 2.430.172 habitantes. Con relación al año pasado, se ha pasado de 39 a 40 participantes. Con las modificaciones indicadas, la población participante representa el 59,7% de los habitantes de la población total de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, con la excepción de la Ciudad Condal.

El contexto del servicio de alumbrado municipal ya ha consolidado un cambio que comenzó hace más de 10 años. Actualmente hay un modelo de gestión mixto extendido: empresas de mantenimiento tradicionales, Empresas de Servicios Energéticos (ESE) y en algún caso incluso, mantenimiento con brigada municipal.

Dentro del contexto de cambio lento pero continuado, se encuentra el asentamiento cada vez más consolidado de la tecnología LED y la tecnología de telegestión como sistema de gestión. Por otra parte, constatar la madurez del reglamento de contaminación lumínica Decreto 190/2015, dando más cobertura tecnológica y de protección ambiental, al *Reglamento de Eficiencia Energética de Instalaciones de Alumbrado Exterior* (Real Decreto 1890/2008).

Otras preocupaciones expuestas en el taller son problemáticas que aparecen en la gestión del día a día: incidencias y avisos de ciudadanos, y su gestión con la empresa mantenedora, aspectos normativos de los cuadros de alumbrado, la gestión del arbolado, garantizar rendimientos lumínicos, etc.

Como en ediciones anteriores, el Círculo de Eficiencia Energética en el Alumbrado Público se basa en el cálculo de un sistema de indicadores (véase la Guía de Interpretación del Círculo de Eficiencia Energética en el Alumbrado Público), que en su conjunto debe permitir observar, analizar y evaluar las características del servicio de alumbrado público de los municipios participantes. Todos los municipios han aportado los datos para la confección de los indicadores, con la explotación y el análisis de una gran cantidad de información. Esto ha permitido disponer de un excelente estudio de la situación actual y de la evolución del servicio de alumbrado público (tanto por comparación histórica de cada municipio como por la comparación entre ellos) y también detectar los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de cada municipio participante.

Las cifras extraídas y analizadas en este informe han sido comparadas con cifras de otros entornos. En concreto se han comparado con los datos de:

- La *Memoria de evaluación del impacto de la propuesta de reglamento de desarrollo de la Ley 6/2001, de ordenación ambiental del alumbrado para la protección del medio nocturno*. Fechado al 23 de mayo de 2014 y a partir de ahora: "Documento de referencia en Cataluña-2014".
- El *Inventario, consumo de energía y potencial de ahorro del alumbrado exterior municipal en España*. Fechado en 2017 y a partir de ahora: "Documento de referencia en España- 2017". Aunque la mayoría de los datos son del año 2015. Este documento, de gran interés, no se ha actualizado en los últimos 3 años.
- Tesis doctoral: *Variación espacial, temporal y espectral de la contaminación lumínica y sus Fuentes: Metodología y resultados*. Fechada en julio de 2015 y realizada por Alejandro Sánchez-de-Miguel de la Universidad Complutense de Madrid. A partir de ahora "Documento de referencia en Europa-2014".

Este año no hay modificaciones en el cuadro de indicadores.

A continuación, el informe presenta un resumen de los resultados obtenidos en el Círculo de análisis de los datos del año 2021.

| Participante | Población 2021 | Número de lámparas 2021 |
|---|---|---|
| Argentona | 12.629 | 3.319 |
| Badalona | 223.006 | 27.509 |
| Barberà del Vallès (*) | 33.016 | 4.560 |
| Cabrils (*) | 7.567 | 3.330 |
| Canet de Mar | 14.810 | 2.793 |
| Canovelles | 16.872 | 2.922 |
| Consell Comarcal d'Osona (**) | 7.484 | 3.001 |
| Figueres | 47.043 | 7.829 |
| Franqueses del Vallès (Les) | 20.351 | 5.326 |
| Granollers | 62.475 | 12.033 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 264.657 | 23.165 |
| Igualada | 40.875 | 8.851 |
| Lleida | 140.080 | 25.728 |
| Malgrat de Mar | 18.950 | 4.003 |
| Manresa | 78.192 | 10.498 |
| Mataró | 129.120 | 15.117 |
| Mollet del Vallès | 51.151 | 7.075 |
| Montgat | 12.260 | 2.767 |
| Montmeló | 8.800 | 2.399 |
| Olivella | 4.127 | 2.094 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 | 11.058 |
| Premià de Mar | 28.523 | 3.544 |
| Pineda de Mar | 27.974 | 4.991 |
| Rubí | 78.549 | 13.892 |
| Sabadell | 216.204 | 29.992 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | 11.147 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | 20.028 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 | 5.711 |
| Sant Fruitós de Bages | 8.936 | 3.054 |
| Sant Quirze del Vallès | 20.156 | 5.781 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | 8.708 |
| Teià | 6.532 | 2.492 |
| Terrassa | 223.011 | 29.180 |
| Vacarisses | 7.082 | 3.054 |
| Viladecans (*) | 66.707 | 10.781 |
| Viladecavalls | 7.545 | 2.530 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 | 10.590 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | 7.551 |
| Vilassar de Dalt | 9.074 | 2.455 |
| Vilassar de Mar | 20.936 | 3.575 |
| **TOTAL** | **2.430.172** | **364. 433** |

Tabla 1. Listado de municipios participantes. Año datos: 2021

Nota1: * Nueva incorporación al Círculo respecto al año anterior.
Nota2: El Consell Comarcal d'Osona participa con 3 municipios (Gurb, Sant Quirze de Besora y Prats de Lluçanès).

## 2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

A continuación, se analizan los resultados de los indicadores de eficiencia en el alumbrado público. Con la voluntad de facilitar su lectura y para una mejor comprensión de los datos, la información que se expone está estructurada en cuatro subapartados, correspondientes a **cuatro vectores de análisis**. El objetivo es facilitar una visión más ajustada a la casuística y las singularidades del sector:

- Servicio lumínico. Analiza cómo se presta el servicio de las instalaciones, mediante la observación de los niveles lumínicos, el tipo de luz, las averías, etc.
- Infraestructura y tecnología. Donde se tiene en cuenta el tipo de instalaciones, las fuentes de luz, su antigüedad, etc.
- Gestión de los recursos económicos. Con consideraciones sobre la economía municipal. Tanto en los importes según gastos energéticos, de mantenimiento o inversiones, como en la forma de la gestión de estos gastos.
- Repercusiones ambientales. Con el análisis de los indicadores de contaminación lumínica, gasto energético, gases de efecto invernadero, etc.

### 2.1. SERVICIO LUMÍNICO

En este vector, se analiza la forma en que se presta el servicio al ciudadano: Garantizar la visibilidad durante la noche en espacios públicos, y en condiciones seguridad y confort. Es difícil poder evaluar este servicio, con unas ratios de carácter supramunicipal, pues la forma más aceptada de poder evaluarlo es mediante:

- La cantidad de la luz: Niveles lumínicos, normalmente en lx o cd/m$^2$, en función de las necesidades de cada espacio.
- La calidad de la luz: El rendimiento del color, la tipología de la luz, la uniformidad de niveles, la visión vertical, etc.
- El mantenimiento del servicio en el tiempo: Averías, tiempo de resolución, quejas y tiempo de resolución de las incidencias más graves, etc.

Es pues, necesario un análisis con más detalle de cada una de las casuísticas municipales, según planes directores de alumbrado, auditorías energéticas, proyectos ejecutivos, etc.

A continuación, se muestran una serie de indicadores, que pueden indicar tendencias y comportamientos:

| INDICADORES DE SERVICIO LUMÍNICO | Año | Total |
|---|---|---|
| % de lúmenes instalados de luz blanca | 2021 | 44,2% |
| | 2020 | 36,2% |
| | 2019 | 33,1% |
| lx medios estimados de superficie iluminada | 2021 | 10,4 lx |
| | 2020 | 10,4 lx |
| | 2019 | 9,6 lx |
| % de lámparas fundidas respecto al número total de lámparas | 2021 | 5,2% |
| | 2020 | 6,1% |
| | 2019 | 7,2 % |
| Número total de averías por cada 1.000 lámparas | 2021 | 108 |
| | 2020 | 119 |
| | 2019 | 130 |
| % de avisos (que efectúan los ciudadanos) por avería respecto al número total de averías | 2021 | 21,0 % |
| | 2020 | 23,2 % |
| | 2019 | 19,1 % |
| % de averías que se reparan en menos de 24 horas respecto al número total de averías | 2021 | 72,2 % |
| | 2020 | 70,3 % |
| | 2019 | 75,3 % |

Tabla 2. Indicadores de servicio lumínico. Años datos: 2019-2021

Respecto a la cantidad de luz, el indicador Nivel lumínico medio en servicio es uno de los indicadores típicos de la luminotécnica. Este indicador se mide en lux, a partir de los lúmenes útiles calculados en función del tipo de lámpara y luminaria con un factor de mantenimiento del 0,8, y la superficie iluminada.

**10,4**
lx medios por superficie iluminada

Su determinación es compleja, debido a su propia concepción. El nivel de luz medio nos marca la política de niveles lumínicos del municipio. En la reglamentación actual vigente (R.D. 1890/2008) se pueden utilizar en municipios, niveles de referencia normalmente entre 4,5-22,5 lx.

En un municipio, la mayoría de las superficies deberían ser de niveles reducidos, y sólo aquellas de mayor intensidad de uso (zonas comerciales, rondas, avenidas, vías arteriales o vertebrales), deben acercarse a niveles de 15 lux. El nivel de 10,4 lx de media indica que los niveles tienden a ser considerados como medios o reducidos.

Para verlo gráficamente y si cogemos la clasificación de los Planes de Movilidad Urbana (donde se clasifiquen las calles en "vertebrales", "articulares" y "vecinales", en función de su uso e intensidad), y relacionados con una teórica clase de alumbrado según el RD1890/2008, tenemos:

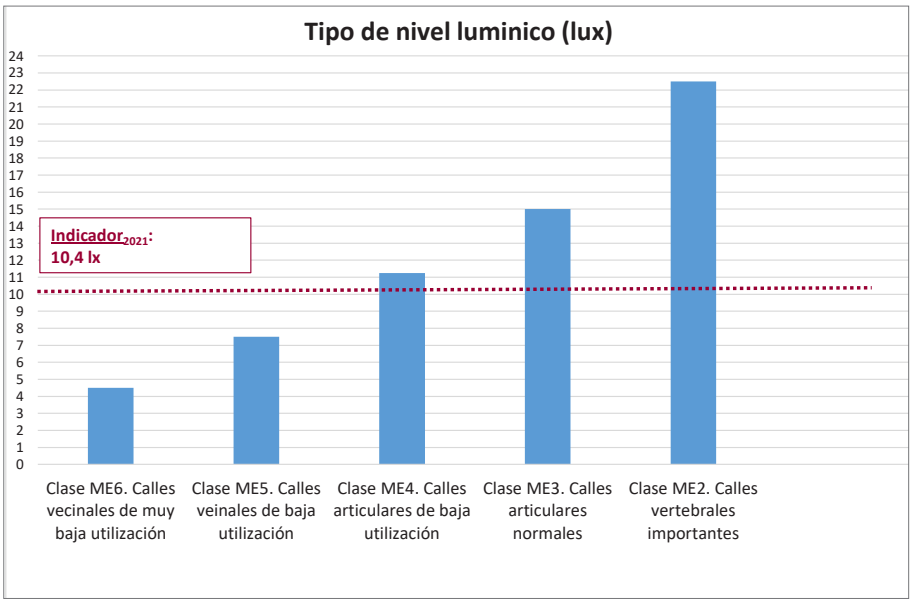



Figura 1. Niveles lumínicos de referencia y el calculado resultante. Año datos: 2021

En los lugares donde exista la consideración de niveles lumínicos elevados, ocasiona una barrera en las políticas de reducción de gasto energético. Si se está generando más cantidad de luz de la que el servicio necesita, muy difícilmente se podrán reducir los valores de "Potencia total instalada respecto al número de lámparas" a niveles europeos, y optimizar los valores por municipios pequeños, pues la potencia instalada, el flujo lumínico instalado y el nivel lumínico, son variables que van directamente relacionadas con el hecho de que las luminarias tengan factores de utilización similares y que las fuentes de luz sean de la misma tipología.

El indicador de "% lúmenes instalados de luz blanca" da idea de la calidad, referido a una luz de alto IRC y prestaciones. Un 44,2 % de los lúmenes instalados son de luz blanca, siendo mayoritariamente la presencia de LED T<3500 K (un 30,6% del total de lámparas respecto un 11,5% de LED de T>3500 K).

La presencia significativa de luz blanca puede satisfacer, de media, las necesidades de luz blanca por zonas de representación (plazas importantes, parques, zonas comerciales, etc.), a la vez que determinan la constatación de la transición hacia la tecnología LED. Esta se consigue con lámparas de halogenuros metálicos, vapor de mercurio (casi extintas), fluorescentes o LED. Se prevé un aumento de este valor que, aunque represente un aumento de la calidad en determinadas zonas, también irá en contraprestación a las repercusiones ambientales debido a que las lámparas de espectro energético en el lado de los azules (a longitudes de onda inferiores a 500 nm), tienen un impacto ambiental superior en el medio natural nocturno.

El resultado particular de cada municipio indica diferentes políticas de trabajo: des de municipios que tienen un valor muy bajo de lúmenes con luz blanca, a municipios que tienen la totalidad y no depende especialmente de la población del municipio, sino de la posibilidad de cambiar el alumbrado en un corto plazo de tiempo o tener una política hacia lámparas de luz blanca implantada. Estos últimos municipios han tenido tradicionalmente una política de alumbrado basada en la implantación de lámparas de halogenuros metálicos.

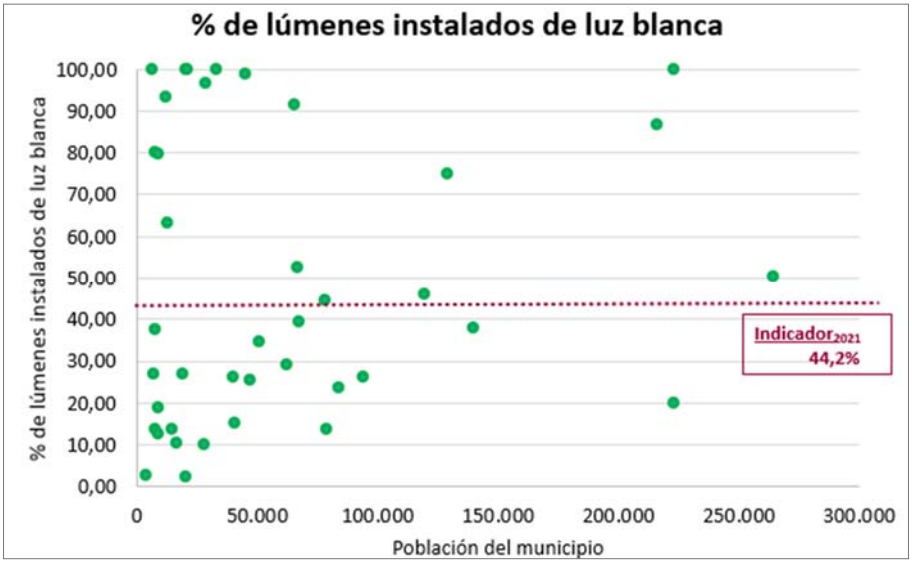



Figura 2. Porcentaje de lúmenes con luz blanca en función del tamaño del municipio. Año datos: 2021

Cambiando de análisis, para evaluar la funcionalidad del servicio, en primer lugar, se utiliza el indicador del porcentaje de lámparas fundidas respecto al número total de lámparas como baremo de posibles incidencias en el funcionamiento de las instalaciones. Durante el año 2021 se ha obtenido un valor medio del 5,2%, ligeramente inferior respecto al año pasado, que en su momento también supuso un ligero descenso. Esto nos permite concluir que hay cierta dinámica de ligero descenso y estable durante los últimos años.

**108**

averías por cada 1.000 lámparas

Otro indicador importante de la gestión del servicio del alumbrado, son las averías por cada 1.000 lámparas. El valor es de 108 averías, también con una reducción importante respecto al año anterior.

Las poblaciones de menos de 60.000 habitantes tienen una media de 70,3 averías por cada 1.000 lámparas, mientras que las poblaciones de más de 60.000 habitantes tienen una media de 122,0 lámparas por cada 1.000 lámparas. Por lo tanto, el incremento se detecta claramente en las grandes concentraciones urbanas.




Figura 3. Evolución de las averías por cada 1000 lámparas en los últimos años. Años datos: 2009-2021

Con otros indicadores de averías, y en cuanto a la intervención o relación directa del ciudadano, tenemos:

**72,2%**

Averías resueltas en menos de 24 horas

La mayoría de las averías tienden a ser resueltas en menos de 24 horas. El valor medio ha mejorado en un 2% respecto al año 2020.

Como valor de referencia, es usual pedir contractualmente a las empresas de mantenimiento, la resolución en menos de 24 horas de las incidencias no graves. Por lo que este indicador podría estar en valores cercanos al 85% si se respetara este criterio.

**21%**

% avisos que efectúan los ciudadanos

De todas las averías, un 21% son avisadas por los ciudadanos. Por lo tanto, han tenido alguna repercusión o afectación, y han sido detectadas y pueden haber creado una molestia, antes de ser reparadas de forma predictiva. Esta cifra es relativamente estable respecto a los históricos, pero con una ligera tendencia positiva a la baja.

## 2.2. INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

En el apartado de infraestructura y tecnología, se trabaja en determinar la forma en que se presta el servicio. Tanto en magnitud, eficiencia por ciudadano o unidad relativa, como en tecnología utilizada. Los indicadores utilizados se pueden agrupar en:

- Magnitudes energéticas por unidad relativa: Determina el tamaño tipo de los receptores energéticos, como la potencia media por lámpara.
- Tecnología utilizada: Indica los tipos de lámparas, sistemas de regulación, la presencia de sistemas de telegestión, etc.
- Estado y antigüedad de las instalaciones actuales: Muestra antigüedad de las infraestructuras o estado ante las inspecciones de seguridad industrial.

Primero, si analizamos la densidad de potencia eléctrica y lumínica instalada:

| INDICADORES | Año | Total |
|---|---|---|
| Potencia total instalada (equipos + lámpara) respecto al número total de lámparas (W/ lámpara) | 2021 | 84 |
| | 2020 | 92 |
| | 2019 | 101 |
| Lúmenes totales instalados respecto a la potencia instalada | 2021 | 94 |
| | 2020 | 92 |
| | 2019 | 81 |

Tabla 3. Densidad de potencia y eficacia media instalada. Año datos: 2019-2021

**84 W**

de potencia por lámpara

Hay una clara tendencia a la disminución de la densidad de potencia instalada, en una dinámica parecida a la de otras medidas de eficiencia energética que se pueden ver también en otros indicadores.

**94 lm/W**

de eficacia instalada

De forma que se puede proporcionar igual o superior servicio lumínico, con menos requerimientos energéticos. Un indicador en este sentido es por ejemplo la eficacia de las lámparas, que es de 94 lúmenes nominales/W instalado.

Respecto al valor por tramos de población, tenemos:

| INDICADORES | Tramo población | Total |
|---|---|---|
| Potencia total instalada (equipos + lámpara) respecto al número total de lámparas (W/lámpara) | +60 mil | 83,4 |
| | -60 mil | 85,8 |
| Lúmenes totales instalados respecto a la potencia instalada | +60 mil | 94,8 |
| | -60 mil | 92,3 |

Tabla 4. Densidad de potencia y eficacia media instalada según el tamaño del municipio. Año datos: 2021

Si ahora analizamos estos valores en otras zonas de referencia, tenemos, según los documentos de referencia:

| | Potencia instalada por lámpara (W/lámp) |
|---|---|
| Círculos 2021 | 84 |
| Cataluña 2014 | 141 |
| España 2017 | 156 |
| Europa 2007 | 107 |

Tabla 5. Comparación de potencia instalada por lámpara en diferentes territorios

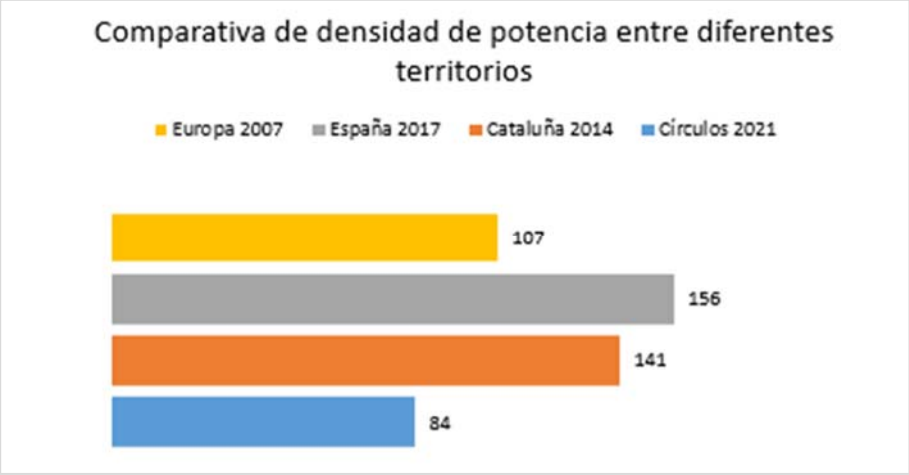



Figura 4. Densidad de potencia entre diferentes territorios

Podemos observar que la densidad de potencia por punto de luz en la muestra de Círculos es un 46,5% inferior al dato de España, y un 40% inferior a la globalidad de Catalunya. También es un 21,5% inferior con la media de los países europeos, en el año 2007. Por tanto, se ha tardado en alcanzar un escenario de eficiencia energética mejor en Europa hace más de 10 años.

Sobre la eficacia media instalada, no se tienen valores de referencia. Pero, teniendo en cuenta que las últimas tendencias indican que se pueden conseguir valores superiores a 110 lm/W con LED de alta eficiencia, hay una potencial mejora.

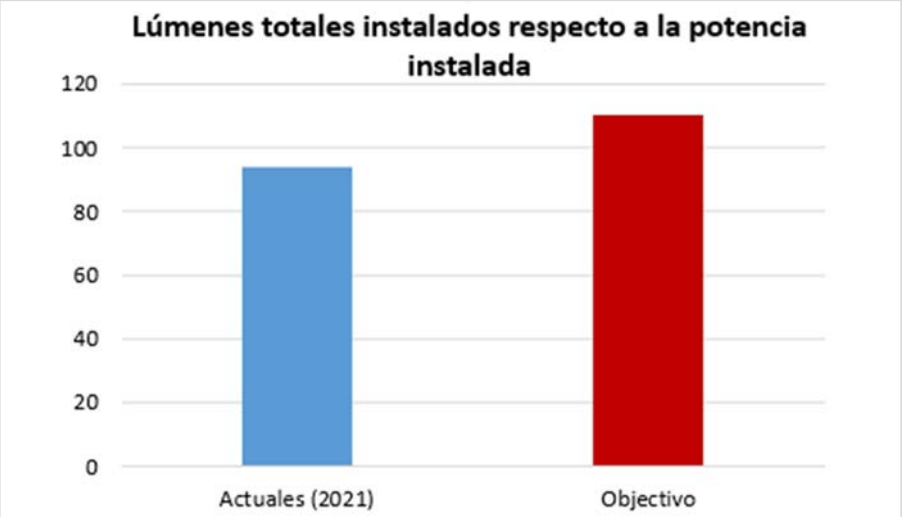



Figura 5. Eficacia actual comparada con la máxima teórica estimada. Año datos: 2021

Respecto a la tecnología utilizada, podemos ver:

| INDICADOR | Año | Vapor de Mercurio | Halogenuros | Flúor. / bajo consumo | Vapor de sodio de alta presión | LED (T<3500K) | LED (T≥3500K) | Otras lámparas |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de tipos de lámparas respecto al número total de lámparas | 2021 | 1,60% | 10,30% | 4,20% | 40,60% | 30,60% | 11,50% | 1,30% |
| | 2020 | 1,80% | 10,00% | 4,20% | 49,00% | 23,70% | 10,80% | 0,60% |
| | 2019 | 1,90% | 11,60% | 5,40% | 50,10% | 19,30% | 10,50% | 1,30% |

Tabla 6. Tipología de lámparas. Año datos: 2019-2021

Según la Ley 6/2001, de 31 de mayo, las lámparas de mercurio en alumbrado público municipal debían de estar totalmente fuera de servicio el 1 de enero de 2017. Aunque todavía permanece instalado un 1,6% de lámparas de vapor de mercurio, se considera un valor residual y los municipios las van sustituyendo por tecnologías más eficientes a medida que se van renovando las instalaciones.

**42,1%**
de lámparas son LED

Por primer año, la mayoría de las lámparas instaladas son LED, con un 42,1%.

El % de lámparas LED ha crecido respecto a años anteriores, y cada vez con más rapidez. Ahora ya supone el 42,1% del total de la muestra analizada. Es una tendencia que se está consolidando, destacando la implantación de lámparas de temperatura de color cálida, que suponen el 73% de lámparas LED instaladas.

**40,6%**
de lámparas son vapor sodio a alta presión

Actualmente, las lámparas instaladas de vapor de sodio de alta presión les corresponde un porcentaje del 40,6 %.

Durante años ha sido la tecnología implantada mayoritaria, pero ante el aumento de la implantación del LED año tras año, finalmente las lámparas de vapor de sodio de alta presión han pasado al segundo lugar.

La mejora de las prestaciones de las lámparas que generan luz blanca (LED, halogenuros metálicos) ha supuesto que muchos municipios que tenían mayoritariamente alumbrado de luz amarilla (vapor de sodio de alta presión) planifiquen la iluminación con políticas generales de luz blanca.

El LED PC-Ambre, más sostenible en aspectos ambientales lumínicos, pero menos eficiente, todavía no es una solución que se implante de forma general, sobre todo en municipios como los analizados.

Analizando ahora otra tecnología, como son los sistemas de gestión y reducción, tenemos:

| INDICADOR | Año | En cabecera | Punto a punto | Línea de mando | Equipo Autónomo Programable | Otros sistemas de regulación | Sin regulación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Porcentaje de potencia instalada con sistema de regulación de flujo luminoso respecto a la potencia total instalada | 2021 | 22,40% | 1,60% | 9,10% | 29,70% | 5,50% | 31,80% |
| | 2020 | 27,10% | 1,50% | 9,10% | 20,10% | 10,10% | 32,10% |
| | 2019 | 24,60% | 1,50% | 8,80% | 16,00% | 5,80% | 38,50% |

Tabla 7. Tipología de sistemas de reducción de nivel. Año datos: 2019-2021

| INDICADOR (II) | Año | Total |
|---|---|---|
| Porcentaje de potencia instalada con sistema de telegestión respecto a la potencia total instalada | 2021 | 42,40% |
| | 2020 | 49,80% |
| | 2019 | 38,80% |

Tabla 8. Gestión del encendido y control. Año datos: 2019-2021

**31,8%**
de potencia sin regulación

Analizando la tecnología de la gestión del servicio a las necesidades en cada momento de la noche, y su adecuación a las necesidades en cada momento, los indicadores muestran una tendencia estable en general. Este año ha habido un aumento en este tipo de indicador.

Los sistemas sin regulación muestran una tendencia de reducción. En algunos casos se han detectado nuevas instalaciones con potencias muy reducidas (luminarias LED, por ejemplo, o halogenuros metálicos cerámicos), donde la relación de viabilidad económica y servicio lumínico ha desestimado la presencia de sistemas de regulación. No obstante, debido a su obligatoriedad reglamentaria, y la disminución de Gases de Efecto Invernadero, hace que sea necesario estudiar este factor.

**42,4%**
de potencia con telegestión

Los sistemas de telegestión han descendido respecto al año 2020, situándose en el 42,4%. A pesar del descenso de este año, se considera una tecnología madura, en lo que hace referencia a cuadro de maniobra (no por puntos de luz). Su instalación y gestión óptima necesita un proceso de tratamiento de datos e interpretación posterior, que genera necesidades de recursos humanos adicionales, de formación académica superior.

El estado de las instalaciones se ha mantenido en una situación similar a de la edición pasada. Esto es totalmente coherente, pues las instalaciones tienen una vida de entre 25 y 35 años, y los cambios deberían ser observados a largo plazo:

| INDICADOR | Año | Total |
|---|---|---|
| Vida media de las instalaciones (años) | 2021 | 17,20% |
| | 2020 | 17,30% |
| | 2019 | 18,30% |
| Vida media de las luminarias (años) | 2021 | 9,50% |
| | 2020 | 10,10% |
| | 2019 | 11,70% |
| % restante de valor patrimonial de las instalaciones | 2021 | 53,10% |
| | 2020 | 53,00% |
| | 2019 | 47,00% |
| % Inspecciones periódicas obligatorias desfavorables respecto al número total de cuadros | 2021 | 43,60% |
| | 2020 | 43,70% |
| | 2019 | 49,50% |

Tabla 9. Indicadores sobre la actualización y estado de las instalaciones. Año datos: 2019-2021

**17,2 años**
vida media de las instalaciones

En una primera interpretación de los resultados pueden suponer unos valores razonables, pero la visión de todos los datos analizados, nos llevan a conclusiones muy diferentes. Hay municipios que han llevado a cabo una renovación muy importante de sus instalaciones en los últimos años, y otros que no lo han hecho. Por lo tanto, hay casos con instalaciones muy envejecidas, y con un parque de luminarias muy reciente.

**9,5 años**
vida media de las luminarias

En todo caso, el análisis fuera de las medias, y uniéndolo con los indicadores de inversiones en Alumbrado Público, nos puede llevar a la conclusión de que no existe una política planificada de renovación de instalaciones. Esta problemática puede verse agravada a medio plazo, cuando las instalaciones de los años 1990-2005 muestren señales de envejecimiento.  Hay una tendencia a cambiar las luminarias, pero mantener las instalaciones. Tendencia que puede significar una necesidad de inversión muy elevada a medio plazo por problemas infraestructurales de las instalaciones.

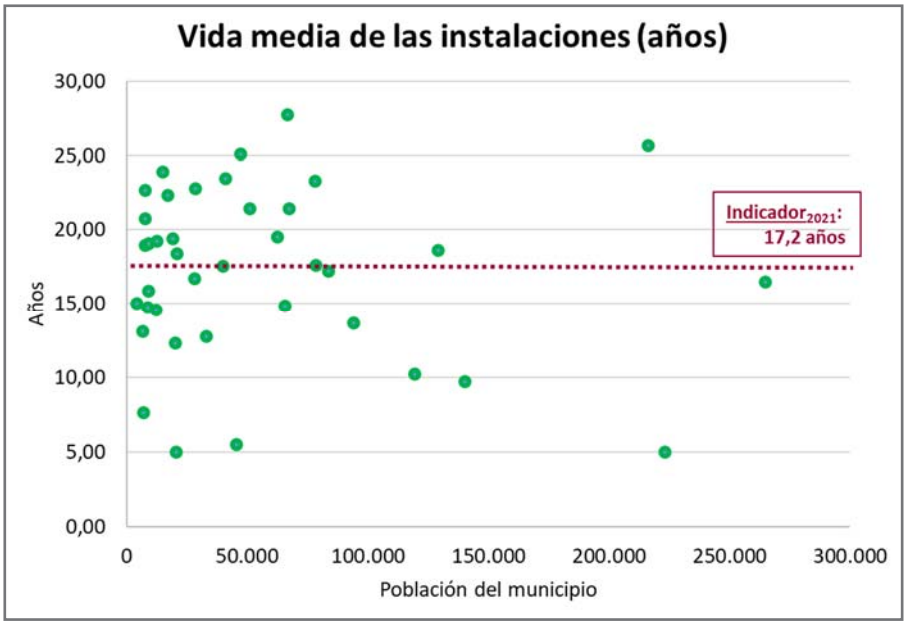



Figura 6. Vida media de las instalaciones, en años. Año datos: 2021

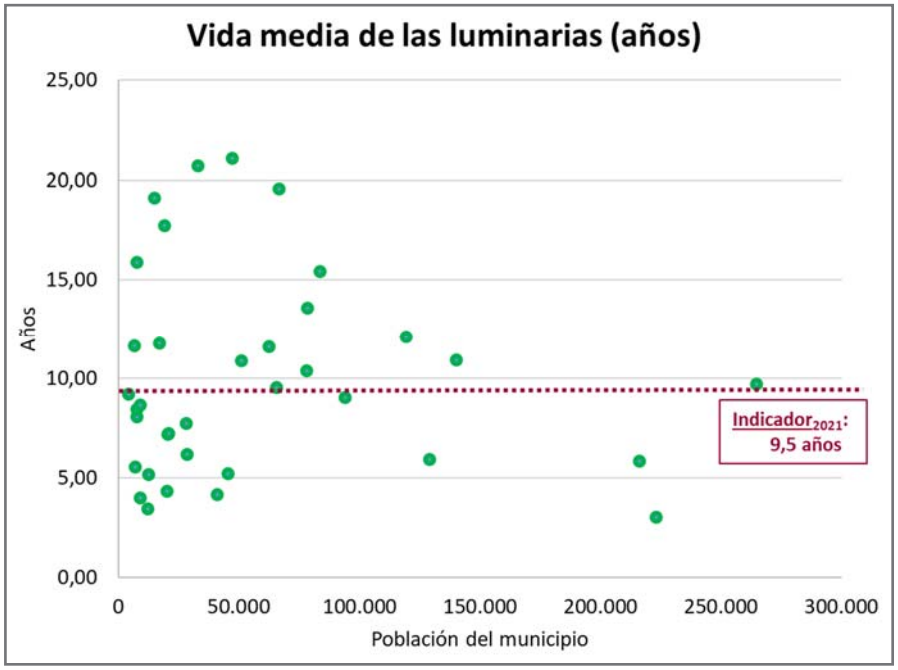



Figura 7. Vida media de las luminarias, en años. Año datos: 2021

En las gráficas se puede observar una concentración de puntos en la vida de las instalaciones principalmente entre los 10 y los 25 años (de media por municipio), mientras que en la vida de las luminarias la concentración se situaría entre los 5 y los 15 años (de media por municipio).

Este hecho pone de manifiesto una actividad de renovación orientada a las luminarias principalmente, y no a las instalaciones. El peligro de un envejecimiento de la infraestructura del servicio (cuadros de protecciones eléctricas, canalizaciones, soportes, etc.) puede ser un factor muy importante en 10-15 años, y se debe planificar una política de renovación del parque de alumbrado. Estas acciones de renovación acostumbran a ser muy costosas, y el hecho de que no tengan una reducción del gasto energético asociado dificulta el poder conseguir los recursos necesarios. En el análisis de recursos económicos, y los indicadores "% de inversiones en renovación de instalaciones de EP respecto al total de presupuesto de inversiones" y "Gasto en inversiones de EP por lámpara" se pone de manifiesto esta falta de recursos.

El valor patrimonial restante, también es un valor que da información en este sentido, y se encuentra por debajo de la mitad (valor patrimonial de 53,1 %).

**43,6%**
inspecciones periódicas no favorables

Las inspecciones periódicas desfavorables se han mantenido por debajo del 50%: su media está en el 43,6%. Este factor puede ser debido a un envejecimiento de las instalaciones.

El cumplimiento reglamentario de seguridad (Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión), supone un coste muy elevado para el servicio de alumbrado, y se considera de forma muy desigual en función de los diferentes municipios. Su no cumplimiento puede representar un peligro para la ciudadanía.

Si profundizamos un poco más en este último factor, veremos que en algunos casos el municipio dispone de todas las inspecciones favorables, y en otras ocasiones la situación inversa. Parece que el tamaño del municipio no tiene una especial relevancia en este indicador, por lo que no va directamente relacionado con los recursos disponibles de forma general o con la política de cumplimiento normativo del municipio.

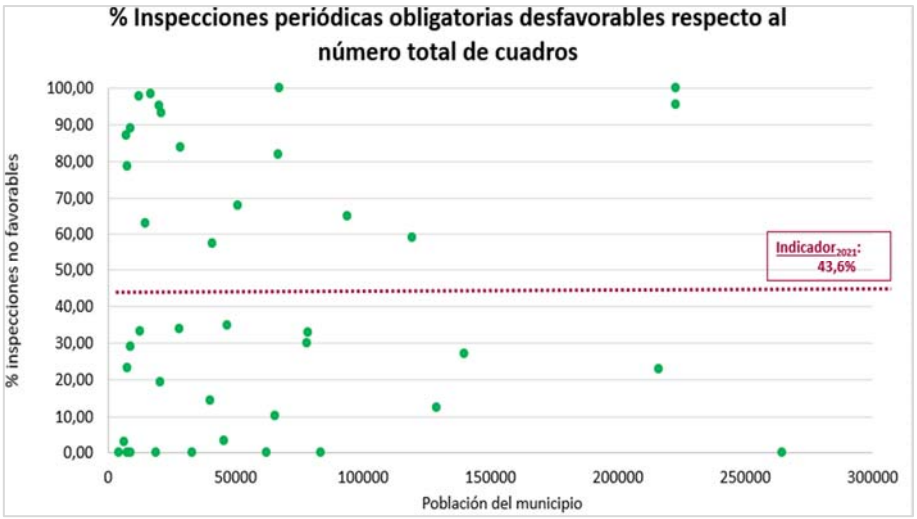



Figura 8. Inspecciones no favorables en función del tamaño del municipio. Año datos: 2021

## 2.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Este vector es el de análisis más complejo, por todos los factores que incorpora:

- Gestión y contratación: Tipología de gestión del servicio (directa o indirecta), precios por unidad de energía, de término de potencia, tipo de contrato, etc.
- Distribución de los costes corrientes: Energéticos, mantenimiento y sus ratios unitarias.
- Peso en el presupuesto municipal de los gastos corrientes y de inversión.

En el servicio de alumbrado, en la muestra de análisis presenta una gestión indirecta del mantenimiento de forma general (un 88,1% del total), mientras que el suministro de energía eléctrica prácticamente es igual, con una ligera presencia superior de la gestión directa (uno por 51,8% del total).

Al respecto de cómo se hace la contratación, las ratios se mantienen relativamente estables desde los últimos años. Tanto en tipología de contratación, como en ratios de eficiencia:

| INDICADORES | Año | Total |
|---|---|---|
| Potencia total contratada (equipo + lámpara) respecto a la potencia instalada (kWc/kWi) | 2021 | 1,6 |
| | 2020 | 1,6 |
| | 2019 | 1,6 |
| Precio medio del suministro eléctrico (€/kWh) | 2021 | 0,17549 |
| | 2020 | 0,15212 |
| | 2019 | 0,15412 |
| Porcentaje de cuadros con suministro eléctrico en el mercado libre | 2021 | 94,10% |
| | 2020 | 93,90% |
| | 2019 | 89,40% |

Tabla 10. Indicadores de consumo energético y contratación. Año datos: 2019-2021

Con relación a la potencia contratada respecto a la potencia instalada, la media de los municipios es de 1,6, valor idéntico al de los tres últimos años. Este valor se considera por encima del valor óptimo, que se cifra entre 1,2 y 1,3. Un exceso de potencia de contratación puede ser causado por modificaciones en las instalaciones sin una revisión tras reformas para reducir la potencia instalada. También puede ser debido a contrataciones sobredimensionadas en vista de posibles ampliaciones, algunos semáforos, bombas, luces de Navidad y elementos para otros usos. Hay una importante divergencia entre diferentes políticas municipales, o incluso algún proceso de regularización en trámite que de forma particular dibuja resultados muy divergentes.

Al observar la forma de adquirir la energía, se observa una tendencia a aumentar el porcentaje de cuadros con suministro eléctrico en el mercado libre. Actualmente, un 94,1% de los municipios de El Círculos tienen todos los suministros eléctricos en el mercado libre, y una tendencia al alza. Aspectos que influyen en este hecho son la adhesión a la Associació Catalana de Municipis (ACM) con buena parte de los municipios, o licitaciones abiertas por parte de otros municipios.

Analizando los precios por kWh del ejercicio 2021, no se observa una gran subida de precios, aunque las ratios de €/kWh han subido respecto a los últimos años.

Si se analizan los costes y las necesidades de estructura en función del tamaño de la instalación, y refiriéndonos a unidades relativas a las infraestructuras (por lámparas):

| INDICADORES | Año | Total |
|---|---|---|
| Número total de lámparas por trabajador/a del servicio | 2021 | 1.156 |
| | 2020 | 1.201 |
| | 2019 | 1.167 |
| Gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | 2021 | 42,0 |
| | 2020 | 40,8 |
| | 2019 | 42,3 |
| Gasto corriente del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | 2021 | 54 |
| | 2020 | 50 |
| | 2019 | 55 |
| Gasto corriente del servicio de alumbrado público (suministro + mantenimiento) respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | 2021 | 99 |
| | 2020 | 94 |
| | 2019 | 99 |

Tabla 11. Gasto corriente y estructura por lámparas en servicio. Año datos: 2019-2021

**1.156**
lámparas por trabajador

Se puede observar un descenso de la carga de trabajo de los trabajadores del servicio, con relación a otro indicador como es las averías ocurridas este año.

El número de lámparas por trabajador se sitúa en 1.156 lámparas por trabajador. Su valor es variable, y se observa una cierta tendencia a la estabilidad en la disponibilidad de recursos humanos en función del tamaño de las instalaciones.

El gasto asociado se puede analizar de la siguiente forma.

Gasto corriente del servicio de alumbrado:
**99 €/lámpara**

Para analizar los costes unitarios se parte de tres indicadores: el gasto corriente global, el gasto corriente de electricidad y el gasto corriente de mantenimiento por lámpara instalada. En los últimos años ha disminuido el gasto corriente del servicio de alumbrado, aunque es bastante parecido al año anterior hacia la baja.

De forma general, los costes unitarios de suministro eléctrico se encuentran por encima de los costes de mantenimiento, siendo de media el 44% el coste de mantenimiento y el 55% el coste de consumo de electricidad. En valor absoluto se ha reducido, pero conservan una relación muy parecida en valor relativo a su gasto.

El gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas es prácticamente el mismo para las poblaciones de más de 60.000 habitantes y las de menos de 60.000 habitantes: 43,1 €/ y 39,2 €/lámpara respectivamente.

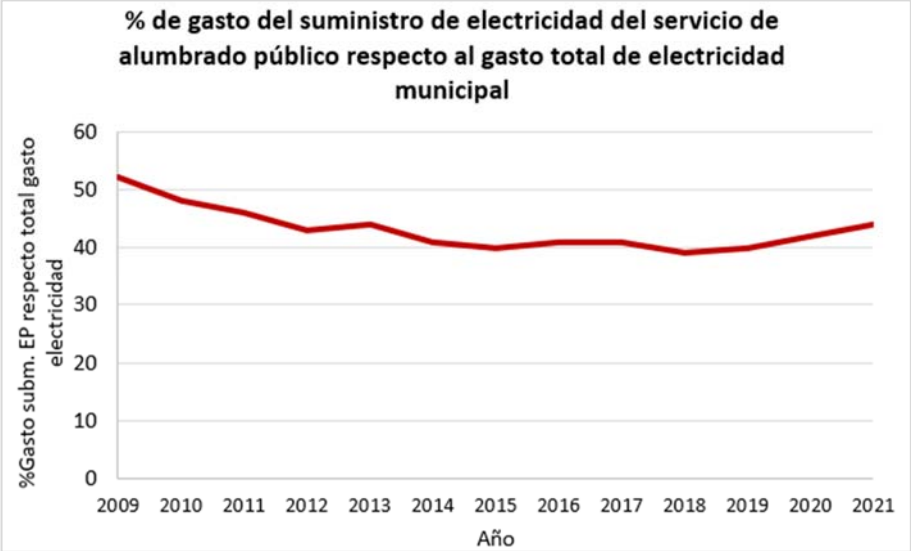



Figura 9. % de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto total de la electricidad municipal, en los últimos años. Año datos: 2009-2021

Como se puede ver en la figura anterior, en los últimos años se aprecia un repunte al alza respecto a la tendencia de reducir la proporción de gasto energético del alumbrado que se había instaurado años anteriores. Si analizamos los datos por grupos de población:

| INDICADORES | Población | Valor |
|---|---|---|
| Gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | +60.000 | **43,1** |
| | –60.000 | **39,2** |
| Gasto corriente del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | +60.000 | **57,4** |
| | –60.000 | **43,7** |
| Gasto corriente del servicio de alumbrado público (suministro + mantenimiento) respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas) | +60.000 | **103,8** |
| | –60.000 | **85,3** |

Tabla 12. Costes relativos del servicio respecto al número de lámparas. Año datos: 2021

En años anteriores, se ponía de manifiesto que los municipios grandes también tenían una gestión económica más eficiente del servicio. Sin embargo, con la generalización de la tecnología LED, esta tendencia se ha igualado año tras año y actualmente tienen unos costes de mantenimiento y energéticos muy equilibrados. Como veremos a continuación (tabla 13), este factor relativo a las lámparas nos da el siguiente resultado.

| INDICADORES | Año | Total |
|---|---|---|
| Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.) | 2021 | 14,7 |
| | 2020 | 14,0 |
| | 2019 | 14,9 |
| Gasto del suministro eléctrico por habitante (€/h.) | 2021 | 8,0 |
| | 2020 | 7,4 |
| | 2019 | 8,3 |
| Gasto corriente del mantenimiento por habitante (€/h.) | 2021 | 6,3 |
| | 2020 | 6,0 |
| | 2019 | 6,4 |

Tabla 13. Gasto del servicio y proporción respecto a otros servicios. Año datos: 2019-2021

Gasto corriente del servicio de alumbrado:

**14,7 €/hab.**

El gasto corriente del servicio de alumbrado público se sitúa en 14,7 €/habitante.

Este gasto global se divide en: 8,0 € por habitante por suministro energético y 6,3 € por habitante en mantenimiento.

Estos indicadores tienen valores muy diferentes en función del tamaño del municipio:

| INDICADORES | Población | Valor |
|---|---|---|
| Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.) | +60.000 | 14,1 |
| | –60.000 | 17,3 |
| Gasto del suministro eléctrico por habitante (€/ h.) | +60.000 | 7,8 |
| | –60.000 | 8,7 |
| Gasto corriente del mantenimiento por habitante (€/ h.) | +60.000 | 5,8 |
| | –60.000 | 7,9 |

Tabla 14. Gasto corriente por habitantes del municipio. Año datos: 2021

Los datos son muy representativos, en el hecho de que los municipios más pequeños, tienen un gasto energético en valor relativo más elevado (un 11,6% superior que los municipios grandes), que suponen una barrera para poder dedicar recursos al mantenimiento. De forma que, en datos relativos, el coste corriente del servicio relativo es un 23% superior en municipios pequeños que en grandes.

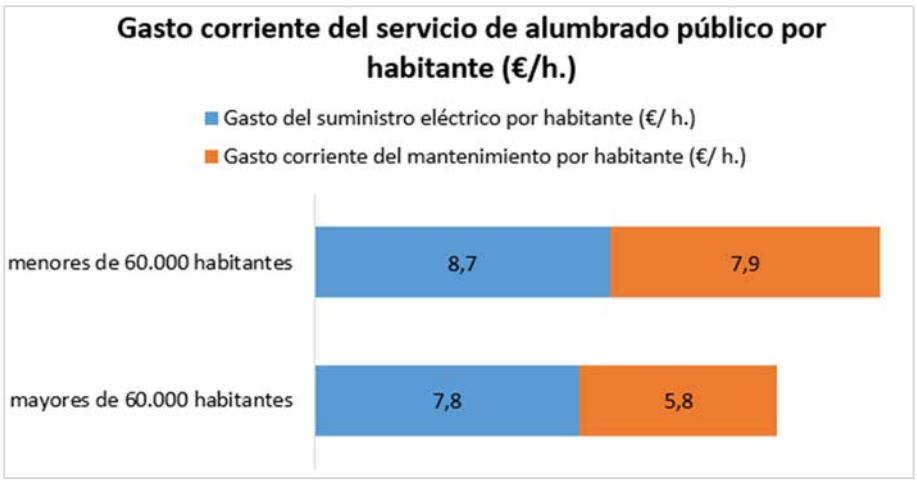



Figura 10. Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.) en función del tamaño del municipio. Año datos: 2021

Este hecho se debe a diferentes circunstancias: La posibilidad de gestión técnica, el acceso a la tecnología en función de los recursos económicos, pero sobre todo la dispersión urbana de los municipios más pequeños, en función de su población censada. Es decir, su densidad de población, que en el servicio del alumbrado se puede observar por ejemplo en el indicador de entorno: Número total de lámparas por cada 1000 habitantes:

| INDICADORES | Población | Valor |
|---|---|---|
| Número total de lámparas por cada 1.000 habitantes. | +60.000 | 135,7 |
| | –60.000 | 202,7 |

Tabla 15. Distribución de instalaciones por habitante. Año datos: 2021

Y donde se puede visualizar que los municipios de menos de 60.000 habitantes tienen un 49% más de lámparas por cada 1000 habitantes, que los municipios de más población.

Y por último, analizando los valores referidos al gasto global, y a la dependencia de las arcas municipales tanto en gasto corriente como en inversiones, tenemos:

| INDICADORES | Año | Total |
|---|---|---|
| % de gasto corriente del servicio de alumbrado público respecto al gasto corriente del presupuesto municipal | 2021 | 1,50% |
| | 2020 | 1,60% |
| | 2019 | 1,60% |
| % de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto corriente del servicio de alumbrado público | 2021 | 54,70% |
| | 2020 | 53,60% |
| | 2019 | 55,60% |
| % de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto de electricidad municipal | 2021 | 44,20% |
| | 2020 | 41,70% |
| | 2019 | 40,00% |
| % de inversiones en renovación de instalaciones de EP respecto al total de presupuesto de inversiones | 2021 | 4,60% |
| | 2020 | 7,00% |
| | 2019 | 2,80% |
| Gasto en inversiones de EP por lámpara (€/lám) | 2021 | 34,0 |
| | 2020 | 33,3 |
| | 2019 | 18,5 |

Tabla 16. Valores económicos referentes al presupuesto municipal. Año datos: 2019-2021

El gasto del suministro eléctrico del alumbrado respecto al total del ayuntamiento está en el 44,2%.

Los valores de gasto corriente de alumbrado respecto al total de gasto corriente se mantienen con unos valores medios del 1,5%. Este indicador tiene una alta variabilidad, y tiene fuerte dependencia con el tamaño del municipio: hay un intervalo que puede representar desde el 0,5% hasta cerca del 4,4%.

La dependencia del coste energético del alumbrado público en los costes municipales es un factor para considerar, ya que valores elevados pueden representar una barrera a las políticas de gestión, mantenimiento e inversión de las instalaciones. Aunque los valores son más elevados por municipios de poca población, hay que recordar que estos factores están relacionados con la tecnología utilizada, la posibilidad de gestión técnica de las instalaciones, pero las más importantes acostumbran a ser de carácter estructural. Estos factores pueden ser, por ejemplo, la dispersión de población, la urbanización no compacta, etc.

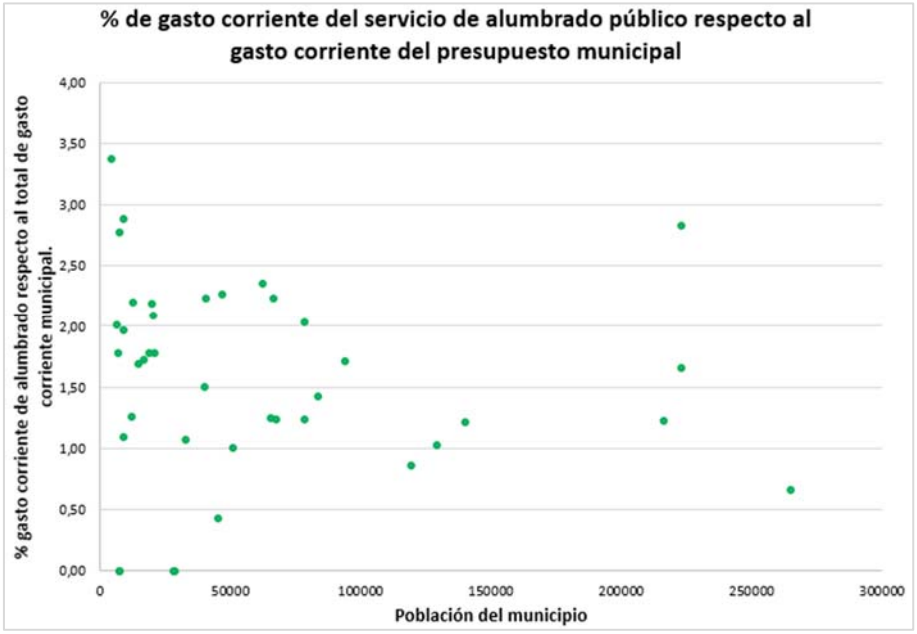



Figura 11. Porcentaje de gasto corriente del servicio de alumbrado respecto al gasto corriente total del presupuesto municipal. Año datos: 2021

Gasto en inversiones de EP por lámpara:

**34 €/lámpara**

La inversión en infraestructuras de alumbrado es de 4,6 % respecto al total de las inversiones del presupuesto municipal. Este valor, implantado sobre el parque de instalaciones, supone 34 €/lámpara. Históricamente se observa que es un valor muy inestable año tras año. No existe una planificación clara y no se percibe una política de renovación de instalaciones.

Si se considera una vida media de las instalaciones de 30-35 años, este valor es insuficiente para mantener el parque de instalaciones actualizado, pues para renovar las instalaciones sería interesante tener unos importes cercanos a los 86 €/lámpara. Si consideramos la renovación exclusivamente de la luminaria (de una vida de 25 años), el importe deseable debería estar en torno a los 20 €/lámpara. Pero esta segunda consideración, dejaría de lado el estado de la infraestructura general, y no es deseable.

Analizando los valores por tramo de población vemos que, este 2021, los municipios grandes son los que han dedicado un % de presupuesto superior, y esto es debido a los municipios que han reformado el alumbrado en el último año, muchos eran con población superior a 60.000 habitantes. A destacar que esta dinámica era a la inversa el año anterior, por lo que se puede concluir que no obedece a un patrón fijado.

| INDICADORES EN EL AÑO 2021 | Población | Valor |
|---|---|---|
| % de inversiones en renovación de instalaciones de EP respecto al total de presupuesto de inversiones | +60.000 | **5,00%** |
| | –60.000 | **3,60%** |
| Gasto anual en inversiones de EP por lámpara | +60.000 | **35,1 €/lamp** |
| | –60.000 | **30,9 €/lamp** |

Tabla 17. Inversiones en renovación de instalaciones en función del tamaño del municipio. Año datos: 2021

**A modo de conclusiones** del análisis de este vector, se puede decir que:

- Los costes corrientes por habitante están optimizados, pero son muy sensibles al tamaño del municipio. La dispersión urbanística y falta de recursos operativos para incluir nuevas tecnologías hace que los municipios considerados como pequeños, tengan un gasto energético por habitante superior al de los municipios grandes, que dificulta la inclusión de recursos económicos en otros aspectos del servicio.

  Comparados los indicadores obtenidos con el resto de Cataluña y España, con los documentos de referencia, tenemos:

| | Gasto de electricidad por habitante (€/habitantes) | Gasto de electricidad por lámpara (€/nre. lámparas) |
|---|---|---|
| Círculos 2021 | 8 | 53,8 |
| Cataluña 2014 | 17 | 90,9 |
| España 2017 | 17,1 | 89,8 |

Tabla 18. Comparación del gasto energético por habitante.

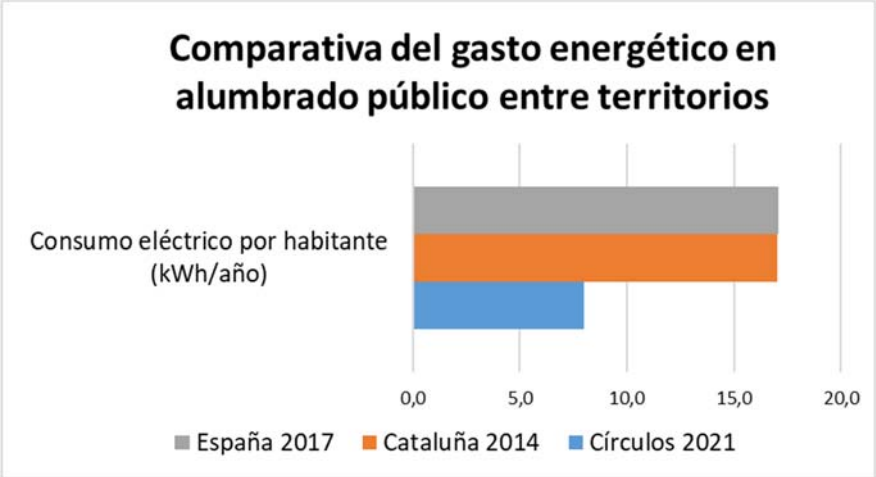



Figura 12. Gasto corriente entre territorios de referencia.

Los costes relativos por lámpara están también optimizados, y tiene influencia el tamaño del municipio, pero no con una importancia tan clara como en los costes por habitante.

- El precio de la energía tiene un valor variable en función del municipio, y no parece depender de la política de contratación respecto al mercado libre. El precio medio es de 0,17549€/kWh para el año 2021, ligeramente superior al del año 2020.
- Los recursos económicos destinados a la actualización y renovación de instalaciones son de forma generalizada insuficientes para mantener el valor patrimonial de las instalaciones, y puede generar un envejecimiento y deterioro de las instalaciones y del servicio a medio plazo. No existe una política programada suficientemente dotada de presupuesto, como para conseguir una renovación progresiva de la infraestructura del servicio.

Otro aspecto interesante de valorar es el impacto económico que supone al ciudadano si se compara con los indicadores transversales de otros servicios municipales:

El alumbrado público se sitúa en el 12º lugar en cuanto a gasto corriente del servicio por habitante, con un coste de 14,70 €, que supone el 1,5% del gasto corriente del presupuesto corriente municipal.

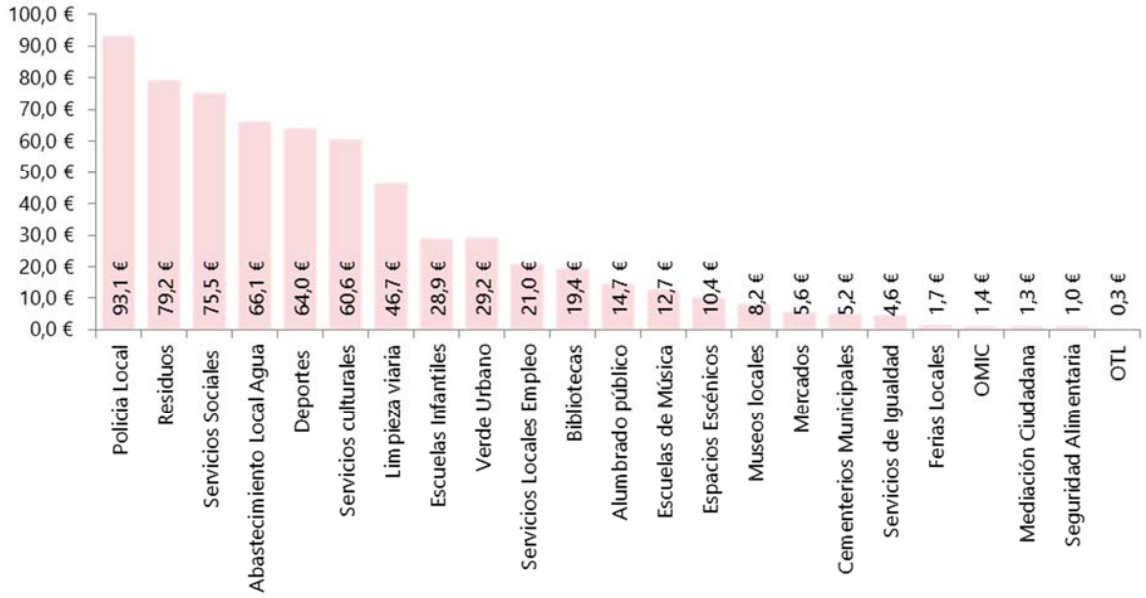



Figura 13. Gasto corriente del servicio por habitante, Indicadores transversales.

Este coste sitúa el gasto del alumbrado público en una franja moderada, por debajo de los servicios con un coste más elevado (que podría considerarse que son aquellos servicios cuyo coste se sitúa por encima de los 30 €/habitante), pero por encima de los servicios que tienen un coste más bajo (que podría considerarse que son aquellos servicios cuyo coste se sitúa por debajo los 10 €/habitante).

No obstante, un ejercicio igualmente interesante de aplicar es observar qué % permite autofinanciación por tasas y precios públicos, y qué % de la financiación es por parte de otras instituciones.

Si se extrae estos dos porcentajes, y se valora el % de financiación exclusivamente por parte del ayuntamiento, el coste del alumbrado público pasa del 12º lugar al 7º en cuanto a gasto corriente del servicio por habitante.

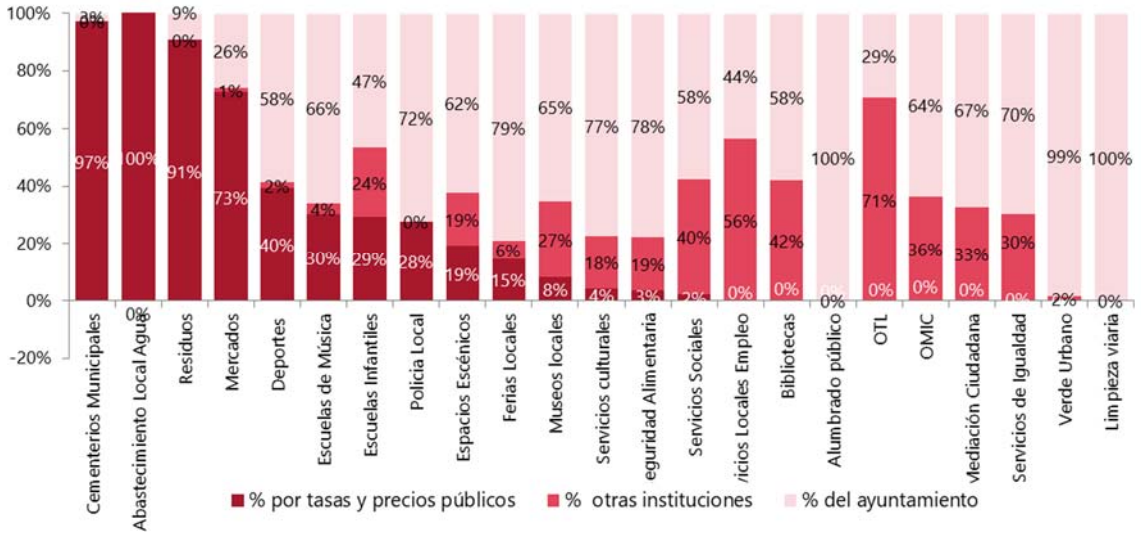



Figura 14. Gasto corriente del servicio por habitante, indicadores transversales según financiación.

## 2.4. REPERCUSIONES AMBIENTALES

En el análisis de las repercusiones ambientales, se estudiará:

- El gasto energético por habitante.
- La contaminación lumínica.
- Los Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Analizando estos datos, y con el objetivo de analizar su posible minimización, tenemos:

| INDICADORES | Año | Total | MIX energético (grCO2/kWh) |
|---|---|---|---|
| Kg de CO2eq emitidos respecto al número total de lámparas | 2021 | 98,7 | 259 |
| | 2020 | 106 | 250 |
| | 2019 | 116 | 241 |
| Kg de CO2eq emitidos por habitante | 2021 | 15 | |
| | 2020 | 16 | |
| | 2019 | 18 | |
| % de luminarias fuera del reglamento de CL respecto al número total de luminarias | 2021 | 9,90% | |
| | 2020 | 13,10% | |
| | 2019 | 16,00% | |
| % de luz contaminante respecto al total. | 2021 | 11,40% | |
| | 2020 | 11,20% | |
| | 2019 | 11,10% | |
| Consumo eléctrico por habitante (kWh/ h.) | 2021 | 46 | |
| | 2020 | 50 | |
| | 2019 | 55 | |

Tabla 19. Repercusiones medioambientales del alumbrado. Año datos: 2019-2021

El valor de la huella de $CO_2$ tiene una alta sensibilidad al mix energético de cálculo. En este caso se puede ver a la derecha de los datos los factores de cálculo de los años de análisis. Aun así, vale la pena tener en cuenta que:

- El factor de conversión del mix energético ha aumentado un 4% en 2021 respecto al de 2020.
- Los GEI, por otra parte, han disminuido debido a las medidas de ahorro y eficiencia energética, siguiendo la tendencia de los últimos años.

Con carácter de resumen, tenemos:

**15 $kgCO_{2eq}$**

de Efecto Invernadero por habitante

Las tendencias actuales indican la obvia dependencia al factor del mix energético GEI en factor relativo por habitante.

**9,9 %**
Luminarias fuera del reglamento de C.L.

Los otros dos indicadores, hacen referencia al impacto ambiental de las instalaciones debido a la contaminación lumínica. Esto es el residuo específico de su servicio: la luz. El indicador de % de luminarias fuera del reglamento, indica una tendencia a la baja. La forma de cálculo se hace a partir de un inventario de las luminarias de los municipios, y se selecciona de forma objetiva los que están por encima de un FHSi del 5%. Durante el año 2015 entró en vigor el nuevo reglamento de protección del medio nocturno en Cataluña (Decreto 190/2015), que incluye aspectos más restrictivos, donde en umbral estaba en el 15%, no en el 5%.

**11,4%**
Luz contaminante respecto al total

El valor de % de luz contaminante respecto al total representa la luz que va hacia el cielo, según la emisión directa de las luminarias y la reflejada en el asfalto, y otros pavimentos. Hay un factor de ponderación donde se considera que la luz amarilla es menos contaminante. En este caso, un lumen de luz blanca tiene un peso de 1, luz blanca cálida de LED un 0,85, y luz tipo vapor sodio a alta presión o LED PC-AMBRE un peso de 0,66.

Las actuales tendencias en la iluminación parecen apuntar a un uso de las lámparas de luz blanca más importante. Esto puede hacer crecer el valor del 11,4% de luz contaminante, y consecuentemente, su impacto ambiental.

Si comparamos estos factores con otros de referencia tenemos que, debido a la presencia de luminarias contaminantes, o de FHSi superior al 1%, los valores de contaminación lumínica todavía son mejorables.

El valor objetivo se calcula teniendo en cuenta que las luminarias deben ser de un FHSi muy reducido, y sólo en una proporción de la población es necesario el uso de luz blanca por cuestiones de representatividad o rendimiento cromático.

**46 kWh**
por habitante de consumo eléctrico en alumbrado público

En el año 2021, este indicador presenta una disminución respecto a años anteriores.

Las poblaciones de más de 60.000 habitantes tienen un consumo eléctrico del servicio de alumbrado por habitante de 40,8 kWh, muy por debajo de las poblaciones de menos de 60.000 habitantes, que tienen un consumo medio de 65,62 kWh por habitante.

Estos valores son extremadamente importantes, pues son unos costes bastante fijos, y pueden ser una barrera, por los recursos económicos del servicio a largo plazo. Estos valores son dependientes de la tecnología, de la gestión que se hace de ésta, pero también de la densidad de la población, por lo que, en los municipios con urbanización menos densos, tienen también en el alumbrado público, un coste añadido por habitat. Si miramos valores de referencia respecto a los territorios más próximos:

| | Consumo eléctrico por habitante (kWh/hab.) |
|---|---|
| Círculos 2021 | 46 |
| Cataluña 2014 | 95 |
| España 2017 | 114 |
| Europa 2014 | 75 |

Tabla 20. Consumo eléctrico por habitante en diferentes territorios.

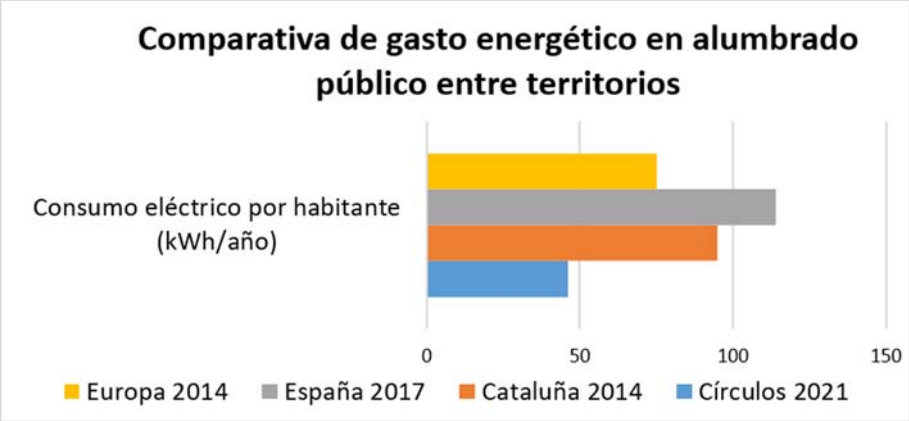



Figura 15. Consumo eléctrico por habitante en diferentes territorios

## 3. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Como se ha comentado en la introducción, en esta edición se realizó el taller de mejora y de exposición y valoración de los datos en formato presencial en el Patio Manning, el pasado 20 de octubre.

Se destaca que fuera presencial, tal y como había sido siempre históricamente, pero que las últimas dos ediciones habían sido en formato virtual debido al contexto social generalizado de restricciones en el contexto de COVID-19.

El taller realizado en la presente edición comenzó con la presentación de los resultados obtenidos y después se realizaron 2 actividades.

En la primera actividad, **"Acierta cuál es el tuyo"**, el objetivo era reconocer la utilidad y la relación entre los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) para caracterizar los elementos esenciales y las relaciones causales del servicio, a través de un juego basado en la descripción de los datos reales de un municipio que no es el propio.

En la segunda actividad, **"Un problema, una solución"**, el objetivo era generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos a través de una dinámica de grupo.

Los participantes intercambiaron experiencias sobre cómo afrontar las distintas problemáticas en la gestión del día a día.

A continuación se expone las diferentes aportaciones, en forma de pregunta y soluciones, realizadas durante la actividad:

### Actos culturales. Solicitudes de apagones parciales del alumbrado público.

- Si la infraestructura no está dotada para gestionar individualmente cada punto, de forma generalizada se coincide en que es complicado y problemático.
- Se comenta que, desde seguridad ciudadana, estas acciones tampoco lo ven con buenos ojos, puesto que suele suponer un potencial de problemas.
- Algunos municipios indican que actualmente no permiten este tipo de acciones, mientras que otros indican que se solicita que alguien se responsabilice de posibles incidencias.

### Actas periódicas desfavorables. ¿Cómo se procede?

- Por lo general, si se conoce que un cuadro tendrá problemas, ya no se hace pasar.
  En algunos municipios no supone un problema este hecho, son más partidarios de pasar la inspección, se hace presupuesto para subsanar los defectos, se aprueba y ejecuta.
  En otros municipios donde hay poca disponibilidad financiera, acaban existiendo cuadros en mal estado, que son conscientes de ello, pero no tienen recursos económicos para solucionarlo. Se indica que, en caso de tener un presupuesto acotado o insuficiente, por defecto, se invierte como sea para garantizar los aspectos de seguridad, pasando los demás a un segundo plano.
  En otros municipios se pide que se destine una partida anual para ir haciéndolo.
  Se recomienda tener una bolsa de dinero en el contrato de mantenimiento, cuando se hace la licitación, para poder ir gastando en este concepto.
- También se indica que se percibe que es un tema donde la subjetividad del inspector es determinante: cuadros que en la anterior inspección mostraban como desfavorable, 4 años más tarde sale la inspección como favorable.

### Arbolado. Cómo se gestiona.

- Se coincide en que es un problema habitual en todos los lugares que existen árboles.
- En algunos municipios se hacen podas teniendo en cuenta el alumbrado, se indican los puntos más críticos y se trabaja a partir de ellos.
- Se cita un caso donde el municipio ha generado un plano de zonas oscuras debidas al arbolado para conocer con mayor detalle el alcance del problema.
- Hay un consenso general de que es necesario un buen entendimiento con la gente que realiza la poda, porque son dos aspectos que conviven en el mismo territorio y es necesario una buena convivencia.
- En los casos en que el arbolado ya es viejo, si hay problemas con la iluminación, posibles soluciones son bajar la luminaria, o bien dotarla de un brazo extensivo/báculo.
- También es importante que, cuando se haga la poda, se realice de forma que el árbol le permita subir hacia arriba, por encima de la luminaria.
- En caso de que sea una obra nueva, es más fácil y como herramienta a valorar es realizar estudios lumínicos del árbol joven, pero también proyectar el árbol ya viejo, para que a lo largo de su vida y su desarrollo no suponga un problema futuro.
- También se indica que medidas como mantener distancia entre luminarias y arbolado es una forma de garantizar la convivencia (se cita por ejemplo una distancia de 5 metros entre árbol y punto de luz).
- Otro aspecto crítico del arbolado son también las raíces y como afecta a la infraestructura urbana, no sólo la del alumbrado público. En este sentido, se indica que debe escogerse bien qué árbol poner, tanto por las raíces como por el tipo de crecimiento que tiene cada especie, con la disponibilidad de guías para la selección de especies de verde urbano.

**Ciudadanía. Quejas, reclamaciones, solicitudes...**

- Varios municipios indican que una misma persona ha solicitado por instancia las actas de inspección, tanto alumbrado como edificios.
  Algunos municipios le han facilitado, otros han notificado que no es una información pública, y otros sólo las superiores de 5 kW.

- En algunos municipios, los meses después del verano (septiembre/octubre) empieza a anochecer antes, y aumentan las quejas por falta de luminosidad. En estos casos, algunos municipios lo han solucionado instalando fotocélula de soporte que durante estas épocas se adapta más a la luminosidad presente. En otros casos, a partir de la telegestión y practicando encendido manual.

- Problemas con la luz intrusa en un vecino.
  Cuando se dan estos casos, se concluye que no existe una solución fácil o única, ya que los sistemas tipo paralumenes no acaban de resolverlo, y también afectan a la iluminación. Lo factible es actuar en la luminaria en cuestión, bajándola o inclinándola.
  Otras opciones también son bajar la intensidad lumínica de esta farola, o dotarla de un brazo, bajándola y distanciándola.

**Compras y garantías. En caso de hacer compra sola en la Asociación Catalana de Municipios (ACM), y que la instalación la realice un tercero, ¿se ha presentado problemas de garantía por parte del fabricante? Si una luminaria se rompe cuando se da una vez en la columna, ¿entra en garantía? En la garantía total del contrato, ¿se incluye material? Problemáticas vandalismo, accidentes u orines de perro.**

- Debe asegurarse de que quien instale sea un instalador autorizado.

- También pedir que el fabricante que el cuadro de conexión sea lo suficientemente largo para que llegue a la portezuela y se pueda conectar bien, porque si no, hay que acceder dentro de la luminaria y entonces pierde garantía.

- Por lo general, los municipios que han efectuado una compra e instalación por parte de un tercero, no les ha supuesto problemas.

- En caso de que una luminaria se rompa por una vez en la columna, se indica que no entraría dentro de la garantía porque el problema es del fimbreo, y esto puede ocurrir en columnas muy altas y luminarias grandes. La solución indicada pasa por cambiar de sitio los puntos de luz que habitualmente ocurre esto.

- Es recomendable realizar contratos de suministro e instalación, con garantías de proveedor e instaladora.

- En cuanto a la garantía total del contrato si incluye material, cada municipio lo tiene a su manera, pero es importante que, para tener todo incluido, el licitador disponga de un histórico de incidencias de años atrás.

- En cuanto a actos de vandalismo, en su mayoría los municipios indican que es un tema que se incluya en los pliegos.

- En caso de accidentes, se intenta que también entren en los pliegos, sino una alternativa que se busca es que la aseguradora del vehículo se haga responsable del coste económico.

- En el caso de los orines de perro, supone un grave problema. Solucionarlo supone ir pintando las columnas, y aun así se oxidan.

- Se indica que comienza a ser habitual en la compra de nuevos soportes pedir garantías a x años de vida (se cita 20 años como ejemplo).

**Incidencias. ¿Cómo se gestiona/lleva el control de las incidencias que entran por la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)?**

- Varios municipios usan aplicaciones de móvil, que aglutinan todo: genera incidencia, envía notificaciones, cierra incidencias y envía mensaje al ciudadano cuando está solucionado.
- Se destaca la importancia de utilizar un único canal para evitar la dispersión del origen de la información. Los casos en los que el ciudadano puede transmitir la información por diferentes vías (canal ciudadano, atención al ciudadano, buzón, email, llamadas, ...) dificulta en gran medida su gestión. En este sentido, el uso de una app de móvil simplifica ese aspecto.
- También se indica que es interesante que la información la reciba tanto el mantenedor como el técnico municipal, de forma que no sea necesario un "reenvío".
- Aspectos anotados como favorables para hacer uso de una aplicación tipo app es que el ciudadano le permite detectar la incidencia, y de forma in situ, transmitirlo, aportando fotografía. Esta misma fotografía es útil ya que permite extraer coordenadas del sistema Universal Transverse Mercator (UTM) y de esta forma, en caso de que haya duplicidad de incidencias, aplicar filtros para verificar que se trata de la misma incidencia.
- Otros sistemas que se usan, pero dentro de una misma dinámica de facilidad de gestión, es que las incidencias se recogen en un único espacio (en el ejemplo expuesto, un excel), al que sólo tienen acceso el técnico municipal, un responsable de la empresa mantenedora, y una persona de la OAC. Ésta última persona se encarga de actualizarlo, y así está siempre actualizado y con una trazabilidad entre la notificación y la resolución bien definida.
- Otros casos se listan todos los avisos y se mira el tiempo de respuesta, el % de cierre de incidencias, etc.

**Indicadores de calidad. ¿Experiencia al incluirlos en los pliegos, como se gestionan, hay experiencia en penalizar en caso de incumplimiento?**

- Se comenta que puede ser una herramienta interesante incluirlos en los pliegos, pero hay que definir y que quede bien establecido cómo se valorará, y que seguramente es necesaria la intervención de una empresa externa para que gestione la validación.
- Pese a que existe un interés generalizado, algún municipio indica que los pliegos se vuelven demasiado exhaustivos, y su gestión o control se vuelve muy complicada.
- La mayoría de los municipios comentan que no aplican penalizaciones, aunque en algún caso se ha producido. Se destaca que es un aspecto complicado y conflictivo, y nadie está interesado en que se produzca (parte política, parte técnica municipal o empresa contratada).

**Legalizaciones. Experiencias en legalizar instalaciones en funcionamiento. Notificaciones de modificaciones.**

- Se comenta que es complicado, pero el sistema más fácil es conseguir una inspección favorable, ya partir de ahí obtener un número de expediente.
- En caso de que se realicen cambios en el alumbrado y la necesidad de comunicar la modificación, el criterio esencial es si subes o bajas potencia:
  - → Si amplías potencias o modificas circuitos, y superas los umbrales máximos.
  - → En caso de bajar potencia, se comenta que en lo referente al REBT, si no pasas de los baremos máximos, no es necesario notificar, por lo que habitualmente no se modifican las legalizaciones de cambio a LED porque suele suponer bajar potencia y seguir dentro del umbral establecido.
  - → Sin embargo, se apunta que si la modificación de potencia varía menos del 50% sólo es necesaria memoria técnica; si es superior al 50% es necesario proyecto.

**Luxometría. Cómo tratar las luxometrías en vehículo en caso de que la iluminación no llegue a los 1,5 mts.**

- A veces da datos erróneos porque la iluminación no llega a 1,5 m de altura, y cuando se mide por el método de los 9 puntos, entonces da buenos resultados.
- El paso del vehículo es muy útil para comparar entre distintos momentos.
- También se destaca que el cambio a LED ha supuesto un cambio importante en la forma de iluminar, ha pasado de envolvente a direccional, y en algunos casos, la percepción empeora. Se ha centrado tanto en el objetivo de iluminar la calzada que la iluminación de la acera, a una altura superior a 1,5 m, no se ve la cara de las personas. Quizá habría que tener en cuenta estos aspectos cuando se proyecta la óptica y la iluminación.

**Potencia máxima por cuadro. ¿Qué criterio se sigue?**

- No existe un consenso generalizado, porque depende en gran medida de la tipología de alumbrado que se dispone.
- Se comenta que, con anterioridad a la entrada de los LED, lo habitual era ir a por una potencia instalada por debajo de los 10 kW. Ahora ese valor se ha modificado, y más que un criterio de potencia instalada lo miran más por cantidad de lámparas por cuadro. Se comenta revisar las potencias máximas de los cuadros para optimizar la potencia contratada y maximizar los ahorros, además teniendo en cuenta la aplicación de las nuevas tarifas.

**Programas Sistemas de Información Geográfica (SIG/GIS). ¿Se utiliza programas de este tipo?**

- La mayoría de los municipios utilizan alguna variedad de este tipo de software, tipo Arcgis.
- Otros con lo que suministra el adjudicatario, a veces son SIG o GIS, y otras veces el propio sistema de Gestión de Mantenimiento Asistida por Ordenador (GMAO). Aunque coinciden en que el hándicap de este formato es qué pasará con los datos una vez finalice.
- Se concluye que es muy importante solicitar los datos de forma periódica, que exporten los datos en un formato editable universal.

**Smartcitys. Cómo se enfoca la problemática de la integración de otros servicios.**

- Se coincide en que es un problema, porque presenta diferentes aspectos a valorar:
  - → Problema mecánico: debe haber un límite qué se puede colgar y qué no. Por ejemplo, si se hace uso de las columnas y se agujerean para colgar otro equipo, esta columna pierde garantía, y toma problemas de corrosión, estanqueidad, etc.
  - → Problemas eléctricos: no se puede colgar de la línea de alumbrado, deben disponer de una línea independiente.

**Servicio, turnos y guardias. ¿Cómo se organiza?**

- Hay municipios que tienen tres turnos: mañana, tarde y noche, con una pareja en cada turno. Y guardia no presencial el fin de semana, por incidencias. Este perfil de servicio suele corresponder más a un municipio con una gran cantidad de habitantes.
- Otros casos sólo tienen un turno, mañana, y resto de día, tarde y noche, guardia no presencial. Este perfil de servicio suele corresponder más a un municipio con una pequeña cantidad de habitantes.

**Sustitución en instalaciones envejecidas, donde una simple sustitución de alumbrado no es suficiente poque también implicaría modificación urbanística significativa (ancho de calzada, etc.).**

- Se concluye que es un caso complicado, y lo mejor es sustituir sólo la luminaria con la lámpara.
- Otro municipio explica la experiencia propia, donde la sustitución era muy complicada porque también suponía aspectos urbanísticos, y el alumbrado presente era muy viejo (caso citado, lámparas de vapor de mercurio), una opción económicamente muy viable fue aplicar proyectores led.
  Se pueden utilizar los mismos soportes actuales.

**Telegestión. ¿Se saca provecho de la telegestión energética? ¿Toda la que se podría? ¿Qué tecnología de comunicación se utiliza? ¿Qué avisos están programados?**

- La sensación general es que sólo se utiliza una pequeña parte de sus posibilidades... Generalmente, no va bien para llevar un control energético, aunque sí es útil por si cae un cuadro o una línea.
- No es fácil poder comparar con los datos de factura de la comercializadora, por lo que se acaba realizando, en el mejor de los casos, a nivel mensual y haciendo uso de otros sistemas (se comenta haciendo descargas del Datadis).
- Por otro lado, la curva horaria diaria no siempre es real, sino estimada en función de una curva tipo. También se han detectado diferencias durante la noche consecuencia de las diferencias de tensión.
- En cuanto a la tecnología, presenta un formato muy variado (2G, radio, etc.). Esto hace que la gran variedad de sistemas cada vez hace que sea más necesario técnicos con un perfil de conocimiento mucho más enfocado a telecomunicaciones o informáticos, porque cada vez hay más necesidad de conocer todos estos protocolos de comunicación y son aspectos técnicos que requieren una especialización y conocimiento que muchas veces suponen dificultades.
- En cuanto a los avisos, existen diferentes medios según el grado: correo electrónico, SMS, aplicación, envío de informes diarios... Se considera que es útil cuando ocurren aspectos importantes como, por ejemplo, si se pone en marcha el alumbrado en horario diurno, si salta un magnetotérmico, etc.

**Temperatura de color aplicada.**

- Algunos municipios indican que están aplicando una temperatura de color baja, por debajo de la solicitada en la actualidad, en previsión de futuras reformas y por las experiencias previas.
- Un municipio comenta que siguiendo esta premisa, marca como estándar los 3000 K, y en zonas de río/mar/boscosas, 2200 K.
- Otros municipios comentan que se están atendiendo a la normativa y límites actuales.

## 4. RESUMEN DE LOS DATOS MÁS RELEVANTES

A continuación, se enumeran las conclusiones más importantes. En gran medida, suponen una continuidad en tendencia y forma, respecto al año anterior:

### Respecto a la muestra de análisis:

- Han participado 40 entidades locales: 39 municipios y 1 consejos comarcal, que representan el 59,7% de la población total de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona.

### Respecto a los parámetros de calidad de servicio de las instalaciones:

- Las lámparas instaladas con luz blanca son suficientes para dar servicio lumínico de calidad a las zonas más importantes. Corresponden a un 44,2% de la totalidad de lúmenes instalados, en rápido aumento respecto a los años anteriores.
- Los niveles lumínicos resultantes se consideran entre reducidos y medios (de 10,4 lux de media). Unos valores que si efectivamente son los que se planifican por proyectos luminotécnicos, tienen un elevado potencial de ahorro energético.
- Existe una tendencia a la baja de las instalaciones que no han pasado de forma favorable la inspección de seguridad eléctrica. El valor se mantiene muy similar en el último año, situado en 43,6%.

### Respecto a la tipología y antigüedad de la tecnología utilizada:

- Por primer año, la mayoría de las lámparas son tipo LED, con un 42,1% del total. Es la confirmación de una tendencia iniciada hace algunos años, y que en este año se ha producido, desplazando las lámparas de VASP a un segundo plano, con un 40,6%. La eficacia instalada ha aumentado y es de 94 lm/W, aunque cuando todo se cambie a LED, se podría llegar a valores superiores a 100 lm/W.
- Los sistemas de regulación se mantienen a unos valores similares al anterior año, con un porcentaje de potencia regulada del 68,3%. En cuanto a la potencia telegestionada, disminuye respecto a la edición anterior, situándose en 42,4%.
- El análisis de la antigüedad de las instalaciones nos muestra unas instalaciones de antigüedad por encima de la mitad de su vida útil (9,5 años las luminarias y 17,2 años las instalaciones), que puede representar un problema a largo plazo si no se destinan recursos a reformar el parque de instalaciones antiguas. Los resultados son similares a los de la edición anterior, siendo interesante observar sus tendencias a largo plazo.

### Respecto a los valores energéticos:

- Existe una optimización en los factores de potencia y eficacia de las lámparas. Con valores de 84 Winst/lámpara, lo que supone un 54% menos que la media estatal del año 2017.
- El consumo energético tiene un valor medio de 46 kWh/habitante, valor reducido. Un 69% inferior a la media de España. Sin embargo, este indicador es muy sensible a las características del municipio. La media de municipios pequeños y de densidad de población más baja (inferior a 60.000 habitantes) asciende hasta los 65,6 kWh.

| | Consumo eléctrico por habitante (kWh/hab.) |
|---|---|
| Círculos 2021 | 46 |
| Cataluña 2014 | 95 |
| España 2017 | 114 |
| Europa 2014 | 75 |

Tabla 21. Consumo eléctrico por habitante en diferentes territorios.

**Respecto a las repercusiones ambientales:**

- Continúa un ligero pero continuado descenso en los Gases de Efecto Invernadero hasta los 15 kg CO2eq/hab, valores inferiores a los del pasado año, aunque se ha aumentado el 4% del mix energético español.
- El valor de referencia de la contaminación lumínica se encuentra también con valores correctos: un 9,9% de luminarias altamente contaminantes (el valor más bajo de los últimos años, y por primera vez por debajo del 10%) y un 11,4% de luz contaminante. Sin embargo, el uso de luz blanca podría significar un incremento en las repercusiones ambientales.

**Respecto al servicio de mantenimiento:**

- Los indicadores de averías resueltas en menos de 24 horas (72%) y averías (108 averías por cada mil lámparas), con posibilidad de mejora.
- El servicio de mantenimiento se continúa gestionando de forma mayoritariamente externa.
- Los trabajadores tienen una carga de trabajo con un ligero aumento en la muestra de estudio, con 1. 156 lámparas por trabajador y 125 averías por cada 1000 lámparas.

**Respecto a los valores económicos del servicio:**

- Los costes corrientes son sensibles a la medida del municipio. La dispersión del coste y la falta de recursos operativos para incluir nuevas tecnologías hace que los municipios pequeños con población inferior a 60.000 habitantes tengan un gasto energético por habitante un 23% superior al de los municipios grandes, que dificulta la inclusión de recursos económicos en otros aspectos del servicio. Este aspecto se debe a diferentes factores, pero sobre todo a aspectos estructurales. Municipios con baja densidad de población, tienen una relación de puntos de luz por habitantes más alta, así que un menor número de habitantes deben mantener un mayor número de instalaciones.

  Comparados los indicadores obtenidos con el resto de Cataluña y España, con los documentos de referencia, tenemos:

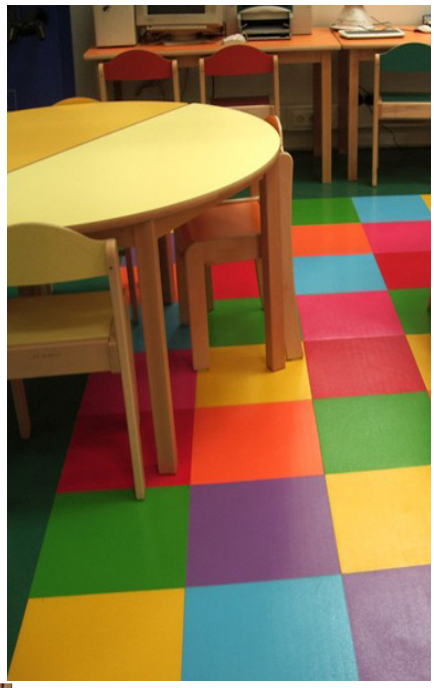
| | Gasto de electricidad por habitante (€/habitantes) | Gasto de electricidad por lámpara (€/nº lámparas) |
|---|---|---|
| Círculos 2021 | 8,0 | 53,8 |
| Cataluña 2014 | 17,0 | 90,9 |
| España 2017 | 17,1 | 89,8 |

Tabla 22. Comparación del gasto energético por habitante.

- El precio de la energía ha experimentado un importante incremento debido a aspectos macroeconómicos y geopolíticos, donde las materias primas han alcanzado altas cotas económicas. El precio medio ha sido de 0,175494€/kWh, casi un 20% superior al año 2020.
- Los recursos económicos destinados a la actualización y renovación de instalaciones se han incrementado respecto al año anterior (34€/lámpara) con el objetivo de mantener el valor patrimonial de las instalaciones, y con el fin de reducir el envejecimiento y deterioro de las instalaciones y del servicio a medio plazo. Son los valores más altos respecto al histórico de anteriores años anteriores.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# ESCUELAS INFANTILES 2021



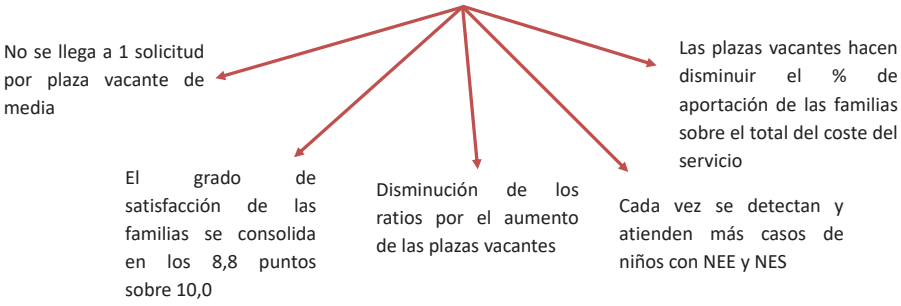


## ¡Lo más destacado de la edición!

### ¿Cuáles son los factores que han afectado al Servicio?




### ¿Cómo han incidido sobre el Servicio?



# INFORME DE LOS INDICADORES DE ESCUELAS INFANTILES 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. EL CCI DE ESCUELAS INFANTILES EN CIFRAS

3. LOS INDICADORES DE LAS ESCUELAS INFANTILES

4. LOS RESULTADOS

5. LOS INDICADORES DEL CCI DE ESCUELAS INFANTILES

6. CONCLUSIONES

7. LOS TALLERES DE MEJORA

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente 17ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas Infantiles corresponde al curso 2020-2021, un curso en el que desde su inicio hasta el final se ha visto afectado por la normativa y medidas decretadas y aplicadas para contener la propagación de la COVID-19. Sin embargo, se recuperó desde el principio la escolaridad presencial en las aulas, un hecho clave en el desarrollo de la actividad docente y el aprendizaje de los niños y niñas en los propios centros.

A pesar de la recuperación de la presencialidad, en la presente edición, los resultados de los círculos son un reflejo de las consecuencias que ha provocado esta situación sobre el servicio. También recogen el impacto de los cambios en el contexto social, económico y de las decisiones políticas adoptadas. Sin embargo, como se podrá ver a lo largo del presente informe, muchos resultados obtenidos ponen de manifiesto que este 20-21 fue un curso que se desarrolló dentro de la normalidad después de que en el curso anterior se tuviera que parar el servicio presencial desde mayo hasta fin de curso, en muchos casos.

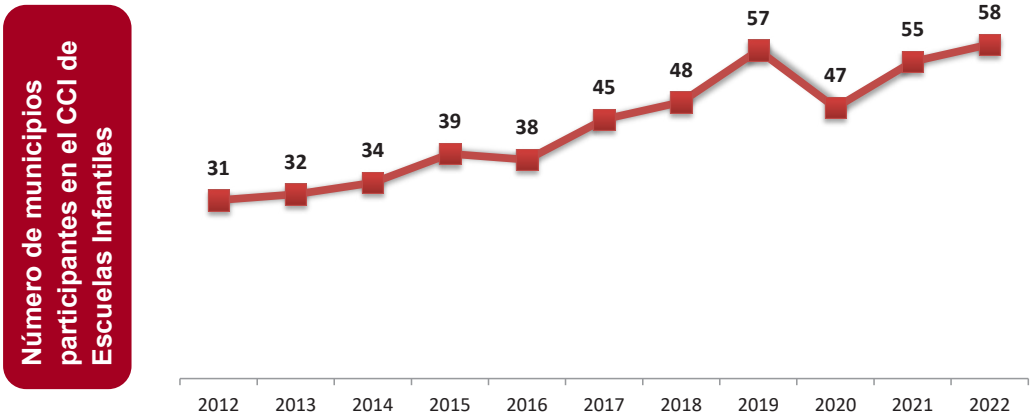
El entorno general al que las Escuelas Infantiles hacen frente está marcado por el descenso de la natalidad y la consecuente disminución de la demanda de Escuela Infantil que se ve compensado parcialmente por unos datos de paro favorables. Otras decisiones como la extensión del permiso por nacimiento, modificado para el año 2021, que ha supuesto la equiparación del permiso de maternidad y paternidad a 16 semanas para ambos progenitores ha tenido un impacto más difícilmente evaluable, ya que sólo afecta a la escolarización de los niños menores de un año que son los que ya presentaban unos niveles de escolarización más bajos.

Más allá de los datos, la respuesta de las escuelas y de los servicios municipales en un contexto especialmente difícil hacia los niños y familias, consolida la Escuela Infantil como un espacio que no sólo educa, sino que acompaña en el proceso evolutivo y de crecimiento para un proceso completo, rico y transversal de la mano de las familias. La adaptación al nuevo contexto ha mostrado nuevas posibilidades y alternativas a nivel educativo, de acompañamiento y de aprendizaje tanto a nivel de educadoras, niños y familias; por lo que en algunos casos puntuales alguna de las medidas aplicadas en su momento se ha hecho extensivas como la organización de grupos o las entradas y salidas de los centros de forma más coordinada y ordenada.

Se recuerda que los resultados presentados en este informe hacen referencia al primer curso íntegro y posterior al estallido de la pandemia por la COVID-19 (septiembre 20 a junio-julio 21), por lo que habrá diferentes factores a tener en cuenta en la búsqueda de los motivos que han podido llevar a algunas de las variaciones en determinados indicadores de este Círculo.

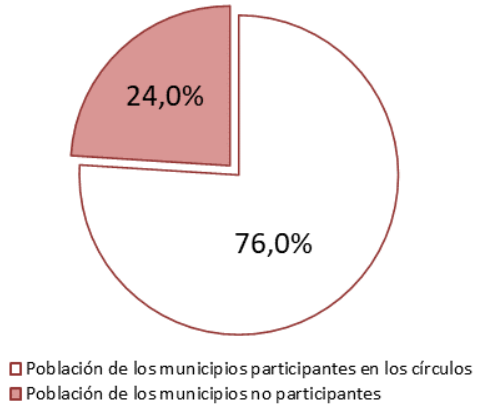
Seguidamente, se presenta el informe de conclusiones para la presente edición con los indicadores obtenidos de los 58 municipios participantes de este año, teniendo en cuenta que para este año también han participado 3 municipios de fuera de la provincia de Barcelona.

## 2. EL CCI DE ESCUELAS INFANTILES EN CIFRAS

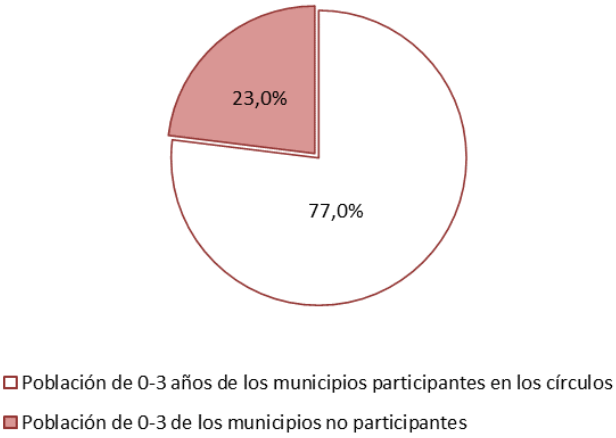



Es necesario destacar el volumen total de participantes en la actual edición, el más alto del Círculo desde su inicio en el año 2006. Así pues, se puede hablar de plena recuperación del nivel de participación de ediciones anteriores. En esta edición han participado 58 municipios en el Círculo de Comparación Intermunicipal de la escuela de Infantil.

% población de municipios + 10mil habitantes de la provincia de Barcelona participantes (excluida Barcelona ciudad)




% población de 0 a 3 años de municipios + 10mil habitantes de la provincia de Barcelona participantes (excluida Barcelona ciudad)



## Participantes 17a edición

### Municipios de menos de 40.000 habitantes

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | Manlleu | 20.804 | Premià de Dalt | 10.419 |
| Ripollet | 39.139 | Franqueses del Vallès, Les | 20.351 | Llinars del Vallès | 10.116 |
| Olot | 36.299 | Sant Quirze del Vallès | 20.156 | Tiana | 9.009 |
| Barberà del Vallès | 33.016 | Sant Just Desvern | 19.379 | Polinyà | 8.494 |
| Martorell | 28.667 | Cardedeu | 18.609 | Santa Coloma de Cervelló | 8.273 |
| Premià de Mar | 28.523 | Canovelles | 16.872 | Cabrils | 7.567 |
| Pineda de Mar | 27.974 | Montornès del Vallès | 16.804 | Lliçà de Vall | 6.580 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 | Piera | 16.411 | Navàs | 5.973 |
| Castellar del Vallès | 24.659 | Canet de Mar | 14.810 | Capellades | 5.314 |
| Masnou, El | 23.848 | Torelló | 14.553 | Collbató | 4.655 |
| Esparreguera | 22.358 | Abrera | 12.620 | Sant Cebrià de Vallalta | 3.570 |
| Vilassar de Mar | 20.936 | Sant Andreu de Llavaneres | 11.150 | Prats de Lluçanès | 2.634 |

### Municipios de más de 40.000 habitantes

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 264.657 | Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Granollers | 62.475 |
| Terrassa | 223.011 | Sant Boi de Llobregat | 83.755 | Cerdanyola del Vallès | 57.217 |
| Badalona | 223.006 | Rubí | 78.549 | Mollet del Vallès | 51.151 |
| Sabadell | 216.204 | Manresa | 78.192 | Vic | 47.319 |
| Tarragona | 135.436 | Vilanova i la Geltrú | 67.458 | Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Mataró | 129.120 | Castelldefels | 67.226 | Igualada | 40.875 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | Viladecans | 66.707 | | |
| Reus | 106.084 | Prat de Llobregat, El | 65.532 | | |

Los municipios marcados en color rojo son aquellos que se han incorporado al Circulo esta edición (6). Asimismo, cabe destacar la participación de municipios de fuera de la provincia de Barcelona como el pasado año: Tarragona, Reus y Olot.

## 3. LOS INDICADORES DE LAS ESCUELAS INFANTILES

A continuación, se presentan las diferentes dimensiones en las que se organizan los indicadores que forman el Círculo de Escuelas Infantiles. Para esta edición no se ha incorporado ningún nuevo indicador, por lo que, el CRI (Cuadro Resumen de Indicadores) contiene un total de 70 indicadores clasificados en las siguientes 5 dimensiones:

| | | |
|---|---|---|
| **DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO** | Dimensión que mide el impacto de las EB en el municipio y/o territorio donde se presta el servicio y su relación con el entorno. | **12 indicadores** |
| **DIMENSIÓN USUARIO CLIENTE** | Dimensión que mide el servicio que ofrece el EB desde la vertiente del usuario y el grado de satisfacción. | **12 indicadores** |
| **DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS /RRHH** | Dimensión que mide el tipo de organización y gestión, así como los recursos humanos. | **20 indicadores** |
| **DIMENSIÓN ECONOMÍA** | Dimensión que mide la gestión económica del servicio. | **14 indicadores** |
| **DATOS ENTORNO** | Indicadores que aportan información sobre el contexto y ayudan a interpretar los resultados del cuadro resumen de indicadores. | **12 indicadores** |

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el Círculo de Escuelas Infantiles para la edición de 2022. Estos se han organizado en 4 bloques temáticos que permiten realizar un análisis de los datos desde diferentes puntos de vista, de manera que se obtiene una visión global de la situación actual del servicio de escuelas infantiles municipales.

# 4. LOS RESULTADOS

## 4.1. LA DEMANDA DEL SERVICIO. Los resultados de 2021

Ante la disminución de la demanda en los últimos años y la consecuente afectación en el servicio, se ha considerado oportuno dedicar una parte del informe a analizar qué ha ocurrido durante estos años.

Cabe recordar que en 2008 no había casi escuelas con plazas vacantes y en cambio hoy en día la mayoría de las escuelas tienen.

¿Cuáles han sido las razones de ese cambio?

¿Cuáles son los datos actuales?



### *4.1.A. Factores externos*

Actualmente existen diferentes factores que inciden sobre la demanda del servicio de escuelas infantiles municipales, los cuales pueden ser de naturaleza externa o interna. Por lo que se refiere a los factores externos, los que afectan de forma más determinante sobre la demanda son: la **demografía**, la **economía** y las **decisiones políticas**.

La **demografía** es el factor que tiene una incidencia más directa sobre el servicio en tanto al número de nacimientos, así como la población 0- 3 sigue disminuyendo. Actualmente ya son cerca de 20.000 niños menos los que nacen respecto al año 2009 (0 años) y un tercio menos de población 0-3 respecto al 2010, público potencial del servicio de escuela infantiles.

De media, donde antes había 3 niños de 0 a 3 años, ahora hay 2

Figura 1. Evolución población de 0 años en la provincia de Barcelona, excluyendo BCN ciudad (2009- 2021)

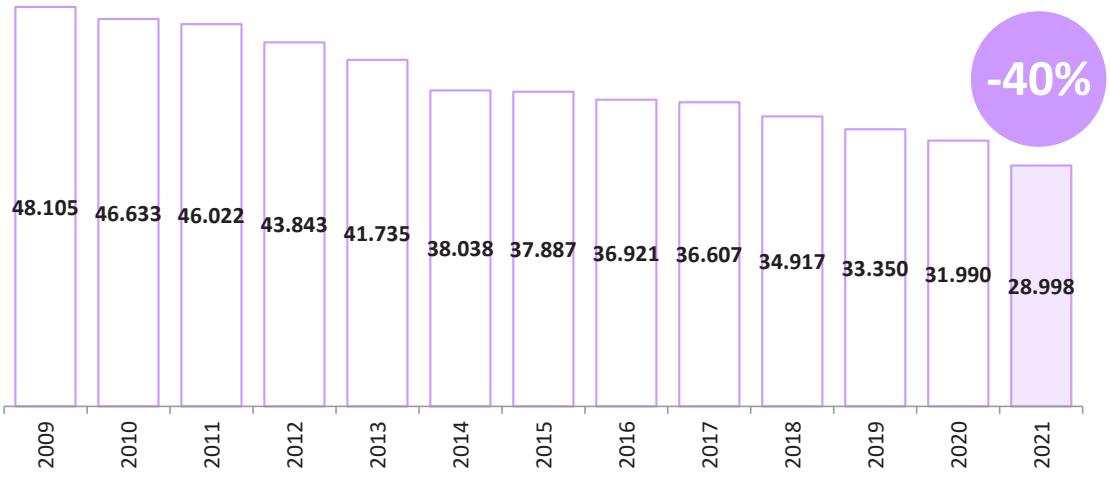
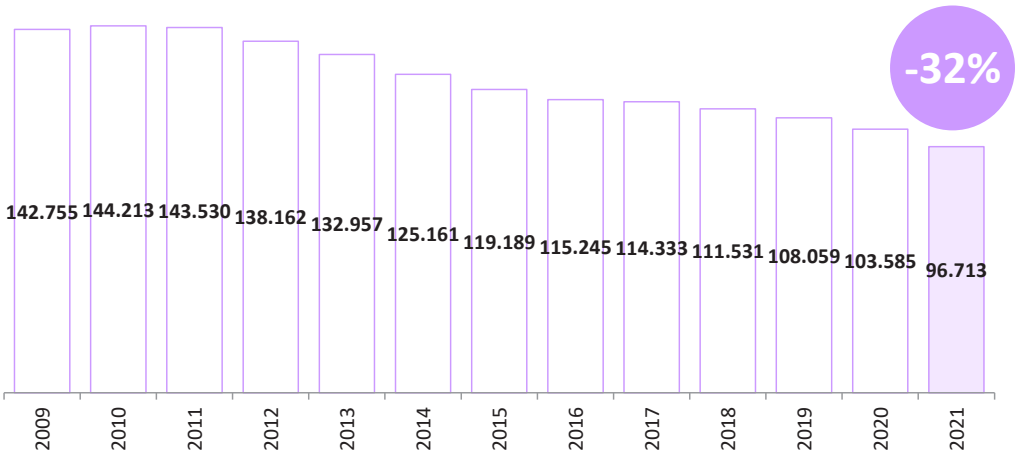


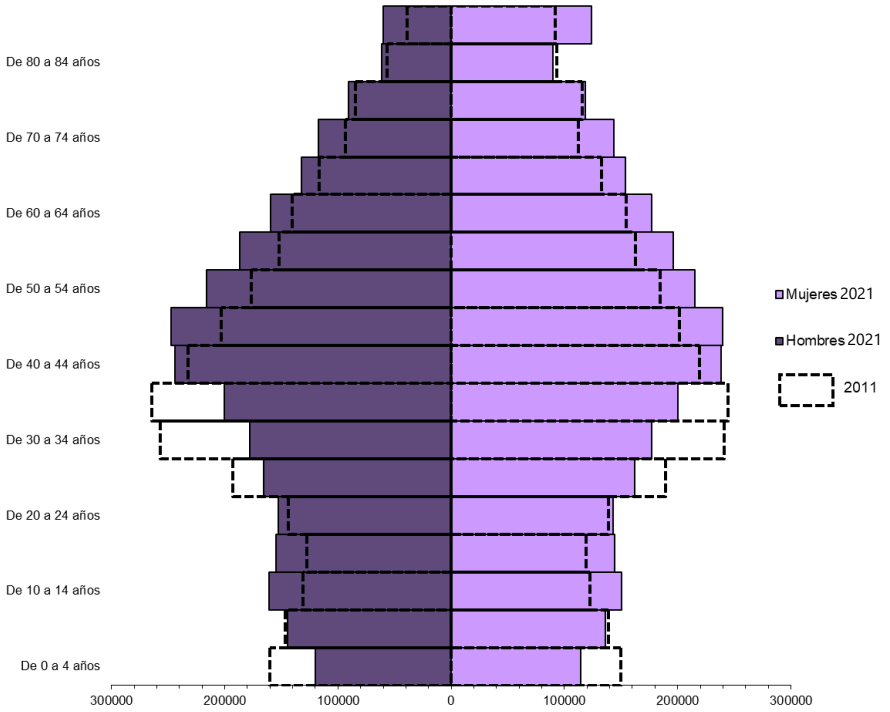
Figura 2. Evolución población 0-2 años en la provincia de Barcelona, excluyendo BCN ciudad (2009-2021)




No se identifica ningún factor que pueda cambiar el signo de esa evolución negativa dado que básicamente el descenso de la natalidad se produce por la estructura demográfica y social. Hay que tener en cuenta que este descenso de la natalidad no impacta de igual manera en todos los municipios si se tiene en cuenta la variable de tamaño poblacional. En los municipios de más de 40.000 habitantes[1] desde 2011 hasta 2021 este descenso fue del 29%, mientras que en los de menos de 40.000 habitantes, este porcentaje alcanzó el 36%.

La pirámide de población que se muestra a continuación sirve para poner en contexto esta situación si se comparan los datos de 2011 y 2021. Tal y como se puede comprobar, la comparativa de siluetas define la tendencia consolidada en los últimos años de envejecimiento de la población: si ahora las franjas mayoritarias de población son las correspondientes a personas de entre 45 y 49 años, en 2011 la franja mayoritaria era la de 35 a 39 años.

Figura 3. Pirámide de población de la provincia de Barcelona (2011-2021)

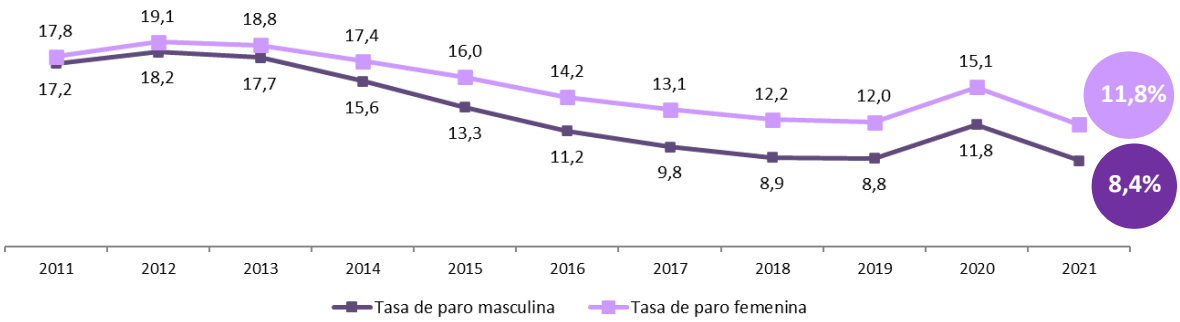



1 *Municipios de la provincia de Barcelona excluida BCN ciudad.*

Otro de los factores externos que incide sobre la demanda de los servicios de escuelas infantiles municipales es la **economía**. En este caso, se ha tomado como indicador de referencia para su análisis la tasa de paro. Después de un repunte en la tasa de paro en 2020 por la incidencia de la COVID-19 y una tendencia de disminución desde 2012, para 2021 se vuelven a recuperar valores previos a la pandemia, tal y como se puede observar en la siguiente figura.

Dado que la escuela infantil municipal es un servicio de copago, la capacidad económica de las familias es clave también en la demanda: la disminución de la tasa de paro incrementa las necesidades de conciliación a la vez que eleva la capacidad económica de las familias para hacer frente al copago del servicio. Destacar que, según género, la tasa de paro femenina sigue siendo superior a la masculina.

Figura 4. Evolución de la tasa de paro según género (2011-2021)[2]




Un nuevo factor para tener en cuenta en futuras ediciones es la **decisión a nivel político** del acuerdo marco para la financiación del curso de P2 en las escuelas infantiles públicas a partir del próximo curso en septiembre en el que las familias quedan exentas de abonar la cuota de escolarización. Esta decisión eliminará la barrera económica que suponía el precio público al que debían hacer frente las familias y previsiblemente supondrá un aumento de la demanda del servicio, directamente en el curso de P2 y de forma indirecta en el P1. Sin embargo, habrá que ver con los datos de la edición del curso 22-23 la incidencia real que esta medida habrá supuesto para la demanda de escuela infantil municipal. Según un muestreo que ha llevado a cabo la Diputación de Barcelona, la demanda de plazas de escuelas infantiles municipales se ha incrementado casi un 20% para el curso 2022-23[3].

También es necesario tener en cuenta la extensión del permiso por nacimiento de un niño, que cambió para el año 2021 y que ha supuesto la equiparación del permiso de maternidad y paternidad a 16 semanas para ambos progenitores. Así pues, se dispone de las mismas semanas, intransferibles, siendo las seis primeras de obligado cumplimiento a tiempo completo por ambos. Esta ampliación de los permisos podrá afectar a la demanda especialmente en los grupos de la etapa de P0.

Por último, y como factor externo incidente en la demanda, debe tenerse presente que en el año 2020-2021, el que se analiza el presente informe, estuvo marcado por la inquietud de muchas familias ante la **crisis sanitaria**. Así en algunos casos, el miedo al contagio puede haber actuado como freno para muchas familias a la hora de llevar a sus niños a la escuela infantil, aunque las escuelas infantiles siempre han respetado las medidas sanitarias establecidas.

2 *Información estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Datos provincia de Barcelona.*
3 *https://www.diba.cat/es/web/el-diari/-/la-demanda-de-places-d-escoles-bressol-municipals-s-incrementa-gaireb%C3%A9-un-20- por-al-pr%C3%B2xim-curso*

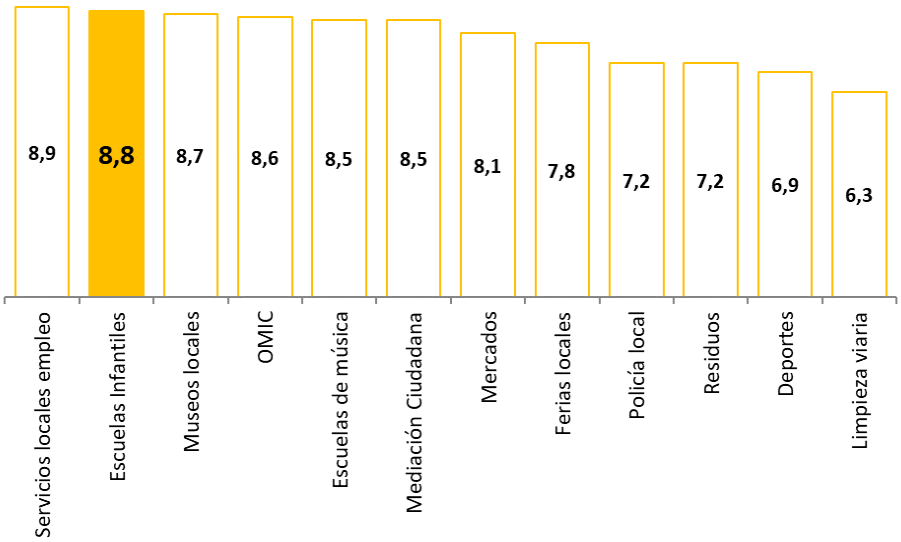
### *4.1.B. Factores internos*

Poniendo ahora el foco en los factores internos, en primer lugar, se quiere poner de manifiesto la **calidad del servicio**. En este sentido, cabe destacar que a pesar de la incidencia de la pandemia por la COVID-19 y la afectación que tuvo sobre el servicio, el grado de satisfacción de las familias no se ha visto perjudicado y sigue manteniéndose elevado. Para la presente edición las escuelas infantiles obtienen una puntuación de 8,8 puntos sobre 10, la misma valoración que ya se consiguió en la anterior edición. De esta manera se ratifica el trabajo realizado desde las escuelas infantiles municipales, no sólo en períodos de normalidad sino también en momentos clave donde se ha tenido que hacer frente a situaciones adversas.

El grado de satisfacción de las familias hacia el servicio se consolida en los 8,8 puntos sobre 10,0

A continuación, se quiere mostrar las valoraciones obtenidas en los otros servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipales de la Diputación de Barcelona. Tal y como se puede comprobar, para la presente edición, sólo los Servicios Locales de Empleo superan la valoración del grado de satisfacción de las Escuelas Infantiles; siendo éstas el segundo servicio mejor valorado de los analizados en los Círculos de Comparación Municipal.

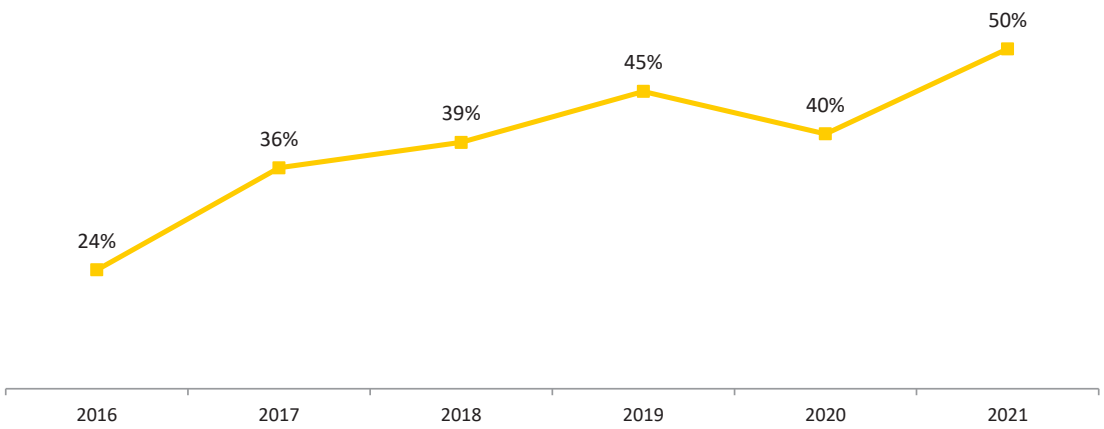
Figura 5. Grado de satisfacción de los usuarios




En los últimos 6 años se ha doblado el % de municipios que realizan tarifación social

Como segundo factor interno de incidencia en la demanda, aparecen las **políticas de acceso al servicio**. Estas medidas tienen como objetivo conseguir un acceso equitativo a la escuela infantil, así como garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas, sea cual sea su situación socioeconómica o de otros tipos. En este ámbito, cabe destacar el aumento en los últimos años de municipios participantes en el Círculo que aplican políticas de tarifación social: en los últimos 6 años se ha doblado el porcentaje de municipios que aplican esta política, tal y como se puede observar en la siguiente figura:

Figura 6. Evolución municipios que aplican políticas de tarifación social



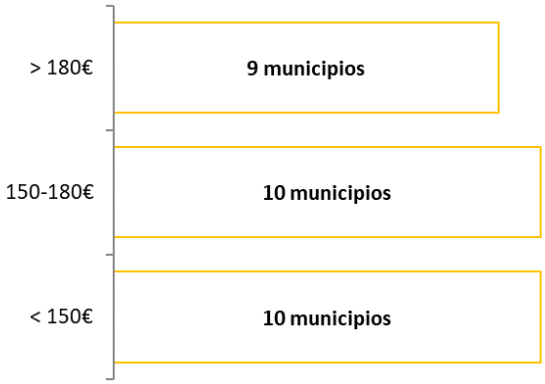

Con estos resultados se puede afirmar que casi la mitad de los municipios participantes en el Círculo de Comparación ya aplican políticas de tarifación social, consolidando una dinámica ascendente positiva desde el inicio de recogida de este dato.

Otra de las políticas de acceso al servicio es el establecimiento de unas cuotas asequibles para garantizar el acceso en igualdad de condiciones a todos los niños. En comparación con el año anterior, las cuotas del servicio han disminuido un 5%, pero en cualquier caso se puede hablar de estabilidad. Así, en la actual edición, la cuota media mensual del servicio de escuela infantil se sitúa en los 159,3€, por unos 165,5€ en la anterior. La cuota media del servicio de comedor, por su parte, se ha situado en los 125,0€, frente a los 131,6€ de la anterior edición.

Las cuotas del servicio han disminuido un 5% de media

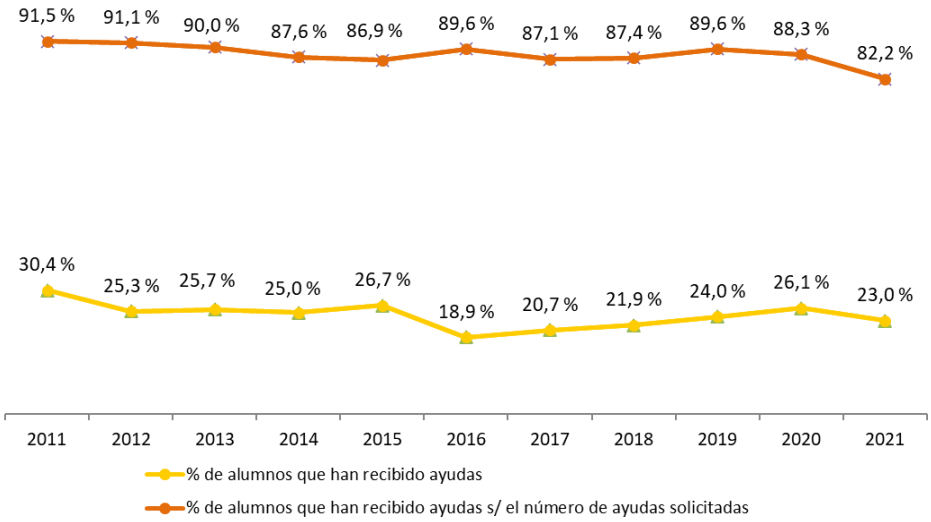
Estableciendo 3 tramos de análisis para la cuota de escolaridad por un análisis por tramos, un 34% de los municipios participantes disfrutan de una cuota inferior a los 150€, otro 34% lo hacen entre los 150 y 180€ y un 31 % sitúan la suya por encima de los 180€.

Figura 7. Tramos por cuota de escolaridad



Por último, se presenta la política de ayudas y bonificaciones, mediante las cuales y en función de distintos criterios determinados se bonifica total o parcialmente el pago de las cuotas de las familias. En la presente edición un 23% de niños han recibido ayudas. Si se tiene en cuenta la evolución, tal y como puede observarse en la siguiente figura, el % de alumnos que han recibido ayudas ha disminuido en 3 puntos porcentuales. Cabe decir que cada vez son más los municipios que aplican políticas de tarifación social y por tanto en estos municipios se reduce la concesión de ayudas sólo para aquellos casos a los que la tarifación social no da respuesta. Hay que recordar que este tipo de ayudas pueden otorgarse en forma de becas, exenciones y bonificaciones.

Figura 8. Evolución % de alumnos con ayudas y % de alumnos con ayudas sobre las solicitadas (2011- 2021)

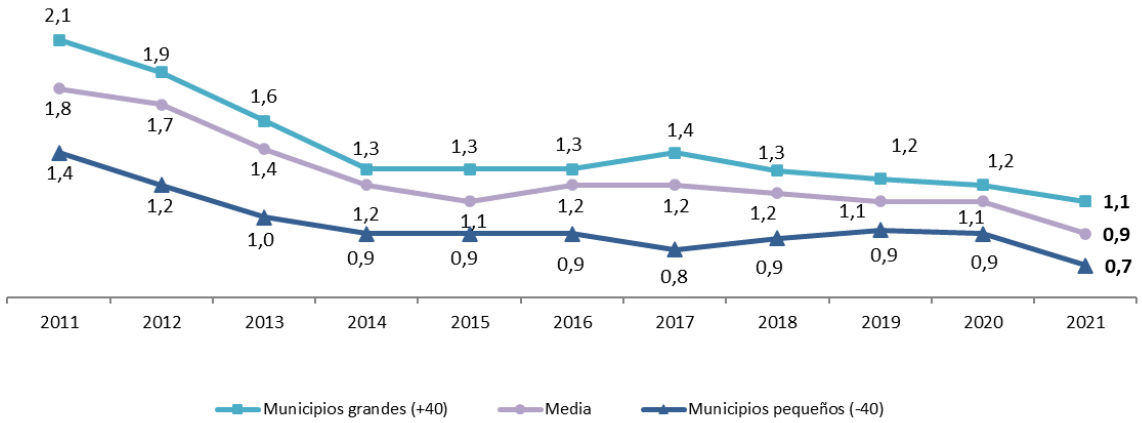



### *4.1.C. El escenario actual*

Ahora que se han analizado los distintos factores, externos e internos, ¿cuál ha sido la afectación real sobre la demanda? A continuación, se presentan los resultados en el marco de la demanda desde diferentes ópticas para poder obtener una fotografía global y completa de ésta. Hay que tener en cuenta que los resultados obtenidos recogen los efectos de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 por lo que éstos pueden presentar variaciones.

Como se puede comprobar en la siguiente figura, para 2020-2021 no se ha llegado a una solicitud (preinscripciones) por plaza vacante, siendo 0,9 el resultado obtenido de media. Si se pone el foco segmentando este indicador según tamaño poblacional, en los municipios mayores de 40.000 habitantes se llega a 1,1 solicitud por plaza vacante y en los de menos de 40.000 habitantes, el resultado sigue bajando, situándose en el 0,7.

Figura 9. Evolución solicitudes por plaza vacante según la población de los municipios (2011-2021)




Esta situación supone que, de forma agregada, hay más plazas disponibles que solicitudes. Como puede observarse en la siguiente figura, en los municipios más grandes se ha pasado del 23% de 2020 al 41% de 2021 de municipios que no llegan a 1 solicitud por plaza vacante. La variación, pero más sustancial se encuentra en los municipios de menos de 40.000 habitantes en los que se ha pasado de un 55% en 2020 a un 78% para la actual edición de municipios que no llegan a 1 solicitud por plaza vacante.

**No se llega a 1 solicitud por plaza vacante de media**

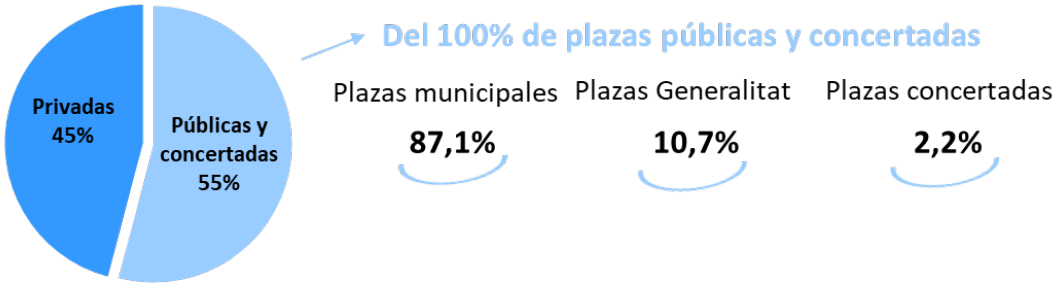
Figura 10. Porcentaje de municipios con -1 solicitud por plaza vacante según población

| Municipios +40.000 habitantes | | Municipios -40.000 habitantes | |
|---|---|---|---|
| 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| 77% | **59%** | 45% | **22%** |
| 23% | **41%** | 55% | **78%** |

En esta línea, las solicitudes de plazas en la escuela infantil sobre el total de la población de 0-2 años disminuye hasta el 20,2% de media, después de una tendencia al alza que se producía desde el 2017. Según tamaño poblacional, se da un porcentaje del 28,8% en los municipios más pequeños y un porcentaje que no llega al 20% en los mayores, con un 18,0%.

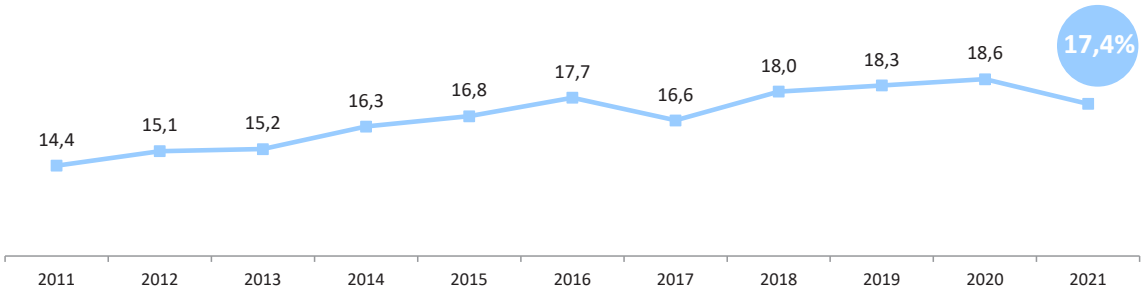
La distribución de la oferta de plazas según titularidad se mantiene estable. Así, tal y como puede verse en la siguiente figura, un 55% de éstas hacen referencia a plazas públicas y concertadas, frente al 54% del año anterior. Asimismo, el 45% se trata de plazas de carácter privado. Desglosando estos resultados, más del 85% de la oferta pública es de titularidad municipal. Un 10,7% son plazas de centros de la Generalitat y el 2,2% restante son plazas concertadas. También destaca que la oferta pública tiene un peso sustancialmente inferior en los municipios mayores (49,6%) que en los pequeños (69,4%).

Figura 11. Distribución de la oferta de plazas de escuelas infantiles según titularidad 2021




El % de niños de 0 a 3 años que son alumnos de una escuela infantil municipal ha disminuido hasta el 17,4% respecto al 18,6% del año anterior.

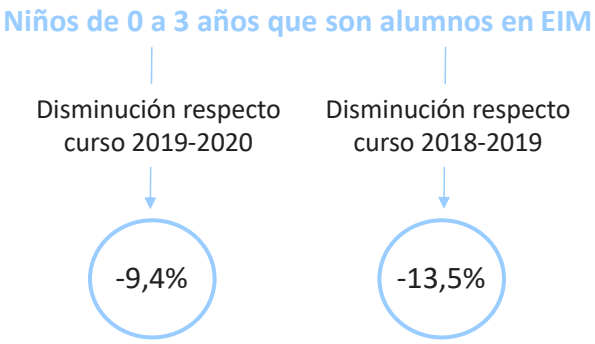
Figura 12. Evolución % de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal (2011- 2021)




Analizando este indicador según el tamaño de los municipios participantes en el Círculo, es en los de menos de 40.000 habitantes donde el porcentaje de niños que son alumnos de la Escuela Infantil municipal es más elevado (25,6%). Por el contrario, en los municipios de más de 40.000 habitantes este porcentaje se sitúa en el 15,3%.

La figura 13 muestra que el número de niños en una escuela infantil municipal ha disminuido también en términos absolutos. Si tomamos una muestra constante de los municipios que han participado en Círculos en los últimos años, el resultado es que las escuelas infantiles municipales han perdido alrededor de un 10% de niños.

Figura 13. Evolución % número de niños escolarizados en las escuelas infantiles municipales



Si se contabiliza en conjunto la oferta pública y privada, el porcentaje de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil se sitúa en el 30,9%, un porcentaje inferior al de la edición anterior que fue de 35,5%.

**Disminuye el nivel de escolaridad en las escuelas infantiles (pública y privada) situándose en un 30,9%**

**Cerca de la mitad de los municipios tienen vacantes más de un 20% de las plazas que ofrecen**

Otro elemento que destacar es la cobertura de plazas. En esta edición la cobertura de las plazas ofrecidas ha sido del 83,5%. Esta cifra puede parecer en principio elevada, pero debe tenerse en cuenta el aumento de costes que suponen las plazas no cubiertas que casi alcanzan un 20%. En este sentido, los municipios más pequeños son los más afectados. La siguiente figura muestra los resultados:

Figura 14. Cobertura de plazas de escuela infantil municipal según tramo de población




Como ha mostrado la figura anterior, en los municipios mayores de 40.000 habitantes, la cobertura media de plazas se redujo en 5,3 puntos porcentuales pasando del 93,3% del año anterior al 88,0% de este año. Donde se ha producido un descenso con mayor intensidad ha sido en los municipios más pequeños, de menos de 40.000 habitantes, donde este índice de cobertura se ha situado en esta edición en el 74,9%; cuando el año anterior se situó en un 87,0%. En este caso, puede afirmarse que en los municipios más pequeños 1 de cada 4 plazas queda vacante.

**En los municipios pequeños, 1 de cada 4 plazas ofrecidas queda vacante**

Por último, se dispone de los resultados del segundo año de análisis del indicador '% de bajas de alumnos sobre el total de alumnos en escuela infantil municipal', el cual se empezó a analizar en la edición anterior. Este indicador evalúa el porcentaje de niños que no finalizan el curso en estudio por voluntad expresa de las familias y se creó con la finalidad de dar respuesta a la pregunta de si hubo muchos niños que se dieron de baja por la pandemia y cuál es el nivel de bajas que se produce durante los cursos posteriores. Este año, este indicador se ha situado en el 17,3%; 7,2 puntos porcentuales más al 10,1% obtenido en el año anterior.

Si se segmenta este resultado según municipios de distinto tamaño poblacional, en los de más de 40.000 habitantes el porcentaje de bajas es muy superior y alcanza el 20,9%; en cambio, en los municipios menores de 40.000, el porcentaje se sitúa en el 9,3%.

## 4.2. EL SERVICIO DE ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL. Los resultados de 2021

La Escuela Infantil municipal es una pieza primordial del sistema educativo que se conecta e influye de manera positiva en la trayectoria educativa del niño. El servicio de escuela infantil incluye también otros servicios de carácter complementario, así como de atención a la pequeña infancia.

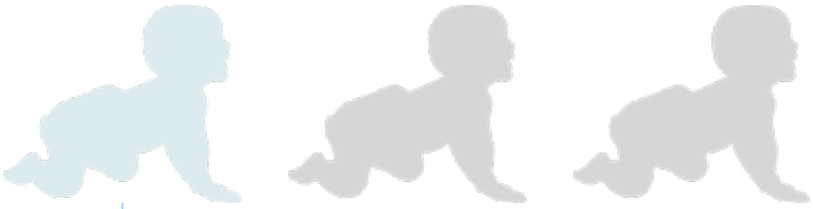
Desde los servicios se ofrece un espacio integral de acompañamiento a las familias para favorecer así la cohesión social y la integración, y realiza una tarea clave de acompañamiento en el proceso de crianza en los primeros años de vida de los niños.



### *4.2.A. El impacto*

En este punto se analiza el impacto que ha tenido el contexto actual sobre el servicio de escuela infantil municipal. En primer lugar, cabe destacar que el % de niños de 0 a 3 años que son alumnos en EIM ha disminuido rompiendo la tendencia que se venía dando desde hace años. Esto ha sido provocado porque, aunque disminuye la población 0 a 3, esta disminución es menor a la reducción de los niños escolarizados. Las grandes cifras de la escolarización en escuela infantil muestran que 1 de cada 3 niños van a la escuela infantil, y la mitad de éstos lo hacen en la escuela infantil municipal.

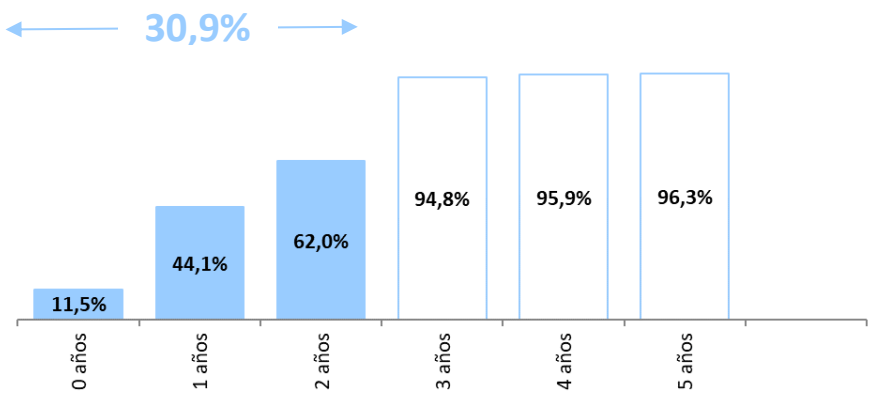
Figura 15. Niños en la escuela infantil municipal



**1 de cada 3 niños van a la escuela infantil municipal**

Las tasas de escolaridad sumando la oferta pública y privada son muy distintas si se segmentan los resultados por tramos de edad. Si bien en la etapa educativa de los 0-6 años la escolarización de los niños no es obligatoria, se observa un aumento muy elevado de los niveles de escolarización cercanos a la plena ocupación a partir del P3 donde en esta etapa la escolaridad se convierte en gratuita y universal. En cambio, en la etapa 0-3, los niveles de escolarización son muy diferentes según la edad de los niños tal y como se ve en la figura 16.

Figura 16. Tasa de escolaridad por edad (público y privada)[4]




Un Servicio diverso y adaptado a las necesidades de los niños y niñas debe tener presente las necesidades educativas especiales y sociales. La escuela infantil, aparte de ser un espacio para la escolarización, también se convierte en un espacio de apoyo y acompañamiento a la hora de tratar y encarar situaciones de desventaja socioeducativa. Es en este punto en el que aparecen los alumnos con necesidades educativas sociales (NES) que son aquellos que por razones socioeconómicas o socioeducativas requieren de una atención educativa específica, y los alumnos con necesidades educativas especiales (NEE), como pueden ser niños con discapacidad física, psíquica o sensorial y/o trastornos de personalidad y conductuales. Tal y como puede comprobarse en la siguiente figura, se detecta un aumento del % de estas situaciones a lo largo de los años. Este hecho se explica también dado que cada vez las escuelas infantiles detectan y atienden más que nunca situaciones de complejidad.

Cada vez se detectan y atienden a más casos de niños con NEE y NES

Figura 17. % Alumnos con necesidades educativas especiales y sociales 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| NEE | 2,1% | 2,2% | 2,8% | 2,7% | **2,8%** |
| NES | 4,0% | 4,6% | 6,2% | 5,0% | **6,2%** |

Estos resultados denotan el trabajo que se está realizando desde los centros de forma coordinada y en red con Servicios Sociales, el EAP, el CDIAP, el CAP, y el EAIA. Así, y gracias a este trabajo colaborativo, se pueden elaborar e implantar programas y planes de actuación adaptados a las diferentes situaciones pudiendo dar respuesta a las necesidades de los niños que se encuentran en una situación de desventaja socioeducativa.

La vuelta a la escuela en septiembre de 2020, posterior a la parada de la actividad presencial en las escuelas desde marzo de 2020 por el estallido de la pandemia de la COVID-19, ha permitido volver a trabajar de forma presencial con los elementos y protocolos de detección establecidos y continuar con la labor de acompañamiento y apoyo a las familias tal y como se hacía anteriormente en la COVID-19.

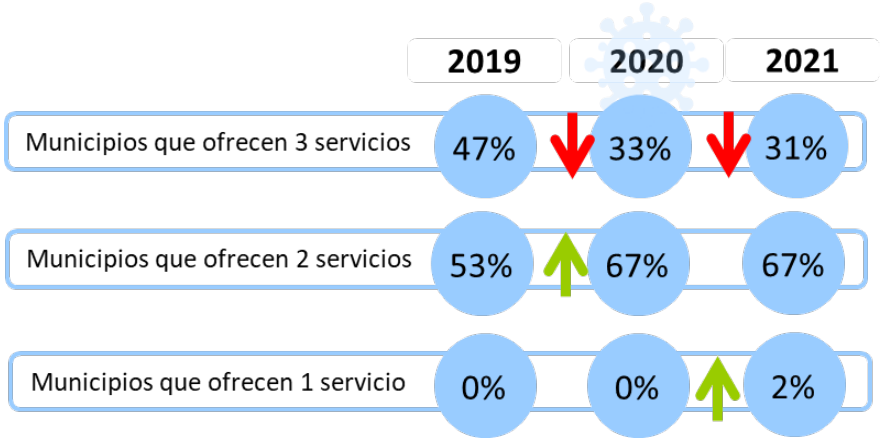
4 *Datos analizados a partir del panel de escuela infantil del curso 17-18 e Idescat.*

### *4.2.B. Los servicios complementarios*




En las escuelas infantiles, aparte de la escolaridad, se ofrecen otros servicios complementarios, los cuales son el servicio de comedor, la acogida y el centro de verano. Recordar que para el cálculo de los indicadores referentes a estos servicios (en %), se parte del número de servicios que se ofrecen desde los centros: a los que ofrecen los 3 servicios se les otorga el 100%; a los que disponen de dos, el 66%, ya los que únicamente ofrecen uno, el 33%. Así pues, a continuación, se da paso a la evolución de la oferta de servicios complementarios, pudiendo observar si la eclosión de la pandemia y la afectación sobre estos servicios, visto par el año 2020, se han mantenido.

Figura 18. Evolución oferta servicios complementarios 2019-2021

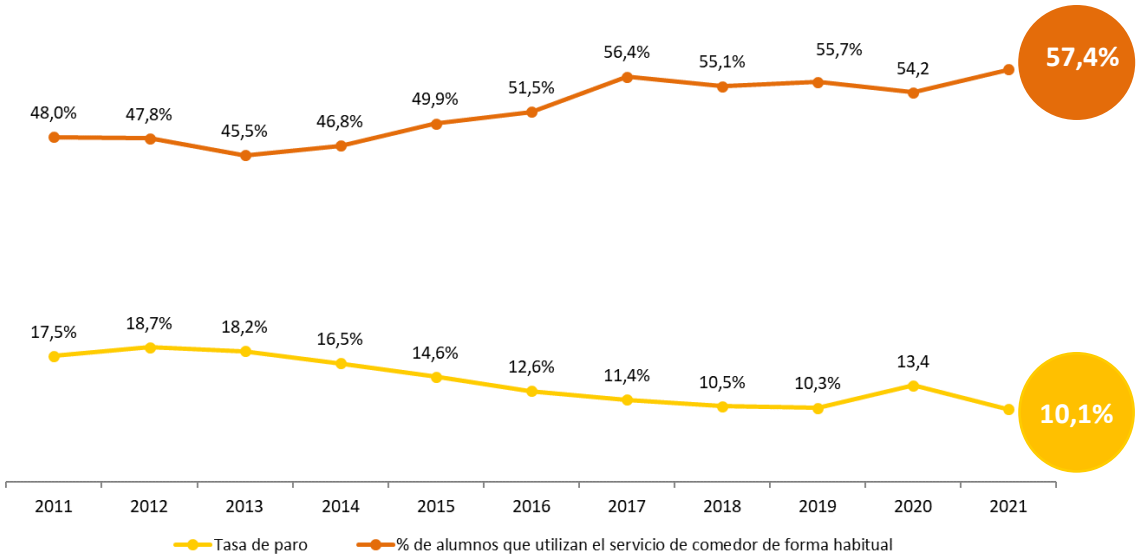



Tal y como se ha visto en la figura anterior, se detecta una disminución en el % de municipios que ofrecen los 3 servicios. A nivel general, el % de oferta de servicios complementarios se mantiene en el 76,4%; aunque no se recuperan los niveles de oferta anteriores a la pandemia. Habrá que ver en la próxima edición, curso en el que no había restricciones ni medidas extraordinarias, si se recupera el volumen de oferta de estos servicios, muchos de los cuales por la COVID-19 tuvieron que cerrarse y todavía no se han vuelto a abrir.

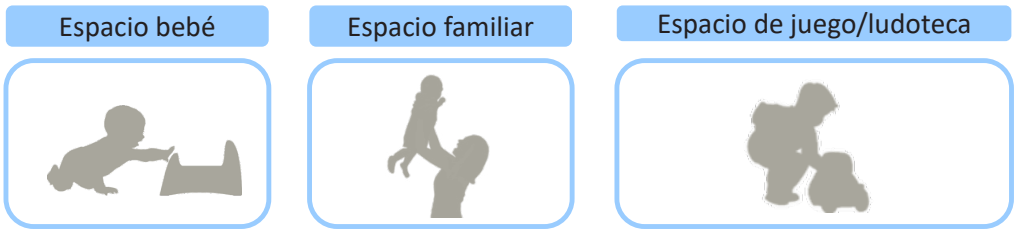
Entre los servicios complementarios ofrecidos, es necesario poner el foco en uno de los más relevantes como es el servicio de comedor. Tal y como se puede observar en la figura de la siguiente página, el porcentaje de niños que utilizan el servicio comedor es más elevado que nunca. Asimismo, se ha comparado con la tasa de paro y la correlación inversa existente entre la tasa de paro y los niños que utilizan el servicio de comedor: cuando disminuye la tasa de paro, aumenta el % de niños que utilizan el comedor de forma habitual.

Por tanto, se puede afirmar que el porcentaje de niños que hacen uso del servicio de comedor se correlaciona fuertemente con la necesidad de conciliación de las familias.

Figura 19. Alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual y tasa de paro (2011-2021)



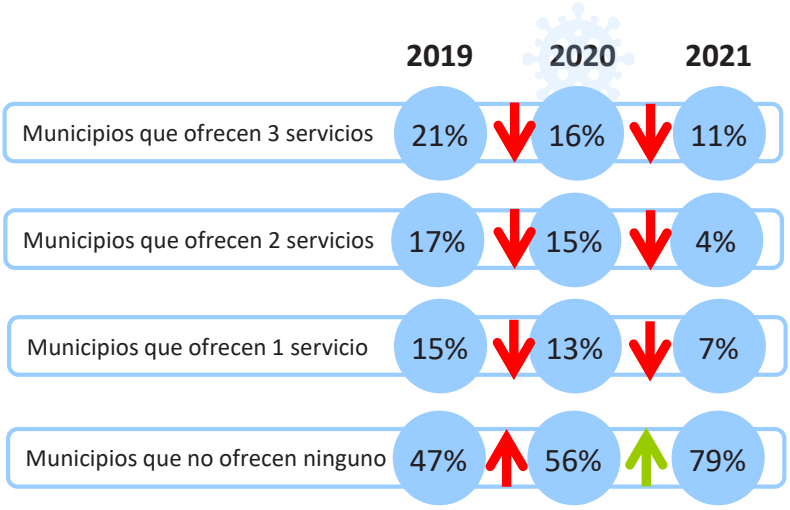

## *4.2.C. Los servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias*




Los servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias dan la oportunidad de participar en actividades en los centros de forma conjunta con los niños, así como establecer relaciones con otras familias con el acompañamiento de profesionales expertos. Éstos son el espacio bebé, el espacio familiar y el espacio de juego o ludoteca.

Al igual que los servicios complementarios, los servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias no recuperan los valores obtenidos previamente a la pandemia. Es más, durante el curso analizado 20-21 hay un aumento significativo de municipios que no han ofrecido ninguno, un 23% más que el año anterior, mostrando las dificultades durante el curso para poder ofrecer estos servicios a niños y familias. Actualmente sólo 1 de cada 5 municipios participantes ofrece algún tipo de estos servicios.

Figura 20. Evolución oferta servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias 2019-2021




Por tanto, con estas cifras se puede afirmar que los servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias se han visto afectados en gran medida por la pandemia de la COVID-19, no sólo con un impacto directo en la eclosión de ésta en marzo de 2020 sino en el curso siguiente 20-21, donde a nivel general, el % de oferta de estos servicios ha sufrido un notable descenso donde sólo un 15,2% de los municipios han ofrecido alguno; la mitad de los que lo hicieron en la pasada edición (30,3%).

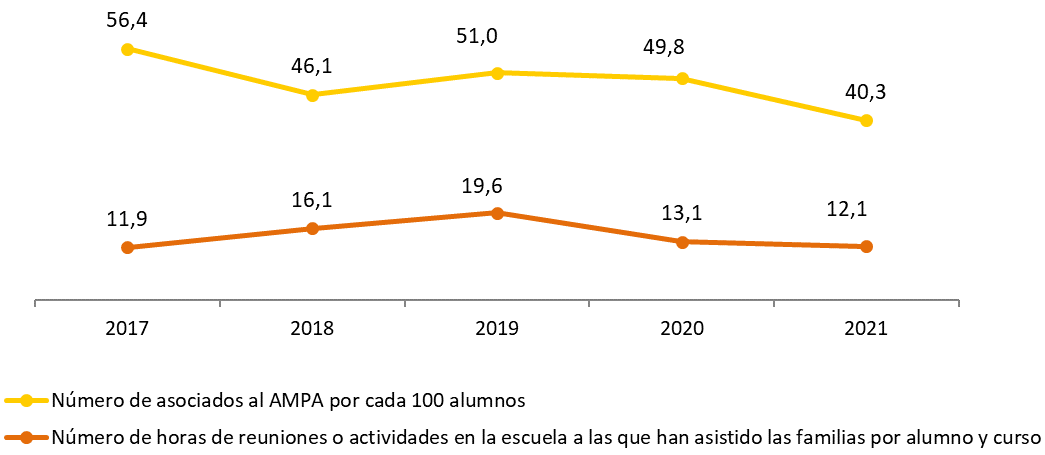
> La mitad de los municipios cerraron alguno de sus servicios de atención a la pequeña infancia durante el curso 20/21 a causa de la pandemia

### *4.2.D. Las familias*

Por último, se analiza la participación de las familias a partir de los indicadores disponibles en el CRI del Círculo: el número de asociados al AMPA por cada 100 alumnos y el número de horas de reuniones o actividades en la escuela en las cuales han asistido las familias por alumno y curso. Como puede observarse en la figura de la página siguiente, a pesar de la afectación de la pandemia el número de reuniones o actividades en la escuela a las que han asistido las familias por alumno y curso se han mantenido con un 12,1, teniendo en cuenta el 13,1 del año anterior.

Lo que sí ha sufrido el efecto de la COVID-19 ha sido el número de asociados al AMPA, donde por cada 100 alumnos han caído del 49,8 de 2020 al 40,3 de 2021. Será interesante poder ver la tendencia que traza este indicador y si rompe con la dinámica negativa y puede empezar a recuperarse, lo que significará un aumento en la participación de las familias en la escuela y también volver a trabajar juntos estableciendo nuevas relaciones y contacto continuo con el centro.

Figura 21. Evolución indicadores de participación de las familias




## 4.3. LA ORGANIZACIÓN Y EL PERSONAL DEL SERVICIO. Los resultados de 2021

Las piezas clave del servicio de escuelas infantiles son las profesionales que trabajan con el objetivo de garantizar una educación 0-3 de calidad para todos los niños.

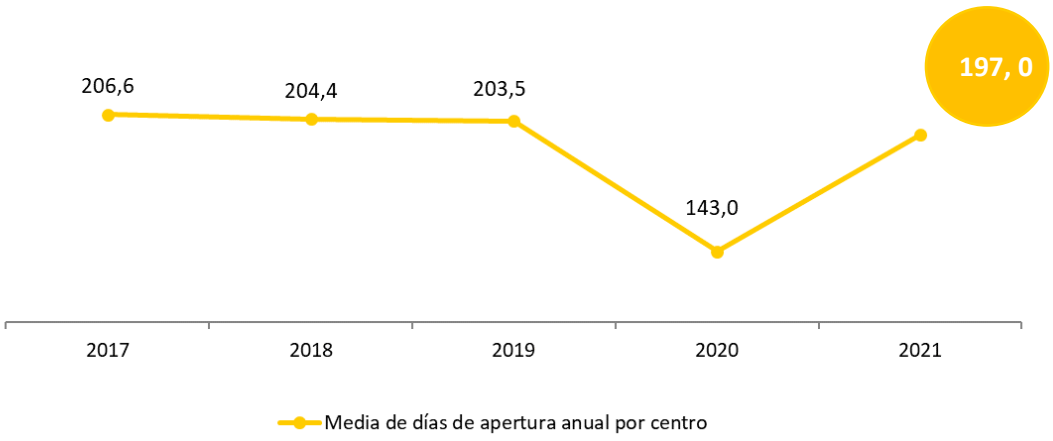
En este apartado se muestran los indicadores relacionados con la organización de los equipos de trabajo.



### *4.3.A. Organización y gestión interna*

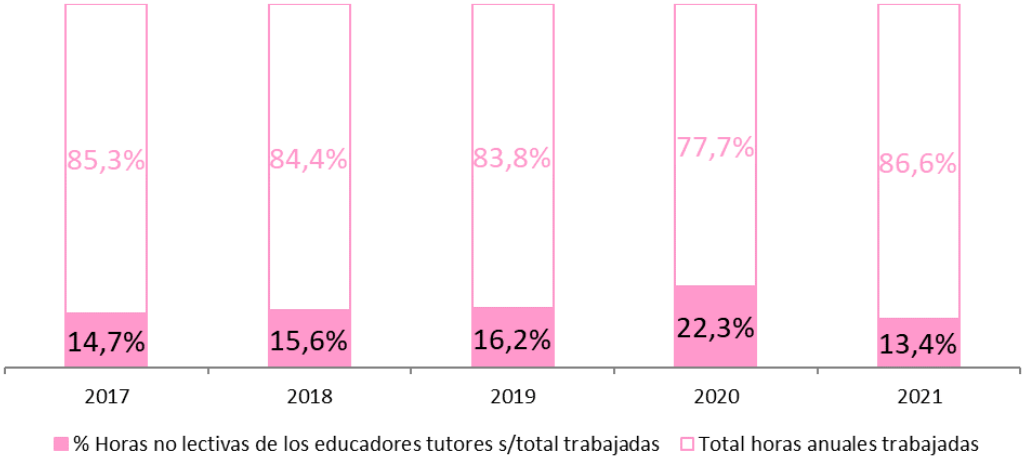
A nivel organizativo, primero hay que poner de relieve la recuperación de los días de apertura anual de los centros después del cierre de las escuelas de marzo a junio del anterior curso. Así pues, en lo que se refiere al curso analizado, se puede hablar de una vuelta a la normalidad.

Figura 22. Evolución media de días de apertura anual por centro



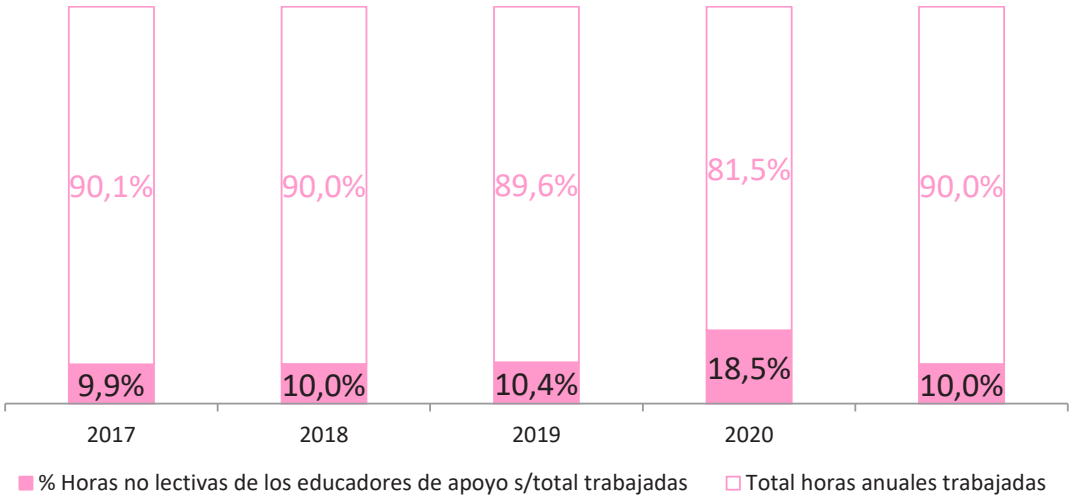
Otro tema que destacar a nivel de organización de los centros es la distribución de horas según sean de carácter lectivo o no lectivo. El año anterior de análisis hubo una variación entre horas lectivas y no lectivas dado que parte de las horas lectivas no se realizaron desde la declaración del estado de alarma hasta la finalización del curso, contabilizándose como no lectivas. Sin embargo, tal y como se puede comprobar en las siguientes figuras, se ha vuelto a la distribución horaria previa a la COVID-19:

Figura 23. Evolución de la distribución de horas lectivas y no lectivas del personal educador tutor




A nivel de personal educador de apoyo, también ocurre lo mismo y se vuelve al mismo patrón que en años anteriores a la COVID-19, con un volumen de horas no lectivas similares al año 2019. La siguiente figura muestra la evolución de esta distribución horaria desde el año 2017 al 2021:

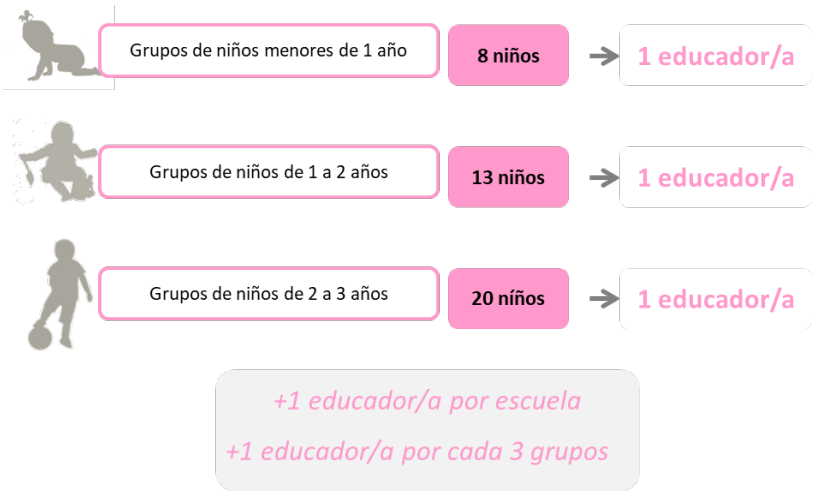
Figura 24. Evolución de la distribución de horas lectivas y no lectivas del personal educador de apoyo




A nivel de las ratios de personal, para la presente edición la ratio niños/educadora ha sufrido una bajada dada las plazas vacantes restantes en las escuelas situándose en el 11,9 dado que el mismo número de profesionales ha atendido a menos niños a consecuencia de que en muchos casos las plazas de los grupos no estaban plenamente ocupadas.

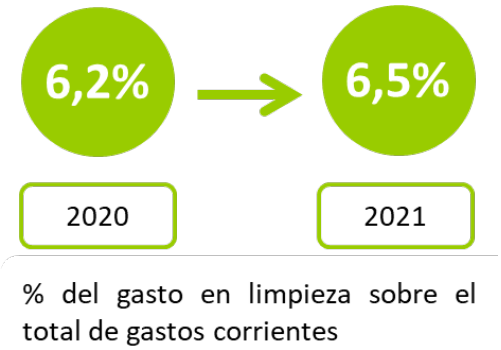
La normativa[5] actual establece que en el primer ciclo de educación infantil el número mínimo de profesionales en presencia simultánea debe ser igual al número de grupos en funcionamiento simultáneo más uno, incrementado en uno más por cada 3 grupos:

Figura 25. Número máximo de niños por grupo según Decreto 282/2006, de 4 de julio, por el que se regulan el primer ciclo de la educación infantil y los requisitos de los centros




Otro elemento por destacar a nivel de organización interna y que en la edición anterior se empezó a poner el foco por la llegada de la pandemia por la COVID-19 fueron todas las medidas de protección y prevención referentes a la limpieza y desinfección de los espacios. Sin embargo, no fue hasta el actual curso en estudio, 20-21, donde todas estas medidas se aplicaron desde el inicio al final del curso. En este sentido, el año anterior se empezó a recoger un indicador referente a la limpieza a fin de calcular el porcentaje que supone ésta sobre el total de gastos corrientes. El pasado año este porcentaje se situó en el 6,2% mientras que para este año ha aumentado levemente hasta el 6,5%. De esta forma y como ya se preveía el año anterior, esta cifra se ha mantenido y aumentado teniendo en cuenta que ha sido un curso en el que se han aplicado las medidas de principio a fin del curso.

Figura 26. % gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes del servicio




5 *Decreto 282/2006, de 4 de julio, por el que se regulan el primer ciclo de la educación infantil y los requisitos de los centros (artículo 12.1).*

### *4.3.B. Los equipos de trabajo*

Las educadoras y diferentes profesionales de las escuelas infantiles son el principal activo del servicio. En este punto se muestran los principales indicadores relacionados con este ámbito. Para empezar, se muestran los resultados obtenidos en relación con la antigüedad del grupo docente, a partir de los dos indicadores que han permitido su recogida en los últimos años: "% de personal educador tutor y educador de apoyo en los últimos 10 años de carrera" y "antigüedad media de los docentes":

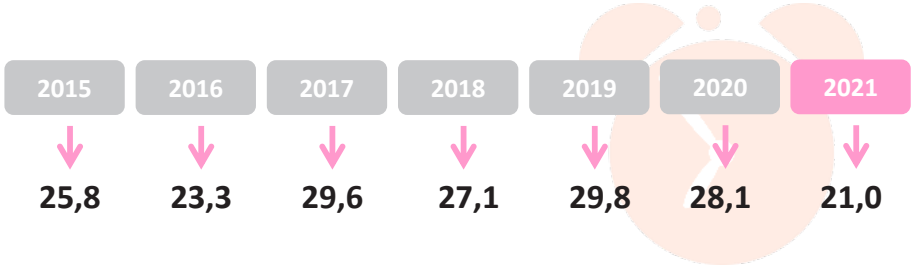
Figura 27. La antigüedad del personal docente de las escuelas infantiles municipales

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % de personal educador tutor y educador de apoyo en los últimos 10 años de carrera | 10,7 | 9,1 | 11,4 | 13,8 | 13,8 | 13,2 |
| Antigüedad media de los docentes | 10,3 | 10,8 | 11,3 | 12,3 | 12,9 | 12,6 |

En este sentido, y tal y como se ha podido observar en la figura anterior, para los porcentajes de ambos indicadores se puede decir que se han mantenido en relación con el año anterior, así como en 2019 con cifras muy similares. Disponer de esta información es clave para prever la futura necesidad de nuevo personal educador de cara al futuro y poder planificar tanto las jubilaciones, así como las nuevas incorporaciones a los centros.

Siguiendo con el análisis del equipo docente, a continuación, se da paso a la formación que estas profesionales han realizado durante el curso en estudio. En esta edición las horas de formación anuales recibidas por cada educador/a tutor/a y educador/a de apoyo han disminuido hasta las 21,0 horas.

Figura 28. Evolución horas de formación anuales recibidas por educador/a tutor/a y de apoyo

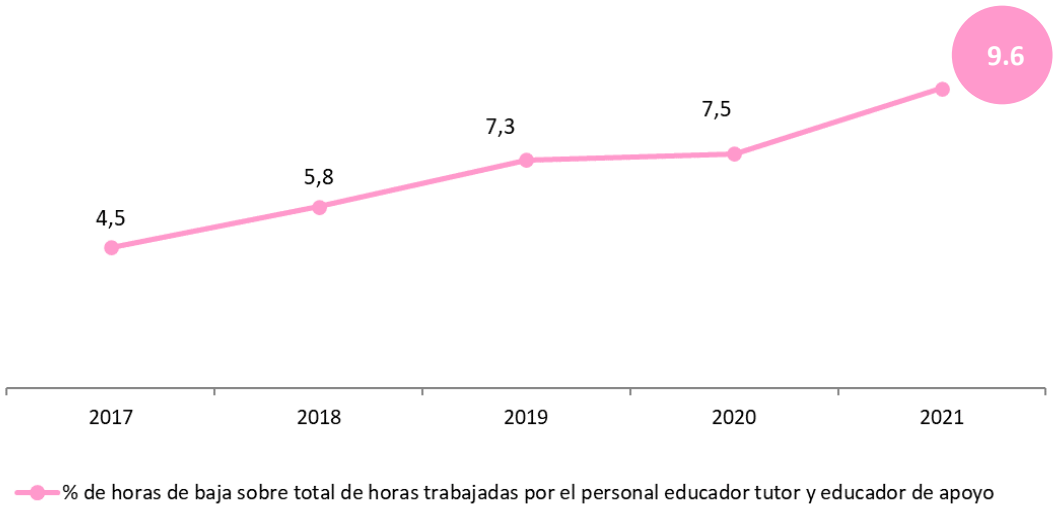



Con este resultado para 2021 cabe remarcar que la llegada de la pandemia en marzo de 2020 y su continuidad durante el curso 20-21 ha afectado claramente en los planes formativos del personal docente de las escuelas infantiles, realizándose y ofreciendo menos horas en este sentido; la cifra más baja de toda la serie histórica analizada.

En un contexto de pandemia, aumenta el % de bajas de las educadoras

Y, por último, se presenta un indicador clave para esta edición del Círculo a nivel de personal educador como son las horas de baja. Como se muestra en a siguiente figura, para el curso 20-21 en el que se convivió con los efectos de la pandemia de principio a fin del curso, el % de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal educador tutor y educador de apoyo ha sido el más elevado de la serie analizada, mostrando así también el impacto no sólo a nivel organizativo de la COVID-19, sino a nivel de personal en términos de salud.

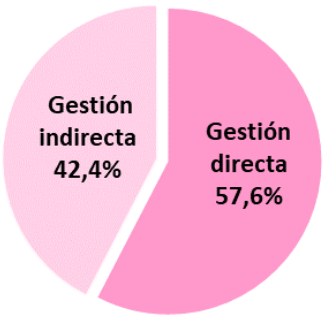
Figura 29. % de horas de baja de las educadoras




### *4.3.C. Los modelos de gestión*

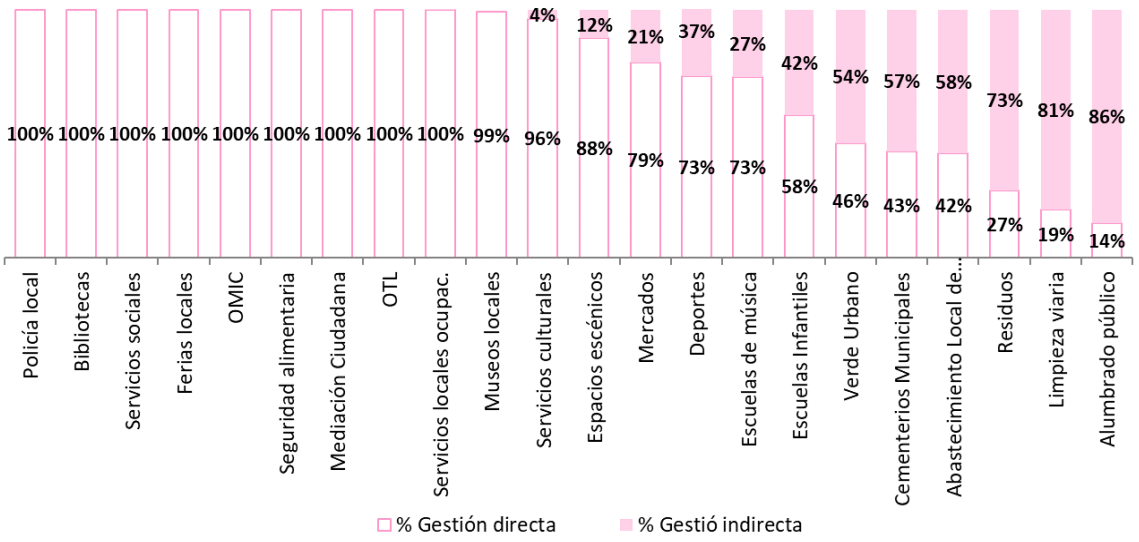
A nivel de gestión del servicio, en las escuelas infantiles participantes en el Círculo, de media, un 57,6% del gasto corresponde a un modelo de gestión directa, y el 42,4% restante a uno de gestión indirecta. Cabe recordar que esta cifra significa que en 29 de los municipios participantes (52,7%) predomina un modelo de gestión directa mientras que en los 26 municipios restantes (47,3%) lo hace la indirecta. A su vez, los porcentajes que se han presentado en referencia a los modelos de gestión se calculan según si más del 50% del gasto de los municipios participantes pertenece a una gestión directa o indirecta.

Figura 30. % de gasto en gestión directa e indirecta 2021




Para finalizar este bloque, se presenta una comparativa de los modelos de gestión predominantes en otros servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal. Tal y como se puede observar en la figura siguiente, el servicio de Escuelas Infantiles sigue siendo el séptimo servicio municipal analizado con un porcentaje más elevado de gestión indirecta, como ya hizo en la edición anterior.

Figura 31. % de gasto en gestión directa e indirecta 2021




## 4.4. ECONOMÍA. Los resultados de 2021

El último bloque de análisis contiene los datos e indicadores de carácter económico. Este apartado se divide en los costes del servicio y la financiación como elementos de análisis.

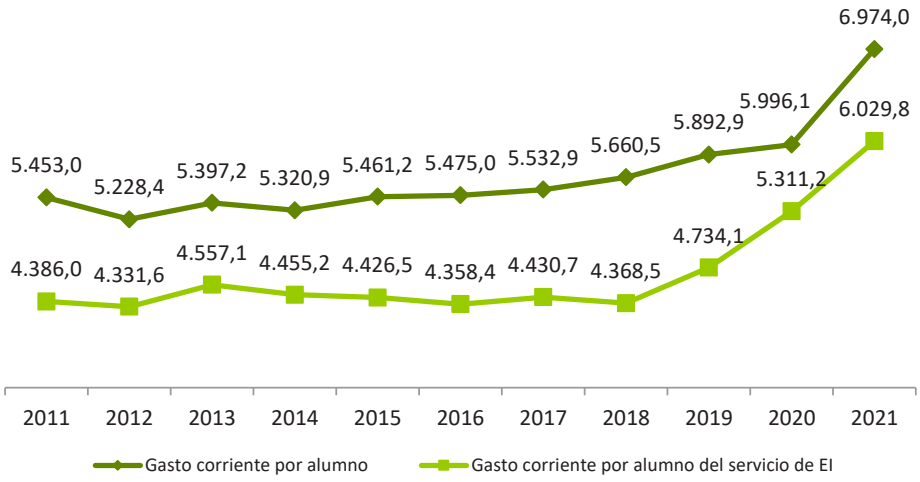
Los resultados de este apartado se encuentran marcados por la disminución de la demanda que provoca que muchas plazas queden vacantes. Este hecho afecta de forma decisiva en los principales indicadores económicos, tanto en los costes como en la financiación.



### *4.4.A. Los costes del servicio*

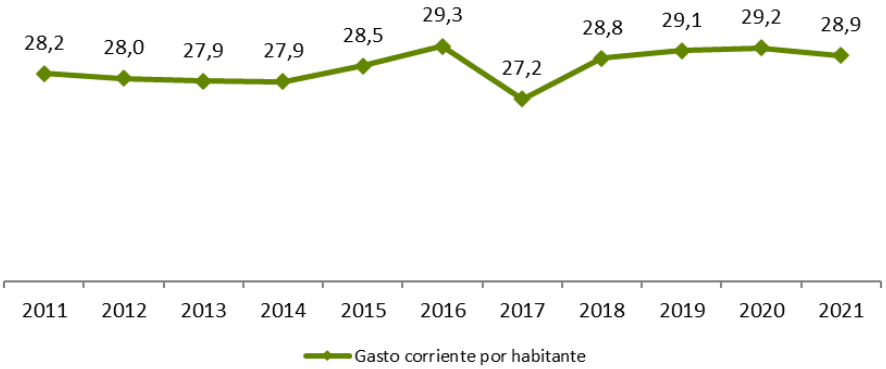
A nivel económico, a continuación, se hace un repaso de los indicadores más destacados para la edición de este año, empezando por el gasto corriente tanto por alumno como por el servicio de escuela infantil. Tal y como se muestra en la siguiente figura, el gasto corriente por alumno sufre un fuerte incremento con respecto a la edición anterior. El aumento es de cerca 1.000€ por niño. Este aumento es provocado por dos factores: por un lado, por el aumento de costes (+7%); y por otra parte por la disminución de los niños matriculados (-9,4%). El gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil, que excluye los servicios de atención a la pequeña infancia y los servicios complementarios, tiene una evolución similar y aumenta hasta los 6.029,8€ por las mismas causas ya mencionadas.

Figura 32. Evolución de los costes unitarios del servicio (2011-2021)



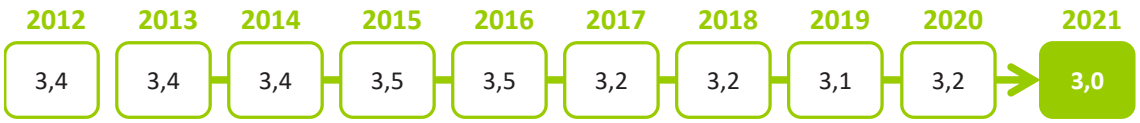

La evolución del gasto corriente por habitante se mantiene estable. Este indicador muestra que el gasto total realizado en escuela infantil es similar al de años anteriores porque el número de habitantes es una variable que se mantiene en cifras muy similares al de años anteriores.

Figura 33. Evolución del gasto corriente por habitante (2011-2021)




Por otra parte, si se compara el gasto corriente en escuela infantil con el presupuesto corriente municipal, se observa que este indicador ha disminuido hasta el 3,0. Este dato demuestra que el coste en términos relativos respecto al total de gasto municipal que suponen las escuelas infantiles no ha aumentado a pesar del aumento de los costes unitarios.

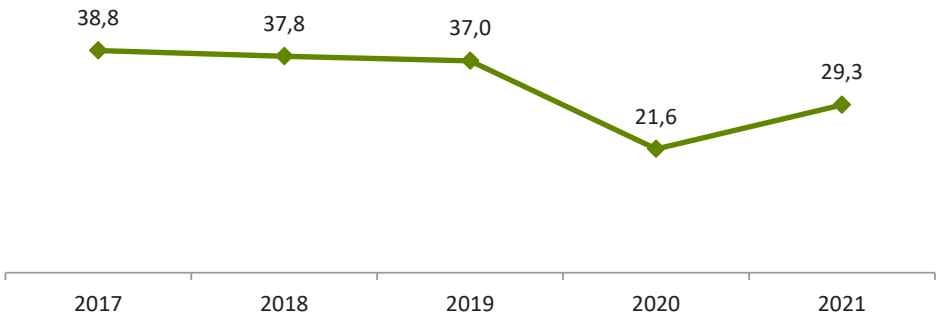
Figura 34. Evolución del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal (2011-2021)



### *4.4.B. La estructura de financiación*

En la financiación de las escuelas infantiles en los últimos dos cursos ha habido una serie de factores que han tenido una fuerte influencia: la suspensión del cobro de las cuotas a las familias en el período en el que las escuelas infantiles no pudieron ofrecer servicio presencial, la caída de la demanda que ha provocado una disminución de los ingresos (una plaza vacante es una plaza por la que no se recibe ninguna aportación) y el aumento de municipios que hacen tarifación social, entre otros. A continuación, se analiza con detalle cómo han afectado estos factores a los principales indicadores de financiación.

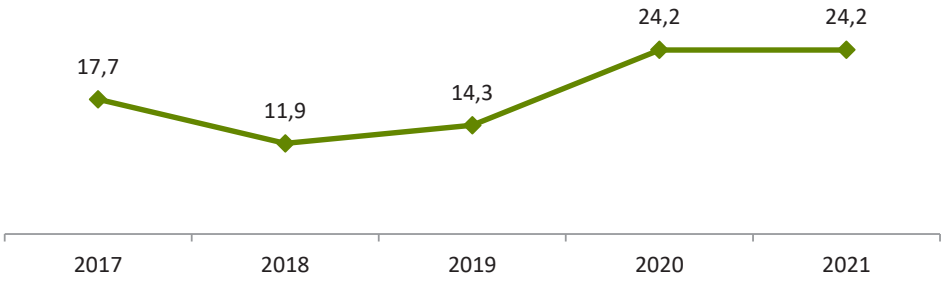
Figura 35. Evolución % financiación de las familias (2017-2021)




Como muestra la figura 35, el % de financiación de las familias no recupera los niveles prepandemia. Esta disminución se explica principalmente por el aumento de las plazas vacantes, pero también por la aplicación de políticas de acceso al servicio como respuesta a una situación compleja para muchas familias.

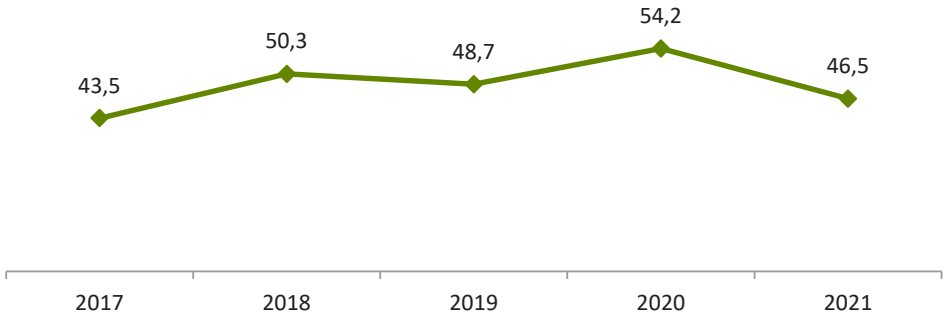
En cuanto a la financiación de otras instituciones, cabe recordar que desde el curso 12-13, a raíz de la retirada de financiación de la Generalitat, las aportaciones a las escuelas infantiles las realizó la Diputación de Barcelona. Desde el curso 19-20, la Generalitat de Catalunya ha vuelto a financiar las escuelas infantiles con una financiación que para el curso 20-21 fue de 1.425€ por plaza más 175€ en conceptos de atrasos:

Figura 36. Evolución % de financiación por aportaciones de otras instituciones (2017-2021)



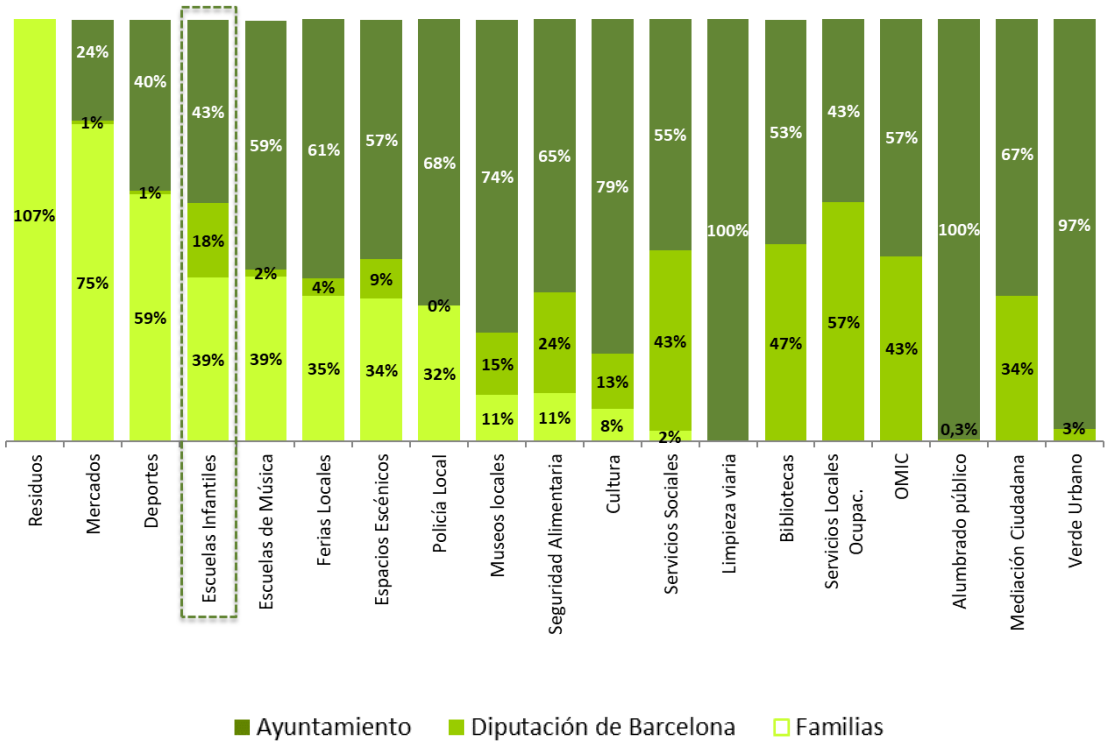

Por último, se muestra la evolución del % de financiación por parte del ayuntamiento que depende directamente de la financiación de familias y otras instituciones. Cabe recordar que la aportación de los ayuntamientos es el resultado del coste del servicio restándole las aportaciones que hacen las familias y las aportaciones recibidas por parte de otras instituciones. El aumento de las aportaciones de las familias después de un año en el que se produjo una drástica reducción de estos ingresos hace bajar el porcentaje del ayuntamiento al 46,5%.

Figura 37. Evolución % de financiación por parte del ayuntamiento (2017-2021)




Si comparamos la estructura de financiación del servicio de escuelas infantiles con otros servicios municipales analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal, se puede observar cómo el servicio de escuela infantil a pesar de la afectación de la pandemia y otros factores sigue siendo uno de los 6 servicios con mayor financiación por parte de los usuarios, en este caso de las familias.

Figura 38. Fuentes de financiación de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal




Finalmente, y de cara a las próximas ediciones, a partir de la de 2024, será necesario tener en cuenta la afectación a nivel económico y de financiación del acuerdo marco para la financiación del I2, aplicado el próximo curso 22-23. Sin embargo, hasta el momento, la Gerencia de Servicios de Educación de la Diputación de Barcelona ha abierto un espacio web con toda la información disponible sobre la gratuidad de la etapa educativa P2 y también para recoger las aportaciones y consultas que tengan los municipios, al que se puede acceder a partir del mismo enlace.

## 5. LOS INDICADORES DEL CCI DE ESCUELAS INFANTILES

A continuación, se muestra el resumen de los resultados de todos los indicadores del Círculo de la escuela infantil para la presente edición, comparados con las tres ediciones anteriores.

### DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO

| Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (I) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Número de solicitudes por plaza vacante | 1,2 | 1,1 | 1,1 | **0,9** |
| Demanda de plazas de escuela infantil municipal (% sobre población 0-3 años) | 21,1 | 21,4 | 22,1 | **20,2** |
| % Cobertura de plazas (grado de ocupación escuelas infantiles) | 93,0 | 92,4 | 90,2 | **83,5** |

El número de solicitudes es inferior al número de plazas vacantes y por tanto el indicador cae por debajo de 1. Cerca de 1 de cada 5 plazas no se cubren.

| Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (II) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de oferta de servicios complementarios | 79,5 | 82,3 | 77,6 | **76,4** |
| % de oferta de otros servicios de atención a la pequeña infancia ya sus familias | 35,1 | 37,6 | 30,3 | **15,2** |
| % de horas de servicios complementarios sobre el total de horas de apertura anuales | 41,4 | 43,6 | 42,3 | **40,3** |
| % de horas de otros servicios de atención a la pequeña infancia ya sus familias sobre el total de horas de apertura anuales | 3,0 | 3,5 | 2,9 | **0,5** |

Se mantiene la oferta de los servicios complementarios, pero disminuye la oferta de atención a la pequeña infancia porque todavía no se reabrieron los servicios afectados por los cierres realizados en la pandemia.

| Planificar adecuadamente la oferta escolar | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de plazas municipales sobre el total de plazas en el municipio | 45,1 | 45,0 | 47,4 | **47,1** |
| % de plazas públicas sobre el total de plazas en el municipio | 51,6 | 50,2 | 53,3 | **53,0** |
| % de plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento sobre el total de plazas del municipio | 1,2 | 1,4 | 1,3 | **1,2** |

Más de la mitad de las plazas de escuela infantil ofrecidas son de titularidad pública.

| Potenciar la igualdad de oportunidades | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de niños de 0 a 3 años que son alumnos en la escuela infantil municipal | 18,0 | 18,3 | 18,6 | **17,4** |
| % de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal | 10,1 | 11,3 | 11,2 | **10,4** |

El porcentaje de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal disminuye ligeramente.

## DIMENSIÓN USUARIO/CLIENTE

| Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Grado de satisfacción de los usuarios | 8,8 | 8,9 | 8,8 | **8,8** |
| % de bajas de alumnos sobre el total de alumnos en escuela infantil municipal | - | - | 10,1 | **17,3** |

El grado de satisfacción se mantiene a un nivel muy elevado.

| Oferecer un servicio accessible a los usuarios | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Media de horas de apertura diaria por centro | 9,4 | 9,3 | 9,3 | **9,2** |
| Media de días de apertura anual por centro | 204 | 204 | 143 | **197** |
| % de días de apertura en horario escolar sobre el total de días de apertura anual del centro | 95,9 | 96,1 | 96,4 | **97,7** |

La media de días de apertura anual por centro vuelve a recuperar valores previos a la pandemia para la COVID-19.

| Garantizar el acceso a todos los usuarios | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de alumnos que han recibido ayudas | 21,9 | 24,0 | 26,1 | **23,0** |
| % de alumnos que han recibido ayudas/ el número de ayudas solicitadas | 87,4 | 89,6 | 88,3 | **82,2** |
| % municipios que aplican políticas de tarifación social | 38,6 | 44,7 | 40,0 | **50,0** |
| % de alumnos con necesidades educativas especiales | 2,2 | 2,8 | 2,7 | **2,8** |
| % de alumnos con necesidades educativas sociales | 4,6 | 6,2 | 5,0 | **6,2** |

La mitad de los municipios participantes en el Círculo aplican políticas de tarifación social en la presente edición.

Aumentan los niños con necesidades educativas especiales y sociales.

| Facilitar la participación | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Número de asociados al AMPA por cada 100 alumnos | 46 | 51 | 50 | **40** |
| Número de horas de reuniones o actividades en la escuela a las que han asistido las familias por alumno y curso | 16 | 20 | 13 | **12** |

Los indicadores de participación no han recuperado todavía los niveles previos a la pandemia.

## VALORES ORGANIZATIVOS/RRHH

| Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA) | 61,0 | 65,9 | 62,1 | **57,6** |
| Gestión indirecta (%) (Concesión) | 39,0 | 34,1 | 37,9 | **42,4** |

Más de la mitad de las escuelas infantiles de los municipios participantes optan por la gestión directa del servicio.

| Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Alumnos por educador/a tutor/a | 13,6 | 13,7 | 13,9 | **11,9** |
| Número de personal educador de apoyo por educador/a tutor/a | 0,5 | 0,5 | 0,5 | **0,6** |
| % de horas de dirección dedicadas a la gestión del centro sobre el total de horas de dirección | 65,3 | 65,8 | 70,5 | **68,7** |
| % de horas no lectivas de los/las educadores/as tutores/as sobre total de trabajadas | 15,6 | 16,2 | 22,3 | **13,4** |
| % de horas no lectivas de los/las educadores/as de apoyo sobre total de trabajadas | 10,0 | 10,4 | 18,5 | **10,0** |
| % de alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual | 55,1 | 55,7 | 54,2 | **57,4** |
| Alumnos de comedor por profesional de comedor | 5,3 | 5,2 | 4,9 | **4,6** |
| % de monitores/as sobre el total de profesionales de comedor | 12,9 | 11,1 | 11,5 | **11,7** |

Disminución de las principales ratios a consecuencia del aumento de las plazas vacantes.

El % de niños que utilizan el servicio de comedor es más elevado que nunca.

Se recupera la proporción entre horas lectivas y no lectivas gracias a la recuperación de la presencialidad y atención directa a los centros que había sido interrumpida por la pandemia de la COVID-19.

| Promover un clima laboral positivo para el personal | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de personal educador tutor y educador de apoyo fijo | 77,2 | 77,8 | 79,3 | **77,3** |
| % de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal educador tutor y educador de apoyo | 5,8 | 7,3 | 7,5 | **9,6** |
| Salario bruto de un/a educador/a tutor/a | 23.023 | 23.100 | 23.357 | **23.141** |
| Salario bruto de un/a educador/a de apoyo | 20.429 | 20.698 | 20.728 | **20.505** |
| Salario bruto de un/a director/a de escuela infantil | 29.784 | 29.607 | 29.249 | **29.391** |
| % de personal educador tutor y educador de apoyo en los últimos 10 años de carrera | 11,4 | 13,8 | 13,8 | **13,2** |
| Antigüedad media de los docentes | 11,3 | 12,3 | 12,9 | **12,6** |

Los salarios de las educadoras tutoras, las educadoras de apoyo y las directoras se mantienen estables.

La antigüedad media de los docentes y el porcentaje de personal en los últimos 10 años de carrera se mantiene, sin mostrar signos de cambios relevantes.

| Mejorar las habilidades de los trabajadores | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Horas de formación anuales recibidas por cada educador/a tutor/a y educador/a de apoyo | 27 | 30 | 28 | **21** |

Reducción significativa de las horas de formación recibidas por el personal.

| Reflejar la estructura de género entre los profesionales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de mujeres sobre el total de personal educador tutor y educador de apoyo | 99 | 98 | 98 | **98** |
| % de mujeres con mando sobre el total de mandos | 99 | 99 | 99 | **100** |

El servicio de escuela infantil sigue siendo el más feminizado de todos los que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal.

## ECONOMÍA

| Disponer de los recursos adecuados | 2013 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente por habitante | 27,9 | 27,2 | 28,8 | 29,1 | 29,2 | **28,9** |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 3,4 | 3,2 | 3,2 | 3,1 | 3,2 | **3,0** |

El gasto corriente respecto al presupuesto total municipal disminuye.

| Financiar adecuadamente el servicio | 2013 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % de autofinanciación por aportaciones de las familias | 40,0 | 38,8 | 37,8 | 37,0 | 21,6 | **29,3** |
| % de financiación por aportaciones de otras instituciones | 9,4 | 17,7 | 11,9 | 14,3 | 24,2 | **24,2** |
| % de financiación por parte del ayuntamiento | 50,7 | 43,5 | 50,3 | 48,7 | 54,2 | **46,5** |

El % de financiación de las familias no recupera los niveles de antes de la pandemia.

| Gestionar adecuadamente los recursos | 2013 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| % gasto en personal sobre el total de gastos corrientes | 73,2 | 74,7 | 73,3 | 76,4 | 76,3 | **71,8** |
| % del gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes | | - | - | - | 6,2 | **6,5** |
| % gasto corriente de los servicios complementarios sobre el gasto corriente del servicio | 15,7 | 16,4 | 17,9 | 17,9 | 12,0 | **13,4** |
| % gasto corriente de los otros servicios de atención a la pequeña infancia ya sus familias sobre el gasto corriente del servicio | 1,3 | 1,2 | 1,4 | 1,6 | 1,6 | **0,9** |

La mayor parte del gasto de escuela infantil continúa haciendo referencia al personal.

| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | 2013 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente por alumno | 5397 | 5.533 | 5.661 | 5.893 | 5.996 | **6.974** |
| Gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil | 4557 | 4.431 | 4.369 | 4.734 | 5.311 | **6.030** |
| Gasto corriente por hora de apertura anual | 239 | 221 | 232 | 244 | 368 | **266** |
| Cuota mediamensual del servicio de escuela infantil | 171 | 163 | 162 | 164 | 166 | **159** |
| Cuota media mensual del servicio de comedor | 134 | 134 | 133 | 131 | 132 | **125** |

El indicador que mide el coste unitario por niño aumenta por el aumento de costes y la disminución de los niños matriculados.

Estabilidad en las cuotas del servicio, tanto la escolaridad como la del servicio de comedor.

## 6. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las principales conclusiones del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuela infantiles para el año 2022 (datos 2021), organizadas según las cuatro grandes áreas temáticas establecidas en el presente informe.



# LA DEMANDA DEL SERVICIO

## Los resultados de 2021

Continúa la disminución del número de niños de 0-2 años

La tasa de paro disminuye, lo que incrementa la necesidad de conciliación de las familias

La mitad de los municipios aplican la tarifación social: en los últimos 6 años se ha doblado el % de municipios que lo aplican



# EL SERVICIO DE ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL

## Los resultados de 2021

El número de niños que van a la escuela infantil disminuye cerca de un 10%

Cada vez se detectan y atienden a más casos de niños con NEE y NES

El porcentaje de niños que utilizan el servicio comedor es más elevado que nunca

La mitad de los municipios cerraron alguno de sus servicios de atención a la pequeña infancia durante el curso 20/21



# LA ORGANIZACIÓN Y EL PERSONAL DEL SERVICIO

## Los resultados de 2021

Disminución de las ratios niño/educadora por el aumento de plazas vacantes

En un contexto de pandemia, aumenta el % de bajas de las educadoras



# ECONOMÍA

## Los resultados de 2021

El coste unitario por niño aumenta por el aumento de costes y la disminución de los niños matriculados

El gasto corriente por habitante se mantiene estable

El gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal disminuye

Las aportaciones por parte de las familias no recuperan los niveles de antes de la pandemia como consecuencia del aumento de las plazas vacantes

## 7. LOS TALLERES DE MEJORA

**Talleres de mejora de la 17ª edición de los Círculos de Comparación Intermunicipales de Escuelas Infantiles**

**30 de junio y 1 de julio de 2022**

### METODOLOGÍA INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS: UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN

TEMA 1. PROCESO DE PREINSCRIPCIÓN Y MATRICULACIÓN

**Pregunta 1: ¿Qué mecanismos y herramientas de gestión utilizáis para realizar las preinscripciones?** Actualmente el proceso de preinscripción es complejo en lo que respecta al nivel de documentación solicitada y requerimientos. El municipio que plantea la pregunta comenta que ahora disponen de 15 días para la preinscripción online, pero el proceso es muy complejo tanto para el personal que trabaja como para las familias.

**Respuestas:**

- Un municipio comenta que ellos no se encuentran ante una situación tan compleja dado que gestionan pocas preinscripciones en comparación con el municipio que ha realizado la pregunta, que tienen unas 800 preinscripciones. En su caso específico, lo gestionan todo a mano. (Municipio <40.000 habitantes).
- En el grupo de discusión se comenta que es importante mantener la dualidad del proceso entre preinscripción presencial y online.
- Se pone sobre la mesa también a nivel grupal la importancia sobre la protección de datos ya que en estos procesos se gestionan datos personales.
- Algunos municipios comentan que utilizan diferentes softwares y aplicativos propios para realizar todo el proceso de preinscripción; desde herramientas propias generadas específicamente para el trámite, así como aplicaciones que ya vienen determinadas y sólo es necesario introducir los baremos y criterios. (Municipios >40.000 habitantes).

**Pregunta 2: Tenemos la sensación de que se han matriculado muchos alumnos de P2 por la gratuidad, pero la percepción es que puede que no tengan una asistencia regular**. Se planteó incluso en la preinscripción añadir un criterio para las puntuaciones.

**Respuestas:**

- A nivel general se comenta que el reglamento de régimen interno dictamina que no se puede realizar ningún tipo de acción al respecto ya que no es etapa obligatoria así que no se puede obligar a que los niños asistan.
- Un municipio comenta que sí pueden proponer e incluir en el reglamento que en caso de que haya más de 15 días de ausencia no justificados, se pueda dar de baja de la plaza. Por tanto, es necesario revisar los criterios de los reglamentos de régimen interno y valorar cuál es el criterio que se quiere establecer desde cada escuela infantil.
- Otro municipio comenta que, si el propio municipio no tiene delegadas las competencias de la escuela infantil municipal, esta revisión y modificación del reglamento es más complicada. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 3: Se encuentran ante una serie de problemas con la gestión del sorteo de plazas, sobre todo en lo que se refiere a la gestión de las segundas y terceras plazas**. Disponen de la normativa de preinscripción y matrícula según el Departament. Hasta la actualidad se gestionaba a través de un portal web de sorteos, avalado por profesionales, hasta que un familiar de un niño que no obtuvo plaza en P1 se mostró en desacuerdo con el proceso.

**Respuestas:**

- Se comenta en el grupo que se han encontrado algún caso de quejas e incluso denuncias con relación a este proceso. También, que se trata de procesos muy lentos y largos, cuya resolución se alarga y los niños ya no están en la escuela infantil.
- Uno de los municipios del grupo comenta que en el Decreto 0-3 (anexo 1) se presentan las opciones válidas, desde 'hacer papelitos' o sistema. Desde su experiencia comenta que, para deshacer situaciones de empate, se aplica el siguiente procedimiento: (Municipio >40.000 habitantes).

"*Para deshacer las situaciones de empate, se aplicará el resultado del sorteo público de acuerdo con el procedimiento que establece el Departament d'Ensenyament. Este año la extracción de las cifras del 0 al 9 se realizará con una aplicación informática. El número de extracciones debe superar en 3 el número de dígitos de la cifra que indica el total de solicitudes empatadas. El orden de extracción configura un número leído de izquierda a derecha, por lo que la penúltima extracción indica las decenas y la última, las unidades. Se realiza la división entera entre este número y el número total de solicitudes empatadas y se obtiene el cociente y el residuo.*

*Se toma como resultado del sorteo el siguiente número en el residuo de la división. A partir de este número, la ordenación se realiza en sentido ascendente.*"

https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=02735

- Otro municipio, que tiene la competencia de preinscripción y admisión, comparte con el resto que su informático creó una base de datos con los registros de la OAC, obteniendo una aplicación vinculada al padrón. Remarcar que los números que reciben las familias son correlativos. Sin embargo, comenta que antes se hacía un sorteo con 'papelitos' de forma manual, poniendo todos los números a un bombo. (Municipio >40.000 habitantes).
- Otro caso son los que entran en la segunda opción, que entonces salen de la lista de espera de la primera opción. Si hacen la matrícula en la segunda opción, pierden el lugar en la lista de espera una vez hacen la matriculación. Asimismo, comentan que cuando te matriculas en una escuela, no te dejan cambiar durante el curso. (Municipio <40.000 habitantes).

## TEMA 2. GRATUIDAD DE LA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL

**Pregunta 1: Organización de julio. Un municipio tiene el centro abierto todo julio que, debido a la gratuidad, afectará al cobro de cuotas ya que el servicio lo tienen de septiembre a julio**. Se plantean cobrar esta undécima cuota por otro concepto.

**Respuestas:**

- A nivel grupal, se comenta que en el Acuerdo Marco no se puede poner como concepto la escolarización como tal; entonces se plantean diferentes alternativas: matrícula, seguro, casal... Sin embargo, se comenta que en julio no se corresponde exactamente al concepto de casal ya que se dispone del mismo personal y la dinámica es la misma.
- Se trata de un debate abierto y con aspectos a resolver desde el Departament como por ejemplo cómo se resuelve económicamente este tema y quién asume esta cuota.

**Pregunta 2: La subvención por niño escolarizado se cobrará siempre que la escolarización diaria tenga una duración mínima de 5 horas**. En este municipio tienen una franja de escolarización de 8 a 13h que no incluye el servicio de comedor.

**Respuesta:**

- Uno de los participantes comenta que la Generalitat dijo que debían ser 5h completas las aceptadas para recibir la subvención en su totalidad. Por tanto, aquellos que no lo contemplan así deberían reestructurar el horario de escolarización, con la posibilidad de que la hora de 8 a 9h (en muchos casos considerada de acogida) forme parte del horario de escolarización. (Municipio >40.000 habitantes) Así se podrían establecer franjas de 8 a 13:00, de 9:00 a 12:00 y de 15:00 a 17:00; y de 13:00 a 18:00 a fin de cumplir las 5 horas de escolarización mínima.

## TEMA 3. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

**Pregunta 1: El cubrimiento de las bajas de pocos días aparece como un proceso complicado**, de forma más acentuada en la gestión directa. Las bajas no se pueden cubrir con personal externo ya que existen muchos impedimentos al respecto. Incluso, en nuestro caso, la técnica municipal va a la escuela infantil y da apoyo cuando se produce una urgencia. Asimismo, no es posible tramitar una baja en menos de 5 días. A nivel administrativo 3 días es el mínimo para activar el proceso, por tanto, las bajas de una semana o menos son muy difíciles de cubrir.

**Respuestas:**

- Uno de los municipios participantes comenta que ellos lo hacen a partir de la bolsa, no es inmediato, pero al cabo de dos días sí que ya pueden disponer de la persona sustituta. Sin embargo, se comenta que haciendo dirección y refuerzo no es suficiente. Se han planteado pedir una educadora más ya que sino la dirección queda desatendida y más ante la previsión del aumento de los niños de P2. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro comenta que disponen de una bolsa y contratan a las personas según orden de lista. Pero ocurre a menudo que a la persona que se llama dice que no tiene disponibilidad, según sea el período de suplencia. Una propuesta para el próximo año es poner a una persona extraordinaria a media jornada permanentemente. Esta persona haría la sustitución en caso de que una persona no pudiera venir por baja a corto plazo. En el período de baja de la compañera, se le ampliarían las horas de jornada parcial a completa hasta que se pueda incorporar alguien de la bolsa. Este sistema tiene varias ventajas como que la persona ya conoce a los niños y la inmediatez a la hora de cubrir las bajas que se producen.
- Cada municipio puede establecer unos criterios específicos para la constitución de sus bolsas de trabajo, siempre que estos criterios respeten su legalidad. Puede contactar con el Servicio de Asistencia a la Organización Municipal (SAOM) de la Diputación de Barcelona para recibir apoyo y asesoramiento en este sentido.

**Pregunta 2: En relación con los períodos de prueba y contrataciones, existen indicadores establecidos. ¿Y si la persona no funciona? ¿Qué se valora a nivel de competencias para la contratación de personal?**

**Respuestas:**

- Un municipio con gestión indirecta comenta que la empresa realiza un contrato con las personas que contrata, y estipula de forma bien definida los baremos y requisitos a evaluar. Si la persona no los cumple o no tiene un desarrollo adecuado en las tareas correspondientes a su puesto de trabajo, se le comunica y finaliza el contrato. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro que gestiona la suya de forma directa comenta que recursos humanos determina las condiciones laborales de las personas que se incorporan al ayuntamiento, el tipo de contrato, etc... (Municipio <40.000 habitantes).
- En otro caso, se estableció un período de 2 meses de prueba que no se superó. En este caso se tuvo que justificar a nivel de indicadores y de incumplimiento de requisitos para conseguir de forma justificada el contrato.
- A nivel general se pone sobre la mesa, la importancia de determinar y definir los indicadores de forma clara y precisa, aplicar lo que dice el reglamento a fin de conseguir un buen desarrollo profesional de las personas que trabajan y evitar eventuales quejas o reclamaciones.

**Pregunta 3: Se dispone de pocas educadoras con contratos laborales indefinidos, ya que al tener gestión indirecta la empresa no les permite tener mucho personal laboral fijo, por lo que la mayoría de los contratos laborales son máximo de seis meses.** Por este motivo, hay que contratar a dos educadoras al año, una cada seis meses. **¿Cómo se puede gestionar para que esto no ocurra?** Existe la voluntad de mantener a las personas que hacen un buen trabajo y encajan en el proyecto y/o equipo.

**Respuestas:**

- Se recomienda que una vez se vuelvan a realizar los pliegos debería exigirse como requisito que las trabajadoras estén contratadas de forma indefinida. Otra cosa que podría hacerse es pedir los pliegos a otros municipios para comparar y poder 'aprender' de éstos. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro municipio apunta a la importancia de añadir una cláusula de estabilización de la plantilla. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 4: El ayuntamiento realiza un encargo a una empresa externa para la gestión del servicio, que tiene cierta flexibilidad en la selección de personal.** Sin embargo, ha habido cambios y desde el ayuntamiento se ha generado una voluntad de hacer la selección de forma más garantista, con un proceso muy similar al de la contratación pública.

**Respuesta:**

- Un municipio comenta que el ayuntamiento hace el encargo de gestión y cuelga el proceso en la fundación; cada vez el proceso se asemeja más a un proceso de contratación pública. Hacen las bases, cuelgan las actas y cuando terminan lo llevan al comité de la fundación y hacen la contratación. Lo hacen directamente desde la fundación. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 5: Organización de la estancia en el aula del personal disponible.** Actualmente cada dos aulas puede haber un refuerzo y cuando el grupo de lactantes se llena, se hace necesario otro refuerzo.

**Respuestas:**

- Se pone sobre la mesa el hecho de que hay escuelas en las que se encuentra la figura de la coordinadora. Esta persona realiza las tareas más administrativas y comparte el liderazgo con la dirección del centro. Sin embargo, si se incorpora esta figura, al final queda una vacante que debe cubrirse a nivel de aula lo que supone un gasto extraordinario.
- Otro municipio comenta que se ha incorporado esta figura más administrativa y van ambas a las reuniones (dirección y administración). Cree que por el trato con el ayuntamiento es un elemento que también ayuda. (Municipio <40.000 habitantes).
- Han realizado diferentes comisiones para delegar funciones y repartir responsabilidades. También son positivas para implicar al conjunto de las trabajadoras de la escuela. (Municipio <40.000 habitantes).

## TEMA 4. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

**Pregunta 1: En la etapa de 0 a 3 años, en muchos casos no se disponen de dictámenes del CEDIAP. Al no tenerlo, ¿cómo se puede justificar? Y, si ya está derivado, ¿por qué no se puede disponer de mayor apoyo?**

**Respuestas:**

- Un municipio explica que ellos tienen un niño con diversidad funcional. Una opción es bajar la ratio de educador por niño y poder ofrecer un trato más individualizado con los niños que lo requieren. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro comenta que tienen una psicóloga municipal, que detecta necesidades cada cierto tiempo. Sin embargo, no es una figura permanente ni propia de la escuela infantil municipal. No es tanto el problema de los niños que desde el inicio están detectados, sino aquéllos que durante el curso necesitarían el apoyo. (Municipio >40.000 habitantes).

- Se debate en el grupo el hecho de que el Departament no cubre a los asistentes de los alumnos que están bajo dictamen. Se debería trabajar para que los presupuestos incluyan partidas en el ámbito de inclusión (ya no sólo de educación, sino también de deportes y otros ámbitos).
- También se comenta hacerlo a través de una prestación de servicios, colaboraciones y convenios (también puede ser a través de servicios psicopedagógico). Debe ser contratación externa y/o hacerlo a través de la colaboración con la AFA o incluso, colaborando con distintas concejalías.

**Pregunta 2: Trabajar la atención a la diversidad a través de comisiones y figuras referentes.** Aparece como tema recurrente y de necesidad en todos los municipios.

**Respuestas:**

- Uno de los municipios explica que disponen de una psicopedagoga que cada día está en una escuela infantil diferente. Se coordina con la directora de la escuela infantil y les traspasa lo que ocurre en las escuelas. Hace sólo de 0 a 3 y sólo en las escuelas infantiles municipales. La dedicación es de un contrato de 25 horas semanales en horario de mañana (o personal funcionario). Con las familias presta atención, pero sobre todo está a nivel de centro. Tienen una licitación que es independiente de los centros. (Municipio >40.000 habitantes)
- Otro comenta que disponen de una figura similar que hace observación en el aula y asesoramiento a las educadoras. Hasta hace unos años era una persona psicóloga que era funcionaria.
- Otros dos municipios comentan que en el momento en que tienen un niño con necesidades educativas especiales, si se detecta en primer momento, ese alumno ocupa dos plazas. (Municipios <40.000 habitantes)
- Los demás municipios participantes en el grupo comentan que no disponen de la figura de una psicopedagoga. Si existe la justificación se valora y, en caso de ser muy necesario, se pone una veladora extra. La norma son 3h y, en algún caso, hasta 5h.

**Pregunta 3: ¿Cómo gestionan los informes del CDIAP?** Actualmente en los casos de gestión indirecta la empresa debe atender a los niños con NEE sin recursos adicionales.

**Respuestas:**

- Se comenta que una asistenta ayudaría mucho en el proceso, pero entienden que no tienen suficientes recursos para contratar a personal de apoyo. En este caso, podría hablarse con la técnica de educación del ayuntamiento, la concejalía o alcaldía con el objetivo de modificar el contrato de gestión y/o contratar un servicio aparte en concepto de personal asistente. También se introduce la idea de tener personal de soporte en concepto de prácticas. (Municipios <40.000 habitantes).
- En la siguiente aportación se propone tener dos educadoras en un aula específica donde estén los niños con NEE. Se explica que en su caso intentaron tramitar un refuerzo junto con el ayuntamiento. Se trataba de abonar a través del presupuesto municipal, pero en ese caso no les salió bien. También advierten que, si se apoyan con las personas de prácticas, deben conocer que dentro de dos años los contratos de prácticas serán remunerados. (Municipios <40.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que los niños con NEE, en muchos casos, tienen un apoyo insuficiente por parte de las educadoras. Explica que contrataron a una persona de refuerzo específicamente para un niño que necesitaba mucho apoyo. Recomiendan establecer convenios con universidades para tener personal de prácticas. (Municipios<40.000 habitantes).
- A continuación, se comenta que es necesario el apoyo educativo puesto que todos los grupos tienen algún niño con NEE. Debe mirarse la parte positiva del aumento de niños diagnosticados por el CDIAP o con dictamen de NEE por el hecho de que se está detectando con más antelación pero que igualmente se necesitan más recursos de refuerzo.
- Finalmente se propone que las educadoras de apoyo que se disponga en cada escuela infantil municipal cada día vayan rotando de un aula a otra, por ejemplo, lunes aula 1, martes aula 2, etc. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 4: Ratios y NEE. Se considera que cuando hay 1 niño con NEE se resta 1 niño de ratio. Por parte de la Generalitat deberían dar una subvención por estancia y no por niño.**

**Respuestas:**

- Uno de los municipios comenta que ellos lo hacen según el grado de NEE del niño. (Municipio >40.000 habitantes).
- Se comenta que en el Decreto de inclusión de 2017 hace falta poner en práctica con propuestas pedagógicas en el aula y falta formación del personal envejecido. Se percibe una necesidad de recursos, orientación de personal y familias. Sería bueno disponer de una psicóloga en cada escuela infantil municipal que observara el aula para pasar la información al EAP así como apoyar a las familias y el claustro.

## TEMA 5. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DE ATENCIÓN A LA PEQUEÑA INFANCIA Y A SUS FAMILIAS

**Pregunta 1: Servicio de comedor y menús complementarios: intolerancias, necesidades específicas...**

**Respuestas:**

- El primer municipio en intervenir comenta que, en algunos casos, se decidió dejar llevar a las familias su fiambrera y los cobran sólo por el servicio de la atención en horario de comida. Hicieron un protocolo de normativa y cómo debía realizarse todo (temperatura, preferencias alimentarias). Da más trabajo a las educadoras, pero también en general es beneficioso para las diferentes realidades que se encuentran. (Municipios <40.000 habitantes).
- Un municipio explica que tienen diferentes opciones de menús que las familias eligen antes de empezar el curso. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro comenta que tienen 11 menús distintos y pese al alto volumen y diversificación, lo gestionan bien. Disponen de cocina propia. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 2: Queremos diversificar la oferta de 0 a 3 a partir de espacios familiares de 1 a 3 de cara al próximo curso.**

**Respuestas:**

- Uno de los municipios explica que ellos realizaron una prueba piloto gratuita para las familias, contacto con servicios sociales y necesidades de las familias. (Municipio <40.000 habitantes).
  - Espacio Bebé: de 10-12h
  - Espacio familiar: funciona mejor en horario de tarde. Familias que trabajan y si tienen niños con los abuelos venían por la tarde. (17h-18.30h).
- Otro ofreció el espacio familiar a partir de las 17h con un sistema híbrido: espacio bebé de 10h-12 y de 16-18h. (Municipio >40.000 habitantes).
- Por último, el último comentó que tienen dos grupos: 0-9 meses y 9-36 meses de 16.30- 18.30h de lunes a jueves y lo hacen con una psicopedagoga y educadora social. Es un espacio que se necesita preinscripción ya que se ha visto que así se valora más el servicio y el grupo es mucho más estable. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 3: La organización para la acogida y el comedor. En este caso, son las propias educadoras las que ofrecen el servicio y deben organizarse para cubrir la ratio.**

**Respuestas:**

- Según un municipio con gestión indirecta en el que las personas trabajadoras realizan 38h/semana, se explica que desde el Departament comentan que no existe una ratio en la acogida ni en el comedor. En su caso, tuvieron problemas durante la pandemia con los grupos burbuja y la distancia de seguridad. (Municipio >40.000 habitantes).

- A continuación, un municipio comenta que tienen dos personas de personal de comedor: una persona de apoyo y una tutora. En el caso de la persona de apoyo hace medio comedor y medio siesta. En la acogida también tienen a dos personas. Las educadoras tutoras hacen un horario de 9.00ha 13.00hy de 15.00ha 17.00h. La persona de apoyo cubre las horas de mediodía de 13.00ha 15.00h haciendo un total de 37h de jornada y se lo combinan para comer, una semana cada una. (Municipio >40.000 habitantes).
- En otro caso con gestión indirecta y relacionados con servicios educativos, comentan que cubren el comedor con educadoras de apoyo, una persona por cada dos grupos. (Municipio >40.000 habitantes).
- Por último, un municipio también con gestión indirecta explica que la dirección apoya mucho en las franjas de comedor y acogida. En el horario de almuerzo, una persona de apoyo a media jornada ayuda a servir el catering. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 4: Participación e implicación de las familias. ¿Cómo están este curso?**

**Respuestas:**

- Durante la pandemia ha habido conflictos debido a que su escuela infantil municipal se comprometió a respetar las restricciones durante todo el curso. Por tanto, las familias no podían entrar al aula, pero en muchos casos ha sido difícil que las familias entendieran su postura y que no entraran. Además, era un momento complicado puesto que no se realizaron talleres, ni fiestas, ni jornada alguna. Es cierto que las familias son cada vez más exigentes. En su caso, el nexo era el equipo directivo el que estaba en la puerta los primeros años de pandemia recibiendo a las madres y padres. (Municipio <40.000 habitantes).
- Se comenta también que, en algunos casos, en el momento de transición después de la COVID-19, la AFA y la dirección están unidas y poco a poco van haciendo más propuestas y actividades para las familias. (Municipio <40.000 habitantes).
- Un municipio participante en el grupo comenta que la dirección recibía comentarios de las familias y la población tenía la percepción de que las educadoras del EIM no tenían un buen proyecto educativo. Se explica que poco a poco se fue realizando un buen marketing y trabajando externamente con la técnica de educación para unificar el proyecto educativo municipal. En la actualidad están volviendo a reactivar las actividades, buscando las que más interesen a las familias, haciéndoles ver que pueden sacar un beneficio directo en la colaboración. (Municipio <40.000 habitantes).
- Por último, se explica que han iniciado las dinámicas de 'patios abiertos' los sábados por la mañana, una vez al mes y que ampliarán las actividades para el próximo curso. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 5: Ha habido muchas modificaciones en el servicio y la normativa está siendo actualizada pero las familias plantean diversas casuísticas, como que el comedor pueda ser contratado un mes sí y un mes no. ¿Cómo se puede regular para que no haya tantas modificaciones del servicio por parte de las familias?**

**Respuestas:**

- En primer lugar, se recomienda valorar el coste del personal de monitorización y el coste de la comida. Se propone que la familia que quiera contratar el servicio de comedor un mes sí y un mes no, pague la parte proporcional de la monitorización en el mes que no se utilice el servicio. Otra idea es unificar las cuotas del servicio de escuela infantil municipal, teniendo sólo una cuota única de todo el día, o sólo una cuota de mañana o de tarde. (Municipio <40.000 habitantes).
- En el caso del siguiente municipio, éste explica que ellos hasta el día 15 del mes anterior pueden comunicar si el niño se queda al comedor o no. En el caso de otro municipio es hasta el día 10 que pueden avisar de los niños que no están fijos en el servicio de comedor. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro municipio explica que el servicio que ofrecen es esporádico o fijo. Con dos impagos se plantea la baja del servicio. También explica que la cuota de jornada completa o media jornada tiene una cuota única, los horarios son de 9.00ha 12.00ho de 9.00ha 17.00h. Por tanto, las familias que realizan media jornada pueden escoger la cuota de comedor esporádica o fija. (Municipio <40.000 habitantes).

- Finalmente, el último municipio en hacer aportaciones al respecto comenta que tienen una hoja para las familias donde deben anotar el cambio de horario o jornada del niño con firma de la persona responsable, así la dirección revisa la hoja antes de pasar los recibos. (Municipio <40.000 habitantes).

## TEMA 6. CUOTAS Y REDUCCIONES

**Pregunta 1**: Un municipio con gestión indirecta comenta que el personal está contratado once meses al año. El departamento paga 10 meses de cuota durante el curso y, por tanto, en julio no reciben la financiación. **La duda es si se podrá cobrar cuota en julio del curso 2022-2023 y ¿cómo gestionan las cuotas para que los demás niños no se desapunten en julio?**

**Respuestas:**

- El primer municipio explica que P2 paga la cuota de escolaridad en julio, ya que de septiembre a junio mantienen el precio por mes al recibir la tasa de escolarización del Departament. Hay riesgo de que los niños se marchen ya que no reciben la financiación, pero apuntan que es importante que estén escolarizados en julio ya que el proyecto educativo es de 11 meses. Proponen que si las educadoras les sobran horas hagan formación. (Municipio <40.000 habitantes).
- El segundo municipio en entrar en debate comenta que en su caso tienen gestión directa y que prorratean las cuotas y así evitan que se vayan la mayoría de los niños en julio. Principalmente han realizado el cambio para evitar que se desapunten. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro municipio participante explica que la cuota de escolaridad de P2 termina el 30 de junio al igual que el curso. Proponen 15 días de casal en julio únicamente para los niños de la escuela, con un precio menor que la cuota mensual. (Municipio <40.000 habitantes).
- Por último, el último municipio comenta que en su caso tienen 10 mensualidades que incluyen los 15 días de casal en julio ya que el inicio de curso es el 8-9 de septiembre y ya cubren las mensualidades. Además, explican que el próximo curso P2 pagará una cuota de material al inicio del curso, y el comedor y acogida de julio. (Municipio <40.000 habitantes).

## TEMA 7. MATERIALES Y COMPRAS

**Pregunta 1: ¿Se puede cobrar una cuota de material a las familias?** ¿Se podría cobrar si es un material que puede llevarse a casa (cosas muy individualizadas)?

**Respuesta:**

- Un municipio comenta que deberá ser creativo en el concepto y cómo se pone para que se pueda introducir esta cuota. Sin embargo, se pone sobre la mesa el hecho de que hay otros municipios donde es la AFA quien gestiona el dinero de la cuota de material y, por tanto, esto recae sobre la propia AFA.

## TEMA 8. HORARIOS DE LA ESCUELA INFANTIL MUNICIPAL

**Pregunta 1: Gestión del horario con familias**.

**Respuestas:**

- Un municipio comenta que tuvieron que reestructurar los horarios y entradas. Se celebró una reunión en julio para estipular qué significa el asesoramiento a las familias. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro explica que se encuentran con muchas familias que no quieren adaptarse y eso supone que para las educadoras sea duro porque no hay este proceso. Quieren poner unos mínimos de adaptación obligatoria, como otros municipios que lo tienen estipulado en 2. (Municipio >40.000 habitantes).

- También se comenta la posibilidad de establecer turnos y que las familias elijan cuando acompañan al bebé a la adaptación. A medida que el niño se siente con mayor confianza se va retirando. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 2: Los horarios de entradas y salidas que tienen las escuelas públicas junto a las escuelas infantiles.**

**Respuestas:**

- Un municipio explica que ellos tienen media hora de margen para facilitar a las familias poder cuadrar sus horarios. (Municipio >40.000 habitantes).
- Ante diferentes situaciones horarias también debe tenerse en cuenta por lo que se apuesta: por ejemplo, salir a las 16h o apostar por merienda en el centro. Al final a nivel organizativo debe hacerse balanza entre horario y prioridades del centro.

## TEMA 9. LICITACIONES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

**Pregunta 1: Licitación del material fungible**.

**Respuesta:**

- Un municipio participante comenta que lo sacan de la cuota del material que pagan las familias (AFA), sin proceder a abrir un proceso administrativo. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 2: Licitación del servicio de cocina**

**Respuesta:**

- Dos de los participantes aconsejan pedir soporte técnico a la DIBA, así como que realicen el curso para la elaboración de pliegos técnicos que también dispone la DIBA.

**Pregunta 3: Licitaciones por material didáctico.** Un año y medio realizando la licitación y finalmente Compras lo echó atrás. Hicieron una planificación y previsión del material para 4 años.

**Respuestas:**

- Se pone sobre la mesa la necesidad de hacer la distinción entre material fungible y material inventariable.
- Otro municipio explica que por temas de mantenimiento tienen una previsión y piden su precio al proveedor. Se presentan los licitadores y van facturando de forma plurianual (4 años en este caso). Proponen la inversión por año y tienen un techo de gasto por año. (Municipio >40.000 habitantes).

## TEMA 10. OTROS – SATISFACCIÓN, DIFUSIÓN...

**Pregunta 1:** Se dispone de 6 aulas y muchas familias se han quedado fuera. **Han solicitado una ampliación de plazas. A nivel de aulas y metros cuadrados cumplen, pero ¿cómo podemos saber qué necesitaremos más?**

**Respuestas:**

- Se comenta en el grupo que sería bueno poder realizar estimaciones en función del padrón y la lista de espera actual. Pensar en espacios fácilmente reconvertibles y polivalentes.
- Un municipio comenta que existe un riesgo en la subvención de P2 en que las familias no vulnerables quizás llevarán a los niños a la concertada/privada pagando lo mismo que pagaban a la pública. Existe el riesgo de segregación. (Municipio <40.000 habitantes).

**Pregunta 2: Cuestionarios de satisfacción en las familias.** Los administran al finalizar el curso y siguen manteniendo el modelo de siempre. Obtienen un índice de respuesta muy bajo (30- 35%).

**Respuestas:**

- El primer municipio comenta que, en su caso, las familias lo hacen a través de Google Forms. También otros comentan que apuestan por la administración dual, también en formato papel en determinados casos y lo adaptan a las escuelas (Municipios >40.000 habitantes).
- Hay que tener en cuenta que el cuestionario de siempre puede ser actualizado y adaptado al contexto actual, así como a las singularidades de cada escuela infantil municipal. Lo que aporta la DIBA es un modelo estándar.
- Uno de los municipios comenta que también realiza llamadas desde administración con un cuestionario sencillo que se compone de 2-3 preguntas. (Municipio >40.000 habitantes).
- También los hay que segmentan los cuestionarios según familias y educadoras, realizando el envío en los meses de junio-julio. El año pasado crearon códigos QR para acceder, mientras que en estos años han facilitado el enlace de acceso por Telegram y correo electrónico. (Municipio >40.000 habitantes).
- Por último, un último municipio, con gestión indirecta, comenta que lo hacen a partir de la fundación del ayuntamiento. Administran una doble encuesta, Google Forms y al mismo tiempo realizan grupos focales con familias por centros educativos una vez al año por temas de control de calidad. Se convocan 10 familias voluntarias y aleatoriamente en julio. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 3: ¿Cómo hacer difusión y visibilidad en las escuelas infantiles municipales que tienen menos demanda? ¿Qué sistemas se pueden utilizar?**

**Respuestas:**

- En primer lugar, se cree muy importante que el equipo profesional de la escuela esté muy cohesionado, por lo que el boca a boca puede ayudar mucho, así como la jornada de puertas abiertas. (Municipio >40.000 habitantes).
- Se destaca la importancia de trabajar juntamente con cada escuela infantil municipal. Este municipio habla de promocionar las redes con contenidos que sean interesantes. Tienen la agenda de cada escuela infantil municipal con los contenidos que se trabajan. Así pueden realizar promoción individual de cada una. (Municipio >40.000 habitantes).
- Como última aportación, se habla de poder enviar a las familias una carta invitándolas a la jornada de puertas abiertas y realizar una recopilación estadística cuando las familias vienen a las puertas abiertas. También, promocionar en medios digitales y en papel. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 4: ¿Cómo gestionan las redes sociales?** Actualmente la voluntad política es unificar las redes sociales. Se ha contratado a una empresa externa para que lo gestione.

**Respuestas:**

- Un municipio comenta que lo ideal es disponer de una técnica de educación para que lleve las redes sociales. Desde Comunicación del ayuntamiento se hace todo; la web la lleva la técnica, pero las redes sociales las lleva el servicio de Comunicación. (Municipio <40.000 habitantes).
- En un caso de gestión indirecta, se comenta que en los pliegos están determinados los usos/estética/contenidos y elementos a incluir. Hay que tener presente que es la autonomía pedagógica del centro lo que hace que abran o no una nueva red social, depende de cada centro. En ese caso, el ayuntamiento sólo ejerce el control de los contenidos simplemente. (Municipio >40.000 habitantes).

**Pregunta 5: Proyectos educativos implementados. ¿Todas las escuelas infantiles municipales son iguales o hay diferencias?**

**Respuestas:**

- El primer municipio comenta que, en su caso, se sigue una misma línea general, se realizan formaciones y que la línea de las diferentes escuelas está bastante integrada. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro, comparte que cree que se debe dar flexibilidad al claustro para poder adaptar la línea educativa al proyecto de cada escuela, sin embargo, bajo la regulación del servicio educativo general por parte del ayuntamiento. (Municipio >40.000 habitantes).
- En otra intervención se habla de que desde el ayuntamiento se establece un paraguas general y bajo éste cada una de las escuelas infantiles municipales puede desarrollar su proyecto educativo. (Municipio >40.000 habitantes).

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA 2021





Las imágenes del presente documento cuentan con licencia Creative Commons CC0 y son libres de derechos y reconocimiento de autoría. Todas están extraídas de los bancos de imágenes Canva y Pixabay.

# INFORME DE LOS INDICADORES DE ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. SITUACIÓN GENERAL DE LAS ESCUELAS DE MÚSICA PARTICIPANTES

3. CIFRAS DE PARTICIPACIÓN EN CCI DE ESCUELAS DE MÚSICA 2021

4. ANÁLISIS DEL CRI (CUADRO RESUMEN DE INDICADORES)

5. EL CURSO 2020-2021 EN CONTEXTO

6. DEMANDA E IMPACTO

7. ACCESIBILIDAD A LAS ESCUELAS DE MÚSICA

8. EL SERVICIO DE ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA

9. SOSTENIBILIDAD Y RECURSOS

10. VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE ESCUELAS DE MÚSICA

11. CONCLUSIONES

12. ANEXO: LOS TALLERES DE MEJORA

## 1. INTRODUCCIÓN

Los resultados que se presentan a continuación, para la 17ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas de Música, se refieren a los indicadores obtenidos para el curso 2020-2021. Hay que tener presente que este curso ha estado conviviendo desde el inicio hasta el final con la pandemia de la Covid-19 presente, por lo que el desarrollo habitual de las escuelas municipales de música se ha visto afectado en aspectos de organización y gestión de escuela y del aula. Como se verá a lo largo del documento, esta situación implica el mantenimiento de algunos elementos que ya se habían visto afectados desde el inicio de la pandemia a mediados del curso anterior.

Por tanto, en el presente informe se pondrá de manifiesto cómo continúan presentes algunos resultados observados en la edición pasada (curso 19-20), como la disminución de la oferta y de los alumnos de corta duración y de proyectos comunitarios, la reducción de algunas actividades y colaboraciones abiertas a la ciudadanía ya otros agentes, o la participación en conjuntos, entre otros. Por otra parte, aparecen nuevos efectos, como puede verse a lo largo del informe.

La mejora en la innovación y optimización de procesos iniciada forzosamente en el curso 2019-2020 con la integración de nuevas tecnologías y medios, que dieron la oportunidad al personal de experimentar nuevas fórmulas de trabajo y de adaptación, ha continuado vigente con el retorno a las aulas, y son varias las escuelas que siguen aplicándolas. Algunos ejemplos serían el sistema híbrido presencial-virtual en función de las necesidades del momento, el incremento de la actividad y la presencia en las redes sociales y el mundo virtual, o la realización de reuniones y claustros de forma virtual con el consecuente aumento de participación.

Teniendo en cuenta el contexto vivido, debe ponerse en valor el esfuerzo que han continuado realizando las escuelas municipales de música para ofrecer un servicio con la máxima calidad posible a pesar de las circunstancias y limitaciones impuestas.

Este informe permite captar el impacto que la COVID-19 ha seguido teniendo en las escuelas municipales de música para el curso 2020-2021, teniendo en cuenta que la COVID-19 ha estado presente desde el inicio de curso. Así pues, este curso ha estado marcado por el esfuerzo de trabajo conjunto por recuperar la actividad ordinaria de la escuela. Siguiendo siempre la normativa marcada por PROCICAT en cada momento, se ha procurado recuperar poco a poco el proyecto de escuela y su valor público: el impacto, la participación, la promoción cultural y la participación social.

Seguidamente se presenta el informe de conclusiones para la presente edición con los indicadores de gestión de las escuelas municipales de música obtenidas de los 42 municipios participantes de este año.

## 2. SITUACIÓN GENERAL DE LAS ESCUELAS DE MÚSICA PARTICIPANTES

Son 101 los municipios de la provincia de Barcelona que cuentan con Escuelas Municipales de Música (EMM) con un total de 107 centros. Entre estas escuelas, 98 están autorizadas por el Departamento de Enseñanza de la Generalidad de Cataluña (en adelante DEGC), al amparo del Decreto 354/2021, de 14 de septiembre, por el que se regulan las enseñanzas no regladas de música y danza.

Algunas de estas escuelas ofrecen servicio más allá de su propio municipio en forma de aulas asociadas o bien, escuelas intermunicipales.

| | Población | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Hasta 10 mil | + 10 a 20 mil | + 20 a 50 mil | + 50 a 100 mil | + 100 mil | TOTAL |
| Municipios | 228 | 36 | 28 | 12 | 7 | 311 |
| Municipios con EMM | 37 | 26 | 20 | 11 | 7 | 101 |
| Número EMM | 37 | 26 | 21 | 12 | 11 | 107 |
| Número EMM autorizadas | 33 | 23 | 20 | 11 | 11 | 98 |
| Número EMM NO autorizadas | 4 | 3 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| Municipios en el CCI | 11 | 5 | 14 | 7 | 5 | 42 |
| Municipios de impacto EMM* | 80 | 27 | 20 | 11 | 7 | 145 |

**Además de los municipios de impacto que se contabilizan en la mesa, la escuela municipal de música de Vic tiene sede en otros 3 municipios de la provincia de Girona.*

***Cada municipio dispone de una escuela de música municipal, excepto Barcelona que tiene 5 y Sant Cugat del Vallès que tiene 2 (una de ellas en Valldoreix). Vilafranca del Penedès tiene escuela municipal de música propia y también es donde tiene su sede administrativa la escuela municipal de música del Consejo Comarcal del Alt Penedès.*

**** Los participantes en el Círculo son 42:*

- *38 ayuntamientos son los titulares de las EMM*
- *1 Consejo Comarcal, el del Alt Penedès*
- *1 Consorcio, el del Lluçanès*
- *1 Mancomunidad, la Mancomunidad del Valle del Tenes*
- *1 Escuela intermunicipal en los municipios de Roda de Ter y L'Esquirol.*

*Entre los 42 participantes en el Círculo, se dispone de 4 Escuelas Intermunicipales de Música (La Escuela Intermunicipal de Música del Alt Penedès, La Escuela de Música y Artes del Lluçanès, la Escuela intermunicipal de Música del Valle del Tenes y La Escuela el Atril de Roda de Ter y L'Esquirol) y la Escuela Municipal de Música de Vic dispone de aulas asociadas a la comarca y territorio vecino.*

En los últimos 10 años, el número de municipios que cuentan con EMM autorizadas por el DEGC se ha mantenido bastante estable.

| Año | Número de Municipios con EMM | Número EMM | Número EMM Autorizadas | Número EMM No autorizadas |
|---|---|---|---|---|
| **2017** | 98 | 103 | 94 | 9 |
| **2018** | 98 | 104 | 95 | 10 |
| **2019** | 98 | 104 | 95 | 10 |
| **2020** | 101 | 107 | 98 | 9 |
| **2021** | 101 | 107 | 98 | 9 |

En el año 2008 se firmó un Convenio Marco entre el DEGC, la Federación de Municipios de Cataluña y la Asociación Catalana de Municipios y comarcas, para el sostenimiento de las escuelas de música y danza de titularidad de la administración local de Cataluña. En este convenio se acordó otorgar una subvención a las escuelas de música de 600€ por cada alumno/a de entre 4 y 18 años de edad y de 400€ por cada alumno/a de las escuelas de danza.

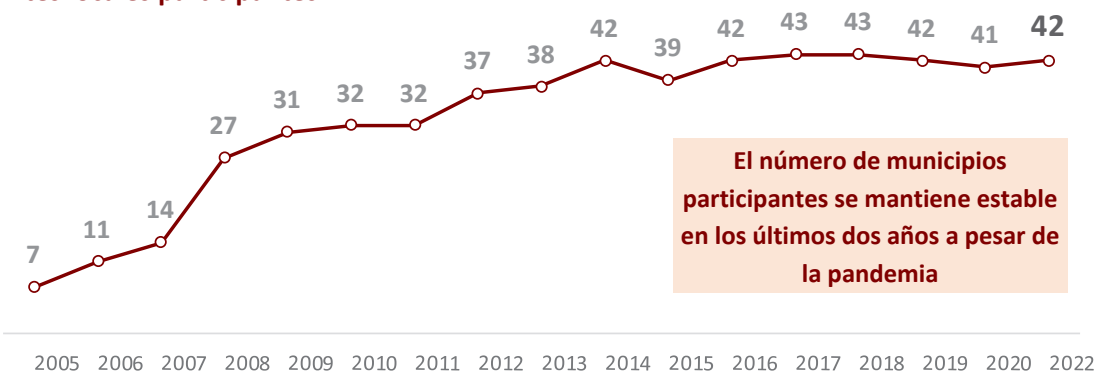
Sin embargo, a partir del curso 2010-2011 la subvención se fue reduciendo cada curso hasta llegar a desaparecer en los cursos 2012-2013 y 2013-2014. A partir del curso 2014-2015 se reactivó la financiación de las escuelas de música por parte del DEGC atendiendo a unos criterios concretos de subvención. Sin embargo, los plazos no se están cumpliendo para cada curso, ya que actualmente las escuelas todavía tienen pendiente de recibir la subvención del curso anterior.

En septiembre del año 2021, se publicó el DECRETO 354/2021, de 14 de septiembre, de las escuelas que imparten enseñanzas no regladas de música y danza. [1]

*1 https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=910200*
*https://portaldogc.gencat.cat/utilsEADOP/PDF/8503/1870479.pdf*
*http://www.acem.cat/10961/publicat-el-nou-decret-de-les-escoles-de-musica-i-dansa/*

## 3. CIFRAS DE PARTICIPACIÓN EN EL CCI DE ESCUELAS DE MÚSICA 2021

### Entes locales participantes




**El número de municipios participantes se mantiene estable en los últimos dos años a pesar de la pandemia**

### Municipios participantes agrupados por franjas poblacionales

Participantes 17ª edición

**Entes locales hasta 10.000 habitantes**

| | |
|---|---|
| El Papiol | 4.232 |
| Artés | 5.782 |
| Súria | 5.923 |
| Navàs | 5.973 |
| Vacarisses | 6.832 |
| Consorci del Lluçanès | 6.863 |
| Cabrils | 7.563 |
| Roda de Ter i l'Esquirol | 8.647 |
| Tiana | 9.009 |
| Palafolls | 9.646 |
| Santa Maria de Palautordera | 9.666 |

**Entes locales de + 10.000 a 25.000 habitantes**

| | |
|---|---|
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.150 |
| Castellbisbal | 12.610 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 12.840 |
| Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| Montornès del Vallès | 16.804 |
| Esparreguera | 22.358 |
| El Masnou | 23.848 |
| Olesa de Montserrat | 24.132 |
| Castellar del Vallès | 24.659 |

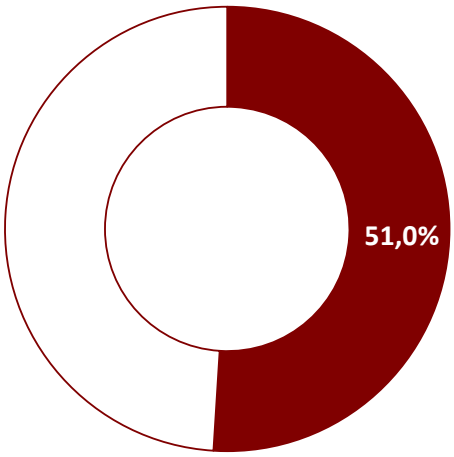
**Entes locales de + 25.000 a 50.000 habitantes**

| | |
|---|---|
| Sant Andreu de la Barca | 27.175 |
| Premià de Mar | 28.523 |
| Sitges | 30.217 |
| Sant Adrià de Besòs | 37.283 |
| CC Alt Penedès | 37.850 |
| Mancomunitat La Vall del Tenes | 39.333 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Igualada | 40.875 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Esplugues de Llobregat | 46.777 |

**Entes locales de + 50.000 habitantes**

| | |
|---|---|
| Cerdanyola del Vallès | 57.217 |
| Granollers | 62.475 |
| El Prat de Llobregat | 65.532 |
| Vic | 68.611 |
| Rubí | 78.549 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 |
| Mataró | 129.120 |
| Sabadell | 216.204 |
| Terrassa | 223.011 |
| L'Hospitalet de Llobregat | 264.657 |

**% de población de los municipios participantes en el Círculo respecto al total de población de municipios con EMM**



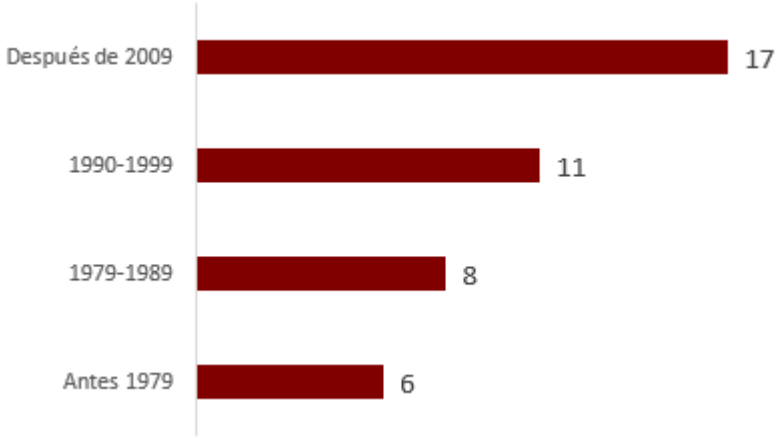

**Los municipios participantes representan a una población del 51% sobre el total de la población de la demarcación de BCN**

Esta población corresponde a los 38 municipios que participan en el Círculo, a 3 entes locales de carácter supramunicipal y a una escuela intermunicipal.

Los 3 entes locales supramunicipales incluyen:

- 17 municipios del Consejo comarcal del Alt Penedès
- 4 municipios de la Mancomunidad del Valle del Tenes
- 12 municipios del Consorcio del Lluçanès
- 2 municipios de la Escuela de Roda de Ter y L'Esquirol

**Número de municipios participantes según año de creación del EMM**



## 4. ANÁLISIS DEL CRI (CUADRO RESUMEN DE INDICADORES)

El Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del Círculo de Escuelas de Música está organizado a partir de cuatro dimensiones de estudio, más los datos de entorno. A continuación se describen los principales objetivos para cada una de ellas, así como su peso dentro del CRI.

| | | |
|---|---|---|
| **DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO** | Mide el impacto de las EMM en el municipio y/o territorio en el que se está realizando el servicio desde diferentes ámbitos, así como la demanda que generan y su relación con el entorno. | **14 indicadores** — **19%** |
| **DIMENSIÓN USUARIO CLIENTE** | Mide el servicio que ofrece el EMM desde la vertiente del usuario y el grado de apertura del servicio a la ciudadanía a través de distintos elementos de análisis. | **15 indicadores** — **21%** |
| **DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS /RRHH** | Mide la tipología de organización, así como la forma de gestionar los recursos en cuanto a las cargas lectivas y no lectivas y de personal de la escuela de música. | **24 indicadores** — **33%** |
| **DIMENSIÓN ECONOMÍA** | Mide la gestión económica del servicio, tanto a nivel de costes unitarios, costes globales o financiación de las EMM. | **14 indicadores** — **19%** |
| **DATOS ENTORNO** | Indicadores que aportan información sobre el contexto y ayudan a interpretar los resultados del cuadro resumen de indicadores. | **5 indicadores** — **7%** |

La dimensión Valores organizativos/Recursos humanos es la que contiene un mayor número de indicadores, lo que denota el detalle con el que se analizan los recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión educativa y cultural de la escuela. Estos recursos deberían servir para desarrollar el proyecto educativo de cada centro.

Durante la actual edición no se ha introducido ninguna modificación en el cuadro de indicadores, por lo que se mantiene igual que la anterior.

A continuación, se presenta el análisis global de los resultados obtenidos en la presente edición, donde se organizan los indicadores a partir de cuatro grandes bloques temáticos. Sin embargo, primero se incorpora un apartado de contexto para poner en situación los resultados obtenidos.

Teniendo en cuenta que los resultados de los indicadores están clasificados por año natural, pero las escuelas de música funcionan por curso académico, para facilitar la comprensión e interpretación de los datos, se establece la siguiente correspondencia en los gráficos:

- Año 2018: datos referentes al curso 2017-2018
- Año 2019: datos referentes al curso 2018-2019
- Año 2020: datos referentes al curso 2019-2020
- Año 2021: datos referentes al curso 2020-2021

## 5. EL CURSO 2020-2021 EN CONTEXTO



### 5.1. Contexto de análisis

El inicio del curso 2020-2021 se caracterizó por el retorno a las aulas después del parón de la actividad presencial a mediados de marzo del año 2020. Este retorno, sin embargo, estuvo marcado por las medidas normativas del PROCICAT , que limitaron muchos aspectos del funcionamiento habitual de una escuela de música. Destacan las reducciones de aforo de las clases en grupo, grupos burbuja o confinamientos selectivos, entre otros. Así, la actividad online se combinó con la presencial según las necesidades de cada momento.

### 5.2. Entorno socioeconómico

Son varios los factores de contexto socioeconómico que pueden afectar a la demanda de las escuelas de música. Hay que tener en cuenta, que como se ha mencionado, el curso 20-21 aún estuvo marcado por la pandemia lo que supuso que muchas familias tuvieran que enfrentarse a situaciones complicadas: incertidumbre en el ámbito laboral, reducción de las interacciones sociales y cese temporal de algunas actividades económicas y de ocio.

Para obtener una aproximación de la situación, existen tres indicadores clave que permiten analizar el entorno que afecta a la demanda de las escuelas de música:población objetivo según el segmento de edad, tasa de paro y renta per cápita. Estos indicadores ayudan a tener una visión global sobre el marco socioeconómico de las escuelas de música, aspecto de especial relevancia teniendo en cuenta la crisis sanitaria, económica y social que ha supuesto la pandemia de la Covid-19 en los dos últimos años.

Las escuelas de música, en su condición de servicio público, se dirigen a toda la población, independientemente de su edad. Sin embargo, una de las franjas mayoritarias sigue siendo el de edad comprendida entre los 4 y 18 años, que reúne más del 80%[2] del alumnado total. Desde hace muchos años, sin embargo, las escuelas de música llegan a un abanico más amplio de público, como a través de los proyectos comunitarios (muchos de ellos con niños de guarderías), del alumnado de edad adulta que inscribe o bien de las actividades de corta duración.

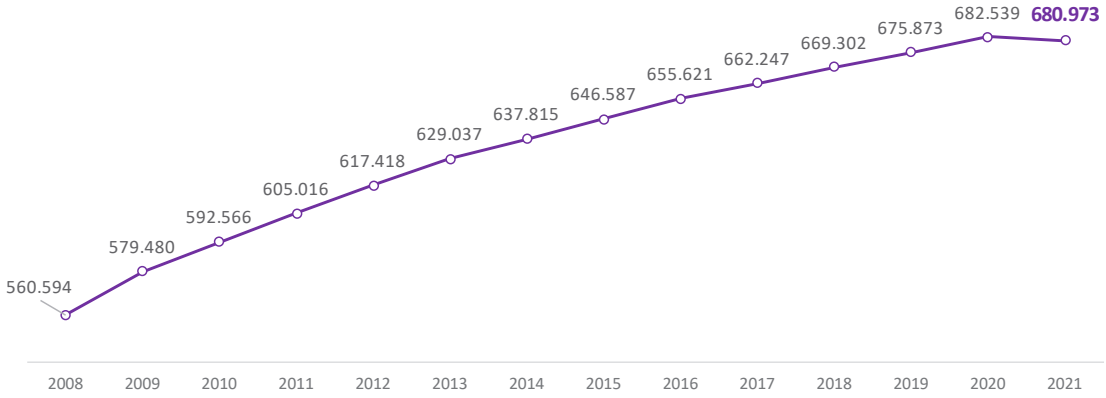
**Ligera bajada del principal público potencial de las escuelas de música en 2021**

La evolución del número de personas de 4 a 18 años en la provincia (excluyendo al municipio de Barcelona), ha ido claramente al alza en los últimos 12 años. Sin embargo, en el año 2021 se produce un ligero descenso de este grupo de población, causado por la bajada de natalidad de los últimos 4 años. Previsiblemente, la población 4 a 18 continuará disminuyendo en los próximos años dado que el descenso de la natalidad que todavía continúa, se inició en torno a los años

2 *Datos del Panel de Escuelas Municipales de Música de la provincia de Barcelona, de la Diputació de Barcelona.*

2009-2010. Sin embargo, el margen de crecimiento de los alumnos de las escuelas de música, teniendo en cuenta el volumen de público potencial, es inmenso.

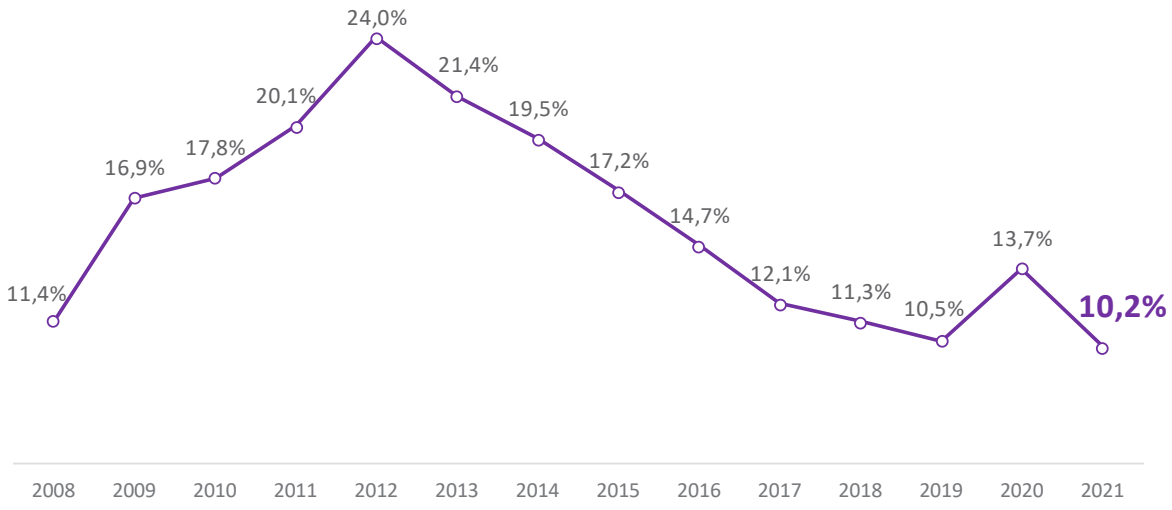
Figura 1. Evolución población de 4 a 18 años excluyendo Barcelona ciudad 2008-2021




Dado que las escuelas de música son un servicio con copago, aparte del contexto demográfico, la demanda de escuela de música también se relaciona con la situación económica de las familias y la posibilidad de asumir o no el coste del servicio. Un indicador que proporciona información al respecto es la tasa de paro, que tiene una relación directa con la capacidad económica de las familias. Tras el primer impacto causado por la crisis de la COVID-19, en 2021 la tasa de paro vuelve a disminuir y se sitúa por debajo de las cifras de antes de la pandemia.El aumento de la población ocupada es un factor positivo para que más familias puedan afrontar las cuotas de la escuela.

**Descenso de la tasa de paro en 2021 a un nivel similar al registrado el año previo a la pandemia**

Figura 2. Evolución tasa de paro 2008-2021[3]

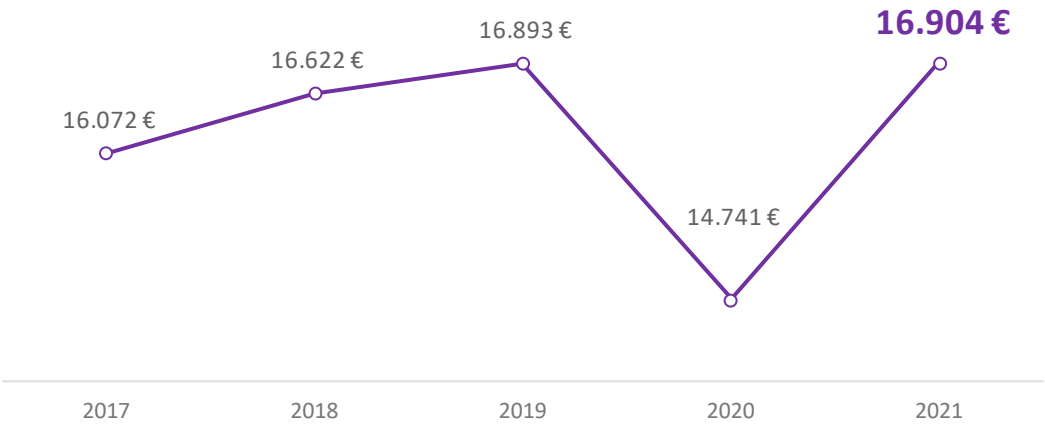



*3 Encuesta de población activa, cuarto trimestre. Provincia de Barcelona.*

Por último, también hay que tener presente los ingresos de las familias de la provincia, que pueden aproximarse mediante el indicador de renta bruta familiar disponible[4]. En el último año, la renta bruta familiar ha recuperado los valores previos a la pandemia, tras el importante bajón del año 2020. Este incremento de la renta se convierte en un factor positivo junto con el bajón de la tasa de paro, puesto que un mayor poder adquisitivo de las familias influye positivamente en la demanda del servicio de escuelas de música.

**Los ingresos de las familias se recuperan en 2021 tras el importante descenso del año anterior**

Figura 3. Evolución renta bruta familiar disponible excluyente Barcelona ciudad 2017-2021[5]




Todo indica, pues, que el contexto socioeconómico vuelve a ser favorable para, como mínimo, mantener la demanda del servicio de escuela municipal de música a un nivel similar al que se daba antes del estallido de la pandemia. En el siguiente apartado se analiza cuál ha sido la afectación a la demanda del servicio.

*4 Macromagnitud que mide los ingresos de que disponen los residentes de un territorio para destinarlos al consumo o al ahorro. Esta renta no sólo depende de los ingresos de las familias directamente vinculadas a la retribución por su aportación a la actividad productiva (remuneración de asalariados y excedente bruto de explotación), sino que también está influida por la actividad de la Administración pública mediante los impuestos y las prestaciones sociales. Se calcula como saldo de la cuenta de renta de las familias, es decir, es la diferencia entre el conjunto de sus recursos y usos. Su carácter es el de renta bruta, dado que no se deduce ningún consumo del capital fijo.*
*5 Información estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Datos demarcación de Barcelona. Media ponderada excluyente BCN ciudad.*

## 6. DEMANDA E IMPACTO

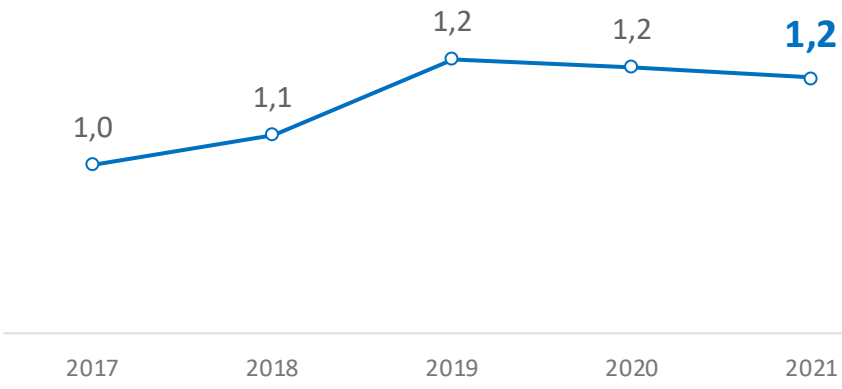


### 6.1. Demanda del servicio

**Estabilidad en el número de solicitudes por cada plaza vacante de escuela de música a pesar de la pandemia**

El indicador 'Solicitudes por cada plaza vacante' se mantiene estable respecto al año anterior con 1,2 solicitudes por cada plaza vacante. La pandemia no ha tenido un efecto sobre la demanda de escuela de música, al menos en términos agregados. La demanda se correlaciona con la dimensión poblacional de los municipios, por lo que en los municipios más pequeños (inferiores a 10.000 habitantes) la demanda es inferior y se sitúa en 0,9 solicitudes por plaza vacante. En cambio, en los mayores (superiores a 50.000 habitantes) hay 1,4 solicitudes por cada plaza vacante. En los municipios medios (10.000 a 50.000 mil habitantes), la demanda está equilibrada, con 1 solicitud por cada plaza vacante.

Figura 4. Evolución solicitudes por cada plaza vacante

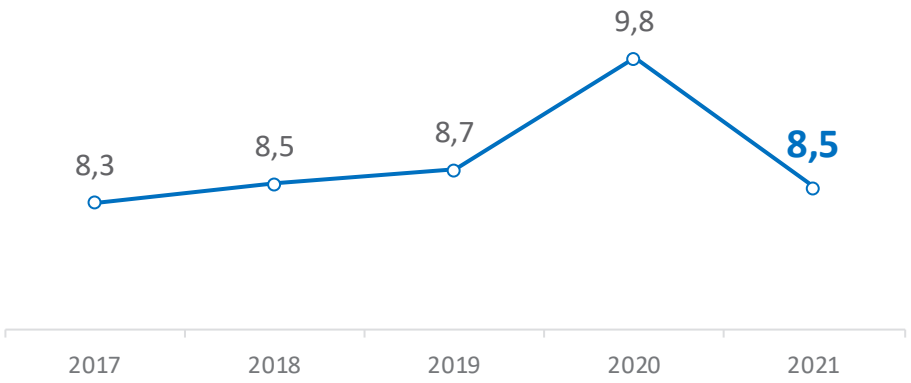



### 6.2. Alumnado de la escuela de música

Una forma de medir el impacto de las escuelas de música es a través del número de alumnos por cada 1.000 habitantes. En el Círculo se diferencian dos tipologías de alumnos: alumnos de larga duración (alumnos con un itinerario formativo superior a un curso, con sentido de continuidad) y alumnos de corta duración (alumnos que realizan actividades con un recorrido igual o inferior a un curso y sin sentido de continuidad).

En cuanto al alumnado de larga duración, después de un repunte el curso 19-20, el curso 20-21 se devuelve a un valor más cercano al del curso 18-19, con 8,5 alumnos de larga duración por cada 1000 habitantes.

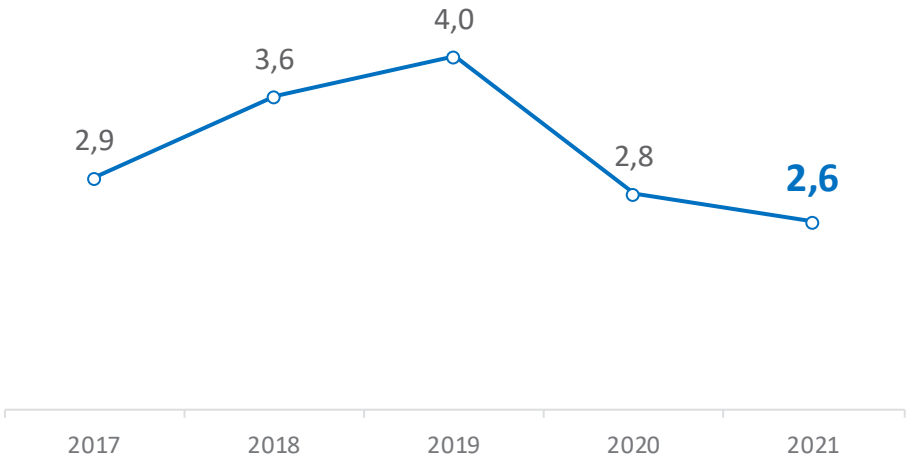
Figura 5. Alumnos exclusivamente de larga duración por cada 1.000 habitantes




## Descenso del alumnado de corta duración por las restricciones derivadas de la Covid-19

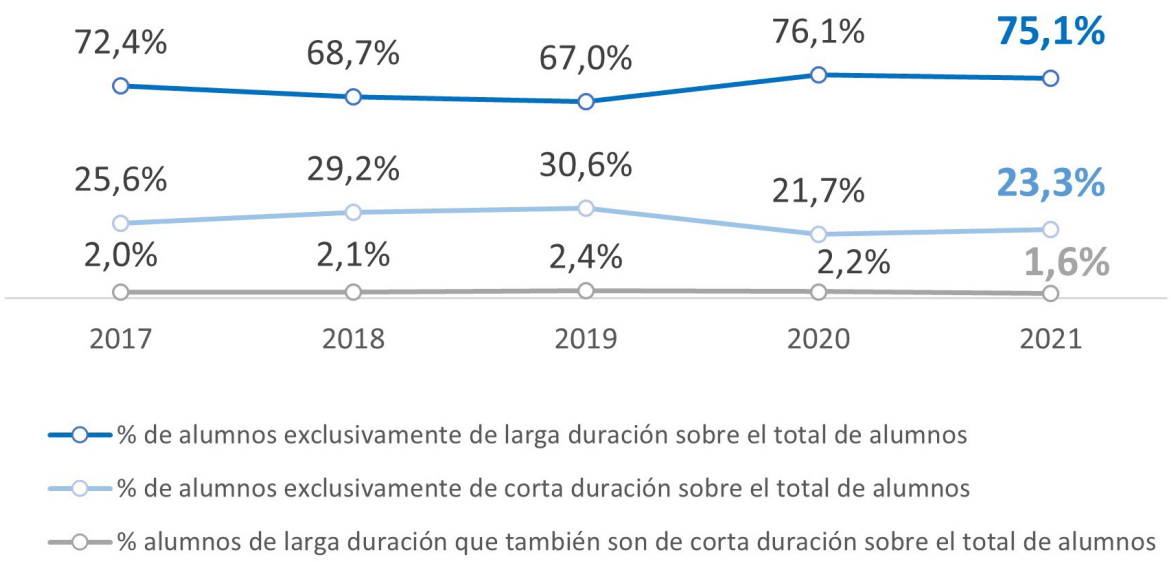
La oferta que requiere una planificación de más corto plazo, como la formación de corta duración, se ha visto afectada por la incertidumbre provocada por la COVID-19. El número de alumnos de corta duración por cada 1.000 habitantes disminuye ligeramente respecto al año anterior después de alcanzar el curso 18-19 el valor máximo de la serie analizada. La supresión de algunas actividades a causa de las restricciones, así como la reducción de aforos, no han permitido recuperar el nivel de alumnos de años previos a la pandemia.

Figura 6. Alumnos exclusivamente de corta duración por cada 1.000 habitantes



Dado que las dos tipologías de alumnado disminuyen en una proporción similar, se mantiene el peso de cada una de ellas respecto al total, tal y como se observa en la siguiente figura.

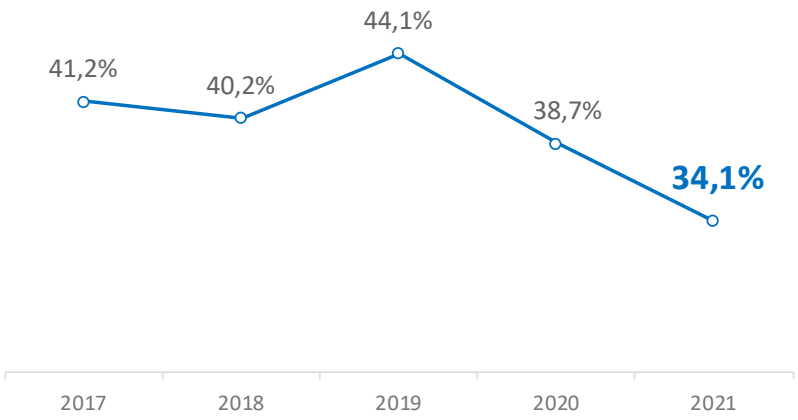
Figura 7. % de alumnos por tipología sobre el total de alumnos




Los proyectos comunitarios son aquellos que se dirigen a un colectivo específico preexistente que inicialmente no es el de la propia escuela, con el objetivo de impulsar procesos que favorecen su desarrollo educativo, cultural y/o social mediante la práctica musico -artística ("hacer música"). En los últimos años las escuelas municipales de música han estado muy implicadas en promover el acceso al servicio y fomentar la oferta educativa y cultural para que toda la ciudadanía pueda hacer práctica artística, pero el estallido de la pandemia ha supuesto un obstáculo. Mientras que en el curso 2018-2019 el 89,5% de los municipios participantes realizaban algún tipo de proyecto comunitario, esta cifra disminuyó hasta el 80,6% en el curso 2019-2020, y en el curso 2020-2021 un 73% de las escuelas participantes han podido realizar proyectos comunitarios.

**El alumnado de proyectos comunitarios disminuye, así como el número de escuelas que realiza**

Figura 8. % de alumnos de proyectos comunitarios sobre el total de alumnos



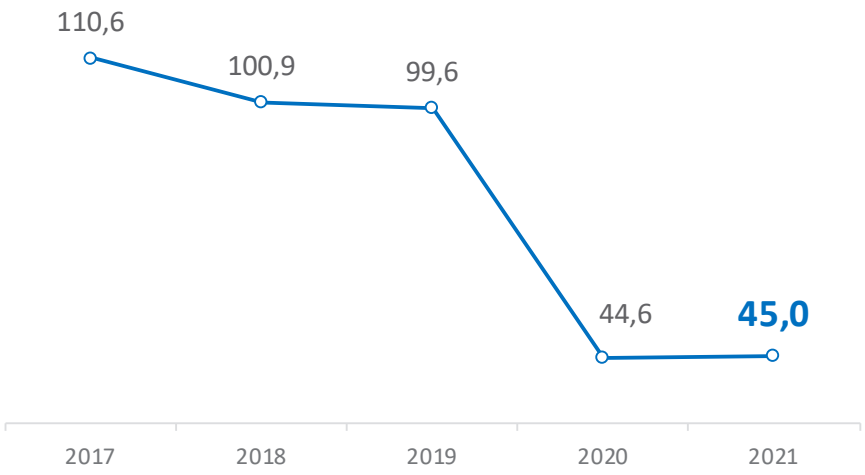

## 6.3. Participación y cohesión social

Las escuelas municipales de música organizan actividades abiertas a la ciudadanía y colaboran y trabajan en red con otros agentes del municipio para organizar o participar en propuestas creativas y artísticas con la misión de hacer llegar la música a todos y dar visibilidad a los centros. Estas actuaciones favorecen que la ciudadanía pueda acceder, ser espectadora y participar en conciertos o actividades musicales que realiza el alumnado, el cual a través de los conjuntos participa y está presente en la vida cultural del municipio. Así, como servicio público, supone un foco de cultura, intercambio y participación social.

**Las actividades abiertas a la ciudadanía del curso 20-21 se vieron todavía afectadas por las restricciones**

La pandemia de la Covid-19 ha causado un fuerte impacto en este tipo de actividades, como ya pudo verse en los resultados de la anterior edición. Durante el curso 20-21, las actividades abiertas a la ciudadanía continuaron estando muy restringidas y las horas que se realizaron fueron muy similares a las realizadas durante el curso 19-20.

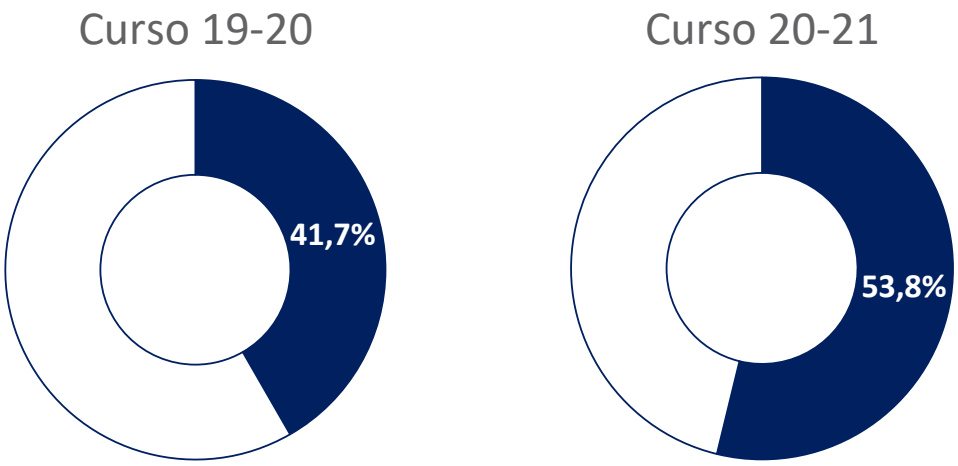
Figura 9. Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía




Durante el curso 19-20 las actividades abiertas a la ciudadanía presenciales tuvieron que cancelarse a partir de la segunda quincena de marzo a partir de la declaración de estado de alarma. Algunas de las actividades no se cancelaron y se adaptaron a un formato virtual. Con el objetivo de medir esta nueva forma de realizar actividades abiertas a la ciudadanía, en la anterior edición se incorporaron una serie de indicadores que aportan información sobre este ámbito.

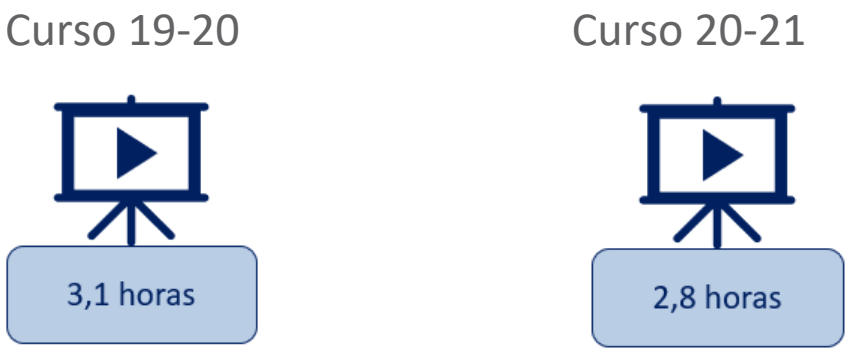
Si se hace una comparativa entre los dos cursos donde se han implementado estas actividades abiertas a la ciudadanía online y en directo, se encuentra que el número de municipios que ha realizado durante el curso 20-21 (53,8% de los participantes) es superior al que las realizaron el curso del inicio de la pandemia (41,7% de los participantes).

Figura 10. % municipios que realizan actividades abiertas a la ciudadanía online en directo



El número de horas de realización anuales de este tipo de actividades durante el curso 19-20 fue ligeramente mayor que el actual curso de estudio. Por tanto, el curso 20-21 más municipios optaron por esta vía para mostrar sus actividades, pero el tiempo que le dedicaron fue menor o de menor duración de media.

Figura 11. Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía online en directo



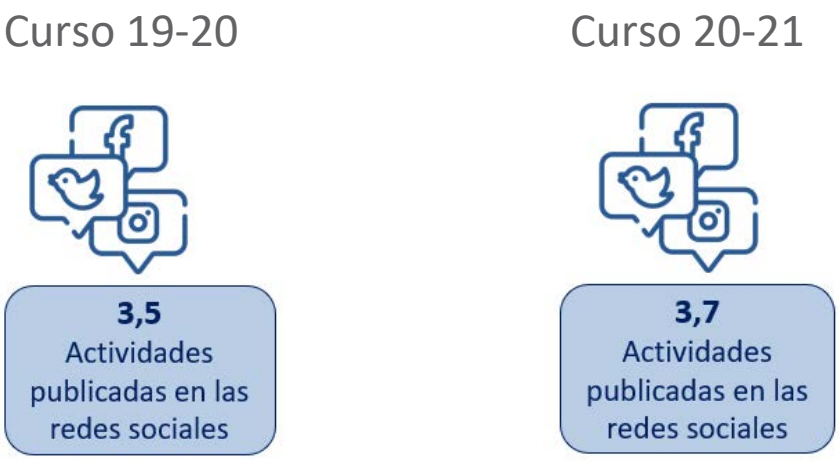

El número de visualizaciones por cada actividad online en directo es muy similar los dos cursos, ligeramente por encima de las 300 visualizaciones por actividad.

Figura 12. Número de visualizaciones de AOC online en directo por cada actividad




De media se han publicado en las redes sociales 3,7 actividades online abiertas a la ciudadanía durante el curso 20-21, cifra también muy similar a la obtenida el curso 19-20. Aparte de estas actividades en directo, las escuelas también han realizado otras actividades en formato virtual (grabaciones, etc.), a las que no se podía acceder en streaming, pero sí en diferido. Sin embargo, estas últimas no quedan recogidas en estos indicadores.

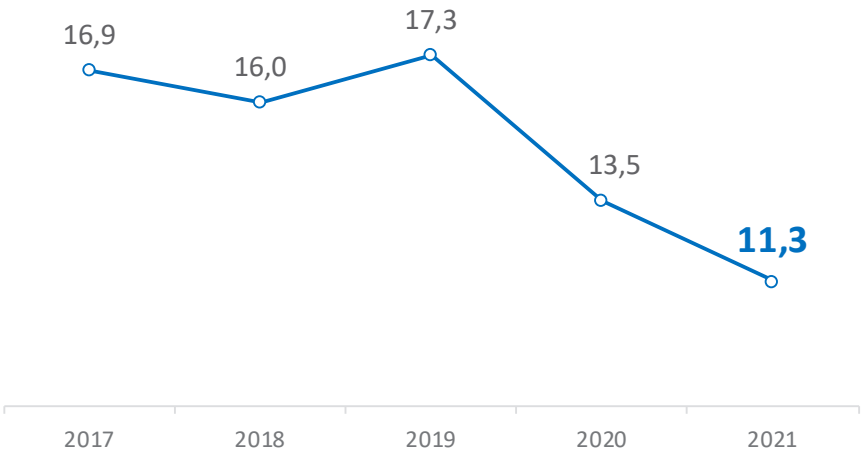
Figura 13. Número de actividades abiertas a la ciudadanía online publicadas en las redes sociales




También en relación a la apertura al entorno, la colaboración de las escuelas de música con otros agentes del territorio vinculados con los ámbitos educativo, cultural y social fomenta la creación de valor más allá de la formación musical. En el Cercle, esta cooperación se mide mediante el indicador "Número de agentes culturales, sociales y educativos que colaboran con la escuela de música por cada 1.000 habitantes". Tal y como puede apreciarse en la figura siguiente, la pandemia ha afectado de forma notoria a estas participaciones conjuntas. Así, si el curso 19-20 las colaboraciones con agentes disminuyeron un 22% respecto al curso 18-19, el curso 20-21 el número de agentes colaboradores ya era un 35% inferior al del curso 18- 19. Como señalan algunos centros, las escuelas, aunque siguieron funcionando, tuvieron que limitar su apertura habitual al territorio.

**Las colaboraciones con otros agentes del territorio siguen el descenso iniciado el curso 19-20**

Figura 14. Número de agentes que colaboran con la escuela de música



## 7. ACCESIBILIDAD A LAS ESCUELAS DE MÚSICA



### 7.1. Políticas de acceso al servicio

Para que las escuelas de música sean un reflejo de la realidad social de cada municipio, debe procurarse que la capacidad económica no sea una barrera que condicione el acceso al servicio. En algunos casos las escuelas aplican un precio adaptado en función de la renta mediante políticas de tarificación social, o establecen un sistema de ayudas y bonificaciones adecuado y adaptado a la realidad social del territorio que permita el acceso a los colectivos vulnerables o también establecen un precio asequible para hacer accesible el servicio. También existen proyectos comunitarios dirigidos al alumnado de las escuelas de régimen general (escuelas de infantil y primaria o centros de educación secundaria), que en muchos casos son proyectos gratuitos para el alumnado de los centros.

Teniendo en cuenta los datos recogidos en el Círculo, el análisis de la accesibilidad se centra en tres parámetros principales: políticas de tarificación social, política de ayudas y bonificaciones y el establecimiento de un precio público del servicio asequible. Teniendo presente el contexto de crisis causado por la pandemia de la Covid-19, estas políticas adquieren especial relevancia dada la compleja situación económica de muchas familias.

Figura 15. Estrategias para garantizar económicamente el acceso al servicio

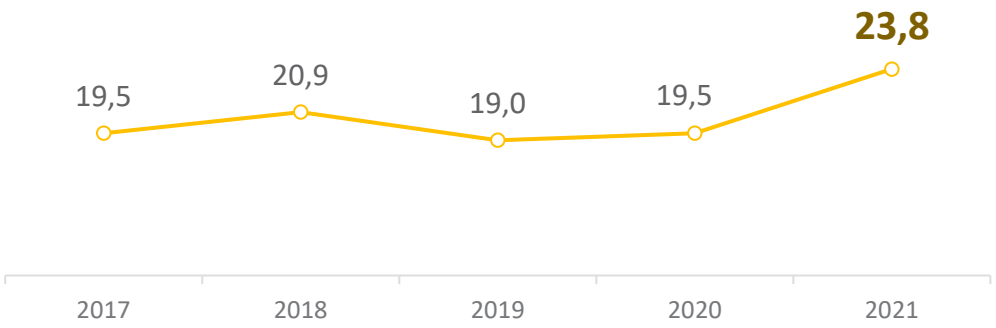



La tarificación social consiste en modular el precio público del servicio en función de la renta y otros criterios del alumnado o la familia, para facilitar de este modo el acceso a la escuela a personas con diferentes niveles adquisitivos. Se trata, pues, de un sistema en el que el precio que paga cada usuario se establece en función de su nivel de renta y también del número de miembros de la unidad familiar. Un buen sistema de tarificación social debe adaptarse a la realidad social y económica del territorio donde se aplica con el objetivo de facilitar el acceso a aquellas personas que de otro modo no podrían acceder a los servicios por motivos económicos.

**Actualmente cerca de 1 de cada 4 municipios que participan en el Círculo aplican políticas de tarificación social**

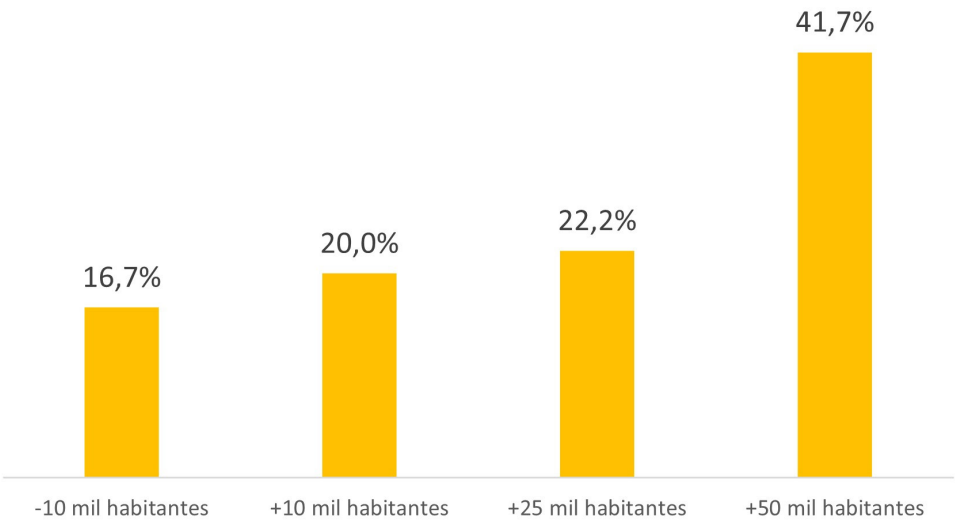
Analizando el % de municipios que el curso 20-21 han aplicado políticas de tarificación social en las escuelas de música, se encuentra un incremento en relación con el año anterior, de un 19,5% de los municipios que las aplicaban en el curso 1920 a un 23,8% en el curso 20-21, dado que otros dos participantes han empezado a aplicar la tarificación social en su municipio.

Fgura 16. % Municipios que aplican políticas de tarificación social




Por dimensión poblacional, al igual que en los años anteriores, se detecta que los municipios de mayor población optan más por la tarificación social que los municipios pequeños, con una diferencia notable entre el tramo de más de 50 mil habitantes y el resto de tramos.

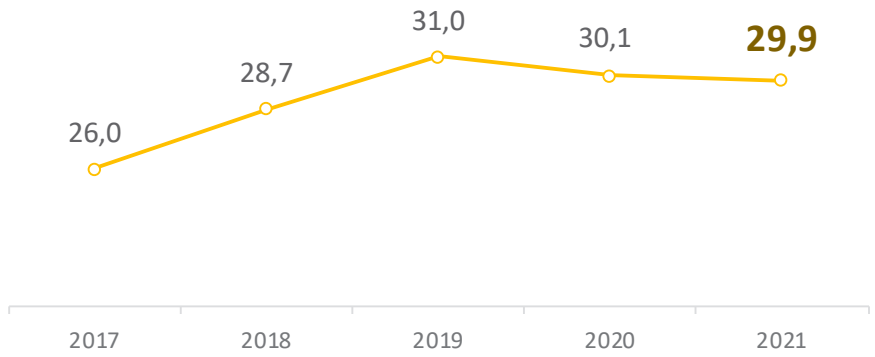
Figura 17. % Municipios que aplican políticas de tarificación social por tramos de población



Otra forma de facilitar el acceso a la escuela de música es a través de las ayudas y/o bonificaciones. Los resultados de este año indican que un 29,9% del alumnado recibe algún tipo de ayuda o bonificación. El valor del indicador se mantiene estable en los últimos 3 cursos; por tanto, parece que la situación derivada de la COVID-19 no ha comportado una variación considerable del volumen de alumnos que reciben ayudas. Como se verá seguidamente en el análisis de los precios públicos, sin embargo, las escuelas han ofrecido otras facilidades de acceso. Cabe decir también, que el porcentaje de alumnos que reciben algún tipo de ayuda, se mantiene en niveles elevados desde el curso 19-20 y habrá que seguir analizando la evolución en los próximos años para ver si todavía queda margen de crecimiento en este sentido. Cabe decir que éste es un indicador que se relaciona con el contexto económico.

**El % de alumnado de larga duración que recibe ayudas se mantiene estable en los últimos tres cursos**

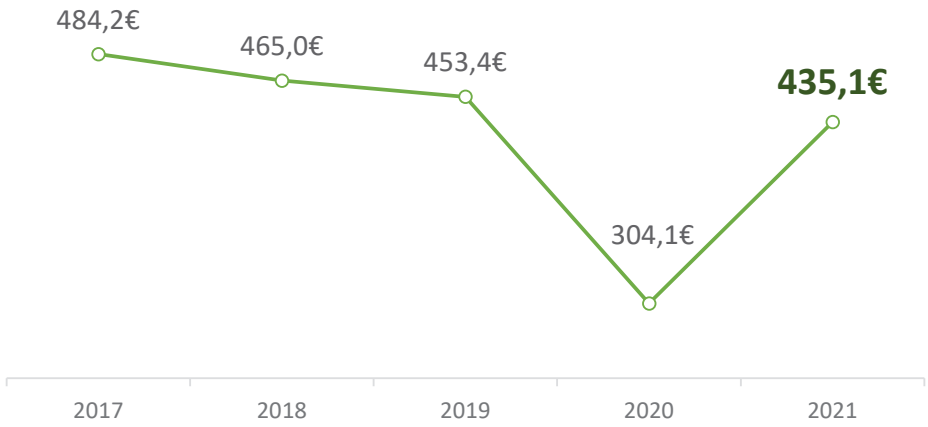
Figura 18. % de alumnos de l/d que han recibido ayudas




**El precio medio ingresado por alumno se recupera respecto al curso 19-20, pero no alcanza el valor previo a la pandemia**

Una tercera vía para facilitar el acceso a la escuela de música, es el establecimiento de precios públicos que sean asequibles, sin distinción por renta o circunstancias específicas. Esta vía también puede combinarse con una política de ayudas. El indicador que permite realizar una aproximación a las cuotas abonadas por los usuarios es el "Precio medio abonado por alumno de l/d". El curso 19-20, con el paro de la actividad presencial, muchas escuelas municipales de música dejaron de cobrar cuotas o bien las redujeron de forma considerable, circunstancia que comportó un descenso del precio medio ingresado por alumno de /d más de un 30% respecto al curso anterior. El curso 20-21, el ingreso medio por este concepto recuperó un valor similar al del curso 19-20. Así pues, las escuelas de musica han seguido facilitando el acceso a los usuarios con el mantenimiento de cuotas inferiores a las establecidas antes de la pandemia.

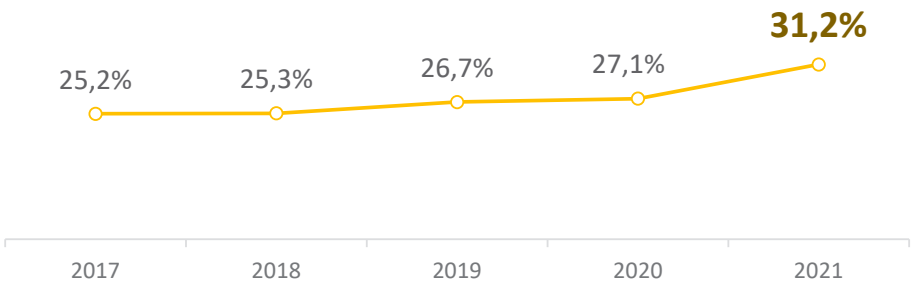
Figura 19. Precio medio ingresado por alumno de l/d




El banco de instrumentos es también un elemento que facilita el acceso a la escuela de música para aquellas familias que no pueden afrontar el gasto inicial que supone la inversión en la compra de un instrumento. Hay que tener en cuenta que algunos instrumentos tienen un coste elevado, y disponer de un banco de instrumentos amplio y variado es una forma de garantizar un acceso equitativo a la práctica de determinados instrumentos. El número de instrumentos que forman el banco de instrumentos ha ido aumentando en los últimos años, hasta llegar al valor máximo en el curso 20-21 con un 31,2% de instrumentos sobre el número de alumnos de instrumento. Este incremento es natural dado que las adquisiciones de instrumentos para el banco, en la mayoría de casos, superan el número de instrumentos que deben darse de baja por obsolescencia, mal estado o rotura. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las escuelas tienen dificultades para comprar instrumentos porque no reciben ayudas específicas para hacerlo desde ninguna institución. Así pues, el aumento también podría deberse a la pandemia, cuando se ha intentado facilitar poder tener instrumentos en casa.

**Sigue aumentando el número de instrumentos en el banco de instrumentos hasta llegar al máximo histórico en 2021**

Figura 20. % instrumentos en el banco s/ número alumnos l/d de instrumento



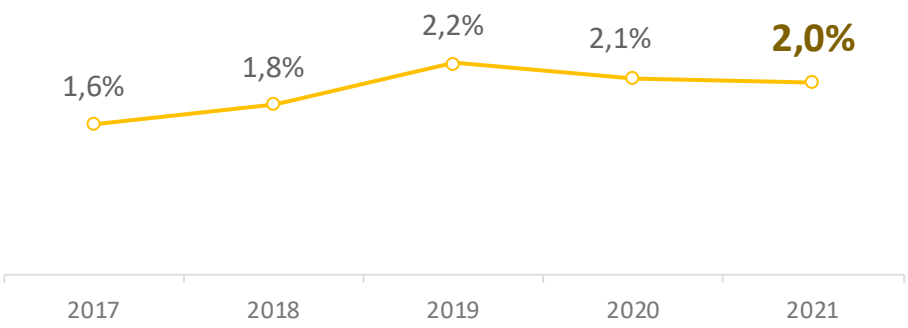
## 7.2. Diversidad en las escuelas de música

Como centros educativos abiertos a todos los públicos, las escuelas de música acogen a una gran diversidad de alumnos con diferentes necesidades educativas. Por tanto, también hay alumnos que requieren de una atención especial y un apoyo específico para poder promover el trabajo en el aula y la inclusión de todo el alumnado en el proyecto de escuela. Se trata de alumnos con necesidades educativas especiales, que en el marco del Cercle serían aquellos que presentan una discapacidad física, psíquica o sensorial y/o trastornos de personalidad o conductuales. La escuela de música, como servicio público, es también un espacio de atención a la diversidad fuera de un contexto estrictamente formal que ayuda al desarrollo de las habilidades de las personas que asisten.

**Estabilidad en el % de alumnos con necesidades educativas especiales**

El indicador % de alumnos de I/D con necesidades educativas especiales se muestra estable en los últimos cursos con una cifra muy cercana al 2%. Cabe puntualizar que para este indicador sólo se contabilizan como alumnos con necesidades educativas especiales aquellos que tienen un informe diagnóstico del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz (CEDIAP).

Figura 21. % de alumnos de I/d con necesidades educativas especiales

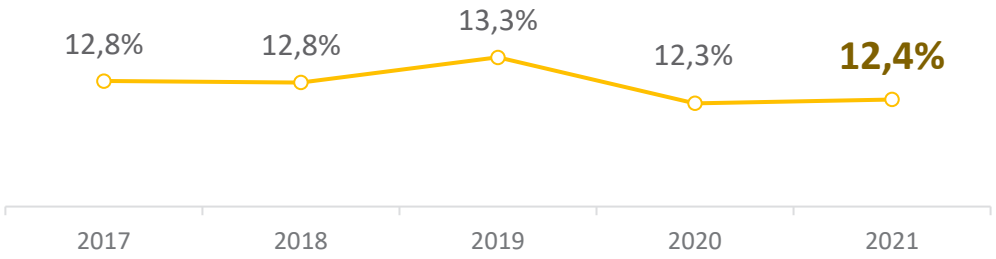



Sin embargo, el % de alumnado con necesidades educativas especiales que participa en actividades de escuela ha ido aumentando los últimos 3 cursos, hasta llegar al valor máximo de la serie analizada el curso 20-21 con un 93,2% de alumnos que participan activamente en las actividades del centro. Así pues, a pesar de mantenerse estable el número de alumnos con estas características, la participación de éstos en las actividades habituales de la escuela como el resto de alumnos aumenta.

**El volumen de alumnado adulto se mantiene bastante estable en los últimos 5 cursos**

Otro colectivo que las escuelas de música intentan atraer es el de la gente adulta, y hacer permeable a la escuela hacia este público, es uno de los retos a alcanzar. La etapa adulta también puede ser un buen momento para iniciarse en la música o para reanudar unos estudios musicales que se abandonaron anteriormente. Si se analiza la evolución del % de adultos sobre el total de alumnos de l/d, se ve cómo la pandemia ha incidido ligeramente a la baja, aunque se puede hablar en términos generales de estabilidad cursos de estudio.

Figura 22.% de adultos (18 años o más) sobre el total de alumnos de l/d



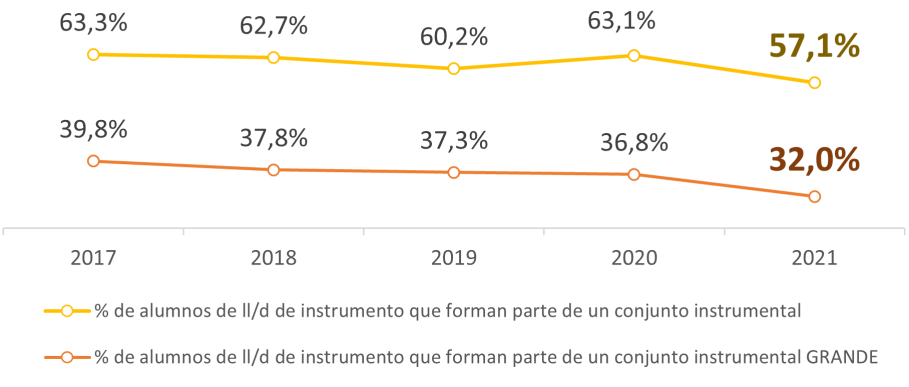

## 7.3. Participación en conjuntos

Los conjuntos instrumentales y vocales son una vía a través de la cual el alumnado desarrolla y mejora competencias de sociabilidad y educación musical y desarrolla la creación artística en grupo. Por este motivo, es el eje central sobre el que pivota la organización y funcionamiento de una escuela de música. Existe una conexión directa entre la creación de conjuntos con otros elementos como la planificación de la oferta instrumental, plantilla docente, oferta de plazas o banco de instrumentos. Además, los grupos instrumentales facilitan el crecimiento del proyecto de escuela así como desde la vertiente pedagógica, creativa y artística del alumnado. Los conjuntos promueven la cultura y la participación social en el municipio y en el territorio.

Las restricciones por la pandemia en el curso 20-21 produjeron un bajón del alumnado que forma parte de un conjunto instrumental y de un conjunto instrumental grande, hasta llegar a los valores más bajos de la serie analizada. Las restricciones impuestas por la situación de emergencia sanitaria explican esta disminución en buena medida, pues algunas escuelas redujeron bandas y conjuntos o incluso dejaron de tenerlas, así como en muchos casos no se pudieron formar grupos grandes por el aforo.

**Caída de % de alumnos que forman parte de un conjunto instrumental**

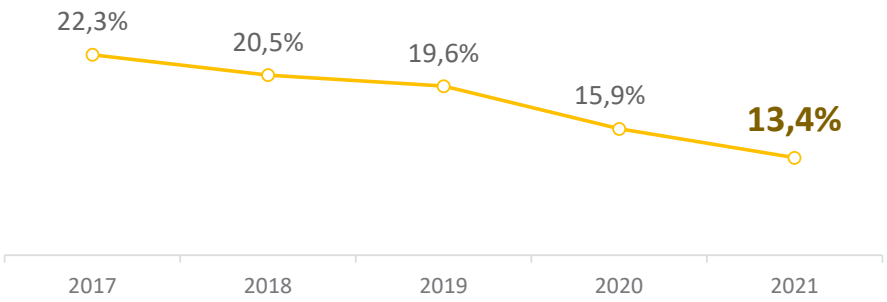
Figura 23. % alumnos de instrumento que forman parte de conjunto instrumental y conjunto grande



**Se detecta un fuerte descenso de la participación en los conjuntos vocales en los últimos 5 cursos**

Aparte de los conjuntos instrumentales, la otra tipología de conjuntos que se pueden encontrar en la escuela de música son los conjuntos vocales. En el marco del Círculo, se entiende por conjunto vocal un grupo de alumnos de voz que trabajan juntos y de forma continua y sistemática con objetivos específicos que hacen referencia al tipo de formación vocal y tienen una voluntad de proyección pública. El curso 20-21 continúa el descenso de los alumnos que forman parte de estos conjuntos que se venía produciendo en los últimos cursos. Sin embargo, la pandemia ha acentuado esta tendencia, ya que en muchos casos no se han podido organizar conjuntos vocales por el riesgo de contagio que supone cantar en grupo.

Figura 24. % de alumnos que forman parte de conjuntos vocales respecto al total de alumnos de l/d




## 8. EL SERVICIO DE ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA

### 8.1. Calidad del servicio

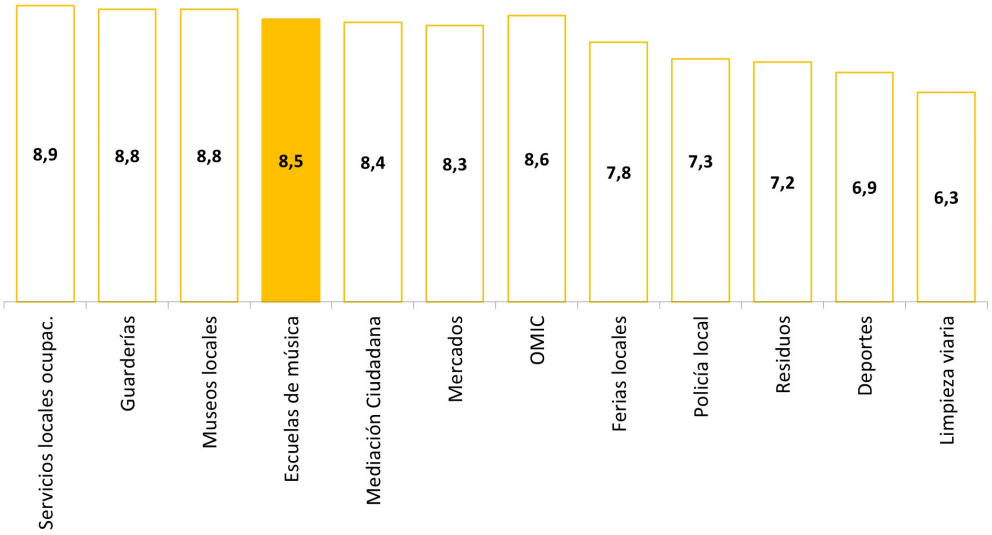
La calidad de un servicio puede medirse a través de diferentes indicadores. Uno de ellos, quizás el más determinante, se relaciona con la percepción del servicio que tienen sus usuarios. Es básico, entonces, conocer la valoración que realizan los usuarios de nuestro servicio, detectar sus expectativas, diseñar estrategias para satisfacerlas y, en último término, evaluar si han tenido impacto.

**El alumnado mantiene un nivel de satisfacción muy elevado con el servicio de escuela de música a pesar del contexto**

En el marco del Círculo, se mide la percepción de la calidad del servicio de escuela municipal de música por parte de los usuarios mediante una encuesta de satisfacción. La puntuación media obtenida para el curso 20-21 es de 8,5, valor que se mantiene respecto al curso 19-20 y es el más alto de la serie analizada. Así, pese a las complicaciones organizativas derivadas de la situación pandémica, los usuarios mantienen una satisfacción muy elevada del servicio.

Si se compara el resultado obtenido con el de otros servicios, se encuentra que las escuelas de música obtienen, al igual que en la anterior edición, la cuarta mejor posición en cuanto al grado de satisfacción, sólo por detrás de los Servicios locales de empleo (8 ,9), de las Guarderías (8,8) y los Museos Locales (8,8).

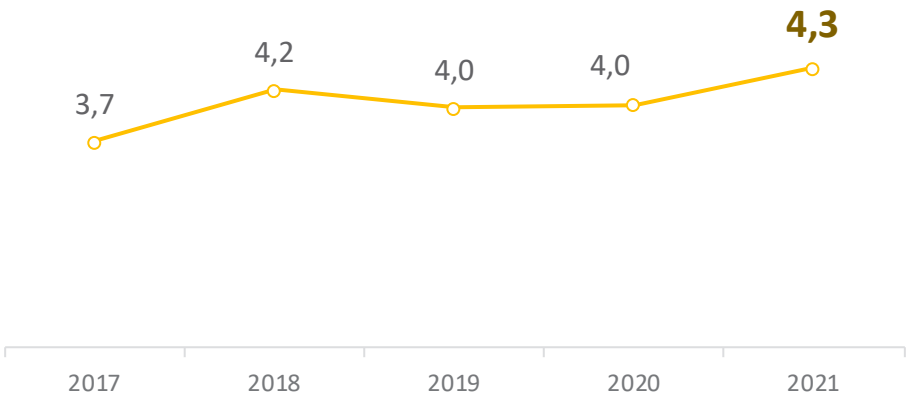
Figura 25. Grado de satisfacción del servicio. Comparativa de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal[6]




**Ligero incremento de la media de años de permanencia de los alumnos en la escuela de música**

La media de años que los alumnos están en la escuela de música también aproxima la satisfacción del usuario por el servicio recibido. En este sentido, en la presente edición, la media de años de permanencia de los alumnos en la escuela de música ha sido de 4,3 años, una cifra que aumenta en 0,3 respecto al curso anterior, después de cursos de estabilidad.

Figura 26. Media de años de permanencia de los alumnos de l/d



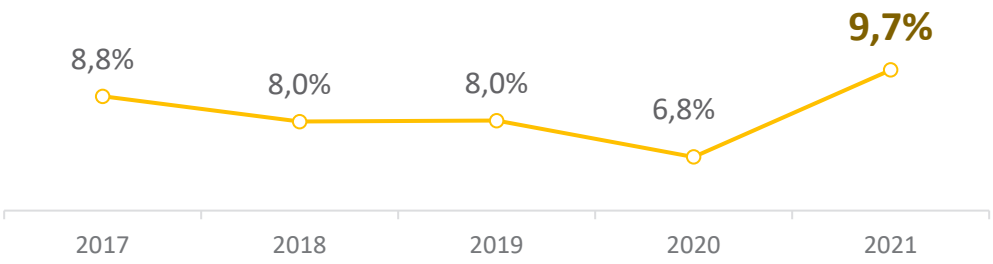

El número de alumnos matriculados en la oferta formativa de larga duración que no finalizan la formación correspondiente al curso en estudio -es decir, las bajas que se producen a lo largo del curso- también puede ser un indicador relacionado con la calidad del servicio. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las bajas y la calidad pueden tener cierta relación, pero en ningún caso es una correlación directa dado que las bajas dependen de muchos factores que no tienen por qué estar relacionados con la satisfacción de los usuarios.

6 *Datos definitivos año 2021: Escuelas de Música, Servicios Locales de Empleo, OMIC, Bibliotecas, Policía Local y Seguridad Alimentaria.*

En el curso 20-21, las bajas de los alumnos de larga duración aumentaron un 2,9 puntos respecto al año curso 19-20, el porcentaje más elevado de la serie analizada. Si analizamos globalmente las cifras de los dos últimos cursos, se observa que en el curso 19-20, el curso en el que se inicia la pandemia, la cifra de bajas fue anormalmente inferior a la de años anteriores porque en muchos casos se dejaron de cobrar las cuotas del servicio, y estas bajas que no se produjeron en este curso se han acumulado en el curso 20-21, aspecto que ha aumentado el indicador de forma significativa. Sin embargo, si se suman los porcentajes de baja de los dos últimos años y hacemos una media, el resultado se encuentra en la línea de los años prepandemia.

**Aumentan las bajas entre los alumnos por el contexto, pero no de forma tan drástica como se preveía**

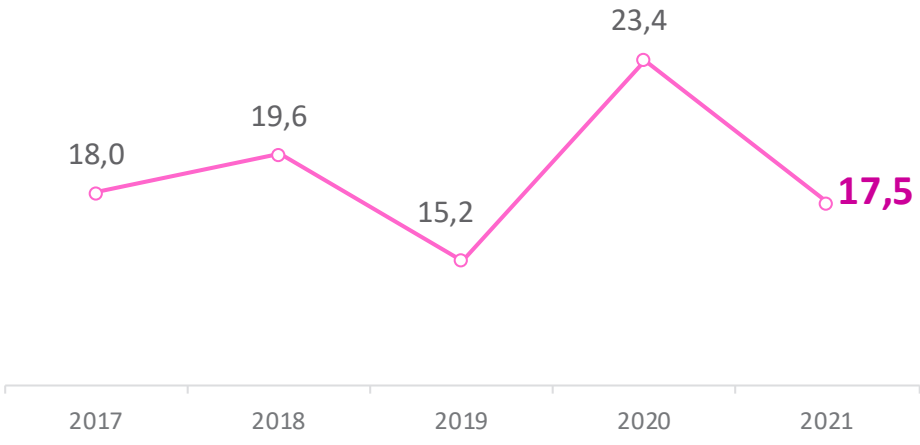
Figura 27. % de bajas de alumnos de l/d sobre el número de alumnos de l/d




Por último, velar por mejorar las habilidades de los trabajadores a través de la formación también influye en la mejora de la calidad del servicio, ya que permite disponer de docentes con conocimientos actualizados y en proceso de mejora continua. El curso 20-21 las horas de formación anual recibidas por docente disminuyen respecto al año anterior, pero siguen más elevadas que antes de la pandemia (curso 18-19). Debe tenerse en cuenta que la excepcionalidad vivida el curso 19-20 propició entre el personal docente la necesidad de conocer nuevas herramientas y recursos relacionados con las tecnologías de la comunicación para poder seguir desarrollando la tarea docente. Durante el curso 20-21, las formaciones se abrieron a otros ámbitos competenciales para promover la mejora de la gestión del aula. Hay que tener en cuenta que en este indicador no se incluye todo el abanico de conocimiento compartido que se genera en las escuelas de música a través de su organización interna, sino que únicamente se cuentan cursos organizados validados por el ayuntamiento.

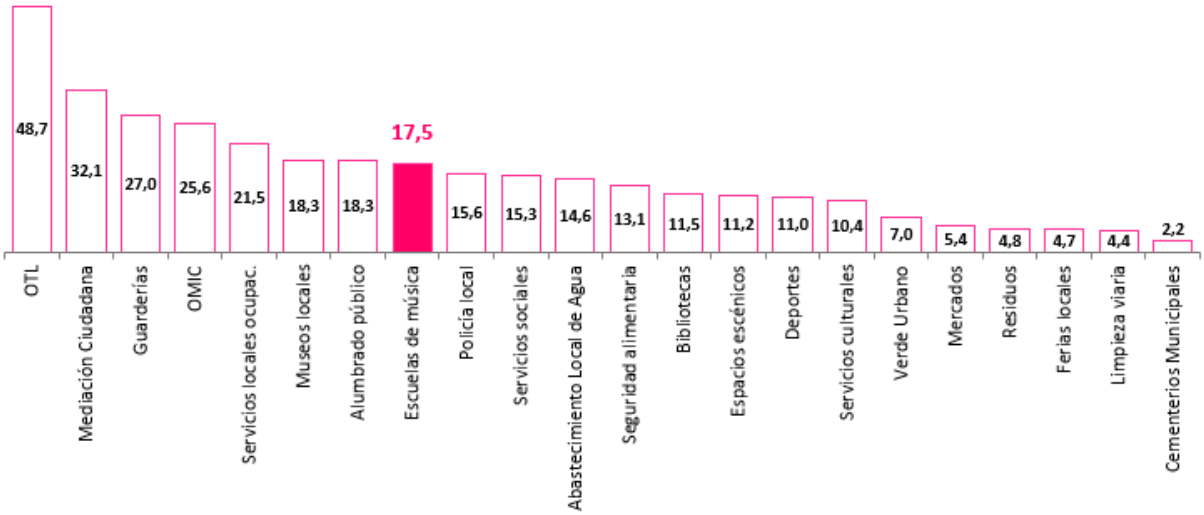
**Las horas de formación recibidas por docente disminuyen a un nivel similar a los años anteriores a la pandemia**

Figura 28. Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo)



Si se compara este indicador con los resultados obtenidos en los otros servicios que forman parte de los Círculos de Comparación, se encuentra que las Escuelas de música bajan cuatro posiciones respecto al año anterior, pasando a ser el octavo servicio que más horas de formación realiza. Sin embargo, ocupa una mejor posición que años previos a la pandemia.

Figura 29. Horas de formación por trabajador. Comparativa de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal 2021[7]




## 8.2. Organización del servicio

### *8.2.1. Distribución de las jornadas laborales*

Para que una escuela de música pueda funcionar y dar servicio a la ciudadanía, se necesita que una gran diversidad de profesionales realice un conjunto ordenado de tareas. Básicamente, el personal que forma una escuela de música es el personal docente, el equipo directivo, el personal de administración y conserjería y el personal de limpieza y mantenimiento. Estas tipologías de personal dedican su tiempo a unas determinadas tareas que se clasifican de la siguiente forma:

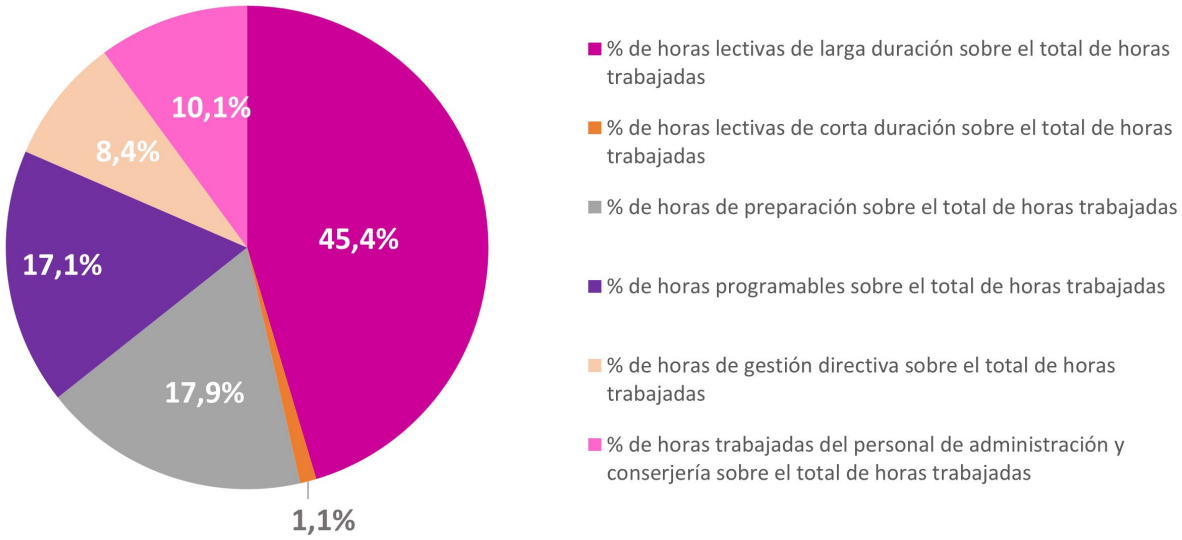
- **Personal docente:** horas lectivas de larga duración, horas lectivas de corta duración, horas de preparación y horas programables
- **Equipo directivo:** horas de gestión directiva y horas lectivas
- **Administración y conserjería:** horas del personal de administración y conserjería
- **Personal de limpieza y mantenimiento**

Los resultados obtenidos en el curso 20-21 indican que las **horas lectivas de larga duración** son las que representan la mayor parte de las horas trabajadas de las escuelas de música, con un 45,4% sobre el total. La dedicación a las **horas lectivas de corta duración**, por su parte, alcanza el 1,1% del total de horas trabajadas. Las **horas de preparación de la actividad docente** representan el 17,9% y las programables, un 17,1%.

Las horas de administración y conserjería representan el 10,1% del total de horas y, por último, a la gestión directiva se dedica el 8,4%.

7 *Datos definitivos año 2021: Escuelas de Música, Servicios Locales de Empleo, OMIC, Bibliotecas, Policía Local y Seguridad Alimentaria.*

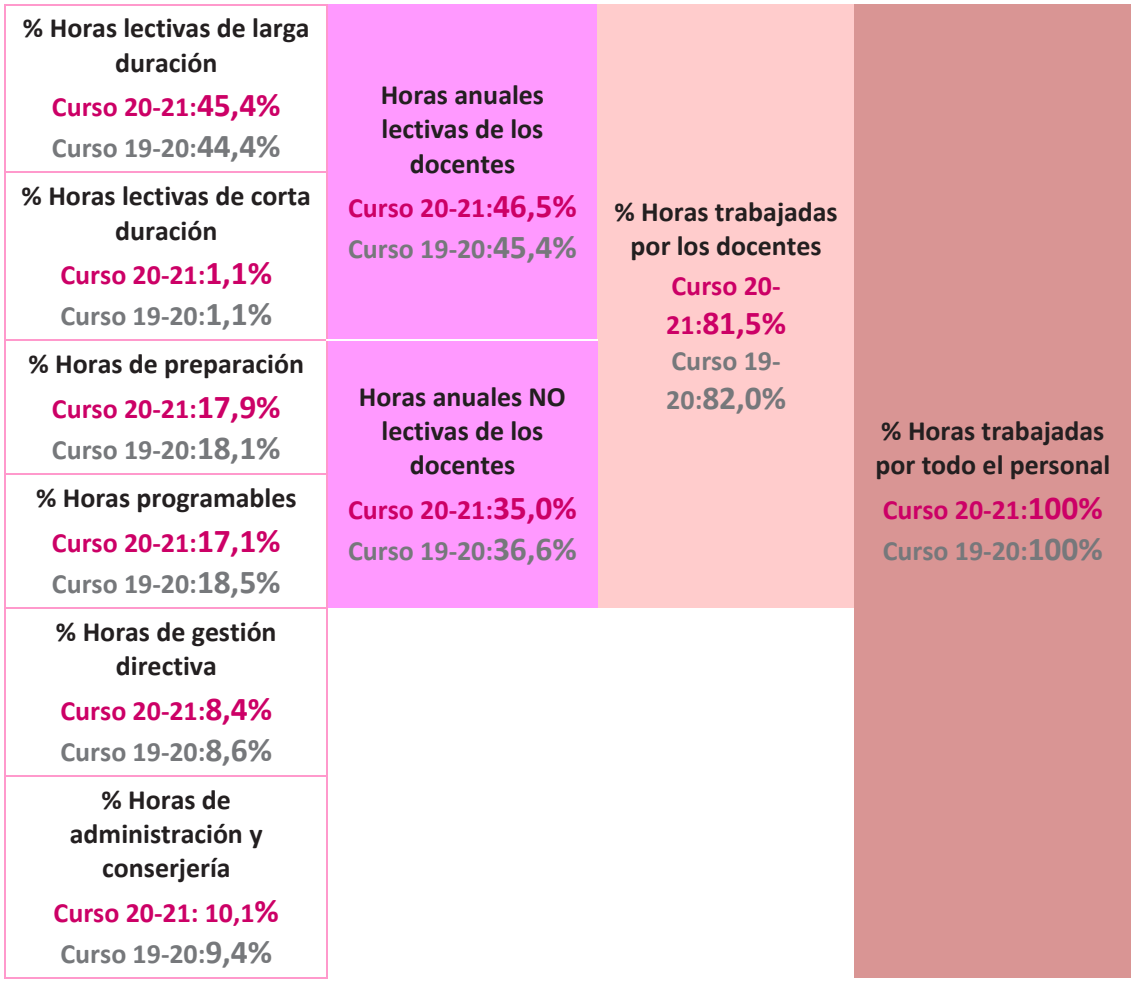
Figura 30. Distribución del tipo de horas realizadas para el funcionamiento de la escuela de música




Comparando estos resultados con los obtenidos en el curso 19-20, no se observan grandes diferencias. Las pequeñas variaciones se centran en un ligero aumento del % de horas lectivas de larga duración, y una pequeña disminución de las horas no lectivas, tanto en lo que se refiere al % de horas de preparación como al % de horas programables. Este trasvase de horas no lectivas hacia lectivas es consecuencia de la vuelta a la presencialidad durante el curso 20-21.

**Ligero incremento del % de horas lectivas sobre el total de trabajadas en detrimento de las horas no lectivas**

Figura 31. Distribución de las horas trabajadas del personal de la escuela de música. Comparativa cursos.




Teniendo en cuenta una jornada laboral teórica de un docente de 37,5 horas semanales, se encuentra la siguiente evolución de la dedicación semanal de un docente, donde se puede ver cómo el tiempo dedicado a la preparación ha aumentado con la llegada de la pandemia.

Figura 32. Jornada media teórica del personal docente

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Horas lectivas de larga duración sobre el total de la jornada teórica** | 21:00 | 21:14 | 20:58 | 20:17 | 20:52 |
| **Horas lectivas de corta duración sobre el total de la jornada teórica** | 0:32 | 0:34 | 0:38 | 0:29 | 0:30 |
| **Horas de preparación sobre el total de la jornada teórica** | 7:59 | 7:50 | 7:57 | 8:17 | 8:13 |
| **Horas programables sobre el total de la jornada teórica** | 7:57 | 7:50 | 7:55 | 8:26 | 7:53 |

### *8.2.2. Dedicación de las horas lectivas*

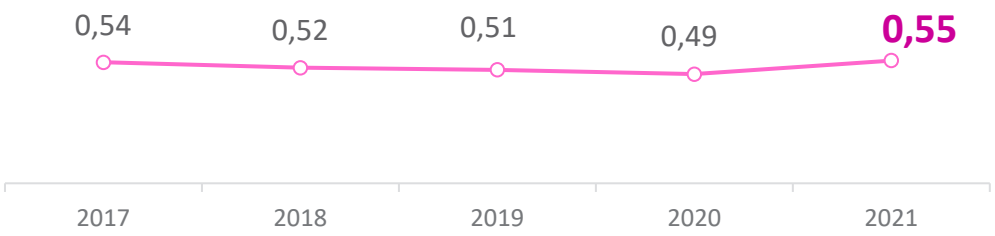
El Cuadro Resumen de Indicadores (QRI) contiene indicadores que permiten analizar a qué se dedican las horas lectivas, según lo que realiza el personal docente de la escuela de música. A continuación, se muestran los resultados obtenidos para el curso 20-21.

#### Horas lectivas de larga duración por alumno

**Estabilidad en las horas semanales lectivas de larga duración por alumno de larga duración**

Las horas semanales lectivas dedicadas a la oferta de l/d por alumno de l/d son 0,55h el curso 20-21, dato que se mantiene bastante estable en los últimos 5 cursos. Este indicador viene influido por la modalidad de clase que se realiza al alumnado (grupal o individual) y con las cargas lectivas. Pese a las restricciones sufridas, la dedicación horaria por alumno de larga duración no ha variado.

Figura 33. Horas semanales lectivas dedicadas a la oferta de l/d por alumno de l/d




#### Horas lectivas de larga duración de instrumento



El 58,3% del total de horas lectivas de larga duración se dedican a instrumento, una cifra en la línea de cursos anteriores.

#### Horas lectivas de larga duración dedicadas a conjuntos instrumentales



El porcentaje de horas lectivas de l/d dedicadas a conjuntos instrumentales es del 10,9%, valor que se reduce respecto al curso 19-20 (11,1%), pero que se asimila más a los cursos anteriores a la pandemia.

#### Horas lectivas de larga duración de conjuntos vocales



Por lo que respecta a los conjuntos vocales, se dedican un 2,2% de las horas lectivas respecto al total de horas lectivas de larga duración, en línea con el porcentaje dedicado el curso 19-20 (2,2%), pero menor respecto a los cursos anteriores.

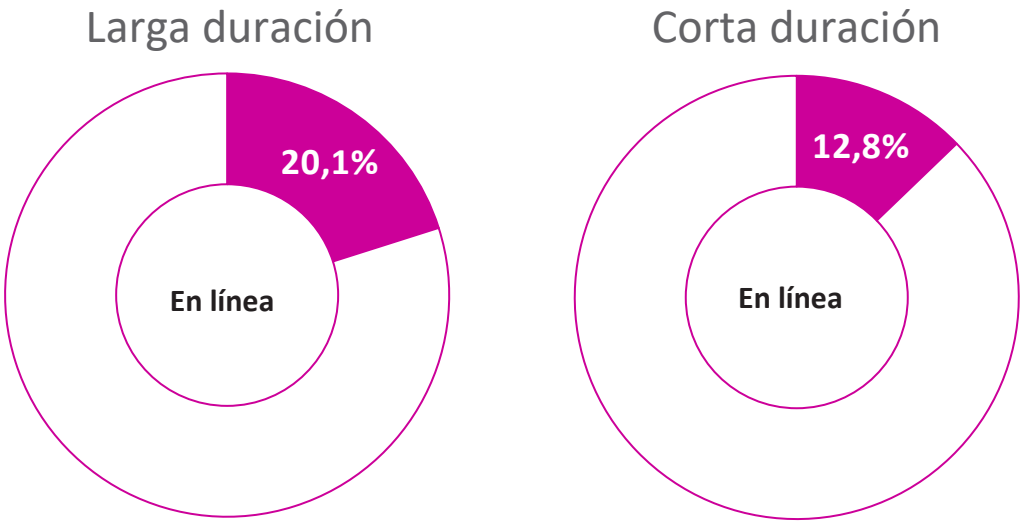
**Horas lectivas dedicadas a proyectos comunitarios**

El porcentaje de horas que se dedican a este tipo de proyectos es del 5,7%, cifra que se mantiene estable respecto al curso 19-20. Se realizan menos proyectos comunitarios, pero se dedica más esfuerzo por sacar adelante los que se hacen. En definitiva, en cada proyecto se dedican más horas.

El estallido de la pandemia a mediados de marzo de 2020 comportó que parte de la educación musical tuviera que hacerse en formato online con el objetivo de poder seguir con la actividad durante el confinamiento, y en consecuencia más de una tercera parte del curso, las escuelas de música realizaron la actividad básicamente online. El curso 20-21, se recuperó la presencialidad en las escuelas, pero se mantuvo el formato virtual para determinadas circunstancias, como un cierre puntual o el confinamiento de un grupo o cuando un/a alumno/a se ponía enfermo /ay debía aislarse. Así, el % de horas lectivas de larga duración que se realizaron en formato virtual ha sido del 20,1% sobre el total, cifra bastante inferior al 36,0% del curso 19-20. Por el formato de corta duración, la reducción también ha sido significativa, pues se ha pasado de un 21,1% de horas lectivas en linea el curso 19-20 a un 12,8% el curso 20-21.

**Disminución de las horas lectivas en formato online, tanto de larga duración como de corta duración**

Figura 34. % de horas lectivas de l/dic/d online sobre el total de horas lectivas de l/dic/d




### *8.2.3. El clima laboral*

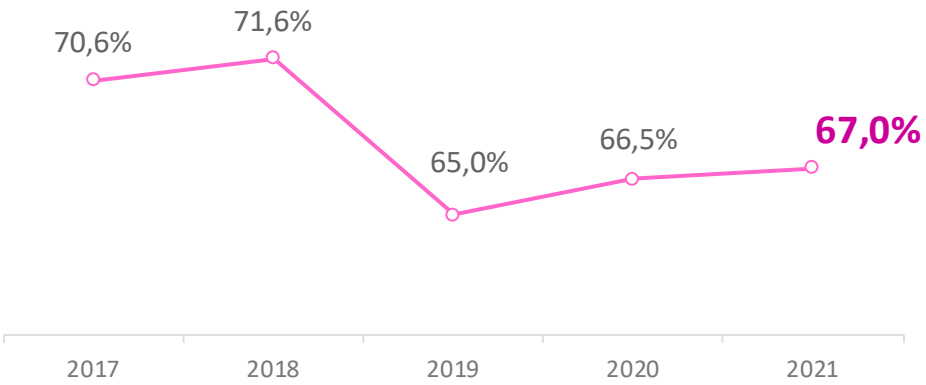
En toda organización el estado físico y mental de las personas que trabajan en ella se refleja en la calidad de los resultados de su trabajo. El clima laboral es un elemento clave que influye en la salud de las personas y, por tanto, con la satisfacción con el trabajo y el cumplimiento de los objetivos asignados.

Uno de los factores de riesgo que lo condicionan es la rotación de los equipos de trabajo, puesto que puede comportar un malestar interno entre el personal trabajador a la vez que también puede ser un síntoma de ese malestar o de unas condiciones laborales no adecuadas. En ambos casos, puede repercutir negativamente en las personas usuarias, disminuyendo la calidad del servicio. En esta línea, existen varios indicadores que permiten evaluar este aspecto, como son el % de personal docente fijo y la antigüedad media de los docentes.

**El % de personal docente fijo se mantiene estable en los últimos tres cursos**

En cuanto al % de personal docente fijo, tras el descenso que se produjo el curso 18-19, posteriormente se ha mantenido bastante estable en valores cercanos al 65%, llegando al 67,0% en el curso 20- 21.

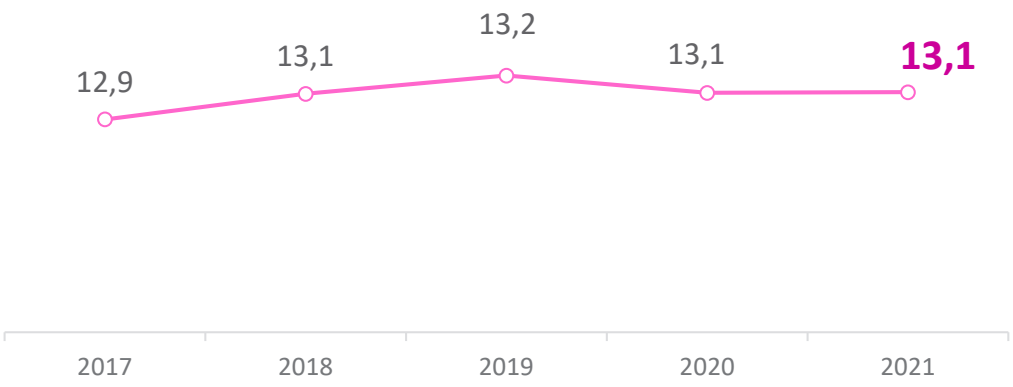
Figura 35. % de personal docente fijo




Paralelamente, la antigüedad media de los docentes de las escuelas municipales de música también se mantiene estable en 13 años de media, valor muy similar al obtenido en los últimos 5 cursos. Hay que tener en cuenta que el indicador de antigüedad media de los docentes sólo se calcula para aquellos centros con un mínimo de 6 años de antigüedad.

**Estabilidad en la antigüedad media de los docentes en torno a 13 años**

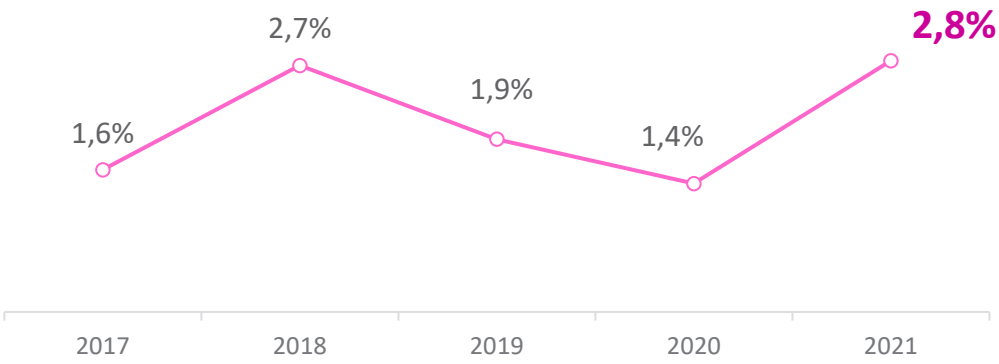
Figura 36. Antigüedad media de los docentes



**La situación de emergencia sanitaria incrementa el % de horas de baja entre el personal**

Un entorno laboral positivo impulsa la productividad y el rendimiento. Sin embargo, cuando este clima es negativo puede producir un aumento de las bajas médicas asociadas a los riesgos psicosociales que esta situación comporta. Tomando como referencia el indicador "% de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente", se encuentra que el curso 20-21 el personal docente estuvo de baja el 2,8% de las horas trabajadas, el dato más elevado de los últimos 5 cursos. El retorno a la actividad presencial y el hecho de convivir con el virus de la Covid-19, probablemente han causado este incremento de bajas entre el personal docente, al tratarse de una situación sanitaria excepcional, donde se produce un control más estrecho de cualquier síntoma asociado a una enfermedad respiratoria. Sin embargo, el % de horas de baja sigue siendo de los más bajos de los servicios analizados en los Círculos de Comparación.

Figura 37. % de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente




## 9. SOSTENIBILIDAD Y RECURSOS



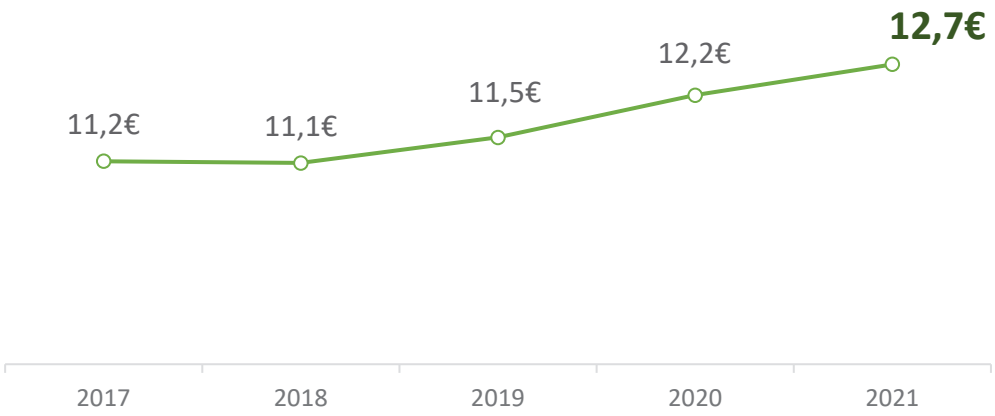
### 9.1. Costes del servicio

#### *9.1.1. Gasto global del servicio*

**El gasto corriente por habitante incrementa hasta alcanzar el valor más elevado de los últimos 5 años**

El gasto corriente por habitante permite comparar el gasto en escuelas de música poniéndolo en relación con una variable del entorno: el número de habitantes. Para la actual edición, el gasto ha sido de 12,7€ por habitante, el valor más elevado de los últimos 5 años. En relación con el curso 16-17, el incremento del gasto corriente por habitante ha sido del 13,4%. Por tramos de población, como viene sucediendo cada edición, se detecta que los municipios más pequeños, inferiores a 10.000 habitantes, son los que más recursos económicos destinan por habitante, y los municipios mayores, superiores a 50.000 habitantes, presentan valores más bajos en este indicador.

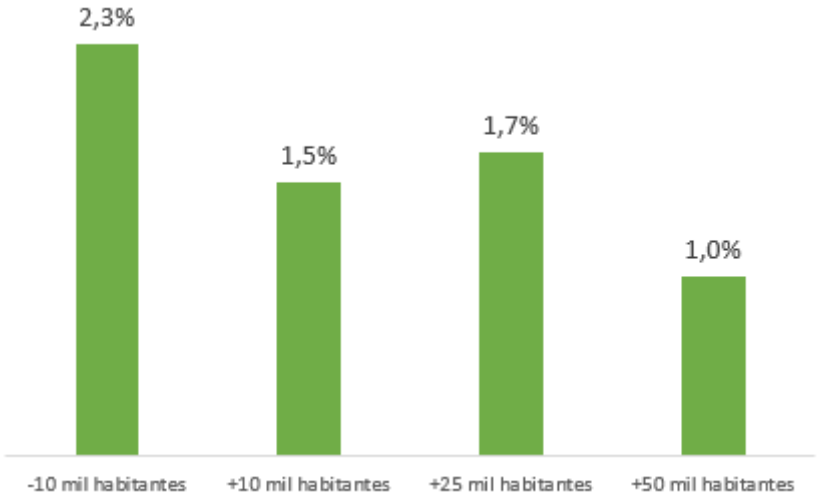
Figura 38. Gasto corriente por habitante




**El % de gasto corriente sobre el presupuesto municipal se mantiene estable en un 1,3%**

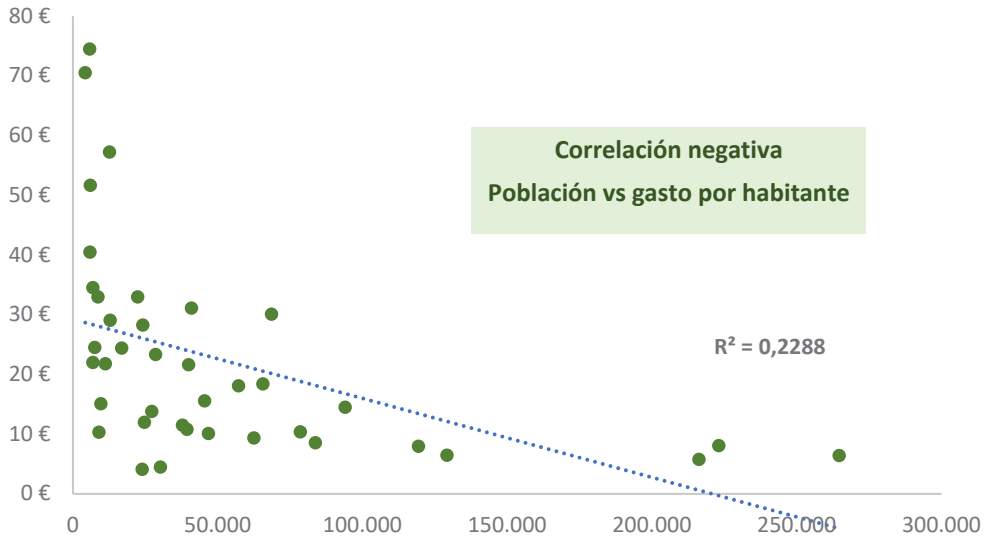
En relación con el % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal, el servicio de escuela de música representa el 1,3%, el mismo dato que en los últimos 5 cursos, lo que indica una estabilidad en los recursos que se destinan a este servicio respecto al conjunto del presupuesto municipal. Por tramos de población, los municipios de menos de 10.000 habitantes son los que presentan un mayor % de gasto en el servicio de escuelas de música en relación con el presupuesto municipal, mientras que los de más de 50.000 habitantes son los que presentan un % menor.

Figura 39. % gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal por tramos de población



Analizando la relación entre el gasto por habitante y la población, se encuentra que existe cierta correlación, aunque no demasiado intensa. Así, a mayor población, se da un menor gasto por habitante. Si bien se da mucha diversidad en el indicador de gasto entre los municipios de menos de 50.000 habitantes, todos los municipios mayores de 100.000 habitantes tienen un gasto inferior a 10€ por habitante. También se puede observar cómo todos los municipios con un gasto por encima de 30€ por habitante, tienen (con una excepción) una población inferior a 50.000 habitantes.

Figura 40. Gráfico de dispersión: gasto por habitante vs población

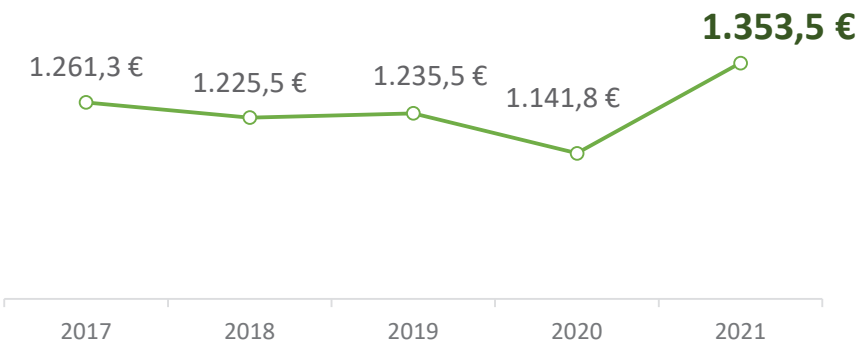



### *9.1.2. Coste unitario del servicio[8]*

**El gasto corriente por alumno de larga duración se incrementa más que en los años anteriores a la pandemia**

El gasto corriente por alumno de larga duración aumenta de forma destacada el curso 20-21, después de la reducción que se dio el curso 19-20, hasta alcanzar el mayor valor de la serie analizada. Esta cifra de 1.353€ por alumno supone un incremento de cerca del 10% si se compara con los datos del curso 18-19. Este aumento puede relacionarse con los resultados de otros dos indicadores: por un lado, la ligera reducción del número de alumnos de larga duración y, por otro, con un ligero aumento del gasto provocado posiblemente por factores como el aumento del coste de la vida o gastos extraordinarios que han supuesto las medidas para el control de la COVID-19 en los centros.

Figura 41. Gasto corriente de l/d por alumno de l/d

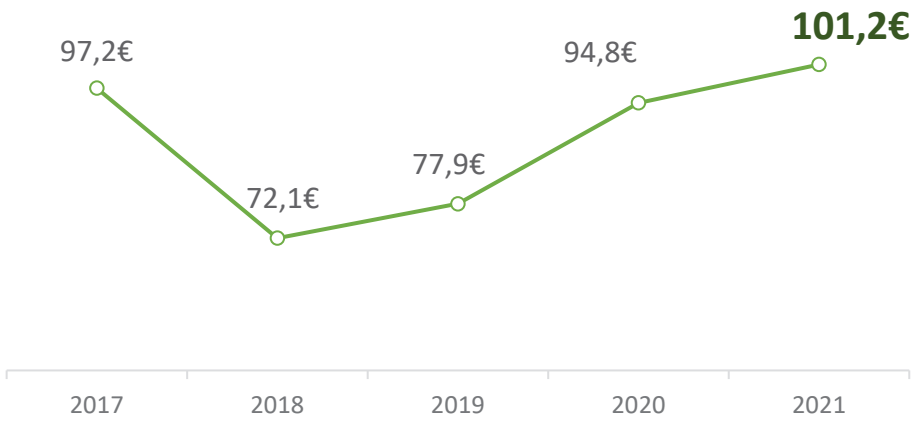



*8 Los indicadores que permiten obtener datos de los costes unitarios son el resultado de ponderar el gasto corriente del servicio por el % de horas de docencia que se dedican a cada segmento (larga duración, corta duración y proyectos comunitarios).*

**El gasto corriente por alumno de corta duración aumenta porque participan menos alumnos**

Respecto a la oferta de corta duración, el gasto corriente por cada alumno fue de 101,2€ en el curso 20-21. Este dato aumenta respecto al curso anterior, cuando ya hubo un aumento destacado, llegando al máximo valor de la serie analizada. El aumento se da porque la reducción de los alumnos de corta duración ha sido superior al % de horas que se dedican a este tipo de proyectos; es decir, se ha llegado a menos personas dedicando un volumen de recursos humanos y económicos similar a consecuencia de las limitaciones de la pandemia.

Figura 42. Gasto corriente de c/d por alumno de c/d




Por último, se puede medir el gasto por cada alumno de proyectos comunitarios, a partir del indicador introducido en el año 2018. Para el curso 20-21, el gasto por alumno de proyectos comunitarios es de 184,8€, dato que supera a la del curso 19-20, que ya había aumentado de forma considerable. Este aumento del gasto por alumno de proyecto comunitario viene dado por las limitaciones de aforo en los grupos que sí han podido realizar estos proyectos. Las horas lectivas destinadas a los proyectos comunitarios se han mantenido respecto al curso anterior en valores superiores a los registrados antes del inicio de la pandemia.

**Aumento del gasto por alumnos de proyectos comunitarios por las limitaciones de los grupos que se han podido realizar**

Figura 43. Gasto corriente de proyectos comunitarios por alumnos de proyectos comunitarios



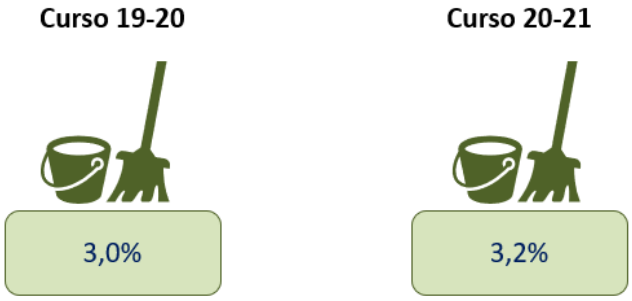
Este aumento de costes no se da sólo en las escuelas de música, sino que es transversal respecto a otras partidas. Así, el indicador gasto corriente sobre el presupuesto municipal se mantiene estable en el 1,3% en los últimos 5 cursos. Esto significa que, si bien se detecta un aumento de los costes de las escuelas, este aumento ha sido paralelo al de otros servicios que se prestan desde el ayuntamiento.

### *9.1.3. Coste de la limpieza*

En un contexto pandémico donde las medidas higiénico-sanitarias deben extremarse, cobra especial importancia la limpieza de los equipamientos de las escuelas municipales de música. A raíz de esta situación, en la edición de 2020 se incorporó un nuevo indicador que mide el porcentaje de gasto que se destina. Los resultados obtenidos para el curso 20-21 muestran que el 3,2% de los gastos del servicio se destinan a la limpieza de los centros, dato que aumenta ligeramente respecto al del curso 19-20.

**Un 3,2% del presupuesto de las escuelas se destina a limpieza**

Figura 44. % gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes




## 9.2. Financiación

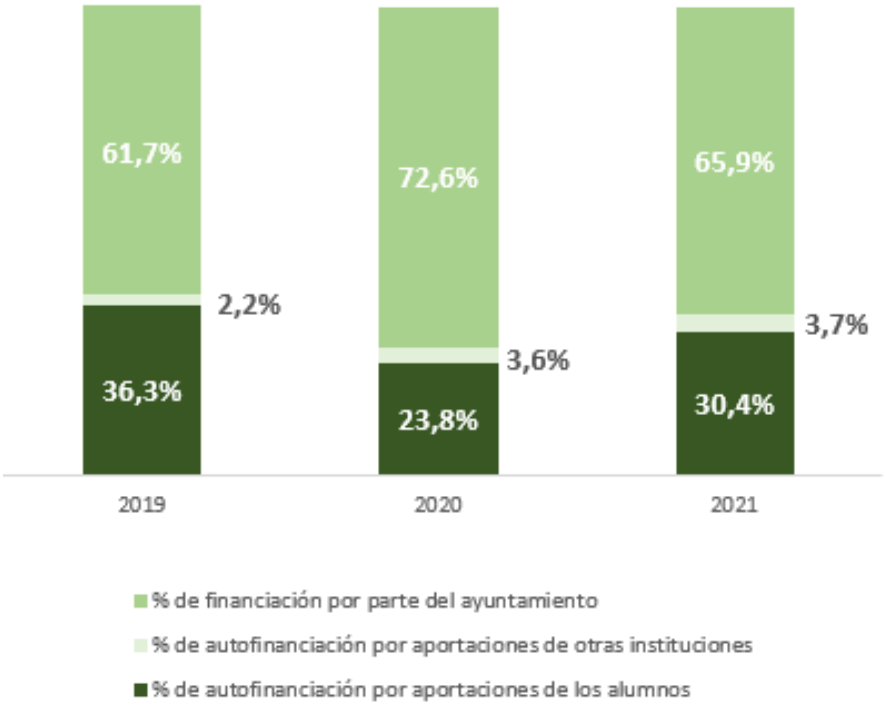
El curso 19-20 estuvo marcado por el cese temporal de la actividad en modalidad presencial, lo que propició un cambio en la estructura de la financiación de forma que los ayuntamientos pasaron a financiar principalmente el servicio de escuela de música municipal, y los usuarios disminuyeron considerablemente su aportación. El aumento del gasto corriente del servicio debido al incremento de los gastos de mantenimiento en los dos cursos COVID, no ha repercutido de la misma forma en las aportaciones al servicio. En muchos casos los ayuntamientos han hecho frente a estos gastos e, incluso en algunos ayuntamientos, las cuotas han disminuido en la época de cierre debido al estado de alarma (curso 2019-2020).

**La recuperación, en parte, de las cuotas previas a la pandemia hace incrementar la aportación de los alumnos a la financiación del servicio**

El curso 20-21 las aportaciones de los usuarios han ganado peso por la recuperación, en gran parte, de las cuotas habituales, lo que ha disminuido la financiación por parte del ayuntamiento. Sin embargo, la contribución de los usuarios sigue siendo inferior a la que realizaban los años previos a la pandemia.

La parte de la financiación proveniente de otras instituciones se mantiene muy similar a la del curso 19-20. Hay que mencionar que las escuelas han recibido últimamente subvenciones de parte del Departamento de Enseñanza de la Generalidad de Cataluña de cursos atrasados. Sin embargo, estas aportaciones no han sido computadas al curso en estudio, sino al curso correspondiente.

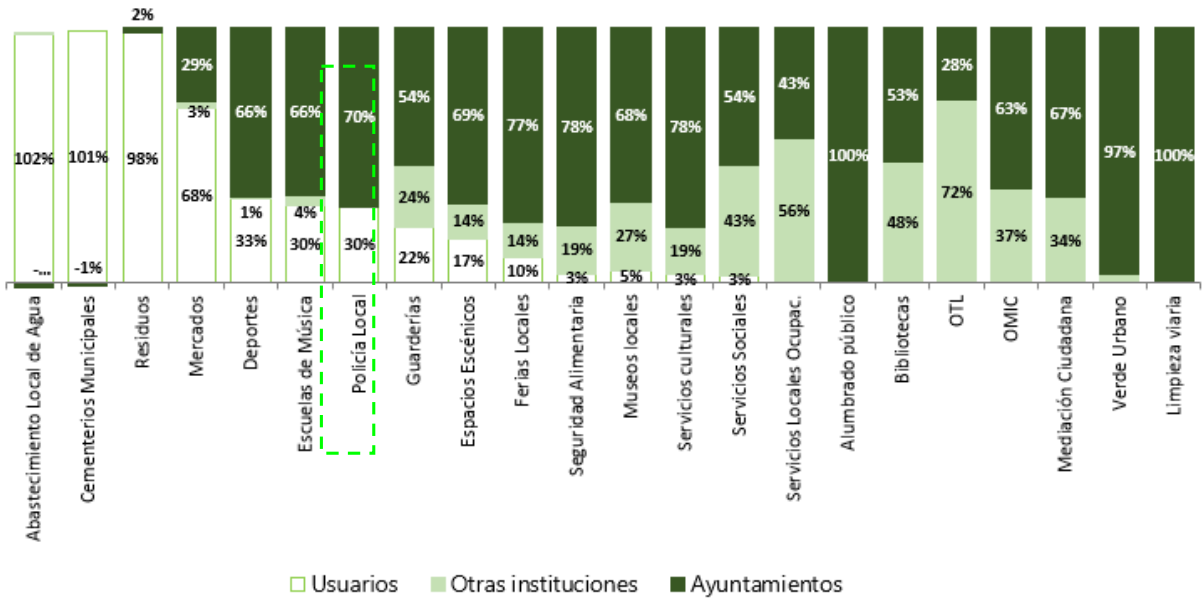
Figura 45. Estructura de la financiación. Comparativa 2019-2020-2021




La disminución de las aportaciones de los usuarios respecto al curso prepandemia (18-19) se ve compensada parcialmente por el aumento de las aportaciones de otras instituciones, de modo que el aumento del porcentaje que financia el ayuntamiento tan sólo es incrementa unos cuatro puntos.

Si se compara la estructura de financiación de las escuelas municipales de música con la de otros servicios que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal, se observa que es el sexto servicio en lo que respecta al peso de las aportaciones de los usuarios, con unas cifras muy similares a las de Deportes.

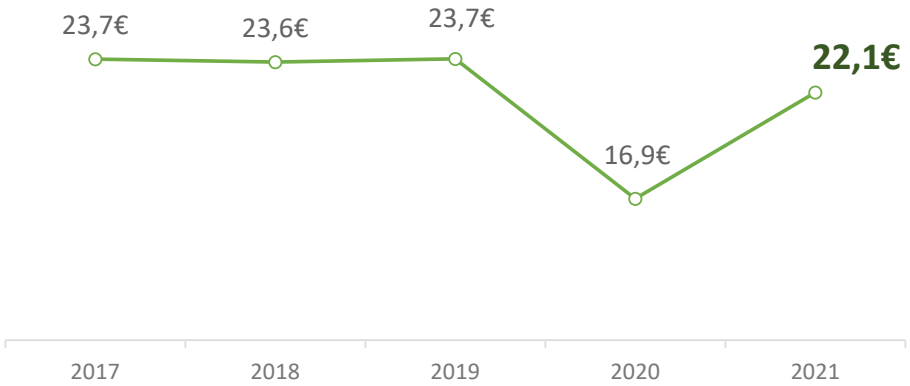
Figura 46. Fuentes de financiación de servicios municipales. Comparativa de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal[9]




**Incremento del ingreso por hora lectiva después del descenso registrado el curso 19-20**

El indicador "Ingreso por hora lectiva" muestra la cantidad ingresada por los alumnos por cada hora lectiva realizada en la escuela de música. En la línea de las aportaciones de los alumnos a la financiación de la escuela, el ingreso por hora lectiva se recupera el curso 20-21 tras el descenso del curso 19-20, pero todavía no alcanza los niveles previos a la crisis de la Covid-19. Por tramos de población, es en los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes donde los alumnos pagan un precio mayor por cada hora lectiva realizada.

Figura 47. Ingreso por hora lectiva




9 *Los datos de los siguientes servicios son del año 2020, ya que a fecha de realización de este informe todavía no se dispone de resultados del año 2021: OTL, Guarderías, Museos Locales, Mediación Ciudadana, Mercados, Ferias Locales, Residuos, Deportes, Limpieza Viaria, Alumbrado Público, Servicios Sociales, Abastecimiento Local de Agua, Espacios Escénicos, Servicios Culturales, Verde Urbano y Cementerios Municipales.*

## 10. VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE ESCUELAS DE MÚSICA

A continuación, se presenta un resumen de los resultados y evolución de los indicadores que configuran el CRI Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas de música, destacando aquellos aspectos más relevantes para cada dimensión.

**DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO**

| Adecuar el servicio a la demanda ciudadana | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Solicitudes (pre-inscripciones) por cada plaza vacante | 1,1 | 1,2 | 1,2 | **1,2** |
| Alumnos exclusivamente de larga duración por cada 1.000 habitantes | 8,5 | 8,7 | 9,8 | **8,5** |
| Alumnos exclusivamente de corta duración por cada 1.000 habitantes | 3,6 | 4,0 | 2,8 | **2,6** |
| Alumnos II/d que también son alumnos de c/d por cada 1.000 habitantes | 0,3 | 0,3 | 0,3 | **0,2** |
| % de alumnos de II/d empadronados en el municipio sobre el total de alumnos de II/d | 87,5 | 85,1 | 85,4 | **86,6** |

- Estabilidad en el número de solicitudes por cada plaza vacante.
- El volumen de alumnado de larga duración vuelve a niveles previos a la pandemia, manteniendo el de corta duración en la línea del curso anterior.

| Adecuar el servicio a la demanda ciudadana | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de alumnos exclusivamente de II/d sobre el total de alumnos | 68,7% | 67,0% | 76,1% | **75,1%** |
| % de alumnos exclusivamente de c/d sobre el total de alumnos | 29,2% | 30,6% | 21,7% | **23,3%** |
| % alumnos II/d que también son de c/d sobre el total de alumnos | 2,1% | 2,4% | 2,2% | **1,6%** |

- Estabilidad en la estructura del alumnado.

| Adecuar el servicio a la demanda ciudadana | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de alumnos de proyectos comunitarios sobre el total de alumnos | 40,2% | 44,1% | 38,7% | **34,1%** |

- La pandemia ha supuesto una reducción del alumnado que participa en proyectos comunitarios.

| Abrir el servicio a la ciudadanía | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía | 100,9 | 99,6 | 44,6 | **45,0** |
| Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo | - | - | 3,1 | **2,8** |
| Número de visualizaciones de las actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo por cada actividad | - | - | 315,7 | **310,6** |
| Número de actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo publicadas en | - | - | 3,5 | **3,7** |
| Número de agentes culturales, sociales y educativos que colaboran con la escuela de música por cada 1.000 hab. | 16,0 | 17,3 | 13,5 | **11,3** |

- Las horas de actividades abiertas a la ciudadanía aún no se han recuperado en los niveles prepandemia

**DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE**

| Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Grado de satisfacción de los alumnos de II/d | 8,3 | 8,4 | 8,5 | **8,5** |
| Media de años de permanencia de los alumnos de II/da la escuela de música | 4,2 | 4,0 | 4,0 | **4,3** |
| % de bajas de alumnos de II/d sobre el número de alumnos de II/d | 8,0% | 8,0% | 6,8% | **9,7%** |

- El grado de satisfacción de los usuarios se mantiene muy elevado.
- Aumentan las bajas de los alumnos de larga duración.

| Garantizar el acceso a todos los usuarios | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de alumnos de II/d que han recibido ayudas | 28,7% | 31,0% | 30,1% | **29,9%** |
| % municipios que aplican políticas de tarificación social | 20,9% | 19,0% | 19,5% | **23,8%** |
| % de alumnos de II/d con necesidades educativas especiales | 1,8% | 2,2% | 2,1% | **2,0%** |
| % de alumnos de II/d con necesidades educativas especiales que participan en las actividades de la escuela | 84,4% | 88,6% | 90,8% | **93,2%** |
| % de adultos (18 años o más) sobre el número de alumnos de II/d | 12,8% | 13,3% | 12,3% | **12,4%** |
| % de instrumentos en el banco de instrumentos sobre el número de alumnos de instrumento | 25,3% | 26,7% | 27,1% | **31,2%** |

- El % de alumnado que recibe ayudas se mantiene y otros dos municipios han empezado a aplicar la tarificación social.
- Los % de alumnado adulto se mantiene estable.
- El % de instrumentos en el banco sigue aumentando.

| Facilitar la participación en conjuntos instrumentales y vocales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de alumnos de II/d de instrumento | 63,8% | 62,4% | 63,4% | **61,7%** |
| % de alumnos de II/d de instrumento que forman parte de un conjunto instrumental | 62,7% | 60,2% | 63,1% | **57,1%** |
| % de alumnos de instrumento que forman parte de un conjunto instrumental grande | 37,8% | 37,3% | 36,8% | **32,0%** |
| % de alumnos que forman parte de conjuntos vocales | 20,5% | 19,6% | 15,9% | **13,4%** |

- Disminuye al alumnado de instrumento, así como al que forma parte de conjuntos instrumentales.
- Reducción destacable del alumnado que forma parte de grandes conjuntos y también de conjuntos vocales.

| Promover la participación de los conjuntos en la vida cultural y social del municipio | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de conjuntos instrumentales que participan en actividades abiertas a la ciudadanía | 85,5% | 87,3% | 85,7% | **84,9%** |
| % de conjuntos vocales que participan en actividades abiertas a la ciudadanía | 90,0% | 89,2% | 88,3% | **94,1%** |

- Disminuye la participación de los conjuntos instrumentales en actividades abiertas a la ciudadanía, aumentando la de los conjuntos vocales.

**VALORSORGANIZATIVOS / RRHH**

| Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA) | 85,7% | 85,7% | 75,9% | **72,8%** |
| Gestión indirecta (%) (Concesión) | 14,3% | 14,3% | 24,1% | **27,2%** |

- En el curso 20-21, la gestión directa sigue siendo la forma más habitual de gestión, aunque la proporción disminuye respecto al curso 19-20.

| Organizar adecuadamente los recursos | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Oferta instrumental formativa en la escuela de música (número de instrumentos) | 16,7 | 17,1 | 17,7 | **17,9** |
| Horas semanales lectivas dedicadas a la oferta de ll/d por alumno de ll/d | 0,5 | 0,5 | 0,5 | **0,5** |
| % horas lectivas de ll/d dedicadas a instrumento sobre total horas lectivas de ll/d | 60,8% | 61,7% | 58,9% | **58,3%** |
| % horas lectivas de ll/d dedicadas a conjuntos instrumentales sobre total horas lectivas de ll/d | 10,6% | 10,8% | 11,1% | **10,9%** |
| % horas lectivas de ll/d dedicadas a conjuntos vocales sobre total horas lectivas de ll/d | 2,8% | 2,6% | 2,2% | **2,2%** |
| % horas lectivas dedicadas a proyectos comunitarios sobre el total de horas lectivas de ll/dic/d | 4,1% | 4,8% | 5,9% | **5,7%** |

- Estabilidad en las horas lectivas dedicadas a instrumento.
- Las horas lectivas dedicadas a conjuntos instrumentales y conjuntos vocales se mantienen.
- Estabilidad respecto al curso 19-20 en las horas lectivas dedicadas a proyectos comunitarios.

| Organizar adecuadamente la jornada laboral del personal | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de horas lectivas de ll/d sobre el total de horas trabajadas | 46,8% | 46,0% | 44,4% | **45,4%** |
| % de horas lectivas de c/d sobre el total de horas trabajadas | 1,3% | 1,4% | 1,1% | **1,1%** |
| % de horas lectivas de larga duración on-line sobre el total de horas lectivas de larga duración | - | - | 36,0% | **20,1%** |
| % de horas lectivas de corta duración on-line sobre el total de horas lectivas de corta duración | - | - | 21,1% | **12,8%** |
| % de horas de preparación sobre el total de horas trabajadas | 17,3% | 17,5% | 18,1% | **17,9%** |
| % de horas programables sobre el total de horas trabajadas | 17,3% | 17,4% | 18,5% | **17,1%** |
| % de horas de gestión directiva sobre el total de horas trabajadas | 8,2% | 8,2% | 8,6% | **8,4%** |
| % de horas trabajadas del personal de administración y conserjería sobre el total de horas trabajadas | 9,6% | 9,6% | 9,4% | **10,1%** |

- La distribución de horas en los diferentes ámbitos de la escuela se mantiene bastante estable, con un ligero descenso del peso de las horas no lectivas (preparación y programables) respecto al año anterior.
- Disminuyen las horas lectivas que se realizaron en formato online.

| Reflejar la estructura de género entre los profesionales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de mujeres sobre el total de docentes | 44,4% | 44,2% | 44,0% | **44,9%** |
| % de mujeres con mando sobre el total de mandos | 52,5% | 50,7% | 49,3% | **49,8%** |

- Paridad mujer-hombre en lo que respecta al desarrollo de cargos de mando.

| Mejorar las habilidades de los trabajadores | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo) | 19,6 | 15,2 | 23,4 | **17,5** |

- Reducción de las horas de formación realizadas por los docentes respecto al curso 19-20, pero superior al curso prepandemia.

| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de personal docente fijo | 71,6% | 65,0% | 66,5% | **67,0%** |
| Antigüedad media de los docentes | 13,1 | 13,2 | 13,1 | **13,1** |
| % de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente | 2,7% | 1,9% | 1,4% | **2,8%** |
| Salario bruto de un/a docente | 26.436,2 € | 27.603,8 € | 28.524,1 € | **28.422,7 €** |
| Salario bruto de un/a director/a | 32.050,5 € | 32.427,2 € | 34.809,2 € | **34.364,1 €** |

- Ligero incremento del personal fijo y estabilidad en los años de permanencia de los docentes.
- Incremento en el % de horas de baja laboral.

**ECONOMÍA**

| Disponer de los recursos adecuados | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente por habitante | 11,1€ | 11,5€ | 12,2€ | **12,7€** |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 1,3% | 1,3% | 1,3% | **1,3%** |

- Aumento del gasto corriente por habitante.
- El gasto corriente en relación con el presupuesto se mantiene estable.

| Financiar adecuadamente el servicio | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de autofinanciación por aportaciones de los alumnos | 37,5% | 36,3% | 23,8% | **30,4%** |
| % de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones | 1,5% | 2,2% | 3,6% | **3,7%** |
| % de autofinanciación por parte del ayuntamiento | 61,0% | 61,7% | 72,6% | **65,9%** |

- Sin embargo, la aportación del alumnado aumenta no se recupera a niveles pre-pandemia.

| Gestionar adecuadamente los recursos | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % gasto en personal sobre el total de gastos corrientes | 91,1% | 91,5% | 91,4% | **91,5%** |
| % gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes | - | - | 3,0% | **3,2%** |
| Precio medio ingresado por alumno de II/d | 465,0€ | 453,4€ | 304,1€ | **435,1€** |
| Precio medio ingresado por alumno de c/d | 14,4€ | 17,0€ | 27,8€ | **27,3€** |
| Ingreso por hora lectiva (aportaciones de los alumnos) | 23,6€ | 23,7€ | 16,9€ | **22,1€** |

- Recuperación del precio medio ingresado por alumno de I/d, aunque todavía algo por debajo de años anteriores.
- El precio medio ingresado por alumno de c/d se mantiene similar al del curso 19-20.

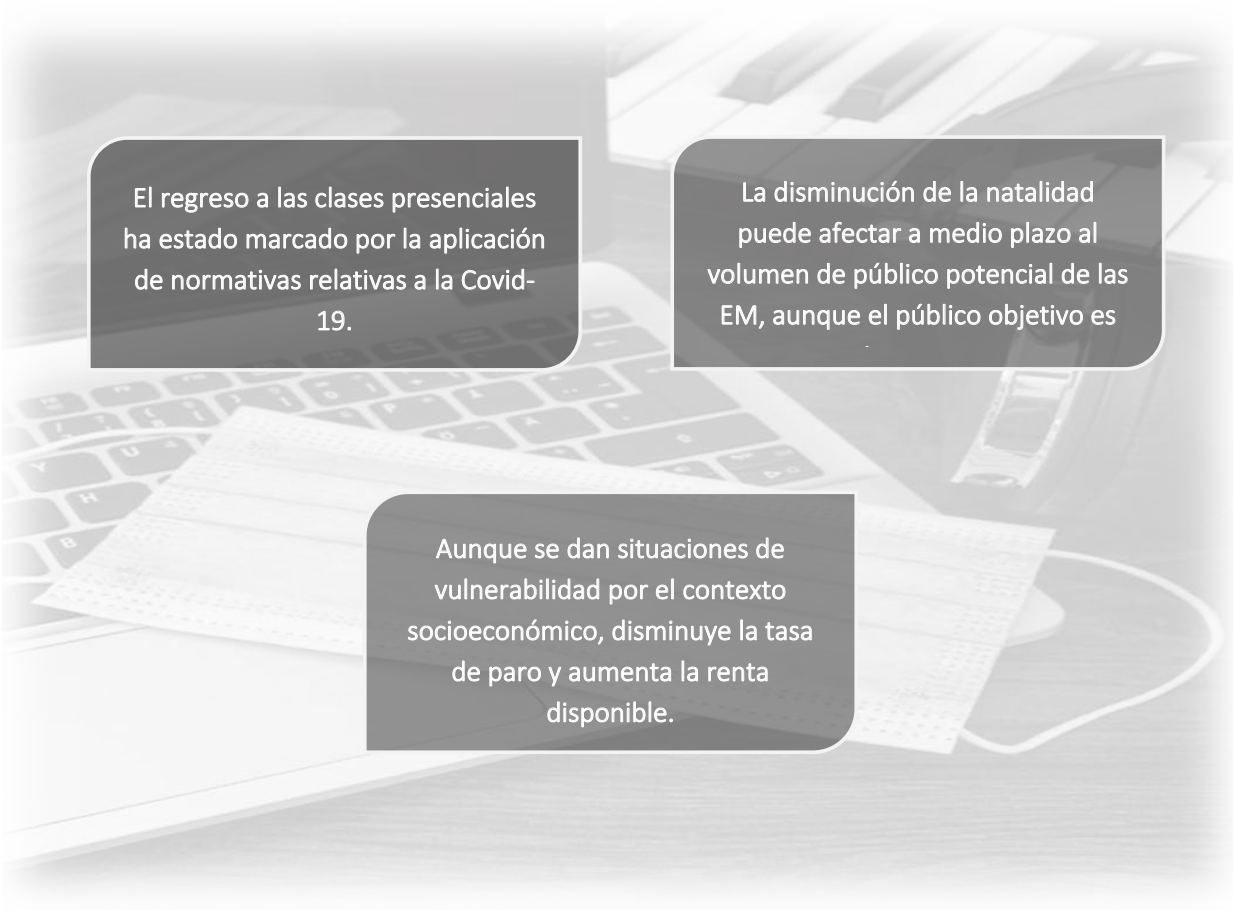
| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente de II/d por alumno de II/d | 1225,5€ | 1235,5€ | 1141,8€ | **1353,5€** |
| Gasto corriente de c/d por alumno de c/d | 72,1€ | 77,9€ | 94,8€ | **101,2€** |
| Gasto corriente de proyectos comunitarios por alumnos de proyectos comunitarios | 110,7€ | 113,7€ | 166,7€ | **184,8€** |
| Gasto corriente por hora trabajada | 30,3€ | 31,0€ | 31,8€ | **33,5€** |

- El gasto del I/d por alumnos del I/d aumenta.
- También crece el gasto de c/d por alumno de c/d, en proyectos comunitarios y por hora trabajada.

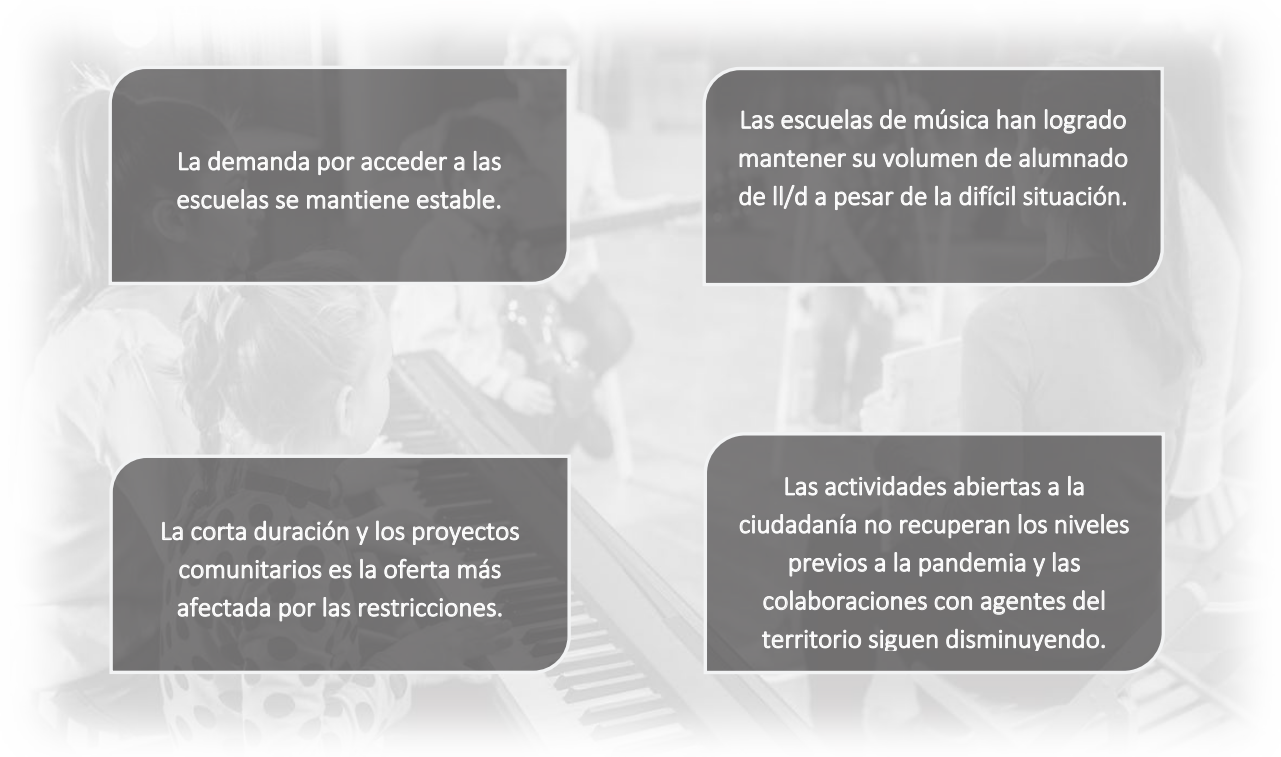
## 11. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las principales conclusiones del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas de Música para el año 2022 (datos 2021), organizadas a partir de las áreas temáticas expuestas en el presente informe.

# EL CURSO 2020-2021 EN CONTEXTO



# DEMANDA E IMPACTO



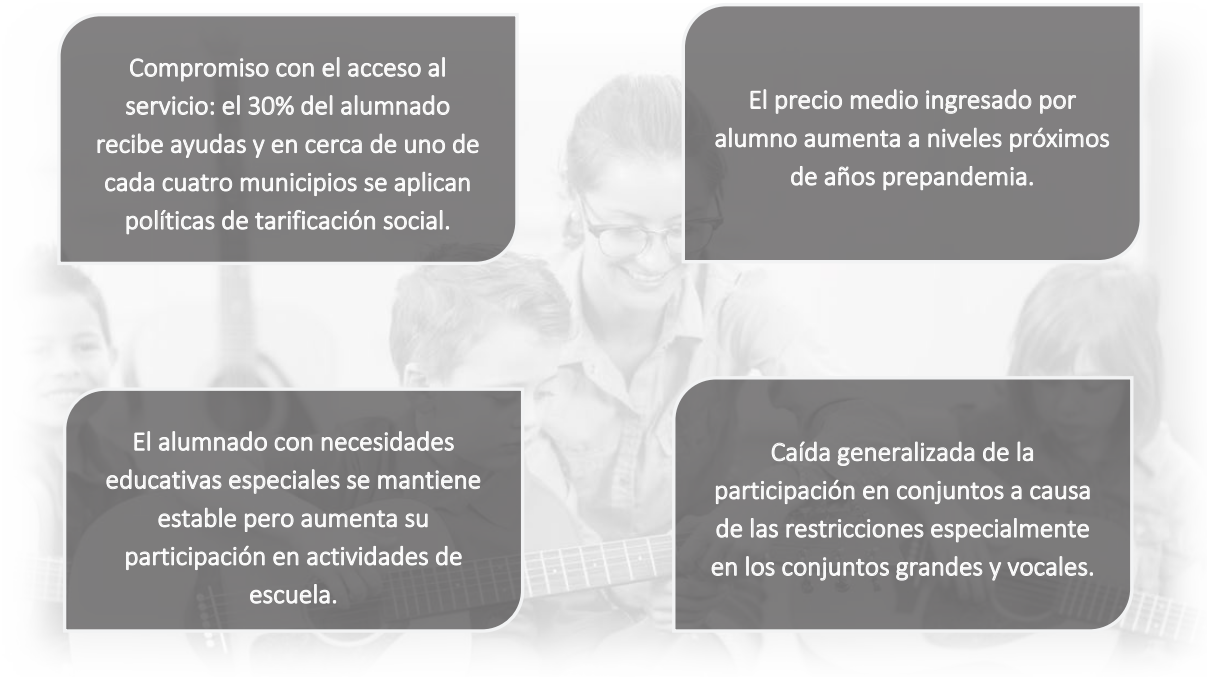
La demanda por acceder a las escuelas se mantiene estable.

Las escuelas de música han logrado mantener su volumen de alumnado de ll/d a pesar de la difícil situación.

La corta duración y los proyectos comunitarios es la oferta más afectada por las restricciones.

Las actividades abiertas a la ciudadanía no recuperan los niveles previos a la pandemia y las colaboraciones con agentes del territorio siguen disminuyendo.

# ACCESIBILIDAD A LAS ESCUELAS DE MÚSICA



# EL SERVICIO DE ESCUELA MUNICIPAL DE MÚSICA



# SOSTENIBILIDAD Y RECURSOS



## 12. ANEXO: LOS TALLERES DE MEJORA

En la actual edición se ha realizado una nueva metodología para los talleres de mejora, basada en dos dinámicas diferenciadas. Por un lado, el trabajo con indicadores y, por otro, la metodología de intercambio de experiencias.

### Metodología de trabajo con indicadores: Píldora de formación en indicadores

El objetivo de esta primera parte ha sido refrescar los conceptos básicos en torno a los indicadores de gestión de las escuelas municipales de música y ofrecer herramientas para sacar el máximo provecho del análisis de los indicadores del CRI.

**Primera parte – Teoría:**

A través de una explicación teórica en plenario, se han expuesto los siguientes temas:

1. Los indicadores: conceptos básicos

- ¿Qué son y para qué necesitamos los indicadores?
- ¿Qué tipos de indicadores tenemos en el CRI de Escuelas de Música?

2. El análisis de resultados: pasos para sacar mayor provecho de los datos del CRI

- Qué queremos saber: la selección de los indicadores
- Referentes de comparación
- El informe de resultados y la obtención de conclusiones
- Ejemplo de análisis de un aspecto concreto del servicio de Escuelas de Música

**Segunda parte – Práctica:**

Los participantes han realizado un ejercicio práctico en el que cada equipo directivo ha analizado su escuela a partir de una selección de cuatro indicadores del QRI. A partir de aquí, cada participante ha hecho una reflexión individual de la situación de su municipio, que ha ido comentando con los coordinadores de mesa asignados. Una vez finalizada esta parte de trabajo individual, los participantes han puesto en común a los titulares del análisis de su servicio, han hecho una breve explicación de su contexto, y han ido explicitando puntos fuertes y oportunidades de mejora que han ido generando debate en cada uno de los grupos.

### Metodología de intercambio de experiencias: Un problema, una solución

El objetivo de esta segunda parte ha sido generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos mediante el lanzamiento de preguntas concretas y la aportación de experiencias entre compañeros y compañeras.

Cada participante ha hecho primeramente una reflexión individual sobre problemáticas muy concretas que afectan al día a día de la gestión de su escuela de música, y posteriormente se han expuesto estas preguntas al resto de miembros del grupo de trabajo.

A continuación, se muestra la recopilación de preguntas y respuestas trabajadas durante la sesión, clasificadas en cuatro grandes temas.

## TEMA 1. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL

**Pregunta 1: ¿Cómo organiza la gestión del tiempo?**

**Respuestas:**

- Reservar una franja horaria semanal (por ejemplo, una mañana a la semana) para dedicar a los temas más importantes de la gestión del centro, y utilizar el día a día para "apagar fuegos", es decir, para ir solucionando el resto de situaciones que requieren mayor urgencia. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Se realizan reflexiones importantes en reuniones del equipo directivo, que siempre se realizan una vez a la semana con una duración de 2h, y son un compromiso no eludible. El 50% de estas reuniones se dedica a cuestiones operativas y el 50% a aspectos más de reflexión. Las responsabilidades se reparten entre los distintos miembros del equipo, se distribuye y se delega. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Aprovechar las franjas horarias en las que en la escuela no hay interacción con nadie, como la franja de 7 a 9h. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Se dispone de la siguiente distribución de tareas: una persona se dedica al material/edificios/comunicación, otra en todo el tema comunitario y otra se encarga de gestionar las sustituciones. De las bajas, altas, grupos, gestión de quejas, etc., se encarga el director/a. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Se crea una comisión pedagógica en la que participan el director/a, el/la jefe/a de estudios, y los coordinadores/as. Las reuniones de la comisión son cada tres semanas y se tratan temas de innovación y funcionamiento de la escuela. Una vez finalizadas las reuniones, los coordinadores lo transmiten y debaten con el profesorado. Las horas no lectivas programables son muy importantes para poder trabajar, por lo que se puede pedir a profesorado una mayor implicación. (*Municipio >40.000 habitantes*)

**Pregunta 2: ¿Cómo gestiona el personal de la escuela de música en cuanto a calidad de la enseñanza?**

**Respuestas:**

- La gestión de quejas del alumnado permite obtener información al respecto. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Hacer un control de las quejas de cara al profesor, y hablar directamente con él o ella. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Tener un control de las bajas y resultados académicos del alumnado. (*Municipio >40.000 habitantes*)

**Pregunta 3: ¿Cómo solucionar el hecho de que cuando algún o algún docente está de baja, después debe recuperar las clases perdidas durante ese tiempo?**

**Respuestas:**

- Realizar una queja formal y pedir al Ayuntamiento una mediación para solucionar este problema, que no se considera justo. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Explicar a responsables Ayuntamiento que la escuela de música es un servicio público a la ciudadanía y que los y las docentes tienen los mismos derechos y obligaciones que el resto de trabajadores. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)

**Pregunta 4: ¿Cómo encontrar suplencias de docentes imprevistas para las clases individuales?**

**Respuestas:**

- Contar con un sistema de guardias asignadas a cada docente de la escuela sacándolas de las horas presenciales de permanencia. Ésta es una buena solución para suplencias cortas y puntuales, pero no por bajas de larga duración, ya que quien hace la suplencia no es especialista de aquel instrumento en concreto. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Realizar una actividad o taller especial durante el mes de julio para recuperar las clases que no hayan podido realizarse. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Que el docente encargado de hacer la suplencia imprevista no dé la clase que toca, si no una diferente, una alternativa. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Disponer de una bolsa de trabajo para sustituciones urgentes. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- La Diputación de Barcelona está trabajando en una posible bolsa de trabajo conjunta por territorio, como por ejemplo a nivel de comarca, a la que tengan acceso todas las escuelas de música de los municipios pertenecientes al territorio. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)

**Pregunta 5: ¿Cómo hacer frente a las bajas del profesorado y la gestión de indisposiciones, teniendo en cuenta que no se pueden realizar contrataciones exprés ni se dispone de bolsa de trabajo?**

**Respuestas:**

- A través de una ETT contratada por el ayuntamiento. Es decir, se busca a la persona suplente que cubrirá la baja y posteriormente el ayuntamiento la contrata a través de la ETT. El ayuntamiento se pone de acuerdo a la ETT y se formaliza el contrato. Sin embargo, siempre antes de iniciar este proceso, valoran si las tareas del profesor/a que está de baja se las pueden repartir entre los que son. (*Municipio <12.000 habitantes*)

- En el Consejo Escolar, se acordó que la primera semana no se cubren las bajas, pero el alumnado no pierde la clase puesto que si es de lenguaje por ejemplo, lo gestionan entre los mismos profesores y si es de instrumento, el alumno puede ir a la Escuela de Música. Lo estipulado es que los docentes que tienen más horas, destinan 1 cada día a 'guardia' para apoyar o cubrir alguna posible baja o indisposición inmediata; mantienen 1 hora de permanencias expresamente por si existe una emergencia. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- Hacer un contrato de urgencia puesto que es indispensable cubrir el servicio. Se envía un documento certificando que la plaza no está cubierta y en una semana se cubre. (*Municipio <12.000 habitantes*)

**Pregunta 6: ¿Cómo resolver el hecho de que un profesor que sólo trabajaba en la Escuela de Música, pase a formar parte de una escuela de primaria o instituto, ya que estaba apuntado en listas, y deje la Escuela de Música en segundo término?**Esto supone una dificultad añadida puesto que no puede participar en los claustros de profesorado por compatibilidad de horarios, hasta el punto de haber tenido que modificar horarios y clases a medio curso.

**Respuestas:**

- Ambas partes deben velar por evitar que la dinámica de las clases y el alumnado se vea afectada, optimizando tareas a realizar en horario no lectivo e intentando ser lo más flexibles que se pueda, teniendo en cuenta la dedicación y situación contractual del profesor implicado. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- Desde la Escuela de Música debe valorarse tanto la implicación y el esfuerzo de la persona que se encuentra en esta situación, así como debe modificarse la visión hacia esta problemática ya que a pesar de la situación, el rendimiento esperado y compromiso de un profesor debe ser siempre el mismo para mantener el nivel y la calidad docente. (*Municipio <12.000 habitantes*)

**Pregunta 7: ¿Cómo estipular las horas de programación y preparación de los docentes?**

**Respuestas:**

- El ayuntamiento negocia el convenio general y después incluyeron al profesorado de la escuela de música en el anexo, aclarando las especificidades, características y clarificando sobre todo temas de horas de preparación. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- Emplear como referencia los datos de los indicadores del Círculo que cuantifican estas horas. Sin embargo, hay que tener en cuenta que cada escuela tiene sus porcentajes de dedicación particulares. (*Municipio <12.000 habitantes*)

**Pregunta 1: Ante el requerimiento de que el alumnado realice un mínimo de asistencia para seguir siendo alumno, ya que la administración le da de baja si no asiste, ¿cómo controla la asistencia?**

**Respuestas:**

- Pasar lista a Gwido pidiendo quién no ha venido, realizar un vaciado y tener en cuenta las consultas por parte de los padres para controlar si sus hijos/as asisten a clase. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Disponer de un responsable de conjunto por cada grupo de instrumentos. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- En el informe de evaluación se incluyen las faltas de asistencia. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Se realiza un control de la asistencia de forma diaria (se requiere un mínimo del 80% de asistencia). En caso de que se detecte una ausencia, se llama o envía un whatsapp a las familias. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- 3 o 4 faltas por parte del alumnado pueden ser motivo de baja de la escuela de música pública. En caso de que vayan faltando, se van enviando correos recordatorios de las faltas y se avisa de que se procederá a darlos de baja. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Los docentes llevan el control de las bajas, altas y faltas. Se dispone de una plataforma de control de asistencia (timenet) o bien cada alumno firma manualmente. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- El tutor o profesor de instrumento, es el encargado de hablar con la familia, aunque el alumno esté matriculado y no venga. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- El tutor debería informar al combo, conjunto o música de cámara en caso de que el alumno avise de que no puede asistir. (*Municipio >40.000 habitantes*)

**Pregunta 2: ¿Cómo contabiliza el número de alumnos con necesidades educativas especiales?**

**Respuestas:**

- Contabilizamos diferentes tipologías de alumnos que requieren unas necesidades educativas especiales: TDAH, altas capacidades y discapacidades. (*Municipio >40.000 habitantes*)

- Se ha añadido a Gwido la categoría de alumnos con necesidades educativas especiales para poder clasificar al alumnado. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- Seguir la clasificación que proporciona el CDIAP. (*Municipio >40.000 habitantes*)

**Pregunta 3: ¿Qué mecanismos de compromiso para alumnado y familias pueden aplicarse para asistir a actuaciones y actos importantes para evitar bajas de última hora?**

**Respuestas:**

- Existen municipios que cuentan con un documento de compromiso para estas ocasiones. Éste, sin embargo, es complejo ya que al final se trata del valor y la prioridad que el alumnado y familias ponen sobre las actividades de la Escuela de Música. Lo que se puede hacer es preverlo con mucha antelación, confirmar quién puede y quién no puede venir, etc. Parte de este valor del compromiso reside en una vertiente educativa que puede trabajarse con el alumnado. (*Municipio <12.000 habitantes*)

## TEMA 3. GESTIÓN ECONÓMICA

**Pregunta 1: ¿Cómo organizar los precios de las cuotas de las formaciones de corta duración?**

**Respuestas:**

- Hacer bloques por un determinado número de sesiones (10, 8, 7...las que se considere), y en función de ese número calcular el precio de la cuota. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Teniendo en cuenta que cada curso de corta duración consta de un determinado número de sesiones, establecer un precio en función de las horas lectivas. Hay municipios que tienen una horquilla de precio público a aplicar. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)
- Establecer un precio de hora lectiva por tramos de horas de curso. Por ejemplo, un curso con una duración inferior a 6 horas tendrá un coste y un curso con una duración superior a 6 horas tendrá un coste mayor. (*Municipio entre 12.000 y 40.000 habitantes*)

**Pregunta 2: ¿Cómo determinar qué modelo de financiación es el óptimo para un proyecto comunitario en las escuelas?**

**Respuestas:**

- Que el AMPA asuma el coste de los propios instrumentos. En el caso de una de las escuelas, sobre todo son ukeleles e instrumentos de percusión y no instrumentos de mayor coste. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- El Ayuntamiento se hace cargo de las horas dedicadas y si realizan el proyecto en 2 escuelas, un mismo profesor/a va 1 hora a cada escuela (proyecto de instrumentos de cuerda). En éste, se dividen los grupos con la profesora de música de la escuela también, y los instrumentos son propiedad del banco de instrumentos de la Escuela de Música. (*Municipio <12.000 habitantes*)

**Pregunta 3: En la actual legislatura, existe el mandato de aplicación de políticas de tarificación social. ¿Cómo se está gestionando en los municipios que las están aplicando?**

**Respuestas:**

- En escuelas de música aplicar tarificación social es más complejo que en las guarderías donde sí se utiliza más y se encuentra más extenso. El hecho de que cada alumno tenga una cuota de pago diferente según los servicios que utiliza, hace que la tarificación sea más complicada de aplicar. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- Se propone aplicar un porcentaje de bonificación para facilitar el cálculo de lo que debe pagar cada familia; por ejemplo: en el tramo más elevado un 0% y así ir haciendo en cascada. No se trata de tarificar todos los servicios sino aplicar un porcentaje de bonificación general. (*Municipio <12.000 habitantes*)

## TEMA 4. OTROS

**Pregunta 1: ¿Cómo gestionar el nuevo RD 31/2020 de 29 de septiembre por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito de la educación no universitaria?**

**Respuestas:**

- En caso de que se trate de renovar el plan educativo de la escuela de música, un docente o técnico puede realizarlo. El proyecto curricular debe hacerse unificado con la demanda de educación y los indicadores de inspección. (*Municipio >40.000 habitantes*)
- La comisión abierta a los claustros puede ser una oportunidad de reconducir el consejo escolar, profesorado, etc. (*Municipio >40.000 habitantes*)

- En el Conservatorio se imparten estudios reglados con contenidos compartidos intermunicipales. En vez de centrar el esfuerzo a nivel individual del centro, habría que trabajar para tener unas competencias comunes entre conservatorios, al igual que lo hacen los centros educativos. Habría que consensuar unos mínimos a nivel intermunicipal que se puedan adaptar por cada municipio con sus peculiaridades. (*Municipio >40.000 habitantes*)

**Pregunta 2: ¿Cómo solucionar la falta de aceptación por parte del personal técnico del Ayuntamiento para sacar adelante un nuevo proyecto de danza en el instituto promovido por la escuela de música?**

**Respuestas:**

- Se debe trabajar la comunicación de estos proyectos para que se visualice lo que suponen para la escuela de música y para el territorio. Es por eso que se debe trabajar muy bien el tema de la comunicación, poniendo mucho esfuerzo para trasladar y comunicar lo que se desea, así como poner en valor la labor y el trabajo que supone. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- El procedimiento es muy importante, el saber 'vender' el 'producto', pudiendo hacerlo de dos formas diferentes: se hace la muestra o actuación y después empiezas a trabajar el proyecto habiendo podido enseñar el producto final o, al revés, trabajas toda la preparación hasta el día de la muestra que se vio como el resultado final. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- La parte comunicativa de cara a los servicios técnicos es clave y es necesario trabajar y poner en valor los resultados traducidos en cosas tangibles y, al mismo tiempo, buscar fórmulas imaginativas y proyectos que se puedan llevar a cabo de forma alternativa y que no se perciban desde la corporación municipal como costosos y que requieran tantos recursos. (*Municipio <12.000 habitantes*)
- Presentar estos proyectos con mucha antelación para prever la partida presupuestaria con tiempo y poder reservarla, evitando así que el presupuesto ya esté cerrado y aprobado y no se pueda acomodar ninguna iniciativa más. (*Municipio <12.000 habitantes*)

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# ESPACIOS ESCÉNICOS 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE ESPACIOS ESCÉNICOS 2021

1. PRESENTACIÓN

2. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES GLOBALES

3. SEGMENTACIÓN EN GRUPOS HOMOGÉNEOS

4. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

## 1. PRESENTACIÓN

A continuación, se presenta un análisis **de los indicadores del Círculo de comparación intermunicipal de Espacios escénicos** entre los años 2016 y 2021. Esta serie histórica permite un análisis del impacto del COVID-19 y de su recuperación respecto a lo que sería una situación de normalidad a la de los años previos a la pandemia.

**La evolución a lo largo de los años muestra una tendencia estable que se ve rota con los datos del 2020 que no son nada más que un reflejo de un hecho histórico y un contexto determinado.** La irrupción de la pandemia, el paro de la actividad y el conjunto de restricciones necesarias por motivos de salud pública, tienen unas consecuencias concretas para los espacios escénicos: principalmente un marcado descenso de la oferta y de la demanda, pero también el surgimiento de iniciativas que ayudan a mantener la conexión con la ciudadanía, como por ejemplo la realización de funciones no presenciales, y un aumento de la actividad en las redes sociales, entre otras.

En cambio, en este orden de cosas, **el 2021 significa la llegada de la vacunación masiva, de un mayor control pandémico y un relajamiento de las restricciones en las interacciones sociales.** Así los espacios escénicos recuperan, poco a poco, cierta actividad y volumen de oferta. Con los datos del 2021 se puede decir que se dispone de una imagen más completa del impacto del COVID-19 en los espacios escénicos y de cómo se produce la recuperación a este impacto. Se trata **de una recuperación que está en un estadio inicial en la mayoría de los casos y que muestra una tendencia al alza respecto al 2020**, pero que dista todavía de los valores registrados el 2019.

El análisis se focaliza en revisar los indicadores del Círculo de comparación intermunicipal de Espacios escénicos respecto al 2020, pero a la vez respecto al 2019. Esta doble comparación permite **calcular justamente el alcance y rapidez de la recuperación**. Además, hay que tener en cuenta que existe una diversidad significativa entre los diferentes municipios y espacios escénicos. Esta circunstancia implica que, a menudo, los indicadores son dispersos y que **la recuperación inicial no se produce de forma similar para todos los participantes de los Círculos**. Por este motivo, tal como se ha procedido en años anteriores, se han segmentado los municipios participantes en función de un conjunto de características similares de manera que se pueden comparar y se puede analizar su recuperación con una menor divergencia.

Y para finalizar, los datos del presente análisis apuntan que la recuperación respecto al impacto del COVID-19 se ha iniciado pero que, sin embargo, esta recuperación no se produce con la contundencia ni con la rapidez del descenso ocurrido el 2020. Con los datos actuales se observa que **la demanda se está recuperando más lentamente que la oferta**. Como no podía ser de otra manera, el conjunto de equipamientos ha recuperado, tan rápido como ha sido posible, la programación y las actividades, aunque todavía no se llega a los niveles del 2019. Sin embargo, la reacción de la demanda no es tan rápida, y la asistencia y la ocupación están lejos de una situación de normalidad previa a la pandemia. Si se parte de una experiencia anterior, la de la recuperación del consumo cultural y la asistencia después de la crisis de la Crisis financiera del 2008, **se puede prever que la recuperación se pueda alargar diversos años hasta recuperar niveles anteriores**. Habrá que seguir atentamente los datos y ver como nuevos factores como la crisis energética, la inflación, entre otros, pueden influir en la velocidad de recuperación de la oferta y la demanda en los espacios escénicos.

### 1.1. Participantes

**Los espacios que participan en el Círculo de Espacios escénicos deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:**

- Disponer de un cierto grado de especialización en actividad escénica y sobre todo contar con una **programación estable profesional** (un mínimo de ocho funciones de espectáculos profesionales de artes en vivo repartidas a lo largo del año y durante los tres últimos años).
- Contar con los **recursos suficientes, tanto económicos como humanos**. Disponer, como mínimo, de una persona específicamente dedicada a la programación de artes en vivo, y contratar actividade profesionales (con gasto de caché, ya sea económico o en especie).

De esta manera se comparan un conjunto de indicadores a nivel municipal de aquellos espacios escénicos de titularidad pública que cumplen estos requisitos, aunque algunos pueden tener formas de gestión específicas.

En le edición del 2021 han participado **33 municipios**, uno más que en 2020, y de nuevo se ha superado la cifra máxima de participación desde el inicio de los Círculos de Espacios escénicos.

**Municipios participantes**

**33** municipios
↑ 1 vs. 2020

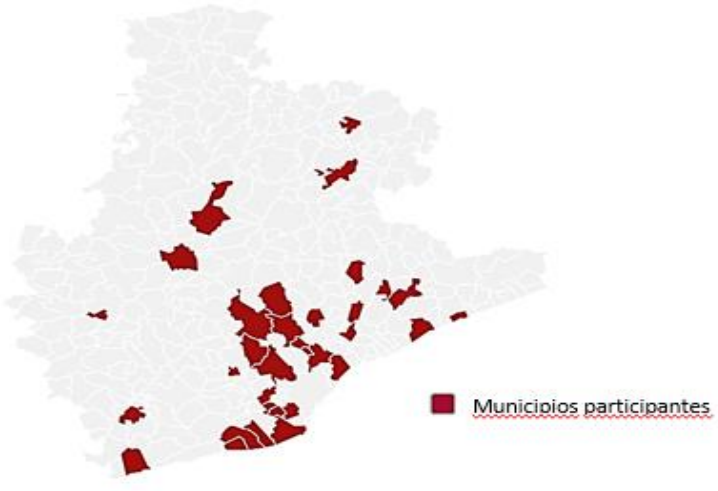
**2.255.310** habitantes
**55,4%** de la población prov. Barcelona[1]

**Los municipios participantes suman el 55,4% de la población de la provincia sin contar Barcelona capital.** Esta alta representatividad, un año más, viene marcada por una presencia mayoritaria de los municipios de más de 60.000 habitantes de la provincia (están presentes 14 de los 16 municipios, solamente faltan Santa Coloma de Gramenet y Sant Boi de Llobregat).

De la misma manera, **en el conjunto de participantes se da una gran diversidad en términos de población ya que también hay una numerosa representación de municipios con menos volumen**. El rango poblacional va desde los 6.717 habitantes de Sallent, a los 264.657 de Hospitalet de Llobregat.

En cuanto a la distribución geográfica de los municipios participantes **destaca la presencia de municipios de la primera corona alrededor de Barcelona**, la mitad de los municipios participantes son del Área Metropolitana de Barcelona.

**33 municipios participantes significan la cifra más alta de participantes de la serie de datos y se cuenta con la totalidad de los municipios de más de 60.000 habitantes de fuera del Área Metropolitana de Barcelona**




Mapa de la provincia con los municipios participantes resaltados
Elaboración: Servicio de Programación de la Dirección de Servicios de Planificación Económica (Diputación de Barcelona)

*1 Sin la población de Barcelona (ciudad).*

## Municipios participantes

### > 60.000 habitantes

| AMB | | Resto provincia | |
|---|---|---|---|
| **Municipio** | **Habitantes** | **Municipio** | **Habitantes** |
| Hospitalet de Llobregat | 264.657 | Terrassa | 223.011 |
| Badalona | 223.006 | Sabadell | 216.204 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Mataró | 129.120 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 | Manresa | 78.192 |
| Rubí | 78.549 | Vilanova i la Geltrú | 67.458 |
| Castelldefels | 67.226 | Granollers | 62.475 |
| Viladecans | 66.707 | | |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 | | |

### <60.000 habitantes

| AMB | | Resto provincia | |
|---|---|---|---|
| **Municipio** | **Habitantes** | **Municipio** | **Habitantes** |
| Gavà | 46.931 | Vic | 47.319 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 | Igualada | 40.875 |
| Ripollet | 39.139 | Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Montcada i Reixac | 36.794 | Cardedeu | 18.609 |
| Sant Joan Despí | 34.130 | Montornès del Vallès | 16.804 |
| Barberà del Vallès | 33.016 | Garriga (La) | 16.733 |
| Sant Andreu de la Barca | 27.175 | Arenys de Mar | 15.942 |
| Castellar del Vallès | 24.659 | Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| | | Torelló | 14.553 |
| | | Llinars del Vallès | 10.116 |
| | | Sallent | 6.717 |

Datos INE 2021

## 2. ANÁLISIS DE LOS INDICADORES GLOBALES

Los Círculos de Espacios escénicos comparan 79 indicadores calculados a partir de 74 variables y permiten analizar el contexto de los espacios escénicos y los municipios desde múltiples perspectivas. El conjunto de indicadores se agrupa en **cuatro ámbitos en los que se analiza la evolución de las medias globales en una serie temporal desde el 2016 hasta el 2021.**

Los indicadores se agrupan en los siguientes grandes grupos:

### Encargo político

- En qué grado se consiguen los objectivos de los espacios escénicos en términos de oferta y su diversidad

### Usuario-cliente

- En qué grado la ciudadanía responde a la oferta, qué impacto cuantitativo obtienen las programaciones

### Valores organizativos – Recursos humanos

- Con qué organización se consiguen los objectivos

### Economia y Entorno

- Qué recursos ha requerido el servicio y a qué se han destinado

En resumen, los indicadores de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Espacios escénicos nos ofrecen una visión:

- De lo que hacen los equipamientos, de **la acción de difusión cultural de los municipios**.
- De los **resultados e impacto** que tienen entre la ciudadanía.
- De los **recursos** humanos y económicos que han sido necesarios para hacerlo posible.

El 2021 es todavía un año claramente marcado por la **pandemia del COVID-19**, a pesar de una cierta **recuperación** de la actividad escénica. Por este motivo es interesante comparar los indicadores del 2021 con los del 2020 pero, sobre todo, es interesante compararlos con el 2019 y con los años precedentes para analizar el grado de recuperación respecto a una situación de normalidad.

## 2.1. Encargo político

Los objetivos con los que se ordenan y alinean los indicadores de Encargo político son:

| | |
|---|---|
| Encargo político | Proporcionar una buena oferta de equipamientos |
| | Ofrecer una intensa programación municipal de artes en vivo |
| | Ofrecer una programación municipal de artes en vivo diversa |
| | Ofrecer una programación municipal de artes en vivo para todos los públicos |
| | Ser un centro de referencia de la oferta de artes en vivo del municipio |
| | Difundir el espacio escénico a través de la web y las redes sociales |
| | Ofrecer una intensa oferta de actos culturales y sociales |

El análisis en el ámbito del Encargo político se centra en los indicadores que evalúan la dimensión de la oferta de los equipamientos a la ciudadanía, así como su diversidad:

- en términos de **género artístico** (teatro, música, danza y otros géneros),
- de **tipos de públicos** (diferenciando programación general, de la escolar y la familiar),
- de **tipos de funciones** y utilización de los espacios (funciones profesionales y otros usos del espacio),
- **alcance de la comunicación digital, el volumen de seguidores que acumulan las diferentes redes sociales** y visitas a la **web** de los equipamientos.

En términos de oferta, se analiza la evolución del período 2016-2021 donde se distinguen tres momentos diferentes:

En primer lugar, los datos **hasta el 2019 se caracterizan por una tendencia de crecimiento sostenido después del impacto de la crisis financiera global** del 2008 en los presupuestos públicos destinados a las programaciones escénicas.

En segundo lugar, en **2020** se produce una rotura abrupta de esta tendencia **por la irrupción de la pandemia del COVID-19 y la consecuente parada de la actividad.**

**Finalmente, el 2021 significa el inicio de la recuperación**, los datos de actividad son mejores que los del 2020, pero todavía distan de los niveles del 2019 y años precedentes.

| Encargo político | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Proporcionar una buena oferta de equipamientos** | | | | | | |
| Butacas por cada 1.000 habitantes | 11,0 | 10,5 | 10,7 | 11,4 | 11,1 | 11,3 |
| Plazas ofertadas (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes | 470,1 | 450,2 | 433,4 | 473,3 | 179,8 | 274,2 |
| **Ofrecer una intensa programación municipal de artes en vivo** | | | | | | |
| Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por cada 10.000 habitantes | 11,9 | 11,6 | 11,8 | 13,2 | 6,0 | 9,9 |
| Funciones profesionales programación general y familiar de iniciativa municipal por cada 10.000 habitantes | 7,8 | 7,9 | 8,1 | 9,0 | 4,4 | 7,3 |
| Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por espectáculo | 1,4 | 1,3 | 1,4 | 1,4 | 1,3 | 1,2 |
| % de funciones profesionales anuales producidas con participación del espacio s/ total funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico | 13,4 | 15,3 | 14,6 | 13,1 | 12,6 | 12,7 |
| **Ofrecer una programación municipal de artes en vivo diversa** | | | | | | |
| % funciones de teatro s/ total | 52,0 | 47,9 | 48,2 | 46,3 | 46,1 | 47,6 |
| % funciones de música s/ total | 31,5 | 32,5 | 33,8 | 33,8 | 30,0 | 31,4 |
| % funciones de danza s/ total | 7,4 | 9,1 | 9,1 | 8,9 | 8,8 | 9,6 |
| % funciones de otros géneros s/ total | 9,1 | 10,6 | 8,8 | 10,5 | 15,1 | 11,4 |
| **Ofrecer una programación municipal de artes en vivo para todos los públicos** | | | | | | |
| % funciones para el público general s/ total | 47,1 | 48,7 | 49,3 | 48,6 | 53,7 | 55,3 |
| % funciones para el público familiar s/ total | 18,3 | 19,3 | 19,0 | 19,1 | 20,1 | 18,7 |
| % funciones para el público escolar s/ total | 34,7 | 32,3 | 31,8 | 32,0 | 26,2 | 26,0 |

| Encargo político | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ser un centro de referencia de la oferta de artes en vivo del municipio** | | | | | | |
| % de funciones anuales no profesionales y de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico | 9,5 | 9,3 | 10,1 | 13,0 | 7,0 | 8,3 |
| % de funciones anuales iniciativa de terceros hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico | 30,0 | 31,4 | 31,9 | 30,0 | 23,0 | 23,2 |
| % de funciones profesionales anuales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos s/ total funciones profesionales de iniciativa municipal | 10,6 | 11,9 | 12,8 | 11,0 | 16,8 | 14,0 |
| % de funciones profesionales anuales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos a taquillaje s/ total funciones espacio escénico de iniciativa municipal | 13,2 | 12,0 | 10,5 | 10,1 | 8,5 | 8,5 |
| **Difundir el espacio escénico a través de la web y las redes sociales** | | | | | | |
| Visitas a la web por cada 1.000 habitantes | | 971,2 | 784,7 | 999,3 | 598,9 | 848,8 |
| Número de perfiles activos en las redes sociales | | 3,3 | 3,4 | 3,6 | 3,5 | 3,4 |
| Media de seguidores en las redes sociales | | 1916,7 | 1985,0 | 1989,2 | 2174,2 | 2366,7 |
| **Ofrecer una intensa oferta de actos culturales y sociales** | | | | | | |
| Número de días anuales con función profesional de iniciativa municipal en el espacio escénico por sala | 33,7 | 36,4 | 35,3 | 36,8 | 16,4 | 29,1 |
| Número de días anuales con uso por sala | 155,8 | 162,3 | 162,9 | 177,1 | 81,7 | 138,3 |
| Nº de actos realizados mediante alquiler de sala | 22,0 | 23,4 | 24,9 | 23,3 | 7,1 | 8,6 |
| Nº de actos realizados mediante cesión gratuita | 22,2 | 26,0 | 29,4 | 23,1 | 7,9 | 18,0 |
| Nº de actos de iniciativa municipal | 15,2 | 16,6 | 19,1 | 15,1 | 4,8 | 8,0 |
| **Fomentar el acceso a la programación NO presencial de los espacios escénicos** | | | | | | |
| % de funciones no presenciales s/ total funciones | | | | | 10 | 2,6 |

### *2.1.A. Análisis cuantitativo de la oferta*

El indicador de **butacas por cada 1.000 habitantes nos da una idea del conjunto de la infraestructura, de las dimensiones y de la capacidad del aforo de los espacios escénicos participantes**. Por este mismo motivo su análisis necesita una mirada temporal a más largo plazo que el período aquí analizado, ya que los cambios de tendencia de este indicador se producen a partir de la construcción de nuevos espacios, de ampliaciones y/o de variaciones en los espacios participantes, o de la desaparición de alguno de estos.




**En el 2021, la media es de 11,3 butacas por cada 1.000 habitantes**. Hay que tener en cuenta, como se ha analizado otros años[2] , que esta cifra aglutina una amplia diversidad entre los municipios participantes, que va de 6 butacas por cada 1.000 habitantes a 99,7 butacas por cada 1.000 habitantes. Hay que entender, además, que el volumen de población[3] es clave en el resultado de este indicador.

Más allá de la infraestructura, el **indicador clave para analizar la actividad son las plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes**, es decir, el aforo de los espacios escénicos por el número de funciones que se han ofrecido durante un año por cada 1.000 habitantes. Este indicador nos ha de permitir analizar la **recuperación del impacto del COVID-19 en la dimensión de la oferta.**

En la evolución **hasta el 2019, de media, la oferta se mantiene estable** entre 430 y 470 plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes. En cambio, con la parada de la actividad y las restricciones del aforo del 2020, se registra una media de 180 plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes.

**En el 2021, la oferta se recupera ligeramente, hasta una media de 274 plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes.** Aunque supone un aumento del 52,5% respecto al 2020, la oferta continua un 42% por debajo del 2019. Hay que tener en cuenta que durante la primera mitad del 2021 las restricciones todavía estaban presentes y, tanto el número de funciones como el propio aforo por función no se habían recuperado plenamente.

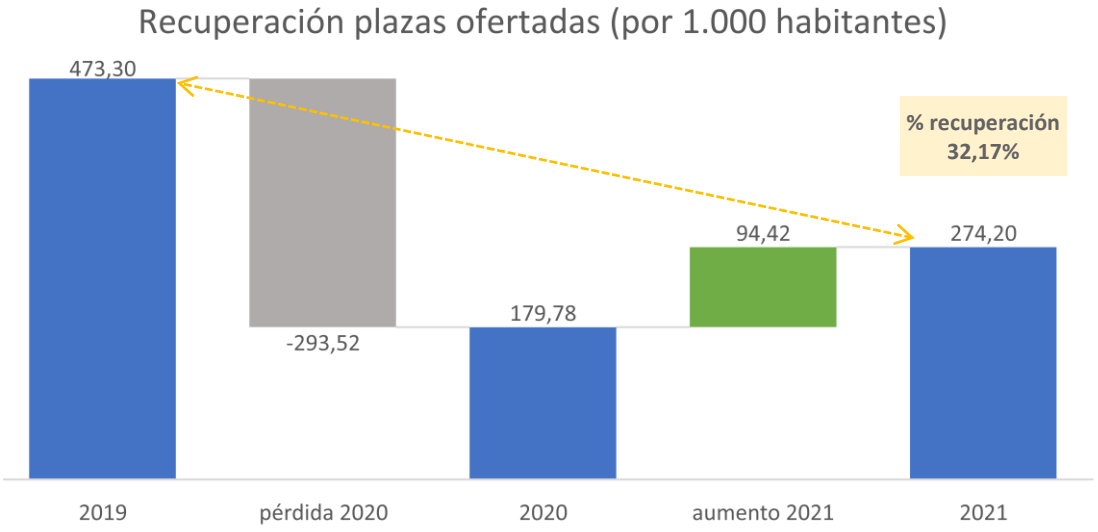
*2 En 2019 y 2020 se utilizaron gráficos de caja para representar la dispersión de los registros de aforo disponible y dar así información al respecto de como de significativa es la media respecto al conjunto de la muestra. De esta manera se podía representar gráficamente la gran diversidad de aforos que incluye la media. Esta diversidad de butacas por habitante disponibles evidencia que los aforos disponibles por los municipios no se encuentran dimensionados a la població d'una forma siempre equilibrada.*

*3 Lo que se observó en los anteriores informes es que en los municipios más poblados hay una mayor dificultad para disponer de espacios de dimensiones proporcionales. Y, en el otro extremo, encontramos municipios pequeños que disponen de espacios superdotados. Además, existen otros factores ya que algunos equipamientos establecen un área de influencia más allá del propio municipio, y por otra parte no todos han sido definidos ni construidos en la misma época ni con la misma disponibilidad de recursos.*



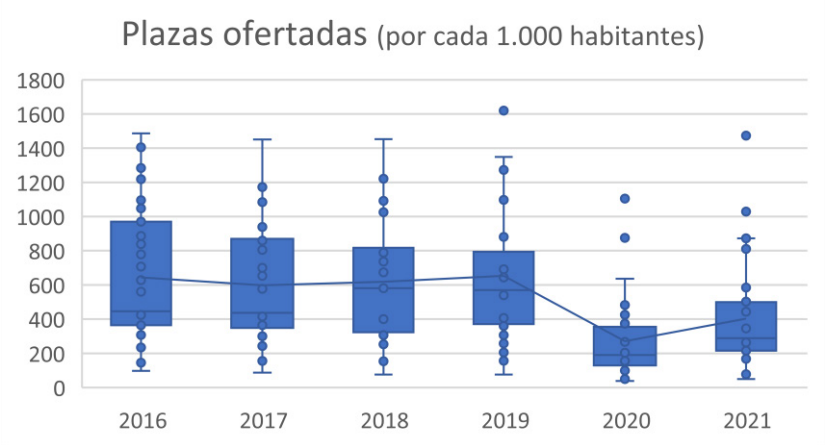

Para poder valorar la recuperación en aquellos indicadores más relevantes de oferta y demanda, se representarán gráficamente los resultados del 2019, del 2020 y del 2021 en un gráfico de cascada. De esta manera se capta visualmente el alcance de la recuperación respecto al último año normalizado (el 2019). Además, se introduce una nueva métrica, el **porcentaje de recuperación**[4] , para ver en qué grado aquel indicador se ha recuperado del impacto sufrido a causa de la pandemia.

En el caso de las plazas ofertadas (por 1.000 habitantes) **se ve un inicio de recuperación: en 2021 se recuperó una de cada tres plazas perdidas con la caída del 2020.**




*4 El porcentaje de recuperación es el resultado de la diferencia entre el 2021 y el 2020 (numerador) y la diferencia entre el 2019 y el 2020 (denominador). Esta métrica nos permite saber cuál es el grado de recuperación de la caída producida el 2020. El cálculo se expresaría de la forma siguiente:*
*%R=(indicador círculos X 2021)-(indicador círculos X 2020)/(indicador círculos X 2019)-(indicador círculos X 2020)*

Por otra parte, se utilizarán **gráficos de caja para representar la dispersión de los datos entre los diferentes municipios participantes** y dar así información sobre el grado en que la media es significativa respecto al conjunto de la muestra[5] .




Lo que vemos es que, hasta el 2019, hay bastante diversidad entre los municipios participantes de los Círculos, se observan municipios con un alto volumen de población con una oferta limitada y otros, en cambio, sean grandes o pequeños, con un gran volumen de oferta por habitante. Sin embargo, con la irrupción de la pandemia el **2020, el conjunto de valores es mucho más homogéneo para todos los participantes y se iguala la escasez de oferta escénica** como consecuencia del paro de la actividad. En **2021** hay de nuevo más diversidad en los registros, pero si se compara con el 2019 y con los años precedentes, **continúa habiendo una mayor concentración de municipios en el rango bajo de plazas ofertadas.**

**Plazas ofertadas**

**274** media plazas ofertadas por cada 1.000 hab.

↑ **52,5 %** vs. 2020 || ↓ **-42 %** vs. 2019

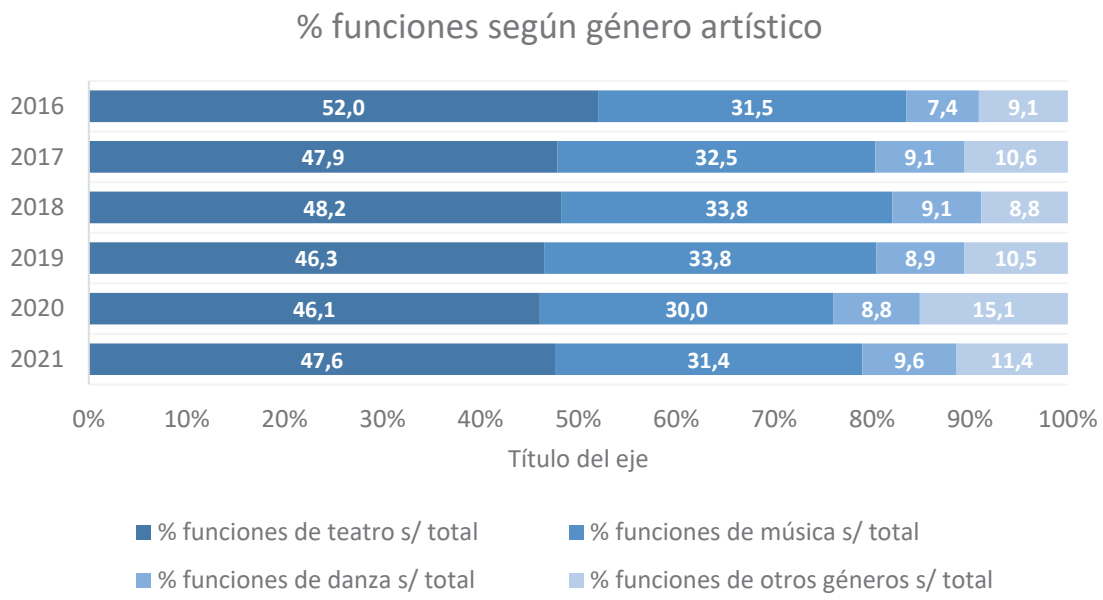
**49,6** mínimo
**1.473,8** máximo

**El 2021 significa el inicio de la recuperación de la oferta después del impacto abrupto del COVID-19: se ha recuperado una de cada tres plazas ofertadas que se perdieron el 2020.**

5 *En estos gráficos se muestran los valores de los 33 municipios representados por puntos sobre un eje vertical sobre el que dibujamos una línea inferior correspondiente al dato mínimo; una segunda línea en la que empieza la caja y que señala el primer cuartil, el valor por debajo del cual encontramos el 25 % de los puntos; una tercera línea dentro de la caja donde encontramos la mediana, el punto por debajo del cual encontraríamos el 50 % de los puntos; la cuarta línea que cierra la caja correspondiente con el tercer cuartil, por debajo del cual encontramos el 75 % de los puntos, la quinta y última línea donde encontraremos el máximo siempre y cuando no haya en los datos algún punto atípico, por encima de 1,5 veces el rango intercuartil (diferencia entre el cuartil 3 y el cuartil 1) desde la mediana. Por encima de esta cuarta línea encontraremos los valores atípicos si existen. Con datos de más de un año sumaremos una línea de evolución de la mediana.*

### *2.1.B. Análisis de la diversidad de la oferta*

En el análisis de la oferta en función del género programado no hay cambios sustanciales y **se mantiene el predominio de los porcentajes del teatro y la música** en el conjunto de la programación.




Sin embargo, **la música (31,4% en 2021) recupera parte del peso que tenía en las programaciones escénicas en años precedentes y que había perdido en el 2020**. En cuanto a la danza (9,6% en 2021) y los otros géneros (11,4% en 2020) recuperan un porcentaje bastante significativo y que se acerca a los de los años anteriores al estallido del COVID-19.

**Diversidad de la oferta por género**

**47,6%** funciones de teatro
↑ **3,2 % vs.** 2020 || ↑ **2,8 % vs.** 2019

**31,4 %** funciones de música
↑ **4,4 % vs.** 2020 || ↓ **-7,1 %** vs. 2019

**11,4 %** funciones de otros géneros
↓ **-24,6 % vs.** 2020 || ↑ **8,2 %** vs. 2019

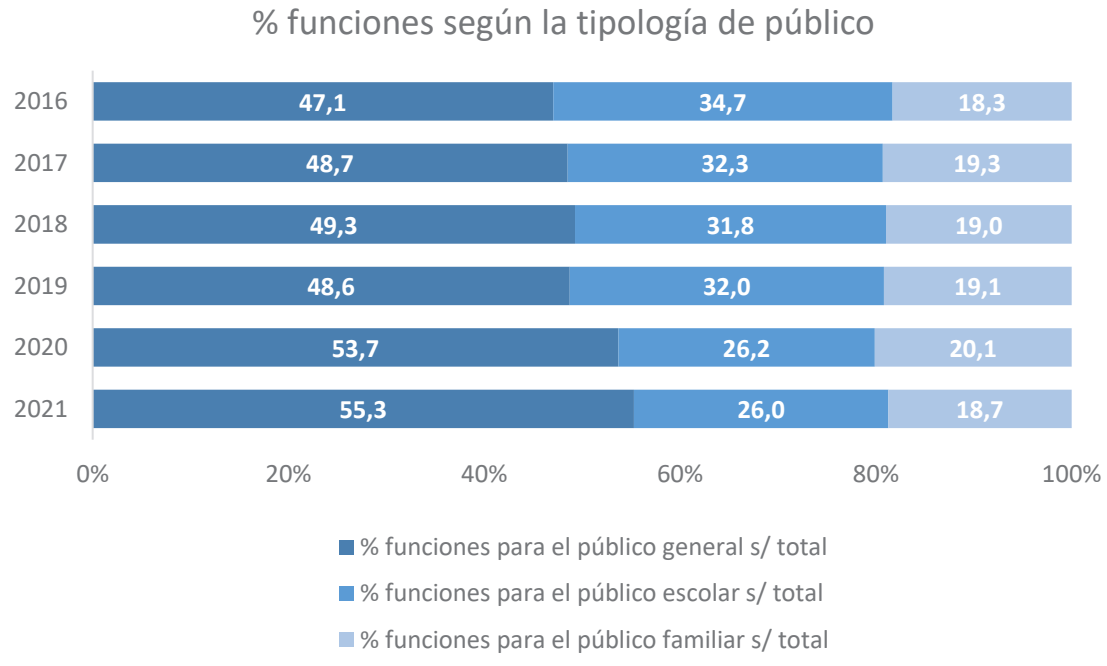
**9,6%** funciones de danza
↑ **8,5 % vs.** 2020 || ↑ **7,0 % vs.** 2019

Ahora, calculamos la media a partir de la variable del número de funciones, de manera que, más allá del peso relativo, se pueda analizar qué volumen de recuperación en la oferta por género artístico se ha producido. **En 2021, el número de funciones se recupera en todos los géneros de forma notable**, excepto para los otros géneros que lo hace en menor medida. **De media se han programado 32 funciones de teatro en 2021, un 66 % más** que en 2020, pero todavía un 26,6% por debajo del 2019. En el caso **de la música se han programado 21 funciones de media, un 68% por encima del 2020, pese a continuar un 33,7% por debajo de 2019. La danza ha recuperado buena parte de las funciones y sólo dista un 23,5% de las funciones de 2019.**

| media de funciones 2021 | | vs.2020 | vs.2019 | 2016-2021 |
|---|---|---|---|---|
| teatro | 32,2 | 65,88% | -26,61% | |
| música | 21,2 | 67,84% | -33,69% | |
| danza | 6,5 | 74,38% | -23,55% | |
| otros géneros escénicos | 7,7 | 21,21% | -22,73% | |

**En 2021 todos los géneros recuperan funciones de forma notable: la danza es la que tiene una recuperación más pronunciada. La música ha recuperado dos de cada tres funciones que había perdido respecto al 2019.**

A continuación, se analiza la oferta desde el punto de vista de la **tipología de público**. Los Círculos de Comparación Intermunicipal recogen datos en función de si se trata de una oferta destinada al **público escolar**, de una programación para el **público general** o para el **público familiar**.



**El 2020 supone una caída notoria del peso de las programaciones escolares**. Mientras que hasta el 2019, de media, los espacios escénicos dedicaban un tercio de las funciones a las escuelas, en **2021 las funciones escolares no han recuperado el peso que tenían antes de la pandemia** y representan solamente una cuarta parte de la programación, lo mismo que en 2020.

Por otra parte, también en 2021, **el peso de la programación destinada al público general crece en detrimento de la programación familiar** que recula hasta representar un 18,7% del total de las funciones. Habrá que seguir estos indicadores en el futuro inmediato para ver si hay una recuperación de las programaciones escolares y por si la pérdida de peso de las programaciones familiares se trata de un hecho puntual o se alarga en el tiempo.

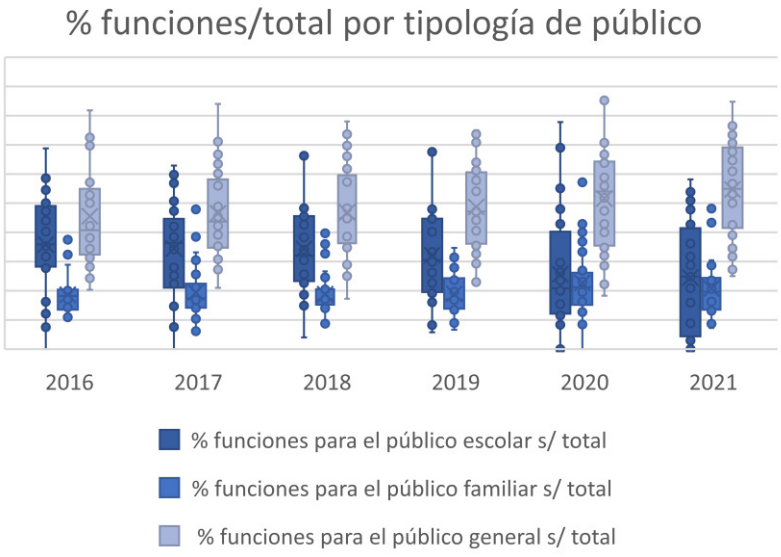
**Diversidad de la oferta según tipo de público a los que se dirige**

**26,0%** funciones escolares
↓ **-0,7 % vs.** 2020 || ↓ **-18,7 %** vs. 2019

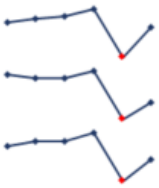
**55,3 %** funciones público general
↑ **2,9 % vs.** 2020 || ↑ **13,8 %** vs. 2019

**18,7%** funciones público familiar
↓ **-6,9 % vs.** 2020 || ↓ **-2,0 %** vs. 2019

De nuevo, hay que tener en cuenta que existe una **importante diversidad** entre los diferentes recintos escénicos participantes en los Círculos, en lo referente a la programación según tipología de público. A lo largo de toda la serie analizada, hay equipamientos sin casi programación escolar y, en cambio, en otros es la programación mayoritaria. Pasa lo mismo con las programaciones general y familiar que en función del municipio presentan realidades diversas.



Sin embargo, en 2020 esta disparidad entre municipios en función del tipo de público al que va dirigida la programación es aún más acusada[6]. El 2021, sigue un patrón similar al del 2020, y **en todos los municipios se nota la reducción de las funciones escolares que durante la primavera de 2021 aún no estaban normalizadas (curso 2020/2021)**. Del mismo modo se ve como en todos los municipios en 2021 ha bajado la programación familiar.

| media de funciones 2021 | | vs.2020 | vs.2019 | 2016-2021 |
|---|---|---|---|---|
| público general | 37 | 65,41% | -18,70% |  |
| público escolar | 18 | 59,60% | -41,91% | |
| público familiar | 13 | 49,57% | -30,03% | |

De nuevo, si realizamos una media sobre la variable del número de funciones de todos los municipios se observa **una recuperación en el 2021 respecto al 2020, pero en todos los casos se continúa por debajo de 2019. La programación destinada al público general es la que cuenta con una mayor recuperación, quedando sólo un 18,7% por debajo de 2019.** En cambio, la programación escolar, la que más afectación tuvo en 2020, a pesar de aumentar un 60% las funciones de media respecto al año anterior todavía es la que más dista de los registros de 2019.

**Hay una cierta recuperación del conjunto de la oferta según tipología de público respecto a 2020: la programación general es la que más rápido se ha recuperado, en cambio la programación escolar y la familiar aún presentan registros con más de un 30% de diferencia respecto al 2019.**

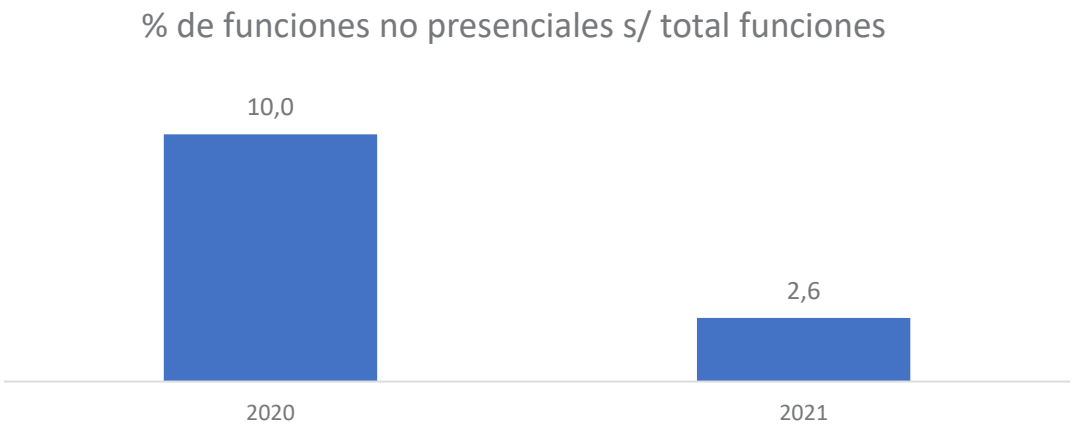
6 *Estadísticamente, hay un rango más amplio de divergencias (la longitud de los cajetines es más acusada que otros años)*

### *2.1.C. Análisis de la oferta no presencial*

En 2020 los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Espacios escénicos incluyeron como novedad un conjunto de indicadores que permitieran **medir la actividad escénica no presencial**. Estos indicadores surgieron como consecuencia de la importante oferta en línea y en *streaming* que ofrecieron algunos espacios durante el confinamiento de 2020 y, posteriormente, durante los meses en los que todavía existían muchas restricciones para un acceso normalizado a la oferta presencial.

Así, si en 2020 se registró un auge notable de este tipo de oferta, **en 2021 los datos muestran un descenso, las funciones no presenciales representan sólo un 2,6% sobre el total de la oferta**. Hay que tener en cuenta la excepcionalidad de 2020, un año en que la oferta presencial registró mínimos históricos y, en cambio, la oferta no presencial tomó más protagonismo.

Además, en **2021 solo cinco municipios han ofrecido funciones no presenciales** cuando en 2020 fueron diecisiete. De esta manera los datos apuntan a que la oferta no presencial es un fenómeno residual que mantendrán algunos espacios como una apuesta por la transformación digital, pero que la mayoría de las programaciones han abandonado para volcarse plenamente al formato presencial únicamente.




**Funciones no presenciales**

**2,6%** de funciones no presenciales s/ total funciones profesionales
↓ **-74,3 % vs.** 2020

**5** municipios participantes con oferta no presencial
↓ **-70,6 % vs.** 2020

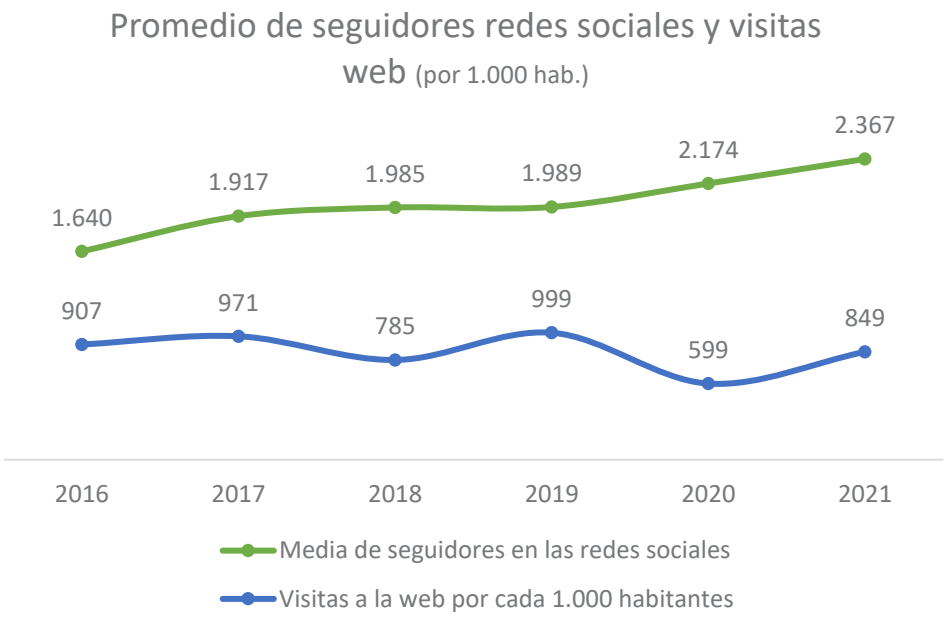
**La oferta no presencial se convierte en residual, en 2021 solo cinco municipios han ofrecido funciones no presenciales y el porcentaje global sobre el total de funciones se ha reducido a un 2,6% sobre el total de funciones.**

### *2.1.D. Análisis de la comunicación digital*

Los indicadores relacionados con el alcance de la comunicación digital permiten estimar el grado de impacto de los contenidos digitales de los equipamientos, el número de seguidores y el número de visitas a las páginas web por habitante de media. Para estos indicadores hay que tener en cuenta que la serie histórica no cuenta con datos de todos los participantes, ya que algunos municipios no disponen de estos datos, o simplemente no hay web o perfiles de redes sociales propios del equipamiento. **En 2020 y 2021 han reportado datos de tráfico web 23 municipios, y 30 municipios han reportado de redes sociales.**

**El número de seguidores en las redes sociales continúa con una tendencia creciente** y lo ha hecho con más fuerza en los dos últimos años. El uso de las redes sociales, las publicaciones y el *engagement* con las comunidades digitales ha tomado más relevancia desde la pandemia.

**Las visitas a la web se han recuperado en 2021 sin llegar a los niveles de 2019, pero mejoran los registros de 2018.** A pesar de una menor oferta (restricciones) y una menor demanda (hábitos), la compra de entradas por vía *online* está a nivel de máximos, lo que podría explicar la rápida recuperación de las visitas a la web.




**Las redes sociales continúan un crecimiento sostenido, y las visitas a las webs se recuperan a pesar de estar por debajo de 2019.**

**Web y redes sociales**

**2.367** media seguidores en las redes sociales

↑ **7,3 % vs.** 2020

**849** visitas web por. 1000 hab.

↑ **41,7 %** vs. 2020 || ↓ **-15,0 %** vs. 2019

### *2.1.E. Análisis de uso de los espacios*

Para poder analizar toda la actividad que se realiza en los espacios escénicos, más allá de la programación profesional, se contabilizan el **total de días de uso de la sala** para alguna actividad, así como el **número de actos** que se realizan. **Los datos de la evolución histórica de los últimos años mostraban un uso** intensivo de los espacios escénicos, con un amplio acceso de la ciudadanía. Esta tendencia de nuevo se rompe con los datos de 2020 con la aparición del COVID-19.

En 2021 el uso de los equipamientos ha mejorado con creces los registros de 2020, pero aún no ha llegado a una situación de normalidad. **Los días de uso de los espacios continúan por debajo de los datos de 2019 y los años precedentes,** tanto si se trata de programación profesional como si son otras actividades. Sin embargo, se observa cómo la **programación profesional y las cesiones han tenido una recuperación más rápida**, a pesar de permanecer por debajo de 2019. Por el contrario, en el caso de los alquileres los datos remontan más tímidamente.




**Días anuales con uso de sala**

**138** días uso por sala

↑ **69,3 % vs.** 2020 | | ↓ **21,9%** vs. 2019

**29** función profesional

↑ **77,43 % vs.** 2020 | | ↓ **21,0%** vs. 2019

**Actos anuales realizados mediante:**

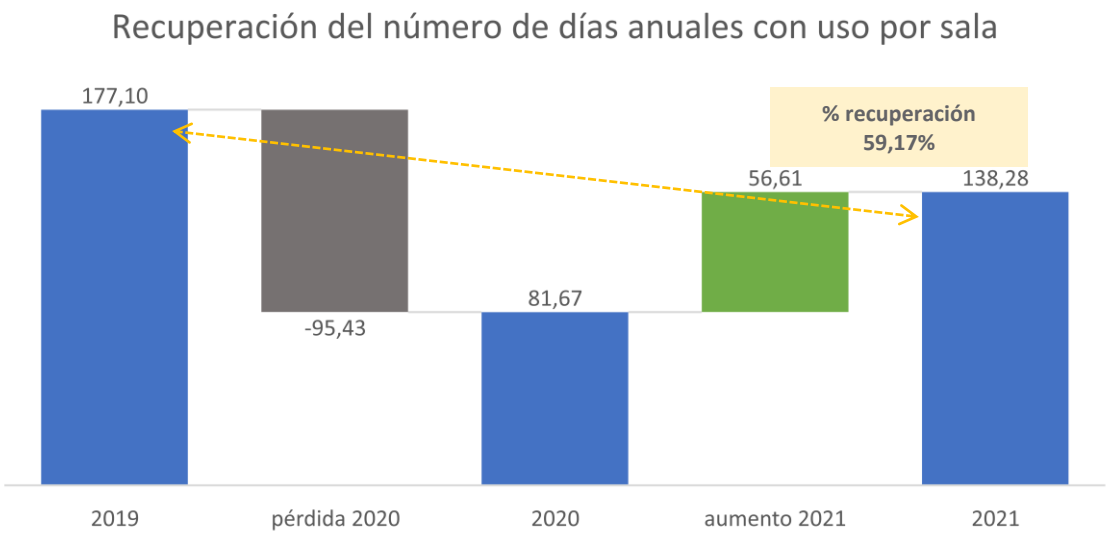
**8,6** alquiler de sala

↑ **21,2 % vs.** 2020 | | ↓ **62,9%** vs. 2019

**18** cesión gratuita

↑ **128,6 % vs.** 2020 | | ↓ **22,0%** vs. 2019

Nos volvemos a fijar en el **porcentaje de recuperación** para este indicador. Lo que se aprecia es que **en 2021 se recupera un 60% de la actividad perdida en 2020** fruto de la pandemia.




**En 2021 se ha recuperado hasta un 60% de los días de uso de los espacios escénicos:**
**la programación profesional y las cesiones de uso gratuitas se recuperan con más fuerza, mientras que el número de actos mediante alquiler se recupera más lentamente.**

## 2.2. Usuario/cliente

Los objetivos con los que se ordenan y alinean los indicadores de Usuario/cliente son:

| | |
|---|---|
| Usuario/ cliente | Fomentar la asistencia a los espacios escénicos municipales |
| | Fomentar el acceso y la participación de los usuarios |
| | Fomentar la asistencia a todo tipo de espectáculos |
| | Fomentar la asistencia de todo tipo de público |
| | Fomentar el acceso a la programación no presencial de los espacios escénicos |

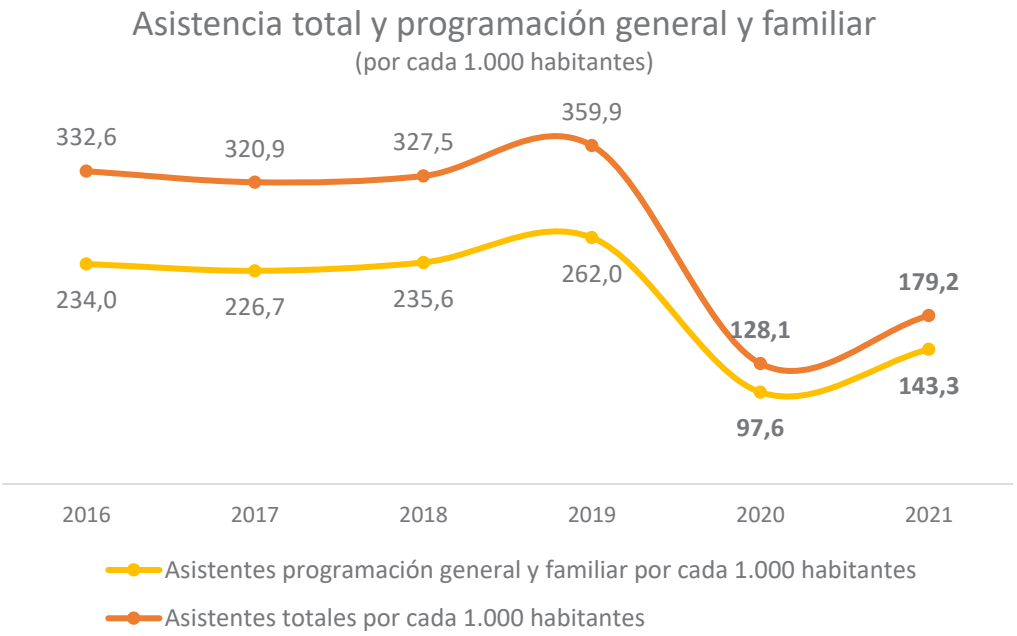
En el análisis de la **demanda** evaluaremos la evolución a lo largo de los años de las **asistencias** y el **número de entradas**. Principalmente, nos focalizaremos en los datos de 2021 para entender cómo se está produciendo la recuperación de la demanda tras el descenso de 2020 a causa del COVID-19. Finalmente, el análisis nos muestra una imagen bastante definida de cuál **es el impacto de las programaciones escénicas municipales hacia la ciudadanía.**

| Usuario / Cliente | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Fomentar la asistencia a los espacios escénicos municipales** | | | | | | |
| Asistentes por cada 1.000 habitantes | 332,6 | 320,9 | 327,5 | 359,9 | 128,1 | 179,2 |
| Asistentes Programación general y familiar por cada 1.000 habitantes | 234,0 | 226,7 | 235,6 | 262,0 | 97,6 | 143,3 |
| % de asistentes sobre aforo | 70,8 | 71,3 | 75,6 | 76,0 | 71,3 | 65,3 |
| % entradas vendidas sobre asistentes (teatro general y familiar) | 87,8 | 87,0 | 85,8 | 85,7 | 88,0 | 87,5 |
| **Fomentar el acceso y la participación de los usuarios** | | | | | | |
| % entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas (s/ total) | 46,1 | 51,1 | 57,0 | 59,4 | 66,8 | 73,6 |
| % entradas vendidas con descuento (excluyendo abonos) (s/ total) | 34,2 | 36,8 | 37,5 | 37,4 | 35,9 | 37,6 |
| % de entradas vendidas por abono (s/ total) | 15,3 | 17,0 | 17,9 | 17,8 | 17,4 | 14,6 |
| **Fomentar la asistencia a todo tipo de espectáculos** | | | | | | |
| % de asistentes a funciones de teatro s/ total | 48,3 | 46,5 | 47,6 | 44,1 | 48,5 | 47,8 |
| % de asistentes a funciones de música s/ total | 37,4 | 37,5 | 36,3 | 40,9 | 32,5 | 35,4 |
| % de asistentes a funciones de danza s/ total | 7,1 | 8,0 | 8,7 | 7,9 | 8,1 | 9,0 |
| % de asistentes a funciones de otros géneros s/ total | 7,2 | 8,0 | 7,3 | 7,1 | 10,5 | 7,9 |
| **Fomentar la asistencia de todo tipo de público** | | | | | | |
| % de asistentes a funciones para público general s/ total | 52,4 | 53,4 | 54,1 | 54,2 | 59,3 | 63,4 |
| % de asistentes a funciones para público familiar s/ total | 18,0 | 17,3 | 17,9 | 18,6 | 16,9 | 16,6 |
| % de asistentes a funciones para público escolar s/ total | 29,7 | 29,3 | 28,1 | 27,2 | 23,5 | 20,1 |
| **Fomentar el acceso a la programación no presencial de los espacios escénicos** | | | | | | |
| Media de visualizaciones de las funciones no presenciales del espacio escénico | | | | | 452,9 | 193,3 |

### *2.2.A. Análisis de la asistencia y ocupación de los Espacios escénicos*

**En los años precedentes a la pandemia la demanda aumentó progresivamente hasta marcar el pico máximo en 2019 con 359,9 asistencias por cada 1.000 habitantes.** Con la irrupción de la pandemia, los confinamientos y las restricciones de la actividad cae la oferta y consecuentemente la demanda lo hace en una proporción parecida (hay una caída de la asistencia del 65% en 2020).

**En 2021 la demanda se recupera, pero lo hace más lentamente que la oferta**. Las 179,2 asistencias por cada 1.000 habitantes **suponen un crecimiento de un 40% respecto a 2020**, pero aún quedan lejos de los registros de 2019 y años precedentes. Si focalizamos la atención en el análisis de la asistencia de la programación profesional general y familiar, la fotografía es calcada y, a pesar de la recuperación respecto a 2020 (143,3 asistencias por cada 1.000 habitantes), la cifra también queda lejos de las 262 de 2019.




**Asistencia**

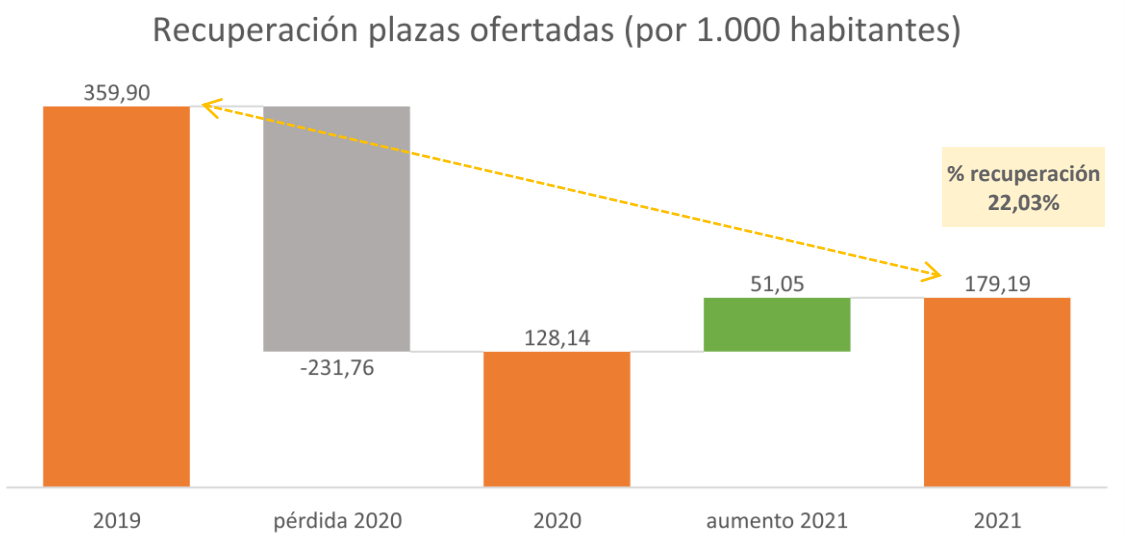
**179,2** asistentes por 1.000 habitantes

↑ **39,8 %** vs. 2020 || ↓ **-50,2 %** **vs.** 2019

**143,3** asistentes a la programación general y familiar

↑ **46,8 %** vs. 2020 || ↓ **-45,3 %** **vs.** 2019

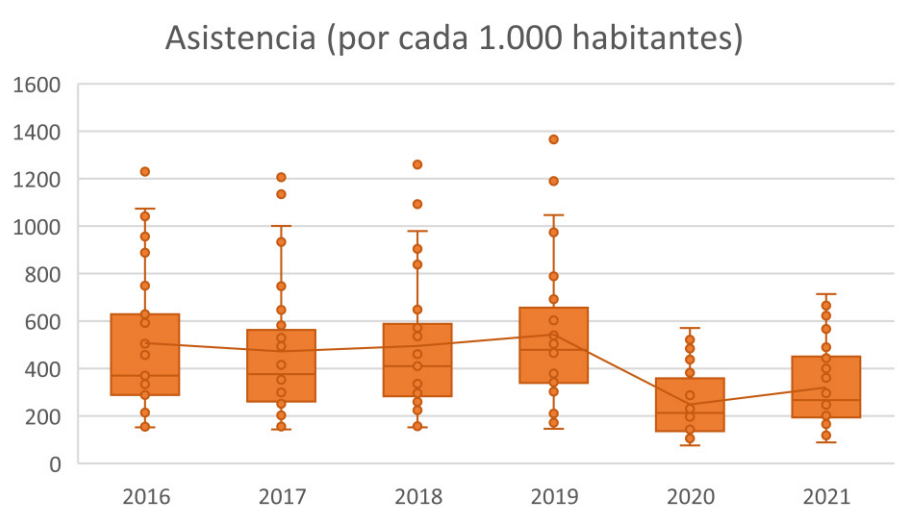
**El porcentaje de recuperación de la demanda tras el impacto del COVID-19 es menor que el de la recuperación de la oferta**. Si en el caso de la oferta se ha recuperado una de cada tres plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes, **en el caso de la asistencia sólo se ha recuperado el 22,03%**. Esta lenta recuperación de la demanda responde, a pesar de todo, a patrones esperables ya que los hábitos y el consumo cultural acostumbran a tener una recuperación más lenta. Por ejemplo, con anterioridad se ha analizado la recuperación del consumo escénico y cultural tras el impacto de la crisis económica sucedida entre 2008 y 2012, y en todos los análisis se aprecia cómo la demanda se recuperó muy lentamente. Habrá que ver si el impacto y la recuperación del COVID-19 en la demanda escénica reproduce unos patrones similares a los de la crisis financiera o se recupera más rápidamente[7].



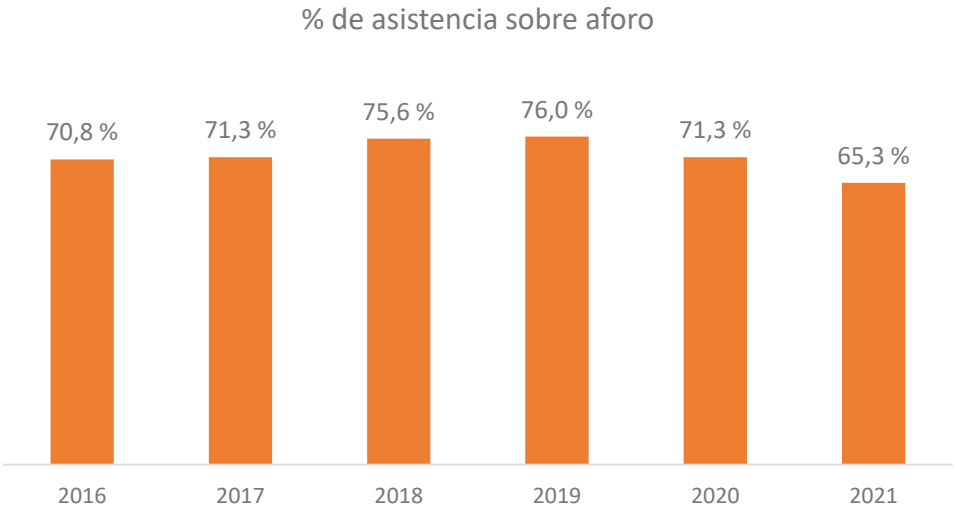

**La demanda se recupera más lentamente que la oferta.**
**La asistencia ha superado los registros respecto a 2020 pero queda lejos de 2019.**

Si nos fijamos en los resultados de la asistencia para cada uno de los municipios en un gráfico de cajas, vemos claramente que **en 2020 y 2021 la asistencia por cada 1.000 habitantes se sitúa en rangos más bajos que los años precedentes y lo hace de una forma más homogénea** (la distancia entre puntos es menor). Por lo tanto, la media es representativa de una caída de la asistencia en el conjunto de los municipios y de una cierta recuperación en 2021, pero lejos de los registros precedentes a la pandemia.

*7 En el informe de 2019 de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Espacios Escénicos, y de los años precedentes, se analiza de forma específica esta lenta recuperación tras la crisis económica. Por otro lado, también se puede consultar esta recuperación del consumo en todo el estado español, tanto por la crisis financiera como por el COVID en el estudio publicado conjuntamente por La Red de Teatros y FAETEDA https://www.faeteda.org/es/estudio-impacto-covid-19/*




Por otro lado, **la ocupación[8] (% de asistentes sobre aforo) registra una media del 65% para todos los municipios participantes. Significa el registro más bajo desde 2009, año de inicio de la serie de recogida de datos, a excepción de 2012 en que la ocupación fue del 64%**. De esta manera, en 2021 se ha recuperado cierto nivel de oferta, pero la demanda queda lejos de satisfacerse y, por ello, el nivel de ocupación ha disminuido. Este indicador clarifica aún más que la demanda tiene una recuperación más lenta que la oferta, habrá que ver si en los datos de 2022 hay una mayor normalización y la ocupación recupera registros similares a los previos a la pandemia.




**Ocupación**

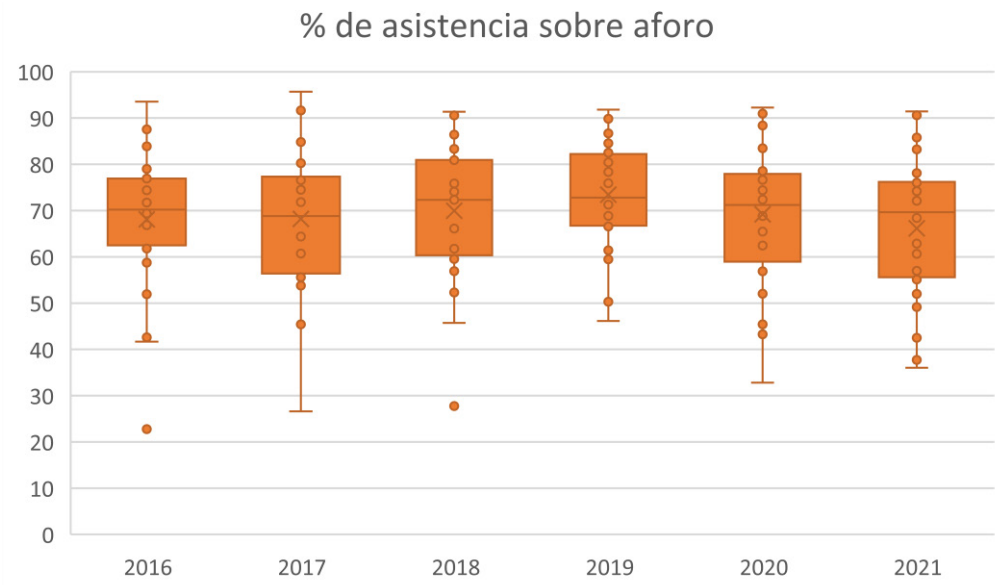
**65,3 %** ocupación media

↓ **- 8,3 %** vs. 2020 | | ↓ **-14,0 % vs.** 2019

8 *Las variables recogidas desde los Círculos han tenido en cuenta los diferentes aforos permitidos durante la temporada.*

En este caso, sin embargo, **si nos fijamos en lo que ha pasado con la ocupación en los diferentes municipios participantes, vemos una mayor dispersión de los datos, de manera que, el resultado de la media, a pesar de marcar una tendencia generalizada, no es representativo para todos los municipios.**

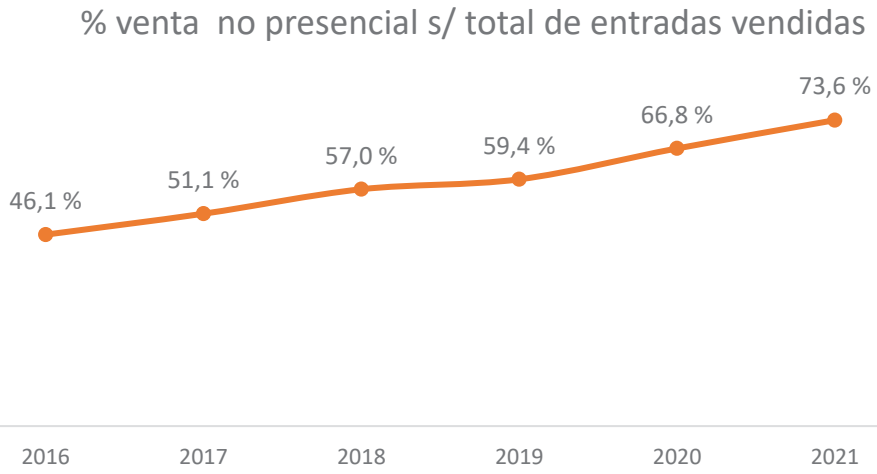
En 2021 la concentración de municipios en los intercuartiles inferiores es superior a los años precedentes, lo que hace variar la media de ocupación a la baja. Sin embargo, **hay 15 municipios participantes (45,45%) que registran una ocupación por encima del 70%.**




**Se ha recuperado el 52,5 % de la oferta, respecto a 2020, pero la demanda queda lejos de ser satisfecha: un 65% de ocupación media en 2021 es el registro más bajo desde 2014. Sin embargo, 15 de los 33 municipios han registrado una ocupación superior al 70%.**

### *2.2.B. Análisis de modalidades de compra*

En cuanto a la **venta *online*, registra un aumento notable**, y con el crecimiento que ya tuvo en 2020, el incremento respecto a 2019 es del 24%. Así, parece que la **compra *online* se convierte en la modalidad cada vez más habitual** entre la ciudadanía que asiste a las programaciones escénicas. Si bien es cierto que muchos equipamientos han cancelado la venta en la taquilla temporalmente y solo han vendido a través de la web, también hay que tener en cuenta que, en el caso de la venta online, el COVID-19 ha provocado un cambio de hábitos que ha aumentado y ha extendido su uso.

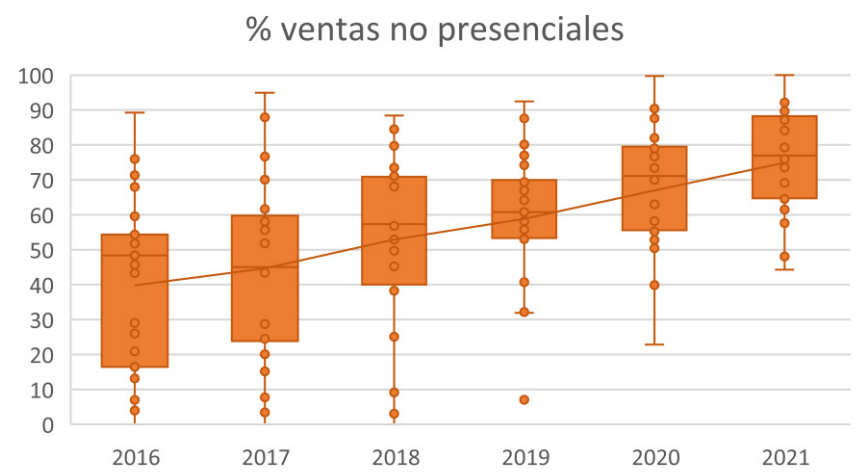



**Modalidad de compra**

**73,6 %** venta no presencial

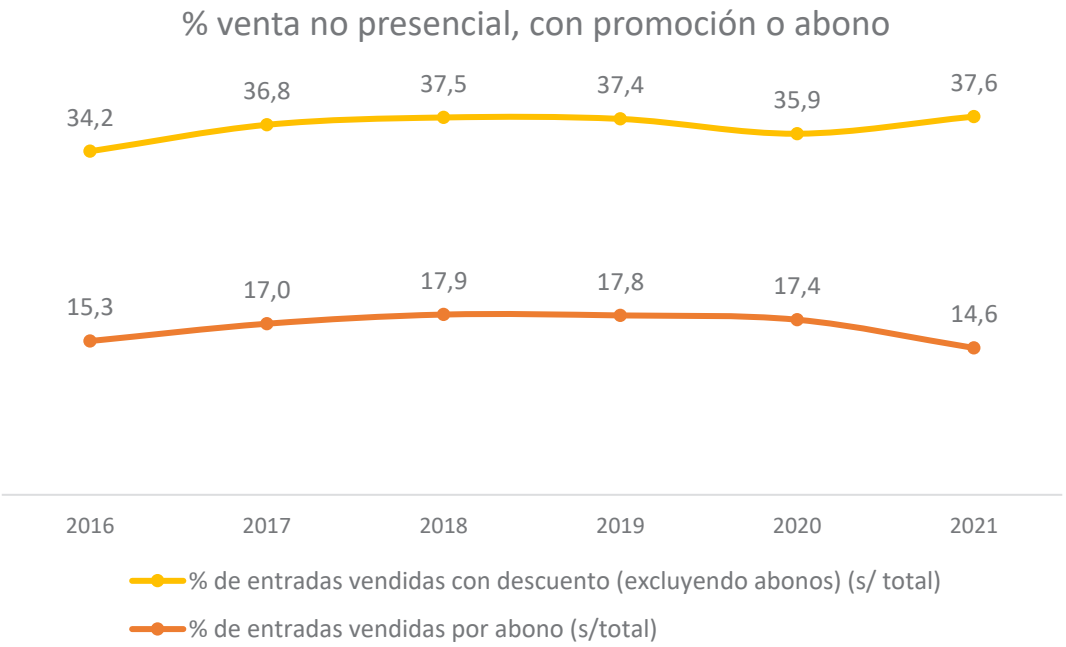
↑ **10,2 %** vs. 2020 || ↑ **24,0 %** **vs.** 2019

Esta tendencia positiva se refuerza por el hecho de que **es el tercer año consecutivo que todos los municipios participantes de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Espacios escénicos han ofrecido el servicio *online* de venta de entradas**. Además, el análisis con los gráficos de cajas nos permite captar cómo **esta tendencia positiva en la venta *online* se está produciendo en todas partes de forma muy homogénea.**



**El porcentaje de entradas vendidas en la modalidad de abono obtiene el registro más bajo de los años analizados** (14,6%). Sólo en 2014 tuvo un porcentaje de abonos inferior (14%), desde el inicio del Círculo. Hay que tener en cuenta que algunos municipios no ofrecen esta modalidad de entrada, pero múltiples factores podrían explicar el descenso: una menor oferta hace menos atractiva la venta de abonos, circunstancia que ha provocado que algunos espacios la hayan dejado de utilizar temporalmente. Por otro lado, este descenso también denotaría menos frecuencia por parte de aquellos públicos más fieles.

**Las entradas vendidas con algún tipo de descuento o promoción recuperan los porcentajes de 2019.**




**Formas de compra y políticas de precios**

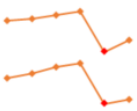
**14,6 %** venta abonos

↓ **-16,1 %** vs. 2020 | | ↓ **-18,1 %** vs. 2019

**37,6 %** venta con descuentos

↑ **4,7 %** vs. 2020 | | ↑ **0,6 %** **vs.** 2019

Si nos fijamos en la variable de venta de entradas y hacemos la media entre todos los municipios, nos permite hacernos una idea del **volumen de entradas por abono que se han perdido en 2020 y que se han recuperado en 2021.** De esta manera el **volumen total de abonos se recupera un 18% respecto a 2020,** se venden más abonos, aunque se queda un 57% por debajo del volumen de abonos vendidos en 2019.

| media de entradas vendidas 2021 | | vs.2020 | vs.2019 | 2016-2021 |
|---|---|---|---|---|
| descuento (excluyendo abonos) | 3.216 | 52,43% | -46,57% |  |
| vendidas por abonos | 1.249 | 18,20% | -56,81% | |

**La compra online se convierte en la modalidad cada vez más habitual entre la ciudadanía que asiste a las programaciones escénicas.**

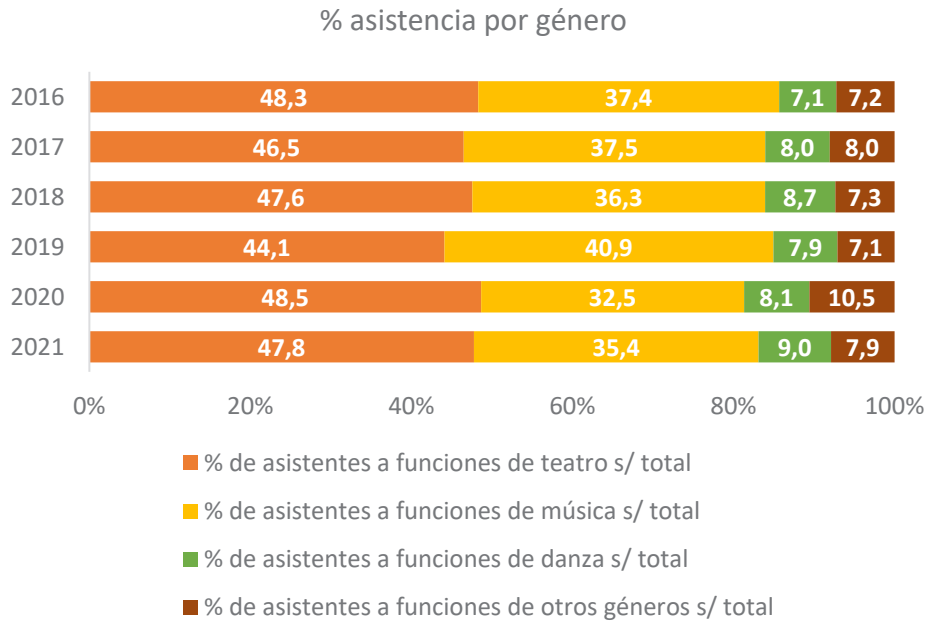
**Los abonos registran un porcentaje bajo sobre el conjunto de entradas, aunque en 2021 se han vendido más abonos que en 2020.**

**El abono es una tarifa que premia la fidelidad del público, las restricciones a la actividad y el cambio de hábitos pueden marcar una recuperación lenta.**

### 2.2.C. *Análisis de ocupación por géneros y públicos de la programación*

**La estructura de asistencia por género tiene una correlación con la oferta**. De esta manera, el porcentaje de asistencia para el teatro es mayoritario con cerca del 48% del total. En segundo lugar, la música con el 35% de la asistencia, recupera peso tras perder en 2020. La danza representa el 9% del total de asistencia y los otros géneros representan el 8%.

En los últimos años, aparte de una notable caída del peso de la música en 2020, no hay variaciones destacables en el peso de la asistencia por tipología de género. Tal y como decíamos, **la música recupera peso y se sitúa un 8,6 % por encima de 2020** y queda solo un 13,5% por debajo de 2019, en el que registró el mayor porcentaje de la serie.




**Asistencia por género de la programación**

**47,8 %** asistencia a teatro

↓ **- 1,5%** vs. 2020 | | ↑ **8,2 %** **vs.** 2019

**35,4 %** asistencia a música

↑ **8,6 %** vs. 2020 | | ↓ **-13,5 %** **vs.** 2019

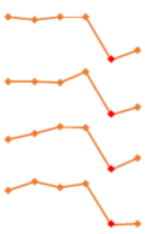
**9,0 %** asistencia a danza

↑ **11,2 %** vs. 2020 | | ↑ **13,3 %** vs. 2019

**7,9 %** asistencia a otros géneros

↓ **- 25,1%** vs. 2020 | | ↑ **11,8 %** **vs.** 2019

De todas maneras, **la estructura del porcentaje no nos da información concreta de cuál ha sido el impacto y la recuperación en el volumen de la asistencia** por género. Por este motivo, de nuevo, partimos de la diferencia entre la media de asistencia entre el 2021, el 2020 y el 2019, y vemos que **después de la caída del 2020 hay una recuperación de la asistencia en todos los géneros escénicos y que sucede de forma más destacada en el caso de la danza y de la música.**

| media de asistencia 2021 | | vs.2020 | vs.2019 | 2016-2021 |
|---|---|---|---|---|
| teatro | 5.849 | 34,06% | -48,61% |  |
| música | 4.329 | 47,87% | -58,92% | |
| danza | 1.102 | 51,44% | -46,21% | |
| otros géneros escénicos | 967 | 1,94% | -47,21% | |

**Hay una cierta recuperación de la demanda por género escénico respecto al 2020. La música y la danza son los géneros que en 2021 han registrado una mayor recuperación en el volumen de asistencia.**

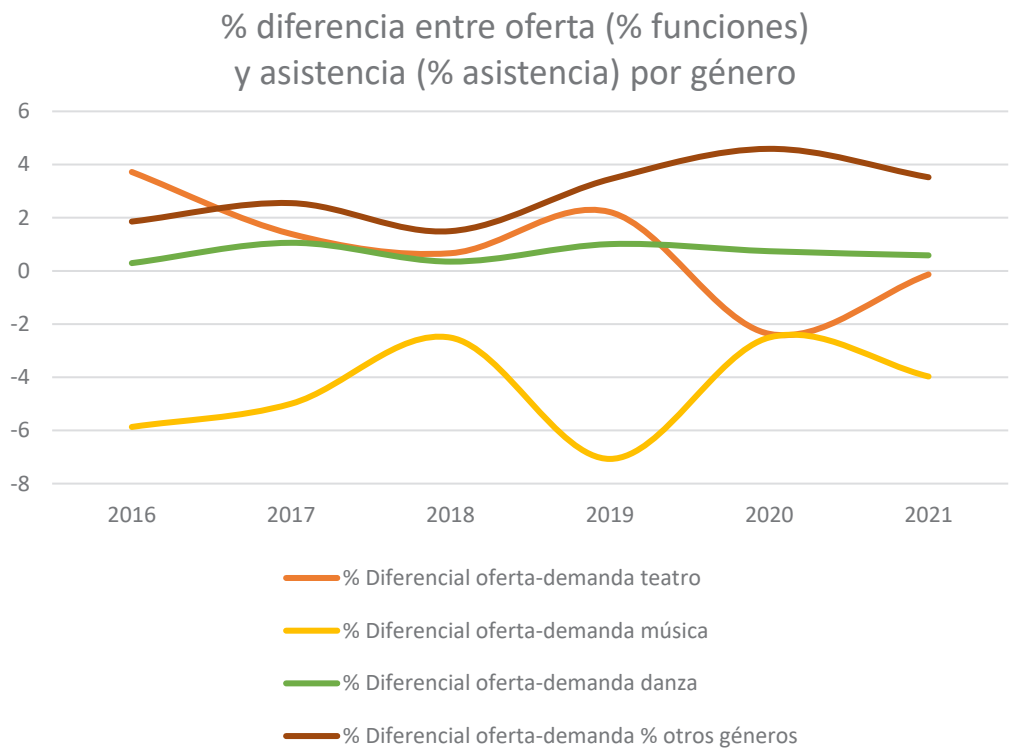
A lo largo de los últimos informes se ha analizado **el equilibrio entre oferta y demanda** en las programaciones[9], de manera que se puede observar cuál es la tensión de la demanda para cada género[10].

En los **años precedentes a la pandemia la oferta se situaba ligeramente por encima de la tensión de la demanda** (el porcentaje de asistencia era más bajo que el de funciones ofrecidas) **en el caso del teatro, la danza y otros géneros.** En cambio, **la música** acumula diferencias negativas, lo que indica que **tiene una tensión de demanda superior** al resto de los géneros artísticos, dado que reúne un porcentaje de asistencia superior al porcentaje de funciones ofrecidas.

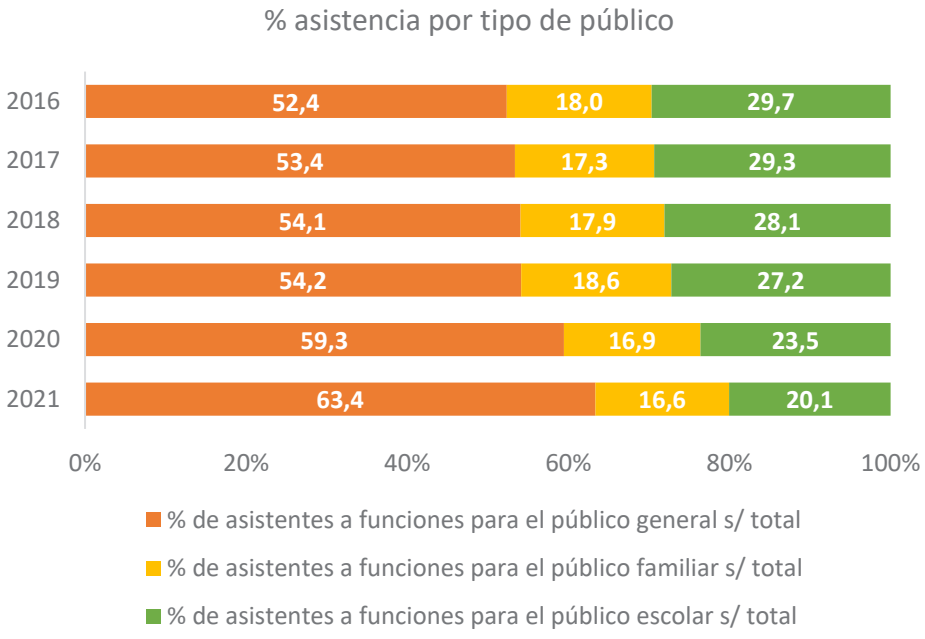
En 2020, con la pandemia, la oferta de funciones de teatro se redujo, y, por lo tanto, su tensión de demanda aumentó. En cambio, la música registró menos asistencia y perdió cierta tensión de demanda. **En 2021, la evolución parece recuperar la tendencia de años precedentes, y mientras el teatro pierde cierta tensión de demanda, la música lo recupera.**

*9 Calculamos la diferencia, restando el porcentaje de funciones menos el porcentaje de asistentes. Debemos tener en cuenta que evaluamos la oferta por el porcentaje de funciones, y no butacas. Asumimos, por lo tanto, que el número de butacas por función entre los diferentes géneros es similar, y que las restricciones para el 2020 las podemos aplicar por igual a todos los géneros.*

*10 Aquí se entiende por tensión de la demanda a partir del concepto de elasticidad, como la sensibilidad de la cantidad solicitada ante una variación en la oferta de los géneros.*




En cuanto a la asistencia por tipología de públicos se aprecia que hay un **mayor peso de la asistencia en la programación para público general** a lo largo de los años y que a raíz de la pandemia este porcentaje aún se ve más reforzado (un 63,4% de la asistencia sobre el total en 2021). Por el contrario, la asistencia a la programación familiar y, sobre todo, **la asistencia a la programación escolar, han perdido peso de forma notable (están un 14,8% por debajo de 2020 y un 26,4% respecto a 2019)**. Hay que tener en cuenta que las restricciones debido a la pandemia han afectado mucho más a la gestión de grandes grupos en equipamientos culturales.



**Asistencia por tipos de públicos a los que se dirige la programación**

**63,4 %** asistencia de público de programación general

↑ **6,9 %** vs. 2020 | | ↑ **17,0 %** **vs.** 2019

**16,6 %** asistencia de público familiar

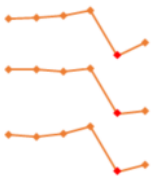
↓ **-1,9 %** vs. 2020 | | ↓ **-11,7 %** **vs.** 2019

**20,1 %** asistencia de público escolar

↓ **-14,8 %** vs. 2020 | | ↓ **-26,4 %** **vs.** 2019

En este caso, en el análisis de la media de la variable de asistencia entre todos los municipios, se observa que **la mayor recuperación se produce justamente en la media general**, a pesar de quedar un 44% por debajo de 2019.

**La asistencia a la programación escolar se ha recuperado más lentamente y es la que queda más lejos de los registros de 2019, un 65,04% por debajo.**

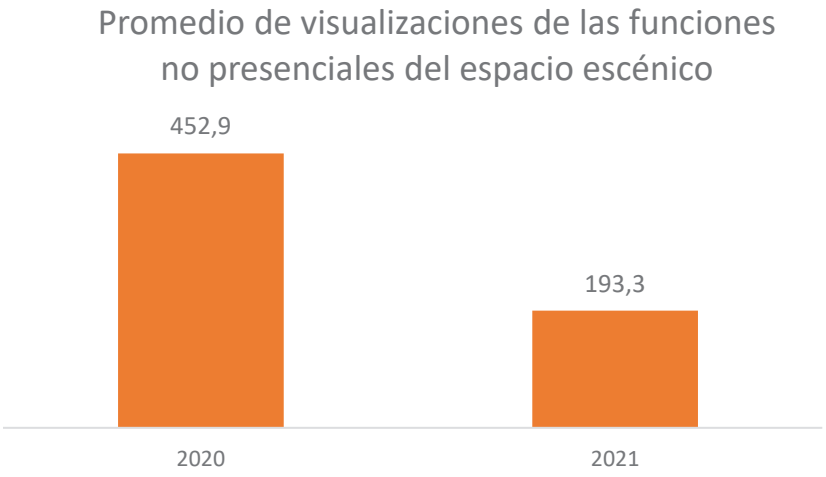
| media de asistencia 2021 | | vs.2020 | vs.2019 | 2016-2021 |
|---|---|---|---|---|
| público general | 7.760 | 45,61% | -44,43% |  |
| público escolar | 2.456 | 16,04% | -65,04% | |
| público familiar | 2.030 | 33,54% | -57,77% | |

**La asistencia a la programación general es mayoritaria, la asistencia a funciones escolares pierde peso y está lejos de los registros previos a la pandemia. Hay que tener en cuenta que las restricciones han perdurado buena parte de 2021, sobre todo en la gestión de grandes grupos.**

### *2.2.D. Demanda digital*

En 2020, como ya se ha descrito anteriormente, se incorporaron nuevos indicadores para poder registrar **la actividad no presencial y en línea** que se impulsó en los espacios escénicos a partir del confinamiento.

Si en 2020 reportaron datos diecinueve municipios, **en 2021 solo cinco municipios han reportado datos de la actividad escénica no presencial**. Esta reducción da una idea de cómo este tipo de actividad surgió como respuesta a un momento concreto y no se incorporó de forma estratégica en las programaciones escénicas, con alguna excepción.




De este modo, **el número de visualizaciones cae, ha habido una media de 193,3 visualizaciones de funciones no presenciales que supone un 57% menos que el año anterior.** Se podría decir que esta circunstancia es consecuencia, por un lado, de una menor oferta disponible y, por otro lado, porque no hay una consolidación ni capacidad para atraer suficiente demanda en un contexto de recuperación de la normalidad.

**Demanda de la oferta escénica no presencial**

**193,3** visualizaciones de funciones no presenciales (media)

↓ **-57 %** vs. 2020

**La demanda (las visualizaciones) de la oferta no presencial ha caído un 57% respecto a 2020. La oferta no presencial surgió como respuesta a un contexto determinado (el confinamiento) en el que la demanda era cautiva. Cuando este contexto ha cambiado parece que no hay una apuesta por parte de los equipamientos para este tipo de actividad, ni suficiente demanda.**

## 2.3. Valores organizativos

Los objetivos a analizar con los indicadores organizativos son:

| | |
|---|---|
| Valores organizativos | Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión |
| | Disponer de una dotación adecuada de RRHH |
| | Promover un clima laboral positivo para los trabajadores |
| | Mejorar las habilidades de los trabajadores |
| | Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres |

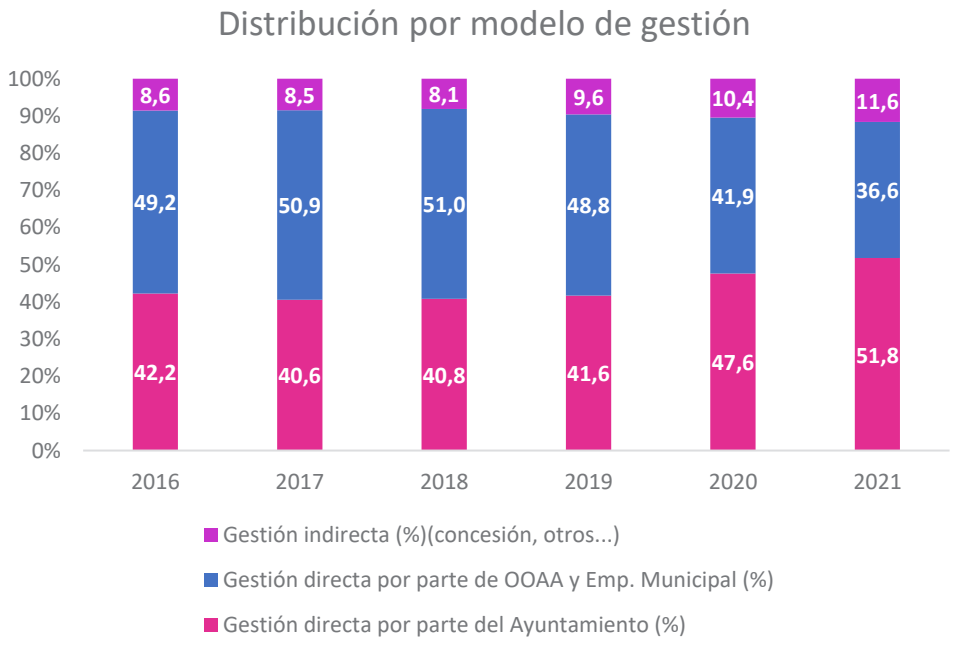
En este apartado el análisis se centra en los **recursos organizativos destinados a la gestión de los equipamientos, su adecuación, y los esfuerzos para su formación.**

Por otro lado, se cuenta con comparativas con otros ámbitos en los que se implementan los Círculos Intermunicipales, y se cuenta con una serie de indicadores lo suficientemente relevantes para poder evaluar la igualdad de género en las organizaciones que gestionan los espacios y las programaciones escénicas.

| Valores organizativos | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión** | | | | | | |
| Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA, Emp. municipal) (Espacios Escénicos) | 91,4 | 91,5 | 91,9 | 90,4 | 89,6 | 88,4 |
| Gestión directa por parte del Ayuntamiento (%) (Espacios Escénicos) | 42,2 | 40,6 | 40,8 | 41,6 | 47,6 | 51,8 |
| Gestión directa por parte de OOAA y Emp. Municipal (%)(Espacios Escénicos) | 49,2 | 50,9 | 51,0 | 48,8 | 41,9 | 36,6 |
| Gestión indirecta (%) (concesión, otros...)(Espacios Escénicos) | 8,6 | 8,5 | 8,1 | 9,6 | 10,4 | 11,6 |
| **Disponer de una dotación adecuada de RRHH** | | | | | | |
| Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por día de uso | 28,6 | 29,6 | 28,4 | 25,4 | 51,4 | 32,4 |
| Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por cada 100 plazas ofertadas de aforo | 26,9 | 28,3 | 29,2 | 27,9 | 68,6 | 49,2 |
| **Promover un clima laboral positivo para los trabajadores/ras** | | | | | | |
| % Horas de baja sobre horas anuales totales del personal estable | 3,6 | 2,2 | 2,8 | 3,8 | 3,6 | 4,0 |
| Antigüedad media de los trabajadores/ras estables | 10,2 | 10,2 | 10,9 | 10,3 | 11,1 | 12,5 |
| Sueldo bruto de un técnico de cultura | 31109,7 | 31683,0 | 30737,6 | 30737,6 | 31466,7 | 36567,9 |
| Sueldo bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico | 33377,1 | 33684,8 | 34299,3 | 34573,9 | 34541,8 | 34667,5 |
| **Mejorar las habilidades de los trabajadores/ras** | | | | | | |
| Horas anuales de formación por trabajador (personal estable) | 10,0 | 12,0 | 13,5 | 14,8 | 11,2 | 8,4 |
| **Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres** | | | | | | |
| % de mujeres respecto al total de trabajadores/ras estables | 48,3 | 48,7 | 49,6 | 44,8 | 47,9 | 49,7 |
| % de mujeres con mando sobre el total de mandos | - | 43,3 | 45,5 | 47,9 | 48,0 | 47,6 |

### *2.3.A. Análisis del modelo de gestión*

Los modelos de gestión dependen de las circunstancias de cada equipamiento y de la organización que cada ayuntamiento estipula para este tipo de servicios. Así, **la mayoría de los espacios escénicos se gestionan de forma directa desde los ayuntamientos** (51,8%), un porcentaje con una tendencia de crecimiento sostenido en los últimos años. Aunque solo un 11,6 % de los espacios se gestiona de forma externalizada, este porcentaje también se ha ido incrementando ligeramente en los últimos años. Los equipamientos que se gestionan mediante organismos autónomos o empresas municipales representan el 36,6 % del total, pero han tenido un retroceso muy significativo, su peso se ha reducido un 12,8% respecto al 2020 y hasta un 25% respecto al 2019.




**Modelo de gestión**

**51,8 %** gestión directa por parte del Ayuntamiento

↑ **8,8 %** vs. 2020 | | ↑ **24,3 % vs.** 2019

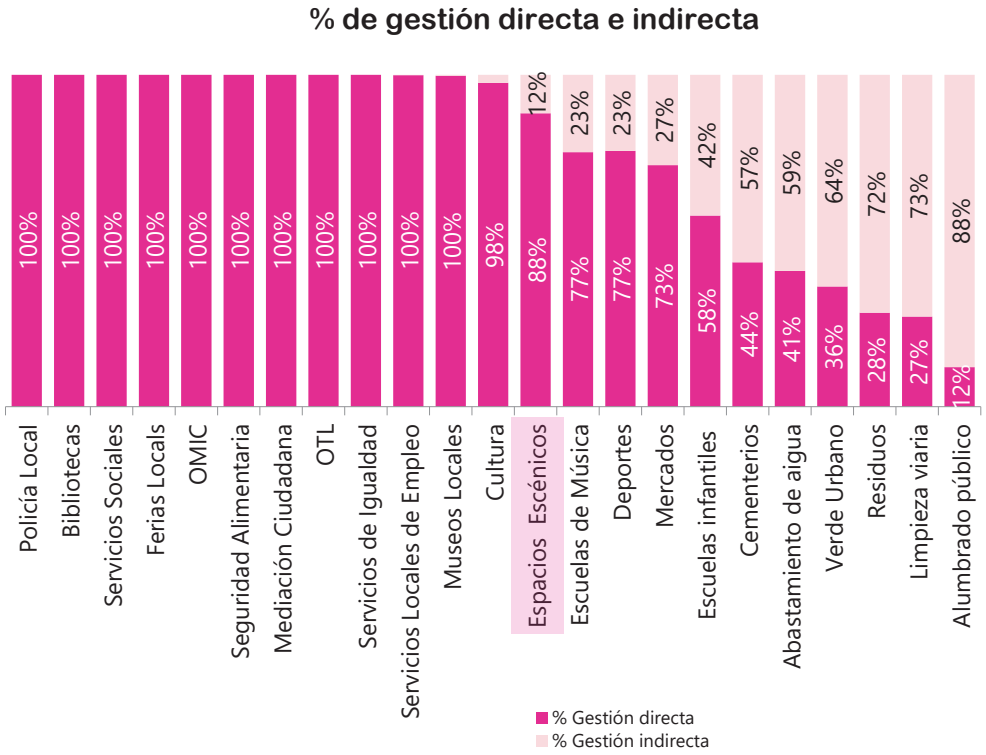
**11,6 %** gestión indirecta

↑ **11,5 %** vs. 2020 | | ↑ **21,3 % vs.** 2019

**36,6 %** gestión directa con ente autónomo

↓ **-12,8 %** vs. 2020 | | ↓ **-25,0 % vs.** 2019

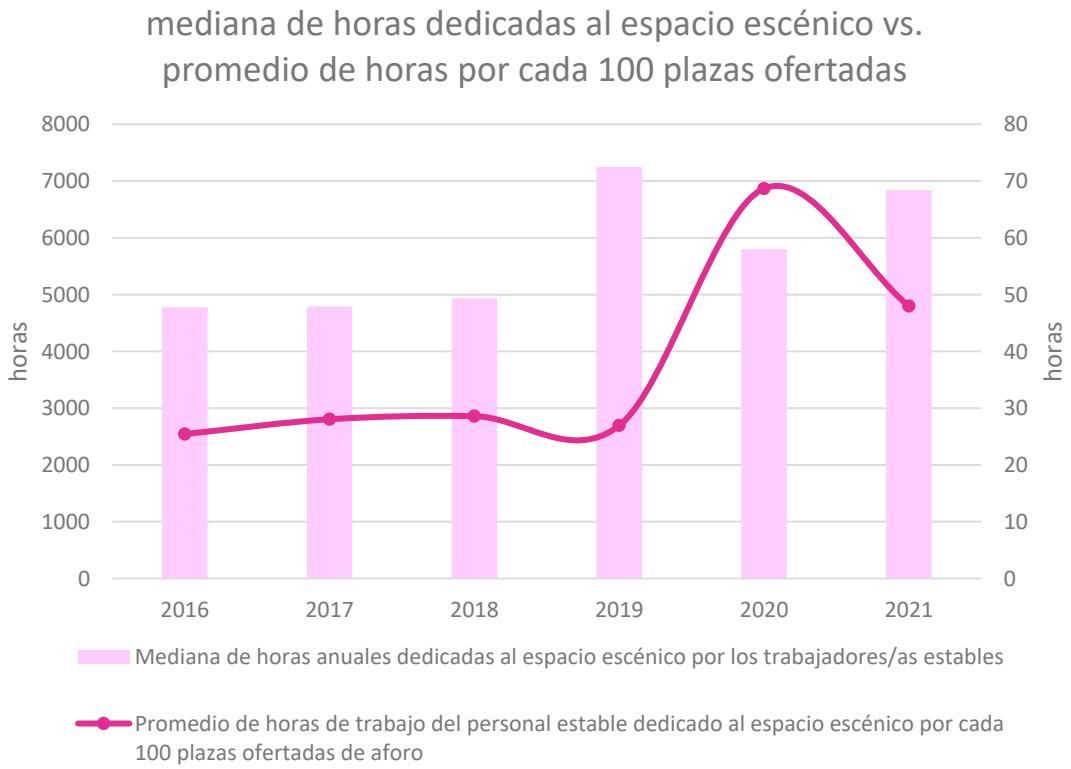
Si comparamos los porcentajes de la modalidad de gestión directa entre el conjunto de servicios municipales (con información de los otros Círculos de comparación), no hay cambios destacables respecto a años anteriores. De todas maneras, como ya hemos mencionad, hay **un lento crecimiento, pero sostenido, de la gestión indirecta de los equipamientos**. Aun así, los espacios escénicos lo más habitual es que tengan una gestión directa.



### *2.3.B. Análisis de los recursos humanos*

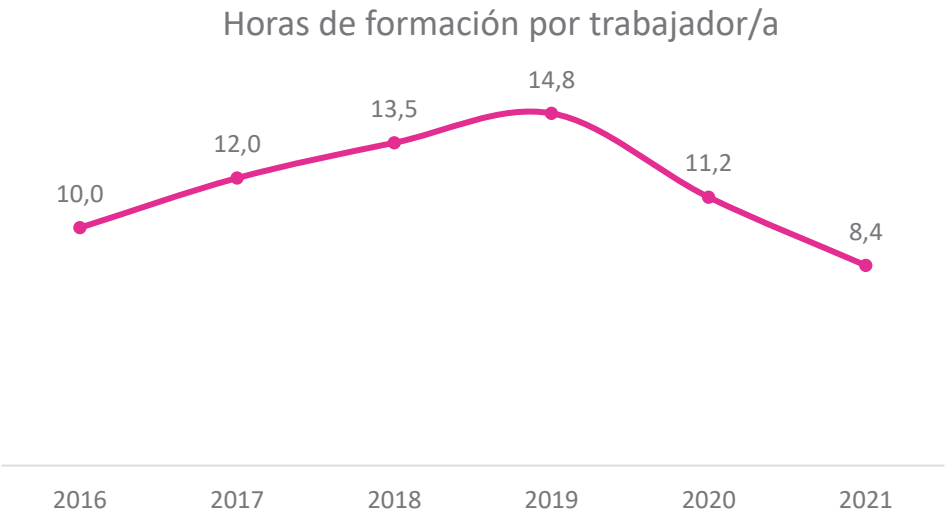
Para el análisis de la **dedicación de recursos humanos en los espacios escénicos** se compara el indicador de media de horas de trabajo del personal estable por cada 100 plazas ofertadas con la mediana de la variable de horas dedicadas al espacio escénico. Metodológicamente, se procede de esta manera porque el indicador de media de horas respecto a plazas ofertadas está calculado en función del volumen de actividad y, por tanto, si la actividad baja drásticamente, como ocurrió en 2020, este indicador se ve afectado y es difícilmente comparable con los valores de años anteriores. En cambio, con la mediana de la variable de horas del espacio escénico se puede analizar una evolución en la dedicación de horas por parte del conjunto de los espacios escénicos participantes a lo largo de los años.

Se puede concluir que la mediana del volumen de horas dedicadas a los espacios escénicos tiene poca variación en los últimos tres años. Así, **a pesar de que la oferta (plazas ofertadas) ha disminuido por las restricciones y cancelaciones, los trabajadores de los espacios escénicos han dedicado las mismas o más horas, en muchos casos destinadas a gestionar las cancelaciones y reprogramaciones.**



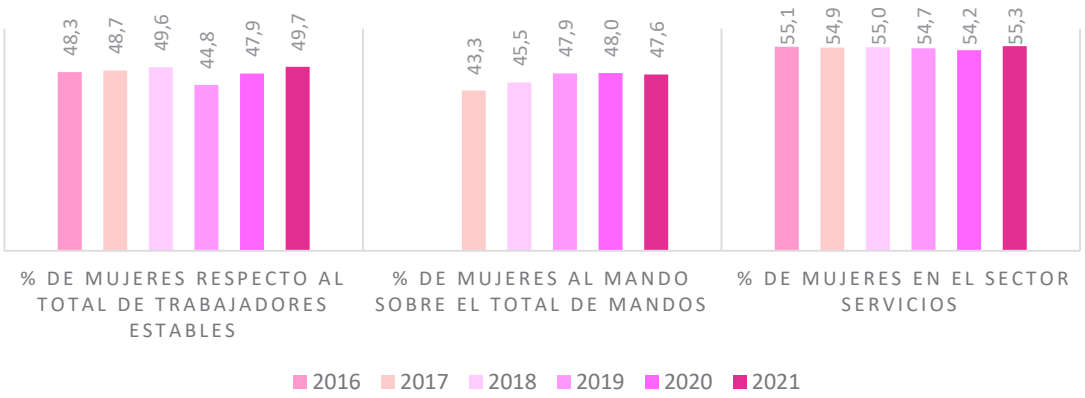

**A pesar de una disminución de la oferta (plazas ofertadas) los trabajadores de los espacios escénicos han dedicado las mismas horas, en muchos casos destinadas a gestionar cancelaciones y reprogramaciones.**

Por el contrario, se confirma cómo las **horas dedicadas a formación sufren un descenso importante en los dos últimos años y se sitúan en 8,4 horas de media por trabajador/a, el registro más bajo de la serie analizada**. Habrá que ver si en los próximos años, con una normalización de la presencialidad en los puestos de trabajo y de las reuniones de grupo, se recuperan las horas de formación a los niveles de los años precedentes.




**Las horas de formación tienen un descenso muy significativo y presentan el registro más bajo de la serie analizada. Habrá que esperar a que la normalización en los entornos de trabajo y educativos permita recuperar las horas de formación para el personal de los espacios escénicos.**

En 2021 el **porcentaje de mujeres en los equipos técnicos se mantiene cerca del 50% como en los últimos años**. De todas maneras, en los datos del conjunto de todos los servicios vemos que la presencia de mujeres es superior y supera el 55%. Igualmente, [11]**el porcentaje de mujeres en puestos de mando se mantiene en un porcentaje similar al de los años anteriores** (47,6% para 2021).

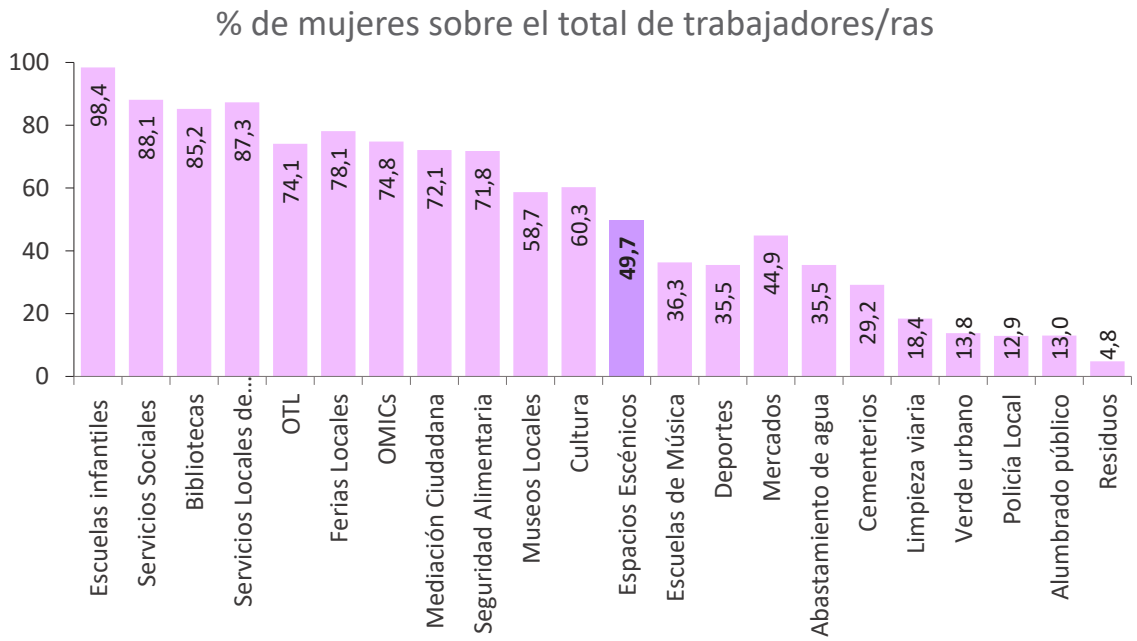



**Equidad de género en los equipos técnicos**

**49,7%** mujeres
↑ **3,8 %** vs. 2020

**47,6 %** mujeres con cargo
↓ **-0,8 %** vs. 2020

La presencia de mujeres en los espacios escénicos comparada con la que hay en otros servicios municipales analizados en los Círculos del 2021, se sitúa en una franja intermedia.




11 *Fuente: IDESCAT* http://www.idescat.cat/treball/epa?tc=4&id=ic132401&dt=2021

## 2.4. Dimensión económica

Los indicadores económicos evalúan la dotación y gestión de los recursos del programa:

| | |
|---|---|
| Dimensión económica | Disponer de los recursos adecuados |
| | Financiar adecuadamente el servicio |
| | Gestionar adecuadamente los recursos |
| | Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados |

El análisis de **la dimensión económica permite hacernos una idea del esfuerzo económico que realizan los espacios para llevar a cabo su funcionamiento y programación**. Esto se puede observar en la evolución de los presupuestos municipales, y los gastos que cada espacio escénico dedica a actividad y a estructura, y se puede analizar la incidencia de la pandemia, tal y como ya se ha visto en la oferta y la demanda. Por otro lado, la dimensión económica también pone énfasis en la financiación de los espacios y la explotación de la propia actividad y recursos para generar ingresos.

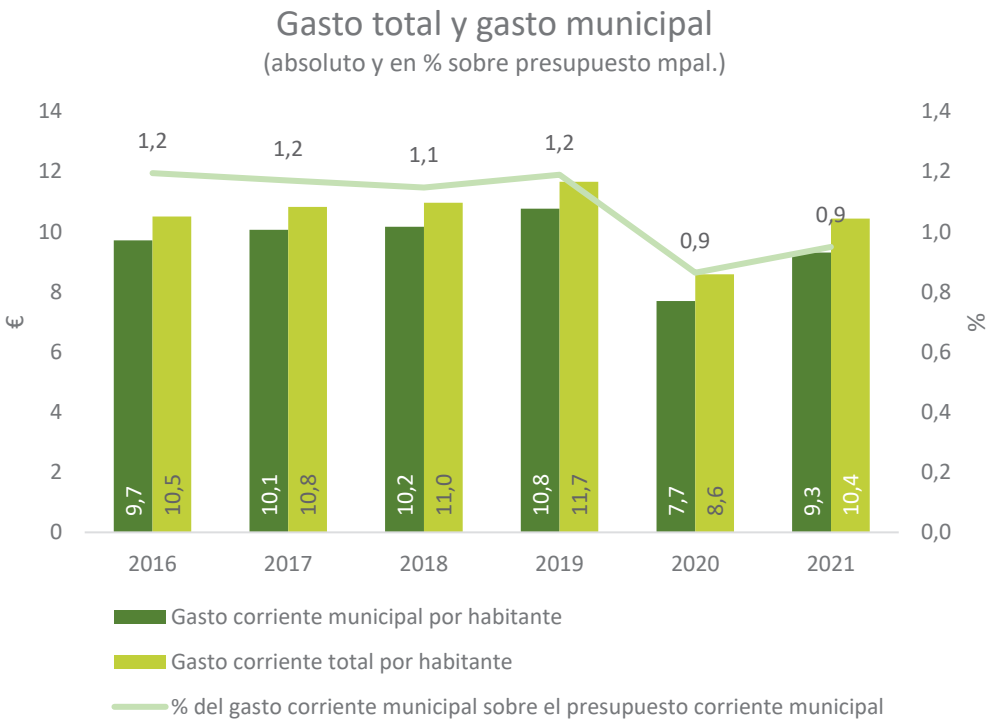
| Economía | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Disponer de los recursos adecuados** | | | | | | |
| Gasto corriente total por habitante | 10,5 | 10,8 | 11,0 | 11,7 | 8,6 | 10,4 |
| Gasto corriente municipal por habitante | 9,7 | 10,1 | 10,2 | 10,8 | 7,7 | 9,3 |
| % del gasto corriente municipal sobre el presupuesto corriente municipal | 1,2 | 1,2 | 1,1 | 1,2 | 0,9 | 0,9 |
| **Financiar adecuadamente el servicio** | | | | | | |
| % de autofinanciación por tasas y precios públicos s/ gasto corriente total | 32,8 | 31,7 | 32,0 | 33,6 | 15,6 | 19,2 |
| % de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, etc.) s/ gasto corriente total | 9,9 | 9,3 | 9,6 | 10,3 | 13,9 | 17,1 |
| % de autofinanciación por patrocinio s/ gasto corriente total | 2,5 | 2,7 | 2,7 | 2,0 | 1,7 | 1,5 |
| % de autofinanciación por parte del ayuntamiento s/ gasto corriente total | 54,8 | 56,4 | 55,8 | 54,1 | 68,9 | 62,2 |

## Economía

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Gestionar adecuadamente los recursos** | | | | | | |
| % del gasto en personal estable s/ gasto corriente total | 27,2 | 27,9 | 27,7 | 28,2 | 36,0 | 31,0 |
| % del gasto en cachés s/ gasto corriente total (teatro general y familiar) | 36,1 | 36,1 | 35,9 | 35,9 | 27,2 | 34,6 |
| % gastos vinculados a la función s/ gasto corriente total | 8,0 | 8,1 | 8,3 | 7,9 | 6,5 | 7,3 |
| % gastos en comunicación y publicidad s/ gasto corriente total | 5,8 | 5,5 | 5,2 | 4,6 | 4,4 | 3,6 |
| % de otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza y consumos) s/ gasto corriente total | 21,6 | 21,2 | 21,5 | 21,9 | 24,7 | 22,3 |
| % de transferencias corrientes s/ gasto corriente total | 1,3 | 1,3 | 1,4 | 1,4 | 1,3 | 1,1 |
| Media del taquillaje por función (teatro general y familiar) | 3273,1 | 3147,4 | 3101,6 | 3202,4 | 2404,7 | 2130,9 |
| Media del caché total por función (teatro general y familiar) | 4881,4 | 4952,7 | 4875,4 | 4674,7 | 5265,9 | 4926,7 |
| % de cobertura (taquillaje / caché total) (teatro general y familiar) | 67,1 | 63,5 | 63,6 | 68,5 | 45,7 | 43,3 |
| Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar) | 12,4 | 12,6 | 12,4 | 12,8 | 12,4 | 12,5 |
| Precio máximo alquiler sala por butaca | 5,2 | 5,1 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,7 |
| **Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados** | | | | | | |
| Gasto corriente total por asistente | 31,6 | 33,7 | 33,5 | 32,4 | 67,0 | 58,2 |

### *2.4.A. Análisis del gasto*

En 2021, la media de gasto se recupera a 10,4 € por habitante y de forma correlacionada también aumenta el gasto municipal a 9,3 € por habitante. Así, en los indicadores económicos se percibe una **primera recuperación de acuerdo con lo que ya se ha visto para la oferta: los resultados son netamente superiores respecto a 2020, pero aún distan de los del 2019.**



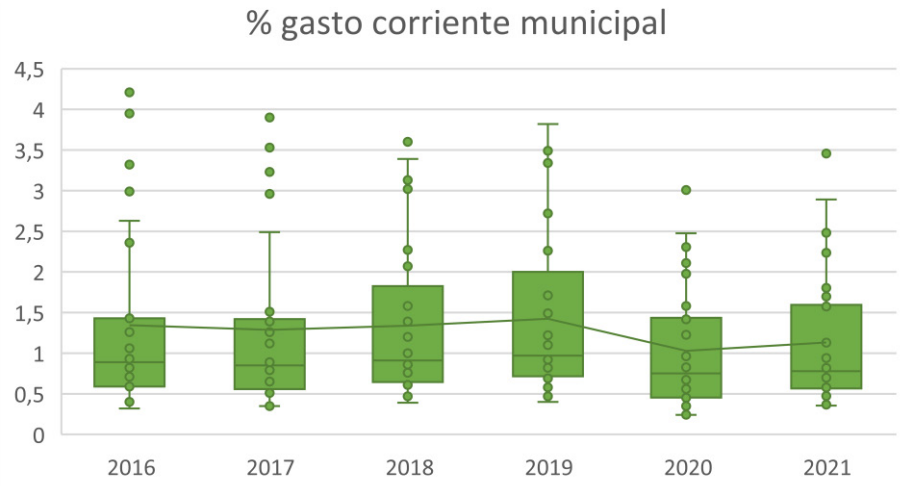

**El gasto por habitante se ha incrementado respecto a 2020, pero aún queda por debajo del nivel de los años anteriores. Hay que tener en cuenta que no se ha recuperado tampoco el nivel de la oferta, que tiene una estrecha correlación con el gasto.**

**El gasto por asistente también continúa más elevado que en los años prepandemia**. Esto nos indica que, a pesar de reducir la oferta y el gasto en la programación, se mantienen los costes estructurales. Así, **cada entrada supone un esfuerzo de gasto superior si se compara con los años anteriores a la pandemia**. Por otro lado, los municipios han recuperado tan rápido como han podido la actividad, no sólo pensando en la demanda del público, sino también en el mantenimiento del tejido creativo y productivo local.



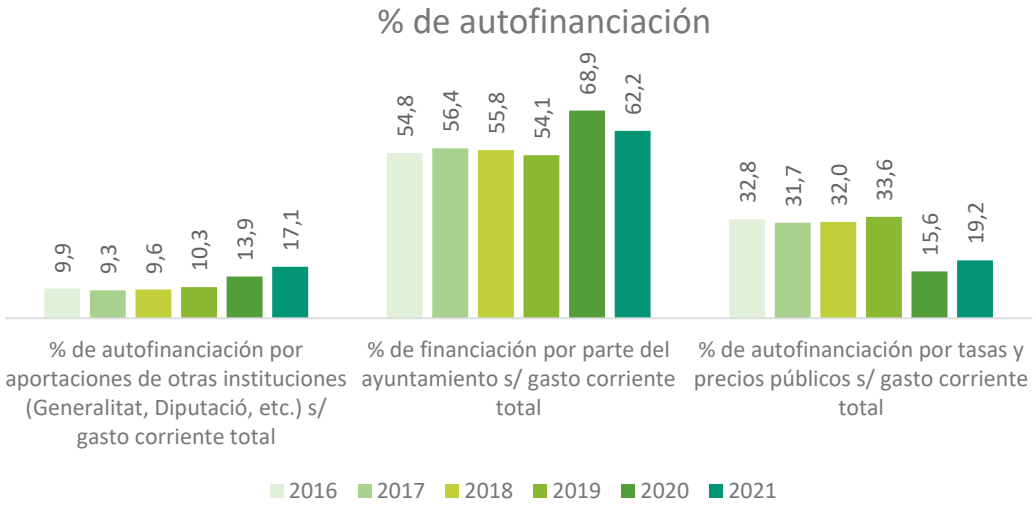

**A pesar de la recuperación de la actividad, la baja demanda supone que los espacios escénicos realizan un mayor gasto para que se produzca una asistencia en comparación con años anteriores.**

Si analizamos con detalle **el porcentaje de gasto corriente municipal** vemos que presenta **una lógica diversidad entre los municipios participantes**. En el gráfico de cajas de 2021 parece que hay una mayor recuperación del porcentaje de gasto corriente municipal por parte de algunos municipios, pero una parte importante aún se concentra en registros del primer intercuartil.



### *2.4.B. Análisis de la financiación*

La **financiación de los espacios escénicos tiene su origen, principalmente, en los propios ayuntamientos**, (en 2021 representa el 62,2 % del total). Por otro lado, el **porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos se recupera ligeramente, pero aún queda por debajo de los valores previos a la pandemia**, con un patrón de recuperación correlacionado con el de la demanda y los usos. **Las aportaciones realizadas por otras instituciones han aumentado y tienen un mayor peso en la financiación de los espacios escénicos**. Este aumento ha sido bastante significativo estos dos últimos años y habrá que ver si se consolida. Tanto la Generalitat de Cataluña como la Diputación de Barcelona han dado un mayor apoyo a las programaciones escénicas con subvenciones extraordinarias para mantener las programaciones y para compensar la disminución de ingresos en taquilla por la reducción del aforo establecido con los diferentes protocolos del Covid-19.




**El porcentaje de autofinanciación por la venta de entradas y la propia actividad se recupera, pero continúa lejos de la recaudación previa a la pandemia. Las aportaciones de las administraciones supralocales crecen para compensar la reducción de ingresos.**

**Financiación del presupuesto**

**62,2 %** autofinanciación ayuntamiento /gasto

↓**-9,7 %** vs. 2020 | | ↑ **10,9 % vs.** 2019

**19,2 %** % autofinanciación precios públicos /gasto

↑ **23,0 %** vs. 2020 | | ↓ **-42,8 % vs.** 2019

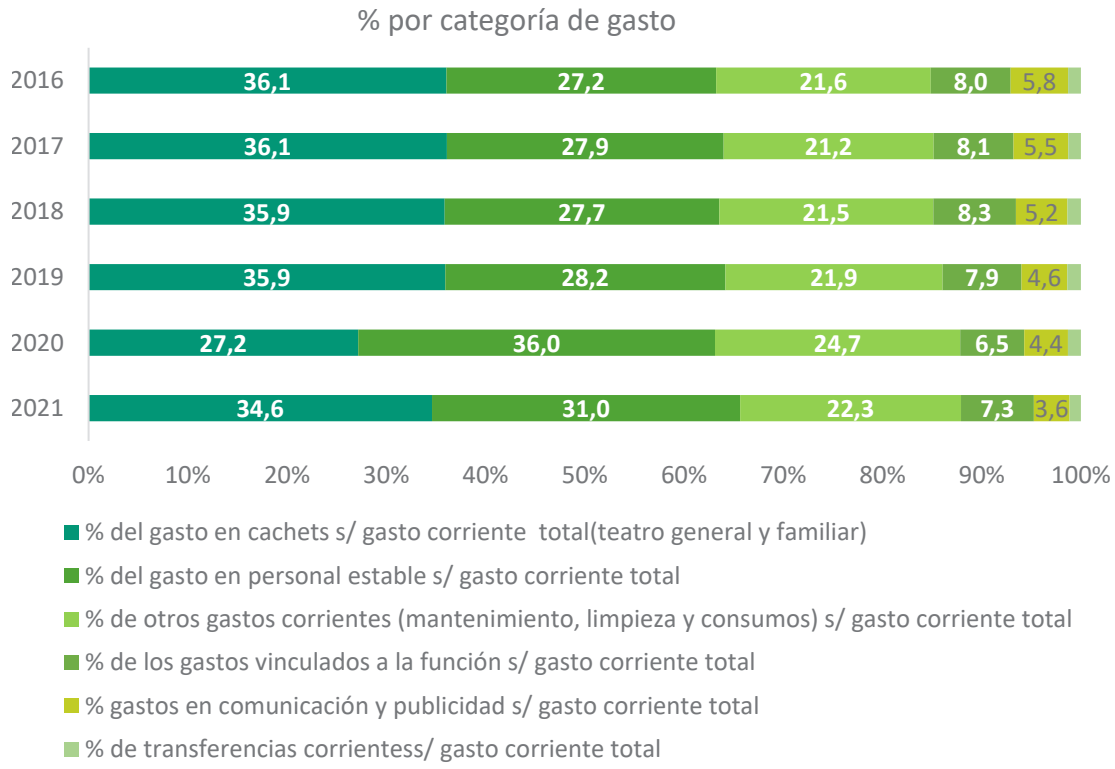
**17,1 %** % autofinanciación otras instituciones /gasto

↑ **23,0 %** vs. 2020 | | ↑ **66,0 % vs.** 2019

### *2.4.C. Análisis de la composición del gasto*

Podemos dividir los gastos en dos categorías: **costes directamente relacionados con la actividad** (contratación artística y otros gastos asociados a la actividad y publicidad) y **costes estructurales relacionados con la actividad de forma indirecta** (costes de personal y costes como mantenimiento, limpieza o consumos).

De esta manera, en cuanto a la distribución del gasto, la **contratación artística**, el coste del **personal** y los **mantenimientos** son las **tres partidas mayoritarias**. Estos valores son muy estables a lo largo del tiempo, y se puede apreciar cómo en 2020 el peso de los gastos estructurales aumenta en detrimento de aquellos gastos vinculados a la actividad. En cambio, en 2021 la distribución de porcentajes es similar a la de los años precedentes a la pandemia.




**En 2021 con la recuperación de la oferta se recupera el peso del gasto relacionado con la actividad (cachés, gastos vinculados a la función y de comunicación)**

**Distribución del gasto**

**45,5 %** **gasto actividad** (cachés, gastos vinculados a la función, comunicación)

↑**19,7 %** vs. 2020 | | ↓ **-6,0 %** vs. 2019

**53,3 %** **gasto estructural** (personal, mantenimiento, limpieza, consumos)

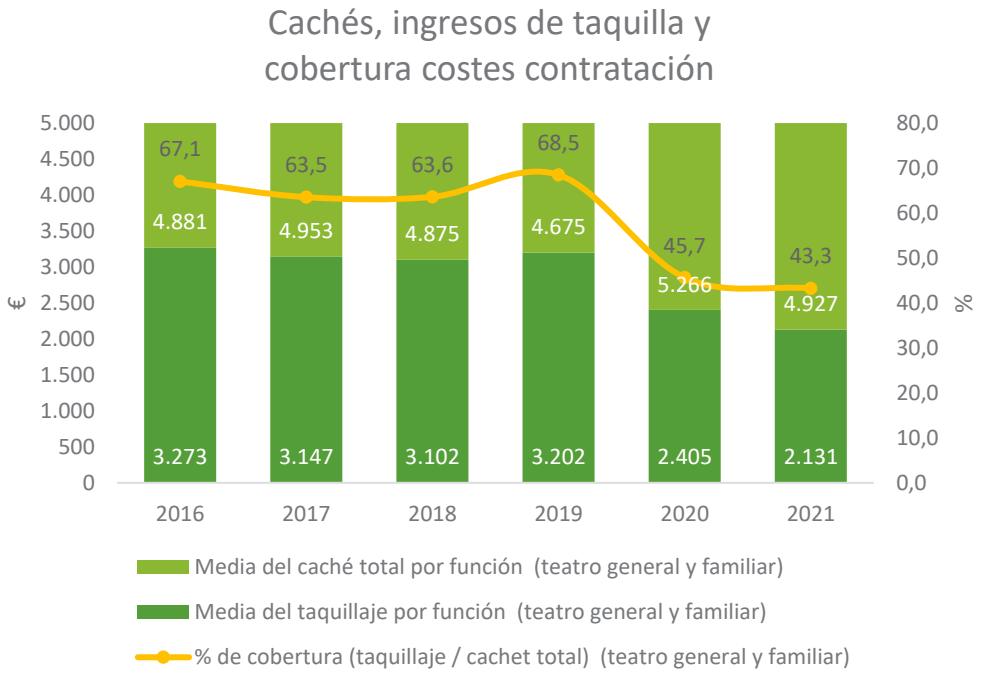
↓**-12,1 %** vs. 2020 | | ↑ **6,5 % vs.** 2019

**Los ingresos en taquilla cayeron en 2020 a raíz de la irrupción del COVID-19** y el parón de la actividad. **A pesar de la recuperación de buena parte de la actividad en 2021, los ingresos por taquillaje han continuado disminuyendo.**

Por otro lado, **la media del caché total por función** que había subido sustancialmente en 2020 (por encima de los 5.000 €) **recupera valores similares a otros años previos a la pandemia.**

Así, con una recaudación en taquilla por función más baja, la **tasa de cobertura del caché registra un 43,3%, la cifra más baja de la serie de datos desde 2010, que se situó en el 51% de cobertura.**

**La baja demanda hace que los ingresos por taquillaje no se recuperen y disminuyan respecto a 2020. Esta circunstancia provoca que la tasa de cobertura del caché sea la más baja de toda la serie histórica analizada.**




Por último, si nos fijamos en las cifras de gasto e ingresos, el coste unitario por entrada, el resultado refleja **un aumento pronunciado en la inversión por asistente** (58,2€, un 80% respecto a 2019). La causa la encontramos de nuevo en que los costes estructurales no se han reducido, y cuando ha habido función no se ha podido hacer en condiciones de normalidad, tanto por las restricciones en el aforo como por la propia demanda. Por otro lado, el precio medio por entrada vendida se mantiene estable con una ligera disminución respecto al de 2019.

## 3. SEGMENTACIÓN EN GRUPOS HOMOGÉNEOS

En los últimos informes, debido a la diversidad de contextos de cada municipio y cada espacio escénico, se ha trabajado con un conjunto de segmentos de análisis que permitan justamente la comparación de los datos más allá de la evolución de las medias. El objetivo es que estos segmentos puedan servir de referencia para la **comparación de un equipamiento o municipio con otros espacios similares en condiciones y objetivos.**

Los criterios seleccionados para conformar los diferentes segmentos se basan en la combinación de los siguientes factores:

- las **condiciones de contexto** (población, densidad, niveles de renta, geolocalización y proximidad en Barcelona capital),
- el **nivel de inversión del municipio** en el proyecto del equipamiento (tanto en términos absolutos, como relativos al global del presupuesto municipal, como por habitante),
- el **volumen e impacto de la oferta,**
- el **rol central en función del tipo de programación predominante** (equipamientos más centrados en la difusión cultural al público general o con más peso en las programaciones escolares y otras actividades),
- el grado de inversión en caché.

A partir de estos factores clave se seleccionan las variables e indicadores procedentes de los Círculos que nos permitan constituir segmentos de municipios y espacios escénicos con características similares:

- % del gasto corriente municipal en equipamientos sobre el presupuesto corriente municipal.
- Plazas ofertadas (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes.
- Asistentes por cada 1.000 habitantes.
- % funciones para el público general s/ total.
- Media del caché total por función (teatro general y familiar).
- Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar).
- Renta per cápita.
- Población.
- Densidad de población (hab. / $km^2$).

De esta manera se constituyen los siguientes cuatro segmentos en los que los municipios tienen características similares definidas por los indicadores y variables de los Círculos:

**Grandes ciudades**

- Población muy elevada
- Proximidad a Barcelona
- Gasto sobre el conjunto del presupuesto municipal, la oferta y las asistencias por habitante están en el rango bajo
- Focus del proyecto en la programación general y familiar
- Inversión en cachés medios y altos
- Precios de las entradas situados en la franja media

**Municipios medianos con actividad intensa**

- Ciudades de dimensiones medias, algunas de ellas con "efecto de capitalidad"
- Alta inversión en los equipamientos tanto en términos absolutos como relativos al presupuesto global del municipio
- Focalizados en programación para público general y familiar
- Cachés y precios de entradas en el rango alto
- Existe una diversidad en la renta per cápita, pero de media son el grupo con la cifra más alta

**Municipios pequeños con actividad relativamente intensa**

- Poblaciones de dimensión pequeña
- Generan una amplia oferta que abastece su ciudadanía con intensidad
- Se focalizan entre la programación general/familiar y la escolar
- Inversión media en cachés y precios por entrada entre bajos y de nivel medio

**Grupo heterogéneo**

- Municipios con comparación complicada con el resto
- Diversidad en la dimensión de la ciudad, municipios próximos a Barcelona y otros con efecto de capitalidad
- Todos se sitúan en la franja baja de presupuesto relativo dedicado a los equipamientos escénicos y en general de una baja oferta, con un resultado de asistencia entre media y baja
- Peso de la programación escolar superior al resto de los otros grupos
- Disparidad en presupuestos de contratación y precios de las entradas

## Segmentación de los grupos a partir de la media de los indicadores y las variables (y su comparación con el año 2020 y 2019)

| | | GRUPO 1 | GRUPO 2 | GRUPO 3 | GRUPO 4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Plazas ofertadas (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes | | 101,47 | 598,61 | 515,94 | 292,93 |
| | % vs. 2020 | 47,2% | 37,0% | 94,5% | 65,9% |
| | % vs. 2019 | -52,1% | -47,3% | -22,5% | -28,5% |
| % funciones para el público general s/ total | | 64,78 | 63,68 | 50,55 | 46,79 |
| | % vs. 2020 | 11,0% | -5,7% | 28,6% | 0,6% |
| | % vs. 2019 | 39,1% | 4,3% | 10,9% | 16,4% |
| Asistentes totales por cada 1.000 habitantes | | 69,01 | 431,05 | 354,94 | 168,25 |
| | % vs. 2020 | 26,0% | 25,7% | 100,8% | 56,9% |
| | % vs. 2019 | -57,8% | -53,3% | -21,3% | -43,1% |
| % del gasto corriente municipal sobre el presupuesto corriente municipal | | 0,54 | 2,18 | 1,63 | 0,69 |
| | % vs. 2020 | 20,0% | 8,4% | 57,1% | 21,8% |
| | % vs. 2019 | -10,2% | -24,8% | 19,2% | -11,9% |
| Media del caché total por función (teatro general y familiar) | | 5.333,31 | 7.293,98 | 4.025,69 | 3.158,92 |
| | % vs. 2020 | -2,3% | -3,2% | -4,4% | 1,8% |
| | % vs. 2019 | 26,2% | 0,8% | 9,9% | 21,6% |
| Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar) | | 11,34 | 16,27 | 12,34 | 7,86 |
| | % vs. 2020 | 1,5% | 3,3% | 23,8% | 13,1% |
| | % vs. 2019 | 15,5% | -2,5% | 17,3% | 12,0% |
| Población | | 157.342,50 | 69.741,00 | 20.442,43 | 54.630,20 |
| | % vs. 2020 | -0,6% | 0,1% | -22,5% | -3,6% |
| | % vs. 2019 | -8,4% | 1,7% | -21,9% | -9,9% |
| Densidad de población (hab. / km2) | | 5.411,92 | 2.239,16 | 1.377,12 | 2.442,99 |
| | % vs. 2020 | -0,6% | 0,1% | -10,0% | -3,4% |
| | % vs. 2019 | -10,5% | 1,7% | -9,3% | -10,0% |
| Renda per cápita | | 15.066,89 | 17.887,38 | 15.653,23 | 14.860,62 |
| | % vs. 2020 | 7,6% | 6,8% | 15,2% | 4,8% |
| | % vs. 2019 | -8,5% | -7,8% | -0,6% | -8,9% |

Mapa de calor por columnas, los valores más altos en verde, los más bajos en rojo.

## GRUPO 1

### **Grandes ciudades** (6 municipios)

Este segmento se compone de **grandes ciudades en términos de población** y con una renta per cápita en la franja media, todas ellas con una **cierta proximidad y bajo la influencia de la oferta cultural de Barcelona**.

En todo el periodo lo que caracteriza a este segmento es que tanto **el gasto sobre el conjunto de presupuesto municipal, como la oferta (plazas ofertadas), como las asistencias por habitante están en el rango bajo** respecto al conjunto de participantes en los Círculos.

**En 2021, estos tres indicadores siguen siendo los más bajos de todos los segmentos analizados** y continúan lejos del 2019:

- Tienen la mitad de las plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes que en 2019.
- Tienen un 58% menos de asistencia por cada 1.000 habitantes que en 2019.
- Tienen un 10% menos de gasto corriente municipal.
- La media de caché por función ha bajado ligeramente respecto a 2020 pero continúa significativamente por encima del 2019, un 26%.
- El precio medio por entrada vendida se ha incrementado y se sitúa por encima de los 11 euros.

Además, hay algunos indicadores de contexto que registran una tendencia negativa tanto en 2020 como en 2021, se ha registrado un descenso de la población y de la densidad de población.

## GRUPO 2

### **Municipios medianos con actividad intensa** (5 municipios)

Este segmento se compone de dimensiones medias entre 40.000 y 70.000 habitantes con "efecto de capitalidad" ya que ejercen una clara influencia en el territorio inmediato y cuentan **con salas de grandes dimensiones y aforos**. También destacan a nivel de renta per cápita.

**Este grupo se ha distinguido durante estos años por tener indicadores en el rango alto** si se compara con el resto de los segmentos definidos. **Tanto en 2020 como 2021 mantienen esta posición respecto al resto de segmentos**, aunque sufren también un descenso en los indicadores de oferta y de asistencia. De todas maneras, su recuperación parece lenta:

- Tanto la oferta (plazas ofertadas) como la demanda (asistencia) se recuperan lentamente este 2021 y continúan un 50% o más por debajo de 2019.
- El gasto corriente municipal también continúa un 25 % por debajo de 2019.
- A pesar de presentar una lenta recuperación, las cifras de oferta, de asistencia y presupuesto son las más altas de todos los segmentos de municipios que se analizan.
- La media de caché por función se recupera y se sitúa al mismo nivel que en 2019, siendo también la media más alta de todos los segmentos analizados. El indicador del precio medio por entrada también se recupera y marca máximos para los segmentos analizados.

Por otro lado, la mayor parte de sus esfuerzos se centra en la programación general y familiar, muy por encima de los equipamientos situados en otros grupos, y con la pandemia este hecho se ha exagerado debido a la poca programación escolar.

## GRUPO 3

### **Municipios pequeños con actividad relativamente intensa** (7 municipios)

**Se trata de municipios con poco volumen de población o en la franja media baja** (15.000-30.000 habitantes), con niveles de inversión en la programación escénica bastante altos. **Se caracterizan por generar una amplia oferta:**

- **En 2021 tienen una recuperación de la oferta y de la asistencia muy pronunciada** y son el segmento que más cerca se sitúa de los registros de 2019, sólo un 22% por debajo.
- También han hecho una recuperación significativa del gasto corriente municipal, un 57,10% más que en 2020, aunque todavía están un 19% por debajo de 2019.
- La media de caché por función baja respecto a 2020, pero todavía está a niveles muy superiores a los de 2019. Habrá que ver si hay una tendencia a la baja o se mantiene en un rango medio del gasto de cachés.
- Es el segmento que porcentualmente más ha aumentado el precio medio por entrada vendida en los últimos años, y en valores absolutos se sitúa detrás del segmento 2.
- El peso de la programación se distribuye entre la programación general/familiar, pero de forma relevante en el público escolar. Han visto como la media del % de funciones escolares está por encima del resto de grupos de municipios, pero todavía no se ha recuperado.

## GRUPO 4

### **Grupo heterogéneo** (15 municipios)

**Es el grupo más amplio y heterogéneo y dispone de evoluciones dispares entre sus miembros** y por lo tanto poco representativas como conjunto. **Hay municipios de diferentes dimensiones, próximos a Barcelona y otros con efecto de capitalidad y municipios pequeños en el interior de la provincia de Barcelona.**

Tienen en **común que se sitúan en la franja media-baja de presupuesto relativo dedicado a los equipamientos y en general tienen una baja oferta.**

- En 2021 tienen una recuperación significativa de la oferta, la aumentan un 66 % respecto a 2020 y quedan solo un 28,5% por debajo de 2019. De todas maneras, su oferta se sitúa en el rango bajo, en general.
- La demanda (asistencia) también se recupera significativamente (un 56% más respecto a 2020) aunque quedan a bastante distancia de 2019.
- **El gasto corriente sobre el gasto municipal es de los más bajos junto con los del grupo de municipios del segmento 1 y los valores a pesar de recuperarse continúan un 12% por debajo de 2019.**
- A pesar de aumentar los últimos dos años, **se trata del segmento con gasto medio de caché más bajo y también el precio de entrada medio más bajo.**

## 4. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

**Taller de Mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Espacios escénicos de la Diputación de Barcelona (5/7/2022).**

### Objetivo de la dinámica:

**Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión y programación de los espacios escénicos y musicales municipales**.

### Asistentes:

En total hubo **38 asistentes**, 29 técnicas y técnicos municipales y 9 personas de la organización (7 técnicas y técnicos de la Diputació de Barcelona, 2 consultores de la empresa Teknecultura).

Los espacios escénicos y municipales representados procedían de los siguientes municipios:

- Arenys de Mar
- Badalona
- Barberà del Vallès
- Castellar del Vallès
- Castelldefels
- Granollers
- L'Hospitalet de Llobregat
- Igualada
- Manresa
- Mataró
- Montcada i Reixac
- Montornès del Vallès
- Prat de Llobregat, El
- Sabadell
- Sallent
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Feliu de Llobregat
- Sant Joan Despí
- Terrassa
- Torelló
- Vic
- Viladecans
- Vilafranca del Penedès
- Vilanova i la Geltrú

## Metodología:

Se organizaron dos grupos de trabajo en función del volumen de población del municipio: superior o inferior a 60.000 habitantes.

Cada municipio formalizó individualmente una o dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su equipamiento el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por ambos grupos en función de grandes temas o preguntas. No se hace ninguna distinción en función de la mesa donde se trató la pregunta y se han agrupado las respuestas a los temas planteados. Algunos municipios no plantearon ninguna cuestión porque era reincidente con otras que habían salido previamente. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio, a menos que sea un caso muy paradigmático.

## CUESTIONES SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN

### ¿Cómo se formalizan las contrataciones de la programación, espectáculo por espectáculo o por grupos de espectáculos?

### ¿Y en el caso de las coproducciones y residencias?

### ¿Cómo se gestiona la contratación de compañías y artistas extranjeros?

**La mayoría de los municipios realiza la contratación artística espectáculo por espectáculo** ya que la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público prevé el contrato por razones artísticas. En algún caso, también se hace una licitación para el conjunto de espectáculos de la programación adjudicando a una productora.

En relación con las **coproducciones** la aportación municipal se vehicula mayoritariamente por contratación artística que regula los acuerdos tomados previamente. En algún caso el modelo de coproducción pasa por hacer residencias artísticas.

En el caso de las **residencias** artísticas las fórmulas de gestión pasan o bien por contratos o también mediante convenios. En el caso del contrato, y dentro del marco legislativo antes citado, se trata de establecer un contrato de exhibición en el que se pueden incluir los gastos de la residencia. Otra fórmula posible es mediante un convenio, en el que la administración y la compañía/artista acuerdan su colaboración para la realización de un proyecto de interés para el equipamiento y se regulan de forma específica las contraprestaciones acordadas.

La **contratación internacional** presenta dificultades en la gestión administrativa si se hace directamente con las compañías o grupos extranjeros. La mayoría de estas contrataciones se vehiculan mediante empresas de management del estado español que las representan, en caso de hacer la gestión sin estos intermediarios hay muchas dificultades administrativas.

### Problemas de gestión administrativa debido a los importes de gasto en imprenta, diseño gráfico, publicidad analógica, etc.

Con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público a menudo se hace difícil la contratación de servicios de diseño gráfico, imprenta, publicidad, etc. por los importes que comportan durante la temporada.

Algunos municipios lo gestionan mediante **licitaciones** que cubran el conjunto del servicio, otros hacen **contratación menor con diferentes proveedores por los diferentes servicios**. Finalmente, otros cuentan con un **servicio general del ayuntamiento** para el diseño e imprenta que se licita por lotes y del que también pueden hacer uso los equipamientos y programaciones escénicas-musicales.

### ¿El espacio escénico y musical realiza colaboraciones con otros espacios municipales? ¿Cómo se gestiona?

Desde Vic y Torelló se explica la **iniciativa de Teatros de Osona** (Vic, Torelló, Calldetenes, Tona, Roda de Ter y Sant Hipòlit) que disponen de un **convenio de colaboración** donde se establecen **diferentes fórmulas de cooperación**. A veces se hacen producciones, programaciones conjuntas, se comparten funciones de una misma programación o se pide ayuda en la difusión de los espectáculos. Está muy enfocado a dar visibilidad a los teatros pequeños de la comarca.

En algún otro caso se comenta que se han producido **colaboraciones puntuales** con municipios cercanos para la exhibición de algún espectáculo y así compartir gastos. En estos casos no ha sido necesario ningún convenio estable y la colaboración se ha hecho en el marco de un acuerdo puntual.

### En el caso de la adhesión a Apropa Cultura, ¿cómo se ha gestionado el pago del gasto y el convenio?

### Más allá de Apropa Cultura existe algún tipo de descuento para las personas con discapacidad/necesidades especiales?

Los municipios adheridos a Apropa Cultura comentan que realizaron el informe pertinente para intervención para el gasto de adhesión y no tuvieron ningún problema en concreto.

En muchos de los espacios escénicos se **realizan descuentos importantes a las personas con discapacidad y también a los acompañantes.**

## CUESTIONES SOBRE GESTIÓN DE USO DE LOS ESPACIOS Y MODELOS DE GESTIÓN

### ¿Disponéis de criterios que os ayuden en la racionalización del uso de los espacios y su cesión o alquiler?

### ¿Hay algún protocolo cuando esta cesión se da en otras áreas del propio ayuntamiento?

En algunos municipios los compromisos para **la cesión de los espacios tensiona los usos y también el personal técnico** necesario en cualquier producción y exhibición que haya en los espacios, por modesta que sea. Muchos municipios, sobre todo pequeños, se encuentran con que las entidades se sienten el espacio como propio y ponen resistencias a regular su uso o al pago de tasas o gastos.

Muchos municipios han regulado las **condiciones de uso, los precios y descuentos a través de un reglamento municipal**. Del mismo modo, muchos de los municipios gestionan estas cesiones por **instancias electrónicas**. El calendario administrativo para recibir demandas de reserva del espacio se abre anualmente, priorizando siempre la programación profesional de iniciativa municipal, y con confirmación a partir del pago de la correspondiente tasa. En algunos casos las **cesiones son gratuitas y las entidades sólo cubren el coste técnico**, en otros siempre se paga una tasa, aunque sea mínima.

Por otro lado, algunos municipios asistentes expresan que reciben presiones de carácter político institucional en las cesiones del espacio para dar cabida al máximo de peticiones. En cambio, también se da algún caso en el que el espacio es muy restrictivo con el tipo de actividades que se llevan a cabo, donde sólo se aceptan propuestas en el marco creativo de las artes en vivo y no se hacen otros tipos de actos. En este sentido este equipamiento va más allá de las cesiones y ofrece un marco de colaboración a las demandas de uso que son aceptadas.

En cuanto a **actos organizados por otras áreas del Ayuntamiento** se trata de disponer de partidas extraordinarias para que en caso de que haya mucha demanda de actos poder asumirlo todo y no ir en detrimento de la programación del teatro. En algún municipio han hecho una licitación donde se prevé un presupuesto para cada concejalía (cultura, educación, juventud, bienestar...) y una vez se agota ya no pueden hacer más actividades. En otros casos estas áreas disponen de un uso gratuito, pero deben pagar todos los gastos técnicos y/o de personal de sala.

En cuanto a **los alquileres**, en la mayoría de los casos, se regulan con tasas públicas donde a menudo el importe de la tasa varía en función de si se trata de entidades sin ánimo de lucro o empresas. Aparte de la tasa, quien alquila el espacio debe hacerse cargo de los servicios externalizados (personal de sala y servicios técnicos) y el ayuntamiento asume la limpieza.

### ¿Cómo se gestiona el equilibrio entre la programación estable y un uso intensivo de los espacios y la disponibilidad de personal técnico?

### ¿Cómo se contrata a este personal técnico?

Fruto de la recuperación de la actividad tras la pandemia y **del uso intensivo de los espacios el personal técnico está más sobrecargado** y tensionado. Se manifiesta la problemática que tras la pandemia escasea el personal técnico freelance para poder contratar vía capítulo II.

Existe variedad de casuísticas entre los municipios participantes, externalización total, parcial o sin externalización, sin que éstas estén forzosamente correlacionadas con el grado de tensión de los equipos técnicos. Algunos municipios expresan que es clave disponer de un **jefe técnico** que sea **personal propio** y que se ocupe de una **buena planificación** de los recursos al inicio de la temporada. De esta manera les permite adelantarse a los momentos donde hay una mayor intensidad de uso del equipamiento (Navidad y final de curso). En el caso de la externalización hay que tener en cuenta, a la hora de la contratación de estos servicios, todas las necesidades a cubrir tanto internas como de los usos de terceros, para poder disponer del personal técnico necesario que debe dar respuesta a las necesidades que el servicio requiere durante la temporada.

Sea cual sea el nivel de externalización, una **buena coordinación y planificación** y una contratación suficiente y muy clara en todos los términos ayuda a minimizar las tensiones que se producen a nivel técnico a lo largo de la temporada.

Algún municipio explica como caso de éxito **la gestión del uso del espacio mediante tarjetas que regulan accesos limitados y horarios**. De esta manera se optimizan los esfuerzos de presencialidad en el equipamiento cuando es imprescindible y facilita la autonomía de las empresas o compañías que hacen uso del equipamiento.

### ¿Cómo se realiza la contratación del personal que hace venta de entradas y personal de sala, cómo se resuelve si hay poca gente en el equipo de trabajo?

### ¿Se toman medidas extras si este personal debe ocuparse de la gestión de caja?

En algunos casos, se cubre con una **bolsa de horas** con la misma empresa que realiza el servicio técnico de los espectáculos. También hay municipios que han hecho una **bolsa de trabajo y finalmente contratos fijos discontinuos**, y en algunas ocasiones puntuales **también se cubre con personal del Ayuntamiento** que esté dispuesto a hacer horas extras (puertas, montajes...). Se forma, sobre todo, al personal de taquillas y jefe de sala, los trabajos más comprometidos y con más responsabilidad.

En otros casos, aunque la gestión de personal en taquilla y sala es complicada porque es difícil ajustar las horas y la necesidad de personal a lo largo de la temporada, se hace **licitación** y se intenta hacer una buena previsión a partir de la experiencia previa. **Hay empresas especializadas en la gestión de personal de taquilla y sala en teatros que dan una respuesta óptima a estas necesidades** y conocen bien el sector. Normalmente se pide que las empresas procuren que el personal sea el mismo a lo largo de la temporada. También se opta por **contratar empresas con una función social** explicita de manera que, aparte de dar respuesta al servicio el equipamiento, se da prioridad también a objetivos de impacto social.

En cuanto al **control de caja** no hay un modelo único. En algunos municipios son las propias empresas externas quienes lo gestionan, pero cuentan con la supervisión de personal interno del ayuntamiento. Hay algún municipio que ha incorporado una caja automática de cambio y de esta manera se evitan descuadres de caja.

## CUESTIONES SOBRE PROGRAMACIÓN, PÚBLICOS Y COMUNICACIÓN

### ¿Hay parte de la programación profesional delegada a entidades o terceros?

Los **modelos de gestión y formas en que se comparten recursos o costes son particulares en cada contexto municipal**: desde el modelo del Kursaal en Manresa donde la asociación el Galliner es quien históricamente se ha ocupado de la programación, la programación de espectáculos familiares de la Fundació Xarxa en muchos municipios y en otros, las entidades también se ocupan de la programación de ciclos y festivales de música.

**Algunos equipamientos tienen una vocación participativa y de acción comunitaria y reservan parte de la programación a la colaboración con entidades** y otros colectivos del municipio más o menos formalizados.

En cuanto a los convenios y acuerdos con estas entidades para la gestión de las programaciones hay mucha variedad entre los municipios. En algunos lugares no queda bien resuelto y a menudo es fuente de conflictos, en otros equipamientos el entendimiento es bueno y los convenios tienen un marco aceptado y de acuerdo con la regulación municipal.

### ¿Se ha vuelto al formato papel y de impresión o se ha mantenido el formato digital pdf descargable para los soportes comunicativos?

La mayoría de ellos explican que mantienen una cierta dualidad en esta cuestión. Han vuelto al papel en cuanto al folleto de temporada, pero mantienen todavía los programas de mano descargables mediante código QR. En algunos municipios se ha vuelto al papel ya bien entrado el 2022, y la mayoría comenta que ha reducido la tirada de impresiones de todo aquello que se genera en papel respecto al periodo de antes de la pandemia.

### ¿Cómo se dinamiza el conjunto de contenidos digitales con el fin de generar más tráfico web o más comunidad digital en las redes sociales?

Algunos municipios **externalizan parte de la dinamización**, como es el caso de concursos, por ejemplo, para disponer de más seguidores nuevos en redes sociales. Otros disponen de un **Comunity Manager (CM) externo** que les gestiona las redes, le pasan el material gráfico y gestiona las publicaciones durante la temporada con una dedicación pactada. En el caso de un municipio participante el presupuesto destinado al CM para la gestión de las redes es de unos 5.000 euros aproximadamente.

**Otros resuelven esta dinamización desde el propio equipo interno** que es quien genera estos contenidos, **procurando explicar quiénes son y no sólo centrarse en explicar lo que hacen como si se tratara de una simple agenda.**

Se reflexiona sobre el **cambio significativo en la forma en cómo se comunica y se accede a los contenidos** y que, este cambio, se ha asumido en muchos equipos desde el voluntarismo. **Se constata la necesidad de que haya recursos internos y externos que formen equipos de comunicación y marketing con formación específica**. Hay espacios que cuentan con recursos propios del servicio de cultura dedicados a estos temas, otros dependen más de un departamento central de comunicación del ayuntamiento y disponen de menos autonomía. En este sentido es paradigmático cuando se pregunta quién hace publicidad digital, y la mayoría de los equipamientos (con algunas excepciones) responde que no lo hace o lo hacen de manera muy puntual.

En cuanto a aquellas redes que mejor funcionan **se está de acuerdo en que sobre todo Instagram ha tenido un crecimiento significativo** y es muy eficaz para conectar con segmentos de público afines a los equipamientos. Se considera que Twitter tiene una dinámica diferente y que Facebook ha quedado relegado y menos utilizado.

También hay municipios que utilizan con éxito **grupos de What's App y Telegram** para comunicarse con los públicos que se inscriben de acuerdo con una política de protección de datos. La comunicación en este tipo de grupo acostumbra a ser unidireccional desde las programaciones hacia los seguidores del grupo.

## ¿Cómo se diseñan y se gestionan abonos abiertos para poder utilizarlos en diferentes espectáculos?

Vilafranca del Penedès explica su experiencia que es muy similar a la del Atrium de Viladecans. Se creó un **sistema más flexible de abonos para que se pudiera canjear cuando se quisiera por una entrada de cualquier espectáculo**. Existen diferentes tipos de abonos en función del número de entradas que se pueden canjear y el número de personas que pueden hacer uso de ellas. Se puede consultar más detalladamente cómo funcionan estos abonos en https://atriumviladecans.com/es/ y a https://espectacles.vilafranca.cat.

A nivel de gestión funcionan **como una tarjeta regalo con un precio cerrado para el conjunto de espectáculos del abono sin vincularse a ningún espectáculo concreto**. La ventaja es que los abonados canjean con una **mayor flexibilidad, y están mejor adaptados al cambio de hábitos posteriores a la pandemia** donde hay menos anticipación en la compra. Han funcionado muy bien y se ha decidido continuar en esta línea. Como punto negativo hay que decir que para los espectáculos con más demanda hay que canjear el abono con tiempo porque si no las localidades pueden estar agotadas.

## ¿Cómo reforzar y transmitir a nivel político el valor y el impacto de la programación (tarea *de advocacy*)?

La cuestión genera un debate difícil de resolver con respuestas concretas, aunque se comenta que **disponer de datos concretos, memorias o el propio informe de Círculos ayuda en la tarea de *advocacy* y de concienciar a los responsables de cultura** del valor y del impacto de las programaciones.

Desde la Diputació de Barcelona se han promovido **jornadas con las concejalías de cultura**, a principio de mandato, que se consideran muy útiles en esta tarea. Se pide reforzar estas jornadas con **acompañamientos puntuales a lo largo del mandato** y donde se ponga en valor los resultados de los Círculos y el impacto de las programaciones.

## ¿Cómo se valora la experiencia con las escuelas de espectadores?

Desde algún municipio se ha intentado formar escuelas de espectadores, pero no han resultado. Han sido iniciativas que no han ido más allá de actividades paralelas de antes o después de la función para aquel público más fiel y/o interesado en las propuestas artísticas. **Algunos municipios valoran positivamente este tipo de actividades, pero consideran que hay que arriesgar más y crear verdaderas escuelas de espectadores.** También se comenta que el nivel de trabajo y compromiso que supone sacar adelante estos proyectos es difícil de sostener durante mucho tiempo, funcionan de forma cíclica y a la larga se abandonan.

Se pide a la Diputació de Barcelona si se podría hacer algún tipo de formación o jornada en torno a esta temática, y se comenta la iniciativa del Congreso Internacional de Espectadores que tendrá lugar en Barcelona el próximo otoño.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# DEPORTES
# 2021






Las imágenes del presente documento cuentan con licencia Creative Commons CC0 siendo libres de derechos y reconocimiento de autoría. Todas estas están extraídas del banco de imágenes Pixabay

# INFORME DE LOS INDICADORES DE DEPORTES 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LOS CCI DE DEPORTES

3. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4. VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE DEPORTES

5. LOS TALLERES DE MEJORA

6. CONCLUSIONES

## 1. INTRODUCCIÓN

La trayectoria del Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes recoge 19 años de datos sobre la oferta y demanda deportiva, la organización de los recursos disponibles y datos económicos del sector deportivo local. Este largo recorrido en la obtención de información de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia y su análisis mediante la comparativa de indicadores de gestión entre municipios y su evolución histórica, permite contar con datos del sector sólidos y de gran valor mediante una metodología consolidada.

El camino recorrido permite, además de ver la evolución de las propias políticas deportivas locales y tendencias del sector, observar cuál es la afectación del contexto económico, social y del entorno en los indicadores. En la crisis económica de finales de la década de 2010, la evolución temporal de los indicadores sirvió para ver una bajada de práctica y de recursos de forma general y su progresiva recuperación. Este año, los datos de 2021 indican una progresiva recuperación en algunos de los ámbitos del gran impacto generado por la crisis sanitaria de la Covid-19, en los sistemas deportivos locales. Hay que tener presente que a lo largo de este año ha habido varias oleadas que han marcado la evolución de diferentes restricciones a nivel de actividades, aforos y uso de los espacios deportivos.

El presente informe recoge el análisis de aquellas dimensiones e indicadores que se han considerado relevantes a tener en cuenta para valorar la recuperación del sector. Identificar aquellos datos que devuelven a los valores de los años 2018-2019, aquellos que se encuentran a medio camino y aquellos en los que no ha habido evolución, es un elemento de gran valor para la reflexión sobre las políticas deportivas municipales de los próximos años. Este análisis, junto con las aportaciones realizadas por los diferentes técnicos y técnicas de deportes municipales participantes en los talleres de mejora, permiten identificar los retos actuales y de futuro en el deporte local.

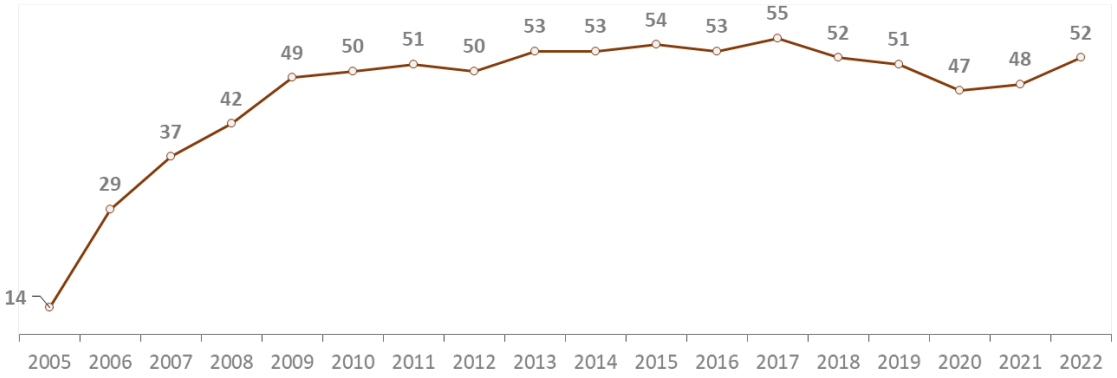
El informe se estructura en una primera parte metodológica, en la que se describe la participación y metodologías utilizadas en la 19ª edición. La segunda parte corresponde a la interpretación de los resultados de los indicadores más relevantes del Cuadro Resumen de Indicadores de acuerdo con los blogs: recuperación de los servicios de deportes, los usuarios de los complejos deportivos municipales, la gestión de los recursos disponibles y el papel de las entidades deportivas.

Posteriormente, dado que la parte principal del análisis de los resultados no abarca la totalidad de los indicadores que forman el CRI, en la última parte del informe se presenta un resumen global, mostrando la evolución que han experimentado desde el año 2017, generando así una visión general de los últimos años. A continuación, se dedica un blog a los talleres de mejora, que han recuperado su carácter presencial, y donde se generó un espacio de debate que ha permitido recoger problemáticas y posibles soluciones en diferentes vertientes de la gestión del deporte local. Por último, se presentan las conclusiones de los resultados obtenidos en la actual edición con la visión de las grandes ideas extraídas por cada bloque de análisis.

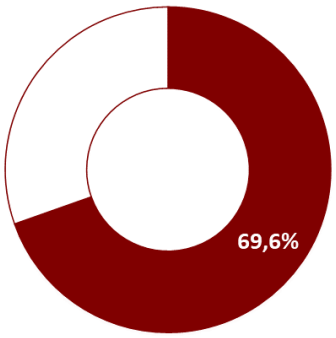
## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LOS CCI DE DEPORTES

### 2.1. Los Círculos de comparación Intermunicipal de Deportes en cifras

Evolución de los municipios participantes en el Círculo (CCI)




% Población de los municipios > 10 mil habitantes de la provincia de Barcelona participantes en el Círculo (excluida Barcelona ciudad)




Distribución territorial de los municipios participantes en el Círculo

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Alt Penedès | 1 municipio | 1,9% | Garraf | 2 municipios | 3,8% |
| Anoia | 2 municipios | 3,8% | Maresme | 6 municipios | 11,5% |
| Bages | 1 municipio | 1,9% | Osona | 3 municipios | 5,8% |
| Baix Llobregat | 16 municipios | 30,8% | Vallès Occidental | 12 municipios | 23,1% |
| Barcelonès | 2 municipios | 3,8% | Vallès Oriental | 7 municipios | 13,5% |

Participantes 19a edición

## Municipios de menos de 30.000 habitantes

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Martorell | 28.667 | Franqueses del Vallès, Les | 20.351 | Sant Sadurní d'Anoia | 12.840 |
| Premià de Mar | 28.523 | Sant Just Desvern | 19.379 | Vilanova del Camí | 12.736 |
| Pineda de Mar | 27.974 | Calella | 19.236 | Abrera | 12.620 |
| Sant Andreu de la Barca | 27.175 | Parets del Vallès | 18.907 | Castellbisbal | 12.610 |
| Molins de Rei | 26.104 | Cardedeu | 18.609 | Llinars del Vallès | 10.116 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 | Sant Celoni | 18.176 | Matadepera | 9.672 |
| Castellar del Vallès | 24.659 | Arenys de Mar | 15.942 | Polinyà | 8.494 |
| Esparreguera | 22.358 | Vallirana | 15.438 | Sant Esteve Sesrovires | 7.771 |
| Vilassar de Mar | 20.936 | Palau-solità i Plegamans | 14.917 | | |
| Manlleu | 20.804 | Torelló | 14.553 | | |

## Municipios de más de 30.000 habitantes

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 264.657 | Vilanova i la Geltrú | 67.458 | Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Terrassa | 223.011 | Castelldefels | 67.226 | Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Sabadell | 216.204 | Viladecans | 66.707 | Igualada | 40.875 |
| Mataró | 129.120 | Prat de Llobregat, El | 65.532 | Ripollet | 39.139 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Granollers | 62.475 | Sant Adrià de Besòs | 37.283 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 | Cerdanyola del Vallès | 57.217 | Sant Joan Despí | 34.130 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | Mollet del Vallès | 51.151 | Barberà del Vallès | 33.016 |
| Manresa | 78.192 | Vic | 47.319 | Sitges | 30.217 |

## 2.2. El Cuadro Resumen de Indicadores

El Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del Círculo de Deportes está organizado a partir de 4 dimensiones de estudio, más los datos de entorno. En la presente edición que recoge los datos del ejercicio 2021 no se han realizado modificaciones en el cuadro, manteniendo y consolidando los nuevos indicadores introducidos en la anterior edición: 3 indicadores dentro de la dimensión encargo político referentes a la oferta de actividades deportivas continuadas y puntuales de carácter virtual o no presencial así como un nuevo indicador en la dimensión de usuario cliente que hace referencia al porcentaje de abonados que se ha dado de baja en un complejo deportivo municipal en el último año.

A continuación, se describen los principales objetivos para cada una de ellas, así como su porcentaje de representación dentro del CRI.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO** | Mide el impacto deportivo en el municipio y/o territorio donde se presta el servicio y la relación con su entorno | **19 indicadores** | **31%** |
| **DIMENSIÓN USUARIO CLIENTE** | Mide el servicio que se ofrece desde la vertiente del usuario y su grado de satisfacción. | **6 indicadores** | **10%** |
| **DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS /RRHH** | Mide la tipología de organización y gestión, así como la forma de gestionar los recursos de personal. | **12 indicadores** | **20%** |
| **DIMENSIÓN ECONOMÍA** | Mide la gestión económica del servicio, tanto a nivel de costes como de financiación. | **17 indicadores** | **28%** |
| **DATOS ENTORNO** | Indicadores que aportan información sobre el contexto y ayudan a interpretar los resultados del Cuadro Resumen de Indicadores. | **7 indicadores** | **11%** |

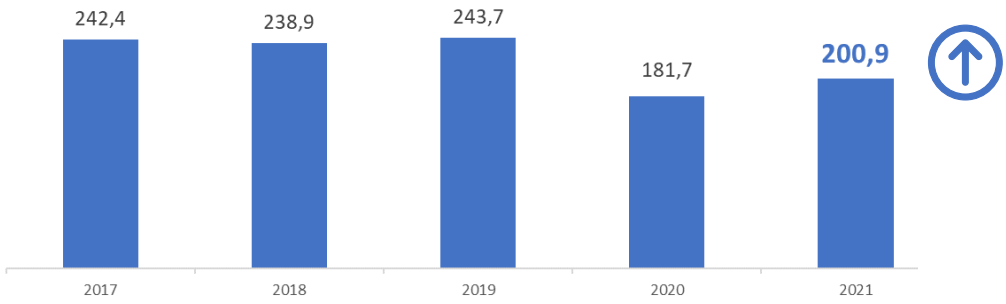
## 3. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Seguidamente, se presenta el análisis de resultados de aquellos aspectos que se han considerado más interesantes para determinar la recuperación del sector deportivo después de la gran afectación sufrida por la crisis sanitaria de la Covid-19. La interpretación de los datos se ha realizado con su análisis desde distintas perspectivas: resultados globales, resultados por grupo poblacional, resultados por evolución temporal, comparativa de indicadores con otros servicios municipales.

### 3.1. La recuperación de los servicios y espacios deportivos

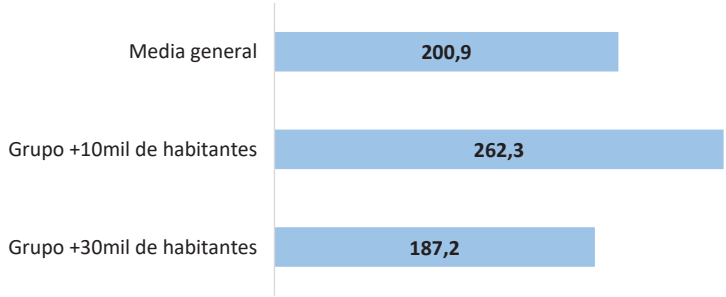
Un elemento esencial para valorar la recuperación de los servicios deportivos es analizar si se ha producido un aumento de la oferta deportiva realizada por los entes locales y tejido asociativo tanto en volumen de plazas como en horas de actividad.

Plazas disponibles actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 habitantes



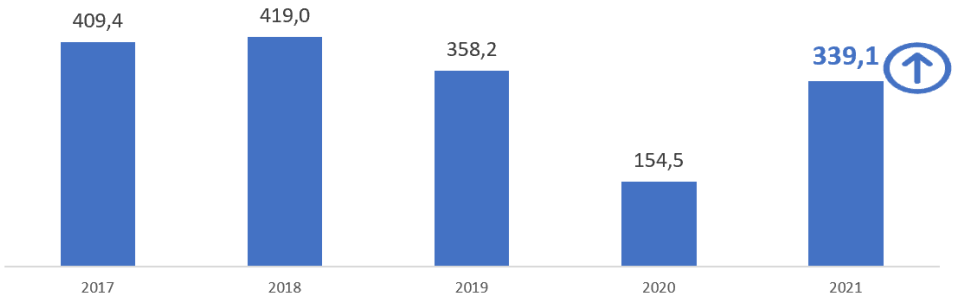

Se observa el inicio de la recuperación de las plazas disponibles de actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 habitantes. Sin embargo, esta recuperación no es homogénea de acuerdo con el tamaño poblacional. En el grupo de municipios de 10.000 a 30.000 habitantes (+10.000), la recuperación ha sido más rápida que en los municipios mayores de 30.000 habitantes (+30.000) con una recuperación más moderada. Las causas de esta diferencia se deben especialmente en la menor densidad de población por metro cuadrado de los municipios de +10.000 habitantes, permitiendo una mayor flexibilidad en la aplicación de medidas preventivas y la gestión del uso de los espacios en comparación con los municipios más grandes los cuales tenían mayores limitaciones de espacios en relación a la demanda existente.

Plazas disponibles de actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 hab. por grupo poblacional



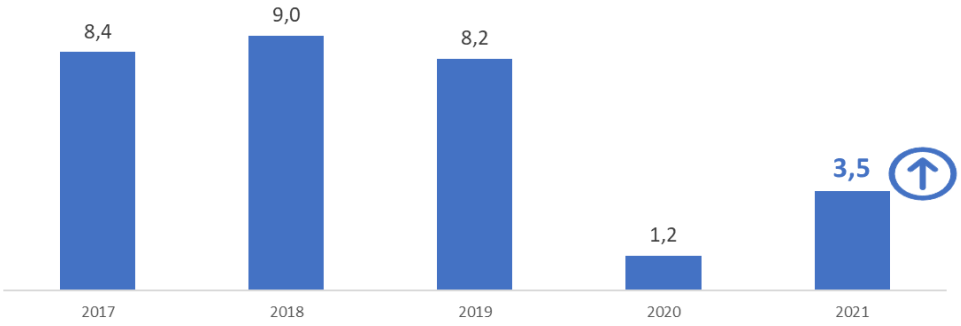

La recuperación del volumen de horas de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes se ha incrementado significativamente en 2021, llegando a valores similares a los de 2019. Aunque gran parte de las actividades deportivas continuadas quedaron paradas debido al cierre o restricciones derivadas de la Covid-19, en 2021 se han reactivado, aunque ofreciendo un menor volumen de plazas.

Número de horas de actividades continuadas por cada 1000 habitantes




Por el contrario, la recuperación del volumen de horas de actividades puntuales tiene un crecimiento más lento, experimentando 2,3 puntos por encima de 2020 ya 4,7 puntos por debajo de los valores de 2019. Este crecimiento progresivo respecto a 2020 queda reflejado con los 23 eventos deportivos puntuales de este año hacia los 52,6 que se celebraron en 2019.

Número de horas de actividades puntuales por cada 1000 habitantes




Número de eventos deportivos puntuales



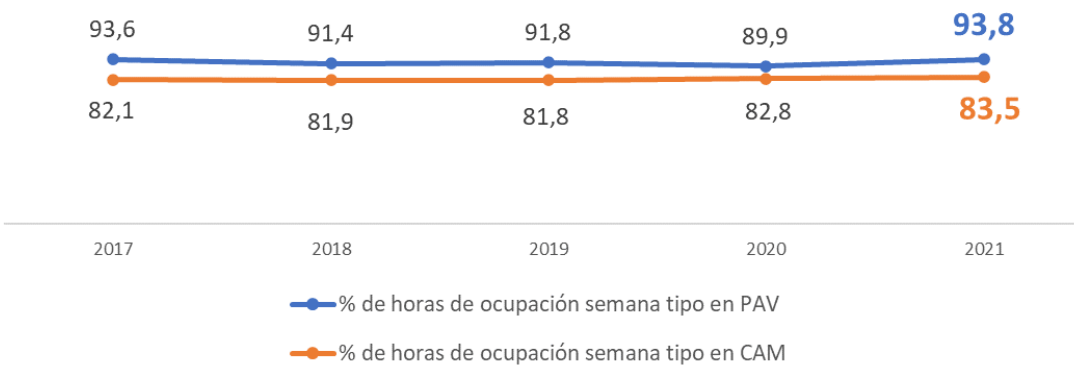

En cuanto a la oferta virtual, ésta es una variable que se empezó a recoger en la anterior edición donde la realización de las actividades en formato virtual y/o no presencial fue una alternativa utilizada por muchos servicios deportivos municipales para continuar ofreciendo actividades deportivas a la ciudadanía. Durante este 2021 se continuaron desarrollando actividades continuadas y puntuales y eventos en este formato, pero como resultado han ido disminuyendo.

| Indicadores | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| Número de eventos deportivos puntuales virtuales | 1,9 | 1,2 |
| Número de horas de actividades continuadas virtuales por cada 1000 habitantes | 4,8 | 2,4 |
| Número de horas de actividades puntuales virtuales por cada 1000 habitantes | 0,6 | 0,1 |

Esta reducción corresponde al retorno progresivo a la práctica deportiva presencial. Sin embargo, es importante reflexionar sobre la consolidación de este tipo de actividades con el objetivo de llegar a colectivos con mayores dificultades de acceso a la práctica deportiva para implementarlo como oferta complementaria de valor al servicio deportivo, o si por el contrario este tipo de actividades serán residuales una vez dejada atrás la crisis sanitaria y sus efectos.

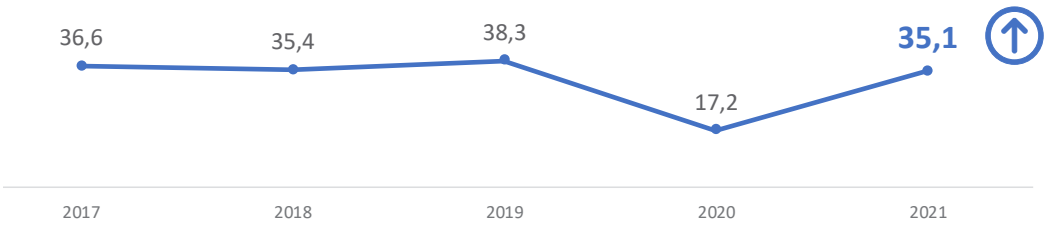
Desde la perspectiva del uso de los espacios deportivos municipales para la práctica deportiva se observa que los pabellones y campos de fútbol tienen los valores de ocupación más elevados de los últimos 5 años. Este hecho se deriva por el aumento de la demanda de espacios por parte de entidades deportivas vinculado a un menor número de usuarios/hora debido a las restricciones de aforo, el aumento de practicantes de entidades o actividades gestionadas por éstos y la necesidad de ubicación de actividades que anteriormente se llevaban a cabo en otros espacios deportivos.

Porcentaje de horas de ocupación semana tipo en PAVs y CAMs




Por lo que se refiere al uso de los centros escolares también se ha producido una recuperación del volumen de practicantes en centros escolares públicos por cada 1000 habitantes. El retorno de muchas actividades deportivas, así como la demanda de espacios en los centros escolares para la realización de actividad deportiva en pistas polideportivas al aire libre, son también uno de los principales motivos de la rápida recuperación de estos espacios.

Practicantes en los centros escolares públicos por cada 1000 habitantes



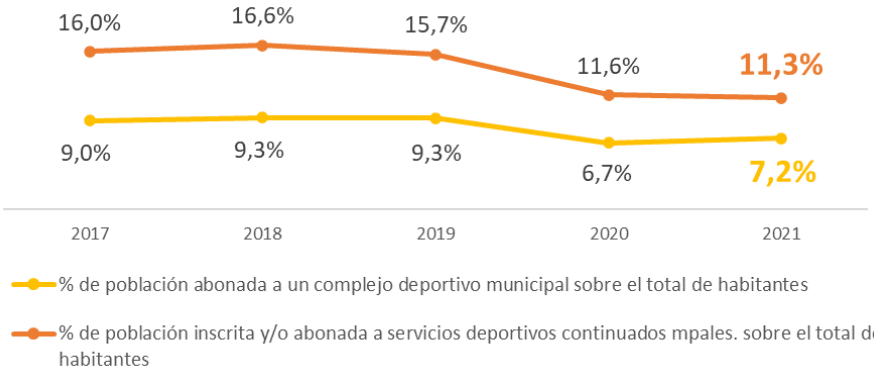

Ante el actual uso de los campos y pabellones se prevé que la demanda de ocupación de los espacios deportivos escolares siga creciendo en el futuro, siendo necesario un trabajo transversal y coordinado entre el servicio de deportes, los servicios de educación, los equipos de dirección de los centros deportivos y las propias entidades usuarias.

**Para concluir el presente bloque se confirma que existe una recuperación tanto de la oferta como de la demanda de actividades deportivas y del uso de los espacios deportivos. Esta recuperación, sin embargo, se ha encontrado condicionada por las diferentes restricciones de actividades y aforos existentes durante este 2021 en las diferentes fases de la crisis sanitaria.**

## 3.2. Los usuarios de los complejos deportivos municipales

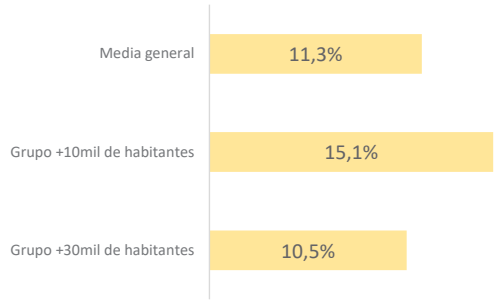
Los complejos deportivos municipales con piscina cubierta son las instalaciones deportivas de referencia para la práctica de actividad física y salud que engloba todas las franjas de edad. El volumen de personas inscritas y abonadas a complejos deportivos se vio disminuida de forma notable en 2020, experimentando este 2021 una ligera recuperación pero todavía con valores inferiores a los de 2019. Esta tendencia, se mantiene también por el número de personas abonadas en complejos deportivos municipales.

Porcentaje de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados municipales sobre el total de habitantes

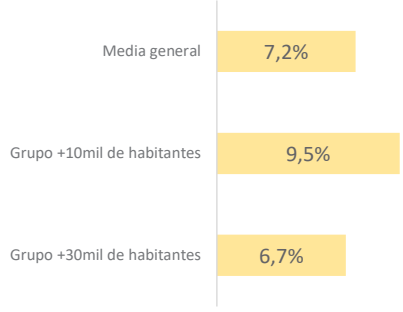



Analizando este dato por grupos poblacionales, se observa que en municipios de +10.000 habitantes, el incremento del porcentaje de personas inscritas y/o abonadas a servicios deportivos municipales ha pasado del 12,4% en 2020 al 15,1% en 2021 y en el caso del porcentaje de personas abonadas a un complejo deportivo municipal de un 8,4% a un 9,5% respectivamente. En los municipios de +30.000 habitantes este aumento ha sido más moderado pasando de un 10,3% a un 10,5% de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos municipales y de un 6,1% a un 6, 7% de la población abonada a un complejo deportivo municipal.

Porcentaje de población inscrita y/o abonada a un CEM por grupos de población



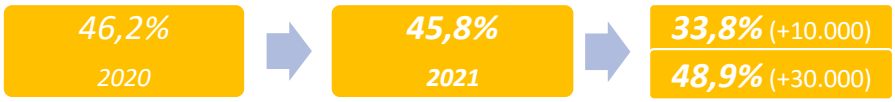

Porcentaje de población abonada a un CEM por grupos de población



Se debe tener presente que el porcentaje de personas abonadas que se han dado de baja durante el año en curso se mantiene en relación con el año anterior siendo un 45,8% de la población durante este 2021. Esta cifra indica que casi la mitad de las personas abonadas se han dado de baja de los complejos deportivos municipales por motivos derivados de la Covid-19 y sus afectaciones.

Sin embargo, el incremento del porcentaje de personas abonadas indica que parte de estas personas se han vuelto a dar de altas como usuarias durante el año en la instalación deportiva o que nuevas personas se han abonado.

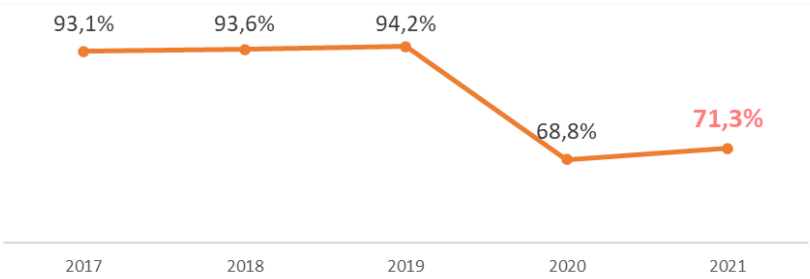
Porcentaje de abonados que se han dado de baja durante el año en curso




Analizando este dato por tamaño poblacional se observa que el impacto generado por las restricciones de la Covid-19 de forma directa e indirecta ha sido mayor en municipios de +30.000 habitantes que en el grupo de +10.000 habitantes.

El seguimiento de este indicador será importante para la próxima edición para ver la recuperación del volumen de usuarios y su fidelización a la práctica deportiva. A este seguimiento también se le suma la valoración de % de abonos CEM sobre el volumen máximo de abonos alcanzado, donde este año el conjunto de complejos deportivos de los municipios participantes se encuentra un 28,7% por debajo de su capacidad máxima alcanzada en los últimos 5 años.

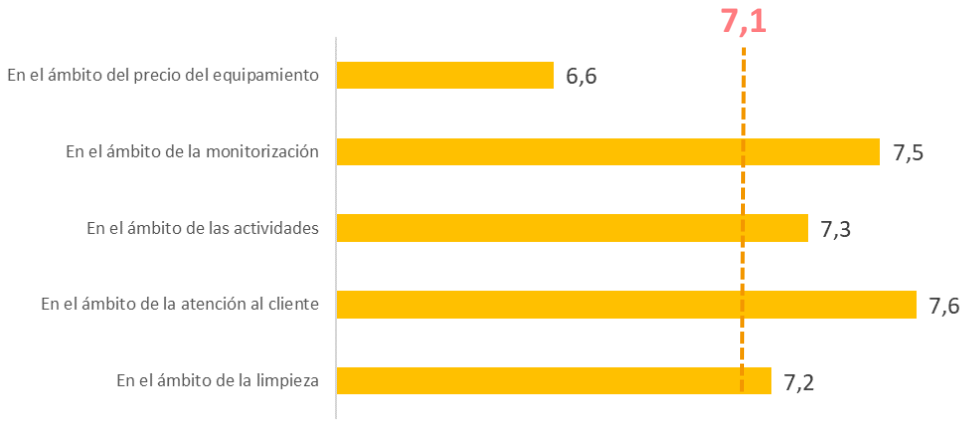
Porcentaje abonos CEM sobre volumen máximo de abonos logrado




Si se mantiene en el tiempo este nivel de ocupación de los complejos deportivos junto con la subida de precios de suministros protagonizada en 2022, la viabilidad económica de éstos puede verse afectada pudiendo derivar a la necesidad de revisión de los modelos de gestión. Este incremento del coste del consumo no se ve reflejado en el CMI de 2021 debido a que los precios en suministros para los entes locales no se hicieron efectivos hasta el año 2022.

Por último, la satisfacción general de los usuarios en los complejos deportivos se sitúa en un 7,1 sobre 10, manteniendo el valor de los últimos 5 años que oscila entre el 6,9 y el 7,1.
Seguidamente, se presenta la media de los principales ámbitos de acuerdo al sondeo realizado por los propios municipios en sus complejos deportivos municipales mediante la herramienta facilitada por la Diputación de Barcelona.

Satisfacción general de los usuarios en los complejos Deportivos por ámbitos

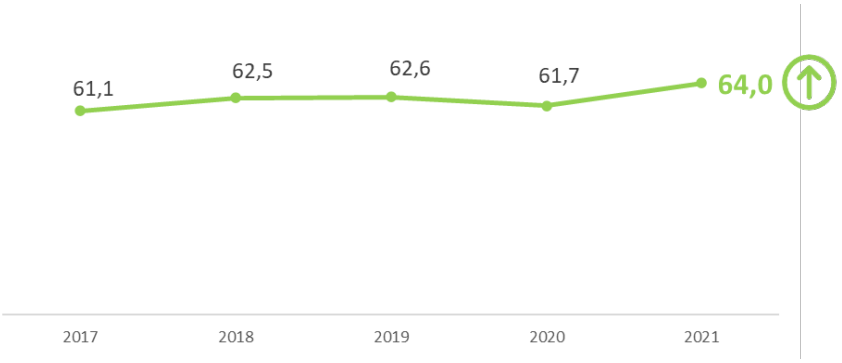



**Dentro de este bloque, se concluye cómo: Se ha iniciado una recuperación progresiva en los inscritos y abonados a los servicios deportivos municipales que se prevé que continúe al alza en 2022. La recuperación del volumen de abonos alcanzados y la disminución del volumen anual de abonados que se den de baja son elementos clave para garantizar la estabilidad de financiación del servicio.**

## 3.3. La gestión de los recursos disponibles

El principal reto del personal de los servicios de deportes durante 2021 ha sido garantizar la continuidad del servicio deportivo gestionando los recursos disponibles de acuerdo a la variabilidad del contexto sanitario, social y normativo a lo largo del año. En primer lugar, se observa cómo ha habido un incremento en los recursos económicos en los servicios de deportes en referencia al año anterior. Cabe destacar que el gasto corriente en deportes por habitante ha sido el más elevado en los últimos 5 años de análisis con un valor de 64 € por habitante.

Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante



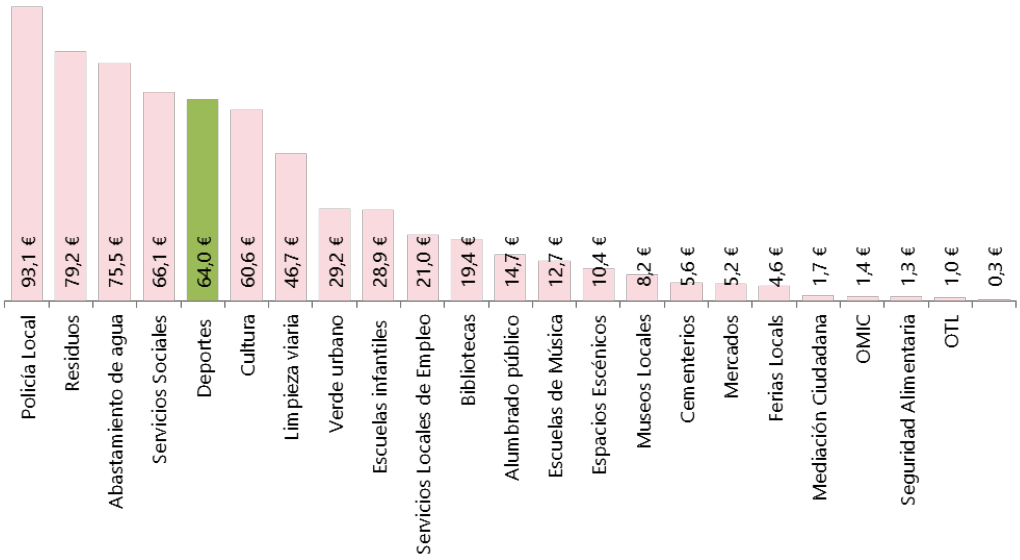

Analizando este indicador por grupos de población, destaca que los municipios de +10.000 habitantes han dispuesto de 20,4€ de media más por habitantes dedicados a deportes que los municipios de +30.000 habitantes.

Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante por grupo de población



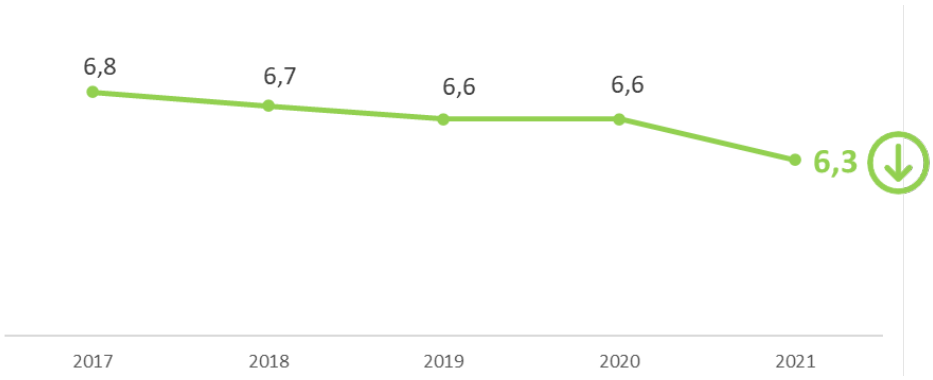

La comparativa de este dato con el resto de servicios municipales analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipales de la Diputación de Barcelona, sitúa al servicio de Deportes en el quinto lugar como servicio con un mayor volumen de gasto por habitante, manteniendo el mismo posición que en la edición anterior.

Comparativa del gasto corriente por habitante de los servicios municipales



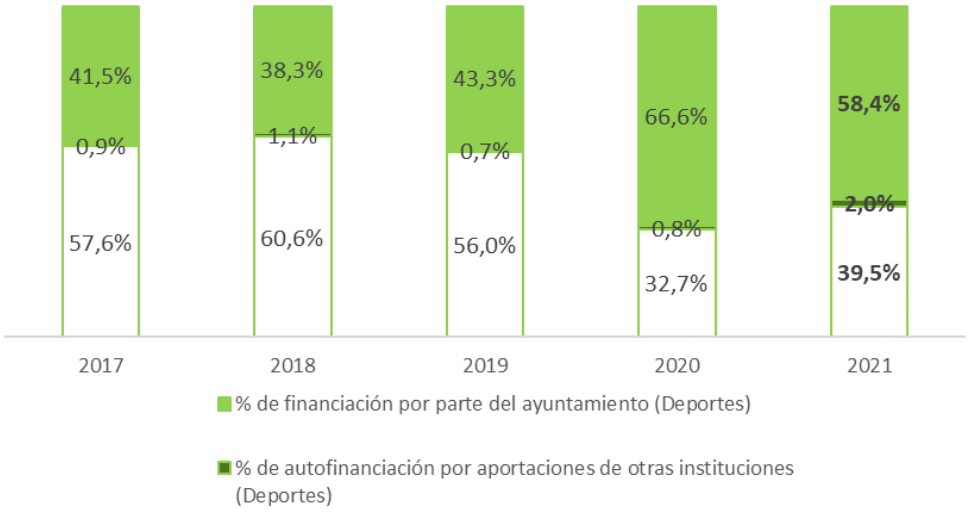

Observando seguidamente el porcentaje de gasto corriente en deportes sobre presupuesto municipal, se puede ver cómo este valor disminuye del 6,6% al 6,3%. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el aumento del gasto corriente en deportes por habitante visto anteriormente no se debe a una dotación específica de más recursos para el servicio, sino que se ha producido un aumento general del presupuesto municipal desde distintos ámbitos, especialmente aquellos destinados a garantizar servicios básicos y de seguridad a la ciudadanía tales como servicios sociales, residuos o abastecimiento local de agua.

% Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre total gastos corrientes municipales




Desde la perspectiva de financiación del servicio se observa un incremento del 0,8% al 2,0% de financiación por parte de aportaciones de otras instituciones, que han tenido como finalidad la implementación de medidas preventivas y de control de la crisis sanitaria, la dinamización y reactivación de la economía así como la mejora de equipamientos en el ámbito de eficiencia energética.

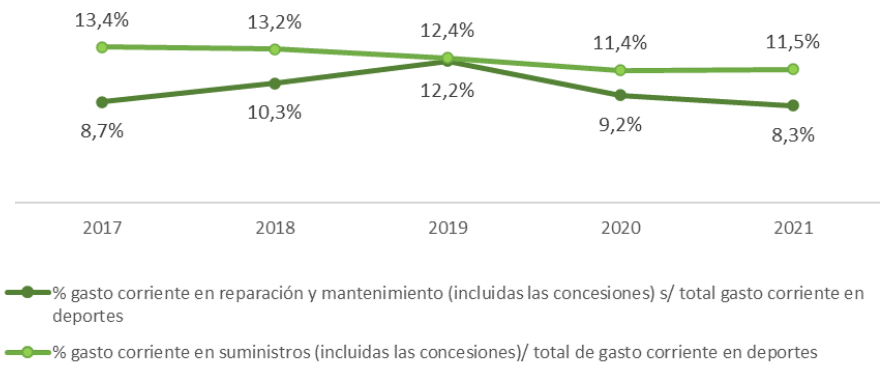
Financiación del servicio de deportes




Por otra parte, se observa cómo el nivel de autofinanciación por tasas y precios públicos del servicio de deportes se ha incrementado ligeramente en relación con el año anterior pero todavía se encuentra a 16,6 puntos por debajo de los valores de 2019. La evolución de este nivel de financiación propia será muy importante, ya que éste es el que permite hacer frente a los gastos de gestión de los equipamientos deportivos y especialmente a los consumos en suministros. Teniendo presente la actual tendencia de incremento de los costes de la energía, así como las ratios de abono de la población analizados anteriormente, la no recuperación de los anteriores niveles de autofinanciación pueden ser un elemento crítico para muchos ayuntamientos, especialmente aquellos con piscinas cubiertas.

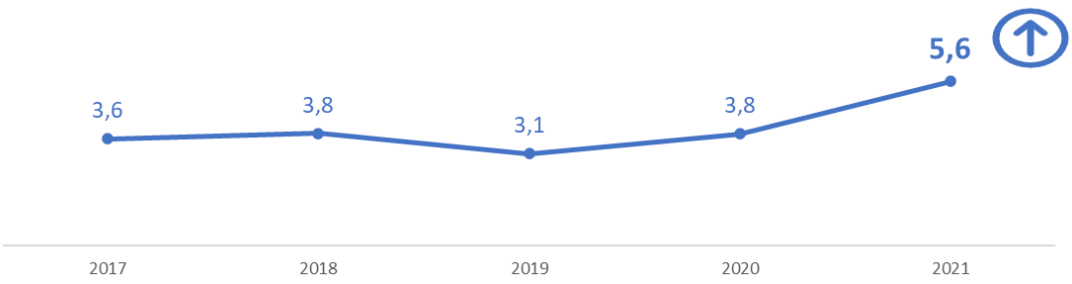
Siguiendo con el análisis de la distribución de los recursos económicos se identifica una relevante bajada en el gasto destinado en reparación y mantenimiento, priorizando el destino de los recursos económicos a otros ámbitos prioritarios. Por otra parte, el coste en suministros se mantiene en relación con el año anterior, previendo un relevante incremento en el próximo ejercicio económico de acuerdo con la evolución de los precios de mercado. Analizar la evolución de estos dos indicadores de forma conjunta será interesante para ver la dedicación en la implementación de medidas de eficiencia energética y su impacto tanto en el coste de los suministros como en el mantenimiento ordinario de las instalaciones deportivas.

Porcentaje de gasto en reparación y mantenimiento y en suministros sobre el total de gasto corriente en deportes




Por otra parte, aunque no se cuenta con el presupuesto destinado a la promoción de la cohesión social, se considera interesante ver la gestión de los recursos dedicados a esta finalidad. Ante las previsiones existentes a finales de 2020 se ha trabajado para aportar los recursos necesarios (ya sea directamente desde el servicio de deportes o desde otras áreas municipales) para asegurar la accesibilidad universal en la práctica deportiva. Este hecho puede verse con el aumento en 1,4 puntos del número de practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1000 habitantes.

Practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1000 habitantes

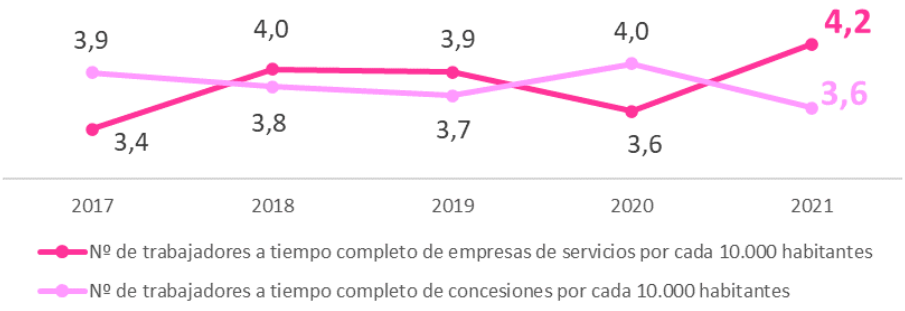


Por lo que se refiere a la gestión de los recursos humanos disponibles, se observa un ligero incremento en el número total de trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones por cada 10.000 habitantes. Se observa a la vez cómo el número de trabajadores a tiempo completo de empresas de servicios vuelven a ser el conjunto de personal más relevante llegando a su mayor valor derivado de la reactivación de las actividades y programas deportivos municipales.

Trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones por cada 10.000 hab.

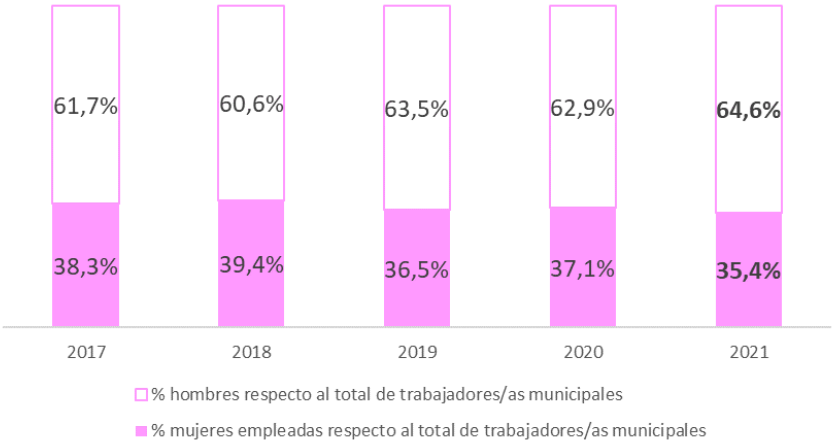



Comparativa de número de trabajadores a tiempo completo de contratos de servicios y contratos de concesiones




Por lo que se refiere a la estructura del personal municipal que se mantiene en el mismo valor de 2019 de 3,3 trabajadores municipales del servicio de deportes por cada 10.000 habitantes, se observa que ha habido una disminución en el porcentaje de mujeres trabajadoras sobre el total de personal municipal. Se identifica que esta disminución corresponde a cargos de menor especialización técnica tales como limpieza o conserjería ya que el porcentaje de mujeres con cargo a mando sobre el total de mandos ha aumentado hasta un 33,6% alcanzando su valor más alto de toda la serie analizada.

% de mujeres empleadas respecto al total de trabajadores/as municipales




% de mujeres con cargo a mando sobre el total de mandos 3.4. El papel de las entidades deportivas



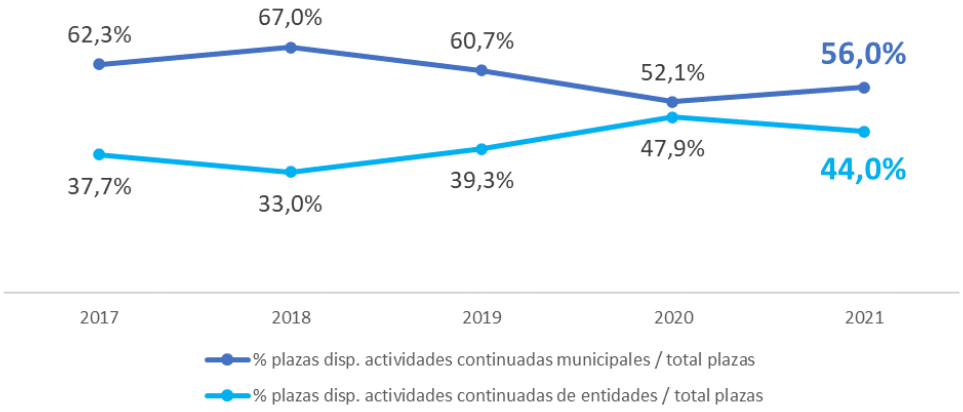

**Se ha producido un aumento del gasto corriente deportes por habitante. Por el contrario, la reducción del nivel de autofinanciación a través de tasas y precios públicos es un elemento crítico para los servicios de deportes hacia el incremento de gastos previsto para el próximo ejercicio.**

## 3.4. El papel de las entidades deportivas

Las entidades deportivas han jugado un papel relevante en el trabajo para la continuidad de la práctica deportiva de la ciudadanía especialmente en la población en edad escolar. Las restricciones aplicadas al sector deportivo para la contención de la pandemia, permitía el entrenamiento federado de forma que la práctica deportiva a través del tejido asociativo se vio menos restringida de forma directa e indirecta que otras actividades deportivas promovidas por los propios ayuntamientos o por las asociaciones de familias de los centros educativos.

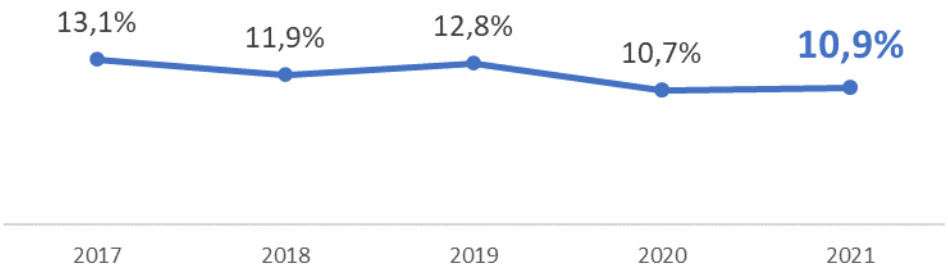
Este hecho se ve representado en la distribución de las plazas disponibles de actividades continuadas según su promotor especialmente en el año 2020, donde las entidades ofrecían el 47,9% de las plazas totales por cada 1000 habitantes. Este año, se ha iniciado la vuelta a los valores anteriores a la pandemia con un mayor protagonismo de las actividades municipales pero manteniéndose la oferta de entidades en un 44% de plazas.

Distribución de las plazas disponibles de actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 habitantes




Un 10,9% de la población ha practicado deporte en 2021 dentro de una entidad deportiva, con un 0,2 punto porcentual más que el año anterior. La posibilidad de poder realizar entrenamientos federados ha derivado a una transferencia de deportistas de otro tipo de actividades a las entidades deportivas, que no han podido asumir en su totalidad debido a la limitación de espacios disponibles para entrenamientos y sus aforos así como los recursos disponibles para el desarrollo de la práctica deportiva.

Porcentajes de practicantes de entidades deportivas sobre el total de la población

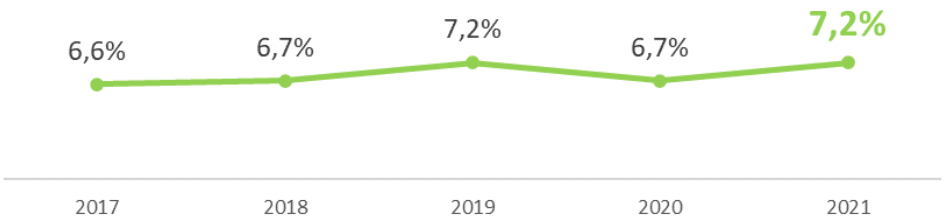



La labor realizada por las entidades deportivas se ha visto apoyada con un mayor apoyo por parte de los entes locales con un aumento del gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante asumiendo el valor más elevado de los últimos 5 años y con una representación del 7 ,2% del total del presupuesto del servicio de deportes destinados de forma directa a entidades.

Gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante



% transferencias corrientes a entidades s/ gasto corriente deportes (incl. concesiones)




Aparte de este apoyo directo a través de las subvenciones económicas desde los ayuntamientos, se ha trabajado de forma conjunta con las entidades para intentar facilitarles los espacios de práctica necesarios para la realización de entrenamientos y competiciones deportivas a pesar de las distintas restricciones tal y como se ha visto con los niveles de ocupación de pabellones, campos y espacios escolares. Asimismo, el uso del espacio público para la realización de entrenamientos o acondicionamiento físico por parte de las entidades deportivas ha sido una alternativa que ha permitido mantener parte del volumen de los entrenamientos.

**Los ayuntamientos han apoyado el tejido asociativo deportivo para el desarrollo de su práctica deportiva con el objetivo de garantizar la continuidad de esta práctica, especialmente la dirigida a la población escolar. Este soporte ha sido económico mediante subvenciones y con la cesión de espacios deportivos.**

## 4. VISIÓN GENERAL DE LOS INDICADORES DEL CÍRCULO DE DEPORTES

A continuación, se presenta un resumen de los resultados y de la evolución de los indicadores que configuran el CRI Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes, destacando aquellos aspectos más relevantes para cada dimensión.

### DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO

| Impulsar la práctica deportiva en el municipio | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de personas que realizan actividad física deportiva sobre el total de habitantes de 16 años o más | 48,6 | 48,5 | 51,8 | **52,4** |
| % de practicantes menores de 16 años en espacios deportivos municipales | - | - | 72,8 | **72,8** |

- Aumenta el % de personas que realiza actividad física.
- Se mantiene el indicador de % de practicantes menores de 16 años.

| Impulsar el tejido asociativo deportivo | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de masa social de las entidades deportivas sobre total de la población | 21,0 | 23,2 | 19,4 | **19,6** |
| % de practicantes de entidades deportivas sobre el total de la población | 11,9 | 12,8 | 10,7 | **10,9** |

- Se mantienen tanto el % de población practicante como el de masa social de las entidades en el último año.

| Promover la cohesión social | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1000 habitantes | 3,8 | 3,1 | 3,8 | **5,6** |

- Incrementan las ayudas para la práctica deportiva de forma significativa.

| Facilitar el acceso de la población a la práctica deportiva | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Plazas dispone. actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 hab. | 238,9 | 243,7 | 181,7 | **200,9** |
| % plazas disp. actividades continuadas municipales / total plazas | 67,0 | 60,7 | 52,1 | **56,1** |
| % plazas disp. actividades continuadas de entidades / total plazas | 33,0 | 39,3 | 47,9 | **43,9** |

- Aumentan las plazas de actividades continuadas municipales y disminuyen las de las entidades.

| Facilitar el acceso de los ciudadanos a las actividades | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Número de eventos deportivos puntuales | 55,2 | 52,6 | 10,6 | **23,0** |
| Número de horas de actividades continuadas por cada 1000 habitantes | 419,0 | 358,2 | 153,5 | **339,1** |
| Número de horas de actividades puntuales por cada 1000 habitantes | 9,0 | 8,2 | 1,2 | **3,5** |

- Recuperación de las horas de actividades, tanto continuadas como puntuales, y del número de eventos realizados.

| Facilitar el acceso de los ciudadanos a las actividades II | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Número de eventos deportivos puntuales (Virtuales o no presenciales) | - | - | 1,9 | **1,2** |
| Número de horas de actividades continuadas (Virtuales o no presenciales) por cada 1000 habitantes | - | - | 4,8 | **2,4** |
| Número de horas de actividades puntuales (Virtuales o no presenciales) por cada 1000 habitantes | - | - | 0,6 | **0,1** |

- Bajada de la práctica virtual, tanto de actividades continuadas como de eventos deportivos puntuales

| Impulsar el uso de los espacios deportivos | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % personas usuarias en equipamientos deportivos sobre el total de los habitantes de 16 y más años | 34,5 | 34,6 | 34,8 | **34,6** |
| Practicantes en los centros escolares públicos por cada 1000 habitantes | 35,4 | 38,3 | 17,2 | **35,1** |
| Metros cuadrados de espacio deportivo por cada 1000 habitantes | 1.136,5 | 1.107,3 | 1087,8 | **1.100,2** |
| % de horas de ocupación semana tipo en PAV | 91,4 | 91,8 | 89,9 | **93,8** |
| % de horas de ocupación semana tipo en CAM | 81,9 | 81,8 | 82,8 | **83,5** |

- Clara recuperación de practicantes en centros escolares gracias al levantamiento de restricciones.
- Las horas de ocupación de PAV y CAM son las más elevadas de la serie analizada.

## DIMENSIÓN USUARIO/CLIENTE

| Fomentar el uso de los servicios deportivos municipales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados mpales. sobre el total de habitantes | 16,6 | 15,7 | 11,6 | **11,3** |
| % de población abonada a un complejo deportivo municipal sobre el total de habitantes | 9,3 | 9,3 | 6,7 | **7,2** |
| % abonos CEM sobre volumen máximo de abonos alcanzado | 93,6 | 94,2 | 68,8 | **71,3** |
| % de Abonados que se han dado de baja durante el año en curso | - | - | 46,2 | **45,8** |

- Mantenimiento de las cifras de población inscrita y abonada en referencia al año 2020, por lo que hay recorrido de mejora hasta datos prepandemia.
- Siguen siendo casi la mitad los abonados a CEM los que se dan de baja.

| Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Precio del abono individual mensual en un complejo deportivo | 37,9 | 37,7 | 37,6 | **37,7** |
| Satisfacción general de los usuarios en los complejos deportivos | 6,9 | 7,0 | 6,9 | **7,1** |

- Estabilidad en el precio del abono mensual y mantenimiento del grado de satisfacción de los usuarios de los CEM.

## DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS/RRHH

| Reflejar la dotación de recursos humanos | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones por cada 10.000 hab. | 11,2 | 10,8 | 10,6 | **10,7** |
| Nº de trabajadores municipales del deporte a tiempo completo por cada 10.000 habitantes | 3,7 | 3,3 | 3,6 | **3,3** |
| Nº de trabajadores a tiempo completo de empresas de servicios por cada 10.000 habitantes | 4,0 | 3,9 | 3,6 | **4,2** |
| Nº de trabajadores a tiempo completo de concesiones por cada 10.000 habitantes | 3,8 | 3,7 | 4,0 | **3,6** |

- Disminuyen ligeramente los trabajadores de concesiones y aumentan los trabajadores de empresas de servicios.

| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores municipales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Sueldo bruto base monitor/a de deportes municipal | 21.643,7 | 21.427,3 | 21338,4 | **21.291,0** |
| % de días de baja laboral sobre el total de los trabajadores/as municipales | 5,3 | 4,2 | 6,5 | **5,3** |

- Disminuyen las horas de baja al año después de la pandemia.

| Mejorar las habilidades de los trabajadores municipales | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de personal asistente a cursos sobre el total de trabajadores/as municipales | 53,5 | 52,8 | 57,5 | **50,6** |
| Horas anuales de formación por trabajador/a municipal | 9,9 | 12,1 | 11,0 | **8,7** |

- Bajada del personal asistente a cursos y las horas de formación por trabajador/a.

| Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % gasto corriente en gestión directa | 70,1 | 70,6 | 73,2 | **76,7** |
| % trabajadores municipales y de contratos de servicios s/ total trabajadores | 66,3 | 67,0 | 61,4 | **65,2** |

- Continúa la tendencia ascendente del gasto en gestión directa del servicio de deportes.

| Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % mujeres empleadas respecto al total de trabajadores/as municipales | 39,4 | 36,5 | 37,1 | **35,4** |
| % de mujeres con cargo a mando sobre el total de mandos | 26,7 | 28,8 | 28,8 | **33,6** |

- El número de mujeres en el servicio disminuye e incrementa en los cargos de mando que ocupan.

## DIMENSIÓN ECONOMÍA

| Disponer de los recursos adecuados para el servicio de deportes | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante | 62,5 | 62,6 | 61,8 | **64,0** |
| % Desp. corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre total gastos corrientes municipales | 6,7 | 6,6 | 6,2 | **6,3** |

- Aumento del gasto corriente en deportes por habitante y respecto al total de gastos municipales.

| Financiar adecuadamente el servicio | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de autofinanciación por tasas y precios públicos (Deportes) | 60,6 | 56,0 | 33,1 | **39,5** |
| % de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Deportes) | 1,1 | 0,7 | 0,8 | **2,0** |
| % de financiación por parte del ayuntamiento (Deportes) | 38,3 | 43,3 | 66,2 | **58,4** |

- Recuperación de la aportación por tasas y precios públicos, incremento de la autofinanciación por parte de otras instituciones y descenso de la financiación por parte del Ayuntamiento.

| Disponer de los recursos adecuados para actividades | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente en actividades por habitante | 10,6 | 9,3 | 7,3 | **10,7** |
| Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad continuada | 24,1 | 24,8 | 58,9 | **30,8** |
| Desp. corriente en actividades por cada hora de actividad puntual | 123,8 | 113,1 | 180,4 | **130,5** |
| Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad | 26,2 | 26,7 | 60,1 | **32,8** |

- Incremento del gasto en actividades por habitante.
- Bajada significativa del gasto por cada hora de actividad continuada.
- Disminución del gasto en actividades por cada hora de actividad.

| Apoyar la promoción deportiva de las entidades | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante | 4,2 | 4,3 | 4,1 | **4,9** |
| % transferencias corrientes a entidades s/ gasto corriente deportes (incl. concesiones) | 6,7 | 7,2 | 7,1 | **7,2** |

- Aumentan ligeramente los indicadores relativos al soporte a las entidades.

| Disponer de los recursos adecuados en instalaciones deportivas | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| % de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de inversión municipal (últimos 5 años) | 10,1 | 8,7 | 10,8 | **10,7** |
| % desp. corriente en reparación y mantenimiento (incluidas las concesiones) s/ total gasto corriente en deportes | 10,3 | 11,2 | 9,3 | **8,3** |
| % desp. corriente en suministros (incluidas las concesiones) s/ total de gasto corriente en deportes | 13,2 | 12,4 | 11,7 | **11,5** |
| % Desp. en Suministros: Agua s/ total Gast. Corriente | 2,3 | 2,1 | 1,7 | **1,7** |
| % Desp. en Suministros: Electricidad s/ total Gast. Corriente | 7,1 | 6,8 | 6,4 | **6,6** |
| % Desp. en Suministros: Combustibles s/ total Gast. Corriente | 3,8 | 3,6 | 3,5 | **3,2** |

- Se mantiene la inversión en equipos.
- Bajada del gasto en reparación y mantenimiento en el último año.
- Se mantiene el gasto en suministros, tanto a nivel de agua como de electricidad y combustibles.

## ENTORNO

| ENTORNO | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| Población *(habitantes)* | 45.878,3 | 49.359,5 | 49.264,5 | **47.804,5** |
| Densidad de población *(habitantes)* | 2.184,0 | 2.327,8 | 2.363,3 | **2.378,6** |
| Renta per cápita *(€)* | 16.594,4 | 16.858,3 | 14.571,8 | **15.687,6** |
| Nº de personas empleadas en el sector deportivo por cada 100 hab. | 0,8 | 0,8 | 0,8 | **0,7** |
| Número de Instalaciones Deportivas *(sin Otros)* | 31,4 | 33,6 | 33,0 | **32,4** |
| Número de entidades deportivas del municipio | 54,1 | 52,7 | 53,0 | **53,7** |

- Ligera bajada del número de personas ocupadas en el sector deportivo.
- El parque de instalaciones deportivas permanece estable.
- El número de entidades se consolida en torno a 53.

## 5. LOS TALLERES DE MEJORA

El presente informe recoge las principales ideas planteadas por parte de las personas referentes de las áreas técnicas de deportes de los distintos ayuntamientos de la provincia de Barcelona, dentro del marco de talleres de mejora de la 19a edición de los Círculos de Comparación Intermunicipales de Deportes.

Esta jornada se ha celebrado los días 5 y 7 de octubre de 2022, de forma presencial en el Recinto de la Diputación de Barcelona de la Escuela Industrial, con el objetivo de crear un espacio de debate entre los distintos municipios que permita compartir experiencias, identificar problemáticas y planteamiento de estrategias y propuestas de mejora, fomentando la creación de sinergias entre el personal responsable en materia deportiva. A continuación, se presentan los municipios que han asistido de forma presencial a los talleres de mejora en la presente edición de los Círculos de Comparación Intermunicipales de Deportes de 2022:

| Participantes taller 1 | Participantes taller 2 |
|---|---|
| Abrera | Barberà del Vallès |
| Cardedeu | Castelldefels |
| Castellar del Vallès | Cornellà de Llobregat |
| Castellbisbal | Esplugues de Llobregat |
| Esparreguera | Granollers |
| Franqueses del Vallès | L'Hospitalet de Llobregat |
| Llinars del Vallès | Igualada |
| Matadepera | Manresa |
| Molins de Rei | Martorell |
| Palau-solità i Plegamans | Mataró |
| Polinyà | Ripollet |
| Sant Andreu de la Barca | Sabadell |
| Sant Sadurní d'Anoia | Sant Adrià del Besós |
| Santa Perpètua de la Mogoda | Sant Boi de Llobregat |
| Vallirana | Sant Cugat del Vallès |
| Vilanova del Camí | Sitges |
| | Terrassa |
| | Vic |
| | Vilanova i la Geltrú |

Esta jornada, aparte de las tradicionales presentaciones de resultados de las fases de evaluación, se aplicó una metodología de mejora continua, así como se realizó una formación en el Portal de Información Económica y de Servicios Locales (PIESL) a los participantes de la sesión.

La finalidad de los talleres de mejora se convierte en la de crear un espacio de debate, compartir experiencias, así como identificar problemáticas con las que se encuentra el personal técnico de los Ayuntamientos en el ámbito de Deportes, proporcionando herramientas e iniciativas que se aplican a los diversos municipios para inspirar, plantear y ofrecer diferentes soluciones al resto de entes locales. La metodología utilizada en el taller de mejora de la presente edición se llama "Un problema, una solución", dando lugar a que cada Ayuntamiento plantee una reflexión, pregunta o casuística concreta en la que se encuentra y se creen sinergias entre los diferentes participantes que lleven a la reflexión y consolidación de herramientas que puedan aplicarse ante la situación planteada.

En el presente informe, estas reflexiones se han agrupado teniendo en cuenta la naturaleza de la temática en cuestión, clasificándolas de la siguiente manera:

- Tema 1: Distribución de los espacios deportivos
- Tema 2: Tendencia ciudadana hacia la práctica deportiva libre
- Tema 3: Aforo en Complejos Deportivos Municipales
- Tema 4: Entidades deportivas
- Tema 5: El aumento del coste de los suministros
- Tema 6: Mantenimiento, limpieza y conserjería
- Tema 7: Seguridad y gestión en las instalaciones deportivas
- Tema 8: Aspectos laborales y contratos

Así pues, a continuación se presenta el detalle de las preguntas, teniendo en cuenta las diferentes intervenciones y aportaciones para cada una de ellas por parte de los distintos municipios:

## 5.1. Tema 1: Distribución de los espacios deportivos

**Pregunta 1: En la mayoría de los espacios deportivos municipales existe una sobresaturación y las entidades deportivas, en su mayoría, no quieren utilizar los espacios escolares. La demanda de espacios deportivos por entidades deportivas es creciente y la distribución de los espacios y horas de entrenamiento es cada vez más compleja. Se pregunta cómo se realiza en otros municipios.**

- Una idea es contar con unas bases con criterios establecidos, estructurados y alineados con políticas deportivas municipales para que exista una distribución objetiva y bajo unos criterios de transparencia. Por otra parte, para aumentar la objetividad en los criterios de distribución de espacios, es necesario tener un control diario de los deportistas de las entidades. Se comenta que los conserjes pueden realizar este control mediante fichas y registros de seguimiento. A pesar de tener criterios establecidos, es necesario afinar en casos especiales ya sea por deportes minoritarios, entidades de carácter sociales, competiciones estatales u otros casos.
- Otra idea es que las entidades deportivas se autogestionen entre sí a la hora de repartirse horas y espacios de entrenamientos facilitándoles espacios de encuentro y trabajo conjunto y siguiendo unos criterios de corresponsabilidad marcados por los servicios técnicos municipales.
- En este sentido, es fundamental establecer reuniones periódicas entre los servicios técnicos y todas las entidades deportivas, a fin de llegar a acuerdos y fomentar sistemas participativos.
- Es necesario hacer pedagogía con las entidades deportivas para que éstas tengan una mirada menos individualista de sus necesidades de uso de los espacios y empiecen a mirar por el municipio de forma global. También se facilitará información a las entidades de los costes asociados al uso del equipamiento por su parte.
- También pueden vincularse los criterios o una demanda coherente de los espacios deportivos y su correcto uso por parte de las entidades deportivas con el otorgamiento de las subvenciones.
- En todos los casos, es importante contar con el apoyo político frente a las políticas deportivas municipales. El concejal/a, alcalde o alcaldesa y funcionarios deben ir todos en la misma línea para evitar disparidades de criterios.

**Pregunta 2: El municipio ofrece la cesión gratuita de espacios deportivos a las entidades deportivas. En casos puntuales, en algunos tipos de deportes principalmente individuales que normalmente se fomentan desde un ámbito privado-comercial, se identifican clubs que utilizan espacios deportivos municipales que terminan funcionando como una entidad comercial individual con finalidad de lucro. ¿Cómo hacerlo para evitarlo, desde el punto de vista municipal?**

- Se podrían establecer criterios objetivos para condicionar a las entidades según el tiempo que la entidad lleve realizando actividades en el municipio, adaptándose a los espacios disponibles una vez que las entidades estén distribuidas.
- Otra opción es realizar auditorías internas a entidades y pedir todos los aspectos normativos y legales que deben tener como entidad sin ánimo de lucro así como realizar asambleas, contratos, etc.

**Pregunta 3: En los últimos años, se ha producido un aumento en el número de deportistas de las entidades en un municipio, en algunos casos con políticas deportivas no alineadas a las políticas deportivas municipales. Actualmente, la distribución de los espacios se realiza por categorías y posteriormente las entidades deportivas se autogestionan internamente dividiendo espacios. En este sentido, ¿qué criterios debe priorizar el municipio en el reparto de espacios deportivos en las instalaciones deportivas municipales?**

- Un municipio comenta que hace los criterios específicos para cada instalación deportiva de forma específica de acuerdo con las características de cada una, con una convocatoria ordinaria en septiembre y una extraordinaria por temas puntuales. Algunos de los criterios son: parámetros o requisitos establecidos de mínimo de personas, horas semanales, proyecto deportivo, regreso al municipio, etc. Se revisa el cumplimiento de estos criterios mediante un seguimiento de la asistencia por parte de los conserjes de cada instalación. También se tendrá en cuenta el cumplimiento legal de las obligaciones por parte de las entidades en la priorización o accesibilidad a los espacios deportivos municipales.

**Pregunta 4: Dificultad para distribuir los espacios dentro del campo de fútbol, teniendo en cuenta los distintos equipos de fútbol y rugby. Existe la presencia de clubs históricos que reclaman más espacios y también aquellas entidades que tienen más niños y niñas del municipio exigen más horas. ¿Cómo distribuir el espacio?**

- Un municipio manifiesta la opción de realizar un estudio de criterios de distribución de espacios, teniendo en cuenta la realidad municipal, estableciendo las horas en función de criterios técnicos que el Ayuntamiento decide, considerando los días, la franja horaria y la duración de entrenamiento de cada uno de los espacios, así como las modalidades deportivas presentes en la instalación.
- Se comenta que existen federaciones que ya tienen su propia recomendación respecto al porcentaje de jugadores/as que deben ser del propio municipio, a fin de que los Ayuntamientos puedan acreditar la distribución de los espacios mediante esta información de cara a las entidades.
- Se comenta también la opción de limitar las horas de entrenamiento por categorías. Un municipio manifiesta la futura necesidad de las entidades (en caso de que el contexto siga siendo éste) de hacer las competiciones entre semana por falta de espacios el fin de semana.
- Se transmite la idea de pago por parte de las entidades por la utilización de los espacios deportivos (un municipio comenta que ya lo está aplicando y que la estrategia tiene buen recibimiento). Se realiza un pago con diferentes bonificaciones (teniendo en cuenta las horas de utilización), lo que se subvenciona total o parcialmente a través de otras acciones.

**Pregunta 5: En los últimos años, se ha producido un aumento en el número de deportistas de las entidades en un municipio. ¿Cómo lo hacemos para acogerlas a nuestros equipamientos deportivos o ampliar los espacios potenciales de uso?**

- Un municipio comenta hacer uso de espacios públicos como la playa, para la autogestión de grupos y dinámicas específicas como caminatas para liberar espacios de las instalaciones deportivas.
- Se comenta que las entidades deportivas exigen cada vez condiciones más profesionales referentes al confort dentro de las instalaciones deportivas. Quieren un modelo de alta competición y por tanto, que las instalaciones sean aptas para el modelo que quieren vender como producto.
- Se propone como opción el uso de centros educativos. Sin embargo, un municipio comenta que es muy complicado en categorías de deporte base durante las franjas horarias de 16h-18h de la tarde, ya que las AFA's y AMPA's, realizan actividades extraescolares y por tanto, las entidades no pueden hacer uso de los espacios de los centros educativos.
- Un municipio propone la regulación de los espacios de los centros educativos mediante un reglamento de uso (implementado por el municipio actualmente).

## 5.2. Tema 2: Tendencia ciudadana hacia la práctica deportiva libre

**Pregunta 1: Se plantea y reflexiona sobre la vuelta a la actividad física y el deporte de forma libre por gran parte de la población. ¿Cómo volvemos a recaudar en las instalaciones a las personas que optan por realizar actividad física de forma no organizada? Ante este contexto de práctica deportiva libre, ¿cuál debe ser el posicionamiento municipal?**

- Existe un flujo migratorio hacia la práctica deportiva individual ya sea al aire libre o en casa. Cada vez se cuenta con mayor conocimiento ciudadano en base a conceptos relacionados con la actividad física y deporte, lo que comporta que se practique más actividad física no organizada. También, dentro de esta práctica libre, se suma un elemento económico importante, ya que el hecho de no acceder a una instalación deportiva permite practicar deporte sin coste. Es un aspecto en el que se empieza a trabajar.
- El propio día a día de la gestión de instalaciones deportivas y la limitación de recursos municipales comporta que no se dedique el tiempo deseado en la reflexión de si los programas y oferta que se realiza en actividades es adecuada, ya sea dentro o fuera de la instalación.
- Hay que entender y reflexionar sobre la finalidad de la actividad física y el deporte: realizar actividad física, aspectos sociales, tecnificación, etc... Identificar si las políticas municipales se implementan teniendo en cuenta la actividad física y el deporte como a finalidad o como instrumento.
- Un municipio comenta la estrategia de realizar las propias actividades municipales también al aire libre, aprovechando espacios libres en horario de mañana (campos de fútbol), estableciendo la programación de las actividades en estos espacios y también contando con el entorno natural que ofrece cada territorio y buscando las oportunidades que éste proporciona.
- Planificar municipios que faciliten la incorporación a la práctica deportiva, diseñando estructuras que entiendan el espacio urbano como ecosistema deportivo y que fomente la adherencia a la práctica.
- Es necesario entender la ciudad como un gran espacio deportivo, fomentando la movilidad activa y segura y garantizando la accesibilidad de todos los colectivos a los diferentes puntos del municipio.
- Dentro de este concepto de entender el deporte como un gran ecosistema deportivo, se manifiesta como aspecto clave trabajar transversalmente con el departamento de urbanismo por el diseño de ciudades que fomenten la práctica deportiva.
- Incidir también en aquellos espacios más masificados por ciertos colectivos, evitando la monopolización del espacio urbano en espacios como skateparks, calistenia, etc.... y asegurando el acceso a toda la ciudadanía.

**Pregunta 2: Regulación del uso del espacio público referente a personas que ejercen como entrenadores/as y sacan un beneficio económico de esta actividad. ¿Ideas para su regulación?**

- Desde el propio municipio, se comenta la estrategia de vincularlos al programa municipal de realizar deporte y salud y fomentar su adherencia al programa desde la vertiente positiva y no promoviendo el mensaje de prohibición e incumplimiento de normativa.
- Necesidad de creación de ordenanzas que regulen esta actividad en los espacios públicos.

### 5.3. Tema 3: Aforo en Complejos Deportivos Municipales

**Pregunta 1: En el municipio, debido a una voluntad política se promocionó la matrícula gratuita en los meses de enero y septiembre en el CEM. Este hecho ha supuesto una inscripción masiva de más de 1.000 personas que ha supuesto una problemática de saturación de actividades, especialmente en franjas horarias de tarde. La saturación de actividades ha provocado un aumento de quejas por parte de los usuarios. Además, existe un problema con el contrato de servicios de monitorización. Por otra parte, las ratios de actividades dirigidas siguen con valores de COVID y no se han aumentado. Por último, a nivel político no se quiere pisar la oferta privada que existe en el municipio. ¿Qué hacer ante esta saturación de actividades dirigidas?**

- Un municipio comenta que es necesario ampliar ratios de actividades dirigidas en valores pre-COVID.
- También, otro menciona que sería positivo reducir la duración de las actividades dirigidas de 50 minutos a 45 minutos para poder albergar más actividades a la oferta deportiva.
- Por último, se comenta en el municipio que espere la llegada de los meses de frío ya que suelen darse de baja personas usuarias y la saturación de las actividades probablemente disminuya.

**Pregunta 2: El municipio comenta que, debido a la próxima actualización del código de accesibilidad a las instalaciones deportivas, se está trabajando en temáticas relacionadas con el colectivo con diversidad funcional. Se encuentran que realizan demandas muy concretas y que económicamente suponen un gran coste para el Ayuntamiento. ¿Cómo afrontarlo?**

- Un municipio comenta que es un colectivo muy específico y ellos se encuentran con que cuesta mucho adaptarse a sus necesidades. Se convierte en un aspecto que va mucho más allá de la normativa. De hecho, en muchas ocasiones, cuando se contemplan las percepciones personales del colectivo, la normativa queda obsoleta ya que no se adecua a éstas.
- Se comenta la importancia del trabajo participativo con las personas con diversidad funcional con el fin de identificar sus necesidades y cómo adaptar las instalaciones en base a éstas (disposición de los aseos, aspectos de termorregulación, etc..).
- A nivel extraescolar, un municipio comenta que han tenido que limitar las plazas de niños susceptibles de recibir el apoyo de una persona especializada durante la incorporación a programas específicos existiendo lista de espera al igual que las plazas ordinarias.
- Se manifiesta también la dificultad para encontrar perfiles profesionales que atiendan a las necesidades de este colectivo, ya que existe mucha demanda de niños con estas circunstancias y los recursos técnicos y económicos del Ayuntamiento no son suficientes.

**Pregunta 3: Se habla sobre la masificación de las salas de fitness dentro de los complejos deportivos, identificando a ciertos colectivos que hacen un uso temporal desmedido de la sala. ¿Cómo gestionar estos perfiles?**

- Un municipio comenta la opción de habilitar espacios exteriores especializados en temas de fitness, muy dirigidos a la creación de estructuras funcionales que motiven a la práctica deportiva desde una vertiente condicional.
- Se plantea también el método de pago por uso. Los centros de crossfit desde la vertiente comercial funcionan así y se valora positivamente implementar esta estrategia desde la vertiente municipal.
- Se considera un aspecto clave para la implementación de este hecho, detectar el perfil de persona usuaria que hace uso de estas instalaciones (sexo, edad) para encarar de una manera óptima las propuestas.
- Un municipio comenta la importancia en la concienciación del personal técnico de la sala para agilizar las rotaciones y crear un ambiente de entrenamiento que favorezca a todas las personas usuarias de la sala.

## 5.4. Tema 4: Entidades deportivas

**Pregunta 1: El técnico de deportes de este municipio tiene la inquietud de implicar a las entidades deportivas en el día a día de la gestión de los equipamientos que hacen uso y buscar la obtención de criterios de corresponsabilidad, tanto a nivel de consumos energéticos, de gestión interna como de funcionamiento diario. ¿Cómo puede hacerlo?**

- Un municipio comenta que puede vincularlo a las subvenciones anuales, aunque las obligaciones acaban escondidas o difundidas en diferentes acuerdos y no lo hacen suyo. También, es necesario dejar claro lo que las entidades deportivas reciben del municipio o que puede exigir el municipio a las entidades deportivas. En este caso, la persona de referencia de las entidades deportivas puede cambiar y debe volver a 'trabajar' desde cero.
- Otro municipio comenta que una acción de corresponsabilidad es la de albergar becas de deportistas, con un trabajo transversal entre deportes y servicios sociales.
- Por otro lado, existe un municipio que informa a las entidades deportivas del precio que cuesta su uso hora para que sean conscientes de ello. El futuro sería el planteamiento de objetivos y estrategias comunes para la reducción del consumo energético y la optimización del uso de los espacios.

**Pregunta 2: El municipio tiene la demanda de entidades de instalar cámaras de filmación de partidos y entrenamientos en sus pabellones, pero no dispone de conocimiento sobre el tema. ¿La instalación de estas cámaras representan un coste elevado por el Ayuntamiento?**

- Un municipio comenta que han incorporado cámaras en un campo de hockey hierba y que éstas las ha financiado la federación de este deporte.
- Otro municipio afirma que estas cámaras pueden ser una fuente de ingresos por patrocinio de las entidades deportivas y ser muy provechosas por ellas.

**Pregunta 3: Existe la tendencia dentro del municipio de federarse en edades muy prematuras por parte de la población infantil. Este hecho comporta que, debido a la profesionalización de las entidades, existan ciertos colectivos que no puedan acceder a la práctica deportiva, puesto que el Ayuntamiento actualmente no cuenta con presupuesto para las escuelas deportivas municipales.**

- Se lleva a la reflexión sobre el modelo federado y las edades tan tempranas para la adherencia a la práctica deportiva federada en una modalidad deportiva concreta.

- Un municipio comenta la estrategia de becas que ellos realizan, caracterizada en tercios. Un tercio lo asume el Ayuntamiento, el otro la entidad deportiva y finalmente el último, la familia.
- Oferta deportiva organizada por extremos. Se expone el modelo que actualmente se realiza en Sant Cugat del Vallès, donde a través de Oficina del Deporte Por Todos, la transición al deporte federado tiene en cuenta una metodología concreta.

## 5.5. Tema 5: El aumento del coste de los suministros

**Pregunta 1: En el CEM del municipio la factura de suministros ha aumentado considerablemente y desde Intervención piden ajustar el gasto de deportes y educación. Desde los servicios técnicos de deportes se está valorando si aumentar la cuota del abono con un extra de consumos estilo copago, tal y como se hace habitualmente en los alquileres de pistas de tenis y pádel; aunque desde el punto de vista político no se ve con buenos ojos. ¿Cuál podría ser la solución?**

- Un municipio comenta que la inflación global ha provocado dificultades económicas entre la población, pudiendo convertirse en una barrera de accesibilidad a la práctica deportiva. Al mismo tiempo, es preciso tener en cuenta que es año de elecciones siendo un aspecto que considerar por parte del equipo de gobierno.
- Otro municipio está trabajando con los ingenieros, realizando una valoración técnica de los equipamientos con el objetivo de mejorar la eficiencia, gestión de horarios y corresponsabilidad con las entidades usuarias planteando la reducción de horas de apertura.
- Como dato relevante, un municipio propone la utilización de una manta térmica para ahorrar hasta un 20% de la energía; del agua y del aire de las piscinas cubiertas. Las mantas térmicas tienen un coste de entre 2.000 € (vaso pequeño) y 30.000 € (vaso grande) recomendando en este último caso siendo motorizadas.
- Por otro lado, un municipio expone que los criterios de confort térmico de la población han cambiado, pudiendo reconducir la concienciación a las familias en busca de una corresponsabilidad en el ahorro energético.
- En posibles casos extremos, un municipio se plantea que no se utilicen los vestuarios de pabellón después de los entrenamientos.
- Por último, otro municipio ha incorporado placas solares en los aparcamientos de una instalación deportiva para coches eléctricos y la energía sobrante se almacena en el equipamiento.

**Pregunta 2: Existe un instituto en el municipio que quiere hacer pagar los consumos de la pista polideportiva a las entidades deportivas que lo utilizan entre semana, debido al aumento de éstos en los últimos meses. Paradójicamente, el instituto utiliza otros espacios deportivos municipales y no pagan nada. ¿Qué puede hacer el Ayuntamiento en este caso?**

- La primera idea sería que los servicios técnicos municipales realizaran una transferencia al instituto con el pago de los consumos requeridos y justificar ese gasto ante intervención.
- Otra opción es la realización de un convenio para la cesión de uso del espacio por parte de las entidades deportivas a cambio de que el instituto utilice espacios deportivos municipales y que éstas asuman inicialmente su coste, que podría ser subvencionable en la convocatoria de subvenciones.
- También se pueden crear sinergias e intercambios entre las entidades deportivas y los institutos, ya sea con la realización de actividades extraescolares o con sesiones de educación física.

**Pregunta 3: Un municipio que cuenta con un CEM en concesión, solicita inversión municipal para mejorar la eficiencia energética del complejo deportivo. En este caso, el Ayuntamiento dispone de una partida de 100.000€ pero de aquí a final de año no tiene la capacidad para establecer el contrato. ¿Existe alguna solución legal para hacer el contrato antes de fin de año?**

- Se comenta que se podría invertir de forma privada y posteriormente devolverlo en forma de subvención, pero el Ayuntamiento tardaría mucho en pagar esta subvención y el privado no puede asumirlo por falta de liquidez.

**Pregunta 4: Han aumentado considerablemente los costes de los suministros y la tendencia de futuro se vuelve preocupante a nivel municipal, especialmente en el ámbito de deportes. ¿Qué hacer en base a esta situación?**

- Un municipio comenta que se ha marcado como estrategia futura (a realizar en prueba piloto), descender la temperatura de la piscina para observar el impacto que puede llegar a generar en niveles de consumo.
- Algunos municipios valoran la opción de cierre de vestuarios sobre todo en pabellones y campos de fútbol.
- A nivel general, se considera como buena opción la introducción de mantas térmicas. Éstas proporcionan una reducción del 20% a nivel de consumos.
- Un municipio comenta de la importancia de revisar y en caso de creaciones futuras de vasos de piscina, la profundidad de éstas, siendo un claro elemento a tener en cuenta para la reducción de consumos.
- A nivel general, destaca el trabajo conjunto en la concienciación y sensibilización de las personas usuarias y entidades en medidas de consumo.
- Un municipio comenta la comunicación constante con las entidades, mostrando los niveles de consumo teniendo en cuenta los suministros, como estrategia para que éstas no exijan más de la cuenta y también tengan en consideración la aportación municipal.
- Se comenta la importancia de trabajar en proyectos dentro de este ámbito, desarrollo de infografías y contenido de valor que cree impacto tanto en las entidades deportivas como en las personas usuarias de la instalación como elemento de sensibilización y comprensión.
- Un municipio ha optado por la implementación de sensores crepusculares (sólo se activa la luz cuando detecta que ésta está por debajo del límite estipulado), así como también por la incorporación de reguladores de leds en los focos de los campos de fútbol de forma que en los entrenamientos sólo se funciona a un 60-70% de su capacidad total.

## 5.6. Tema 6: Mantenimiento, limpieza y conserjería

**Pregunta 1: El mantenimiento y limpieza del municipio se ha transferido recientemente a otro departamento que ha realizado un contrato global para todos los equipamientos municipales. Las quejas de las personas usuarias llegan a los servicios técnicos de deportes y éstos carecen de herramientas para solucionar estas demandas. Han perdido el contacto del día a día y sólo mantienen las labores de mantenimiento que realizan los conserjes de los diferentes equipamientos deportivos del municipio. ¿Existe algún otro municipio que tenga esta problemática?**

- En el caso de otro municipio, éste cuenta con una empresa externalizada de mantenimiento por todo el Ayuntamiento y en caso de problemática, existe un contacto de referencia disponible para solucionarlo de forma rápida y eficiente. Como en el caso del otro municipio, la conserjería también realiza mantenimientos diarios y controla los servicios técnicos de deportes.
- En cambio, en un municipio distinto existe una aplicación de mantenimiento, en la que todas las áreas municipales pueden detallar los problemas referentes al mantenimiento para solucionarlos. La dificultad de la aplicación es la falta de inmediatez al arreglar las imperfecciones.

**Pregunta 2: Ha aumentado el número de equipos de las distintas entidades deportivas del municipio y éstas necesitan más horas de competición los fines de semana. Actualmente, el personal de conserjería legalmente no puede soportar estos horarios y recursos humanos del Ayuntamiento no permite más conserjes, por lo que los servicios técnicos deportivos optan por establecer una rotación entre los conserjes pero ésta no cubre la demanda de forma total. ¿Cuál sería la solución en ese caso?**

- Una posible solución sería optar por una prestación de servicios para garantizar el servicio de conserjería los fines de semana y transferir las dificultades existentes. En contrapartida, las empresas de prestación de servicios tienen una elevada rotación del personal puesto que las retribuciones del personal de conserjería son bajas según la política de establecimiento de precios en el pliego.
- Por otra parte, otra idea sería la de crear una fórmula mixta entre recursos propios y la prestación de servicios, aunque hay que vigilar que la fórmula entre en la legalidad, ya que no puede existir personal propio y externo de la misma tipología en la propia instalación deportiva. Un municipio comenta que utiliza la nomenclatura 'Servicio de conserjería en lugar de conserje' para evitar esta problemática.
- También, se puede implicar a las entidades deportivas para que gestionen ellas mismas la apertura y cierre, pero no es el más adecuado para tener un control y uso eficiente de las instalaciones deportivas.
- Sin embargo, otros municipios han optado por acogerse a un plan de empleo, aunque el perfil de las personas del plan no se adecua, normalmente, a las necesidades de los puestos de trabajo requeridos.
- Por último, otro municipio completa las horas de conserjería con el servicio de limpieza, aunque es consciente de que no es correcto por convenio, aunque en casos de necesidad es útil.

## 5.7. Tema 7: Seguridad y gestión en las instalaciones deportivas

**Pregunta 1: Existe normativa que prohíbe la venta de alcohol en las instalaciones deportivas. Sin embargo, en algunos equipamientos deportivos todavía se sigue permitiendo. ¿Cómo podemos regularlo?**

- Planteamiento de estructuras de bar 'friendly' cercano a la instalación, pero no vinculante a ésta con un acceso directo. Al final, el personal encargado del bar debe sacar rentabilidad económica del negocio. Debemos velar por un cambio de mentalidad en las estructuras de los bares de las instalaciones deportivas en relación con la vertiente tradicional.
- En este sentido, un municipio comenta que se requiere de la policía por el control de la venta de alcohol en las instalaciones deportivas llamando a la policía municipal si es necesario.
- Se valora positivamente la sustitución de las zonas de bar por máquinas expendedoras como solución a las posibles irregularidades normativas que puedan acontecer con relación a este tema.
- Hay que tener en cuenta que en función del diseño de los bares del equipamiento, afecta también a la viabilidad de posibles limitaciones sujetas a un interés.
- Un municipio comenta que cuenta con una guía de requisitos que debe tener un bar en los equipamientos deportivos. En caso de no cumplir con estos requisitos, es necesario externalizar el servicio. Por ejemplo, en este caso, sólo se acepta la venta de comidas envasadas.
- Se contempla como mejor opción un bar exterior a la instalación que dé servicio a las personas asistentes al equipamiento pero que no se encuentre en la propia instalación.

**Pregunta 2: Se plantea el caso específico en el que se encuentra un municipio en base a robos e invasión de equipamientos deportivos durante horarios en los que la instalación no se encuentra abierta. ¿Qué hacer?**

- Un municipio comenta que la conserjería recaiga sobre la entidad usuaria y ésta haga un control.
- Se propone incluir los equipamientos deportivos en las 'rutas de control' de la policía local en caso de que no esté.

## 5.8. Tema 8: Aspectos laborales y contratos

**Pregunta 1: Previamente a la nueva ley laboral, los contratos de monitorización de los centros de verano eran más flexibles, con menos limitaciones y las empresas tenían mayor poder de decisión. ¿Cómo afectará a la nueva ley laboral en los centros de verano? ¿Cómo se puede justificar esta subida cuando se caducan los contratos y deben hacerse nuevos?**

- Habría que aumentar el presupuesto del contrato de acuerdo con el aumento de coste que supone, justificándolo con informes.
- Preverlo en los pliegos de condiciones técnicas y administrativas, éstos deben ser atractivos para las empresas licitadoras.
- Se podría optar por traspasar los campus deportivos a las entidades deportivas, siempre y cuando tengan toda la documentación en regla. Se les cedería los espacios como la piscina municipal y podrían pagarse fiestas de espuma, hinchables, etc. De esta forma, el Ayuntamiento reduce gastos y las entidades aumentan sus beneficios.
- En este sentido, sería bueno que los técnicos de los centros de verano fueran los mismos que los técnicos de todo el año, para garantizar la calidad ofrecida.

**Pregunta 2: En este municipio, prácticamente todos los servicios funcionan con recursos propios de capítulo 1, aunque últimamente se están empezando a externalizar algunos servicios. En esta externalización de servicios, existe una problemática ya que debido al ajuste del precio/hora, se encuentra personal sin formación y de bajo nivel. Por otra parte, no existen personas especializadas en el mantenimiento de piscinas, y si no es personal propio, no se puede formar. ¿Cuál sería la solución?**

- Un municipio propone que en el pliego de condiciones se añada la obligatoriedad de incluir formaciones en este ámbito así como delimitar un precio mínimo del puesto de trabajo por encima de convenio.
- En este sentido, se propone que dentro del precio/hora se incluya el coste de la formación que sea de obligado cumplimiento.

**Pregunta 3: El día a día en la gestión de instalaciones deportivas y las tareas burocráticas que caracterizan al procedimiento administrativo común son la gran carga de trabajo por parte del servicio técnico de deportes. ¿Cómo agilizamos procesos?**

- Se expresa la necesidad de una figura complementaria en el servicio técnico de deportes que regule todos los temas burocráticos. Concretamente un asesoramiento jurídico que interprete y realice las tareas normativas y legales.
- Un municipio comenta que estas tareas son muy subjetivas, por lo que dependiendo del asesor jurídico que las realice, se pueden interpretar de una forma u otra y en su caso, el asesor jurídico del servicio de deportes con el del área de contratación tienen criterios distintos.
- Un municipio comenta que dentro del servicio de deportes tienen ya ese asesoramiento jurídico, pero manifiesta igualmente la falta de entendimiento debido a esta ambigüedad en las interpretaciones normativas.
- También se manifiesta la necesidad general de contar con técnicos administrativos para el soporte en la realización de informes, procesos, etc.

**Pregunta 4: Los distintos puntos de vista y/o decisiones de cargos políticos o de figuras de secretaría e intervención dificultan la implementación de ideas y aplicación de políticas públicas. ¿Qué opciones tenemos?**

- Un municipio comenta que la figura de intervención hace más de lo que le correspondería, asumiendo tareas que no son de su competencia. Al final, esta figura limita las labores de los técnicos de deportes.
- Es necesario reflexionar sobre el poder del deporte a nivel municipal, y a nivel técnico, defender el espacio profesional que determina la creación de estrategias públicas a nivel municipal, haciéndonos fuertes en nuestro espacio de competencia.
- Un municipio plantea la opción de explicar directamente la situación a los cargos políticos (depende mucho del municipio y la relación del personal técnico con éstos). Se reflexiona sobre la estructura de los servicios de deporte.

## 5.9. Resumen de los retos identificados en los talleres

El sector deportivo se convierte en un ámbito en constante transformación, haciendo evidente la evolución de las nuevas tendencias y la necesidad de adaptación al contexto social. En este sentido, los entes locales desempeñan un papel clave en la promoción del deporte y el fomento de hábitos de vida saludables atendiendo a las cuestiones sociales, políticas y económicas que determinan la realidad de la sociedad actual. La situación generada por la Covid-19 ha provocado la adaptación constante de los Ayuntamientos en la implementación de políticas municipales, identificando con las reflexiones realizadas durante el taller de mejora una notable recuperación una vez finalizadas las restricciones y limitaciones que surgieron a raíz de la pandemia para la planificación y realización de práctica deportiva en el territorio. Esta recuperación es positiva para el sector, pero, por otro lado, plantea nuevos retos a trabajar desde los servicios de deportes municipales tales como la dinamización y gestión de la práctica deportiva en el espacio público ya sea con programas propios, de forma autónoma por la ciudadanía o a través de iniciativas privadas , la concreción de criterios y dificultades para albergar las necesidades de entrenamiento de las entidades deportivas en las instalaciones deportivas o la necesidad de reflexionar sobre la finalidad y ámbito de actuación directo de los servicios de deportes municipales.

Por otro lado, uno de los aspectos de mayor preocupación en el ámbito municipal, y especialmente en los servicios de deportes es el relevante aumento de gasto en concepto de suministros, siendo un aspecto clave en la gestión y la viabilidad de equipamientos deportivos. Por tanto, la búsqueda de estrategias de reducción de consumos, el uso de energías renovables y la búsqueda de alternativas que permitan incidir en el ahorro energético se convierten en elementos indispensables para el futuro de las políticas deportivas municipales.

Otro aspecto relevante de preocupación por parte de los técnicos deportivos es la dificultad para la contratación de servicios para la gestión y/o dinamización de equipamientos y programas deportivos. Los plazos del procedimiento administrativo común, la saturación de los servicios de contratación, el análisis de los pliegos desde la perspectiva jurídica y los cambios en la normativa aplicable se derivan a una complejidad y poca agilidad para dar respuesta a las necesidades del sector deportivo.

Cabe destacar también, como elemento clave dentro de los talleres, la idea de plantear las ciudades como ecosistemas deportivos, proporcionando espacios de práctica al aire libre que faciliten la adherencia a la práctica deportiva por parte de todos los colectivos poblacionales, promoviendo el trabajo transversal con otras áreas municipales.

El intercambio de vivencias y realidades del sector deportivo en los talleres de mejora ha puesto de relieve los grandes retos a asumir de antemano, donde la transformación tanto del propio ámbito de deporte como de los propios entes locales y de la sociedad en general ponen de manifiesto la necesidad de reflexionar sobre el papel de las políticas deportivas municipales y de las herramientas y recursos que se disponen para su implementación. De forma evidente también se ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer vínculos y sinergias entre ámbitos municipales así como entre municipios y agentes del territorio que permitan la práctica deportiva sostenible y la implementación de políticas deportivas que garanticen la mejor calidad para la ciudadanía.

## 6. CONCLUSIONES

Tras la pausa y el impacto de la crisis sanitaria de la Covid-19 en 2020, 2021 fue un año de reactivación del sector y de gestionar los recursos de acuerdo con un contexto desconocido y constantemente cambiante. El principal objetivo de los servicios de deportes fue la dinamización de la práctica deportiva de forma accesible a toda la ciudadanía intentando recuperar la actividad existente en años anteriores. Seguidamente se presentan las principales conclusiones de los resultados obtenidos de acuerdo con esta perspectiva de recuperación del servicio.

| **Aumento de la oferta de la actividad continuada y puntual de forma progresiva** |
|---|
| Incremento de la oferta deportiva en número de plazas y horas de actividad continuada en las que la oferta municipal se ha reactivado con un 52% del total de plazas disponibles de actividades continuadas.<br>Moderada recuperación de los eventos deportivos tanto en número como en volumen de horas quedando camino por recorrer. La recuperación de la presencialidad se deriva a una disminución relevante de la oferta virtual o no presencial. |
| **Consecución de valores de empleo elevados en instalaciones deportivas de uso asociativo** |
| Elevada ocupación de espacios deportivos convencionales especialmente por parte de las entidades deportivas. Ocupaciones de pabellones polideportivos con un 93,8%, de los campos deportivos con un 83,5% alcanzando los valores más elevados en los últimos años. Recuperación del uso de espacios deportivos escolares con 35,1 practicantes por cada 1.000 habitantes. |
| **Lentitud en la recuperación de los programas deportivos municipales y el uso de los complejos deportivos** |
| La recuperación de las personas inscritas y abonadas a programas deportivos municipales está siendo más moderada y progresiva, la evolución de la pandemia durante el 2021 y sus medidas de prevención asociadas han dificultado el retorno de la ciudadanía a la práctica deportiva, así como el elevada ratio de rotación producido, con una media de 45,8% de abonados que se han dado de baja durante 2021. Se prevé que los datos de 2022 recojan la recuperación de personas que vuelven a hacer uso de los complejos deportivos municipales. |

| Recuperación de la dotación de recursos humanos en deportes |
|---|
| La dotación en recursos humanos se recupera progresivamente con 10,7 trabajadores dedicados a deportes. El personal de deportes mediante contratos de servicios aumenta significativamente hasta los 4,2 trabajadores a tiempo completo. Se reduce el número de mujeres en el conjunto de personas trabajadoras de deportes (limpieza, monitorización) mientras que se aumenta hasta un 33,6% en los cargos de mando. |
| **Aumento del gasto corriente en deportes pero disminuye su autofinanciación** |
| Aumento del gasto corriente en deportes por habitante con 64€ por habitante derivado de la financiación de otras instituciones. La autofinanciación del servicio por tasas y precios públicos se sitúa en un 39,5%, lejos de los valores previos de la pandemia situados entre un 56% y un 60%. Analizar la evolución de este indicador junto a la previsión de incremento de los gastos en suministro serán elementos relevantes para la planificación de los recursos del futuro. |
| **Apoyo al papel de las entidades deportivas como agentes de promoción deportiva** |
| Los ayuntamientos han apoyado el tejido asociativo deportivo para el desarrollo de su práctica deportiva con el objetivo de garantizar la continuidad de esta práctica especialmente en la dirigida a la población escolar. Este soporte ha sido tanto a nivel económico a través de las subvenciones como con la cesión de espacios deportivos. |

Ante esta recuperación, más progresiva en algunos ámbitos que en otros, así como los recursos disponibles para la gestión del servicio, se presentan grandes retos de futuro para los servicios de deporte de los ayuntamientos de la provincia. En los talleres participativos de este año, se han trabajado diferentes aspectos que preocupan y que se considera que deben trabajarse para la mejora del servicio deportivo de la ciudadanía. Las principales preocupaciones y retos surgidos en las sesiones son:

- La distribución de los espacios deportivos municipales entre las entidades deportivas, la capacidad máxima a la que pueden llegar las instalaciones municipales y la corresponsabilidad de las entidades deportivas.
- Reflexión sobre los perfiles de los practicantes y el regreso a la práctica deportiva en complejos deportivos: saturación de espacios en horarios de tarde por perfiles jóvenes y el poco retorno de las personas mayores.
- La gestión energética en las instalaciones deportivas: medidas a implementar y la necesidad de concienciación de las personas usuarias.
- La creciente complejidad en la gestión de contratación de servicios, la elección de la tipología de contratos de gestión más adecuadas, la saturación de los servicios de contratación, seguimiento y evaluación de los servicios y la aplicación de la nueva ley laboral.
- La gestión y externalización de servicios complementarios como es el bar y el cumplimiento normativo.
- La gestión del acceso a las instalaciones deportivas, su mantenimiento y la coordinación interna municipal ante contratos cada vez más globales.

Estas temáticas trabajadas a lo largo de los talleres permiten prever la evolución de algunos indicadores para la próxima edición de círculos, como por ejemplo el aumento de personas inscritas y abonadas a servicios deportivos municipales, el aumento de la ocupación de las instalaciones, la posible modificación de la estructura o volumen de recursos humanos del servicio de deporte o el incremento del gasto en suministros. La gestión de estos elementos es todo un reto para los servicios de deportes de forma interna, así como coordinada con el resto de los servicios municipales con un aumento de la interdependencia entre ellos. Ante la realidad vivida en los últimos años, la inestabilidad e incertidumbre del contexto social y económico así como los instrumentos existentes para la gestión municipal, puede convertirse sin duda en un momento de transformación relevante del sector deportivo.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# FERIAS LOCALES 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE FERIAS LOCALES 2021

1. PRESENTACIÒN

2. PERSPECTIVA DE ANÁLISIS GLOBAL

3. NÚMERO DE HABITANTES DE LOS MUNICIPIOS DEL CÍRCULO DE FERIAS

4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

5. LECTURA DE LOS DATOS Y SIMBOLOGÍA

6. RESULTADOS PRINCIPALES DE LOS INDICADORES

7. INFOGRAFIAS

8. CONSIDERACIONES FINALES

# INTRODUCCIÓN

## 1. PRESENTACIÓN

El Servicio de Ferias Locales forma parte de los círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona desde el año 2009. La edición del año 2022 es la decimocuarta y se presenta con los datos del año 2021. La serie histórica de los datos obtenidos durante más de una década permite presentar no sólo los resultados de la edición en curso, sino que posibilita observar patrones y líneas de tendencia, tanto de cambio como de continuidad o estabilidad, que han determinado la evolución del servicio de Ferias Locales durante todos estos años.

Este documento presenta los resultados obtenidos en la decimocuarta edición, que corresponden al año 2021, con un total de 38 participantes, aunque con algunas particularidades. Si bien no nos encontramos en la misma situación que el año anterior, en la que sólo fue posible contar con los datos de 7 municipios (5 con feria presencial y 2 con feria virtual), no se han obtenido los datos de la totalidad de municipios participantes, sino que ha habido 17 municipios que no han celebrado feria y, de los 21 restantes que sí, 19 han celebrado feria presencial (10 con condiciones normales y 9 con condiciones todavía excepcionales derivadas de la Covid), 2 han celebrado feria virtual y 1 ha celebrado feria mixta: virtual y presencial. Así pues, con estas condiciones, se ha considerado poner de relieve los principales indicadores obtenidos y comprarlos con la evolución que han tenido en los últimos años, para no perder el histórico de datos, así como captar aquellos cambios que pueden derivarse a raíz de la pandemia de 2020 y para observar si se pueden producir cambios de tendencia en las ferias locales.

En la edición que nos ocupa del Círculo de Ferias Locales se trabajan los datos de 38 municipios: 35 de la demarcación de Barcelona, 2 de la demarcación de Lleida y 1 de la demarcación de Tarragona, si bien con obtención de datos parciales en la mayoría de las variables.

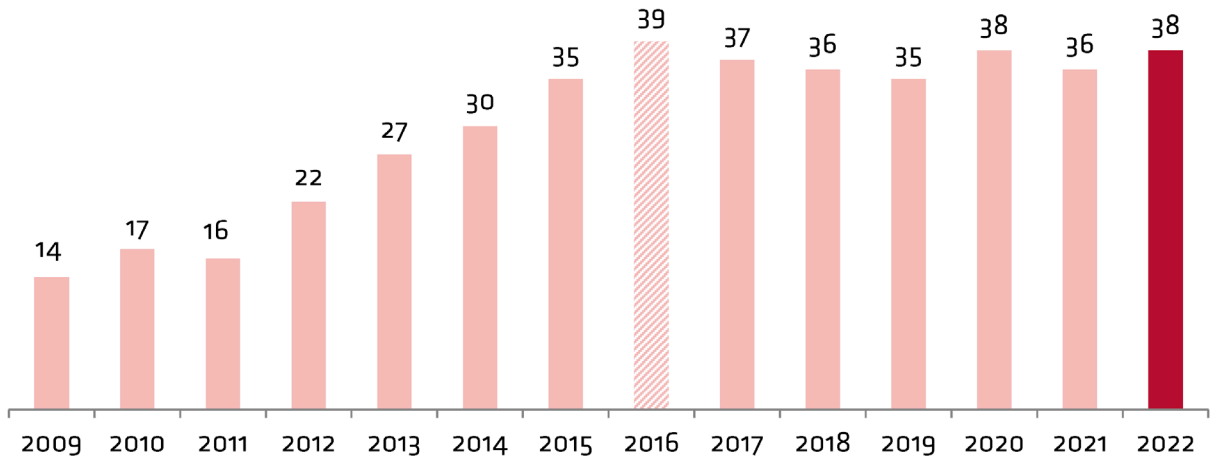
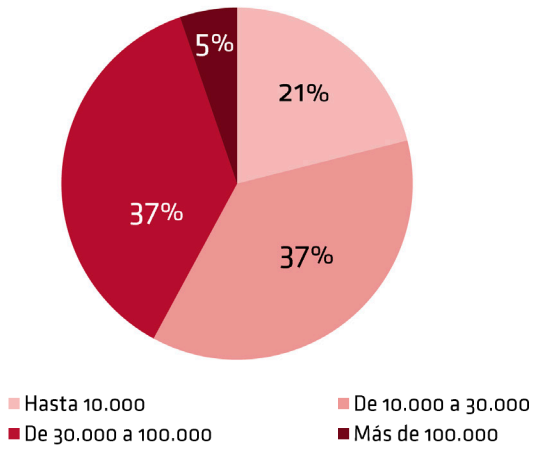



Figura 1. Municipios participantes en el Círculo de comparación intermunicipal de Ferias Locales, por años.




**38 MUNICIPIOS PARTICIPANTES**

8 hasta 10.000 habitantes
14 de 10.000 a 30.000 habitantes
14 de més de 30.000 habitantes
2 de més de 100.000 habitantes

Figura 2. Municipios participantes en el Círculo de comparación intermunicipal de Ferias Locales 2021, por número de habitantes.

## 2. PERSPECTIVA DE ANÁLISIS GLOBAL

Siguiendo con la estructura de las anteriores ediciones del círculo de comparación intermunicipal de Ferias Locales, los indicadores se agrupan en las cuatro dimensiones básicas para desarrollar y entender los resultados. Estas son:

- **Dimensión de encargo político / estratégico,** correspondiendo a aquellos indicadores relacionados con la consecución de los objetivos finales y con la calidad del servicio.
- **Dimensión de usuario / cliente** correspondiendo a aquellos indicadores relacionados con el uso y la satisfacción del servicio que en fan las personas usuarias o clientes.
- **Dimensión de valores organizativos / recursos humanos**, correspondiendo a aquellos indicadores relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como de los recursos humanos (retribuciones, formación...)
- **Dimensión económica,** correspondiendo a aquellos indicadores relacionados con el uso de los recursos necesarios para dar el servicio, así como a los costes y las fuentes de financiación.

A estas cuatro dimensiones hay que añadir, también, el **entorno**, que hace referencia a las características de la población, como por ejemplo: habitantes, densidad de población o renta per cápita, entre otros.

## 3. NÚMERO DE HABITANTES DE LOS MUNICIPIOS DEL CÍRCULO DE FERIAS

Cómo es habitual, los municipios que participan en el Círculo de Ferias Locales se dividen, a razón de su número de habitantes, en dos grandes grupos:

- El primer grupo está formado por aquellos municipios que tienen más de 30.000 habitantes.
- El segundo grupo está formado por aquellos municipios que tienen menos de 30.000 habitantes.

La razón principal de esta distribución es poder analizar las medias obtenidas de los diferentes indicadores de la manera más exacta, efectiva y realista posible, respondiendo a las particularidades y necesidades de los diferentes municipios participantes.

El primer grupo está formado por 16 municipios, que representan el 42% de los municipios participantes, mientras que el segundo grupo está formado por 22 municipios, el 58% restante.

La presentación de los resultados obtenidos se centra en mostrar, por un lado, la media global de la totalidad de los municipios participantes (38) y, por otro lado, en señalar algunos datos segmentados por grupos; es decir, se enfatiza esta distribución de grupos para coger y entender mejor algunas variables e indicadores que están directamente relacionados con la medida de la población y que, de no hacerlo así, los resultados se podrían interpretar de manera demasiada generalista y poco adaptada a la realidad de los municipios que forman parte del Círculo.

| MÁS DE 100.000 HABITANTES | |
|---|---|
| Terrassa | 223.011 |
| Mataró | 129.120 |
| **DE 30.000 A 100.000 HABITANTES** | |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Manresa | 78.192 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 |
| Viladecans | 66.707 |
| El Prat de Llobregat | 65.532 |
| Granollers | 62.475 |
| Mollet del Vallès | 51.151 |
| Vic | 47.319 |
| Gavà | 46.931 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Igualada | 40.875 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Montcada i Reixac | 36.794 |
| Cambrils | 35.064 |
| **DE 10.000 A 30.000 HABITANTES** | |
| Martorell | 28.667 |
| El Masnou | 23.848 |
| Manlleu | 20.804 |
| Calella | 19.236 |
| Cardedeu | 18.609 |
| Caldes de Montbui | 17.797 |
| Tordera | 17.788 |
| La Garriga | 16.733 |
| Cubelles | 16.051 |
| Canet de Mar | 14.810 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 12.840 |
| La Seu d'Urgell | 12.252 |
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.150 |
| Sant Joan de Vilatorrada | 10.871 |
| **Hasta 10.000 habitantes** | |
| Santa Margarida i els Monjos | 7.664 |
| Centelles | 7.595 |
| Santa Eulàlia de Ronçana | 7.538 |
| Roda de Ter | 6.449 |
| Les Borges Blanques | 6.195 |
| Navàs | 5.973 |
| Collbató | 4.655 |
| Cardona | 4.593 |

Figura 3. Distribución por tramos de poblaciónde los municipios participantes.

## 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Aunque el informe de la decimocuarta edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Ferias Locales procura seguir la estructura basada en las cuatro dimensiones mencionadas y, para cada una de ellas, presentar los indicadores y las variables con mayor representatividad y significación para para entender el sentido y la evolución del servicio de Ferias Locales durante el año 2021, la atención se centra en observar, analizar e interpretar aquellas variables obtenidas específicamente de los municipios que sí han celebrado feria, ya sea en condiciones normales o todavía excepcionales, para representar el impacto y los posibles cambios de tendencia derivados de la Covid.

Como siempre, los indicadores son el elemento clave del análisis y la presentación de los resultados obtenidos.

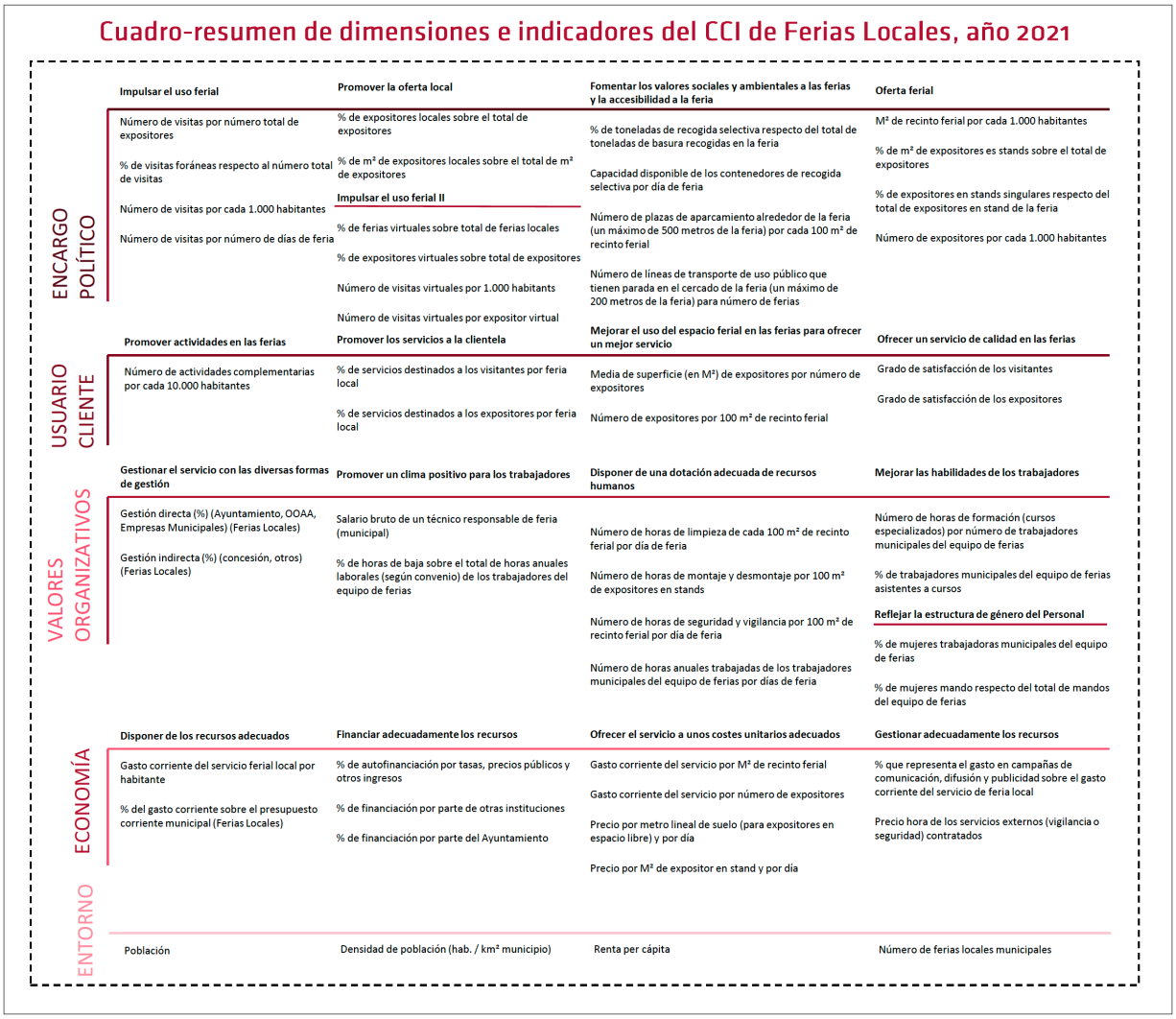



Figura 4. Cuadro-resumen de las dimensiones y los indicadores del Círculo de Comparación de Ferias Locales 2021.

## 5. LECTURA DE LOS DATOS Y SIMBOLOGÍA

Para el análisis de los resultados se sigue la línea interpretativa de las anteriores ediciones. Es decir, se toman como base los valores de los indicadores obtenidos de las Ferias Locales 2020 y se comparan con los del histórico de datos, para coger cambios significativos o tendencias.

La iconografía con que se trabaja para facilitar la lectura de los datos tiene en cuenta varios aspectos, como por ejemplo:

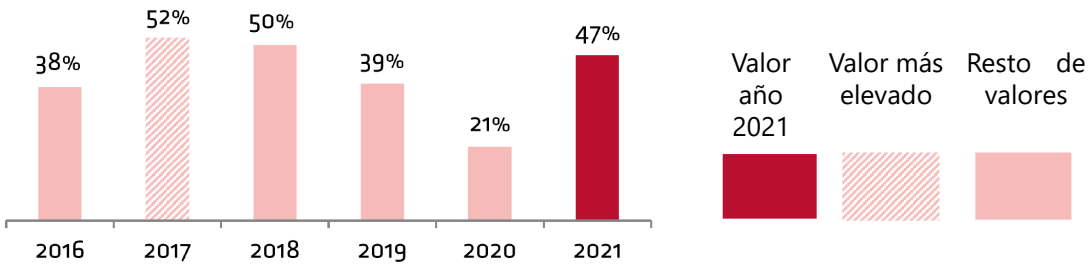
1. La variación de los indicadores del año 2020 respecto a 2021, del siguiente modo:

El valor del indicador aumenta.

El valor del indicador disminuye.

El valor del indicador se mantiene constante y/o con una variación poco significativa.

2. La posición de los indicadores del año en curso dentro de la serie histórica del período 2016 – 2021, de la siguiente manera:




3. Destacado de valores absolutos y/o porcentajes según agrupación de los municipios: menos de 30.000 habitantes (+10) y más de 30.000 habitantes (+30), con el fin de posar de relevo algunos datos significativos por razón de la medida de los municipios, de la siguiente manera:

4. En aquellos casos en los que interese destacar algún dato referente al año en curso (2020) por algún motivo: bien sea porque es un valor máximo o mínimo histórico; bien sea porque el origen de los datos presenta alguna característica particular y/o a tener en cuenta, se hará utilizando el icono de una estrella y se explicará el detalle.

5. En el caso concreto de los datos del año 2021, al ser posible que hagan referencia a pocos municipios se opta por destacar la información más relevante en un recuadro de color ue puede contener texto y/o gráficas. Asimismo, es posible que se efectúe la comparativa de datos con el año 2019, el último de referencia prepandemia, obviando los datos del año 2020.



Municipios +10



Municipios +30

**Detalle de la información que se destaca**

## 6. RESULTADOS PRINCIPALES DE LOS INDICADORES

### ENTORNO

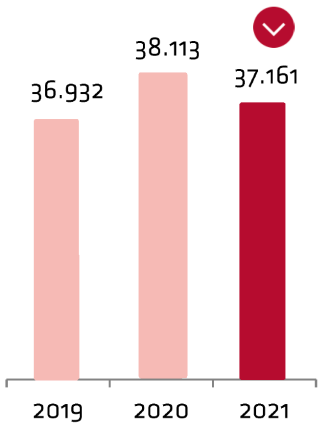



Figura 5. Población.

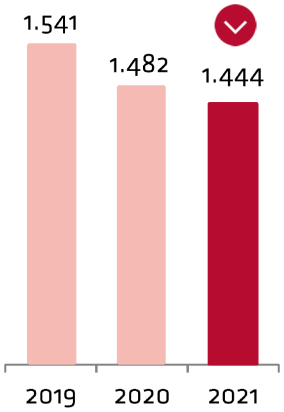



Figura 6. Densitad de población.

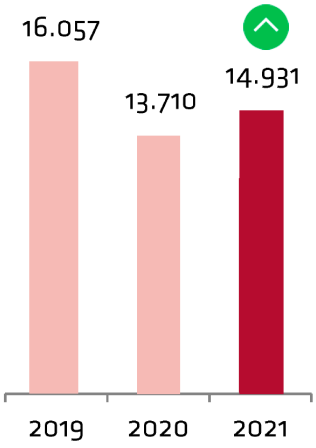



Figura 7. Renta per cápita.

En este punto se describe brevemente el contexto de las Ferias Locales a partir de los indicadores que se enmarcan dentro del Entorno. Aunque se trata de factores externos, que no son directamente imputables a los responsables del servicio, es relevante observar tanto los factores sociodemográficos como el contexto social ya que, de un modo u otro ejercen influencia en el funcionamiento y desarrollo los servicios locales.

En 2021 los municipios participantes en el CCI de Ferias Locales tienen una población media de 37.161 habitantes, cifra ligeramente menor en el año 2020 y ligeramente superior al año 2019.

En cuanto a la densidad de población, los 38 municipios participantes tienen una media de 1.444 habitantes/km$^2$, lo que permite observar una ligera tendencia bajista desde el año 2019.

En cuanto a la renta per cápita, uno de los indicadores socioeconómicos por excelencia a la hora de analizar la coyuntura económica, se observa cierta recuperación del descenso que se produjo en 2020, aunque no se vuelve a valores del año 2019.

Por último, en este apartado de entorno se analiza el número de ferias locales municipales con las que participan los municipios del círculo. Si bien es cierto que en algún caso se estudian dos ferias municipales, en casi la mayoría de los municipios sólo se trabaja una, la que se ajusta a los criterios de selección[1] del Círculo. De ahí que la media se mantenga igual que en los últimos años, situándose en 1,1 ferias locales municipales.

*1 Ferias incluidas:*
*· De ámbito local y comarcal, anuales con periodicidad determinada y voluntad de continuidad.*
*· Ferias singulares: con temática está especializada en un producto y relacionada con las actividades económicas del municipio.*
*· Actividades feriales que tengan incidencia en la actividad económica y su capacidad de atracción.*

## ENCARGO POLÍTICO



En este punto se muestran los resultados de la dimensión de encargo político, que están relacionados con la consecución de los objetivos que se han planteado a nivel estratégico.

Los cuatro grandes bloques de indicadores que conforman esta dimensión son los siguientes:

| |
|---|
| **Impulsar el uso ferial** |
| Número de visitas por número total de expositores |
| % De visitas foráneas respecto al número total de visitas |
| Número de visitas virtuales por cada 1.000 habitantes |
| Número de visitas por número de días de feria |
| **Impulsar el uso ferial II** |
| % de ferias virtuales sobre el total de ferias locales |
| % de expositores virtuales sobre el total de expositores |
| Número de visitas virtuales por cada 1.000 habitantes |
| Número de visitas virtuales por expositor virtual |
| **Promover la oferta local** |
| % De expositores locales sobre el total de expositores |
| % De $m^2$ de expositores locales sobre el total de $m^2$ de expositores |
| **Fomentar los valores sociales y medioambientales y promover la accesibilidad a la feria** |
| % De toneladas de recogida selectiva respecto del total de toneladas de basura recogida |
| Capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva por día de feria |
| Número de plazas de aparcamiento alrededor de la feria por cada 100$m^2$ de recinto ferial |
| Número de líneas de transporte de uso público que tienen parada entorno a la feria |
| **Oferta firal** |
| $M^2$ de recinto ferial por cada 1.000 habitantes |
| % De $m^2$ de expositores en stand sobre el total de $m^2$ de expositores |
| % De expositores en stands innovadores respecto del total de expositores en stand de la feria |
| Número de expositores por cada 1.000 habitantes |

Figura 8. Cuadro-resumen de los indicadores de Encargo político del CCI de Ferias Locales.

## Impulsar el uso ferial

Los indicadores que conforman el impulso ferial habitualmente están asociados con el número de visitas que reciben las ferias. Estas visitas se miden en relación con: el número de expositores, los habitantes o por días de feria.

Si tenemos en cuenta el número de visitas en relación con el número de expositores, se observa que en 2021 se rompe la línea de tendencia iniciada ya antes del año 2016 y se presenta un nuevo escenario, con récord de visitas por expositor.

Hasta ahora se había señalado el hecho de no obsesionarse con querer tener el mayor número de visitantes posible, teniendo en cuenta la gran oferta ferial que existe a lo largo del año y la coincidencia de ferias en un mismo fin de semana o temporada - sobre todo durante los meses de mayo y diciembre - así como la existencia de factores externos, como la climatología, que también tienen incidencia en la afluencia de visitantes a las ferias o la posible apuesta de las ferias por criterios de carácter cualitativo en ninguna parte de aspectos de medida totalmente cuantitativos. Pero los datos del año 2021 añaden nuevos criterios a tener en cuenta, tales como: el menor número de expositores, la celebración de menos ferias – en 2021 todavía se considera de afectación de la Covid – o bien el aumento directo de visitas a las ferias poniendo de valor lo local, un elemento que la pandemia ha hecho emerger.

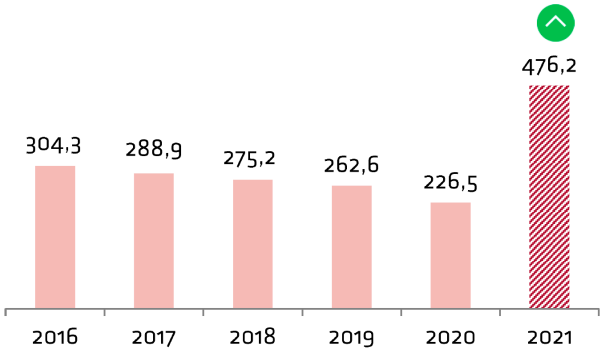



Figura 9. Número de visitas por número total de expositores.

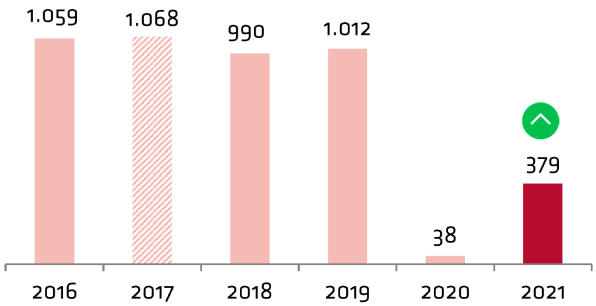



Figura 10. Número de visitas por cada 1.000 habitantes.



**Municipios + 10**
**159 visitas**



**Municipios + 30**
**565 visitas**

El tamaño del municipio está directamente relacionado con el número de visitas por expositor, por lo que los municipios más pequeños obtienen una media de 159 visitas (192 en 2019) mientras que los mayores el número de visitas por expositor es de 565 (312 en 2019). Y lo mismo ocurre con el número de visitas por cada 1.000 habitantes:



**Municipios + 10**
**154 visitas**



**Municipios + 30**
**428 visitas**

A la hora de analizar el perfil de los visitantes de una feria local, se pone énfasis en observar qué porcentaje de éstos es foráneo; es decir, cuántos visitantes hay con procedencia de fuera de la propia localidad de celebración del evento.

Aunque para el año 2021 esta variable se ha obtenido con los datos de cinco ferias es interesante representarla y compararla con anteriores ediciones, con el fin de captar tendencias y es que, en este caso, se observa una tendencia a la baja en cuanto a visitas foráneas, situándose en torno al 27%.

Obviamente, cada feria presenta sus particularidades, pero se percibe que en las ferias de los municipios con menos de 30.000 habitantes las visitas foráneas representan el 44% del total de visitas de la feria, mientras que en aquellos municipios de más de 30.000 habitantes, perfil de visitante local es el mayoritario, con más de 7 de cada 10 visitas de la misma localidad y, por tanto, las visitas foráneas tienen menos peso (alrededor del 25%).



**Municipios + 10**
**44%**



**Municipios + 30**
**26%**

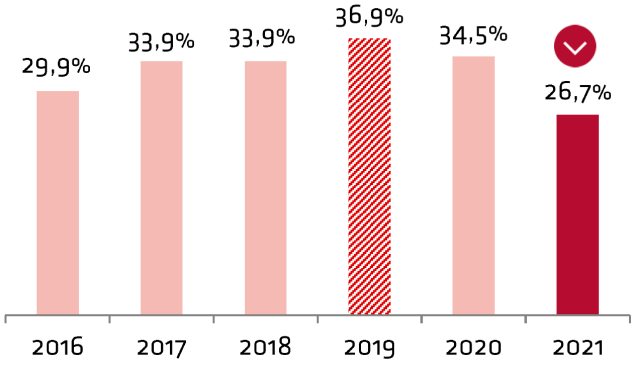



Figura 11. % de visitas foráneas respecto al número total de visitas.

En cuanto al número de visitas por día de feria, la media del año 2021 se situa en 16.238 visitas, la cifra más alta de toda la sèrie històrica de datos, superando las 13.604 visitas del año 2016.

En comparación con el año 2020 se constata una recuperación importante.

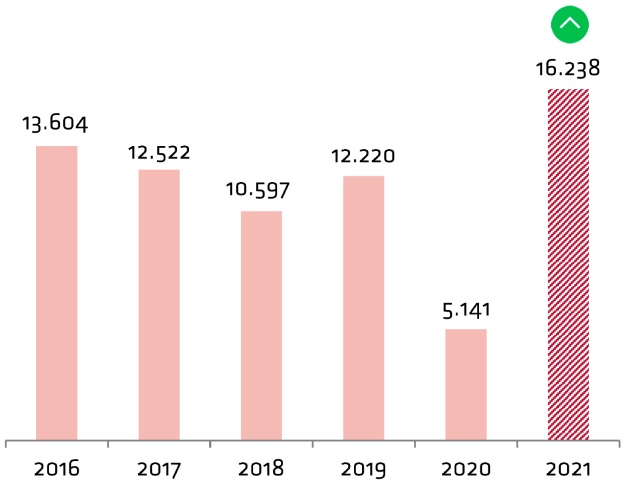



Figura 12. Número de visitas por número de días de feria.

**En 2021 se registra una cifra récord de visitas, con 16.238**

## Promover la oferta local

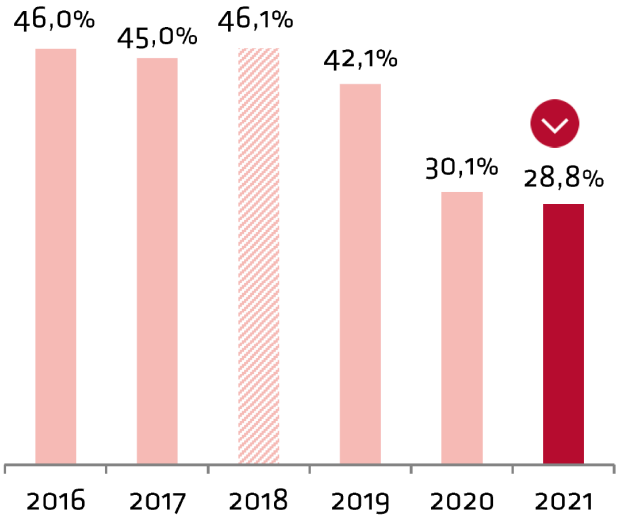



Figura 13. % de expositores locales sobre el total de expositores.

Los indicadores que conforman la promoción de la oferta local están relacionados con los expositores locales. Por un lado, se señala el porcentaje de expositores locales sobre el total de expositores y, por otro, la representación en superficie ($m^2$) que ocupan estos expositores locales en relación a la superficie total de la feria.

Habitualmente, el porcentaje de expositores locales sobre el total de expositores se ha mantenido entre el 40% y el 50%. La excepcionalidad del año 2020, con sólo un 30% de expositores locales mereció ser destacada y los datos del año 2021 siguen la tendencia a la baja, con un 29%.

En cuanto al porcentaje de $m^2$ de expositores locales sobre el total de $m^2$ de expositores, si bien en 2020 fue destacado por ser el valor más elevado de la serie histórica, con más del 55% de superficie ferial ocupada por expositores locales, en 2021 es destacado por ser el valor más bajo de la serie histórica, con un 40,7%.

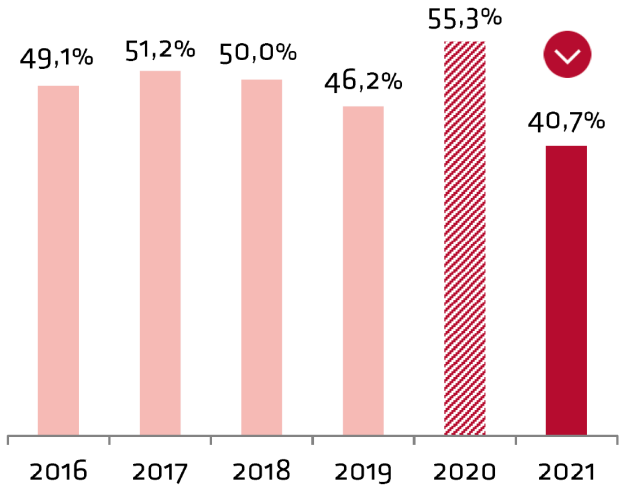



Figura 14. % de $m^2$ de expositores locales sobre total de $m^2$de expositores.

### Expositores locales: número y $m^2$

Se observan ligeras diferencias en cuanto a número de expositores locales participantes, tanto en número como en $m^2$, en función del tamaño de los municipios. Así pues, mientras que en los municipios más pequeños el porcentaje de expositores locales sobre el total es más elevado que en los municipios más grandes, en lo que se refiere a la ocupación de superficie, es el los municipios más grandes en los que hay más $m^2$ de expositores locales.



**Municipios + 10**

32,3% exp. locales

33,7% $m^2$ d'exp. locales



**Municipios + 30**

27,1% exp. locales

41,7% $m^2$ d'exp. locales

## Fomentar los valores sociales y medioambientales en las ferias y la accesibilidad a la feria

Los indicadores que conforman el fomento de los valores sociales y medioambientales en las ferias y la accesibilidad a la feria están divididos en dos ámbitos. En primer lugar, aquellos que hacen referencia al transporte alrededor de la feria, a fin de medir la accesibilidad de éstas en relación con el transporte público y en relación con el vehículo privado. Y, en segundo lugar, aquellos indicadores relacionados con el medio ambiente y los valores sociales, como la recogida selectiva.

En cuanto al ámbito del transporte y la accesibilidad, el número de líneas de transporte público que tienen parada en torno a las ferias (a un máximo de 200 metros) se mantiene como un valor consolidado en 4 líneas, aunque pueda apreciarse una tendencia a la baja, relacionada con el número total de ferias que se analizan ya que si de una edición a otra hay más o menos municipios y éstos son de mayor o menor tamaño, el dato que se deriva del análisis de la red de transporte público varía.

Las plazas de aparcamiento que hay en torno a las ferias (a un máximo de 500 metros) continúan la tendencia iniciada en el año 2020 y aumentan hasta situarse en 8,20 plazas por cada 100m² de recinto ferial, obteniendo el valor máximo de la serie histórica.

Este indicador señala la tendencia creciente a repensar la organización del entorno ferial ya dar respuesta a las cuestiones y retos de movilidad que plantean los visitantes y el alcance que se plantean alcanzar las ferias locales.

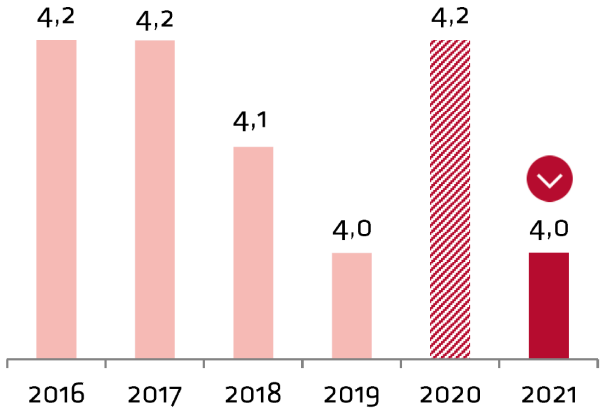



Figura 15. Número de líneas de transporte de uso público que tienen parada alrededor de la feria.

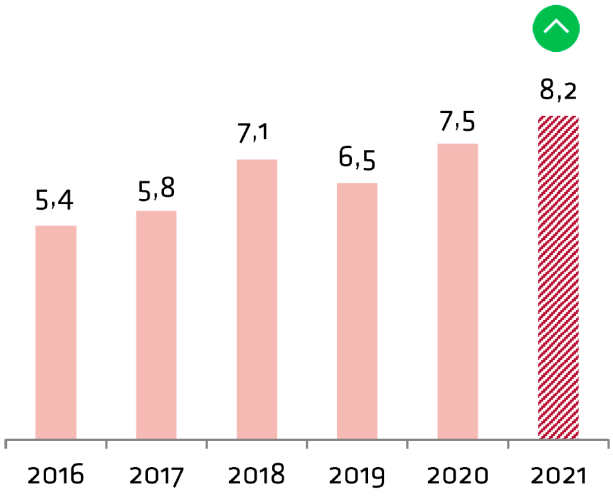



Figura 16. Número plazas de aparcamiento alrededor de la feria por cada 100m² de recinto ferial.

## Oferta ferial

Los indicadores que se enmarcan dentro de la oferta ferial son aquellos que se refieren a aspectos como: la superficie en m² de recinto ferial o al número de expositores – por cada 1.000 habitantes – o al porcentaje de expositores en stands singulares.

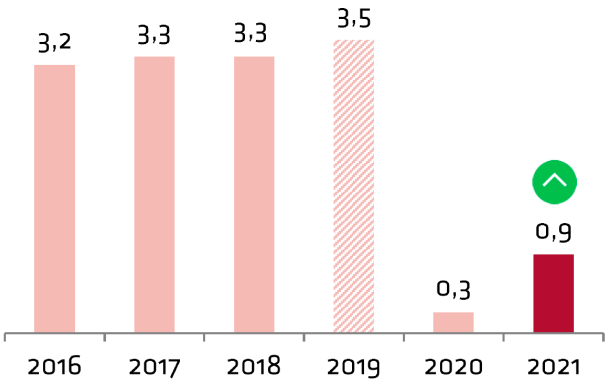



Figura 17. Número de expositores por cada 1.000 habitantes.

Los datos obtenidos en 2021 señalan una recuperación del indicador del número de expositores por cada 1.000 habitantes, que se sitúa en el 0,9, lejos aún de los valores normales de antes de 2020, por encima de 3 puntos.

Por otra parte, los otros dos indicadores continúan con la tendencia a la baja iniciada en 2020 y señalan, de nuevo, mínimos históricos:

- El porcentaje de expositores en stand sobre el total de m² cae hasta 21,1.

- El total de m² de recinto ferial por cada 1.000 habitantes sigue bajando hasta 314.

El factor Covid está directamente relacionado con la oferta ferial de esta edición, que todavía no ha vuelto a la normalidad: se han celebrado menos ferias y algunas aún con restricciones.

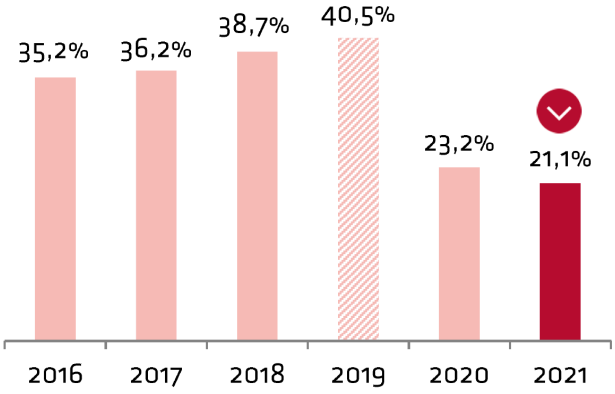



Figura 18. % de expositores en stand sobre el total de m² de expositores.

**Evolución de stands singulares**

| | |
|---|---|
| **2021** | **28,96%** |
| 2020 | 12,18% |
| 2019 | 10,05% |

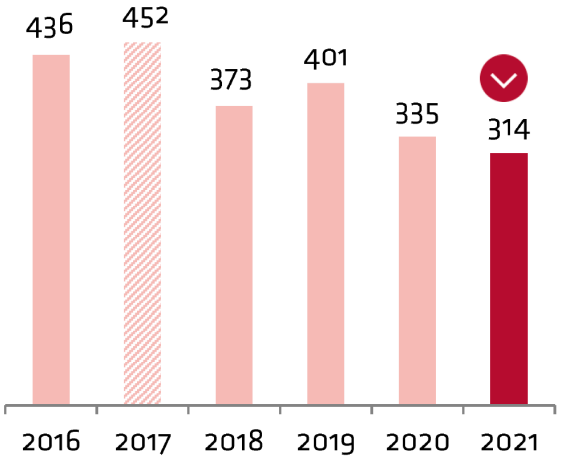



Figura 19. M² de recinto ferial por cada 1.000 hab.

## USUARIO/CLIENTE



En este punto se muestran los resultados de la dimensión de usuario / cliente, que están relacionados con el uso que hacen los usuarios de los servicios y su satisfacción con estos.

Los cuatro grandes bloques de indicadores que conforman esta dimensión son los siguientes:

| |
|---|
| **Promover actividades en las ferias** |
| Número de actividades complementarias por cada 10.000 habitantes |
| **Promover los servicios a la clientela** |
| % de servicios destinados a los visitantes por feria local |
| % de servicios destinados a los expositores por feria local |
| **Mejorar el uso del espacio en las ferias para ofrecer un mejor servicio** |
| Media de superficie (en $m^2$) de expositores por número de expositores |
| Número de expositores por 100 $m^2$ de recinto ferial |
| **Ofrecer un servicio de calidad en las ferias** |
| Grado de satisfacción de los visitantes |
| Grado de satisfacción de los expositores |

Figura 20. Cuadro-resumen de los indicadores de Usuario / Cliente del CCI de Ferias Locales.

## Promover las actividades y los servicios en la feria

Los indicadores que conforman la promoción de las actividades y los servicios en las ferias están relacionados con las actividades complementarias que se desarrollan a raíz de las ferias locales y con el conjunto de servicios que se prestan a la clientela desde la organización de la feria local . Por clientela se entienden tanto los visitantes como los expositores de la feria.

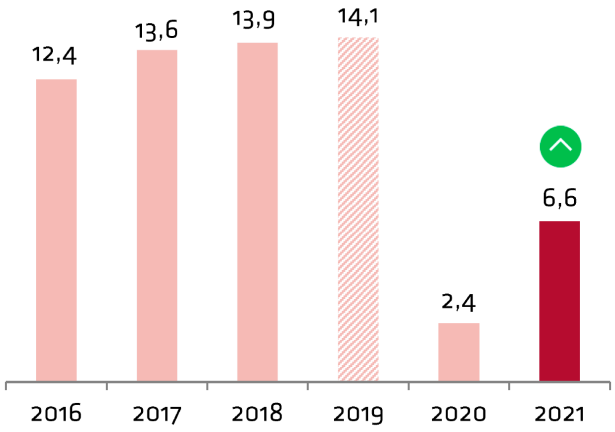



Figura 21. Número de actividades complementarias por cada 10.000 habitantes.



**Municipios + 10**
**12,2**



**Municipios + 30**
**5,1**

Si bien en 2021 se observa una cierta recuperación respecto al año anterior, el número de actividades complementarias todavía se sitúa por debajo de la media de los años prepandemia.

En relación con el tamaño de los municipios, en los más pequeños la oferta de actividades es mayor que en los mayores.

La oferta complementaria que ofrecen las ferias locales es un elemento básico que actúa como generador de atracción que impacta en la organización de los eventos feriales convirtiéndolos en experiencias que resulten interesantes para los visitantes, más allá de la propia oferta de la feria.

Los servicios que se destinan a los visitantes, así como a los expositores de las ferias locales se mantienen bastante constantes en toda la serie histórica.

El año 2021 presenta los valores mínimos de la serie histórica, tanto en cuanto a servicios destinados a visitantes como a servicios destinados a expositores.

Para los servicios a los visitantes, el valor de 2021 se sitúa en un 52%, casi tres puntos por debajo del valor obtenido en el año anterior, que ya era, junto con 2018, el más bajo de la serie.

Por lo que se refiere a los expositores, si bien la serie histórica se mueve entre el 62% y el 66% y el año 2020 ya representaba el valor más bajo de los últimos cinco años sin experimentar, pero, una bajada significante, el año 2021 cae otros dos puntos y se sitúa en el 60%.

## Servicios

Se observan diferencias significativas en cuanto a número de servicios prestados tanto a visitantes como a expositores según tamaño del municipio.

Los municipios de mayor tamaño, de más de 30.000 habitantes, ofrecen un mayor porcentaje tanto de servicios a los visitantes como a los expositores que los municipios más pequeños.

| | Municipios + 10 | Municipios + 30 |
|---|---|---|
| Servicios a visitantes | 48% | 58% |
| Servicios a expositores | 55% | 69% |

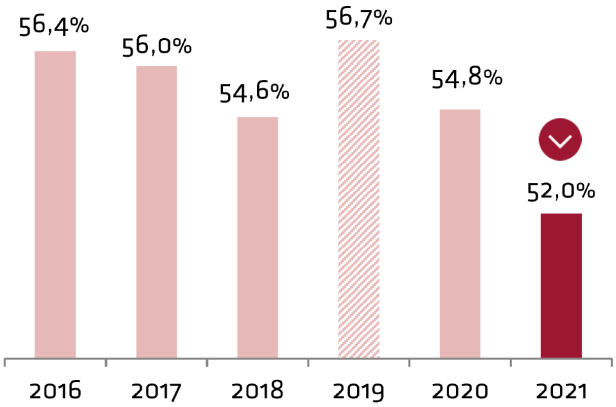



Figura 22. % de servicios destinados a visitantes por feria local.

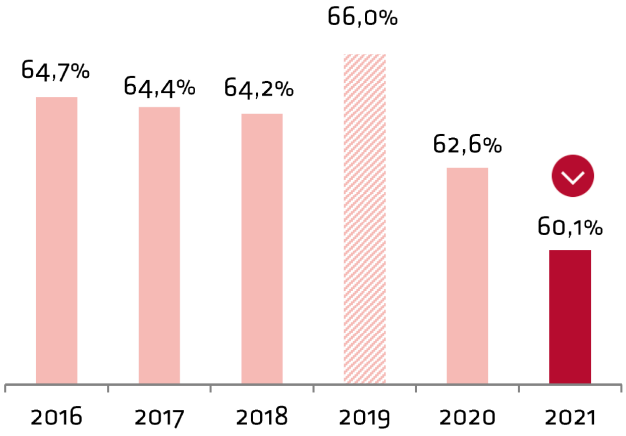



Figura 23. % de servicios destinados a expositores por feria local.

## Mejorar el uso del espacio en las ferias para ofrecer un mejor servicio

Los indicadores que conforman la mejora del uso del espacio de las ferias tienen por objetivo la oferta de unos servicios de calidad. Por ello, en este indicador se mide la media de superficie en $m^2$ de expositores y el número de expositores por cada 100$m^2$ de recinto ferial.

En primer lugar, respecto a la media de superficie (en $m^2$) de expositores por número de expositores, 2021, con 23,6$m^2$, se convierte en la edición con una superficie mayor. Este valor es incluso superior a los 21,5$m^2$ del año 2020 y podría confirmar una tendencia post pandemia.

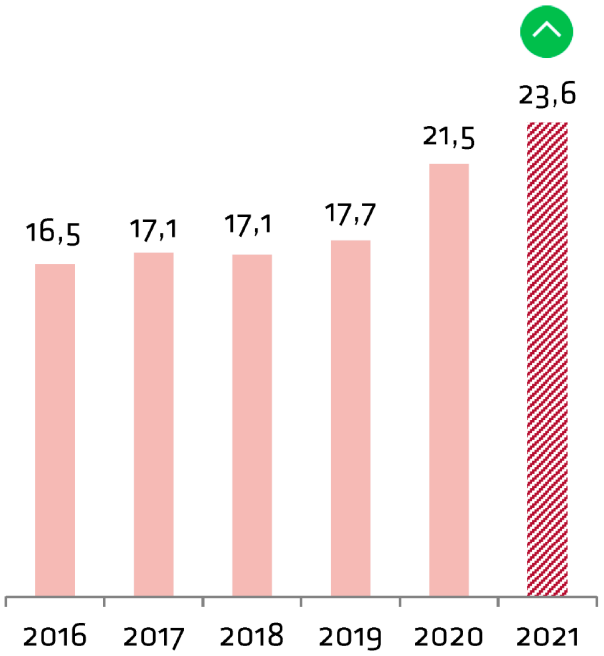



Figura 24. Media de superfície (en $m^2$) de expositores por número de expositores.

Se aprecian diferencias en cuanto a la ocupación media de los expositores según el tamaño de los municipios, siendo los municipios mayores de 30.000 habitantes los que tienen un ratio más elevado, de casi treinta $m^2$. En los municipios más pequeños este ratio se sitúa en torno a los quince.



**Municipios + 10**
**14,6**



**Municipios + 30**
**27,1**

El indicador del número de expositores por cada 100$m^2$ de recinto ferial se había mantenido estable, con valores oscilando entre 0,7 y 1 a lo largo de la serie histórica 2016-2019 y experimentó un bajón hasta 0,1 expositores por cada 100$m^2$ de recinto ferial en 2020. Aunque en 2021 no se recuperan los valores de 2019 y anteriores, sí se experimenta una recuperación en relación con la edición de 2020.

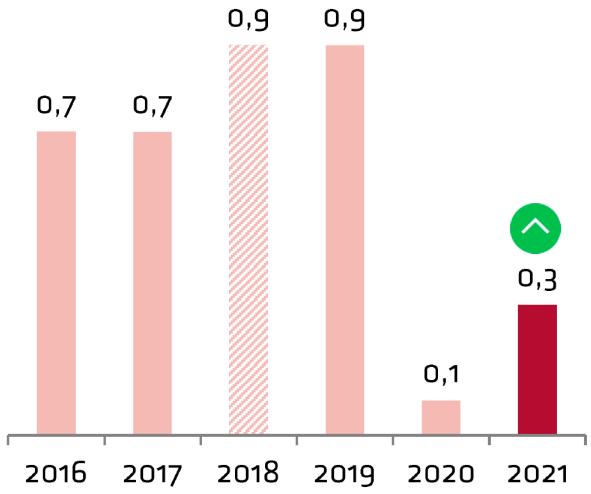



Figura 25. Número de expositores por 100 $m^2$ de recinto ferial.

La evolución de estos dos indicadores permite constatar que todos los municipios que participan en el Círculo de Ferias, desde los pequeños a los mayores, dedican esfuerzos a la consolidación de su propio espacio ferial, que se mantiene en una estabilidad notable al largo de toda la serie histórica y que a raíz de la Covid pueden haber empezado a experimentar una serie de cambios relacionados con el empleo.

## Ofrecer un servicio de calidad en las ferias

Uno de los objetivos a alcanzar está relacionado con la oferta de un servicio de calidad a las ferias. Este es el motivo por el que este indicador está íntimamente relacionado con el grado de satisfacción tanto de los visitantes como de los expositores que participan en los diferentes eventos feriales.

Como se observa en las dos gráficas, el año 2021 es el mayor valor de la serie histórica, con una valoración de 8,2 en el caso de los visitantes y de 8,1 en el caso de los expositores. Debe tenerse en cuenta que, para estos dos indicadores, los datos obtenidos a partir de la realización de encuestas sólo representan un 18% en el caso de la satisfacción de los visitantes y un 29% en el caso de la satisfacción a los expositores.

En ambos casos, en satisfacción de visitantes y expositores, se observan diferencias significativas entre municipios, a razón de población.

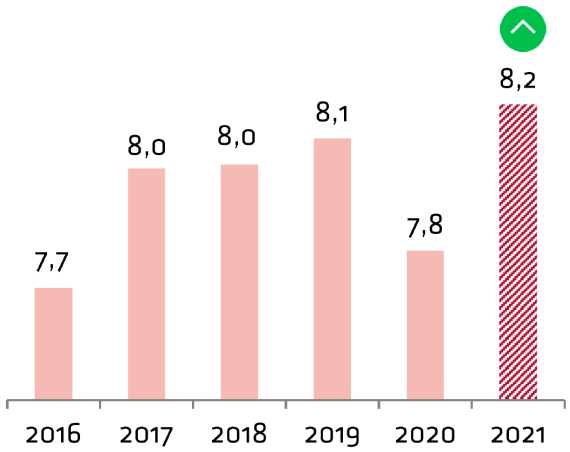


Figura 26. Grado de satisfacción de los visitantes.

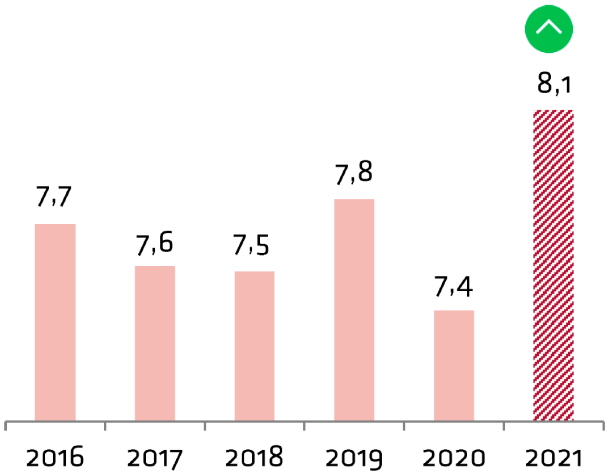


Figura 27. Grado de satisfacción de los expositores.

### Satisfacción de visitantes y expositores

Se observan algunas diferencias en relación al grado de satisfacción, tanto de visitantes como de expositores, según el tamaño del municipio.

Ya sea si se refiere a visitantes como a profesionales (expositores), las valoraciones son más elevadas en el caso de los municipios de más de 30.000 habitantes, con puntuaciones por encima de 8, mientras que en los municipios de menos de 30.000 habitantes, las valoraciones tanto de visitantes como de expositores quedan por debajo de 8.

| | Municipios + 10 | Municipios + 30 |
|---|---|---|
| Satisfacción a visitantes | 7,9 | 8,6 |
| Satisfacción a expositores | 7,8 | 8,5 |

## VALORES ORGANIZATIVOS



En este punto se muestran los resultados de la dimensión de valores organizativos y recursos humanos, que están relacionados con el modelo de gestión y con los aspectos que giran entorno a los recursos humanos, como retribuciones, carga laboral o formación.

Los cinco grandes bloques de indicadores que conforman esta dimensión son los siguientes:

| |
|---|
| **Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión** |
| Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA, empresas municipales) (Ferias Locales) |
| Gestión indirecta (% (concesión, otros) (Ferias Locales) |
| **Promover un clima laboral positivo para los trabajadores** |
| Salario bruto de un / a técnico responsable de feria (municipal) |
| % de horas de baja sobre el total de horas anuales laborales (según convenio) de los trabajadores del equipo de ferias |
| **Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos** |
| Número de horas de limpieza por cada 100 $m^2$ de recinto ferial por día de feria |
| Número de horas de montaje y desmontaje por 100 $m^2$ de expositores en stands |
| Número de horas de seguridad y vigilancia para 100$m^2$ de recinto ferial por día de feria |
| Número de horas anuales trabajadas de los trabajadores municipales del equipo de ferias por días de feria |
| **Mejorar las habilidades de los trabajadores** |
| Número de horas de formación (cursos especializados) por número de trabajadores municipales del equipo de ferias |
| % de trabajadores municipales del equipo asistentes a cursos |
| **Reflejar la estructura de género del Personal** |
| % de mujeres trabajadoras municipales del equipo de ferias |
| % de mujeres mando respecto del total de mandos del equipo de ferias |

Figura 28. Cuadro-resumen de los indicadores de Valores organizativos del CCI de Ferias Locales.

## Promover un clima laboral positivo para los trabajadores/as

Los indicadores relacionados con el clima laboral positivo para los trabajadores/as de los equipos de ferias locales analizan aspectos como la retribución o salario que perciben los técnicos municipales responsables de feria, las horas anuales trabajadas o las horas de baja.

En los últimos años, el salario bruto de los técnicos responsables de feria a nivel municipal ha incrementado progresivamente, aunque es un dato que requiere de un análisis más profundo, por su relación directa con magnitudes macroeconómicas de ámbito nacional.

En cuanto el porcentaje de horas de baja respecto a las horas laborales anuales, el año 2021 presenta un ligero incremento respecto el año anterior, que venia marcado por la incidencia de la Covid y el aumento del teletrabajo.

El indicador de horas anuales trabajadas de los trabajadores municipales del equipo de ferias por días de feria se sitúa, en el año 2021, en 452,8 y presenta una disminución importante respecto el máximo histótico obtenido el año 2020 cuando, a raíz de la pandemia, el trabajo de los técnicos municipales experimentó cambios importantes en no celebrarse las ferias. Éste es un indicador que hay que ver cómo evolucionará en las siguientes ediciones del Círculo para constatar o no, si se han producido cambios laborales a raíz de la Covid.

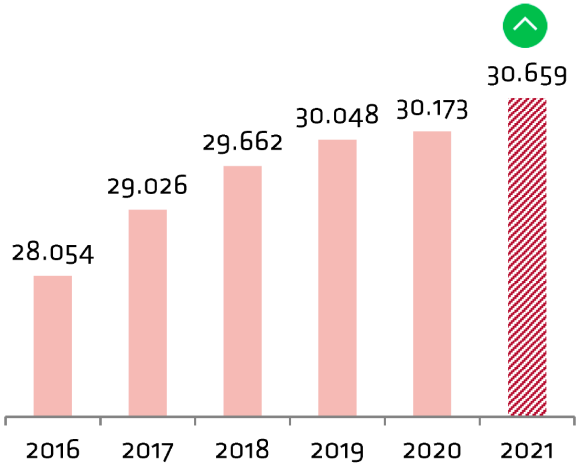



Figura 29. Salario bruto de un/a técnico responsable de feria (municipal).

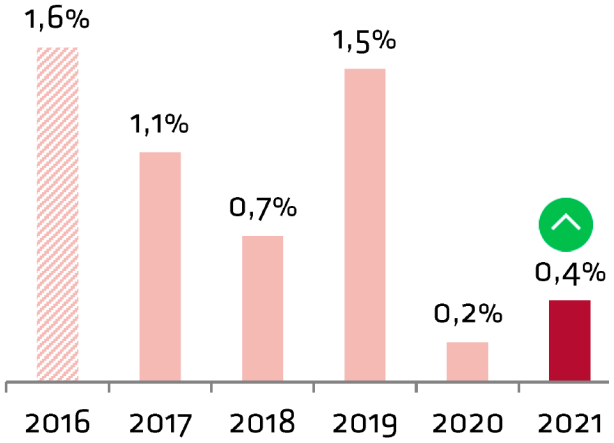



Figura 30. % de horas de baja sobre el total de horas anuales laborales (según convenio) de los trabajadores del equipo de ferias.

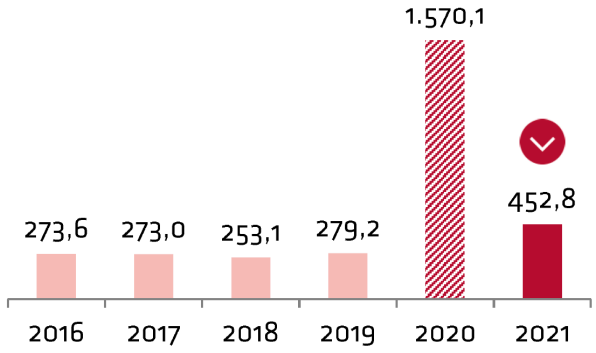



Figura 31. Horas anuales trabajadas de los trabajadores municipales del equipo de ferias por días de feria.

## Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos

Cuando se hace referencia a disponer de una dotación adecuada de recursos humanos, hay que tener en mente las horas dedicadas a limpieza, montaje, desmontaje y vigilancia y seguridad de las ferias.

Las horas de limpieza presentan un patrón altamente estable a lo largo del eje histórico.

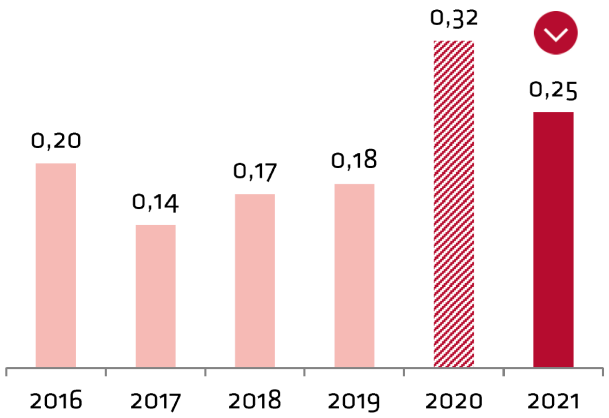



Figura 32. Número de horas de limpieza por cada 100m² de recinto ferial por día de feria.

En 2021, se sitúan en 0,25 horas por cada 100m² de recinto ferial y día de feria, suponiendo una ligera disminución respecto al año anterior, que había supuesto un récord en la serie histórica.

Si bien no se observan diferencias entre los grupos de municipios a razón del número de habitantes, se tendrá que observar este dato en las próximas ediciones del Círculo de Ferias, a fin de ver si se consolida la tendencia al incremento de horas o es un incremento puntual derivado de la aplicación de medidas sanitarias.

En cuanto a las horas de montaje y desmontaje por cada 100m² de expositores en stands, en 2021 la media se sitúa en 85,7h suponiendo el doble de horas que el año anterior.

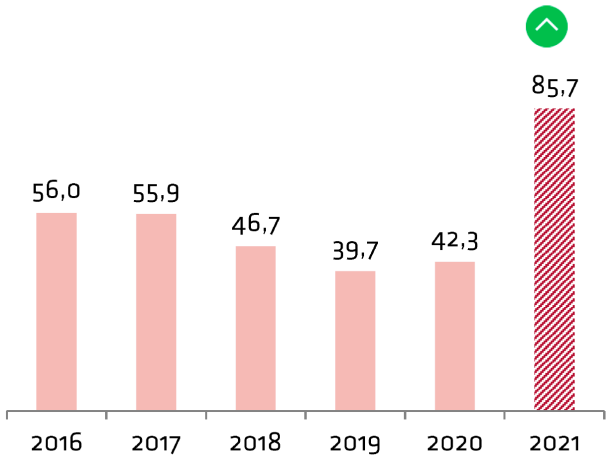



Figura 33. Número de horas de montaje y desmontajepara 100m² de expositores en stands.

Si bien es cierto que el comportamiento de este indicador presenta subidas y bajadas a lo largo de la serie histórica, el valor del año 2021 supone un récord al alza a seguir con atención y ver si tiene relación directa con cambios en la tipología de stands y la complejidad de los trabajos de montaje y desmontaje, o bien si nos encontramos ante un posible cambio de escenario en cuanto al tipo de montaje y stands de las ferias que se pueda derivar de la Covid, o bien si está relacionado con el sistema de préstamo de carpas, montaje y desmontaje que ofrece la Diputación, o si los municipios disponen de menos recursos humanos para la realización de estas tareas.

En relación con el número de horas de seguridad y vigilancia por cada 100m² de recinto ferial y día de feria, la edición del Círculo de Ferias, si el año 2021 ya supuso una ruptura con la tendencia de estabilidad de los últimos años y se convirtió en el valor máximo histórico, el año 2021 supone un nuevo incremento de este indicador y, por tanto, un nuevo récord situando, por primera vez, el número de horas de seguridad y vigilancia casi en 2h de media.

Aunque el indicador del precio/hora de los servicios externos de vigilancia o seguridad contratados no forme parte de la dimensión de valores organizativos, sino de la dimensión económica, se considera relevante presentarlo conjuntamente para poner en relación el número de horas de vigilancia con el precio/hora de este servicio.

El valor de este indicador para el año 2021 es de 20,3€/hora y se convierte en el valor más elevado del eje histórico, superando por primera vez los 20€ en concepto de contratación de servicios externos de seguridad y vigilancia en las ferias.

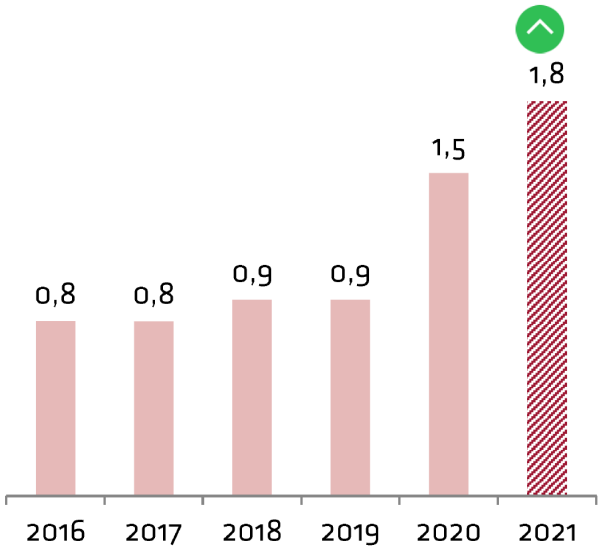



Figura 34. Número de horas de seguridad y vigilancia por 100 m² de recinto ferial por día de feria.

## Seguridad y vigilancia

En relación con el indicador de precio hora de los servicios externos de vigilancia y/o seguridad contratados, se observa que los municipios más pequeños, de menos de 30.000 habitantes, presentan un valor medio mayor que los municipios más grandes.



**Municipios + 10**
**22,8€**



**Municipios + 30**
**17€**

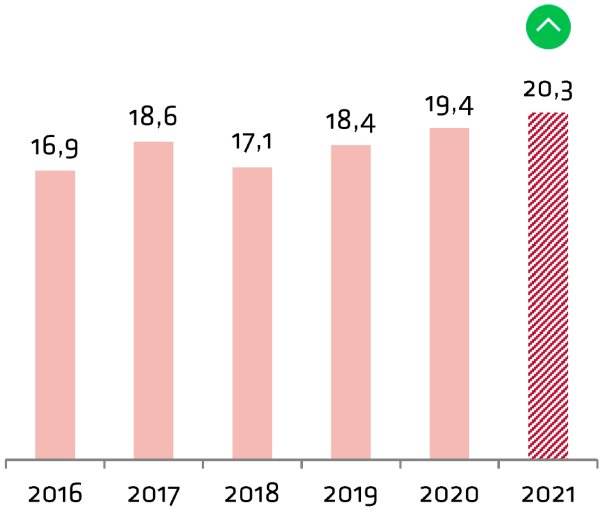



Figura 35. Precio hora de los servicios externos (vigilancia o seguridad) contratados.

## Mejorar las habilidades de los trabajadores

Ante el objetivo de mejorar las habilidades de los trabajadores y las trabajadoras municipales de los equipos de ferias locales se analizan aspectos relacionados con la formación de este personal. Así, se valora el número de horas de formación en cursos especializados y el porcentaje de trabajadores que asisten a cursos.

En 2021 la media de horas de formación se sitúa en 5,6 horas al año, representando una recuperación respecto al año anterior que, con 4,7 horas fue el valor mínimo de la serie histórica.

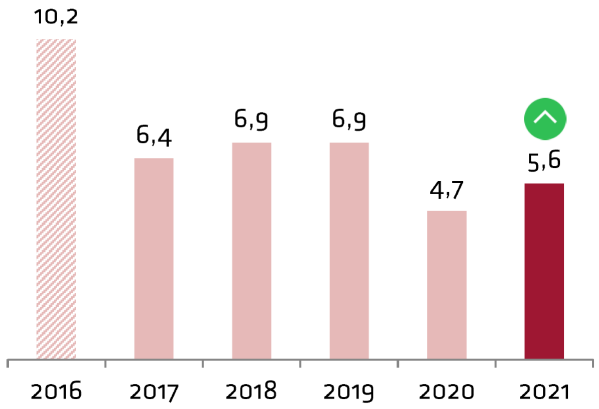



Figura 36. Número de horas de formación (cursos especializados) por número de trabajadores municipales del equipo de ferias.

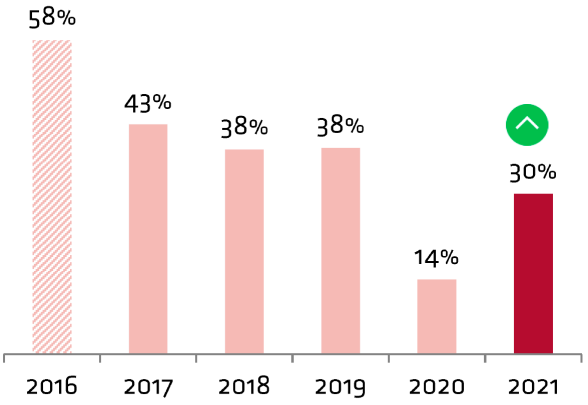



Figura 37. % de trabajadores municipales del equipo de ferias asistentes a cursos.

### Formación

En relación con la formación, los municipios de más de 30.000 habitantes realizan más horas de formación que los municipios más pequeños.



**Municipios + 10**
**4,6 h**



**Municipios + 30**
**6,5 h**

En cuanto al porcentaje de trabajadores municipales de los equipos de ferias que asisten a cursos, el año 2021 supone una recuperación del indicador y establece en una media del 30% los trabajadores y trabajadoras que asisten a algún curso de formación especializada.

De entrada, se podría suponer que el porcentaje del año 2020 estuvo marcado por la Covid y, teniendo en cuenta la cifra obtenida en la edición en curso, se podría prever que la evolución futura continuará con esta tendencia alza, a la recuperación.

## ECONOMIA 

En este punto se muestran los resultados de la dimensión económica, que analiza el uso de los recursos necesarios para la prestación del servicio, así como las fuentes de financiación y los costes.

Los cuatro grandes bloques de indicadores que conforman esta dimensión son los siguientes:

| |
|---|
| **Disponer de los recursos adecuados** |
| Gasto corriente del servicio de feria local por habitante |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal (Ferias Locales) |
| **Financiar adecuadamente los recursos** |
| % de autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos |
| % de financiación por parte de otras instituciones |
| % de financiación por parte del Ayuntamiento |
| **Gestionar adecuadamente los recursos** |
| % que representa el gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad sobre el gasto corriente del servicio de feria local |
| Precio hora de los servicios externos (vigilancia o seguridad) contratados |
| **Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados** |
| Gasto corriente del servicio por $m^2$ de recinto ferial |
| Gasto corriente del servicio por número de expositores |
| Precio por metro lineal de suelo (para expositores en espacio libre) y por día |
| Precio por $m^2$ de expositores en stand y por día |

Figura 38. Cuadro-resumen de los indicadores de Economía del CCI de Ferias Locales.

## Disponer de los recursos adecuados

Los indicadores que se relacionan con la disposición de los recursos y los costes adecuados para la prestación del servicio tienen que ver con el gasto corriente del servicio de feria local por habitante y expositor.

En 2021 se percibe una recuperación de la sacudida que sufrió el indicador del gasto corriente del servicio de feria local y se revierte la tendencia a la baja. Aunque el valor de 1,7€ obtenido en la presente edición está todavía lejos de los valores obtenidos en 2019 y anteriores, sí se constata un incremento significativo respecto al año 2020.

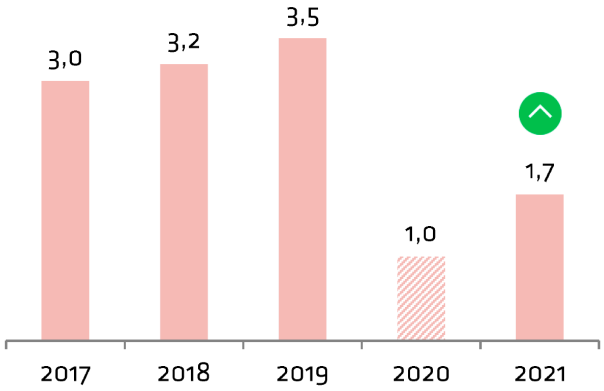


Figura 39. Gasto corriente del servicio de feria local por habitante.

En relación a este indicador, se observa que existe una diferencia significativa entre municipios, a razón de tamaño, siendo los más pequeños los que tienen un gasto por habitante superior.



**Municipios + 10**
**3,0€**



**Municipios + 30**
**1,3€**

En cuanto al gasto corriente del servicio por expositor, se observa que en 2021 se reduce a la mitad y se sitúa en 1.795€ de media.

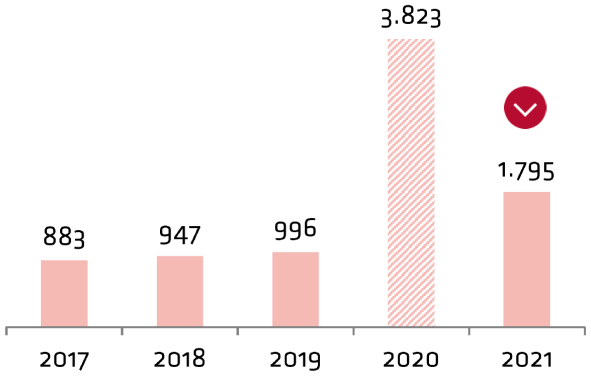


Figura 40. Gasto corriente del servicio de feria local por expositor.

Este valor es todavía muy superior a los valores obtenidos en prepandemia y habrá que ver cómo evoluciona, aunque ya se percibe un descenso en relación al récord histórico del año 2020.

## Financiar adecuadamente los recursos

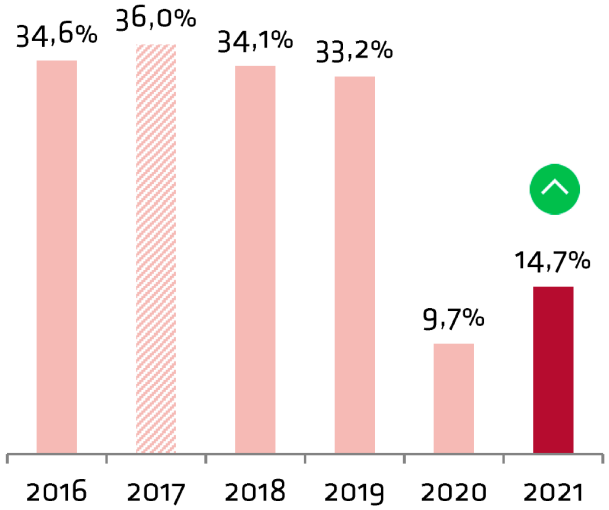



Figura 41. % de autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos.

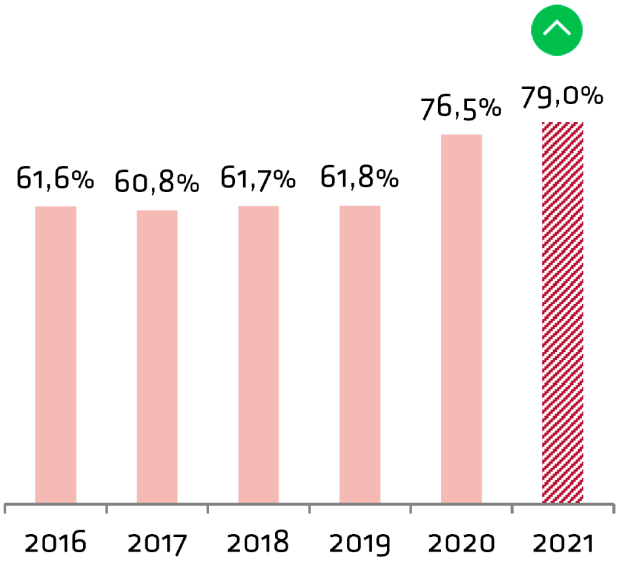



Figura 42. % de financiación por parte del Ayuntamiento.

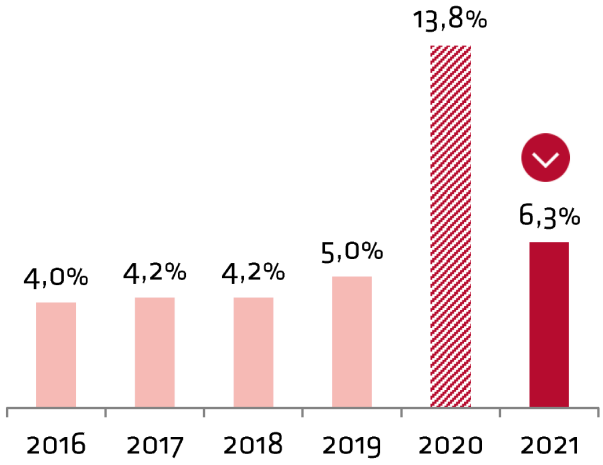



Figura 43. % de financiación por parte de otras instituciones.

Los indicadores que conforman la financiación adecuada de los recursos están asociados a diferentes aspectos como: el porcentaje de autofinanciación por tasas, precios público y otros ingresos; el porcentaje de financiación por parte de los propios ayuntamientos y, el porcentaje de financiación por parte de otras instituciones.

El año 2021, con un 14,7%, representa una cierta recuperación respecto al valor mínimo del 9,7% obtenido en 2020. Éste es un indicador que habrá que seguir con detenimiento y ver qué evolución presenta a partir de ahora, ya que hasta el año 2019 el porcentaje de autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos había presentado una alta estabilidad con valores en torno al 34%.

En relación a la financiación propia; es decir, de los propios ayuntamientos, esta fuente marca un récord histórico en 2021, con un 79%, superando el 76,5% obtenido en 2020 y se consolida como la principal vía de financiación de las ferias locales.

Por último, la financiación proveniente de otras instituciones, que había experimentado un fuerte crecimiento en 2020, situándose en el 13,8%, retrocede y se sitúa en el 6,3% (el segundo valor más elevado de la serie histórica) y deberá seguirse también, atentamente, qué evolución tiene en el futuro.

## Gestionar adecuadamente los recursos

La adecuada gestión de los recursos está relacionada con el porcentaje de gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad (en relación con el gasto corriente del servicio de feria local), así como con el precio/hora de los servicios externos contratados de vigilancia y seguridad.

En este caso, sólo se presenta el primero de los dos indicadores, ya que el segundo se ha incluido en la dimensión de valores organizativos, en el apartado de dotación de recursos humanos para poder realizar una lectura relacional con las horas de vigilancia y seguridad en las ferias.

En 2021 el gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad se sitúa en el 13%, 5 puntos por debajo del valor máximo histórico obtenido en 2020, pero por encima de la media del año 2019 y anteriores.

Habrá que seguir con atención la evolución de este indicador, para valorar qué relación ocurre con el escenario derivado de la Covid y la creciente digitalización en todos los ámbitos.

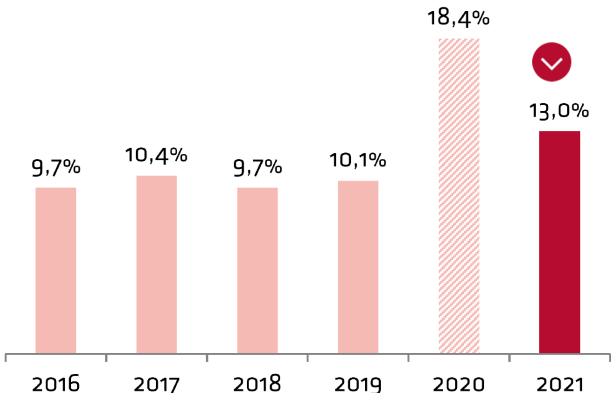



Figura 44. % que representa el gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad sobre el gasto corriente del servicio de feria local.

### Gasto en publicidad y comunicación

Se observan algunas diferencias en relación con el gasto en concepto de campañas de comunicación, difusión y publicidad y el tamaño de los municipios, siendo los municipios de menos de 30.000 habitantes aquellos que realizan un gasto más elevado en este concepto.



**Municipios + 10**
**15,3%**



**Municipios + 30**
**11,6%**

## Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Los indicadores relacionados con la oferta del servicio a unos costes unitarios adecuados están asociados a aspectos como el gasto corriente del servicio por número de expositores (ya visto junto con el coste por habitante) y, también están vinculados al precio por m² de expositor en stand y al precio por metro lineal de suelo (para expositores en espacio libre).

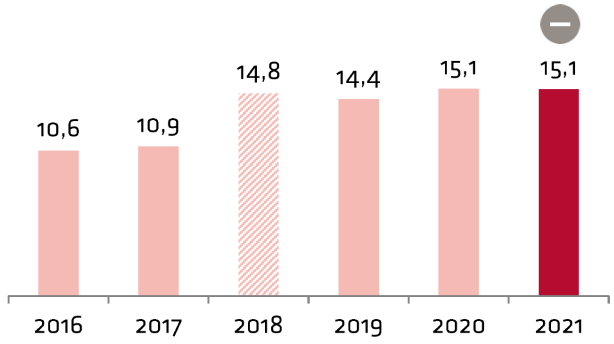



Figura 45. Precio por metro lineal de suelo (para expositores en espacio libre) y por día.

En relación al precio por metro lineal de suelo para expositores en espacio libre y por día, el año 2021 se sitúa en 15,1€.

Según el tamaño de los municipios participantes, se constata que el precio por metro lineal de suelo es mayor en los municipios de más de 30.000 habitantes, que en los más pequeños.



**Municipios + 10**
**11,4€**



**Municipios + 30**
**19,8€**

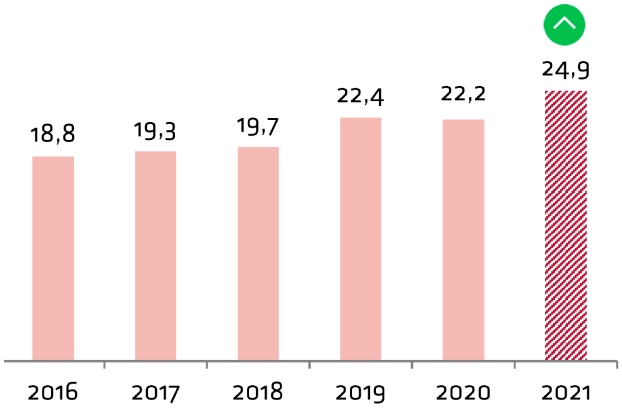



Figura 46. Precio por m² de expositores en stand y por día.

En cuanto al precio por m² de expositor en stand y por día, en 2021 se obtiene el valor máximo de la serie histórica, superando por primera vez los 24€ y situando el precio medio en 24,9€ el m². al igual que el indicador anterior, son los municipios de más de 30.000 habitantes los que registran una media más elevada.



**Municipios + 10**
**24,3€**



**Municipios + 30**
**25,5€**

## TALLER DE MEJORA

La edición del CCI de Ferias Locales del año 2021 programa un taller de mejora con una dinámica concreta: un problema, una solución, con el objetivo de que los municipios participantes expongan problemas, necesidades o dudas que tienen en relación con los eventos feriales y que, con la ayuda y las aportaciones de otros municipios puedan encontrar soluciones o herramientas que les ayuden a resolverlo.

A continuación, se presenta un resumen de esta dinámica, con la exposición de las principales problemáticas, así como también de las soluciones aportadas.

### 1. ¿Cómo implicar el comercio local en els eventos feriales?

Los municipios proponen:

- Pedir ayuda y colaboración a las asociaciones de comerciantes: ofrecer descuentos, sorteos, promociones... Para compras hechas la semana antes de la feria y aprovechar el marco de la feria para entregar los premios.
- Por cada X euros de compra en comercios locales se regala un vaso de plástico y una consumición en la feria.
- Aunque la feria sea sólo de un día o de un fin de semana, se realizan actividades de dinamización y ofertas comerciales durante una semana.
- Dejarlo de ver como un problema y darle la vuelta: dar a entender a los comercios locales que son ellos que se benefician de los días de feria, no que la feria los necesita.
- Asegurar que el comercio local esté abierto durante los días de feria (sobre todo, los domingos) con actividades de dinamización u ofreciendo algún tipo de bonificación o compensación fiscal.
- Engalanar las calles más comerciales por ejemplo, con figuras en tres dimensiones o con temáticas muy específicas que representen un atractivo turístico en sí mismo.
- Creación de mesas de comercio con continuidad todo el año.
- Creación de una marca propia, de ámbito municipal, para promocionar no sólo la feria en cuestión, sino determinados productos, sectores o comercios del municipio.
- Entender que los hábitos de compra y consumo han cambiado y están evolucionando: trasladarlo al comercio local para que lo asimile y se actualice.
- Trabajar la gestión del cambio generacional desde la Administración pública: poner de relieve la importancia de determinados oficios o actividades comerciales y no dejar que se pierdan.

### 2. ¿Cómo medir el impacto económico de un evento ferial?

Los municipios proponen:

- Contratar a una empresa especializada. Los estudios de impacto económico deben tener en cuenta la realización de encuestas a los visitantes, a los expositores y el número de visitantes del evento ferial.

## 3. ¿Cómo asegurar una contratación de calidad o adecuada?

Los municipios proponen:

- Iniciar el proceso de inscripción con mayor antelación, para agilizarlo y tenerlo cerrado antes.
- Vía concurso de adjudicación, aplicando varios criterios y otorgando puntuación en base a éstos.
- Inspeccionando visualmente las paradas/expositores y comprobando que todo está correcto; si no, penalizarlos para la siguiente edición.
- Pedir certificados de solidez.
- Gestionar la contratación por estricto orden de solicitud.

## 4. ¿Cómo disponer de bases de datos de profesionales o proveedores concretos?

Los municipios proponen:

- La Diputación de Barcelona tiene una base de datos de artesanos y creadores no alimenticios.
- La Generalidad de Cataluña tiene una base de datos de eventos culturales, donde se pueden encontrar espectáculos y actividades de dinamización de cariz cultural.
- Mancomunar servicios entre distintos municipios.

## 5. ¿Cómo cubrir la falta de personal los días previos y durante la Feria?

Los municipios proponen:

- Poner en valor todas las tareas que se realizan durante la feria para que el Ayuntamiento ponga personal de apoyo (externo o de otros servicios municipales).
- Refuerzo con personal propio y compensación de horas trabajadas por horas de libre disposición.
- Contratación externa temporal, con motivo de la feria.
- Contactar con bolsas de trabajo de jóvenes. Hay varios municipios que lo tienen.
- Mancomunar servicios (catálogo de la Diputación de Barcelona).
- Realizar contratación de personal a través de una empresa que trabaja con personas en riesgo de exclusión social.
- Pedir soporte a las asociaciones de comerciantes.

## 6. ¿Cómo realizar la gestión/selección de los expositores y no perder el control sobre la Feria?

Los municipios proponen:

- Directamente desde el Ayuntamiento.
- A través de una empresa especializada, pidiendo una serie de requisitos para la contratación de los expositores.

## 7. ¿Gestión directa de toda la organización ferial o externalización?

Los municipios proponen:

- Fórmulas mixtas de gestión organizativa: dirección a cargo del Ayuntamiento y externalización de determinados servicios, tales como: comunicación y redes sociales, impacto económico, selección de expositores, actividades de dinamización...
- Gestión directa municipal para no perder ni la esencia de la feria ni calidad.
- Externalización total a empresas de gestión de eventos.
- Buscar colaboración en entidades y asociaciones municipales para que de este modo se impliquen más y se sientan más participes de lo que se hace en el municipio.

## 8. ¿Qué criterios se aplican para fijar los precios públicos de los stands?

Los municipios proponen:

- Fijar diferentes precios públicos en función del tamaño de los stands o de la ubicación en el espacio ferial (cubierto, semi-cubierto, libre...).
- Diferenciar los precios públicos según la temática de la feria; por ejemplo, no cobrar lo mismo si se trata de una feria de artesanía que de una feria de automoción.
- Aplicar precios distintos en función del tamaño de las empresas expositoras.
- Los precios deberían tener en cuenta los servicios prestados.

## 9. ¿Cómo gestionar los trámites sanitarios?

Los municipios proponen:

- Realizar la tramitación online y que los paradistas/expositores presenten la documentación en formato virtual.
- Flexibilización: sólo obligar a tener la documentación durante la feria.

## 10. ¿Cómo gestionar los planes de autoprotección?

Los municipios proponen:

- Gestionarlo directamente desde el Ayuntamiento o contratar una empresa especializada.

## 11. ¿Cómo ambientar una Feria?

Los municipios proponen:

- Contratar a una empresa especializada en función de la temática que se quiera.
- Trabajar conjuntamente con empresas municipales, escuelas de arte o colectivos locales.
- Visitar otras ferias, tanto nacionales como internacionales para tomar ideas y no estancarse.
- Que la temática de la feria esté relacionada con la ambientación; por ejemplo, que si se trata de una feria de Navidad, no haya decoración ni ambientación medieval.

## 12. ¿Cómo gestionar las actividades de dinamización infantil?

Los municipios proponen:

- Inscripción previa para evitar colas, masificación, que acaben los materiales...
- Sustituir las actividades tradicionales tipo talleres por espectáculos itinerantes, suponen un ahorro en estructura, facilitan la gestión y dinamizan la feria.
- Incluir juegos de gran formato y de uso libre en lugar de talleres dirigidos.
- Dar valor a las actividades haciéndolas de pago (aunque sea simbólico).

## 13. ¿Cómo se gestionan los seguros por lluvia?

Los municipios proponen:

- Tener una partida específica para hacer frente a causas atmosféricas.
- Aunque no se tenga seguro, realizar evacuación al más mínimo riesgo.
- Contratar una empresa especializada.

## 14. ¿Tenéis patrocinadores en la Feria?

Los municipios proponen:

- Dificultades administrativas para poder manejar este aspecto.
- Los municipios que tienen patrocinadores explican que la gestión se realiza desde una empresa municipal.

## 15. ¿Cómo transformar un mercado mensual en un evento más atractivo a coste 0?

Los municipios proponen:

- Contactar con foodtrucks y dotar al mercado de oferta gastronómica.
- Cambiar de ubicación y apostar por un sitio emblemático, con carácter o icónico.
- Añadir música en vivo o demostraciones de oficios.
- Reorganizar el mercado: agrupar las paradas por tipología, realizar un recorrido, explicar qué se puede encontrar...

## 7. INFOGRAFIAS

El material gráfico de las siguientes páginas corresponde a las infografías presentadas en la sesión presencial de los talleres de mejora a modo de conclusiones principales de la edición en curso del Círculo.

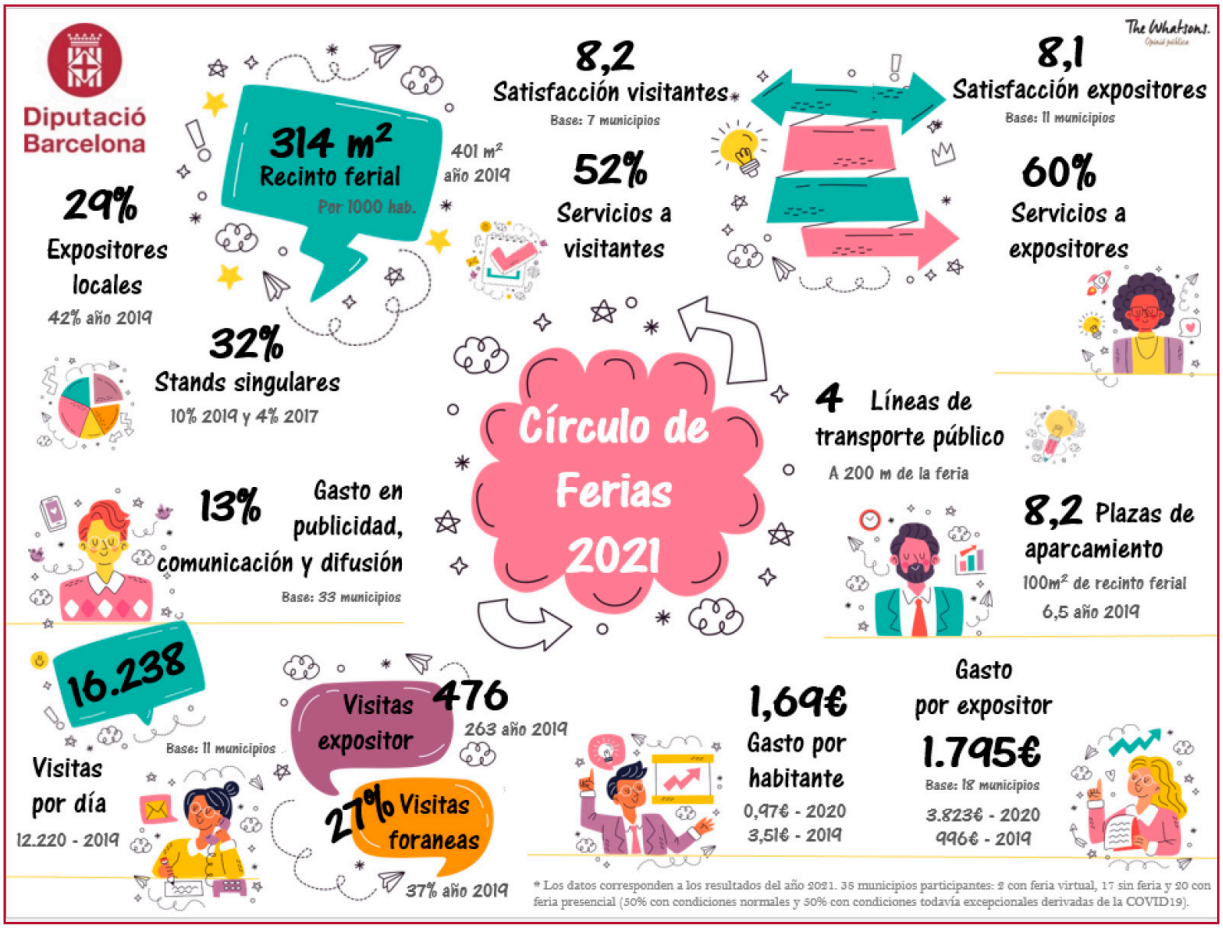
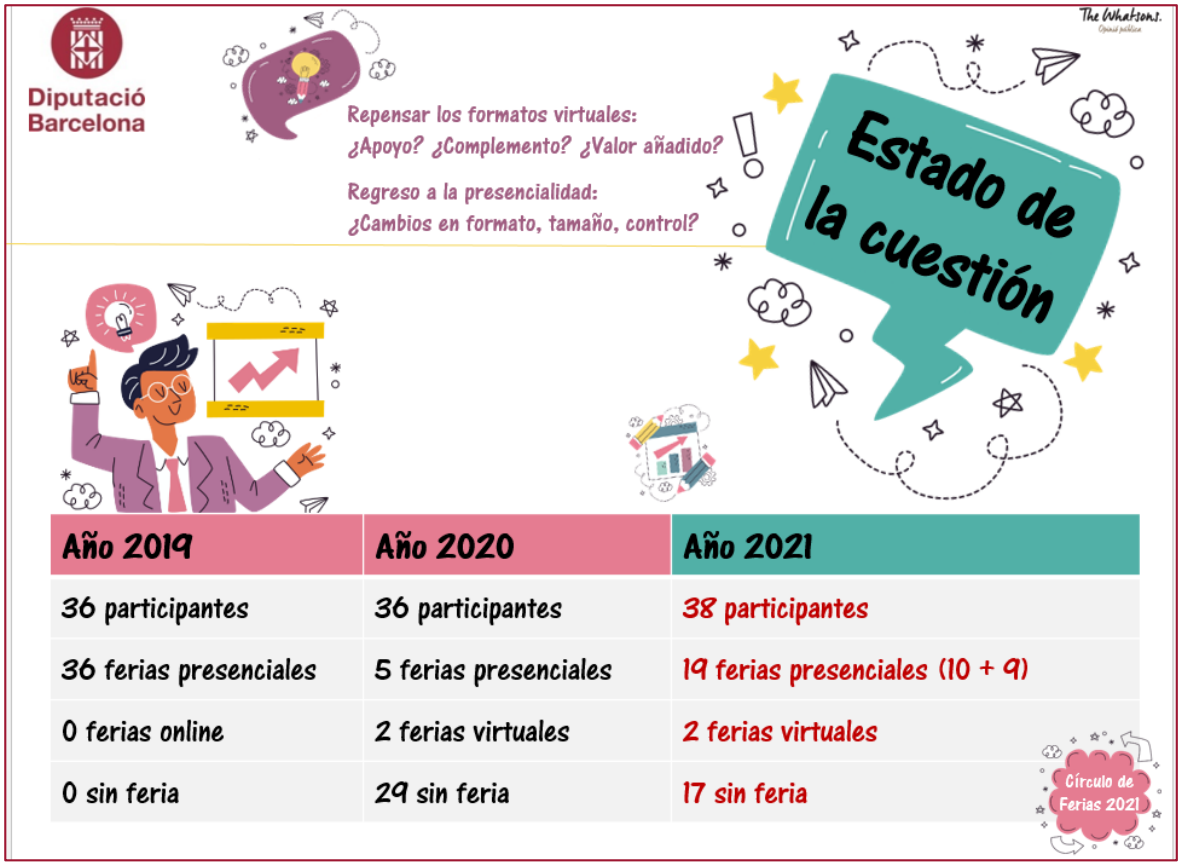



Figura 47. Infografia del CCI de Ferias Locales, año 2021.

## INFOGRAFIAS




| Año 2019 | Año 2020 | Año 2021 |
|---|---|---|
| 36 participantes | 36 participantes | 38 participantes |
| 36 ferias presenciales | 5 ferias presenciales | 19 ferias presenciales (10 + 9) |
| 0 ferias online | 2 ferias virtuales | 2 ferias virtuales |
| 0 sin feria | 29 sin feria | 17 sin feria |

Círculo de Ferias 2021



## INFOGRAFIAS






## 8. CONSIDERACIONES FINALES

Para concluir, se presentan a modo de resumen aquellas reflexiones y aportaciones que se consideran más relevantes en el análisis del CCI de Ferias Locales del año 2021 siguiendo la estructura de los epígrafes de las cuatro grandes dimensiones de indicadores que se han trabajado.

### ENCARGO POLÍTICO



- Las visitas por expositor se sitúan en la cifra récord de 476.

Se rompe con la tendencia a la baja iniciada en 2016 y se obtiene, por primera vez en todos estos años, una cifra de visitas por expositor superior a 300.

En el análisis de este indicador hay que tener en cuenta que en 2021 se celebraron la mitad de ferias que los otros años (exceptuando en 2020, que sólo tuvieron lugar 7) y que, después de la pandemia la gente vuelve a tener ganas de participar presencialmente en eventos feriales. Asimismo, también es necesario considerar otros elementos, clave para interpretar este dato, como: el menor número de expositores o bien el aumento directo de visitas a las ferias poniendo de valor lo local, un elemento que la pandemia ha hecho emerger.

Se apunta la diferencia existente entre los municipios de menos de 30.000 y más de 30.000 habitantes en cuanto a número de visitas por expositor. Mientras que en los más pequeños es de 159 de media, en los mayores es de 565.

- 16.238 visitas de media por día de feria suponen también una nueva marca.

Importante recuperación del número de visitas por día de feria, que habían caído a 5.141 en 2020. Asimismo, se supera con creces la media de visitas de los años 2019 y 2016, con 12.000 y 13.0000 visitas de media por día de feria.

Es necesario ir más allá y puntualizar algunos aspectos en relación con este dato. En primer lugar, ser conscientes de que es posible que haya menos días de feria y que, por eso, este indicador haya aumentado y, en segundo lugar, que pocos municipios aporten datos de número de participantes y, en tercer lugar, que la metodología empleada para el cómputo de participantes en los distintos eventos feriales no es lo mismo; por tanto, también hay que considerar la existencia de un sesgo.

- La media de visitas por cada 1.000 habitantes se sitúa en 379.

Aunque esta cifra está todavía lejos de la media de 1.000 visitas de media entre los años 2016 y 2019, supone un incremento importante respecto a las 38 visitas de media del año 2020.

- Un 27% de visitas son foráneas.

Este porcentaje representa el menor valor de la serie histórica y, junto con el año 2016, los únicos por debajo del 30%. Habrá que seguir con atención si el pico máximo de 37% de visitas foráneas del año 2019 supuso un punto de inflexión y un cambio de tendencia a la baja.

Se apunta la diferencia existente entre los municipios de menos de 30.000 y más de 30.000 habitantes en cuanto a porcentaje de visitas foráneas. Mientras que en los más pequeños es del 44% de media, en los mayores es del 26%.

- Un 29% de los expositores son locales y la superficie ocupada ($m^2$ de recinto ferial) por éstos es del 40,7%.

Estos dos indicadores son los más bajos de sus respectivas series históricas.

En el caso del porcentaje de expositores locales, si el 30% obtenido en 2020 ya supuso caer por debajo del 40% de media, en 2021 no prevé una recuperación, sino que se mantiene en la línea del edición anterior.

En cuanto a los m² de expositores locales, si bien el año 2020 con un 55% supuso un récord en la serie histórica analizada que, desde el año 2016 presentaba valores bastante estables en torno al 46%, el valor de la edición actual no llega al 41% y habrá que ver cómo evoluciona para hablar de un posible cambio de tendencia.

- Las líneas de transporte público se mantienen en torno a 4, la tendencia habitual en la serie histórica.

- Incremento de las plazas de aparcamiento por cada 100m2 de recinto ferial, que se sitúan en 8,2 de media.

Por primera vez en la serie histórica se superan las 8 plazas de aparcamiento de media, poniendo de relieve la continua labor organizativa de los entornos feriales y el hecho de que los municipios buscan dar respuesta a las cuestiones y los retos de movilidad que plantean los visitantes.

- La media de expositores por 1.000 habitantes se sitúa en 0,9.

Si bien se observa una recuperación frente a los 0,3 expositores del año 2020, el valor está todavía a mucha distancia de los más de 3 expositores de media registrados entre los años 2016 y 2019.

- Un 21% de expositores en stands sobre el total de m² de expositores.

Es el porcentaje más bajo de la serie histórica 2016-2021. La evolución que presenta este indicador es creciente desde el año 2016 al 2019 – año en el que se registra el valor máximo, un 40%, ya partir de aquí desciende de forma relevante, hasta un 23% en el año 2021 y hasta el 21% de la presente edición. Este indicador contrasta con el siguiente.

- Incremento de expositores en stands singulares: cifra récord, con un 29%.

En 2019 los expositores en stands singulares representaban un 10%, en 2020, un 12% y la edición en curso representa que prácticamente 3 de cada 10 expositores tienen stands singulares.

Este indicador, junto con el anterior, ponen de manifiesto la existencia de cambios en la imagen y ambientación de las ferias, con una apuesta por la innovación y la singularidad y la puesta en escena de nuevos formatos de stands.

- Bajada de los metros cuadrados de recinto ferial: 314 m², en 2021.

Habrá que ver cómo evoluciona este indicador, con una tendencia a recintos feriales más pequeños iniciada en 2020 a raíz de la Covid y la aplicación de medidas de seguridad y sanitarias.

## USUARIO / CLIENTE 

- La oferta de actividades complementarias por cada 10.000 habitantes se sitúa en el 6,6 de media.

Se apunta la diferencia existente entre los municipios de menos de 30.000 y más de 30.000 habitantes en cuanto a número de actividades complementarias. Mientras que en los más pequeños es de 12,2 de media, en los mayores es de 5,1.

- Del conjunto de servicios analizados que las ferias ofrecen tanto a los visitantes como a los expositores, destaca una ligera disminución tanto de los servicios orientados a los visitantes (52%) como de los servicios dedicados a los expositores (61%).

En los municipios de más de 30.000 habitantes, la prestación de servicios es ligeramente superior, tanto en visitantes como en expositores.

En prácticamente todos los municipios que realizan estudios de satisfacción a visitantes y expositores se constata una correlación directa y positiva: a mayor prestación de servicios, mejor valoración general de la feria.

- La satisfacción de los visitantes obtiene una puntuación media de 8,2/10.
- La satisfacción de los expositores obtiene una puntuación media de 8,1/10.

Si bien, habitualmente, la valoración de los diferentes aspectos feriales que realizan los expositores es menos positiva – también más crítica y exigente – que la de los visitantes, en la edición en curso se destacan ambas valoraciones por su representación de máximos históricos de la serie 2016-2021. Sin embargo, es necesario ser conscientes de que sólo un 18% de los municipios participantes dispone de datos de valoración de la satisfacción de los visitantes y, en el caso de los expositores, las valoraciones hacen referencia al 29%.

En general, la satisfacción tanto de visitantes como de expositores es mayor en los municipios más grandes (de más de 30.000 habitantes).

- La superficie en $m^2$ de expositores se sitúa en 23,6 por término medio, el valor máximo de la serie histórica y el número de expositores por cada 100$m^2$ de recinto ferial es de 0,3, el valor más bajo de la serie histórica.

A raíz de la Covid se aprecia que las ferias dedican más espacio a los expositores y que la concentración de éstos en el espacio ferial – también más reducido – es menor.

## VALORES ORGANITZATIVOS



- El salario de los técnicos municipales incrementa ligeramente en 2021, situándose en 30.659€ brutos anuales.
- El porcentaje de horas de baja en relación con el total de horas anuales trabajadas según convenio es del 0,4%, lo que representa un ligero incremento respecto al año 2020 pero que está por debajo del resto de valores de la serie histórica.
- El total de horas trabajadas por el personal de los equipos de ferias durante el 2021 es de 453h de media.

Las horas anuales trabajadas representan un incremento importante (más de 200h anuales) respecto a los valores de los años 2016 a 2019, al tiempo que ponen de relieve la excepcionalidad del año 2020, en que este indicador fue de 1570h de media.

- Los servicios externos que se prestan en las ferias presentan lecturas diferentes:

Por un lado, las horas de limpieza (0,25 horas / 100m$^2$ de recinto ferial) aunque menos que en el año 2020, suponen un incremento respecto al resto de la serie histórica, con lo que es posible relacionarlo con la Covid.

Por otro lado, tanto las horas de vigilancia y seguridad (1,8 horas / 100 m$^2$ de recinto ferial) y las horas de montaje y desmontaje (85,7 horas / 100 m$^2$ de recinto ferial) se convierten en valores récord de su respectiva serie histórica. Y, en el caso de la vigilancia y la seguridad, se constata que en los municipios más pequeños el precio de este servicio es más elevado (22,7€ en los municipios de menos de 30.000 habitantes frente a 17,0€ en los municipios de más de 30.000 habitantes).

- En 2021 se hacen, de media 5,6h anuales de formación y el porcentaje de trabajadoras que asisten a cursos de formación es de un 30%.

Si bien esto supone un incremento respecto a las 4,7 hy el 14% de trabajadores asistentes a cursos del año 2020, ambos indicadores están por debajo del resto de años de la serie histórica.

- Desde una perspectiva de género, las mujeres representan al 74% de los trabajadores de los equipos de ferias locales y al 62% de los cargos de mando de los mismos.

Las mujeres siguen siendo mayoría en los equipos de Ferias Locales, aunque se aprecia una ligera disminución.

## ECONOMIA



- En 2021, el gasto corriente del servicio se sitúa en 1,7€ por habitante.

Se apunta la diferencia existente entre los municipios de menos de 30.000 y más de 30.000 habitantes en cuanto a gasto corriente del servicio por habitante. Mientras que en los más pequeños es de 3€, en los mayores es de 1,3€.

- El gasto corriente del servicio por expositor se sitúa en 1.795€.

Este valor es todavía muy superior a los valores obtenidos en prepandemia y habrá que ver cómo evoluciona, aunque ya se percibe un descenso en relación al récord histórico del año 2020 el valor máximo de la serie.

- La fuente de financiación mayoritaria procede de los propios ayuntamientos (79%). Las tasas y precios públicos, en 2021 experimentan una nueva reducción y suponen el 15% de la financiación. Por último, las fuentes de financiación procedentes de otras instituciones representan el 6% restante.
- El gasto en campañas de promoción, difusión y publicidad es del 13% de media, ligeramente superior en los municipios más pequeños que en los mayores.

Si bien en 2020 se obtuvo una cifra récord de gasto en campañas de promoción, difusión y publicidad, con un 18% de media, el valor obtenido en la edición en curso está por encima de la media del resto de la serie histórica y habrá que observar cuál es la tendencia que seguirá y valorar qué relación ocurre con el escenario derivado de la Covid y la creciente digitalización que se está produciendo en todos los ámbitos.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# GESTIÓN Y TRATAMIEN-TO DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA 2021



# INFORME DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA 2021

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. INTRODUCCIÓN

3. DATOS DEL ENTORNO

4. SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

5. SERVICO DE LIMPIEZA VIARIA

6. RELATORÍA DE LA DINÁMICA “UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN”

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

La 19ª edición del Círculo de Residuos y Limpieza viaria cuenta con la participación de 50 entes locales (48 municipios y 2 mancomunidades) que analizan 52 indicadores del servicio de recogida y tratamiento de residuos i 36 del servicio de limpieza viaria. La población total representada es de 2.379.829 habitantes.

### Servicio de gestión de residuos

- En los últimos ocho años, la **cantidad de residuos generados por habitante ha aumentado un 11,0%**, el porcentaje de **recogida selectiva ha aumentado en 9,6 puntos** y la cantidad de **resto generada por habitante se ha reducido en un 4,7%**.
- La media de **recogida selectiva** (sumando recogida en la calle y punto limpio) se sitúa en 2021 en el **42,1%**, **claramente por debajo del objetivo catalán** del 60% para 2020.
- En 2021 **todas las fracciones selectivas** se sitúan entre el **59 i el 60% de material recogido respecto al generado**, exceptuando la fracción **orgánica** que se mantiene en el **27%**.
- En municipios que recogen en contenedores (85% de los participantes), a pesar de la tendencia a avanzar hacia puntos de recogida con contenedores de todas las fracciones, **los contenedores de resto**, con 185 habitantes por punto de recogida de media, **todavía son los más accesibles** a la ciudadanía. En cuanto a visibilidad en la calle también son los que tienen un mayor volumen instalado con 20 litros por habitante, frente a los 16 litros para el papel-cartón, 15 litros para los envases, 12 litros para el vidrio y 7 litros para la fracción orgánica.
- De media, **la cantidad de fracción resto recogida en contenedores por habitante es 2,35 veces la suma de la cantidad selectiva** recogida.
- En los últimos 3 años la media de **impropios de la fracción orgánica** se ha situado **bajo el 10%**.
- La cantidad media de **residuo textil** recogido selectivamente es de **2,1 kilos por habitante**, ligeramente superior a la media catalana (1,7 kg por habitante y año).
- Este año se ha incorporado el indicador de **porcentaje de contenedores cerrados respecto al total** para cada una de las fracciones. Para el 2021 sólo hay datos de cuatro municipios que están haciendo pruebas piloto y por lo tanto no se puede sacar, aún, ninguna conclusión.
- **Las emisiones de gases de efecto invernadero** en el servicio de recogida **aumentan un 14% los últimos ocho años**.
- La media del **porcentaje de utilización del punto limpio aumenta** en **17,7 puntos en ocho años**, superando el 50% de media en el año 2021. Los **kilos recogidos por habitante aumentan un 38%** en el mismo período.
- La evolución al **alza del número de peticiones por cada 1.000 habitantes** en los últimos cinco años parece estar más vinculada a la **incorporación de nuevas tecnologías** que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales que con la calidad del propio servicio.
- El **porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos** sobre el total de contenedores oscila **entre el 1,6 y el 3,2%** de media en los últimos ocho años.
- **El porcentaje de gestión indirecta del servicio de recogida es del 72%**, aunque el porcentaje de gestión directa ha aumentado en 12,8 puntos porcentuales entre los años 2014 y 2021.
- La **presencia de mujeres** en el servicio de recogida de residuos es muy baja, de un **6,0%** sobre el total de trabajadores/as en 2021, siendo el más bajo de todos los servicios analizados por los círculos de comparación intermunicipales. La media de horas **anuales de formación de los trabajadores es de 7,5** y el **porcentaje de bajas laborales del 13,6%**.
- El **porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos** en 2021 es del **8,08%**. El **gasto corriente de gestión de residuos** (no incluye punto limpio) **por habitante** (recogida + tratamiento) aumenta año tras año. La media ha pasado de 59,8 €/habitante en 2014 a 79,2 € en 2021, con un **aumento del 32,3%**. El **gasto corriente en recogida de residuos por habitante** ha **aumentado un 21,3%** y el **gasto en tratamiento y/o eliminación de residuos un 42,2%**.

- A pesar del **aumento de 9,6 puntos del porcentaje de recogida selectiva**, el **porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva se ha mantenido** bastante estable en los últimos ocho años, oscilando entre el 21,7 y el 26,5%.
- En los últimos ocho años, hay un **aumento** del **gasto corriente en gestión del punto limpio por habitante** (servicio y tratamiento) **del 30,0%**. El porcentaje **de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio** sufre muchas **oscilaciones** a lo largo de los años. La variación va **desde el 11,5% hasta el 20,8%**.
- El **coste (gasto menos ingresos) en recogida, tratamiento de residuos y gestión del punto limpio** es de media de **69,15 €** por habitante en **recogida puerta a puerta** y **72,31 €** por habitante en **contenedores**.
- Los **gastos en campañas de sensibilización** por habitante presentan una **oscilación** importante año tras año. Así que, en global, la media se sitúa **entre los 0,49 y los 0,71 €**.

## Servicio de limpieza viaria

- La limpieza manual es la mayoritaria en todos los municipios en los ocho años analizados, con una media en 2021 del 60,6% de las horas de servicio.
- La media del Círculo es de **entre 41,2 y 44,6 habitantes por papelera**, con pequeñas oscilaciones a lo largo de los años analizados y de **entre 90,9 y 101,2 metros lineales por papelera** entre los **años 2014 y 2022**.
- En 2021 la media de las **emisiones de $CO_2$** en limpieza viaria se sitúa en **3,1 toneladas por cada 1.000 habitantes**, siendo bastante estable en los últimos ocho años con pequeñas oscilaciones.
- En 2021 la **media de consumo de agua** por el servicio de limpieza viaria se sitúa en **104,7 litros por habitante**. El **porcentaje de litros de agua de red** consumidos sobre el total del consumo de agua es de media el **30,6%**.
- Al igual que en el servicio de recogida de residuos el **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** ha aumentado de forma considerable, pasando de una **media global de 5,4 en 2014 a 18,4 en 2021**.
- La media de **papeleras sustituidas por actos vandálicos** se sitúa en 2021 en el **8,6%** y el **porcentaje de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas** oscila en los últimos ocho años **entre el 1,3 y el 1,6%** sobre las horas totales del servicio.
- **El porcentaje de gestión indirecta del servicio de recogida es del 73%,** aunque el porcentaje de gestión directa ha aumentado en 17,1 puntos porcentuales entre los años 2014 y 2021.
- La **presencia de mujeres** en el servicio de recogida de residuos es del **20,4%** sobre el total de trabajadores/as en el año 2021. La media de horas **anuales de formación de los trabajadores es de 6,1**, siendo la más baja de todos los servicios analizados en los círculos. En contra, el **porcentaje de horas de baja** con un **13,7%** es el más alto.
- La carga sobre los trabajadores se analiza con el número de **habitantes por trabajador del servicio** que, en 2021, es de 1.102,8 y **los metros lineales por trabajador** que es de **1.177,5**. En ambos casos las medias se mantienen bastante estables a lo largo de los años.
- El **porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal** del servicio de limpieza viaria oscila en los últimos ocho años **entre el 4,7 y el 5,3%.** El **gasto corriente por metros lineales** de servicio es de 22,55 € en el año 2021.

## 2. INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados del año 2021, que es la 19ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Residuos y Limpieza Viaria. Asimismo, se aprovechará el bagaje acumulado en el Círculo para mostrar los indicadores en perspectiva temporal, con el fin de ofrecer una perspectiva más completa del estado y evolución del servicio en los últimos ocho años.

El documento presenta los indicadores del servicio de recogida y tratamiento de residuos y del servicio de limpieza viaria.

El documento se estructura de la siguiente manera:

- En primer lugar, se presentan, en formato de resumen ejecutivo, las ideas más relevantes extraídas del análisis de los resultados de la presente edición.
- Se presentan los resultados de 2021, la evolución y la segmentación por tramos de población, de los principales indicadores para cada uno de los servicios analizados, así como la comparación con los demás servicios en los indicadores comunes.
- Al final del documento se presentan las tablas resumen con la evolución de los indicadores incluidos en este informe para cada uno de los servicios analizados, la primera para el servicio de recogida y tratamiento de residuos (anexo 1), y la segunda para el servicio de limpieza viaria (anexo 2), con la evolución de los indicadores entre 2014 y 2021.

### 2.1. Municipios participantes

En la presente edición, han participado en el Círculo de Residuos y Limpieza Viaria 50 entes locales, 48  unicipios y 2 mancomunidades. Uno de los municipios, Lleida, está fuera de la provincia de Barcelona.

**50**

**participantes**

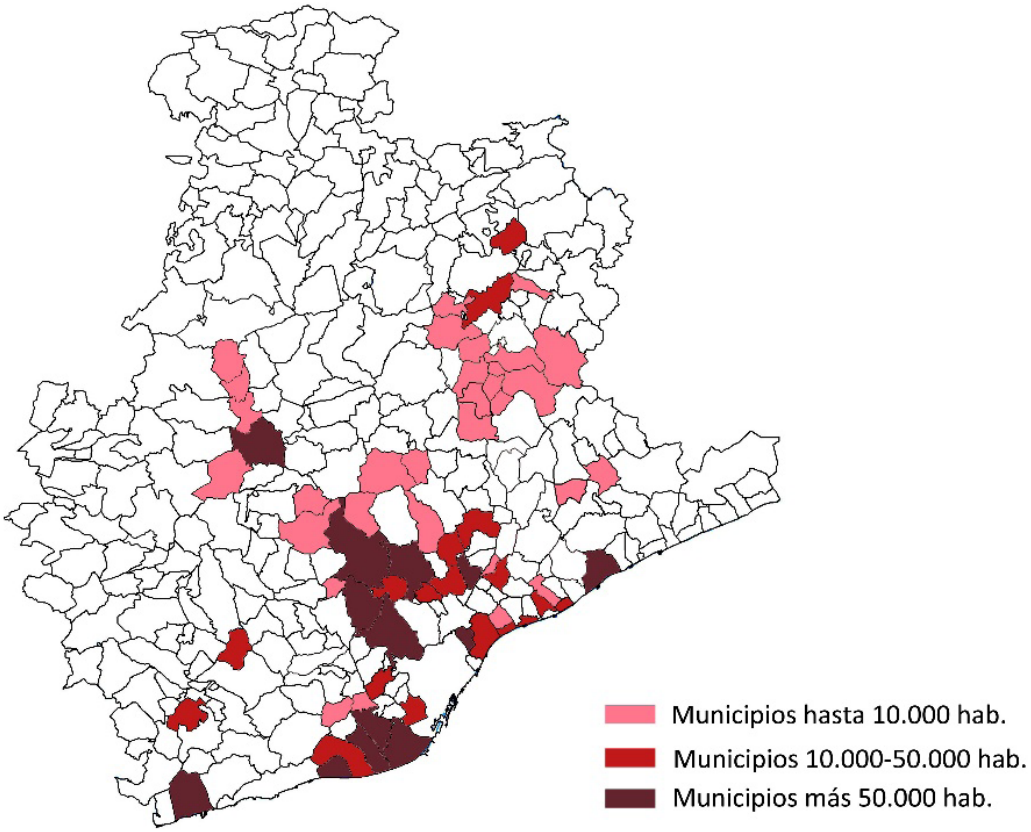
Además, este año han participado en el Círculo, 2 municipios nuevos, Centelles y Sant Antoni de Vilamajor y se han reincorporado otros 4: Barberà del Vallès, L'Hospitalet de Llobregat, Montmeló, El Masnou y la Mancomunitat del Cardener.

Como puede observarse en la tabla 1, 15 de estos entes locales tienen menos de 10.000 habitantes; 18 están en la franja entre 10.000 y 50.000; y 14 tienen más de 50.000 habitantes. La ciudad de Lleida, de fuera de la provincia, tiene más de 50.000 habitantes.

En cuanto a las mancomunidades, de los 4 municipios participantes en la Mancomunitat del Cardener sólo 1, Sant Joan de Vilatorrada, supera los 10.000 habitantes, situándose en la franja entre 10.000 y 50.000 habitantes, mientras que ninguno de los municipios de la Mancomunitat La Plana supera los 10.000 habitantes.

Si se tienen en cuenta los municipios de las mancomunidades, en total han participado en el Círculo un total de 64 municipios, 31 de menos de 10.000 habitantes, 19 de entre 10.000 y 50.000, y 14 de más de 50.000 habitantes.

Tabla 1. Municipios participantes en la presente edición del Círculo de Residuos y Limpieza Viaria (datos de 2021)




Nota: en el plano no se representan los dos municipios de fuera de la provincia de Barcelona que han participado en la presente edición: Viladrau (de la Mancomunidad La Plana) y Lleida.

| Menos de 10.000 habitantes | |
|---|---|
| *Centelles* | *7.595* |
| Gallifa | 183 |
| Matadepera | 9.672 |
| *Montmeló* | *8.798* |
| Rellinars | 868 |
| *Sant Antoni de Vilamajor* | *6.383* |
| Sant Llorenç Savall | 2.514 |
| Santa Coloma de Cervelló | 8.273 |
| Santa Maria de Palautordera | 9.666 |
| Sentmenat | 9.347 |
| Tiana | 9.009 |
| Torrelles de Llobregat | 6.126 |
| Ullastrell | 2.096 |
| Vacarisses | 7.082 |
| Vilassar de Dalt | 9.074 |

| De 10.000 a 50.000 habitantes | |
|---|---|
| *Barberà del Vallès* | *33.016* |
| Cardedeu | 18.609 |
| Gavà | 46.931 |
| Lliçà d'Amunt | 15.673 |
| Manlleu | 20.804 |
| *Masnou (El)* | *23.848* |
| Montgat | 12.260 |
| Montornès del Vallès | 16.804 |
| Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| Premià de Dalt | 10.419 |
| Sant Adrià de Besòs | 37.283 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Sant Quirze del Vallès | 20.156 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 12.840 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 |
| Vic | 47.319 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Vilassar de Mar | 20.936 |

| Más de 50.000 habitantes | |
|---|---|
| Castelldefels | 67.226 |
| *Hospitalet de Llobregat (L')* | *264.657* |
| Manresa | 78.192 |
| Mataró | 129.120 |
| Mollet del Vallès | 51.151 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 |
| Rubí | 78.549 |
| Sabadell | 216.204 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 |
| Terrassa | 223.011 |
| Viladecans | 66.707 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 |

| Mancomunidad del Cardener | |
|---|---|
| *Callús* | *2.098* |
| *Sant Joan de Vilatorrada* | *10.871* |
| *Sant Salvador de Guardiola* | *3.243* |
| *Súria* | *18.892* |

| Mancomunidad La Plana | |
|---|---|
| Aiguafreda | 2.556 |
| Balenyà | 3.900 |
| El Brull | 275 |
| Collsuspina | 387 |
| El Figaró | 1.127 |
| Folgueroles | 2.269 |
| Malla | 276 |
| Muntanyola | 655 |
| Sant Martí de Centelles | 1.186 |
| Santa Eulàlia de Riuprimer | 1.409 |
| Seva | 3.696 |
| Taradell | 6.687 |
| Tona | 8.368 |
| Viladrau | 1.102 |

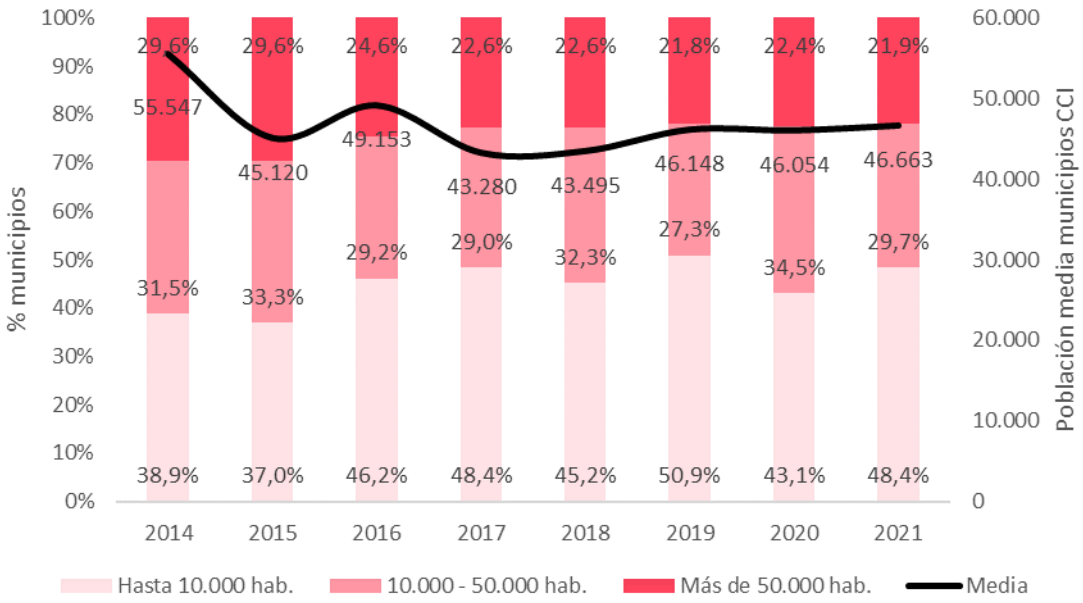
| Municipios fuera de la provincia de Barcelona | |
|---|---|
| Lleida | 140.080 |

Nota: Los municipios en letra cursiva corresponden a los municipios de nueva incorporación al Círculo de Residuos y Limpieza Viaria o reincorporados (que ya habían participado en alguna edición anterior). El análisis de los indicadores se ha hecho de manera global para todos los municipios, pero también por tramo poblacional, es decir por número de habitantes. Así pues, se han agrupado por un lado los municipios de hasta 10.000 habitantes (grupo -10), municipios que tienen entre unos 10.000 y hasta 50.000 habitantes (grupo +10) y que podemos calificar como medianos, y por otro lado los municipios grandes, los que tienen más de 50.000 habitantes (grupo +50).

## 3. DATOS DE ENTORNO

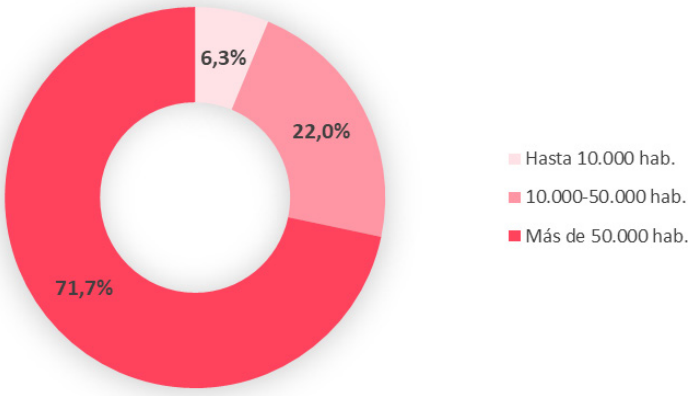
En 2021 los entes locales participantes en el Círculo tienen una población media de 46.663 habitantes. Como se ha mencionado anteriormente, el grupo más numeroso son los municipios de menos de 10.000 habitantes (si se tienen en cuenta los municipios de las mancomunidades por separado), seguido de los municipios de entre 10.000 y 50.000, y finalmente de los de más de 50.000 habitantes

Gráfica 1. % de municipios participantes por tramos y población media. 2014-2021




Aunque el grupo más numeroso es el de municipios de hasta 10.000 habitantes, si se tiene en cuenta el porcentaje de población que reside en los distintos tramos, más del 70% de los habitantes de los municipios que participan en el Círculo provienen de localidades grandes, de más de 50.000 habitantes, mientras que el 21% es de poblaciones de entre 10.000 y 50.000 habitantes, y sólo el 6% son de municipios de hasta 10.000 habitantes.

Gráfica 2. Porcentaje de población residente en los municipios de los diferentes tramos. 2021



# 4. SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

## 4.1. Principales indicadores de estructura y de resultados

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores de estructura y resultados, organizados según la accesibilidad de los usuarios al servicio, el impacto sobre el medio ambiente y las cantidades recogidas por fracción; tanto para la recogida de residuos en la calle como en vertedero.

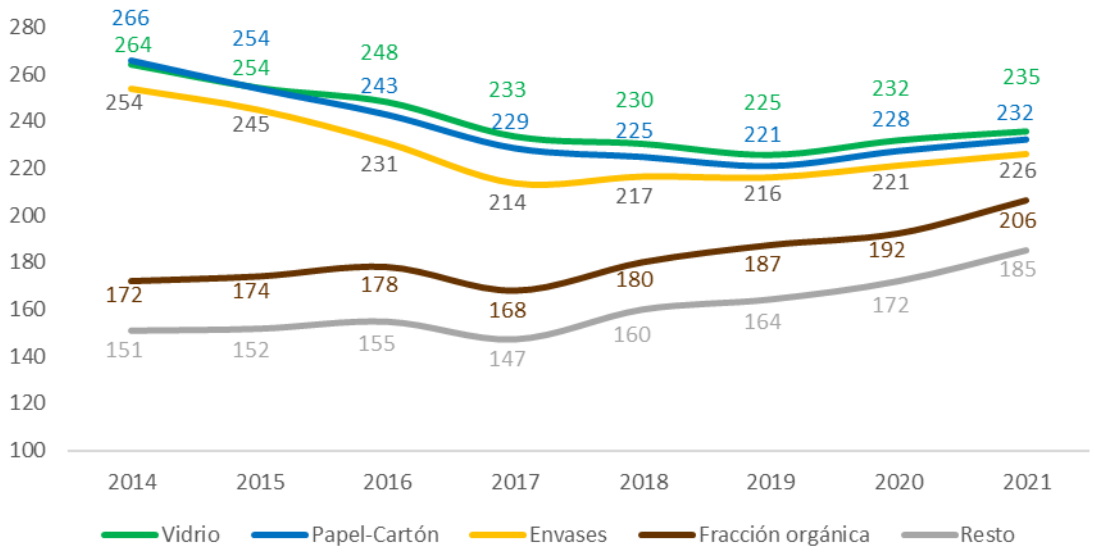
### *Accesibilidad de los usuarios a los contenedores*

En 2021, los municipios participantes en el Círculo registraron una media de 185 **habitantes por punto de recogida de la fracción resto**, mientras que el número de habitantes por punto de recogida del **vidrio** era de 235, de **papel y cartón** de 232, de **envases** de 226 y de **orgánica** de 206. Esto significa que, aún ahora, a la ciudadanía le es más fácil encontrar puntos en los que depositar el resto que las fracciones selectivas. De todos los municipios que recogen los residuos en contenedores, sólo el 28% dispone de puntos de recogida con contenedores de las cinco fracciones.

En perspectiva temporal, el número de habitantes por puntos de recogida de papel-cartón, vidrio y envases se redujo de forma considerable entre los años 2014 y 2017, estabilizándose hasta el último año analizado. En cambio, el número de habitantes por punto de recogida de resto y orgánica ha ido aumentando en los últimos ocho años, aproximándose al de las otras fracciones, pero aún sin igualarse.

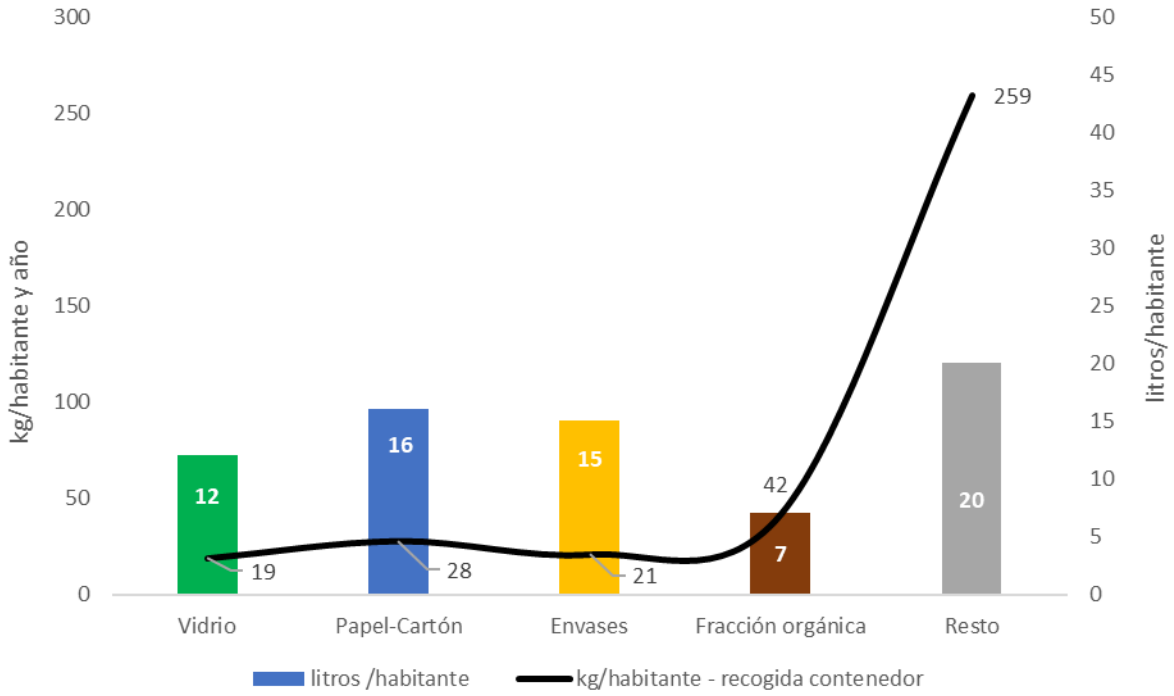
A pesar de la tendencia a avanzar hacia puntos de recogida con contenedores de todas las fracciones, los contenedores de resto, con 18[illegible] habitantes por punto de recogida, son todavía los más accesibles a la ciudadanía.

Gráfica 3. Habitantes por punto de recogida, por fracciones. 2014-2021



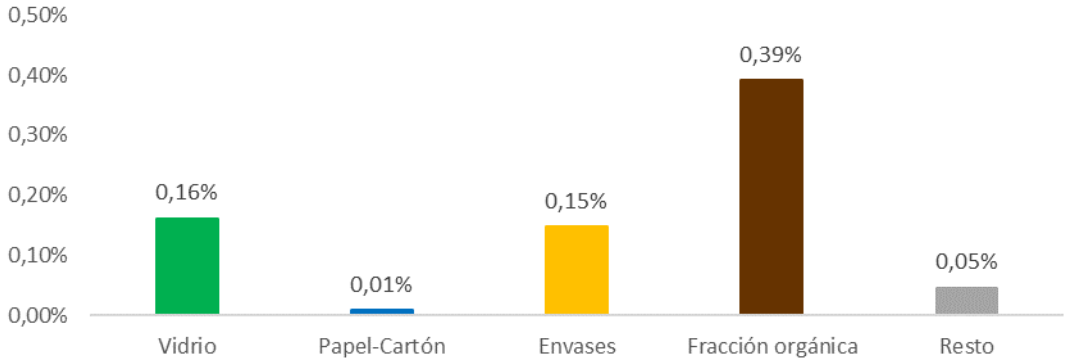
La visibilidad de los contenedores en la calle, en litros instalados por habitante y fracción es, de media para el año 2021, claramente favorable a la fracción resto (20 litros/habitante), seguido del papel-cartón (16 litros/habitante), los envases (15 litros/habitante), el vidrio (12 litros/habitante) y la fracción orgánica (7 litros/habitante). Al tener una mayor densidad, los contenedores de fracción orgánica suelen tener un volumen menor que el resto de las otras fracciones. En promedio, la cantidad de fracción resto recogida en contenedores por habitante es 2,35 veces la suma de la cantidad selectiva recogida.

Gráfica 4. Litros por habitante y kg por habitante en recogida en contenedor, por fracciones. 2021




Para conseguir un aumento en la recogida selectiva en contenedores callejeros y avanzar hacia una fiscalidad de la gestión de los residuos más ajustada al comportamiento de cada generador, se están empezando a implantar en Catalunya contenedores cerrados con sistemas de control de usuario. Así que este año se ha incorporado el indicador de **porcentaje de contenedores cerrados respecto del total** para cada una de las fracciones. Para el 2021 sólo hay datos de cuatro municipios que están haciendo pruebas piloto y por tanto no se puede sacar todavía ninguna conclusión. Actualmente sólo el 0,39% de los contenedores de orgánica están cerrados, mientras que para la fracción resto es el 0,05%. Sin embargo, es de esperar que este indicador cambie de forma considerable a corto plazo.

Gráfica 5. % contenedores cerrados respecto al total, por fracciones. 2021

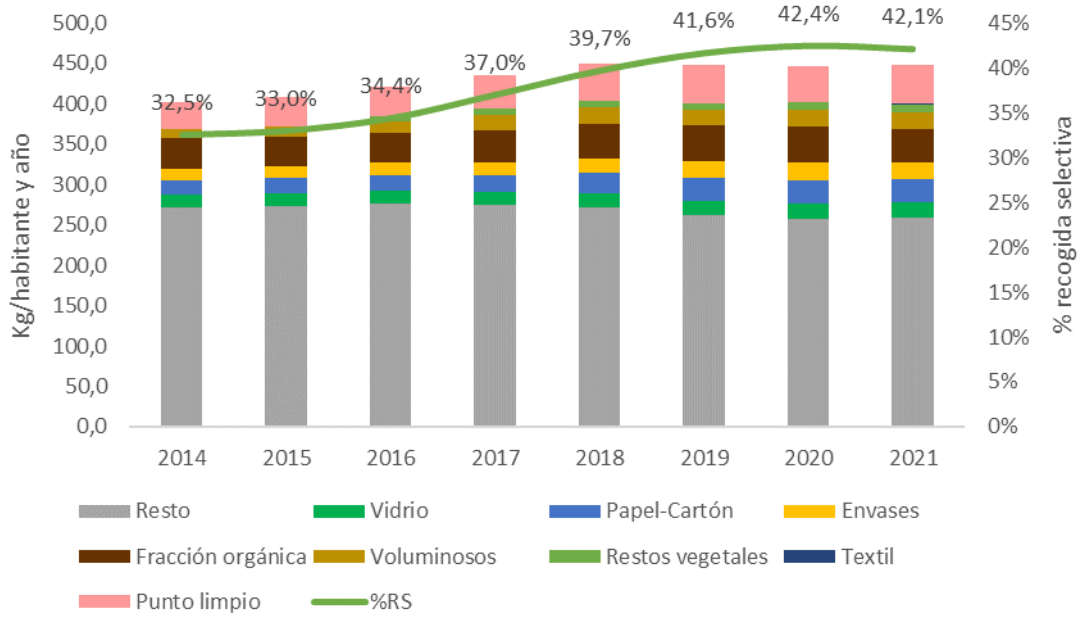



## *Resultados de cantidades recogidas por fracción*

La media de recogida selectiva (sumando recogida en la calle y punto limpio) se sitúa en 2021 en el 42,1%, claramente por debajo del objetivo catalán del 60% para 2020.

Analizando el **indicador de kilos recogidos por habitante y año** para cada fracción en la calle y en el punto limpio, la media de recogida selectiva bruta de los municipios del Círculo se sitúa en el 42,1% para el año 2021, cifra todavía alejada del objetivo del 60% de recogida selectiva establecido para el año 2020 por la Agència de Residus de Catalunya, y del 55% de reciclaje (recogida selectiva neta) para el año 2025 de la Unión Europea. En perspectiva temporal se observa un incremento del porcentaje de recogida selectiva de 9,6 puntos, pasando del 32,5% en 2014 al 42,1% en 2021. En el mismo período la cantidad de residuos recogidos por habitante ha aumentado un 11,0%

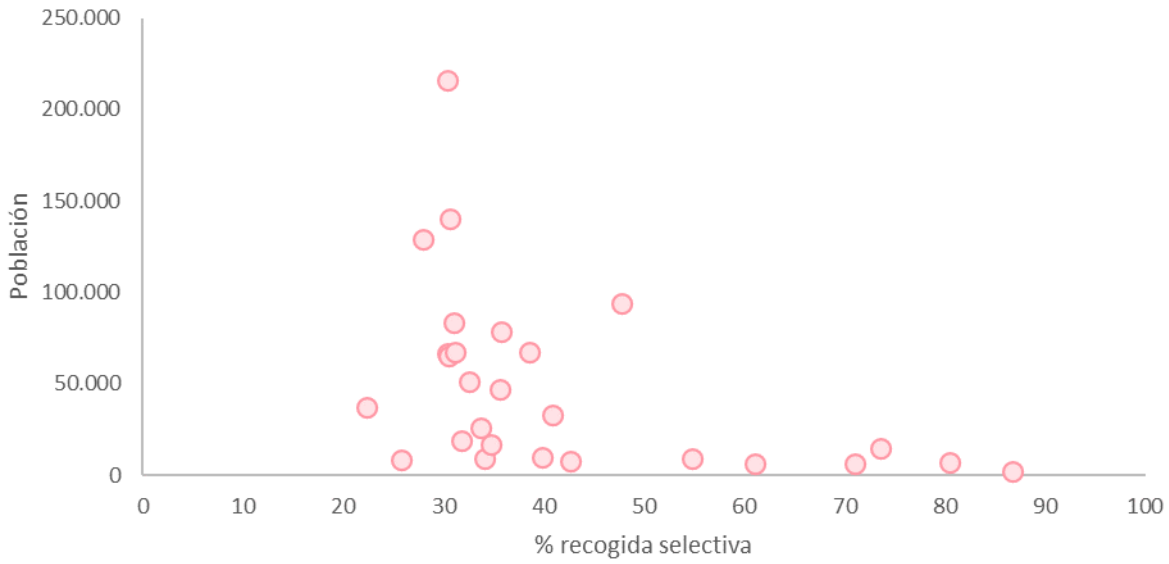
Gráfica 6. kg recogidos por habitante y año, por fracciones y punto limpio. 2021



Analizando la relación entre población y **porcentaje de recogida selectiva sobre el total de la recogida de residuos** (sólo se tiene en cuenta la recogida en la calle, no se incluye el punto limpio) se puede ver que la mayoría de los municipios se sitúan entre el 22 y 40% de recogida, independientemente de su tamaño. Los municipios que alcanzan porcentajes más elevados de recogida selectiva (por encima del 50%) son todos menores de 15.000 habitantes, que es el de menor población, aunque destaca un municipio cercano al 50% de recogida selectiva y que es del tramo poblacional de municipios grandes. Se puede observar también que existen municipios pequeños y medios con porcentajes bajos de recogida selectiva (inferiores al 26%).

Los seis municipios que consiguen porcentajes de recogida selectiva (excluyendo punto limpio) por encima del 50% tienen menos de 15.000 habitantes.

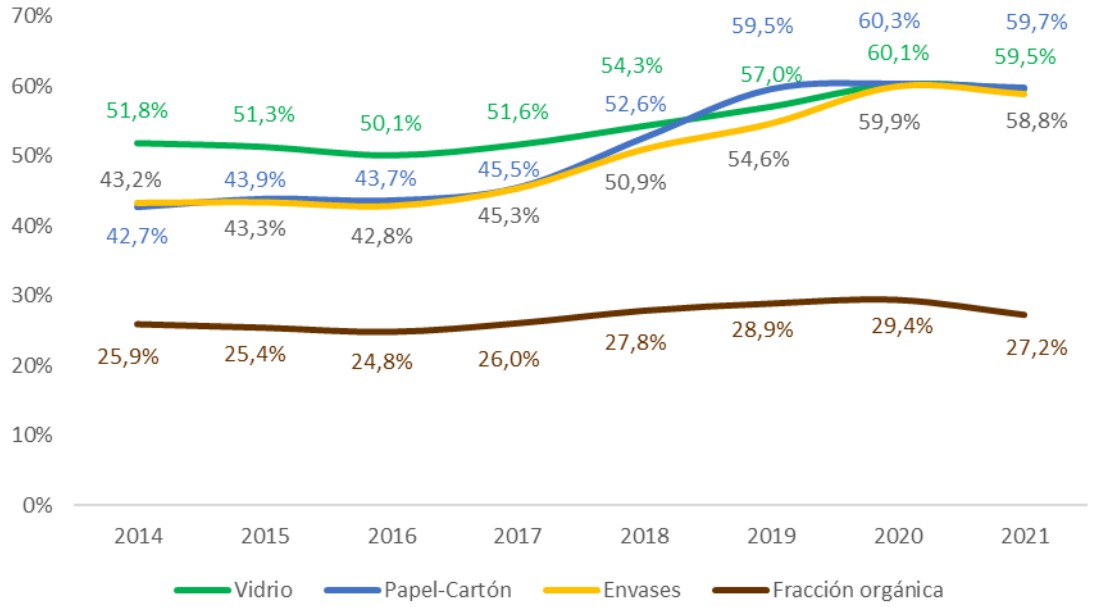
Gráfica 7. % recogida selectiva (sin punto limpio) respecto a la población. 2021




En 2021 todas las fracciones selectivas se sitúan entre el 59 i el 60% de material recogido respecto al generado, exceptuando la orgánica que se mantiene en el 27%.

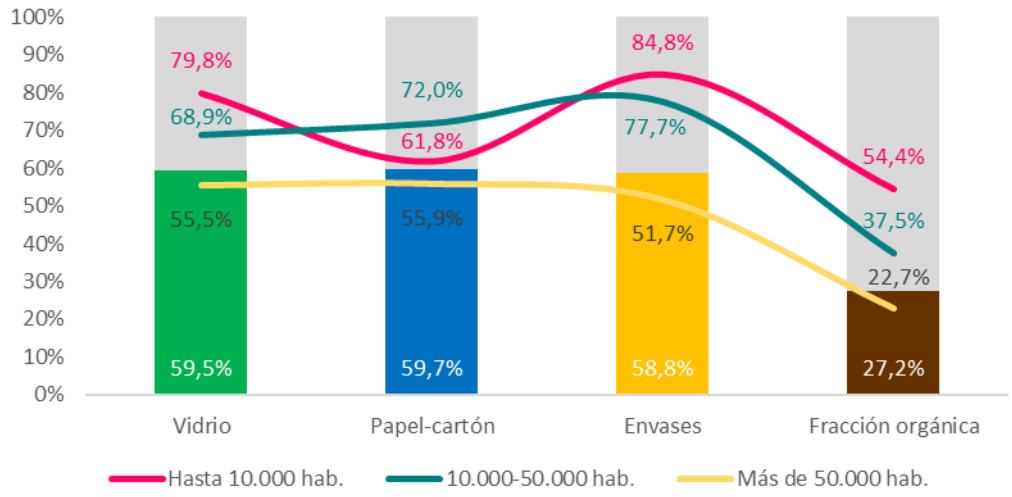
Si se observa la evolución de los últimos ocho años, de la media del **porcentaje de recogida selectiva sobre el total generado** para cada una de las fracciones, puede apreciarse un aumento de 17 puntos porcentuales en la recogida de papel-cartón, de 15,6 puntos en los envases y de 7,6 puntos en el vidrio. En contra de la recogida selectiva de la fracción orgánica, a pesar de las pequeñas oscilaciones anuales, sólo tiene un aumento de 1,3 puntos.

Gráfica 8. % recogido sobre el total generado, por fracciones. 2014-2021




Si el mismo análisis se hace por tramos de población se puede ver que en 2021 los municipios de menos de 10.000 habitantes alcanzan **porcentajes de recogida selectiva respecto al total generado** del 79,8% en vidrio, el 61,8% en papel-cartón, el 84,8% en envases y el 54,4% en orgánica; los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes poseen unos porcentajes del 68,9% en vidrio, un 72,0% en papel-cartón, un 77,7% en envases y un 37,5% en orgánica; y los municipios de más de 50.000 habitantes alcanzan valores del 55,5% en vidrio, 55,9% en papel-cartón, 51,7% en envases y 22,7% en orgánica. Los municipios de población media son los que logran una mejor recogida selectiva de papel-cartón.

Gráfica 9. % recogido sobre el total generado, por fracciones y tramos de población. 2021

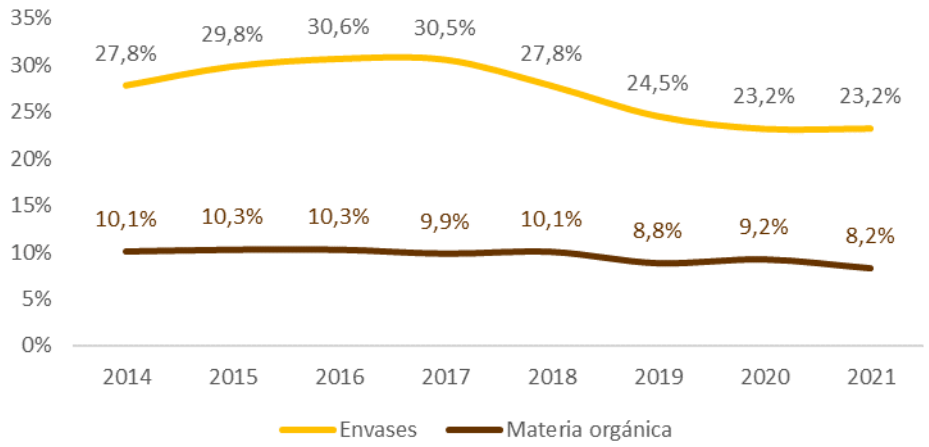


Este año, teniendo en cuenta la obligatoriedad de realizar la recogida de textil a partir de 2025 recogida en la ley de residuos estatal 7/22, y previendo que la normativa catalana obligará a una mayor recogida selectiva del **residuo textil**, se ha añadido el indicador de **kg recogidos por habitante y año** de ese residuo. La media de los municipios del Círculo para el año 2021 es de 2,1, ligeramente (0,4 puntos) superior a la media catalana (1,7 kg por habitante y año).

Respecto a la calidad de los envases y la fracción orgánica recogida selectivamente, se aprecia una reducción de la media del **porcentaje de impropios** de los envases en los últimos cinco años. En cuanto al porcentaje de impropios de la fracción orgánica, los últimos tres años están por debajo del 10% consiguiendo cumplir con los objetivos del Programa general de prevención y gestión de residuos y recursos de Catalunya.

En los últimos 3 años la media de impropios de la fracción orgánica se ha situado por debajo del 10%.

Gráfica 10. % de impropios envases y fracción orgánica. 2014-2021

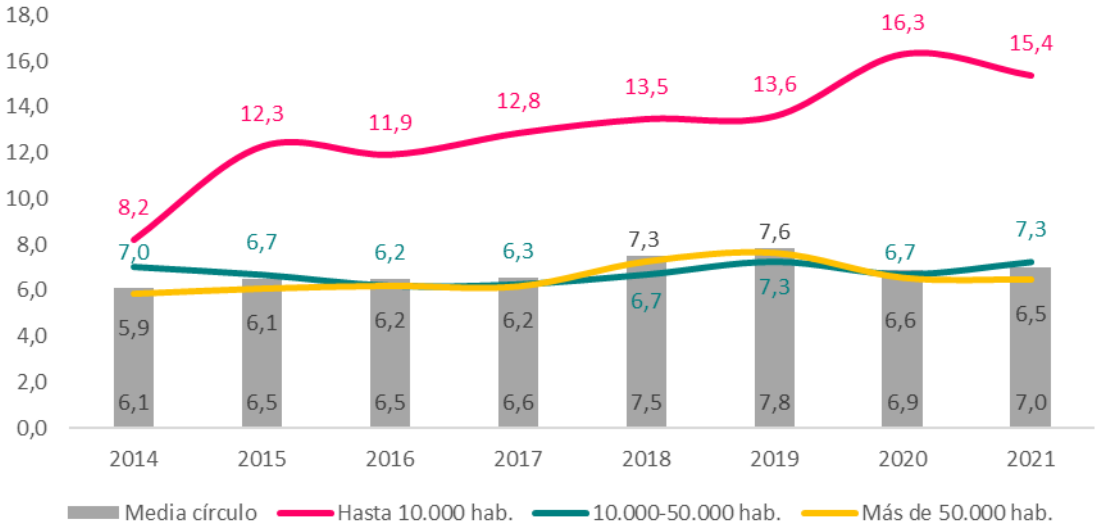



## *Emisiones de gases de efecto invernadero*

Las emisiones de gases de efecto invernadero en el servicio de recogida aumentan un 14% en los últimos ocho años.

En los últimos ocho años no se consigue reducir la **emisión de gases de efecto invernadero por cada 1.000 habitantes** asociada al servicio de recogida de residuos, situándose de media en 2021 en 7,0 toneladas, con un aumento del 14% de las emisiones durante todo el período analizado. Los municipios de menos de 10.000 habitantes son los que presentan mayores emisiones (15,4 toneladas/habitante), la horizontalidad en la edificación y la distancia a las plantas de tratamiento de residuos, condicionan este indicador. El aumento de emisiones en este tramo de municipios tiene también que ver con la implantación de las recogidas puerta a puerta que implican el aumento de rutas con los camiones dentro del municipio. El uso de vehículos pesados para este servicio, donde la electrificación no se ha desarrollado todavía, hace difícil la reducción de las emisiones a corto plazo. Respecto a las emisiones de gases de efecto invernadero deberían tenerse también en cuenta las emisiones asociadas al tratamiento de residuos, que son el gran grosor y que se reducen a medida que aumenta la recogida selectiva.

Gráfica 11. Toneladas de emisiones de $CO_2$ por cada 1.000 habitantes. Global y por tramos de población. 2014-2021

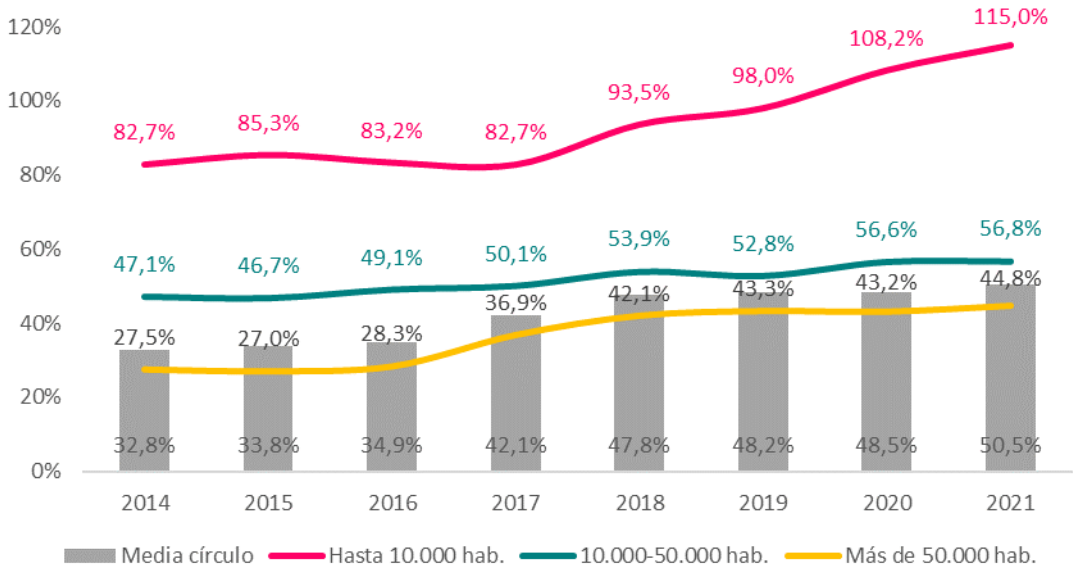



## *Utilización de los puntos limpios*

El indicador de **porcentaje de utilización del punto limpio** relaciona el número de visitas y la población del municipio. La media de los municipios del Círculo de 2021 se ha situado en el 50,5%; 17,7 puntos por encima de la media de 2014. Analizando el indicador por tramos de población, los municipios de menos de 10.000 habitantes tienen una media de utilización del 115,0%, mientras que en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes cuyo porcentaje es del 56,8% y entre los municipios de más de 50.000 habitantes del 44,8%. En los municipios que realizan recogida puerta a puerta, el indicador es de 123,6%. El hecho de no tener contenedores en la calle obliga a la ciudadanía a hacer un mayor uso del punto limpio para depositar residuos que no son objeto de la recogida en la puerta de las viviendas.

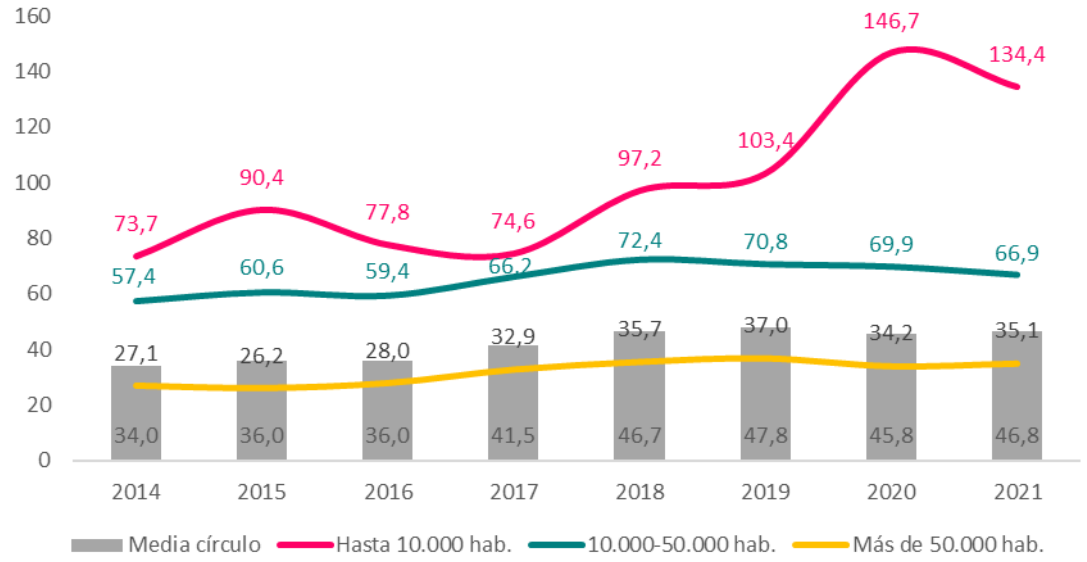
La media del % de utilización del punto limpio aumenta en 17,7 puntos en ocho años, superando el 50% de media en 2021.

Gráfica 12. % de utilización del punto limpio. 2014-2021



La cantidad de residuos recogidos en el **punto limpio** en **kilos por habitante y año** es de media para todos los municipios del Círculo de 46,8, con un aumento del 38% en los últimos ocho años. Los municipios de menos de 10.000 habitantes tienen una media de 134,4 kg (con un fuerte incremento en los últimos tres años), los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes 66,9 kg y los municipios de más de 50.000 habitantes de 35,1 kg.

Gráfica 13. Kg recogidos en el punto limpio por habitante y año. 2014-2021

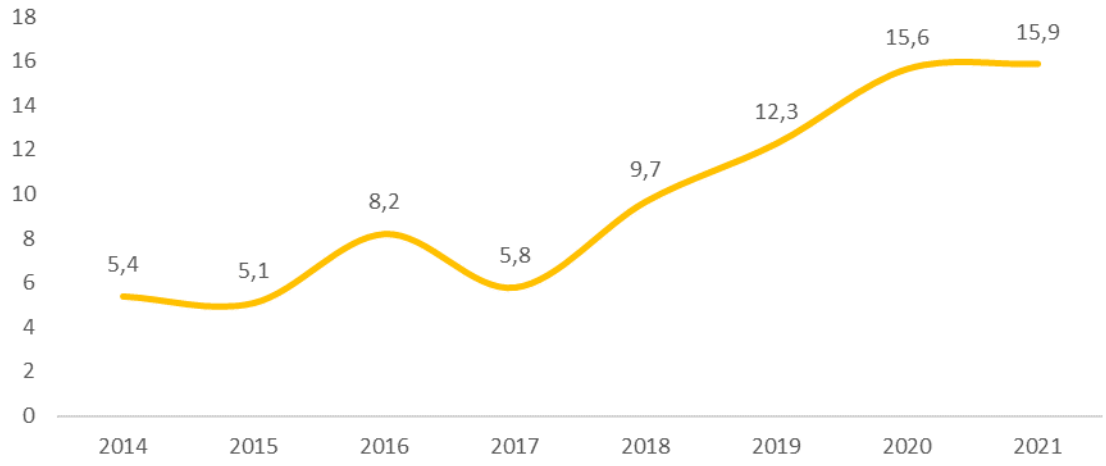



## 4.2. Principales indicadores de calidad y civismo

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la calidad del servicio y al civismo de los usuarios.

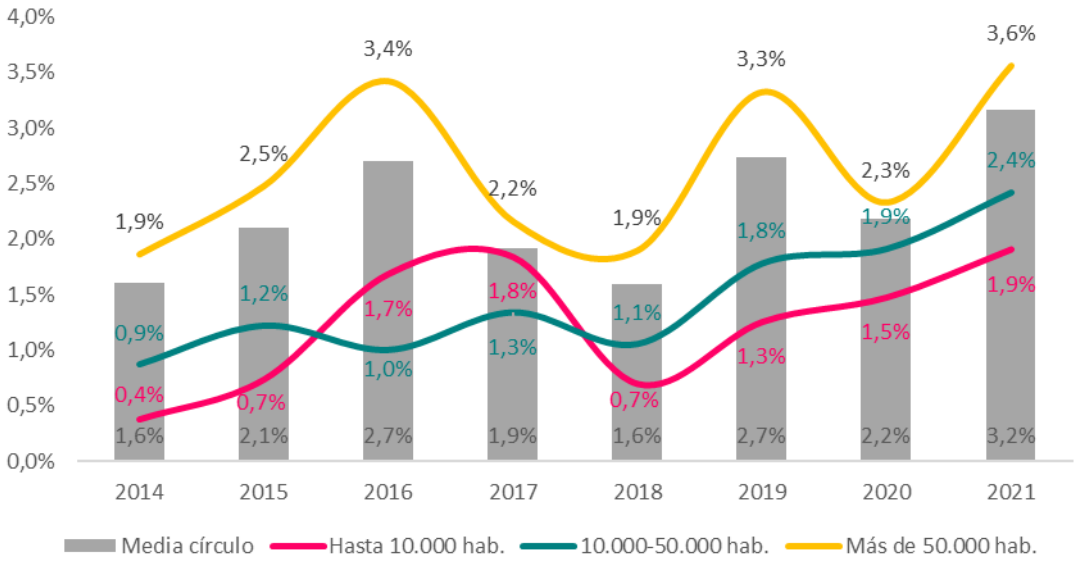
Uno de los indicadores que tienen los entes locales para conocer la percepción de la ciudadanía respecto al servicio es el **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** que reciben. Se trata de quejas y sugerencias respecto al servicio prestado. La evolución al alza en los últimos cinco años parece estar más vinculada a la incorporación de nuevas tecnologías que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales que con la calidad del propio servicio.

Gràfica 14. Número de peticiones por cada 1.000 habitantes. 2014-2021



En el servicio, el incivismo se analiza a través del **porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores**. En perspectiva temporal la media de este indicador oscila entre el 1,6 y el 3,2%, siendo los municipios de más de 50.000 habitantes los que en 2021 tienen una cifra más elevada (3,6%) y los municipios de menos de 10.000 habitantes, los que la tienen más baja (1,9%). Los municipios de entre 10.000 y 50.00 habitantes tienen un 2,4%.

Gráfica 15. % de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores. 2014-2021

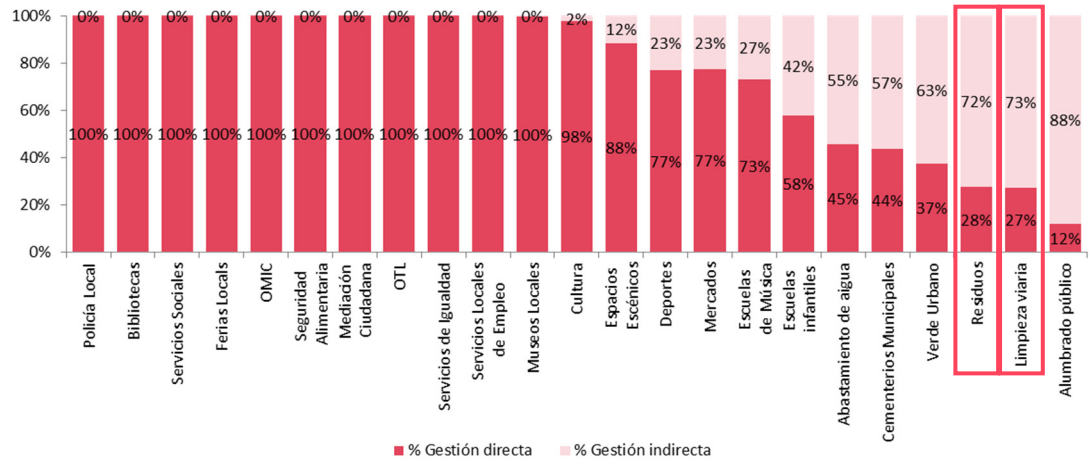



## 4.3. Principales indicadores de organización y recursos humanos

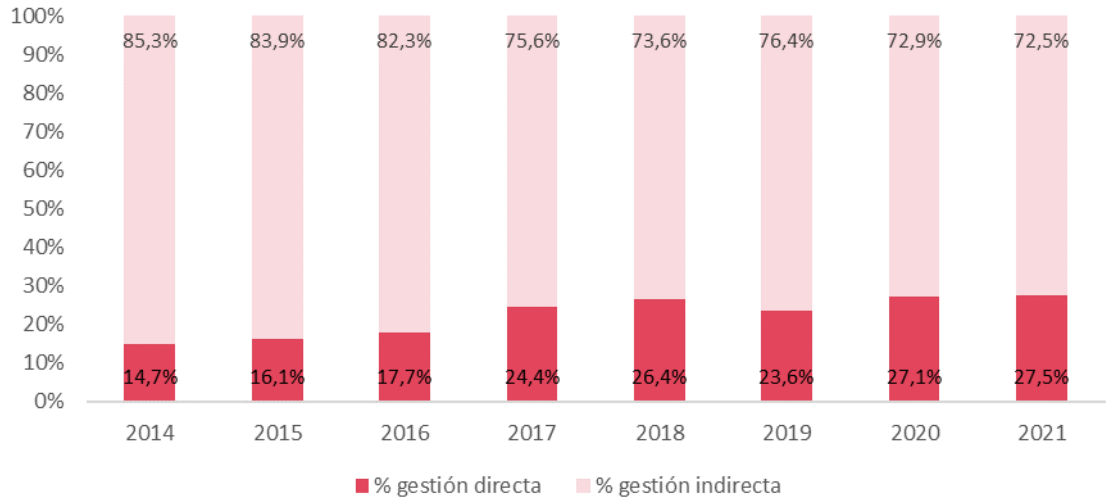
En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la tipología de gestión y los recursos humanos del servicio.

El servicio de recogida de residuos es uno de los servicios municipales que tiene un mayor **% de gestión indirecta** (72,5%), sólo superado por el servicio de limpieza viaria (73,1%) y el alumbrado público (88,1%). En perspectiva temporal, se observa un ligero aumento en el porcentaje de gestión directa del servicio de recogida. En los últimos ocho años ha habido un incremento de 12,8 puntos porcentuales, pasando del 14,7% en 2014 al 27,5% en 2021.

Gráfica 16.% de gestión directa/indirecta de los servicios participantes en los Círculos. 2021



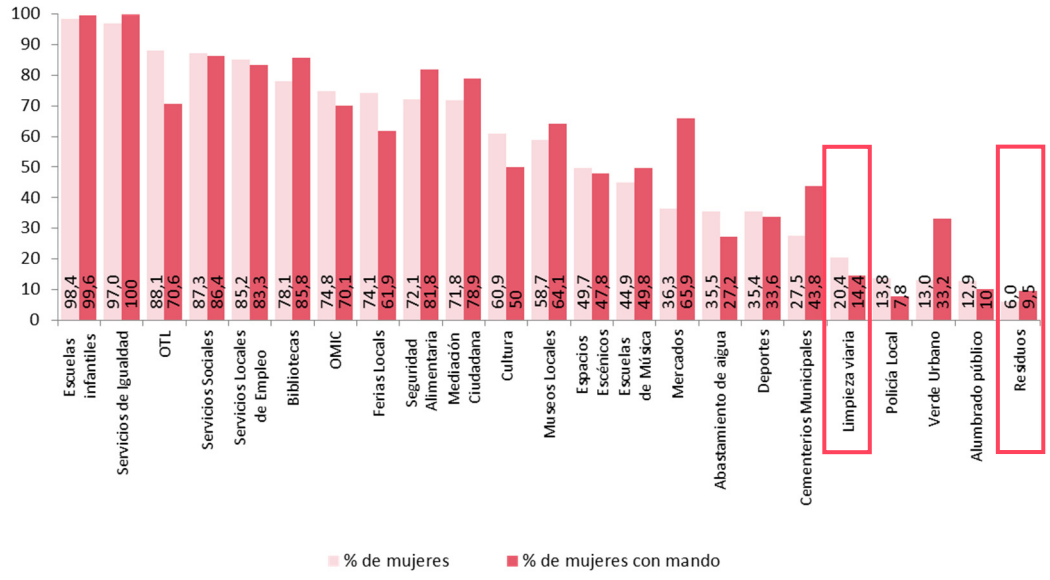
Gráfica 17. % de gestión directa/indirecta. 2014-2021




La presencia de mujeres en el servicio de recogida de residuos es muy baja, de un 6,0% en 2021.

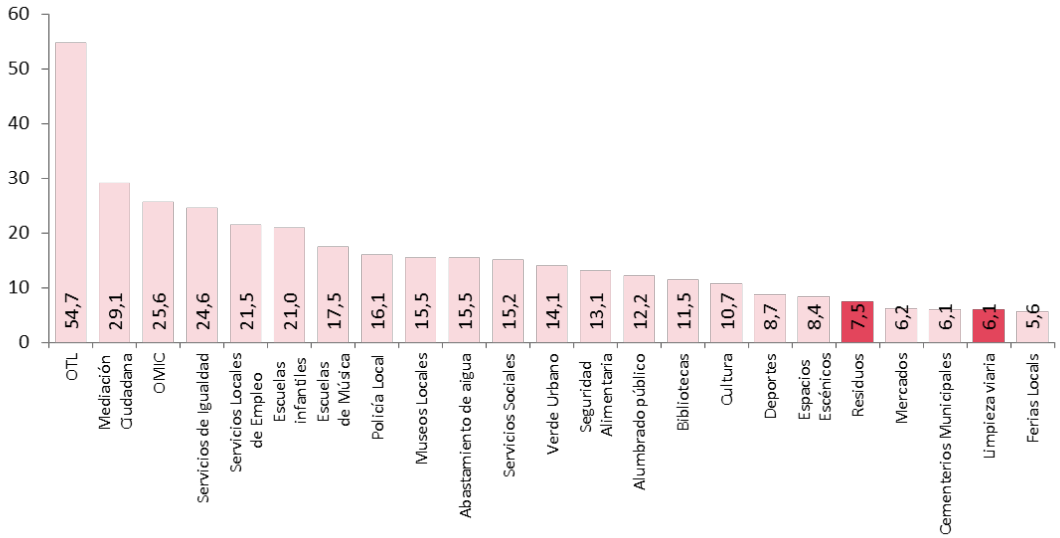
La presencia de mujeres en el servicio de recogida de residuos, en **porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores/as,** es el más bajo respecto a la totalidad de servicios analizados en el Círculo, la media para 2021 se sitúa en el 6,0%. Si se considera el porcentaje de mujeres entre los cargos de mando es del 9,5% (superando sólo a la policía local). Para el servicio de limpieza viaria, el porcentaje de mujeres es del 20,4%, mientras suponen el 14,4% de los cargos de mando.

Gráfica 18. % de mujeres y de mujeres con mando de los servicios participantes en los Círculos. 2021

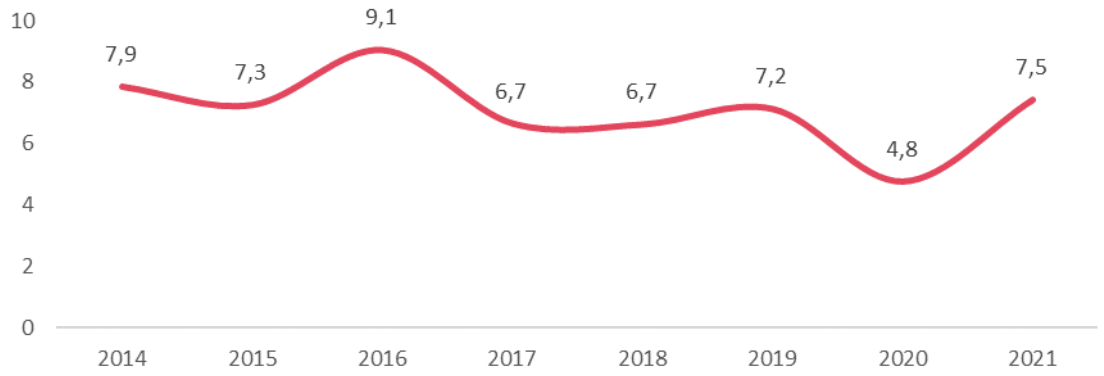



Las **horas anuales de formación por trabajador/a** en los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria se sitúan en la cola, siendo de media en el año 2021 de 7,5 horas en recogida y 6,1 en limpieza. En los últimos ocho años, el indicador ha oscilado entre el 4,8 y el 9,1% sin una tendencia clara. El mínimo del año 2020 debe atribuirse a la dificultad de hacer formación presencial durante la pandemia.

Gráfica 19. Horas anuales de formación por trabajador/a de los servicios participantes en los Círculos. 2021

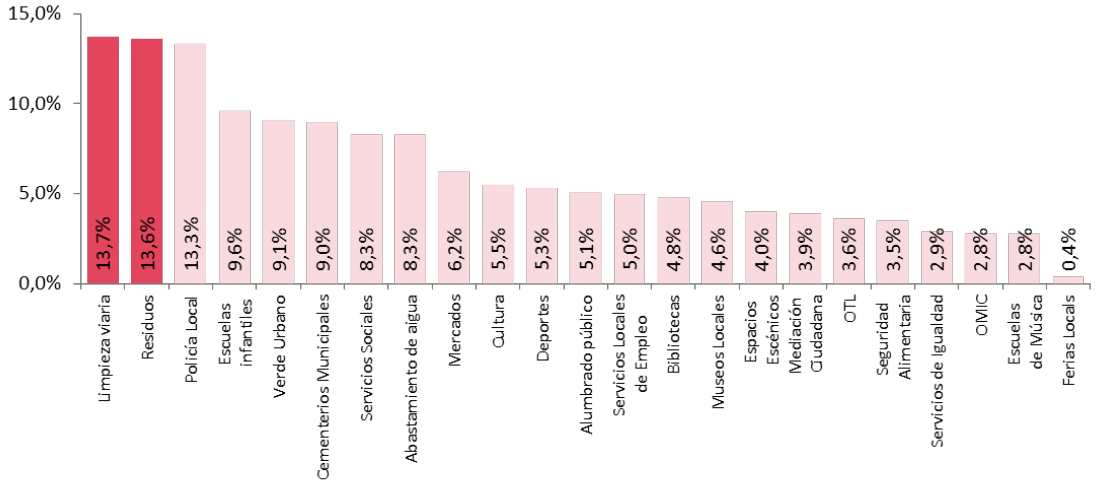



Gráfica 20. Horas anuales de formación por trabajador/a. 2014-2021

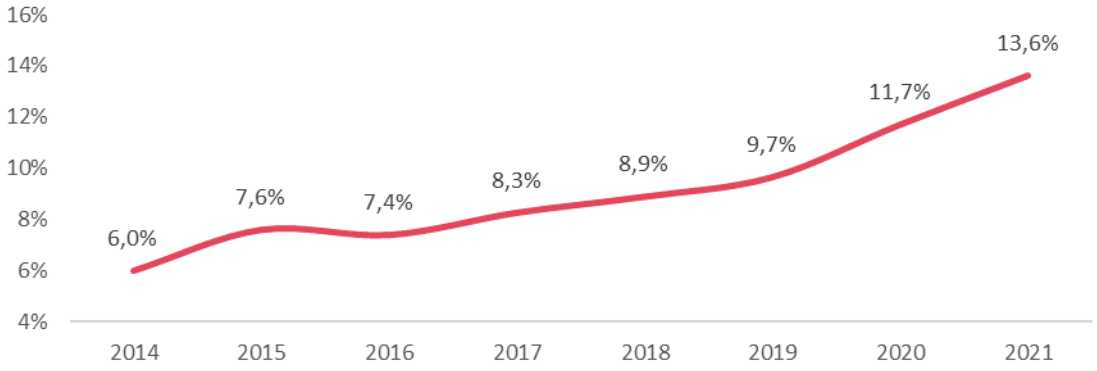



El **porcentaje de horas de baja sobre total de horas laborales** es el más elevado de todos los servicios analizados en los Círculos, siendo para el servicio de limpieza viaria del 13,7% y para el servicio de recogida de residuos del 13,6%. En los últimos ocho años el indicador aumenta en 7,6 puntos porcentuales, pasando del 6,0% en 2014 al 13,6% en 2021.

Gráfica 21. Porcentaje de horas de baja de los servicios participantes en los Círculos. 2021



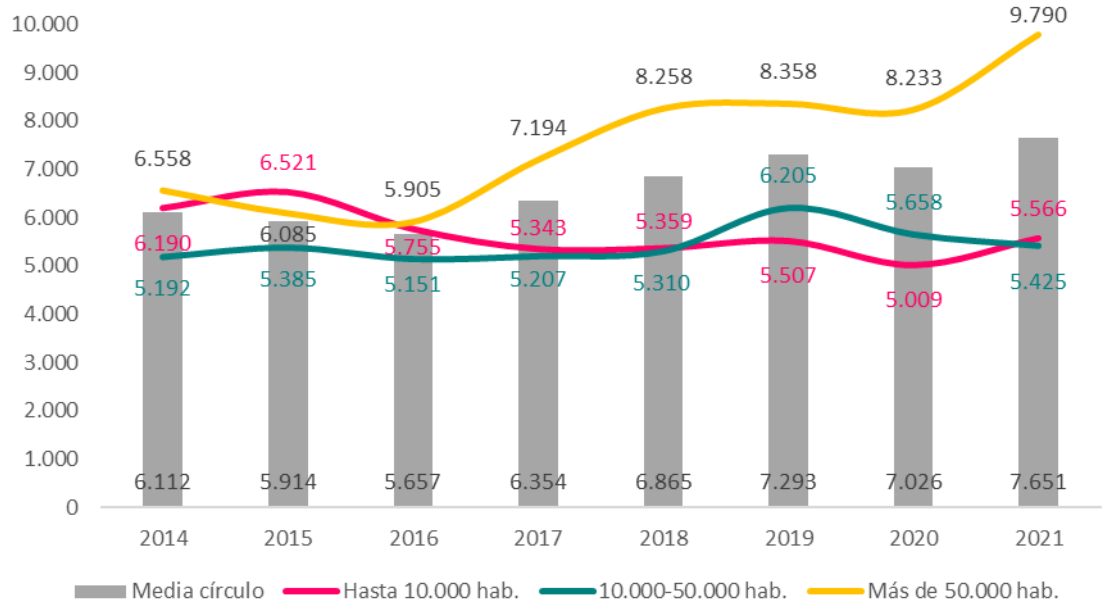

Gráfica 22. Porcentaje de horas de baja sobre total de horas laborales. 2014-2021




El número de **visitas por trabajador/a del punto limpio** sirve para analizar la carga de trabajo de los trabajadores/as en estas instalaciones. En 2021 la carga de trabajo en los municipios de más de 50.000 habitantes es entre un 76% y un 80% más elevada que los municipios pequeños o medios respectivamente. En perspectiva temporal, la media del indicador en todos los municipios participantes en el Círculo ha aumentado un 25% en los últimos ocho años. Si el análisis se realiza por tramos de población se puede ver que la carga de trabajo ha aumentado un 49% en los municipios de más de 50.000 habitantes (especialmente a partir del año 2017), en cambio en los municipios de menos de 50.000 habitantes la carga de trabajo se ha mantenido más estable.

En los últimos ocho años, el número de visitas por trabajador/a del punto limpio ha aumentado un 49% en los municipios de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 23. Número de visitas por trabajador/a del punto limpio.
Global y por tramos de población. 2014-2021

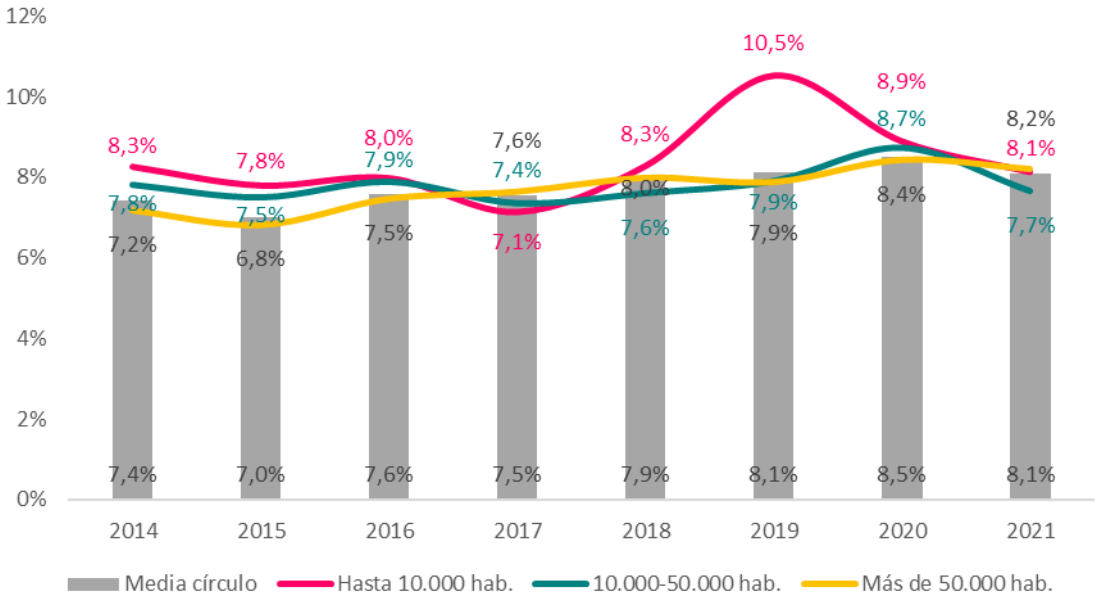



## 4.4. Principales indicadores económicos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a los gastos e ingresos vinculados al servicio.

El **porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos** en 2021 fue del 8,08%. Entre los años 2014 y 2021 la cifra sufre pequeñas oscilaciones entre el 7,0 y el 8,5%, manteniéndose bastante estable con una ligera tendencia ascendente, situándose los últimos tres años por encima del 8%. Tampoco se aprecian diferencias remarcables si se consideran los tramos poblacionales.

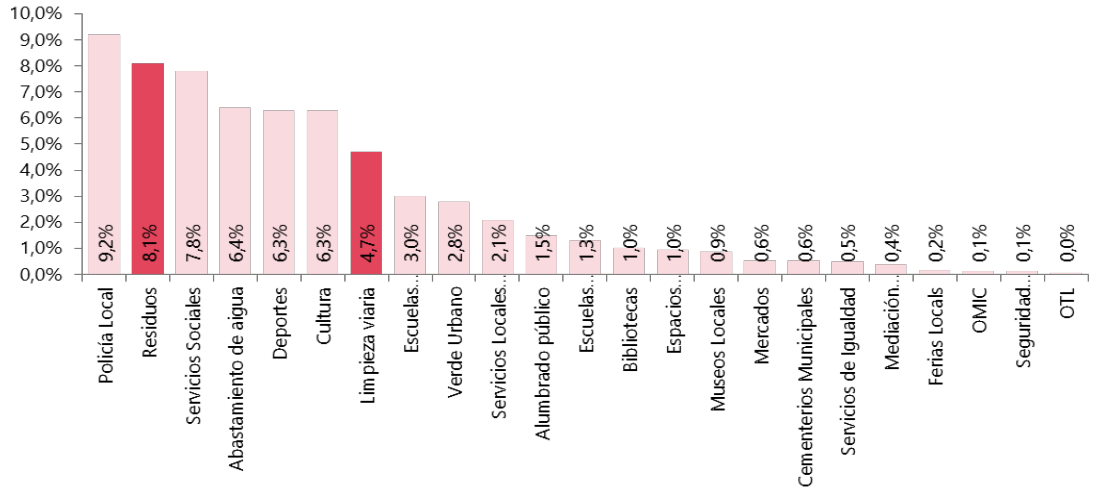
Gráfica 24. Porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos.
Global y por tramos de población. 2014-2021



El gasto en los servicios de gestión de residuos y limpieza viaria supone el 12,8% del presupuesto municipal.

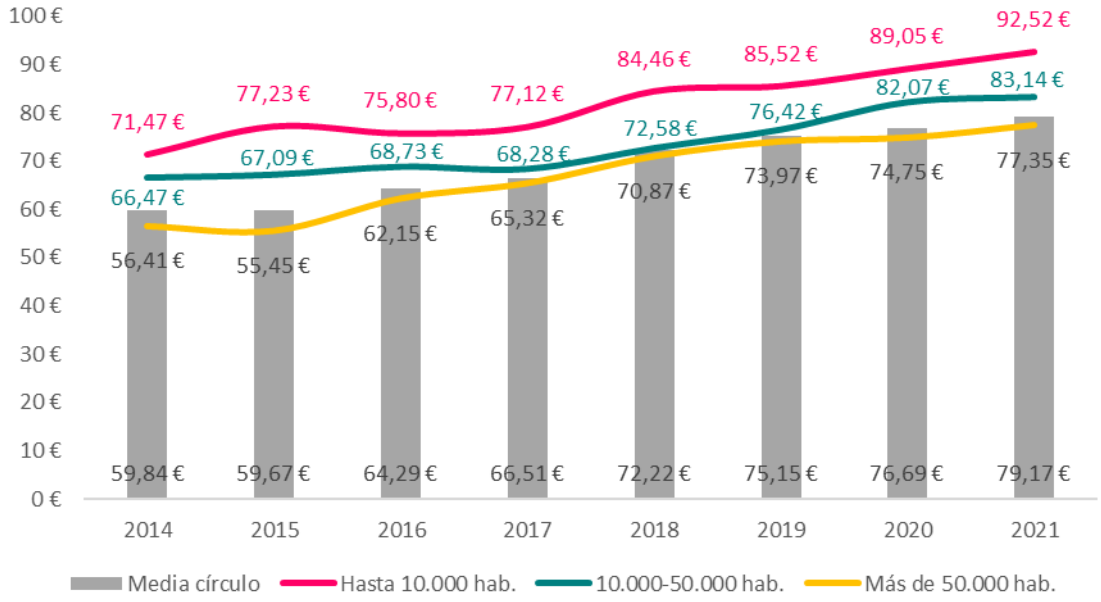
Si se compara el porcentaje del presupuesto municipal para los servicios analizados en los Círculos, puede observarse que la gestión de residuos se sitúa en segunda posición (8,1%) y la limpieza viaria en séptima posición (4,7%). Sumando el porcentaje de ambos servicios se sitúan en la primera posición con un 12,8% del presupuesto municipal.

Gráfica 25. Porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a los servicios participantes en los Círculos. 2021



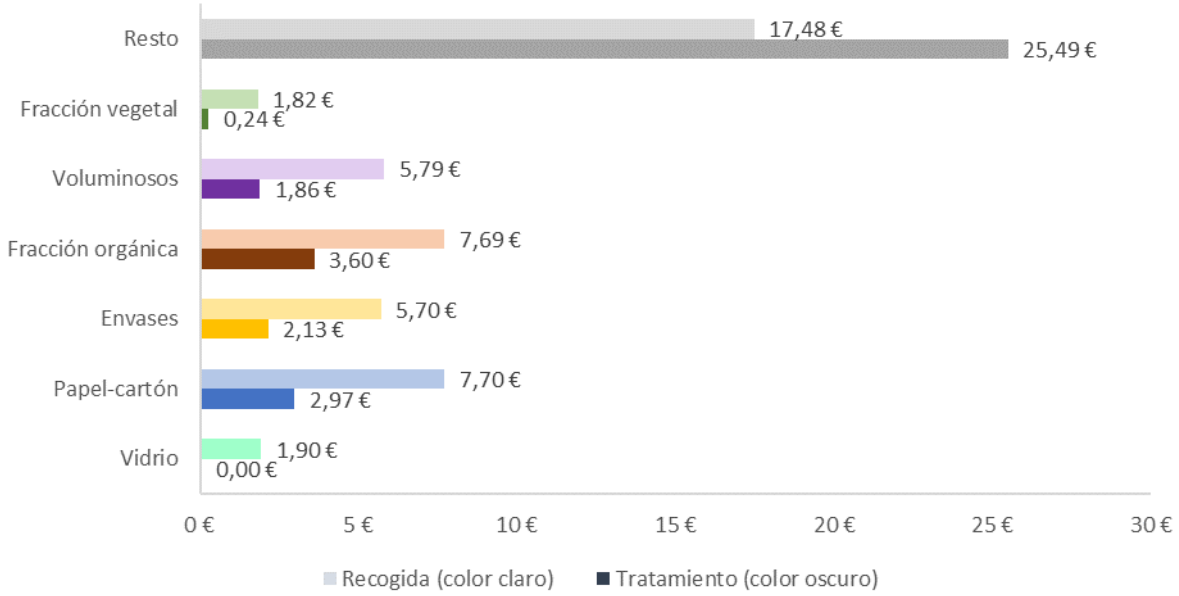

**El gasto corriente de gestión de residuos (no incluye puntos limpios) por habitante (recogida + tratamiento)** aumenta año tras año. La media ha pasado de 59,8 €/habitante en 2014 a 79,2 € en 2021, con un aumento del 32,5%. En el mismo período, el aumento en los municipios de menos de 10.000 habitantes es del 29,5%, en los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes del 25,1% y de los de más de 50.000 habitantes del 37,1%. El tramo que tiene un coste mayor es el de los municipios pequeños.

Gráfica 26. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por habitante (recogida + tratamiento). Global y por tramos de población. 2014-2021



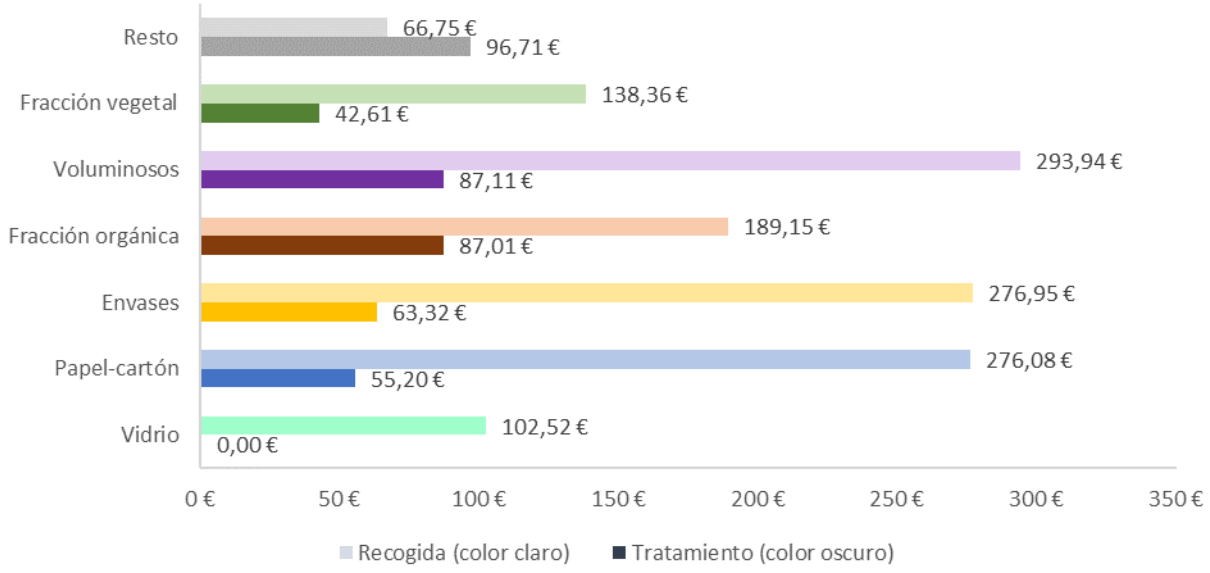
En 2021, la fracción que tiene un gasto más elevado de recogida y tratamiento por habitante es el resto (17,5 y 25,5 €, respectivamente), seguida de la fracción orgánica (7,7 y 3,6 €), el papel-cartón (7,7 y 3,0 €), los envases (5,7 y 2,1 €), los voluminosos (5,8 y 1,9 €), la fracción vegetal (1,8 y 0,2 €) y el vidrio (sólo con 1,9 € de coste de recogida). Como se puede observar en la gráfica, la fracción resto es la única que tiene un coste más elevado de tratamiento que de recogida, siendo el causante el canon que se paga por este concepto con el objetivo de promover la recogida selectiva.

Gráfica 27. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por habitante (recogida + tratamiento). Por fracciones. 2021



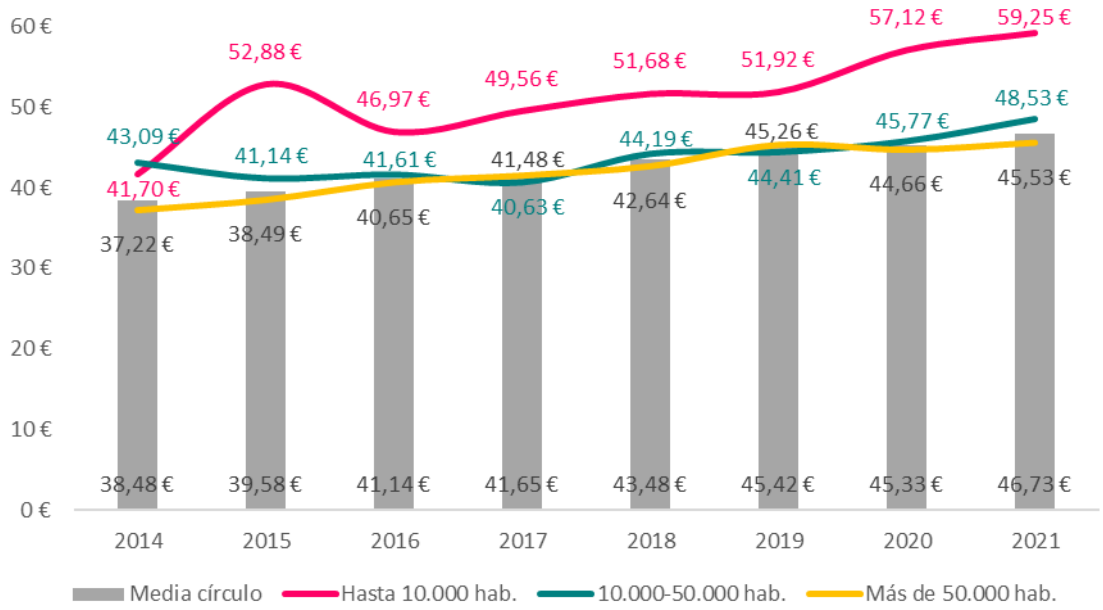

Analizando el gasto de recogida y tratamiento por tonelada recogida, el material que tiene un coste más elevado son los voluminosos (293,9 y 87,1 €), seguida de los envases (276,9 y 63,3 €) y el papel y cartón (276,1 y 55,2 €).

Gráfica 28. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por tonelada (recogida + tratamiento). Por fracciones. 2021



**El gasto corriente en recogida de residuos por habitante** se sitúa en 2021 en 46,7 € de media, con un aumento del 21,4% respecto al año 2014 (con una cifra de 38,5 €/habitante). En los municipios donde más ha aumentado el gasto de recogida es en los menores de 10.000 habitantes, siendo su implantación de recogidas puerta a puerta la causa principal.

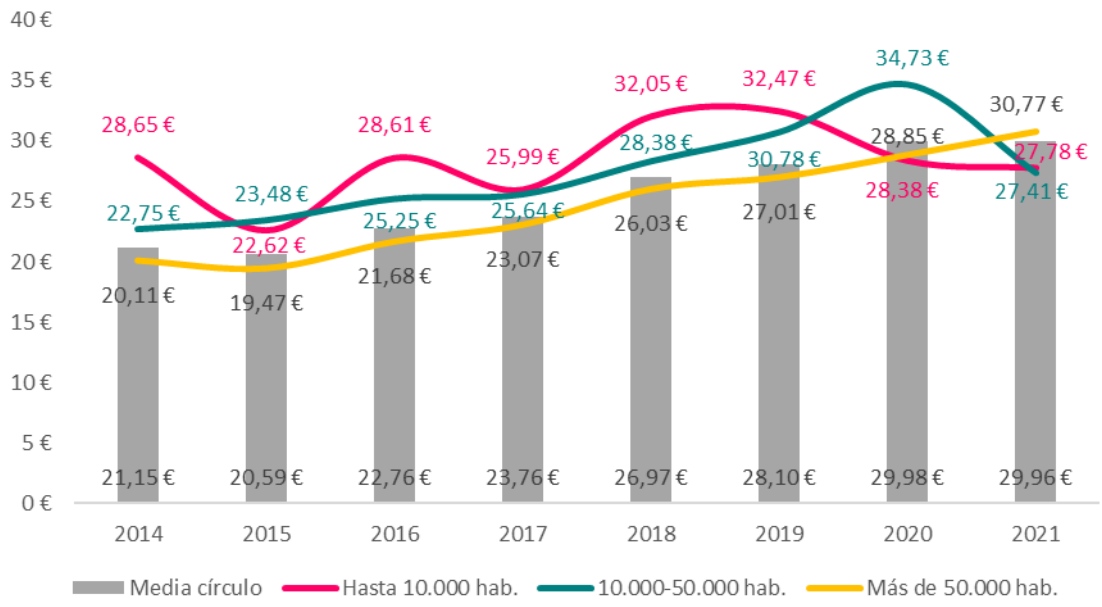
Gráfica 29. Gasto corriente en recogida de residuos por habitante.
Global y por tramos de población. 2014-2021




El aumento en los últimos ocho años de los **gastos corrientes en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante** es del 41,7%. En los municipios menores de 10.000 habitantes los gastos van oscilando, pero no se ve una tendencia al aumento. De hecho, la variación del período es de una reducción del 3%. En los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes, se ve una tendencia al aumento exceptuando el último año, siendo la variación del 20,5%. En los municipios de más de 50.000 habitantes el aumento entre los ocho años analizados es del 53,0%, superando en 2021 el gasto de los municipios de menor población por primera vez.

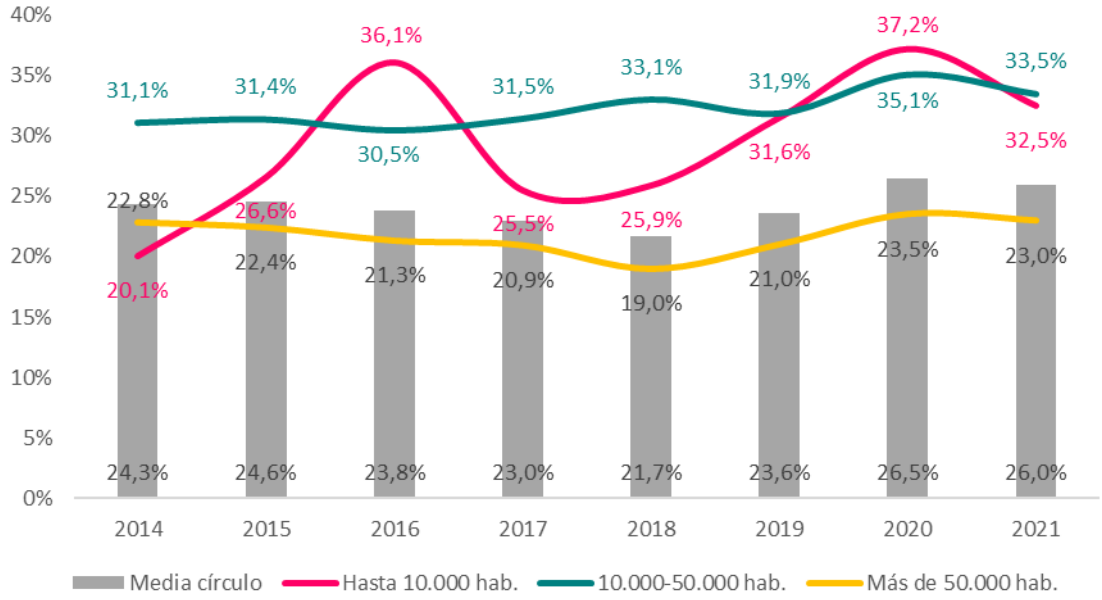
Aumenta un 41,7% en ocho años la media de los gastos en tratamiento y/o eliminación de residuos.

Gráfica 30. Gastos corrientes en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante. Global y por tramos de población. 2014-2021




Pese al aumento de 9,6 puntos del porcentaje de recogida selectiva, el **porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva** se ha mantenido bastante estable en los últimos ocho años, oscilando entre el 21,7 y 26,5%. Alcanzan mayores resultados los municipios menores de 50.000 habitantes.

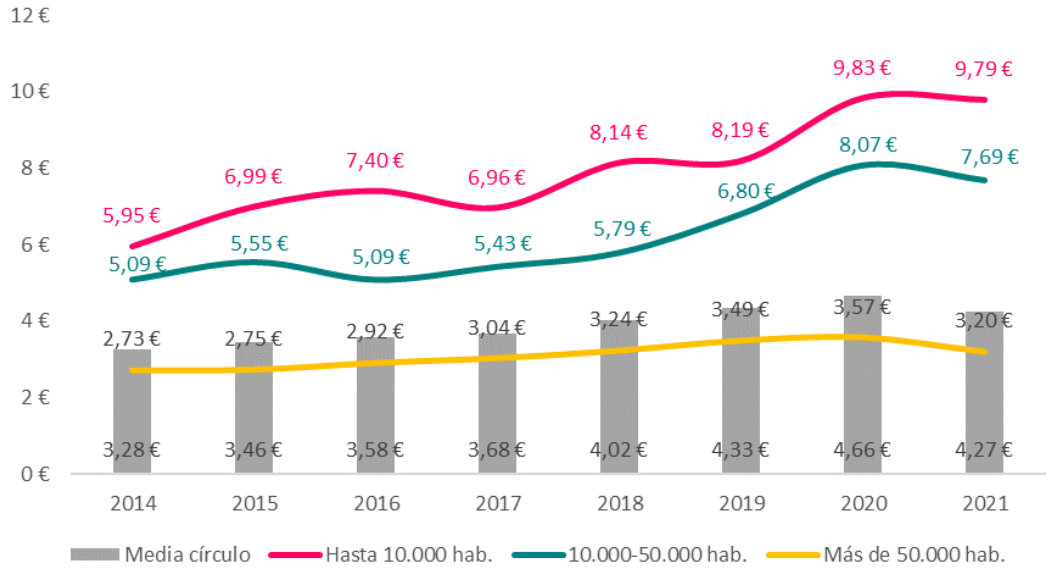
Gráfica 31. % de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva. Global y por tramos de población. 2014-2021



Aumento de un 30,2% del gasto corriente en gestión del punto limpio por habitante en los últimos ocho años.

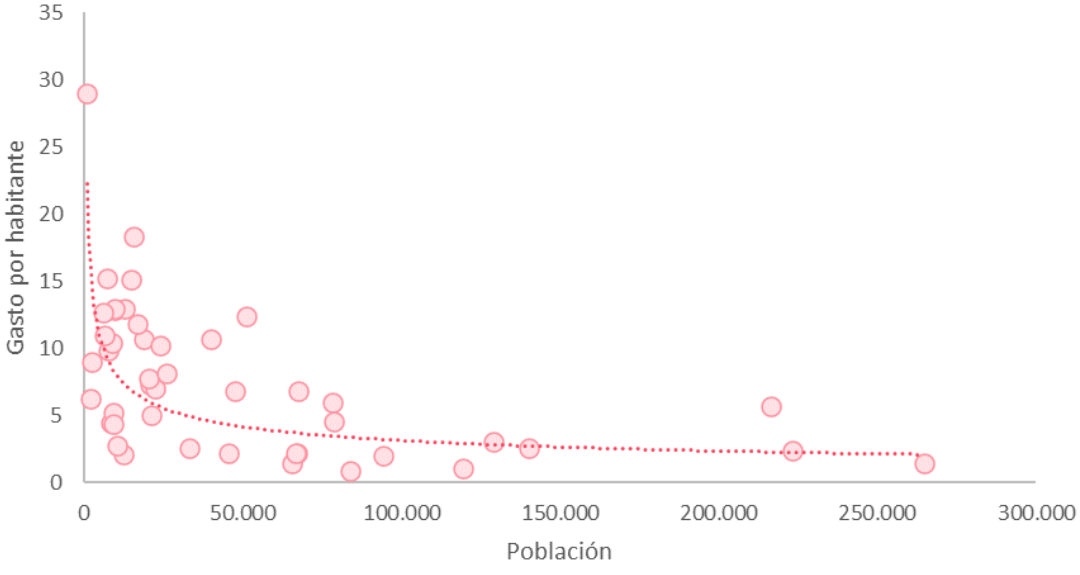
Se observa una gran diferencia en **el gasto corriente en gestión del punto limpio por habitante (servicio y tratamiento)** según el tramo de población. Así que en 2021 el gasto en los municipios de menos de 10.000 habitantes (9,79 €) es 3,1 veces el gasto de los municipios de más de 50.000 habitantes (3,20 €). En municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes el gasto (7,69€) es 2,4 veces el gasto de los municipios de más de 50.000. En los últimos ocho años existe un aumento global del gasto del 30,2%, en municipios de menos de 10.000 habitantes el aumento es del 64,5%, en municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes es del 51,0% y en los municipios de más de 50.000 habitantes de 17,2%.

Gráfica 32. Gasto corriente en gestión del punto limpio por habitante (servicio y tratamiento). Global y por tramos de población. 2014-2021



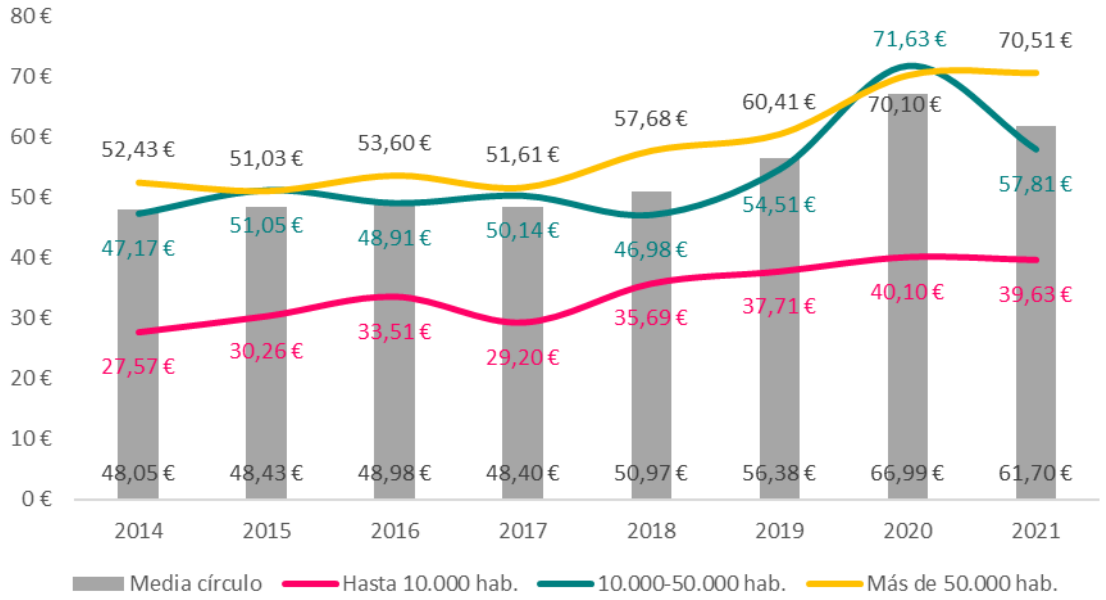

La gráfica de dispersión entre el gasto en gestión del punto limpio por habitante obtiene una correlación entre estas dos variables, siendo más económica en municipios de población elevada.

Gráfica 33. Relación entre el gasto corriente en gestión del punto limpio por habitante (servicio y tratamiento) y la población del municipio. 2021



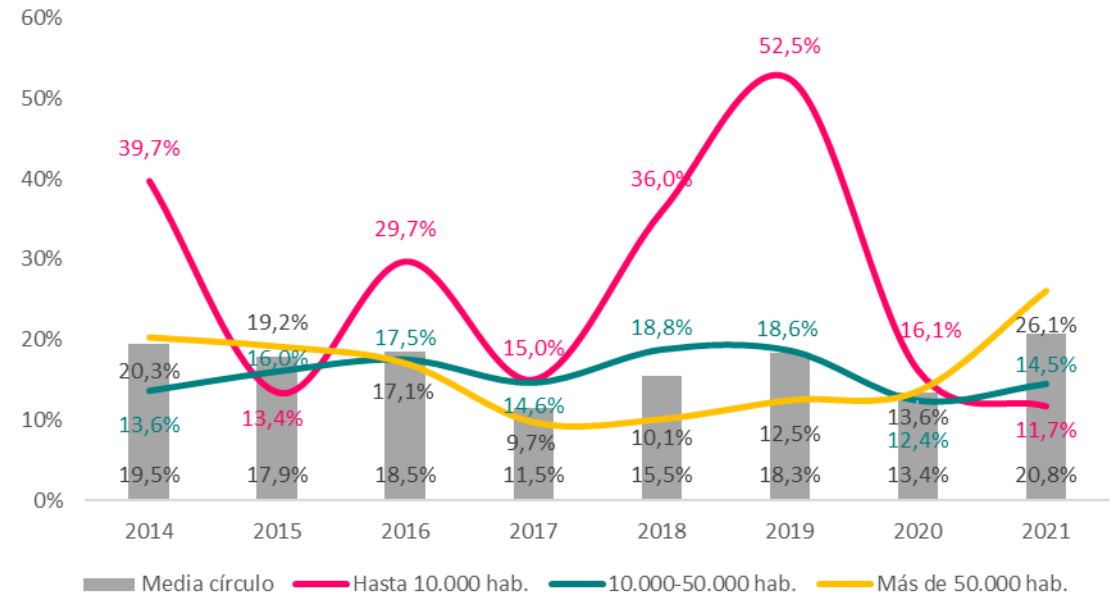
Si el análisis del **gasto en gestión del punto limpio** se hace **por hora de servicio**, los datos cambian de forma considerable, siendo los municipios de más de 50.000 habitantes los que presentan una media más elevada de 70,51 €/habitante. En los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes es de 57,81€ y los municipios de menos de 10.000 habitantes es de 39,63 €. El incremento en los últimos ocho años ha sido mayor en los municipios de menos de 10.000 habitantes con un 43,7%, mientras que la variación global es del 28,4% y la de los municipios más grandes muy similar, del 22,6% % para los entre 10.000 y 50.000 habitantes y del 34,5% para los de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 34. Gasto en gestión del punto limpio por hora de servicio.
Global y por tramos de población. 2014-2021




El **porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio** sufre muchas oscilaciones a lo largo de los años. En global, la variación va desde el 11,5% hasta el 20,8%. Estas oscilaciones son mucho más acusadas en los municipios de menos de 10.000 habitantes, con variaciones entre el 11,7% y el 52,5%.

Gráfica 35. % de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio.
Global y por tramos de población. 2014-2021



Para comparar los costes de la gestión de residuos entre el sistema de recogida puerta a puerta y la recogida en contenedores, se ha trabajado con cinco indicadores. Por un lado, se ha calculado el porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre el total de gasto de recogida. Los municipios que recogen puerta a puerta destinan la mayor parte del gasto a la recogida selectiva, puesto que el resto sólo se recoge un día a la semana o quincenalmente. Por el contrario, para la mayoría de los municipios que recogen en contenedor, la recogida del resto es la parte más elevada del gasto (por más contenedores y más frecuencias de recogida). Así, en municipios que recogen en contenedores, el porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva es elevado porque el gasto en recogida selectiva es menor, al tener menos contenedores y menos frecuencia de recogida selectiva. Haciendo el cálculo del porcentaje de ingresos sobre el total del coste de recogida, en los municipios que recogen en contenedores la media es del 15,7% y en municipios que realizan recogida puerta a puerta del 33,7%.

Teniendo en cuenta el gasto en recogida de residuos por habitante de cada sistema de recogida, 58,64 € en puerta a puerta y 46,09 € en contenedores, y aplicando el porcentaje de ingresos sobre el gasto en recogida, se obtiene el coste efectivo de la recogida (38,91 €/habitante en puerta a puerta y 38,84 €/habitante en contenedores).

Se tiene en cuenta también el gasto de tratamiento y/o eliminación de residuos que en municipios puerta a puerta es de 19,53€/habitante y en municipios con contenedores 30,33€/habitante.

Finalmente se cuenta el gasto en gestión del punto limpio por habitante que es de 11,60 € para los municipios puerta a puerta y de 4,02 € para los municipios en contenedores.

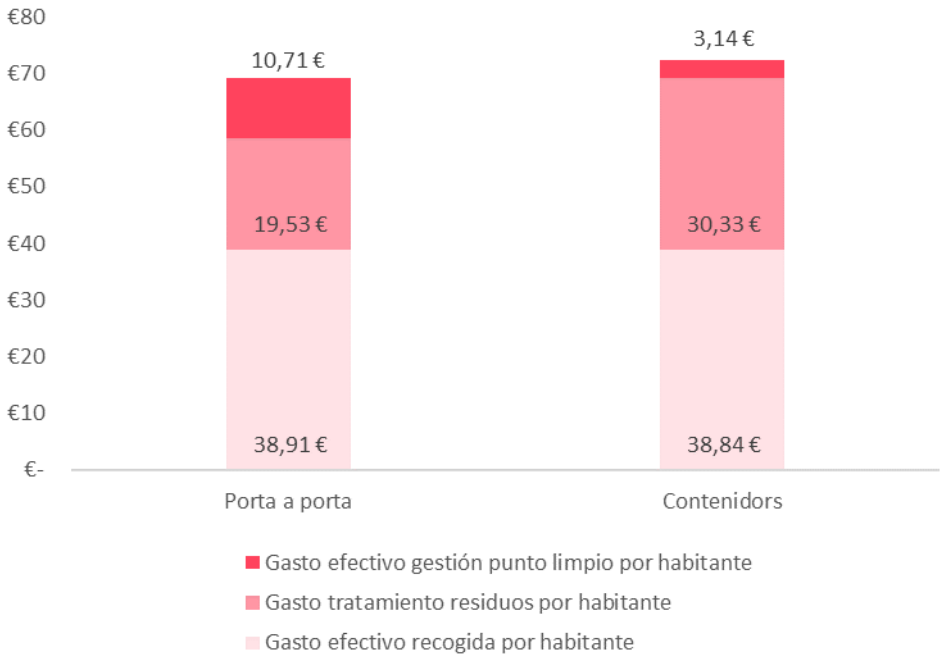
A este gasto se le aplica el porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio que es del 7,7% en los municipios puerta a puerta y del 21,9% en los municipios con contenedores. Así se obtiene el coste efectivo del punto limpio que es de 10,71 € por habitante en municipios puerta a puerta y de 3,14 € por habitante en municipios con contenedores.

El coste (gasto menos ingresos) en recogida, tratamiento de residuos y punto limpio es de media de 69,15 € por habitante en recogida puerta a puerta y 72,31 € por habitante en contenedores.

Teniendo en cuenta todos estos indicadores, el coste de gestión de los residuos según el modelo de recogida es:

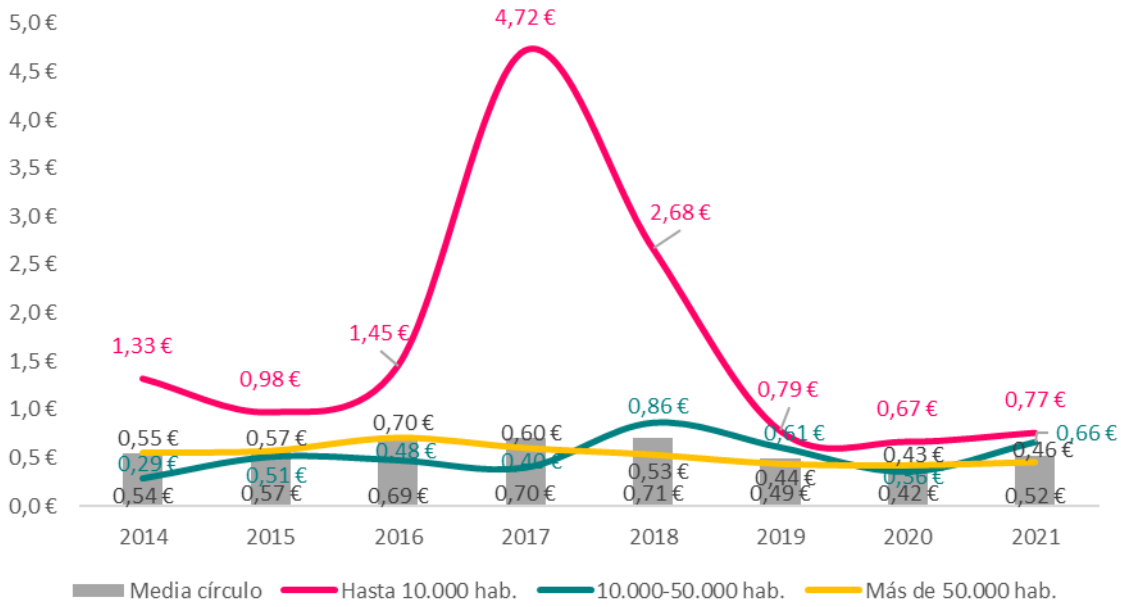
| | **Puerta a puerta** | **Contenedores** |
|---|---|---|
| Gasto corriente en recogida de residuos por habitante | 58,64 € | 46,09 € |
| % de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos | 33,6% | 15,7% |
| Coste efectivo recogida residuos per habitante | 38,91 € | 38,84 € |
| Gastos corrientes en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante | 19,53 € | 30,33 € |
| Gasto corriente en gestión de punto limpio por habitante | 11,60 € | 4,02 € |
| % de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio | 7,7% | 21,9% |
| Coste efectivo gestión punto limpio por habitante | 10,71 € | 3,14 € |
| **Coste efectivo gestión residuos por habitante** | **69,15 €** | **72,31 €** |

Gráfica 36. Coste efectivo (gastos menos ingresos) de la recogida y el tratamiento de residuos. Puerta a puerta y contenedores. 2021




Los **gastos en campañas de sensibilización por habitante** presentan una oscilación importante año tras año. Así que, en global, la media se sitúa entre los 0,49 y los 0,71 €. Por tramos también oscila de forma considerable con un pico de 4,72 € en 2017 en los municipios de menos de 10.000 habitantes.

Gràfica 37. Gastos en campañas de sensibilización por habitante. Global y por tramos de población. 2014-2021



## 5. SERVICIO DE LIMPIEZA VIARIA

### 5.1. Principales indicadores de estructura y de resultados

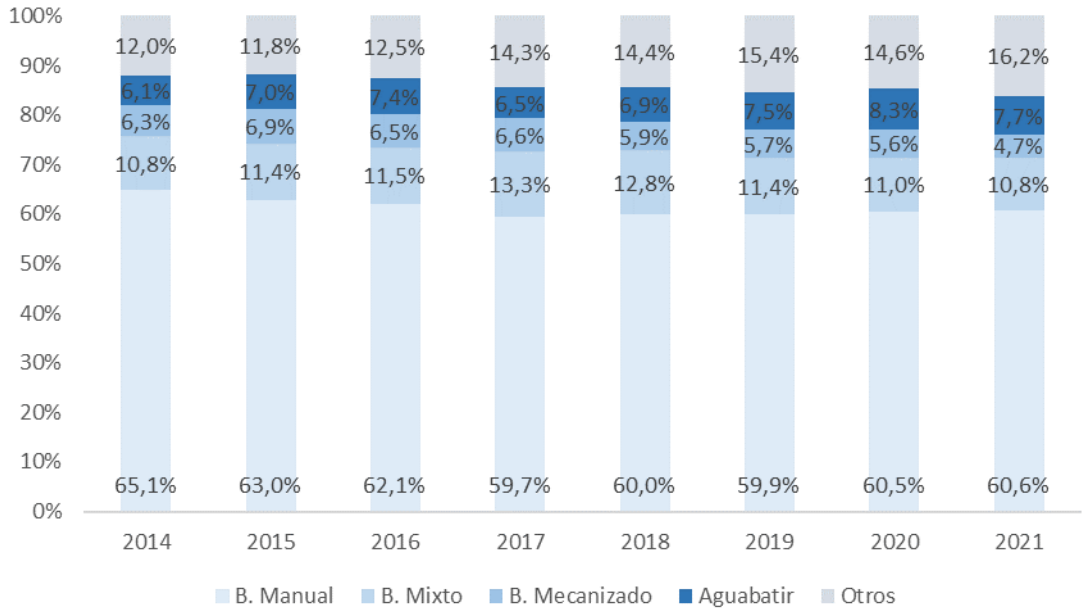
En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores de estructura y resultados, estructurados según la accesibilidad de los usuarios al servicio, el impacto sobre el medio ambiente y la consecución de un servicio de calidad.

El servicio de limpieza viaria está conformado por diversas **tipologías de servicio**. El análisis del **porcentaje de horas anuales** de cada una de ellas permite observar que la limpieza manual es la mayoritaria a nivel global en los últimos ocho años, con una oscilación de entre el 59,7 y el 63,9% del total de horas de servicio. Por tramos de población, los municipios de más de 50.000 habitantes se mantienen durante todos los años por encima del 61,5%; en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes el porcentaje oscila entre el 48,5% y el 58,0% y en los municipios de menos de 10.000 el barrido manual presenta cifras muy similares al barrido con maquinaria (suma de barrido mixto y barrido mecanizado); incluso durante los años 2018-2020 ésta última es superior. El porcentaje de horas de aguabatir representa entre el 6,0% y el 8,3%.

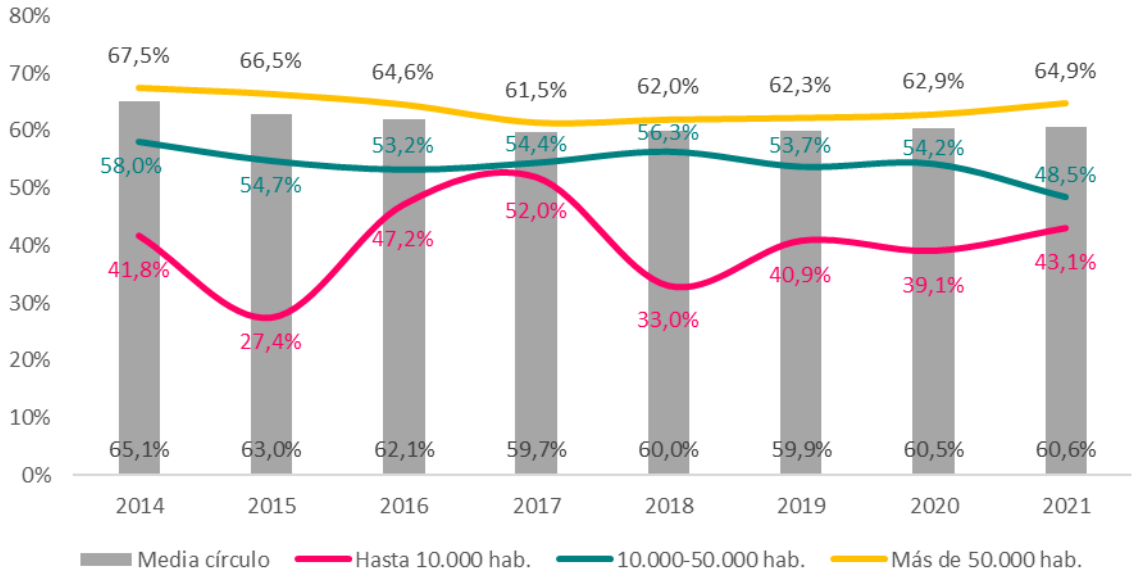
La limpieza manual es la mayoritaria en los ocho años analizados, con una media el 2021 del 60,6% de las horas de servicio.

Esta última cifra se da el año 2020, en plena pandemia, y baja ligeramente de nuevo en 2021. Cabe destacar el aumento progresivo del porcentaje de otros servicios no incluidos en los mencionados anteriormente y que incluye servicios muy diversos según la tipología de municipio (limpieza de alcorques, limpieza de marquesinas, limpieza de chicles, limpieza de playas...)

Gráfica 38. % de horas de servicio por tipología. Global. 2014-2021

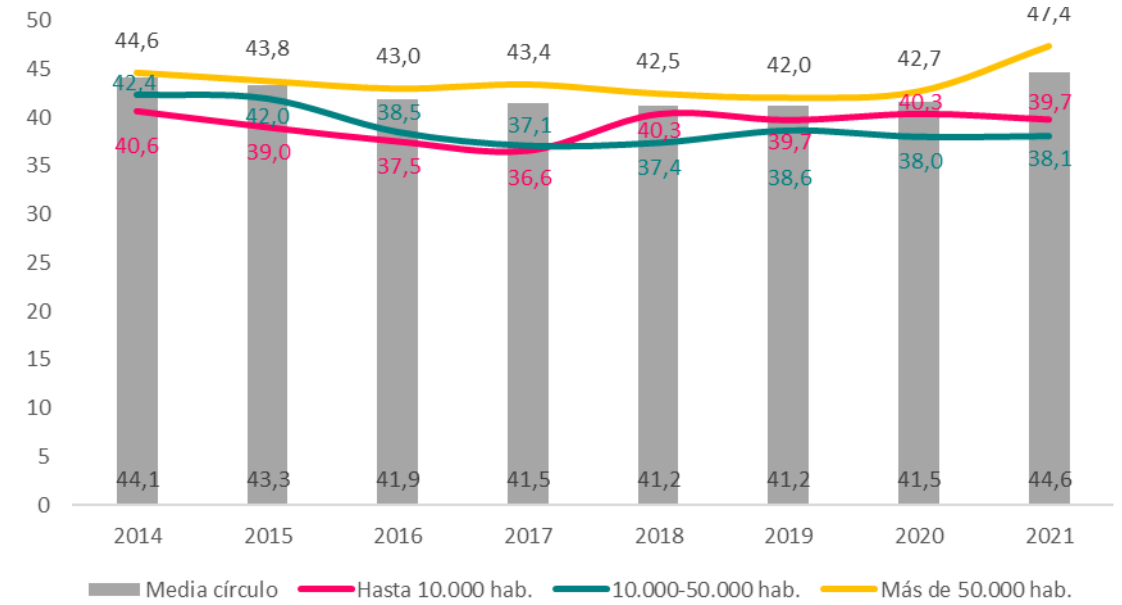


Gráfica 39. % de horas de barrido manual. Global y por tramos. 2014-2021



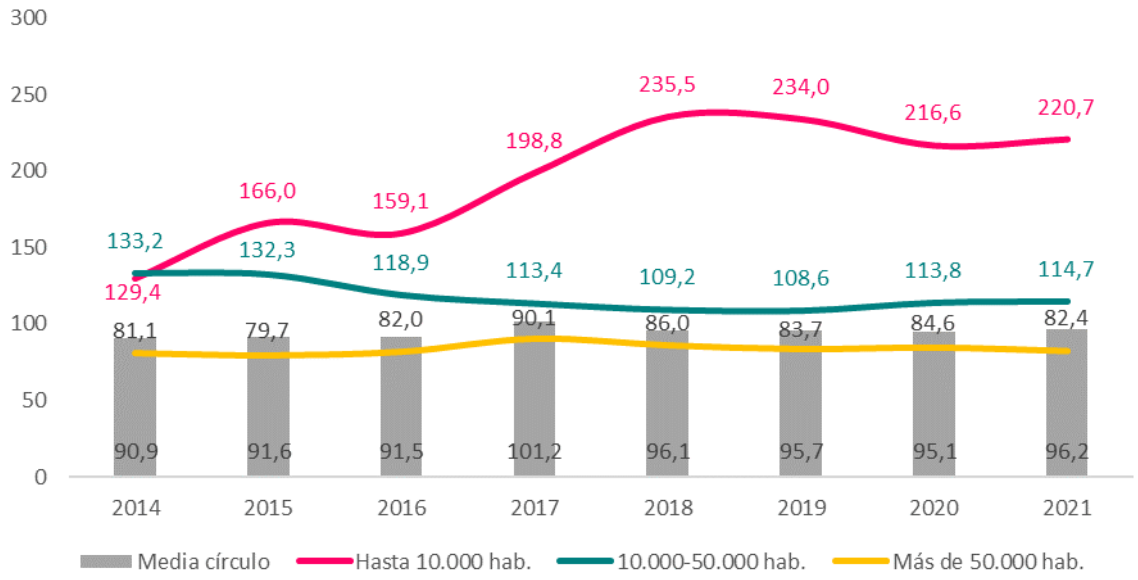

La cantidad de papeleras se analiza respecto al número de habitantes y también respecto a la distancia media entre ellas a partir de los metros lineales de servicio de limpieza viaria. En el período entre 2014 y 2021 la media del Círculo es de entre 41,2 y 44,6 habitantes por papelera, con pequeñas oscilaciones a lo largo de los años analizados. Por tramos de población puede observarse que los municipios de más de 50.000 habitantes están ligeramente por encima de los municipios con menos población.

Gráfica 40. Habitantes por papelera. Global y por tramos de población. 2014-2021



Referente a la distribución de papeleras a lo largo de las calles donde se presta el servicio de limpieza viaria se observa que los datos son muy diferentes según los tramos de población analizados, atendiendo a la concentración de población en el casco urbano. Así que, en 2021, los municipios de más de 50.000 habitantes tienen, de media, una papelera cada 82,4 metros; los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes la distancia es de 114,7 metros y en los municipios más pequeños de 10.000 habitantes es de 220,7 metros. En perspectiva temporal siempre se ha mantenido la diferencia, aunque en los municipios de menos de 10.000 habitantes ha habido un aumento de los metros lineales entre 2014 y 2018 y una posterior estabilización.

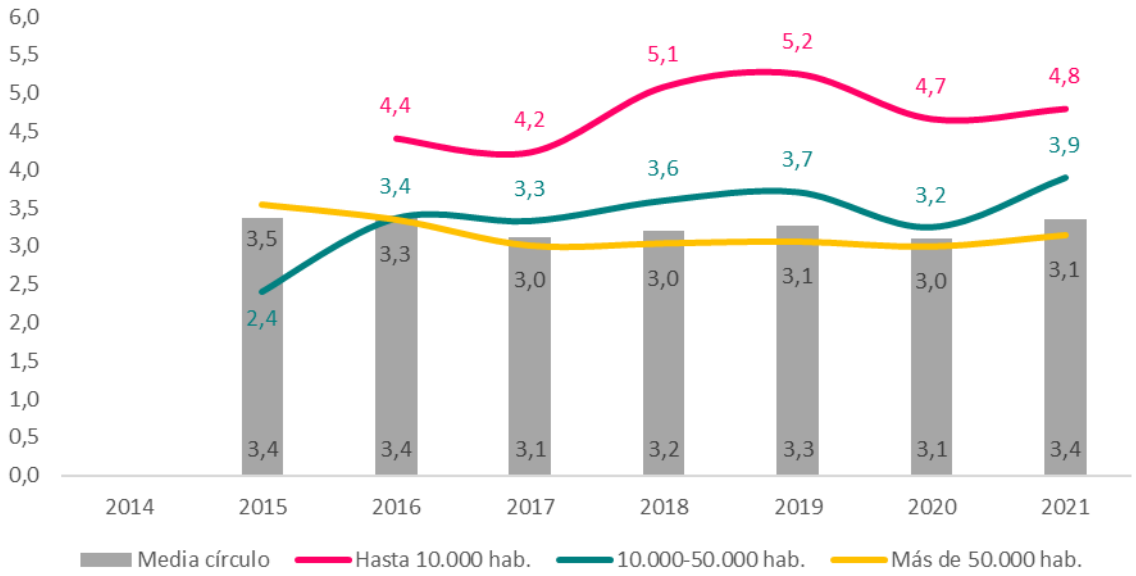
Gráfica 41. Metros lineales por papelera. Global y por tramos de población. 2014-2021




Tal y como se ha podido observar en el servicio de recogida de residuos, las emisiones de gases de efecto invernadero del servicio de limpieza viaria, evaluadas en **toneladas de CO2 por cada 1.000 habitantes,** no se consiguen reducir, con una media global muy estable entre 3,1 y 3,4 en los años analizados. Las emisiones en los municipios de menos de 10.000 habitantes son superiores a los municipios de mayor población y también presentan oscilaciones más marcadas. El hecho de que tengan un mayor porcentaje de servicio con máquina implica un mayor uso de carburantes. En los servicios de limpieza viaria se van incorporando vehículos eléctricos con mayor facilidad que en el servicio de recogida de residuos porque la maquinaria suele ser de menor dimensión. En estos casos a veces es difícil conseguir los datos del consumo.

En 2021 la media de las emisiones de $CO_2$ en limpieza viaria se sitúa en 3,1 toneladas por cada 1.000 habitantes.

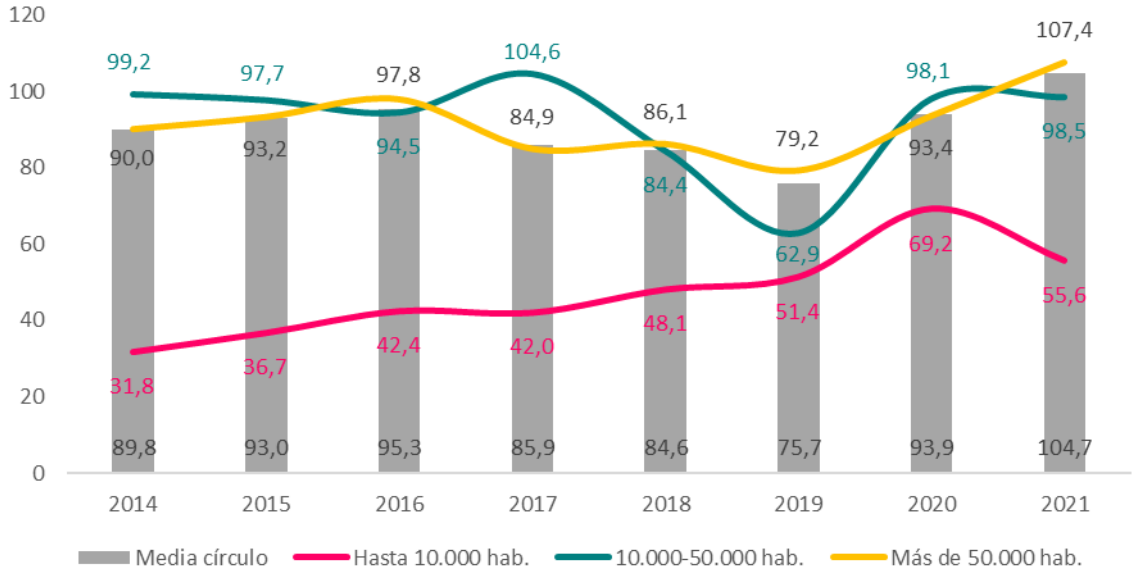
Gráfica 42. Toneladas de emisiones de $CO_2$ por cada 1000 habitantes. Global y por tramos de población. 2014-2021[1]




Los litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante presentan el valor medio más elevado en el año 2021 situándose en 104,7 litros. El año 2020, con la pandemia, aumentaron los tratamientos con agua y el año 2021 ha sido, en general, un año con muy poca lluvia lo que implica un mayor uso de agua para determinadas limpiezas como pueden ser heces de pájaros, manchas en el suelo... Para la adaptación al cambio climático se recomienda remojar el suelo los días de ola de calor hecho que también aumentaría el uso de agua. Como puede observarse en la gráfica, los municipios de menos de 10.000 habitantes tienen un consumo de agua inferior a los de población mayor, siendo la media de 2021 de 55,6 litros por habitante.

En 2021 la media de las emisiones de $CO_2$ en limpieza viaria se sitúa en 3,1 toneladas por cada 1.000 habitantes.

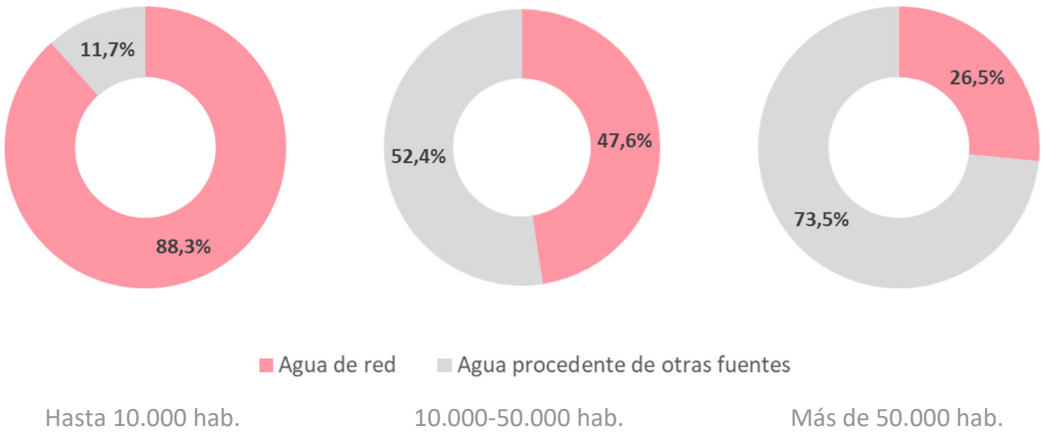
Gráfica 43. Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante. Global y por tramos de población. 2014-2021




*1 No hay datos de emisiones de CO2 para el 2014, y el 2015 no hay ninguno de los municipios incluidos dentro del tramo de hasta 10.000 habitantes que disponga de este dato.*

El porcentaje de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza vial sobre el total del consumo de agua es de media el 30,6% y varía mucho según el tramo de población. En 2021, en los municipios de menos de 10.000 habitantes supone de media el 88,3%, en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes supone el 47,6% y en los municipios mayores de 50.000 habitantes el 26,5%.

Gráfica 44. Porcentaje de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua. Por tramos de población. 2021

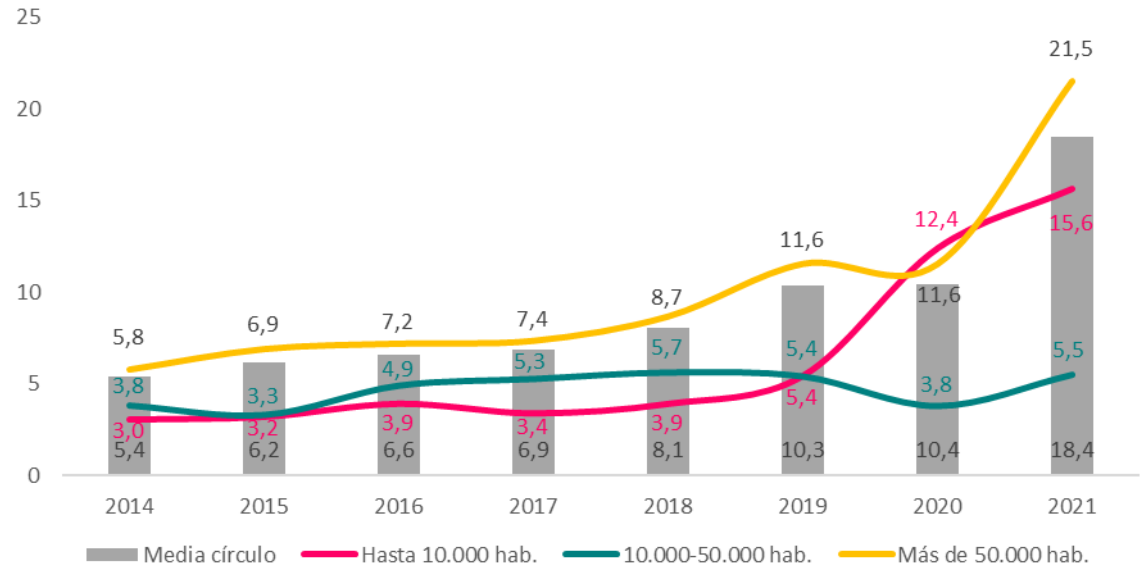



## 5.2. Principales indicadores de calidad y civismo

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la calidad del servicio y al civismo de los usuarios.

Uno de los indicadores que tienen los entes locales para conocer la percepción de la ciudadanía respecto al servicio es el **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** que reciben. Se trata de quejas y sugerencias respecto al servicio prestado. En los últimos ocho años se ha pasado de una media global de 5,4 en 2014 a 18,4 en 2021. Parece que este aumento, más marcado en municipios de hasta 10.000 habitantes y de más de 50.000 habitantes, está más vinculado a la incorporación de nuevas tecnologías que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales que con la calidad del propio servicio.

Gráfica 45. Número de peticiones por cada 1.000 habitantes. 2014-2021

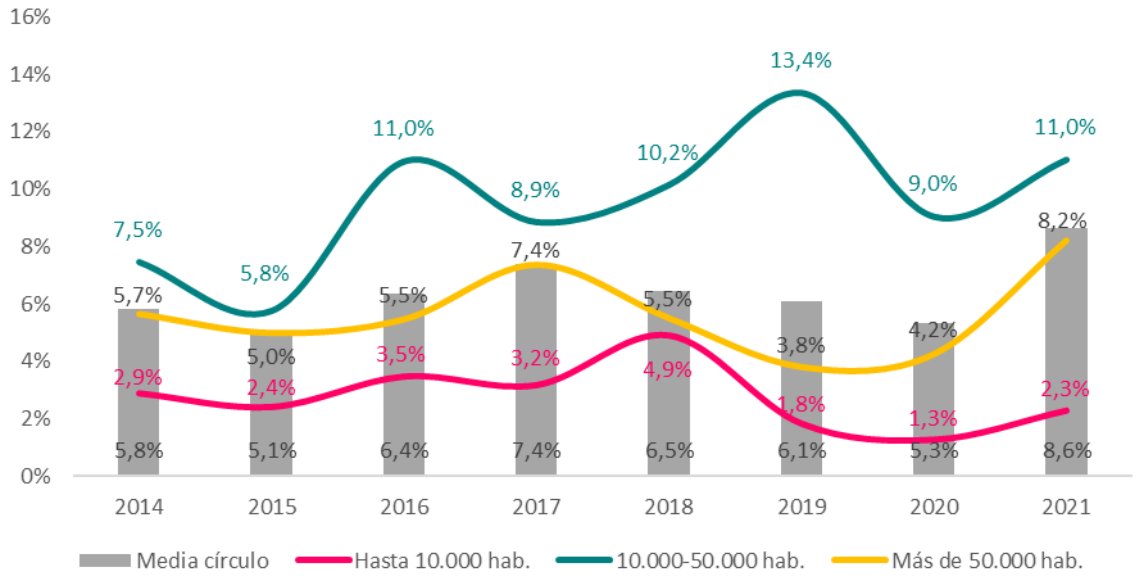


En el servicio, el incivismo se analiza a través del **porcentaje de papeleras sustituidas por actos vandálicos sobre el número total de papeleras y por el porcentaje de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas del servicio de limpieza viaria**. En perspectiva temporal, la media de estos indicadores presenta muchas oscilaciones sin una tendencia clara.

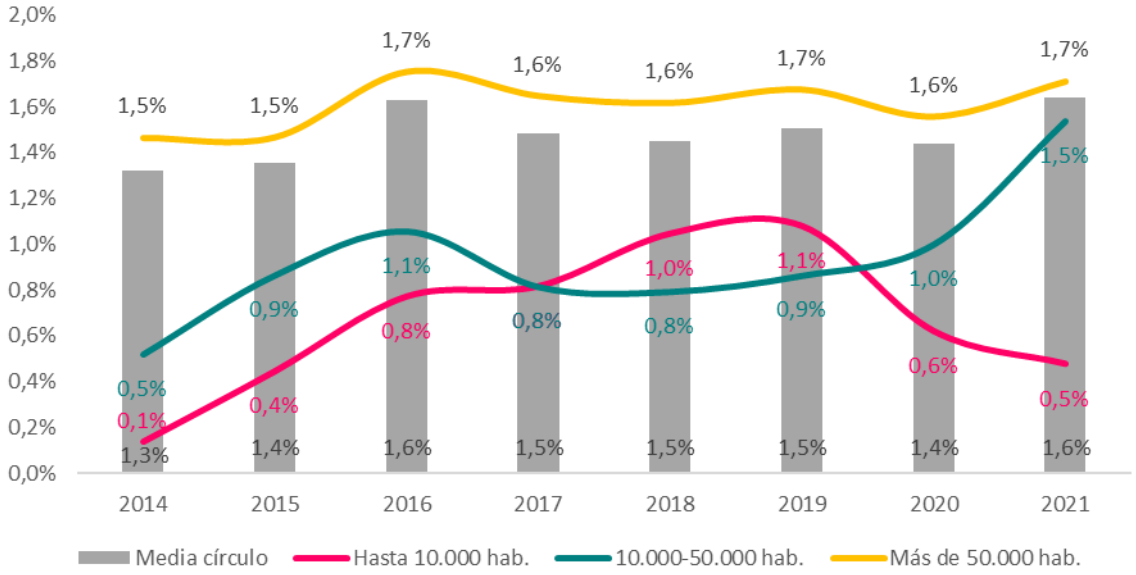
La media de papeleras sustituidas por actos vandálicos se sitúa en 2021 en el 8,6%, siendo los municipios de menos de 10.000 habitantes los que tienen menos sustituciones (2,3 en 2021).

En el caso de la limpieza de fachadas, los municipios mayores de 50.000 habitantes tienen un porcentaje más estable (entre el 1,5 y el 1,7%) que seguramente corresponde a unas horas de dedicación ya contratadas específicamente para estas limpiezas.

Gráfica 46. % de papeleras sustituidas por actos vandálicos sobre número total de papeleras. Global y por tramos. 2014-2021




Gráfica 47. % de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas del servicio de limpieza viaria. Global y por tramos. 2014-2021

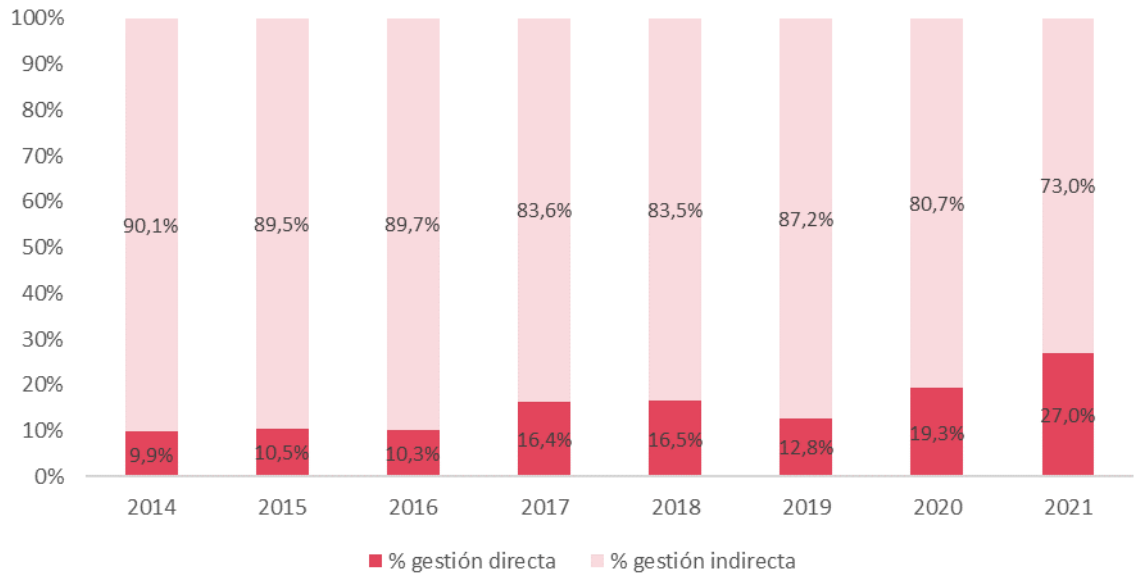


## 5.3. Principales indicadores de organización y recursos humanos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la tipología de gestión y los recursos humanos del servicio.

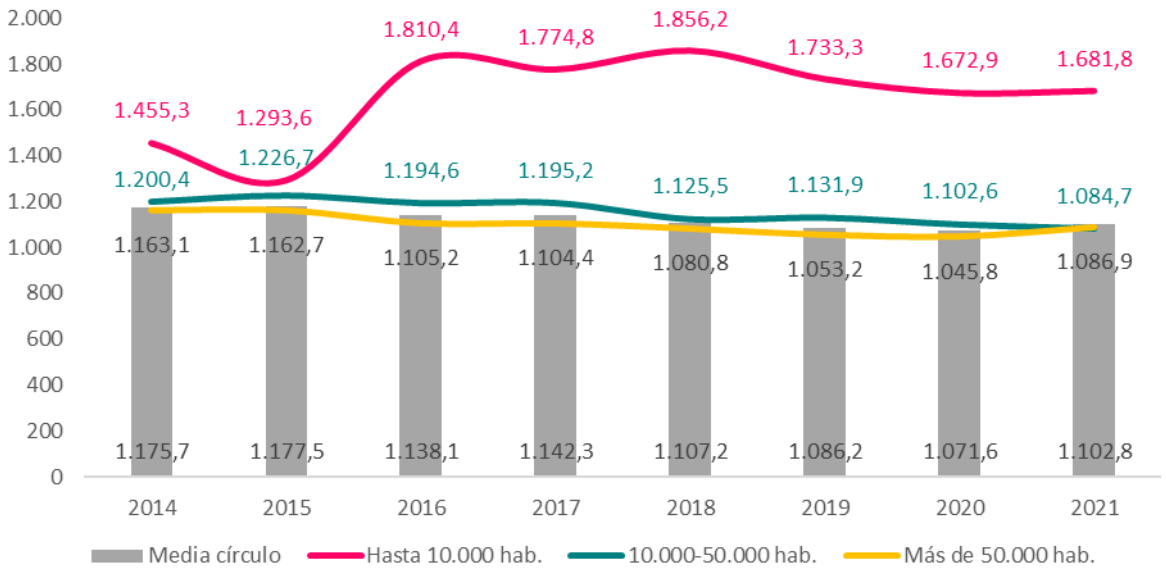
Se observa un aumento en el porcentaje de gestión directa del servicio de limpieza viaria. En los últimos ocho años ha habido un incremento de 17,1 puntos porcentuales, pasando del 9,9% en 2014 al 27,0% en 2021, cifra muy similar al servicio de recogida de residuos.

Gráfica 48. % de gestión directa/indirecta. 2014-2021

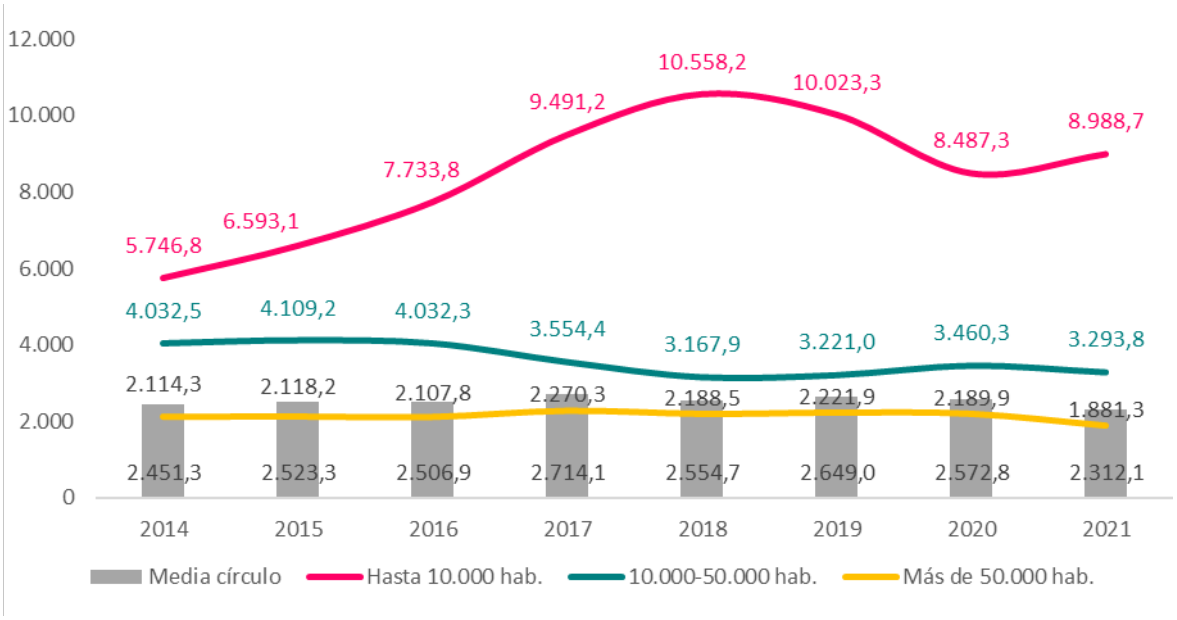



La carga sobre los trabajadores se analiza con los indicadores de **habitantes por trabajador del servicio y metros lineales por trabajador**. En ambos casos las medias se mantienen estables a lo largo de los años, situándose en 2021 en 1.102,8 habitantes y 2.312,15 metros lineales por trabajador. En el caso de los municipios de menos de 10.000 habitantes, las medias son muy superiores a las globales (especialmente a partir de 2016). En estos municipios, las frecuencias de paso suelen ser menores y el uso de maquinaria mayor.

Gráfica 49. Habitantes por trabajador del servicio. Global y por tramos. 2014-2021

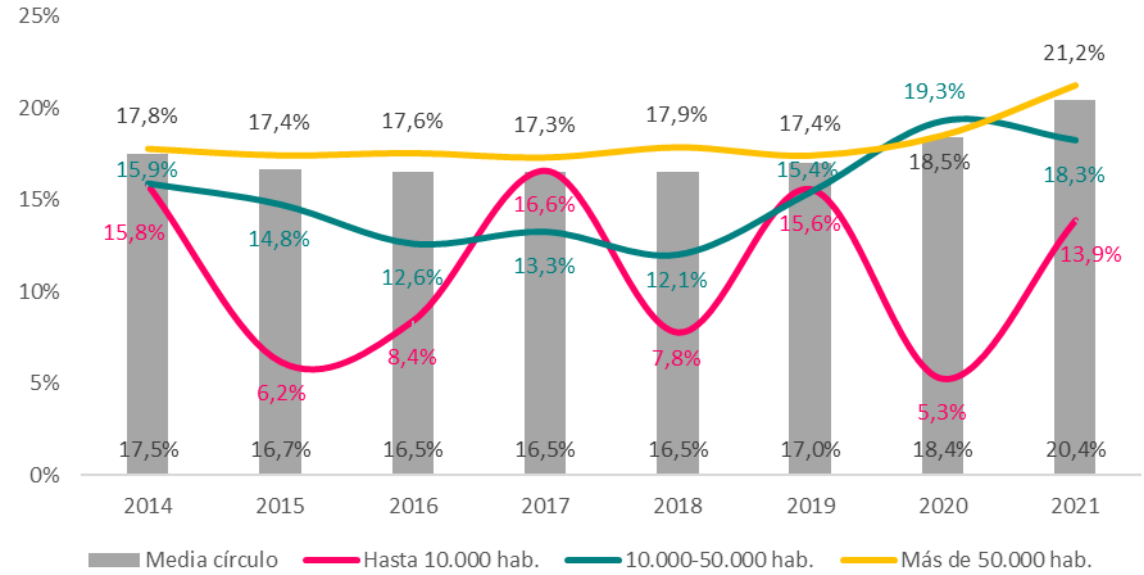


Gráfica 50. Metros lineales por trabajador. Global y por tramos. 2014-2021




En los últimos ocho años, el porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores/as ha aumentado en global 2,9 puntos, pasando del 17,5% en 2014 al 20,4% en 2021. Los porcentajes son más estables en municipios de más de 50.000 habitantes donde el número de trabajadores es mayor. En cambio, los municipios de menos de 10.000 habitantes donde hay menos trabajadores/as el porcentaje fluctúa con mayor facilidad.

Gráfica 51. % de mujeres sobre el total de trabajadores. Global y por tramos. 2014-2021

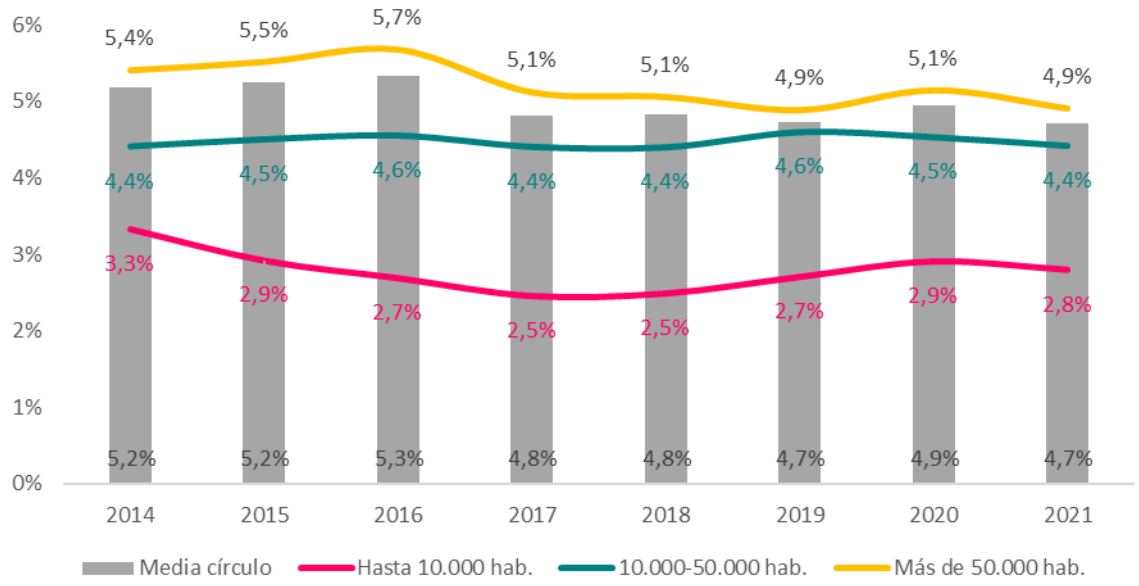


## 5.4. Principales indicadores económicos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a los gastos vinculados al servicio.

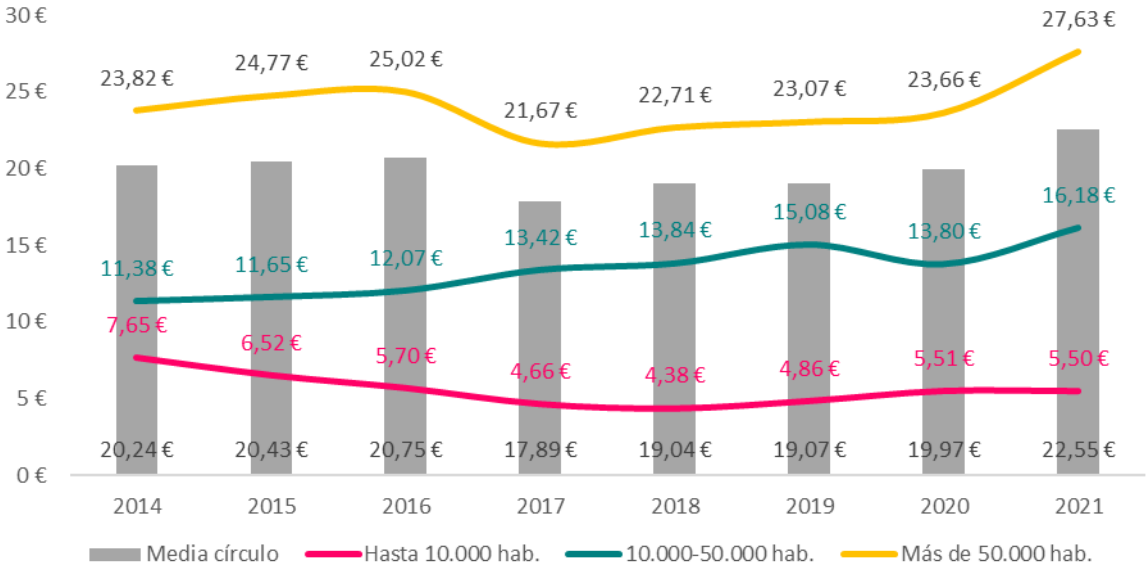
El **porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal** del servicio de limpieza viaria oscila, en los últimos ocho años, entre el 4,7 y el 5,3%. El porcentaje destinado para los municipios de más de 50.000 habitantes está siempre por encima de los municipios con menos habitantes y el de los municipios de menos de 10.000 habitantes siempre está por debajo.

Gráfica 52. % del gasto sobre el presupuesto corriente municipal. Global y por tramos. 2014-2021




La misma proporción por tramos de población puede verse en el indicador de **gasto corriente por metros lineales** de servicio, donde la media global se sitúa en 2021 en 22,55 €, en municipios de hasta 10.000 habitantes es de 5,50€, en municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes de 16,18€ y en municipios de más de 50.000 habitantes de 27,63€.

Gráfica 53. Gasto corriente por metros lineales de servicio. Global y por tramos. 2014-2021



# Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores de residuos. 2014-2021

## Encargo político

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio accesible a los usuarios | Habitantes por punto de recogida (Vidrio) | 264 | 254 | 248 | 233 | 230 | 225 | 232 | 235 |
| | Habitantes por punto de recogida (Papel-cartón) | 266 | 254 | 243 | 229 | 225 | 221 | 228 | 232 |
| | Habitantes por punto de recogida (Envases) | 254 | 245 | 231 | 214 | 217 | 216 | 221 | 226 |
| | Habitantes por punto de recogida (Fracción orgánica) | 172 | 174 | 178 | 168 | 180 | 187 | 192 | 206 |
| | Habitantes por punto de recogida (Resto) | 151 | 152 | 155 | 147 | 160 | 164 | 172 | 185 |
| | % de utilización del punto limpio | 32,8% | 33,8% | 34,9% | 42,1% | 47,8% | 48,2% | 48,5% | 50,5% |
| Reducir las emisiones de $CO_2$ del servicio de recogida | Toneladas de emisiones de $CO_2$ por cada 1000 habitantes | 6,1 | 6,5 | 6,5 | 6,6 | 7,5 | 7,8 | 6,9 | 7,0 |
| Alcanzar unos niveles adecuados de recogida selectiva | % recogido de cada fracción sobre el total generado (Vidrio) | 51,8% | 51,3% | 50,1% | 51,6% | 54,3% | 57,0% | 60,1% | 59,5% |
| | % recogido de cada fracción sobre el total generado (Papel-cartón) | 42,7% | 43,9% | 43,7% | 45,5% | 52,6% | 59,5% | 60,3% | 59,7% |
| | % recogido de cada fracción sobre el total generado (Envases) | 43,2% | 43,3% | 42,8% | 45,3% | 50,9% | 54,6% | 59,9% | 58,8% |
| | % recogido de cada fracción sobre el total generado (Fracción orgánica) | 25,9% | 25,4% | 24,8% | 26,0% | 27,8% | 28,9% | 29,4% | 27,2% |
| | Kg recogidos por habitante y año (Vidrio) | 15,2 | 15,1 | 15,4 | 16,1 | 17,3 | 18,2 | 19,1 | 18,8 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Papel-cartón) | 18,8 | 19,4 | 20,1 | 21,3 | 25,2 | 28,6 | 28,8 | 28,3 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Envases) | 14,3 | 14,3 | 14,8 | 15,9 | 18,3 | 19,6 | 21,4 | 20,9 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Fracción orgánica (incluye autocompostaje)) | 37,1 | 36,5 | 37,1 | 39,6 | 43,4 | 45,0 | 45,6 | 42,0 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Voluminosos) | 11,6 | 13,3 | 14,5 | 18,5 | 19,5 | 19,0 | 20,1 | 19,7 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Fracción vegetal) | - | - | 6,7 | 8,2 | 8,0 | 8,3 | 8,9 | 9,5 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Textil) | - | - | - | - | - | - | - | 2,1 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Resto) | 271,5 | 273,7 | 276,5 | 274,4 | 271,2 | 261,6 | 257,3 | 259,2 |
| | Kg recogidos por habitante y año (Punto limpio) | 34,0 | 36,2 | 36,4 | 41,5 | 46,7 | 47,8 | 45,8 | 46,8 |
| | % de impropios (Envases) | 27,8% | 29,8% | 30,6% | 30,5% | 27,8% | 24,5% | 23,2% | 23,2% |
| | % de impropios (Fracción orgánica) | 10,1% | 10,3% | 10,3% | 9,9% | 10,1% | 8,8% | 9,2% | 8,2% |

## Usuario / Cliente

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos | Peticiones por cada 1.000 habitantes | 5,4 | 5,1 | 8,2 | 5,8 | 9,7 | 12,3 | 15,6 | 15,9 |
| Fomentar el civismo | % de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores | 1,6% | 2,1% | 2,7% | 1,9% | 1,6% | 2,7% | 2,2% | 3,2% |

## Valores organizativos / Recursos humanos

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión) | Número de visitas por trabajador del punto limpio | 6.112,4 | 5.914,2 | 5.657,50 | 6.354,4 | 6.865,3 | 7.292,5 | 7.026,5 | 7.650,7 |
| Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión | % Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio) | 14,7% | 16,1% | 17,7% | 24,4% | 26,4% | 23,6% | 27,1% | 27,5% |
| | % Gestión indirecta (concesión, otros...) | 85,3% | 83,9% | 82,3% | 75,6% | 73,6% | 76,4% | 72,9% | 72,5% |
| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores | % de horas de baja sobre total de horas laborales | 6,0% | 7,6% | 7,4% | 8,3% | 8,9% | 9,7% | 11,7% | 13,6% |
| Mejorar las habilidades de los trabajadores | Horas anuales de formación por trabajador | 7,9 | 7,3 | 9,1 | 6,7 | 6,7 | 7,2 | 4,8 | 7,5 |

## Economía

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Disponer de los recursos adecuados | Gasto corriente en recogida de residuos por habitante (no incluye punto limpio) | 38,48 | 39,58 | 41,14 | 41,65 | 43,48 | 45,42 | 45,33 | 46,73 |
| | Gasto corriente en tratamiento de residuos (no incluye punto limpio) por habitante (Total) | 21,15 | 20,59 | 22,76 | 23,76 | 26,97 | 28,10 | 29,98 | 29,96 |
| | Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por habitante (recogida + tratamiento) | 59,84 | 59,67 | 64,29 | 66,51 | 72,22 | 75,15 | 76,69 | 79,17 |
| | % del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos | 7,4% | 7,0% | 7,6% | 7,5% | 7,9% | 8,1% | 8,5% | 8,1% |
| | Gastos en campañas de sensibilización por habitante | 0,54 | 0,57 | 0,69 | 0,70 | 0,71 | 0,49 | 0,42 | 0,52 |
| | Gasto corriente de gestión del punto limpio por habitante (servicio y tratamiento) | 3,28 | 3,46 | 3,58 | 3,68 | 4,02 | 4,33 | 4,66 | 4,27 |
| | Gasto corriente en punto limpio por hora de servicio | 48,05 | 48,43 | 48,98 | 48,40 | 50,97 | 56,38 | 66,99 | 61,70 |
| Financiar adecuadamente el servicio | % de autofinanciación por tasas y precios públicos de la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos | 104,3% | 100,6% | 107,6% | 108,9% | 98,8% | 98,1% | 98,2% | 90,8% |
| | % de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva | 24,3% | 24,6% | 23,8% | 23,0% | 21,7% | 23,6% | 26,5% | 26,0% |
| | % de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio | 19,5% | 17,9% | 18,5% | 11,5% | 15,5% | 18,3% | 13,4% | 20,8% |

# Anexo 2. Tablas de resultados de los indicadores de limpieza viaria. 2014-2021

## Encargo político

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio accesible a los usuarios | Habitantes por papelera | 44,1 | 43,3 | 41,9 | 41,5 | 41,2 | 41,2 | 41,5 | 44,6 |
| | Metros lineales por papelera | 90,9 | 91,6 | 91,5 | 101,2 | 96,1 | 95,7 | 95,1 | 96,2 |
| Reducir las emisiones de $CO_2$ del servicio de recogida | Toneladas de emisiones de $CO_2$ por cada 1.000 habitantes | - | 3,37 | 3,40 | 3,11 | 3,20 | 3,27 | 3,10 | 3,36 |
| Promover el ahorro de agua | Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante | 89,8 | 93,0 | 95,3 | 85,9 | 84,6 | 75,7 | 93,9 | 104,7 |
| Alcanzar unos niveles adecuados de calidad en la limpieza viaria | % de horas anuales según la tipología *B. Manual* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 65,1% | 63,0% | 62,1% | 59,7% | 60,0% | 59,9% | 60,5% | 60,6% |
| | % de horas anuales según la tipología *B. Mixto* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 10,8% | 11,4% | 11,5% | 13,3% | 12,8% | 11,4% | 11,0% | 10,8% |
| | % de horas anuales según la tipología *B. Mecanizado* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 6,3% | 6,9% | 6,5% | 6,6% | 5,9% | 5,7% | 5,6% | 4,7% |
| | % de horas anuales según la tipología *Aguabatir* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 6,1% | 7,0% | 7,4% | 6,5% | 6,9% | 7,5% | 8,3% | 7,7% |
| | % de horas anuales según la tipología *Otros* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 12,0% | 11,8% | 12,5% | 14,3% | 14,4% | 15,4% | 14,6% | 16,2% |
| | % de horas anuales según la tipología *Total* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

## Usuario / Cliente

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos | Peticiones per cada 1.000 habitantes | 5,4 | 6,2 | 6,6 | 6,9 | 8,1 | 10,3 | 10,4 | 18,4 |
| Fomentar el civismo | % de horas de servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas de servicio de limpieza viaria | 1,3% | 1,4% | 1,6% | 1,5% | 1,5% | 1,5% | 1,4% | 1,6% |
| | % de papeleras sustituidas por actos vandálicos durante el último año respecto el total de papeleras | 5,8% | 5,1% | 6,4% | 7,4% | 6,5% | 6,1% | 5,3% | 8,6% |

## Valores organizativos / Recursos humanos

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión) | Habitantes por trabajador del servicio | 1.175,7 | 1.177,5 | 1.138,1 | 1.142,3 | 1.107,2 | 1.086,2 | 1.071,6 | 1.102,8 |
| | Metros lineales por trabajador | 2.451,3 | 2.523,3 | 2.506,9 | 2.714,1 | 2.554,7 | 2.649,0 | 2.572,8 | 2.312,1 |
| Gestionar el servicio con sus diversas formas de gestión | % Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio) | 9,9% | 10,5% | 10,3% | 16,4% | 16,5% | 12,8% | 19,3% | 27,0% |
| | % Gestión indirecta (concesión, otros...) | 90,1% | 89,5% | 89,7% | 83,6% | 83,5% | 87,2% | 80,7% | 73,1% |
| Promover la responsabilidad social | % de mujeres sobre el total de trabajadores | 17,5% | 16,7% | 16,5% | 16,5% | 16,5% | 17,0% | 18,4% | 20,4% |

## Economía

| Ámbito | Indicador | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Disponer de los recursos adecuados | % del gasto sobre el presupuesto corriente municipal | 5,2% | 5,2% | 5,3% | 4,8% | 4,8% | 4,7% | 4,9% | 4,7% |
| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | Gasto corriente en limpieza viaria por metro lineal | 20,24 | 20,43 | 20,75 | 17,89 | 19,04 | 19,07 | 19,97 | 22,55 |

## 6. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

# Taller de Mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Gestión de Residuos y Limpieza Viaria de la Diputación de Barcelona

### Objetivo de la dinámica:

**Generar propuestas de mejora de los servicios de recogida y tratamiento de residuos y de limpieza viaria entre los entes locales participantes.**

### Asistentes:

En total hubo **48 asistentes**, 40 técnicas y técnicos municipales y 8 personas de la organización (6 técnicas y técnicos de la Diputación de Barcelona, 3 consultoras).

Los servicios de gestión de residuos y limpieza viaria representados procedían de los siguientes entes locales:

| | | |
|---|---|---|
| Barberà del Vallès | Matadepera | Sentmenat |
| Cardedeu | Mataró | Terrassa |
| Castelldefels | Mollet del Vallès | Tiana |
| Centelles | Montmeló | Torrelles de Llobregat |
| Gavà | Montornès del Vallès | Ullastrell |
| L'Hospitalet de Llobregat | El Prat de Llobregat | Vacarisses |
| Lleida | Rubí | Vic |
| Lliçà d'Amunt | Sabadell | Vilafranca del Penedès |
| Mancomunitat del Cardener | Sant Boi de Llobregat | Vilassar de Dalt |
| Mancomunitat La Plana | Sant Cugat del Vallès | Vilassar de Mar |
| El Masnou | Santa Perpètua de Mogoda | |

### Metodología:

Se organizaron dos sesiones de trabajo en función del volumen de población del ente local, en una de ellas la dinámica se hizo en un solo grupo y en la otra se hizo en dos grupos por tener una mayor asistencia.

Cada representante formalizó individualmente una o dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su servicio el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por los tres grupos en función de grandes temas o preguntas. No se hace ninguna distinción en función de la mesa en la que se trató la pregunta y se han agrupado las respuestas a los temas planteados. Algún municipio no planteó ninguna cuestión porque era reincidente con otros que habían salido previamente. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al ente local.

## Cuestiones sobre MODELO DE GESTION DE LA RECOGIDA DE RESIDUOS

**¿Existen experiencias recientes en contenedores cerrados con control de usuario?**

**En contenedores cerrados, ¿hay que acotar los días y horarios de apertura y los contenedores que se pueden abrir?**

**¿Qué modelo de recogida de restos vegetales se ha implantado en los distintos municipios?**

**¿Cómo se tiene que realizar la recogida comercial si se implanta el sistema de contenedores cerrados?**

Existen varios municipios con implantaciones muy recientes y otros lo tienen previsto cerrar los contenedores con control de usuario a corto plazo.

Los **contenedores que se han cerrado son los de fracción orgánica, resto y envases** (en un caso el multiproducto que recoge conjuntamente envases y papel cartón). **El resto se puede abrir dos veces por semana** (si se generan pañales, arenas de gato o heces de perro se dispone de permiso especial para abrirlo todos los días).

En el momento de implantar la recogida en contenedores cerrados, es necesario prever un **plan de choque para recoger los desbordamientos**.

Se dispone de **resultados de los primeros seis meses**: **se triplica la recogida de fracción orgánica y se reduce a la mitad la recogida de resto**. No se tienen datos de impropios del material recogido en el contenedor de envases o multiproducto. También **se reduce la cantidad de residuos totales recogidos**.

Se plantea la necesidad de **acotar los días y horarios en los que los ciudadanos podrán abrir cada contenedor, y las áreas de contenedores disponibles**. Algunos municipios plantean que el hecho de limitar las áreas que se podrán utilizar en, por ejemplo, **2 áreas cercanas al domicilio**, permitirá, si en una zona existen problemas, **acotar los esfuerzos de comunicación** a los usuarios potenciales de aquellas áreas. **Acotar los horarios** permitirá limitar las horas en las que se pueden depositar determinados residuos, pensando por ejemplo en depositar vidrio en horario nocturno. El hecho de acotar qué islas de contenedores pueden utilizarse también permite **distribuir mejor los residuos en los contenedores**.

En uno de los municipios se realiza **recogida con islas móviles con contenedores cerrados** en el centro urbano. Los ciudadanos disponen de un calendario de recogida, en horario de 19 ha 9 h, con recogidas de las diferentes fracciones en días diferentes. Con este sistema de recogida se ubican en aproximadamente un 80% de recogida selectiva.

Es necesario un **esfuerzo muy importante en educación ambiental** para que el cambio de modelo se implante bien.

Hay que tener en cuenta que un cambio de modelo implica un **aumento en el trabajo de los técnicos municipales**. En ocasiones se invierte mucho en tecnología y poco en personal de **implantación y control**.

El sistema **genera muchos datos que después son difíciles de procesar**. Se comenta la necesidad de acotar los datos que generan los sistemas informáticos de control. Poder pedir a las empresas que suministran la tecnología los datos necesarios para no tener que analizar con hojas de cálculo miles de datos para obtener los resultados necesarios para el buen funcionamiento del sistema. Dado que la aplicación de estos sistemas es muy reciente se hace difícil acotar los datos necesarios. Hay que tener en cuenta, aparte, los costes de mantenimiento de los programas, apuntando la necesidad de poder disponer de un programa que permita controlar tanto la recogida de residuos como la limpieza viaria.

Dado que en un plazo corto habrá que implantar el pago por generación de la tasa de residuos, se está **analizando cómo se puede repercutir la participación de la ciudadanía en la apertura de los contenedores a la tasa**. Para detectar el uso real de las viviendas se está utilizando el consumo de agua. **Es necesario un año para ir analizando los datos y afinar los parámetros que se utilizarán para el pago por generación**. Imprescindible que se tenga garantía de la robustez de los datos.

A quien no tiene un uso de los contenedores como sería esperable, se le ha enviado carta pidiendo explicaciones.

Uno de los municipios está valorando utilizar pegatinas con códigos de barras o QR para poner en las bolsas de los residuos. Así se puede controlar qué depositan los usuarios en el contenedor cerrado. Las inspecciones se harían descargando el contenido del contenedor y comparando los datos de apertura de los contenedores y los códigos de las bolsas.

Se propone reforzar en positivo a quien haga un buen uso del sistema de contenedores cerrados, por ejemplo, sorteando premios entre quienes tienen una correcta participación o con bonificaciones muy elevadas.

Es necesario prever visitas a **grandes generadores** para gestionar una **recogida específica** de sus residuos y evitar que colapsen los contenedores.

En el caso de los **establecimientos comerciales que no hagan bien la recogida** de residuos es importante **primero realizar avisos** oficiales desde el Ayuntamiento. Luego es importante tener a la policía local y los servicios jurídicos listos para poder generar sanciones. Preparar un **dosier para cada caso** con información de los días que se les ha visitado, avisos que se les ha hecho llegar... Los **servicios de inspección levantan acta** y los servicios técnicos del Ayuntamiento proponen la **sanción atendiendo al ordenanza municipal** vigente.

## Cuestiones sobre LA RECOGIDA DE RESTOS VEGETALES, ROPA, REUTILIZACION DE MUEBLES...

**¿Qué modelos de recogida de restos vegetales se están utilizando?**

**¿Qué modelos de recogida de voluminosos funcionan mejor: recogida concertada en la calle, en el vestíbulo, empresa de reinserción...?**

**¿Cómo se puede sacar a concurso la recogida de ropa?**

La recogida de restos vegetales es muy diversa en función del municipio: recogida en pilas (para ramas y recogido con pulpo), bolsas de plástico (ahora se quiere ir reduciendo el uso de plástico), sacas reutilizables, en contenedores (no va demasiado bien para recogida de ramas)... En los municipios que generan poca, piden que lo corten y lo depositen en el contenedor de la fracción orgánica (no cuenta como impropio). Normalmente la recogida es por sectores y días concretos de la semana y/o con llamada previa.

Por lo general **cuesta mucho que los ciudadanos concierten día y hora de recogida de los residuos voluminosos**, y el servicio de limpieza viaria acaba recogiendo muchos de la calle que se han dejado sin concertar la recogida. La recuperación de los voluminosos recogidos se considera muy importante.

Uno de los municipios realiza la recogida de voluminosos con una **empresa de reinserción**, y se trata de una **recogida concertada dentro de la vivienda**. Se está recogiendo en este sistema más del 60% de los voluminosos que se generan. La empresa hace la recogida y **recupera lo que se puede aprovechar**, y el resto se deposita en el punto limpio. Se plantea la necesidad de **poner límites en la recogida**, para que los trabajadores no se vean obligados a despejar pisos enteros.

En otro municipio la recogida de voluminosos se realiza por barrios. **Cada barrio tiene un día asignado**, y aunque por lo general se recogen voluminosos en todo el municipio, han detectado que en el barrio que le toca la recogida hay más cantidad.

En un plazo breve la **recogida de textil no se podrá realizar vía convenio** como actualmente, sino que deberá ser vía contrato donde el 50% deberá ser de inserción laboral. Se plantea si se podrá llegar a realizar un **concurso a coste cero** para la recogida de residuo textil. Entonces habría que valorar las mejoras: campañas de comunicación, número de bonos sociales por ropa reutilizable para servicios sociales...

Si es necesario recoger **toda la ropa** (también la que no está en buen estado) a las entidades ya **no les saldrá rentable** la recogida.

## Cuestiones sobre RECOGIDA EN LA INDUSTRIA Y A LOS GRANDES PRODUCTORES

**¿Cómo se está gestionando la recogida de residuos en la industria?**

**¿Cómo se pueden gestionar los residuos de las fruterías?**

**A partir de una cierta cantidad de residuos generados**, aunque el material sea correcto, **no debería considerarse asimilable a doméstico**. Hay municipios que tienen sistema de pesaje de contenedores y que hacen **pagar a la industria si pasan de unos mínimos**. Si hacen gestión propia de los residuos deben justificarlo en el Ayuntamiento cada año.

Las fruterías generan una gran cantidad de cajas de cartón, así como cajas de plástico duro y de madera. Algunos municipios recogen estos residuos de forma diferenciada, pero dentro del circuito de recogida de los residuos comerciales. En algún caso las cajas de porexpan, las de madera pequeñas (como las cajas de fresas) y las de plástico las recogen en la fracción envases.

## Cuestiones sobre LA IMPLANTACION DE PAGO POR GENERACION A LA TASA DE RESIDUOS

**¿Cómo se incorporan los puntos limpios y las áreas de emergencia al pago por generación?**

**¿Son fiables los datos que se obtienen con cubos y contenedores con sistemas de identificación de usuario de cara al pago por generación?**

**¿Cómo conseguir que el padrón de habitantes y comercios sea robusto y fiable para la implantación del pago por generación?**

**¿Qué concepto es mejor utilizar a la hora de calcular la nueva tasa?**

Hay **mucha diversidad de la gestión de entradas** de residuos en los diferentes puntos limpios. Hay municipios que tienen límites a las cantidades/volúmenes entrados, otros tienen ordenanzas que regulan el pago según las cantidades entradas, algunos a partir de una cantidad máxima gratuita, algunos sólo pagan por todo lo que entran los comercios...

El reto es disponer de **básculas grandes y pequeñas** que permitan pesar los residuos aportados (según su magnitud) sin que se produzcan **colas entre los usuarios**.

En las **áreas de emergencia** en la recogida puerta a puerta se puede controlar quien entra (si el acceso es restringido con control de usuario) pero para **controlar qué aportan** habría que cerrar también los contenedores.

En referencia a la fiabilidad de los datos se observa que en general es difícil que las empresas que hacen la recogida entiendan que **es básico realizar todas las lecturas de los cubos/contenedores**. Si no estaba en el contrato inicial les implica un incremento de tiempo. Parece que la falta de lecturas en la recogida tiene su origen más en los trabajadores y no tanto en la tecnología.

Es necesario que las **muñequeras tengan autonomía para toda la jornada laboral** y en los pliegos debe especificarse que las empresas deben tener muñequeras de repuesto en caso de que dejen de funcionar.

De forma general, los **cubos con control de usuario se asocian a las viviendas**. Si se asocian a personas y existe un cambio de residencia puede haber problemas en el pago por generación de inquilinos ya que quien paga la tasa de residuos es el propietario del inmueble.

Se reflexiona sobre si suministrar cubos o tarjetas de apertura de contenedores a **personas que ocupan una vivienda** puede traer problemas legales. Por lo general todos los municipios **les facilitan el material para que puedan reciclar** correctamente.

Desde los servicios de **Medio Ambiente de Diputación de Barcelona y la Agencia de Residuos se está trabajando con el Organismo de Gestión Tributaria** para definir los datos que deberían facilitar los Ayuntamientos para poder realizar el **pago por generación**. En 2023 deberían estar listos algunos **modelos** de pago por generación. Es necesario modificar el sistema informático del organismo.

Para conseguir que el padrón de domicilios sea robusto **se recomienda utilizar la referencia catastral** del inmueble.

En el caso del **padrón comercial**, se constata que **es difícil que esté correctamente actualizado**. Existe un municipio en el que es la propia técnica de medio ambiente quien actualiza el padrón en una hoja de cálculo. Se comenta que esta tarea debería realizarse desde actividades o tesorería.

En algunos municipios se constata que existen **establecimientos comerciales que no constan en el padrón** de residuos.

Algunos municipios **tienen en cuenta el consumo de agua** para detectar si existen actividades en un inmueble y proceder a cobrar la tasa de residuos.

Los municipios se plantean cuál es el **mejor concepto para utilizar a la hora de calcular la nueva tasa**. Para los ciudadanos, quienes dispondrán de **contenedores cerrados** plantean calcularla **en función del número de aperturas**. Para los **comercios**, se plantea calcularla en función del **volumen de los contenedores** o cubos facilitados y del **número de levantadas**.

## Cuestiones sobre CANALES DE COMUNICACION BIDIRECCIONALES CIUDADANIA - ADMINISTRACIÓN

### ¿Cómo se están gestionando los canales de comunicación bidireccionales entre ciudadanía y administración?

Hay un municipio que tiene un **canal de WhatsApp para temas de limpieza viaria** y le está dando muy buenos resultados. La **ciudadanía está muy contenta** y **las incidencias se solucionan muy rápidamente**. El canal lo atiende la persona encargada del servicio en horario laboral. Tiene unas cuantas respuestas tipo. La empresa presenta un informe mensual de las peticiones atendidas y respuestas.

Otros entes locales cuentan con más canales de recepción de peticiones de la ciudadanía y se recepcionan en el Ayuntamiento, donde hay personas, generalmente de la **oficina de atención a la ciudadanía**, que lo **derivan al servicio que corresponde**.

Hay municipios que tienen una **aplicación específica con formularios cerrados** que permiten elegir entre varias opciones y colgar fotografías.

La ciudadanía también utiliza **directamente las redes sociales de los representantes políticos** (twitter, instagram...).

Se observa que para dar respuesta a los canales bidireccionales **es necesario dotar de recursos técnicos a los Ayuntamientos**.

Interesante tener **una aplicación ciudadana** en la que puedan **consultar su participación** en recogidas puerta a puerta o contenedores con control de acceso.

Se constata que las **aplicaciones bidireccionales todavía no están bien desarrolladas** para que puedan tener un buen rendimiento en cuanto a la comunicación entre la ciudadanía y los entes locales. Es difícil hacer llegar informaciones específicas a un grupo de viviendas (p.e.: las que hacen un uso muy bajo de los cubos selectivos...).

Se plantea **cómo afectan las peticiones** de la ciudadanía que entran a través de estos canales **a la planificación de los servicios**. Más facilidad de comunicación significa necesariamente mejor servicio.

## Cuestiones sobre LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS

**¿Los contratos de los servicios de recogida de residuos y de limpieza viaria es mejor sacarlos juntos o separados?**

**¿Cómo se puede monitorizar de forma fácil el correcto cumplimiento de los servicios contratados?**

En caso de que los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria se contraten de forma separada siempre hay problemas de dónde está **el límite en la responsabilidad de cada servicio**: por ejemplo quién debe recoger una bolsa de residuos en el suelo... Si se debe hacer **por separado se necesitan pliegos muy bien definidos** y lo ideal es que haya un buen entendimiento entre los encargados de ambos servicios.

Para monitorizar el correcto cumplimiento de los servicios contratados de recogida de residuos y limpieza viaria es necesario tener los **contenedores con chips**, los **camiones con GPS** y **sensores para el barrido manual**, sea en el carrito o en la escoba o bien tener acceso al móvil de los operarios (y que se pueda volcar la información en el programa). Con esta tecnología, y teniendo las rutas teóricas para cada servicio, se pueden **programar alarmas** si una **ruta real difiere** un determinado porcentaje respecto a la teórica, si un **contenedor no se vacía** en determinadas horas, ...

Con estos sistemas puede procederse a la **facturación por servicios prestados**.

Es necesario tener **inspectores** que nos hagan el seguimiento y también es interesante que haya **controles externos**.

## Cuestiones sobre MAQUINARIA

**¿Alguien sabe alguna máquina expendedora de bolsas compostables que funcione correctamente?**

**¿Se dispone de vehículos eléctricos, híbridos o con gas en la flota de recogida de residuos o en la de limpieza viaria?**

**Se desconoce** si existe alguna máquina expendedora de bolsas compostables en el mercado que funcione correctamente. Las experiencias son que, pasados pocos años, dejan de funcionar correctamente.

La mayoría de los municipios dan o facilitan a buen precio las bolsas desde la **oficina del reciclaje**. De esta forma la persona que está al cargo sigue trabajando de sensibilización.

Con el fin de ambientalizar la flota, se plantea si los municipios disponen de vehículos eléctricos, híbridos o con gas. En el Área Metropolitana se dispone de **vehículos de GLP** porque existe la planta de gas licuado, pero para el resto de los municipios es más complicado. Algunos municipios disponen de **vehículos pequeños eléctricos para la limpieza viaria**, pero en el caso de la recogida de residuos se plantea la problemática de que **los camiones eléctricos son muy caros**, que no se dispone de una red de cargadores adecuada y que **hacen falta 2 camiones para cubrir toda la ruta**.

## Cuestiones sobre LAS CAMPANAS DE COMUNICACIÓN

### ¿Cómo hacer campañas efectivas para la recogida selectiva?

Se comenta que es oportuno **asociar las campañas a otros eventos** donde se prevé una asistencia importante de personas: mercados...

También se propone que en lugar de montar una parada se hagan **puntos de información móviles**.

Entrega de material para ayudar a reciclar, compost... Hacer un registro de quién tiene el material para que llegue para todos.

**Implicar en las campañas a los centros educativos**, ya sea haciendo uso del servicio comunitario obligatorio que deben hacer los alumnos de los institutos de enseñanza reglada o bien distribuir materiales a todo el alumnado de los centros educativos. De esta forma se llega a muchas familias.

En uno de los municipios se planteó una campaña a nivel de barrios en la que se explicaba a los ciudadanos cuál sería el **ahorro si se mejoraba el reciclaje** y se les pedía en qué zonas del barrio les gustaría que se invirtiera el ahorro: en mejoras en las zonas verdes, en los parques infantiles..., pero la campaña no logró los resultados que se esperaban.

## Cuestiones sobre LIMPIEZA DE EXCREMENTOS DE PAJAROS

### ¿Qué efectivos se utilizan para la limpieza de los excrementos de pájaros?

Se constata que hay determinadas especies de aves que se han adaptado a vivir en las ciudades como por ejemplo las palomas torcaces. También hay muchas palomas, estorninos, ...

El **problema de las heces de los pájaros viene agravado por dos factores**: en primer lugar que tengan **arbolado que genere frutos comestibles** y en segundo lugar por la **falta de lluvias**. También es importante **que la ciudadanía no los alimente**. A largo plazo se puede actuar sobre el tipo de árbol que se planta en el municipio.

Hay municipios que realizan intervenciones de asesoramiento en fincas privadas para reducir los espacios de nidificación de palomas. También se realizan actuaciones directamente en edificios públicos.

Se constata también el problema de los **nidos de cotorras** que pueden llegar a ser muy grandes y provocar graves **accidentes** si caen.

## Cuestiones sobre GESTIÓN DE LAS HIERBAS DE LA VIA I DE LOS ALCORQUES

### ¿Qué métodos se utilizan para la gestión de las hierbas en la vía y en los alcorques?

Se plantea cuál es el mejor método para la gestión de las hierbas que salen en la vía y para la limpieza de los alcorques. La mayoría de los municipios lo hacen con **brigadas con desbrozadora**, puesto que utilizar productos acaba saliendo muy caro.

En alguno de los municipios se ha intentado **ambientalizar los alcorques**, dejando que las plantas crezcan, pero se encuentran que la **suciedad queda dentro de las plantas** y el efecto es justo lo contrario de lo que se pretendía, generando quejas de los ciudadanos por dejadez, falta de mantenimiento...

Se comenta que el mantenimiento de los alcorques es **tarea de verde urbano**, pero al final las quejas ciudadanas acaban llegando a limpieza viaria.

## Cuestiones sobre PAPELERAS

**¿Las papeleras multifracción están dando buenos resultados?**

**¿Se pueden eliminar las bolsas de las papeleras?**

La mayoría de los municipios disponen todavía de papeleras para la recogida de todos los residuos juntos, pero en algunos casos se han encontrado que los ciudadanos plantean que si en los contenedores se hace recogida selectiva, como puede ser que en las papeleras vayan todos los residuos juntos.

En algún caso se han intentado utilizar **papeleras multifracción**, pero el modelo utilizado dispone de **agujeros muy pequeños que dificultan sacar los residuos**, y deben acabarse vaciando las papeleras a mano. También comentan que al final los ciudadanos terminan mezclando los residuos igualmente.

Se plantea la necesidad de utilizar una bolsa en las papeleras, sobre todo en el caso de las multifracción, puesto que las **bolsas suponen un coste importante para el servicio**.

En algunos municipios **el contenido de las papeleras se recoge como si fuera fracción envases**, independientemente de lo que haya dentro, ya que al realizar caracterizaciones han comprobado que la mayor parte de los residuos son envases.

## Cuestiones sobre LIMPIEZA VIARIA Y USO DE AGUA

**¿Qué consecuencias puede tener sobre la limpieza viaria con agua el decreto de sequía?**

En un contexto de sequía, la aplicación del **decreto de sequía afectará especialmente a los municipios que no disponen de recursos freáticos**, ya que el **control de la legionela** limita las características del agua que pueden utilizar.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# GESTIÓN SOSTENIBLE DEL VERDE URBANO 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN SOSTENIBLE DEL VERDE URBANO 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

3. CONCLUSIONES

4. RESULTADOS DEL TALLER DE MEJORA, RELATORIA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

## 1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presentan las conclusiones de la décima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano, correspondiente a datos del año 2021.

El presente informe consta de los siguientes apartados:

- En primer lugar, se muestran los principales indicadores de participación y caracterización de los municipios participantes en el año 2022, analizando los datos del año 2021.
- Después, se presenta un análisis global de los indicadores del servicio de gestión sostenible del verde urbano del año 2021, por cada una de las dimensiones que estructuran los círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona (encargo político y estratégico; usuario y cliente; valores organizativos y recursos humanos; economía).
- Se han introducido las referencias y comparativas con los indicadores transversales, permitiendo comparar estos servicios con el resto de los servicios analizados en los círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona.
- Por último, se presentan las conclusiones finales a modo de resumen del análisis de los indicadores.

La Guía de interpretación de los indicadores define todas las variables y el método de cálculo de todos ellos, con el fin de establecer la metodología de cálculo, garantizar la consistencia de los resultados y asegurar la homogeneidad de los datos, permitiendo compararlos.

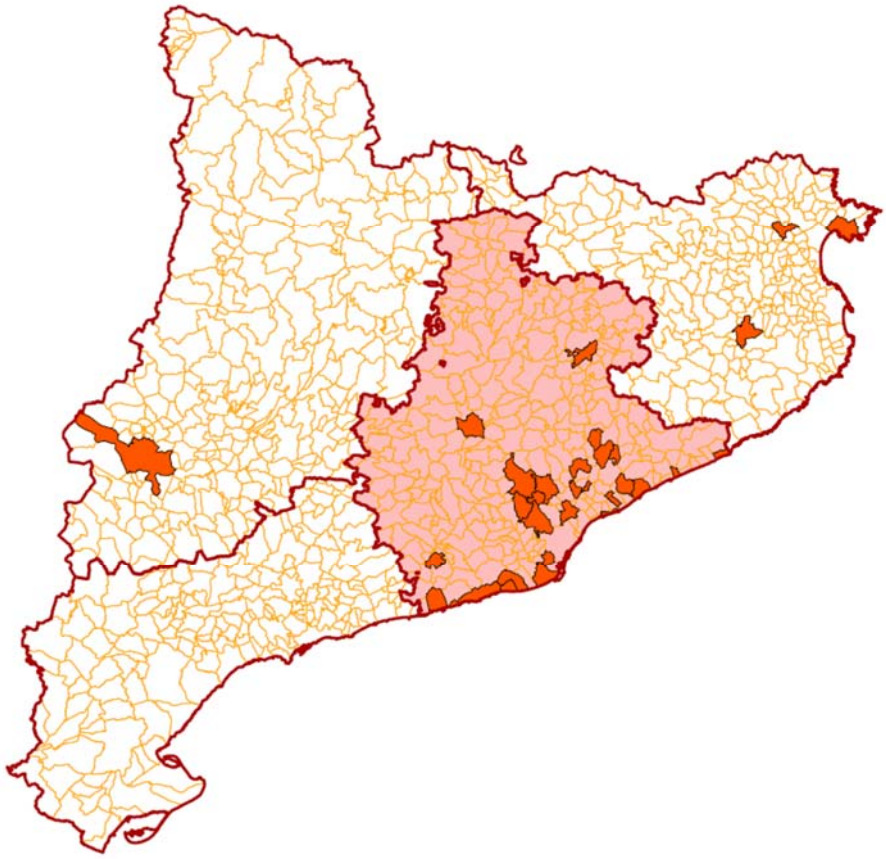
La gestión del verde urbano es un servicio público local (obligatorio en municipios de más de 5.000 habitantes) que tiene por objetivo conseguir un verde urbano de calidad: cercano, sostenible y en las condiciones funcionales, ambientales y paisajísticas adecuadas para el disfrute de la ciudadanía.

En la presente edición del Círculo, han participado un total de 32 municipios, todos de la provincia de Barcelona exceptuando los municipios de Figueres, Girona, Lleida y Roses. Así, se consolida e incluso se incrementa el número de participantes con la incorporación de nuevos municipios: la Garriga, Lleida, Montmeló, Sant Quirze del Vallès, Sitges y Terrassa.

Figura 1. Número de municipios participantes por años (2012-2021)

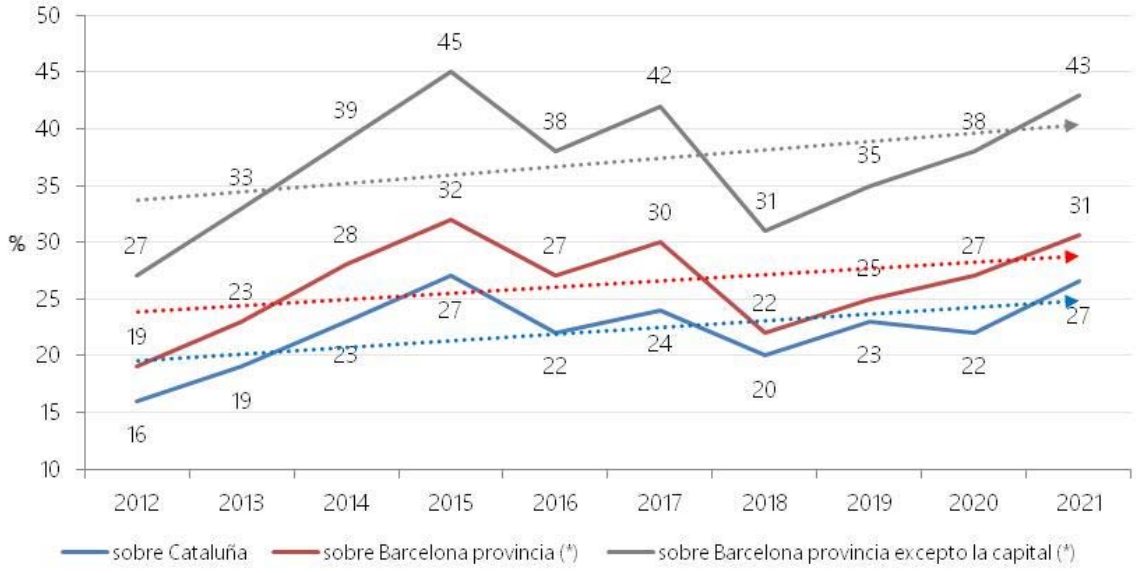


Figura 2. Localización territorial de los municipios participantes este año



La evolución de la participación de los municipios, respecto a la población representada, se muestra en el siguiente gráfico, dónde se observa una tendencia al alza.

Figura 3. Evolución de la población representada por los municipios participantes en el Círculo (2012-2021)




(*) Se han extraído del cómputo los municipios de fuera de la provincia de Barcelona

El análisis de los indicadores se hizo de manera global para todos los municipios, pero también por tramo poblacional, es decir por número de habitantes. Así pues, se agruparon por un lado los municipios cualificados como medianos, que tienen aproximadamente entre 10.000 y 50.000 habitantes (grupo +10), y por otro, los grandes municipios, con más de 50.000 habitantes (grupo +50).

Tabla 1. Población de los municipios participantes en el Círculo

| municipio participante | población 2021 | grupo de municipios |
|---|---|---|
| Argentona | 12.629 | +10 |
| Canet de Mar | 14.810 | +10 |
| Cardedeu | 18.609 | +10 |
| Castelldefels | 67.226 | +50 |
| Figueres | 47.043 | +10 |
| Franqueses del Vallès (Les) | 20.351 | +10 |
| Garriga (La) | 16.733 | +10 |
| Gavà | 46.931 | +10 |
| Girona | 101.932 | +50 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 269.382 | +50 |
| Lleida | 140.080 | +50 |
| Lliçà d'Amunt | 15.673 | +10 |
| Malgrat de Mar | 18.950 | +10 |
| Manresa | 78.192 | +50 |
| Masnou (El) | 23.831 | +10 |
| Mataró | 129.120 | +50 |
| Mollet del Vallès | 51.151 | +50 |
| Montcada i Reixac | 36.794 | +10 |
| Montmeló | 8.798 | +10 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 | +50 |
| Premià de Mar | 28.523 | +10 |
| Roses | 19.921 | +10 |
| Rubí | 78.549 | +50 |
| Sabadell | 216.204 | +50 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | +50 |
| Sant Quirze del Vallès | 20.156 | +10 |
| Sitges | 30.217 | +10 |
| Terrassa | 223.011 | +50 |
| Vic | 47.319 | +10 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | +10 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 | +50 |
| Vilassar de Dalt | 9.075 | +10 |
| total | 2.058.181 | |
| media 2020 | 64.318 | |
| media grupo +10 | 25.070 | |
| media grupo +50 | 121.681 | |

## 2. ANÁLISIS GLOBAL DE LOS INDICADORES

En el presente capítulo se presentan y analizan los resultados de los indicadores del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano (conjunto del arbolado viario y de los espacios verdes del municipio) por cada una de las dimensiones de estudio habituales de los círculos.

Los indicadores se estructuran siguiendo los ámbitos de trabajo del verde urbano: espacios verdes y arbolado viario, además de los indicadores del conjunto del verde urbano.

El ámbito de espacios verdes incluye parques, jardines, plazas ajardinadas y plazas arboladas, rotondas, medianas, márgenes, jardineras, parterres, islas de tránsito y espacios naturales integrados en el entramado urbano.

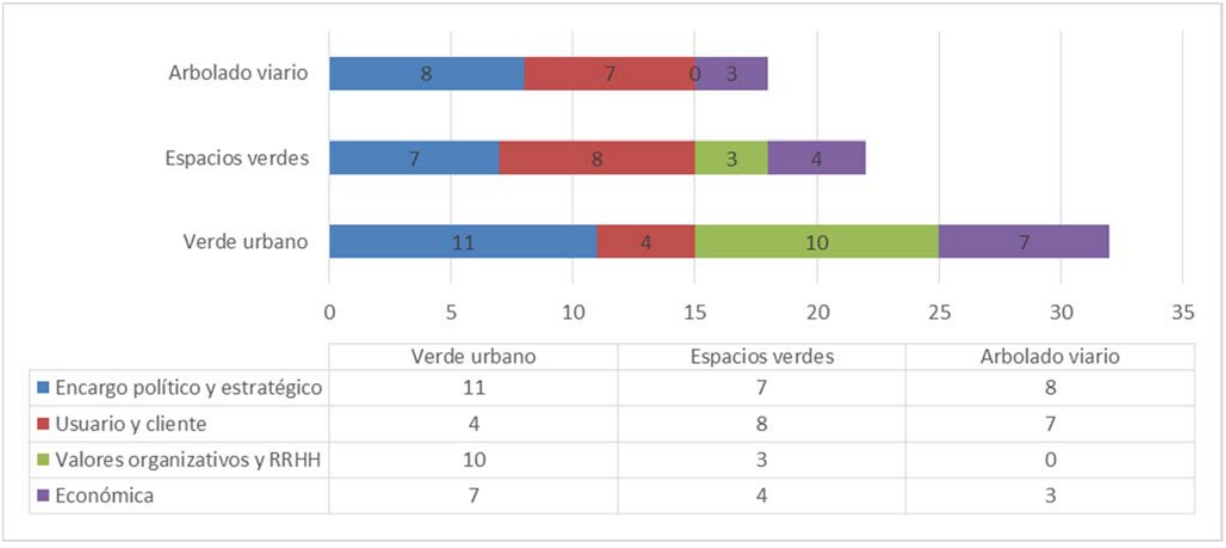
Se incluyen los parques metropolitanos urbanos, pero no los espacios naturales en suelo no urbano, como por ejemplo ramblas, zonas forestales, franjas de protección contra incendios, zonas agrícolas, playas y solares urbanizables, ni el interior de edificios o equipamientos.

Los espacios perinaturales también se estudian puntualmente, definidos como ámbito complementario de gestión del servicio, que incluye espacios de transición con el entorno, espacios vinculados a la red hidrográfica, espacios naturales en suelo urbano, espacios de playa con mantenimiento y solares urbanizados, normalmente sin uso directo de la población, y con función paisajística de encaje con el entorno natural o agrícola. Este ámbito no se computa en el cálculo de la mayoría de los indicadores de este Círculo de comparación.

El arbolado viario es el conjunto de arbolado situado en la vía pública, fuera de los espacios verdes.

Técnicos del servicio de verde urbano y también de otros departamentos y servicios municipales vinculados se han implicado en la recogida de datos.

Figura 4. Distribución de los indicadores por dimensiones




| | Verde urbano | Espacios verdes | Arbolado viario |
|---|---|---|---|
| Encargo político y estratégico | 11 | 7 | 8 |
| Usuario y cliente | 4 | 8 | 7 |
| Valores organizativos y RRHH | 10 | 3 | 0 |
| Económica | 7 | 4 | 3 |

## 2.1. Dimensión encargo político y estratégico

Los indicadores que forman parte de esta dimensión están relacionados con la dotación de espacios verdes, la calidad del servicio, el uso eficiente del agua y la responsabilidad ambiental del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano.

Esta dimensión analiza la consecución de los siguientes objetivos:

- Oferta de verde urbano, espacios verdes y arbolado viario.
- Promoción de un uso eficiente del agua en el verde urbano y espacios verdes.
- Promoción de la responsabilidad ambiental en el verde urbano, los espacios verdes y arbolado viario.
- Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Disponer de un arbolado viario con pocos requerimientos de mantenimiento.

### *2.1.1. Oferta de verde urbano*

Son muchos los beneficios y servicios que una buena dotación de verde urbano aporta a la ciudadanía, entre otros el efecto refrescante que permite contrarrestar el fenómeno isla de calor en las zonas urbanas. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que la oferta de espacios verdes se sitúe entre los 10 y 15 $m^2$/hab.

En el cálculo de oferta de verde urbano se contabiliza la superficie equivalente, que incluye tanto la superficie de espacios verdes directamente disponible para los vecinos, como la superficie estimada correspondiente al arbolado viario. En el arbolado viario se contabilizan 16 $m^2$ equivalentes por cada árbol viario (considerando un ámbito de 4x4 metros por árbol, correspondientes a la estimación mediana de la proyección de la copa de los árboles de calle).

La media de la oferta de espacios verdes, de verde urbano equivalente y de arbolado en espacios verdes mantiene la tendencia ascendiente de los últimos años y se encuentra dentro de los parámetros recomendados por la OMS.

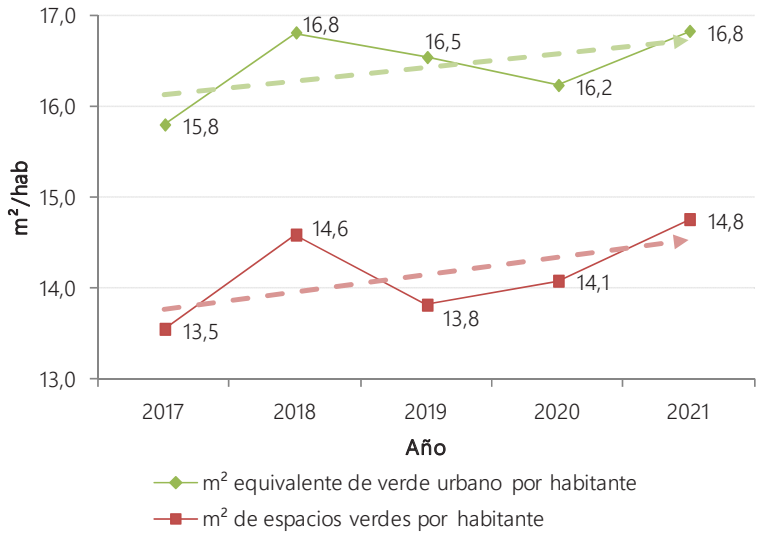
La dotación media de **verde urbano equivalente** disponible de los municipios del Círculo es de **16,8 $m^2$/hab**, aunque se observan grandes diferencias entre municipios.

En el caso concreto de la **dotación de espacios verdes** disponible, la media del Círculo es de **14,8 $m^2$/hab**. También en este caso se observa una gran diversidad, con valores por la parte alta que triplican e incluso – en algún caso – multiplican por seis los mínimos recomendados (60,6 $m^2$/hab.) o que no llegan a ellos.

Se observa una diferencia significativa según el tamaño de los municipios, de manera que la dotación es mucho más alta en los municipios medianos de entre 10.000 y 50.000 habitantes que en los grandes, de más de 50.000 habitantes: 23,3 frente a 14,9 $m^2$ equivalente/hab. de media respecto al verde urbano equivalente; 21,8 frente a 12,7 $m^2$/hab. de media en la oferta de espacios verdes.

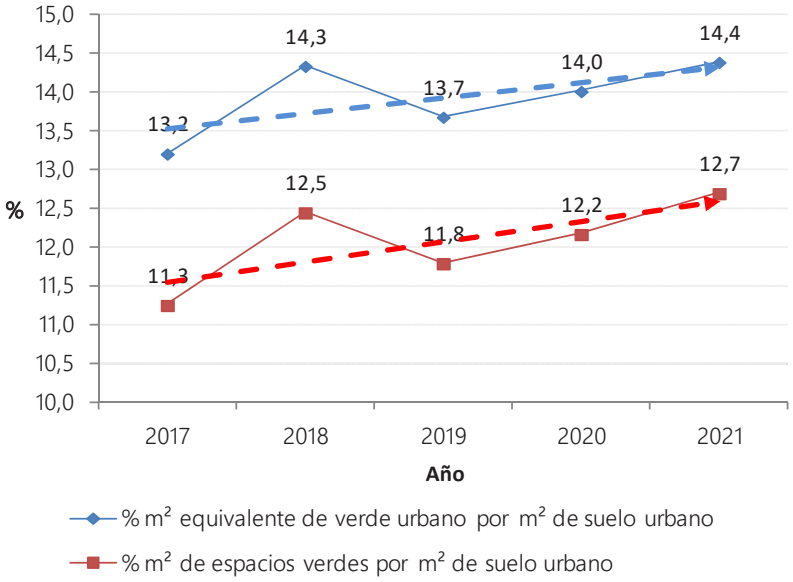
Aun teniendo en cuenta que la muestra de municipios analizados cambia de un año a otro – comportando ciertas fluctuaciones en el valor de algunos indicadores – la tendencia general en los últimos años es al aumento de la oferta tanto en espacios verdes como del verde urbano equivalente.

Figura 5. Oferta de verde urbano equivalente y espacio verde por habitante (2017-2021)




La media del **porcentaje de superficie ocupada por el verde urbano equivalente** sobre el total del suelo urbano es del **14,4%**, mientras que la de los **espacios verdes** es del **12,7%**. En los últimos años, se observa una tendencia al incremento de la oferta tanto del verde urbano equivalente como de espacios verdes.

Figura 6. Porcentaje de verde urbano y espacios verdes respecto del total de suelo urbano (2017-2021)

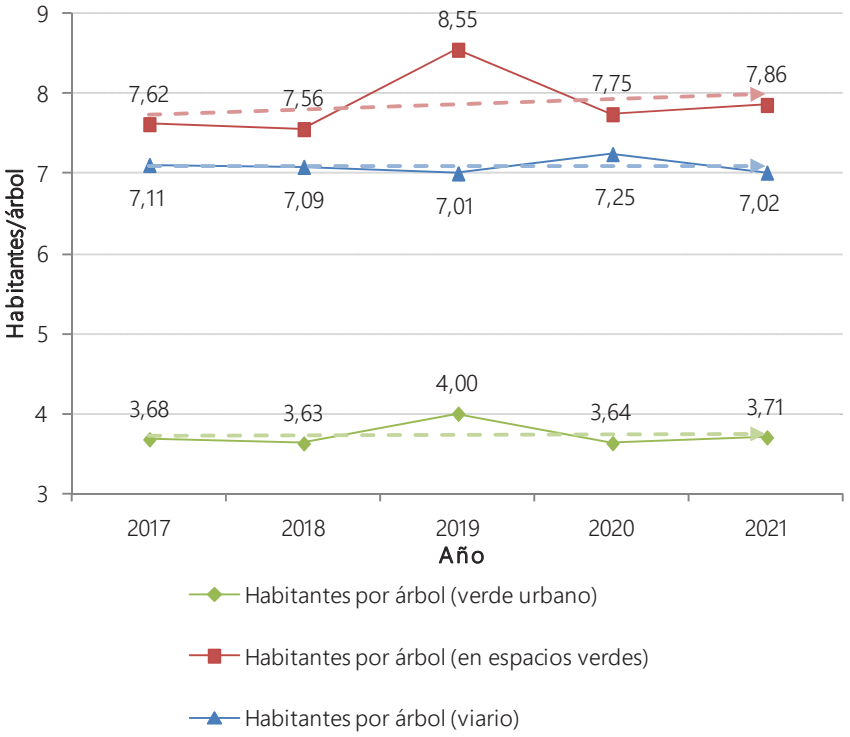



La media de **habitantes por árbol de verde urbano**, que engloba los de los espacios verdes y los del arbolado viario, es de casi **4 habitantes por árbol**: 3,71 en conjunto y 2,94 en el grupo de municipios medianos (entre 10.000 y 50.000 habitantes) y sube hasta el 4,02 en el grupo de municipios grandes (más de 50.000 habitantes). Analizando por separado los árboles de los espacios verdes y los árboles viarios, encontramos medias de casi 8 (7,86) habitantes por cada árbol en espacios verdes y de 7 (7,02) en el caso de arbolado viario.

El análisis según tramos poblacionales muestra diferencias significativas (casi un 50%), con un árbol de espacio verde por cada 5 habitantes en el grupo de entre 10.000 y 50.000 habitantes, y más de 9 en el grupo de más de 50.000 habitantes. Y con 6 habitantes por árbol viario en el grupo de municipios medianos y 7 en el grupo de municipios grandes.

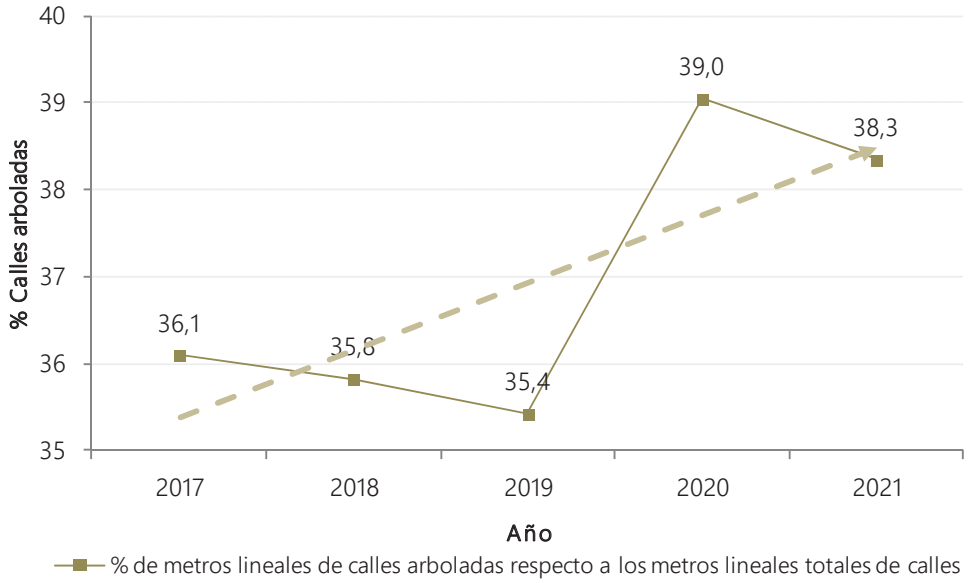
Se observa una cierta tendencia a incrementar la media de habitantes por árbol en espacios verdes mientras que la del arbolado viario se mantiene relativamente estable.

Figura 7. Oferta de arbolado (2017-2021)




En los municipios hay, de media, un **38,3%** de **calles arboladas respecto del total de calles** urbanas del municipio. Este valor ha oscilado en los últimos años, alrededor del 35%-40%, aunque se observan diferencias significativas si se analizan los municipios agrupados por tramos poblacionales, con porcentajes más bajos en el grupo de entre 10.000 y 50.000 habitantes (36,5%) que en el grupo de más de 50.000 habitantes (39,4%).

Figura 8. Porcentaje de calles arboladas (2017-2021)



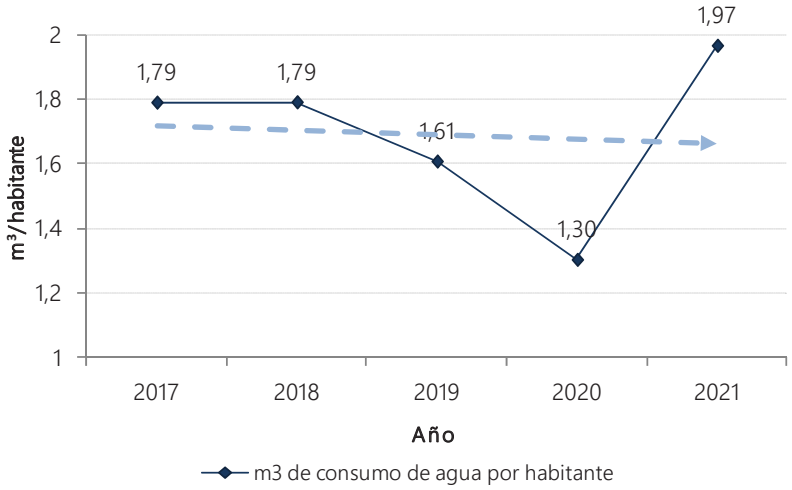

### *2.1.2.Promover un uso eficiente del agua*

El consumo de agua anual por habitante del verde urbano es de casi 2 $m^3$, más de un 50% más que el año anterior.

En los últimos años, se había observado una tendencia a la reducción del consumo de agua en el verde urbano, gracias por un lado al aumento de la sensibilización técnica y ciudadana y por otro, a mejores técnicas de gestión. Pero la media de **consumo de agua en el verde urbano** se ha incrementado el 2021 hasta **1,97 $m^3$ por habitante y año.**

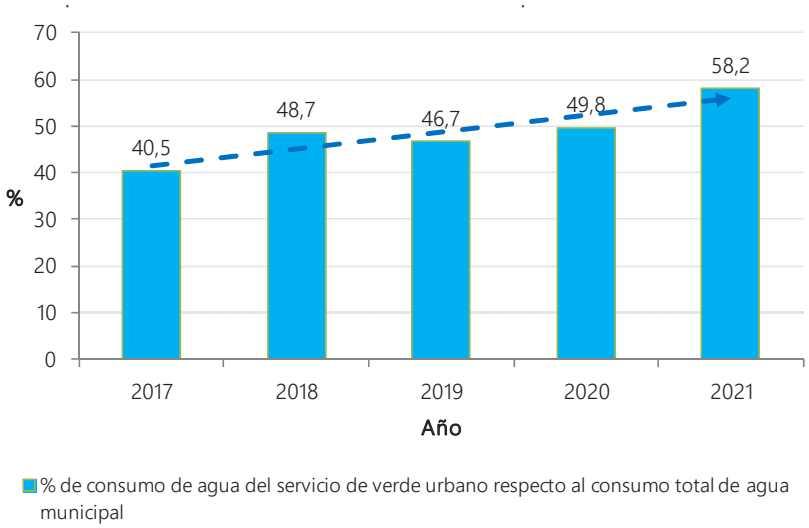
Después de unos años de pluviometría favorable, la primavera del 2021 inició un episodio de sequía en las comarcas litorales de Barcelona, que se fue expandiendo a lo largo de todo Catalunya y que se prolongó a lo largo del 2022. Esto ha incrementado notablemente la demanda de riego de los espacios verdes y el arbolado viario.

Figura 9. Consumo de agua por habitante y año (2017-2021)




Esta coyuntura se ha reflejado también en el porcentaje que supone el **consumo de agua en el verde urbano respecto al consumo total de los servicios municipales**, que ha sufrido un fuerte incremento en comparación a años anteriores, de manera que es ahora del **58,2%.**

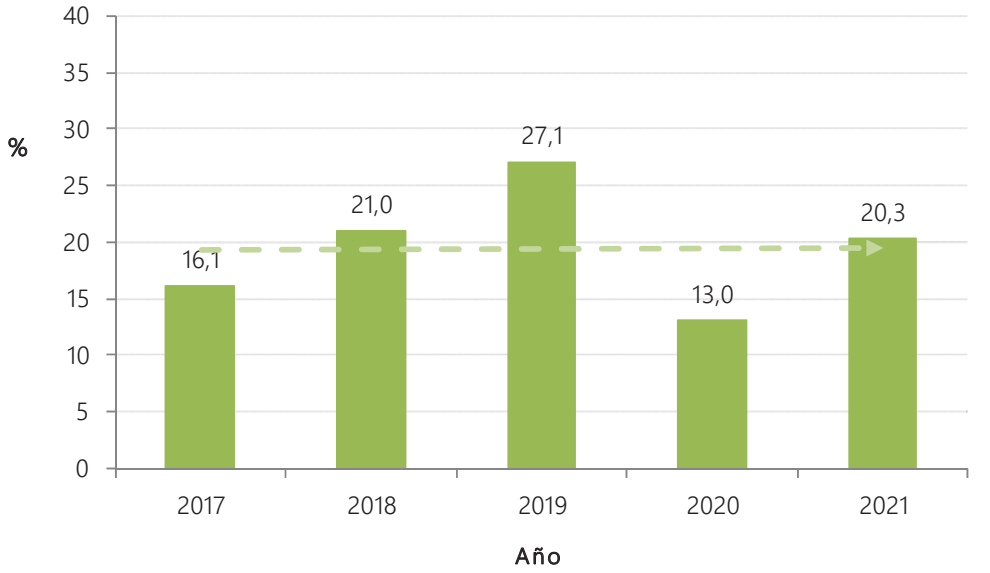
Figura 10. Consumo de agua en el verde urbano en relación con el consumo total municipal (2017-2021)




El indicador **% de consumo de agua no potable respecto al consumo total de agua del servicio de verde urbano (20,3%)** muestra también un repunte del consumo de agua de riego proveniente de otras fuentes de suministro diferentes al agua potable, como la proveniente de pozos, de aprovechamiento de aguas pluviales o agua depurada, que en el año 2020 había disminuido, debido sin duda a la buena pluviometría que había hecho requerir menos agua globalmente en los espacios verdes. La sequía persistente ha llevado a algunos municipios a recurrir a estos recursos alternativos al agua potable para cubrir todas las necesidades de riego.

El análisis del porcentaje de consumo de agua no potable del servicio de verde urbano muestra **diferencias importantes entre municipios**, con porcentajes que van entre un consumo nulo o de poco más de un 1%, hasta casi un 70% (69,9%) en algún caso. Si que se observa que hay una diferencia de casi cuatro veces más en el grupo de municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes respecto al grupo de municipios de más de 50.000 habitantes (6,8% en frente a 23,6%), lo que muestra una mejor capacidad de los municipios grandes en la explotación de estos recursos alternativos.

Figura 11. Porcentaje de consumo de agua no potable



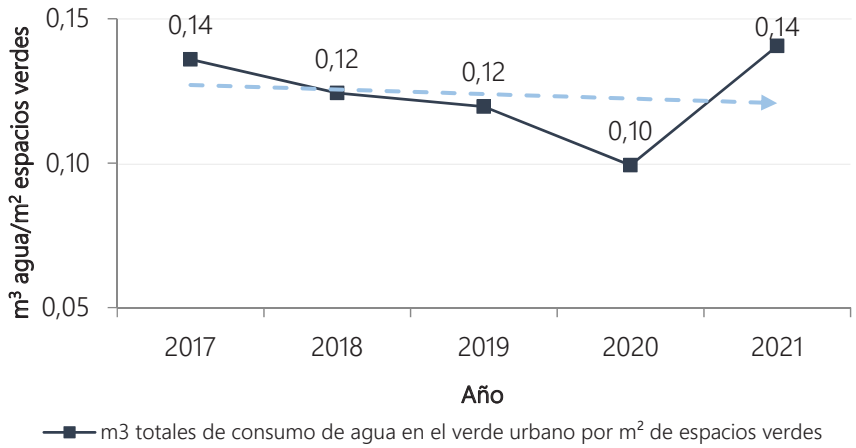

## El consumo de agua anual por m² de espacios verdes se ha incrementado más de un 40% respecto del 2020

La media del **volumen de agua que se gasta anualmente en el total de la superficie de los espacios verdes es de 0,141 m³** de agua por cada m² de espacios verdes, que es equivalente a 141 l/m² y año si se usan las unidades habituales de datos de pluviometría.

La tendencia a la baja en este indicador se ha invertido en relación con la de los últimos años, gracias a la aplicación de las diferentes estrategias de jardinería sostenible que usan en algunos municipios, como: la utilización mayoritaria de vegetación bien adaptada a las condiciones climáticas locales, la agrupación de plantas con requerimientos hídricos similares y la utilización de riego localizado en todos lados, entre otras estrategias. De nuevo, la fuerte sequía del año 2021 explica el incremento del consumo de agua de riego en espacios verdes.

El análisis por grupo de municipios según tramos poblacionales muestra diferencias significativas, con un consumo de agua de riego por superficie mucho más bajo en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes respecto de los de más de 50.000 habitantes (100 l/m² enfrente de 160 l/m²).

Figura 12. Consumo de agua en el verde urbano por m² de espacios verdes (2017-2021)



## Menos de un tercio de la superfície regada cuenta con gestión inteligente

La media del porcentaje de superficie de **espacios verdes que cuentan con gestión inteligente del riego** (gestión remota y centralizada) operativa durante el año de estudio respecto del total es del **28,8%.**

También en este caso se observan diferencia muy marcadas, con porcentajes que van des de municipios dónde aún no se han implantado estos sistemas de control, a municipios que tienen el 100% del riego con gestión inteligente.

## Los espacios verdes de los municipios son mayoritariamiente de superficies permeables

La media del porcentaje de **superficie permeable**, es decir la suma de los espacios plantados y con vegetación y de los ocupados por pavimento blando, es del **85,6%.**

La tendencia en los últimos años ha sido mantener estos porcentajes elevados.

En el marco de una reducción general de la pluviometría y de un incremento del riesgo de sequía general por el cambio climático, será indispensable continuar promoviendo un uso eficiente del agua: uso de fuentes alternativas al agua potable, gestión inteligente del riego, incremento de las superficies permeables, etc.

### *2.1.3. Promover la responsabilidad ambiental*

En la responsabilidad ambiental en el uso de fitosanitarios, en general se observa un incremento progresivo del porcentaje de **árboles sin ningún tratamiento activo**, que suponen un **85,4%**, lo cual indica que la mayoría de las plagas y enfermedades se resuelven de manera natural.

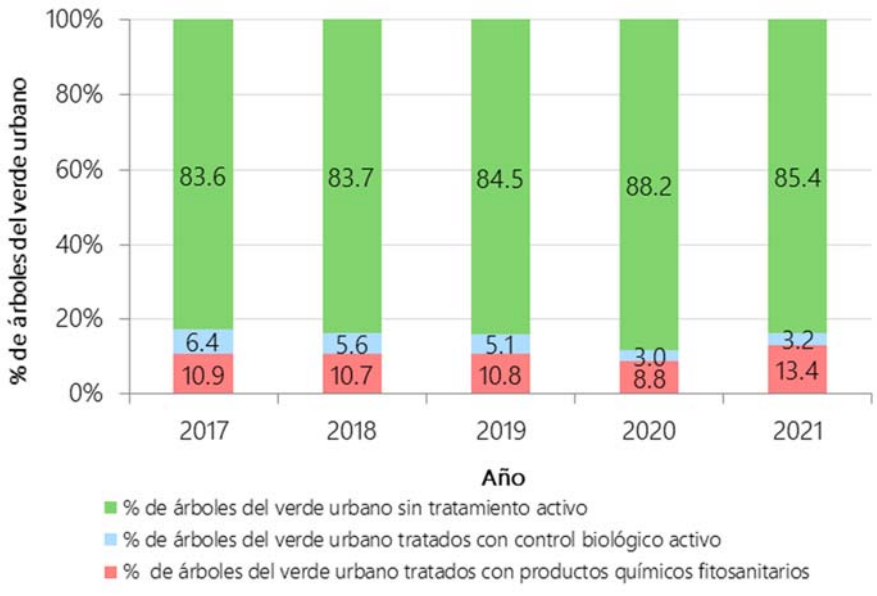
## El porcentaje de árboles tratados con productos químicos fitosanitarios ha aumentado respecto al año anterior

Sobre el arbolado que se trata con productos químicos fitosanitarios, sí bien la tendencia era a reducirse poco a poco, en 2021 ha habido un repunte en el porcentaje de árboles en que se han empleado estos productos (13,4% respecto un 8,8% el año anterior), que podría estar relacionado con que **las condiciones meteorológicas han favorecido alguna plagas y enfermedades.**

En este sentido, hay 8 municipios que muestran porcentajes elevados de árboles que han recibido tratamientos químicos, por encima del 20%.

En cambio, **se ha mantenido el porcentaje de árboles con control biológico activo (3,2%)**, más respetuoso con el entorno y la biodiversidad, demostrando así su eficacia y persistencia en el tiempo.

Figura 13. Distribución del % de tipos de tratamiento en los árboles del verde urbano en los municipios participantes (2017-2021)



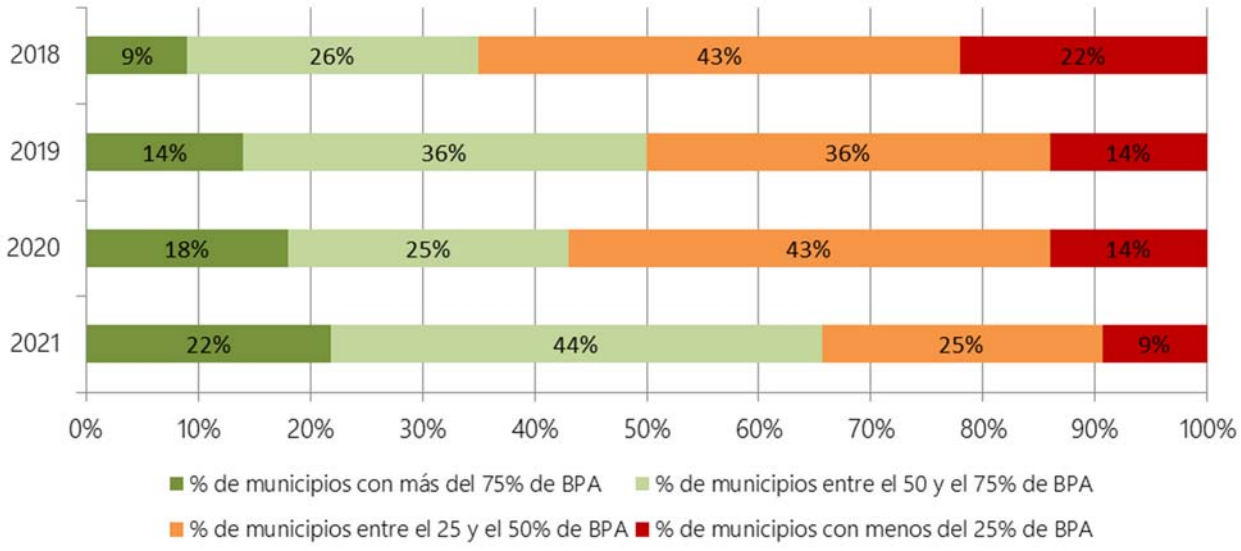
Vinculado con el objetivo de promover la responsabilidad ambiental en el verde urbano, desde hace algunos años se ha incorporado un listado de **buenas prácticas ambientales** que los municipios pueden haber aplicado en los espacios verdes durante el año. Los municipios han señalado cuales de ellas han seguido y se ha calculado el porcentaje de las que han sido aplicadas sobre el total propuesto.

El listado de buenas prácticas propuestas este año es el siguiente:

1. Siega diferenciada de prados urbanos, con fomento de la floración y el refugio de la fauna útil.
2. Incorporación de mulch (acolchado orgánico) al pie de las plantaciones arbustivas y del arbolado en espacios verdes.
3. Incorporación de mulch (acolchado orgánico) en los alcorques de los árboles viarios.
4. Plantaciones, siembras o selección de vegetación espontanea en los alcorques de los árboles viarios.
5. Nuevas plantaciones de especies herbáceas, arbustivas o de árboles con flor o frutos de interéspara insectos y pájaros.
6. Tareas de conversión de superficie de sablón a espacios con cubierta de hierba.
7. Conversión de céspedes C3 (continentales) a C4 (termófilos).
8. Conversión de setos arbustivos recortados a otras tipologías de vegetación sin tantos requerimientos de mantenimiento.
9. Publicaciones o comunicaciones divulgadoras de los valores naturales del verde urbano o de las tipologías de tareas de mantenimiento.
10. El municipio dispone de herramientas de planificación del verde urbano, como un Plan director del verde urbano, Plan de gestión del arbolado viario o Plan de poda.

Los municipios incorporan cada vez más buenas prácticas ambientales en su gestión, de manera que la media es del **59,7%** de prácticas aplicadas y son una amplia mayoría los que aplican más del 50% de las propuestas.

Figura 14. Evolución de aplicación de buenas prácticas ambientales en los municipios (2018-2021)



Entre las buenas prácticas más extendidas hay la incorporación de mulch en las plantaciones de los espacios verdes y el disponer de herramientas de planificación del verde urbano, seguidas de cerca por la siega diferenciada de prados urbanos y la generación de publicaciones divulgativas.

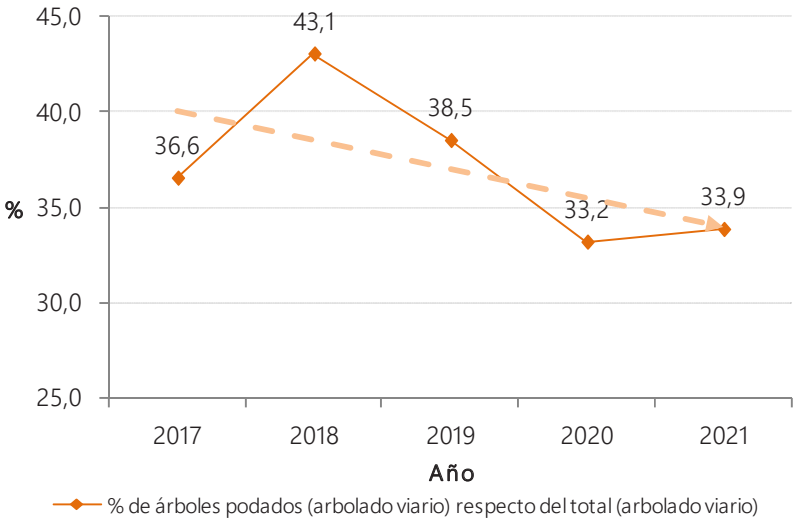
### *2.1.4. Disponer de arbolado con pocos requerimientos de mantenimiento*

Anualmente solo se poda una tercera parte de los árboles de las calles sobrepasan el 70% de los árboles.

Sobre los requerimientos de mantenimiento del arbolado viario, **la media de árboles podados es del 33,9%** y la tendencia en los últimos años es a disminuir.

Hay 7 municipios que, por diferentes razones, aún mantienen porcentajes elevados de poda (por encima del 50%), que en ningún caso

Figura 15. Porcentaje de árboles podados en el arbolado viario (2017-2021)



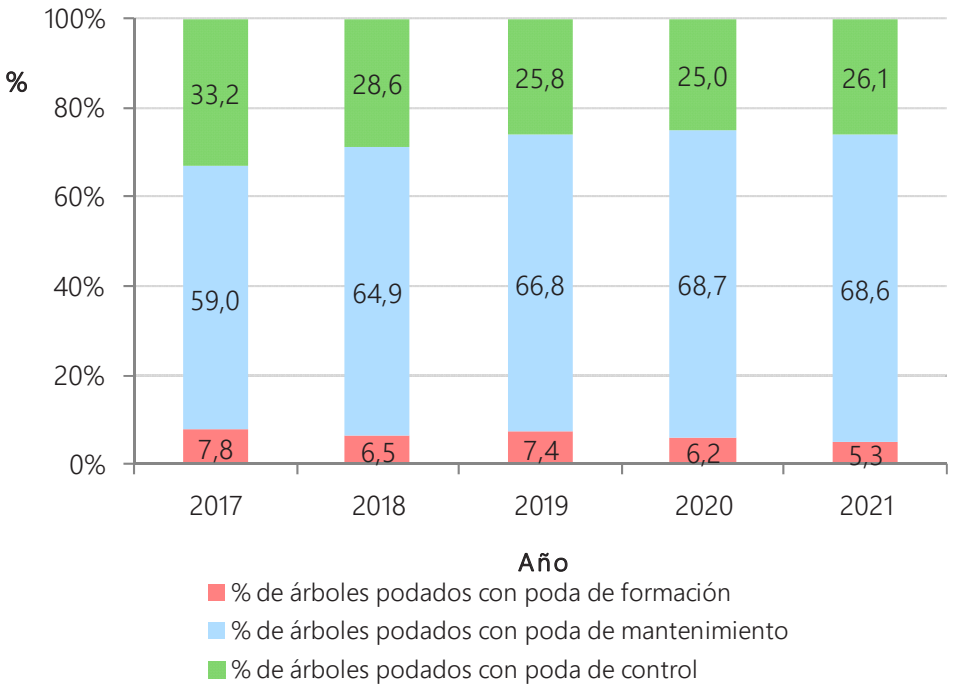

La multiplicidad de metodologías, nomenclaturas y casos concretos de cada municipio se han agrupado en tres tipologías de poda, definidas y agrupadas según la norma NTJ 14C Part 2: mantenimiento del arbolado: poda (Julio 1998):

- Poda de formación: poda hecha en los primeros estadios de crecimiento para dar una forma determinada. Incluye las podas de reformación de la estructura.
- Poda de mantenimiento: árboles equilibrados y estables podados por mantenimiento (limpieza o saneamiento). Incluye los árboles podados con poca elevación de copa, seguridad y las palmeras podadas.
- Poda de control: árboles podados con algún tipo de poda de control: brocada, reducción de copa, cabeza de gato, recorte o mantenimiento de formas arquitecturizadas.

Se observan un descenso progresivo del porcentaje de podas de control y un incremento de las podas de mantenimiento y podas en verde

La media del porcentaje de árboles sometidos a podas más agresivas, como las de control, que es del 26,1%, ha disminuido año tras año, mientras que **las podas de mantenimiento, más respetuosas con la biología y la estructura del árbol, han aumentado hasta el 68,6%.**

Figura 16. Porcentaje de árboles podado en el arbolado viario por tipologías de poda (2017-2021)




Se observa una gran diversidad entre los municipios: desde algunos (solo 3) dónde la mitad o más de los árboles son sometidos a podas de control, hasta otros donde ya no se hacen. Lo mismo sucede con la poda de mantenimiento, con municipios donde es el único sistema (o casi) que se usa a otros donde no es ni siquiera el mayoritario.

La poda en verde, que se emplea de media en el 24,6% de árboles podados, ha ido incrementando en los últimos años, aunque con grandes diferencias entre los grupos de municipios.

Figura 17. Porcentaje de poda en verde (2017-2021)

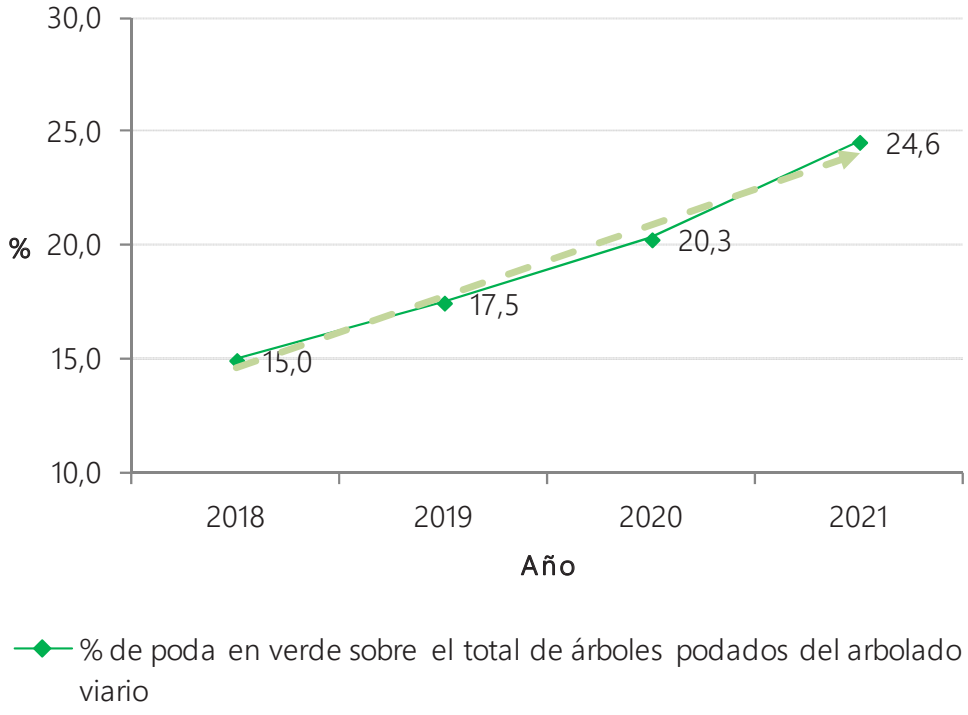
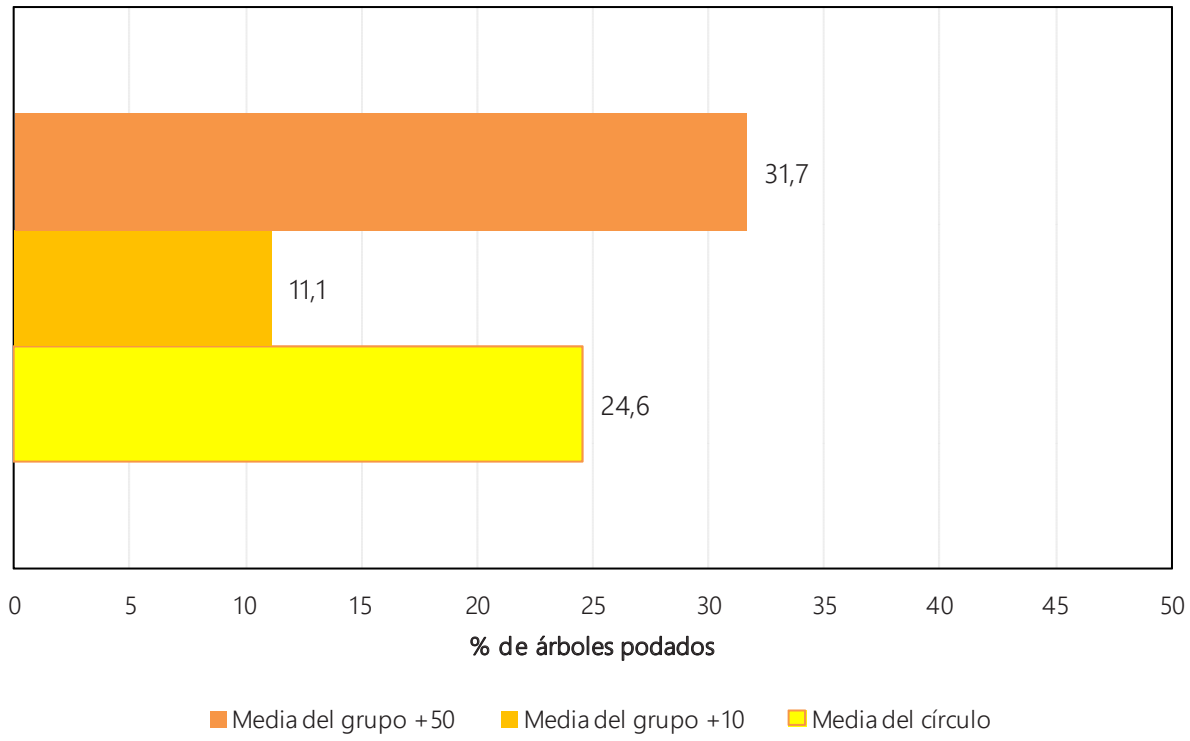



Figura 18. Análisis comparado del % de árboles viarios podados en verde (respecto el total de árboles podados) por grupos de municipios (2021)



La tendencia a reorientar las podas ayuda a mejorar la salud del árbol, aumentar su cobertura y favorece la biodiversidad faunística y la gestión de plagas y enfermedades, incrementando los beneficios que aportan a nuestras ciudades y mejorando su resiliencia en frente al cambio climático.

## 2.2. Dimensión usuario / cliente

Los indicadores que forman parte de esta dimensión nos permiten analizar la calidad del servicio desde la perspectiva de la ciudadanía, ya que están relacionados con el uso que dan al servicio los usuarios y clientes, y también su grado de satisfacción.

En esta dimensión se plantean los objetivos siguientes:

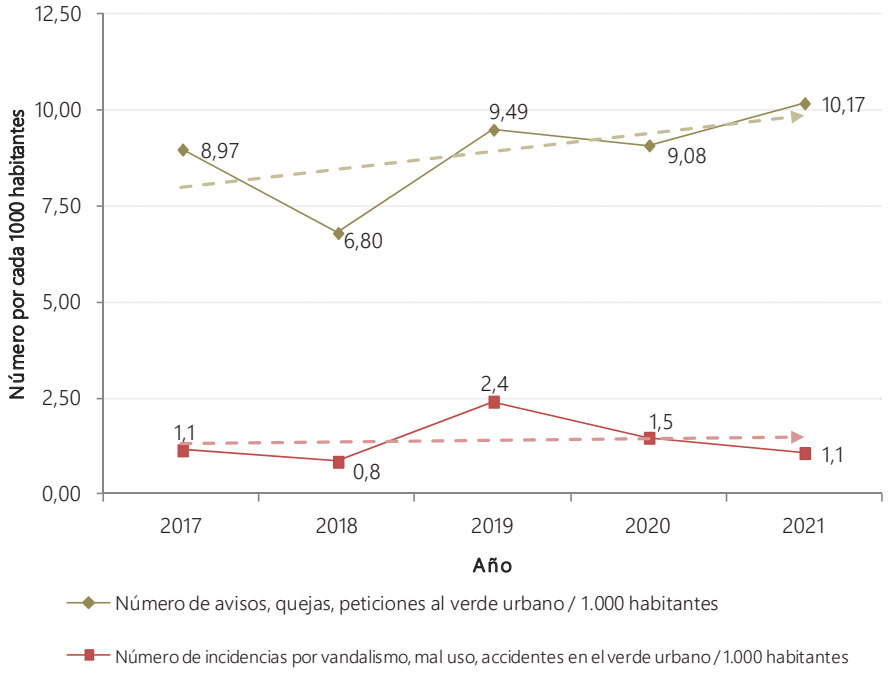
- Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Fomentar el civismo.
- Disponer de vegetación con pocos requerimientos de mantenimiento.
- Disponer de arbolado con pocos requerimientos de mantenimiento.
- Fomentar la biodiversidad en el verde urbano, los espacios verdes y el arbolado viario.

### *2.2.1. Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía*

Aunque el número de avisos, quejas y peticiones y las incidencias por incivismo se han incrementado en los últimos años, la resolución de las denuncias presenta una tendencia a la baja

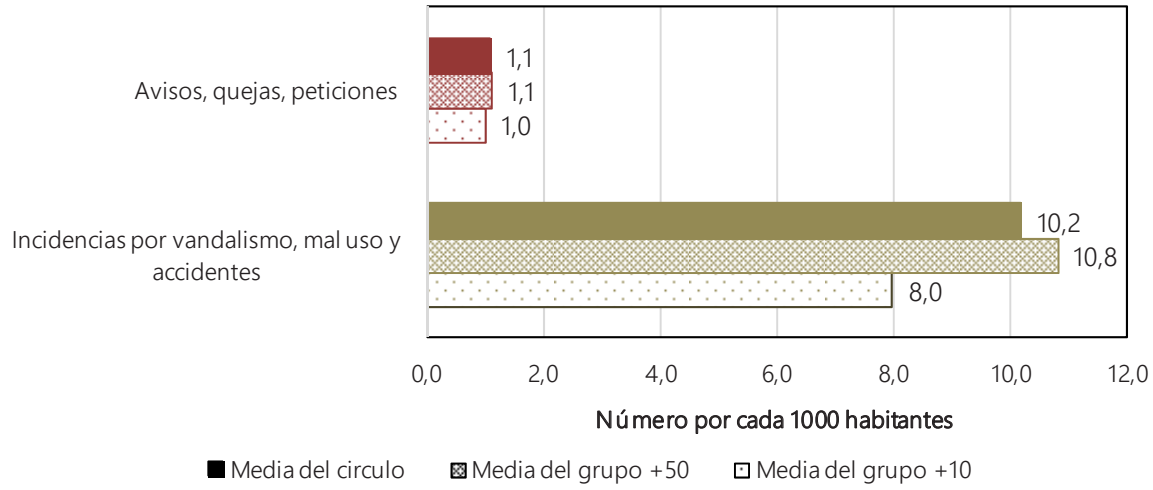
La media de **avisos, quejas y peticiones** han aumentado ligeramente en los últimos años, hasta llegar aproximadamente a **10 por cada 1000 habitantes.** El número de incidencias por comportamientos incívicos o accidentes se ha mantenido, aunque descendió ligeramente en 2020 y en 2021.

Figura 19. Evolución del número de quejas, avisos y peticiones, y del número de incidencias por vandalismo, mal uso y accidentes en el verde urbano por cada 1.000 habitantes (2017-2021)



En este caso, las diferencias entre municipios son claras, de manera que la media de las **incidencias por mal uso y vandalismo y accidentes**, como sobre todo la del número de avisos, quejas y peticiones recogidas por cada mil habitantes, son más bajas en el grupo de municipios de entre 10.000 y 50.0000 habitantes que en el de más de 50.000 habitantes.

Figura 20. Número de quejas, avisos y peticiones y del número de incidencias por vandalismo, mal uso y accidentes en el verde urbano por cada 1.000 habitantes por grupo de municipios (2021)




La tendencia de la media de resolución de las quejas, avisos, etc., ha sido de un cierto descenso en los últimos años, aunque los porcentajes siguen siendo elevados y son mejores en los municipios medianos (entre 10.000 y 50.0000 habitantes), con valores del 91,5%, que en el grupo de municipios grandes (más de 50.000 habitantes), con un porcentaje del 85,2%. Un 25% de los municipios ha resuelto el 100%, i solo 3 tienen porcentajes de resolución por debajo del 75%.

Figura 21. Evolución del porcentaje de quejas, avisos y peticiones resueltas respecto del total (2017-2021)



### 2.2.2. *Disponer de vegetación con pocos requerimientos de mantenimiento*

Para evaluar los tipos de vegetación en los espacios verdes y su adaptación al cambio climático, así como para evaluar los requerimientos de mantenimiento que tienen, se recogen las diferentes tipologías de superficies, agrupadas de la siguiente manera:

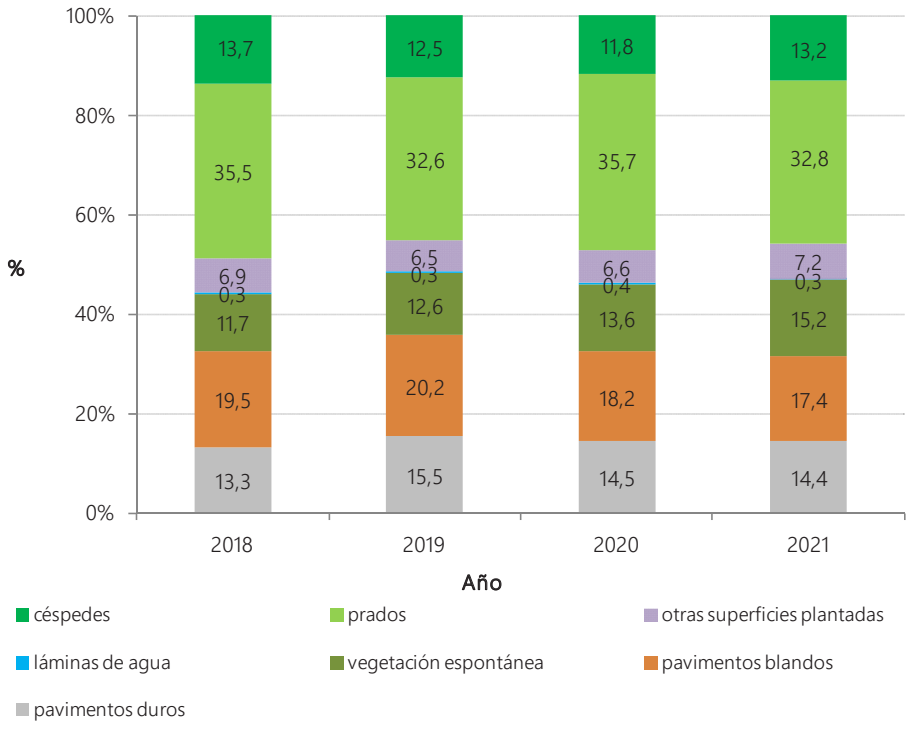
- Céspedes (tipologías A, B, C y D según la NTJ14G: Mantenimiento de céspedes no deportivos y prados, Julio 1997). Son céspedes regados y con una altura regular al largo del año.
- Prados (tipologías E y F según la NTJ14G: Mantenimiento de céspedes no deportivos y prados, Julio 1997). Son prados no regados y con alturas variables al largo del año.
- Otras superficies plantadas (arbustos, matas, tapizantes y flores de temporada).
- Pavimentos blandos (sablón, arena, grava, etc.). Son superficies permeables no plantadas. El caucho y el césped artificial se consideran pavimentos duros.
- Pavimentos duros. Son superficies pavimentadas completamente impermeables.
- Láminas de agua (estanques, lagos, fondos y cursos de agua urbanos, independientemente de si son naturales, artificiales o naturalizados).
- Vegetación espontánea. Son espacios no plantados, sino con vegetación espontánea de masas forestales, márgenes naturales de infraestructuras, taludes naturales o espacios de ribera, y de inundación temporal, todos ellos incluidos en espacios verdes urbanos.

Año tras año se ha incrementado el porcentaje de superficie ocupada por vegetación espontánea

Los prados se mantienen como la tipología que ocupa la mayor parte de los espacios verdes, seguido de, dentro las zonas plantadas, por los céspedes.

El porcentaje de **vegetación espontánea** ha aumentado en los últimos años hasta llegar al **15,2%**. Eso pone de manifiesto el éxito de las **estrategias de naturalización de las ciudades**, que incluye entre otras acciones, el mantenimiento y desarrollo de flora espontánea en algunos espacios, favoreciendo la biodiversidad e incrementando su resiliencia.

Figura 22. Distribución de las tipologías de superficies de los espacios verdes (2018-2021)



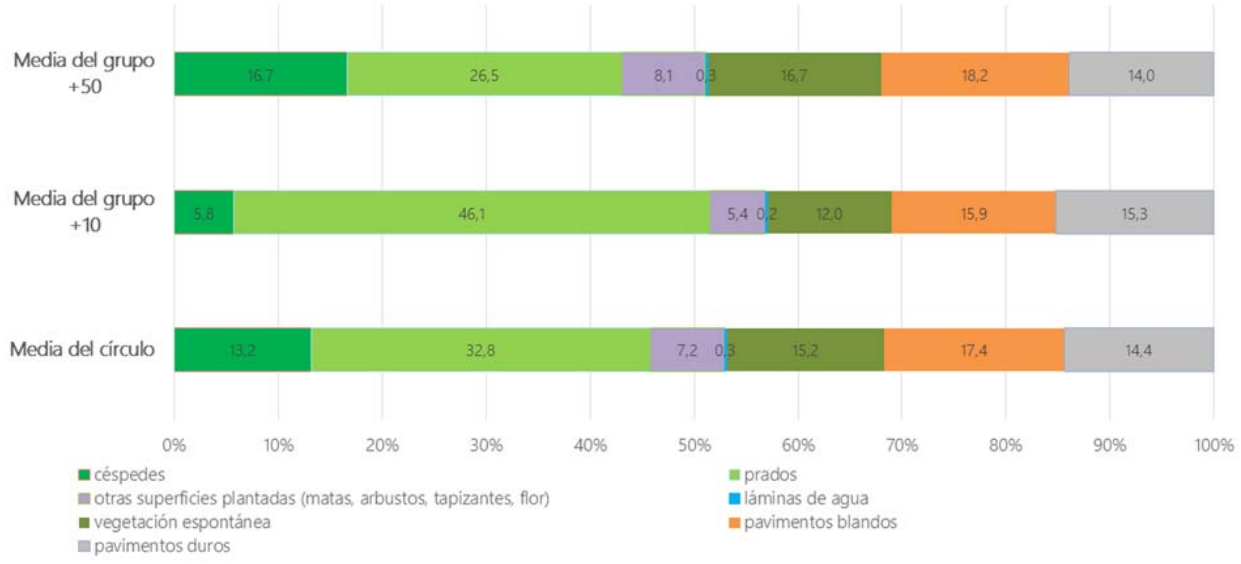
La superfície de los espacios verdes continúa siendo mayoritariamente permeable

La media de **superficie permeable de los espacios verdes**, formada por un lado por la superficie ocupada por cubiertas vegetales o superficie vegetada (céspedes, prados, otras superficies plantadas, vegetación espontánea), y por otro por la superficie de pavimentos blandos y de láminas de agua, es de **85,6%**.

Incrementar este tipo de superficies y minimizar las superficies pavimentadas impermeables permite la infiltración en el terreno o el aprovechamiento directo del agua de lluvia o riego, favorece el efecto refrescante del verde urbano y reduce el fenómeno isla de calor en las zonas urbanas.

Se observan algunas diferencias significativas en la distribución de las diferentes tipologías de superficies por grupos de municipios. El porcentaje de céspedes en los municipios medianos (entre 10.000 y 50.000 habitantes) es menos de la mitad que el de los municipios grandes (más de 50.000 habitantes): 5,8% respecto de 16,7%. Por el contrario, el porcentaje de prados en los municipios medianos es casi el doble que en municipios grandes (46,1% respecto de 26,5%). Será necesario favorecer la sustitución progresiva del césped por prados, que consumen menos recursos (agua, etc.) y favorecen la biodiversidad en el verde urbano.

Figura 23. Distribución de las tipologías de superficies de los espacios verdes por grupos de municipios (2021)




### *2.2.3. Disponer de arbolado con pocos requerimientos de mantenimiento*

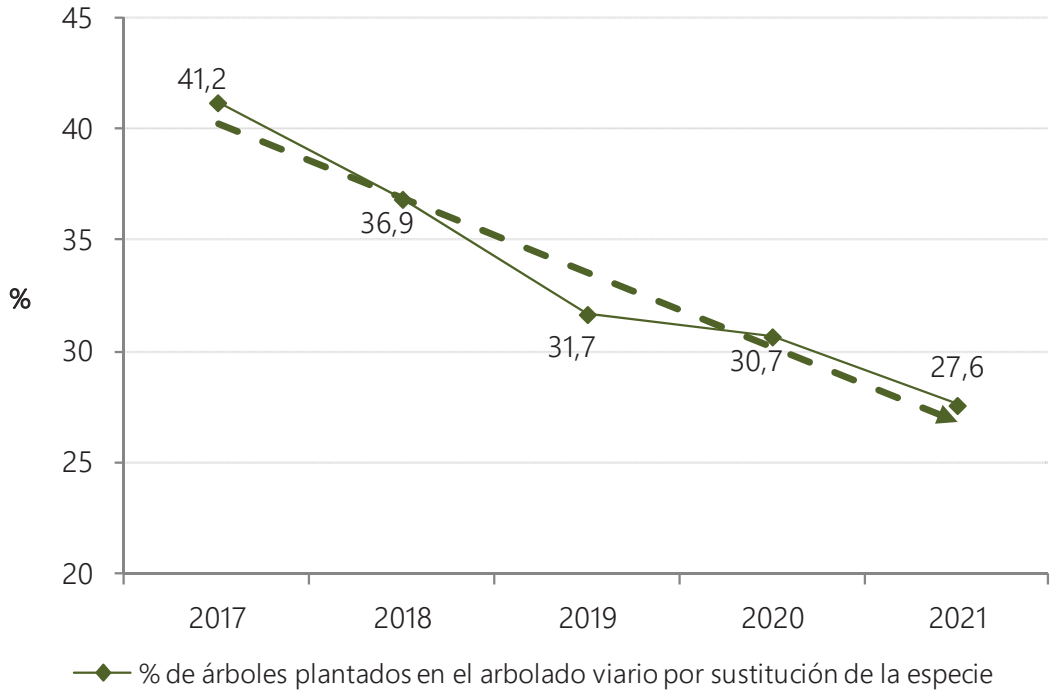
La media del porcentaje de **árboles plantados sobre el total del arbolado viario**, que corresponde a las replantaciones por reponer bajas de árboles ya existentes que han muerto o bien, en alcorques vacíos debido a accidentes u otras causas, o también por la sustitución integral de alineaciones enteras, es del 1,7% y, con ligeras oscilaciones, se ha mantenido en los últimos años.

Dentro de estas actuaciones de reposición, es necesario analizar específicamente las que comportan una sustitución de la especie que había anteriormente, ya que en general se hace para conseguir una mejor adaptación del arbolado a la localidad y a los cambios provocados por los efectos del cambio climático.

Aunque casi la tercera parte de los árboles plantados en el arbolado viario aún son plantados para sustituir la especie existente, el procentaje se ha reducido en los últimos años

La media de los **árboles plantados en las calles por cambios de especie** es del **27,6%** y muestra una tendencia a la baja, quizás porque cada vez la adaptación es mejor y las sustituciones son menos necesarias.

Figura 24. Evolución del porcentaje de árboles plantados en el arbolado viario por sustitución de la especie sobre el total de árboles plantados (2017-2021)




La tendencia de la media del porcentaje de los alcorques vacíos en el arbolado está en aumento, aunque las bajas detectadas en los últimos años se mantienen bastante estables, cosa que indicaría una reducción en las tareas de reposición de bajas o sustitución de especies. Además, se observan diferencias significativas entre los municipios agrupados por tramo poblacional, de manera que los porcentajes son más elevados en los de más de 50.000 habitantes.

Figura 25. Evolución del porcentaje de alcorques de arbolado viario vacíos sobre el total de árboles plantados (2017-2021)

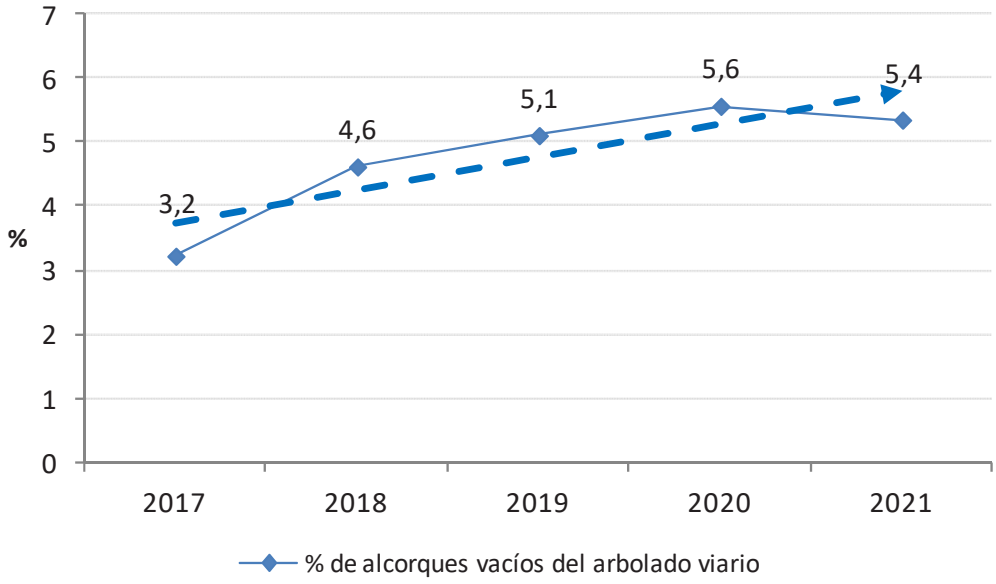



Figura 26. Evolución del porcentaje de bajas del arbolado detectadas durante todo el año (2017-2021)

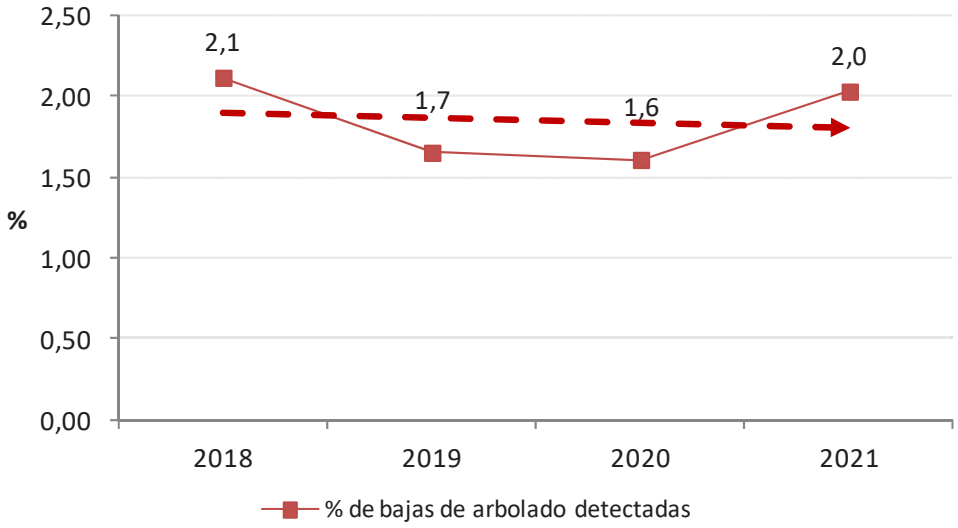
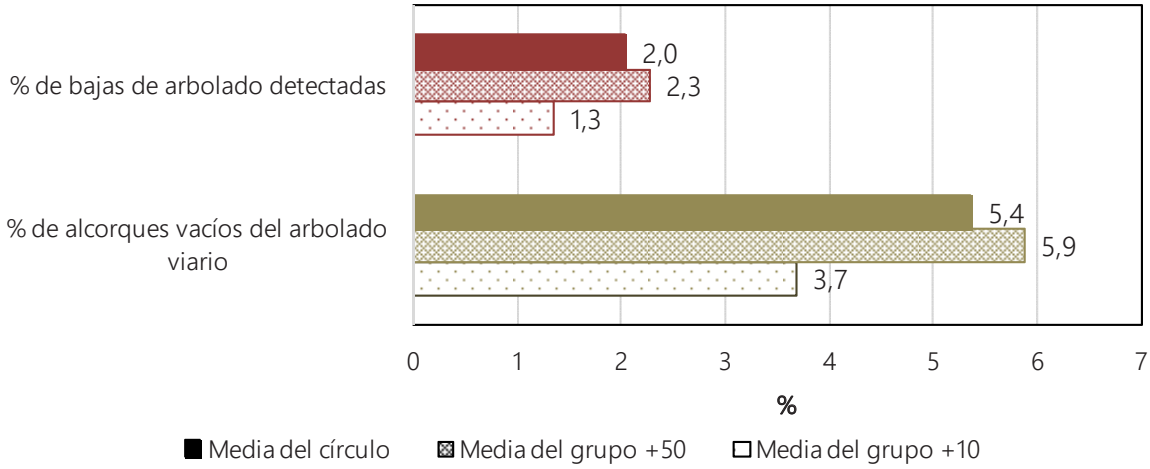


Figura 27. Porcentaje de bajas del arbolado y porcentaje de alcorques del arbolado viario vacíos por grupos de municipios (2021)



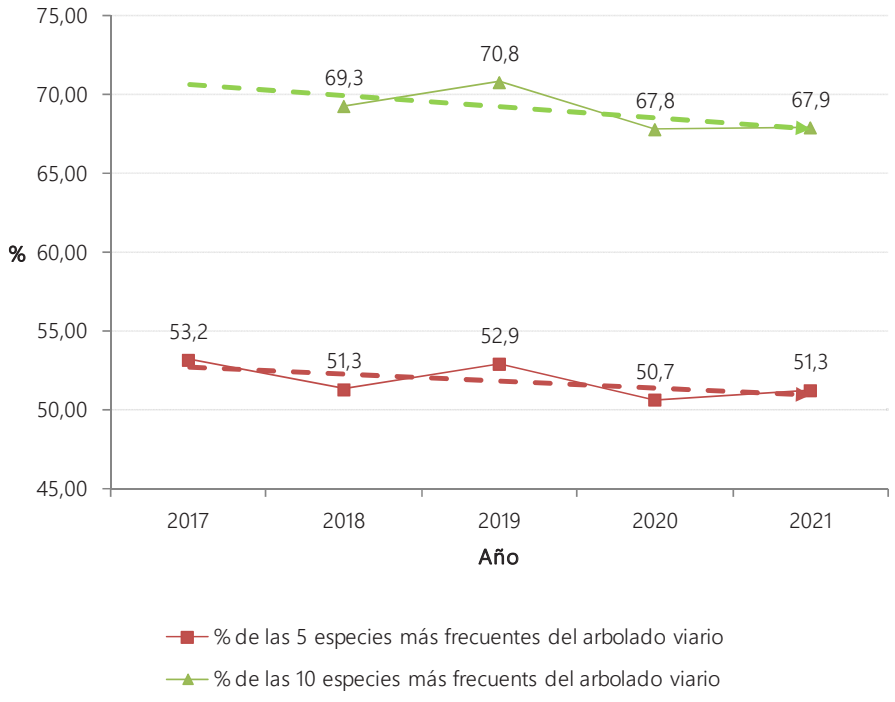

### 2.2.4. *Fomentar la biodiversidad*

Se observa una tendencia moderada a incrementar el número de especies en el arbolado y a reducir el porcentaje de las más frecuentes.

Como uno de los posibles indicadores de la biodiversidad del verde urbano tenemos el porcentaje de las **especies más frecuentes en el arbolado** y del número de especies diferentes, de modo que unos porcentajes elevados de árboles de pocas especies mostrarían una biodiversidad baja.

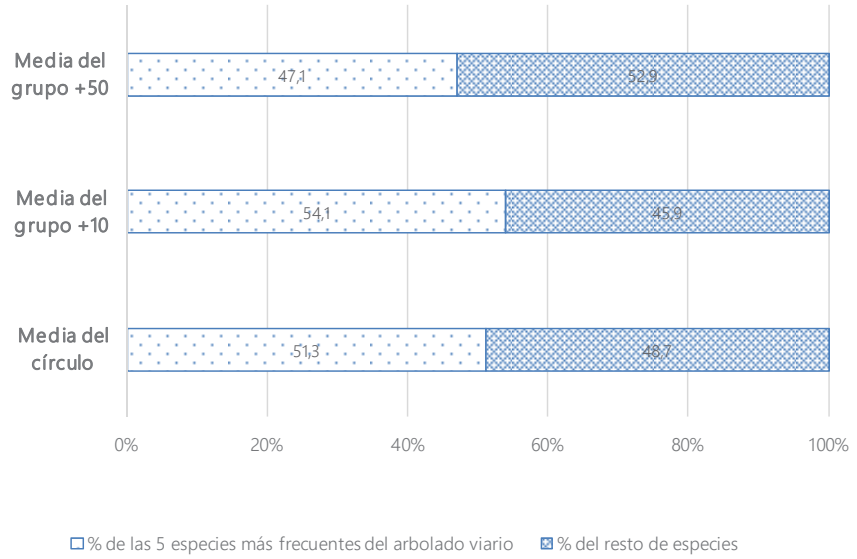
El indicador de las 5 y de las 10 especies más frecuentes en el arbolado viario muestra una cierta tendencia a la baja, lo que indica un incremento de la biodiversidad.

Figura 28. Evolución del porcentaje de las 5 y las 10 especies más frecuentes en el arbolado viario (2017-2021)



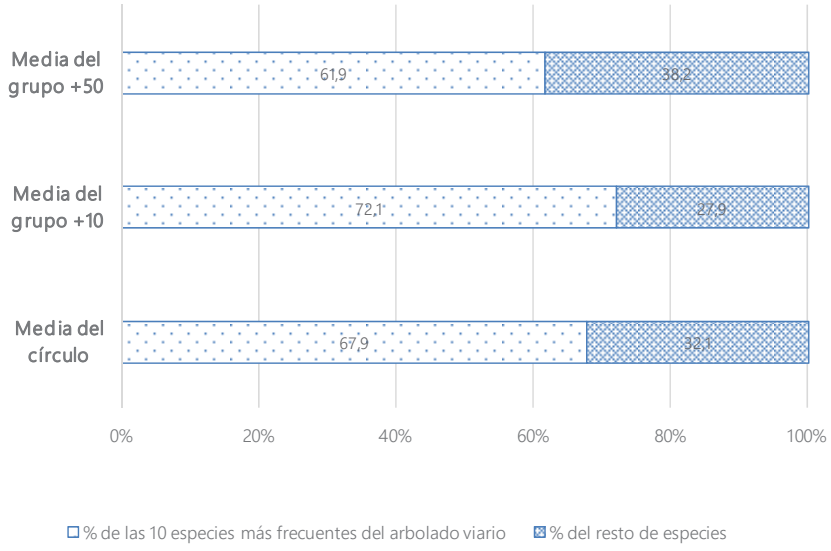
El valor medio del indicador del porcentaje correspondiente a las 5 especies más frecuentes en el arbolado viario se encuentra por encima del 50% del total, pero es mayor en el grupo de municipios de entre 10.000 y 50.000 (54,1%) que en el grupo de más de 50.000 habitantes (47,1%), de modo que los municipios grandes tendrían valores de biodiversidad más elevadas que los medios, y esta diferencia se ha ido incrementando en los últimos años.

Figura 29. Porcentaje de las 5 especies más frecuentes del arbolado viario en los grupos de municipios (2021)




Si se analizan los porcentajes de las 10 especies más frecuentes se observa que son aún más elevados, por lo que, si bien la media del Círculo se encuentra cerca del 70%, la del grupo de municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes supera ese porcentaje.

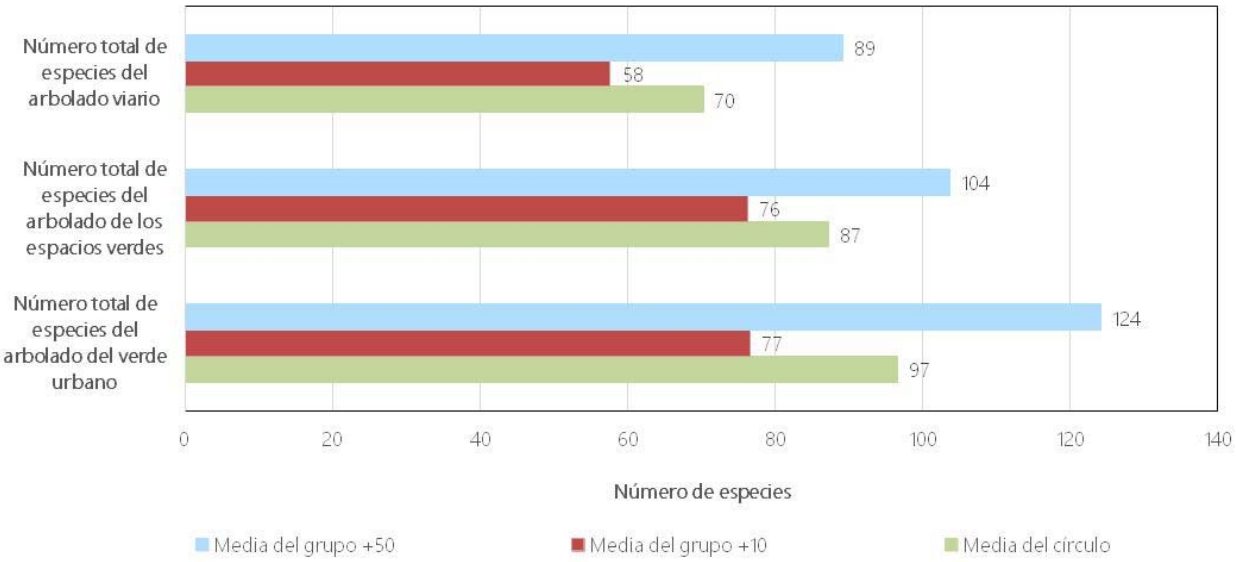
Figura 30. Porcentaje de las 10 especies más frecuentes del arbolado viario en los grupos de municipios (2021)



En cuanto al **número total de especies diferentes de arbolado** la media del conjunto del verde urbano, de los espacios verdes y del arbolado viario presenta una tendencia a ir aumentando, hasta situarse en 2021 en torno a las 97, 87 y 70, respectivamente.

Se observa una gran diferencia por grupos de municipios, por lo que la media de especies diferentes en el verde urbano en general, en los espacios verdes y en l arbolado viario de los municipios medios (entre 10.000 y 50.000 habitantes) es mucho más baja que la de los municipios grandes (más de 50.000 habitantes).

Figura 31. Número de especies del arbolado viario, espacios verdes y verde urbano en los grupos de municipios (2021)




Se observan **diferencias entre municipios**, de acuerdo con la evolución que ha seguido cada uno en lo que se refiere a la introducción de nuevas especies de árboles, pero en la gran mayoría los indicadores se encuentran en torno a los valores medios. Hay que tener en cuenta que el incremento de la biodiversidad constituye una de las principales estrategias de adaptación al cambio climático de los espacios verdes.

## 2.3. Dimensión valores organizativos / RH

Los indicadores que forman parte de esta dimensión están relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como con los recursos humanos; esto es, con las cargas de trabajo de los equipos, el absentismo laboral, la formación de los equipos de trabajo, etc.

Se han analizado los datos recogidos disponibles para el conjunto del verde urbano y los datos de gestión de los espacios verdes.

En esta dimensión, se plantean los siguientes objetivos:

- Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión.
- Mejorar las habilidades de los trabajadores.
- Promover un clima laboral positivo para los trabajadores.
- Promover la responsabilidad social.

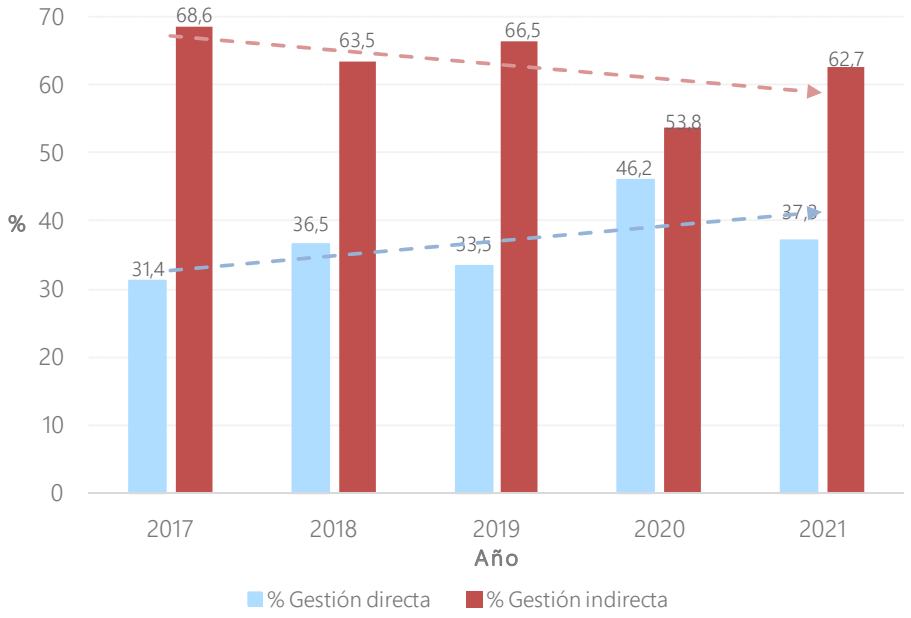
### *2.3.1. Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión*

La gestión del servicio continua siendo mayoritariamente indirecta, aunque se observa una cierta tendència al incremento de la gestión con medios propios

**La gestión del servicio en más de la mitad de los casos se realiza de forma indirecta** (una media del **62,7%**), pero se observa cierta tendencia a ir disminuyendo en favor de la directa.

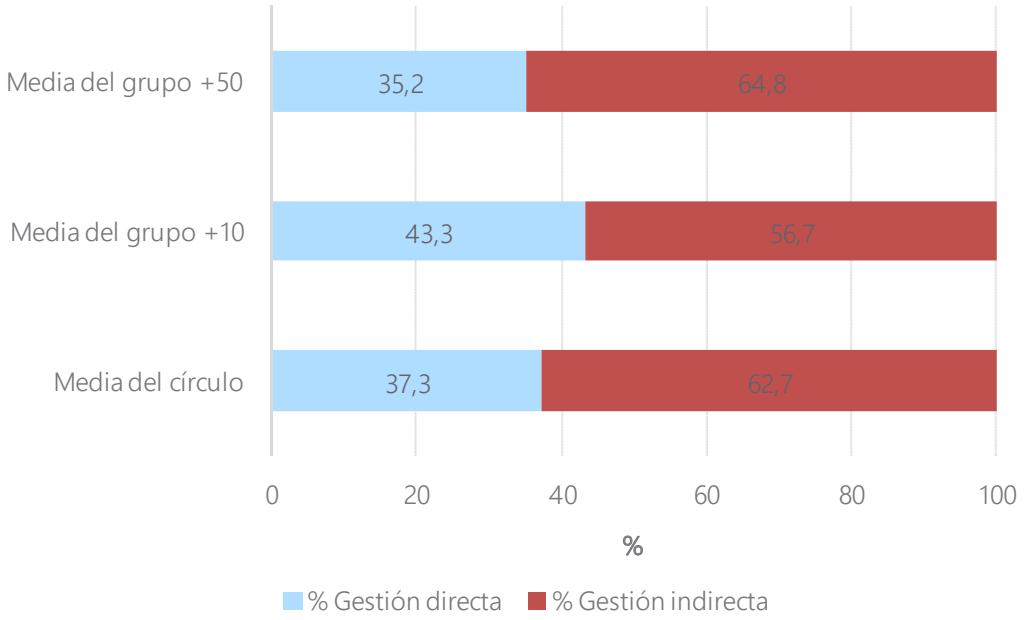
Hay 5 municipios en los que el 100% de la gestión del verde urbano se realiza con medios propios, mientras que sólo en uno la totalidad del servicio se realiza de forma indirecta.

Figura 32. Evolución de los tipos de gestión del servicio de verde urbano según el gasto (2017-2021)



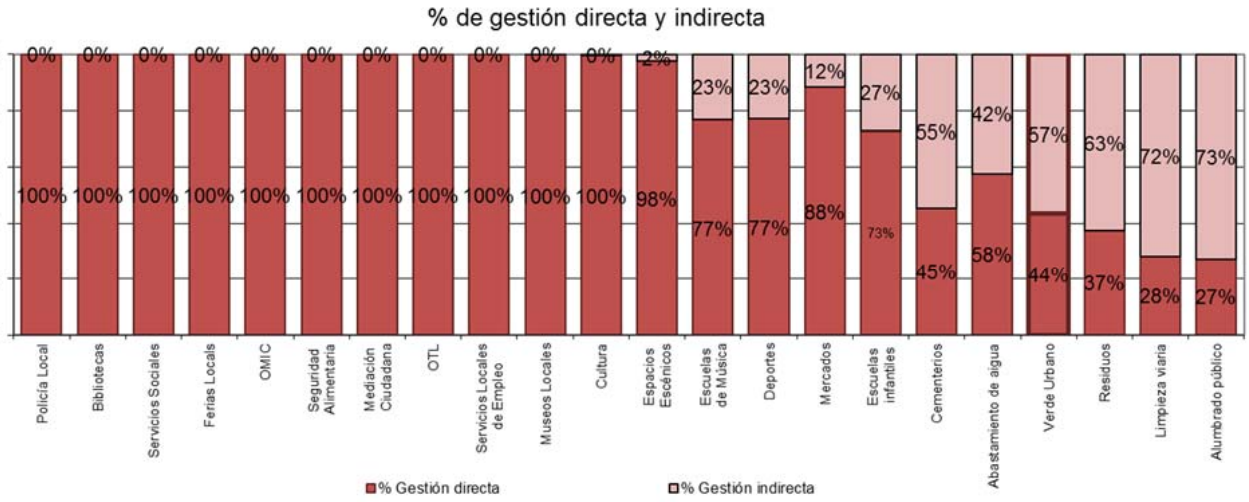

Analizando los municipios por tramo poblacionales, se constata que el porcentaje de gestión directa es mayor en el grupo de entre 10.000 y 50.000 habitantes que en el grupo de más de 50.000 habitantes.

Figura 33. Tipos de gestión del servicio de verde urbano en los grupos de municipios (2021)



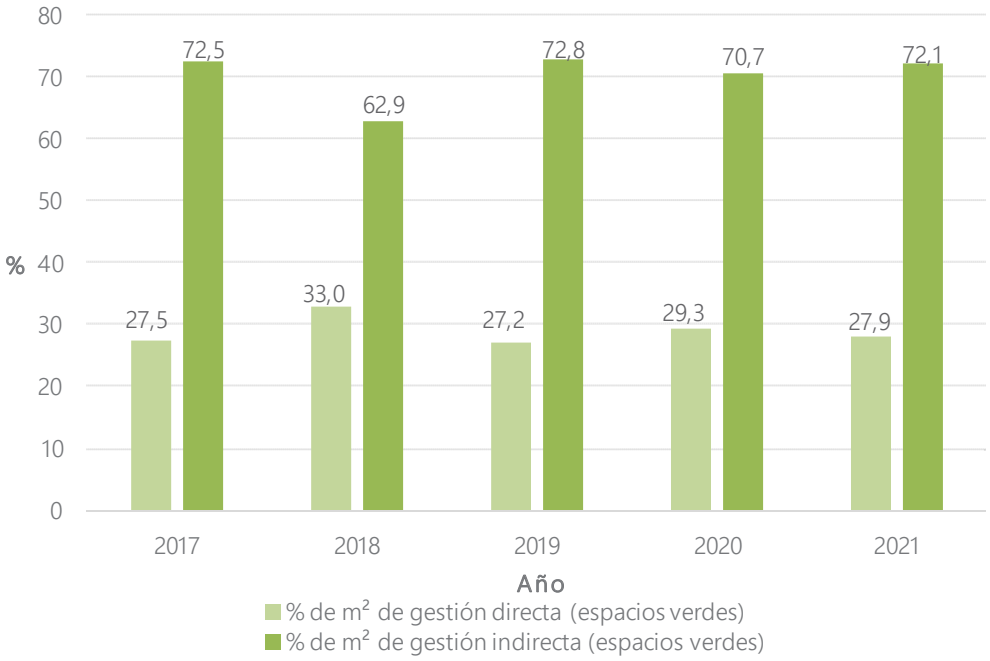

Con relación a los demás círculos de comparación intermunicipal, el verde urbano es el cuarto servicio con mayor peso porcentual de gestión indirecta, por delante de los otros tres servicios que se desarrollan en la vía pública: residuos, limpieza viaria y alumbrado público.

Figura 34. Porcentaje de las diversas formas de gestión en el conjunto de los círculos (2021)



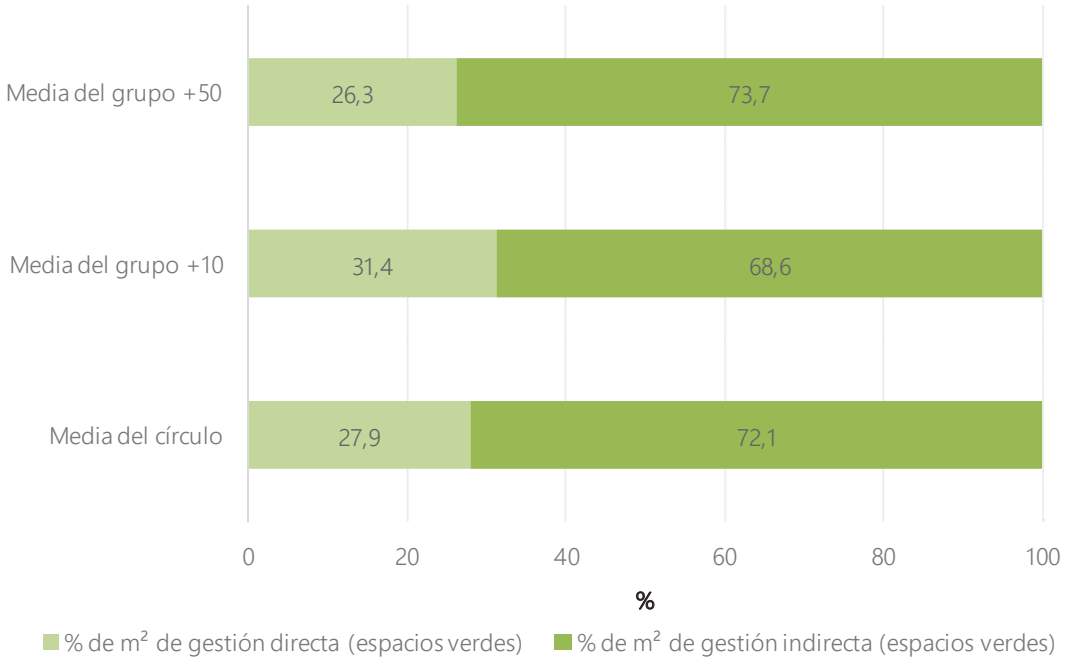

Respecto al porcentaje de superficie de los espacios verdes la media de la que se gestiona de forma indirecta se ha ido manteniendo siempre por encima del 60-70%.

Figura 35. Evolución del porcentaje de superficie de espacios verdes con las diversas formas de gestión (2017-2021)




Por grupos de municipios también en este caso son el grupo +10 los que presentan de media un porcentaje de superficie de espacios verdes con gestión directa más alto que el grupo +50.

Figura 36. Porcentaje de superficie de espacios verdes con las diversas formas de gestión en los grupos municipales (2021)



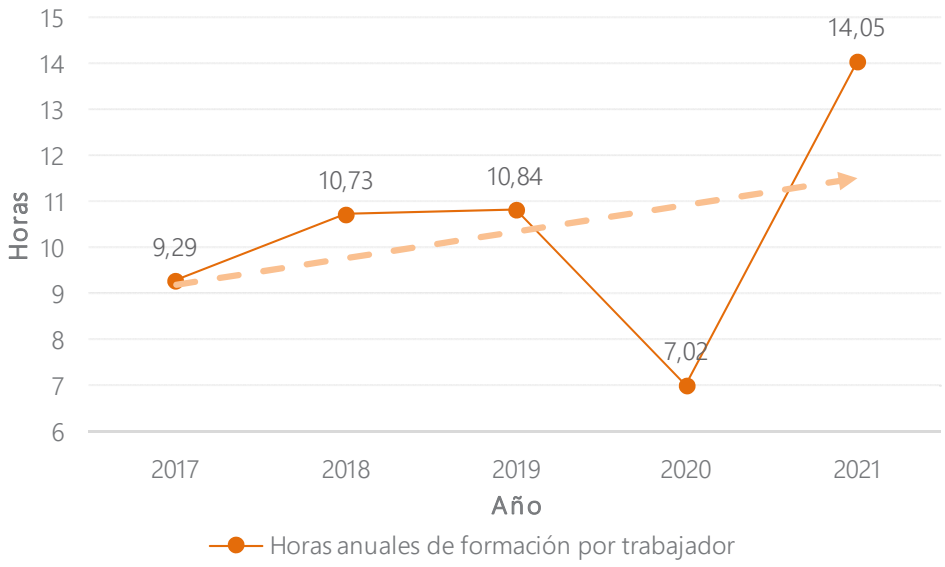
### 2.3.2. *Mejorar las habilidades de los trabajadores*

La media de horas de formación por trabajador se ha incrementado considerablemente después del fuerte descenso observado en 2020

Los trabajadores del servicio de verde urbano tienen una media de unas **14 horas anuales de formación por trabajador**, el doble de las del año anterior, en el que los efectos de la pandemia de la COVID-19 provocaron una fuerte caída de este tipo de actividades, que habían mantenido una tendencia ascendente en los últimos años.

Sin embargo, se observa una gran diversidad entre municipios, con un número muy importante que dedica un número de horas a la formación de los trabajadores del servicio muy por debajo de la media.

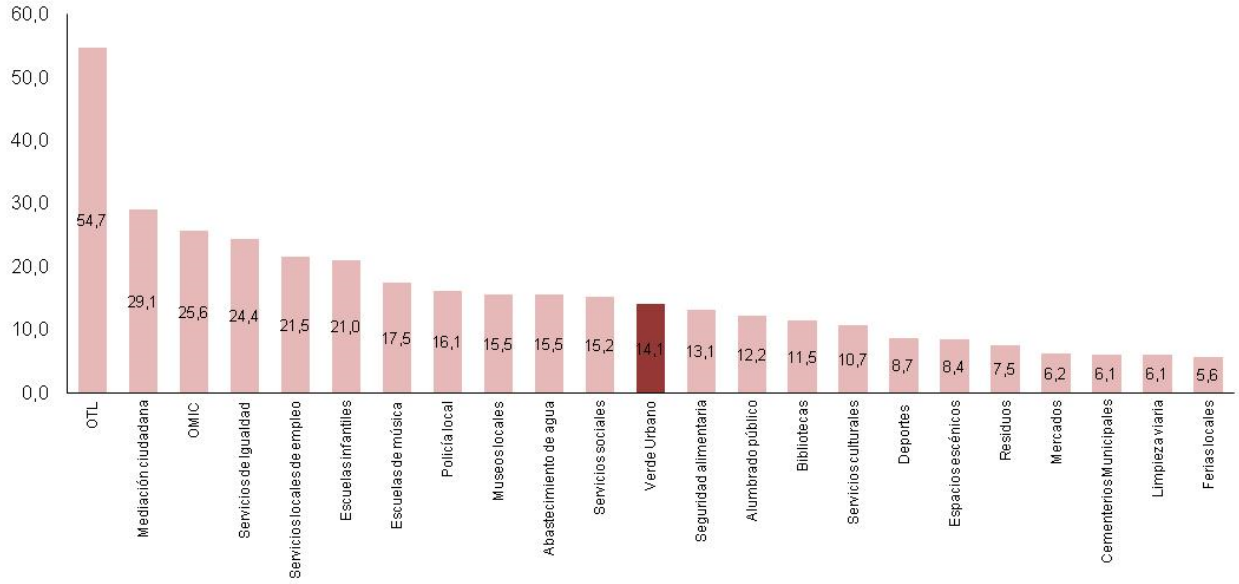
Figura 37. Evolución de las horas anuales de formación por trabajador (2017-2021)




Los municipios medios (de entre 10.000 y 50.000 habitantes), generalmente dedican más horas al año a la formación por trabajador (19,1) que los municipios mayores, de más de 50.000 habitantes (12,1).

Si lo comparamos con los demás círculos de comparación intermunicipal, la media de dedicación anual de horas de formación por trabajador del servicio de verde urbano ocupa una **posición intermedia**, superior a la de la mayoría de otros servicios que se desarrollan en la vía pública.

Figura 38. Horas anuales de formación por trabajador en el conjunto de los círculos (2021)

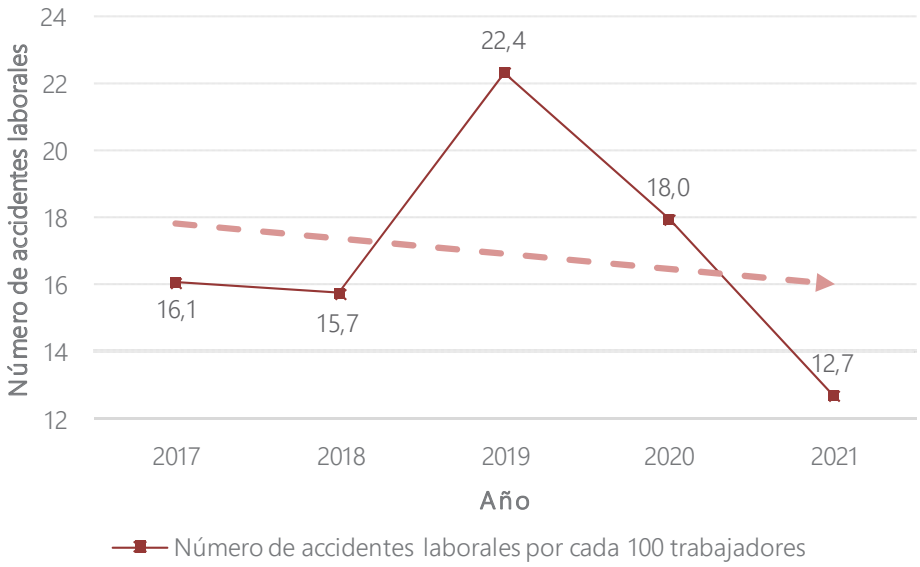



## En 2020 y 2021 se registra una reducción en la media del número de accidentes laborales

Los trabajadores del servicio de verde urbano sufren de media unos **13 accidentes laborales por cada 100 trabajadores**, un valor muy inferior al de 2019 e incluso al de 2020, en los que la disminución de la actividad como consecuencia de la pandemia ya provocó un fuerte descenso.

También en este caso las situaciones son muy diversas, desde algunos municipios que duplican o casi quintuplican este valor medio hasta algunos que no han tenido ninguno.

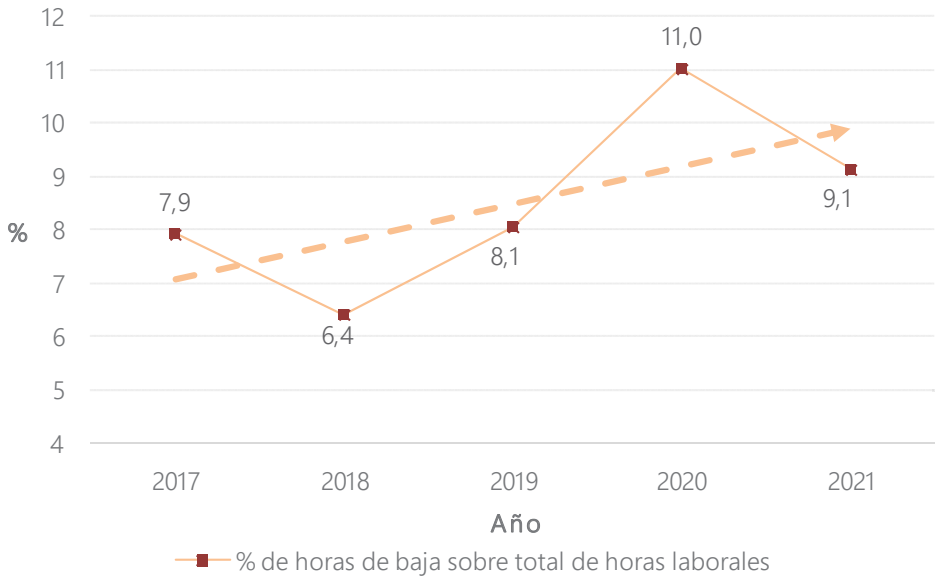
Figura 39. Evolución del número de accidentes laborales por cada 100 trabajadores (2017-2021)



### 2.3.3. *Promover un clima laboral positivo para los trabajadores*

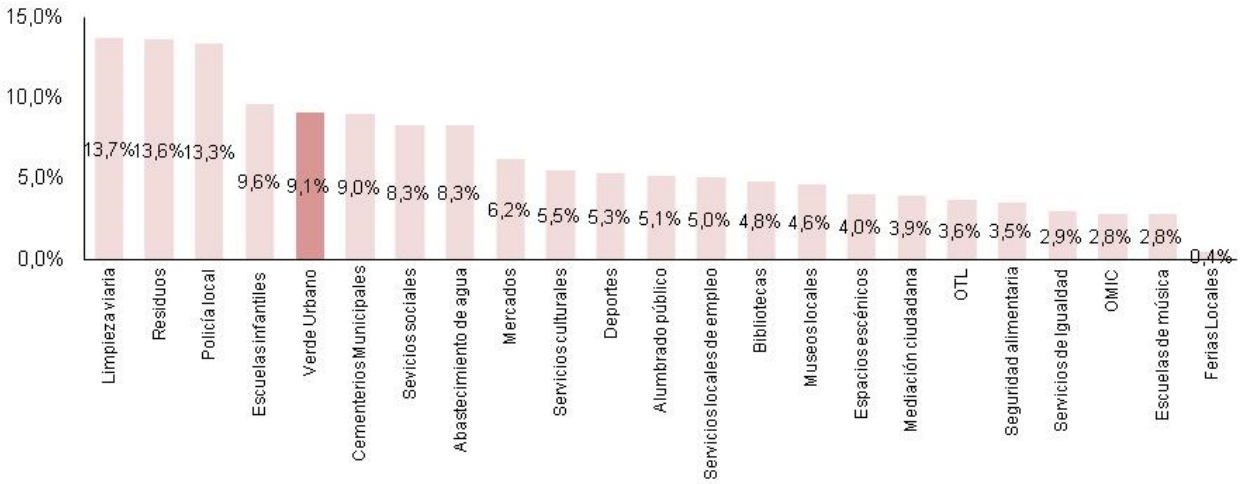
Por el contrario, se observa una **cierta tendencia al aumento de la media de horas de baja** de los trabajadores del servicio de verde urbano, aunque se mantiene en una franja en torno a las 6-11 horas anuales.

Figura 40. Evolución del porcentaje de horas de baja sobre el total de horas laborales del servicio del verde urbano (2017-2021)




Comparado con otros círculos de comparación intermunicipal, el porcentaje de horas de baja sobre el total de horas laborales en el servicio de verde urbano se encuentra en extremo alto, como en otros servicios públicos que se desarrollan en la vía pública, como la policía o la limpieza viaria y los residuos, y por encima del alumbrado público.

Figura 41. Porcentaje de horas de baja sobre el total de horas laborales del servicio de verde urbano en el conjunto de los círculos (2021)

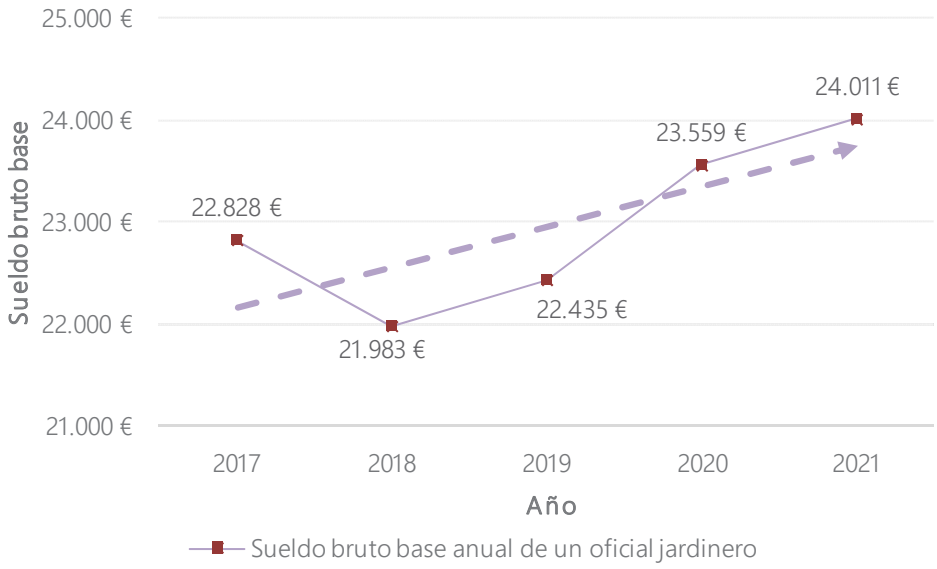


Los salarios brutos anuales medios de los oficiales jardineros muestran una tendencia al aumento

La media del **sueldo bruto base anual de un oficial jardinero**, que incluye el sueldo base más los complementos de destino y específico, sin considerar otros complementos personales y de servicio, es de 24.011€.

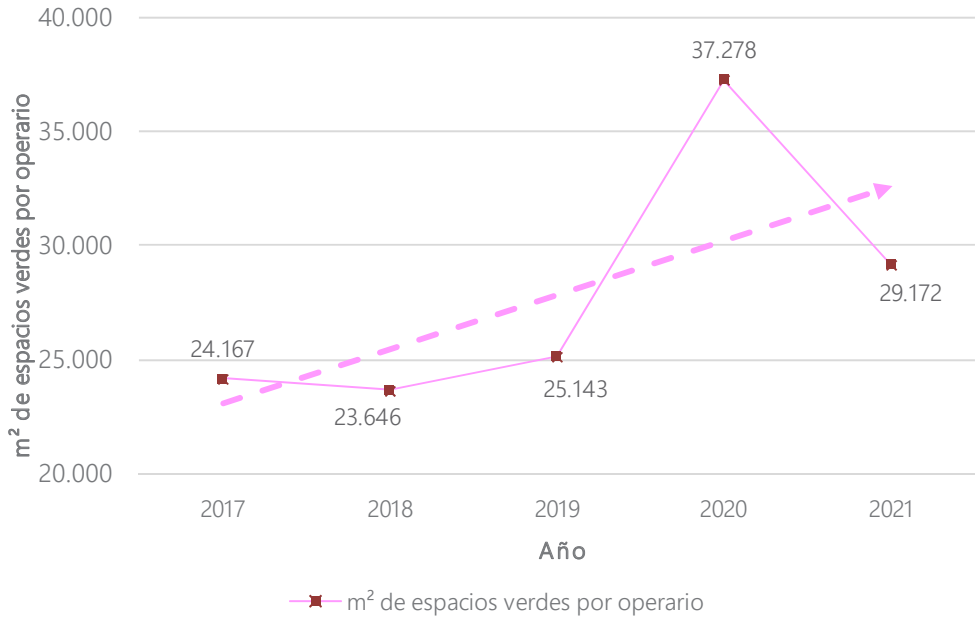
La tendencia en los últimos años, como se verá también en los indicadores económicos, se debe a un incremento progresivo fruto de la mejora de los presupuestos municipales.

Figura 42. Evolución del salario bruto base anual de un oficial jardinero (2017-2021)




En cuanto a la **carga de trabajo**, en cambio, es muy difícil establecer conclusiones o tendencias a partir de la media de la superficie de espacios verdes que le correspondería a cada operario, dada la diversidad de situaciones derivadas de la propia estructura urbana del municipio, de la tipología y características de sus zonas verdes, etc.

Figura 43. Evolución de la superficie de espacios verdes por operario (2017-2021)



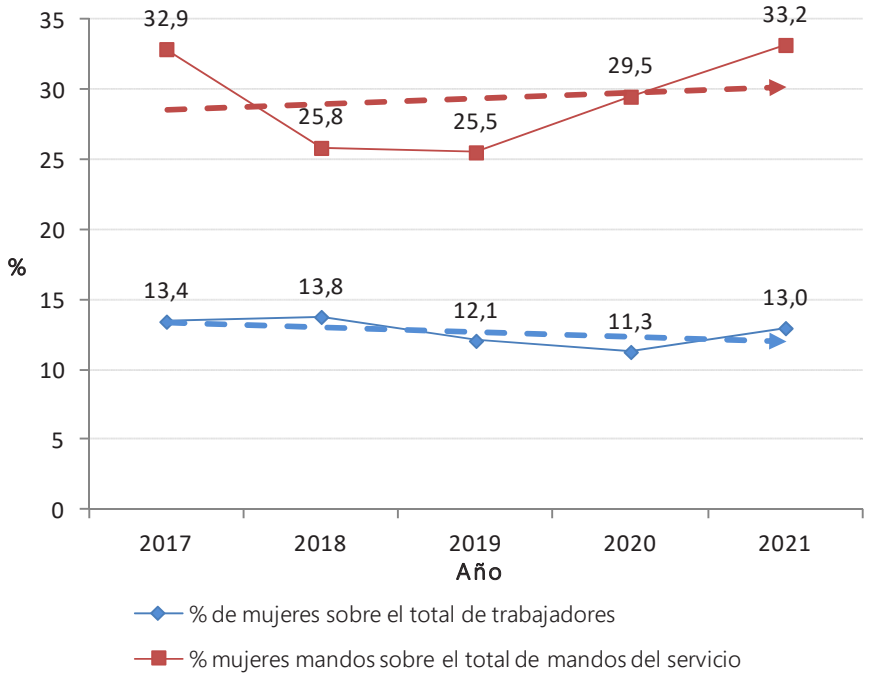

En general en los municipios medianos (entre 10.000 y 50.000 habitantes) este indicador se encuentra por encima de la media (36.997 $m^2$) y en los de más de 50.000 habitantes por debajo (26.058 $m^2$), debido a que generalmente los municipios grandes tienen núcleos más compactos y en cambio en algunos municipios medianos, la existencia de urbanizaciones dispersas hace que la superficie de espacios verdes se incremente. Sin embargo, no se pueden derivar cargas de trabajo superiores o inferiores porque las necesidades de mantenimiento de los espacios verdes de cada uno de los municipios pueden ser muy diferentes.

### *2.3.4. Promover la responsabilidad social*

La representación de las mujeres que son mandos supera ampliamente la del conjunto de mujeres trabajadoras del servicio del verde urbano

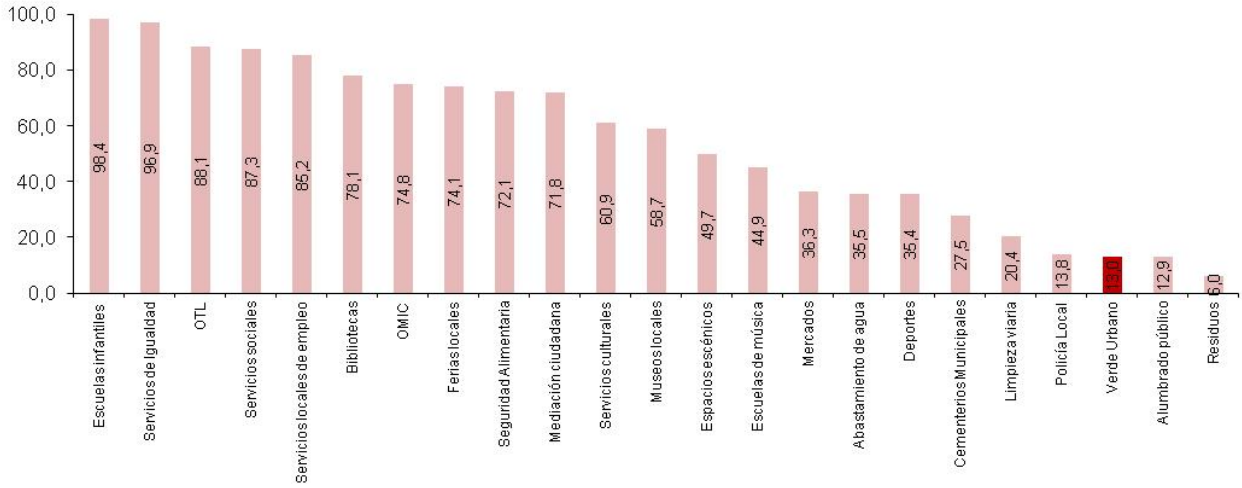
La media de **mujeres del servicio de verde urbano** se ha mantenido muy estable en los últimos años, en torno al 11-13% del total de trabajadores. La de mujeres que son mandos, que también se mantienen estables, están representadas en una proporción mucho más alta que en la del resto de puestos de trabajo del servicio (25-33%), hecho muy positivo de cara a su integración en puestos de responsabilidad.

Figura 44. Evolución del porcentaje de mujeres y mujeres mando sobre el total de los trabajadores (2017-2021)



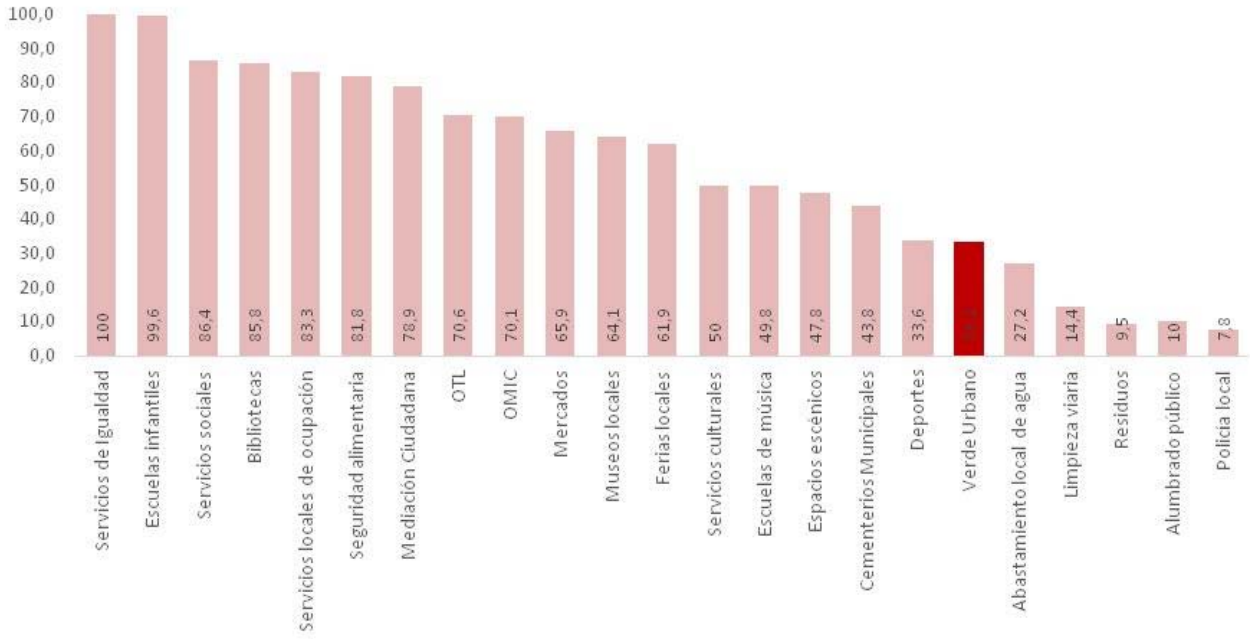

Si se compara con los demás círculos de comparación intermunicipal, el servicio de verde urbano es el tercero que ocupa menos mujeres sobre el total de trabajadores, por encima sólo de otros servicios que se desarrollan en la vía pública, como el alumbrado público y los residuos.

Figura 45. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores en el conjunto de los círculos (2021)



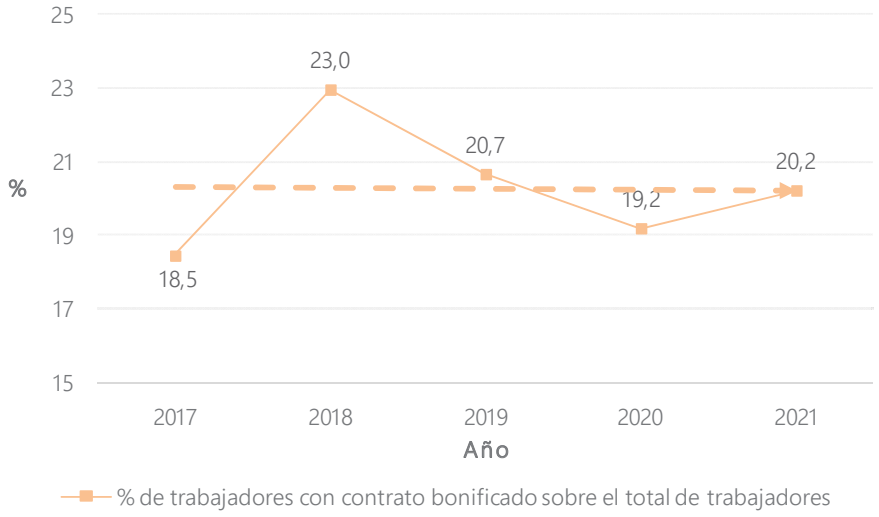
Comparando los porcentajes de **mujeres que ocupan puestos de trabajo de mando**, aunque son claramente superiores a los anteriores, ocupan también la parte baja respecto a otros círculos de comparación intermunicipal, por encima de otros servicios que se desarrollan en la vía pública como la limpieza viaria, los residuos, el alumbrado público y la policía local.

Figura 46. Porcentaje de mujeres mando sobre el total de mandos en el conjunto de los círculos (2021)




La media de trabajadores con **contrato bonificado** sobre el total de la plantilla, que son los reservados a personas con cierto grado de discapacidad física o psíquica, a trabajadores en períodos de formación reglamentados, a trabajadores en situaciones particulares de primer empleo, o a trabajadores incluidos en colectivos con dificultad de inserción, se mantiene en los últimos años en torno al 20%.

Figura 47. Evolución del porcentaje de trabajadores con contrato bonificado sobre el total de trabajadores (2017-2021)




Se observan diferencias entre los municipios medianos (entre 10.000 y 50.000 habitantes), con una media del 35%, y los grandes (más de 50.000 habitantes), en torno al 15%.

## 2.4. Dimensión económica

Los indicadores que forman parte de la dimensión económica expresan el uso de los recursos necesarios para hacer funcionar con normalidad el servicio y los costes asociados, así como las fuentes de financiación.

En esta dimensión se plantean los siguientes objetivos:

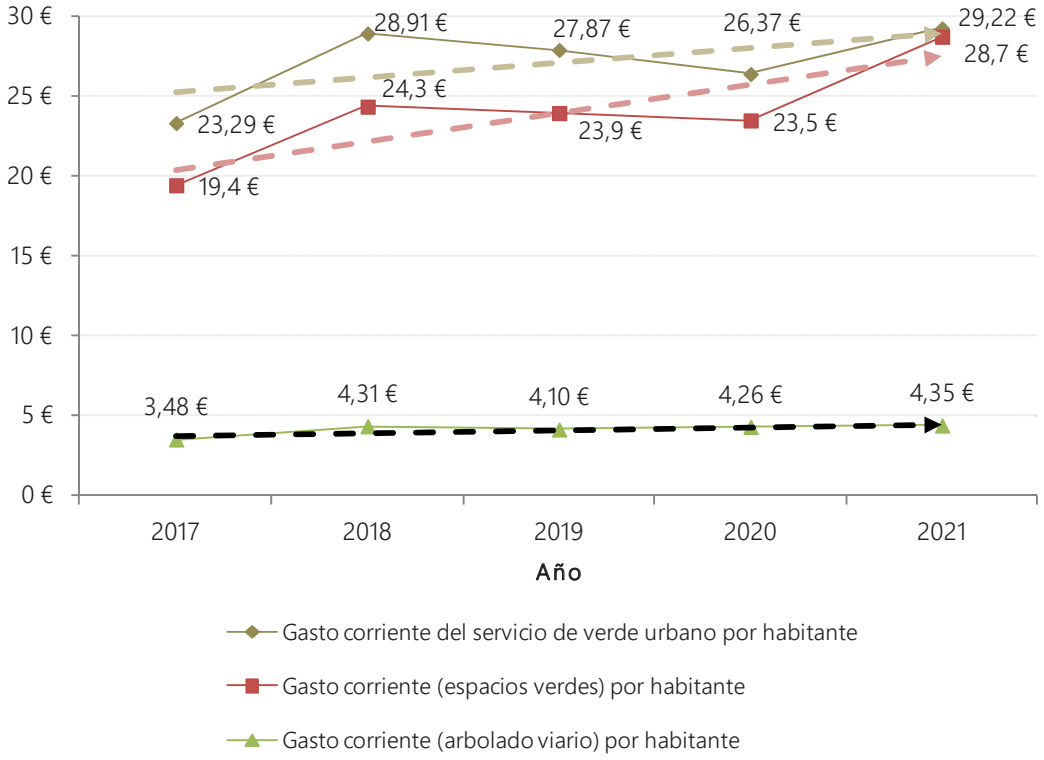
- Disponer de los recursos adecuados.
- Disponer de unos costes unitarios adecuados.
- Financiar adecuadamente el servicio.

### *2.4.1. Disponer de recursos adecuados*

La tendencia de los últimos años es al incremento del gasto por habitante en el servicio del verde urbano

La media del **gasto corriente** tanto del **verde urbano** en general como de los **espacios verdes** y del **arbolado viario**, ha tenido una tendencia a incrementarse en los últimos años, fruto de la toma de conciencia de la importancia de los servicios que presta a la ciudadanía y de la mejora de la situación económica de los ayuntamientos.

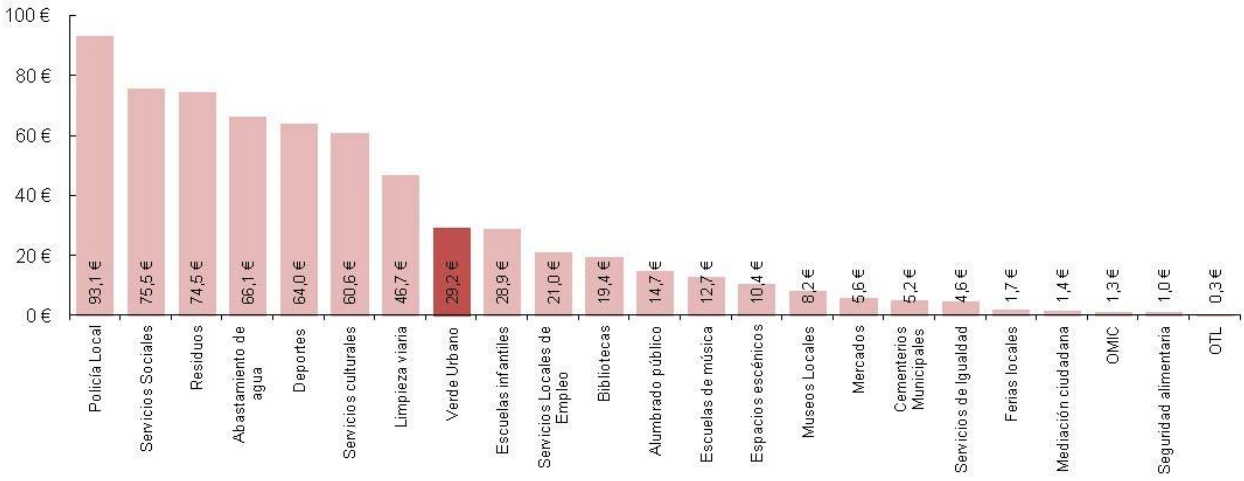
Figura 48. Evolución del gasto corriente del servició de verde urbano, espacios verdes y arbolado viario por habitante (2017-2021)




La gran mayoría de los municipios presentan valores por encima de la media. No se observan diferencias significativas entre grupos de municipios en lo que se refiere al gasto corriente por habitante del verde urbano en general. Sí se da el caso de que el tramo poblacional de entre 10.000 y 50.000 habitantes presenta un promedio de gasto corriente por habitante en espacios verdes más bajo (23,0) que el del grupo de municipios de más de 50.000 habitantes (30,7). En cambio, la media de gasto corriente por habitante en arbolado viario de los municipios medianos (6,4) es mayor que la de los municipios más grandes (3,6).

Comparando con los demás círculos de comparación intermunicipal, el **gasto corriente del servicio de verde urbano por habitante está en el lado medio de la tabla**. Es más alta que la de otros servicios de la vía pública como el alumbrado público, pero es muy inferior a la de limpieza viaria, supone menos de la mitad que la gestión de residuos, y menos de un tercio del gasto por habitante del servicio de policía local.

Figura 49. Gasto corriente del servicio por habitante en el conjunto de círculos (2021)




El porcentaje que representa el verde urbano sobre el gasto correinte total se mantiene muy constante

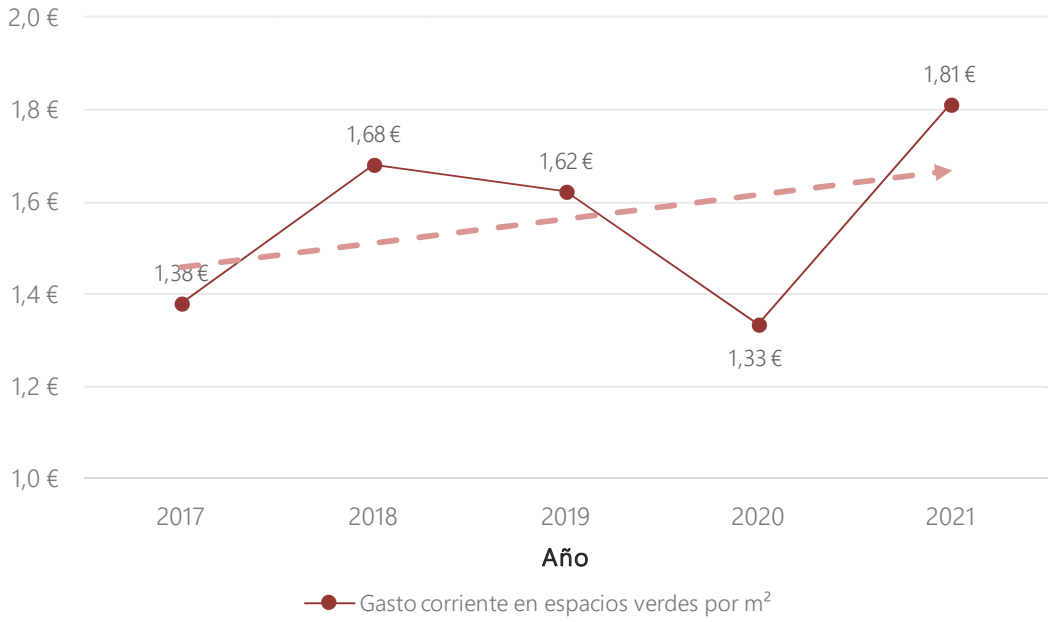
El porcentaje que representa el **gasto corriente de verde urbano sobre el total de gasto corriente del presupuesto municipal** es del **2,8%**, con un reparto prácticamente a partes iguales de los municipios que están por encima y por debajo de la media.

### *2.4.2. Disponer de unos costes unitarios adecuados*

Después de un fuerte descenso en 2020, se ha recuperado la tendencia ascendente de la media del gasto por $m^2$ en espacios verdes, mientras que los costes del arbolado viario se mantienen constantes

La evolución de la media de los **costes por unidad de superficie de los espacios verdes** en los últimos años, que mostraba una tendencia al aumento pero que cayó como consecuencia probablemente de las restricciones de la pandemia, ha experimentado un repunte en 2021.

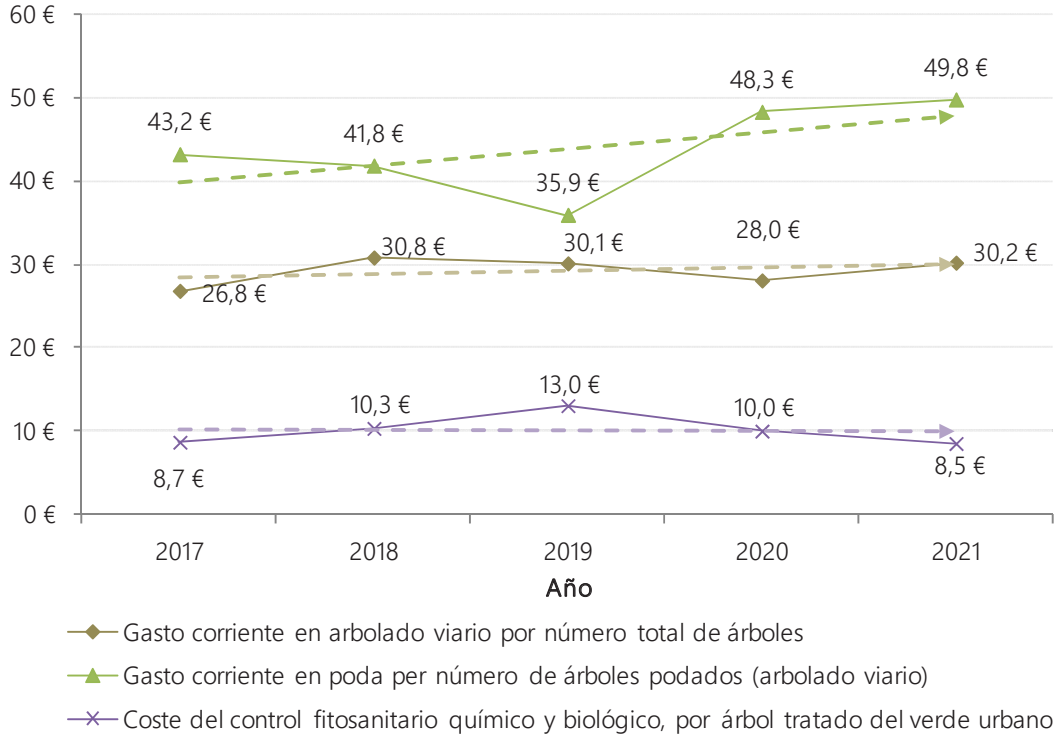
Figura 50. Gasto corriente en espacios verdes por m² (2017-2021)




La tendencia de los **costes medios** asociados al **arbolado viario** en los últimos años es a estabilizarse, tanto en lo que se refiere al **gasto corriente por habitante** (alrededor de **4€**) como respecto al gasto corriente **por árbol** (entorno a los **30€**).

Analizando los distintos gastos, se observa que la media del **coste unitario de poda por árbol** del arbolado viario ha tendido a incrementarse, aunque se observan diferencias muy notables entre municipios. En cambio, el valor medio del gasto en tratamientos fitosanitarios por árbol del verde urbano se mantiene, fruto del cambio de tendencia que se observa respecto de la responsabilidad ambiental del servicio, limitando mucho el ámbito de su aplicación.

Figura 51. Evolución del gasto corriente en arbolado viario por árbol, por árbol podado y por árbol tratado en el verde urbano (2017-2021)



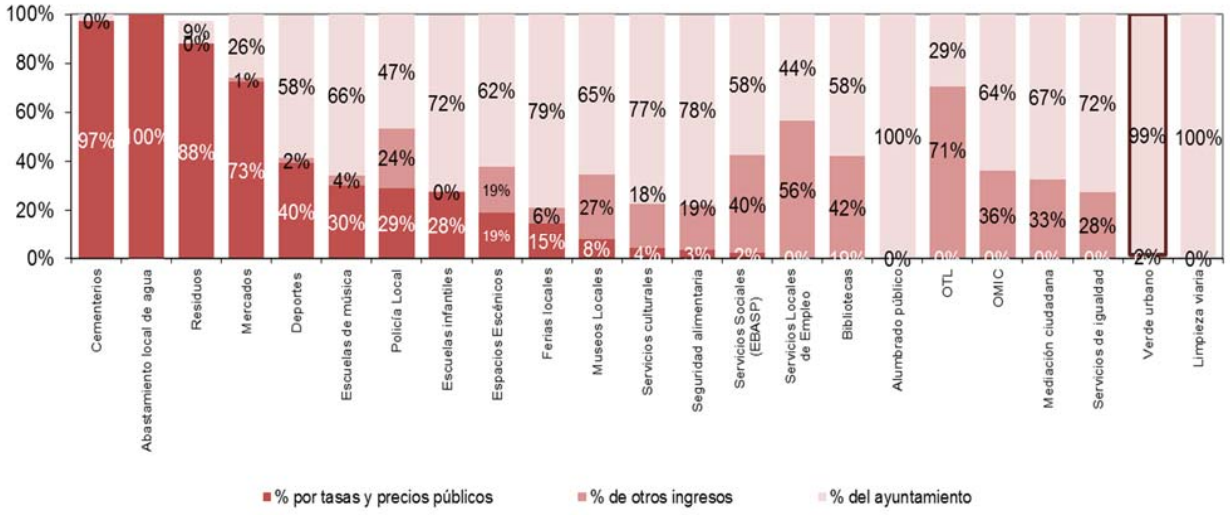

Se observan claras diferencias por grupos de municipios; los municipios medios (entre 10.000 y 50.000 habitantes) presentan valores más elevados de gasto general por árbol del arbolado viario (41,5), pero un promedio de gasto en poda inferior (47,1) que los municipios de más de 50.000 habitantes (25,9 y 51,2, respectivamente).

### *2.4.3. Financiar adecuadamente el servicio*

Respecto a la financiación del servicio, la media de autofinanciación del servicio de verde urbano es muy baja, en torno al 1,5%, el 100% del cual proviene de aportaciones de otras instituciones.

Esta situación de prácticamente un 100% de financiación por parte del propio ayuntamiento contrasta con la situación del resto de los círculos de comparación intermunicipal, en los que sólo es comparable con los servicios de alumbrado público y limpieza viaria. Hay que tener en cuenta que la legislación de haciendas locales impide que ninguno de estos servicios se pueda financiar directamente mediante tasas, aunque existe un cierto margen para el establecimiento de precios públicos por la utilización de espacios verdes para uso particular.

Figura 52. Porcentajes de fuentes de financiamiento de los servicios en el conjunto de círculos (2021)




## 3. CONCLUSIONES

En la interpretación de los resultados de esta décima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano es necesario tomar en consideración algunos factores:

- La participación en el Círculo se ha consolidado e incluso se ha incrementado con la incorporación de 6 nuevos municipios. A pesar de la valoración positiva de este hecho, esto hace que la muestra analizada haya variado, lo que hay que tener en cuenta cuando se analizan los indicadores.

- En 2020 la declaración del estado de alarma por la pandemia de la COVID-19 redujo mucho la actividad del servicio de verde urbano. Si bien en 2021 se puede considerar que se ha entrado en un proceso de normalización progresiva, que se pone de manifiesto en una cierta recuperación del gasto en espacios verdes por unidad de superficie o en las horas de formación de los trabajadores, algunos indicadores muestran valores todavía muy bajos respecto a años anteriores.

- Los condicionantes meteorológicos del año 2021 -un año muy cálido, con muy pocos episodios de frío y en los que sobre todo destaca el inicio de un episodio de sequía que se ha alargado hasta el 2022- han sido desfavorables en cuanto a la evolución de algunos indicadores, como los que se refieren al consumo de agua en el verde urbano y al tratamiento de plagas y enfermedades.

- El conjunto de valores de todos los datos recogidos y todos los indicadores se encuentran disponibles en el Portal de Indicadores Económicos y de Servicios Locales, al alcance de todos los municipios que participan en el Círculo.

A continuación, se destacan algunos de los indicadores más significativos del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano de 2021:

- La **superficie media de espacios verdes por habitante (14,8 m²/hab)** sigue estando dentro de los valores estándar de la OMS, como buena parte de los indicadores de oferta de verde urbano en los municipios: **superficie de verde urbano equivalente por habitante (16,8 m²/hab)**, porcentaje de suelo urbano ocupado por verde urbano y por espacios verdes **(% m² equivalente de verde urbano por m² de suelo urbano 14,4% y % m² de espacios verdes por m² de suelo urbano 12 ,7%)**, etc. En general, hay una tendencia al incremento en los últimos años.

- La fuerte sequía de 2021 ha supuesto un fuerte incremento en el **consumo de agua** del verde urbano (**1,97 m³ por habitante y año, 141 l/m²**), que llega a suponer casi un **58,2% del consumo total municipal**. Aunque existen diferencias importantes entre municipios, existe todavía un margen de mejora muy importante en cuanto a extender aún más algunas medidas de ahorro y eficiencia en el consumo de agua: consumo de agua no potable procedente de fuentes alternativas **(% de consumo de agua no potable respecto al consumo total de agua del servicio de verde urbano (20,2%)**, implantación de sistemas de riego con gestión remota y centralizada. Otro aspecto que también se ha visto afectado por una meteorología benigna ha sido el incremento en la **media del porcentaje de árboles tratados con productos químicos fitosanitarios** respecto a los últimos años (% de árboles del verde urbano tratados con productos químicos fitosanitarios respecto al total **13,4%** frente a un 8 ,8% en el año anterior), debido a que las temperaturas suaves han favorecido la expansión de determinadas plagas.

- La tendencia a disponer de un verde urbano cada vez con menos requerimientos y mejor adaptado al entorno ya los efectos del cambio climático se pone de manifiesto en la evolución favorable de algunos indicadores, como por ejemplo los relacionados con: una poda de los árboles menos intensa y más respetuosa con la biología y la estructura del árbol **(podas de mantenimiento 68,6%)**, la implementación de estrategias de renaturalización mediante el favorecimiento de la vegetación espontánea **(15,2%)**, el aumento de superficies permeables **(85,6%)** y con menos requerimientos de riego y mantenimiento, la sustitución del arbolado por especies mejor adaptadas (% de árboles plantados en el arbolado viario por sustitución del arbolado especie sobre el total de los árboles plantados **(27,6%)**, el incremento de la biodiversidad, etc.

- La mejora en los recursos económicos con los que se dota al servicio del verde urbano, fruto por un lado de un aumento de la toma de conciencia de su importancia y por otro de la mejora económica de los ayuntamientos, se refleja en el incremento del **gasto corriente** tanto del **verde urbano (29,2€/habitante)** en general como de los **espacios verdes (28,7€/habitante)** y del **arbolado viario (4,4€/habitante)**, así como de algunos costes unitarios como la media de **gasto por m² de espacios verdes (1,8€)** y la media de gasto corriente en arbolado viario por árbol **(30,2€)**.

## 4. RESULTADOS DEL TALLER DE MEJORA. RELATORIA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

**Objetivo de la dinámica:**

**Generar propuestas de mejoras sobre aspectos concretos de la gestión sostenible del verde urbano**

**Asistentes:**

Hubo un total de **32 asistentes**, 26 técnicas y técnicos municipales y 8 personas de la organización (6 técnicas y técnicos de la Diputación de Barcelona, 2 consultores externos).

Los servicios del verde urbano representados procedían de los municipios siguientes:

Canet de Mar
Castelldefels
Figueres
Gavà
L'Hospitalet de Llobregat
Lleida
Lliçà de Munt
Malgrat de Mar
Mataró
Mollet del Vallès
Montcada i Reixac
Roses
Rubí
Sabadell
Sant Cugat del Vallès
Sant Quirze del Vallès
Terrassa
Vic
Viladecans (oyente)
Vilafranca del Penedès
Vilassar de Dalt

**Metodología:**

Por razones operativas, se organizaron dos grupos, de manera que mientras un grupo realizaba la formación en el portal PIESL, el otro ponía en práctica la dinámica.

Cada representante del municipio formalizó individualmente una o dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían darle una respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su servicio el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por ambos grupos en función de grandes temas o preguntas. No se hace ninguna distinción en función de la mesa en la que se trató la pregunta y se han agrupado las respuestas a los temas planteados. Algunos municipios no plantearon ninguna cuestión porque era reincidente con otras que habían salido previamente.

**¿Frente a la entrada en alerta, en verano, por sequía hidrológica y la activación de medidas previstas en el Plan de Sequía, entre ellas la restricción del uso de agua para regar, qué alternativas habría a una posible supresión total del riego?**

Ante las limitaciones en el consumo de agua potable para riego se apuntó a **la utilización de otros recursos alternativos** -como el agua de pozos-, así como a la **sustitución de césped por otras superficies con un consumo más bajo o nulo de agua**, como plantas tapizantes o grava.

Otras medidas de adaptación son: ajustar adecuadamente el riego de los árboles según la edad, acostumbrarse a la existencia de jardines "secos" en verano, introducir nuevas especies más adaptadas a las condiciones de sequía, tener agujeros de plantación de dimensiones suficientemente grandes con alcorques profundos, utilización de bolsas de riego o hidrogel, revegetar los alcorques, hidrojardineras o jardineras con alvéolos ("yogurteras") o geotéxtiles, etc.

En todo caso será necesario un proceso de ensayo-error para ir probando todas las medidas de adaptación al incremento de las sequías.

Se planteó la necesidad de una reflexión alrededor de considerar las zonas verdes como refugios climáticos. En este sentido, la AMB ha puesto en marcha una serie de sensores en parques metropolitanos para medir hasta qué punto realizan esta función de refugio climático.

Es necesario una planificación previa a nivel político sobre los usos del agua a nivel municipal, como por ejemplo el riego o las zonas verdes.

**En un municipio se quiere implantar una red "Smart City". A la hora de conectar dispositivos del verde urbano mediante sensores, se busca un software de red libre que dure muchos años y que permita que, cuando se cambien los dispositivos, se pueda elegir cualquier marca. ¿Es posible?**

Parece ser que finalmente no hay más remedio que optar por determinadas marcas que permiten garantizar que la señal llegue a todas partes: arquetas, láminas de agua, etc.

Se explica también que algún municipio quería hacer un planteamiento similar con el sistema de información geográfica (SIG), estableciendo un sistema centralizado único para todo el Ayuntamiento, pero finalmente se optó por que cada departamento (incluido el de verde urbano) estableciera el suyo y que hubiera un sistema capaz de "leer" y recoger la información de los diferentes SIG.

**¿Todo el mundo tiene el inventario del verde urbano con un SIG? ¿Quién le mantiene?**

La casuística es diversa: pueden encargarse el servicio o la empresa municipal, los subcontratistas, o ambos. En algún caso son los propios jardineros los que entran los datos de las actuaciones sobre el terreno.

En algún otro municipio es condición que la empresa subcontratada introduzca todas las actuaciones que ha hecho si quiere facturarlas, y en todo caso mantenerlo al día y registrar todas las actuaciones sobre el terreno: podas por tipos, etc., así como mantener un registro histórico.

En algunos casos el SIG lo tiene el mismo departamento de verde urbano, y en otros no es él ni el depositario ni quien lo mantiene, pero periódicamente se les envía copia actualizada.

**¿Qué gestión se hace de los restos vegetales que se producen en situaciones de emergencias (ventadas, temporales...) en las que cae mucha rama?**

Por lo general **lo hace directamente la brigada municipal o la empresa concesionaria del servicio, porque está incluida en el contrato de poda**, que incorpora también los trabajos de mantenimiento, como en caso de emergencias.

En algún caso se utiliza una trituradora propia, acumulan el triturado, y finalmente alquilan una **máquina para hacer compost** para acabar el producto, y en algún otro caso se lleva al punto limpio donde se hace cargo la empresa concesionaria a la que después se le compra compost.

En otros se trituran los restos y se utilizan como *mulch* en alcorques de árboles, etc. para mantener la humedad.

**¿Por qué ha habido tanta caída de ramas de árboles maduros, especialmente en verano?**

Este fenómeno, el llamado **"Summer drop branch", se observa sobre todo especialmente en verano, cuando ha habido un período de lluvia después de una sequía**, y todavía se está estudiando.

Existe un proyecto de recogida de información – la Base de Datos Española de Colapsos de Árboles (BDECA) de la Asociación Española de Parques y Jardines Públicos (AEPJP) – pero es complicado poder dedicar tiempo a recopilar los datos cuando se producen caídas de ramas.

Se sugiere como posible explicación el estrés hídrico por la sequía, que hace que las ramas estén menos flexibles, etc.

En este sentido se ha observado también un **aumento de comportamientos anómalos en el arbolado, como segundas brotadas o floraciones, reducción del tamaño de las hojas, etc.**, asociadas a estos fenómenos meteorológicos extremos (sequía extrema, oleadas de calor. . .).

**¿Cómo se pueden ir introduciendo nuevas especies en el verde urbano mejor adaptadas a la nueva situación climática, dada la poca diversidad y renovación que se observa en los viveros?**

Se propuso que previamente a la introducción de nuevas especies debería valorarse un amplio abanico de aspectos, de cada una de las especies, para poder hacer la elección más adecuada. Se debería analizar:

- posibles plagas que las atacan y gestión de éstas,
- requerimientos de poda,
- riscos para las personas,
- necesidades de riego,
- etc.

## CUESTIONES SOBRE EL DISEÑO DEL VERDE URBANO

**Uno de los temas con que se choca actualmente es el de la mejora de la movilidad, de manera que algunas actuaciones entran en conflicto con el arbolado viario y el verde urbano en general.**

**¿Cómo se hace en otros ayuntamientos para conseguir que cuando se proyecta un nuevo espacio urbano se tengan en cuenta los criterios de los técnicos municipales del verde urbano? ¿Tienen protocolos al respecto?**

En general, los técnicos informan de los proyectos de urbanización y de obra, y muy a menudo les dejan tomar las decisiones con respecto a las zonas verdes (aunque no es fácil), a menudo con el apoyo del área de medio ambiente que les da mucha importancia por el tema de cambio climático.

Algún municipio comenta que más que los informes escritos, la vía que más funciona es la informal, la posible complicidad con otros servicios y técnicos (arquitecto municipal), mientras que contárselo a los políticos es lo más difícil.

La coordinación entre la parte de urbanización y de obra y la parte de verde urbano viene favorecida en algunos casos por la proximidad física o administrativa de los servicios, que hace que en algunos casos se participe en los proyectos desde el diseño inicial, aunque a menudo si debe recortarse de alguna parte, de donde se recorta primero es del verde urbano, ya sea por motivos económicos o por otras prioridades como las vinculadas a la movilidad (aparcamientos, etc.).

En algún ayuntamiento esto se hace a través de un programa de gestión de expedientes (AUPAC) donde los diferentes departamentos (Obras, Proyectos...) comparten los proyectos, cada uno informa, se devuelve al proyectista para que haga las modificaciones, y se vuelve a colgar el proyecto rehecho, al que todo el mundo debe dar el visto bueno antes de ser aprobado definitivamente. Esto puede alargar los plazos de tramitación, pero mejora la calidad de los proyectos.

Actualmente en muchos concursos de obras separan la parte de obra civil y jardinería en diferentes lotes, y los técnicos de verde urbano participan en el seguimiento de la ejecución del proyecto junto a la dirección de obra. También intervienen en el trámite de recepción de la obra mediante los informes correspondientes.

En general, los servicios de verde urbano, que se dedicaban fundamentalmente al mantenimiento, van dedicándose cada vez más a los proyectos, haciendo el seguimiento por incapacidad del departamento de obras.

**¿Qué sistemas son mejores para ayudar a extender las raíces de los árboles plantados ampliando el espacio en el que pueden crecer, así como para evitar que levanten el pavimento?**

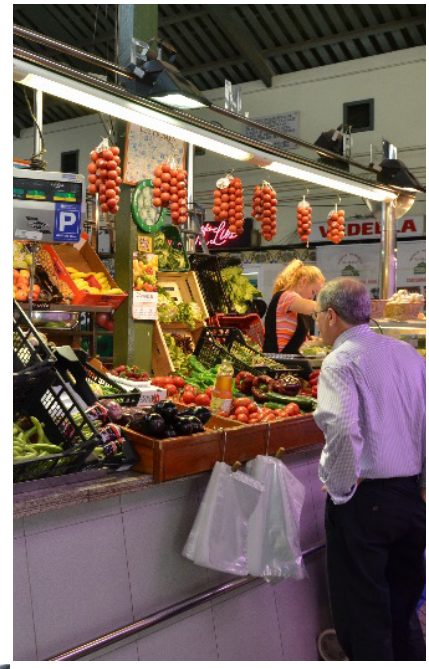
Hay varios. Algunos como las "carcasas" tipo "Lego" (**celas estructurales de suelo**) no se utilizan en nuestras latitudes, donde se opta más por láminas o mallas, **barreras antiraíces**, que dirigen las raíces por debajo del pavimento.

También se utilizan **aparatos para la descompactación y mejora radicular** del arbolado que funcionan con un sistema de depósito de agua y mangueras que permiten inyectar aire a presión en el suelo y nutrientes en la zona radicular.

Existe cierto debate sobre pros y contras del uso de **suelo estructurante**, mezcla de grava y tierra arcillosa, y qué requerimientos tiene para que funcione adecuadamente. Requiere mayor riego (por goteo) pero incrementa notablemente el crecimiento de las raíces. En algún caso se quiere intentar combinar con un pavimento drenante encima para mejorar la vida útil del árbol.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# MERCADOS MUNICIPALES 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE MERCADOS MUNICIPALES 2021

1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO

2. METODOLOGÍA Y FUENTES

3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

4. ENCARGO POLÍTICO

5. DIMENSIÓN USUARIO-CLIENTE

6. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS Y RECURSOS HUMANOS

7. DIMENSIÓN ECONÓMICA

8. ESQUEMA CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

9. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

## 1. INTRODUCCIÓN Y RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente estudio es hacer una reflexión estratégica tras profundizar en los principales indicadores de la dieciseisava edición del círculo de mercados correspondiente al ejercicio de 2021. Como ya se hizo en anteriores ediciones, se ha pretendido que el documento sea de utilidad para los municipios participantes, dando un cariz práctico a las conclusiones que se extraen de cada apartado.

El informe se ha planteado de tal forma que cada municipio lo pueda utilizar para situarse en cada ámbito objeto del estudio y pueda extraer conclusiones relevantes que le ayuden a marcar las estrategias de futuro.

En los círculos de mercados del 2021, han participado 32 municipios los cuales relacionamos en la página siguiente ordenados por el tamaño poblacional.

El año 2021 ha sido el año de salida progresiva de la pandemia que ha ido acompañado de una relajación de las medidas que nos han ido encaminando hacia una nueva normalidad que ha influido en los mercados en diferentes aspectos.

Los mercados han notado un aumento de las afluencias que no ha ido acompañado de un gran aumento de las ventas debido a la apertura progresiva del canal HORECA. Por otro lado, en el ámbito político y con todos los cambios de hábitos y de entorno que se están produciendo, habría que hacer una reflexión estratégica de cada mercado y de qué papel debe jugar en los próximos años en el municipio.

En este sentido hay que definir si es más o menos conveniente hacer zonas peatonales alrededor del mercado o si hay que dotar de más plazas de aparcamiento en la zona, a la vez que se debe valorar la atractividad del mercado como locomotora del comercio del entorno.

Los mercados están cambiando y un hecho relevante es la superficie que ocupan los supermercados integrados en los mercados que ya llega al 44 % en 2021. Otro aspecto a afrontar es la amplia superficie comercial disponible de paradas, que está llegando al 24 % en 2021. Si bien se han buscado varias correlaciones con diferentes indicadores en función del grado de ocupación, el único indicador que muestra más consistencia es la presencia del supermercado que indica que los mercados con supermercado tienen menos paradas disponibles.

Otro hecho relevante en 2021 es el aumento del porcentaje de la gestión directa, aunque todavía muestra unos costes de gestión más elevados que la gestión indirecta. Concretamente, la gestión indirecta, en relación a los costes por $m^2$ de superficie de venta, se encuentra un 23 % por debajo de la directa.

Finalmente, hay que incidir en que, debido a la coyuntura económica actual definida por el alto grado de incertidumbre, una presión inflacionaria no vista desde hace años y una subida de los tipos de interés, los mercados deberán buscar sistemas de adaptación al entorno vigilando de cerca los nuevos hábitos de los consumidores y las nuevas tendencias de la distribución alimentaria.

Tabla 0: Municipios participantes y población ordenada de mayor a menor

| Municipio | Habitantes |
|---|---|
| Terrassa | 223.011 |
| Sabadell | 216.204 |
| Mataró | 129.120 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Rubí | 78.549 |
| Manresa | 78.192 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 |
| Viladecans | 66.707 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.217 |
| Mollet del Vallès | 51.151 |
| Gavà | 46.931 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Igualada | 40.875 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Ripollet | 39.139 |
| Sant Joan Despí | 34.130 |
| Barberà del Vallès | 33.016 |
| Sant Pere de Ribes | 31.525 |
| Martorell | 28.667 |
| Castellar del Vallès | 24.659 |
| Olesa de Montserrat | 24.132 |
| Masnou (El) | 23.848 |
| Vilassar de Mar | 20.936 |
| Manlleu | 20.804 |
| Cardedeu | 18.609 |
| Canet de Mar | 14.810 |
| Torelló | 14.553 |
| Abrera | 12.620 |
| Montgat | 12.260 |
| Pallejà | 11.636 |

## 2. METODOLOGÍA Y FUENTES

El documento se ha estructurado a partir de la base de clasificación de los cinco diferentes ámbitos o dimensiones en los que se enmarcan los círculos de mercados:

- Análisis del entorno.
- Ámbito político.
- Absorción usuario/cliente.
- Valores organizativos y recursos humanos.
- Absorción económica.

Dentro de cada ámbito, se ha procedido al estudio de los diferentes indicadores que se han considerado más relevantes. La representación gráfica y el análisis de cada indicador se ha hecho de forma que explique mejor el comportamiento y permita a cada municipio situarse en el contexto.

Por tanto, no se ha hecho un estudio homogéneo en cada apartado, sino que cada uno se ha ajustado a la forma en que se ha considerado que lo explicaba mejor.

A continuación, se realiza una explicación de las diferentes herramientas utilizadas en el análisis.

Análisis estático y dinámico: Según el tipo de indicador y su relevancia temporal, los resultados se han interpretado de forma estática o dinámica. La forma estática responde al estudio del indicador del 2021 sin tener en cuenta los otros ejercicios. La forma dinámica ha considerado, en general, los datos de los últimos 5 años, desde 2017 hasta 2021, ambos incluidos.

Base 100: En muchos casos y para equiparar indicadores hechos en escalas diferentes y para mejorar la forma gráfica, se ha utilizado la base 100. En los casos en los cuales el análisis es estático, se ha igualado la media a 100 y, en los casos en los que el análisis es dinámico, se ha igualado a 100 el primer año.

Cálculo de la desviación estándar: Es una medida de dispersión (diferencias entre los datos de la muestra) que nos informa de la probabilidad de que cualquier punto de la muestra se aleje de la media. Se expresa en la misma unidad que la media. Una desviación alta implica mucha dispersión y al revés. Dado que los indicadores suelen ser promedios y provienen de datos muy dispersos, se ha considerado útil su utilización.

Cálculo del coeficiente de correlación: Se puede pensar que algunos indicadores o variables tienen una correlación entre sí, ya sea positiva o negativa. La correlación positiva nos indica que una variable depende de otra evolucionando en paralelo. Por otro lado, una correlación negativa indica que un indicador responde de manera inversa al otro (cuando uno sube el otro baja y al revés). Se calcula en base 1. Una correlación de 0,6 a 1 es alta, una de 0,4 a 0,6 es media y de 0,1 a 0,4 es baja. Esta herramienta se puede utilizar para explicar, por ejemplo, la alta correlación positiva entre los indicadores del tamaño de las paradas y las personas ocupadas por parada.

Regresión múltiple: Se ha intentado comprobar si hay una correlación significativa entre un indicador a explicar (por ejemplo, la superficie comercial ocupada en porcentaje) y otros indicadores que puedan influir (si hay, o no, supermercado, tamaño de las paradas, u otros). La diferencia entre el anterior análisis es que se trata de una correlación múltiple indicando un coeficiente a cada variable explicativa de la variable a explicar.

Indicadores Transversales: Algunos indicadores de los que es trabajan en el presente informe también están en otros servicios públicos; policía, limpieza viaria, bibliotecas etc. Estos indicadores comunes se denominan indicadores transversales. En algún caso, y en función de la relevancia del indicador, en el apartado correspondiente se hará mención del indicador transversal de los mercados en relación al resto de indicadores transversales de otros servicios.

Finalmente, y en relación con las fuentes, se han utilizado los datos provenientes de los círculos de mercados y la encuesta de presupuestos familiares del 2021 con el fin de hacer un estudio más pormenorizado del mix comercial.

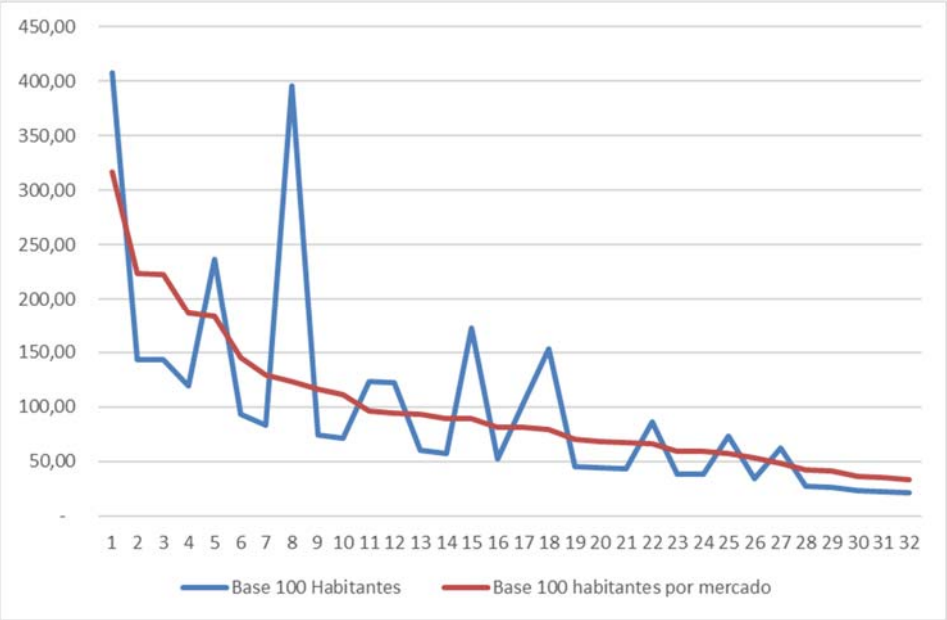
## 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

En primer lugar, se analiza el indicador de habitantes por mercado donde se observa que, si bien la media se sitúa en 36.448 habitantes/mercado, existe una alta dispersión donde se encuentra, en primer lugar, Terrassa con 111. 506 habitantes/mercado y, en último lugar, Pallejà con 11.636/ habitantes/mercado.

Tabla 1: Datos 2021. Población y habitantes por mercado ordenado por habitantes por mercado

| Municipio | Base 100 Habitantes | Base 100 habitantes por mercado |
|---|---|---|
| Terrassa | 407,91 | 316,96 |
| Rubí | 143,67 | 223,28 |
| Manresa | 143,02 | 222,27 |
| Prat de Llobregat (El) | 119,86 | 186,28 |
| Mataró | 236,17 | 183,52 |
| Mollet del Vallès | 93,56 | 145,40 |
| Sant Feliu de Llobregat | 83,16 | 129,23 |
| Sabadell | 395,46 | 122,91 |
| Igualada | 74,76 | 116,19 |
| Ripollet | 71,59 | 111,26 |
| Vilanova i la Geltrú | 123,39 | 95,88 |
| Viladecans | 122,01 | 94,81 |
| Barberà del Vallès | 60,39 | 93,85 |
| Sant Pere de Ribes | 57,66 | 89,61 |
| Sant Cugat del Vallès | 171,96 | 89,08 |
| Martorell | 52,43 | 81,49 |
| Cerdanyola del Vallès | 104,66 | 81,32 |
| Sant Boi de Llobregat | 153,20 | 79,36 |
| Castellar del Vallès | 45,10 | 70,09 |
| Olesa de Montserrat | 44,14 | 68,60 |
| Masnou (El) | 43,62 | 67,79 |
| Gavà | 85,84 | 66,70 |
| Vilassar de Mar | 38,29 | 59,51 |
| Manlleu | 38,05 | 59,14 |
| Vilafranca del Penedès | 73,11 | 56,81 |
| Cardedeu | 34,04 | 52,90 |
| Sant Joan Despí | 62,43 | 48,51 |
| Canet de Mar | 27,09 | 42,10 |
| Torelló | 26,62 | 41,37 |
| Abrera | 23,08 | 35,87 |
| Montgat | 22,42 | 34,85 |
| Pallejà | 21,28 | 33,08 |

Gráfico 1: Datos 2021. Población y habitantes por mercado (media = 100)




Se observa, con la excepción de algunos datos extremos, que, a menor población, menos habitantes por mercado y viceversa. De hecho, si se calcula el índice de correlación entre las dos variables, el resultado es de 0,72, dato que indica una alta correlación positiva.

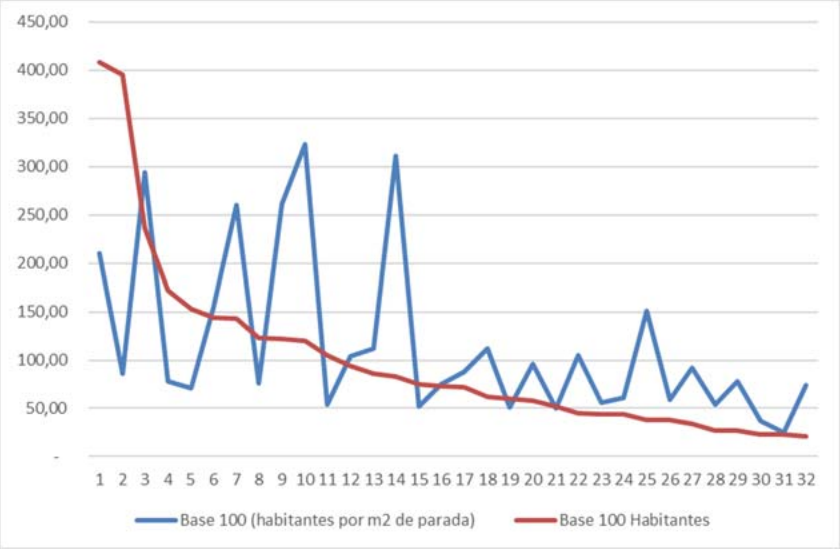
**A más población, más habitantes por mercado.**

Partiendo de este dato, hay que pensar y profundizar en las causas de por la que en las grandes poblaciones haya menos mercados por habitante. Uno de los motivos puede ser que el crecimiento de las grandes poblaciones se ha estructurado mediante barrios alejados del centro, donde sí que había un mercado municipal. Estos nuevos barrios, en muchos casos, no han ido acompañados de un mercado y dado que la compra cotidiana es muy sensible a la proximidad, estos nuevos núcleos de población han organizado la oferta de cotidiano de una forma diferente, ya sea mediante tiendas en la calle o supermercados, o una mezcla de los dos formatos. También habría que averiguar si los mercados ubicados en el centro de los municipios más grandes atraen a los compradores de barrios de la periferia y qué nivel de penetración en estos barrios están alcanzando. Otro aspecto a considerar es la edad media de cada barrio periférico sin mercado, donde los hábitos de compra de poblaciones más jóvenes pueden influir en que no haya cultura de mercado.

Con el fin de ajustar mejor el análisis, se ha considerado realizar el mismo cálculo teniendo en cuenta los habitantes por $m^2$ de superficie en las paradas excluyendo el supermercado. Este indicador puede ayudar a interpretar mejor el grado de penetración del sector de los mercados en cada municipio dado que sólo considera la oferta comercial teniendo en cuenta el canal tradicional.

Para ver la relación de los dos indicadores, se ha realizado el cálculo considerando la media en base 100 de cada una de ellas. El gráfico resultante es el siguiente:

Gráfico 2: Datos 2021. Población y habitantes por m² de parada (Media = 100 ordenado de mayor a menor por población total)




Hay una cierta correlación positiva entre el número de habitantes y los habitantes por m² de parada. A más habitantes por m² de parada significa que hay menos oferta en formato de mercados, sólo en superficie de parada, sin contar en supermercado. La correlación positiva es leve, de 0,38, lo que quiere decir que, en cierto modo, cuanto mayor es la población, hay menos oferta relativa en formato de comercio tradicional dentro de los mercados, lo que ayuda a confirmar que en las poblaciones grandes, el grado de penetración de los mercados es inferior.

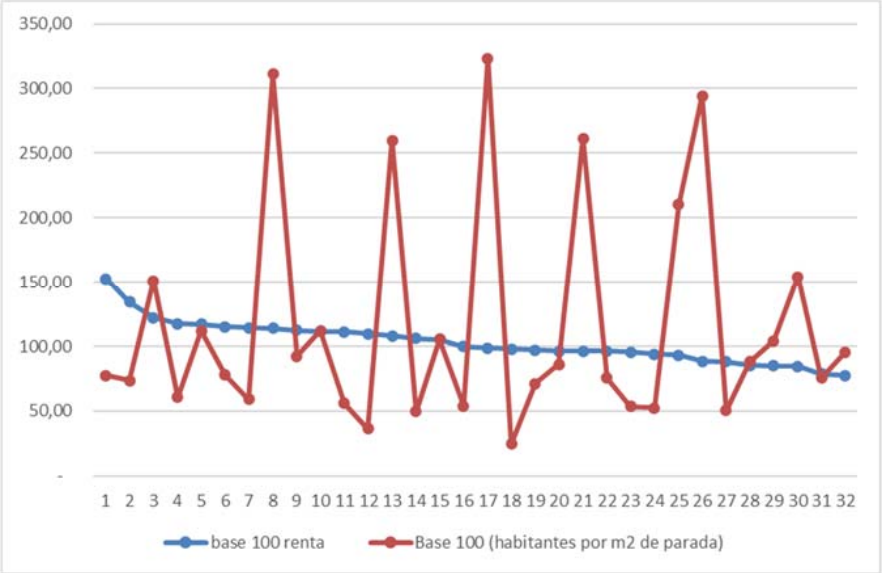
**Las poblaciones más grandes, disponen de menos oferta de paradas por habitante.**

Además, habría que hacer una reflexión en cada municipio en relación a la penetración del sector de los mercados, teniendo en cuenta la oferta global de alimentación en el municipio en diferentes formatos (supermercados, tiendas de alimentación y mercados), la estructura urbanística y su capacidad de atracción de otros municipios con el fin de determinar las oportunidades de crecimiento en el formato comercial de los mercados.

Adicionalmente, se observa que la desviación estándar del indicador "habitantes por m²" es alta, con un valor de 93,97 en referencia a la media de 100, lo que indica que hay una alta dispersión de datos y que cada municipio tiene sus particularidades, las cuales deben profundizarse en cada caso para poder averiguar cuál es la situación de cada uno respecto a la media y a los otros municipios comparables.

Otra variable del entorno que podría ayudar a explicar el contexto del sector de los mercados en los municipios objeto de los círculos es la renta per cápita. Utilizando la misma metodología de convertir las medias de los indicadores a base 100, se analiza la renta bruta familiar disponible per cápita, ordenada de mayor a menor, y la superficie de parada por habitante:

Gráfico 3: Datos 2021. Renta bruta familiar disponible per cápita y habitantes por m² de paradas (Media = 100 ordenado de mayor a menor renta)




**La renta per cápita no es un factor determinante por la existencia de más o menos oferta alimentaria en formato de mercados, pero puede serlo en el entorno de inflación actual.**

Intuitivamente se puede pensar que a más renta más presencia del sector mercados. Pero de acuerdo con los datos del anterior gráfico, se puede ver que no hay una correlación clara entre los dos indicadores. Parece pues que la renta per cápita no es un factor determinante en el grado de penetración del sector de mercados en la distribución de alimentación de las diferentes poblaciones. No obstante, es muy probable que una renta alta influya en un mejor funcionamiento de los mercados especialmente en el entorno de inflación actual.

Vistos ya los principales indicadores del entorno, se ha considerado interesante cruzar estos indicadores del entorno con los de funcionamiento interno.

De cara a construir una herramienta práctica para que cada municipio se posicione en un punto determinado en cuanto a los indicadores que ayudan al buen funcionamiento de un mercado, se ha diseñado una matriz que parte de dos ejes.

**Eje horizontal**: M² de superficie en las paradas por habitante de menos a más. En este punto, hay que hacer una aclaración de cuál sería el dato ideal a utilizar en cada caso:

- Municipios pequeños: m² de superficie en las paradas por habitante.
- Municipios grandes: m² de superficie en las paradas por habitante en el área de influencia.
- Mercados que atraen un porcentaje significativo de población de otros municipios: m² de superficie a las paradas por habitante en el área de influencia.

**Eje vertical:** Grado de funcionamiento de un mercado. En este punto se valorará cómo está funcionando un mercado en base a los siguientes indicadores que se pueden tener cuantificados o se pueden intuir:

- Nivel de afluencias.
- Nivel de venta de las paradas.
- Grado de ocupación de las paradas.
- Horas de apertura totales (especialmente apertura por las tardes).

Como se puede ver, se han cruzado dos tipos de indicadores. Por un lado, los indicadores que informan del funcionamiento interno del mercado y, por otro, los indicadores que indican la situación del mercado en relación al entorno.

Se insiste en la necesidad de disponer de indicadores de afluencias y de ventas además de los indicadores relacionados con medir el área de influencia. El hecho de poder medirlos y analizar en valor absoluto y en el ámbito de la evolución, permitirá conocer cuál es la situación de cada mercado y ubicarlo en el punto correcto de la matriz.

**La matriz de factores externos e indicadores de funcionamiento puede ayudar a elaborar un diagnóstico y a establecer estrategias.**

La matriz puede ayudar a definir un diagnóstico y a la vez a implementar una estrategia determinada en función del punto en que se encuentre cada mercado. A continuación, se presenta una definición de cada cuadrante asociada a una estrategia determinada en cada caso. Hay que tener en cuenta que, dentro de cada cuadrante, también hay infinitos puntos donde se puede encontrar un mercado. Por lo tanto, los diagnósticos generales y las estrategias aquí expuestas son generalistas y dependerá de cada caso, donde habrá que hacer un análisis más esmerado.

El resultado de la matriz serán cuatro cuadrantes donde se puede posicionar cada mercado.

**Cuadrante inferior derecho**: Muchos $m^2$ de paradas por habitante y mal funcionamiento. Los mercados situados en esta parte de la matriz muestran que el funcionamiento del mercado no es bueno y que hay muchos $m^2$ por habitante. En este punto las causas pueden ser múltiples. Pueden ser de carácter interno, paradas que no se gestionan adecuadamente, falta de aparcamiento, mala accesibilidad, mal mix comercial o de carácter externo, sobre saturación de oferta alimentaria en formato de mercado en el municipio, rentas muy bajas, baja población etc....: En este punto parece que la probabilidad de que el mercado no vaya bien esté más determinada por los factores externos que por los factores internos ya que la alta competencia tanto en formato de mercados como en otros formatos puede ser determinante para el mal funcionamiento.

**Hay que insistir en disponer de indicadores de funcionamiento interno actualizados (afluencias, ventas, grado de ocupación de las paradas, horas apertura).**

**Cuadrante inferior izquierdo**: Pocos $m^2$ de paradas por habitante y mal funcionamiento. Los mercados situados en esta parte de la matriz muestran que hay potencial de habitantes y el funcionamiento del mercado no es bueno. En este punto las causas también pueden ser de todo tipo. Pueden ser de carácter interno, paradas que no se gestionan adecuadamente, falta de aparcamiento, mala accesibilidad, mal mix comercial o de carácter externo, sobre saturación de oferta alimentaria en el municipio con otros formatos, rentas muy bajas, etc.

Si el problema no es un mix de la población alto en oferta alimentaria, entonces las causas podrían ser internas.

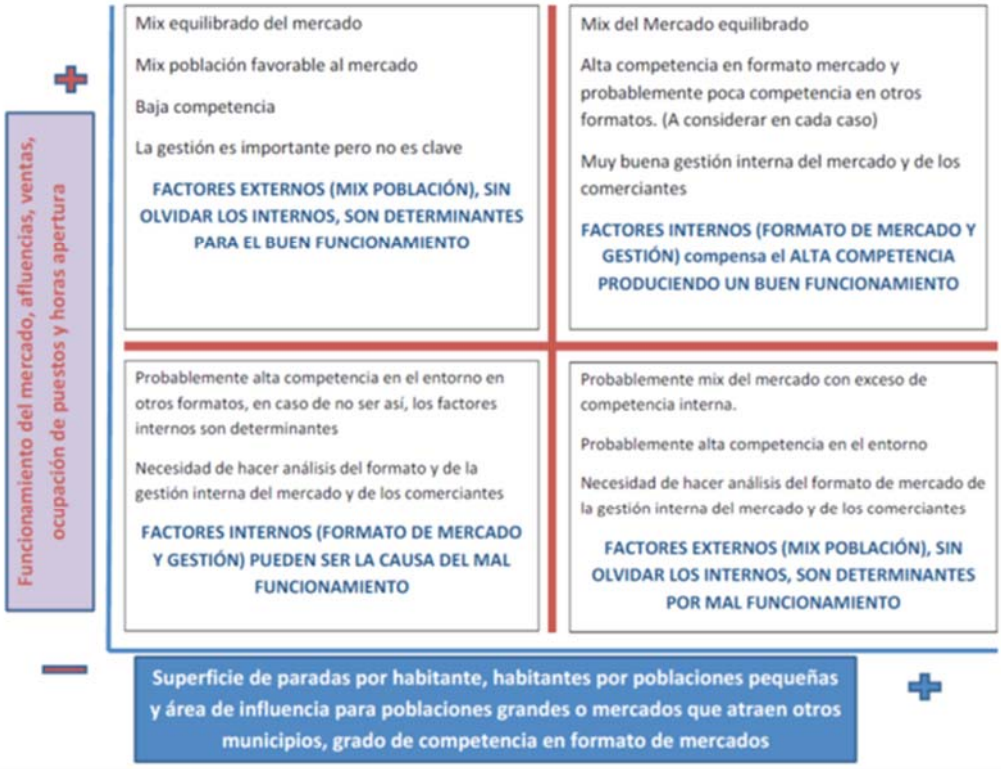
**Cada cuadrante de la matriz da una idea general del diagnóstico y de la estrategia. Habrá que hacer un análisis cuidadoso en cada caso.**

**Cuadrante superior derecho**: Muchos $m^2$ de paradas por habitante y buen funcionamiento. Este es un buen punto, quiere decir que la oferta está equilibrada, aunque hay mucha competencia en formato de mercados. No parece un punto donde encajen demasiados mercados, al menos en la parte superior derecha del cuadrante, ya que mucha competencia no acostumbra a ir acompañada de unas buenas ventas y afluencias. Las causas del buen funcionamiento pueden ser internas y externas en el caso de baja competencia en otros formatos. Seguramente será un muy buen modelo de mercado con un mix muy adecuado y una muy buena gestión del mercado y de los paradistas.

**Cuadrante superior izquierdo**: Pocos $m^2$ por habitante en las paradas y buen funcionamiento. Aquí hay un entorno menos competitivo y un buen funcionamiento. En este punto, parece que deberían situarse los mercados que funcionan mejor. La causa fundamental del buen funcionamiento es la baja competencia. Si, además, va acompañada de un buen nivel de los factores internos, el éxito es prácticamente seguro.

A continuación, se puede ver la representación gráfica del modelo. En primer lugar, se presenta una matriz con los diagnósticos y, en segundo lugar, la misma matriz se presenta con las estrategias generales de cada caso.

## Matriz de diagnóstico




## Matriz de estrategia



Se resumen a continuación las principales conclusiones del análisis del entorno:

- Los habitantes por mercado no es un dato determinante para definir el grado de penetración del sector de mercados en la distribución de la alimentación. Poblaciones grandes con diferente estructura urbanística pueden distorsionar el dato. No obstante, y como norma general, cuanto mayor el municipio, menos presencia de mercados, aunque la superficie de paradas es mayor. Por lo tanto, en los municipios más grandes se encuentran menos mercados, pero con más paradas.

- Además, habría que hacer una reflexión en cada municipio en relación a la penetración del sector mercados teniendo en cuenta la oferta global de alimentación en el municipio en diferentes formatos (supermercados, tiendas de alimentación y mercados), la estructura urbanística y su capacidad de atracción de otros municipios con el fin de determinar las oportunidades de crecimiento en el formato comercial de los mercados.

- Si bien el factor renta per cápita intuitivamente parece determinante, no lo es en la realidad, ya que no se muestra una correlación directa entre más renta y oferta comercial en formato de mercados. Sin embargo, una mejor renta per cápita de la población puede influir en un mejor funcionamiento del mercado además debe considerarse el impacto de la inflación en las rentas bajas y sus repercusiones en las ventas de los mercados.

- De cara a construir una herramienta práctica para que cada municipio se posicione en un punto determinado en cuanto a las variables que ayudan al buen funcionamiento de un mercado, se ha diseñado una matriz que relaciona los factores externos de población con el funcionamiento del mercado. Esta herramienta puede ayudar a establecer un diagnóstico y a marcar unas estrategias determinadas. Es necesario establecer sistemas de medición de la evolución del mercado (afluencias, ventas y estudios de mercado) para poder posicionarse y definir estrategias de futuro.

- En definitiva, en este apartado se ha tratado de hacer un análisis de los indicadores clave del entorno y de sus correlaciones con el fin de dar herramientas a cada municipio para facilitarle el análisis de la situación de sus mercados en relación a su entorno, teniendo en cuenta la diversa casuística propia del sector.

## 4. ENCARGO POLÍTICO

En este apartado, se realiza el estudio de los indicadores correspondientes al encargo político. Tanto en este apartado como en los posteriores, se realiza un análisis de los indicadores del año 2021 y de su evolución en los últimos 5 años. Adicionalmente, se pueden cruzar indicadores de otros apartados que pueden estar correlacionados y que pueden ayudar a explicar mejor el comportamiento de cada uno de los indicadores y a la vez pueden ayudar a interpretar tendencias de futuro.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de los diferentes indicadores que se han considerado más relevantes:

Tabla 2: Indicadores relevantes encargo político 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Impulsar el uso de los mercados municipales** | | | | | |
| Número de acciones de dinamización anuales por mercado | 14,9 | 18,6 | 19,1 | 11,2 | 13,1 |
| Total inversiones (últimos 5 años) por M² de superficie total | 84,7 | 69,0 | 69,1 | 47,7 | 45,0 |
| **Ofrecer un servicio accesible a los usarios** | | | | | |
| Número de plazas de aparcamiento rotatorio disponibles (a un máximo de 100 metros del mercado) por cada 100 M² de superficie comercial | 9,0 | 9,0 | 8,8 | 8,8 | 8,7 |
| Usuarios del mercado por número de habitantes de la población | 18,4 | 16,0 | 17,2 | 13,9 | 22,9 |
| **Fomentar los valores sociales y medioambientales en los mercados** | | | | | |
| % de personas ocupadas con alguna discapacidad sobre el total de personas ocupadas en el mercado | 13,1 | 16,7 | 16,4 | 14,3 | 13,7 |
| % de toneladas de recogida selectiva respecto al total de toneladas de basura recogidas en el mercado | 51,1 | 51,6 | 51,3 | 51,9 | 53,6 |
| **Reforzar el impacto del mercado en el entorno** | | | | | |
| Número de establecimientos de influencia por parada abierta | 2,5 | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 2,5 |
| % de establecimientos de influencia que son de alimentación | 17,3 | 17,3 | 17,4 | 17,2 | 17,5 |
| % de mercados integrados en planes de dinamización respecto al número total de mercados | 56,3 | 61,7 | 63,8 | 63,8 | 68,8 |
| Número de días semanales con mercados no sedentarios en torno al mercado por mercado | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 1,2 | 1,1 |
| % de mercados que se encuentran en zonas peatonizadas sobre el total de mercados | 45,8 | 46,8 | 47,8 | 47,8 | 46,8 |

**Crecen las acciones de dinamización debido a la salida progresiva de la pandemia, pero aún no se llega a los niveles de 2018 o 2019.**

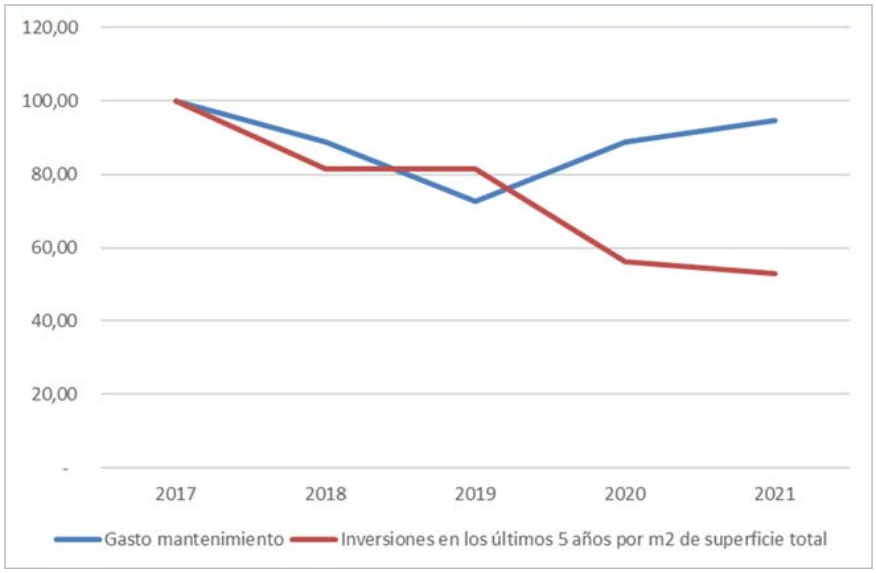
En 2021 se observa un leve incremento de las acciones de dinamización debido a la salida de la pandemia, pero aún no se llega a los niveles de 2018 o 2019.

En este aspecto debería plantearse, según la estrategia de cada mercado y de cada municipio, si es mejor hacer más acciones y menos notorias o al revés o bien dedicar algunos recursos a aumentar la notoriedad de los no usuarios.

**Bajan las inversiones y sube el mantenimiento, habrá que ver en cada caso si conviene reformar o seguir manteniendo.**

En cuanto al edificio, se observa una caída clara de las inversiones en los últimos dos años, acompañada de una subida del gasto en mantenimiento. Habrá que hacer una reflexión de si hay que reformar los edificios o seguir aumentando el gasto en mantenimiento.

Gráfico 4: Evolución Inversiones en los últimos 5 años y gasto de mantenimiento (2017 = 100)




Otro dato en el que hay que profundizar es el **número de plazas de aparcamiento por cada 100 m² de superficie comercial**. El indicador no ha sufrido prácticamente variaciones en el periodo estudiado. Por otro lado, la cifra vista desde una óptica comercial parece coherente con las ratios que se utilizan en centros comerciales o supermercados.

**Las 9 plazas de aparcamiento por 100 m² de superficie comercial es un buen indicador comparado con otros formatos. Pero es importante tener en cuenta si el uso es mayoritariamente comercial.**

Con todo, hay que hacer mención a que, probablemente, el uso no es exclusivamente comercial, lo que podría indicar que no se habla del mismo ratio que otros formatos comerciales. Por otro lado, según el formato de cada mercado, la utilización del aparcamiento será diferente. En un mercado con supermercado serán necesarias más plazas que en un mercado más urbano y sin supermercado.

En relación con los **usuarios del mercado por número de habitantes**, los datos empiezan a ser significativos en 2021. Se dispone de doce municipios con datos de afluencia que ofrecen una media de 370 personas por m² de superficie de venta y año. Este indicador no se encuentra como indicador estándar, pero es útil para la realización de un comparativo entre mercados. Los mercados que se encuentran por encima de la media coinciden con varios factores,

- Tienen supermercado, pero no necesariamente grande.
- Están situados en el centro del municipio.
- Han sido reformados.
- Están muy consolidados y disponen de una buena ocupación de paradas.

**La media de afluencias al mercado por m² de superficie de venta y año es de 370 personas en 2021.**

En este punto hay que aclarar la interpretación de los datos de afluencia dado que la afluencia no es igual a las ventas. Por lo tanto, si se quieren interpretar los datos de afluencia en su correlación con las ventas, hay que saber que las ventas responden a la siguiente formula,

***VENTAS = Afluencias / (personas por compra) X ratio de conversión X ticket medio***

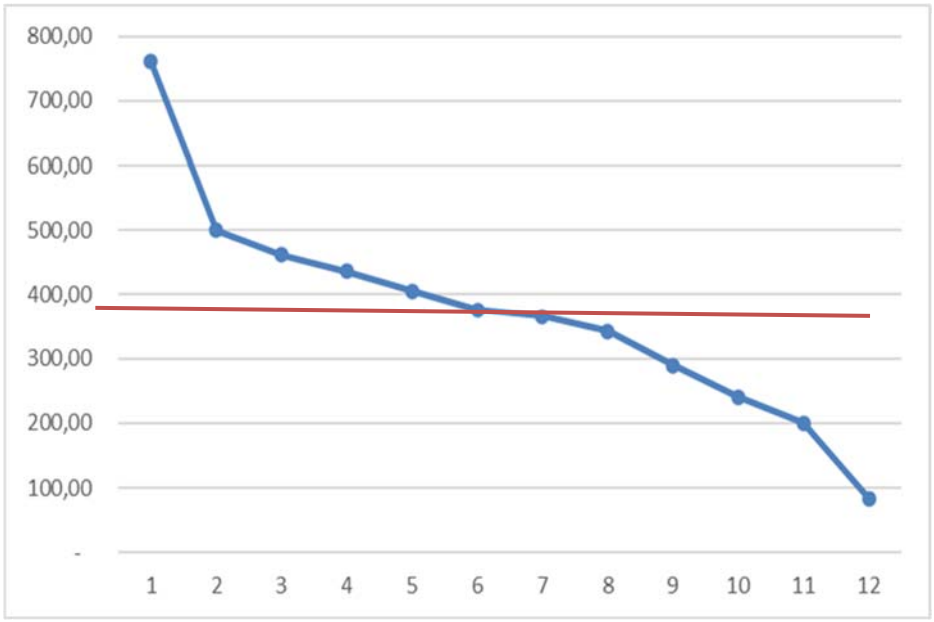
- *Afluencias: Personas que cuenta el contador de personas.*
- *Personas por compra: Cuántas personas van juntas a comprar.*
- *Ratio de conversión: índice que indica cuántos clientes compran en relación al número de visitantes (máximo 1).*
- *Ticket medio: Gasto medio que realizan los compradores.*

De ahí se puede deducir que, aunque puede haber más clasificaciones, hay dos tipos generales de mercados:

Mercados tradicionales y céntricos: Con mucha afluencia, bajo ticket medio y bajo ratio de conversión, son más de paso que de destino. Necesitan mucha afluencia para vender.

Mercados de destino con supermercado grande: Con menos afluencia, ticket medio más alto y alto ratio de conversión. Son de destino. Necesitan menos afluencia para vender.

Gráfico 5: Afluencias totales 2021 por cada m² de superficie de venta



Hay que definir de qué tipo de mercado se trata del comentado anteriormente y ver en qué nivel del gráfico se encuentra, con el fin de hacer un comparativo riguroso.

El indicador de **personas discapacitadas ocupadas en el mercado** baja levemente en 2021 en relación al 2020 dando un valor de un 14 %.

Por otro lado, en el 2021 aumentan levemente **las toneladas de recogida selectiva con un 53,6 % en relación al total de toneladas.**

**Hay 0,44 establecimientos de alimentación por parada abierta. Esto es casi medio mercado fuera del mercado a menos de 100 metros.**

El número de **establecimientos de influencia por parada abierta** se mantiene bastante constante durante todo el periodo situándose el 2021 en un valor de 2,5.

En este punto, hay que hacer un análisis más cuidadoso de los **establecimientos de alimentación por parada abierta** al área de influencia (a 100 metros del mercado).

En la siguiente tabla, se calculan los establecimientos de alimentación que corresponden a cada parada:

Tabla 3: Establecimientos de alimentación a 100 metros del mercado por parada abierta 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de establecimientos de influencia por parada abierta | 2,5 | 2,6 | 2,6 | 2,5 | 2,5 |
| % de establecimientos de influencia que son de alimentación | 17,3 | 17,3 | 17,4 | 17,2 | 17,5 |
| Establecimientos de alimentación por parada abierta | 0,43 | 0,45 | 0,45 | 0,43 | 0,44 |

En toda la serie los establecimientos de alimentación por parada abierta superan los 0,40, situándose en 2021 en 0,44. Hay que definir en cada caso si el mercado ejerce de locomotora para el comercio de alimentación y a su alrededor se instalan otros operadores o si, por el contrario, hay un número importante de paradas disponibles y el comercio de alimentación del entorno crece. En este último caso hay que hacer un análisis cuidadoso de las causas de este hecho.

Para profundizar en este hecho, se ha estudiado la correlación entre superficie disponible ($m^2$ de paradas disponibles) y el comercio de alimentación del entorno. Intuitivamente parece que a más comercio de alimentación en el entorno más paradas disponibles dado el aumento de competencia, pero vistas las cifras, se comprueba que no hay ninguna correlación, por lo tanto, se abren varias posibilidades para explicar este hecho.

- **El mercado se encuentra en un eje comercial, dispone de buena ocupación y la oferta exterior complementa la oferta del mercado**. En estos casos hay que ver el motivo de si hay paradas disponibles. Puede ser que el tamaño de las paradas no encaje con los potenciales operadores, o que los precios o las condiciones de concesión no sean competitivos en relación con el mercado inmobiliario del entorno.

- **El mercado se encuentra en un eje comercial, dispone de baja ocupación y la oferta exterior se apropia de la oferta del mercado**. La alta disponibilidad de paradas puede estar causada por un mal estado del edificio, el tamaño de las paradas, unas condiciones de concesión poco competitivas o por problemas de gestión.

En cuanto al resto de indicadores del encargo político, se puede observar:

**En el año 2021 se da el valor más alto de mercados integrados en planes de dinamización, el 69%.**

**Porcentaje de mercados integrados en planes de dinamización**: en el 2021, por encima del 2019, se alcanza el porcentaje máximo de mercados integrados en planes de dinamización, un 69 %. Habría que analizar si esta circunstancia ha hecho que las ventas del mercado mejoren. Para poder hacerlo habría que disponer de indicadores de ventas y de afluencias y comprobar las variaciones en los diferentes periodos y cruzar los dos indicadores.

**Número de días semanales con mercado no sedentario alrededor del mercado**: Se mantiene en el valor en toda la serie, alrededor de 1,1.

**Porcentaje de mercados en zonas peatonales**: También se mantiene en toda la serie alrededor del 47 %. Este dato es muy alto y habría que ver si el efecto es positivo o negativo. El único indicador que nos ayuda a ver el impacto de peatonalizar la zona en relación con el funcionamiento del mercado es el grado de ocupación de paradas. Por este motivo se ha hecho el cálculo del grado de ocupación segmentando los mercados peatonales y los que no lo están.

**Los mercados en zonas peatonales tienen un 17 % de superficie disponible, mientras que los que no lo están tienen un 9 %.**

Del análisis resulta que los mercados en zonas peatonales tienen un porcentaje de paradas disponibles del 17 %, mientras que los que están en zonas no peatonales tienen un grado de desocupación del 9 %. Obviamente que hay otros factores que determinan el grado de desocupación, no obstante, habrá que ver si es efectivo hacer zonas peatonales en según qué circunstancias del mercado.

Además, se hace un resumen de las principales conclusiones del análisis de los indicadores del encargo político:

- Crecen las acciones de dinamización debido a la salida de la pandemia, pero aún no se llega a los niveles de 2018 o 2019. Por otro lado, habrá que plantearse si es mejor hacer menos acciones y más notorias o más acciones y menos notorias. Esto dependerá de la estrategia de cada mercado y de sus objetivos de captación y/o fidelización.

- Bajan las inversiones y sube el gasto de mantenimiento. Cada mercado debería hacer una reflexión de si es oportuno hacer inversiones o seguir manteniendo en función del plan estratégico

- Las plazas de aparcamiento parecen dimensionadas adecuadamente. Sin embargo, hay que profundizar en su uso, ya que no suele ser exclusivamente comercial. En este punto, se hace necesario plantear si un aumento de plazas, o de política de descuentos puede aumentar las ventas. Eso dependerá de cada caso.

- Buen nivel de recogida selectiva con un 54 % del total.

- Los datos de afluencia ya son significativos, con 12 municipios con mediciones de número de visitantes. La afluencia media es de 370 personas por $m^2$ de superficie de venta y año. Las afluencias tienen una correlación con las ventas en función de la tipología de cada mercado. Hay que distinguir lo más céntricos de los más periféricos y de destino.

- En el 2021 se dan 0,44 establecimientos de alimentación a menos de 100 metros del mercado por parada abierta. Hay que prestar atención a este hecho, especialmente en aquellos casos donde hay paradas disponibles y establecer una estrategia de reposicionamiento si es necesario.

- Aunque, obviamente, no es la única variable explicativa, los mercados en zonas peatonales tienen un 17 % de superficie disponible frente al 9 % de los mercados que no lo están.

## 5. DIMENSIÓN USUARIO-CLIENTE

En este apartado se realiza el estudio de los indicadores correspondientes al usuario-cliente, es decir, cuál es el grado de servicio al ciudadano y consumidor por parte de los mercados. Se profundizará en el estudio del mix comercial y en su evolución. A continuación, se presenta la tabla resumen de los indicadores más relevantes de esta dimensión.

Tabla 3: Indicadores relevantes usuario-cliente 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos** | | | | | |
| % del sector pescado y marisco (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 5,1 | 5,0 | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| % del sector carnicería, pollería, huevos y caza (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 7,4 | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,6 |
| % del sector charcutería y tocinería (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 4,6 | 4,8 | 5,0 | 4,8 | 4,6 |
| % del sector frutas y verduras (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,5 |
| % del sector otros alimentarios (sin operadores comerciales )(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,4 | 8,5 | 8,0 | 8,5 | 8,5 |
| % del sector otros alimentarios (con operadores comerciales )(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 43,2 | 42,3 | 42,1 | 41,7 | 42,3 |
| % del sector bar y restauración (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,3 |
| % del sector otros no alimenticios (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 9,0 | 9,3 |
| % de superficie de venta de puestos disponibles (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 9,5 | 10,6 | 11,7 | 11,8 | 11,1 |
| **Promover los servicios del mercado a la clientela** | | | | | |
| Número de horas que abre el mercado por las tardes por semana y por número de mercados | 17,5 | 17,2 | 16,5 | 16,4 | 17,0 |
| Número de tardes que abre el mercado por semana y por mercado | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,2 | 3,3 |
| % de paradas abiertas por la tarde sobre el total de paradas | 41,4 | 38,9 | 39,8 | 38,8 | 39,1 |
| % de puestos de los mercados municipales con presencia de un Marketplace virtual | - | - | - | 40,4 | 48,6 |
| **Mejorar el uso del espacio en el mercado para ofrecer un mejor servicio** | | | | | |
| Media (en M²) de superficie de venta en las paradas por parada | 20,0 | 19,5 | 19,6 | 19,7 | 20,0 |
| % de paradas abiertas sobre el total de paradas | 78,9 | 77,2 | 75,2 | 75,6 | 75,6 |
| **Ofrecer un servicio de calidad en los mercados** | | | | | |
| M² de superficie de venta en los puestos por número total de trabajadores en los puestos | 11,4 | 10,9 | 11,2 | 11,1 | 11,3 |
| Número anual de actas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas | 22,9 | 24,2 | 30,7 | 22,4 | 16,9 |
| Número anual de horas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas | 43,9 | 50,6 | 59,1 | 35,8 | 31,4 |

En primer lugar, se analizará el mix comercial. La siguiente tabla muestra la evolución de cada sector en los últimos 5 años.

Tabla 4: Mix comercial porcentual y variación por puntos porcentuales 2016-2019-2020

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos** | | | | | | |
| % del sector pescado y marisco (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 5,1 | 5,0 | 4,8 | 4,8 | 4,8 | = |
| % del sector carnicería, pollería, huevos y caza (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 7,4 | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,6 | - |
| % del sector charcutería y tocinería (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 4,6 | 4,8 | 5,0 | 4,8 | 4,6 | = |
| % del sector frutas y verduras (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 4,9 | 4,9 | 4,8 | 4,7 | 4,5 | - |
| % del sector otros alimentarios (sin operadores comerciales )(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,4 | 8,5 | 8,0 | 8,5 | 8,5 | = |
| % del sector otros alimentarios (con operadores comerciales )(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 43,2 | 42,3 | 42,1 | 41,7 | 42,3 | = |
| % del sector bar y restauración (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,2 | 8,1 | 7,9 | 8,0 | 8,3 | = |
| % del sector otros no alimenticios (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 8,9 | 8,6 | 9,0 | 9,0 | 9,3 | + |
| % de superficie de venta de puestos disponibles (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta | 9,5 | 10,6 | 11,7 | 11,8 | 11,1 | + |

No se ven variaciones relevantes en los últimos cinco años. Tras la incorporación de los supermercados a los mercados, parece que ha habido un cierto estancamiento en la evolución del mix comercial. No obstante, a continuación, se indican los sectores con mayor variación.

**Aunque no hay variaciones relevantes, baja la carnicería y la fruta y verdura y suben los no alimentarios y las paradas disponibles.**

**Carnicería, pollería, huevos y caza**: Muestra una tendencia a la baja, (los datos de 2021 muestran una bajada del 11% en relación a 2017). Esto se puede explicar por dos factores, uno interno y el otro externo. El interno se refiere a la falta de relevo generacional, pero este hecho no sólo se produce en este sector. El factor externo es el cambio de hábitos de consumo que se da últimamente y que lleva implícito una reducción del consumo de proteína de origen animal.

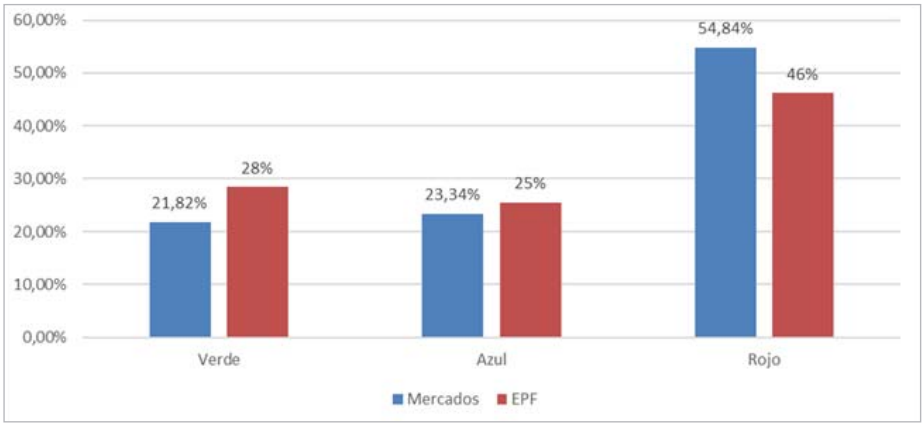
**Frutas y verduras**: Disminuye un 8 % en relación a 2017. Además de la falta de relevo, este sector se ve afectado por la amplia oferta en los supermercados y por la necesidad de paradas grandes que permitan una facturación adecuada. Muchos mercados no disponen de paradas grandes y eso puede ser un freno para el desarrollo de este sector.

**Otros no alimentarios**: Sube un 4,5 % en relación a 2017. La disponibilidad de paradas y la falta de relevo en los sectores alimentarios, hace crecer la presencia de actividades no relacionadas con la alimentación.

**Paradas disponibles**: Aumentan un 17 % en 2021 en relación a 2017. Este es un indicador clave en cuanto a definir estrategias de futuro del sector. Si sólo se tiene en cuenta la superficie de paradas, sin supermercado, este indicador muestra que un 24 % de la superficie de paradas está disponible. La falta de relevo y otros factores, internos y externos, hacen que este indicador se mantenga alto en los últimos años.

Por otro lado, se analiza la coherencia del mix comercial de productos frescos de los mercados, excluyendo el supermercado, con la encuesta de presupuestos familiares. Agrupando las partidas de la encuesta con los tres grandes sectores de actividad (fresco verde, fresco rojo y fresco azul), se pueden ver los siguientes resultados correspondientes a los datos del 2021.

Gráfico 6: Datos 2021. Porcentaje de gasto familiar y mix comercial de frescos excluyendo el supermercado



**Comparando los datos del mix comercial de los mercados con los datos de la encuesta de presupuestos familiares, se evidencia una falta de oferta del sector de fresco verde y un aumento del azul y rojo.**

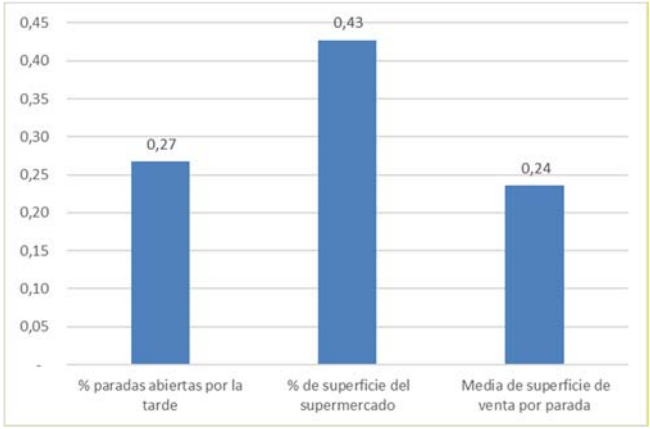
Se muestra un exceso de oferta de fresco rojo y fresco azul, en detrimento de la oferta de fresco verde donde las ventas se muestran más distribuidas en otros formatos, mercados no sedentarios, tiendas de barrio y supermercados.

Por otro lado, la **media de superficie por parada es de 20 m²**. Este indicador se muestra estable en toda la serie.

Por otro lado, se han definido las correlaciones entre el grado de ocupación de las paradas y otras variables. El objetivo de este análisis es el de intentar encontrar una explicación fundamentada en datos, de los factores clave de éxito de un mercado.

Las correlaciones positivas indican que los dos indicadores evolucionan en paralelo.

Gráfico 7: Correlaciones positivas en relación con la superficie de paradas ocupada




Según se extrae de la información del gráfico, la superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean grandes, son factores que tienen una correlación positiva de forma individual en relación al grado de ocupación. A continuación, se analiza cada indicador:

Superficie supermercado: El hecho de haber supermercado en el mercado mejora la ocupación. Sin embargo, lo que se ve en la correlación positiva, que es la más alta, es que un mercado tiene más ocupación de paradas en la medida en que el supermercado es mayor.

Horas de apertura por las tardes: Cuantas más tardes se abre, hay menos paradas disponibles.

Media de superficie de venta por parada: Esta correlación indica que en los mercados con paradas más grandes tienden a tener más ocupación de paradas.

En el anterior análisis se ha estimado que, de forma individual, estos indicadores tienen una correlación positiva, en mayor o menor grado, con el nivel de ocupación de las paradas, excluyendo el supermercado. Para determinar si en su conjunto se puede definir una correlación múltiple entre el grado de ocupación de las paradas y estos tres indicadores, se ha realizado una prueba de regresión múltiple y comprobar si tiene, o no, significancia suficiente.

Una vez analizados los datos, se pueden sacar las siguientes conclusiones,

| *Estadísticas de la regresión* | |
|---|---|
| Coeficiente de correlación múltiple | 0,4315431 |
| Coeficiente de determinación R^2 | 0,18622945 |
| R^2 ajustado | 0,08008546 |
| Error típico | 12,7739074 |
| Observaciones | 27 |

El coeficiente de correlación indica que las variables se mueven en el mismo sentido tal y como se ha visto en el apartado anterior. No obstante, el coeficiente de determinación es bajo e indica que estos indicadores, en su conjunto, no acaban de explicar con claridad el grado de ocupación de las paradas.

| | *Coeficientes* | *Error típico* | *Estadístico t* | *Probabilidad* | *Inferior 95%* | *Superior 95%* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Intercepción | 79,3991079 | 5,6318045 | 14,0983423 | 0,0000 | 67,7488326 | 91,0493831 |
| % de paradas abiertas por la tarde sobre el total de paradas | -0,00983886 | 0,1324973 | -0,07425705 | 0,9414 | -0,28393041 | 0,26425269 |
| % del sector otros alimentarios (con operadores comerciales )(en M²) sobre el total de M² de superfície de venta | 0,18297971 | 0,10428361 | 1,75463534 | 0,0926 | -0,03274738 | 0,3987068 |
| Media (en M²) de superficie de venta en las paradas por parada | 0,10251648 | 0,33973343 | 0,30175566 | 0,7655 | -0,60027566 | 0,80530863 |

Los coeficientes resultantes que se pueden ver en la columna del cuadro anterior quieren decir el coeficiente que debería aplicarse a cada indicador para determinar el nivel de ocupación de paradas.

**Si bien que haya supermercado, que se abra por las tardes y que las paradas sean grandes, muestran correlaciones positivas con que haya menos paradas disponibles, no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles**.

Si se analiza el estadístico "t" se puede ver que en ningún indicador supera el valor de 2. Esto implica que todos son poco significativos, a excepción de lo referente a supermercados, que se acerca a 2. Lo mismo ocurre con la probabilidad, que, por ser útil, no debería ser superior a 0,05 y es superior en todos los casos, sólo aproximándose a este valor en el indicador de presencia de supermercados.

En conclusión, no se puede definir de forma clara una ecuación que explique el grado de ocupación de paradas en relación con los tres indicadores estudiados. Esto quiere decir que si bien, por ejemplo, como se ha visto antes, paradas más grandes tienen una cierta correlación positiva con que haya más superficie ocupada, no es significativo en el conjunto de los tres indicadores. Sólo se aproxima a una cierta relevancia el hecho de que haya supermercado.

**Se mantiene la productividad por persona en las paradas, aunque hay recorrido de mejora en un aumento del tamaño medio de parada y de los m² por persona ocupada.**

Otro indicador en el que hay que profundizar es el que nos informa de los **m² de superficie de venta en las paradas por número total de trabajadores de las paradas**. Este indicador se mantiene en todo el período, no obstante, todavía hay recorrido de crecimiento de cara a una mejora de la productividad, necesaria en momentos de alta inflación, contracción de márgenes y disminución de ventas.

**Las actas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas** al 2021 en relación con el 2020 bajan considerablemente (de 22 a 17).

**Un 49 % de paradas están integradas en un Marketplace virtual del mercado.**

Cabe también añadir que en 2020 se generó un nuevo indicador que aporta el **porcentaje de paradas con presencia de un Marketplace virtua**l. Este porcentaje se ha situado en un 49 % en 2021, un porcentaje muy positivo dado la baja integración en las tecnologías de la información de gran parte de los operadores de los mercados.

A continuación, se resumen las principales conclusiones en el ámbito usuario cliente.

- El mix comercial muestra un 44 % de presencia de grandes operadores. Adicionalmente se detecta una bajada del 11% de la oferta de carnicería y del 8 % en fruta y verdura, mientras que aumenta la oferta de no alimentarios un 4,5 %.

- La superficie disponible se ha mantenido a niveles preocupantes, más que por el 11% del total de la superficie, por el 24% de superficie de paradas disponibles sobre el total de la superficie de las paradas sin contar la superficie de los supermercados. Esta cifra no mejora y hay que tomar las medidas pertinentes.

- La superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean mayores, son factores que tienen una correlación positiva en relación al grado de ocupación. No obstante, no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles.

- Comparando las proporcionalidades del mix de los mercados con la encuesta de presupuestos familiares, queda claro que el fresco verde tiene recorrido de crecimiento siempre condicionado a la existencia, o no, de comercios de este sector en el área de influencia y en las superficies de venta disponibles de cada mercado y al peso, en aumento, de este sector en los supermercados.

- Un 49 % de las paradas están integradas en un Marketplace virtual, dato bastante positivo atendiendo a la baja integración histórica en las tecnologías de la información en los mercados.

## 6. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS Y RECURSOS HUMANOS

En este punto se realiza el estudio de los indicadores correspondientes a los valores organizativos, es decir, cuál es el papel de los mercados en el ámbito interno y de gestión del personal propio y el directamente implicado. A continuación, se presenta la tabla resumen de los indicadores más relevantes de esta dimensión:

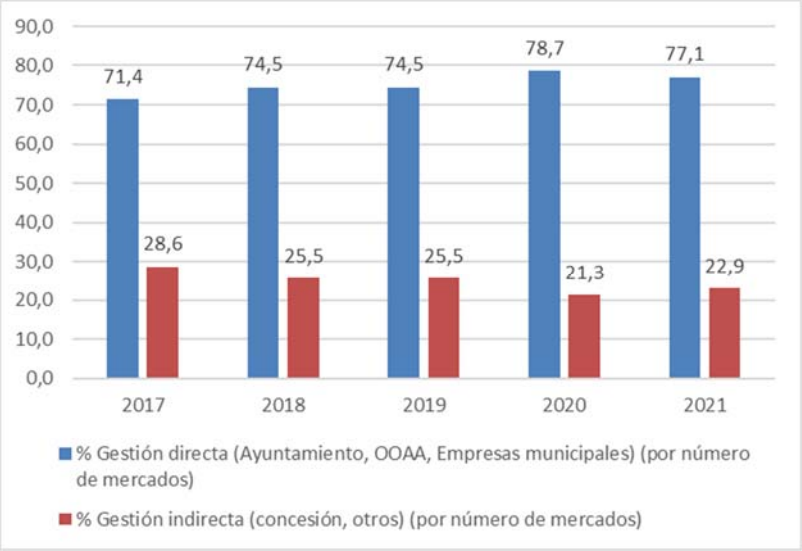
Tabla 5: Indicadores Valores organizativos 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión** | | | | | |
| % Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales) (por número de mercados) | 71,4 | 74,5 | 74,5 | 78,7 | 77,1 |
| % Gestión indirecta (concesión, otros) (por número de mercados) | 28,6 | 25,5 | 25,5 | 21,3 | 22,9 |
| **Promover un clima laboral positivo para los trabajadores** | | | | | |
| % de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as municipales en el mercado | 3,3 | 3,9 | 3,5 | 6,0 | 6,2 |
| % de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as contratados por la entidad gestora del mercado | 1,5 | 0,2 | 0,6 | 3,1 | 1,6 |
| Salario bruto de un peón de mercado | 19.871,2 | 20.028,9 | 20.301,4 | 20.629,1 | 20.012,8 |
| **Grado de cumplimiento de la normativa** | | | | | |
| Expedientes sancionadores por mercado | 0,3 | 0,4 | 0,4 | 0,1 | 0,1 |
| % Expedientes ejecutados sobre expedientes sancionadores | 53,8 | 66,7 | 45,0 | 50,0 | 100,0 |
| **Mejorar las habilidades de los trabajadores** | | | | | |
| Horas anuales de formación realizadas por personas ocupadas en el mercado | 6,0 | 5,9 | 6,4 | 5,4 | 6,2 |
| % de personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos | 34,8 | 38,2 | 37,1 | 33,7 | 36,7 |
| % de trabajadores de los puestos asistentes a cursos | 11,3 | 11,4 | 12,1 | 7,4 | 8,7 |
| **Reflejar la estructura de género del personal** | | | | | |
| % de mujeres respecto al total de trabajadores/as en el mercado municipal | 37,2 | 37,9 | 39,1 | 39,9 | 36,3 |
| % de mujeres mando respecto al total de mandos | 64,5 | 66,5 | 62,4 | 60,7 | 65,9 |

**La gestión directa se va consolidando en torno al 77 %.**

En el gráfico, se puede ver la evolución de los indicadores por tipo de gestión desde el 2017 y hasta el 2021. Se puede comprobar hay una tendencia clara a aumentar la gestión directa frente a la indirecta, especialmente en 2020. Habrá que profundizar en las causas de este hecho en cada caso.

Gráfico 8: Evolución en % 2017-2021 por tipo de gestión por número de mercados



Analizando el indicador transversal, se puede observar que los mercados están en el centro de la serie en cuanto a porcentaje de gestión directa, un 79 % por número de mercados. Está claro que la naturaleza del servicio y los requerimientos de especialización y de inversión determinan el porcentaje de gestión directa de cada servicio.

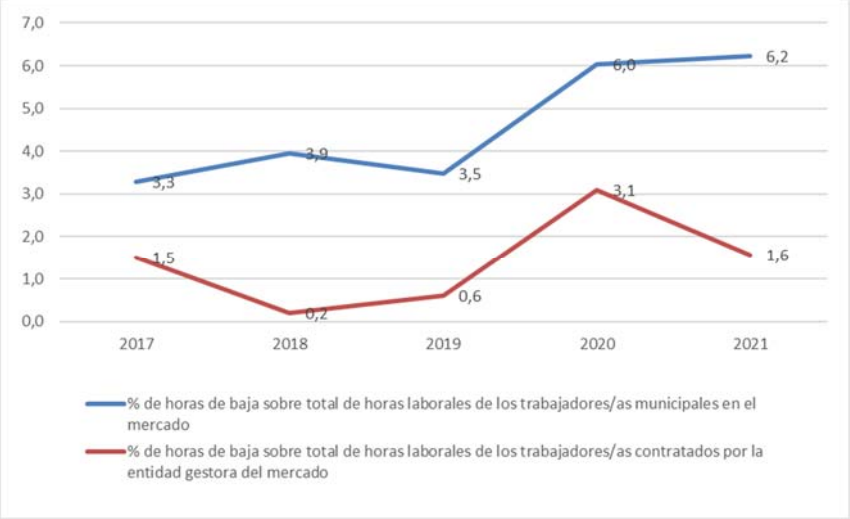
Tabla 6: Indicador transversal-% gestión directa-

| % Gestión directa | |
|---|---|
| Policía local | 100% |
| Bibliotecas | 100% |
| Servicios sociales | 100% |
| Ferias locales | 100% |
| OMIC | 100% |
| Seguridad alimentaria | 100% |
| Mediación Ciudadana | 100% |
| OTL | 100% |
| Servicios de Igualdad | 100% |
| Servicios locales ocupac. | 100% |
| Museos locales | 100% |
| Servicios culturales | 98% |
| Espacios escénicos | 88% |
| Mercados | 77% |
| Deportes | 77% |
| Escuelas de música | 73% |
| Guarderías | 58% |
| Abastecimiento Local de Agua | 45% |
| Cementerios Municipales | 44% |
| Verde Urbano | 36% |
| Residuos | 28% |
| Limpieza viaria | 27% |
| Alumbrado público | 12% |

**Se mantienen las bajas laborales de los trabajadores públicos en el 6 % de horas de baja sobre el total de horas.**

**Las bajas laborales** se han mantenido en 2021 con respecto a los trabajadores púbicos en un 6 % de las horas totales, mientras que han pasado de un 3 % a un 1 % en los trabajadores privados.

Gráfico 9: Evolución 2017-2021 bajas laborales



Este último indicador es susceptible de hacer un análisis transversal, el cual queda definido en la siguiente tabla,

Tabla 7: Indicador transversal-% horas de baja trabajadores municipales-

| % de horas de baja | |
|---|---|
| Limpieza viaria | 14% |
| Residuos | 14% |
| Policía local | 13% |
| Guarderías | 10% |
| Verde Urbano | 9% |
| Cementerios Municipales | 9% |
| Servicios sociales | 8% |
| Abastecimiento Local de Agua | 8% |
| Mercados | 6% |
| Servicios culturales | 6% |
| Deportes | 5% |
| Alumbrado público | 5% |
| Servicios locales ocupac. | 5% |
| Bibliotecas | 5% |
| Museos locales | 5% |
| Espacios escénicos | 4% |
| Mediación Ciudadana | 4% |
| OTL | 4% |
| Seguridad alimentaria | 4% |
| Servicios de Igualdad | 3% |
| Escuelas de música | 3% |
| OMIC | 3% |
| Ferias locales | 0% |

Los servicios más expuestos a posibles bajas están relacionados con la policía local, residuos y limpieza. Servicios exteriores y más sensibles a las bajas. El servicio de mercados se sitúa en el centro de la serie con un 6 % de horas de baja.

**El salario bruto de un peón de mercado se encuentra en la parte alta del rango salarial para esta categoría, mostrando un valor de 20.000 € brutos anuales.**

Analizando el **salario bruto de un peón de mercado**, se puede ver que se sitúa en torno a los 20.000 € brutos anuales Se puede considerar un buen sueldo, que está por encima de la media en el sector privado de las empresas de servicios.

En cuanto al grado de cumplimiento de normativa, se analiza la evolución de los **expedientes sancionadores.**

**Los expedientes sancionadores por mercado se mantienen al nivel del 2020 y bajan en relación a los anteriores años de la serie.**

Los expedientes sancionadores abiertos se han mantenido en relación con 2020 y bajan de forma considerable en relación a los anteriores años de la serie. Habría que hacer una reflexión en este sentido y ver si hay recorrido de mejora en unos indicadores con valores actualmente muy bajos.

Gráfico 10: Evolución en 2017-2021 de los expedientes sancionadores por mercado

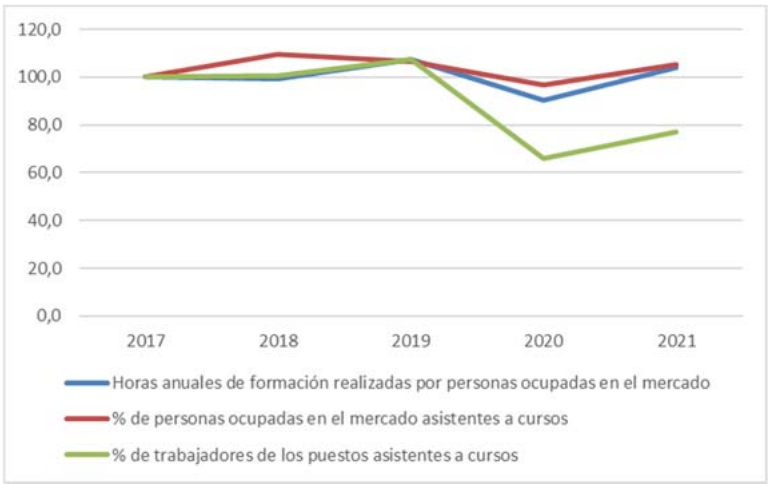



**Suben levemente los indicadores relacionados con la formación.**

En relación con los indicadores que hacen referencia a la **formación**, cabe destacar que en el 2021 han subido las horas anuales y la formación de las personas ocupadas en el mercado llegando a niveles similares a antes de la pandemia. Por otro lado, bajan las horas de formación de los trabajadores de las paradas. En todos los indicadores hay recorrido de mejora dado que, aunque algunos suben, se parte de valores relativamente bajos.

A continuación, se puede verla evolución de forma gráfica.

Gráfico 11: Evolución 2017-2021 indicadores de formación (2017=100)




Si se realiza un análisis transversal, se puede constatar que el servicio de mercados se sitúa en las posiciones últimas con respecto a las horas anuales dedicadas a la formación por parte de los trabajadores municipales.

Tabla 8: Indicador transversal-Horas de formación anuales por trabajador-

| Horas de formación por trabajador | |
|---|---|
| OTL | 54,7 |
| Mediación Ciudadana | 29,1 |
| OMIC | 25,6 |
| Servicios de Igualdad | 24,4 |
| Servicios locales ocupac. | 21,5 |
| Guarderías | 21,0 |
| Escuelas de música | 17,5 |
| Policía local | 16,1 |
| Museos locales | 15,5 |
| Abastecimiento Local de Agua | 15,5 |
| Servicios sociales | 15,2 |
| Verde Urbano | 14,1 |
| Seguridad alimentaria | 13,1 |
| Alumbrado público | 12,2 |
| Bibliotecas | 11,5 |
| Servicios culturales | 10,7 |
| Deportes | 8,7 |
| Espacios escénicos | 8,4 |
| Residuos | 7,5 |
| Mercados | 6,2 |
| Limpieza viaria | 6,1 |
| Cementerios Municipales | 6,1 |
| Ferias locales | 5,6 |

El servicio de mercados es el cuarto valor más bajo de todos los servicios. Servicios más orientados a la educación o a aspectos sociales los superan. Aunque este año ha aumentado, sería necesario profundizar en las causas de esta baja posición del servicio de mercados y plantearse el reto de aumentar el valor del indicador.

**Un 66 % de los mandos son mujeres.**

En cuanto al género de los trabajadores, un 36 % de los trabajadores son mujeres. Donde se aprecia la presencia de mujeres en el sector es en el porcentaje de mandos, donde se ve que en el 2021 un 66 % de todos los mandos de los mercados municipales son mujeres.

Gráfico 12: Evolución 2017-2021 porcentaje de mujeres mando



Para finalizar este apartado, se presentan las conclusiones más relevantes del análisis de indicadores de los valores organizativos y recursos humanos.

- Aumenta la gestión directa situándose en torno al 77 %, predominando claramente sobre la gestión indirecta.

- Las horas de baja laboral respecto a las horas ocupadas siguen elevadas debido a la pandemia, especialmente en los trabajadores públicos, con un 6 % de horas de baja frente al 1 % de los trabajadores privados.

- El salario bruto medio de un peón de mercado es elevado respecto del sector privado, esto puede representar una oportunidad de mejorar la motivación y la productividad.

- En 2021 se mantienen los 0,1 expedientes sancionadores por mercado.

- Las horas de formación se han recuperado a niveles de antes de la pandemia, tanto en cuanto a las horas de los trabajadores en el mercado como en cuanto a la asistencia a cursos de estos trabajadores. El indicador que no ha mejorado ha sido el porcentaje de trabajadores en las paradas asistentes a cursos. En todos los indicadores hay recorrido de mejora dado que se parte de cifras bajas.

- Uno 66 % de los mandos son mujeres, dato que viene mejorado en 2021.

## 7. DIMENSIÓN ECONÓMICA

En este apartado se realiza el estudio de los indicadores correspondientes a la dimensión económica. Se profundizará en el análisis de los gastos. A continuación, se presenta la tabla resumen de estos indicadores.

Tabla 9: Indicadores relevantes dimensión económica 2017-2021

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Disponer de recursos adecuados** | | | | | |
| Gasto corriente del servicio por habitante | 5,5 | 5,1 | 5,1 | 5,2 | 5,6 |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 0,6 | 0,6 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| **Financiar adecuadamente el servicio** | | | | | |
| % de autofinanciación por tasas, precios públicos o cuotas de asociaciones de paradistas | 73,6 | 73,3 | 69,7 | 68,3 | 72,6 |
| % de financiación por aportaciones de otras instituciones | 0,8 | 1,6 | 1,0 | 2,7 | 1,4 |
| % de financiación por parte del ayuntamiento | 24,7 | 25,2 | 29,4 | 29,0 | 26,0 |
| **Gestionar adequadamente los recursos** | | | | | |
| Gasto de mantenimiento por M² de superficie total | 10,4 | 9,2 | 7,6 | 9,2 | 9,8 |
| Gasto de suministros por M² de superficie total | 17,2 | 17,1 | 16,9 | 16,7 | 16,1 |
| % del gasto en personal sobre el gasto corriente del servicio | 30,8 | 32,1 | 35,3 | 33,6 | 31,5 |
| % del gasto en acciones de dinamización sobre el gasto corriente del servicio | 7,9 | 7,9 | 8,3 | 5,8 | 6,9 |
| **Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados** | | | | | |
| Gasto corriente del servicio por M² de superficie total | 48,9 | 48,6 | 47,2 | 48,8 | 50,2 |
| Gasto corriente del servicio por hora de apertura anual por mercado | 70,9 | 66,5 | 69,6 | 72,3 | 77,4 |

**El gasto corriente del servicio por habitante** no ha variado de forma importante en toda la serie y crece levemente en relación con 2020 situándose en 2021 en 5,6 € por persona y año. Desde el punto de vista transversal, el gasto corriente del servicio por habitante queda reflejado en la siguiente tabla,

Tabla 10: Indicador transversal- gasto corriente del servicio por habitante

| Gasto corriente del servicio por habitante | |
|---|---|
| Policía local | 93,1 |
| Servicios sociales | 75,5 |
| Residuos | 74,5 |
| Abastecimiento Local de Agua | 66,1 |
| Deportes | 64,0 |
| Servicios culturales | 60,6 |
| Limpieza viaria | 46,7 |
| Verde Urbano | 30,7 |
| Guarderías | 28,9 |
| Servicios locales ocupac. | 21,0 |
| Bibliotecas | 19,4 |
| Alumbrado público | 14,7 |
| Escuelas de música | 12,7 |
| Espacios escénicos | 10,4 |
| Museos locales | 8,2 |
| Mercados | 5,6 |
| Cementerios Municipales | 5,2 |
| Servicios de Igualdad | 4,6 |
| Ferias locales | 1,7 |
| OMIC | 1,4 |
| Mediación Ciudadana | 1,3 |
| Seguridad alimentaria | 1,0 |
| OTL | 0,3 |

Se puede comprobar que el servicio de mercados se encuentra en la zona baja de gasto por habitante en comparación con otros servicios.

Por otro lado, **el porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto municipal** se ha mantenido en el periodo en torno al 0,5 %.

**Mejora la autofinanciación en 2021 situándose en el 73 % frente al 68 % de 2020 gracias a la mejora de la autofinanciación de la gestión directa.**

En cuanto a la **financiación de los mercados**, se puede ver que en 2021 los mercados se han autofinanciado en un 73 %. Se trata de una mejora sustancial en relación con 2020 donde se dio un 68 % de autofinanciación.

Gráfico 13: Evolución 2017-2021 porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos




Los resultados de este indicador desde la perspectiva transversal se pueden ver en la tabla siguiente,

Tabla 11: Indicador transversal- % de autofinanciación por tasas y precios públicos -

| % de autofinanciación por tasas y precios públicos | |
|---|---|
| Abastecimiento Local de Agua | 100% |
| Cementerios Municipales | 97% |
| Residuos | 88% |
| Mercados | 73% |
| Deportes | 40% |
| Escuelas de música | 30% |
| Guarderías | 29% |
| Policía local | 28% |
| Espacios escénicos | 19% |
| Ferias locales | 15% |
| Museos locales | 8% |
| Servicios culturales | 4% |
| Seguridad alimentaria | 3% |
| Servicios sociales | 2% |
| Servicios locales ocupac. | 0% |
| Bibliotecas | 0% |
| Alumbrado público | 0% |
| Limpieza viaria | 0% |
| OMIC | 0% |
| Mediación Ciudadana | 0% |
| Verde Urbano | 0% |
| OTL | 0% |
| Servicios de Igualdad | 0% |

Los mercados se sitúan en el cuarto lugar de la lista con un 73 % de autofinanciación, por debajo del servicio de residuos, cementerios y agua. El valor de este indicador viene especialmente determinado por la naturaleza del servicio y la capacidad de generar tasas o precios públicos específicos.

**La gestión directa se autofinancia en un 68 % mientras que la indirecta lo hace en un 77 %, mejorando en relación a 2020.**

Aunque se puede suponer que la gestión indirecta recibe menos recursos procedentes de ayuntamientos y de otras instituciones, se ha considerado un análisis interesante segmentar los datos por tipo de gestión. La gestión directa se financia en un 68 % mientras que la indirecta lo hace en un 77 %. Este dato muestra mucha menos diferencia de autofinanciación entre la gestión directa y la indirecta que en ediciones anteriores donde la gestión indirecta alcanzaba el 90 % y la directa el 62 %.

**La gestión indirecta se muestra en todos los casos, más económica que la gestión directa.**

Adicionalmente, se ha incorporado al estudio el análisis de los costes por $m^2$ y año de la gestión directa y de la indirecta. Se ha realizado en los indicadores de gasto por superficie total, superficie comercial y superficie de venta. En todos los casos se observa que los costes son más bajos en la gestión indirecta que a la gestión directa.

En el cuadro de abajo se puede ver el comparativo de todas las partidas por tipo de gestión. En el gasto corriente del servicio por superficie de venta, que finalmente es el que deberían pagar las paradas por $m^2$, se muestra que la gestión indirecta se encuentra un 26 % por debajo de la gestión directa.

Tabla 12: Costes por $m^2$ de gestión directa e indirecta. Datos 2021

| € por m2 y año | M2 superficie comercial | | M2 Superficie de venta | | | M2 superfície total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Directa | Indirecta | Directa | Indirecta | % indi/directa | Directa | Indirecta |
| Gasto en mantenimiento | 20,77 | 26,14 | 32,08 | 36,33 | 13% | 9,91 | 11,13 |
| Gasto en suministros | 36,99 | 31,82 | 57,13 | 44,23 | -23% | 17,64 | 13,55 |
| Gasto en personal | 39,80 | 19,03 | 61,48 | 26,45 | -57% | 18,99 | 8,11 |
| Gasto corriente del servicio | 114,16 | 93,53 | 176,32 | 130,00 | -26% | 54,45 | 39,84 |
| Inversiones | 137,57 | 12,56 | 212,48 | 17,45 | -92% | 65,62 | 5,35 |

A continuación, se analiza cada partida del cuadro anterior,

Mantenimiento: En todos los indicadores es más alta la gestión indirecta. Hay que ver el grado de cumplimiento de los planes de mantenimiento en todos los casos.

Suministros: La gestión indirecta se encuentra un poco por debajo. El control de esta partida será clave para las próximas ediciones debido al precio de la energía.

Personal: Esta partida es la que muestra más diferencia entre la gestión directa y la indirecta, siendo esta última un 57 % más baja que la directa en la ratio de superficie de venta.

Inversiones: Son mucho más altas en la gestión directa. Habrá que ver cada caso. Un motivo puede ser que los mercados de gestión indirecta son más nuevos y con menos necesidad de inversión.

## Alta dispersión de datos en el gasto por m².

En el cuadro de abajo se puede ver el análisis del gasto total y por grandes partidas en función de si se utiliza la ratio de superficie total o superficie de venta. Si bien como indicador tipo se ha utilizado la superficie de total, parece interesante aplicar la superficie de venta con el fin de obtener un indicador más claro de los costes de los paradistas, totales y por partidas, dado que la repercusión de los gastos acostumbra a ser por superficie de venta.

En el cuadro de abajo, se puede ver las medias del gasto total y por partidas por m² de superficie total y por m² de superficie de venta. Para medir la dispersión de los datos, se ha utilizado la desviación estándar y el porcentaje que representa esta desviación sobre la media.

Tabla 13: 2021 gasto por m² de superficie total y de venta

| Partida | Por m2 superfície total | | | Per m2 superfície de venta | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Media | Desviación estandar | % desv. Esta. S/ media | Media | Desviación estandar | % desv. Esta. S/ media |
| Gasto en mantenimiento | 12,98 | 11,43 | 88% | 36,84 | 28,62 | 78% |
| Gasto en suministros | 18,77 | 12,62 | 67% | 58,07 | 34,54 | 59% |
| Gasto en personal | 43,71 | 62,64 | 143% | 148,75 | 225,03 | 151% |
| Gasto corriente del servicio | 58,46 | 29,91 | 51% | 179,46 | 86,70 | 48% |
| Inversiones | 21,07 | 20,73 | 98% | 64,98 | 66,42 | 102% |

A continuación, se analiza cada partida,

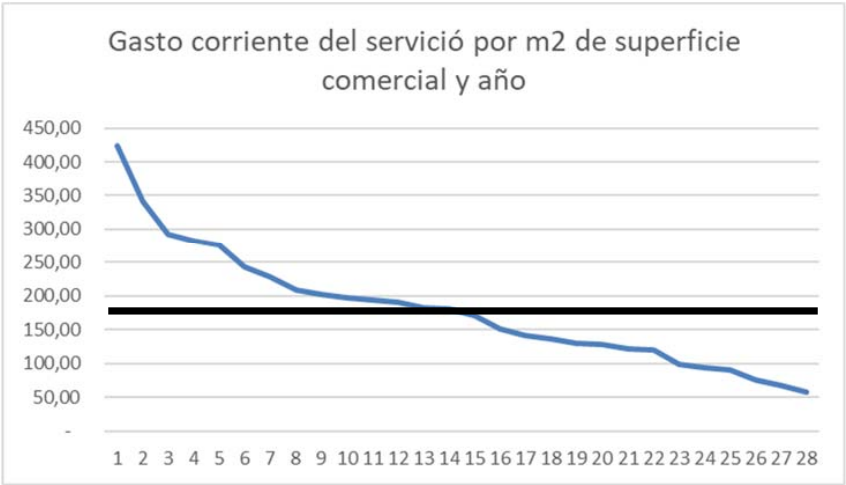
Mantenimiento: Alta dispersión, tanto en superficie total como en superficie de venta. Habría que ver la tipología de cada mercado para poder saber si el gasto se encuentra en los niveles adecuados.

Suministros: Aquí la desviación estándar es un poco más baja pero todavía muestra una dispersión alta. Dependiendo de las instalaciones de cada mercado este gasto puede variar mucho. Si se dispone o no de climatización es un factor clave.

Inversiones: Es la partida donde hay más dispersión, y es lógico, dado las grandes diferencias entre mercados.

Gasto corriente del servicio: Hay menos desviación, y tal y como se puede ver en el gráfico, hay bastantes municipios alrededor de la media.

Gráfico 14: D2021 gasto por m² de superficie total por municipio



Personal: La desviación aquí también es muy alta. La amplia dispersión de datos debería hacer reflexionar a cada municipio sobre el hecho de si el dimensionado de los recursos humanos y de las retribuciones es el adecuado.

**A la hora de analizar el gasto, hay que tener en cuenta diferentes factores que determinan el gasto y diferencian mucho los mercados entre sí.**

Por lo tanto, cada municipio debería plantearse los motivos de por qué cada indicador de gasto se aleja, o no, de la media considerando los siguientes factores determinantes del gasto:

- Si hay, o no, supermercado y qué porcentaje representa de la superficie total.
- Lo mismo con el aparcamiento. Si se producen ingresos del aparcamiento, deberían restarse del gasto, ya que lo que se busca es el coste neto.
- Qué superficie tiene cada mercado respecto de la media.
- Qué porcentaje tiene cada mercado de superficie comercial sobre superficie total.
- Considerar si se puede mejorar la eficiencia energética.
- Considerar si se puede mejorar la productividad del personal.
- Cuántas horas abre cada mercado respecto de la media.
- Qué porcentaje se dedica a animación y promoción.
- Grado de obsolescencia de las instalaciones y del equipamiento en general.
- Afluencia de público por $m^2$. Cuanta más afluencia más necesidad de limpieza y desgaste de las instalaciones.

Teniendo en cuenta la información anterior, de forma orientativa y de cara a homogeneizar las ratios de gasto, se podrían clasificar en:

1. Mercados no reformados sin supermercado, aparcamiento ni instalaciones de climatización.
2. Mercados no reformados con aparcamiento y sin instalaciones de climatización, con o sin supermercado.
3. Mercados reformados sin aparcamiento y con instalaciones de climatización.
4. Mercados nuevos o reformados con supermercado, aparcamiento e instalaciones de climatización.

Las principales conclusiones en el ámbito económico son:

- Mejora la autofinanciación, situándose en el 73 % en 2021.

- Existe una amplia dispersión en los indicadores de gasto entre los diferentes municipios, tanto de gasto total y de venta por $m^2$ como de gasto por grandes partidas. Sería necesario que cada municipio hiciera un ejercicio con el fin de explicar cuáles son las causas de alejamiento de la media. A la hora de hacer el ejercicio, se deberían tener en cuenta diferentes factores que se han detallado anteriormente (supermercado, superficies, aparcamiento, afluencia, grado de obsolescencia, eficiencia energética, horas de apertura...) y a la vez intentar encuadrar a cada mercado dentro de su tipología para hacer más homogéneo el comparativo.

- Se mantienen los costes más elevados de la gestión directa en relación con la indirecta. Concretamente, en cuanto a superficie de venta, la gestión indirecta se encuentra un 26 % por debajo de la directa.

En las siguientes páginas se presenta un esquema de las conclusiones y de las áreas de mejora.

## 8. ESQUEMA CONCLUSIONES Y ÁREAS DE MEJORA

### ❖ En relación con el entorno

CONCLUSIONES

- El volumen de población, en general, hace que **en las poblaciones más grandes disminuya la superficie de oferta por habitante en formato de mercados.**
- **La renta per cápita no es un factor clave** para determinar la oferta comercial en formato de mercados, aunque los mercados con rentas bajas pueden verse más afectados en un entorno de alta inflación.
- **52 % de recogida selectiva de residuos.**

ÁREAS DE MEJORA

- Al encontrar diferencias relevantes en los diferentes entornos de cada municipio, **se aconsejaría la realización de un plan estratégico para cada mercado** utilizando la herramienta de la matriz de diagnóstico y estrategia planteada en este documento que debería ir en paralelo a un análisis del comercio del municipio.
- **Ir mejorando la recogida selectiva de residuos.**

### ❖ En relación con el encargo político

CONCLUSIONES

- **En 2021 caen las inversiones y aumenta el gasto en mantenimiento** hay que averiguar en cada caso cuál es el motivo.
- **En 2021 suben las acciones de dinamización,** como consecuencia de la normalización de la actividad.
- **Las plazas de aparcamiento están correctamente dimensionadas,** aunque habría que saber si el uso es exclusivamente comercial.
- La afluencia media de los 12 mercados con datos **se sitúa en 370 personas por $m^2$ de superficie de venta y año en 2021.** Hay que tener en cuenta qué tipo de mercado se tiene con el fin de hacer un comparativo más preciso.
- **Hay medio mercado a 100 metros del mercado en comercios de alimentación.** Es necesario definir en cada caso que es lo que está pasando.

ÁREAS DE MEJORA

- Una vez definida la estrategia del apartado anterior, **habría que definir las políticas de dinamización más adecuadas para cada mercado**. Donde habría que orientar los recursos a fidelización y/o captación según convenga.
- **Sería del todo recomendable disponer de indicadores de afluencias, ventas y perfil del cliente** para tener de forma permanente datos sobre la evolución de cada mercado.

## ❖ En relación con el usuario/cliente

CONCLUSIONES

- Continúa la **tendencia al alza de la superficie de los supermercados dentro de los mercados**.
- La oferta de **carnicería baja un 11 % en 5 años y sube la oferta de otros alimentarios un 8 %.** En línea con la tendencia de los cambios de hábitos alimentarios.
- **Un 24 % de la superficie de las paradas está disponible.**
- **La superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean mayores, son factores que tienen una correlación positiva en relación al grado de ocupación.** No obstante, **no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles.**
- El mix de los mercados sigue mostrando una **falta de fresco verde en relación al consumo familiar**. Los supermercados, las tiendas en la calle y los mercados no sedentarios, complementan la oferta de este sector.
- Uno **49 % de paradas están integradas en un Marketplace virtual**

ÁREAS DE MEJORA

- Habría que **mejorar la ocupación de paradas** donde, según cada mercado, se pueden utilizar las siguientes estrategias, o una combinación de ellas,
  - **Ampliar la superficie de las paradas,** juntando paradas disponibles
  - **Seguir los criterios de mix comercial óptimo,** analizando el mix del mercado, del consumo de las familias y del entorno inmediato, incorporando paradas con oportunidad de negocio.
  - **Plantear la viabilidad de una reforma, cuyo** alcance dependerá de cada mercado.
  - **Disponer de una base de datos de operadores** con recorrido de negocio
- **Habría que hacer un seguimiento de la evolución del Marketplace** en tiempos de post pandemia
- Habría que **motivar la apertura por las tardes.**

### ❖ En relación con los valores organizativos y los recursos humanos

CONCLUSIONES

- Aumenta a un **77 % el porcentaje de gestión directa al 2021.**
- **Elevados costes salariales del personal de base en la gestión directa.**
- **Aumentan las horas de formación casi a niveles de antes de la pandemia,** pero todavía hay recorrido de mejora comparándolo con otros servicios municipales.
- **Las horas de baja laboral respecto a las horas ocupadas siguen elevadas debido a la pandemia, especialmente en** los trabajadores públicos, con un 6 % de horas de baja frente al 1 % de los trabajadores privados.
- **Un 77 % de los mandos son mujeres, dato que ha mejorado en 2021.**
- **En 2021 se mantienen los expedientes sancionadores por mercados en 0,1**

ÁREAS DE MEJORA

- Hay **recorrido de mejora en la formación,** aunque ha mejorado en 2021.
- Los altos costes salariales del peón del mercado deberían llevar a **mejorar la productividad del personal interno.**
- **Plantear qué tipo de gestión es el más adecuado.**

### ❖ En relación con la dimensión económica

CONCLUSIONES

- **Mejora la autofinanciación, situándose en el 73 % en 2021. Especialmente en la gestión directa.**
- **Aunque se ha reducido en 2021, hay mucha dispersión de datos de gasto corriente del servicio entre municipios.** Habría que ver la casuística de cada mercado.
- **En referencia a los costes por $m^2$ de superficie de venta, la gestión indirecta se encuentra un 26 % por debajo de la directa.**

ÁREAS DE MEJORA

- Mejorar la autofinanciación y la eficiencia presupuestaria mediante las siguientes vías,
  - **Repercusión del total, y no parcial del gasto a los concesionarios,** aunque se haga de forma progresiva en varios ejercicios.
  - **Análisis-auditoría del presupuesto de gastos,** analizando las partidas clave y haciendo un comparativo con datos sectoriales, intentando optimizar los costes.
  - Establecer políticas de **eficiencia energética.**
  - **Plantear el modelo óptimo de gestión.**

## 9. RELATORÍA DE LA DINÁMICA "UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN"

**Taller de Mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Mercados Municipales de la Diputación de Barcelona (20/09/2022).**

### Objetivo de la dinámica:

**Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión de los Mercados Municipales**

### Asistentes:

En total hubo **24 asistentes**, 16 técnicas y técnicos municipales y 8 personas de la organización (5 técnicas y técnicos de la Diputación de Barcelona, 3 consultores y consultoras de la empresa USTE Consultores).

Los mercados municipales representados procedían de los siguientes municipios:

- Barberà
- Gavà
- Manlleu
- Martorell
- Pallejà
- Rubí
- Sabadell
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Feliu de Llobregat Torelló
- Viladecans
- Vilafranca del Penedès
- Vilanova i la Geltrú
- Montgat

## Metodología

Se organiza un grupo con todos los participantes de la jornada.

Cada representante del municipio formalizó individualmente una **pregunta sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su equipamiento el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas en función de grandes temas o preguntas. Algunos municipios no plantearon ninguna cuestión porque era reincidente con otros que habían salido previamente y por falta de tiempo. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio, a menos que sea un caso muy paradigmático.

# CUESTIONES SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTRATACIÓN

## ¿Qué hacen los otros municipios con las paradas disponibles?

## ¿Cómo se lo hacen para aligerar los procesos de adjudicación?

Hay municipios que preparan un pequeño dossier atractivo y con poco texto para atraer interesados.

Hay municipios que hacen la tarea del boca oreja, es decir, buscaron personalmente a comercios locales con el perfil adecuado para dar servicio como parada al Mercado.

Hay municipios que dan licencias de adjudicaciones directas de 2 años o 4 años y, al finalizar el periodo, abren concurso.

La red REEMPRESA facilita la comercialización de las paradas, aunque según el perfil del municipio, no es fácil aceptar un paradista que no sea del mismo municipio.

Otra dificultad para ocupar paradas se da por los altos precios de traspaso que se piden.

Hay una importante falta de relevo generacional en el sector por lo que es difícil pasar el negocio a los hijos y a los jóvenes.

La profesionalidad es imprescindible para dar continuidad a la parada. Los emprendedores que capitalizan el paro para montar una parada en general no sobreviven.

# CUESTIONES SOBRE LA GESTIÓN DEL MARKETPLACE Y EL SERVICIO A DOMICILIO

## ¿Funciona el Marketplace y Servicio a Domicilio de los Mercados?

En general el Marketplace y el Servicio a Domicilio no funciona. Aunque es un servicio que el cliente lo valora positivamente, no lo utiliza. La confianza aún no está establecida en la compra de los frescos online. El cliente quiere escoger el producto que compra, por lo que generalmente la compra la hace presencialmente. Hay que añadir que el paradista le conviene tener un contacto personal con el cliente porque así lo tiene más controlado.

Hay municipios que están notando que últimamente la compra presencial está siendo más notoria por el control de la economía doméstica.

Se coincide en que la venta de producto fresco está conectada a la compra sensorial y presencial.

En muchos casos el servicio a domicilio es gratuito, no obstante, no resulta atractivo para el cliente.

Algunos municipios opinan que el servicio debe pagarse, si no, el cliente no lo valora.

La apertura de los mercados por la tarde facilita que el cliente vaya a comprar cuando le convenga. Sin embargo, la tendencia a tener en cuenta la salud personal invita a que el cliente vaya a pie a comprar.

Todos los municipios manifiestan que este servicio sería bueno mantenerlo para captar a las generaciones más jóvenes.

Todos los municipios manifiestan que lo más caro y dificultoso del servicio a domicilio es la logística, por lo que se debería resolver la distribución del producto. La gestión del Marketplace también requiere tiempo para actualizar los productos y los precios.

La mayoría de los municipios opinan que se podría motivar la utilización de este servicio contratando, para la distribución, a un Centro Especial de Empleo para añadir valor social al servicio y haciendo más publicidad al cliente y al paradista, montando, si fuera necesario, un punto de información en el mercado.

Se pone en manifiesto que la utilización del WhatsApp personal para gestionar pedidos y servicios a domicilio no es aconsejable ya que puede vulnerar la ley de protección de datos. En todo caso se debería utilizar el WhatsApp business o cuando menos la aplicación APROP proporcionada por la Diputación de Barcelona.

## CUESTIONES SOBRE LAS TAQUILLAS REFRIGERADAS

### ¿Hay Mercados con taquillas refrigeradas – Lockers? ¿Funcionan?

Un mercado lo tiene, pero no les funciona.

Otros municipios manifiestan que el coste es muy elevado, unos 6.000 € de instalación y de 2.000 € a 3.000 € al mes de mantenimiento, por lo que no les es viable.

A un municipio los "Next Generation" les ha concedido dinero para la instalación de los lockers en el mercado.

Hay una opinión generalizada en que la gestión diaria de los lockers es dificultosa y es un coste adicional para el mercado. También se manifiesta que el hecho de compartir los lockers con las tiendas de barrio generaría desconfianza entre ellos.

La ubicación de los lockers también es motivo de duda, si se instalan dentro del Mercado, aunque estarían más protegidos, los lockers están sujetos a los horarios del mercado, si se instalan fuera del mercado, aunque el horario sería 24h, la licitación sería un inconveniente de contratación.

En general los municipios manifiestan que instalar un Locker de Amazon en un mercado no es compatible con el comercio local.

## CUESTIONES SOBRE LAS PLACAS FOTOVOLTAICAS

### ¿Hay Mercados con instalaciones de placas fotovoltaicas?

Se estima que se podría plantear estudiar ayudas "Next Generation" para la instalación de placas fotovoltaicas desde la Diputación de Barcelona.

La Diputación de Barcelona ha realizado un estudio sobre la eficiencia energética de algunos mercados y están haciendo promoción sobre la concienciación "waste zero".

Los mercados que no tienen placas fotovoltaicas se están planteando instalarlas, con un previo estudio para ver la viabilidad de la instalación a efectos de ubicación de las cubiertas, tipos de placas, etc.

La mayoría de los municipios manifiestan la tendencia generalizada a la concienciación de la eficacia y sostenibilidad energética.

También se manifiesta que los mercados podrían ser motores de creación de comunidades energéticas.

## CUESTIONES SOBRE EL CONSUMO ELÉCTRICO

### ¿Todos los Mercados han tenido un aumento de la tasa de la luz tan acusado?

### ¿Cómo se puede hacer una previsión del coste energético 2023?

### ¿Qué responsabilidad tiene el técnico municipal al respecto si hay contratada una gestión indirecta?

### ¿El paradista debe asumir las posibles variaciones?

La respuesta generalizada de todos los municipios es afirmativa, el aumento ha sido de un 300 % por lo que todos los mercados se encuentran en una situación parecida.

La Diputación de Barcelona anuncia que se publicará un estudio con las 25 recomendaciones sobre la eficiencia energética, como batería de acciones para actuaciones de sostenibilidad (instalaciones de placas solares, orientación, estructura, mercados catalogados, cambios de ley, etc.)

Todos los mercados manifiestan que actualmente no pueden hacer ninguna previsión respecto al coste de la energía 2023. Sin embargo, se podría intentar cerrar un contrato a dos años (o los que permitan) con la compañía suministradora para tener previsiones de precios.

La responsabilidad del técnico municipal al respecto viene dada según el convenio firmado con la entidad gestora.

El técnico municipal es responsable de fiscalizar al gerente del Mercado. Si hay una gestión indirecta, el técnico municipal debe responsabilizarse de todo el tema normativo y de la gestión de las licitaciones.

La responsabilidad del paradista al respecto, viene dada según el convenio y/o contrato firmado.

## CUESTIONES SOBRE EL CLIENTE JOVEN

### ¿Cómo se puede atraer gente joven al mercado?

Hay una manifestación generalizada de todos los municipios que el problema es común. La juventud no compra en los mercados.

Para atraer al cliente joven, según las opiniones de todos los municipios, se deberían facilitar accesos rápidos al mercado, desde el supermercado, desde el aparcamiento y desde la calle.

Ampliar los horarios de apertura por las tardes para captar al cliente de tarde, que generalmente son familias jóvenes.

Posicionar el Mercado como punto de encuentro para atender otras necesidades de las familias jóvenes, reconvirtiendo espacios del mercado para dar más servicios sociales y culturales, como, por ejemplo, bares, bibliotecas, plazas para niños, etc.

Ajustar los precios del mercado a los del mercado sedentario y a los supermercados. El factor económico tiene mucho peso para las familias jóvenes.

Las formas de compra evolucionan y los mercados deben adaptarse a las nuevas demandas por parte del potencial cliente.

## CUESTIONES SOBRE MENDIGOS EN EL MERCADO

### ¿Cómo se gestionan los mendigos instalados en la puerta de los Mercados?

La opinión generalizada de todos los municipios manifiesta que estas situaciones son difíciles de gestionar, dado que están protegidos por ley siempre que no hagan alborotos y molesten a los clientes.

No obstante, se recomienda comunicarlo a la Policía Local para que tengan conocimiento y si fuera necesario gestionar la evacuación del mendigo.

A los servicios sociales del municipio también se les debe comunicar las presencias de los mendigos para que hagan un seguimiento del individuo.

## CUESTIONES SOBRE ACCIONES DE DINAMIZACIÓN

### ¿Cuáles son las acciones que más funcionan en los mercados?

### ¿Qué impacto tienen?

Según el perfil de clientes del mercado y municipio, la oferta de acciones debe estudiarse.

No obstante, y a rasgos generales, las acciones de dinamización que funcionan en los mercados son:

Los talleres y actividades infantiles. Es un acontecimiento muy recurrente y exitoso.

Las Noches de Tapas son eventos muy atrayentes, pero no siempre es fácil valorar el retorno. Es una actividad que requiere mucho esfuerzo y no es viable sin una alta participación de paradas.

Por cada evento se debería poder controlar la afluencia de los días/semanas siguientes para poder valorar el retorno del evento. Al mismo tiempo, por cada actividad, sería bueno poder hacer una encuesta a los paradistas para saber qué impacto económico les ha ocasionado.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# MUSEOS LOCALES 2021






# INFORME DE LOS INDICADORES DE MUSEOS LOCALES 2021

RESUMEN EJECUTIVO

1. INTRODUCCIÓN

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3. RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

4. TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5. CONCLUSIONES FINALES

## RESUMEN EJECUTIVO

En la séptima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de Museos Locales han participado 50 municipios. En relación con la edición del año 2020, se ha mantenido la cantidad de municipios participantes, si bien se ha incorporado uno nuevo.

El contenido y la metodología de trabajo para la elaboración de los indicadores de esta edición del Círculo no han experimentado cambios respecto a la anterior edición. Se mantienen, pues, los tres indicadores que se introdujeron en la edición del 2020 para analizar los efectos del COVID-19 en los museos locales.

En general, la dotación de equipamientos museísticos locales se ha mantenido sin cambios destacables a lo largo de los últimos cuatro años, y no se aprecian cambios relevantes derivados de la irrupción de la pandemia y de las restricciones que supuso.

Sin embargo, la pandemia sí afectó muy negativamente a todos los aspectos vinculados con la realización de actividades presenciales y a la participación de usuarios. Así pues, los valores de los indicadores relacionados con estos aspectos sufrieron un notable retroceso durante el año 2020.

En los valores de este año se observa una reanudación de la actividad, y los indicadores muestran una recuperación parcial de los valores anteriores a la pandemia. La próxima edición del Círculo acabará de confirmar si la recuperación de las cifras relativas a los museos locales será completa o parcial.

El contenido del presente informe se estructura en los siguientes apartados:

- Introducción
- Aspectos metodológicos
- Análisis global de los indicadores de los museos locales
- Talleres de mejora y presentación de resultados
- Conclusiones

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo del Círculo es medir, comparar y evaluar los resultados obtenidos por los servicios municipales mediante una serie de indicadores comunes consensuados, y establecer un grupo de trabajo para intercambiar experiencias con el fin de impulsar la mejora de los museos locales participantes.

En el Círculo se define el museo local como una institución pública local al servicio de la sociedad y abierta a la ciudadanía que reúne, conserva, expone, estudia y difunde el patrimonio material e inmaterial. Su ámbito de actuación es primordialmente municipal, con la voluntad de articular y construir la identidad local a partir de la gestión de un fondo con personal técnico cualificado.

La participación en el Círculo corresponde a los municipios que cuentan con uno o más museos que cumplen los siguientes requisitos mínimos:

- La gestión del museo corresponde al ayuntamiento o ente local; se incluyen los organismos autónomos, empresas y fundaciones participadas por el ayuntamiento o ente local.
- Tienen responsabilidad sobre los bienes culturales gestionados por el museo.
- Disponen de una exposición permanente abierta al público.
- Realizan una programación estable de actividades.

- Tienen, como mínimo, un técnico cualificado dedicado específicamente a la gestión del servicio (a tiempo completo o parcial).
- Están dotados de los recursos técnicos y económicos mínimos y suficientes para realizar sus actividades.

En la edición del Círculo de este año, los 50 municipios participantes reúnen 61 museos, distribuidos en un total de 209 sedes y extensiones, una cifra ligeramente superior a la de la edición anterior, la del 2020. Este hecho obedece a pequeñas variaciones en la muestra.

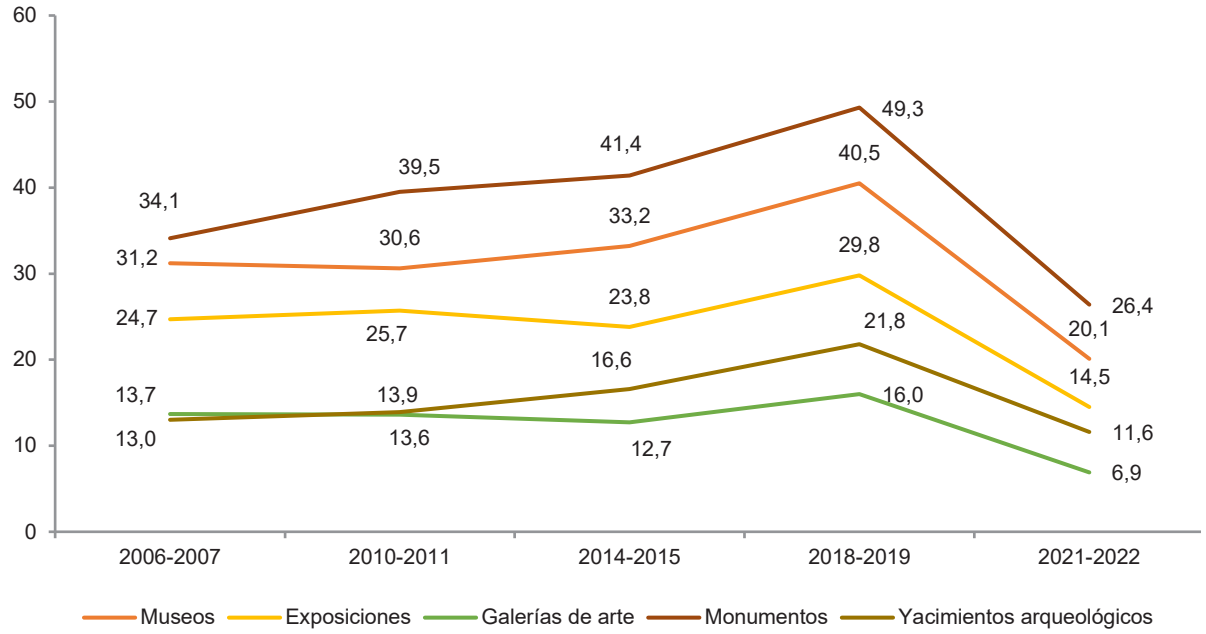
El CCI de Museos Locales llega a su séptima edición desde su puesta en marcha, en el 2015, por iniciativa y con el impulso de la Oficina de Patrimonio Cultural y del Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona.

En el presente documento se recogen las principales conclusiones de esta edición del Círculo de Museos Locales, con el objetivo de analizar la actividad de estos servicios municipales durante el año 2021 a partir de la información proporcionada por los municipios participantes.

Los datos de la presente edición hacen referencia al año 2021, año en que se inicia la recuperación de la actividad tras la parada que supuso el estallido de la pandemia del COVID-19 a principios del año 2020. Los resultados obtenidos este año muestran cómo se está produciendo la recuperación y la reanudación de la normalidad tras la parada y las restricciones impuestas por el estallido de la pandemia.

La magnitud de los efectos negativos de la pandemia se evidencia en la evolución de los hábitos culturales de la población en España en el periodo 2021-22 (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Encuesta de hábitos y prácticas culturales en España. Periodo 2006-2022




*Notas:*

*(1) Fuente: Encuesta de hábitos y prácticas culturales en España 2021-2022. Síntesis de resultados.*

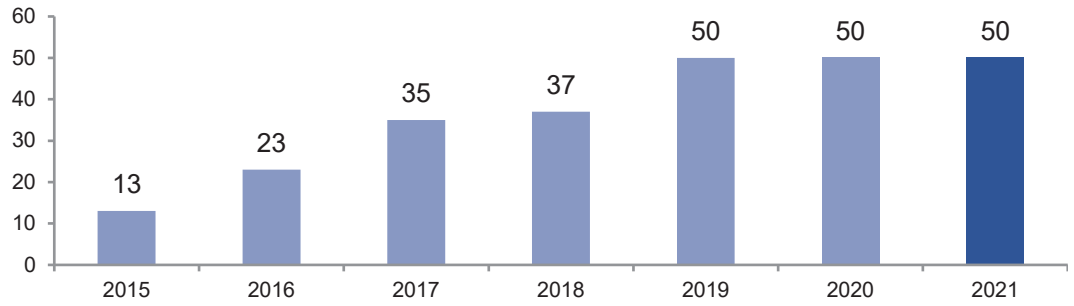
*https://www.culturaydeporte.gob.es/dam/jcr:f2932131-e501-4da6-b5f4-6387044916cf/encuesta-de-habitos-y-practicas-culturales-2021-2022.pdf*

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 2.1. Municipios participantes en el Círculo

En esta séptima edición, tal como se observa en el Gráfico 2, han formado parte del Círculo un total de 50 municipios, cifra equivalente a la del año anterior pero que incluye un nuevo municipio.

Gráfico 2. Número de participantes en el CCI de Museos Locales según la edición. Años 2015-2021.




Los 50 municipios que han participado en esta edición del Círculo tienen equipamientos integrados en la Red de Museos Locales de la Diputación de Barcelona (XML), que actualmente está formada por 64 equipamientos, distribuidos en 51 municipios.

Cuadro 1. Ayuntamientos participantes en el CCI de Museos Locales. Año 2021.

| Municipios participantes | Población municipal (habitantes) | Número de museos locales | Número de sedes y de extensiones del museo |
|---|---|---|---|
| **Municipios de menos de 20.000 habitantes** | | | |
| Cercs | 1.190 | 1 | 2 |
| Folgueroles | 2.269 | 1 | 1 |
| Capellades | 5.314 | 1 | 1 |
| Roda de Ter | 6.449 | 1 | 2 |
| Moià | 6.474 | 1 | 4 |
| Tona | 8.368 | 1 | 3 |
| Montmeló | 8.798 | 1 | 4 |
| Vilassar de Dalt | 9.074 | 1 | 3 |
| Premià de Dalt | 10.419 | 1 | 2 |
| Sant Andreu de Llavaneres | 11.150 | 1 | 1 |
| Castellbisbal | 12.610 | 1 | 1 |
| Argentona | 12.629 | 1 | 3 |
| Torelló | 14.553 | 1 | 1 |
| Arenys de Mar | 15.942 | 1 | 2 |
| Berga | 16.682 | 1 | 3 |
| Caldes de Montbui | 17.797 | 1 | 5 |
| Cardedeu | 18.609 | 1 | 3 |
| Calella | 19.236 | 1 | 9 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Municipios de entre 20.000 y 50.000 habitantes** | | | |
| Manlleu | 20.804 | 1 | 1 |
| Vilassar de Mar | 20.936 | 1 | 2 |
| Masnou, El | 23.848 | 1 | 3 |
| Molins de Rei | 26.104 | 1 | 5 |
| Premià de Mar | 28.523 | 1 | 2 |
| Martorell | 28.667 | 3 | 5 |
| Sitges | 30.217 | 4 | 8 |
| Sant Joan Despí | 34.130 | 1 | 2 |
| Montcada i Reixac | 36.794 | 1 | 3 |
| Sant Adrià de Besòs | 37.283 | 1 | 2 |
| Ripollet | 39.139 | 1 | 2 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | 1 | 8 |
| Igualada | 40.875 | 1 | 7 |
| Esplugues de Llobregat | 46.777 | 1 | 4 |
| Gavà | 46.931 | 1 | 6 |
| **Municipios de entre 50.001 y 100.000 habitantes** | | | |
| Mollet del Vallès | 51.151 | 1 | 2 |
| Cerdanyola del Vallès | 57.217 | 2 | 7 |
| Granollers | 62.475 | 2 | 5 |
| Prat de Llobregat, El | 65.532 | 1 | 2 |
| Viladecans | 66.707 | 1 | 8 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 | 3 | 5 |
| Manresa | 78.192 | 1 | 4 |
| Rubí | 78.549 | 1 | 3 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | 1 | 8 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 | 1 | 4 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | 1 | 4 |
| **Municipios de más de 100.000 habitantes** | | | |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | 1 | 2 |
| Mataró | 129.120 | 1 | 6 |
| Sabadell | 216.204 | 2 | 17 |
| Badalona | 223.006 | 1 | 6 |
| Terrassa | 223.011 | 2 | 9 |
| Hospitalet de Llobregat, L' | 264.657 | 1 | 7 |
| **Total** | **2.668.195** | **61** | **209** |

*Nota: Población municipal, INE 2020.*

**El 98,0 %**
**de los municipios de la XML están en el Círculo**

En esta séptima edición, el 98,0 % de los municipios de la XML participan en el Círculo de Museos (se mantiene el valor de los años 2020 y 2019) y, en total, suman el 97,7 % de la población de los municipios de la Red.

El Cuadro 2 muestra la distribución de la participación de los municipios de la XML en el Círculo por segmentos de población.

En relación con el total de municipios de la provincia de Barcelona (sin incluir su capital), los 50 municipios que han formado parte del Círculo en la presente edición representan el 16,5 % del total de municipios de la provincia, y el 67,0 % del total de su población.

Cuadro 2. Municipios participantes en el CCI de Museos Locales y en la XML por intervalos de población municipal. Año 2021

| | Círculo de Museos Locales | | | Red de Museos Locales | | Total provincia |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Número | % s/ total Red | % s/ total provincia | Número | % s/ total provincia | Número |
| **Número de municipios** | | | | | | |
| Menos de 20.000 hab. | 18 | 94,7 % | 6,8 % | 19 | 7,2 % | 264 |
| De 20.001 a 50.000 hab. | 15 | 100,0 % | 53,6 % | 15 | 53,6 % | 28 |
| De 50.001 a 100.000 hab. | 11 | 100,0 % | 91,7 % | 11 | 91,7 % | 12 |
| Más de 100.000 hab. | 6 | 100,0 % | 100,0 % | 6 | 100,0 % | 6 |
| **Total** | **50** | **98,0** | **16,1** | **51** | **16,5 %** | **310** |
| **Población (en habitantes)** | | | | | | |
| Menos de 20.000 hab. | 197.563 | 88,2 % | 17,0 % | 212.373 | 18,28 % | 1.161.864 |
| De 20.001 a 50.000 hab. | 500.997 | 94,9 % | 57,0 % | 527.968 | 60,0 % | 879.273 |
| De 50.001 a 100.000 hab. | 794.348 | 99,7 % | 92,2 % | 796.438 | 92,4 % | 861.574 |
| Más de 100.000 hab. | 1.175.287 | 99,4 % | 100,0 % | 1.182.799 | 100,6 % | 1.175.287 |
| **Total** | **2.668.195** | **97,7 %** | **65,4 %** | **2.731.315** | **67,0 %** | **4.077.998** |

*Notas:*

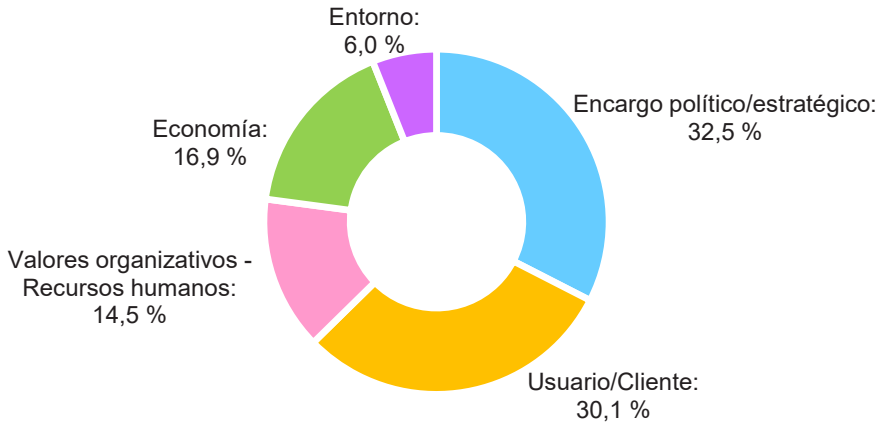
*(1) Población municipal, INE 2021.*

*(2) Sin incluir Barcelona capital.*

## 2.2. Indicadores del Círculo

La actual edición del CCI de Museos Locales no ha experimentado cambios respecto a la anterior. Se mantienen los 83 indicadores, que se distribuyen entre las siguientes cinco dimensiones: Encargo político/estratégico (27 indicadores), Usuario/Cliente (25), Valores organizativos - Recursos humanos (12), Economía (14) y Entorno (5) (ver Gráfico 3).

Gráfico 3. Distribución de los indicadores por cada una de las dimensiones del Círculo. Año 2021




Se mantienen los indicadores añadidos en el año 2020 para recoger los cambios en las actividades y el acceso de los públicos a causa del COVID-19: dos en la dimensión Encargo político/estratégico, introducidos para recoger cambios en las actividades y el acceso de los públicos a causa del COVID-19 («Número de actividades no presenciales realizadas en el museo —propias—por cada 10.000 habitantes» y «% de actividades no presenciales realizadas en el museo —propias— sobre el total de actividades propias realizadas en el museo») y uno en la dimensión Usuario/Cliente («Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo —propias— por cada 100 habitantes»).

## 3. RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

A continuación, se realiza un análisis global de los indicadores del Círculo según las siguientes cuatro dimensiones contempladas en el estudio: Encargo político/estratégico, Usuario/Cliente, Valores organizativos - Recursos humanos, y Economía.

El análisis que a continuación se presenta ofrece los resultados obtenidos por cada indicador del Círculo y, en la medida en que los datos lo permiten, la información se complementa con:

- La evolución temporal de los datos del Círculo desde el año 2017 hasta el 2021, datos que hay que interpretar teniendo en cuenta la evolución en las muestras de los municipios participantes en cada edición. No solo ha ido aumentado el número de municipios (ver Gráfico 2), sino que también se han producido variaciones entre los municipios participantes.
- Un análisis de correlación entre ciertos indicadores del mismo Círculo, con el objetivo de evidenciar el grado de relación existente entre ellos.
- Un análisis comparativo con otros servicios municipales, a través de una visión transversal de los indicadores comunes a todos los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal (en las dimensiones Usuario/Cliente, Valores organizativos - Recursos humanos, y Economía).

### 3.1. Dimensión Encargo político/estratégico

El bloque correspondiente a la dimensión Encargo político/estratégico ofrece una lectura sobre el grado de cumplimiento de la misión y de los objetivos del servicio, así como sobre su calidad. Incluye información sobre la estructura y la dotación de los equipamientos, la intensidad de la actividad realizada y la tipología de servicios ofrecidos. Los indicadores correspondientes a esta dimensión de análisis se han clasificado en seis bloques:

- Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios
- Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo

- Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros
- Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio
- Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales
- Favorecer la conservación del patrimonio local

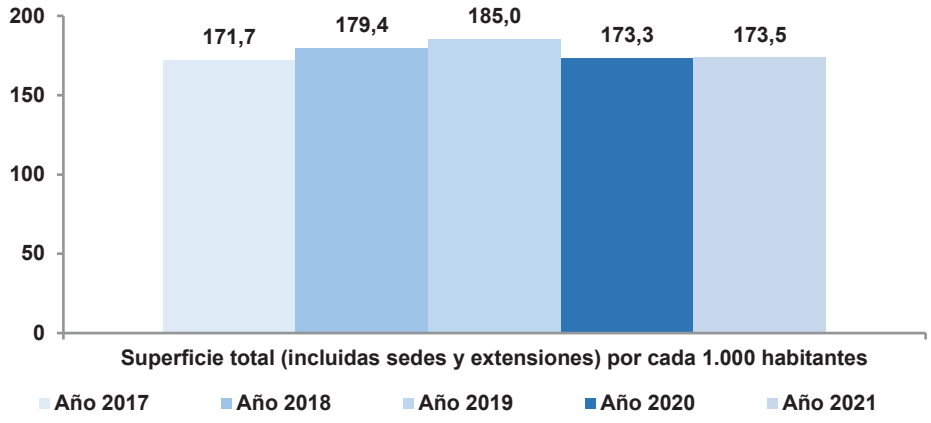
### *Bloque 1. Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios*

Tabla 1. Indicadores del bloque Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios de la dimensión Encargo político/estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021.

| Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Superficie total (incluidas sedes y extensiones) por cada 1.000 habitantes | 171,7 | 179,4 | 185,0 | 173,3 | 173,5 |
| % de superficie visitable sobre la superficie total del museo | 66,7 % | 64,1 % | 70,1 % | 70,2 % | 70,9 % |
| % de superficie edificada sobre la superficie total del museo | 40,6 % | 39,2 % | 35,1 % | 35,4 % | 35,6 % |
| % de tiempo de apertura del museo (horas de apertura reales sobre horas de apertura potenciales) | 43,2 % | 37,9 % | 39,7 % | 25,5 % | 34,0 % |

Los datos relativos a la dimensión de los equipamientos museísticos no presentan cambios destacables durante los últimos cinco años, y las ligeras variaciones que se observan se deben principalmente a los cambios en la muestra de municipios analizados.

Gráfico 4. Superficie total de los museos (en m2) por 1.000 habitantes. Periodo 2017-2021

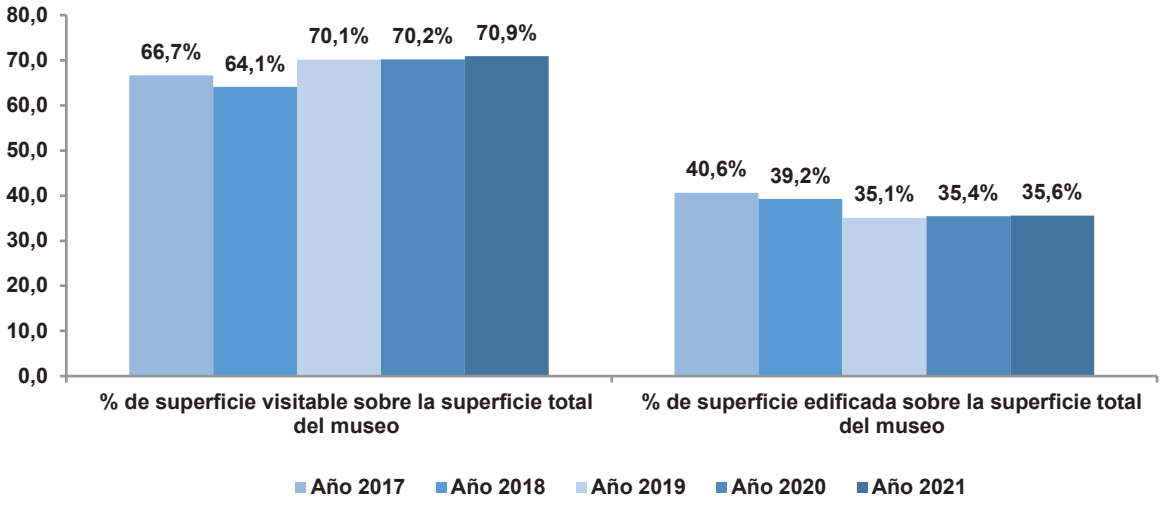



Así mismo, el porcentaje de superficie visitable sobre la superficie total del museo mantiene los valores de los años 2020 (70,2 %) y 2019 (70,1 %), y aumenta ligeramente respecto al 2018 (64,1 %).

Un comportamiento similar presenta el porcentaje de superficie edificada sobre la superficie total del museo, que mantiene los valores de los años 2020 (el 35,4 %) y 2019 (el 35,1 %), y varía ligeramente en relación con el 2018 (el 39,2 %) (ver Gráfico 5).

Los valores obtenidos reflejan el cambio que representó la incorporación de un 35 % más de municipios al Círculo en el 2018: de los 37 municipios que participaron en el 2018, se pasó a 50 en el 2019, el 2020 y el 2021.

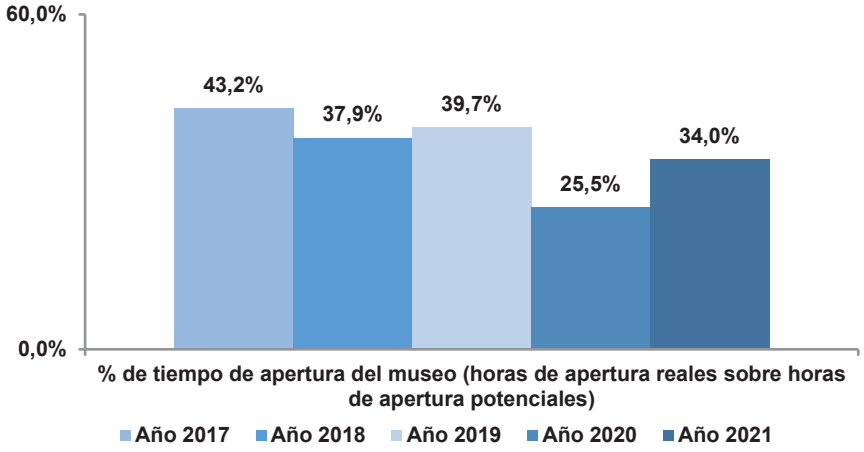
Gráfico 5. % de superficie visitable y % de superficie edificada sobre la superficie total del museo. Periodo 2017-2021




**34,0**
**% de tiempo de apertura del museo s/ tiempo potencial de apertura**

El porcentaje de tiempo de apertura de los museos del Círculo, es decir, las horas de apertura reales en relación con las horas de apertura potenciales, se recuperó parcialmente en el año 2021 respecto a la disminución provocada por las restricciones a causa del COVID-19. No obstante, las cifras del 2021 no recuperan los valores de los años anteriores a la pandemia (ver Gráfico 6).

Gráfico 6. % de tiempo de apertura del museo (horas de apertura reales sobre horas de apertura potenciales). Periodo 2017-2021.



### *Bloque 2. Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo*

Tabla 2. Indicadores del bloque Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo de la dimensión Encargo político/estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021.

| Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de objetos registrados sobre el total estimado de objetos del fondo | 74,5 % | 70,6 % | 72,0 % | 72,3 % | 72,9 % |
| % de objetos registrados en el año de estudio respecto al total de objetos registrados | 2,2 % | 2,0 % | 1,4 % | 1,3 % | 3,7 % |
| % de objetos documentados respecto al total de objetos registrados | 68,5 % | 68,0 % | 70,2 % | 69,4 % | 68,8 % |
| % de piezas en que se ha hecho alguna intervención directa y específica de conservación sobre el total de objetos registrados | 0,5 % | 0,3 % | 0,5 % | 0,6 % | 0,5 % |
| % de objetos ingresados en el año de estudio sobre el total de objetos registrados | 1,7 % | 1,8 % | 1,2 % | 1,4 % | 2,8 % |
| % de la colección que está en buenas condiciones de conservación preventiva | 82,3 % | 78,9 % | 73,6 % | 78,7 % | 79,1 % |
| % de la colección almacenado en buenas condiciones de conservación preventiva | 63,3 % | 59,8 % | 70,3 % | 74,5 % | 74,8 % |
| % de espacio de almacenamiento disponible | 8,3 % | 3,5 % | 5,5 % | 5,6 % | 6,0 % |

En este segundo bloque relativo a la gestión del patrimonio conservado en los museos, los datos no presentan diferencias destacables respecto a los resultados de los años anteriores en el conjunto de indicadores (ver Gráficos 7 y 8).

Gráfico 7. % de objetos registrados s/ total estimado de objetos del fondo, % de objetos documentados respecto al total de objetos registrados, % de la colección que está en buenas condiciones de conservación preventiva, y % de la colección almacenado en buenas condiciones de conservación preventiva. Periodo 2017-2021

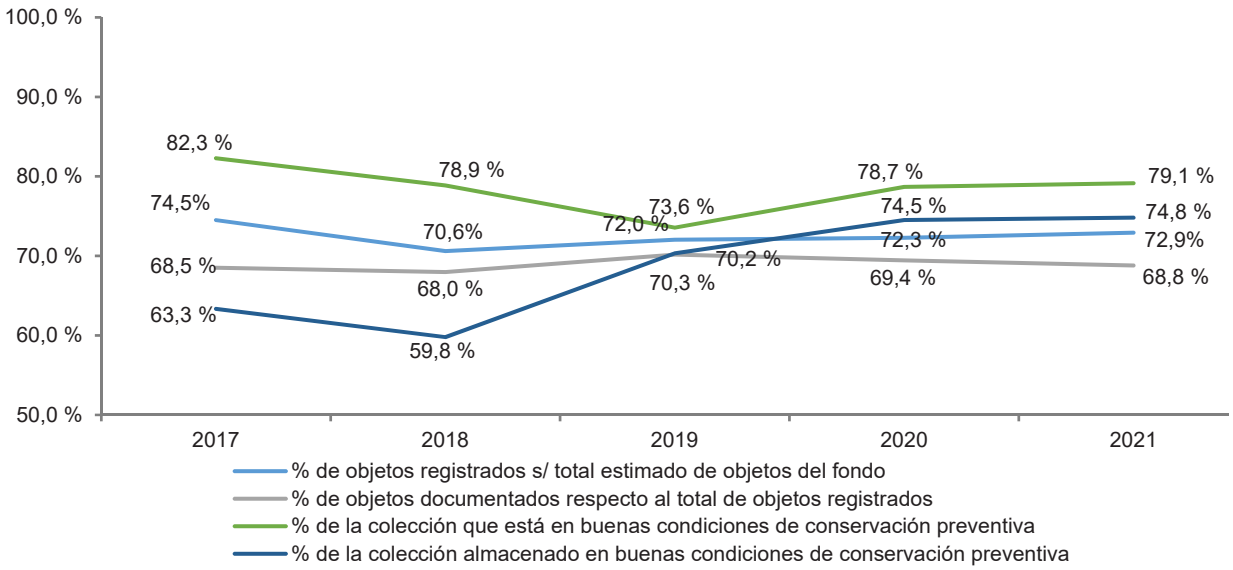
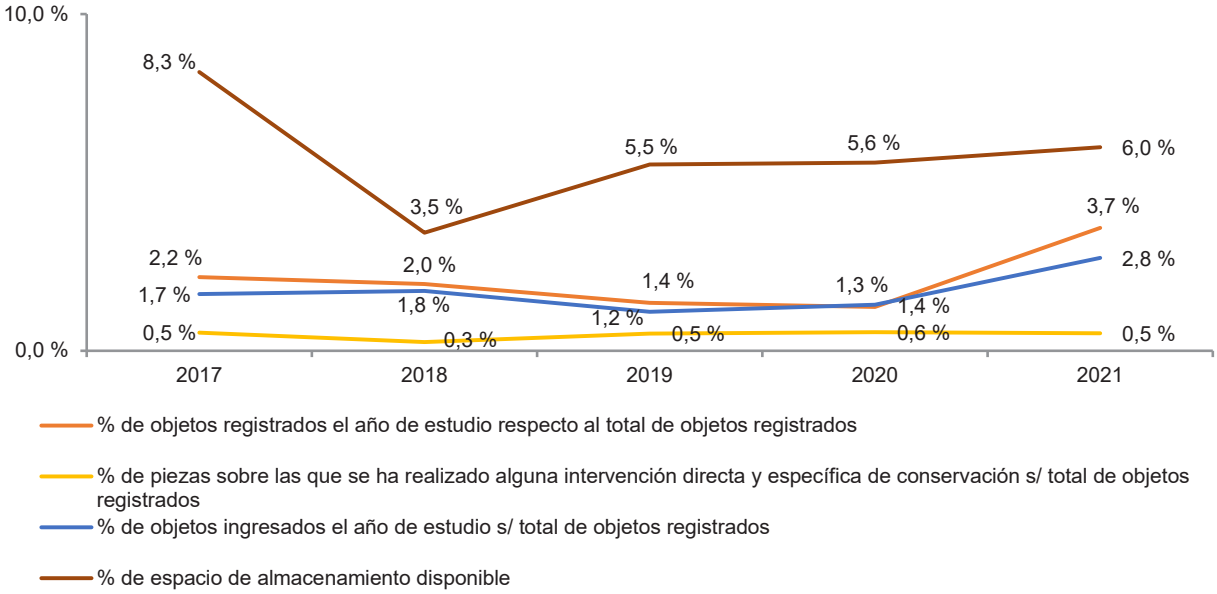


Gráfico 8. % de objetos registrados en el año de estudio respecto al total de objetos registrados, % de piezas en las que se ha realizado alguna intervención s/ total de objetos registrados, % de objetos ingresados s/ total de objetos registrados, y % de espacio de almacenamiento disponible. Periodo 2017-2021




## *Bloque 3. Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros*

Tabla 3. Indicadores del bloque Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros de la dimensión Encargo político/ estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de días del año con exposición temporal en el museo sobre el total de días de apertura | 75,2 % | 73,9 % | 74,5 % | 65,7 % | 70,6 % |
| Promedio de días de duración de las exposiciones temporales | 43,4 | 43,5 | 42,3 | 48,0 | 46,5 |
| % de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales | 56,0 % | 64,8 % | 57,2 % | 55,6 % | 56,9 % |
| % de objetos expuestos en la exposición permanente sobre el total de objetos registrados | 6,6 % | 6,4 % | 7,6 % | 7,3 % | 7,1 % |
| % de objetos registrados prestados para exposiciones de terceros o para los que se ha concedido un permiso de reproducción | 0,2 % | 0,1 % | 0,2 % | 0,1 % | 0,1 % |
| % de la colección accesible en línea | 27,0 % | 23,9 % | 21,6 % | 27,3 % | 27,4 % |
| Antigüedad (en años) de la museografía de la exposición de la sede principal | 9,6 | 8,6 | 8,7 | 9,2 | 10 |

**46,5 días**
**duración de las exposiciones temporales**

Durante el año 2021, el porcentaje de días con exposición temporal en el museo sobre el total fue del 70,6 %, un valor con el que se recupera parcialmente el nivel de antes de la pandemia (ver Gráfico 9).

La duración media de las exposiciones temporales del año 2021 se sitúa en 46,5 días, una cifra inferior a la del año 2020 (48,6 días), pero que aún no recupera los valores de antes de la pandemia (ver Gráfico 10).

En cuanto a la proporción de las exposiciones temporales producidas o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales realizadas, las cifras son similares a las de los últimos años (ver Gráfico 9). Lo mismo ocurre con los indicadores relativos a los objetos de la colección (ver Gráfico 11).

Gráfico 9. % de días del año con exposición temporal sobre el total de días de apertura y % de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas s/ total de exposiciones temporales. Periodo 2017-2021.

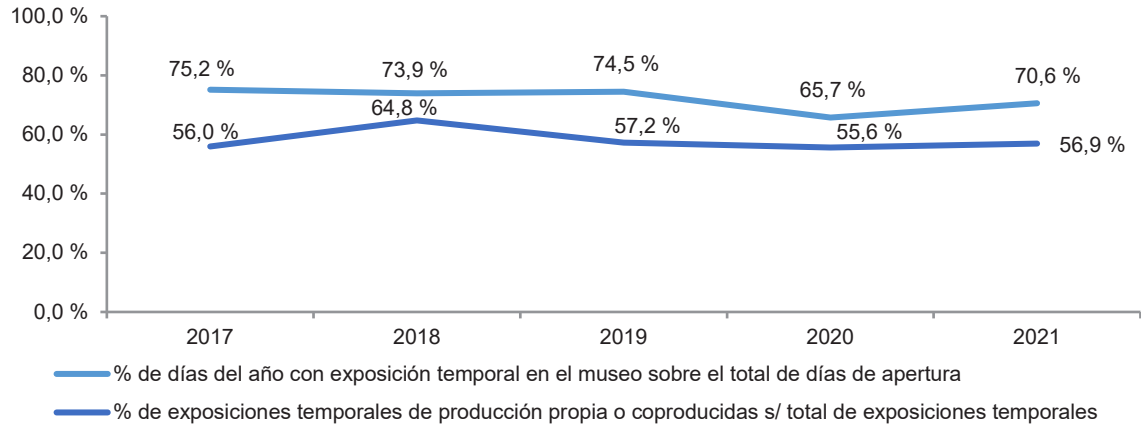



Gráfico 10. Promedio de días de duración de las exposiciones temporales. Periodo 2017-2021

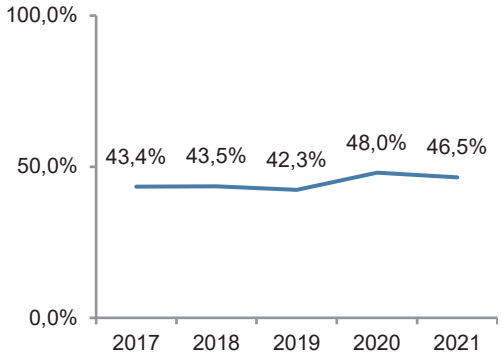
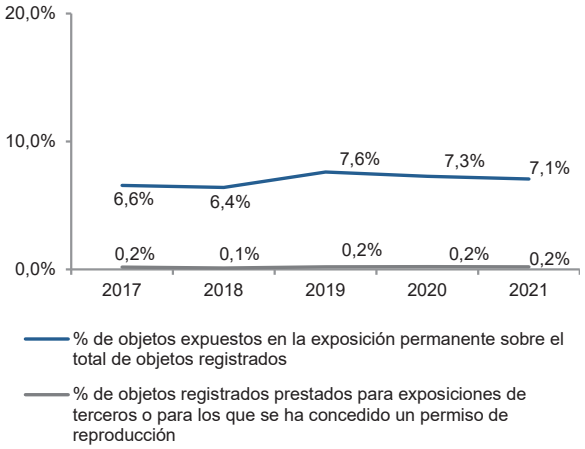



Gráfico 11. % de días del año con exposición temporal sobre el total de días de apertura y % de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas s/ total de exposiciones temporales. Periodo 2017-2021

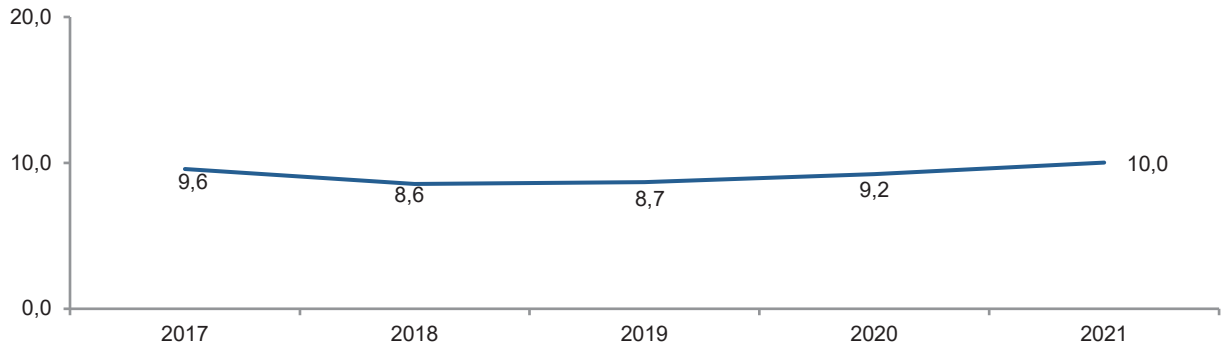


El porcentaje de la colección accesible en línea se situó, en el año 2021, en el 27,4 %, un valor similar al del año 2020 (27,3 %) y considerablemente superior a los de los años 2019 y 2018 (21,6 % y 23,9 %, respectivamente). El incremento que presentó este dato en el 2020 en relación con el 2019, muy probablemente vinculado al esfuerzo que desde el sector museístico se realizó durante la pandemia del COVID-19 para ampliar la oferta en línea, no se mantuvo en el 2021.

**10 años**
**antigüedad de las museografías**

En cuanto a la antigüedad de las museografías de las exposiciones en las sedes principales de los museos, los datos muestran un aumento del envejecimiento: 10 años en el 2021; 9,2 en el 2020; 8,7 en el 2019, y 8,6 en el 2018. La antigüedad de las exposiciones es elevada.

Gráfico 12. Antigüedad (en años) de la museografía de la exposición de la sede principal. Periodo 2017-2021




***Bloque 4. Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio***

Tabla 4. Indicadores del bloque Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio de la dimensión Encargo político/estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

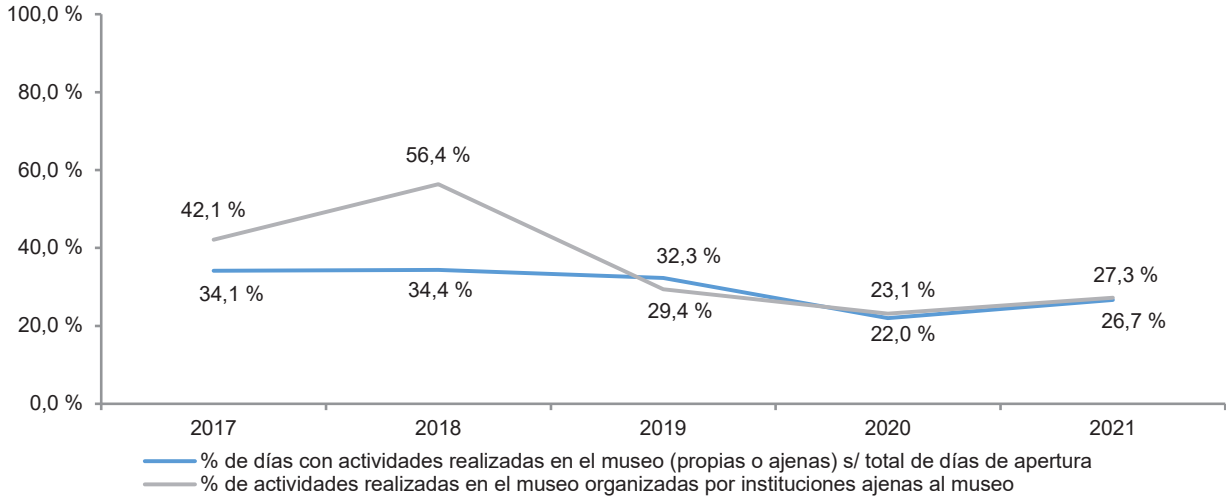
| Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de días en que se realizan actividades en el museo (propias o ajenas) sobre el total de días de apertura | 34,1 % | 34,4 % | 32,3 % | 22,0 % | 26,7 % |
| % de actividades realizadas en el museo organizadas por instituciones ajenas al museo | 42,1 % | 56,4 % | 29,4 % | 23,1 % | 27,3 % |
| Número de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) por cada 10.000 habitantes | - | - | - | 2,2 | 1,3 |
| % de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) sobre el total de actividades propias realizadas en el museo | - | - | - | 19,1 % | 8,7 % |

**El 27,3 %**
**de las actividades en los museos son de terceros**

El 26,7 % de los días de apertura del museo se realizaron actividades, ya fuera por iniciativa propia o ajena. Este porcentaje es superior al del año 2020 (22,0 %), pero sigue siendo inferior a los valores de los años anteriores a la pandemia (ver Gráfico 13).

Del total de las actividades realizadas en el museo en el año 2021, el 27,3 % fueron organizadas por instituciones ajenas al museo. De nuevo estamos ante una cifra superior a la del 2020 (23,1 %), pero inferior a las de los años 2019 y 2018 (ver Gráfico 13).

Gráfico 13. % de días con actividades realizadas en el museo sobre el total de días de apertura y % de actividades realizadas en el museo organizadas por instituciones ajenas al museo. Periodo 2017-2021




En el año 2021 se mantuvieron los dos indicadores introducidos en el 2020 para reflejar los cambios provocados por la situación de pandemia en las actividades y el acceso de los públicos durante el confinamiento y durante los meses posteriores a la apertura. Así, el número de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) por cada 10.000 habitantes disminuyó respecto al año 2020 (ver Gráfico 14) y el porcentaje de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) sobre el total de actividades propias realizadas en el museo disminuyó considerablemente en relación con el año 2020 (ver Gráfico 15).

Gráfico 14. Número de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) por cada 10.000 habitantes. Periodo 2017-2021

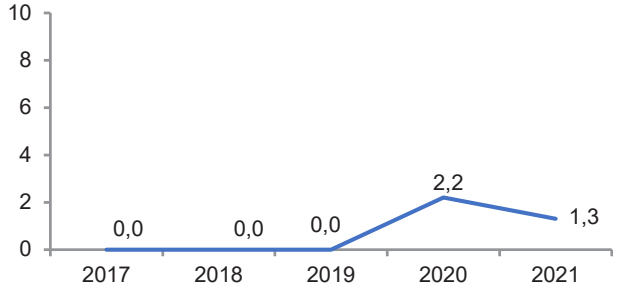
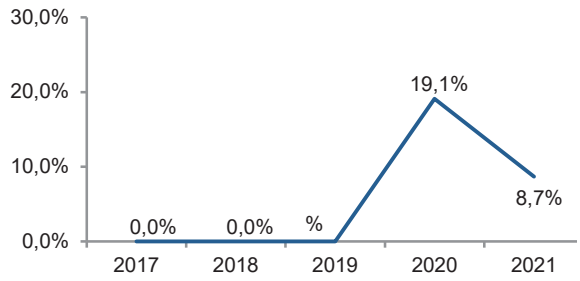



Gráfico 15. % de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) sobre el total de actividades propias realizadas en el museo. Periodo 2017-2021



### *Bloque 5. Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales*

Tabla 5. Indicadores del bloque Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales de la dimensión Encargo político/estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes | 0,5 | 0,6 | 0,8 | 0,7 | 0,8 |
| Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes | 57,0 | 79,8 | 120,7 | 120,4 | 136,7 |
| Presencia del museo en Internet (menciones en Google durante el año de estudio) | 1.688,9 | 1.462,6 | 1.178,9 | 1.331,0 | 725,2 |

Con el objetivo de dar a conocer la actividad que realizan, los museos del Círculo despliegan una serie de acciones de difusión, que se canalizan principalmente a través de los medios de comunicación y de las redes sociales.

En el año 2021, el número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes fue de 0,8, cifra similar a la de los años anteriores (ver Gráfico 16). Por su parte, el promedio de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes consolidó una tendencia al alza y se situó en 136,7 en el 2021 (ver Gráfico 17).

Gráfico 16. Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Periodo 2017-2021

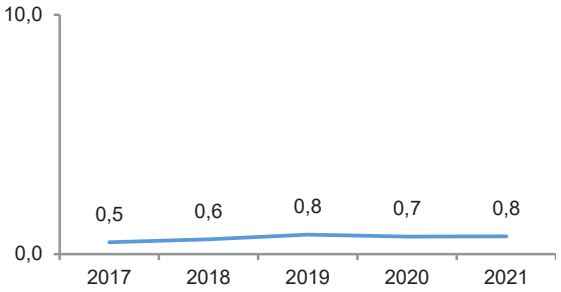
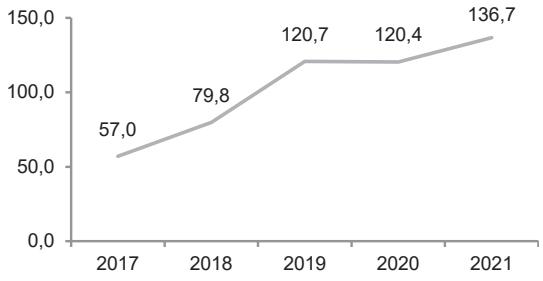
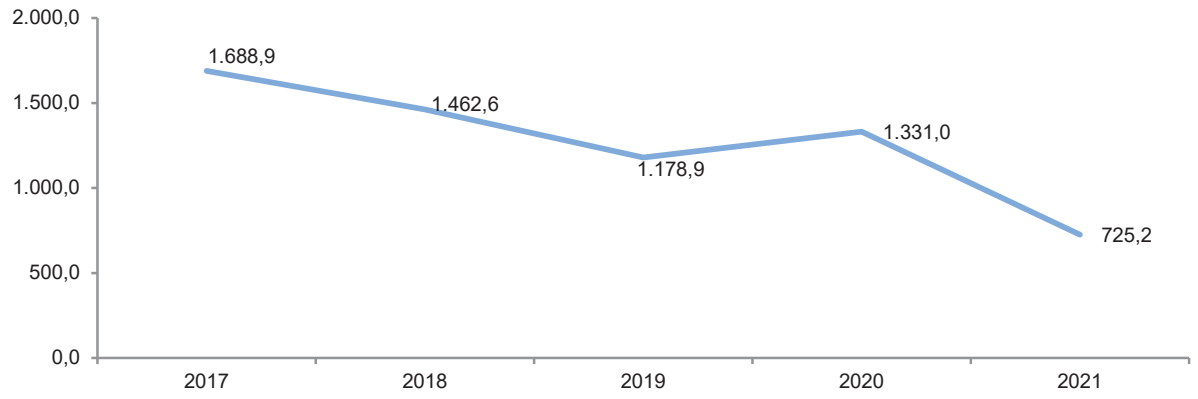



Gráfico 17. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2021.



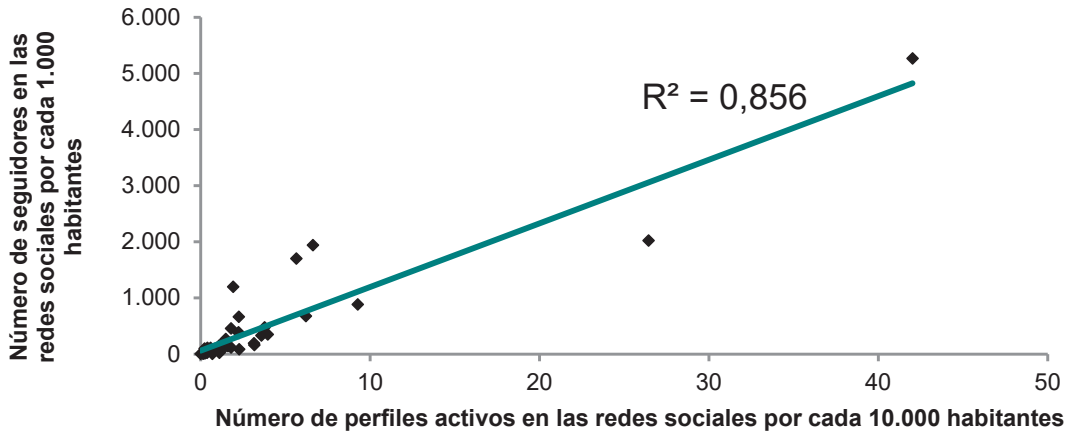

En cuanto a la presencia de los museos del Círculo en Internet, se contabilizó un promedio de 725,2 menciones en Google durante el año 2021, una cifra muy inferior a las de los años precedentes (ver Gráfico 18).

Gráfico 18. Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Periodo 2017-2021




Como sucedía en los años anteriores, se observa una clara correlación positiva entre estos dos indicadores, de forma que se puede concluir que, a mayor cantidad de perfiles activos en las redes sociales, más son los seguidores que participan activamente en estas. Este hecho puede generar retroalimentaciones positivas entre ambos indicadores (ver Gráfico 19).

Gráfico 19. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Año 2021



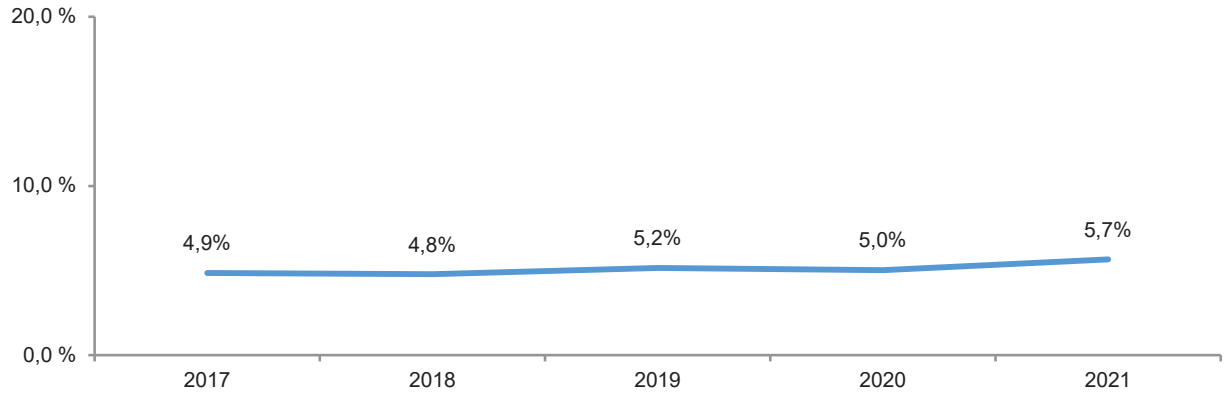

### *Bloque 6. Favorecer la conservación del patrimonio local*

Tabla 6. Indicadores del bloque Favorecer la conservación del patrimonio local de la dimensión Encargo político/estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Favorecer la conservación del patrimonio local | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de bienes patrimoniales analizados sobre el total de bienes patrimoniales del municipio | 4,9 % | 4,8 % | 5,2 % | 5,0 % | 5,7 % |

La dimensión Encargo político se completa con un último indicador relativo a la contribución de los museos locales a «Favorecer la conservación del patrimonio local». En el año 2021, los equipos técnicos de los museos analizaron el 5,7 % del total de bienes patrimoniales del municipio, un porcentaje que se sitúa ligeramente por encima de los valores obtenidos en los años anteriores (ver Gráfico 20).

Gráfico 20. % de bienes patrimoniales analizados s/ total de bienes patrimoniales del municipio. Periodo 2017-2021




## 3.2. Dimensión Usuario/Cliente

El bloque de indicadores de la dimensión Usuario/Cliente informa sobre el uso que los usuarios/clientes hacen del servicio y sobre su grado de satisfacción. Se clasifica en los siguientes seis apartados:

- Fomentar la asistencia a los museos
- Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)
- Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)
- Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo
- Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas
- Ofrecer un servicio de calidad en los museos

### *Bloque 1.Fomentar la asistencia a los museos municipales*

Tabla 7. Indicadores del bloque Fomentar la asistencia a los museos municipales de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Fomentar la asistencia a los museos municipales | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes | 325,3 | 351,7 | 372,4 | 128,3 | 230,1 |
| Visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes | 470,3 | 690,4 | 591,5 | 457,1 | 500,4 |
| % de visitantes residentes en el municipio | 37,7 % | 30,8 % | 32,1 % | 39,2 % | 31,2 % |
| % de visitantes que pagan entrada al museo | 35,5 % | 38,9 % | 41,4 % | 38,6 % | 34,3 % |
| Visitantes presenciales de los museos por cada hora de apertura | 11,6 | 11,6 | 10,2 | 6,1 | 8,1 |
| Usos del museo por cada visitante del museo | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| % de población en edad escolar que ha visitado el museo | 64,2 % | 73,6 % | 70,9 % | 24,7 % | 36,6 % |
| Número de consultas anuales sobre fondos, orientación en la investigación o información histórica | 58,5 | 53,6 | 84,4 | 31,4 | 32,8 |

## 230,1 visitantes presenciales
**por cada 1.000 habitantes**

En este bloque, los datos correspondientes al año 2021 evidencian una notable recuperación de las actividades respecto a la situación existente en el año de la pandemia, pero aún están muy por debajo de los de años anteriores. Así, el número de visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes es de 230,1, cifra significativamente superior a la del año 2020 pero aún inferior a las de los años 2019 y 2018 (ver Gráfico 21).

La misma tendencia se observa en la cifra de visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes, que también mejora los resultados del 2020, pero sin llegar a los valores de antes de la pandemia (ver Gráfico 22).

Gráfico 21. Visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2021

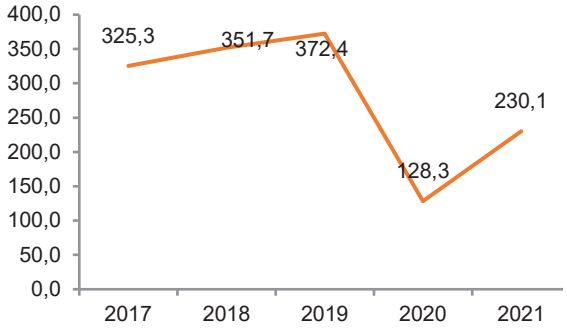
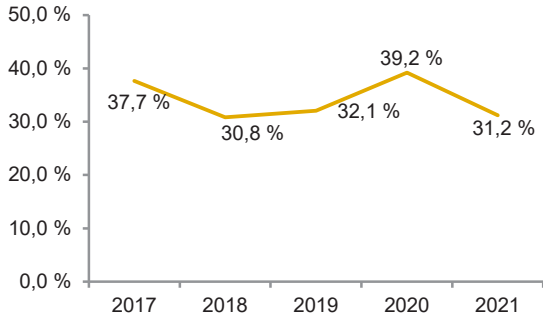



Gráfico 22. Visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2021




La cifra de visitantes presenciales de los museos por cada hora de apertura fue de 8,1, un valor que de nuevo representa una recuperación parcial respecto a los valores anteriores al año 2020 (ver Gráfico 23).

Los visitantes residentes en el municipio fueron el 31,2 % del total de los visitantes, una cifra con la que se recuperan los valores anteriores a la pandemia (Gráfico 24). Este hecho es atribuible a la supresión de las restricciones de movilidad, que hicieron que durante el año 2020 las personas buscaran opciones de ocio en su municipio/comarca.

Gráfico 23. Visitantes presenciales de los museos por cada hora de apertura. Periodo 2017-2021

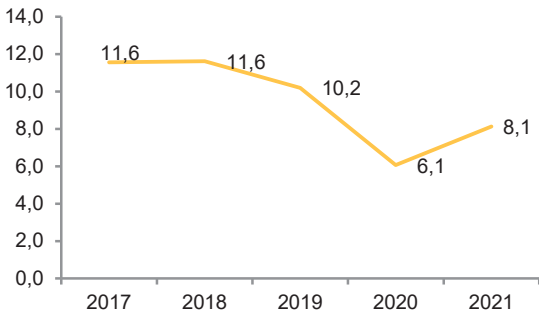
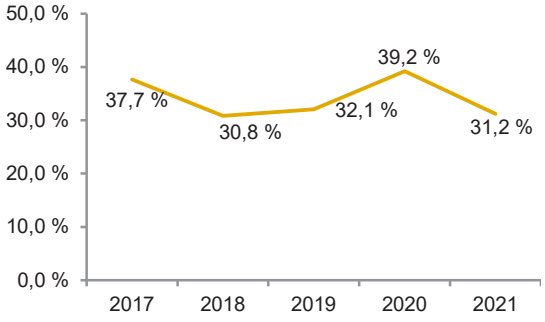



Gráfico 24. % de visitantes residentes en el municipio. Periodo 2017-2021



El porcentaje de población en edad escolar que visitó el museo aumentó respecto a la drástica disminución del año 2020, pero aún está lejos de los valores anteriores a la pandemia (ver Gráfico 25). El porcentaje de visitantes de los museos que pagan entrada disminuyó ligeramente respecto a los de los años anteriores y se sitúa en un 34,3 % (ver Gráfico 26).

Gráfico 25. % de población en edad escolar que ha visitado el museo. Periodo 2017-2021

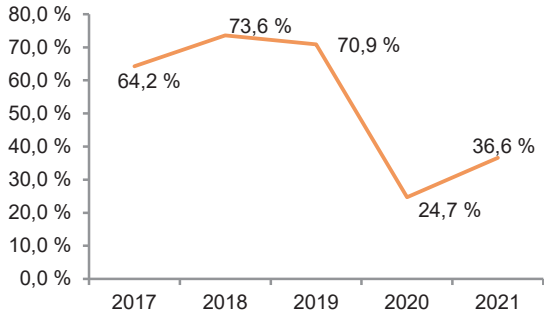
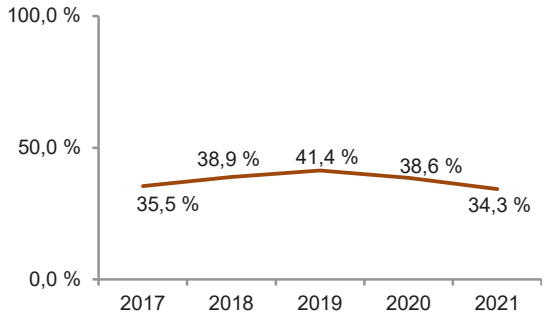



Gráfico 26. % de visitantes que pagan entrada al museo. Periodo 2017-2021

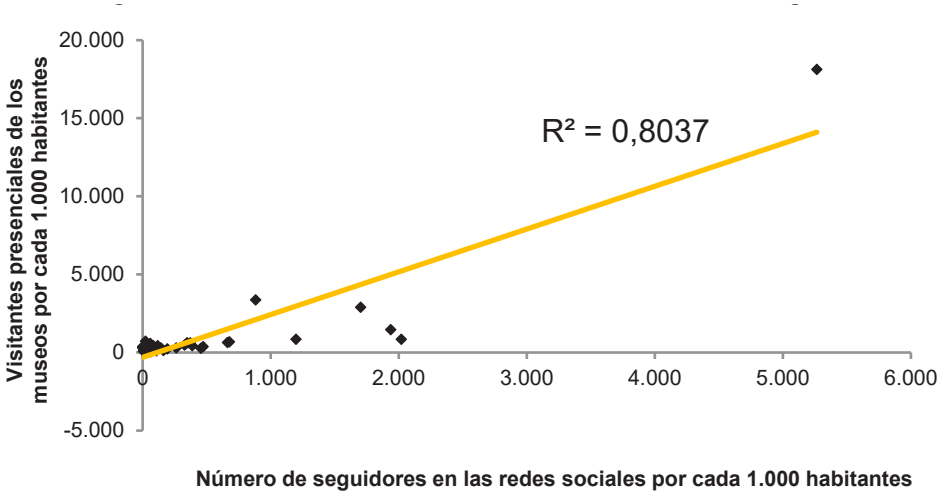



El número de consultas anuales sobre fondos, orientación en la investigación e información histórica recupera ligeramente los valores, pero todavía resultan muy inferiores a los de los años anteriores: 32,8 en el 2021; 31,4 en el 2020; 84,4 en el 2019; 53,6 en el 2018, y 58,5 en el 2017.

Por último, la media de usos del museo por cada visitante no presenta ninguna variación en relación con los años anteriores y se mantiene en 1,6.

Además del análisis de la evolución de los datos en el tiempo, los resultados obtenidos en el 2021 han permitido confirmar de nuevo la existencia de una correlación positiva entre la cifra de visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes y el número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes (ver Gráfico 27). Así pues, cuanto más elevada es la cifra de seguidores en las redes sociales, mayor es el número de visitas presenciales a los equipamientos culturales, y viceversa. Esto indica que puede haber una estrecha relación entre la cantidad de visitantes presenciales de los museos y la cifra de seguidores de la información sobre estos en los entornos digitales.

Gráfico 27. Visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes y Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Año 2021



### *Bloque 2.Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)*

Tabla 8. Indicadores del bloque Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I) de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

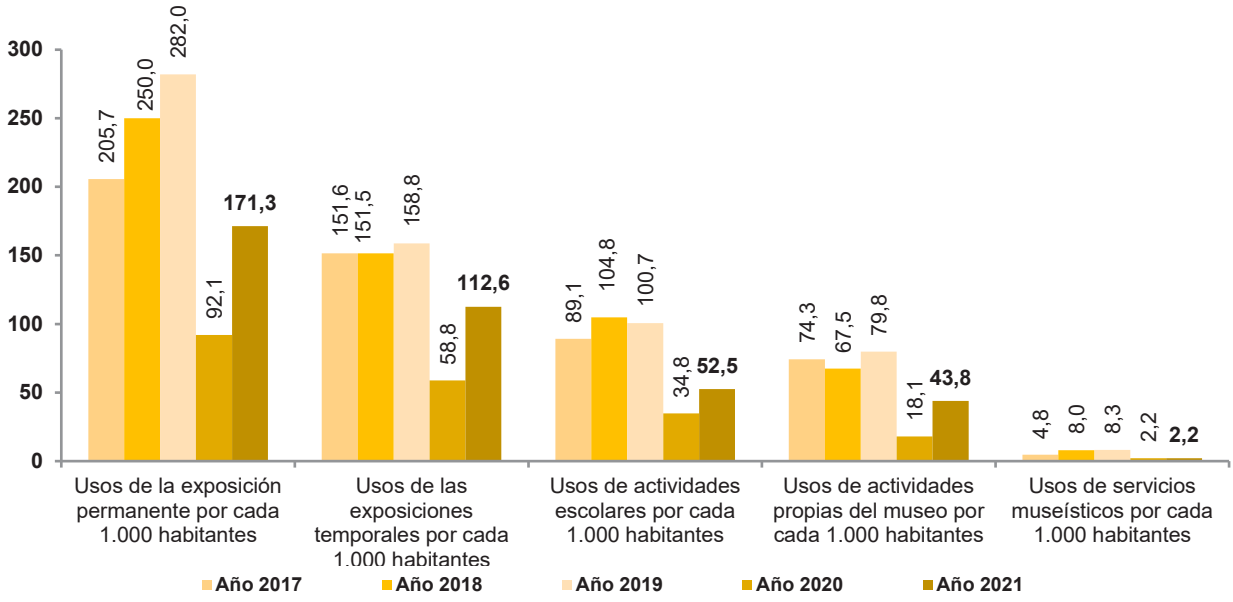
| Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I) | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Usos de la exposición permanente por cada 1.000 habitantes | 205,7 | 250,0 | 282,0 | 92,1 | 171,3 |
| Usos de las exposiciones temporales por cada 1.000 habitantes | 151,6 | 151,5 | 158,8 | 58,8 | 110,6 |
| Usos de actividades escolares por cada 1.000 habitantes | 89,1 | 104,8 | 100,7 | 34,8 | 51,2 |
| Usos de actividades propias del museo por cada 1.000 habitantes | 74,3 | 67,5 | 79,8 | 18,1 | 43,2 |
| Usos de servicios museísticos por cada 1.000 habitantes | 4,8 | 8,0 | 8,3 | 2,2 | 2,2 |

**171,3**
**usos / 1.000 habitantes en exposiciones permanentes**

En los datos que se recogen en este bloque se observa cierta reactivación de la actividad durante el año 2021. Los valores relativos a las actividades presenciales y la asistencia a museos sugieren el inicio de una recuperación —aún parcial— de los valores previos a la irrupción de la pandemia del COVID-19 en el 2020.

Esta evolución se observa en todos los indicadores de este bloque, excepto en el de los usos de servicios museísticos por cada 1.000 habitantes, que se mantuvo en los mismos valores que en el año 2020 (ver Gráfico 28).

Gráfico 28. Usos de la exposición permanente, de las exposiciones temporales, de actividades escolares, de actividades propias y de servicios museísticos por cada 1.000 habitantes. Según datos del Círculo. Años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021



### *Bloque 3. Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)*

Tabla 9. Indicadores del bloque Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II) de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II) | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de usos de la exposición permanente sobre el total de usos del museo | 39,0 % | 42,4 % | 45,1 % | 44,1 % | 44,5 % |
| % de usos de las exposiciones temporales sobre el total de usos del museo | 29,6 % | 26,0 % | 26,5 % | 29,2 % | 30,9 % |
| % de usos de actividades escolares sobre el total de usos del museo | 16,0 % | 18,3 % | 16,4 % | 17,0 % | 14,0 % |
| % de usos de actividades propias del museo sobre el total de usos del museo | 14,6 % | 11,9 % | 13,0 % | 8,8 % | 10,7 % |
| % de usos de servicios museísticos sobre el total de usos del museo | 1,0 % | 1,4 % | 1,3 % | 1,1 % | 0,6 % |

**75,4 %**
**de los usos de los museos en exposiciones (permanentes y temporales)**

Los datos del año 2021 relativos a los usos de los museos presentan pequeñas variaciones en relación con los años anteriores: aumentó ligeramente el porcentaje de usos de la exposición permanente, de las exposiciones temporales y de las actividades propias de los museos, y disminuyó el porcentaje de usos de actividades escolares y de servicios museísticos (ver Gráfico 29 y Gráfico 30).

Gráfico 29. % de usos del museo sobre el total de usos. Por tipo de uso sobre el total. Año 2021

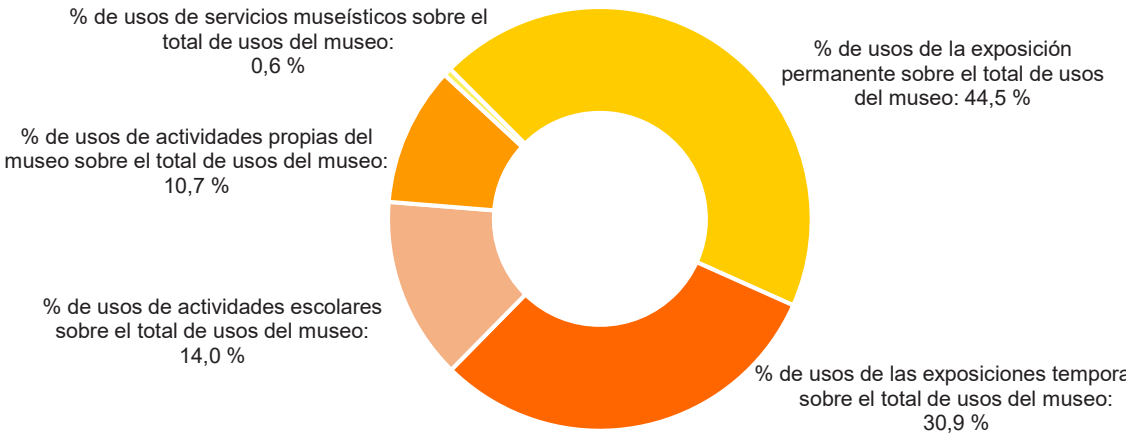
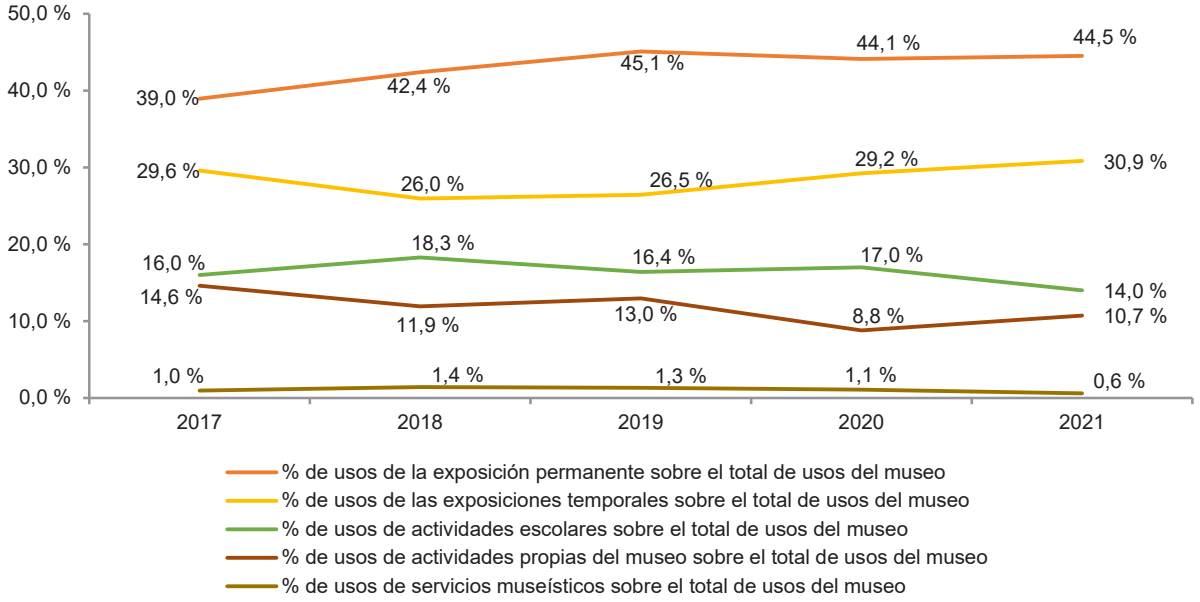


Gráfico 30. % de usos de la exposición permanente sobre el total de usos del museo, % de usos de las exposiciones temporales sobre el total de usos del museo, % de usos de actividades escolares sobre el total de usos del museo, % de usos de actividades propias del museo sobre el total de usos del museo, % de usos de servicios museísticos sobre el total de usos del museo. Periodo 2017-2021 20




### *Bloque 4. Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo*

Tabla 10. Indicadores del bloque Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada | 997,7 | 1.020,4 | 1.093,3 | 731,3 | 888,5 |
| Promedio de asistencia a las actividades propias del museo | 59,5 | 48,0 | 45,0 | 19,2 | 31,2 |
| Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo (propias) por cada 100 habitantes | - | - | - | 7,7 | 8,4 |

**888,5**
**usos por exposición temporal realizada**

Los indicadores del año 2021 muestran una recuperación parcial de las cifras anteriores a la pandemia, tanto en lo relativo a los usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada como en el promedio de asistencia a las actividades (ver Gráficos 31 y 32).

A consecuencia de la pandemia, en el año 2020 se incluyó un indicador nuevo en este bloque, «Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo (propias) por cada 100 habitantes», que para el año 2021 dio un valor de 8,4 visualizaciones por cada 100 habitantes, cifra superior a la del año 2020 (7,7 visualizaciones por cada 100 habitantes).

Gráfico 31. Usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada. Periodo 2017-2021

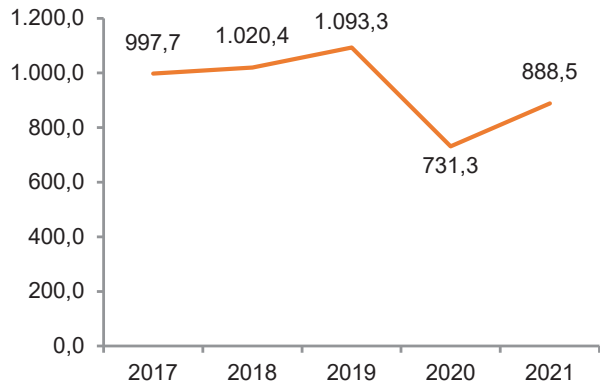
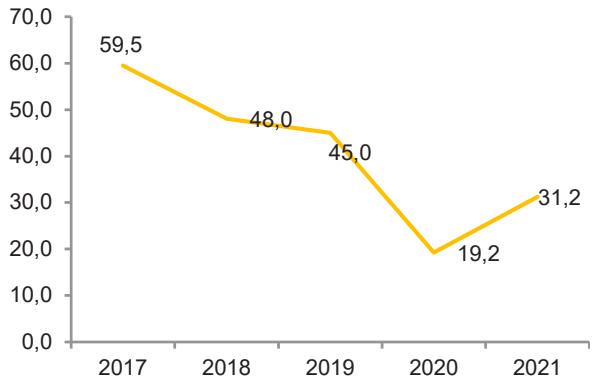



Gráfico 32. Promedio de asistencia a las actividades propias del museo. Periodo 2017-2021



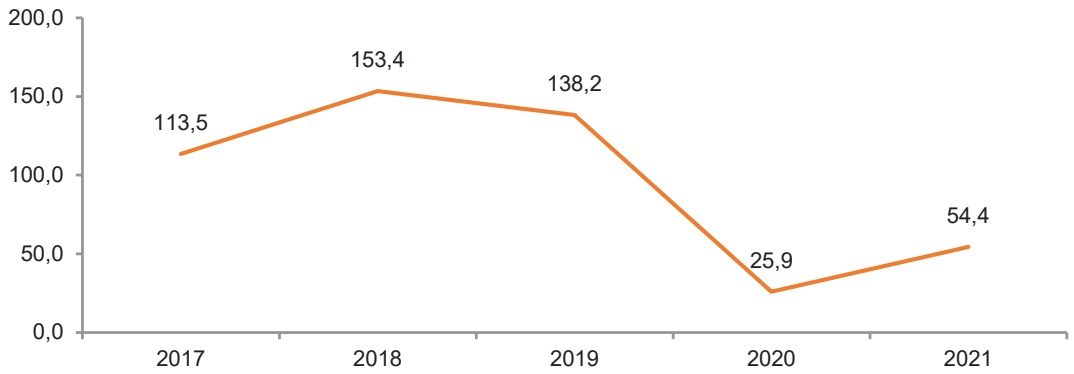

### *Bloque 5. Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas*

Tabla 11. Indicadores del bloque Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes | 113,5 | 153,4 | 138,2 | 25,9 | 54,4 |

Durante el año 2021 hubo 54,4 visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes, un valor superior al del año 2020, pero aún muy inferior a los de antes de la pandemia. De nuevo, los valores muestran una recuperación, pero no llegan a las cifras anteriores a la pandemia. Para confirmar esta tendencia habrá que esperar a los resultados de las próximas ediciones.

Gráfico 33. Visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2021



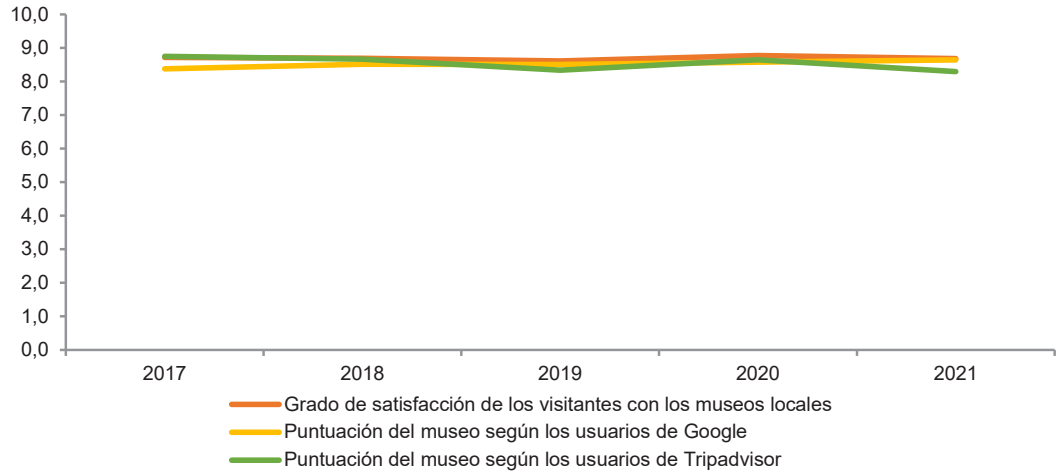
### *Bloque 6. Ofrecer un servicio de calidad en los museos*

Tabla 12. Indicadores del bloque Ofrecer un servicio de calidad en los museos de la dimensión Usuario/Cliente del CCI de Museos
Años 2017-2021

| Ofrecer un servicio de calidad en los museos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Grado de satisfacción de los visitantes con los museos locales | 8,7 | 8,7 | 8,6 | 8,8 | 8,7 |
| Puntuación del museo según los usuarios de Google | 8,4 | 8,5 | 8,5 | 8,6 | 8,6 |
| Puntuación del museo según los usuarios de Tripadvisor | 8,8 | 8,7 | 8,3 | 8,6 | 8,3 |

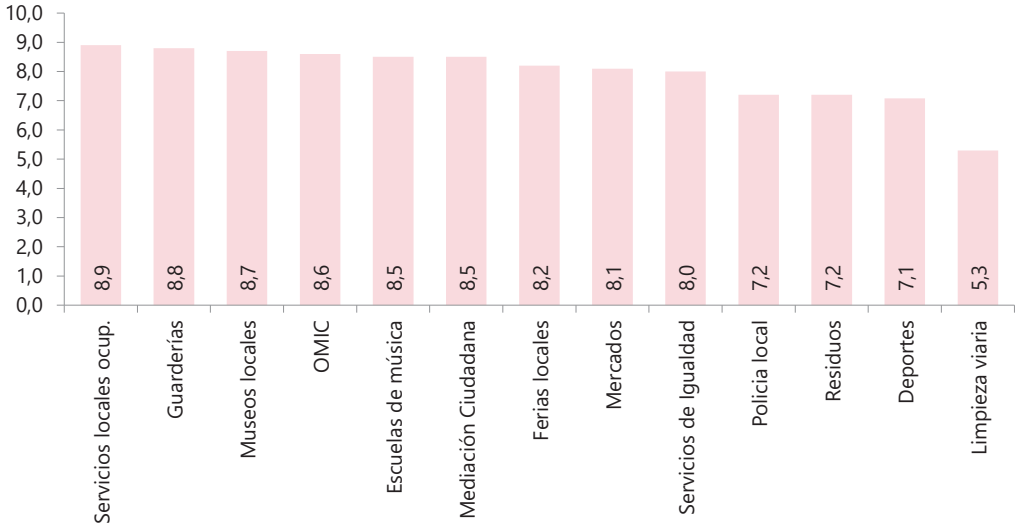
La dimensión Usuario/Cliente se completa con una serie de indicadores relativos a la calidad del servicio ofrecido por los museos del Círculo, que obtuvieron unos valores altos, similares a los de los años precedentes (ver Gráfico 34).

Gráfico 34. Grado de satisfacción de los visitantes y puntuación del museo según los usuarios de Google y de Tripadvisor. Periodo 2017-2021




En relación con las valoraciones del grado de satisfacción de otros servicios municipales, los museos locales se sitúan en la franja alta y solo son superados por las guarderías, que obtuvieron un 8,8, y los servicios locales de empleo, con un 8,9 (ver Gráfico 35).

Gráfico 35. Grado de satisfacción de los usuarios analizado por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021



## 3.3. Dimensión Valores organizativos - Recursos humanos

Los indicadores de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos hacen referencia al modelo organizativo y de gestión de los museos locales, así como a los recursos humanos (por ejemplo, retribuciones, formación o antigüedad de los trabajadores). Estos indicadores se presentan agrupados en cinco bloques:

- Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión
- Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos
- Promover un clima laboral positivo para los trabajadores
- Mejorar las habilidades de los trabajadores
- Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres

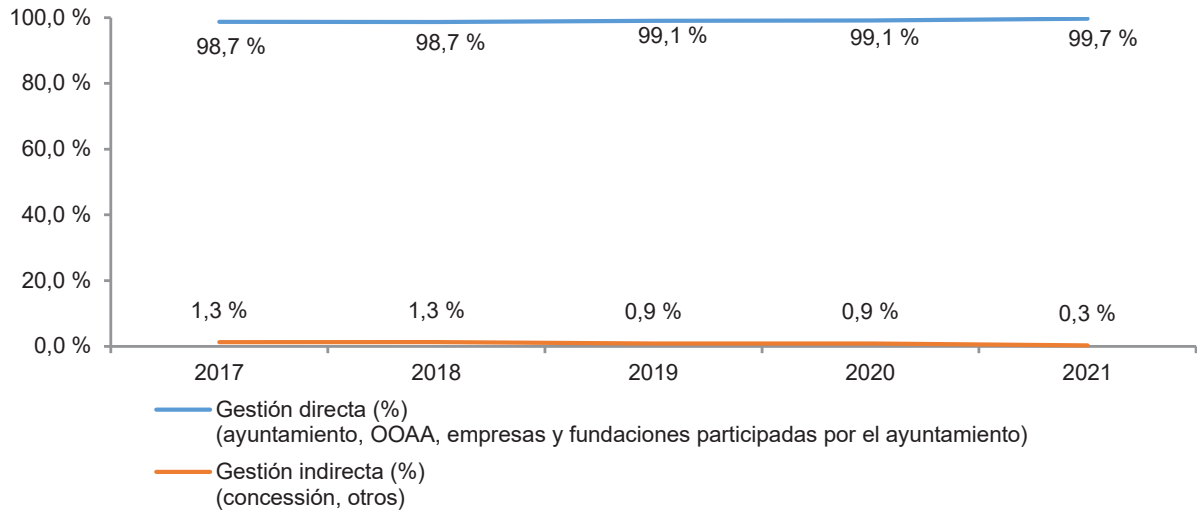
### *Bloque 1.Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión*

Tabla 13. Indicadores del bloque Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Gestión directa (%) (ayuntamiento, OOAA, empresas y fundaciones participadas por el ayuntamiento) | 98,7 % | 98,7 % | 99,1 % | 99,1 % | 99,7 % |
| Gestión indirecta (%) (concesión, otros) | 1,3 % | 1,3 % | 0,9 % | 0,9 % | 0,3 % |

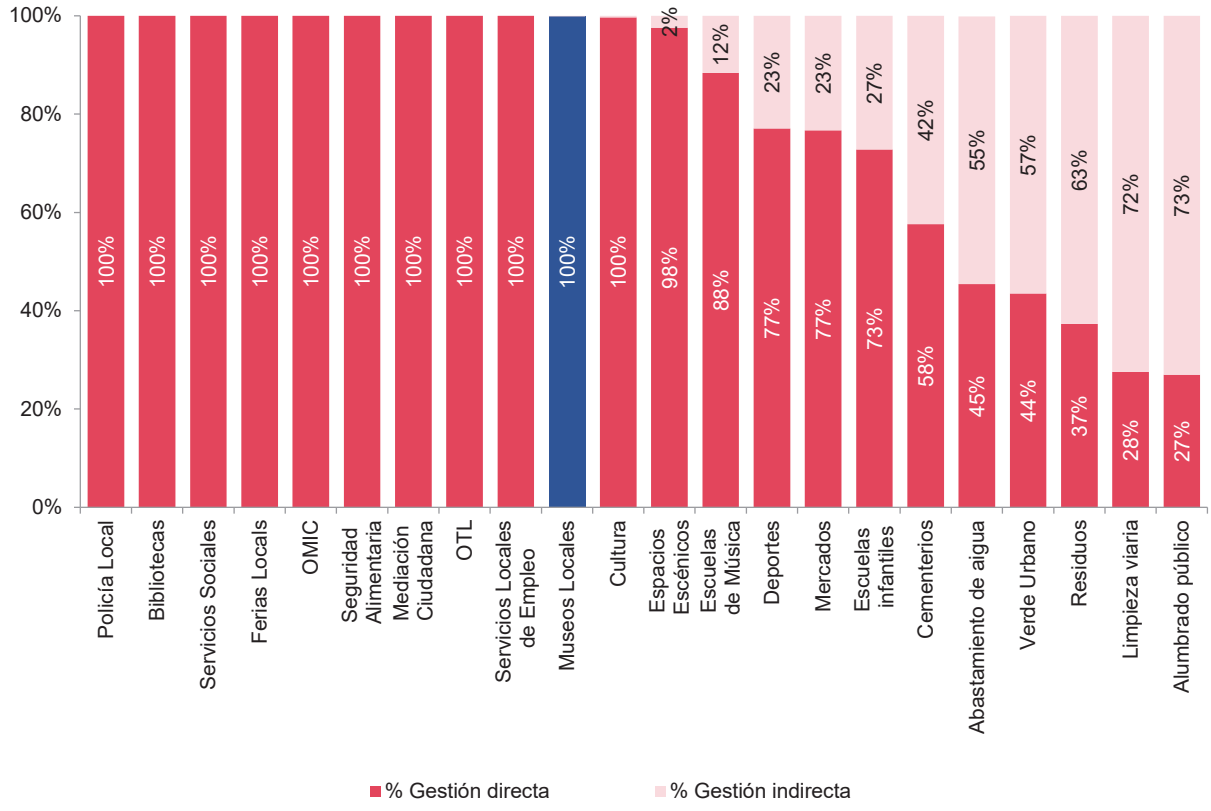
La gestión de los museos locales, según los datos del Círculo, se realiza mayoritariamente de forma directa: la práctica totalidad del gasto durante el año 2021 se realizó de forma directa (99,7 %), un valor muy similar a los de los años anteriores (ver Gráfico 36).

Gráfico 36. % de gestión directa e indirecta de los museos locales. Periodo 2017-2021



Comparativamente con otros servicios culturales municipales que participan en los Círculos, se observa que en las bibliotecas la gestión directa representó el 100 %; en los servicios culturales, el 98 %, y en los espacios escénicos, el 88 % (ver Gráfico 37).

Gráfico 37. % de gestión directa e indirecta de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021




### *Bloque 2. Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos*

Tabla 14. Indicadores del bloque Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 | 0,4 |
| % de trabajadores técnicos con cualificación superior sobre el total del personal del museo | 31,4 % | 30,4 % | 28,7 % | 29,5 % | 30,9 % |
| % de trabajadores propios sobre el total de trabajadores del museo | 70,7 % | 70,1 % | 71,3 % | 71,8 % | 72,3 % |
| Índice de cobertura de la vigilancia con personal específico | 80,8 % | 89,9 % | 85,2 % | 98,3 % | 105,3 % |

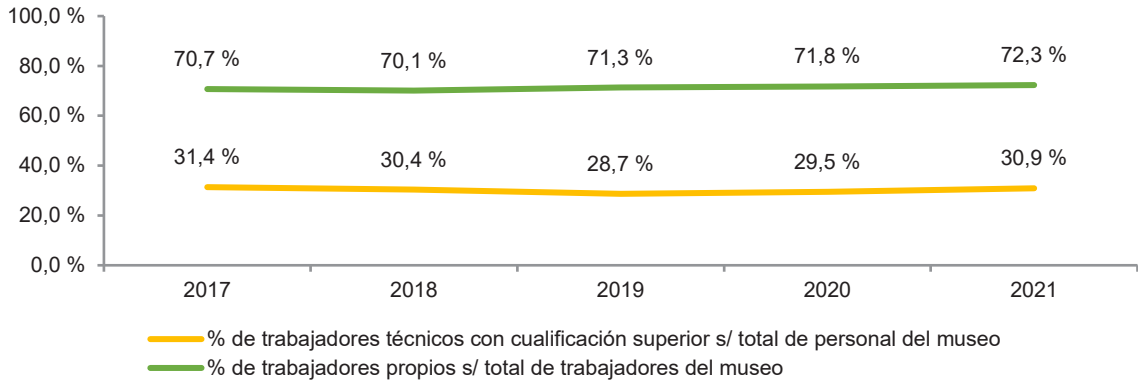
**30,9 %**
**trabajadores técnicos con cualificación superior**

En cuanto a la dotación de recursos humanos de los museos del Círculo, los datos del año 2021 son muy similares a los de los años precedentes y no muestran alteraciones debidas a la pandemia.

Así, durante los últimos cuatro años se mantiene constante la cifra de 0,4 trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes.

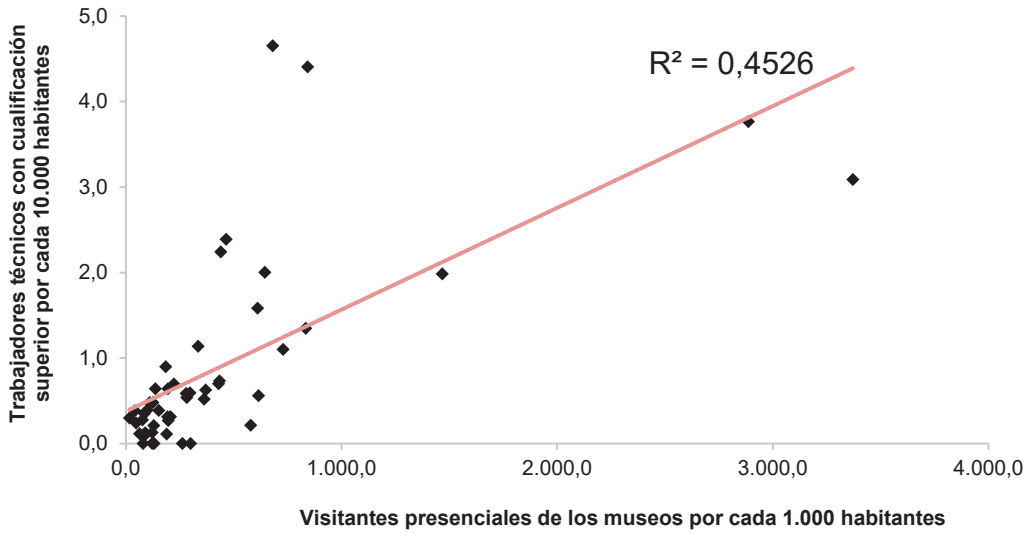
El porcentaje de trabajadores técnicos con cualificación superior y el porcentaje de trabajadores propios sobre el total de trabajadores del museo también muestran unos valores similares a los de los años precedentes (ver Gráfico 38).

Gráfico 38. % de trabajadores técnicos con cualificación superior y de trabajadores propios sobre el total del personal del museo. Periodo 2017-2021




Con las cifras del año 2021, como ya ocurría en los años anteriores, se observa la siguiente correlación positiva: los municipios que cuentan con más trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes acostumbran a tener más visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes (ver Gráfico 39). Esta observación puede indicar que los museos con una mayor dotación de recursos técnicos tienden a ser aquellos que presentan una oferta de contenidos y servicios más atractiva para los visitantes.

Gráfico 39. Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes y visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes. Año 2021




*Nota:*

*(1) Las cifras no incluyen uno de los municipios porque, por sus características específicas en cuanto a este servicio, distorsionaría los datos.*

### *Bloque 3. Promover un clima laboral positivo para los trabajadores*

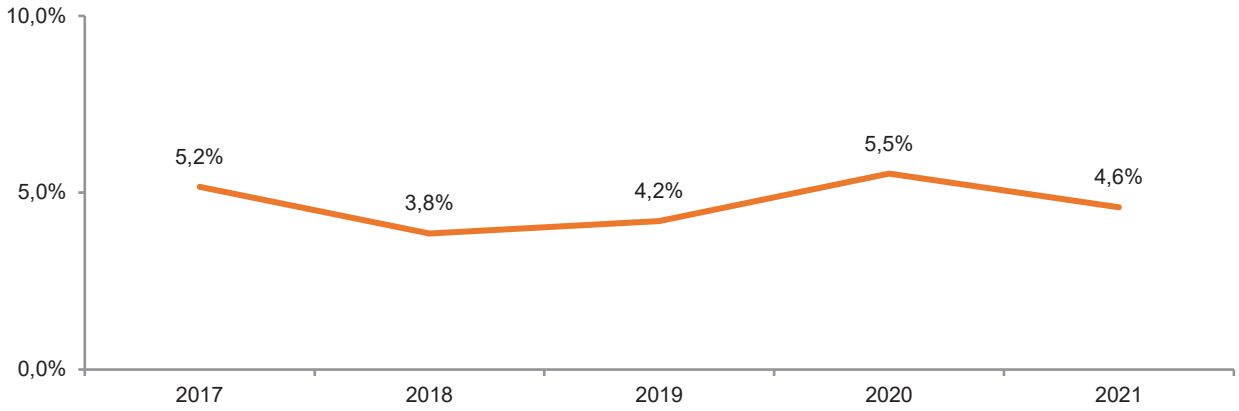
Tabla 15. Indicadores del bloque Promover un clima laboral positivo para los trabajadores de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % horas de baja sobre horas anuales totales del personal municipal | 5,2 % | 3,8 % | 4,2 % | 5,5 % | 4,6 % |
| Sueldo bruto del director del museo | 38.268,6 | 39.468,9 | 40.701,7 | 41.316,6 | 42.523,7 |
| Número de usos por cada trabajador del museo | 3.876,8 | 4.168,8 | 4.348,1 | 1.429,8 | 2.548,8 |

**2.548,8**
**usos del museo por trabajador**

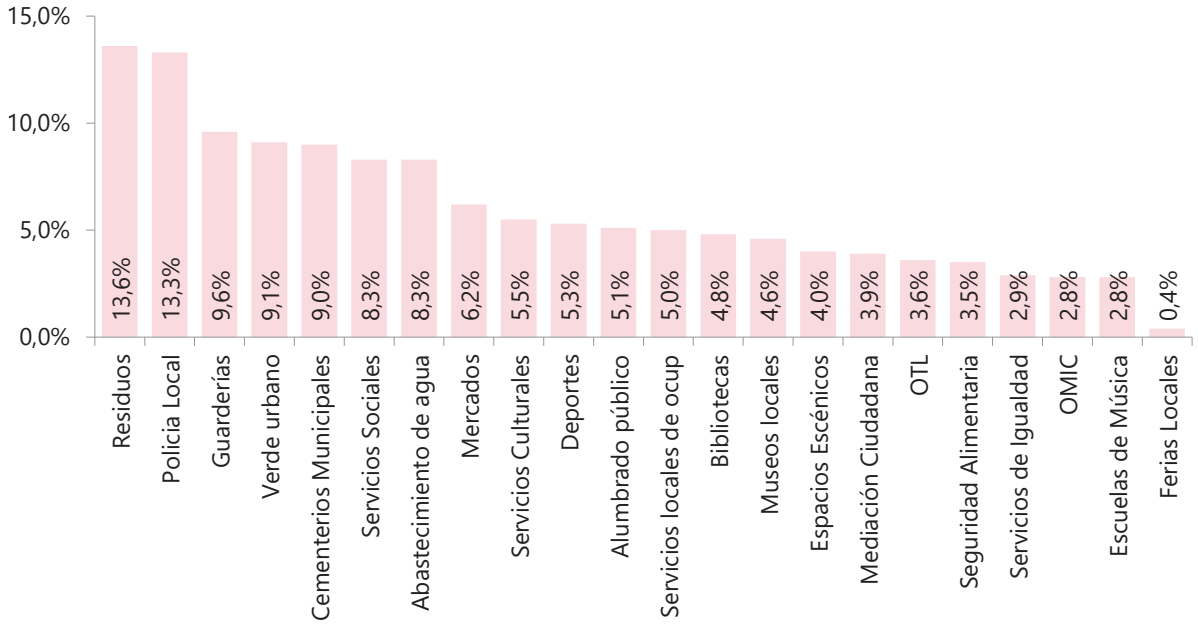
Durante el año 2021, el porcentaje de horas de baja respecto a las horas totales de trabajo se situó en el 4,6 %, cifra inferior a la del año 2020 (5,5 %), en el que aumentó ligeramente por la pandemia, pero todavía superior a las de los años previos al COVID-19 (ver Gráfico 40).

Gráfico 40. % horas de baja sobre horas anuales totales del personal municipal. Periodo 2017-2021




En relación con el resto de los servicios municipales de los Círculos, este valor también se situó en un lugar intermedio en el año 2021, por debajo del de los servicios culturales (5,5 %), unas décimas por debajo del de bibliotecas (4,8 %) y por encima del de espacios escénicos (4,0 %) (ver Gráfico 41).

Gráfico 41. % de horas de baja de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021




Durante el año 2021 se contabilizaron 2.548,8 usos del museo por trabajador, un valor que, de nuevo, apunta hacia una recuperación de la actividad previa a la pandemia del COVID-19 (ver Gráfico 42).

Por término medio, el sueldo bruto del director del museo local en el año 2021 fue de 42.523,7 €, cifra que consolida la tendencia al alza de los últimos años (ver Gráfico 43).

Gráfico 42. Número de usos por cada trabajador del museo. Periodo 2017-2021.

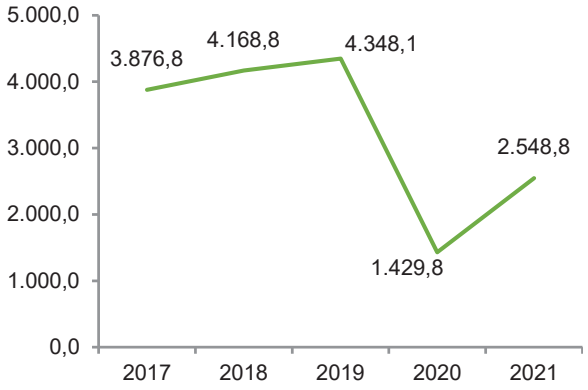
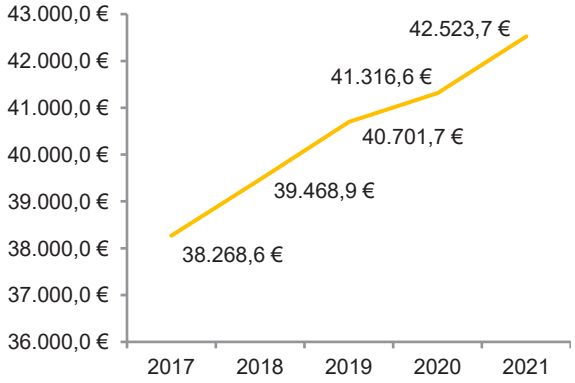



Gráfico 43. Sueldo bruto del director del museo. Periodo 2017-2021.



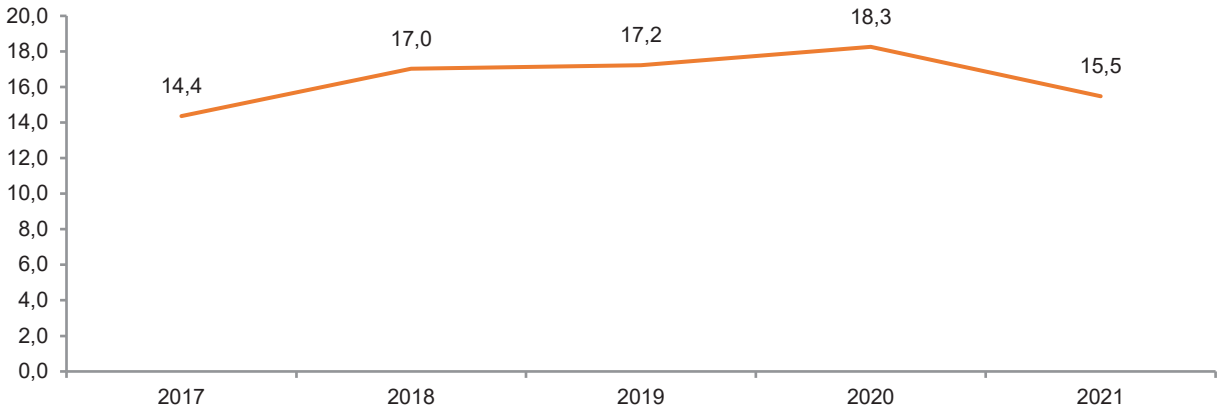

### *Bloque 4. Mejorar las habilidades de los trabajadores*

Tabla 16. Indicadores del bloque Mejorar las habilidades de los trabajadores de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Mejorar las habilidades de los trabajadores | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Horas anuales de formación por trabajador (personal propio) | 14,4 | 17,0 | 17,2 | 18,3 | 15,5 |

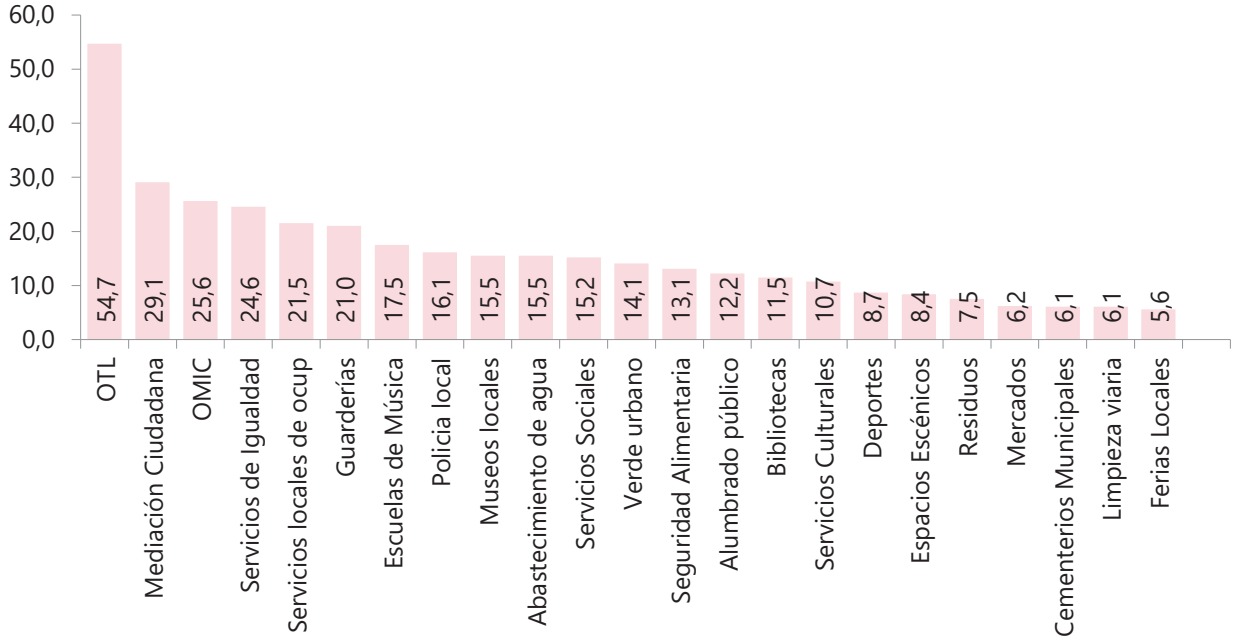
El total de horas anuales de formación por trabajador en los museos locales durante el 2021 fue de 15,5, cifra que rompe la tendencia al alza de los últimos años (ver Gráfico 44). Esta reducción de horas se puede interpretar como compensación del aumento de este indicador durante el año 2020, dadas las alteraciones en el funcionamiento ordinario de los museos locales provocadas por la pandemia de la COVID-19.

Gráfico 44. Horas anuales de formación por trabajador (personal propio). Periodo 2017-2021



En relación con los valores obtenidos en otros servicios municipales analizados, este valor se encuentra situado en la franja intermedia, por encima del de las bibliotecas (11,5), el de los servicios culturales (10,7) y el de los espacios escénicos (8,4) (ver Gráfico 45).

Gráfico 45. Horas de formación por trabajador de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021




***Bloque 5. Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres***

Tabla 17. Indicadores del bloque Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres de la dimensión Valores organizativos - Recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

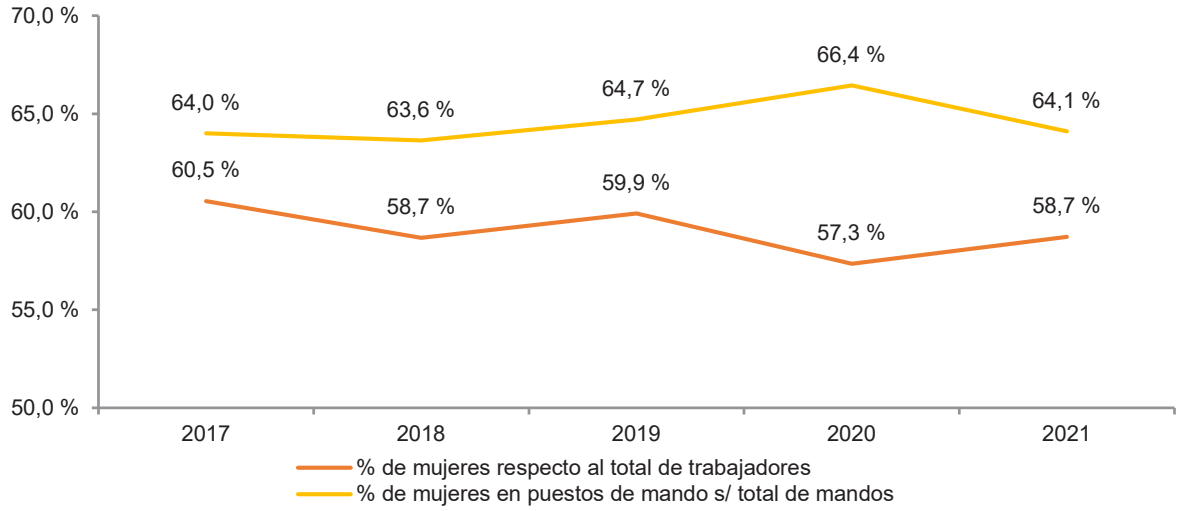
| Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de mujeres respecto al total de trabajadores | 60,5 % | 58,7 % | 59,9 % | 57,3 % | 58,7 % |
| % de mujeres en puestos de mando s/ total de mandos | 64,0 % | 63,6 % | 64,7 % | 66,4 % | 64,1 % |

**El 58,7 %**
**de los trabajadores son mujeres**

En cuanto a la igualdad de género, la proporción de mujeres que trabajaban en los museos del Círculo durante el 2021 fue del 58,7 % sobre el total de trabajadores de estos servicios, y el 64 % de los mandos de los museos locales del Círculo eran mujeres (ver Gráfico 46).

No hay cambios destacables respecto a los años anteriores.

Gráfico 46. % de mujeres respecto al total de trabajadores y % de mujeres en puestos de mando sobre el total de mandos. Periodo 2017-2021




En relación con otros servicios municipales del Círculo de Comparación Intermunicipal, los museos se sitúan en una posición intermedia, por encima de los espacios escénicos (49,7 %) y por debajo de los servicios culturales (60,9 %) y de las bibliotecas (78,1 %) (ver Gráfico 47).

Respecto al porcentaje de mujeres en puestos de mando sobre el total de mandos, los museos también se sitúan en una posición intermedia, por encima de los espacios escénicos (47,8 %) y de los servicios culturales (50,0 %), y por debajo de las bibliotecas (85,8 %) (ver Gráfico 48).

Gráfico 47. % de mujeres sobre el total de trabajadores de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021

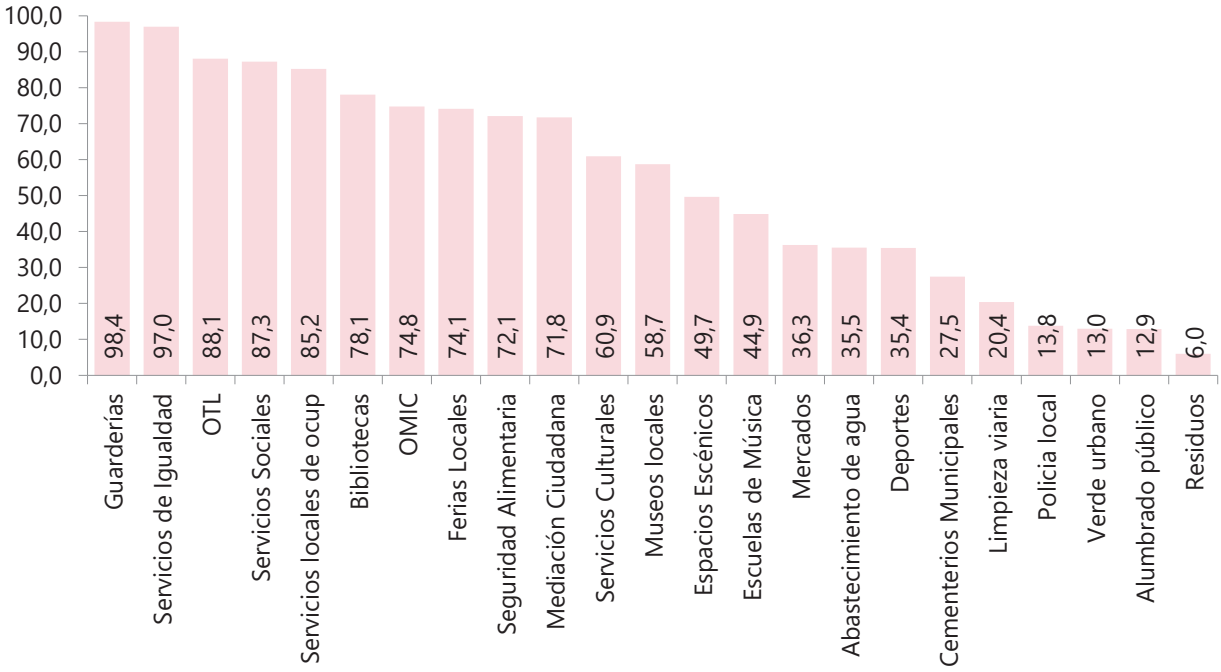
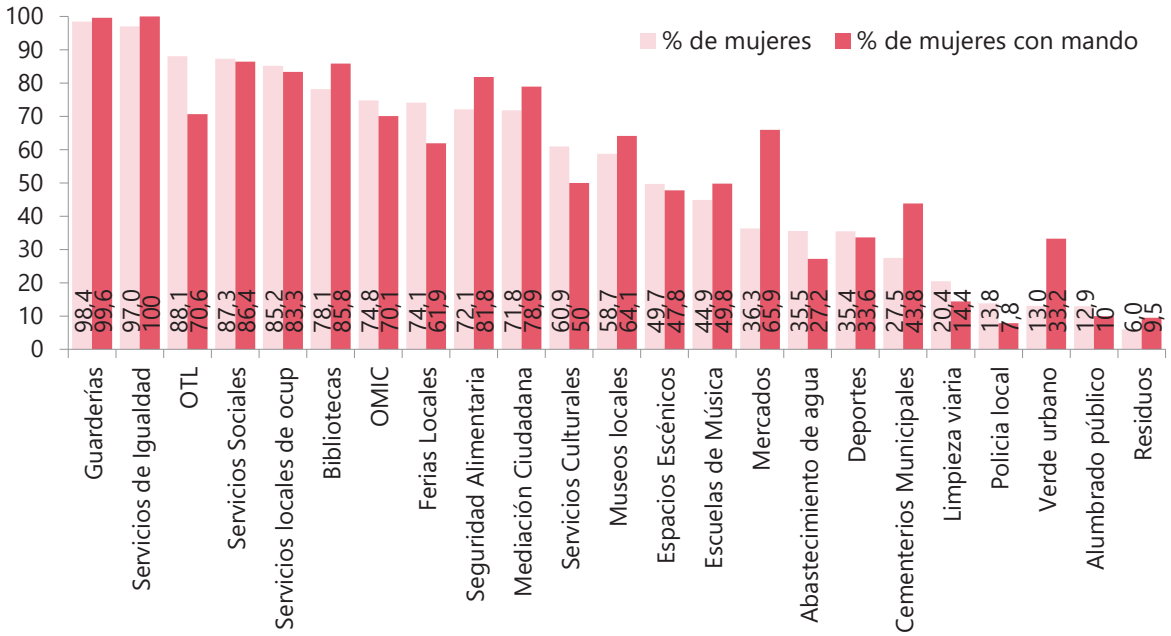


Gráfico 48. % de mujeres sobre el total de trabajadores y % de mujeres en puestos de mando sobre el total de mandos de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021




## 3.4. Dimensión Economía

El bloque de indicadores relativos a la dimensión Economía hace referencia al uso de los recursos que se requieren para prestar el servicio, a sus costes asociados y a las fuentes de financiación del servicio. En concreto, estos indicadores se clasifican en los cuatro grandes bloques siguientes:

- Disponer de los recursos adecuados.
- Financiar adecuadamente el servicio.
- Gestionar los recursos adecuadamente.
- Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados.

### *Bloque 1. Disponer de los recursos adecuados*

Tabla 18. Indicadores del bloque Disponer de los recursos adecuados de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Disponer de los recursos adecuados | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente total por habitante | 7,1 | 7,5 | 9,4 | 7,9 | 8,2 |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 0,8 % | 0,9 % | 1,0 % | 0,9 % | 0,8 % |

**8,2 €**
**por habitante de gasto corriente anual**

Los datos correspondientes a la edición del Círculo del año 2021 muestran que el gasto corriente total por habitante destinado a los museos locales del Círculo fue de 8,2 €, cifra ligeramente superior a los 7,9 €/habitante del año 2020 y los 9,4 €/habitante del 2019 (ver Gráfico 49).

El gasto corriente representó el 0,8 % del presupuesto corriente municipal, un porcentaje similar al del año 2020 y ligeramente inferior a los de los años 2018 y 2019 (Ver Gráfico 50).

Gráfico 49. Gasto corriente total por habitante. Periodo 2017-2021

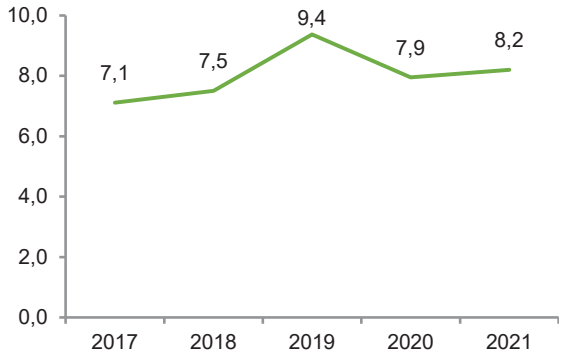
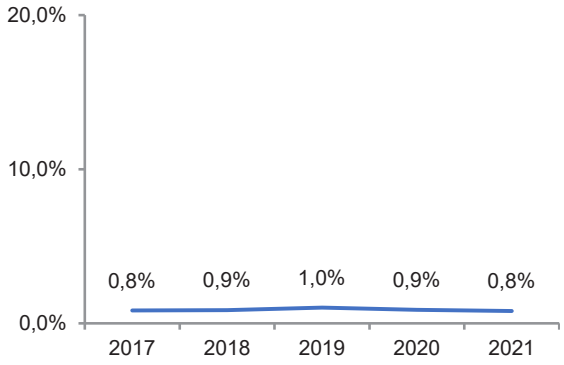
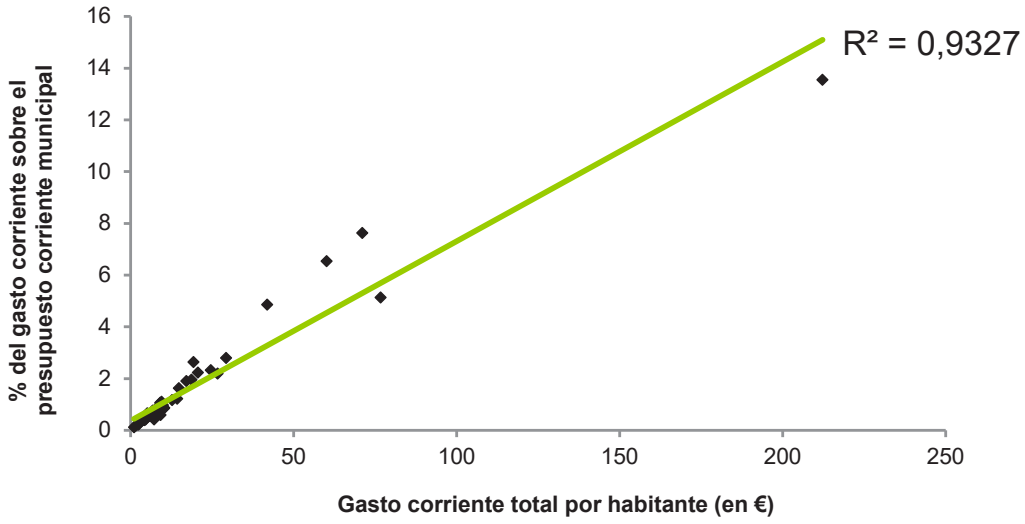



Gráfico 50. % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal. Periodo 2017-2021.




Igual que en el año anterior, en el año 2021 se observa una fuerte correlación positiva entre el gasto corriente por habitante de los museos y el porcentaje del total del presupuesto corriente municipal que representa este gasto (ver Gráfico 51). En consecuencia, en los municipios con un mayor gasto relativo en museos, el gasto se incrementa tanto respecto a su población como respecto al gasto público total del ayuntamiento.

Gráfico 51. % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal y gasto corriente total por habitante. Año 2021

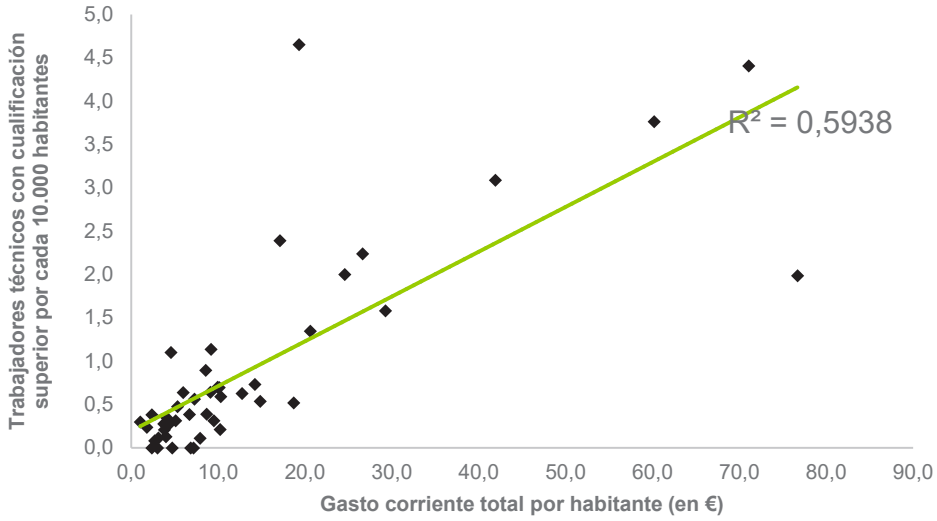


Al igual que en las ediciones anteriores del Círculo, se pone nuevamente de manifiesto que el gasto corriente por habitante en museos muestra una correlación positiva con los valores de los siguientes indicadores:

- Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes (Gráfico 52).
- Visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes (Gráfico 53).
- Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes (Gráfico 54).

La confirmación de estas correlaciones por quinto año consecutivo refuerza la idea de que, con una mayor dotación de recursos económicos, se puede disponer de recursos humanos más cualificados y lograr un mayor impacto en la sociedad.

Gráfico 52. Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2021




*Nota:*

*(1) Las cifras no incluyen uno de los municipios porque, por sus características específicas en cuanto a este servicio, distorsionaría los datos.*

Gráfico 53. Visitantes presenciales de los museos por cada 1.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2021.

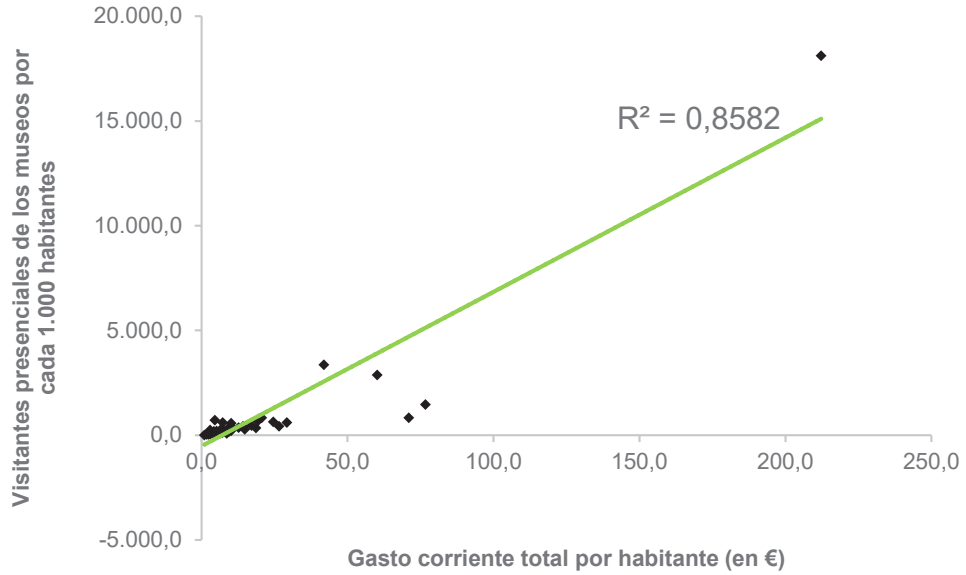
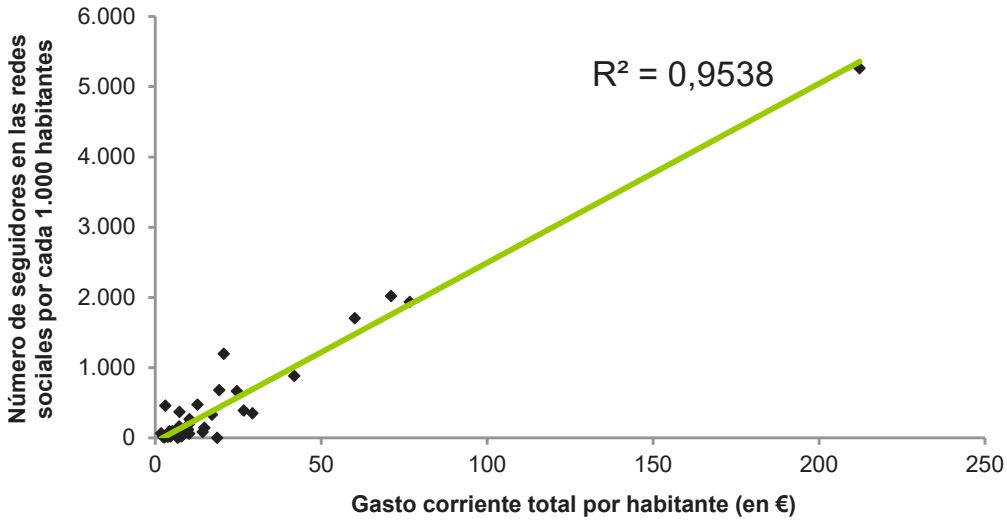
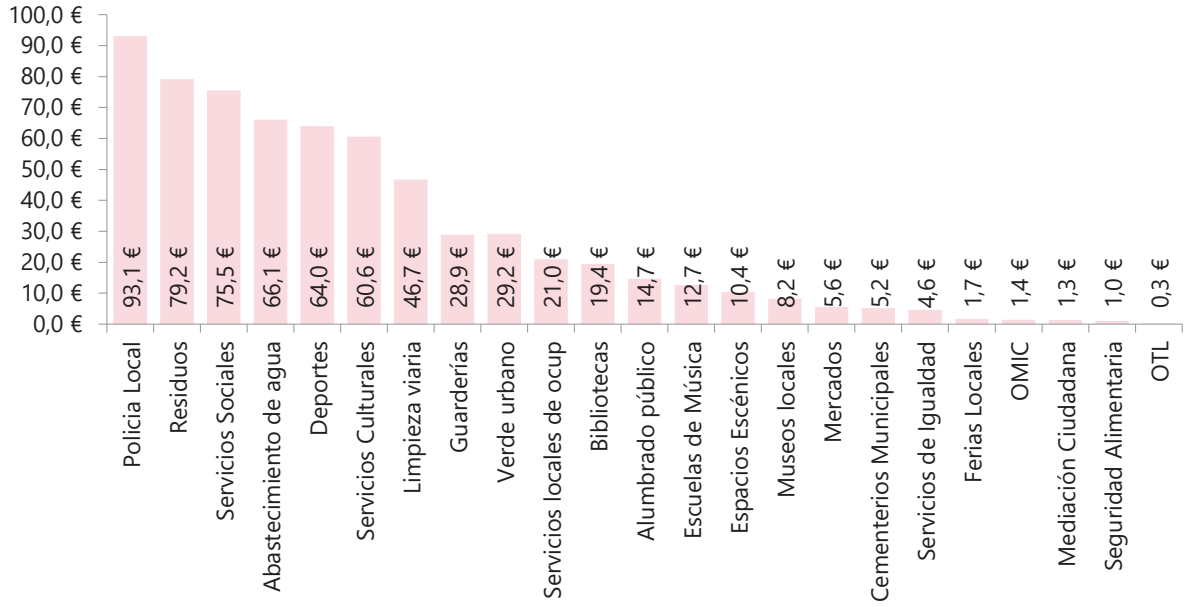



Gráfico 54. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2021



Los datos del año 2021 correspondientes a otros servicios municipales de carácter cultural que se pueden tomar como referencia sitúan los museos locales por debajo de los 10,4 €/habitante de los espacios escénicos, de los 19,4 €/habitante de las bibliotecas y de los 60,6 €/habitante de los servicios culturales (ver Gráfico 55).

Gráfico 55. Gasto corriente por habitante de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021




### *Bloque 2. Financiar adecuadamente el servicio*

Tabla 19. Indicadores del bloque Financiar adecuadamente el servicio de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Financiar adecuadamente el servicio | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinio s/gasto corriente total | 11,0 % | 11,4 % | 10,8 % | 5,0 % | 8,1 % |
| % de financiación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, etc.) s/ gasto corriente total | 15,2 % | 15,3 % | 24,3 % | 26,7 % | 26,7 % |
| % de financiación por parte del ayuntamiento s/ gasto corriente total | 73,8 % | 73,3 % | 64,9 % | 68,4 % | 65,2 % |

**El 65,2 %**
**del presupuesto fue aportación municipal**

Como en las ediciones anteriores, la mayor parte de la financiación de los museos locales provino de la aportación de los ayuntamientos, que en el 2021 representó el 65,2 % del total del gasto corriente de los museos.

El porcentaje de ingresos obtenidos en concepto de tasas; precios públicos (entradas, prestación de servicios o alquiler de espacios), y patrocinios recuperó parcialmente los valores de antes de la pandemia y se situó en el 8,1 %.

Las aportaciones realizadas por otras instituciones representaron el 26,7 % del presupuesto total, un porcentaje igual al del año 2020, ligeramente superior al del 2019 y notablemente superior al del 2018 (ver Gráficos 56 y 57).

Gráfico 56. Distribución por conceptos del presupuesto de gasto corriente de los museos locales sobre el total del gasto corriente. Año 2021

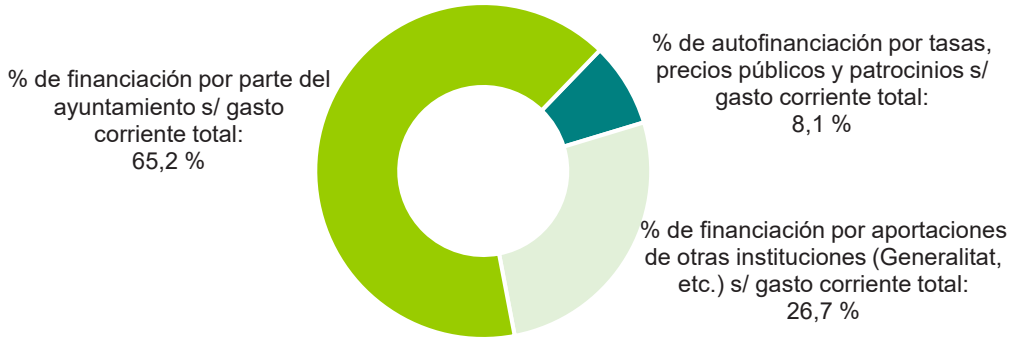
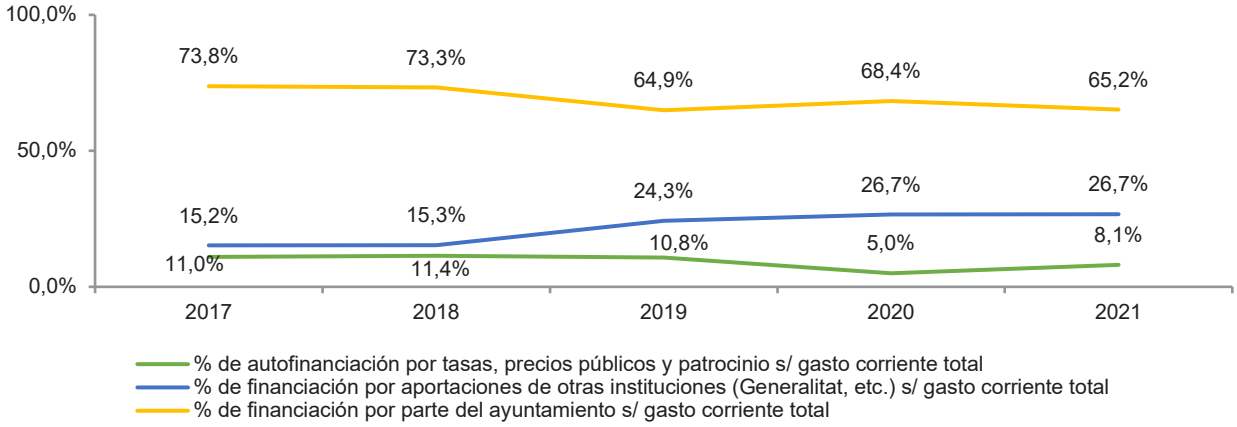
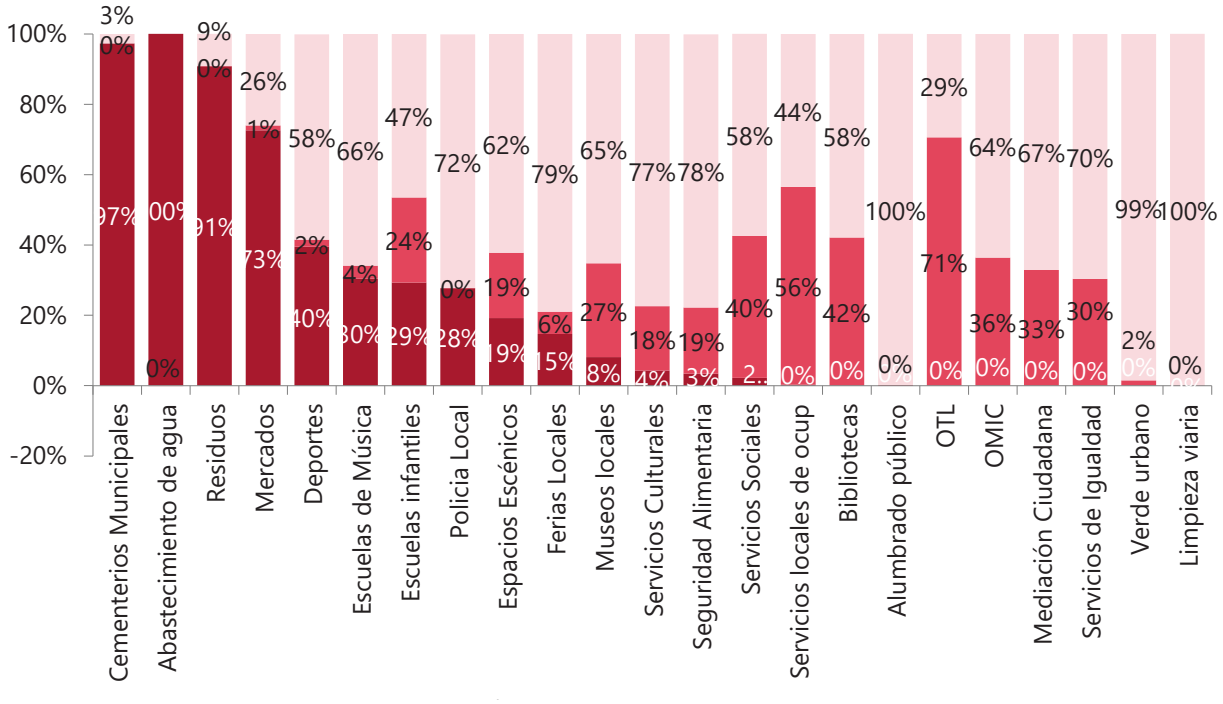



Gráfico 57. Evolución temporal de la distribución por conceptos del presupuesto de gasto corriente de los museos locales sobre el total del gasto corriente. Periodo 2017-2021




Comparativamente con el resto de los servicios municipales objeto de los Círculos de Comparación Intermunicipal, durante el año 2021, los museos locales se situaron en una posición intermedia en relación con la aportación de recursos municipales, con un porcentaje del 65 %. Se mantuvieron, como en años anteriores, entre los servicios culturales (78 %) y los espacios escénicos (69 %), que están por encima, y las bibliotecas (53 %), que están por debajo (ver Gráfico 37).

Gráfico 58. Fuentes de financiación de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021



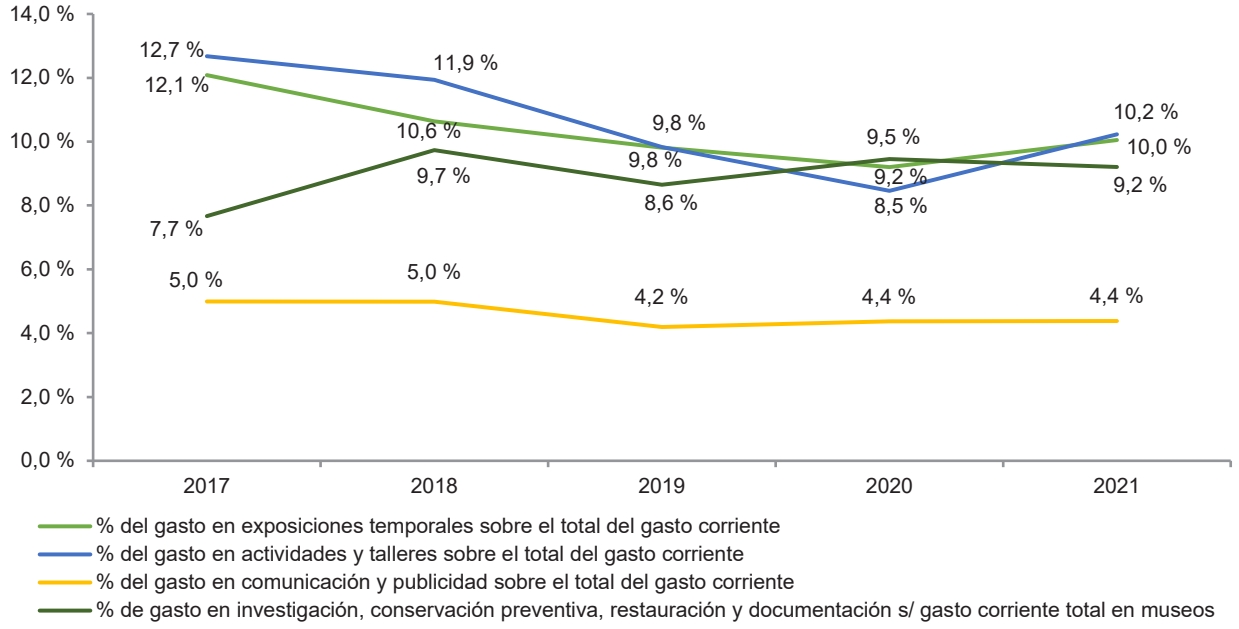

## *Bloque 3. Gestionar los recursos adecuadamente*

Tabla 20. Indicadores del bloque Gestionar los recursos adecuadamente de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2017-2021

| Gestionar los recursos adecuadamente | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % del gasto en exposiciones temporales sobre el total del gasto corriente | 12,1 % | 10,6 % | 9,8 % | 9,2 % | 10,0 % |
| % del gasto en actividades y talleres sobre el total del gasto corriente | 12,7 % | 11,9 % | 9,8 % | 8,5 % | 10,2 % |
| % del gasto en comunicación y publicidad sobre el total del gasto corriente | 5,0 % | 5,0 % | 4,2 % | 4,4 % | 4,4 % |
| % de gasto en investigación, conservación preventiva, restauración y documentación sobre el gasto corriente total en museos | 7,7 % | 9,7 % | 8,6 % | 9,5 % | 9,2 % |

El bloque de indicadores relativos a la gestión de los recursos de los museos del año 2021 se mantuvo dentro de los valores de los años anteriores, aunque con ligeras variaciones, encaminadas a recuperar la estructura del gasto anterior a la pandemia del COVID-19 (ver Gráfico 38).

Gráfico 59. % del gasto en exposiciones, actividades, comunicación e investigación y conservación sobre el total del gasto corriente. Periodo 2017-2021




### *Bloque 4. Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados*

Tabla 21. Indicadores del bloque Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2018-2021

| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Precio de la entrada general al museo (entrada normal) | 2,8 | 2,7 | 2,7 | 2,6 | 2,5 |
| Ingresos medios por visitas del museo por cada visitante | 0,5 | 0,5 | 0,8 | 0,9 | 0,8 |
| Gasto corriente total por visita | 21,9 | 21,3 | 24,2 | 61,8 | 35,1 |
| Ingreso medio de las actividades por cada uso de las actividades | 3,9 | 4,7 | 3,6 | 5,6 | 3,3 |
| Gasto en actividades por cada uso de las actividades | 12,9 | 13,3 | 10,9 | 36,1 | 17,7 |

**35,1 €**
**de gasto corriente por visita**

Por último, abordamos el conjunto de indicadores incluidos en el bloque "Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados", que muestran, por un lado, unos valores continuistas (precio de la entrada general, ingresos medios por visitas del museo por cada visitante e ingreso medio de las actividades por cada uso) (ver Gráfico 60) y, por otro lado, unas cifras que varían notablemente en relación con el año precedente, volviendo a valores más próximos a los de antes de la pandemia (ver Gráfico 61).

Gráfico 60. Precio de la entrada general al museo e ingresos medios por visitas del museo por cada visitante. Periodo 2017-2021

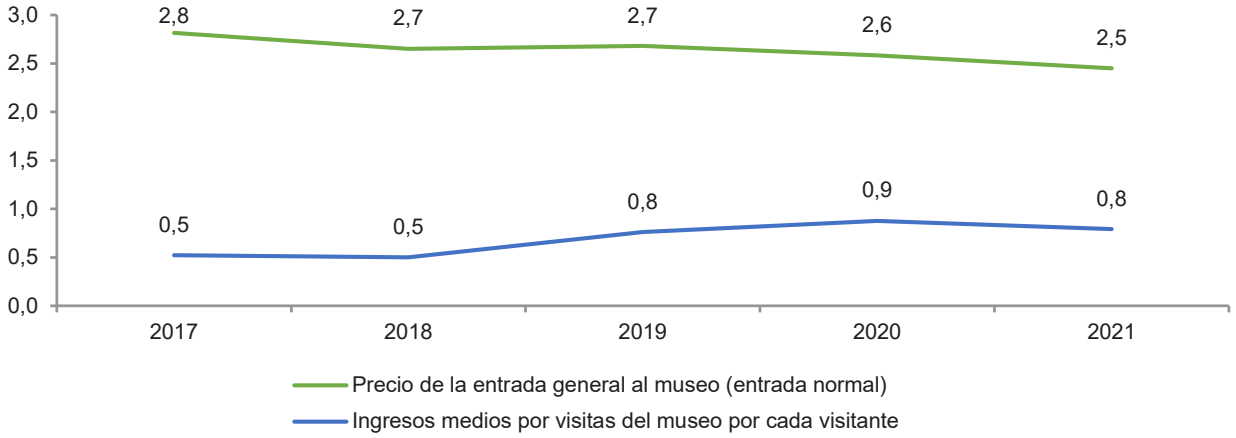
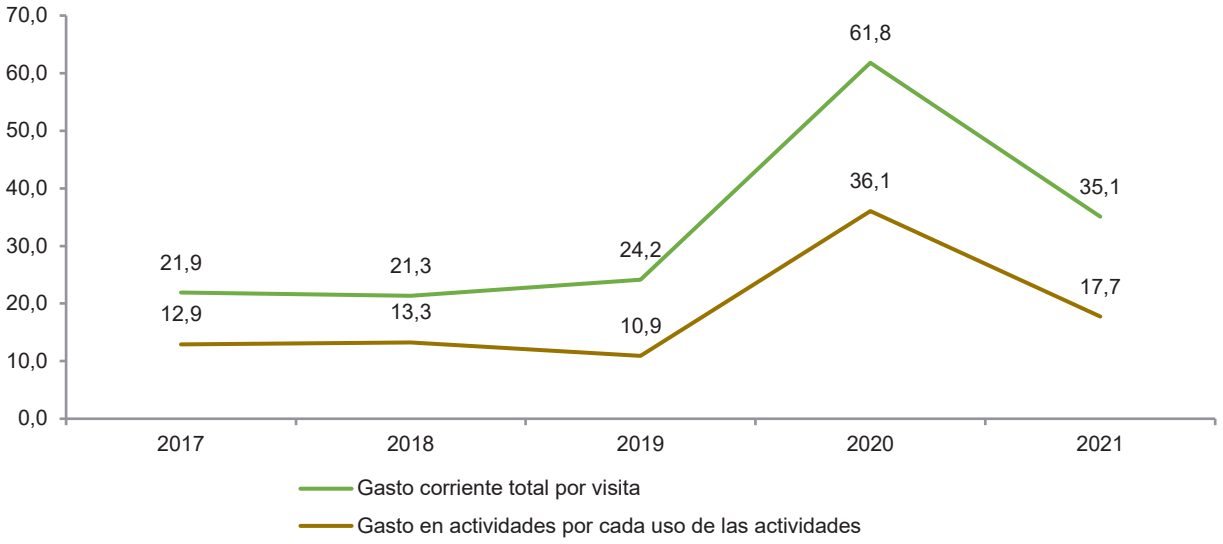



Gráfico 61. Gasto corriente total por visita y gasto en actividades por cada uso de las actividades. Periodo 2017-2021 4. Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados




## 4. TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El Taller de mejora del Círculo se celebró los días 17 y 18 de octubre del 2022 de forma presencial y contó con la participación del personal técnico de 30 museos de 28 municipios. Bajo el título «Un problema, una solución», el taller tuvo como objeto:

- La presentación de resultados del Círculo de Museos Locales correspondiente al año 2021.
- La realización de la dinámica «Reconoce tu municipio», en la que cada museo debía distinguir, de entre varias opciones, el conjunto de indicadores correspondientes a su equipamiento.
- Y la realización de la dinámica «Un problema, una solución», centrada en poner en común diferentes cuestiones y problemáticas de los equipos técnicos de los museos con el objetivo de encontrar y compartir propuestas y estrategias para abordarlas.

La metodología «Un problema, una solución» se organizó alrededor de un turno de palabra en el que cada técnico compartía una problemática o un aspecto que mejorar de su museo, y el resto de los participantes planteaban propuestas de resolución a partir de las experiencias en el equipamiento propio.

A continuación, se presentan las cuestiones debatidas en las sesiones, agrupadas en los siguientes puntos:

A. Estrategia y gestión

B. Datos estadísticos y herramientas

C. Exposiciones

D. Actividades y servicios escolares

E. Públicos

F. Atención al público y servicios educativos

G. Comunicación

H. Ticketing y ventas

I. Gestión de la colección

**A. Estrategia y gestión**

A lo largo de las sesiones se exponen las diferentes problemáticas relativas a la planificación estratégica y la gestión de los equipamientos, y se debate sobre ellas. Las principales cuestiones planteadas al respecto se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Se constatan las dificultades para poder contar con una planificación estratégica a medio y largo plazo por el ritmo que imponen las licitaciones y por el peso de estas en los presupuestos. La dimensión del equipo y las propuestas provenientes del ayuntamiento son aspectos que hay que considerar en la planificación de los equipamientos.
- La toma de decisiones relacionadas con las actuaciones sobre el patrimonio acaba recayendo sobre la dirección del museo cuando el municipio no dispone de responsable de patrimonio. Para dar respuesta a esta problemática, varios municipios cuentan con una comisión de patrimonio que realiza reuniones periódicas.
- La problemática derivada de la realización de contratos menores recurrentes con proveedores habituales. Esta vía de contratación está derivando hacia la licitación, pero se constata que algunos autónomos y pequeñas empresas, proveedores habituales, no se presentan porque no les sale a cuenta.
- La gestión de los espacios de alquiler de los museos representa una tarea compleja de gestionar, dada la dimensión de los equipos de los museos, y a menudo plantea tensiones con los ayuntamientos, que disponen de estos espacios sin tener en cuenta la sobrecarga que ello representa para el personal del museo. Se plantea la necesidad de valorar en cada caso si compensa ofrecer este tipo de servicio y la importancia de hacer constar siempre el coste que supone.

### B. Datos estadísticos y herramientas

En torno a la recogida y el análisis de datos —tema especialmente relevante en el marco del Círculo—, se plantean varias cuestiones:

- La dificultad que representa disponer de datos sobre públicos porque en muchos casos el recuento de visitantes se realiza manualmente. Para automatizarlo, se plantean varias estrategias: un contador de cabezas, un torno, un contador de dispositivos móviles, la utilización de una hoja de Excel (el Observatorio de los Públicos del Patrimonio Cultural de Cataluña dispone de un modelo que adapta para cada museo) o la obtención de los datos a partir del programa Euromus, aunque implica un gasto económico considerable.
- Disponer de datos de valoración por parte de los visitantes también plantea algunas dudas y cuestiones: algunos museos disponen de tótems interactivos de los cuales no están del todo satisfechos.
- Por último, también se plantea la dificultad que supone contabilizar los visitantes en el caso de exposiciones gratuitas que no disponen de control de acceso. En estos casos, a pesar de la gratuidad, se recomienda dispensar también tiques como estrategia de recuento de visitantes.

### C. Exposiciones

Se comparten experiencias sobre la organización y gestión de las exposiciones temporales, y sobre las estrategias para aumentar el número de visitantes. Los principales temas abordados son:

- La duración de las exposiciones temporales y su vinculación con el alcance del museo. En equipamientos con poco público foráneo, las exposiciones abordan temas locales y son de corta duración (pocas semanas). Cuanto mayor es el alcance, mayores son las duraciones.
- La producción de exposiciones como estrategia para potenciar la investigación sobre las colecciones y sobre el patrimonio local. Las actualizaciones e intervenciones puntuales en la exposición permanente también pueden servir para presentar y hacer aflorar piezas de los fondos.
- El encaje entre la duración de las exposiciones y las visitas escolares. Todos coinciden en la importancia de la oferta de actividades para los centros escolares y la necesidad de integrarlas en el programa académico anual. La corta duración de las exposiciones dificulta su encaje. Hablar con el claustro y el equipo docente u ofrecer espacios para actividades docentes en el museo puede servir como estrategia para atraer visitas escolares.
- La dificultad de introducir herramientas de interpretación mediante audio en las salas de exposiciones. Se proponen diferentes opciones: la utilización de auriculares (se apunta la complicada gestión de estos dispositivos por motivos de higiene y fiabilidad), de tabletas táctiles, mediante códigos QR, o de campanas de sonido. En todos los casos, el coste económico de las diferentes soluciones es uno de los factores clave que hay que considerar.
- La gestión de los accesos y la circulación de los públicos. Se expresan varias opiniones en el sentido de que es de difícil solución. Se propone la utilización de tornos, pero a menudo son vistos como una barrera. En otros casos, se gestiona mediante personal en las salas, que se informan entre ellos por intercomunicadores. Se apunta la opción de poner un distintivo a los visitantes, como una pulsera o una pegatina, sin demasiada aceptación.

### D. Actividades y servicios escolares

Se plantea la cuestión de las actividades asociadas a las exposiciones, con especial atención a las visitas escolares. Las aportaciones más destacadas en relación con este punto han sido:

- La tarificación de las actividades dirigidas a escuelas. Se comparten distintas experiencias que van desde la gratuidad del servicio para los centros educativos hasta la aplicación de la tarifa completa, pasando por diferentes modalidades de descuento.

- Algunos museos coinciden en que, en el caso de las actividades familiares, hay que hacerlas gratuitas, para poder competir con otras actividades familiares gratuitas del propio municipio, como las que ofrecen las bibliotecas.
- Otras reducciones de tarifa por procedencia. Se recuerda que la reducción de entrada por procedencia se considera ilegal por ser discriminatoria.
- Herramientas para la dinamización de las visitas escolares. Se plantea la posibilidad de utilizar la plataforma en línea Kahoot como herramienta para organizar juegos de pistas y, a la vez, ahorrar en el consumo de papel, pero no acaba de funcionar. Se propone como alternativa la utilización de los cuestionarios de Google Forms, como ya hace algún museo.

**E. Públicos**

La atracción de públicos es un reto compartido por los diferentes museos locales. Las principales cuestiones que se han abordado en relación con este tema han sido:

- La participación ciudadana en las actividades de los museos y la dificultad para competir con otras actividades del municipio. Se destaca la importancia de ganar visibilidad a través de la participación del museo en actividades del municipio que organizan otras entidades.
- La captación de público escolar. A pesar de que en muchos casos la entrada es gratuita, cuesta que las escuelas vayan a los museos. Se recomienda hablar directamente con el personal docente y hacerlo a principios de año, antes de que la programación del curso esté cerrada.
- Las estrategias para atraer a público joven. Todos coinciden en que es muy complicado. Se plantean la importancia de los temas elegidos para las exposiciones y la necesidad de crear sinergias con el mundo asociativo, centros cívicos, «casals» de jóvenes, la Concejalía de Juventud, etc., así como la importancia de valorar otras vías de acercamiento al museo, como por ejemplo la salud o el ocio. A la vez, se recomienda proponer actividades a la carta, para públicos muy bien segmentados, y se plantea la posibilidad de contar con los propios jóvenes en la organización de las actividades.
- Cómo acceder a los turistas extranjeros. Se recomienda dejar folletos en las recepciones de establecimientos hoteleros y casas rurales.
- La fidelización de los públicos en los museos locales. Se propone explorar nuevas actividades, y repetir y consolidar aquellas que tengan éxito, así como crear sinergias con otras entidades locales, comercios y establecimientos de restauración.
- Las actividades de pago. Se constata que las actividades de pago tienen pocos usuarios, y las gratuitas, en cambio, tienen muy buena respuesta. No obstante, en algunos casos las actividades de pago han ido funcionando con el tiempo, cuando ha habido persistencia de la oferta, y se han generado cierta fidelización de públicos y una consolidación de la programación.

**F. Atención al público y servicios educativos**

Las reducidas plantillas de buena parte de los museos locales implican la externalización de algunos de los servicios que ofrecen, los más habituales la atención al público y los servicios educativos. Las propuestas compartidas en relación con este tema han sido las siguientes:

- La relación con las empresas encargadas de los servicios externalizados se realiza mediante informes mensuales, un informe anual e informes puntuales en caso de incidencias relevantes.

- Casi todos coinciden en que resulta más operativo que ambos servicios —atención al público y servicios educativos— los preste una misma empresa. La mayoría de los museos recurren a la licitación, a pesar de que alguno todavía hace contrato menor. Cuando se tiene que hacer una nueva licitación, se puede pedir que si gana otra empresa subrogue al personal (hay que recordar añadir esta condición a los pliegos).

### G. Comunicación

La presencia de los museos en los entornos digitales es uno de los retos que en los últimos años más ha ocupado al sector museístico y, en especial, a sus equipos de comunicación. Las iniciativas compartidas en este ámbito han sido:

- Las estrategias para el posicionamiento del web del museo en las búsquedas de Internet. Se recomienda que siempre que se hagan publicaciones en las redes sociales se ponga el enlace que redireccione al sitio web, y también que se hagan perfiles de Google y de Tripadvisor. No obstante, se está de acuerdo en que, para tener un buen posicionamiento en los buscadores, es necesario invertir unos recursos económicos que los museos en muchos casos no se pueden permitir, y que cuesta poder competir con la potencia de otros productos culturales en este sentido.
- La gestión de las redes sociales de los museos. Todos coinciden en que es un tema que consume mucho tiempo de los técnicos que se encargan de ello. En algunos casos se opta por disponer de un único perfil en cada red social para todos los museos del municipio y, en otros, por asociar un perfil a cada equipamiento.
- El *mailing* es otro canal de comunicación utilizado por muchos museos. La herramienta más utilizada es Mailchimp, pero solo es gratuita hasta cierto número de contactos. Algunos lo solucionan teniendo varias bases de datos diferenciadas que no lleguen al número máximo de registros gratuitos.
- El uso del papel o las redes sociales para la difusión de las actividades del museo. En general, se opta por las redes sociales y se coincide en la importancia de asignar la tarea a personas expertas en este campo. La segmentación de públicos, mantener el sitio web actualizado y complementar las redes sociales con otros canales de comunicación, como la radio, son aspectos importantes que ayudan a potenciar la comunicación.
- La importancia de compartir en línea la colección del museo. Durante la pandemia, varios museos se sumaron a la plataforma Museu Obert (Coeli) de manera gratuita. Algunos la tienen enlazada en su web y están muy satisfechos. En general, las publicaciones relacionadas con las colecciones tienen muy buena acogida en las redes sociales.

### H. *Ticketing* y ventas

La venta de entradas, la gestión de reservas o el funcionamiento de la tienda del museo han sido otros temas sometidos a debate. En el marco de esta cuestión, se comparten las siguientes reflexiones:

- La herramienta más consolidada para la gestión de reservas y la venta de entradas es Euromus. Sin embargo, hay quién lo considera un programa caro (alrededor de 6.000 € de coste), obsoleto y pesado para la gestión de tiques. En otros casos, la gestión de las ventas se realiza mediante Excel (el Observatorio de los Públicos del Patrimonio Cultural de Cataluña dispone de un modelo que adapta para cada museo).
- La gestión de la venta de entradas y reservas en línea también se realiza a través de Euromus, del propio sitio web o de otras plataformas en línea y aplicaciones específicas.

- La gestión de la tienda en algunos casos se separa de la venta de entradas al museo, por la complejidad de gestión que supone, pero en otros lo tienen todo en una caja común.
- La utilización de software para la venta de entradas y la gestión de reservas también permite disponer de datos de forma automatizada. A la vez, se aprovecha el momento de la venta de la entrada para pedir datos al visitante. En este sentido, se abre un debate sobre la idoneidad o no de preguntar a los visitantes por su género.

**I. Gestión de la colección**

Durante el taller, se realizan varias consultas relacionadas con la conservación y el estudio de la colección. Las más destacadas han sido las siguientes:

- Sobre la gestión de las donaciones y sus protocolos. En la Red de Museos de Arte de Cataluña se dispone de un modelo de documento de política de adquisiciones con un primer bloque común a todos los museos y un segundo bloque que cada museo tiene que adaptar a sus necesidades y características y posteriormente se aprueba por pleno municipal o por junta del patronato, si es el caso. Todos están de acuerdo en que es una herramienta muy necesaria y disuasiva (de cara al público y a temas políticos) para evitar tener que ingresar objetos que realmente no tienen interés.
- La valoración y la tasación por la compra de objetos interesantes para la colección. Se expone que la Ley de Museos no permite peritar para terceros, pero sí tasar para el propio museo (art. 14 de la ley). Se comparte la importancia de hacer valer los argumentos técnicos que emite el personal del museo y, en cada caso, la excepcionalidad, singularidad e importancia de la pieza para completar el fondo del museo.
- La disponibilidad de fondo para las tareas de documentación e investigación por parte de profesionales externos. Algunos museos disponen de partidas en el presupuesto para tareas de documentación. También se sugiere estar en contacto con entidades locales que puedan tener un interés propio en investigar sobre las colecciones del museo o en realizar acciones puntuales expositivas que impulsen el estudio de piezas de la colección.
- El registro y la documentación de obras de arte del tipo instalaciones u obras efímeras. Se coincide en que hay que documentarlas cuando están instaladas a través de fotos, vídeos, instrucciones, etc.
- La conservación de la colección y las condiciones climáticas por el aumento de temperaturas. Se plantean casos concretos, como las placas de vidrio fotográficas, y se recomienda la utilización de neveras y gel de sílice. En este sentido, se manifiesta el interés de muchos museos por poder compartir un espacio de reserva de colecciones.
- Todos coinciden en que la disponibilidad de espacio de reserva para las colecciones es un problema real en la mayoría de los museos. Si hubiera un almacén compartido, tendría que estar dotado de personal.
- La problemática de la conservación de las colecciones y del patrimonio ante el ataque de xilófagos. Algunos museos coinciden en que, durante la pandemia, con los museos cerrados (oscuridad y silencio), se dieron las condiciones favorables para que se desarrollaran este tipo de plagas (carcoma, termitas...). Las estrategias para combatirlas son diversas: nebulización anual preventiva con un producto (no se puede entrar en el espacio durante 2-3 horas), imprimación con productos que atenúen su acción, etc. Todas estas soluciones no acaban definitivamente con el problema porque, incluso si se hiciera una anoxia y se mataran las larvas de los insectos, cuando se vuelve a poner el objeto en un entorno que no tiene las condiciones climáticas adecuadas, los xilófagos proliferan de nuevo.

- La gestión de los préstamos y los protocolos correspondientes. Se recuerda que, para llevar a cabo un préstamo, en algunos municipios se necesitan un mínimo de dos meses, ya que la petición se aprueba por junta de gobierno. En otros, en cambio, se gestiona a través del Servicio de Patrimonio y los préstamos tienen que constar previamente en el inventario de bienes muebles del municipio; quien otorga el permiso es el alcalde y se puede mirar si tiene delegado este poder. También hay casos en los que, por cada préstamo, hay apertura de expediente y se gestiona todo desde la dirección; en cambio, las donaciones pasan por una comisión de patrimonio y las firma el alcalde. Se recuerda que cualquier movimiento de material arqueológico pasa por la Generalitat.

## 5. CONCLUSIONES FINALES

Los 50 municipios que han participado en esta séptima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Museos Locales representan el 98 % de los municipios que tienen equipamientos integrados en la Red de Museos Locales de la Diputación de Barcelona (XML), formada actualmente por 64 museos distribuidos en 51 municipios de la provincia.

El contenido y la metodología de trabajo para la elaboración de los indicadores de esta edición del Círculo no han experimentado cambios respecto a la anterior edición.

Los resultados obtenidos en esta edición del Círculo correspondiente al año 2021 nos han permitido hacer una primera valoración de la evolución de los servicios museísticos municipales en el año posterior a la irrupción de la pandemia del COVID-19. Así, se ha podido analizar en qué medida se ha iniciado el proceso de recuperación hacia la normalidad. En las próximas ediciones del Círculo se confirmará si esa normalidad mantiene las características de antes de la pandemia o si se consolidarán algunos de los cambios adoptados en las prácticas de los museos.

La dotación de los servicios museísticos de los municipios participantes en el Círculo se ha mantenido sin cambios relevantes en los últimos cinco años, y no se observa ningún impacto de la pandemia, más allá de pequeñas variaciones en alguno de los indicadores. Los valores relativos a las superficies de los museos, a las colecciones o al estudio del patrimonio así lo expresan.

En relación con el modelo de gestión, el número de trabajadores y su perfil o la realización de actividades de formación, tampoco se observan variaciones destacables en estos últimos años, más allá de pequeños ajustes derivados de la irrupción de la pandemia, como, por ejemplo, el incremento en las horas de baja del personal de los museos durante el periodo álgido de la pandemia, en el 2020.

No obstante, el COVID-19 sí se hizo notar en todos aquellos indicadores relativos a la actividad de los museos. Así, el volumen de visitantes, los usos de las exposiciones y actividades o la venta de entradas sufrieron en el 2020 un notable descenso respecto al 2019. En el 2021, los valores de estos indicadores mostraron claros indicios de recuperación, pero sin llegar a las cifras de antes de la pandemia.

Los recursos económicos disponibles para los museos en el 2021 mostraron signos de recuperación tras la caída experimentada en el 2020 por los efectos de la pandemia, cuando la drástica reducción del volumen de visitantes y participantes en las actividades tuvo un impacto muy notable en los ingresos por tasas y precios públicos.

Por último, de cara a la próxima edición del Círculo, habrá que volver a analizar la evolución de los indicadores para confirmar si la recuperación intuida en los valores del último año nos devuelve a unas condiciones similares a las de antes de la pandemia o si, por el contrario, algunos de los cambios en los hábitos culturales que esta provocó se acaban consolidando.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) 2021

OMIC



# INFORME DE LOS INDICADORES DE OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO

3. MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN EL CÍRCULO DE OMIC DE 2021

4. METODOLOGÍA Y ALCANCE DEL ANÁLISIS

5. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO: CONCLUSIONES 2021

6. TALLER DE MEJORA 2021

7. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO 2021: RESUMEN EJECUTIVO

8. EPÍLOGO: RECUPERACIÓN Y EFECTOS PERSISTENTES DE LA PANDEMIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO.

## 1. INTRODUCCIÓN

Hace un año nos preguntábamos qué sucedería con los servicios públicos de consumo, y con el consumo en general, como consecuencia de un segundo año de pandemia y de los distintos niveles de confinamiento. Pues bien, en esta ya decimocuarta edición del **Círculo de Comparación Intermunicipal de Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras (OMIC)** podemos comprobar cuáles han sido sus efectos y cuál ha sido la respuesta de las OMIC a las condiciones del entorno.

En este contexto y como es habitual, **el Informe global de los indicadores de OMIC 2021** compara, para los diferentes indicadores empleados, la evolución de los datos entre las ediciones de 2020 y 2021. Asimismo, siempre que se ha considerado necesario, en este Informe se ha analizado la evolución de los datos a lo largo del período 2010-2021.

## 2. LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO

Las sucesivas oleadas de la **pandemia provocada por la Covid-19** han afectado a los fundamentos de nuestra sociedad y, entre otros muchos efectos, han modificado la forma de relacionarnos, la forma en que la ciudadanía se dirige a las Administraciones Públicas (y la forma como éstas reciben la ciudadanía), las formas de trabajar, etc. Asimismo, como uno de los dos principales efectos sobre la sociedad (el otro es, evidentemente, el efecto sobre la salud), la gran mayoría de los sectores económicos han sufrido una sacudida y han tenido que adaptarse, como han podido y sabido, a las nuevas circunstancias. En este contexto, uno de los grandes objetivos de este **Informe de conclusiones** de los indicadores de OMIC (edición 2021) es determinar cómo han respondido los **Servicios Públicos de Consumo** en la pandemia de la Covid-19 y cómo se han ido adaptando con el paso de los meses... y de los años.

Con catorce ediciones del **Círculo de Comparación Intermunicipal de Oficinas Municipales de Información al Consumidor**, ya sabemos que las crisis de consumo determinan la prestación de los Servicios Públicos de Consumo. Sin embargo, nunca se sabe cómo, porque las crisis de consumo, como esta derivada de la Covid-19, se presentan de forma repentina o periódica, pero no con una periodicidad previsible. Por eso la aparición, la persistencia o la desaparición de las crisis de consumo afecta de forma muy tangible al trabajo de las OMIC.

A través de este informe veremos qué ha sucedido durante el año 2021 y cómo ha determinado la situación vivida el servicio prestado por los Servicios Públicos de Consumo de la provincia de Barcelona.

El Círculo está liderado por el **Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo** (**Área de Igualdad y Sostenibilidad Social**) y el **Servicio de Programación** (**Área de Recursos Humanos, Hacienda y Servicios Internos**) de la Diputación de Barcelona y cuenta con una amplia representación de los municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona[1].

**Número de municipios participantes en el Círculo**

**41**

**Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI**

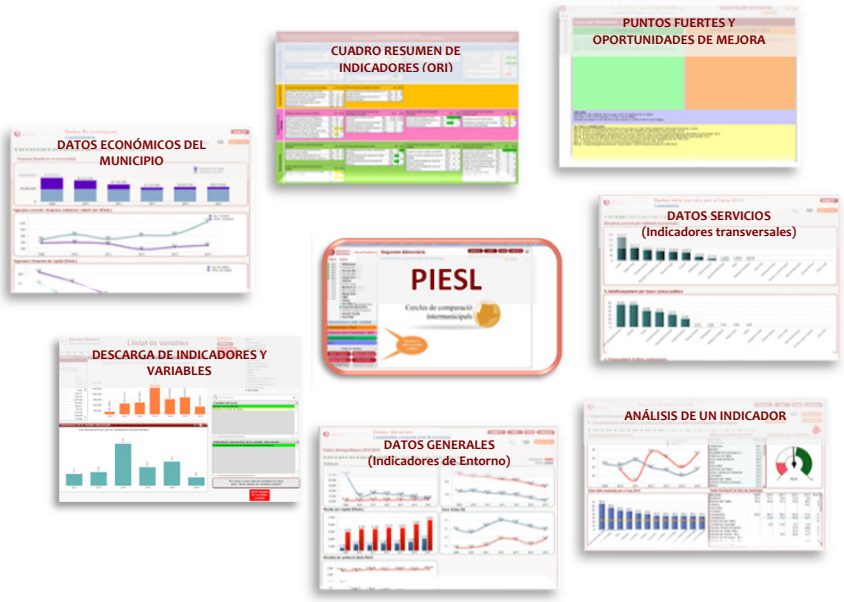
(en cifras absolutas y en % sobre la población residente en municipios de más de 10.000 habitantes, excepto la ciudad de Barcelona)

**2,3 millones**

**68%**

1 *En esta edición de 2021 se ha reincorporado Lliçà d'Amunt y han salido del Círculo, temporalmente por la imposibilidad de obtener los datos necesarios, Badalona y Les Franqueses del Vallès.*

Como complemento a este Informe, el **Portal de Información Económica y de Servicios Locales** (**PIESL**) de la Diputación de Barcelona permite profundizar en los indicadores desde una lectura detallada y dinámica de los datos. Desde el portal se pueden descargar gráficos y datos y realizar análisis comparados con una selección ad hoc de municipios, según múltiples criterios de comparación, en función de los intereses y necesidades de cada OMIC.




## 3. MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN EL CÍRCULO DE OMIC DE 2021

En la decimocuarta edición del **Círculo de Comparación Intermunicipal de OMIC** han participado 41 municipios, uno menos que en la edición anterior (máximo histórico del Círculo)[2].

| Más de 50.000 hab. | Hab. |
|---|---|
| Castelldefels | 67.226 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 |
| Granollers | 62.475 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 264.657 |
| Mataró | 129.120 |
| Mollet del Vallès | 51.151 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 |
| Rubí | 78.549 |
| Sabadell | 216.204 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 |
| Terrassa | 223.011 |
| Viladecans | 66.707 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 |

| Entre 10.000 i 50.000 hab. | Hab. |
|---|---|
| Calella | 19.236 |
| Canet de Mar | 14.810 |
| Cardedeu* | 18.609 |
| Castellar del Vallès | 24.659 |
| Castellbisbal | 12.610 |
| Cubelles | 16.051 |
| Esparreguera | 22.358 |
| Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Gavà | 46.931 |
| Igualada | 40.875 |
| Llagosta (La) | 13.259 |
| Lliçà d'Amunt | 15.673 |
| Manlleu | 20.804 |
| Martorell | 28.667 |
| Masnou (El) | 23.848 |
| Montcada i Reixac | 36.794 |
| Montgat | 12.260 |
| Olesa de Montserrat | 24.132 |
| Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| Pineda de Mar | 27.974 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 |
| Sentmenat | 9.347 |
| Sitges | 30.217 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Vilassar de Mar | 20.936 |

Figura 1. Distribución por tramos de población de los municipios participantes[3] en el Círculo de OMIC 2021

*2 Se ha reincorporado Lliçà d'Amunt y han tenido que salir, temporalmente y por la imposibilidad de conseguir los datos necesarios, Badalona y Les Franqueses del Vallès.*

*3 El municipio de Cardedeu incluye, a efectos de este Informe, los de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor y Sant Pere de Vilamajor.*

Excluyendo Sentmenat[4], los otros cuarenta (40) municipios participantes en esta decimocuarta edición del Círculo de OMIC (15 ciudades de más de 50.000 habitantes y 25 municipios de 10.000 a 50.000 habitantes) representan el **49% de los municipios de más de 10.000 habitantes** de la provincia (excluida la ciudad de Barcelona; ver figura 2) y el **68% de los habitantes de la demarcación** con población superior a los 10.000 habitantes (excluida la ciudad de Barcelona), un total de **2,3 millones de personas**.

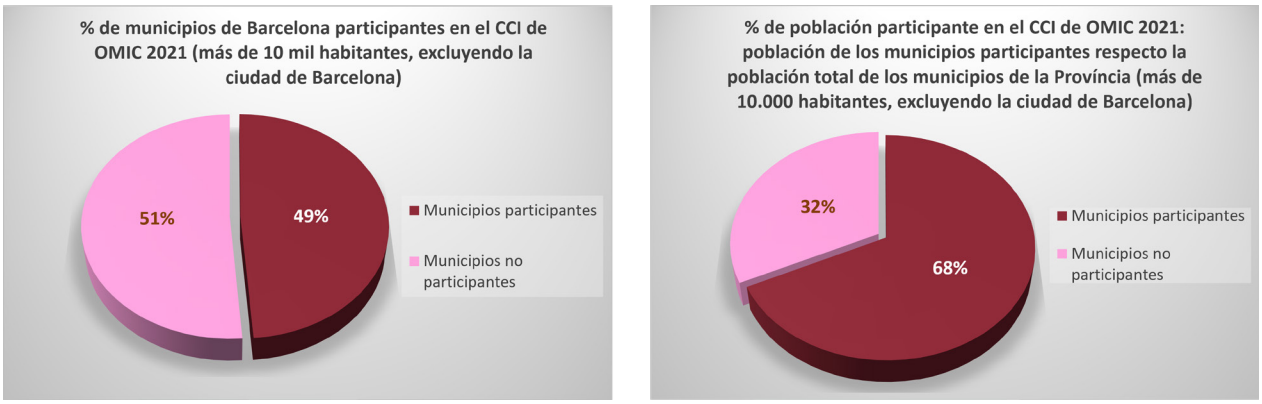



Figura 2. Porcentaje y peso poblacional de los municipios de más de 10.000 habitantes participantes en el Círculo de OMIC 2021, en relación con los municipios de más de 10.000 habitantes de la Demarcación de Barcelona (excluida la capital

Los municipios participantes representan el 83% de los **municipios de más de 50 mil habitantes** y el 82% de su población. En el **grupo de municipios de 10 a 50 mil habitantes**, la representatividad alcanza el 39% de los municipios y el 47% de la población.

4 *Con 9.347 habitantes en 2021, Sentmenat no forma parte del conjunto de municipios de más de 10.000 habitantes.*

## 4. METODOLOGÍA Y ALCANCE DEL ANÁLISIS

El **cuadro resumen de indicadores (CRI)** de la figura 3, presenta las medias resultantes de los datos correspondientes al año 2021, agrupada en las **cuatro dimensiones de meta**.

**ENCARGO POLÍTICO**

| Impulsar el uso de las OMIC | 2021 |
|---|---|
| Casos atendidos por cada 1.000 habitantes | 28,0 |
| % de consultas de información s/ total de casos atendidos | 73,1% |
| % de reclamaciones s/ total de casos atendidos | 26,0% |
| % de denuncias y quejas s/ total de casos atendidos | 0,9% |

| Garantizar el desempeño de la normativa | 2021 |
|---|---|
| Inspecciones por cada 1.000 habitantes | 0,5 |
| % de inspecciones con recursos propios sobre total de inspecciones | 91,1% |
| % de inspecciones informativas sobre total de inspecciones | 52,1% |

| Fomentar actitudes de consumo responsable | 2021 |
|---|---|
| Número de asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo no realizadas para centros escolares por cada 10.000 hab. | 23,2 |
| Número de asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas para centros escolares por cada 10.000 hab. | 65,3 |
| Número de actuaciones en medios de comunicación por cada 10.000 hab. | 4,7 |

| Fomentar la difusión de la OMIC en las Redes Sociales | 2021 |
|---|---|
| Porcentaje de presencia de la OMIC en las Redes Sociales | 5,5 |

**USUARIO/CLIENTE**

| Ofrecer un servicio de calidad a las OMIC | 2021 |
|---|---|
| Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa | 6,7 |
| Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas el año en estudio | 69,5 |
| Tiempo medio de tramitación de las denuncias no derivadas a otros organismos cerradas el año en estudio | 29,6 |
| Grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida a la OMIC | 8,6 |

| Ofrecer un servicio accesible a los usuarios | 2021 |
|---|---|
| Media de horas de apertura diaria con atención directa al público | 3,6 |
| % de casos vía presencial s/ total de casos atendidos | 31,9% |
| % de casos por teléfono s/ total de casos atendidos | 34,5% |
| % de casos por Internet s/ total de casos atendidos | 30,5% |
| % de casos por otras vías s/ total de casos atendidos | 3,1% |

| Identificar la tipología de los varios casos atendidos | 2021 |
|---|---|
| % de casos de vivienda s/ total de casos atendidos | 5,4% |
| % de casos de suministros básicos s/ total de casos atendidos | 18,5% |
| % de casos de telecomunicaciones s/ total de casos atendidos | 20,5% |
| % de casos de productos s/ total de casos atendidos | 14,6% |
| % otros servicios de consumo s/ total de casos atendidos | 36,5% |
| % de casos de no consumo s/ total de casos atendidos | 4,6% |

| Distribuir adecuadamente el tiempo efectivo de trabajo entre las diversas tareas a realizar | 2021 |
|---|---|
| % de tiempo dedicado a tareas de atención directa al ciudadano s/ total de tiempo de trabajo | 45,1% |
| % de tiempo dedicado a inspecciones s/ total de tiempo de trabajo | 1,1% |
| % de tiempo dedicado a las actividades de educación y sensibilización de consumo s/ total de tiempo de trabajo | 3,5% |
| % de tiempo dedicado a gestión s/ total de tiempo de trabajo | 50,3% |

| Gestionar reclamaciones y denuncias | 2021 |
|---|---|
| % de resoluciones de reclamaciones favorables a las personas consumidoras s/ total reclamaciones cerradas el año en estudio | 56,1% |
| % de reclamaciones derivadas a otros organismos s/ total de reclamaciones cerradas el año en estudio | 10,4% |
| % de denuncias tramitadas a otros organismos s/ total denuncias cerradas el año en estudio | 61,6% |

**VALORES ORGANIZATIVOS**

| Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión | 2021 |
|---|---|
| % de Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, empresas municipales) | 100,0% |
| % de Gestión indirecta (concesión, otras) | 0,0% |

| Disponer de los recursos humanos adecuados | 2021 |
|---|---|
| Habitantes por persona trabajadora de la OMIC | 30.823 |
| Número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC | 863 |
| % de personas de apoyo sobre total de personal de la OMIC | 26,3% |

| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores | 2021 |
|---|---|
| % de horas de baja s/ total de horas laborales de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas | 2,8 |
| Salario bruto de uno/a técnico/a de consumo | 32.827 |

| Reflejar la estructura de género del personal | 2021 |
|---|---|
| % de mujeres s/ total de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas | 74,8% |
| % de mujeres s/ total de personas trabajadoras de la OMIC con cargo de mando | 70,1% |

| Mejorar las habilidades de los trabajadores | 2021 |
|---|---|
| Horas anuales de formación realizadas por persona trabajadora de la OMIC con funciones técnicas | 25,6 |
| % de personas trabajadoras de la OMIC asistentes a cursos s/ total de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas | 81,7% |

**ECONOMÍA**

| Disponer de los recursos adecuados | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente del servicio por habitante | 1,4 |
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 0,14% |

| Financiar adecuadamente el servicio | 2021 |
|---|---|
| % de autofinanciación por tasas y precios públicos s/ gastada corriendo | 0,0 |
| % de financiación por parte otras instituciones s/ gastada corriendo | 36,4 |
| % de financiación por parte del Ayuntamiento s/ gastada corriente | 63,6 |

| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido | 40,6 |

**ENTORNO**

| | 2021 |
|---|---|
| Población | 57.218 |

| | 2021 |
|---|---|
| Densidad de población (hab. / Km²) | 2.611 |

| | 2021 |
|---|---|
| Renta per cápita | 15.344 |

| | 2021 |
|---|---|
| Número de centros | 1 |
| Año de puesta en funcionamiento del Servicio de OMIC | 1.995 |

Figura 3. Cuadro Resumen de Indicadores del Círculo de comparación de OMIC (datos 2021).

En este Informe de conclusiones de la **edición de 2021** del **Círculo de Comparación Intermunicipal de Oficinas de Consumo (OMIC)**, la presentación de los resultados se fundamenta en la explicación de la situación agregada de los Servicios públicos de Consumo a lo largo del año. Sin embargo, cuando las diferencias son significativas (respecto a la media agregada de los municipios participantes), se diferencian los indicadores según las dimensiones de los municipios.

Así, el informe resultante se fundamenta en el análisis **estático** de la media de los **indicadores** de las **41 OMIC** participantes **en esta edición** y en el **análisis dinámico de la media de los indicadores más relevantes**, correspondientes a la **serie temporal 2010-2021** o, para indicadores con una serie más corta, en su serie temporal.

De nuevo, el **formato de presentación** de los indicadores sigue el esquema y el itinerario propuesto en la **infografía del servicio** (ver la figura 4). Los indicadores están presentados dentro de los siguientes apartados:



**Recursos económicos**. Contempla el esfuerzo económico, a través del gasto corriente por habitante y del porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal, así como las fuentes de financiación del servicio.




**Trabajadores.** Se analiza la carga de trabajo de personal de los Servicios Públicos de Consumo. Indicadores como los habitantes por persona trabajadora de la OMIC y, sobre todo, los casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC nos proporcionarán información relevante respecto a este ámbito.



**Atención ciudadana**. En este apartado se analiza la incidencia de los Servicios Públicos de Consumo sobre la ciudadanía de sus ámbitos de actuación. Los indicadores empleados son los casos atendidos por 1.000 habitantes y los casos atendidos por tipologías (vivienda, suministros básicos, telecomunicaciones, productos, otros servicios de consumo y no consumo). En este segundo año de pandemia, se vuelve a poner especial atención, en los casos atendidos por vía de acceso (presencial, por teléfono y por Internet).



**Tiempo de respuesta**. Como indicadores de la eficiencia de los Servicios Públicos de Consumo, en este Informe se ha utilizado el tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa y el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones.



**Retorno a la ciudadanía**. En este caso, se analiza cuál es el retorno de los Servicios Públicos de Consumo a la ciudadanía, así como la respuesta de ésta. Han sido consideradas las inspecciones por cada 1.000 habitantes y las personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas por cada 10.000 habitantes (para centros escolares y fuera de los centros escolares), así como el grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida y el porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras.

Para el análisis de la **evolución de los indicadores**, junto a su valor para el año 2021, las flechas muestran, cuantitativa y cualitativamente, cuál es su evolución **entre las ediciones 2020 y 2021**:

- ↑↑↑: El valor del indicador crece.
- ↓↓↓: El valor del indicador cae.
- =: El valor del indicador se mantiene aproximadamente constante.

La dirección de la flecha señala si el indicador ha crecido o ha caído en 2021. El color hace referencia a si el crecimiento o la reducción en el valor del indicador es positivo (**color verde**), negativo (**color naranja**) o neutro (color negro) para el Servicio de OMIC y para las personas usuarias. De esta forma, **las flechas permiten interpretar fácilmente la evolución** de cada indicador en relación con la edición anterior del Círculo de OMIC.

Sólo se utiliza el **análisis diferenciado por el tamaño de los municipios** cuando existen diferencias muy significativas en el valor de los indicadores en el grupo de los municipios de **más de 50 mil habitantes** y en el grupo de los municipios de **10 a 50 mil habitantes** (ver su distribución en la figura 1).

Este Informe de conclusiones finaliza con un **resumen ejecutivo** que recoge las **principales conclusiones de las Oficinas de Consumo** de la demarcación de Barcelona en el **año 2021**, basado en la infografía del servicio (figura 5), y con un **epílogo** que sintetiza qué ha sucedido con los **Servicios Públicos de Consumo durante este segundo año de pandemia**, tratando de caracterizar si se han mantenido o no los cambios identificados en la edición anterior, primer año de la pandemia generada por la Covid-19.

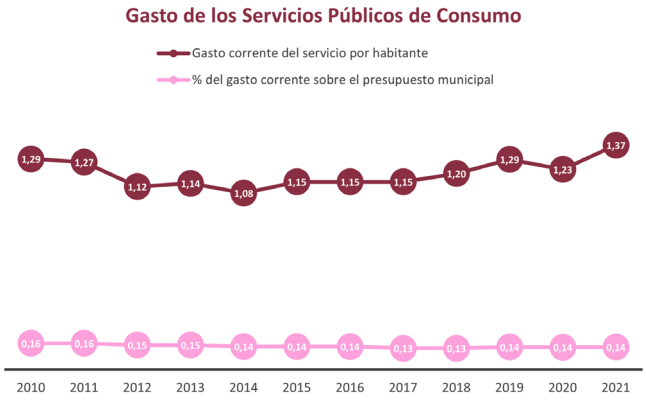
## 5. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO: CONCLUSIONES 2021



### RECURSOS ECONÓMICOS

**Crece el gasto corriente por habitante y, en mayor medida, el gasto por caso atendido**

De nuevo, y ya van once años, se mantiene prácticamente constante **el gasto corriente del servicio de consumo sobre el presupuesto corriente municipal** (con un insignificante incremento de 0,01 puntos porcentuales respecto a 2020), a pesar de crecer más claramente el **gasto corriente por habitante** (+12,1% respecto a 2020).



Además, como han seguido cayendo los casos atendidos a raíz del contexto de pandemia, ha vuelto a aumentar el **gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido**, superando ligeramente (+5,0%) el valor de 2020, el más alto de la serie histórica hasta este año. La reducción en el número de casos explica este incremento en un indicador con gran dispersión: entre 15,62 y 215,98€ por caso atendido, aunque en un 76% de los municipios el valor del indicador se sitúa por debajo de los 80€ por caso atendido y sólo en un 7,3% por encima de los 120€ por caso atendido.

**1,37€**
↑+12,1%

**Gasto corriente por habitante**

**40,6€**
↑+5,0%

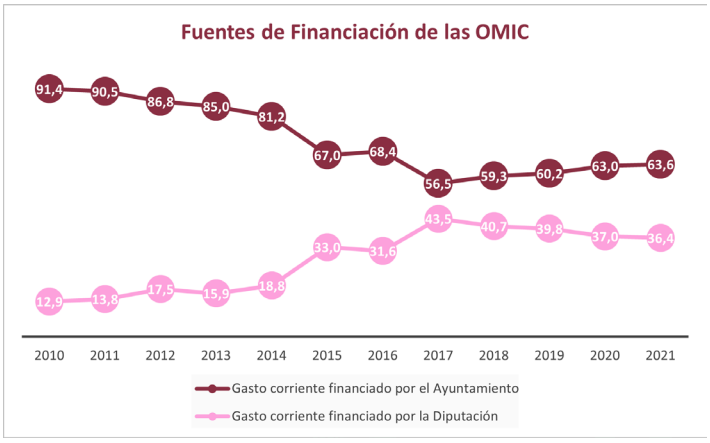
**Gasto corriente en atención y gestión de casos atendIdos por caso atendido**

El coste medio por habitante de las OMIC sigue siendo equivalente al precio de un café (1,37€)... aunque un café es un 12% más caro que un año antes... un hecho curiosamente coherente con la evolución del gasto corriente por habitante. Sin embargo, sigue siendo un coste unitario muy bajo para los ayuntamientos.

## Pequeño incremento de la autofinanciación del Servicio por parte de los ayuntamientos

Por quinto año consecutivo, crece el **porcentaje de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente** (63,6%; +0,6 puntos en relación con la edición de 2020).

Como no podía ser de otra manera, considerando que éstas son las únicas dos fuentes de financiación de las OMIC, cae el **porcentaje de financiación por parte de otras instituciones sobre el gasto corriente** (36,4%; -0,6 puntos porcentuales respecto al año 2020).




**Gasto corriente financiado por otras instituciones**

**36,4%**
↓-0,6 p.p.

**Gasto corriente financiado por el Ayuntamiento**

**63,6%**
↑+0,6 p.p.

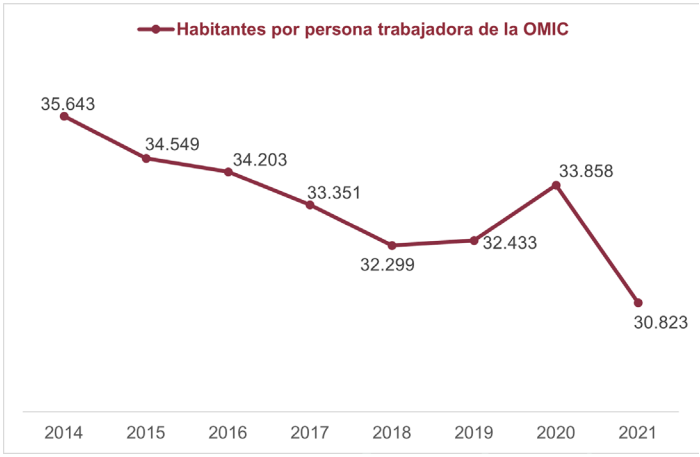



TRABAJADORES

## Reducción en el esfuerzo potencial de las personas trabajadoras de la OMIC

La reducción en el valor del indicador "**habitantes por persona trabajadora de la OMIC**" representa una mejora potencial de los Servicios Públicos de Consumo. Tras dos años de incrementos en el valor de este indicador (2019 y 2020), en esta edición de 2021 vuelve a caer hasta el nivel más bajo de la serie histórica (-9,0%).

Aunque, en un primer momento, se podía caer en la trampa de considerar que las causas son coyunturales (la salida temporal del Círculo de dos municipios con un valor del indicador por encima de la media), un análisis detallado de los datos permite ver que no es éste el único motivo de la evolución del indicador. En efecto, en un 20% de los municipios participantes, el valor de este indicador cae en más de 2.000 habitantes por persona trabajadora de la OMIC.



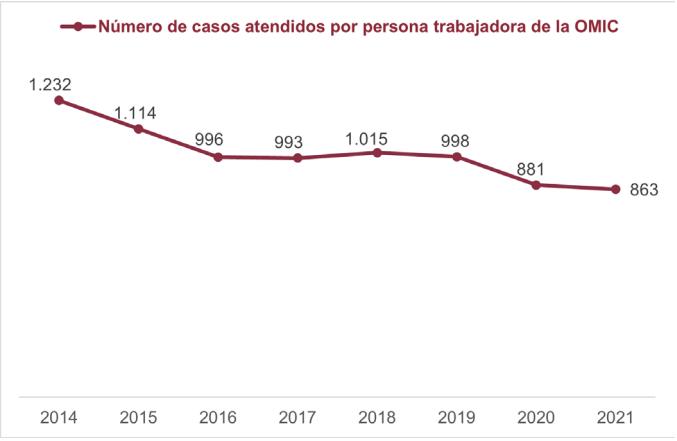

**30.823**

↓-9,0%

**Habitantes por persona trabajadora de la OMIC**

## Menos casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC... en los municipios grandes

Cuando, en la edición de 2020, el valor del indicador "**número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC**" alcanzó el mínimo histórico, bajando por primera vez por debajo de los 900 casos después de cuatro años consecutivos en torno al millar de casos por persona trabajadora, se interpretó que era debido a los efectos de la pandemia. Pues bien, en esta edición de 2021 el valor del indicador ha continuado cayendo y, en consecuencia, ha alcanzado un nuevo mínimo histórico.



Los 863 **casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC** del año 2021 suponen una disminución del 2% en relación con la edición de 2020. Como el número total de casos atendidos se ha mantenido prácticamente constante (-0,5%), la reducción en el valor del indicador se debe a una mayor dotación media de personal en las OMIC participantes.

**863**

↓-2,0%

**Número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC**

La relación entre los municipios más grandes y los municipios medianos se ha reducido: los **municipios medianos** han incrementado en un 1,3% el número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC, mientras los **más grandes** han visto cómo el indicador se reduce en un 3,2%.

**Grupo 10-50M**

**542** ↑

**Grupo +50M**

**1.048** ↓

**Diferencias en el número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC por grupo de municipios**

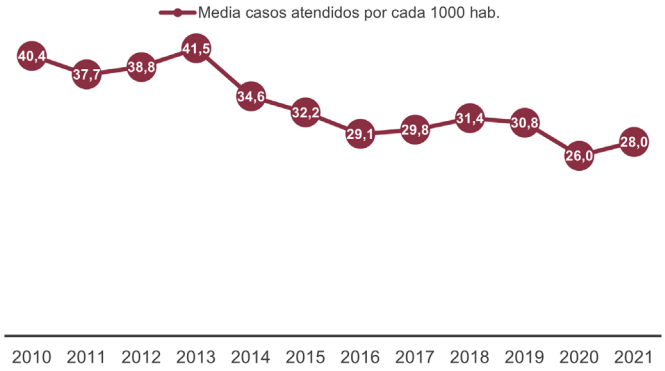


## ATENCIÓN CIUDADANA

### Efectos de la pandemia: ligera recuperación en los casos atendidos por cada 1.000 habitantes

En este segundo año de pandemia, el número de **casos atendidos por cada 1.000 habitantes** ha vuelto a aumentar y, si bien se encuentra todavía lejos de las cifras de 2018 y 2019, ha dejado atrás el mínimo histórico de la edición de 2020 y se convierte en síntoma de la vuelta a una cierta cotidianidad, con los matices que podremos ver a lo largo del Informe.

**Casos atendidos por cada 1.000 habitantes**




Así, los 28 **casos atendidos por cada mil habitantes** en 2021 suponen un incremento del 7,6% respecto al valor del indicador en 2020.

**28,0**

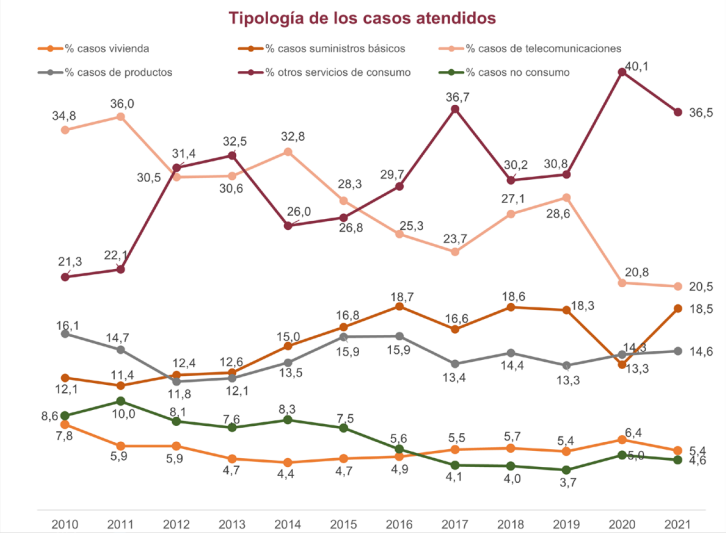
↑+7,6%

**Número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes**

## Se tiende a normalizar la distribución por tipología de los casos atendidos

Este conjunto de indicadores, agrupados y presentados como "**tipología de los casos atendidos**", sirve para identificar las diferentes crisis de consumo que han aparecido durante los últimos once años del Círculo de Comparación Intermunicipal de OMIC. Precisamente, en la edición de 2020, la pandemia derivada de la Covid-19 provocó una punta, extraordinaria pese a la reducción en el número total de casos atendidos, en el porcentaje de casos de otros servicios de consumo, asociada a la aparición de una crisis en los servicios de transportes: como puede comprobarse en el gráfico, este porcentaje superó, por primera vez, el 40% del total de casos.

Pues bien, en esta edición de 2021 se ha producido una **normalización casi total de la distribución de casos por tipología**: si trazásemos una línea recta entre 2010 y 2021 en las series de otros servicios de consumo, telecomunicaciones y suministros básicos, encontraríamos que el valor del indicador este 2021 es prácticamente lo que se esperaría según la línea de tendencia. Esto significa que, en cuanto a la tipología de casos, la crisis de 2020 parece haber sido superada.



Así, durante la edición de 2021, cae el **porcentaje de casos atendidos de otros servicios de consumo** (-3,7 puntos porcentuales respecto al año 2020), superados los efectos de la pandemia sobre los servicios turísticos y la sanidad privada. También cae, aunque sólo 0,3 puntos porcentuales, el **porcentaje de casos de telecomunicaciones**, una variación contraria a la que experimenta, este año 2021, el **porcentaje de casos de productos sobre el total de casos atendidos** (+0,3 p.p.). Estas caídas se contraponen a la evolución del **porcentaje de casos atendidos de suministros básicos sobre el total de los casos atendidos** (+5,1 puntos porcentuales respecto al año 2020): este indicador vuelve a situarse en la senda habitual de la serie histórica, prácticamente estable desde 2016 (exceptuando la significativa reducción del año 2020).

El porcentaje de casos de vivienda y de casos de no consumo caen muy ligeramente, siguiendo una senda bastante estable desde 2016-2017.

**36,5%**
↓ -3,7 p.p.
**% casos de otros servicios de consumo**

**20,5%**
↓ -0,3 p.p.
**% casos de telecomunicaciones**

**14,6%**
↑+0,3 p.p.
**% casos de productos**

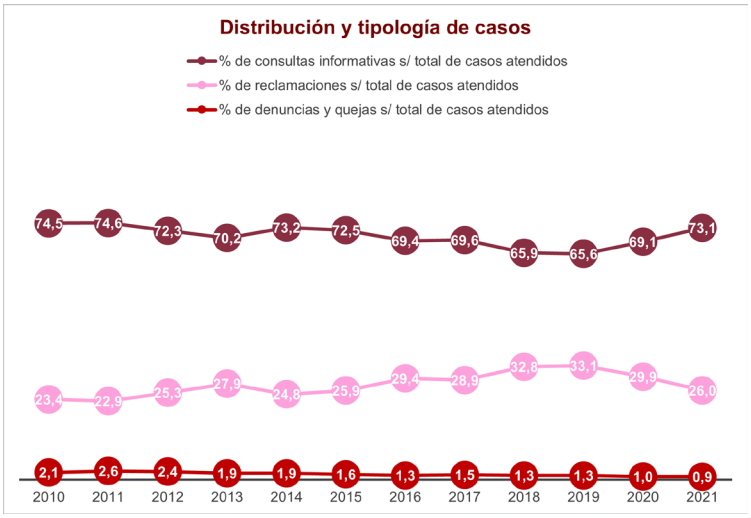
**18,5%**
↑+5,1 p.p.
**% casos de suministros básicos**

**5,4%**
↓ -1,0 p.p.
**% casos de vivienda**

**4,6%**
↓ -0,4 p.p.
**% casos de no consumo**

## Sigue cayendo el porcentaje de reclamaciones y denuncias sobre el total de casos atendidos

Como ya se explicaba en el Informe de conclusiones de la edición anterior, la pandemia derivada de la Covid-19 ha generado una crisis de consumo atípica, en la que, a diferencia de lo que sucedió en las anteriores (preferentes, cláusulas suelo...), ha caído el porcentaje de reclamaciones sobre el total de casos atendidos y ha aumentado el peso de las consultas de información. Este hecho se confirma en el segundo año de la pandemia, con una nueva caída en el **porcentaje de reclamaciones y de denuncias** y un incremento en el **porcentaje de consultas informativas sobre el total de casos atendidos**.




Con prácticamente el mismo número de casos atendidos que en el año anterior[5], en 2021 vuelve a crecer el **porcentaje de consultas sobre el total de casos atendidos** (+4,0 puntos porcentuales respecto al año 2020); es el cuarto mayor valor de la serie histórica del indicador. En términos relativos, la caída en el **porcentaje de reclamaciones** es idénticamente contraria (-4,0 puntos porcentuales en relación con la edición anterior). Y, aunque con una reducción muy modesta, el **porcentaje de denuncias y quejas sobre el total de casos atendidos** vuelve a alcanzar por cuarto año consecutivo, el menor valor de la serie histórica (-0,1 puntos porcentuales).

Como es habitual, hay más peso de los casos de reclamaciones y denuncias en los municipios medianos (31,5% y 1,4% respectivamente) que en los municipios más grandes (24,3% y 0,8%).

**73,1**
↑+4,0 p.p.
**% de consultas de información sobre total de casos atendidos**

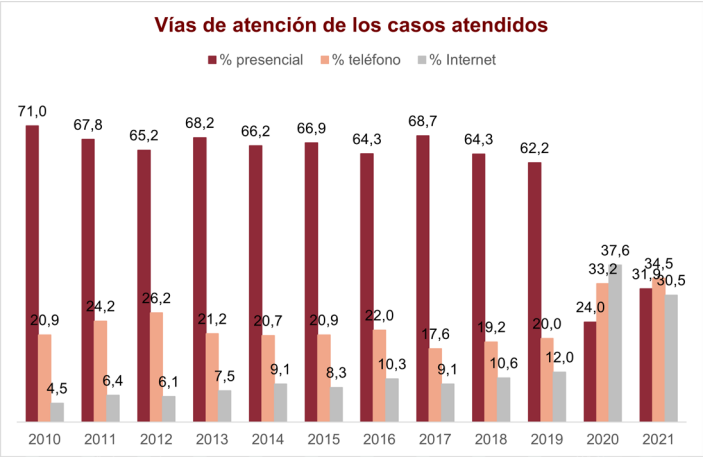
**26,0**
↓ -4,0 p.p.
**% de reclamaciones sobre total de casos atendidos**

**0,9**
↓ -0,1 p.p.
**% de denuncias y quejas sobre total de casos atendidos**

5 *Considerando sólo a los municipios participantes en las dos últimas ediciones del Círculo de Comparación Intermunicipal de OMIC, el número total de casos cae un mínimo 0,5%, y lo hace con menos reclamaciones en valor absoluto (-13,4%), menos denuncias y quejas (-3,1%) y, en cambio, con más consultas de información (+5,0%).*

## Igualdad en las vías de atención y tramitación de los casos atendidos

Hace sólo un par de años, en los talleres de mejora, las OMIC se preguntaban cómo podían aumentar la tramitación de casos a través de internet y parecía haber un límite difícil de aumentar. Sin embargo, la pandemia ha roto este límite: en 2020 hizo caer en picado el porcentaje de casos atendidos presencialmente y este 2021, se han tendido a igualar las tres principales **vías de atención de los casos atendidos** (presencial, por teléfono y por Internet).




En efecto, las **vías no presenciales** han concentrado **cerca de los dos tercios de los casos atendidos por las OMIC**. Así, aunque el **porcentaje de casos atendidos por Internet sobre el total de casos atendidos** cae ligeramente respecto al máximo histórico (y pandémico) del año 2020, en 2021 se sitúa en el 30,5% (-7,2 puntos porcentuales respecto al año 2020). Además, sigue creciendo el **peso de los casos atendidos por teléfono,** alcanzando un nuevo máximo histórico (34,5%; +1,3 puntos porcentuales respecto al año 2020).

Eso sí, la apertura a la presencialidad ha hecho aumentar el **porcentaje de casos atendidos por vía presencial**, aunque el valor del indicador se queda en un 31,9% (+7,9 puntos porcentuales más), muy lejos de los valores prepandemia.

**31,9%**
↑+7,9 p.p.

**% de casos atendidos vía presencial s/ total de casos atendidos**

**34,5%**
↑+1,3 p.p.

**% de casos atendidos por teléfono s/ total de casos atendidos**

**30,5%**
↓-7,2 p.p.

**% de casos atendidos por Internet s/ total de casos atendidos**

La respuesta preferida a la pandemia en los municipios de 10 a 50 mil habitantes fue la **atención telefónica**. En esta edición de 2021, la atención telefónica mantiene un porcentaje muy alto (39,1% de los casos atendidos) y se observa una significativa vuelta a la presencialidad (40,2% de los casos atendidos), en detrimento de la atención por Internet (18,2% de los casos atendidos).

En los municipios más grandes, los cuales optaron, sobre todo, por la **atención de casos por Internet**, esta vía todavía se mantiene como mayoritaria en 2021 (34,1% de los casos atendidos), a pesar de haberse reducido las diferencias con la atención telefónica (que crece hasta el 33,1% de los casos atendidos) y la atención presencial (29,5% de los casos).



**Grupo 10-50M**

**% teléfono**

**39,1%**

% presencial 40,2%

% Internet 18,2%

**Municipios 10-50M habitantes: tramitaciones no presenciales principalmente por teléfono**

**Grupo +50M**

**% Internet**

**34,1%↓**

% teléfono 33,1%

% presencial 29,5%

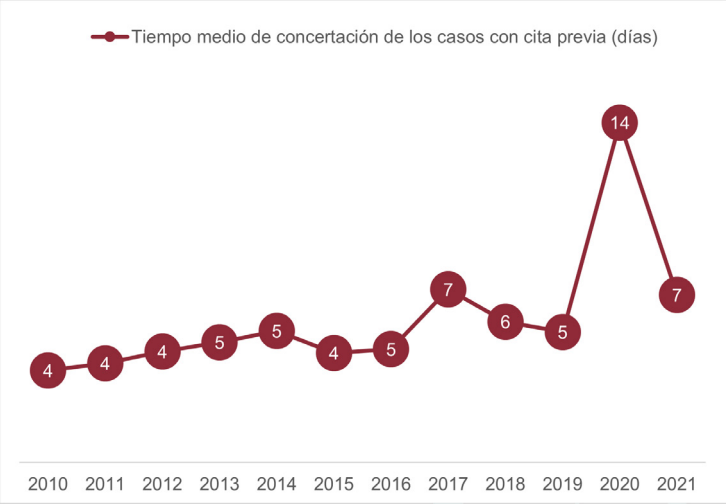
**Municipios +50M habitantes: tramitaciones principalmente por Internet**



## TIEMPO DE RESPUESTA

**El tiempo de concertación de la cita previa baja a niveles prepandémicos y crece el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas**

Tras el impacto que tuvo el primer año de pandemia (2020) sobre el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año en estudio**, en esta edición de 2021 el valor del indicador ha vuelto a una senda de normalidad y a los niveles de prepandemia.



El aprendizaje de las OMIC durante los confinamientos de 2020 ha dado sus frutos y, en la edición de 2021, el **tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa** se ha reducido a la mitad del valor observado el año anterior, hasta situarse en los niveles anteriores a la pandemia (6,7 días en 2021, con una reducción del 50,7% respecto al 2020).

**6,7 días**

↓-50,7%

**Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa (CP)**

Sin embargo, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año en estudio** sigue creciendo y, en esta edición de 2021, alcanza el nivel más alto de la serie histórica.




Así, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en 2021** llega a los 69 días, casi 12 días más (+20,3%) que en 2020 y 23 días más (+50,7%) que en 2019, justo antes de que llegara la pandemia.

**69 días**

↑+20,3%

**Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas el año en estudio (TR)**

La evolución de estos dos indicadores sigue patrones similares en los dos grupos de municipios, aunque en los de mayor población se reduce más el **tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa** y aumenta de forma menos intensa el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas** el año en estudio.

**Grupo 10-50M**

**CP: 6,9d ↓**

**TR: 57d ↑**

**Grupo +50M**

**CP: 6,6d ↓**

**TR: 74d ↑**

**Diferencias en el tiempo de tramitación por grupo de municipios**

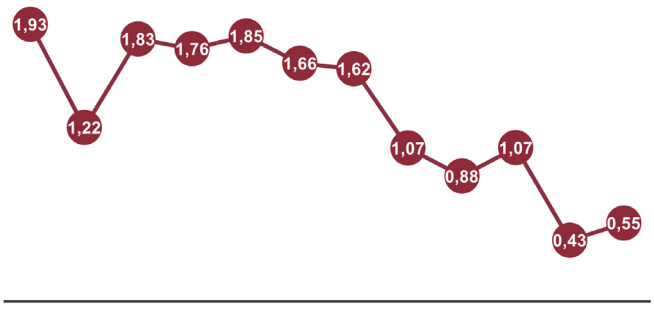


## RETORNO A LA CIUDADANÍA

# Pequeño incremento de las inspecciones gracias al esfuerzo de algunos municipios

Uno de los principales efectos de la pandemia derivada de la Covid-19 fue la caída drástica en el número de **inspecciones por cada 1.000 habitantes**, que alcanzó el nivel más bajo de la serie histórica en 2020. Este año, el valor del indicador ha aumentado ligeramente, pero queda todavía muy lejos de los niveles pre-pandemia.

**Inspecciones por cada 1.000 habitantes**




Tras la drástica caída del año 2020 (-60,0% respecto a 2019), en esta edición se recupera ligeramente el valor del indicador (0,55 **inspecciones por 1.000 habitantes**, un 27,9% más respecto al 2020), y lo hace por el esfuerzo de un pequeño número de municipios en mantener y aumentar la actividad inspectora (el 91,1% de las **inspecciones** se realizó **con recursos propios**; +3,0 puntos porcentuales en relación con el año 2020). También ha aumentado un poco el **porcentaje de inspecciones informativas sobre el total de inspecciones** (52,1%; +11,7 puntos porcentuales).

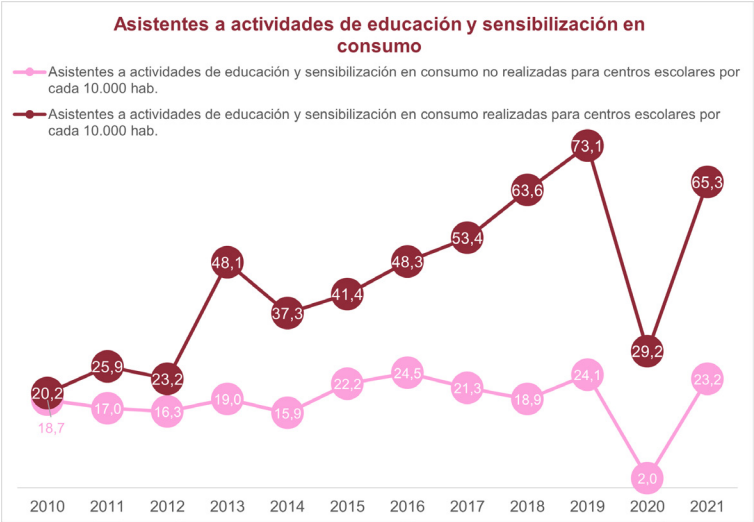
**0,55**
↑+27,9%
**Inspecciones por cada 1.000 habitantes**

**91,1%**
↑+3,0 p.p.
**% de inspecciones con recursos propios sobre inspecciones totales**

**52,1%**
↑+11,7 p.p.
**% de inspecciones informativas sobre inspecciones totales**

## Recuperación, a los niveles pre-pandemia, de las actividades de educación y sensibilización en consumo

La caída drástica provocada por la pandemia en las **actividades de educación y sensibilización en consumo**, causada por la anulación de todas las actividades presenciales, ha durado solo un año. En efecto, este 2021 las **actividades de educación y sensibilización en consumo**, tanto las **realizadas para los centros escolares**, como las organizadas **fuera de los centros escolares**, han recuperado el nivel anterior a la pandemia.




La media de personas **asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo en los centros escolares** por cada 10.000 habitantes ha aumentado un 123,9%, recuperando los niveles anteriores a 2019 y situándose sólo por debajo del valor de ese año. La recuperación se produce en ambos grupos de municipios.

**65,3**

↑+123,9%

**Asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo (centros escolares) por 10.000 hab.**

Asimismo, y esto es quizás aún más relevante, este año se han recuperado los niveles anteriores a la pandemia del número de personas **asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo fuera de los centros escolares**, las cuales prácticamente habían desaparecido en 2020 (+1.043,1%). Destaca especialmente el esfuerzo realizado por los municipios de menos de 50 mil habitantes.

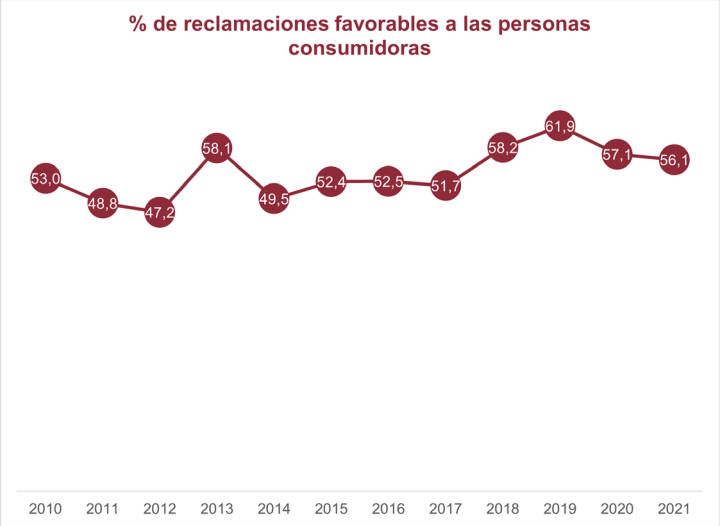
**23,2**

↑+1.043,1%

**Asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo (no centros escolares) por 10.000 hab.**

## Las resoluciones de las reclamaciones presentadas siguen siendo mayoritariamente favorables a las personas consumidoras

A pesar de las dificultades y el alargamiento en el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas durante el año, el **porcentaje de resoluciones de reclamaciones favorables a las personas consumidoras sobre el total de reclamaciones cerradas en 2021** sigue estando por encima del 55%, porcentaje que sólo ha sido superado en cinco ediciones del Círculo de OMIC, cuatro de ellas últimas (desde 2018).




En efecto, en esta edición de 2021 el **valor del indicador** (56,1%; -0,9 puntos porcentuales respecto a 2020) es el quinto más alto de la serie histórica, lo que, en el segundo año de pandemia, vuelve a ser todo un éxito de las OMIC.

**56,1%**

↓-0,9 p.p.

**% reclamaciones favorables a la persona consumidora**

Aunque las diferencias por **grupo de municipios** no son muy significativas, cabe destacar que los municipios de menos de 50 mil habitantes mejoran ligeramente, mientras que la media de los de mayor población empeora ligeramente.

**Grupo 10-50M**

**58,6%↑**

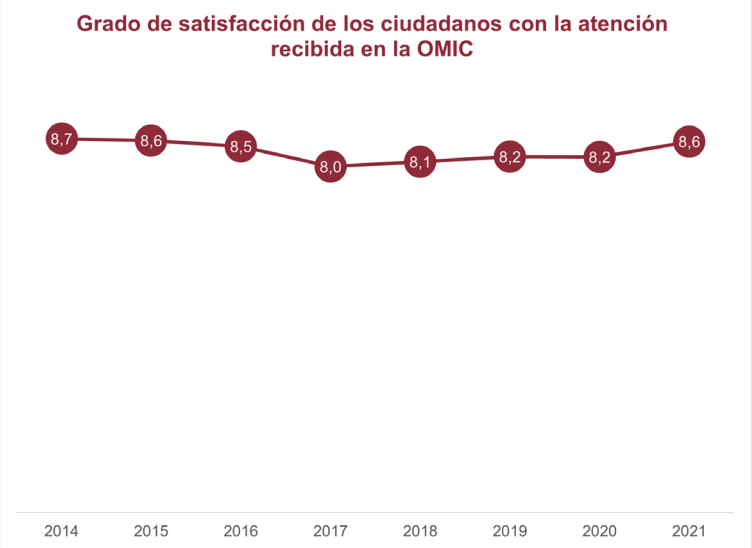
**Grupo +50M**

**55,2%↓**

**Diferencias en el % reclamaciones favorables a la persona consumidora por grupo de municipios**

## Aumenta aún más la satisfacción de las personas consumidoras con la OMIC

En esta edición de 2021, el valor del indicador "**grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC**" recupera los niveles más altos de la serie histórica, cuando el número de municipios que realizaba las encuestas de satisfacción era mucho menor. De hecho, en todos los municipios en los que ha variado el valor del indicador respecto al año 2020, éste ha crecido de forma significativa.




Así, el **grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC** crece, en 2021, hasta los 8,6 puntos sobre 10. Este incremento es muy importante, ya que el número de municipios que realizan las encuestas de satisfacción se sitúa en torno al 40% del total.

**8,6/10**

↑0,4 puntos

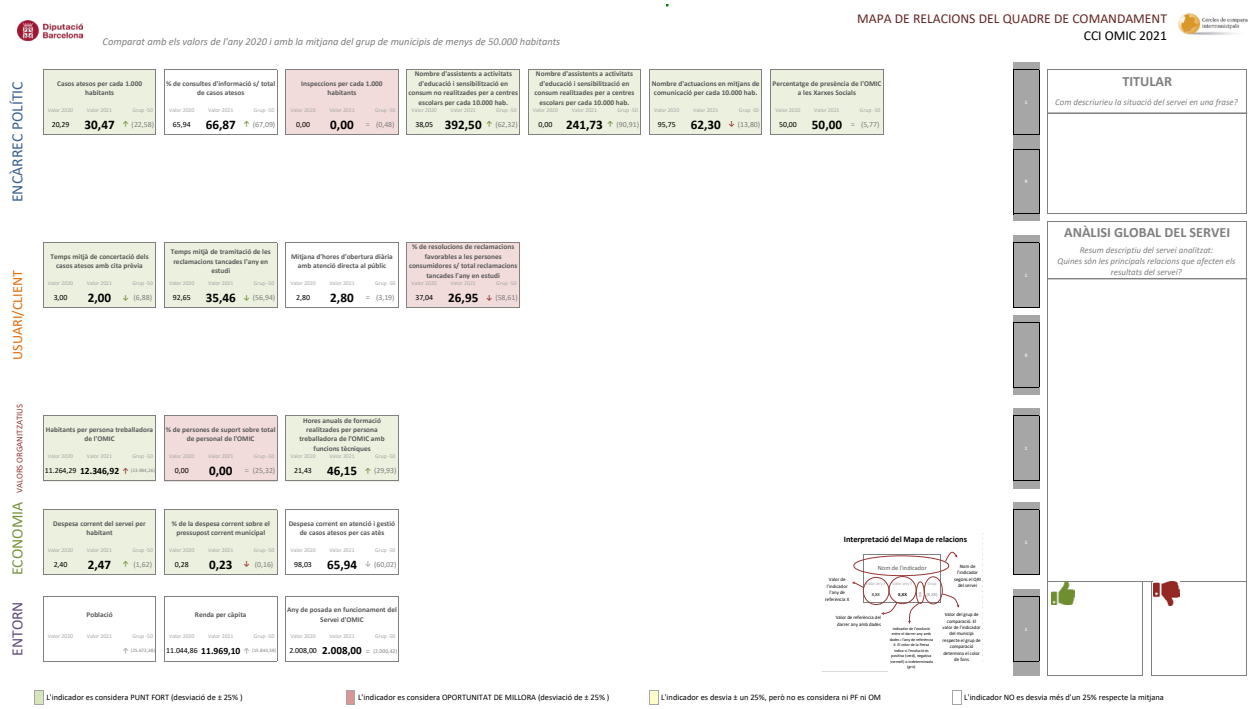
**Grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC**

## 6. TALLER DE MEJORA

Los días 2 y 7 de junio de 2022, se celebraron los talleres de mejora con el personal técnico de los servicios de OMIC participantes. Esta edición pudo volver a celebrarse de forma presencial. Durante los talleres, se **intercambiaron experiencias** sobre este último año y sobre el regreso a la actividad habitual de las Oficinas Municipales de Información a las personas Consumidoras después de la pandemia.

Los talleres contemplaban la realización de dos dinámicas que ayudaban a conocer mejor los indicadores trabajados en el proyecto y a fomentar el intercambio de experiencias.

La primera dinámica "**Acierta cuál es el tuyo**" tenía por objetivo dar valor a la utilidad de los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI). La dinámica de este juego consistía en que el personal técnico hiciera un análisis y descripción de un mapa de indicadores de un municipio que no era el suyo y después, que cada uno reconociera quien había expuesto su municipio. En los mapas facilitados, aparecían indicadores clave para resumir el servicio y actividad de esa OMIC y el % de variación del resultado del municipio respecto a la media del grupo. En el momento de hacer la explicación debía darse un titular muy descriptivo, realizar el análisis global sin dar datos concretos de los indicadores y por último presentar su punto fuerte principal y la oportunidad de mejora más destacable. A continuación, se presenta un ejemplo de mapa.




Ejemplo de mapa utilizado

La segunda dinámica "**Un problema, una solución**" tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los diferentes servicios. El personal técnico de cada municipio debía preparar de 2 a 3 preguntas cortas y de fácil respuesta sobre aspectos del día a día, dificultades no resueltas, dudas de gestión del servicio o cualquier inquietud no resuelta respecto al servicio. Posteriormente, se iniciaba un turno de preguntas y respuestas ordenado, en el que cada persona formulaba su pregunta y respondía a las del resto.

A continuación, se muestra un listado de las problemáticas planteadas y, a continuación, se presenta un breve informe con los distintos temas tratados, siguiendo la metodología de una pregunta, una solución. Tanto las preguntas como las fichas con las soluciones se han agrupado según diferentes tipologías o ámbitos.

## Problemáticas planteadas

### ÁMBITO: PERSONAS TRABAJADORAS

- ¿De qué forma se puede conseguir más personal de apoyo?
- Existen casos de reclamaciones complejos que requieren conocimientos muy específicos o que incorporan cuestiones jurídicas. A menudo, el personal técnico considera que no tiene conocimientos suficientes para atender las demandas del usuario. ¿Cuál es la mejor forma de afrontar esta situación?
- ¿Qué medidas de seguridad pueden tomarse para la protección del personal de la OMIC?

### ÁMBITO: ATENCIÓN CIUDADANA

- Para los gestores de cita previa online autogestionados por las personas consumidoras, ¿qué mecanismos se pueden utilizar para realizar un filtrado de los casos previo a la atención?
- Para las OMIC que funcionan exclusivamente con cita previa, ¿cómo se puede actuar cuando se presentan personas espontáneas?
- ¿Cuánto tiempo se recomienda dedicar a la visita presencial?

- ¿Qué medidas pueden aplicarse para incrementar los casos por vía Internet respecto al total de casos?
- ¿Qué uso se le puede dar al WhatsApp?
- ¿Cómo se puede mejorar la gestión de la atención telefónica?
- ¿Se deben atender a los casos de otros municipios?
- ¿De qué forma se pueden gestionar los casos de estafas a personas mayores y/o personas más vulnerables?
- ¿Cómo se puede intervenir cuando hay una barrera lingüística entre el personal técnico y la persona consumidora?
- ¿Cómo se puede acercar el servicio a la ciudadanía?
- ¿Cómo se puede garantizar la confidencialidad y preservación de datos personales de las personas consumidoras durante los cuidados?
- ¿De qué forma se puede facilitar la recogida de los datos del servicio y la cumplimentación del cuestionario de los Círculos de Comparación?

**ÁMBITO: RECLAMACIONES**

- La notificación del gestor de expedientes deja de ser vigente 10 días después de su envío a la empresa. ¿Cómo se pueden gestionar los casos de empresas que dicen que no la han recibido o que no la han abierto dentro del período establecido?
- A menudo se alarga el proceso de tramitación de las reclamaciones porque las empresas tardan mucho en dar respuesta. ¿Qué mecanismos pueden utilizarse para reducir el tiempo de tramitación de las reclamaciones?
- ¿De qué forma se pueden gestionar las reclamaciones a establecimientos del propio municipio de una forma más cercana?
- Para las reclamaciones que deben trasladarse a entidades bancarias, ¿qué mecanismos se pueden utilizar para conseguir que las entidades reconozcan al/a la técnico/a de la OMIC como representante de la persona consumidora?
- La Agencia Catalana de Consumo a menudo tarda meses en redirigir las reclamaciones a las OMIC, ¿qué procedimiento se puede utilizar cuando llegan este tipo de reclamaciones?
- ¿Cómo actuar en los casos de reclamaciones con personas mayores y/o personas extranjeras que tienen dificultad para cumplimentarlas y/o recopilar toda la documentación necesaria?
- Según el Decreto de Mediación, la persona consumidora debe haber presentado una reclamación previa a la empresa antes de solicitar la mediación. ¿De qué manera se puede ayudar a realizar la reclamación previa a personas que a menudo no están totalmente capacitadas para hacerlo?
- Si además de la reclamación a la entidad existe una denuncia contra la persona que trabaja en la entidad por mala praxis, ¿se debe gestionar de forma diferente?
- ¿Se debe insistir en caso de recibir una respuesta no favorable?

**ÁMBITO: TIPOLOGÍA DE CASOS**

- Recientemente se ha incrementado el número de consultas de suministro eléctrico debido a la subida de precios. ¿Qué recomendaciones se le pueden hacer al consumidor que piden consejo?
- Para los casos de reclamaciones por estafas de compañías telefónicas, ¿cómo gestionar los casos en que las empresas niegan el derecho al desistimiento?

**ÁMBITO: RETORNO A LA CIUDADANÍA**

- ¿Cómo se puede mejorar el sistema de evaluación del servicio?
- En caso de no tener servicio de inspección propio de consumo, ¿qué mecanismos pueden utilizar las OMIC para realizar inspecciones de su ámbito?
- ¿Qué criterios se utilizan para elaborar un plan de inspección anual, cómo se priorizan las necesidades de establecimientos a inspeccionar?
- Durante las fiestas mayores se ubican en el municipio puestos ambulantes que a menudo no cumplen con la normativa de consumo. ¿Cómo se puede actuar en estos casos?
- ¿Cómo se puede mejorar la imagen de la inspección de cara a los establecimientos?
- ¿De qué forma se pueden gestionar las actuaciones en redes sociales de la OMIC, ya sean redes propias o genéricas del Ayuntamiento? ¿En qué redes se recomienda realizar actuaciones? ¿Qué valor añadido aportan al servicio de consumo?

**ÁMBITO: PRESENCIA Y TRANSVERSALIDAD DE LAS OMIC**

- ¿Qué actividades de educación y sensibilización se pueden realizar y qué mecanismos pueden utilizarse para garantizar una mayor asistencia en las actividades dirigidas a la ciudadanía en general?
- ¿De qué forma se pueden impulsar proyectos y campañas transversales con otros departamentos del Ayuntamiento?
- ¿Cómo dar visibilidad al trabajo de la OMIC dentro del propio Ayuntamiento?

**Informe-fichas con las soluciones propuestas**

**PERSONAS TRABAJADORAS**

**¿De qué forma se puede conseguir más personal de apoyo?**

Las dos opciones más comunes son:

- A través de los Planes de Empleo, pero debe intentarse que no sea un apoyo temporal, sino que haya renovación y lo que cambie sea como mucho la persona que ocupa el puesto de trabajo.
- Buscar el apoyo de la OAC y utilizarla como puerta de entrada y filtro inicial de los casos que pasarán a la OMIC y, en caso de tener la posibilidad, oficializar su apoyo por los trámites administrativos.

Por otra parte, también existe la opción de subcontratar parte del servicio a una organización/entidad de consumidores o a una entidad privada. Se debe tener en cuenta que no podrán acceder al registro de entrada ni al gestor de expedientes del ayuntamiento y se tendrá que encontrar un método complementario para registrar los casos que se atiendan y los expedientes a los que den salida.

**Existen casos de reclamaciones complejos que requieren conocimientos muy específicos o que incorporan cuestiones jurídicas. A menudo, el personal técnico considera que no tiene conocimientos suficientes para atender las demandas del usuario. ¿Cuál es la mejor forma de afrontar esta situación?**

Primero debe asumirse que son casos que exigen tiempo y recursos y que no se les puede dar un tratamiento genérico.

Se recomienda buscar información al respecto, sobre todo en la Agencia Catalana de Consumo, como pueden ser los resúmenes normativos que publican y ayudan a focalizar los temas relevantes además de hacerlo con explicaciones más comprensibles para personas no acostumbradas al lenguaje jurídico. En los casos donde sea insuficiente la información o carezca de claridad tanto para las personas consumidoras como para el personal técnico de las OMIC (como por ejemplo cuando hay sentencias del Tribunal Constitucional contrarias a una ley, como la del tope a los precios de los alquileres), se recomienda solicitar a la Agencia Catalana del Consumo que lidere la centralización de la información y ayude a dar homogeneidad en la atención.

En paralelo se puede lanzar una pregunta a través de la Comunidad Virtual de la Diputación de Barcelona donde personal técnico de la Diputación dará respuesta y compañeros/as de otros municipios podrán hacer aportaciones para orientar el tratamiento del caso a través de sus experiencias.

**¿Qué medidas de seguridad pueden tomarse para la protección del personal de la OMIC?**

Se deben analizar las características del espacio donde se hace la atención, pero algunas ideas a considerar son:

- Disponer de cámaras de seguridad ubicadas en lugares visibles para las personas que se dirigen a la OMIC.
- Dotarse de algún mecanismo para comunicarse directamente con la guardia urbana (botón del pánico o aplicación de ordenador).
- Si las dependencias son independientes y no existen otros servicios con los que se comparta el espacio, no prestar atención directa si se está solo/a en la OMIC. En el momento de montar las agendas tener presente esta premisa y considerar que siempre haya alguna persona más en las instalaciones.
- Ante las posibles reclamaciones de las personas atendidas por la OMIC, y cuando el/la técnico/a lo considere necesario, se propone grabar las conversaciones telefónicas.

## ATENCIÓN CIUDADANA

**Para los gestores de cita previa online autogestionados por las personas consumidoras, ¿qué mecanismos se pueden utilizar para realizar un filtrado de los casos previo a la atención?**

Incorporar en el gestor de cita previa un formulario donde se solicite el motivo de la visita y donde haya un apartado para saber si se quiere reclamar y si se ha realizado la reclamación previa.

Se sugiere revisar todos los días las solicitudes de cita previa del día siguiente y que el personal técnico destine un espacio de su tiempo a realizar un filtrado y gestionar/anular los casos de no consumo, detectar y gestionar los casos que se pueden atender y resolver telefónicamente y, por último, a los casos sin reclamación previa, llamarles para solicitar la realización de este paso previo antes de concertar el día de atención presencial.

**Para las OMIC que funcionan exclusivamente con cita previa, ¿cómo se puede actuar cuando se presentan personas espontáneas?**

Es imprescindible dar visibilidad en los lugares adecuados de cada municipio que la OMIC funciona sólo con cita previa. Cuando estas situaciones aparezcan, se sugiere prestar atención espontánea discrecional, siempre que se puedan atender en ese momento y siempre bajo el criterio de conveniencia del personal de la OMIC.

**¿Cuánto tiempo se recomienda dedicar a la visita presencial?**

Aunque es complicado establecer una dedicación porque las casuísticas son muy diversas, se consensua un máximo de 30 minutos.

**¿Qué medidas pueden aplicarse para incrementar los casos por vía Internet respecto al total de casos?**

Se propone modificar el sistema de atención y limitar los días y tiempos de las visitas presenciales, fomentando el uso de la vía online. Paralelamente, se propone colaborar con la OAC y utilizarla como vía de entrada.

**¿Qué uso se le puede dar al WhatsApp?**

Se puede utilizar para una comunicación más ágil y directa entre el/la técnico/a y la persona consumidora, ofreciendo la posibilidad de pedir citas previas, de enviar y recibir información así como documentación relevante de los casos.

En caso de que la comunicación con la entidad reclamada se haya mantenido por esta vía, se puede utilizar la conversación como prueba para las reclamaciones, exportando el chat o a través de capturas de pantalla de las conversaciones.

**¿Cómo se puede mejorar la gestión de la atención telefónica?**

Se propone darle el mismo tratamiento que a las visitas presenciales y agendarlas para realizar una atención de calidad y sin interrupciones. Cuando las llamadas son atendidas en primera instancia por la OAC, se propone realizar una mínima formación al personal para que pueda realizar el filtrado previo de los casos correspondientes a la OMIC, para que sea capaz de informar previamente a la persona consumidora de las posibilidades y expectativas reales de su caso y para que pueda identificar la idoneidad de derivación al personal técnico de la OMIC.

**¿Se deben atender a los casos de otros municipios?**

Por lo general, se recomienda disponer de un buen mecanismo de filtrado para recibir el mínimo de casos que no sean o bien de personas consumidoras de tu municipio o de entidades ubicadas en el propio municipio. Sin embargo, y siempre en función de la realidad de cada servicio y de los criterios técnicos del personal de la OMIC, se sugiere tomar todos los casos de consumo, porque no se produzca un sentimiento de no atención de un organismo público, para que la persona no abandone su reclamación y porque con la presión de la Administración es posible conseguir mayores resultados positivos que si la persona consumidora lo hace en soledad.

**¿De qué forma se pueden gestionar los casos de estafas a personas mayores y/o personas más vulnerables?**

Lo importante es realizar campañas de sensibilización a estos colectivos por prevención. Para ello, se pueden realizar acciones haciendo uso de otros espacios que generen otros servicios municipales, como los casales de ancianos o las residencias de personas mayores.

Una vez que el caso ya se ha dado, se propone ir más allá de la atención general y compartir la situación con servicios sociales, mediación ciudadana u otros departamentos del ayuntamiento que, según el caso, pueden valorar su implicación.

**¿Cómo intervenir cuando hay una barrera lingüística entre el personal técnico y la persona consumidora?**

Primero es necesario averiguar las posibilidades de acompañamiento que ofrece el ente municipal en estas situaciones, sondear el apoyo que se puede recibir de comunidades de recién llegados ubicadas en el municipio y facilitar el contacto a la persona que se ha dirigido a la OMIC. Se recomienda establecer una nueva fecha de visita cuando la persona interesada esté acompañada de una persona que pueda realizar las veces de traductor/a.

**¿Cómo se puede acercar el servicio a la ciudadanía?**

Se propone dar atención en los barrios de forma semanal y de forma rotatoria. Es importante igualar la atención a la que se hace en la propia oficina de la OMIC, por eso se recomienda utilizar espacios municipales conocidos y accesibles (casal del barrio, espacios de gente mayor, etc.), e ir con todos los requerimientos tecnológicos necesarios para poder realizar el registro de entrada y la firma electrónica.

Se sugiere hacer uso del sistema de cita previa existente y que la ubicación sea una opción más a escoger en el momento de pedir cita (en función del sitio escogido para la atención se habilitarían unos días u otros para ser atendido).

Se pone de manifiesto para municipios en los que no tengan establecidas zonas de bajas emisiones, la posibilidad de pedir Unidades Móviles que cede la Diputación de Barcelona.

**¿Cómo se puede garantizar la confidencialidad y preservación de datos personales de las personas consumidoras durante los cuidados?**

Es imprescindible adecuar el espacio de atención con separadores (cristales, tabiques móviles, etc.) o disponer de un espacio totalmente aislado, además de considerar la posibilidad de tener separado el espacio de recepción del espacio de atención.

**¿De qué forma se puede facilitar la recogida de los datos del servicio y la cumplimentación del cuestionario de los Círculos de Comparación Intermunicipal?**

Se ponen de manifiesto dos formas distintas de hacerlo. Por un lado, rellenar un formulario de elaboración propia y complementario al gestor de expedientes para recopilar los datos, traspasándolos a un documento de Excel de forma regular para realizar el control. Por otra parte, existe la posibilidad de codificar al gestor de expedientes para poder extraer directamente los datos recogidos en un archivo de Excel y poder hacer directamente la explotación de la información.

## RECLAMACIONES

**La notificación del gestor de expedientes deja de ser vigente 10 días después de su envío a la empresa. ¿Cómo se pueden gestionar los casos de empresas que dicen que no la han recibido o que no la han abierto dentro del período establecido?**

Se propone enviar una segunda notificación a través del correo electrónico antes del vencimiento del plazo, incluso una tercera si se considera conveniente. En caso de que no se abra la notificación, gestionarlo como carta no recogida y cerrar el expediente. Antes de hacerlo, es importante asegurarse de que se ha realizado el procedimiento correctamente y de que el plazo ha caducado. No obstante, debe considerarse también la posibilidad de enviar un correo certificado.

**A menudo se alarga el proceso de tramitación de las reclamaciones porque las empresas tardan mucho en dar respuesta. ¿Qué mecanismos pueden utilizarse para reducir el tiempo de tramitación de las reclamaciones?**

Se propone realizar una segunda y tercera reclamación, si es necesario, a las empresas que no den respuesta 30 días después de recibir la primera notificación. En caso de no recibir respuesta dentro de los plazos internamente establecidos, se cierra el expediente. Se aconseja adjuntar en cada reclamación el justificante de gestión donde consta la fecha y la persona a la que llegó la reclamación anterior.

**¿De qué forma se pueden gestionar las reclamaciones a establecimientos del propio municipio de una forma más cercana?**

Para la notificación de las reclamaciones, se propone utilizar canales más directos como el notificador municipal, llamar al establecimiento para comunicársela antes del envío o justo después de enviar la notificación de reclamación para que lo considere como uno servicio que se le da también a él y no sólo a la persona reclamante. Por otra parte, se propone ofrecer la posibilidad de realizar las mediaciones de forma presencial.

**Para las reclamaciones que deben trasladarse a entidades bancarias, ¿qué mecanismos se pueden utilizar para conseguir que las entidades reconozcan al/a la técnico/a de la OMIC como representante de la persona consumidora?**

Se propone presentar un documento de autorización firmado por el reclamante (y por el/la técnico/a de la OMIC) conforme lo autoriza a realizar las gestiones oportunas en su nombre. También se puede redactar la reclamación y enviarla a la entidad financiera en nombre de la persona interesada, incluyendo la firma del consumidor que presenta la reclamación y la del/de la técnico/a de la OMIC que actúa como intermediario/ aria.

**La Agencia Catalana de Consumo a menudo tarda meses en redirigir las reclamaciones a las OMIC, ¿qué procedimiento se puede utilizar cuando llegan este tipo de reclamaciones?**

En el momento en que la OMIC recibe la reclamación, se propone contactar con el consumidor para comprobar si todavía está vigente, y en caso afirmativo, comunicarle que se inicia la tramitación en ese mismo momento.

**¿Cómo se puede actuar en los casos de reclamaciones con personas mayores y/o personas extranjeras que tienen dificultad para cumplimentarlas y/o recopilar toda la documentación necesaria?**

La realidad de las OMIC es que se redacta la reclamación en nombre de la persona atendida utilizando la fórmula "el reclamante manifiesta..." o "el reclamante solicita...", pero debe explicarse y leerse conjuntamente la reclamación y asegurarse de que la persona reclamante está de acuerdo con lo escrito. Por último se debe pedir la firma de la persona reclamante.

**Según el Decreto de Mediación, la persona consumidora debe haber presentado una reclamación previa a la empresa para solicitar la mediación. ¿De qué manera se puede ayudar a realizar la reclamación previa a personas que a menudo no están totalmente capacitadas para hacerlo?**

En primer lugar, se propone comunicarle todas las vías posibles para realizar la reclamación previa, y a continuación, aconsejar la vía más accesible en su caso, explicando el procedimiento e indicando qué preguntas debe hacer y cuál es la información que debe obtener. Si a pesar de estas orientaciones, la persona atendida sigue teniendo dificultades para realizar este trámite, se propone volver a atender a la persona y hacer la reclamación directamente dejando constancia de que se ha intentado realizar el trámite pero que la entidad no dispone de los mecanismos de accesibilidad adecuada para atender a cualquier tipología de persona y su realidad.

Otra posibilidad es iniciar un trámite de queja. Si después de gestionar la queja y pedir a la empresa que contacte con la persona consumidora no lo hace, se propone utilizar la queja como reclamación previa e iniciar el trámite de reclamación.

Para las reclamaciones a entidades bancarias, se puede aconsejar a la ciudadanía que soliciten la hoja de reclamaciones, llegado el momento se podría utilizar como reclamación previa.

**Si además de la reclamación a la entidad existe una denuncia contra la persona que trabaja en la entidad por mala praxis, ¿se debe gestionar de forma diferente?**

Dado que la denuncia y la reclamación no son incompatibles una con otra, se recomienda continuar con el procedimiento habitual. De todas formas, se propone enviar el expediente conjunto a la Agencia Catalana de Consumo, ya que podrá ser utilizado en la investigación policial como prueba contra la persona denunciada.

**¿Se debe insistir en caso de recibir una respuesta no favorable?**

Si la respuesta es negativa, se recomienda que la OMIC escriba al reclamante para que presente nuevas alegaciones en los 10 días siguientes a recibir la respuesta. En caso de que la persona reclamante no las presente, se propone cerrar el expediente.

## TIPOLOGÍA DE CASOS

**Recientemente se ha incrementado el número de consultas de suministro eléctrico debido a la subida de precios. ¿Qué recomendaciones se le pueden hacer al consumidor que piden consejo?**

Se pueden recomendar buscadores que comparen las tarifas de las compañías eléctricas, como el buscador de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia. Se avisa de que algunos comparadores dependen directamente de las compañías eléctricas y que pueden presentar información sesgada.

**Para los casos de reclamaciones por estafas de compañías telefónicas, ¿cómo se puede gestionar los casos donde las empresas niegan el derecho al desistimiento?**

En primer lugar, se propone realizar sesiones de formación para prevenir los casos de estafa e informar de los mecanismos de prevención a los consumidores (solicitar contratos por escrito, grabar las conversaciones telefónicas con la empresa, etc.).

Antes de iniciar la reclamación, se recomienda que el personal técnico revise el contrato y/o grabaciones de conversaciones para comprobar si la empresa ha informado al consumidor de las condiciones del contrato y si se ha incumplido la normativa. Por otra parte, en caso de proceder a la reclamación, se recomienda redirigir el caso a Arbitraje.

## RETORNO A LA CIUDADANÍA

**¿Cómo mejorar el sistema de evaluación del servicio?**

Para sistematizar el procedimiento de evaluación, se propone enviar una encuesta para conocer el grado de satisfacción con el servicio en el momento en que se hace la notificación del cierre de expediente. En caso de que la notificación se realice vía correo electrónico, puede adjuntarse un enlace a un formulario online. En caso de que se realice por correo ordinario, se propone enviarla impresa junto con la carta de notificación y pedir que se reenvíe cumplimentada a la OMIC (escaneada, en formato foto, por correo ordinario o de forma presencial).

**En caso de no tener servicio de inspección propio de consumo, ¿qué mecanismos pueden utilizar las OMIC para realizar inspecciones?**

En caso de que el servicio de inspección municipal esté centralizado, se propone elaborar un plan de inspección anual y solicitar al equipo de inspección que la lleve a cabo, previa formación en la materia. Si no se puede vehicular el plan de inspección propio de la OMIC, se propone solicitar el apoyo del servicio de Salud Pública municipal y aprovechar sus inspecciones para realizar también las de Consumo.

**¿Qué criterios se utilizan para elaborar un plan de inspección anual, cómo se priorizan las necesidades de establecimientos a inspeccionar?**

Se recomienda priorizar todas las actividades de nueva apertura y las denuncias, y si existe capacidad para ampliar el alcance centrándose anualmente en diferentes tipologías de actividades (mercados municipales, fruterías, mercados no sedentarios, etc.).

**Durante las fiestas mayores se ubican en el municipio puestos ambulantes que a menudo no cumplen con la normativa de consumo. ¿Cómo actuar en estos casos?**

Se recomienda realizar actividades de prevención previas al montaje de las paradas para informar a los/las paradistas y que conozcan la normativa que deben cumplir. Además, se sugiere aprovechar estos mecanismos de prevención para dar aviso de la intención de realizar inspecciones de manera genérica y aleatoria a lo largo del evento. En el momento de realizar la inspección, y siempre que sea necesario, sancionar directamente dado el trabajo realizado de prevención.

**¿Cómo mejorar la imagen de la inspección de cara a los establecimientos?**

Dado que las inspecciones informativas pueden plantearse como inspecciones informativas sectoriales, se propone que el resto se planteen como Campaña de Verificación o Campaña de Mejora.

**¿De qué forma se pueden gestionar las actuaciones en redes sociales de la OMIC, ya sean redes propias o genéricas del Ayuntamiento? ¿En qué redes se recomienda realizar actuaciones? ¿Qué valor añadido aportan al servicio de consumo?**

El uso de las redes sociales permite una mayor difusión y accesibilidad de las noticias, consejos y actividades de la OMIC. Para la gestión de las redes sociales centralizadas, se requiere una buena coordinación con el departamento de comunicación y, aunque no garantice una gran presencia del servicio de consumo en las redes porque puede verse diluida entre tanta información, sí que ofrece un canal de comunicación con más seguidores y potencialmente un mayor número de visualizaciones. En cambio, la ventaja de las redes propias es que la OMIC tiene una mayor flexibilidad a la hora de publicar. En ambos casos, para un mejor impacto, se recomienda publicar de forma periódica y generar itinerarios o planes de comunicación para garantizar un flujo constante de contenidos y de visitas.

Las redes sociales más utilizadas son Facebook, Twitter e Instagram, aunque en algunos municipios se hace mucho uso de Telegram como canal de difusión.

## PRESENCIA Y TRANSVERSALIDAD DE LAS OMIC

**¿Qué actividades de educación y sensibilización se pueden realizar y qué mecanismos pueden utilizarse para garantizar una mayor asistencia en las actividades dirigidas a la ciudadanía en general?**

Para garantizar la asistencia, se recomienda realizar este tipo de actividades con colectivos específicos y en colaboración con otros departamentos del Ayuntamiento (Servicios Sociales, Medio Ambiente, etc.). Es de vital importancia el lugar donde se desarrolle: se recomienda un espacio público conocido y con concurrencia de forma general. Se sugiere ofrecer actividades informativas relacionadas con temas relevantes y actuales, especialmente durante las crisis de consumo.

Se recomienda evitar convocatorias abiertas sin control, puesto que es de especial dificultad garantizar la asistencia. En este sentido, es importante definir muy bien quiénes son las personas usuarias y su forma de informarse para poder identificar los espacios donde hacer publicidad y difusión.

Se pone de manifiesto la necesidad de replantear las actividades de educación y sensibilización y buscar nuevos formatos para acceder a un mayor y más diverso número de usuarios/as. Se recomienda utilizar los medios locales más populares (programa de radio, podcast, revista municipal...) y las redes sociales para realizar actividades de educación y sensibilización no presenciales.

**¿De qué forma se pueden impulsar proyectos y campañas transversales con otros departamentos del Ayuntamiento?**

Para impulsar un proyecto, se recomienda elaborar un documento de presentación donde se detalle la motivación y los objetivos a conseguir y que sea la base para presentarlo a la persona responsable del departamento o área con la que se quiere colaborar. Después, si existe un acuerdo técnico, llevarlo conjuntamente a los representantes políticos afectados para conseguir el apoyo para llevarlo a cabo.

Las colaboraciones más comunes establecidas hasta ahora se dan con Servicios Sociales para realizar actividades de sensibilización y con Medio Ambiente por temas energéticos.

**¿Cómo dar visibilidad al trabajo de la OMIC dentro del propio Ayuntamiento?**

Es muy importante dar visibilidad y transmitir el valor aportado por la OMIC a la ciudadanía y la aportación hecha a la buena imagen de la Corporación. Una opción contrastada es enviar la información sobre las acciones y resultados de la OMIC a la Junta de Gobierno y hacerlo de forma periódica y no puntual. Se sugiere utilizar las infografías elaboradas por la Diputación de Barcelona que recogen los datos más relevantes del servicio y poner de manifiesto el retorno conseguido (cuantitativo y cualitativo).

## 7. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES DE CONSUMO 2021: RESUMEN EJECUTIVO

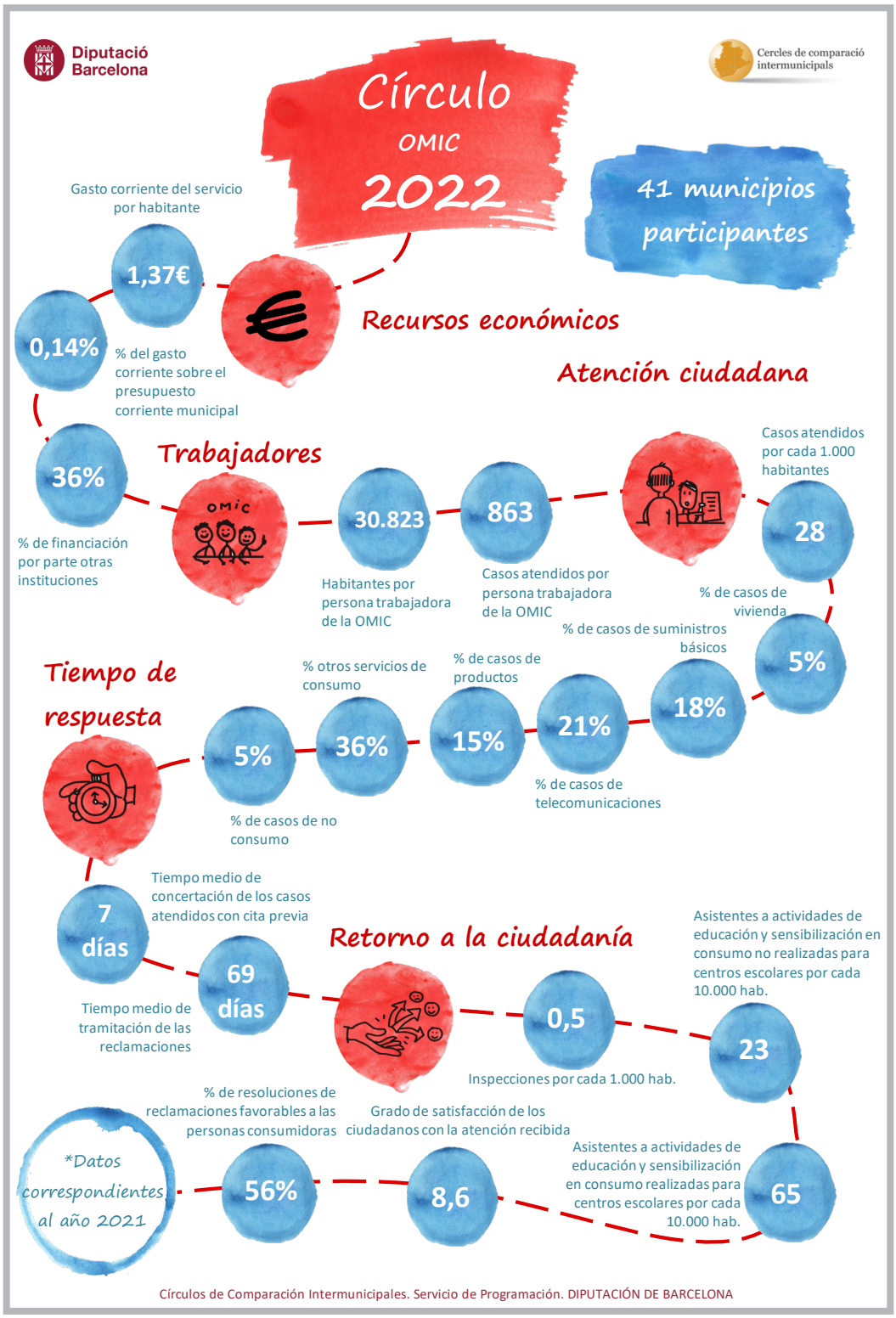



Figura 4. Infografía del Servicio de OMIC. Medias correspondientes al año 2021.

**Recursos económicos**

En esta edición de 2021, **crece hasta el 1,37€ el gasto corriente por habitante** (+12,1%) y, en menor medida, el **gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido** (+5,0%), hasta alcanzar de nuevo el valor máximo de la serie histórica del indicador (40,6€).

En cuanto a las fuentes de financiación, este año 2021 se mantienen prácticamente constantes, con un **mínimo incremento en el porcentaje de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente** (+0,6 puntos porcentuales) y una **reducción**, en la misma medida, **del porcentaje de financiación por parte de otras instituciones**. (-0,6 puntos porcentuales) que cubren de media el 36% de los gastos corrientes de las OMIC.

**Trabajadores**

En 2021, con un menor esfuerzo potencial por parte del personal de los Servicios Públicos de Consumo (con un valor de 30.823, **el indicador "habitantes por persona trabajadora de la OMIC"** cae un -9,0%), **los casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC caen** un ligero 2% y, a pesar de volver a alcanzar el **mínimo histórico de su serie**, este indicador modera la reducción de 2020, primer año de la pandemia. Con todo, en 2021 cada persona trabajadora de las OMIC atendió de media 864 casos.

**Atención ciudadana**

**En 2021 se atendieron 28 casos por cada mil habitantes** (+7,6% respecto al 2020), después de dos años de caídas en el valor del indicador. Sin embargo, se trata del segundo nivel más bajo de la serie histórica.

**Normalización casi total de la distribución de casos por tipología**, dándose por terminados los efectos de la crisis derivada de la pandemia sobre los Servicios Públicos de consumo: el **porcentaje de casos de otros servicios de consumo** (-3,7 puntos porcentuales respecto a 2020) y de los **casos de suministros básicos** (+5,1 puntos porcentuales en relación con la edición anterior) vuelven a la senda previa a la pandemia, mientras los **casos de telecomunicaciones** (-0,3 puntos porcentuales), **productos**(+0,3 p.p.),**vivienda** (-1,0 p.p.) y **no consumo** (-0,4 puntos porcentuales respecto a 2020) siguen una evolución que, en términos porcentuales, prácticamente no se ha visto afectada por la crisis.

**Con un 26% de los casos y casi un 1% respectivamente, siguen cayendo los porcentajes de reclamaciones** (-4,0 puntos porcentuales respecto a 2020) **y denuncias** (-0,1 puntos porcentuales) sobre el total de casos atendidos, al mismo tiempo que, con un número total de casos muy similar al de la edición anterior, en el año 2021 crece significativamente el **porcentaje de consultas de información** sobre el total de casos atendidos hasta alcanzar el 73% (+4,0 puntos porcentuales respecto a 2020).

**La pandemia ha tendido a igualar las vías de atención y tramitación de los casos atendidos**. Después de la imposibilidad de atención presencial que la pandemia provocó en 2020, en 2021 la **atención por teléfono** (34,5% de los casos; +1,3 puntos porcentuales respecto a 2020), la **atención presencial** (31,9% de los casos; +7,9 puntos porcentuales) y la **atención por Internet** (30,5% de los casos; -7,2 puntos porcentuales) prácticamente se han igualado en términos porcentuales; una posibilidad impensable antes de la pandemia. Los municipios medianos han optado sobre todo por la atención telefónica (39,1% de los casos) como alternativa a la presencialidad, mientras que los municipios más grandes han elegido sobre todo la atención por Internet (34,1% de los casos).

**Tiempo respuesta**

**El tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa baja a niveles pre-pandémicos** (7 días, un 50,7% menos que en el 2020 y a niveles similares a los años anteriores), pero **el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en 2021 crece hasta máximos históricos** (69 días; +20,3%).

**Con unos valores medios en 2021 de 0,55 y 91%, crecen ligeramente las inspecciones por cada mil habitantes** (+27,9% respecto a 2020) **y las inspecciones realizadas con recursos propios** (+3,0 puntos porcentuales) gracias al esfuerzo realizado por un pequeño número de municipios. Sin embargo, las cifras están muy lejos de la pre-pandemia.

**Recuperación de los niveles pre-pandemia de la asistencia a las actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas para los centros escolares** (+123,9%) y **fuera de los centros escolares** (+1.043,1%). Así, por cada 10.000 habitantes, en 2021 hubo 23,19 asistentes a actividades de este tipo realizadas dentro de centros escolares y 65,31 asistentes a actividades de este tipo realizadas fuera de centros escolares. En este caso, estaca el esfuerzo realizado sobre todo por los municipios medianos.

Por último, en cuanto al retorno a la ciudadanía, **las resoluciones de las reclamaciones presentadas siguen siendo mayoritariamente favorables a las personas consumidoras** (56,1%; -0,9 puntos porcentuales respecto a 2020), pese a los efectos de la pandemia. Asimismo, **el grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en la OMIC crece** hasta los 8,6 puntos sobre 10, ya muy cerca del excelente.

## 8. EPÍLOGO: RECUPERACIÓN Y EFECTOS PERSISTENTES DE LA PANDEMIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CONSUMO

En este Informe de conclusiones correspondiente a la 14ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de OMIC (datos 2021), se ha querido hacer un **ejercicio de identificación** de **cuáles han sido los principales indicios de recuperación de la normalidad de los Servicios Públicos de Consumo** y de **cuáles han sido los principales efectos de la pandemia que han continuado afectando a los servicios**. Se trata de un ejercicio a través del cual se pretende percibir, por un lado, los factores de recuperación de la crisis derivada de la Covid-19 y, por otro, qué factores pueden haber llegado para quedarse, así como la resiliencia de las OMIC en situaciones de crisis masiva como la que se inició en 2020 y se ha prolongado durante 2021.

### 8.1. PRINCIPALES INDICIOS DE RECUPERACIÓN DE LA NORMALIDAD DEL SERVICIO

La vuelta a la presencialidad, primero progresiva y limitada y después total y sin restricciones, ha tenido un efecto directo en un **gran incremento en el número de personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas por las OMIC**. En efecto, en esta edición de 2021 se han recuperado los niveles anteriores a la pandemia, tanto en lo que se refiere a la asistencia a actividades organizadas para los centros escolares como a las realizadas fuera de los centros escolares. Éste es quizás el principal síntoma de recuperación de la normalidad del Servicio de OMIC.

El aprendizaje obligado al que se han visto sometidas las OMIC, durante los períodos de confinamiento y cuando éstos se fueron suavizando, ha sido muy bien aprovechado por el personal de los Servicios Públicos de Consumo. En efecto, el sistema de cita previa ha mejorado su organización y su eficiencia, lo que ha generado en 2021 una **disminución muy significativa del tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa**.

**El porcentaje de casos atendidos por tipología ha vuelto**, en este año 2021 y superada la crisis derivada de la pandemia sobre las personas usuarias de determinados sectores (servicios turísticos y servicios médicos privados), **en la senda habitual de antes de la pandemia**: suave y continuado aumento del peso de los casos de otros servicios de consumo y suministros básicos; progresiva reducción del porcentaje de casos de telecomunicaciones; mantenimiento de los casos de productos, vivienda y no consumo. Ésta es la tendencia observada cuando no hay puntas asociadas a crisis sectoriales de consumo y es lo que se deduce de la observación de estos indicadores en la edición de 2021.

El cuarto indicio de recuperación de la normalidad del Servicio afecta directamente al personal de las OMIC: en esta edición de 2021 se observa un **incremento en las horas de formación realizadas por persona trabajadora de la OMIC con funciones técnicas** (+11,0 horas) que, sin embargo, todavía no compensa la reducción drástica sufrida durante 2020 (-33,7 horas de formación por persona trabajadora). Además, también ha crecido, y mucho, el porcentaje de personas trabajadoras de la OMIC asistentes a cursos sobre el total de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas (del 68% de 2020 al 82% de 2021). Así, la progresiva vuelta a la normalidad, en cuanto a la presencialidad, así como el desarrollo de herramientas que facilitan la formación online, han permitido que la formación técnica se vaya recuperando poco a poco.

### 8.2. PRINCIPALES EFECTOS DE LA PANDEMIA QUE HAN CONTINUADO AFECTANDO AL SERVICIO

En cambio, en este segundo año de pandemia, pese a una ligerísima recuperación, **sigue siendo muy bajo el número de inspecciones realizadas por cada 1.000 habitantes**. Unos pocos ayuntamientos han decidido iniciar o intensificar la actividad inspectora, pero se trata de una iniciativa muy concentrada, limitada e incipiente. La realidad es que la mayoría de las OMIC no están realizando actividad inspectora, lo que probablemente cambiará cuando la Diputación de Barcelona recupere las inspecciones informativas presenciales.

También **se mantiene bastante bajo el número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes**. En efecto, pese a un pequeño incremento en el valor del indicador este año 2021, el nivel alcanzado es el segundo más bajo de la serie histórica. Habrá que ver, en próximas ediciones del Círculo de OMIC, si se recupera una tendencia creciente o, por el contrario, el número de casos por cada 1.000 habitantes sigue manteniéndose en esta franja.

La atención telefónica y la atención por Internet sustituyeron la atención presencial durante el año 2020, el primero de la pandemia derivada de la Covid-19. Este hecho, a pesar de algunos ajustes derivados de una progresiva vuelta a la presencialidad, se ha mantenido durante el año 2021: pese al ligero incremento en la presencialidad, se mantiene muy alta la atención telefónica y por Internet, de forma que **el porcentaje de casos atendidos por cada una de estas tres vías de atención se ha situado entre el 30% y el 35%**, con mayor tendencia a la atención telefónica en los municipios medianos y a la atención por Internet en el grupo de los municipios más grandes. ¿Qué sucederá en las próximas ediciones del Círculo de OMIC? Hay señales de un probable incremento de la presencialidad, especialmente, en los municipios de menos de 50 mil habitantes, pero habrá que esperar a ver qué decisiones toman los ayuntamientos. También **ha aumentado la cita previa**, que parece haber llegado para quedarse.

Los Servicios Públicos de Consumo no han conseguido reducir, en 2021, el **incremento del tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas al año en estudio** que se inició en 2019 y se intensificó en 2020 (efecto directo de la pandemia). En efecto, en esta edición de 2021 ha vuelto a aumentar significativamente el valor de este indicador. Hay que reflexionar sobre qué está sucediendo y sobre cómo revertir esta situación en beneficio de las personas usuarias y de los propios Servicios Públicos de Consumo.

**¿Qué previsiones se pueden realizar una vez superados los efectos de la pandemia?** Como se ha demostrado en los dos últimos años, las previsiones son difíciles de hacer. Se podría intuir un incremento, progresivo y suave, en el número de casos atendidos, si bien es difícil que se alcancen los niveles de 2010-2013. Además, los mecanismos creados para potenciar la atención no presencial de casos, sobre todo en los municipios más grandes (herramientas de gestión y de atención de casos vía Internet), deberían permitir una combinación más equitativa entre atención presencial y online y una mejora en la gestión de los Servicios Públicos de Consumo, así como una reducción en la presión que experimenta el personal de las OMIC. Habrá que ver en qué niveles se sitúan las consultas online y si también se adaptan los municipios medianos, los cuales parece que pueden estar tentados a recuperar mayor presencialidad... y mayor presión para sus equipos técnicos.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# OFICINAS TÉCNICAS LABORALES 2021

# INFORME DE LOS INDICADORES DE OFICINAS TÉCNICAS LABORALES 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. ENTIDADES LOCALES PARTICIPANTES

3. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN SOCIEDAD

4. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS

5. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

6. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ECONOMIA

7. DATOS DE ENTORNO DE LAS OTL PARTICIPANTES

8. IDEAS CLAVE

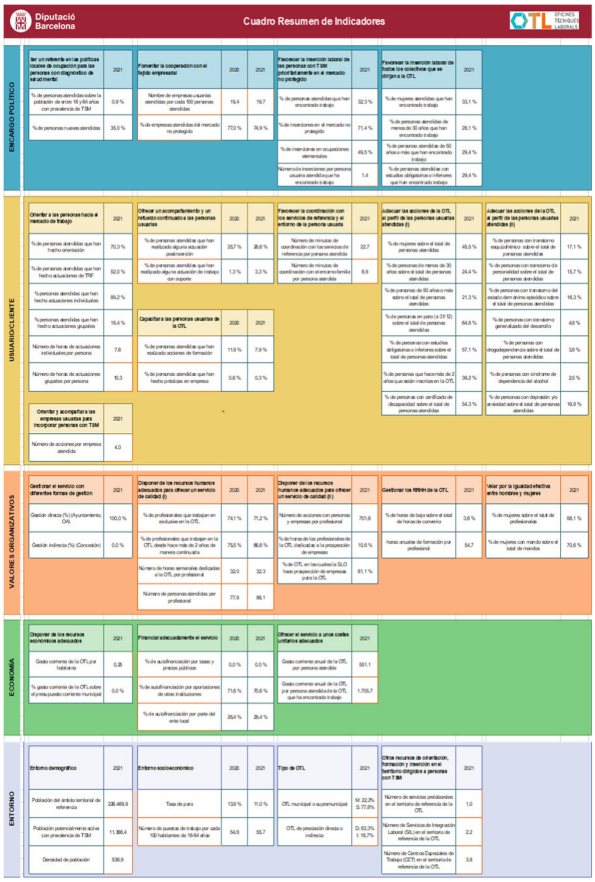
9. CONCLUSIONES

10. ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA: UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objetivo presentar los resultados de la 4ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de las Oficinas Técnicas Laborales (en adelante, OTL). Los Círculos son una herramienta de gestión y de *benchmarking* basada en indicadores, que se desarrolla por medio de grupos de trabajo para intercambiar experiencias con la finalidad de mejorar los servicios públicos locales. Iniciados en el año 2000, actualmente hay 22 círculos en funcionamiento (correspondientes a 23 servicios públicos)[1] , en los que participan más de 900 técnicos/as locales.

El proyecto de CCI de las OTL se inició en otoño de 2018, momento a partir del cual se diseñó el Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) organizado en diversas dimensiones (figura1):




**DIMENSIÓN SOCIEDAD**

Indicadores desde el punto de vista de la Sociedad, relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio.

**DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS**

Indicadores relacionados con el uso del Servicio, las acciones, los resultados inmediatos y el perfil de las personas usuarias.

**DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y RRHH**

Indicadores relacionados con el modelo organizativo, la dotación de personal, la organización del tiempo de trabajo y la gestión de los RRHH.

**DIMENSIÓN ECONOMIA**

Indicadores relacionados con el uso de recursos económicos para prestar el servicio, las fuentes de financiación y los costes unitarios

**INDICADORES DE ENTORNO**

Indicadores relacionados con el entorno demográfico i socioeconómico, el tipo de OTL y los recursos dirigidos a personas con TSM en el territorio de referencia

Figura 1. Dimensiones del Cuadro Resumen de Indicadores

Se consensuaron los criterios del cálculo de los indicadores y de las variables, algunas de las cuales se obtienen directamente de la plataforma Xaloc y otras las rellenan los dispositivos directamente o consultando con otros departamentos, principalmente las de las dimensiones de *Organización y RRHH y Economía*.

1 *Policía local, Limpieza viaria y residuos, Bibliotecas, Espacios escénicos, Guarderías, Escuelas de música, Deportes, Servicios sociales, Mercados municipales, Ferias locales, Servicios locales de ocupación, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Seguridad alimentaria, Alumbrado público, Servicio de mediación ciudadana, Verde urbano, Servicios culturales, Museos locales, Cementerios municipales, Abastecimiento de agua y Oficinas Técnicas Laborales (OTL).*

Este año, el taller de intercambio de experiencias se ha celebrado el 21 de junio del 2022 con la asistencia de 16 de las 18 OTL. El taller tuvo dos partes diferenciadas: una primera, en la que se impartió una formación a las OTL en el Portal de Información y de Servicios Locales (PIESL) y una segunda, en la que a través de la dinámica "Un problema, una solución" las OTL pudieron compartir problemas y construir conocimiento.

En primer lugar, se describen los entes locales participantes en el Círculo, a continuación, se presentan los resultados más relevantes de cada dimensión y los datos de entorno y, finalmente, se enuncian algunas conclusiones generales.




Figura 2. Fases del CCI de las OTL

## 2. ENTIDADES LOCALES PARTICIPANTES

Los 18 dispositivos que integran la Red OTL participan en el Círculo y proporcionan datos para el cálculo de los indicadores. Así, podemos afirmar que los **resultados de este informe representan al conjunto de la Red OTL**. Territorialmente, la Red cubre el 100% de la demarcación de Barcelona - menos la ciudad de Barcelona- pero, para que esto sea posible, el ámbito territorial de cada OTL es dispar. Como se puede ver en la tabla 1[2] , en conjunto, las OTL se dirigen a una población de referencia de 4.076.458 habitantes, pero la horquilla va desde los 39.772 habitantes (Berguedà) hasta los 744.012 (Sant Boi de Llobregat). Territorialmente, hay dispositivos participantes en las 12 comarcas de la provincia.

| OTL | Población ámbito de referencia |
|---|---|
| **Alt Penedès** | 110.172 |
| **Anoia** | 124.112 |
| **Badalona** | 260.289 |
| **Bages** | 190.688 |
| **Berguedà** | 39.772 |
| **Cerdanyola del Vallès** | 133.150 |
| **Cornellà de Llobregat** | 89.300 |
| **Garraf** | 154.264 |
| **Granollers** | 322.083 |
| **L'Hospitalet de Llobregat** | 264.657 |
| **Maresme** | 459.625 |
| **Mollet del Vallès** | 138.969 |
| **Osona** | 162.937 |
| **Rubí** | 185.171 |
| **Sabadell** | 307.462 |
| **Sant Boi de Llobregat** | 744.012 |
| **Santa Coloma de Gramenet** | 119.289 |
| **Terrassa** | 270.506 |
| Total | 4.076.458 |

Tabla 1. OTL participantes 4ª edición

*2 En la tabla 1 se representa la población del ámbito de referencia. Cabe distinguir entre la población de referencia (suma de los habitantes del ámbito territorial de la OTL) y el público potencial, que son las personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM, ya que solo estos últimos pueden dirigirse a la OTL.*

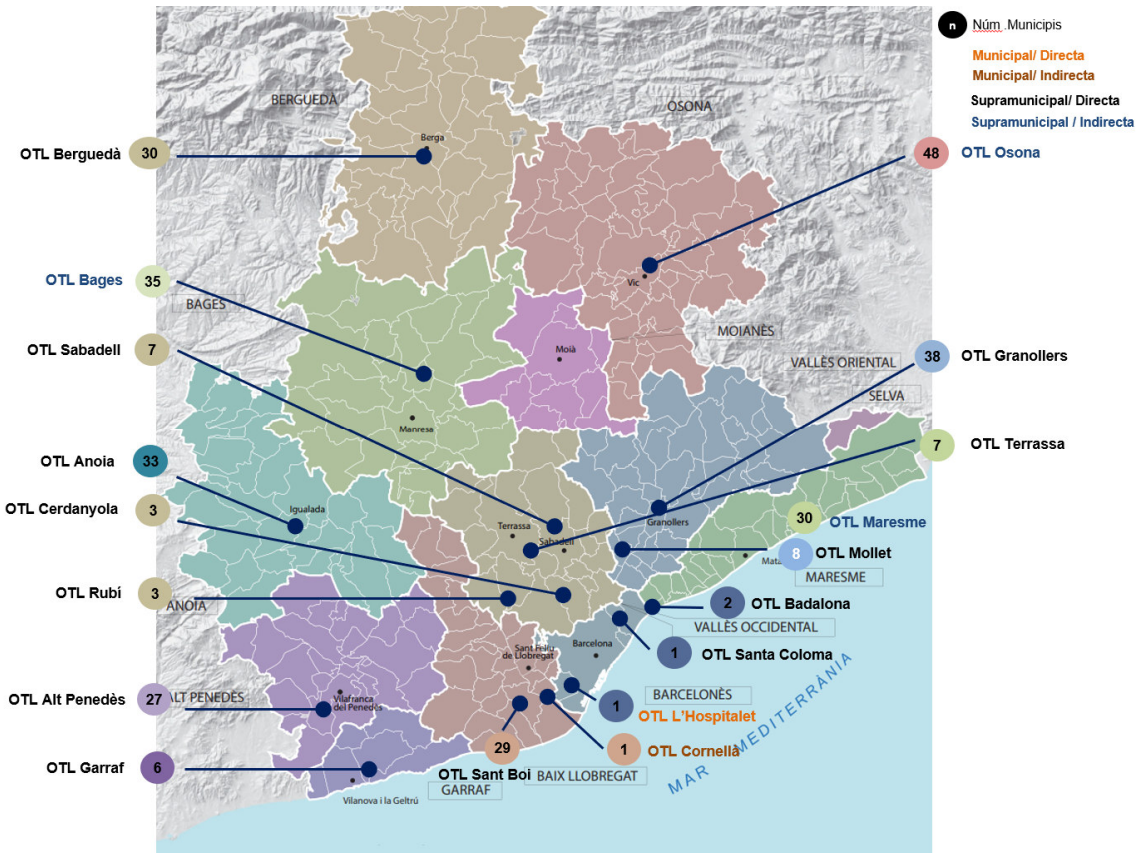



Figura 3. Alcance territorial de las OTL participantes

## 3. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN SOCIEDAD

**EN 2021, LAS 18 OTL PARTICIPANTES EN EL CCI ATENDIERON MÁS DE 1.800 PERSONAS**

**1.885**
**Personas usuarias atendidas en las 18 OTL participantes**

**1%**
**Población 16-64 años con prevalencia de TSM**

En la dimensión Sociedad, que contiene indicadores relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio, conviene destacar, que el año 2021, las 18 OTL atendieron a un total de 1.885 personas.Hay diversidad en el volumen de persones usuarias atendidas (PUA) por los diferentes dispositivos: oscila entre las 38 y las 211 PUA, hecho que demuestra la heterogeneidad territorial que hay en la Red, lo cual se corresponde con la diversidad de las economías locales de la demarcación. Así y todo, que un dispositivo atienda a más usuarios no significa que cubra mejor su público potencial.

Así, si en 2021 **las OTL atendieron de media al 1% de la población de entre 16-64 años con prevalencia** de trastornos de salud mental (en adelante, TSM)[3] , la OTL con menos personas usuarias (38) llegó al 2,02% del público potencial, y la que tenía más (211) consiguió el 1,37%.

Estos datos evidencian que **es necesario trabajar con indicadores que relativicen los datos y permitan comparar las OTL descontando el efecto de la magnitud del dispositivo.**

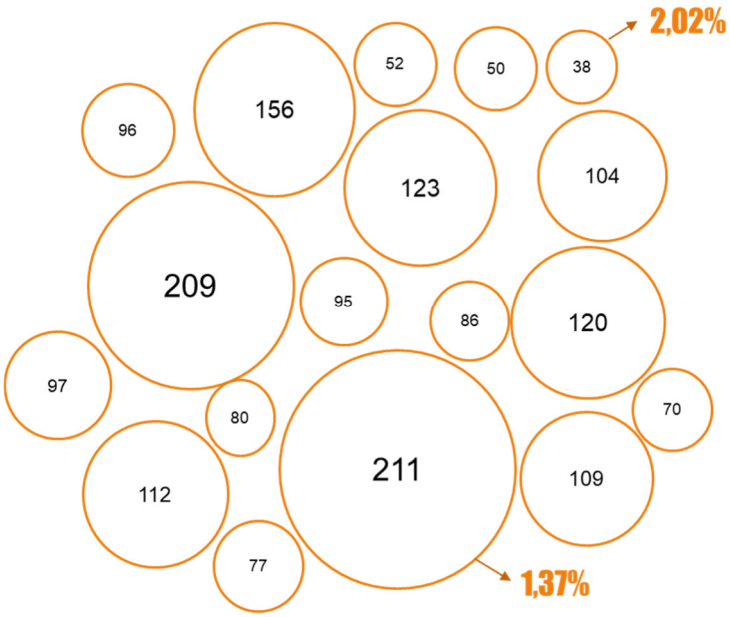



Figura 4. Número de personas usuarias atendidas (PUA) por las OTL

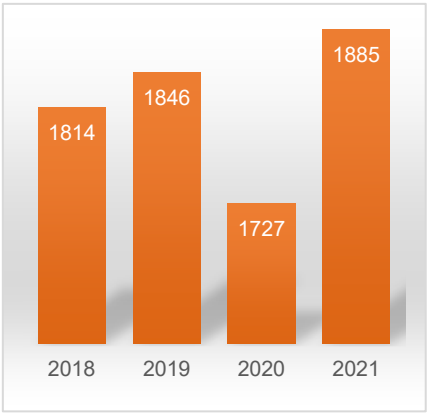



Gráfico 1. Evolución del número total de personas atendidas (2018-21)

La tendencia, a lo largo de las cuatro ediciones de los Círculos OTL, es al alza, en cuanto al número total de personas atendidas, con un paréntesis en el año 2020, año de pandemia en que las atenciones se vieron reducidas por la situación de alarma y confinamiento y por la falta de derivaciones de los centros de salud mental (cierre de los servicios y atención sólo de urgencias).

*3 Para el cálculo de la población potencialmente activa con prevalencia de TSM, se contabiliza el 7,7% del número de personas empadronadas en los municipios que forman parte del territorio de referencia de la OTL a 1 de enero del año en estudio con edad comprendida entre 16 y 64 años. El porcentaje de prevalencia de TSM se obtiene de la Encuesta de Salud de Cataluña (ESCA) de 2016; concretamente, del indicador "Tener riesgo de salud mental" para la población de 16 años o más.*

## 1 DE CADA 3 PERSONAS ATENDIDAS EN EL 2021 ERAN NUEVOS USUARIOS

**35,01%**
**Personas nuevas atendidas**

Un indicador del dinamismo de las OTL es el *% de personas nuevas atendidas*. En 2021, el 35,01% de las personas atendidas en los 18 dispositivos participantes eran nuevos usuarios, es decir que realizaron por primera vez una entrevista ocupacional o un traslado de expediente[4] durante el periodo analizado. **Esta cifra supera la registrada por los Servicios Locales de Ocupación** (en adelante, SLO)[5] , que se situó en el 29,3%. Este hecho podría explicarse, en parte, por la eficacia de los mecanismos de derivación a las OTL, principalmente por parte de los servicios sanitarios, de los servicios sociales y de los propios SLO.

El porcentaje de personas nuevas atendidas oscila entre el 17,2% y el 51,9%.

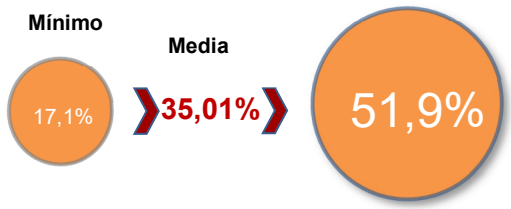


Figura 5. Mínimo y máximo del % de personas nuevas atendidas

## AUMENTA EL NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS Y EL NÚMERO DE ACTUACIONES GRACIAS AL TRABAJO DE PROSPECCIÓN DE LOS SLO PARA LAS OTL

**361**
**empresas atendidas**

**19,7**
**Empresas por cada 100 personas atendidas**

**El conjunto de las OTL participantes atendieron 361 empresas en el año 2021**. A partir de esta variable, se ha calculado el indicador *Número de empresas atendidas por cada 100 personas usuarias atendidas,* para poder comparar los valores entre OTL en base a una magnitud (las personas atendidas) que sea relevante desde el punto de vista de la tarea de orientación e intermediación. La media de este indicador es de 19,7 empresas atendidas por cada 100 personas usuarias atendidas, hecho que da una idea de la capacidad que tiene cada OTL para disponer de ofertas dirigidas a sus demandantes.

Nuevamente, hay bastante variabilidad entre dispositivos. La situación más habitual (10 de los 18 dispositivos) es que las OTL atiendan entre 6 y 40 empresas por cada 100 PUA.

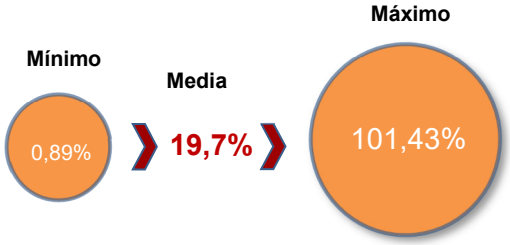


Figura 6. Mínimo y máximo del número de empresas atendidas por cada 100 PUA

*4 Se entiende como traslado de expediente cuando una persona atendida en un SLO/OTL solicita la baja del servicio de origen y el alta en un nuevo dispositivo OTL; toda la información de su expediente será volcada en el nuevo servicio OTL.*

*5 Al largo de este informe, las comparaciones con los SLO se harán con aquellos dispositivos que participan en el CCI del SLO, no con el conjunto de la red de SLO.*

De las 18 OTL, 11 reciben el trabajo de prospección desde el Servicio Local de Ocupación y desde una perspectiva generalista. En este contexto, la OTL contacta con la empresa y establece una relación directa con ella cuando se identifica algún puesto de trabajo susceptible de ser ocupado por una persona atendida desde la OTL y/o bien la empresa es sensible a incorporar personas con TSM.

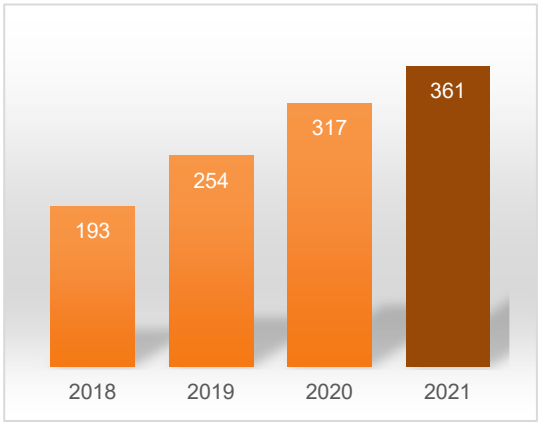



Gráfico 2. Evolución del número total de empresas atendidas (2018-21)

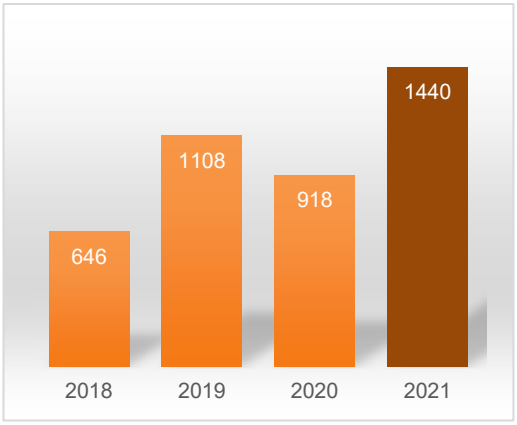



Gráfico 3. Evolución del número de actuaciones con empresas (2018-21)

El número de empresas atendidas y el número de actuaciones con empresas han aumentado en estos 4 años, a excepción del año de la pandemia, en que las actuaciones disminuyeron. El incremento del número de empresas y del número de actuaciones está estrechamente vinculado al trabajo que el SLO realiza en prospección para la OTL.

## LA TASA DE INSERCIÓN SE RECUPERA DESPUÉS DE LA PANDEMIA

**609** personas que han encontrado trabajo en el período

**32,3%** de las personas atendidas han encontrado trabajo

**1,4** Número de inserciones por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo

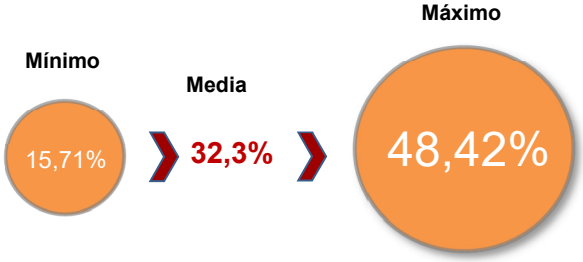



Figura 7. Mínimo y máximo de personas que han encontrado trabajo

En el año 2021, 609 personas encontraron trabajo en el conjunto de las 18 OTL de la red, hecho que representa el 32,3% de las personas atendidas, +9,7pp por encima de la tasa de inserción de los SLO. También en este caso hay una amplia variabilidad en el porcentaje de inserción entre dispositivos OTL, desde el 15,71% hasta el 48,42%. Por lo que se refiere al *Número de inserciones por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo,* este indicador es 1,4 para las OTL, exactamente igual que para los SLO; esto quiere decir que, de media, las personas que han encontrado trabajo de la Red OTL lo han hecho con más de un contrato, concretamente en la proporción 1,4.

Respecto a la tasa de inserción según perfiles, se mantiene la tendencia observada los años anteriores: la tasa de inserción de las mujeres es ligeramente superior a la tasa general, y la de las personas menores de 30 años y con estudios inferiores u obligatorios es más baja. No obstante, este año se observa una diferencia: la tasa de inserción de los *mayores de 50 años* está por debajo de la tasa general, a diferencia de los años anteriores, en que estaba por encima.

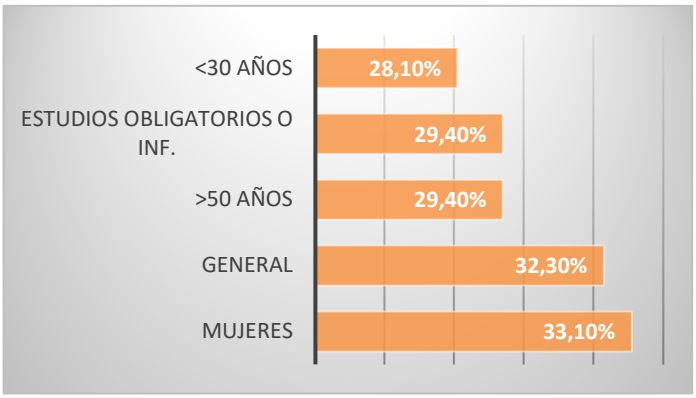



Gráfico 4. Tasa de inserción según perfiles

La tasa de inserción de este año recupera los porcentajes de los años anteriores a la pandemia, y se sitúa por encima del 30%.

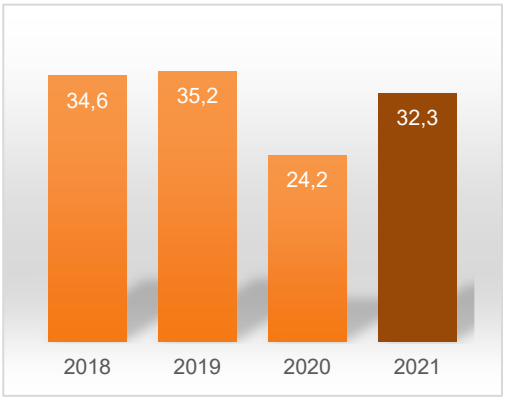



Gráfico 5. Evolución de la tasa de inserción (2018-21)

Para ayudar a interpretar los indicadores de inserción, se han empleado los coeficientes de correlación de Pearson[6] : estos nos permitirán explicar **hasta qué punto la tasa de inserción se asocia con otros indicadores del CRI.**

6 *Este índice mide el grado de asociación lineal entre dos indicadores; es decir, si cuando uno de ellos aumenta, el otro también varía en una proporción similar. Los valores pueden oscilar en un rango de 0 a ±1, donde 0 significa ausencia de relación y 1 indica una relación perfecta. Este vínculo puede ser positivo –cuando el primer indicador aumenta, el segundo también aumenta- o negativo –cuando el primer indicador aumenta, el segundo disminuye y a la inversa. Por ejemplo, que hubiera una correlación positiva entre el gasto por habitante y el porcentaje de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL significaría que cuando el gasto por habitante es alto, en la mayoría de los casos la proporción de personal que trabaja en exclusiva en los dispositivos también lo es. En cambio, una correlación negativa entre el % de horas de baja y las horas de formación por profesional mostraría que, de manera general, cuando hay más horas de baja, el tiempo destinado a formación tiende a disminuir. Este ejercicio no implica en ningún caso un juicio de valor sobre la idoneidad de unas situaciones en comparación con otras, ya que los factores que influencian en los resultados de las OTL son múltiples, complejos y no siempre están sujetos a la acción de estos dispositivos.*

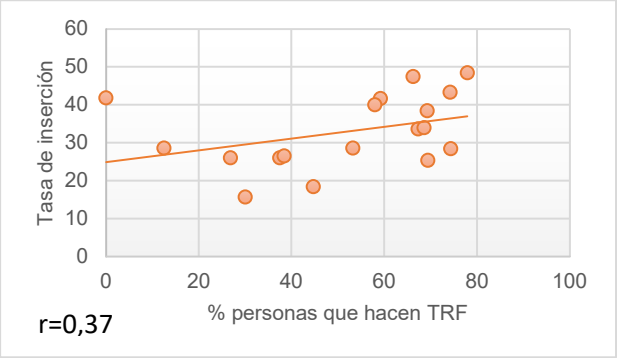



Gráfico 6. % de personas que hacen TRF vs. Tasa de inserción

Los gráficos 6 y 7, muestran visualmente esta asociación. Cada punto refleja la ubicación de una de las 18 OTL participantes en el CCI de acuerdo con el *% de personas que han hecho Técnicas de Búsqueda de Trabajo (TRF)* o *% de personas en el paro a 31/12* (eje horizontal) y la *tasa de inserción* (eje vertical).

En el caso de la primera relación, gráfico 6, el gráfico muestra que hay una asociación lineal moderada positiva entre el *% de personas que hacen TRF* y la *tasa de inserción* (r de +0,37 sobre 1) ya que los puntos no se distribuyen aleatoriamente a lo largo del gráfico, sino que se concentran formando una trayectoria ascendente. Es decir, **las OTL con mayor % de personas que hacen acciones TRF tienen tasas de inserción más altas**.

Si se procede a hacer la misma correlación con datos de 2020, también da una asociación lineal positiva con una r de 0,34.

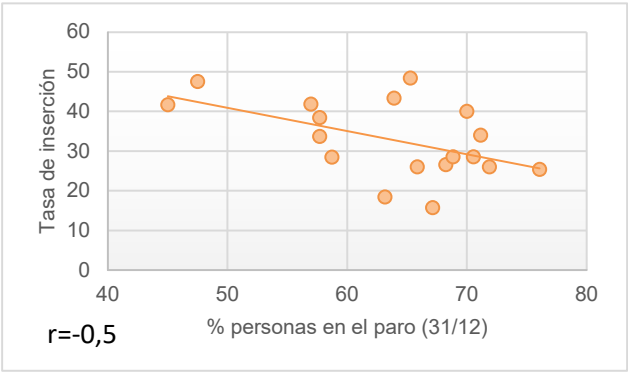



Gráfico 7. % de personas en el paro vs. Tasa de inserción

El gráfico 7 muestra una correlación negativa moderada entre el % de personas en el paro (31/12) y la tasa de inserción. **Las OTL con más personas en el paro presentan menores tasas de inserción**. En este caso, la misma correlación con datos de 2020, no tiene asociación lineal.

Adicionalmente, se ha querido analizar si hay algún tipo de asociación lineal entre la tasa de inserción y el hecho de tener más porcentaje de personas en la OTL con alguna tipología concreta de trastorno mental (gráficos 8 y 9). Pues bien, dos tipologías de trastorno mental presentan correlaciones moderadas: el trastorno esquizofrénico (r=-0,32) y el trastorno generalizado del desarrollo (r=-0,29) con correlaciones negativas. Es decir, **las OTL con más presencia de personas con trastorno esquizofrénico o trastorno generalizado del desarrollo, tienden a mostrar tasas de inserción más bajas.** Con datos de 2020, la correlación que también se da es entre la tasa de inserción y el % de personas con esquizofrenia (r=-0,48). Por otro lado, no se observan correlaciones significativas entre la tasa de inserción y el resto de las tipologías de trastornos mentales analizados en el CRI de la Red OTL (datos 2021).

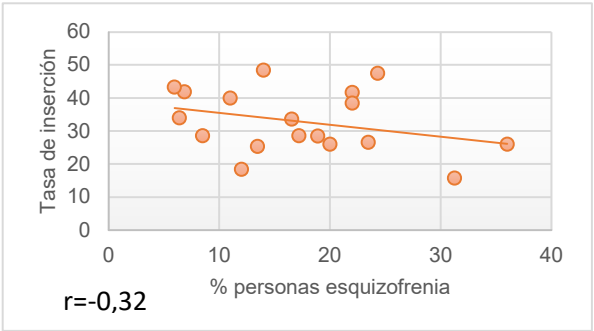



Gráfico 8. % de personas con esquizofrenia vs. Tasa de inserción

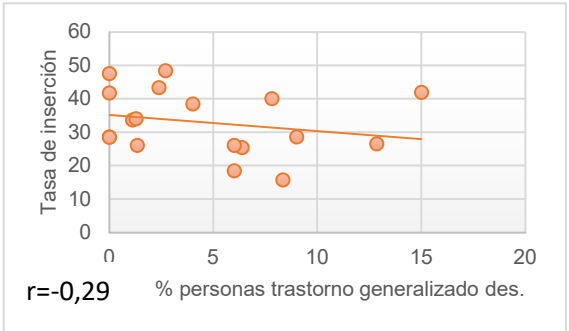



Gráfico 9. % de personas con trastorno generalizado del desarrollo vs. Tasa de inserción

## 2 DE CADA 3 INSERCIONES SE PRODUCEN EN EL MERCADO NO PROTEGIDO Y LA MITAD EN OCUPACIONES ELEMENTALES

**74,4%**
Tasa de inserción
Mercado no protegido

Siendo el modelo de trabajo y la metodología de intervención común a toda la red, es lógico observar una priorización de la inserción en la empresa ordinaria, así como la mejora de la ocupación[7] , más allá de las personas que encuentran trabajo es interesante analizar cómo son estas inserciones. Para hacerlo, se dispone de dos indicadores: el *% de inserciones en el mercado no protegido y el % de inserciones en ocupaciones elementales*. Los datos no se calculan respecto al número de personas que han encontrado trabajo, sino sobre el número de inserciones (contratos) porque es posible que una persona haya tenido diversas ocupaciones en un año y no todas de la misma tipología. Así pues, la tasa de inserción en la empresa ordinaria para el 2021 es del 74,4%, ligeramente por encima de la tasa de los años anteriores, que se situaba entorno del 65-70%, hecho que es coherente con uno de los principios de la Red OTL, según el cual se ha de favorecer que las personas con un TSM se inserten prioritariamente en empresas del mercado ordinario.

**49,5%**
Tasa de inserción
Ocupaciones elementales

Por otro lado, el 49,5% de las inserciones se produjeron en ocupaciones elementales, muy en la línea con los porcentajes de los años anteriores.

7 *Protocolo general para la adhesión a la Red de Oficinas Técnicas Laborales (Red OTL): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?-bop2016&07/022016012272.pdf&1*

## 4. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS

**CERCA DEL 90% DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS REALIZARON ACTUACIONES INDIVIDUALES Y UN 18% GRUPALES. CADA OTL REALIZÓ 4 ACCIONES CON LAS EMPRESAS DE MEDIA.**

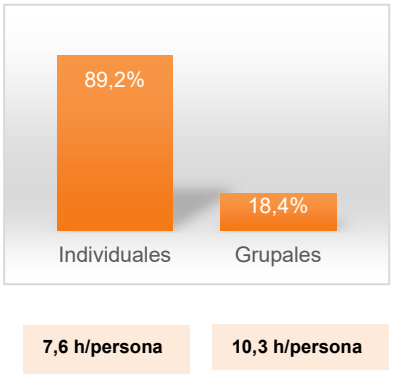



Gráfico 10. % PUA que han hecho actuaciones individuales y grupales y tiempo dedicado

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la dimensión Personas usuarias, donde se han situado indicadores relacionados con el uso del servicio, las acciones, los resultados inmediatos y el perfil de las personas usuarias.

Por lo que se refiere a las actuaciones con las personas, conviene destacar que en 2021 **un 89,2% de les PUA realizaron alguna actuación individual**[8] **, frente al 18,4% que participó en alguna actuación grupal**[9] . Estas cifras suman más del 100% porque una persona puede estar contabilizada en los dos indicadores si ha hecho tanto acciones individuales como grupales. Si se analiza en función del tiempo dedicado a las acciones, obtenemos **que las personas usuarias reciben, de media, 7,6 horas de actuaciones individuales**. El tiempo dedicado a las **actuaciones grupales** es de **10,3 horas por persona**, pero en este caso se calcula **sobre el número de personas que realizan actuaciones grupales**, no sobre el total de PUA.

Profundizando en el tipo de actuaciones según la fase[10] en que se encuentran los demandantes, si nos fijamos en la de **Preparación**, el 70,3% de las PUA ha realizado orientación (esta fue la acción más frecuente en el 2021) y el 7,9% ha participado en formación. Hay que recordar que aquí no se tienen en cuenta las personas usuarias que hacen acciones de formación organizadas por los SLO y/u otros servicios a los cuales han sido derivadas para mejorar su empleo.

*8 Se tienen en cuenta las actuaciones siguientes: entrevista ocupacional, asesoramiento individual (orientación, TRF), tutoría de seguimiento individual (acciones de formación, postinserción, prácticas en empresas, derivación de otros programas y trabajo con apoyo).*

*9 Se tienen en cuenta las actuaciones grupales siguientes: orientación, TRF, mixtas, sesión informativa acogida demandantes, tutoría de seguimiento grupal, sobre formación, formación base, monográficos, inicio acción formativa, final acción formativa, actualización de la base de datos y otros tipos de sesiones para demandantes.*

*10 El modelo de atención de personas con enfermedad mental de los dispositivos OTL prevee unas fases diferenciadas de acompañamiento, todas ellas enfocadas a la consecución y el mantenimiento del puesto de trabajo por parte de la persona usuaria, que son: la fase de acogida, la fase de preparación, la fase de inserción laboral y la fase postinserción. La **fase de acogida** es la primera atención que recibe la persona usuaria que accede al dispositivo. Tiene por finalidad dar a conocer las características y prestaciones del servicio ofrecido, determinar la demanda y expectativas laborales y valorar la predisposición ante las condiciones, compromisos y metodología propuestos. La **fase de preparación** está orientada a desarrollar el plan de trabajo, su finalidad es que las personas usuarias despliegen el itinerario de inserción laboral establecido en la fase anterior. La **fase de inserción laboral** es la culminación de las dos fases anteriores (de acogida y de preparación) y tiene por finalidad la incorporación de la persona usuaria a un puesto de trabajo. La **fase postinserción** es el seguimiento y el apoyo posterior a la inserción, es decir, acciones dirigidas a consolidar el mantenimiento del puesto de trabajo.*




Figura 8. % PUA que han hecho diferentes tipos de actuaciones

En la fase de **Inserción**, el 52% ha realizado alguna actuación de técnicas de búsqueda de empleo (TRF). También en esta fase, tan solo el 0,3% de media ha hecho prácticas y sólo en 4 OTL sus usuarios/as han hecho prácticas en empresas.

En la fase de **Postinserción**, el 28,6% ha realizado alguna actuación postinserción. Por último, el 3,3% de los usuarios ha realizado trabajo con apoyo.

En cuanto a la evolución de los indicadores del porcentaje de personas atendidas que realizan ciertas actuaciones (período 2018-2021) se observa (figura 9) que cada vez hay mayores porcentajes de personas que hacen actuaciones de: TRF, trabajo con apoyo y postinserción: y menos porcentaje de personas que hacen: formación y prácticas en empresas.




Figura 9. Evolución del % PUA que han hecho diferentes tipos de actuaciones

La evidencia cuantitativa a través de los indicadores concuerda con lo que los equipos técnicos de las OTL han manifestado en los grupos de trabajo y seguimiento individualizado a lo largo del 2021. Los equipos OTL han transmitido que hay una poca predisposición de las personas atendidas a formarse (necesidades de empleo inmediato) y a hacer prácticas. Los equipos técnicos también han puesto de relieve que cada vez hay más personas que demandan atención individualizada y no tanto grupal. Esto encaja con lo que se observa después de la pandemia, en que la persona, además de los servicios habituales (orientación, técnicas de búsqueda de empleo...) ha recibido toda una serie de actuaciones que hacen que cada vez la atención sea más individualizada y personalizada. Si analizamos el % de personas que hacen acciones grupales, sí que el porcentaje del 2021 (18%) es menor del que había en el 2018 (21%) pero en el 2019 se incrementó (23%) y en el 2020, año COVID-19, disminuyó (16%). Veremos si en los próximos años, el % de personas que hacen acciones grupales recupera las cifras de antes del COVID-19 o se mantiene en cifras más bajas.

A continuación, se señalan algunas de las actuaciones que han recibido las personas de forma más individualizada y personalizada:

- Apoyo para realizar trámites en línea cuando la persona no tenía ni los recursos ni las competencias.
- Mayor seguimiento, que se ha materializado en más tiempo de atención.
- Herramientas para mantenerse activo: orientaciones y herramientas específicas en línea.
- Técnicas de contención cuando la situación lo ha requerido.
- Mayor apoyo ante unos servicios sanitarios y sociales colapsados.
- Ayuda para irse adaptando a las realidades cambiantes y mediación con la empresa.
- Nuevas oportunidades de trabajo con la empresa: ya que las OTL han fidelizado más a las empresas usuarias.



**4** **Acciones por empresa atendida**

En cuanto a las acciones con las empresas, en el año 2021 se realizó una media de **4 acciones por empresa atendida**[11] , con una oscilación entre el 0 y el 12,8. Conviene remarcar que el 0,0 es un valor posible para este indicador, ya que se consideran atendidas las empresas que sólo han puesto ofertas de trabajo, pero poner una oferta de trabajo no se contabiliza como acción a efectos del cálculo del indicador que estamos analizando. Además, según la organización de la entidad local, hay casos en que la prospección la asume el equipo vinculado al SLO y, por lo tanto, no se contabilizan como acciones de la OTL.

## LAS OTL DESTINAN MÁS TIEMPO A COORDINARSE CON LOS SERVICIOS DE REFERENCIA A LO LARGO DE ESTOS 4 AÑOS DE CÍRCULOS OTL (18-21)

El Protocolo general para la adhesión a la Red OTL establece, como uno de los aspectos metodológicos comunes, "la coordinación con el entorno de la persona usuaria, especialmente con los servicios sanitarios". Para medir este aspecto, se han diseñado dos indicadores: el *Número de minutos de coordinación* con los servicios de referencia por persona atendida y el N*úmero de minutos de coordinación con el entorno-familia* por persona atendida.

*11 Se tienen en cuenta las acciones siguientes: prospección telefónica, solicitud primera visita, asesoramiento (análisis/adecuación del lugar de trabajo, apoyo para la implantación de medidas de RSE, gestión de la formación/capacitación, proyectos/programas de colaboración y otros), visita de seguimiento (postinserción, prácticas en empresas, fidelización, formación, proyectos/programas de colaboración), información/visita (solicitud de información) y otras acciones a empresas.*

Como se puede observar a continuación, las OTL realizan, de media, **22,7 minutos de coordinación con los servicios de referencia por persona** atendida y año, y hay 2 OTL que hacen menos de 5 minutos. Hay que añadir que una OTL no hace ninguna acción de coordinación con los servicios de referencia. **El tiempo de coordinación con el entorno-familia por PUA es más bajo, de 6,9 minutos**, con tan sólo 4 OTL por encima de los 10 minutos.

**22,7** **Minutos de coordinación con servicios de referencia por PUA**

**6,9** **Minutos de coordinación con entorno-familia por PUA**

Gráfico 11. Distribución de las OTL según los minutos de coordinación con los servicios de referencia por PUA

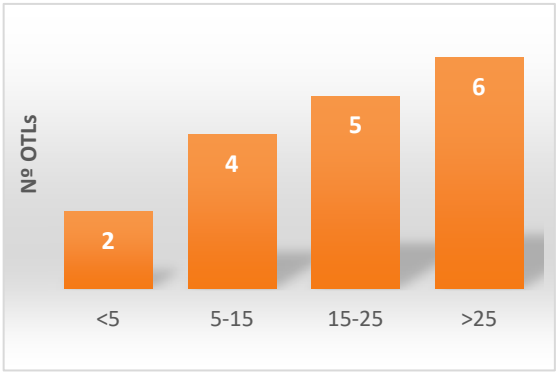
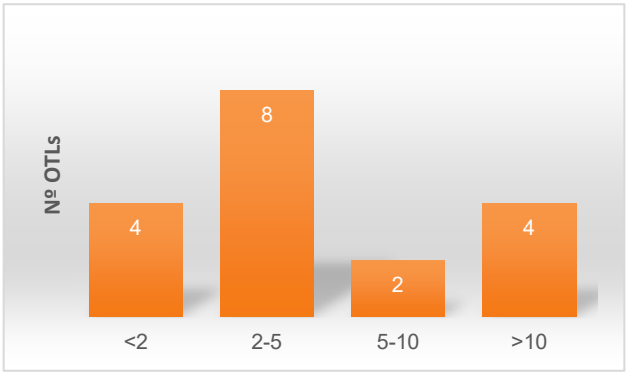



Gráfico 12. Distribución de las OTL según los minutos de coordinación con el entorno-familia por PUA




A lo largo de los cuatro años de los círculos OTL ha habido una tendencia a incrementar el tiempo dedicado a las coordinaciones con los servicios de referencia y a reducir el tiempo dedicado a las coordinaciones con el entorno familia.



Del 16,1 → 22,7

Figura 10. Evolución del Número de minutos de coordinación con los servicios de referencia por persona atendida (2018-2021)



Del 9,7 → 6,9

Figura 11. Evolución del Número de minutos de coordinación con el entorno-familia por persona atendida (2018-2021)

**EL USUARIO TIPO ES UN HOMBRE DE 30 A 49 AÑOS, EN EL PARO, CON ESTUDIOS BAJOS, CON 2 AÑOS O MENOS EN LA OTL Y CON CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD**

El perfil de persona usuaria de la OTL se mantiene respecto a los años anteriores: **hombre de 30 a 49 años que se encuentra en el paro, tiene estudios obligatorios o inferiores, que cuenta certificado de discapacidad y hace menos de 2 años que está inscrito en la OTL.**

La mayoría de las variables sociodemográficas presentan divergencias considerables entre las diferentes OTL, hecho que hace que la horquilla en que se mueven los diferentes indicadores sea bastante grande con respecto a la media. Así, por ejemplo, en el indicador *% mujeres atendidas*, la media es 45,5% y la desviación típica[12] es de 5,9 con unos valores entre el 39,8% y el 66%. Otro indicador con una horquilla considerable es *% de personas en el paro*. Con una media de 64,8% y una desviación típica de 8,1, la mayoría de OTL se sitúan entre un 45%-76%. Pero las mayores divergencias, como ha pasado en los años anteriores, se encuentran en los siguientes dos indicadores: *% personas con certificado de discapacidad* y *% personas con más de 2 años inscritas en la OTL*. En el primero, la media del indicador es 54,3% y la desviación típica es de 13,6. La horquilla del indicador sería entre un 18,8%-72,1%. En el segundo, la media del indicador es 39,2% y la desviación típica es del 14,8%. La horquilla del indicador sería entre un 3%-60,5%.

De media, el 24,4% de las PUA tienen **menos de 30 años** y el 21,3% tienen **50 años o más**; dos colectivos con especiales dificultades para insertarse en el mercado de trabajo. Ambos porcentajes son **más bajos que en los SLO** (28,3% i 26,2%, respectivamente); en cambio, la franja de 30 a 50 años tiene más peso en las OTL (54,3% frente al 45,5%).

**En las OTL hay un porcentaje más alto de personas con estudios obligatorios o inferiores que en los SLO** (57,1% frente al 42%) y el **porcentaje de personas que están en el paro está también por encima de los SLO** (64,8% frente al 59,4%). Por contra, en las OTL hay un **peso ligeramente inferior de los usuarios que están inscritos en el dispositivo desde hace más de 2 años** que en los SLO (39,2% frente al 52,1%).

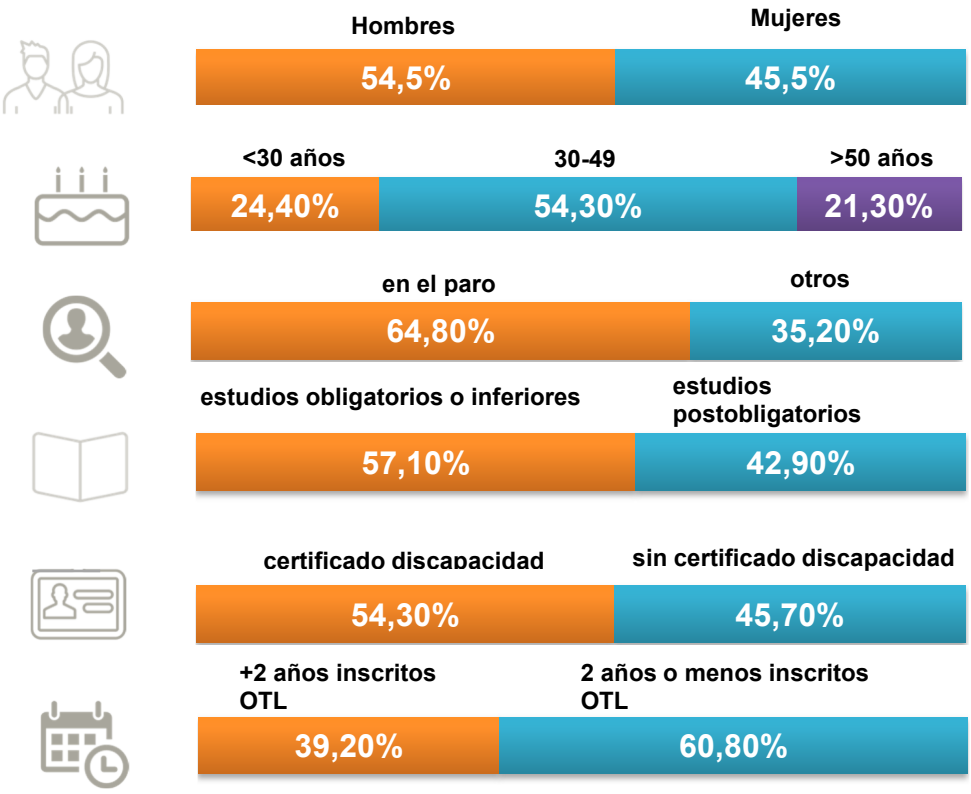



Gráfico 13. Perfil de las personas usuarias atendidas en las OTL

*12 La desviación típica es una medida de dispersión útil para cuantificar cómo están los datos de una muestra agrupados entorno a la media.*

Si nos fijamos en la evolución del *% de personas atendidas menores de 30 años y mayores de 50*, en los 4 años anteriores (gráfico 14), se observa un incremento de personas atendidas en ambas franjas de edad. Las OTL con más presencia de estos colectivos podrían presentar tasas de inserción más bajas porque estas franjas de edad acostumbran a presentar más dificultades de inserción.

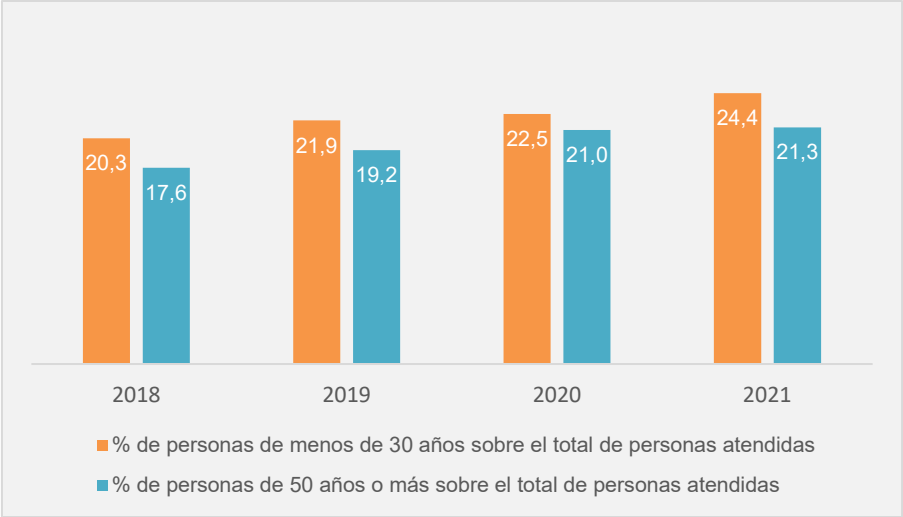



Gráfico 14. Evolución de las personas atendidas menores de 30 y mayores de 50 años en la OTL

El perfil de las personas atendidas es variado en cuanto al trastorno principal. Los perfiles más habituales son el trastorno esquizofrénico, la depresión y/o ansiedad, el trastorno del estado de ánimo episódico, y el trastorno de personalidad, todos ellos entre el 15% y el 17%. A distancia, las personas con drogodependencia, síndrome de dependencia del alcohol[13] y trastorno generalizado del desarrollo representan conjuntamente, el 11% del total de usuarios.

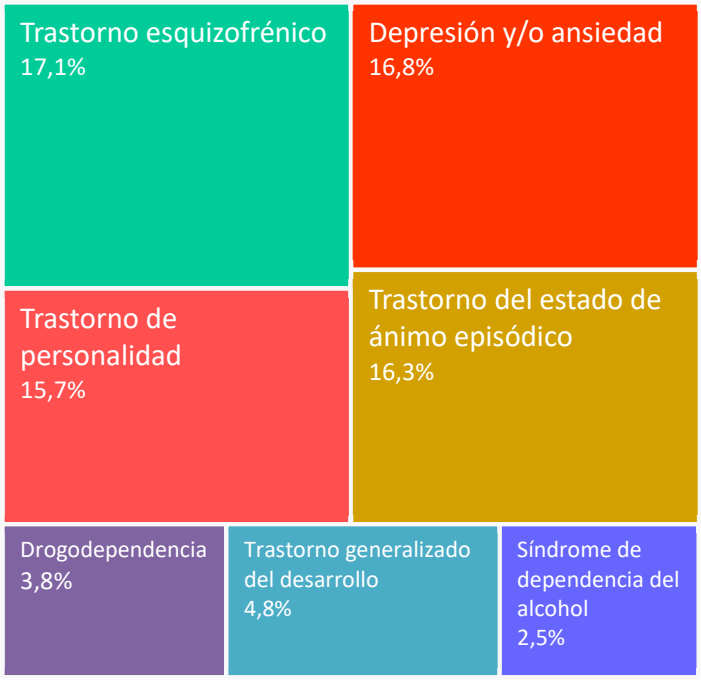



Gráfico 15. % de PUA según el trastorno de salud mental principal

*13 Hay que tener en cuenta que la drogodependencia y el síndrome de dependencia del alcohol son trastornos más propios de patologías duales, y en estos indicadores sólo se contabiliza el trastorno principal.*

A continuación, se muestra un gráfico con la evolución de los porcentajes de personas atendidas según las 7 tipologías de trastorno mental recogidas en el CRI de las OTL.

Lo primero que se observa es que los cuatro trastornos más predominantes, en las cuatro ediciones del círculo OTL, se comportan de manera muy similar: cuando uno crece, los otros también lo hacen y al revés.

En el año 2021 el porcentaje de personas con depresión y/o ansiedad pasaron de ser el cuarto trastorno con mayor frecuencia al segundo.

Este año, observamos que:

- Los cuatro trastornos con mayor frecuencia reducen los porcentajes respecto al año anterior.
- El indicador *% personas con depresión y/o ansiedad* se iguala mucho a *% personas con trastorno esquizofrénico.*
- Aumentan los indicadores: *% de personas con trastorno generalizado del desarrollo y el % de personas con drogodependencia.*

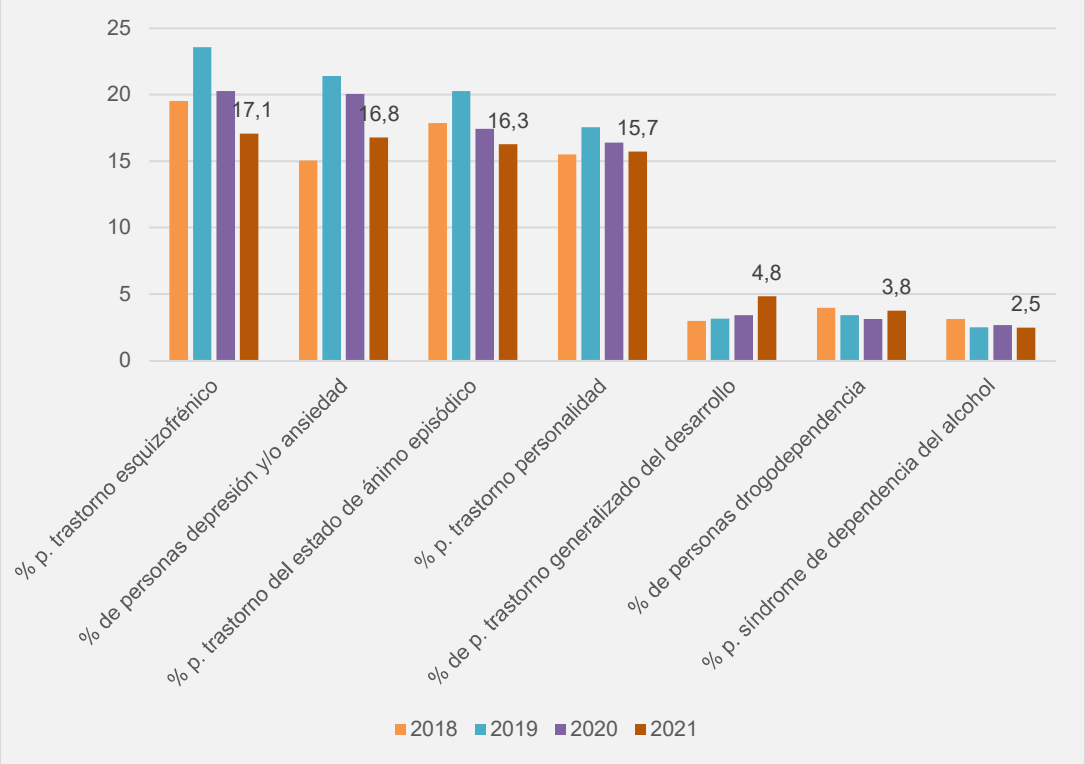



Gráfico 16. Evolución del porcentaje de personas atendidas por tipos TSM (2018-21)

## 5. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

**CRECEN LAS HORAS SEMANALES DEDICADAS A LA OTL POR PROFESIONAL Y EL % DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EXCLUSIVA EN LA OTL**

En la dimensión Organización y recursos humanos, se exponen los resultados de los indicadores relacionados con la dotación de personal, la organización del tiempo de trabajo y gestión de las personas.

La disponibilidad de los recursos humanos adecuados, con la estabilidad y la dedicación suficientes, es crucial para ofrecer un servicio de calidad en las OTL. Para medir este aspecto contamos con tres indicadores: el *Porcentaje de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL*, el *Porcentaje de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años* y el *Número de horas semanales dedicadas a la OTL por profesional*. En todos ellos, se contabilizan sólo aquellos profesionales que hacen tareas de atención a las personas y/o empresas usuarias, y se considera el número de profesionales en proporción a su jornada laboral y/o duración del contrato. Por ejemplo, el contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En el caso de que haya 2 contratos de media jornada, se considera como 1 profesional.

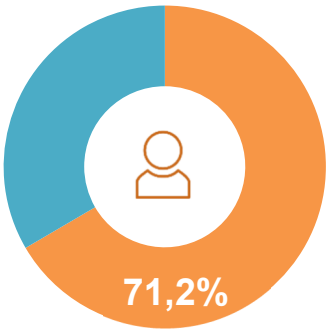



Gráfico 17. % de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL

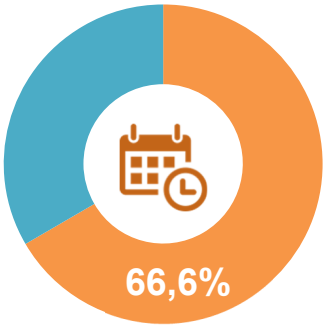



Gráfico 18. % de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años

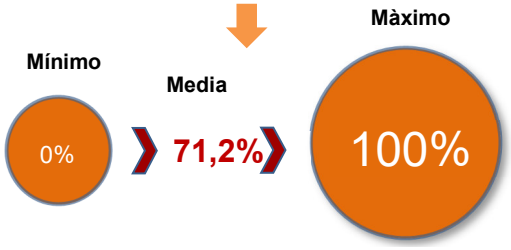



Figura 12. Mínimo y máximo del % de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL

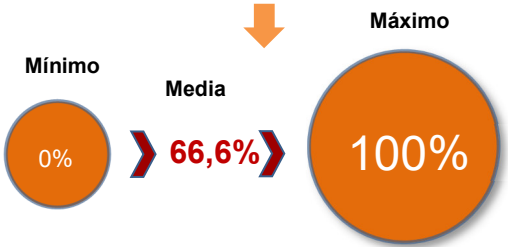



Figura 13. Mínimo y máximo del % de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años

En el año 2021, el **71,2% de los profesionales trabajaban en exclusiva en la OTL** (entendemos que trabajaban "en exclusiva" las personas que dedicaban en la OTL más del 75% de la jornada laboral). Las cifras oscilan entre el 0,0% y el 100,0%, a causa del bajo número de personal en algunas OTL, que hace que variaciones de 1 o 2 personas se traduzcan en diferencias porcentuales muy pronunciadas. **Más baja es la proporción de profesionales que trabajan en el dispositivo desde hace más de 2 años**, que es del 66,6% y también presenta variaciones notables entre OTL.

Si comparamos estos dos indicadores con los resultados de los años anteriores, se observa que la tendencia es un incremento del *% de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL* y una reducción del *% de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años*. Hay más dedicación en exclusiva, cosa que hace incrementar los recursos, pero se cuenta con menos personal con larga trayectoria en la OTL, ya que en los últimos años ha habido varios cambios de personal.

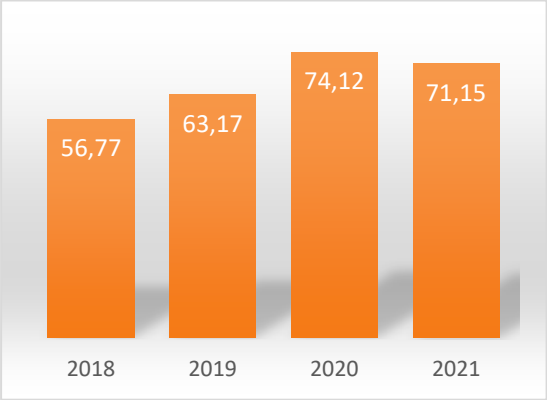



Gráfico 19. Evolución del % de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL

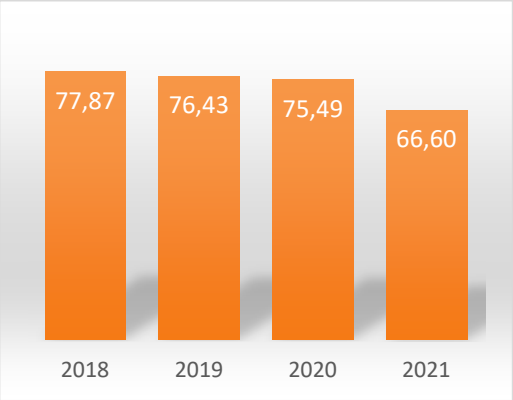



Gráfico 20. Evolución del % de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años de manera continua

**32,3**

Horas semanales de media

Si se tienen en cuenta todos los profesionales con tareas de atención que dedican alguna parte de la jornada a la OTL (con independencia de que trabajen en exclusiva o no), se obtiene que **cada persona dedica una media de 32,3 horas semanales** a estos dispositivos. Esta cifra puede ser inferior a las 35 o 37,5 horas de una jornada completa, bien porque se dispone de un contrato a tiempo parcial y/o porque las personas se dedican a otros proyectos además de la OTL. Es relevante porque informa de la capacidad que tiene un dispositivo para asumir más o menos volumen de atención a las personas y empresas, ya sea en número de usuarios, como en volumen y duración de las acciones.

En cuanto a la dispersión (mínima 29,7 y máxima 42,7), las OTL presentan una concentración elevada en torno a 30-35 horas (15 OTL se sitúan en este tramo). Sólo dos OTL se sitúan fuera del tramo: 1 OTL hace más de 35 horas y 2 OTL hacen menos de 30 horas.

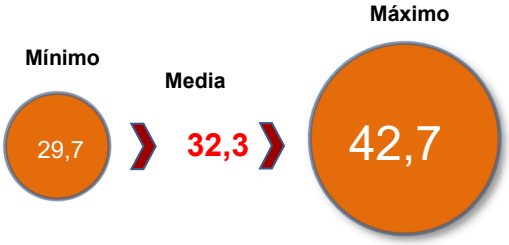



Figura 14. Mínimo y máximo de las horas semanales dedicadas a la OTL por profesional

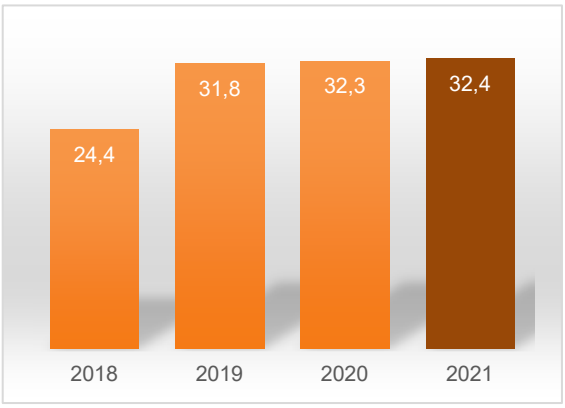



Gráfico 21. Evolución del número de horas semanales dedicadas a la OTL por profesional

Si miramos este indicador en los cuatro años anteriores, se observa una evolución al alza. Por lo tanto, **se constata que hay un crecimiento de los recursos humanos de la OTL ya que aumentan tanto *el % de dedicación en exclusiva a la OTL como las horas semanales dedicadas por profesional a la OTL.***

**CADA PROFESIONAL ATIENDE UNA MEDIA DE 86 PERSONAS AL AÑO Y REALIZA 702 ACTUACIONES**



**86,08**

Personas usuarias atendidas por profesional

Dos indicadores muestran la carga de trabajo de los profesionales. El primero es el *Número de personas atendidas por profesional*, que pone en relación el total de personas (únicas) atendidas por la OTL a lo largo del año con el total de técnicos/cas que hacen tareas de atención. Durante el 2021, cada profesional atendió a 86,08 personas usuarias, de media. En la figura 15 se representan los valores que adopta este indicador en las 18 OTL, que oscilan entre las 26 y las 344 personas atendidas por profesional. A través de los coeficientes de correlación (gráfico 22), se constata que, **a más profesionales con perfil técnico de atención a las personas y empresas, más volumen de personas usuarias atendidas** (r=0,6). Esto quiere decir que las OTL con más volumen de personal técnico atienden más personas.

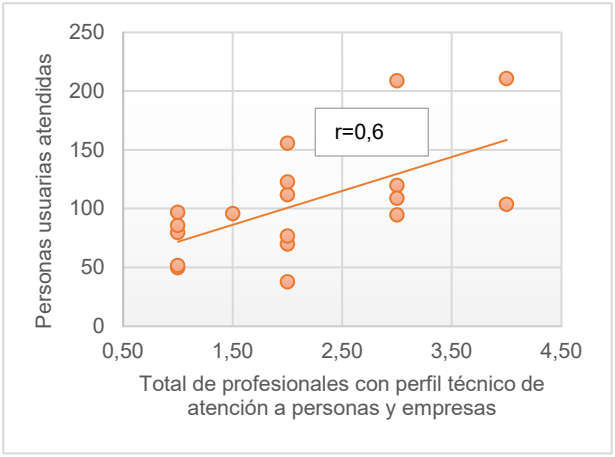



Gráfico 22. Personas atendidas por profesional vs. Total de profesionales perfil técnico

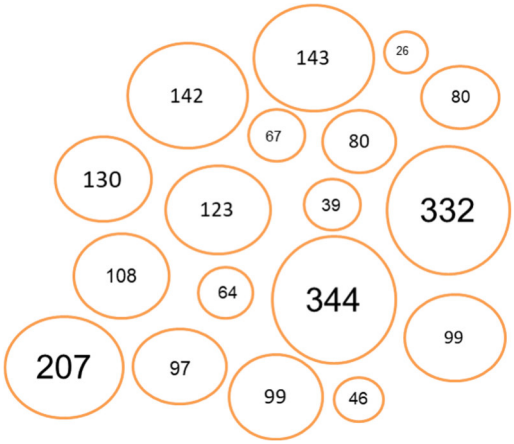



Figura 15. Número de personas usuarias atendidas por profesional en las diferentes OTL

**702**
Actuaciones con personas y empresas por profesional

En segundo lugar, si se toman como referencia las actividades con los usuarios, cada profesional de las OTL realizó una media de 702 acciones con personas y empresas. En coherencia con lo observado en el indicador anterior, los datos son bastante dispersos entre OTL, desde las 225 hasta las 1.792 acciones por profesional. La distribución es bastante heterogénea, aunque la mayoría de las OTL (9) presentan más de 700 actuaciones por profesional (gráfico 23).

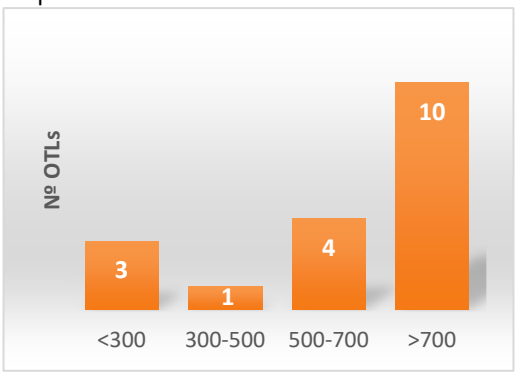



Gráfico 23. Distribución de las OTL según el número de acciones con personas y empresas por profesional

**LAS OTL DESTINAN EL 10,8% DE LAS HORAS A LA PROSPECCIÓN DE EMPRESAS, HECHO QUE SE COMPENSA PORQUE EN LA MAYORIA DE LOS CASOS, EL SLO HACE PROSPECCIÓN DE EMPRESAS PARA LA OTL**

Las OTL dedican un 10,8% del tiempo a hacer prospección de empresas, de media. El porcentaje es inferior al 10% en la mayoría de los dispositivos (12 OTL), y en algunos casos es del 0,0% (6 OTL). Estos valores se compensan porque el 61,10% de los dispositivos manifiestan que desde el SLO se hace prospección específica para la OTL[14] .

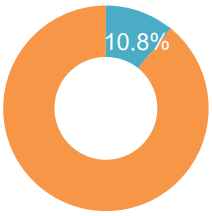



Gráfico 24. % de horas de los profesionales de la OTL dedicadas a la prospección de empresas

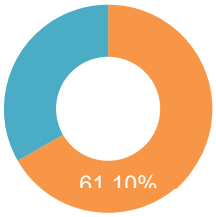



Gráfico 25. % de OTL en las cuales el SLO hace prospección de empresas para la OTL

*14 A nivel de cada OTL, este indicador és dicotómico. En el cuestionario de recogida de datos se pedia "Indiquen 1 si el SLO hace tareas de prospección específicas para la OTL y 0, si no hace."*

## 8 DE CADA 10 PROFESIONALES SON MUJERES. LOS PROFESIONALES PRESENTAN POCAS HORAS DE BAJA Y UN NÚMERO ELEVADO DE HORAS DE FORMACIÓN EN RELACIÓN CON LOS OTROS CÍRCULOS

Siguiendo en el ámbito de los recursos humanos, se evidencia que **las OTL son un servicio altamente feminizado**, ya que el 88,1% de las personas que trabajan allí son mujeres[15] . El porcentaje de mujeres sobre el total de mandos, el 70,6%, es ligeramente inferior al peso que éstas tienen sobre el total de la plantilla, hecho que evidencia que hay un cierto desequilibrio de género en este aspecto.




Gráfico 26. % de mujeres sobre los profesionales y sobre los mandos



**3,6%** % de horas de baja sobre el total de horas de convenio

Conviene destacar el bajo porcentaje de horas de baja e indisposición del personal de las OTL, que el 2021 fue del 2,2%, uno de los más bajos de todos los servicios evaluados en los Círculos de comparación; en línea con Seguridad alimentaria (3,5%) y por encima de: Servicios de Igualdad (2,9%), OMIC (2,8%), Escuelas de música (2,8%) y Ferias locales (0,2%)[16].

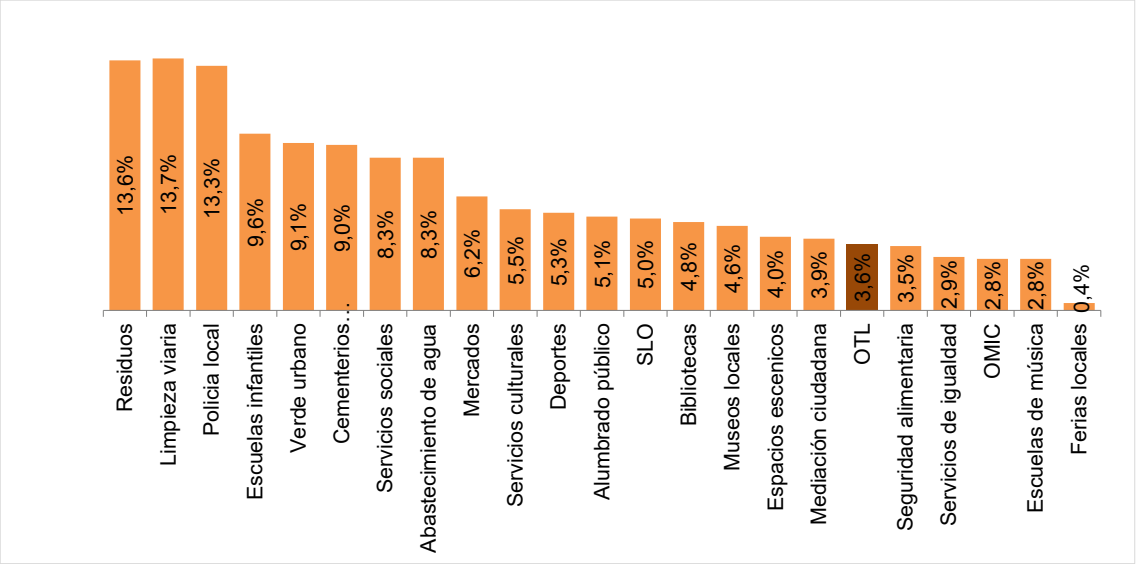



Gráfico 27. Horas de baja sobre el total de horas de convenio en los diferentes Círculos. 2021

*15 Se cuenta tanto el personal con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias como el personal administrativo, de apoyo, etc.*

*16 Los datos corresponden a 2021 de los siguientes Círculos: Policia Local, Espacios escénicos, Escuelas infantiles, Escuelas de Música, Servicios locales de ocupación, OMIC, Seguridad alimentaria, Mediación Ciudadana y OTL. Los datos corresponden a 2020 de los siguientes Círculos: Limpieza viária, Residuos, Deportes, Mercados, Ferias locales, Alumbrado Público, Verde Urbano, Servicios Culturales, Museos locales, Cementerios municipales y Abastecimiento local de agua. En el caso de Bibliotecas y Servicios sociales son datos provisionales del 2021.*

**54,7** Horas anuales de formación por profesional

Finalmente, en el 2021 las OTL realizaron una media de 54,7 horas de formación por profesional, entendiendo por formación los cursos, las jornadas, los talleres y seminarios, propuestos y/o autorizados por la entidad local, que estén justificados documentalmente y de especialidades relacionadas con tareas de la OTL[17] . La cifra es la más elevada en relación con los otros círculos, como en los años anteriores; no obstante, hay tener en cuenta el hecho de que muchos profesionales de la OTL no se dedican a jornada completa, hecho que puede generar un sobre cálculo de las horas de formación en comparación con las horas de formación de los profesionales de los otros Círculos.

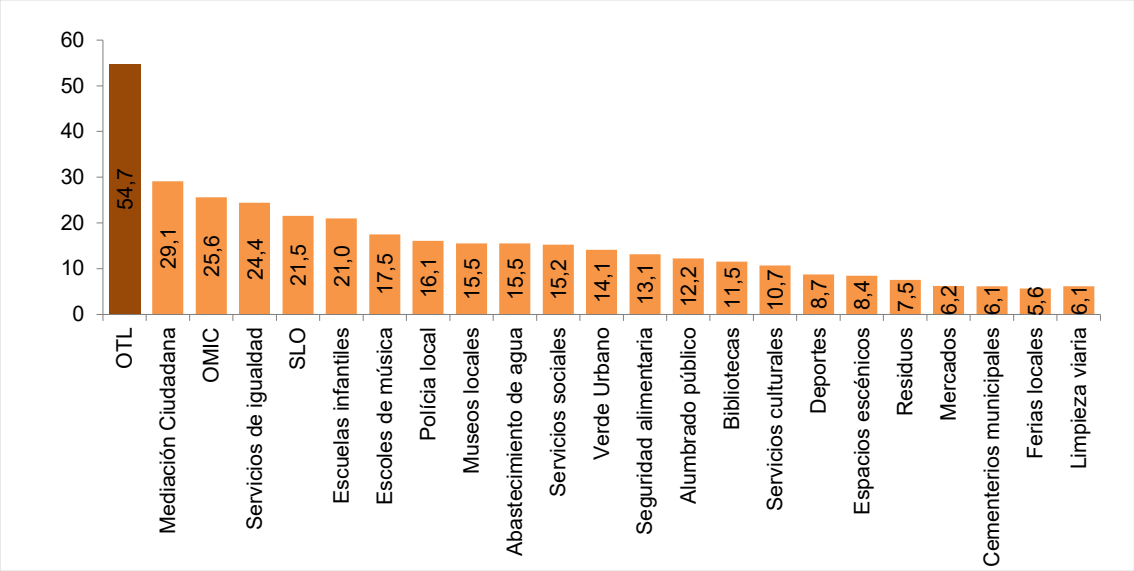



Gráfico 28. Horas de formación por profesional en los diferentes Círculos. 2021

## 6. RESULTADOS PRINCIPALES DE LA DIMENSIÓN ECONOMÍA

**LAS OTL TIENEN UN GASTO DE 0,25€ POR HABITANTE. 2 DE CADA 3 EUROS PROVIENEN DE LAS APORTACIONES DE OTRAS INSTITUCIONES**

**1.038.777,96€** De gasto corriente de las 18 OTL

0,25€ Por hab.

Los indicadores de esta dimensión versan sobre los recursos económicos empleados por prestar el servicio, las fuentes de financiación y los costes unitarios.

*17 Se cuenta tanto el personal con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias como el personal administrativo, de apoyo, etc.*

**Las 18 OTL participantes tienen, en conjunto, un gasto que supera el millón de euros, hecho que se traduce en 0,25€ por habitante.** En la figura 16 se pueden apreciar las diferencias en el volumen de gasto entre OTL, desde los 9.520,86€ hasta los 109.828,01€. Una vez más, los números absolutos dan una primera impresión, pero no son suficientes para tener una imagen completa de los recursos empleados por cada dispositivo. Es cuando se relativiza el gasto según la población (una medida indirecta de la dimensión del público potencial) que se evidencia cuáles OTL están destinando proporcionalmente más recursos económicos para prestar el servicio. El ejemplo que se muestra en la figura 16 es ilustrativo: las OTL que dedican más gasto en euros no tienen necesariamente un gasto por habitante más elevado. Por ejemplo, las OTL con mayor gasto (109.828,01€ y 86.484,88€) tienen un gasto por habitante de 0,36€ y 0,56€ respectivamente. Las OTL con menor gasto (9.520,86€ y 31.470,04€) tienen un gasto por habitante de 0,07€ y 0,35€ respectivamente. Por otro lado, y como ejemplo, la OTL que presenta mayor gasto por habitante (0,92€) tiene un importe de gasto corriente de 36.636,32€ (la cuarta OTL con menor gasto corriente). En el conjunto de las OTL, el gasto oscila entre 0,07€ y 0,92€ por habitante.

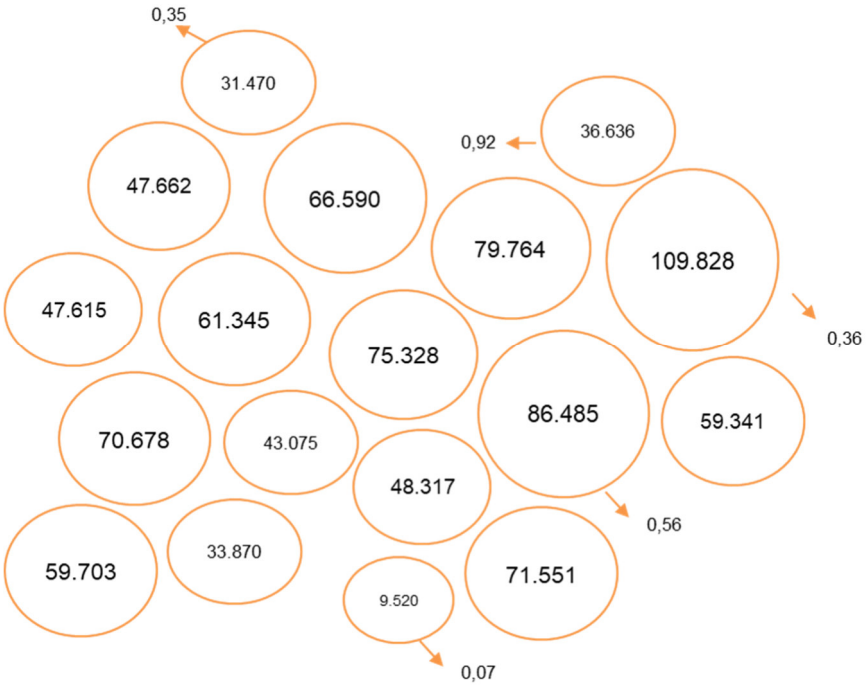



Figura 16. Gasto total (en €) en las diferentes OTL

La financiación de este gasto proviene en un 70,6% (año 2020: 71,6% y año 2019: 61,2%) de otras instituciones (DIBA), y el 29,4% (año 2020: 28,4% y año: 2019: 38,8%) restante se cubre con fondos propios de las entidades locales. El hecho de que el % de financiación de la DIBA sea superior en el 2021 (y 2020) es debido al fondo extraordinario de prestación que, con motivo de la COVID-19, se proporcionó a las OTL como financiación extraordinaria para hacer frente a las necesidades derivadas de la pandemia a través de dos anualidades (2020 y 2021).

En la amplia mayoría de las OTL (15 de 18), la financiación por parte de otras instituciones cubre más de la mitad del gasto del servicio, y en algunos casos el porcentaje llega al 75%[18] (8 de 18). Otros servicios evaluados en los Círculos que tienen unos niveles considerables de financiación externa son los SLO (56%), las Bibliotecas (42%), los Servicios sociales (40%), las OMIC (36%) y el servicio de Mediación ciudadana (33%).

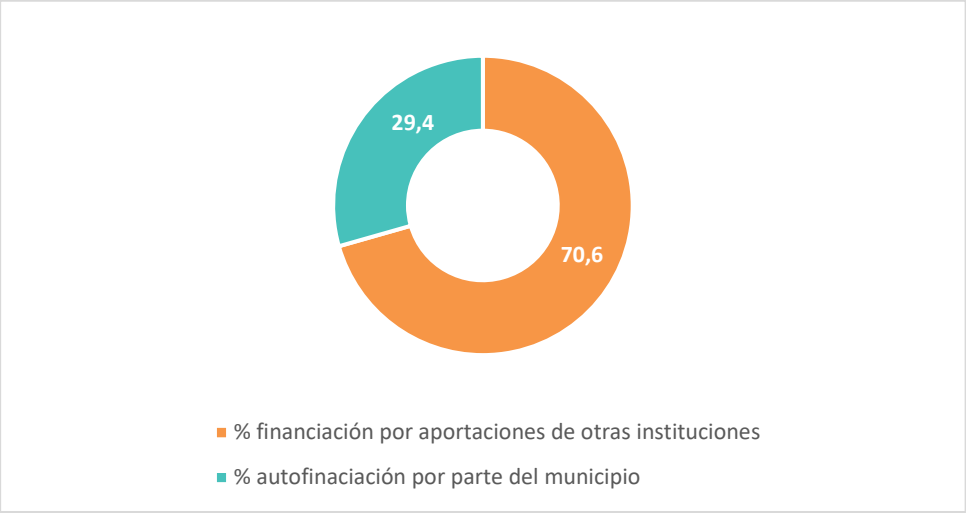



Gráfico 29. Fuentes de financiación del servicio

**EL GASTO POR PERSONA ATENDIDA ES DE 551,1€.**
**EL GASTO POR PERSONA INSERTADA ES DE 1.705,7€.**

El gasto corriente de la OTL por persona atendida es de 551,1€, y para cada persona que ha encontrado trabajo asciende a 1.705,7€. En comparación con los SLO que participan en los círculos, el coste por persona atendida es similar (551,1€ frente a 519,8€). En cambio, el coste por persona insertada es más bajo (1.705,7€ frente a 2.269,8€).

Ambos indicadores presentan datos bastante dispersos: entre los 110,7€ y los 1.123,2€ por persona atendida y entre 264,5€ y 6.053,6€ en el coste por persona que ha encontrado trabajo.




Figura 17. Costes unitarios de las OTL. Medias, mínimos y máximos

18 *El Fondo de prestación de la DIBA puede oscilar entre el 25-75% de la financiación.*

## 7. DATOS DE ENTORNO DE LAS OTL PARTICIPANTES

**EL ENTORNO DE LAS 18 OTL ES DIVERSO, TANTO DESDE EL PUNTO DE VISTA POBLACIONAL COMO SOCIOECONÓMICO Y DE GESTIÓN**

Además de las cuatro dimensiones expuestas, como el resto de los Círculos, el cuadro resumen de indicadores incorpora datos de entorno que tienen por objetivo enriquecer y contextualizar el análisis de los resultados. Concretamente, se incluye información del entorno demográfico y socioeconómico, el tipo de OTL y los recursos dirigidos a personas con TSM en el territorio de referencia.

La OTL "tipo" es un dispositivo de alcance supramunicipal (en el 77,8% de los casos) y prestación directa (en el 83,3% de los casos) que se dirige a unas 226.469,9 personas, específicamente a 11.366,4 personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM; y se ubica en un territorio con una densidad poblacional de 536,9 habitantes por km$^2$, que tiene una tasa de paro del 11% y 55,7 puestos de trabajo[19] por cada 100 habitantes de 16 a 64 años.

Hay que destacar la diversidad territorial dentro de la Red, que va desde las OTL de alcance comarcal en zonas con baja densidad de población a otras que se dirigen a uno o pocos municipios metropolitanos con más concentración urbana. Esto influye en el volumen de usuarios y de actividad, generalmente más alta en estas últimas, pero se corrige cuando relativizamos los datos en función de otra variable, como el número de habitantes, personas atendidas o profesionales.

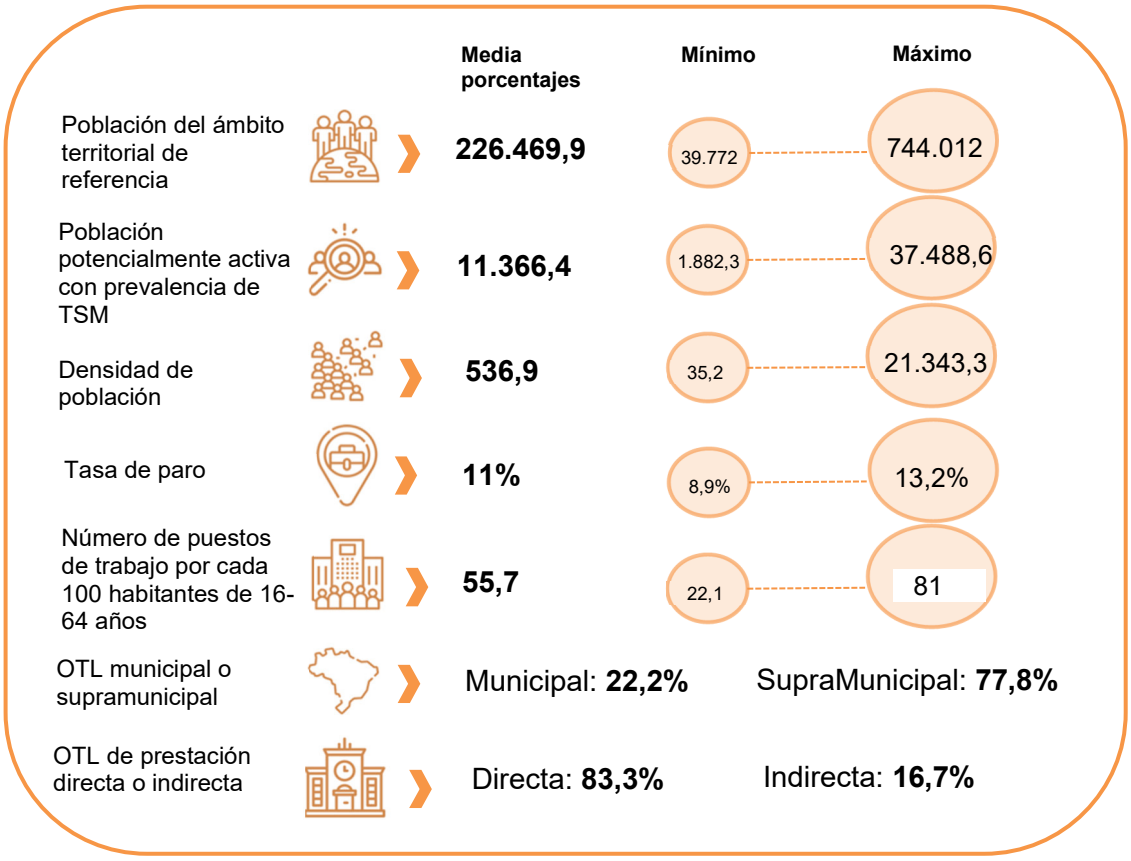



Figura 18. Resumen de los datos de entorno de las OTL

19 *Puestos de trabajo del territorio de referencia de la OTL correspondientes a asalariados más autónomos en el cuarto trimestre del año analizado.*

Al analizar los resultados de las OTL también es fundamental conocer hasta qué punto hay otros recursos de orientación, formación e inserción en su territorio de referencia. En este sentido, de las 18 OTL participantes, en el año 2021 el 61,11% tenían algún servicio prelaboral en el territorio[20] (sobre todo en los territorios más poblados), el 83,33% tenían servicios de integración laboral (SIL)[21] y el 100%, centros especiales de trabajo (CET)[22] . Si contamos el número de recursos que tenían cada OTL, de media disponían de 1 servicio prelaboral, 2,2 SIL y 3,8 CET.

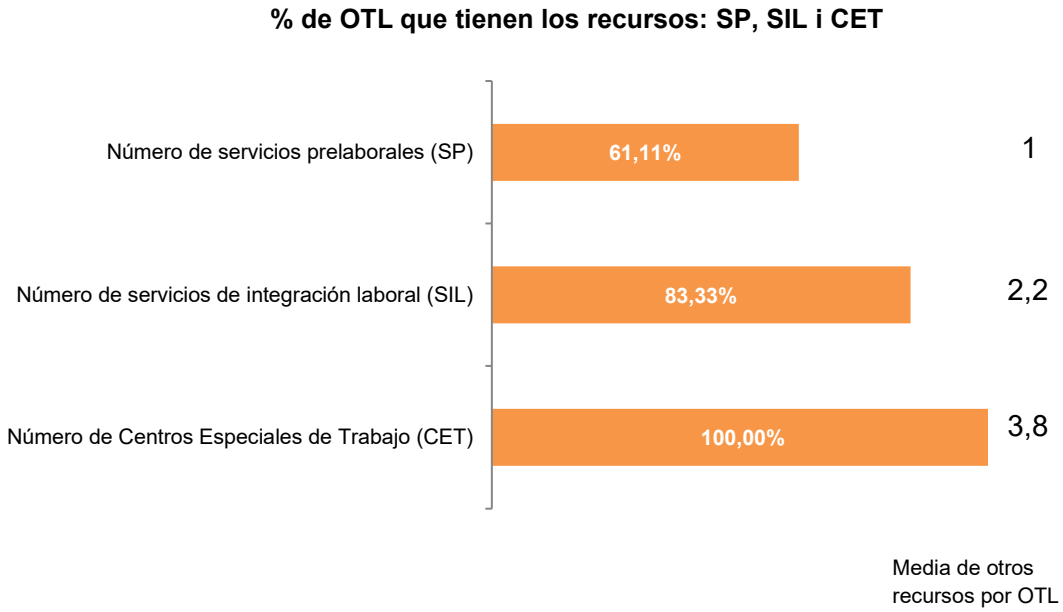



Gráfico 30. Otros recursos de orientación, formación y inserción en el territorio dirigidos a personas

En los servicios prelaborales, los SIL y los CET desarrollan una tarea complementaria en las OTL, hecho que explicaría que una persona que ha pasado por uno de estos dispositivos se encuentre más preparada para la búsqueda activa de trabajo que otra que ha accedido directamente a la OTL. Pues bien, esta misma hipótesis serviría para ilustrar porqué hay una asociación lineal negativa entre la presencia de otros dispositivos en el territorio y los recursos económicos destinados a la OTL.

Concretamente, se dan 3 correlaciones negativas entre el gasto corriente de la OTL por habitante y entre: el número de servicios prelaborales (r=-0,47), el número de CET (r=-0,43) y el número total de recursos (prelaborales + SILs + CET, r=-0,44). A continuación, se muestra esta última correlación que se puede interpretar de la siguiente manera: las OTL con menos presencia de los recursos totales (prelaboral+SIL+-CET), servicios prelaborales[23] y CET, tienen más gasto por habitante (gráfico 31). La correlación evidencia que **allá donde faltan otros recursos, se hace necesario contar con una OTL dotada de más recursos económicos por habitante.**

*20 Se consideran servicios prelaborales los que se dirigen a personas con alguno de los diagnósticos incluídos en la definición de los Trastornos Mentales Severos (TMS), estabilizadas y compensadas de su enfermedad.*
*21 Entidades que tienen como finalidad favorecer la integración laboral de las personas con trastorno mental.*
*22 Sólo se han incluído aquellas susceptibles de trabajar con personas con trastorno de salud mental.*
*23 La correlación también se da con los CET y los SIL*

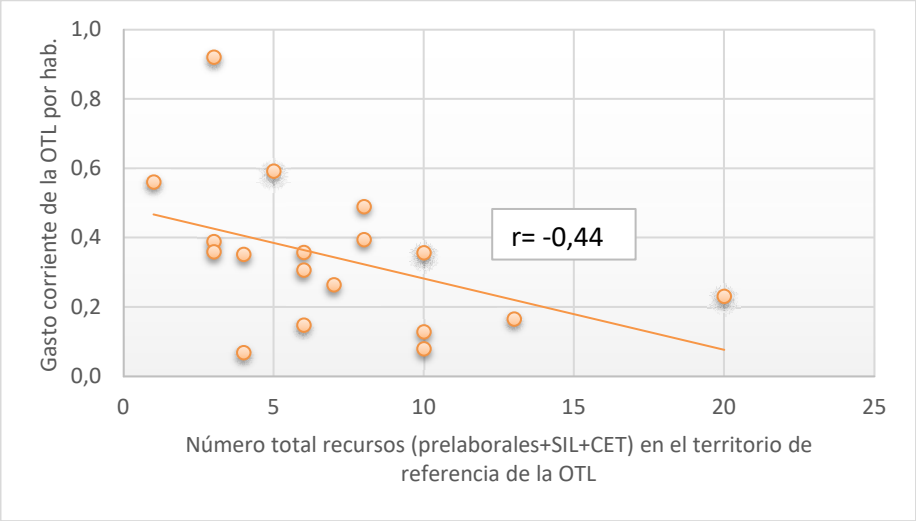



Gráfico 31. Gasto corriente de la OTL por habitante vs. N. Total de recursos (prelaborales, SIL, CET)

## 8. IDEAS CLAVE

### SOCIEDAD

- En 2021, las 18 OTL participantes en el círculo atendieron a 1.885 personas, que representa el 1% de los individuos de entre 16 y 64 años con prevalencia de trastorno mental.
- 1 de cada 3 personas atendidas en el 2021 eran nuevas usuarias.
- Se atendieron 361 empresas, que equivale a 19,7 empresas por cada 100 personas usuarias atendidas. El número de empresas atendidas ha aumentado en estos 4 años de los círculos OTL.
- De las 1.885 personas atendidas, 609 encontraron trabajo; la tasa de inserción es del 32,3%. 2 de cada 3 inserciones se producen en el mercado no protegido y la mitad, en ocupaciones elementales.
- La mayoría de las personas que encuentran trabajo se insertan en el mercado no protegido, en la línea de lo que establece el protocolo de adhesión a la Red OTL; y la mitad lo hacen en ocupaciones elementales.
- La tasa de inserción femenina está por encima de la tasa de inserción general. Por otro lado, la tasa de inserción de menores de 30 años, de mayores de 50 años y de personas con estudios obligatorios o inferiores, está por debajo de la tasa general.
- Las OTL con mayor porcentaje de personas que hacen técnicas de búsqueda de trabajo, presentan tasas de inserción más altas. Por el contrario, las OTL con mayor porcentaje de personas en el paro a 31/12 y de personas que hace más de 2 años que están inscritas en la OTL, presentan tasas de inserción más bajas.
- Por lo que respecta al hecho de tener más volumen de personas con ciertas tipologías de trastorno mental se observa que las OTL con mayores porcentajes de personas con trastorno esquizofrénico y generalizado del desarrollo, tienen menores tasas de inserción.

## PERSONAS USUARIAS

- Cerca del 90% de las PUA realizaron actuaciones individuales y un 18% grupales. Cada OTL realizó cuatro acciones con la empresa de media.
- Según los indicadores del CRI, la tendencia en los últimos cuatro años es que cada vez hay menos porcentaje de personas que hacen formación y menos porcentaje de personas que hacen prácticas. Por el contrario, los porcentajes de personas que hacen TRF, postinserción y trabajo con apoyo es más alto.
- En estos 4 años de círculos OTL, hay un porcentaje al alza de personas atendidas menores de 30 años y mayores de 50 años.
- Las OTL realizan 22,7 minutos de coordinación por PUA con los servicios de referencia y casi 7 minutos con el entorno familia.
- A lo largo de los cuatro años de los círculos OTL ha habido una tendencia a incrementar el tiempo dedicado a las coordinaciones con los servicios de referencia y a reducir el tiempo dedicado a las coordinaciones con el entorno familia.
- Se observan divergencias en las siguientes variables sociodemográficas entre OTL: *% mujeres atendidas, % personas atendidas en el paro, % personas atendidas con certificado de discapacidad y % de personas atendidas que llevan más de 2 años en la OTL.*
- El perfil de las personas atendidas en el 2021 se mantiene respecto a los años anteriores: hombre, de 30 a 49 años, con estudios bajos, cuenta con certificado de discapacidad y lleva 2 años o menos en la OTL. Los trastornos más habituales son el trastorno esquizofrénico, la depresión y/o ansiedad, el trastorno del estado de ánimo episódico y el trastorno de personalidad.

## ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

- El 71,2% de los profesionales trabajan en exclusiva en la OTL, un 66,6% están desde hace más de 2 años y, en general, dedican a la OTL una media de 32,4 horas semanales, ya sea porque tienen otras tareas y/o porque trabajan a jornada parcial.
- Cada profesional atiende a una media de 86 personas al año y realiza 702 actuaciones.
- Las OTL destinan el 10,8% de las horas a la prospección de empresas, hecho que se compensa porque en la mayoría de los casos, los SLO hacen prospección de empresas para la OTL.
- La gran mayoría de los profesionales (y también de los mandos) son mujeres; los profesionales presentan pocas horas de baja y un número elevado de horas de formación en relación con los otros Círculos.

## ECONOMÍA

- El gasto de las OTL representa, de media, 0,25€ por habitante. 2 de cada 3 euros provienen de las aportaciones de otras instituciones (DIBA).
- Atender a cada persona usuaria cuesta una media de 551,1€ e insertarla 1.705,7€.
- Este año, la financiación del gasto corriente de las OTL proviene en un 70,6% de otras instituciones (DIBA) y el 29,4% de los fondos propios de las entidades locales. En los años 2021 y 2020 el % de financiación de la DIBA ha sido superior debido al fondo extraordinario de prestación que, con motivo de la COVID-19, se proporcionó a las OTL como financiación extraordinaria para hacer frente a las necesidades derivadas de la pandemia a través de dos anualidades (2020 y 2021).
- En los territorios donde faltan otros recursos de atención a personas con TSM, las OTL cuentan con más recursos económicos por habitante.

### ENTORNO

- La OTL "tipo" es un dispositivo de alcance supramunicipal y prestación directa, se dirige a unas 226.469,9 personas, específicamente a 11.366,4 personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM; y se ubica en un territorio con una densidad poblacional de 536,9 habitantes por km2, que tiene una tasa de paro del 11% y 55,7 puestos de trabajo por cada 100 habitantes de 16 a 64 años.
- El 61,11% de las OTL tienen algún servicio prelaboral en el territorio, el 83,33% tienen servicios de integración laboral (SIL) y el 100% centros especiales de trabajo (CET).

## 9. CONCLUSIONES

- Después de la pandemia, los equipos OTL se han adaptado a la nueva normalidad, y esto se puede ver en los volúmenes de atención recibida. La persona con un TSM en búsqueda de empleo, además de los servicios habituales (recibir orientación y conocer y poner en práctica técnicas de búsqueda de trabajo, acceder a ofertas de trabajo, recibir apoyo postinserción...) ha recibido una serie de actuaciones que hacen que cada vez la atención sea más individualizada y personalizada.
- Después de la pandemia se observan ciertas cuestiones que afectan a la persona usuaria:
  - Las personas derivadas de salud mental llegan a las OTL más graves (en la pandemia se pararon las nuevas atenciones).
  - Las personas usuarias de las OTL están más cronificadas, con una huella más fuerte con relación a su trastorno al no recibir toda la atención necesaria.
  - Crecimiento de las listas de espera por el mayor número de derivaciones desde los equipos de salud.
  - A menudo, mayores dificultades de coordinación con los servicios de referencia por cambios de equipos y saturación de los servicios.
  - Un mercado laboral muy cambiante que en muchos ámbitos pone de relieve el desajuste entre oferta y demanda, y que es poco sensible respecto al colectivo.
- Hay que destacar el esfuerzo de las OTL por atender el crecimiento de demanda del servicio y resolver las largas listas de espera; esto se ve reflejado en el incremento del número de personas atendidas en las cuatro ediciones de los Círculos OTL (con el año 2020 como excepción).
- Las OTL funcionan como una red porque comparten objetivos, principios de actuación y metodología, pero prestan el servicio en unas condiciones bastante dispares, sobre todo desde el punto de vista demográfico, de concentración/dispersión poblacional y de la presencia de otros recursos en el territorio para las personas con prevalencia de TSM.
- Conviene señalar el trabajo de prospección que los SLO están haciendo de manera coordinada con las OTL, evidenciado con el incremento del número de empresas y de actuaciones.

## 10. ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA: UN PROBLEMA, UNA SOLUCIÓN

El 21 de junio tuvo lugar, de forma presencial, el Taller de mejora de la cuarta edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de las Oficinas Técnicas Laborales (OTL), en el que participaron 16 de las 18 que componen la Red OTL.

En el marco del Taller se desarrolló la dinámica Un problema, una solución, centrada en poner en común aquellas cuestiones y problemáticas de cualquier ámbito que preocupan a los equipos técnicos de las OTL, a la hora de desarrollar su trabajo diario, con el objetivo de encontrar propuestas para mejorar la prestación de los servicios.

Las semanas previas al Taller se contactó con los técnicos y técnicas para informarles de la dinámica y conversar sobre aquellos puntos que les resultasen más difíciles y los hizo estar atentos para detectar las cuestiones que podrían ser importantes poner en común para conocer otras maneras de realizarlas.

Se organizaron 3 mesas teniendo en cuenta el tamaño de las OTL, la tipología de prestación de servicio -si están gestionadas directamente por la entidad pública o por una especializada en salud mental en lo referente al territorio-, y las problemáticas que habían surgido en las reuniones previas, intentando favorecer debates que pudieran dar respuesta a los problemas manifestados. La distribución final fue la siguiente:

| TABLA 1 | TABLA 2 | TABLA 3 |
|---|---|---|
| Dos entidades OTL comarcales<br><br>Una entidad OTL municipal<br><br>Dos entidades OTL supramunicipales [24] | Dos entidades OTL municipales<br><br>Tres entidades OTL supramunicipales<br><br>Una entidad OTL comarcal | Cuatro entidades OTL comarcales<br><br>Una entidad OTL supramunicipal |

La metodología favoreció la participación de todos los equipos presentes, cada OTL compartía un determinado aspecto del servicio a mejorar con el resto de su mesa y esta hacía propuestas de resolución según las diversas experiencias, con la intención de que pudieran ser transferibles y útiles.

A continuación, se muestran las ideas clave que se trataron en el conjunto de las tres mesas:

### 1. Trabajo con las empresas

- ¿Cómo fidelizar a las empresas? ¿Cómo cubrir determinadas ofertas?
- ¿Cómo registrar en la PTX las acciones que no son propiamente de empresa?

### 2. Trabajo con las personas usuarias

Trabajo con grupos

- ¿Cómo trabajar en grupo con las personas usuarias de las OTL?
- ¿Cómo trabajar con la juventud con un nivel formativo bajo y poca o nula experiencia laboral?
- ¿Cómo trabajar las listas de espera?

Trabajo de prácticas

- ¿Cómo podríamos derivar a prácticas a aquellas personas que no necesitan formación?

*24 Los técnicos de esta OTL se repartieron en dos mesas.*

Trabajar los límites

- ¿Cómo trabajar los límites con la persona usuaria?
- ¿Cómo trabajar la desvinculación de las personas usuarias?

### 2.1. Casos

- ¿Cómo tratar a las personas con una pluripatología de salud mental y discapacidad intelectual?
- ¿Cómo trabajar la sensación de fracaso de la persona usuaria?

**3. Trabajo con otras entidades (coordinación)**

- ¿Cómo trabajar la coordinación con el Servicio de Salud Mental (CSMA) en un periodo de saturación de los servicios?
- ¿Cómo hacer el seguimiento de personas usuarias de la OTL y otros programas similares como los SIOAS?
- ¿Cómo trabajar la coordinación con el propio Servicio Local de Ocupación (SLO) ante las actitudes estigmatizantes? ¿Y con los del resto del territorio?
- ¿Cómo trabajar con la persona usuaria y con los SLO de un municipio al que da cobertura la OTL?

## 1. Trabajo con las empresas

> ***¿Cómo fidelizar a las empresas? ¿Cómo cubrir determinadas ofertas cuando la afiliación a la seguridad social está a máximos y la bolsa de trabajo la ocupan los perfiles más complicados? (Una entidad OTL)***

La mayoría de OTLs hacen prospección y atención a las empresas mediante el servicio generalista trabajando de forma coordinada con él. Son pocas las que hacen prospección directamente o gestionan ofertas. Esta OTL, gestionada por una entidad privada, es una de las OTLs que hace la prospección directamente, es decir, cuando contacta con una empresa va cómo especializada en salud mental.

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Ir a la empresa a ofrecer: si en la entidad se pone algún proyecto en marcha, si se hace alguna feria que les pueda interesar, posibles subvenciones, ayudas... Invitarles a participar en aquellas actividades que se organizan en el municipio, no sólo ir a pedir.
- Cubrir las necesidades de la empresa y gestionar sus ofertas, aunque no sea con personas usuarias de la OTL, implicarse en solucionar sus necesidades.
- Dejar de lado las empresas que cierran la puerta a la salud mental, dedicar los esfuerzos a las empresas sensibilizadas y abiertas a personas con un trastorno de salud mental (TSM) y a otros colectivos de difícil inserción.

***Detalle de las propuestas***

Se tiene que distinguir entre fidelizar y pedir, porque es importante que la implicación del técnico o técnica al cubrir las necesidades de la empresa se note. De hecho, se mantienen muchos conceptos "fidelizar", "sensibilizar" ... A lo largo de la relación, la empresa tendrá necesidades que la entidad podrá cubrir. Al tratar con la empresa se abre la puerta a procesos de selección más amplios, no sólo a las personas que tienen un TSM o discapacidad. ¿Qué significa fidelizar una empresa? Que se acuerden de ti, dejarle una huella. Si tienen un imprevisto, que sepan que pueden contar contigo, que confíen en ti y en las personas que les puedas enviar.

Es importante informar a las empresas usuarias sobre ayudas, subvenciones... para que tengan presente la OTL y conocer sus necesidades en cuestiones de personal para poder ajustar el encaje entre los requerimientos de las ofertas de trabajo y los perfiles disponibles.

El prospector de una entidad OTL recibió el encargo de hacer difusión de los procesos selectivos a través de los valores y se quiso aprovechar el mensaje para hacer difusión de la OTL. Era otra manera de presentarse a las empresas. Se las invitó una mañana para hablar del tema y se ha observado que han aumentado la gestión de ofertas y de contratos. Se considera que "sembraron".

No sólo se tiene que ir a pedir, también se tienen que ofrecer servicios que les interesen. Cuando se hacen jornadas, por ejemplo, la de la formación profesional, se contacta con las empresas para saber si quieren tener un estand y presentarse a los estudiantes. Ofrecer antes que pedir. Ofrecer y satisfacer en clave de empresa. No siempre se podrán cubrir las ofertas con personas de la OTL, pero si se tiene un servicio de intermediación lo importante es ayudarlas. Una buena entrada: ofrecer.

Otra OTL, que trabaja de forma muy estrecha con el servicio de prospección del SLO, busca la fidelización intentando dar respuesta a las demandas de personal de las empresas, aunque no dispongan de una persona candidata clara. Aunque sea una oferta difícil de cubrir, las técnicas de la OTL le presentan a la prospectora aquellas personas que quieren presentarse a la oferta y las envían a la empresa. De este modo, aunque lo consideran arriesgado, las personas usuarias se mueven y la empresa dispone de candidatos motivados.

Una OTL destaca que quizás hay algunas empresas que no se tienen que fidelizar, se tiene que trabajar con aquellas que están sensibilizadas. Quizás el porcentaje es pequeño (20 %) pero si el resto ha cerrado la puerta a la salud mental, no hace falta fidelizarlas. Y sobre todo se tiene que cuidar a las personas interlocutoras que responden positivamente porque, de hecho, se fideliza a la persona. Se menciona que se tiene que mostrar que tienes a aquella persona en mente, por ejemplo, felicitándola la Navidad o fin de año.

¿Cómo registrar en la Plataforma Telemática Xaloc (PTX) las acciones que no son propiamente de empresa? Por ejemplo, una visita a una fundación que se plantea crear plazas de inserción, sólo se registra el primer contacto cómo *primera visita*.

En general, el trabajo intermedio no lo registran en la PTX, lo hacen a través de la herramienta de la entidad. En la PTX se tiende a recoger la primera visita para tener registrada a la empresa y las ofertas que se gestionan, tanto si se cubren con personas de la 0TL como si no.

***

## 2. Trabajo con las personas usuarias

### Trabajo con grupos

> ***¿Cómo conseguir que las acciones grupales funcionen? En este caso, en los grupos de técnicas de investigación de trabajo (TRF), parece que se acaba haciendo telemarketing porque se llama para recordar las citas, confirmar la asistencia, etc. y son personas usuarias que necesitan esta formación (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Dar por hecho que se tiene que participar en las actividades grupales la OTL. Si la acogida o la explicación del servicio es grupal, al haber ya coincidido las diferentes personas participantes, resulta más fácil que el grupo funcione.

- Las personas usuarias prefieren la atención personalizada pero la participación en un grupo puede ser muy enriquecedor para poner experiencias en común, compartir información sobre la investigación de trabajo, hablar de temas de una forma más despersonalizada, etc.
- El grupo no tiene que ser específico de OTL, las personas usuarias se pueden integrar en las dinámicas del SLO.
- El experto es el equipo técnico del OTL y se tiene que enfrentar a la persona usuaria con la realidad del mercado de trabajo y a lo que este pide en cuanto a nivel formativo.

***Detalle de las propuestas***

Se considera que la problemática ya venía de antes de la pandemia. Es un problema generalizado, el grupo se llena "de palabra", pero no se materializan las inscripciones. Aun así, habitualmente, una vez está en marcha funciona muy bien.

Las personas usuarias tienden a preferir la atención individualizada, puesto que están acostumbradas a resolver su situación de forma individual, por ejemplo, cuando van al psiquiatra, cada una está acostumbrada a hablar de su caso. Tienen preferencia por la atención individual, aunque por el momento del itinerario que están, podrían hacer acciones grupales de temas transversales.

Hay personas usuarias que son muy exigentes porque se les ha dado mucha atención individualizada.

A menudo, las personas ven las acciones grupales como una amenaza, pues el hecho de estar en contacto con otros, lo viven como si compitieran por el mismo lugar de trabajo.

Un grupo también puede ser enriquecedor, cada una de las personas participantes busca en su ámbito, comparten portales, comentan experiencias y soluciones... La parte grupal aporta muchísimo, por ejemplo, las personas del grupo a veces son más directas que el equipo técnico al tratar temas delicados, como por ejemplo el de la higiene a la hora de hacer una entrevista.

Si el SLO hace monográficos sobre temas concretos como el de TRF, una posibilidad es derivar a las personas usuarias de la OTL en función de sus necesidades, de manera que, si no se llega a formar un grupo OTL como tal, se pueden integrar en la dinámica generalista.

Tanto los grupos generalistas como los específicos OTL, son abiertos y continuamente van cambiando, es difícil fidelizar, el técnico tiene que estimular la asistencia, la participación... Si son grupos de tipo formativo se tiene que trabajar la predisposición desde el primer día.

¿Y si te dicen "no"? El equipo OTL es el experto y el que marca el ritmo. Por ejemplo, una OTL hace tiempo que apuesta porque todas las personas usuarias tengan la ESO. Es el requisito básico para poder conseguir un contrato con unas condiciones mínimas: "y ahora no me digas que eres bastante mayor para estudiar o que te ha costado toda la vida, te lo tienes que sacar".

Dicen "Yo quiero trabajar", apelan a su situación económica, a su situación familiar... pero se tiene que enfrentar a la persona con la realidad con frases como estas: "Ves que no hay trabajo? Tienes que formarte, sino vas hacia unas ofertas no cualificadas". La ESO es el punto de corte. Se pueden hacer test orientativos para saber qué se quiere, pero si la persona no tiene un mínimo no trabajará del que le interesa "tú trabajarás de lo que quede". Es un punto de inicio para hacer mucho más autónoma a la persona.

La formación se puede adaptar, ajustar al nivel y a las necesidades de los usuarios/as, no hablar de ella como tal, cambiarle el nombre y hacer cosas diferentes para que vean la utilidad y la necesidad de capacitarse, valorar los progresos reforzando aquello que consiguen... La OTL ofrece y las personas tienen que mostrar interés.

***

> ***Muchas personas jóvenes que llegan a la OTL no tienen ninguna calificación, pero no quieren formarse, llegan diciendo que quieren trabajar. No tienen número de la Seguridad Social, no saben qué es estar inscrito en el Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) o qué es un contrato... empiezan de manera muy básica. ¿Qué recursos hay para personas con experiencia cero? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Utilizar técnicas de gamificación, teatralización, metodologías diversas, apps de búsqueda de empleo...
- Adaptarse a la persona o a la dinámica del grupo, estar atentas a las reacciones y a las demandas.
- Conocer los recursos de la entidad o del territorio a los que se pueda derivar a las personas usuarias para trabajar sus competencias y definir su futuro profesional.

***Detalle de las propuestas***

Estas nociones básicas, que se dan de forma individual, se podrían hacer en un grupo y utilizar técnicas de gamificación como lo Kahoot!, el Visual Thinking... Una OTL lo hace así o con recursos que adapta al grupo a veces sobre la marcha, cada sesión la hace diferente.

Se tiene que analizar el grupo y dependiendo de cómo se ve, ir hacia un lado u otro. Se tiene que hacer un poco de teatro o tener un material muy potente. Hay muchas Apps para buscar trabajo y se puede hacer un grupo para explicarlas.

Personas que no hacen nada o a las que les cuesta salir de casa, para trabajar las competencias, las habilidades sociales, el conocimiento del mercado de trabajo empiezan con "¿quién soy yo?, ¿cuáles son mis valores?, ¿qué busco en el trabajo?". Funcionan las sesiones de dos horas máximo y sin pausa. Se tiene que decir que no hacen red puesto que su persona es muy diferente en formación, intereses, edad, y patología. Pero el grupo funciona y la sensación es que las personas se sienten cómodas. Si las personas son muy jóvenes y con poca formación, puede ser muy complicado que su recurso base sea la OTL, la figura del aprendiz iba muy bien para estos casos. Muestran rechazo al prelaboral que consideran que es trabajar sin cobrar. Programas cómo Singulars o las Casas de oficios pueden ser más estimulantes para estos perfiles.

***

> ***¿Se hacen acciones grupales de TRF, de entrevistas de selección, pero cómo organizarlas? Cuesta encontrar a personas que estén en un mismo punto (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Empezar trabajando las competencias transversales, el autoconocimiento, las habilidades sociales... y después pasar al mercado de trabajo.

***Detalle de las propuestas***

Es muy difícil que las personas usuarias de las OTLs se encuentren en un mismo punto de su itinerario para montar un grupo homogéneo. Pocas veces se consiguen más de 3 o 4 personas por sesión y nunca más allá de unas pocas sesiones. Por ejemplo, una OTL comenta el caso de un grupo que organizó con personas que se presentaron a plazas públicas de perfil administrativo.

Otra OTL explica que ha adaptado la metodología que se utiliza en un SLO en la que todas las personas usuarias tienen la obligación de hacer un recorrido de 4 sesiones. La 1.ª sesión recibe el nombre de "personas"; es la de apoderamiento y también se trabaja el vínculo para que continúen asistiendo al resto de sesiones. Se plantea "¿Quién cree que encontrará trabajo y quién no? ¿Y si dicen que no, por qué no? Se utilizan los mapas mentales, distorsiones cognitivas... y acaban con Víctor Kuppers. No se habla de trabajo.

A partir de la 2.ª sesión ya se trata el tema del mercado laboral, etc.

Siguiendo con esta OTL, las sesiones específicas las hace adecuadas al colectivo. Mezcla personas de todas las edades. Las del SLO son de 4 horas, las de la OTL de 2 o 3 como máximo y hacen una parada de media hora. Las intentan hacer seguidas en el tiempo y funcionan más o menos igual. Pero primero se tiene que hacer el vínculo con la técnica porque hay personas que no quieren hacer nada de manera grupal.

***

> ***La OTL apostó por trabajar la alfabetización digital de las personas usuarias mediante formación, pero no ha salido como se esperaba (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Se podrían compartir recursos con toda la Red para trabajar la brecha digital de las personas usuarias según los diversos niveles de conocimientos en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

***Detalle de las propuestas***

Quizás una buena fórmula sería tener una persona formadora que fuera rotando por las OTL haciendo formación a las personas usuarias en este tema.

Una entidad OTL dice que tienen dos grupos semanales, uno más básico y uno más avanzado, aunque a veces a las personas que necesitan la formación cuesta consolidarlas. Y tienen una persona estable que ayuda a hacer trámites informáticos, como por ejemplo los del SEPE. Otra entidad tiene un Punto Òmnia [25]

> ***¿Es mejor hacer acogidas grupales o hacer una lista de espera mientras se espera a hacer la entrevista de acogida? Ahora mismo la OTL que plantea la cuestión, si no hace sesiones grupales de acogida, las personas tienen que esperar 4 semanas para tener la primera entrevista. Para evitar que no se desvinculen los deriva al club del trabajo (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Si se hacen sesiones grupales de acogida, hacerlo como parte natural del proceso, aunque se puedan trabajar determinados aspectos, como la elaboración del currículum, de forma individual.
- Si se hacen individuales, derivar a las personas a las acciones adecuadas del SLO para trabajar su vinculación.
- Se prefiere trabajar bien con las personas usuarias de la OTL para favorecer el desarrollo de sus itinerarios de inserción que atender a muchas personas derivadas, para no tener lista de espera, y no poderles ofrecerles un servicio adecuado.

***Detalle de las propuestas***

Una OTL hace sesiones informativas grupales de entre 4 y 6 personas. Los grupos en general son complicados y las sesiones de acogida funcionan para crear vinculación y cohesión. No da opción a atenderlas de manera individual a menos que insistan mucho. Se les dice que es una parte del proyecto, el proceso habitual, un requisito, aunque después el currículum lo trabajan de manera individual.

25 https://xarxaomnia.gencat.cat

En algún caso se prefiere tener listas de espera y atender bien a las personas que ya están en la OTL, que acoger a muchas y no poder trabajar con ellas lo suficiente para favorecer su inserción. Si se hacen muchas acogidas nuevas se hace difícil vincularlas a la OTL. De hecho, después de la primera sesión es útil que las personas hagan actividades relacionadas con la investigación de trabajo hasta la segunda sesión para facilitar la vinculación.

***

## Trabajo de prácticas

> ***¿Como hacer un itinerario con una estancia de prácticas? Para hacer prácticas la persona tiene que hacer determinadas formaciones reguladas por el SOC. Se tendría que encontrar una manera como Red, que permita hacer prácticas. Hay personas ya formadas a las que no se les tiene que hacer formación, por ejemplo, electromecánicos. Sólo hay que reciclar las competencias técnicas o específicas. Sería perfecto mediante unas prácticas, pero la única solución es hacer una formación (una entidad OTL)***

### *Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado*

- Las prácticas sólo se pueden hacer mediante el catálogo de formaciones o titulaciones que contempla la Generalitat de Catalunya y esto se vive como un problema generalizado.

### *Detalle de las propuestas*

Para hacer una prueba de selección de determinadas profesiones, no tiene sentido una entrevista, se tiene que poner a la persona ante la máquina que tiene que usar, por ejemplo.

En su momento se abusó mucho de las prácticas, ahora se tiene que trabajar mucho el tema del convenio, del seguro.

***

## Trabajar los límites

> ***La técnica se ha incorporado hace poco y ha intentado contactar con muchas personas usuarias que no han aparecido. Y también, al contrario, algunas que cuando no tienen cita vienen, aunque su consulta no tenga nada que ver con la búsqueda de empleo. ¿Cómo marcar los límites? (una entidad OTL)***

### *Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado*

- Cada entidad tiene que asumir la asistencia que le corresponde, por lo tanto, se tienen que derivar todos aquellos casos y consultas que no son propiamente OTL.

### *Detalle de las propuestas*

Siempre tienden a venir las mismas personas, algunas se eternizan, algunas aparecen y desaparecen...

Los límites son innegociables. Los límites sirven para las personas que vienen demasiado deprisa o al revés. Alguna vez ha venido alguna persona porque le han puesto una multa. La frontera está en cada servicio. Cuando se conoce la cartera de recursos es más fácil derivar.

"Quiero un subsidio, quiero... ¿esto lo tengo que hacer yo? ¿Asistencia social?". Se las puede derivar a la charla del/ de la trabajador/a social de referencia, etc. y si son temas que tienen que ver con cuestiones terapéuticas también se tienen que derivar.

> ***¿En qué momento se tiene que hacer la desvinculación de las personas usuarias? A menudo la participación de las personas atendidas, sobre todo la de las que necesitan más seguimiento, se alarga en el tiempo (una entidad OTL). ¿Hasta cuándo se las tiene que mantener a la OTL? (otra entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Las personas que hace meses que no hacen ninguna acción con la OTL se pueden inactivar en la PTX.
- Darles de baja o borrarlas, aunque se hace pocas veces porque se considera que la persona siempre puede volver. Se puede hacer sobre todo a principios del año natural para que no afecte al cálculo de acciones hechas con ella a lo largo del año anterior.
- Si durante un par de años no se tienen noticias de una persona, se recomienda borrarla para mantener la base de datos actualizada. De todos modos, si aquella persona volviera, habrá pasado suficiente tiempo como para tener que repasar todos los ítems de la entrevista de acogida.

***Detalle de las propuestas***

El criterio general es la inactivación de las personas registradas en la PTX que hace tiempo que no hacen ninguna acción o seguimiento. Alguna OTL lo hace sistemáticamente cuando llevan un mínimo de dos meses sin una participación. Otros, después de un tiempo, sí que las dan de baja definitivamente y en algunos casos es la misma persona la que lo pide.

Pero hay OTL que consideran que se las tiene que mantener siempre porque en cualquier momento pueden contactar porque no hay otro servicio que haga lo que hace la OTL. Es más importante mantener un empleo que conseguirlo y, aunque a veces cuesta mucho el seguimiento post inserción, pueden acabar llamando porque la cosa ha ido mal.

Se tendría que trabajar de una manera diferente con las personas crónicas, las que sistemáticamente van a la OTL porque su rutina es ésta.

***

## 2.1. Casos

> ***Hay determinados grupos con los que cuesta más trabajar, concretamente el de las personas que presentan una pluripatología: un trastorno de salud mental y una discapacidad intelectual. ¿Cómo atenderlas? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Atender a la persona de forma individualizada según sus características y necesidades más patentes a la hora de desarrollar un itinerario de inserción laboral y coordinarse con las entidades que lo hayan atendido.

***Detalle de las propuestas***

Se tiene que poner la mirada en la parte del diagnóstico que dificulta más la inserción. Si sufren discapacidad intelectual seguro que han pasado por entidades especializadas que han podido trabajar con la persona y la conocen. Contactar con ellas porque nos pueden dar alguna información, trasladar las dudas o trabajar juntamente con ellas.

> ***La idea general de una OTL es que a estas personas no las saben atender y si no está claro si pesa más la problemática de salud mental o la de discapacidad intelectual, las entidades se preguntan "¿para ti o para mí?"***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Una entidad OTL propone una reflexión: tuvieron a una adolescente de 1.º bachillerato que de forma inconsciente la veían como un diagnóstico, hasta que la chica les hizo ver que ella no sólo era un diagnóstico, era otras muchas cosas. Se tiene que ir caso a caso, a las personas concretas, no hay nadie igual, con cada una se tendrá que trabajar de una manera.
- Aunque desde el momento que la OTL es un dispositivo especializado y la persona debe tener un diagnóstico para ser atendida, ya categorizamos.

***

> ***¿Qué hacer cuando una persona va dejando sistemáticamente los trabajos de manera voluntaria?***

Se trata de un usuario de hace más de 15 años, que está muy ligado a la técnica y que encuentra muchos trabajos, pero los deja aproximadamente al mes de empezarlos. A veces se siente mal por haberlos dejado. Ella se entera una vez el usuario ya lo ha hecho.

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Intentar romper las dinámicas de las propias personas usuarias ante comportamientos contradictorios.
- Evitar en lo posible la sensación de fracaso de las personas usuarias o trabajarla si ésta se produce por su propia trayectoria.

***Detalle de las propuestas***

En casos así, una recomendación es la derivación a un recurso prelaboral y se les dice que no se les puede encontrar trabajo, sobre todo si no tienen necesidad económica. También se recomienda hablar con el CSMA.

¿Se les sigue enviado ofertas de trabajo? En algún caso se considera que sí. Otra OTL con un caso parecido, ha ofrecido a la persona participar en la búsqueda de empleo mediante sesiones grupales.

***

> ***Sensación de fracaso de la persona usuaria. Se comenta el caso de un joven, su referente fue la primera persona que tuvo reticencias contra él.***

***Detalle de las propuestas***

Lo abordaron desde el SLO, entró en el programa Singulars, pero se quedaba dormido. Muchos referentes no quieren encasillarlos y él era el primero que decía que participara en servicios generalistas, pero a veces es abocarlos al fracaso. En algún caso se consigue tramitar la discapacidad. Si se trabaja con los referentes, la familia, salud, servicios sociales...y se trabaja tener un bagaje formativo, posiblemente harán la derivación en breve. Si van de recurso en recurso la sensación de fracaso todavía es más grande.

***

## 3. Trabajo con otras entidades (coordinación)

> ***¿Como gestionar las derivaciones del Centro de Salud Mental de Adultos (CSMA)? El equipo del OTL está teniendo muchos problemas de coordinación con el equipo de la entidad. ¿Es un problema generalizado? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Ante las dificultades por la saturación de los Centros de Salud, derivar a las personas a los recursos que mejor se puedan adaptar a sus necesidades.

***Detalle de las propuestas***

Una OTL participante tiene el mismo problema. Las personas después de la pandemia están mucho peor que antes y los recursos se han diversificado. Los centros de salud mental han llegado al límite. Están desbordados y derivan gente que no tendrían que derivar. En el territorio hay: Servicios Integrales de Orientación, Acompañamiento y Apoyo (SIOAS)[26] , Incorpora... programas que tienen recursos que la OTL quizás no dispone, pero la saturación desemboca en personas que encuentran trabajo pero que técnicamente se considera que no están suficientemente preparadas.

Otra OTL también tiene la misma situación y se han planteado crear una lista de espera para derivarlas a otros recursos, pero quieren ir caso a caso.

Otros problemas son, muchas bajas en los servicios de psiquiatría, o las dinámicas internas de los propios centros de salud porque algunos funcionan mejor que otros, aunque sean de un mismo territorio.

***

> ***¿Como acompañar a una persona usuaria que también lo es de una entidad del territorio que gestiona un SIOAS sin que tenga que hacer acciones duplicadas en la OTL y en la entidad? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Los dos equipos, el del SIOAS y el de la OTL, se tienen que coordinar con reuniones periódicas para hablar de las personas usuarias que comparten, tienen que favorecer el engranaje, sumar, no competir.

***Detalle de las propuestas***

El SIOAS es un proyecto muy exigente porque las persones participantes tienen que hacer un determinado número de acciones "para que salgan las cuentas". Participar puede resultar interesante para algunas personas usuarias derivadas a la OTL, pero si la coordinación no se hace bien, es posible que la persona acabe haciendo itinerarios paralelos. Se comenta que también puede pasar a algún Servicio de Integración Laboral (SIL)[27] .

Una entidad OTL comenta que, en su caso, el SIOAS también depende de otra entidad y tienen usuarios que vienen a hacer demandas y viceversa. Hacen reuniones quincenales o mensuales con las técnicas del SIOAS para hablar de los usuarios que comparten. Saber de qué manera están interviniendo ellas y como la OTL puede complementar: "tengo la necesidad de explicártelo a ti y darte mi opinión. Sumamos, no competimos". Si se duplican las acciones, la persona usuaria se cansa.

---

*26 SIOAS: subvenciones para la realización de los servicios integrales de orientación, acompañamiento y apoyo a la inserción de las personas con discapacidad o trastornos de la salud mental gestionadas por la Generalitat de Catalunya.*
*27 El SIL tiene por objeto orientar y favorecer la inserción laboral y/o formativa de personas con un trastorno de salud mental.*

Son dos programas compatibles. La persona que se envía al SIOAS recibe más atención. Es un programa que realiza muchas acciones subvencionadas de prospección porque se pide una ratio determinada de inserción. Se tienen que presentar a determinadas personas, las menos autónomas, porque el trabajo que harán con ellas es exhaustivo y en la línea del del OTL. Se le pueden hacer llamadas de seguimiento de vez en cuando para no perder el contacto.

Es un problema de coordinación, de cómo se establezca ésta con el equipo técnico, y del número de personas que participen, quizás hacer una reunión o llamada al mes, pero a veces pueden ser muchas más, depende también de las personas, pero la coordinación se tiene que dar y saber las acciones mínimas que tienen que hacer.

***

> ***¿Cómo puedo mejorar la coordinación con el equipo de mi SLO sobre todo cuando derivo a alguna persona a formación? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Realizar sesiones de sensibilización contra el estigma en salud mental por profesionales de varios ámbitos para dar a conocer las diversas casuísticas.
- Dar a conocer a los equipos técnicos los diferentes recursos (formación, prácticas...), que ante cualquier incidencia la OTL está detrás.

***Detalle de las propuestas***

Hay OTL donde la derivación a recursos del SLO son fluidas, pero hay otros que se encuentran con problemas de estigmatización.

Es un problema que se da en otras OTL. Hicieron dos sesiones de sensibilización hacia el colectivo con todo el SLO, una la dio la trabajadora social, naturalizando el discurso, dando datos... pero la sensación es que no ha servido para nada. Considera que continúa habiendo mucho estigma: derivar a una persona diciendo que es de la OTL o no diciéndolo, diciendo el diagnóstico o no diciéndolo, explicando lo que necesita, lo que puede hacer y lo que no, se han coordinado con el psicólogo...

La técnica de una OTL explica el caso de una persona derivada del Centro de Atención y Seguimiento a las drogodependencias (CASO). Estaba haciendo unas prácticas y un día no se presentó, llamaron a la técnica de la OTL: "¿has llamado a ver qué pasa? No, llamo. Me parece que lo ves todo negativo. La persona ha acabado la formación bien. Está haciendo las prácticas. Ha tenido angustia y ha pedido 4 días a la empresa. Dale un poco de tiempo". La sensación es que su compañera le está diciendo: "me estás pasando el trabajo a mí" pero no es cierto porque ella no se desentiende de ella.

En otras  OTL pasa al revés, si son puestos para personas con discapacidad y la técnica los deriva *"se lo miran con cariño"* e incluso tiene un punto más, pero tiene que pasar el tribunal igualmente y a veces es la propia persona la que se resiste. A ella le preguntan: "¿Te parece que puede hacer el trabajo? Sí, pues la enviamos". Hay otra OTL que tampoco tiene problemas, quien gestiona los planes de ocupación es sensible a incluir personas de la OTL, no tienen problemas con los referentes de formación... Si hay algo a trabajar, saben que el equipo del OTL está detrás.

Entre instituciones la coordinación a veces es difícil, la técnica de una OTL explica el caso de una persona que estaba haciendo prácticas en un Centro Especial de Trabajo (CET) y no respetaron el tiempo pactado, empezó y no informaron a la OTL, pero la madre de la persona llamaba, la llamaba a ella... A veces se tiene que trabajar más con el entorno que con la persona usuaria.

Un problema añadido es la confidencialidad, porque las técnicas de la OTL no quieren dar información si no piden permiso previamente a la persona usuaria.

Tendría que haber una cuota reservada a formación o a la participación en los planes de ocupación de la entidad.

***

> ***¿Porque si la persona está inscrita en la OTL no puede estarlo también en la Plataforma Telemática Xaloc (PTX) de su municipio de origen? (una entidad OTL)***

***Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado***

- Confiar en la profesionalidad de los equipos técnicos de los SLO cuando una persona usuaria de la OTL participa en acciones en su servicio y favorecer la coordinación técnica entre las dos entidades.
- Pedir a la persona usuaria de la OTL su permiso antes de compartir información sensible con otros profesionales, aunque haya firmado la hoja de participación.

***Detalle de las propuestas***

El modelo inicial de la OTL lo consideraba más interesante porque la base de datos estaba en local y al margen, las personas podían estar o no inscritas en el SLO de su municipio. Ahora, con la PTX, o está en uno o en otro. Este modelo le crea malestar personal y profesional. A veces está atendiendo a una persona como técnica del servicio generalista y le llega la derivación del CSMA.

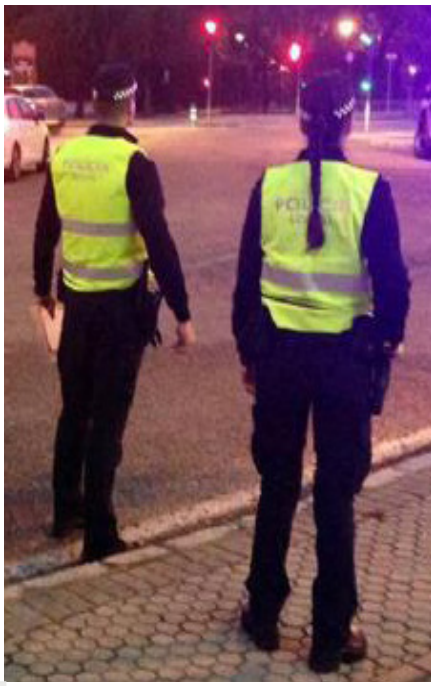
¿Porque tiene que hacer un traslado de expediente? Considera que puede ser estigmatizador para la persona, sobre todo si es joven. Esta puede coordinarse con los servicios de salud mental y con servicios sociales igualmente, aunque si sólo fuera técnica generalista posiblemente no lo haría porque la mayoría no lo hacen.

Si la persona estuviera inscrita en los dos servicios podría recibir una doble orientación, cada técnica la haría de una manera y duplicarían el trabajo. Se tendría que mejorar la relación con los SLO de origen y profundizar en las coordinaciones. Una persona inscrita en la OTL puede asistir a las acciones grupales del SLO de su municipio, pero si se trata de una formación, a menudo el seguimiento es individualizado y entonces se hace un traslado de expediente. O si la persona se presenta a un plan de ocupación, aunque ya esté empadronada en su municipio, se pide como requisito estarlo también en la PTX del propio territorio y el traslado también se acaba haciendo.

Aunque fuera de estas cuestiones concretas (formación, planes de ocupación...), cada vez las OTL tienen más consultas de los SLO del territorio para saber cómo tienen que hacer posibles derivaciones, aunque algunas veces son imposibles por problemas de transporte.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# POLICÍA LOCAL
# 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE POLICÍA LOCAL 2021

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. INTRODUCCIÓN

3. DATOS DEL ENTORNO Y DE CLASIFICACIÓN DE LA MUESTRA

4. PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD Y RESULTADOS

5. PRINCIPALES INDICADORES DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

6. PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

# 1. RESUMEN EJECUTIVO

## 1.1. Principales indicadores de actividad y resultado

- En el ámbito de la indisciplina viaria, en 2021 el número de **denuncias de tráfico** por cada 1.000 habitantes **repuntó hasta situarse por encima de los valores de pre pandemia**. El porcentaje de denuncias que provienen de zonas de estacionamiento con control horario de pago marcaron el mínimo histórico y, en cambio, las realizadas con sistemas automáticos de control se situaron en el punto más alto de la serie. La pandemia también se tradujo en un descenso de la gravedad de denuncias.

- Los indicadores de **regulación de tráfico** (relacionados con los servicios de protección escolar, las actividades de grúa y los cortes de circulación) han mostrado un comportamiento similar a raíz de la pandemia: **una clara bajada en 2020, seguida de una recuperación incompleta en 2021.**

- El análisis de regresión muestra que llevan a cabo más servicios de protección escolar los municipios con una vulnerabilidad social más baja. Por su parte, el número de actividades de grúa y de días con cortes de circulación depende sobre todo de la presencia de comisaria *Mossos d'Esquadra* en el municipio (más actividades allí donde hay comisaria) y, en menor medida, también de la vulnerabilidad social (en este caso, los indicadores aumentan allí donde la vulnerabilidad es más alta).

- Los **accidentes de tráfico aumentaron en 2021** con el progresivo retorno de la actividad, pero **se mantuvieron por debajo de la media 2017-2019**. Los accidentes con víctimas sí que recuperaron prácticamente los valores de pre pandemia, aunque el % de víctimas mortales o graves fueron a la baja en 2021.

- En el ámbito de la seguridad, **la pandemia marcó un descenso del número de delitos, que no se acabó de recuperar en 2021**. De todos los delitos producidos, se resolvieron un 30,8%, en la línea de los años anteriores. Esta cifra tiende a incrementarse en los municipios de vulnerabilidad alta y muy alta.

- A diferencia de los delitos, **la pandemia no hizo disminuir claramente el número de detenidos**, por la tarea de control e identificación ciudadana realizada por la policía local. En cuanto a las variables asociadas, se constata que los municipios con comisaria de *Mossos d'Esquadra* y los más vulnerables socialmente registran más detenidos que el resto.

- El volumen de denuncias por drogas y armas, con un ligero incremento con la pandemia, se relaciona con la densidad de población del municipio: allí donde hay más concentración urbana se registran denuncias por drogas y armas por cada 1.000 habitantes.

- En cuanto a la **distribución de roles entre cuerpos policiales**, ni el porcentaje de delitos registrados ni el porcentaje de detenidos realizados por la policía local no experimentaron grandes variaciones como consecuencia de la pandemia. **Ambos indicadores dependen directamente de la presencia de comisaria de los *Mossos d'Esquadra*** en el municipio, de manera que la policía local realiza una actividad más intensa allí donde no se dispone de este cuerpo policial.

- En el ámbito de la prevención, el **número de pruebas de alcoholemia se redujo a la mitad en 2020 y se recuperó solo parcialmente en 2021**, posiblemente por las restricciones de movilidad y ocio nocturno que siguieron presentes durante una parte del año. El volumen de identificaciones y controles de seguridad ciudadana, por su parte, repuntó en 2020 y siguió aumentando en 2021 y, finalmente, **la asistencia en actividades formativas dirigidas a la ciudadanía** (muy mermada en 2020) experimentó una **recuperación muy modesta** el segundo año de pandemia.

- El número **de actuaciones de carácter asistencial** disminuyó ligeramente con el estadillo de la COVID y **en 2021 prácticamente se recuperó**. Se constata que **realizan más actuaciones los municipios que no tienen comisaria de ME y los de vulnerabilidad social baja o muy baja**.

- Las actuaciones de policía administrativa consolida la ligera tendencia a la baja observada des del 2018, que no parece haberse vista afectada por la COVID-19.

## 1.2. Principales indicadores de organización y recursos humanos

- El **número de policías locales por cada 1.000 habitantes** es casi idéntico al de los policías locales del conjunto de Cataluña y se ha mantenido **estable en los últimos 10 años**. La ratio es **más elevada en los municipios sin comisaria de *Mossos d'Esquadra*** (que coinciden en buena parte con los municipios más pequeños), posiblemente a causa de las diferentes necesidades de personal de unos y de otros para dar respuesta al tipo de actuaciones que han de realizar.

- El **número de policías operativos por cada 1.000 habitantes ha repuntado con la pandemia**, después de años con una ligera tendencia a la baja, y también se ve influido por la presencia de comisaria de *Mossos d'Esquadra*: la ratio es más favorable en los que no disponen de este cuerpo policial (que coincide en buena parte con los municipios más pequeños).

- Tanto la **media de edad de la policía** (que después de la frenada de 2020 por la paralización de procesos selectivos, vuelve a disminuir gracias a las prejubilaciones), como **el porcentaje de agentes que no han finalizado el curso básico y el porcentaje de policías en segunda actividad varían según si en el municipio hay comisaria de *Mossos d'Esquadra***. Allí donde si hay comisaria de ME (que coinciden en buena parte con los municipios más grandes), las plantillas son de más edad, con más policías en segunda actividad y menos agentes que no han finalizado el curso básico; probablemente por la estabilidad laboral que se da en estos contextos (en general, se trata de municipios más grandes que pueden ofrecer salarios más elevados) y, en cambio, la mayor necesidad de incorporar nuevo personal allí donde deben llevarse a cabo una multiplicidad de tareas por la ausencia del cuerpo automático.

- El **% de mujeres con mando es el más bajo de los Círculos y está por debajo del que correspondería según la presencia de mujeres de las plantillas policiales**.

- A pesar de **la estabilidad en el % de horas extras sobre las horas de convenio**, el % de efectivos que hacen horas extras repuntó seis puntos en 2021 y es especialmente elevado en los municipios pequeños, con poca densidad de población y que no cuentan con comisaria de ME.

- El **% de horas de baja experimentó un repunte en 2021**, pero **no logró los niveles de 2019**, cuando se había situado en el nivel máximo de la serie histórica.

- Con la COVID-19, el **descenso de la presencia real** que se venía observando a lo largo de toda la serie **se frenó**.

- Finalmente, en 2021 **aumentaron las horas de formación** por la policía, pero **se quedaron por debajo** de los niveles de pre pandemia.

## 1.3. Principales indicadores de economía

- El **gasto corriente por habitante** de la Policía local muestra una **tendencia ascendiente** desde 2012 y en **2021 marcó un nuevo máximo**. El rango de variación por municipios es elevado, sobre todo en la parte alta de la distribución. Como sucedía en años anteriores, el gasto corriente por habitante en Policía local es el más elevado de los servicios analizados en los Círculos.

- Con la irrupción de la pandemia, **el peso de las tasas y precios públicos** se acentuó con la caída del año anterior, y **en 2021 recuperó los niveles de 2019 pero quedó lejos del máximo. Los municipios grandes obtienen un porcentaje significativamente más elevado de ingresos por esta vía**. En cambio, tienen un peso más bajo en la aportación del ayuntamiento, a la inversa de lo que sucede en los municipios poco poblados.

- El **% del importe cobrado de las denuncias de tráfico, estable desde 2012, retrocedió ligeramente con la pandemia**.

- El **gasto corriente por policía** ha ido **aumentado de manera sostenida** a lo largo de toda la serie, también desde el estallido de la COVID-19. Entre las causas del incremento en el gasto corriente por policía hay el **coste** que implican las **prejubilaciones** para las finanzas municipales y la evolución seguida por el **coste por hora extra**, que también ha ido **claramente al alza desde 2012**.

## 2. INTRODUCCIÓN

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados del año 2021, 17ª edición de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Policía Local. Al mismo tiempo se aprovechará el bagaje acumulado en el Círculo para mostrar los indicadores en perspectiva temporal, con el fin de ofrecer una perspectiva más completa del estado y evolución del servicio en los últimos 10 años.

Los indicadores de 2021, segundo año de pandemia, permitirán valorar de qué manera se está recuperando la actividad de los servicios locales después de haber dejado atrás los momentos más duros de la pandemia. Por lo que se refiere concretamente al servicio de Policía Local, se mostrará hasta qué punto la tipología de actividades realizadas y los resultados obtenidos en los diversos ámbitos de servicio se parece a los datos previos a la COVID o bien algunas de las dinámicas que llevó la pandemia se mantuvieron en el segundo año de afectación de la crisis sanitaria.

El documento se estructura de esta manera:

- En primer lugar, se presentan a modo de **resumen ejecutivo**, las ideas más relevantes extraídas del análisis de los resultados de la presente edición.
- Se presentarán los **resultados de 2021, la evolución y la segmentación por tramos de población** de los principales indicadores, así como la **comparación con los otros 21 servicios** en los indicadores comunes.
- Además de este análisis univariante, cuando se disponía de alguna hipótesis, se han realizado **análisis de correlaciones bivariantes**, y un **análisis de regresión multivariante** en el cual se ha evaluado el efecto neto de **4 variables de entorno** (la presencia de Comisaria de ME, la población, la densidad poblacional y el IVSO) en el resultado de cada indicador. En esos casos en qué una o diversas de estas variables tienen un efecto estadísticamente significativo, después de la descripción correspondiente del indicador, se ha introducido una tabla resumen con las medias segmentadas por las 4 variables y la descripción de la relación que hay entre cada una de ellas y el indicador que se está estudiando en ese momento.
- **Al final del documento**, se presentan dos conjuntos de **tablas resumen**: en primer lugar, la evolución de todos los indicadores des de 2012, y en segundo lugar la segmentación de los indicadores del QRI según las cuatro variables utilizadas en los análisis de regresión, así como la indicación de las variables que tienen efecto significativo en cada caso.

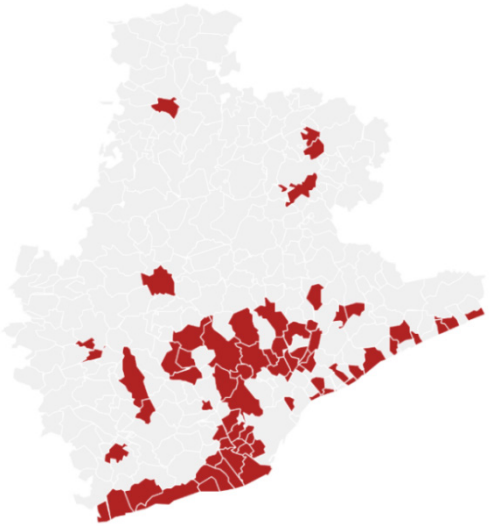
### 2.1. Municipios participantes

En la presente edición, 72 municipios han participado en el Círculo de Policía Local, dos de los cuales son de fuera de la provincia de Barcelona (el Vendrell y Creixell). Además, este año el proyecto cuenta con un municipio nuevo (Creixell) y con la reincorporación de tres más: Montgat, Sant Antoni de Vilamajor y Sant Vicenç dels Horts.

**72**
**participantes**

Como se puede observar en la tabla 1, 16 de estos municipios tienen más de 50.000 habitantes; 22 se encuentran en una franja intermedia (de 20.001 a 50.000 habitantes) y los 34 restantes tienen hasta 20.000 habitantes.

Mapa 1. Municipios participantes de la presente edición del Círculo de Policía Local (datos de 2021)



Nota: en el mapa no se representan los dos municipios de la provincia de Tarragona que han participado en la presente edición del CCI: Creixell y el Vendrell.

Tabla 1. Municipios participantes de la presente edición del Círculo de Policía Local (datos de 2021)

| Más de 50.000 habitantes | Población | 20.001-50.000 habitantes | Población | Hasta 20.000 habitantes | Población |
|---|---|---|---|---|---|
| Mollet del Vallès | 51.151 | Sant Quirze del Vallès | 20.156 | Creixell | 3.912 |
| Granollers | 62.475 | Manlleu | 20.804 | Sant Climent de Llobregat | 4.193 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 | Vilassar de Mar | 20.936 | Cabrera de Mar | 4.787 |
| Viladecans | 66.707 | Esparreguera | 22.358 | Martorelles | 4.823 |
| Castelldefels | 67.226 | Masnou (El) | 23.848 | Sant Antoni de Vilamajor | 6.383 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 | Olesa de Montserrat | 24.132 | Sant Vicenç de Montalt | 6.523 |
| Manresa | 78.192 | Castellar del Vallès | 24.659 | Vacarisses | 7.082 |
| Rubí | 78.549 | Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 | Santa Coloma de Cervelló | 8.273 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | Molins de Rei | 26.104 | Polinyà | 8.494 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 | Sant Andreu de la Barca | 27.175 | Montmeló | 8.798 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Pineda de Mar | 27.974 | Vilassar de Dalt | 9.074 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | Sant Vicenç dels Horts | 28.115 | Arenys de Munt | 9.191 |
| Mataró | 129.120 | Sitges | 30.217 | Alella | 9.954 |
| Sabadell | 216.204 | Sant Pere de Ribes | 31.525 | Montgat | 12.260 |
| Terrassa | 223.011 | Sant Joan Despí | 34.130 | Abrera | 12.620 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 264.657 | Vendrell (El) | 38.891 | Vilanova del Camí | 12.736 |
| | | Vilafranca del Penedès | 39.969 | Sant Sadurní d'Anoia | 12.840 |
| | | Igualada | 40.875 | Llagosta (La) | 13.259 |
| | | Sant Feliu de Llobregat | 45.463 | Torelló | 14.553 |
| | | Esplugues de Llobregat | 46.777 | Canet de Mar | 14.810 |
| | | Gavà | 46.931 | Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| | | Vic | 47.319 | Lliçà d'Amunt | 15.673 |
| | | | | Cubelles | 16.051 |
| | | | | Piera | 16.411 |
| | | | | Berga | 16.682 |
| | | | | Garriga (La) | 16.733 |
| | | | | Montornès del Vallès | 16.804 |
| | | | | Canovelles | 16.872 |
| | | | | Caldes de Montbui | 17.797 |
| | | | | Cardedeu | 18.609 |
| | | | | Parets del Vallès | 18.907 |
| | | | | Malgrat de Mar | 18.950 |
| | | | | Calella | 19.236 |
| | | | | Sant Just Desvern | 19.379 |

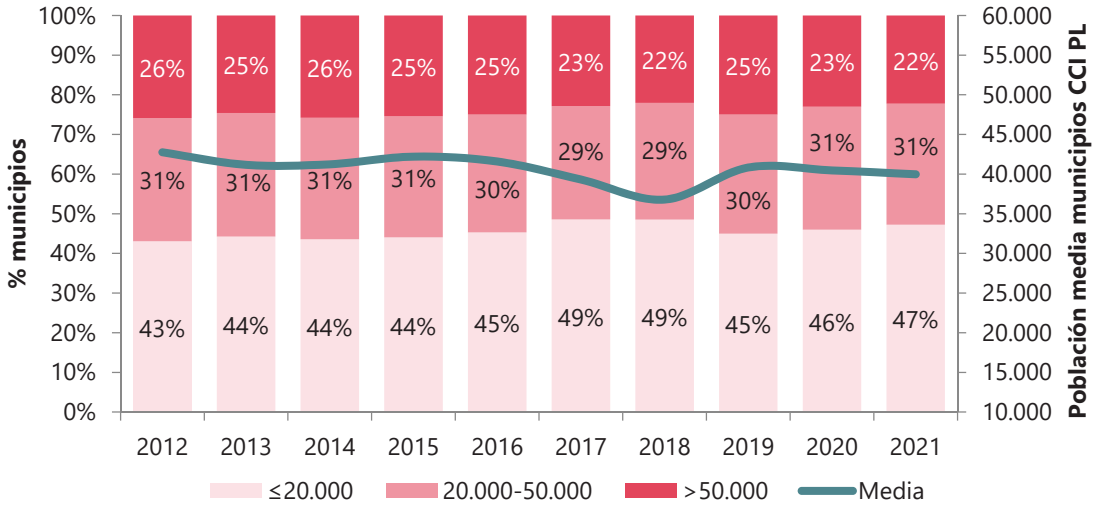
## 3. DATOS DEL ENTORNO Y DE CLASIFICACIÓN DE LA MUESTRA

Antes de presentar los resultados de los diferentes ámbitos de la Policía Local, se hará una breve descripción del contexto en qué se desarrolla el servicio, a partir de los datos de entorno presentes en el Cuadro Resumen de Indicadores (QRI). El objetivo de este análisis es aportar elementos que permitan hacer una interpretación más completa de la situación del servicio ya que, a pesar de estar fuera del alcance de los decisores públicos, el contexto de los municipios incide en la demanda y los resultados de la actividad policial.

En el año 2021 los municipios participantes en el Círculo tienen una población media de 39.981 habitantes. Como se ha mencionado anteriormente, el grupo más numeroso son los municipios con 20.000 habitantes o menos (47% del total), seguido de los de 20.001 a 50.000 habitantes (31%).

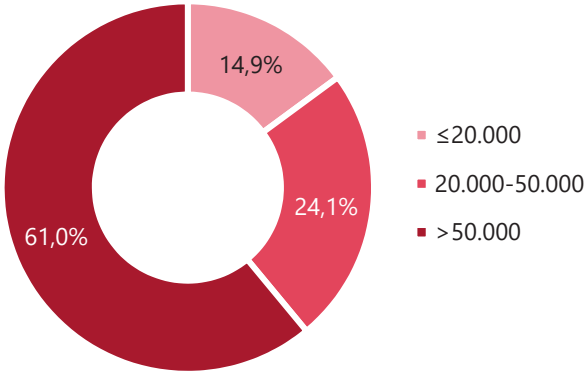
La composición de los municipios participantes ha experimentado pocas variaciones en los últimos 10 años. Después de los cambios experimentados en las primeras ediciones del círculo, en que se incorporó un alto número de municipios de dimensión media y pequeña, des de 2012 los cambios han estado más moderados: el peso de los municipios de más de 50.000 habitantes ha seguido disminuyendo hasta el 22% actual, mientras que los de 20.000 habitantes o menos ganaban terreno hasta representar cerca de la mitad de los participantes (47%).

Gráfico 1. Número de habitantes de los municipios participantes en el Círculo de Policía Local. 2012-2021




Aunque el grupo más numeroso es el de los municipios de hasta 20.000 habitantes, si se tiene en cuenta el porcentaje de población que reside en los diferentes tramos de municipio, se obtiene que más del 60% de los habitantes municipales que participan en el Círculo provienen de localidades grandes, de más de 50.000 habitantes; menos del 25%, de municipios intermedios (20.001 a 50.000 habitantes) y solo el 15% son de municipios de 20.000 habitantes o menos.

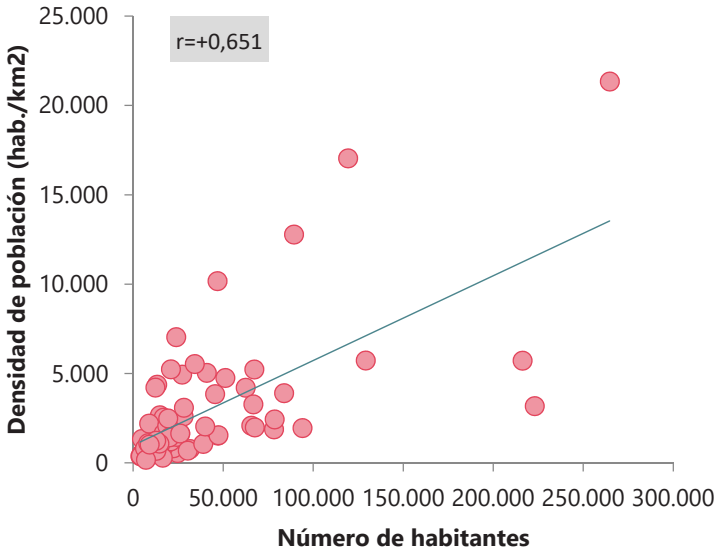
Gráfico 2. Porcentaje de población residente en los municipios en los diferentes tramos. 2021



Si el número de habitantes se analiza juntamente con la densidad de la población[1] de los municipios participantes, se obtiene que hay una elevada correlación positiva entre ambas variables. Es decir, que los municipios con mayor número de habitantes tienden a ser más densamente poblados, y a la inversa: en los municipios con menos personas empadronadas, éstas se encuentran más dispersas en el territorio. Conocer esta asociación es importante porque puede incidir en el tipo de problemáticas que se dan en cada municipio (más asociadas a la convivencia y la concentración de personas, o bien al aislamiento en diferentes núcleos poblacionales) y, por tanto, en la organización y las demandas que recibirá la Policía Local.

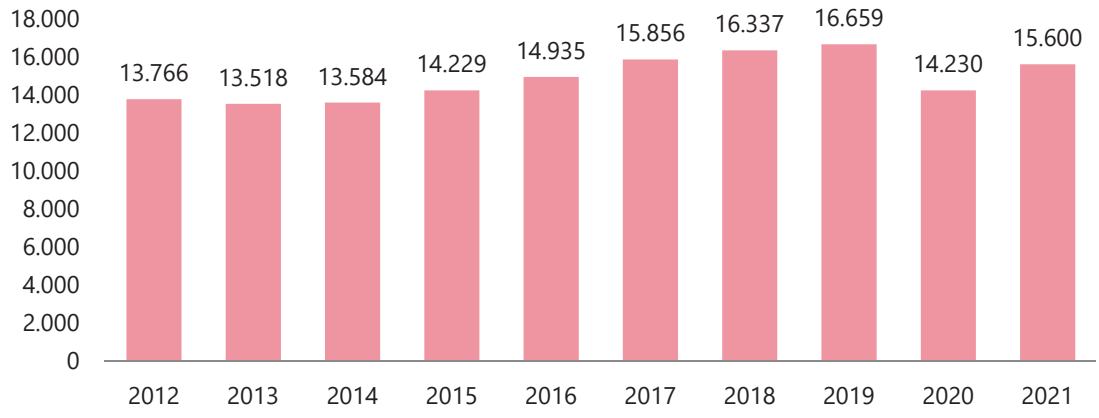
Los municipios con más habitantes tienden a ser más densamente poblados y a la inversa, hecho que incide en el tipo de problemáticas que se dan en cada municipio.

Gráfico 3. Densidad de población y número de habitantes de los municipios participantes en el Círculo. 2021




La renta per cápita da una aproximación al perfil socioeconómico de los municipios y es útil, sobre todo, para reflejar la evolución de la conjuntura económica. En este sentido, el gráfico 3 recoge las consecuencias de la crisis económica de 2008; la recuperación de 2016 a 2019, con un importante ascenso de la renta per cápita, así como los efectos de la crisis sanitaria de la COVID-19. Estos se manifiestan con una sacudida de la renta per cápita del 12,6% en relación con la media de los tres años, hecho que implica que la renta per cápita se sitúa aún en un 4,2% por debajo de la media pre-COVID.

Gráfico 4. Renta per cápita de los municipios participantes en los Círculos (euros). 2012-2021

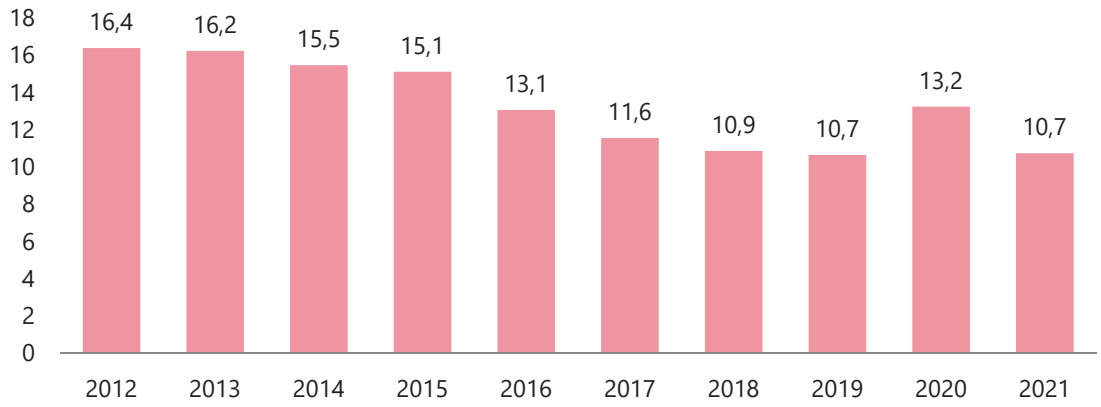



*1 Medida en habitantes por km². A la hora de interpretar los resultados, hay que tener en cuenta que se contabiliza la superficie total de los municipios, no solo la superficie urbanizada.*

Los cambios en la coyuntura económica se observan primero en la tasa de paro, y posteriormente se ven reflejados en la renta per cápita.

La tasa de paro mide también el contexto socioeconómico y sigue una pauta similar a la de la renta per cápita, con particularidades: generalmente, los cambios en la coyuntura económica se observan primero en la tasa de paro, y posteriormente se ven reflejados en la renta per cápita. Se observó ya con la crisis de 2008 y ahora también con la recuperación post-COVID: en 2021 la tasa de paro ya había recuperado los niveles de 2019, a diferencia de la renta per cápita, que como hemos visto, muestra de momento una recuperación parcial.

Gráfico 5. Tasa de paro registrado de los municipios participantes en el Círculo (%). 2012-2021




## 4. PRINCIPALES INDICADORES DE ACTIVIDAD Y DE RESULTADOS

En este apartado, se presentan los resultados de los principales indicadores de actividad y resultados, estructurados según los diferentes ámbitos de actuación de la Policía Local y con especial atención a los indicadores que presentan más variabilidad y/o diferencias por tramo poblacional.

### 4.1. Policía de tráfico

#### Indisciplina viaria

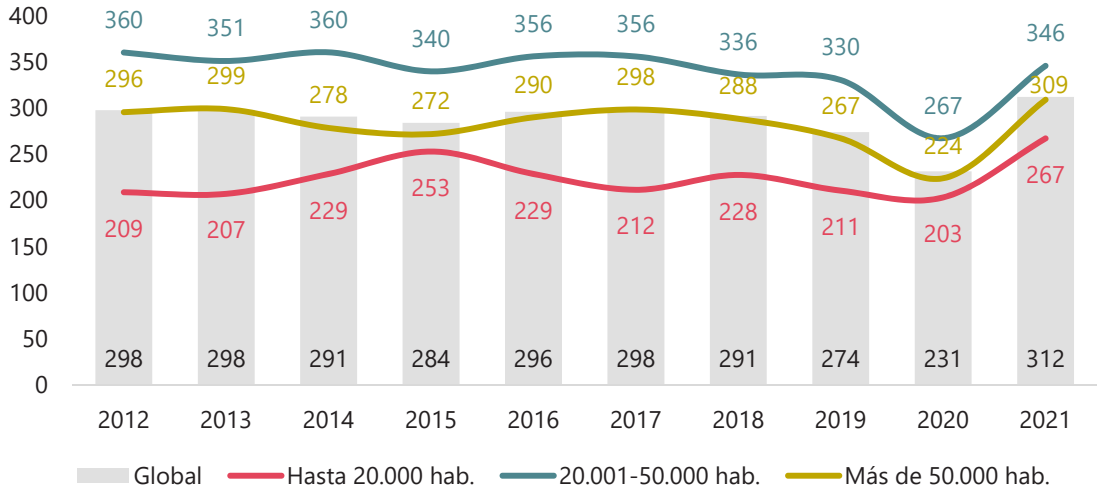
En 2021 el número de denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes repuntó hasta situarse por encima de los valores pre pandemia.

En 2021, los municipios participantes en el Círculo registraron una media de 312 denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes. Los resultados presentan una dispersión entre municipios, con una desviación típica de 272 denuncias, donde el mínimo son 22 y el máximo, 1.597 denuncias por cada 1.000 habitantes. En perspectiva temporal, el volumen de denuncias mostraba una ligera tendencia a la baja hasta el 2019, mientras que en 2020 cayó un importante 19,6% si se compara con la media de 2017 a 2019[2] y en 2021 repuntó hasta situarse notablemente por encima de los valores pre pandemia (+8,5%). Una parte de este incremento podría asociarse con el mayor número de municipios que registraron denuncias procedentes de sistemas automáticos de control.

Por tramos de población, los municipios de dimensión intermedia son los que registran más denuncias, seguidos de los de más de 50.000 habitantes. Este patrón se observa en toda la serie temporal, si bien con la pandemia los valores de los diferentes grupos han tendido a acercarse.

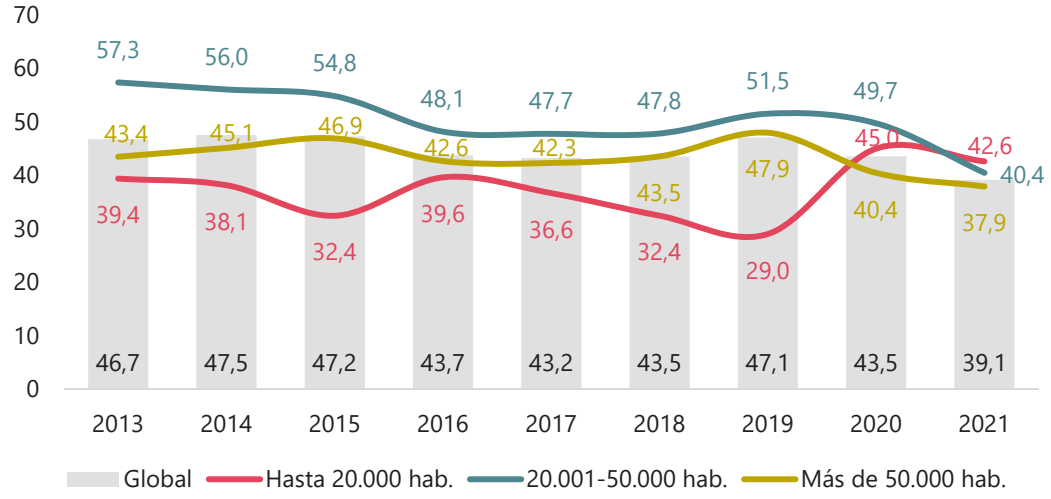
2 *Tomamos la media de 2017-2019 como referencia del periodo pre pandemia para evitar comparaciones respecto a un único año, que se podría ver afecto por sucesos puntuales.*

Gráfico 6. Denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




El 39,1 % de las denuncias de tráfico provienen de zonas de estacionamiento con control horario de pago. Entre 2012 y 2020, esta cifra había ido oscilando entre el 43% y el 47%. En 2020 se situó en el 43,5%, mientras que en 2021, se produjo un descenso generalizado (en mayor o menor proporción) del peso de estas denúncias, hasta sitaurse en el punto más bajo de la serie analizada.

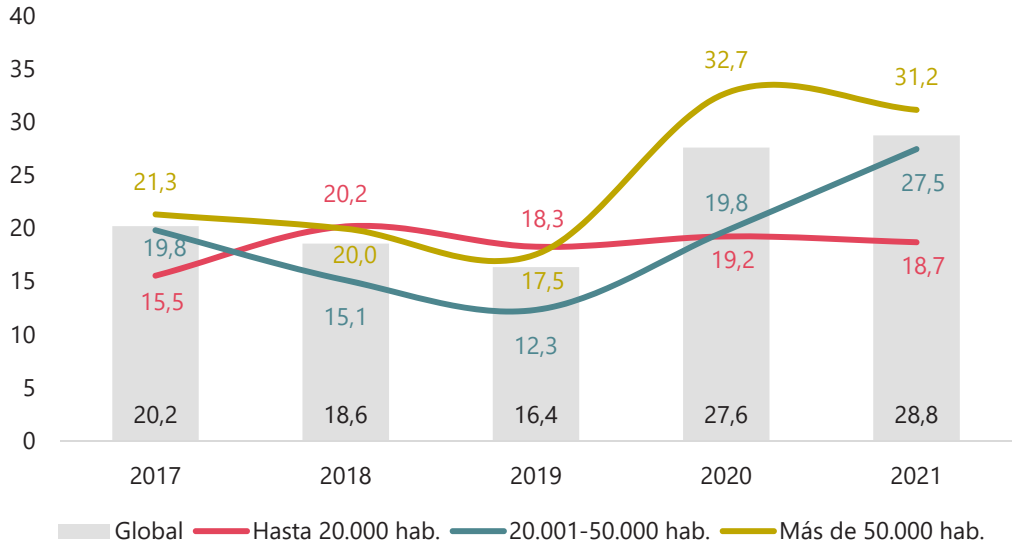
Gráfico 7. % de denuncias de tráfico procedentes de zonas con control horario de estacionamiento, por tramos poblacionales. 2012-2021




Otra parte importante de las denuncias de tráfico (el 28,8%) provienen de sistemas automáticos de control; una cifra que se disparó con la pandemia (+50,9% respecto de la etapa pre-COVID) a causa del menor peso de las denuncias puestas por los medios habituales, y que se mantuvo en 2021[3].

*3 Cabe destacar que estas cifras se alcanzan pese a la elevada disparidad entre municipios: tan solo el 51,3% de ellos disponen de este sistema.*

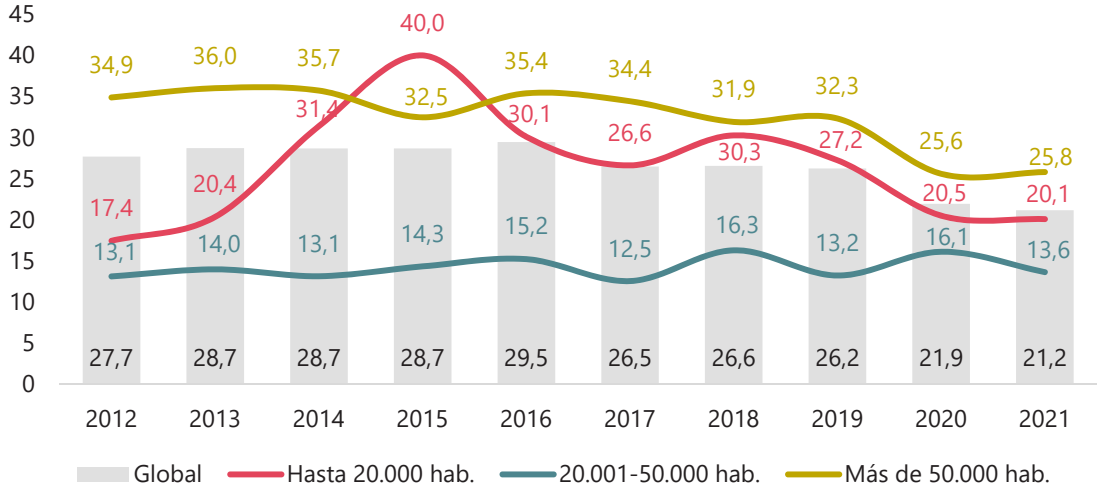
Gráfico 8. % de denuncias de tráfico con sistemas automáticos de control, por tramos poblacionales. 2017-2021




Con la pandemia disminuyó la gravedad de las denuncias de tráfico.

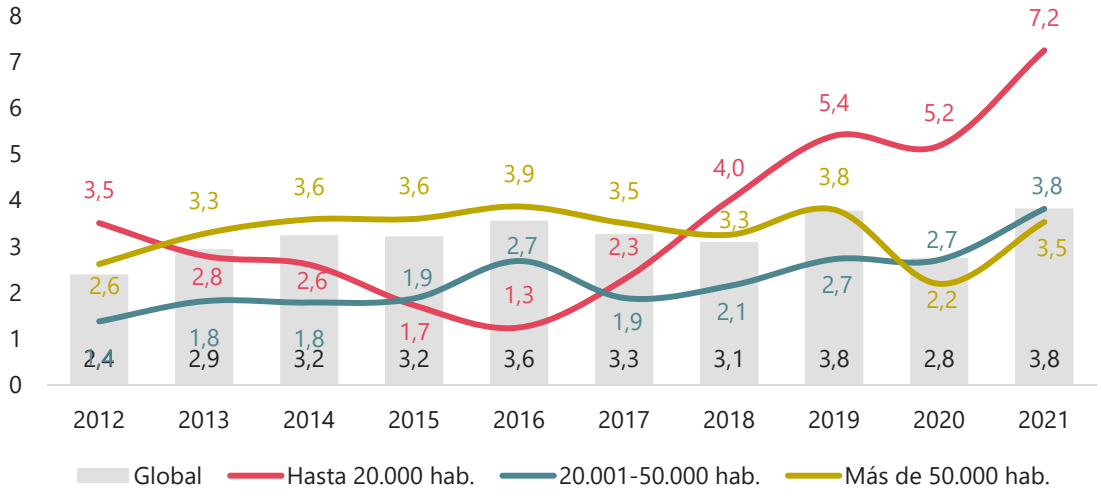
Fijándonos con la gravedad de las denuncias de tráfico, en 2021 el 21,2% fueron graves o muy graves. El porcentaje se había mantenido estable entorno el 26% y el 29% des del 2012 hasta el 2019. La pandemia se tradujo en un descenso de 4,3 puntos del indicador en 2020 y la cifra se ha mantenido estable en 2021, con notables diferencias entre municipios (el mínimo se sitúa en el 1,4% y el máximo, en el 95,4%).

Gráfico 9. % de denuncias graves y muy graves de tráfico, por tramos poblacionales. 2012-2021




También en el ámbito de la indisciplina viaria, en 2021 el 3,8% de los vehículos sometidos a controles fueron denunciados por exceso de velocidad. Después de un repunte, de 2013 a 2018, este indicador se situó, sin grandes variaciones, entre el 2,9% y el 3,6%. En 2019 repuntó hasta el 3,8% y, con la pandemia, cayó hasta el 2,8% (posiblemente, por el confinamiento municipal, que redujo el volumen de circulación). En 2021 la cifra volvió a crecer hasta igualar la del 2019.

Gráfico 10. % de vehículos denunciados en controles preventivos de velocidad, por tramos poblacionales. 2012-2021




## Regulación del tráfico

En el ámbito de la regulación del tráfico, en el año 2021 los municipios participantes en el Círculo realizaron, de media, 48,8 servicios de protección escolar por cada 1.000 habitantes. Este indicador se había mostrado estable en todo el periodo previo a la COVID, con cifras entre el 81,9 y el 93,2. Con el inicio de la pandemia, el número de servicios se redujo a la mitad (-50,7% respecto del periodo 2017-2019), hecho comprensible porque durante meses de confinamiento los centros educativos permanecieron cerrados. Sin embargo, en 2021, año en que las escuelas recuperaron la actividad presencial, no se recuperaron los niveles previos a la pandemia, si no que la cifra aún se situaba en un 43,4% por debajo de la etapa pre-COVID.

Por tramos poblacionales, hay bastante disparidad entre los municipios pequeños qué con 99,4 servicios por cada 1.000 habitantes, si sitúan en el doble de la media y presentan un repunte importante en 2021; respecto de los intermedios (71,8) y los más grandes (29,2). En la tabla siguiente se puede observar si éste, u otros factores, contribuyen a explicar las diferencias entre municipios en este indicador.

En 2021, a pesar de la recuperación de la actividad presencial en los centros educativos, no se recuperó el número de servicios de protección escolar previos a la pandemia.

Gráfico 11. Número de servicios de protección escolar por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

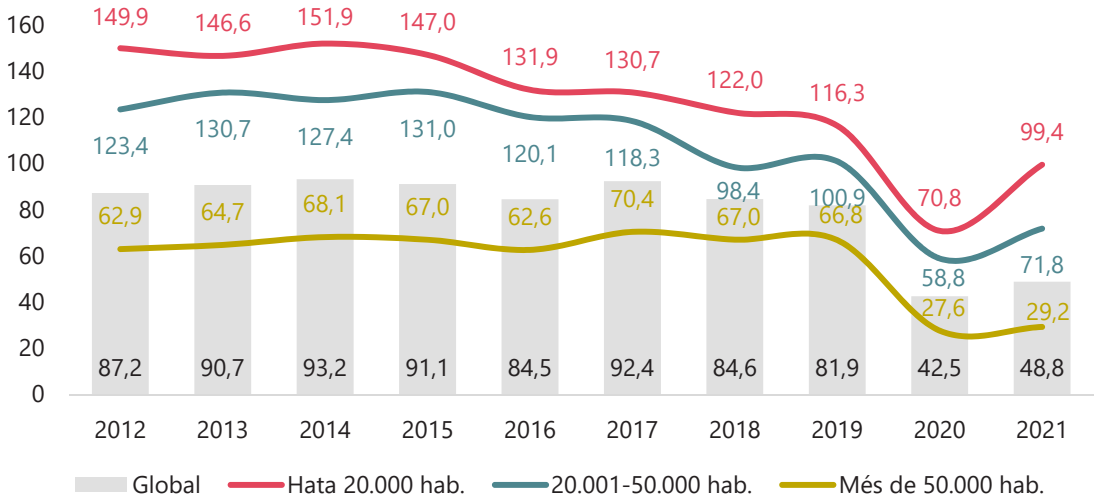


Tabla 2. Número de servicios de protección escolar por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables.

| Variable | Valores* | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 38,92<br>No: **78,42** | Registran más servicios de protección escolar los municipios que no tienen comisaria de *Mossos d'Esquadra*, a pesar de que la asociación no es estadísticamente significativa. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **99,42**<br>20.000-50.000 hab.: 71,78<br>> 50.000 hab.: 29,24 | El volumen de servicios de protección escolar es más elevado en los municipios más pequeños, aunque tampoco no haya un efecto significativo. |
| **Densidad pob.** | Baja**: **92,37**<br>Intermèdia: 64,64<br>Alta: 33,15 | También des de un punto de vista descriptivo, se observa que estos servicios tienden a ser más numerosos en los municipios con menor densidad de población. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta***: 32,21<br>Vuln. alta: 45,33<br>Vuln. baja o m. baja: **83,54** | Los municipios de vulnerabilidad baja o muy baja presentan más servicios de protección escolar que los demás, cuando se descuenta el efecto de las otras variables. |

*Se marcan en color verde las variables que presentan un efecto estadísticamente significativo en sentido positivo en el indicador de estudio, es decir que, una vez descontado el efecto de las otras variables, cuando la variable en cuestión se incrementa, los resultados del indicador también aumentan, y a la inversa. Se marcan en color rojo las que tienen un efecto estadísticamente significativo en sentido negativo, es decir, que cuando la variable en cuestión incrementa, el indicador disminuye y a la inversa. Cuando hay más de una variable significativa, se marca con un color más intenso la que tiene un efecto más importante en el indicador de estudio. Se marca en negrita la categoría de cada variable con el valor más alto.

**Densidad baja: hasta 1.000 hab./km$^2$ / Densidad intermedia: 1.000-3.000 hab./km$^2$ / Densidad alta: Más de 3.000 hab./Km$^2$

***Vuln.m.alta: menos de 90 puntos / Vuln. Alta: 90,01-99,99 puntos / Vuln. Baja o m.baja: 100 o más puntos. Se han agrupado las categorías bajas (100,00 – 109,99 puntos) y muy baja (110,00 puntos o más) por la escasa presencia de municipios en el grupo de vulnerabilidad muy baja.

El número de actividades de grúa por cada 1.000 habitantes presentaba, ya antes de la pandemia, una tendencia a la baja, que se acentuó en 2020 con una disminución del 38,4% con relación a la media de 2017-2019 (probablemente atribuible a la menor circulación y aparcamiento de vehículos durante las restricciones) y muestra una recuperación parcial en 2021, con un incremento de 2,5 puntos, que sitúa el indicador aun en un 25,3% por debajo de los niveles previos a la COVID.

Por tramos poblacionales, a la inversa de lo que sucedía con los servicios de protección escolar, en este caso los municipios grandes son los que llevan a cabo más actividades de grúa, seguidos de los de 20.001 a 50.000 habitantes. Sobre los factores que hay detrás de las diferencias, una hipótesis es que los policías locales tienen más capacidad de destinar recursos para mantener una elevada actividad de grúa. También hay que tener en cuenta que los municipios de más de 50.000 habitantes acostumbran a ser más densamente poblados, hecho que puede dificultar la disponibilidad de plazas de aparcamiento en relación con el parque de vehículos existente (hay una ligera correlación lineal, de +0,429 sobre 1,000, entre el número de actividades de grúa y la densidad de población). A continuación, se presentan los resultados del análisis de regresión que muestra que variables del entorno realmente introducen diferencias significativas en el volumen de actividades de grúa cuando se tiene en cuenta el efecto de las otras variables y, por tanto, si se confirman o no estas hipótesis.

Gráfico 12. Actividades de grúa por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

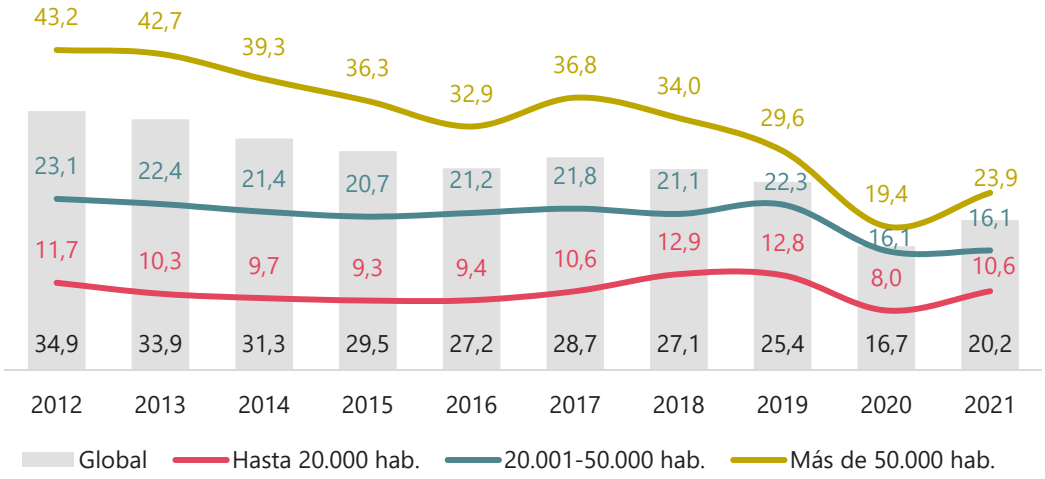



Tabla 3. Actividades de grúa por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **22,93**<br>No: 11,92 | El hecho de disponer de Comisaria de los *Mossos d'Esquadra* introduce diferencias significativas en el volumen de actividades de grúa que realizan los municipios: realizan más los que sí tienen este cuerpo policial, posiblemente porque, por la distribución de funciones con el cuerpo de la Generalitat, tienen más capacidad de realizar actividades de grúa. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 10,60<br>20.000-50.000 hab.: 16,11<br>> 50.000 hab.: **23,91** | Descriptivamente, se observa que los municipios más grandes son los que realizan más actividades de grúa, aunque la asociación no es estadísticamente significativa. |
| **Densidad pob.** | Baja: 11,86<br>Intermedia: 16,28<br>Alta: **23,68** | De manera similar, los municipios con más densidad de población (que acostumbran a ser también los más grandes), registran más actividades de grúa, pero aquí el efecto tampoco es significativo. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: **28,26**<br>Vuln. alta: 20,38<br>Vuln. baja o m. baja: 9,95 | A pesar de qué el efecto es menor que en el caso de la comisaria, también se puede afirmar que los municipios con más vulnerabilidad, tienden a realizar más actividades de grúa. |

En 2021 se produjo un incremento de los días con cortes de circulación, insuficiente para igualar los valores pre-COVID.

El último indicador relacionado con la regulación del tráfico cuantifica que el porcentaje de días anuales con cortes de circulación y, como en los otros dos, también muestra un claro efecto de la pandemia. Después de un incremento progresivo en 2018 y en 2019 hasta fregar el 20% de los días, en el año 2020 cayó al 9,3% y, como en los demás casos, en 2021 experimentó un crecimiento insuficiente para lograr los valores previos a la COVID: en el año de estudio se produjeron cortes de circulación de media del 13% de días anuales. Entre las causas de esta tímida recuperación, podría haber el hecho de que en 2021 aún no se había recuperado el grosor de actividades lúdicas en el aire libre, tales como fiestas mayores o eventos deportivos.

Gráfico 13. % de días anuales con cortes de circulación, por tramos poblacionales. 2017-2021

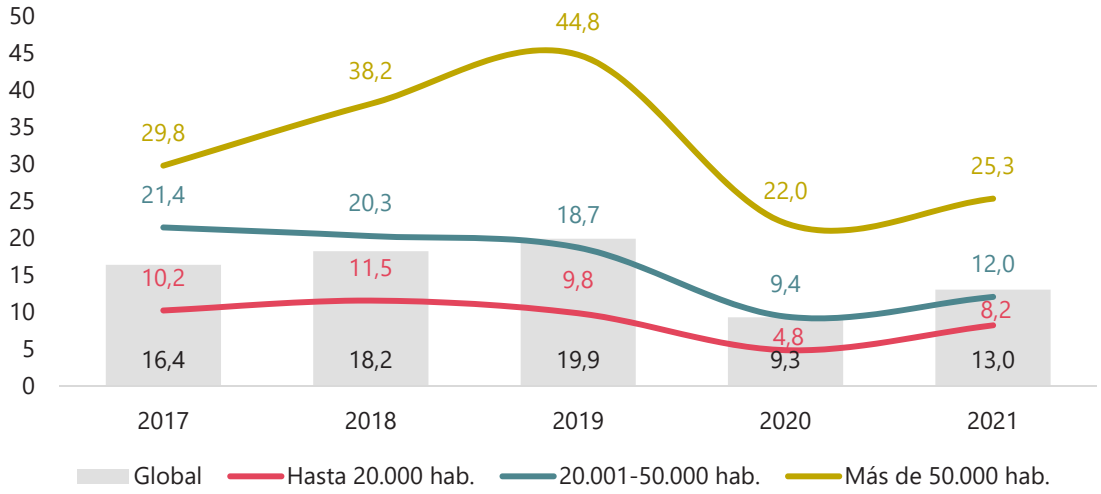



Tabla 4. % de días anuales con cortes de circulación, según diferentes variables.

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **22,60**<br>No: 6,89 | Los municipios con Comisaria de *Mossos d'Esquadra* tienen más días con cortes de circulación, y las diferencias son estadísticamente significativas. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 8,20<br>20.000-50.000 hab.: 12,04<br>> 50.000 hab.: **25,33** | Los municipios más grandes presentan más días con cortes de circulación, aunque el efecto no es estadísticamente significativo cuando se incluyen en el análisis las otras variables. |
| **Densidad pob.** | Baja: 9,71<br>Intermedia: 13,19<br>Alta: **16,46** | De manera similar, hay más cortes de circulación en los municipios más densamente poblados, pero tan solo se observa des de un punto de vista descriptivo. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 11,64<br>Vuln. alta: **16,27**<br>Vuln. baja o m. baja: 8,18 | Los municipios con vulnerabilidad alta son los que presentan más alteraciones de tráfico, y el efecto de la variable se mantiene cuando se introducen las otras, aunque con magnitud inferior que la del hecho de tener Comisaria de ME. |

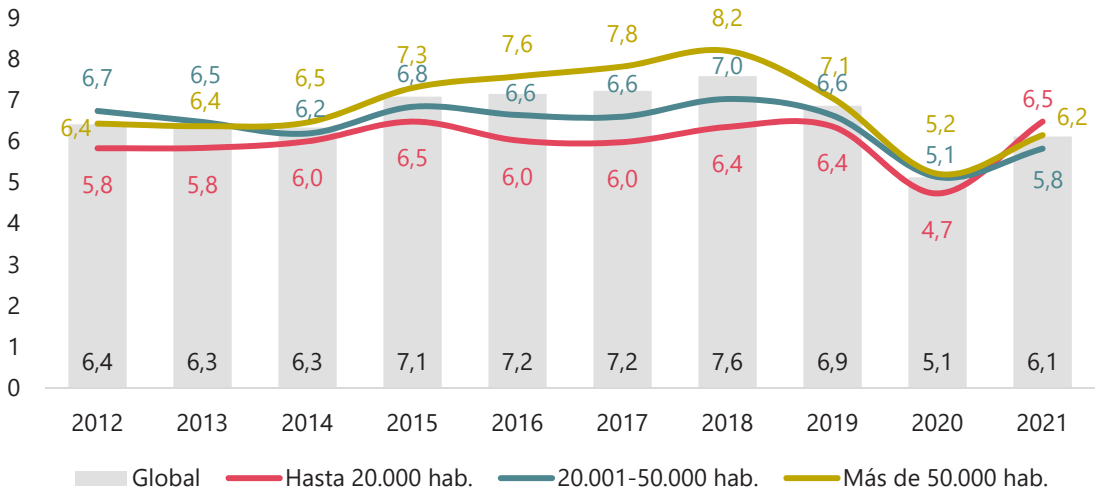
## Accidentes de tráfico

En 2021, en los municipios del círculo se produjeron, de media, 6,1 accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 habitantes, cifra que supone un repunte respecto del mínimo registrado en 2020, pero queda un 15,3% por debajo del periodo anterior a la pandemia (2017-2019), probablemente por las restricciones de movilidad que aún se produjeron durante el 2021.

A pesar del incremento experimentado, en 2021 los accidentes de tráfico siguen por debajo de la media 2017-2019.

El tamaño poblacional no parece introducir grandes diferencias en la accidentalidad. Ya des de 2019, la media de accidentes en vías urbanas en los diferentes tramos tendió a converger, y en 2021 los valores siguieron siendo cercanos.

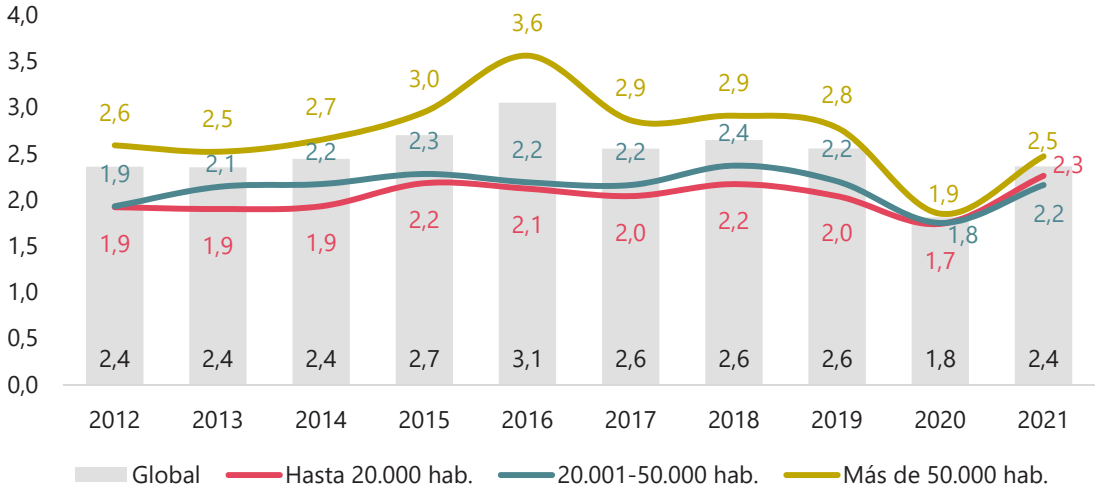
Gráfico 14. Accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




Los accidentes de tráfico con víctimas cayeron con la irrupción de la pandemia en la misma proporción que los accidentes en vías urbanas, pero en 2021 logró un valor más similar al de los años anteriores a la COVID.

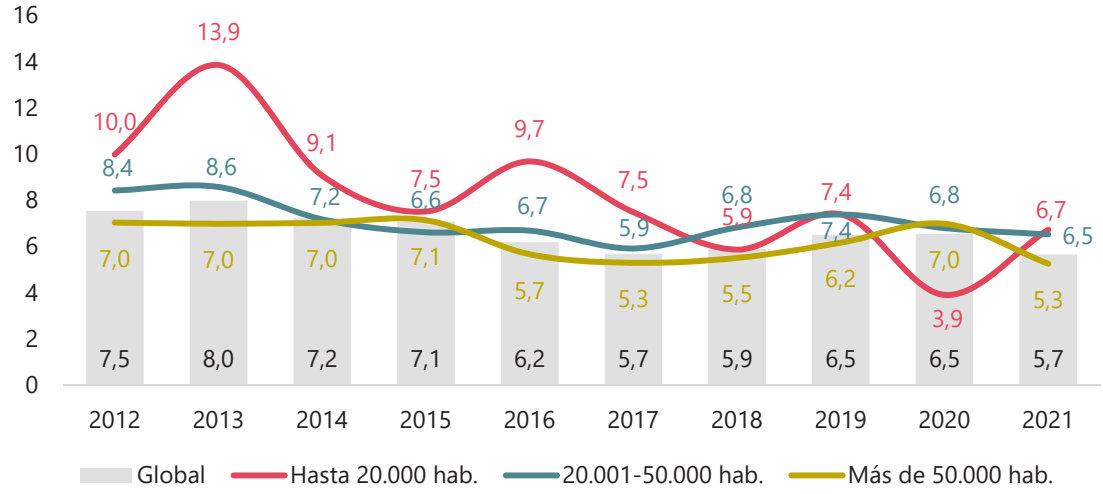
Como en el primer indicador, las medias de los diferentes tramos tendieron a aproximarse con la pandemia, hecho que demuestra que las restricciones de circulación afectaron de manera similar la accidentalidad con independencia de la dimensión del municipio.

Gráfico 15. Accidentes de tráfico con víctimas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




Del total de los accidentes de tráfico sucedidos en 2021, el 5,7% de las víctimas fueron mortales o graves. De 2016 a 2019, esta proporción se mantuvo relativamente estable, entre el 5,7% y el 6,5%, y no varió significativamente con el inicio de la pandemia. En cambio, en 2021 si que disminuyó hasta registrar el mínimo de la série analizada.

Gráfico 16. % de víctimas mortales y graves respecto el total, por tramos poblacionales. 2012-2021




## 4.2. Policía de Seguridad

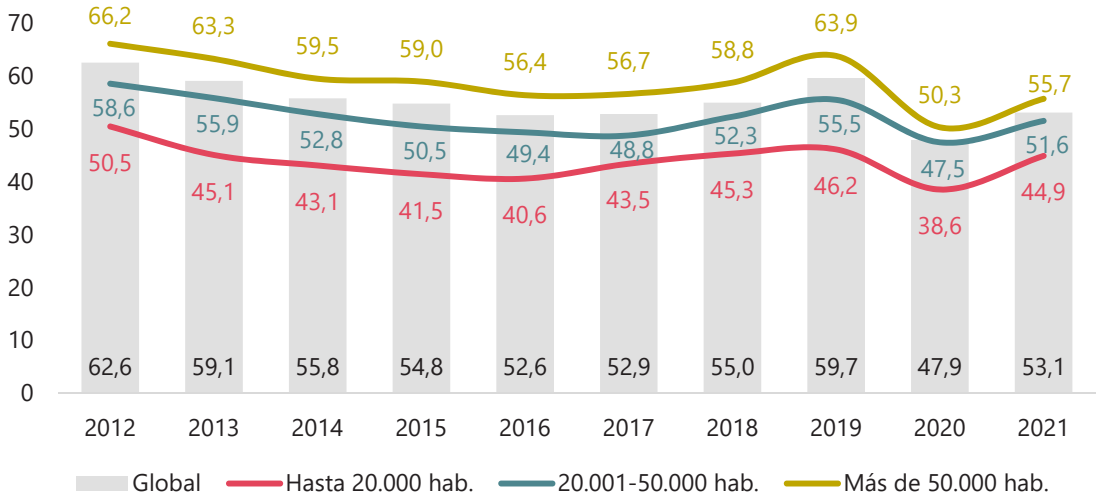
### Volumen de delitos y detenidos

La pandemia marcó un descenso del número de delitos, que no se acabó de recuperar en 2021.

En el ámbito de la seguridad, en el año 2021 en los municipios del círculo se registraron 53,1 delitos por cada 1.000 habitantes. A lo largo de la serie analizada, se observa un periodo de decrecimiento, de 2013 a 2016, seguido de unos años de incremento de los delitos, de 2017 a 2019. Como sucedía en el ámbito del tráfico, en el año 2020 supuso una bajada de la conflictividad, probablemente a causa de la menor circulación de personas. Ese año el número de delitos por cada 1.000 habitantes se redujo un 14,2% respecto de la media pre-COVID, y el 2021 supuso, igual que en otros indicadores presentados, una recuperación parcial de las cifras anteriores a la pandemia. Así, a pesar del incremento del número de delitos, el indicador se situó aún en un 4,8% por debajo del periodo 2017-2019.

La evolución del tamaño del municipio muestra una pauta bastante consistente: en toda la serie analizada, los municipios de más de 50.000 habitantes siempre han estado los que registran un mayor nivel de conflictividad, seguidos de los de 20.001 a 50.000 habitantes, y los que han presentado menos delitos, con una diferencia clara, han estado los de hasta 20.000 habitantes.

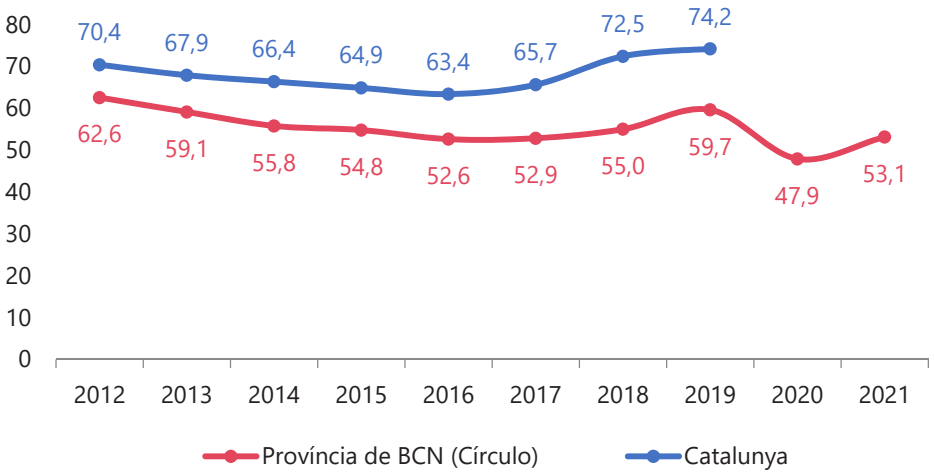
Gráfico 17. Delitos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021



Si se comparan estos resultados con el conjunto de Catalunya, se constata que los municipios participantes en el Círculo registran menos delitos que el conjunto de Catalunya. Des de 2012, este comportamiento se ha producido en todos los años en que se dispone de datos para los dos niveles territoriales. En 2019[4], el dato del Círculo fue un 19,5% inferior a la media catalana. Un factor que podría contribuir a explicar este diferencial es el efecto de Barcelona ciudad, que no está incluida en la muestra del Círculo.

Los municipios del Círculo registran menos delitos que la media de Cataluña, probablemente por la ausencia de Barcelona en la muestra.

Gráfico 18. Delitos por cada 1.000 habitantes, ámbito del Círculo y Catalunya. 2012-2021




Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Informe de Seguridad de Cataluña 2020 (Departamento del Interior).

Del total de delitos registrados en los municipios del Círculo, en el año 2021 se resolvieron un 30,8%, una cifra casi idéntica a la del 2020 y que va en la línea de los niveles registrados durante todo el periodo de 2012-2021. En la tabla siguiente, se muestra el efecto de las cuatro variables de entorno analizadas a lo largo del informe en el % de delitos resueltos.

Tabla 5. % de delitos resueltos sobre el total, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 30,74<br>No: **30,84** | Prácticamente no hay diferencias en la proporción de delitos resueltos según si el municipio tiene Comisaria de *Mossos d'Esquadra* o no. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 31,71<br>20.000-50.000 hab.: **32,01**<br>> 50.000 hab.: 30,13 | El tamaño del municipio tampoco no es relevante en el grado de resolución de delitos. |
| **Densidad pob.** | Baja: 30,66<br>Intermedia: **31,24**<br>Alta: 30,51 | De la misma forma, casi no hay diferencias en el % de delitos resueltos según la densidad de población de los municipios. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 31,55<br>Vuln. alta: **31,72**<br>Vuln. baja o m. baja: 25,22 | El % de delitos resueltos es significativamente más bajo en los municipios de vulnerabilidad baja y muy baja que el resto de los municipios. |

4 *Último año en que el dato está disponible a nivel de Catalunya en el Informe de Seguridad de Catalunya.*

A diferencia de lo que sucedía con los delitos, la pandemia no incidió significativamente con el número de detenidos por cada 1.000 habitantes. Este hecho podría explicarse por la tarea de control o identificación ciudadana realizada por la Policía Local des de que se establecieron las primeras restricciones a raíz de la crisis sanitaria, que se tradujo en un volumen importante de detenciones.

Los municipios de más de 50.000 habitantes vuelven a ser los que registran más detenidos por cada 1.000 habitantes, a escasa distancia de los de 20.001 a 50.000 habitantes, que acostumbran a situarse alrededor de la media en este indicador. En cambio, los de hasta 20.000 habitantes muestran siempre un valor claramente inferior al conjunto de la muestra del Círculo. En la tabla de más abajo se refleja hasta qué punto la población explica estas diferencias, o hay otras variables que son responsables de los cambios observados.

Gráfico 19. Detenidos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

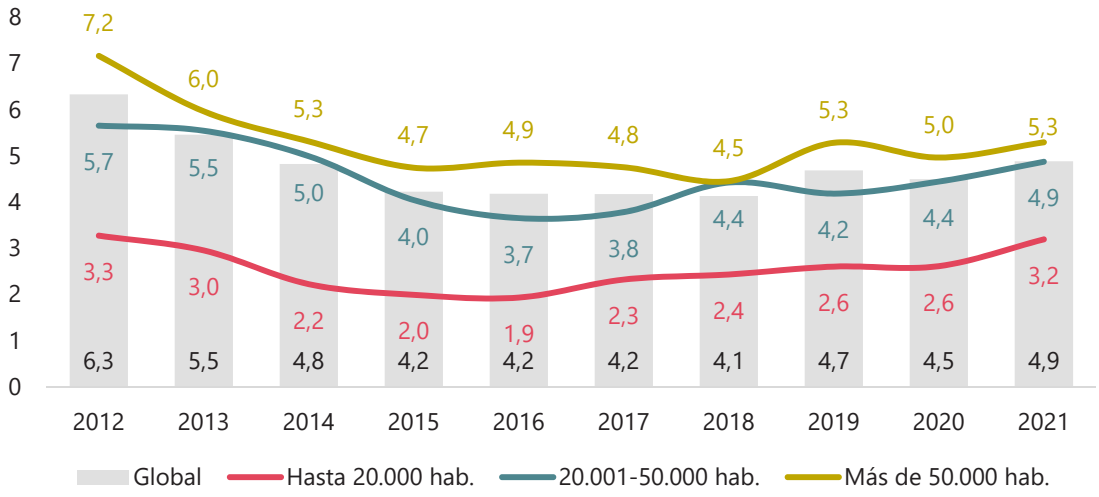



Tabla 6. Detenidos por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **5,40**<br>No: 3,38 | Los municipios que cuentan con Comisaria de *Mossos d'Esquadra* registran un número de detenidos significativamente más alto que los que no tienen. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 3,19<br>20.000-50.000 hab.: 4,87<br>> 50.000 hab.: **5,29** | Los municipios más grandes presentan un valor superior de detenidos por cada 1.000 habitantes, pero la dimensión poblacional no es el factor determinante cuando se incorporan las otras variables en el análisis. |
| **Densidad pob.** | Baja: 2,96<br>Intermedia: 5,02<br>Alta: **5,12** | Los municipios con densidad baja tienden a mostrar menos detenidos, pero en este caso, las diferencias tampoco son significativas. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: **7,08**<br>Vuln. alta: 4,56<br>Vuln. baja o m. baja: 2,69 | Los municipios con más vulnerabilidad registran más detenidos, en este caso con un efecto significativo, aunque menor que el de la Comisaria de Mossos de Esquadra. |

El volumen de denuncias por drogas y armas experimentó un ligero incremento con el inicio de la pandemia (5,39), y el 2021 mostró el mismo comportamiento (5,86). En la tabla siguiente se refleja hasta qué punto las diferencias entre municipios en este indicador, vienen determinadas por alguna de las cuatro variables de entorno que se han realizado.

Tabla 7. Denuncias por drogas y armas por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **6,08**<br>No: 5,24 | Hay pocas diferencias en el número de denuncias por drogas y armas según si el municipio tiene comisaria de Mossos d' Esquadra. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 4,34<br>20.000-50.000 hab.: 5,11<br>> 50.000 hab.: **6,53** | Por tramo poblacional, descriptivamente se observa que los municipios más grandes tienden a registrar más denuncias, pero en este caso el efecto tampoco es significativo. |
| **Densidad pob.** | Baja: 4,11<br>Intermedia: 4,92<br>Alta: **6,68** | Los municipios con densidad elevada son claramente los que presentan más denuncias por drogas y armas, y en este caso el efecto se mantiene incluso si se incluyen las otras variables en el análisis. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: **9,67**<br>Vuln. alta: 5,12<br>Vuln. baja o m. baja: 3,81 | Aunque la media de denuncias es más elevada como mayor es la vulnerabilidad del municipio, esta asociación no es significativa cuando se analiza juntamente con otros tres aspectos. |

## Distribución de roles entre cuerpos policiales en el ámbito de la Seguridad

Los indicadores que se presentan a continuación reflejan la distribución de roles entre la Policía Local y los otros cuerpos de seguridad, muy relacionada con la presencia o no de la Comisaria de los *Mossos d'Esquadra* en el territorio.

El porcentaje de delitos registrados por la Policía local no ha variado significativamente en los últimos años, tampoco con la pandemia.

El 22,4 % de los delitos que se produjeron en 2021 en los municipios del Círculo fueron registrados por la Policía Local, una cifra que no ha variado significativamente a lo largo de la serie analizada y que tampoco parece haberse visto afectada por la pandemia. El análisis de los resultados según la dimensión poblacional sí que muestra diferencias: los de hasta 20.000 habitantes son, con diferencia, aquellos en que la Policía Local registra un porcentaje más elevado de todos los delitos que se producen (cerca del 40%), seguidos de los de la dimensión intermedia. Los de más de 50.000 habitantes son los únicos que se encuentran por debajo de la media en este indicador. Como se ha apuntado, una posible causa sería la mayor proximidad de las comisarías de los *Mossos d'Esquadra* en los municipios grandes, que hace que este cuerpo realice tareas que en municipios más pequeños asume la Policía Local. A continuación, se puede constatar hasta qué punto esta asociación es estadísticamente significativa cuando se analizan conjuntamente cuatro variables de entorno de los municipios.

Gráfico 20. % de delitos registrados por la Policía Local, por tramos poblacionales. 2012-2021

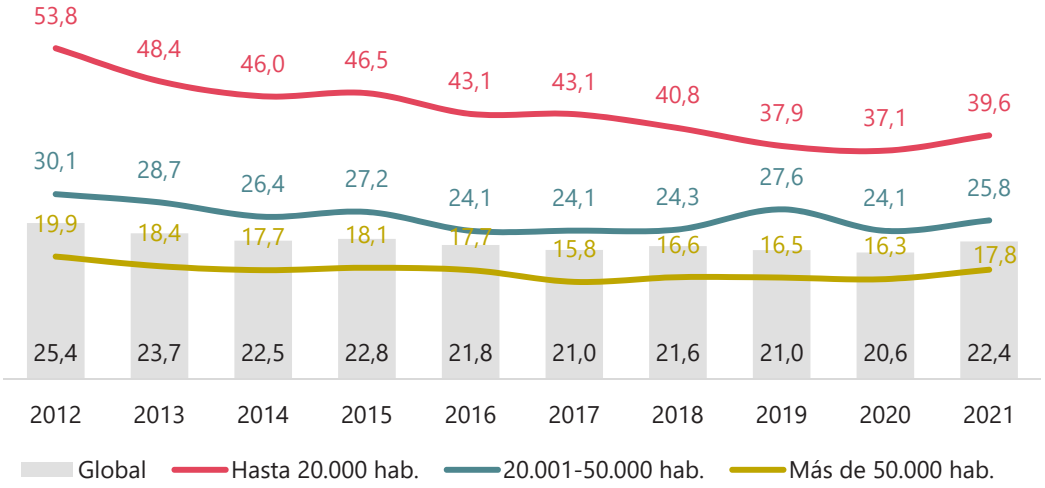



Tabla 8. % de delitos registrados por la Policía Local, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 18,21<br>No: **37,35** | El % de delitos registrados por la Policía Local es el doble en los municipios que no tienen comisaria de *Mossos d'Esquadra*, y el efecto es estadísticamente significativo (es decir, esta es la variable que se asocia realmente con los niveles de delitos registrados, y no los otros tres). |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **39,60**<br>20.000-50.000 hab.: 25,80<br>> 50.000 hab.: 17,80 | El porcentaje de delitos registrados por la Policía Local es bastante más elevado en los municipios pequeños, pero como se ha visto, el elemento que hay detrás de esto es el hecho de tener Comisaria de *Mossos d'Esquadra* o no. |
| **Densidad pob.** | Baja: **34,35**<br>Intermedia: 25,49<br>Alta: 18,85 | Lo mismo sucede con la densidad de población, que, a pesar de mostrar diferencias entre grupos, sería una variable espuria (es decir, la que influye realmente en el fenómeno de estudio es una tercera, en este caso la presencia de Comisaria de ME). |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 17,78<br>Vuln. alta: 21,71<br>Vuln. baja o m. baja: **31,37** | Descriptivamente, también se observa que la proporción de delitos registrados de la Policía Local es superior en los municipios más acomodados, pero una vez más éste no es el elemento que se encuentra detrás de los cambios del indicador. |

El porcentaje de detenidos realizados por la Policía Local se ha incrementado ligeramente en los últimos cuatro años, hasta lograr el máximo de la serie.

El % de detenidos por la Policía Local se ha mantenido, des del 2012, entre el 20% y el 30%, con un periodo de ligero decrecimiento de 2013 a 2016 y otro descenso entre 2017 y 2021. En este caso, la pandemia significó un ligero incremento en el % de detenidos por la Policía Local, que se ha situado alcanzando el 30%, el máximo de la serie analizada.

Las diferencias por dimensión de municipio se producen también en este indicador: mientras que, en los municipios más pequeños, la Policía Local realiza casi el 50% de detenidos, esta cifra baja al 31,1% en los municipios intermedios y al 26,2% en los más grandes. Como se muestra en la tabla siguiente, estas diferencias también están relacionadas con el hecho de contar con la comisaria de *Mossos d'Esquadra*.

Gráfico 21. % de detenidos realizados por la Policía Local, por tramos poblacionales. 2012-2021

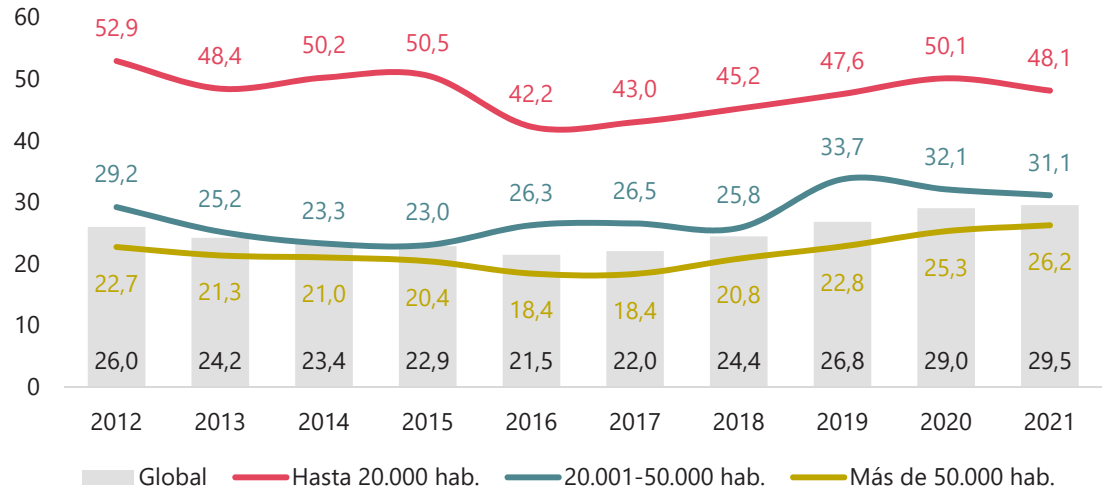



Tabla 9. % de detenidos por la Policía Local, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 26,11<br>No: **45,18** | En los municipios sin comisaria de Me, la Policía local realiza una proporción claramente superior de detenidos. De las cuatro variables analizadas, ésta es la única que presenta un efecto estadísticamente significativo en el % de detenidos realizados por la Policía local, es decir, es el factor que explica las variaciones entre municipios. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **48,10**<br>20.000-50.000 hab.: 31,11<br>> 50.000 hab.: 26,24 | En coherencia con la tipología de municipios que tienen comisaria, y los que no, descriptivamente se observa que, contra más pequeño es el municipio, más proporción de detenidos asume la Policía local. |
| **Densidad pob.** | Baja: 30,98<br>Intermedia: **31,36**<br>Alta: 28,36 | No hay diferencias relevantes en este indicador en función de la densidad poblacional de los municipios. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 27,34<br>Vuln. alta: 30,50<br>Vuln. baja o m. baja: **37,04** | Al observar los datos, parece que, en los municipios más acomodados, es donde la Policía Local, asume más detenidos, pero ya se ha constatado que el factor clave que hay detrás es la presencia de comisaria de *Mossos d'Esquadra*. |

## Prevención

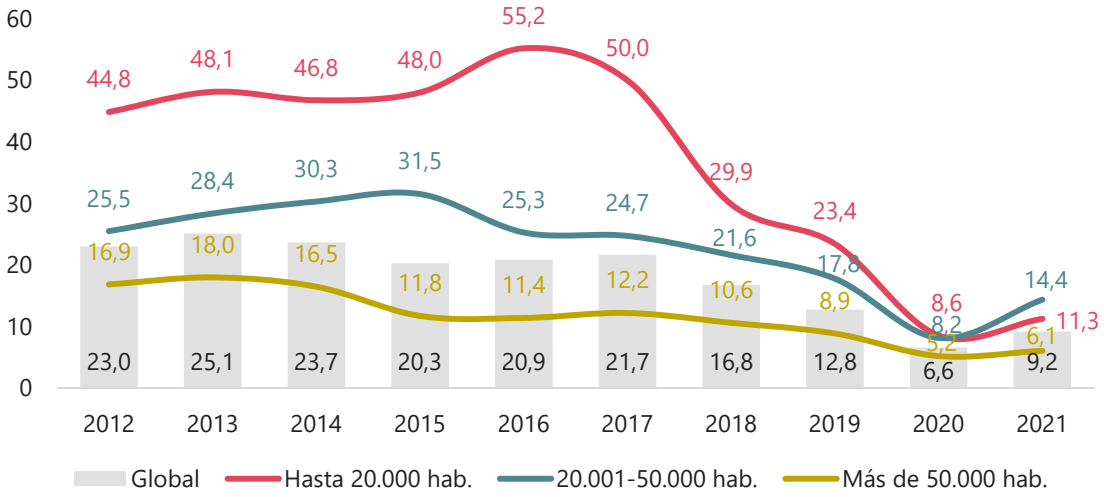
En el ámbito de la prevención, en 2021 se realizaron 9,2 pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes. Después de unos años en que ya venía disminuyendo, esta cifra cayó a la mitad en 2020, con el descenso de las actividades preventivas a causa de la pandemia, y no se recuperó totalmente en 2021, hecho que supone que todavía no se llevaba a cabo la actividad policial habitual a causa de las restricciones de movilidad (confinamiento municipal y comarcal) y el ocio nocturno que estuvieron presentes durante una parte del año.

El número de pruebas de alcoholemia cayó a la mitad en 2020 y se recuperó solo parcialmente en 2021.

Mientras que, en la primera mitad de la serie, los municipios pequeños eran, con claridad, los que realizaban más pruebas de alcoholemia, a partir de 2018 los valores de los diferentes tramos comenzaron a converger y con la pandemia incluso se han invertido el orden de prelación entre los tres, de manera que el 2021 fueron los municipios de dimensión intermedia los más proactivos a la hora de realizar controles preventivos de alcoholemia.

El 11,5% de las pruebas realizadas en controles preventivos fueron positivas, una cifra que repunta 3,5 puntos respecto del valor de 2020.

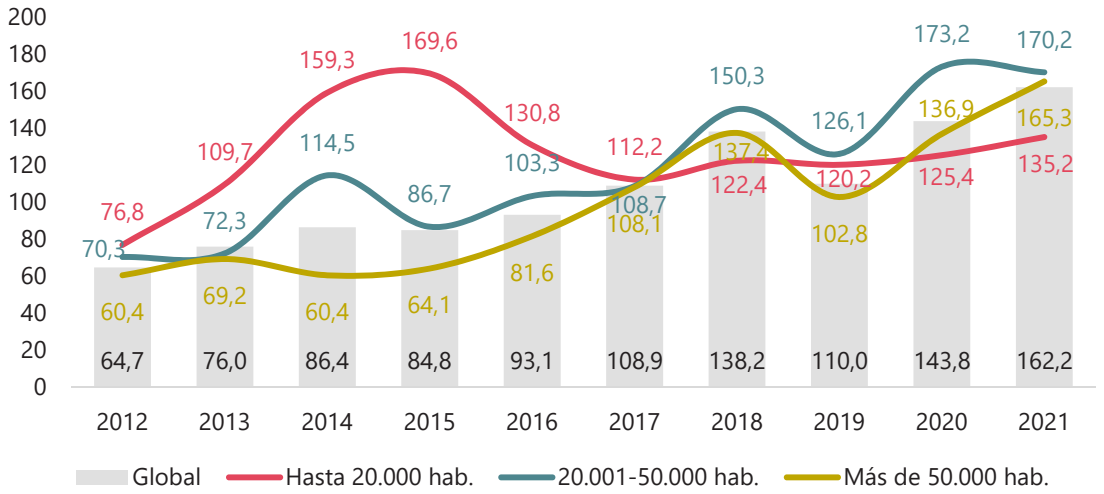
Gráfico 22. Número de pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




Con la declaración del Estado de alarma el 14 de marzo de 2020 y el establecimiento de restricciones en la mobilidad y la concentración de personas, las identificaciones y los controles de seguridad ciudadana tomaron relevancia dentro de la Policía Local, encargada de velar por el cumplimiento de la normativa deribada de la situación de emergencia sanitaria. Esto se tradujo con un incremento del 20,8% de las identificaciones practicadas respecto del periodo anterior al estallido de la COVID. El año 2021, lejos de restablecer la situación habitual, el volumen de identificaciones siguió aumentando, y se situó en un 36,2% por encima de la media 2017-2019.

Por tamaño del municipio, en estos dos últimos años, han estado los municipios de dimensión intermedia, y los más grandes, los que han practicado, proporcionalmente, más controles. En cambio, los municipios más pequeños se encontraban, en los dos años, por debajo de la media global.

Gráfico 23. Número de identificaciones y controles de seguridad ciudadana por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

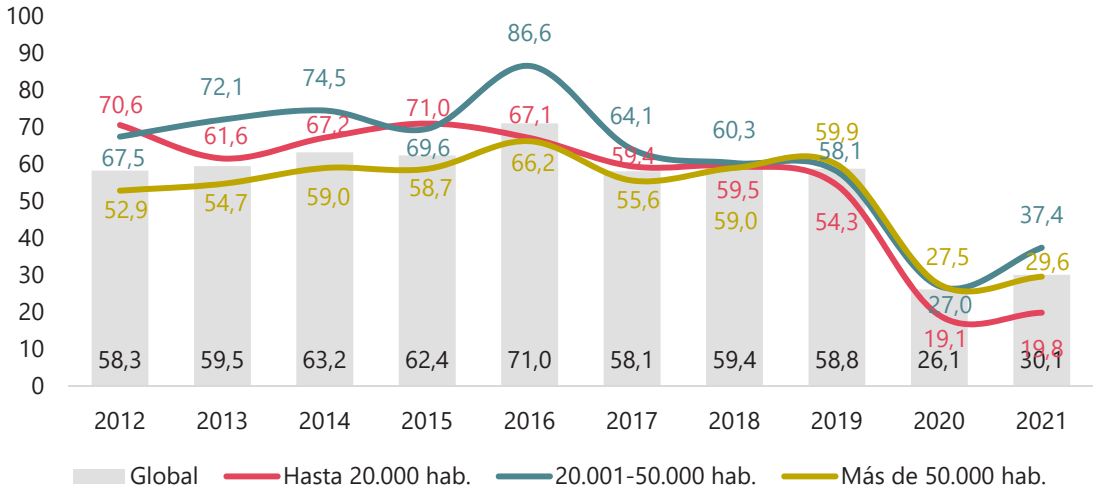



El número de ciudadanos asistentes en acciones formativas seguía, en 2021, un 48,8% por debajo de la media 2017-2019.

En el ámbito de la prevención, destaca otra actividad que antes de la pandemia realizaba la Policía Local con asiduidad y la pandemia retardó o paralizó en muchos casos: se trata de las acciones formativas destinadas a la ciudadanía que, como el resto de actividades que implicaban concentración de personas, se tuvieron que anular o posponer durante el confinamiento y que en el 2021 aún no se pudieron recuperar en los términos que se llevaban a cabo antes de la pandemia (el indicador sigue un 48,8% por debajo de la media 2017-2019).

En este caso, la pandemia sanitaria afectó a los municipios en una proporcion similiar con independia de su dimensión. En 2021 si que se observa que los de 20.001 a 50.000, que ya se encontraban entre los más dinámicos con la formación antes de la COVID, son los que repuntaron con más fuerza.

Gráfico 24. Ciudadanos asistentes a acciones formativas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




## Policía asistencial

El año 2021 los municipios del Círculo registraron una media de 41,2 actuaciones de carácter asistencial por cada 1.000 habitantes, una cifra que vuelve casi a los valores de pre pandemia después del descenso experimentado en 2020.

Por número de habitantes, estas actuaciones tienen un peso muy relevante en los municipios de hasta 20.000 habitantes, en que este indicador más que dobla la media global y se ha incrementado con la COVID (98,7 enfrente del 41,2), porque la Policía local actúa de manera muy especial como cuerpo de proximidad, y en algunos casos sustituye parte de las actuaciones de Bomberos o Protección Civil. En la tabla siguiente se puede observar si las diferencias son realmente debidas a la población o a otros elementos del entorno municipal.

El número de actuaciones de carácter asistencial disminuyó ligeramente con el estallido de la COVID y en 2021 prácticamente se recuperó.

Gráfico 25. N. d'act. de pol. asistencial por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

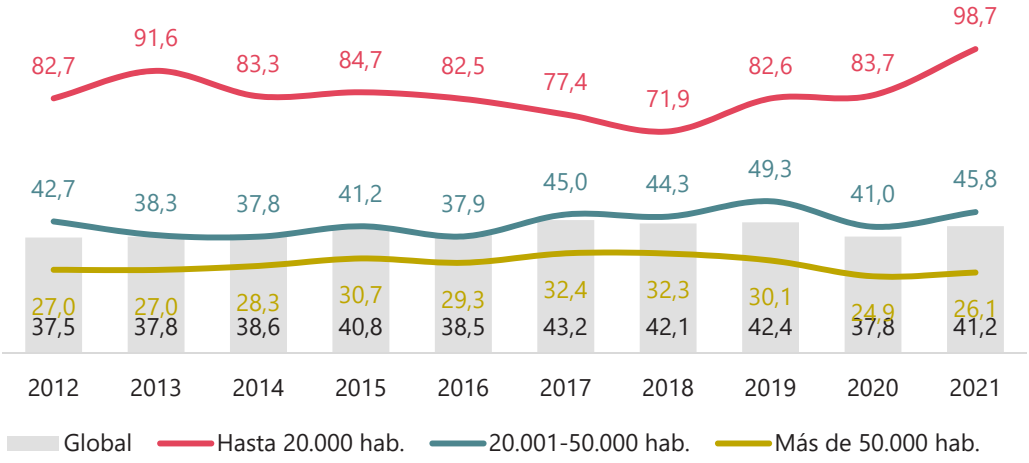
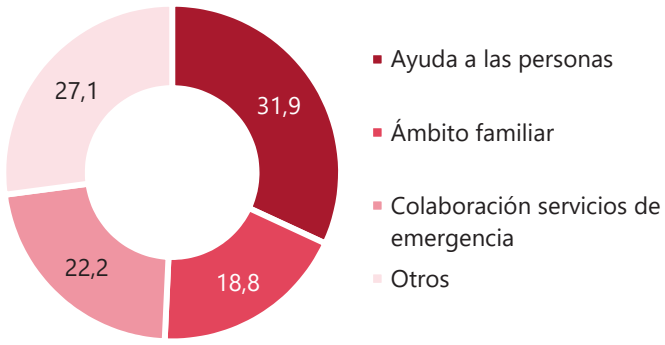


Tabla 10. N. d'act. de pol. asistencial por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 28,86<br>No: **77,31** | El volumen de actuaciones de policía asistencial en los municipios sin comisaria de ME más que dobla el de los municipios que sí que tienen, y las diferencias son estadísticamente significativas. Se constata, por tanto, una diferente tipología de actividad de la Policía local según proximidad de los ME. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **98,68**<br>20.000-50.000 hab.: 45,76<br>> 50.000 hab.: 26,15 | Como sucedía en otros indicadores, el hecho de que los municipios con comisaria de ME sean de dimensión elevada explicaría las diferencias importantes según los diferentes tramos poblacionales. Con todo, de los dos elementos (comisaria y población) el que realmente determinaría la actividad asistencial de la policía local es la presencia de comisaria de ME. |
| **Densidad pob.** | Baja: **112,99**<br>Intermedia: 50,37<br>Alta: 24,98 | Des de un punto de vista descriptivo, se observa que, en los municipios con población más dispersa, la Policía local acostumbra a realizar más actividad asistencial, a pesar de que esta variable tampoco es estadísticamente significativa. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 27,31<br>Vuln. alta: 35,25<br>Vuln. baja o m. baja: **79,84** | La última de las variables consideradas sí que tiene un efecto neto (menor que en el caso de la comisaria): en los más acomodados, se hace más policía asistencial que a los de vulnerabilidad más alta, donde posiblemente se priorizan otras tareas. |

Las actuaciones desarrolladas se distribuyen de manera bastante equilibrada en las diferentes categorías: las más numerosas son las de ayuda a las personas (31,9%), a continuación, las colaboraciones con servicios de emergencia representan el 22,2%; las de ámbito familiar, el 18,8% y el 27,1% se clasifican como a "otras" actuaciones. Este reparto es bastante similar al que se daba en 2020, con un pequeño retroceso en el peso que representan las ayudas a las personas.

Gráfico 26. Distribución de los tipos de actuaciones de carácter asistencial (%). 2021

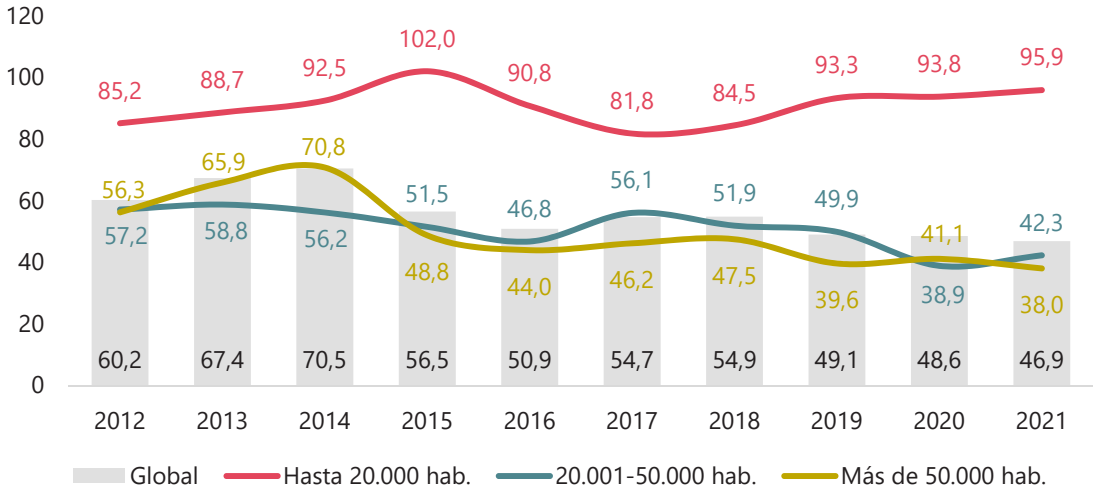



## 4.3. Policía administrativa

Paralelamente, el año 2021 se realizaron una media de 46,9 actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 habitantes, una cifra que viene a consolidar la ligera tendencia a la baja observada des de 2018, que no parece haberse visto afectada por la COVID-19.

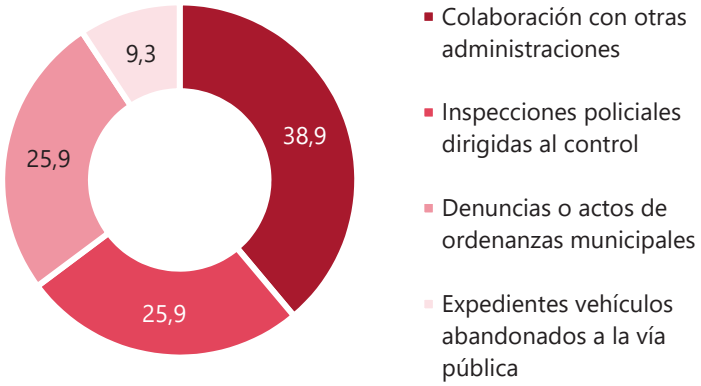
Como en el ámbito asistencial, las actuaciones de policía administrativa son especialmente numerosas en los municipios de hasta 20.000 habitantes, donde la cifra es el doble que la media del Círculo (95,9 frente de 46,0).

Gráfico 27. Número de actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




El grupo más numeroso es el de colaboraciones con otras administraciones, que representa el 38,4% de todas las actuaciones, seguidas de las inspecciones policiales dirigidas al control y las denuncias o actos de ordenanzas municipales, cada una con 25,6%.

Gráfico 28. Distribución de los tipos de actuaciones de carácter administrativo (%). 2021




## 5. PRINCIPALES INDICADORES DE ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

### 5.1. Volumen y carácter del personal

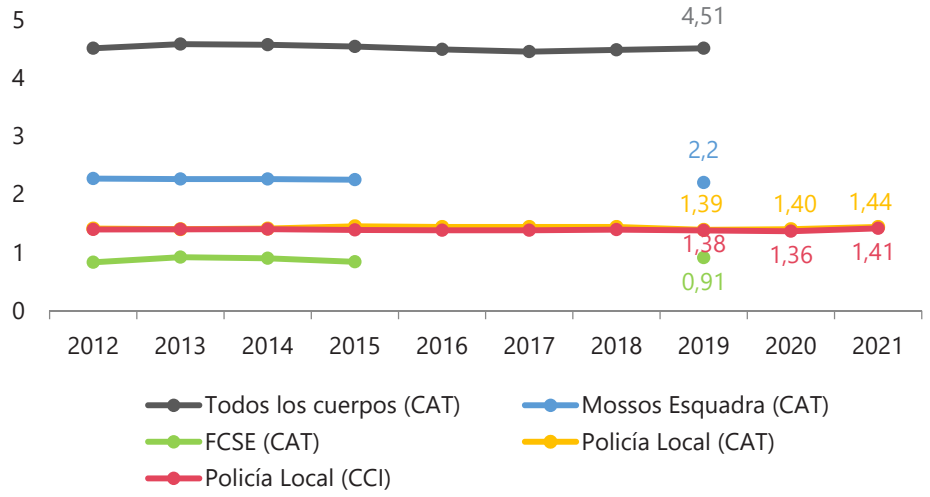
A continuación, se analizan el número de efectivos de la Policía Local por cada 1.000 habitantes, y se compara con la dotación de otros cuerpos de seguridad que operan en Cataluña: los *Mossos d'Esquadra*, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) y los policías locales de toda Cataluña.

Como se puede observar el gráfico 29, los municipios participantes en el Círculo tienen en 2021 una media de 1,41 policías por cada 1.000 habitantes, una ratio casi idéntica a la de los policías locales del conjunto de Cataluña, que se situaba en 1,44. La correspondencia entre los dos datos mostraba que los municipios del Círculo son representativos del conjunto de municipios de su entorno y avala la fiabilidad y validez del proceso de recogida de datos.

El número de policías locales por cada 1.000 habitantes es casi idéntico al de los policías locales del conjunto de Cataluña y se ha mantenido estable en los último 10 años.

Más allá de la Policía Local, los últimos datos disponibles evidencian que en Cataluña en 2019 había 2,2 efectivos de los *Mossos d'Esquadra* por cada 1.000 habitantes y 0,91 de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE). La suma de los diferentes cuerpos se ha mantenidos estable des de 2012, cuando ya se había concluido el proceso de despliegue de los *Mossos d'Esquadra*. También la Policía Local de los municipios participantes en el Círculo han mantenido las plantillas, de manera que la ratio de policías por cada 1.000 habitantes ha oscilado entre 1,38 y 1,41 en todo el periodo analizado. Después del gráfico se puede constatar el efecto que tienen diversas variables de entorno en la configuración de las plantillas.

Gráfico 29. Número de policías por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021




Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Informe de Seguridad de Cataluña 2020 (Departamento del Interior) e IDESCAT.

Tabla 11. Número de policías por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 1,32<br>No: **1,70** | El hecho de tener comisaria de ME influye en el volumen de policías por cada 1.000 habitantes, de manera que los municipios que tienen ME cuentan con una ratio más baja, y a la inversa. Detrás de este hecho podría haber las diferentes necesidades de personal de unos y de otros para dar respuesta a los tipos de actuaciones que han de realizar. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **1,92**<br>20.000-50.000 hab.: 1,57<br>> 50.000 hab.: 1,23 | Descriptivamente, se observan diferencias importantes entre la ratio de policías en los municipios pequeños (más alta) y la de los medios y grandes, que tienden a ser menor. |
| **Densidad pob.** | Baja: **1,84**<br>Intermedia: 1,55<br>Alta: 1,27 | En una línea similar, pero también sin efecto estadísticamente significativo, la media de policías es superior en los municipios más dispersos que en aquellos con más concentración urbana. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 1,42<br>Vuln. alta: 1,33<br>Vuln. baja o m. baja: **1,66** | No se observa una pauta clara de relación entre la vulnerabilidad y la ratio policial. |

El número de policías operativos por cada 1.000 habitantes, es decir, los que prestan servicio principalmente en vía pública, es dos décimas más bajo que el del conjunto de policías (1,19 frente el 1,41). Después del retroceso experimentado de 2014 a 2019, el 2020 y el 2021 la ratio de efectivos ha repuntado hasta igualar el máximo de la serie, logrado el 2013.

El número de policías operativos por cada 1.000 habitantes ha repuntado con la pandemia, después de años con una ligera tendencia a la baja.

Proporcionalmente, los municipios pequeños son los que cuentan con una dotación más elevada (un 44% más que la media), seguidos los de 20.001 a 50.000 habitantes que se sitúan un 10% por encima de la media y, por último, los municipios de más de 50.000 habitantes tienen un 13% menos de policías operativos por cada 1.000 habitantes que el dato global. De hecho, hay una correlación lineal moderada en sentido negativo (-0,475 sobre 1,000) entre el volumen de policías operativos y el número de habitantes, que podría explicarse, más allá de un efecto estadístico que suele beneficiar los municipios pequeños en los indicadores de dotación de recursos por cada 1.000 habitantes, por la diferente afectación del Decreto 1449/2018 sobre las prejubilaciones del personal. Los municipios pequeños suelen experimentar una mayor dotación de efectivos hacia municipios más grandes, hecho que incorporan más agentes jóvenes y por esto, se ven menos afectados para las jubilaciones anticipadas. En la tabla siguiente se puede comprobar si esta asociación de carácter bivariante (entre la dotación de policías y la población) se mantiene cuando se tienen en cuenta otros factores, como por ejemplo la presencia de Comisaria de *Mossos d'Esquadra* en el municipio.

Gráfico 30. Número de policías operativos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2012-2021

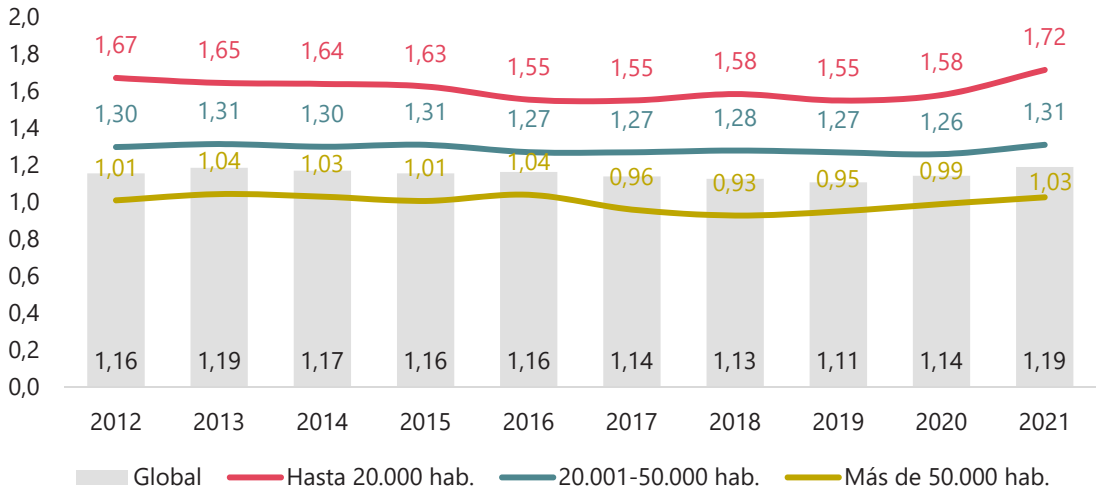



Tabla 12. Número de policías operativos por cada 1.000 habitantes, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 1,10<br>No: **1,46** | En una línea muy similar a la ratio global de policías por cada 1.000 habitantes, el hecho de tener comisaria de ME influye en el volumen de policías operativos, de manera que los municipios que tienen ME cuentan con una ratio más baja, y a la inversa. Como se ha apuntado, la diferente tipología de actuaciones entre los municipios que tienen comisaria de ME o no se traduciría en diferentes necesidades de personal. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **1,72**<br>20.000-50.000 hab.: 1,31<br>> 50.000 hab.: 1,03 | Descriptivamente, se observan diferencias importantes entre la ratio de policías operativos en los municipios pequeños (más alta) y la de los medianos y grandes, que tienden a ser inferior. |
| **Densidad pob.** | Baja: **1,55**<br>Intermedia: 1,30<br>Alta: 1,08 | En una línea similar, pero nuevamente sin efecto estadístico significativo, la media de policías operativos es superior en los municipios más dispersos. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 1,28<br>Vuln. alta: 1,09<br>Vuln. baja o m. baja: **1,39** | En este indicador, tampoco se observa una pauta clara de relación entre la vulnerabilidad y la ratio policial. |

Más allá del volumen de efectivos, una característica de las plantillas es la estructura de edades. El año 2021, la media de edad de los policías fue de 45,7 años. Hasta el 2017, la crisis económica y la escasa entrada de nuevos agentes se había traducido en un progresivo envejecimiento de las plantillas. No obstante, a partir de 2019 la edad media de la policía muestra una ligera tendencia a la baja, en parte por la aprobación, mediante el Real Decreto 1449/2018, de un coeficiente reductor de edad de jubilación de las plantillas de los policías locales, que incentivan que este personal deje de trabajar a una edad más joven. Este cambio normativo se traduce en un rejuvenecimiento más acusado en los municipios pequeños, que experimentan más movilidad de efectivos hacia municipios más grandes y, por tanto, muestran más renovación de las plantillas. A continuación, se muestra como esta dinámica poblacional puede venir determinada por la presencia de comisaria de ME.

Gráfico 31. Media de edad de la policía, por tramos poblacionales. 2012-2021

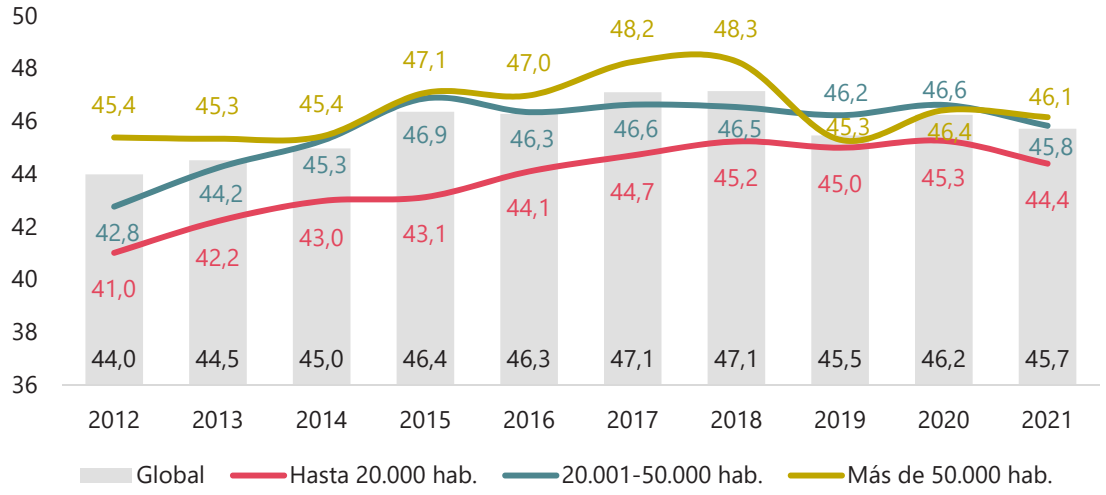


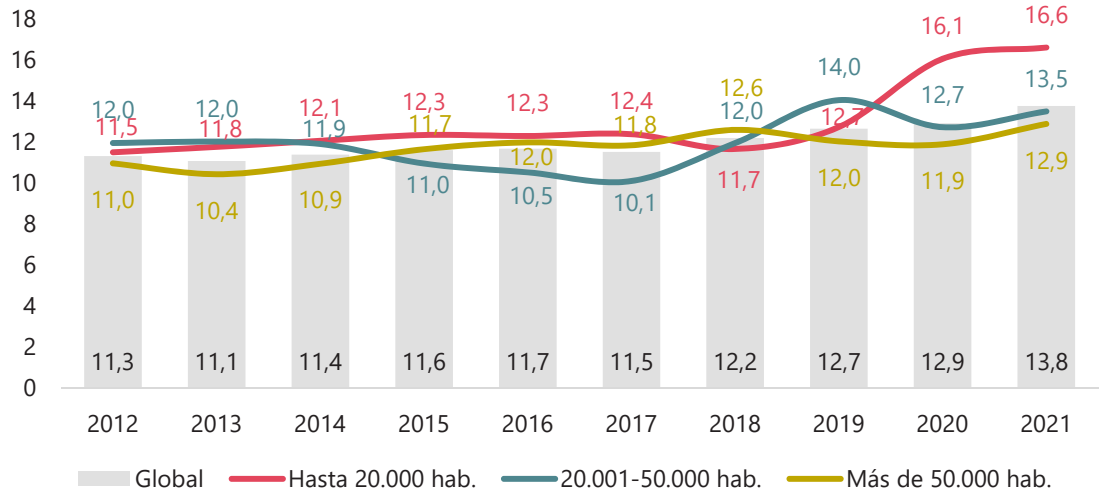

Tabla 13. Media de edad de la policía, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **46,39**<br>No: 44,21 | Hay diferencias estadísticamente significativas en la media de edad de la policía según si el municipio cuenta o no con los *Mossos d'Esquadra*. Como se ha puntualizado, posiblemente la diferente tipología de actuación allí donde no hay el cuerpo de la Generalitat lleva a la necesidad de ampliar plantillas, con el consiguiente descenso de edad que implica la entrada de agentes jóvenes. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 44,39<br>20.000-50.000 hab.: 45,82<br>> 50.000 hab.: **46,15** | Descriptivamente, los municipios más grandes tienen una media de edad superior (sin que las diferencias sean estadísticamente significativas). |
| **Densidad pob.** | Baja: 44,81<br>Intermedia: 45,21<br>Alta: **46,25** | De manera similar, los más densamente poblados tienen agentes más grandes, de media (sin que las diferencias sean estadísticamente significativas). |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 45,95<br>Vuln. alta: **46,22**<br>Vuln. baja o m. baja: 43,40 | El IVSO no muestra una pauta clara en la media de edad de la policía. |

Un rasgo relevante para caracterizar los cuerpos policiales es el porcentaje de mujeres policía, que en 2021 prosiguió la ligera tendencia al alza de los últimos años (motivada en parte por las medidas de incentivo al reclutamiento de mujeres como aspirantes en integrarse a la policía) y se situó cerca del 14%, el valor más alto de la serie histórica.

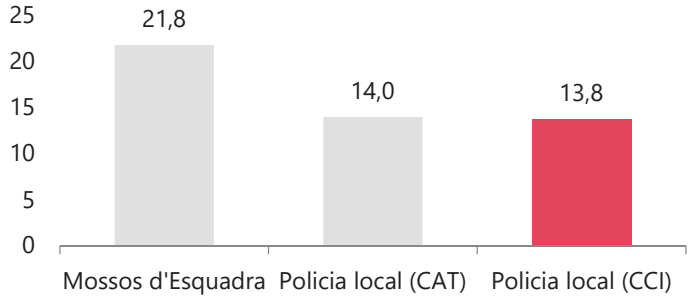
Por dimensión poblacional, destaca el incremento de la presencia de mujeres en los municipios de hasta 20.000 habitantes, que podría venir motivada, una vez más, por la mayor incorporación de nuevos efectivos en este tipo de municipios por la rotación de plantillas que suelen experimentar.

Gráfico 32. % de mujeres policía respecto el número total de policías, por tramos poblacionales. 2012-2021




Esta cifra practicamente iguala el grado de feminización de los policías locales del conjunto de Cataluña, pero en cambio se situa ocho puntos por debajo del peso que tienen las mujeres en los Mossos d'Esquadra (21,8%).

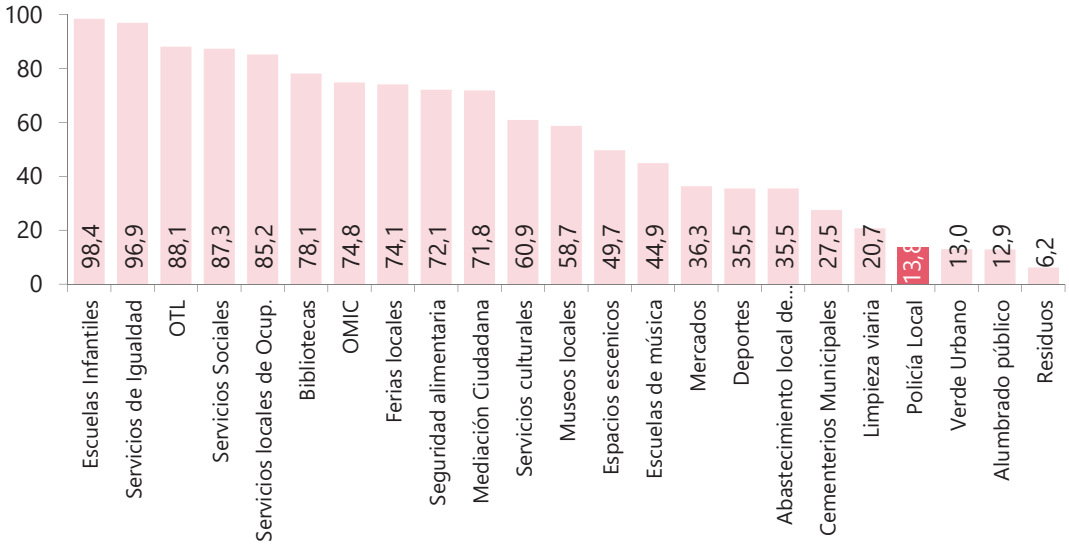
Gráfico 33. % de mujeres policía respecto el número total de policías, por cuerpos policiales. 2021




Fuente: elaboración propia a partir de los datos de IDESCAT.

A pesar del incremento mencionado en los últimos años, la Policía Local sigue siendo uno de los servicios con menos mujeres, solo por encima de tres servicios vinculados en el territorio y en el medio ambiente: Recogida y tratamiento de residuos (4,8%), alumbrado público (12,9%) y el Verde Urbano (13,0%). Por el contrario, los ámbitos más feminizados corresponden con servicios de ámbito educativo, social y ocupacional (las Escuelas Infantiles, las Oficinas técnicas laborales, los Servicios Sociales y los Servicios locales de Ocupación), todos ellos con más del 85% de mujeres.

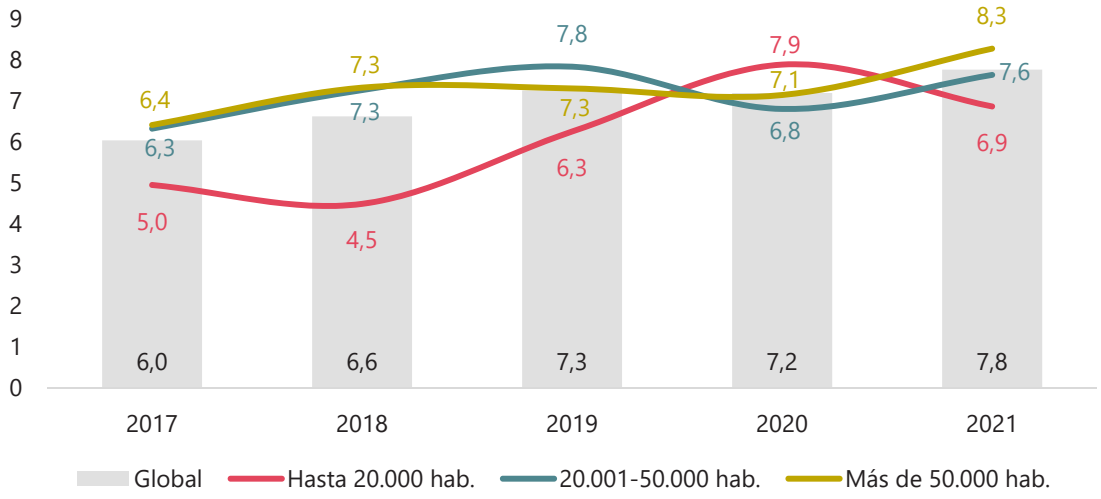
Gráfico 34. % de mujeres sobre el total del personal en los servicios participantes en los Círculos. 2021




El % de mujeres con cargo de mando es el más bajo de los Círculos y está por debajo del que correspondería según la presencia de mujeres en las plantillas policiales.

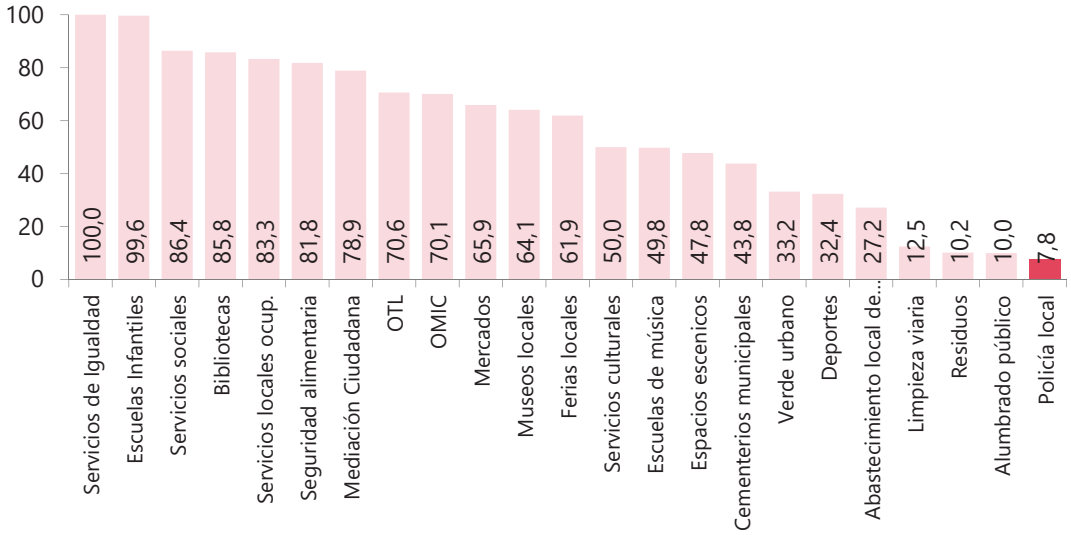
Si se analiza el porcentaje de mujeres con cargo de mando, se obtiene que en 2021 tan solo el 7,8% de los mandos de la policía local eran mujeres, una cifra que ha experimentado aumentos muy exiguos en los últimos años y que supone 43,5% menos que el que correspondería por igualar el porcentaje de mujeres dentro de las plantillas policiales.

Gráfico 35. % de mujeres con cargo de mando sobre el total de mandos, por tramos poblacionales. 2017-2021




A pesar que la Policía local es el servicio de los Círculos con una presencia más baja de mujeres con responsabilidades, no es el único donde hay un diferencial negativo respecto del peso que tienen las mujeres en las plantillas: en la Limpieza viaria, en el Abastecimiento de agua, en los Servicios culturales, en las Oficinas técnicas laborales y en las Ferias locales, el peso de las mujeres con cargo de mando es como mínimo un 15% inferior al peso que tienen las mujeres en el conjunto del personal, hecho que evidencia la presencia del llamado *techo de vidrio* en el acceso de las mujeres en los niveles de toma de decisiones.

Gráfico 36. % de mujeres con cargo de mando sobre el total de mandos en los servicios participantes en los Círculos. 2021




Un último indicador para trazar el perfil de efectivos es el porcentaje de agentes que no han finalizado el curso básico. En los primeros años de análisis, esta proporción era muy baja, a causa de la escasa entrada de nuevos policías en las plantillas por las restricciones en la contratación. A partir de 2017 se evidencia un cambio de tendencia y el peso de los agentes sin el curso básico incrementó rápidamente hasta marcar un máximo el 2019 con un 9,6%, a causa del aumento de jubilaciones anticipadas, que aceleraron la entrada de nuevos agentes. En 2020 y en 2021 el indicador volvió a caer por debajo del 6,0% por la paralización de los procesos selectivos a causa de la crisis sanitaria. Es de esperar que, una vez devuelta a la normalidad de estos procesos, el porcentaje de agentes recientemente incorporados vuelva a incrementarse.

El % de agentes sin el curso básico cayó en la pandemia, a causa de la paralización de los procesos selectivos.

Gráfico 37. % de agentes que no han finalizado el curso básico sobre el total de policías, por tramos poblacionales. 2012-2021

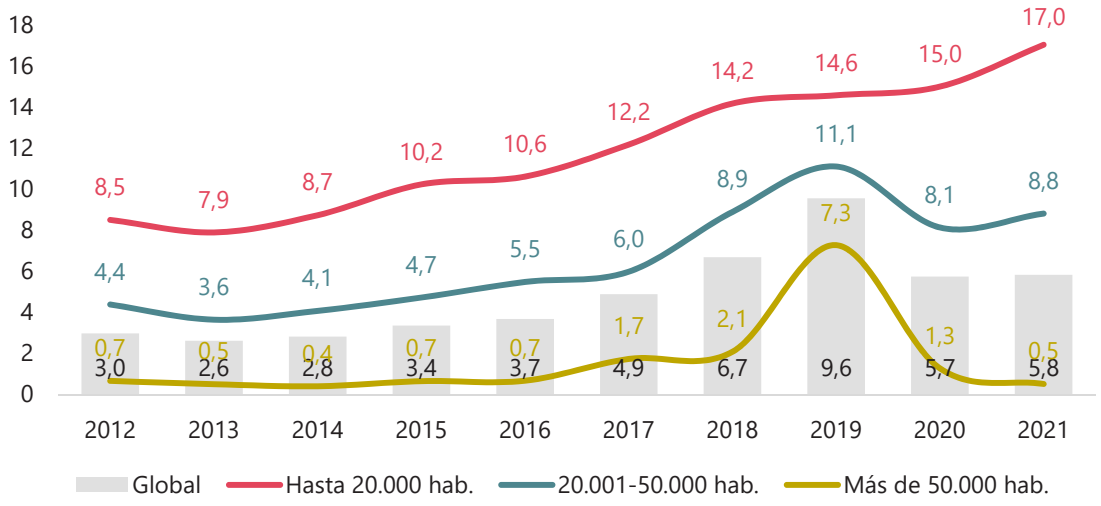


Tabla 14. % de agentes que no han finalizado el curso básico sobre el total de policías, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 2,42<br>No: **13,92** | En coherencia con el indicador anterior, los municipios sin comisaria de ME presentan más agentes que no han finalizado el curso básico (recientemente incorporados), que los que, sí que tienen comisaria de ME, que parece que contarían con plantillas más estables. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **17,03**<br>20.000-50.000 hab.: 8,81<br>> 50.000 hab.: 0,51 | Nuevamente, los municipios pequeños demuestran tener más rotación de la plantilla, y esto también se manifiesta en el % de agentes que no han finalizado el curso básico. Con todo, el efecto neto se lo llevaría el hecho de disponer de comisaria de ME. |
| **Densidad pob.** | Baja: **14,66**<br>Intermedia: 7,34<br>Alta: 2,79 | De manera similar, descriptivamente se observa que, como más dispersión poblacional, más % de agentes que no han completado el curso básico. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 2,41<br>Vuln. alta: 4,70<br>Vuln. baja o m. baja: **12,28** | El IVSO también introduce diferencias des de un punto de vista descriptivo (los municipios más acomodados tienen más agentes sin el curso básico) pero las diferencias no son estadísticamente significativas. |

El año 2021, el 2,7% de los policías, de media, se encontraba en segunda actividad. Esta cifra se ha movido entorno del 2% - 3% des de 2012. Después de un periodo de incremento vinculado al envejecimiento de las plantillas, en los últimos años el aumento de las prejubilaciones y la incorporación de nuevos agentes ha hecho recular nuevamente esta proporción. En la tabla siguiente se muestra cuál de las cuatro variables estudiadas en este informe (presencia de comisaria de ME, población, densidad poblacional y IVSO) contribuyen a explicar las diferencias entre municipios en el indicador.

Tabla 15. % de policías en segunda actividad sobre el total de policías, según diferentes variables

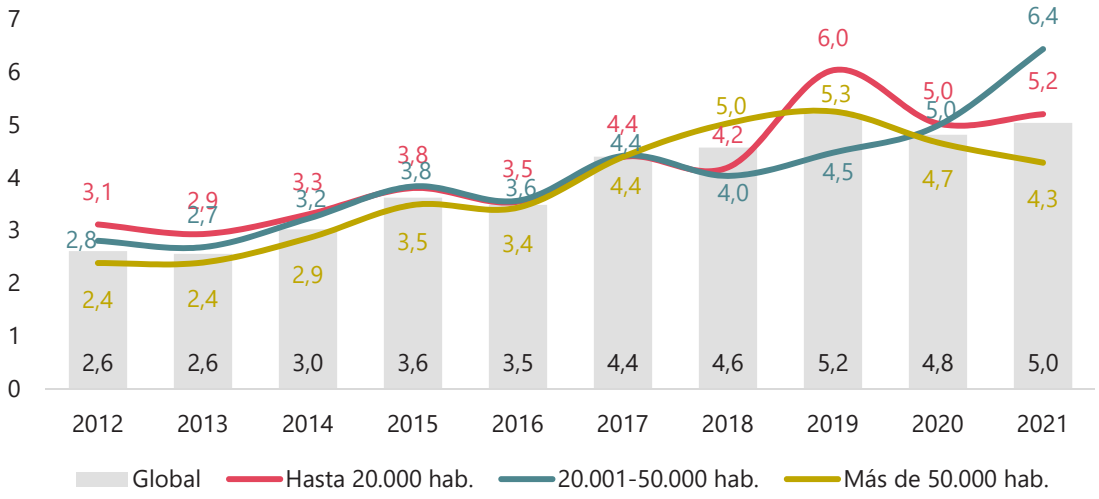
| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **3,70**<br>No: 0,42 | En coherencia con la rotación de personal y el de rejuvenecimiento que mostraban los indicadores anteriores, en este caso el % de policías en segunda actividad es más alto en aquellos municipios que cuentan con Comisaria de ME, que también eran los que tenían unas plantillas más envejecidas y menos personal sin el curso básico. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 0,41<br>20.000-50.000 hab.: **4,31**<br>> 50.000 hab.: 2,72 | No hay una pauta clara de relación entre el peso de la segunda actividad y la dimensión poblacional. |
| **Densidad pob.** | Baja: **2,85**<br>Intermedia: 2,73<br>Alta: 2,70 | Tampoco hay grandes diferencias según el grado de dispersión-concentración urbana de los municipios. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 0,13<br>Vuln. alta: 3,39<br>Vuln. baja o m. baja: **3,64** | Descriptivamente, se aprecia que los municipios más vulnerables son los que cuentan con menos agentes en segunda actividad, a pesar de que el efecto no es estadísticamente significativo. |

## 5.2. Distribución de la jornada laboral

A la hora de garantizar la continuidad en la prestación del servicio policial, hay una serie de indicadores del ámbito de los recursos humanos que es importante valorar.

Uno de ellos es el peso de las horas extras sobre el total de horas de convenio. Después de una tendencia al alza de 2014 a 2019, la pandemia supuso una frenada en el porcentaje de horas extraordinarias. A pesar de parecer paradójico en un contexto extraordinario de elevada presión sobre la Policía local, según los propios participantes del Círculo, esto podría explicarse porque la mayoría de los municipios optaron por reorganizar los cuadrantes como medida principal para garantizar el servicio en el contexto de la pandemia.

Gráfico 38. % de horas extraordinarias sobre el total de horas de convenio, por tramos poblacionales. 2012-2021




A pesar de la estabilidad en el % de horas extras sobre las horas de convenio, el % de efectivos que hacen horas extras repuntó seis puntos en 2021.

El porcentaje de efectivos que hacen horas extras se situó en 2021 en el 83,4%. Después de tres años alrededor del 77%, incluido el 2020 con el inicio de la pandemia, en 2021 la cifra repuntó seis puntos. A continuación, se reflejan las variables que tienen incidencia neta en estos resultados:

Tabla 16. % de efectivos que hacen horas extras sobre el total, según diferentes variables

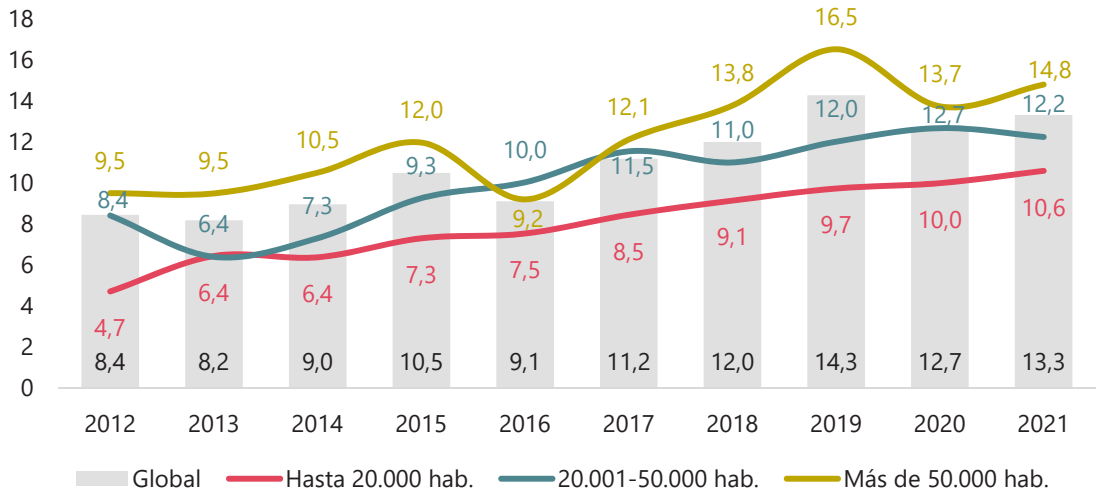
| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 79,04<br>No: **92,32** | La presencia de comisaria de ME introduce diferencias en el % de efectivos que hacen horas extras (más alto donde no hay este cuerpo policial), como también lo hacen la población y la densidad de población. En cuanto la magnitud del efecto, esta variable es la segunda con más influencia, por detrás de la población y por delante de la densidad poblacional. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: **93,38**<br>20.000-50.000 hab.: 88,07<br>> 50.000 hab.: 76,37 | La población es la variable más relevante a la hora de explicar el % de efectivos que hacen horas extras. En los de hasta 20.000 habitantes se hacen el 93,4%, mientras que la proporción va disminuyendo hasta el 76,4% de los de más de 50.000 habitantes. |
| **Densidad pob.** | Baja: **92,67**<br>Intermedia: 81,15<br>Alta: 82,60 | La tercera variable con efecto neto en el % de policías que hacen horas extras es la densidad de población, de manera que se hacen más en los entornos más dispersos. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 89,54<br>Vuln. alta: 79,37<br>Vuln. baja o m. baja: **90,96** | La vulnerabilidad social no presenta una pauta clara en relación con la cantidad de efectivos que hacen horas extras. |

Las horas de baja son otro elemento importante en la gestión de los recursos humanos. De 2014 a 2019, el porcentaje de horas de baja sobre las horas de convenio mostró una tendencia al alza, hasta lograr el máximo de la serie histórica, del 14,3%. Durante la pandemia, el indicador retrocedió hasta el 12,7% y en 2021 experimentó un pequeño repunte que vuelve a situarlo por encima del 13%.

El % de horas de baja experimentó un repunte en 2021, pero no logró los niveles de 2019.

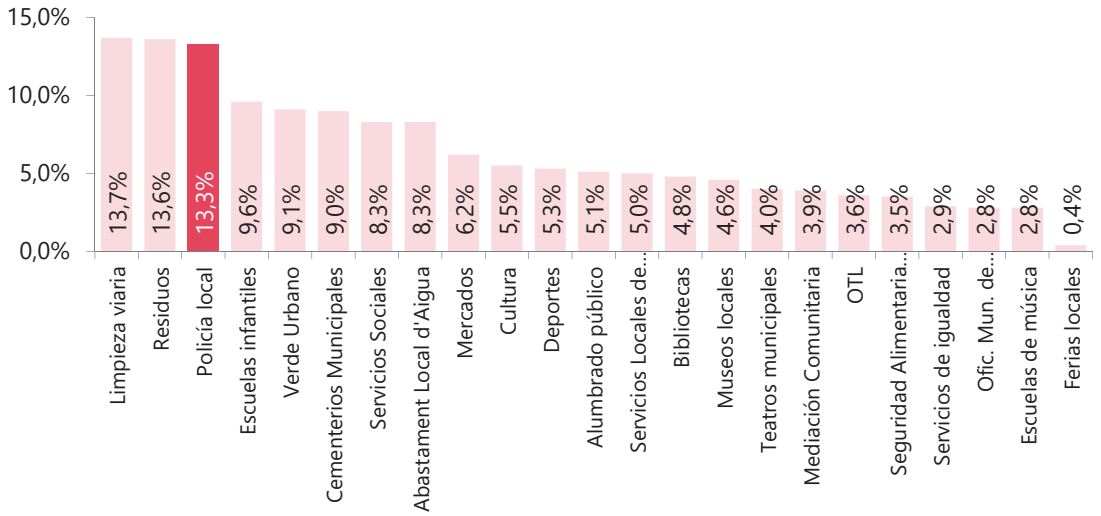
Por tramos de población, en casi todos los años considerados, los municipios de más de 50.000 habitantes son los que registran más horas de baja, mientras que los de hasta 20.000 habitantes siempre han estado por debajo del 11%.

Gráfico 39. % de horas de baja sobre horas de convenio, por tramos poblacionales. 2012-2021




De todos los servicios que se analizan en los Círculos, la Policía Local es el tercero con más horas de baja. En general, se observa que las actividades que implican actividad física y/o contacto directo con las personas son las que presentan más incidencia de las bajas.

Gráfico 40. % de horas de baja sobre horas de convenio en los servicios participantes de los Círculos. 2021



El porcentaje de horas de permisos y licencias[5] se situó en el 10,9% en 2021, valor máximo de la serie analizada y con aumentos continuados des de 2014. Con todo, hay que mencionar que la pandemia ha supuesto un freno en la tendencia alcista del % de horas de permisos y licencias. En la tabla siguiente se presentan elementos con más influencia en el comportamiento de este indicador:

Tabla 17. % de horas de permisos y licencias sobre el total de horas de convenio, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **12,86**<br>No: 6,86 | Las plantillas de los municipios sin comisaria de *Mossos d'Esquadra* realizan menos horas de permisos y licencias, con un efecto que está en el umbral de ser estadísticamente significativo. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 4,87<br>20.000-50.000 hab.: 9,30<br>> 50.000 hab.: **13,90** | Los municipios más grandes tienen una media más elevada de horas de permisos y licencias, pero parece que el efecto no es estadísticamente significativo. |
| **Densidad pob.** | Baja: 5,85<br>Intermedia: 8,17<br>Alta: **13,98** | En el caso de la densidad poblacional, las diferencias sí que son estadísticamente significativas; por lo tanto, sí que se puede considerar que este factor contribuye a explicar las diferencias entre los municipios en el % de horas de permisos y licencias. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: **21,16**<br>Vuln. alta: 7,92<br>Vuln. baja o m. baja: 10,41 | En el IVSO, a pesar de que los municipios de vulnerabilidad muy alta presentan una media claramente superior en los otros grupos, no se puede afirmar que haya una asociación lineal significativa. |

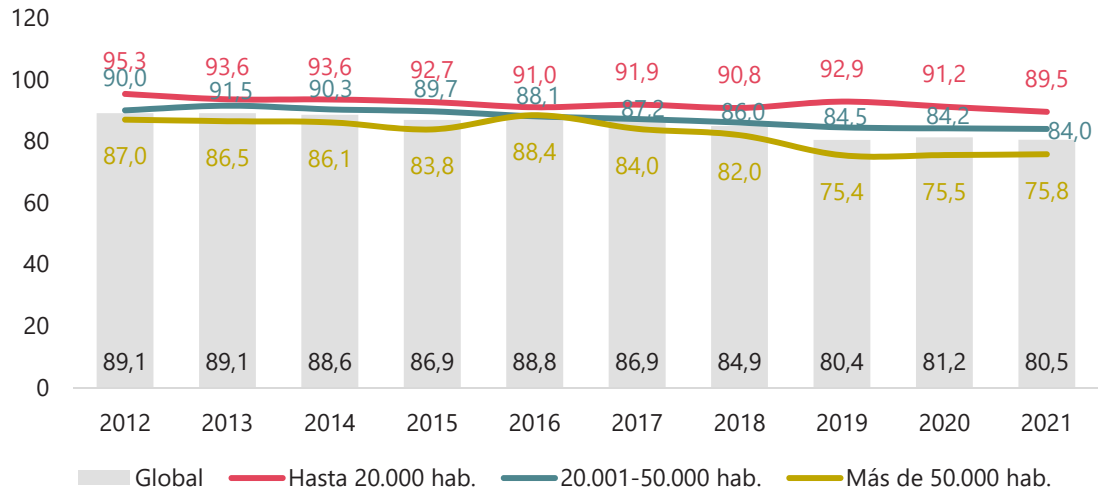
Un dato sintético relacionado con la jornada laboral de la policía local es el porcentaje de presencia real, que mide la proporción de horas efectivamente trabajadas (descontando las horas de baja y las horas de permisos y licencias) respecto de las horas de convenio del personal más las horas extraordinarias.

Con la COVID-19, el descenso de la presencia real se frenó.

Si bien al inicio del periodo, la presencia real se aproximaba al 90%, a partir de 2017 el incremento de las horas de baja y de las horas de permisos y licencias hizo retroceder el indicador, que no se vio compensado con el aumento que también se produjo de las horas extraordinarias. Con la COVID-19, el descenso de la presencia real se frenó y el porcentaje se situó en el 81,2% en 2020 y en el 80,5% en 2021.

Por tramos poblacionales, la presencia efectiva cae conforme aumenta la población de los municipios, de manera que en los de más de 50.000 habitantes es del 75,8% de media.

Gráfico 41. % de presencia real, por tramos poblacionales. 2012-2021

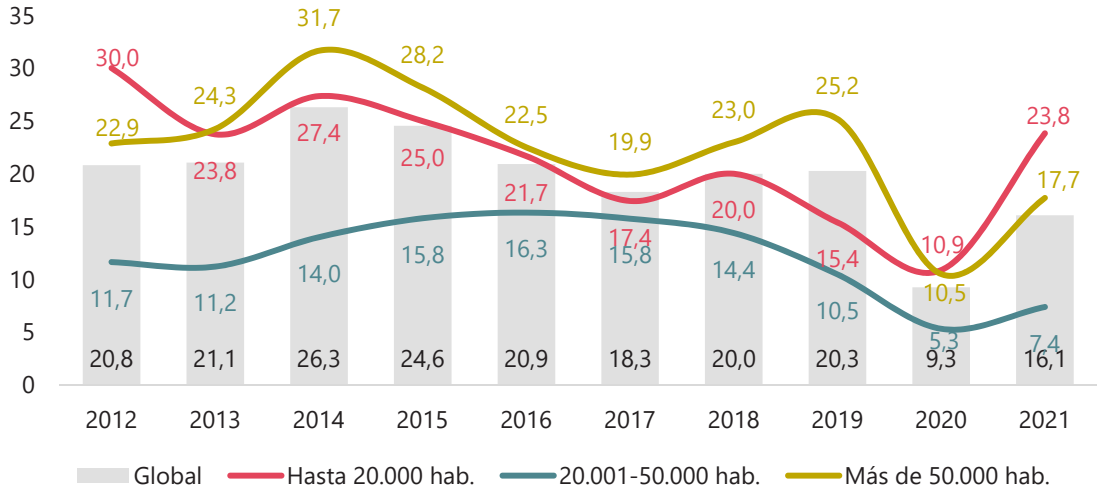



5 *A la hora de interpretar los resultados, hay que tener en cuenta que una parte de estos permisos y licencias se conceden a los agentes para comparecer en los juzgados en caso de que sean requeridos.*

En 2021, en los municipios del Círculo, se realizaron 16,1 horas anuales de formación por policía. Con la pandemia, la realización de actividades formativas experimentó una caída importante por las restricciones en cualquier acto con concentración de personas y también por la necesidad de focalizar los recursos con la lucha contra la pandemia. Muchas de las restricciones previstas se tuvieron que anular y, a pesar de que en algunas se adaptaron en la modalidad virtual, esto no fue suficiente para mantener los niveles de formación anteriores. Así, en 2020 el número de horas por policía se redujo un 52,5% respecto a la media 2017-2019, y en 2021 se inició la recuperación, pero se quedó ligeramente por debajo de las cifras de pre pandemia (-17,6%).

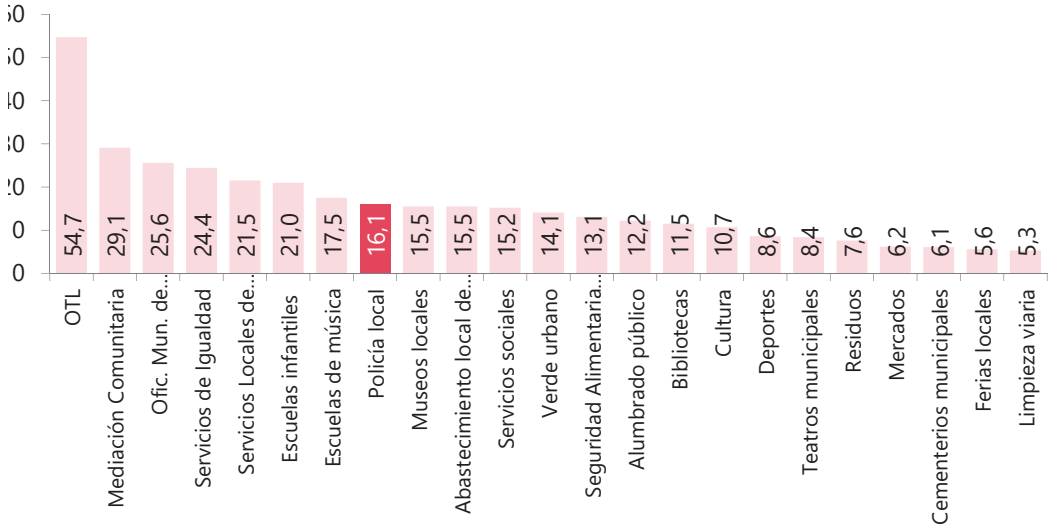
En 2021 aumentaron las horas de formación por policía, pero se quedaron por debajo de los niveles de pre pandemia.

Gráfico 42. Horas de formación anuales recibidas por policía, por tramos poblacionales. 2012-2021



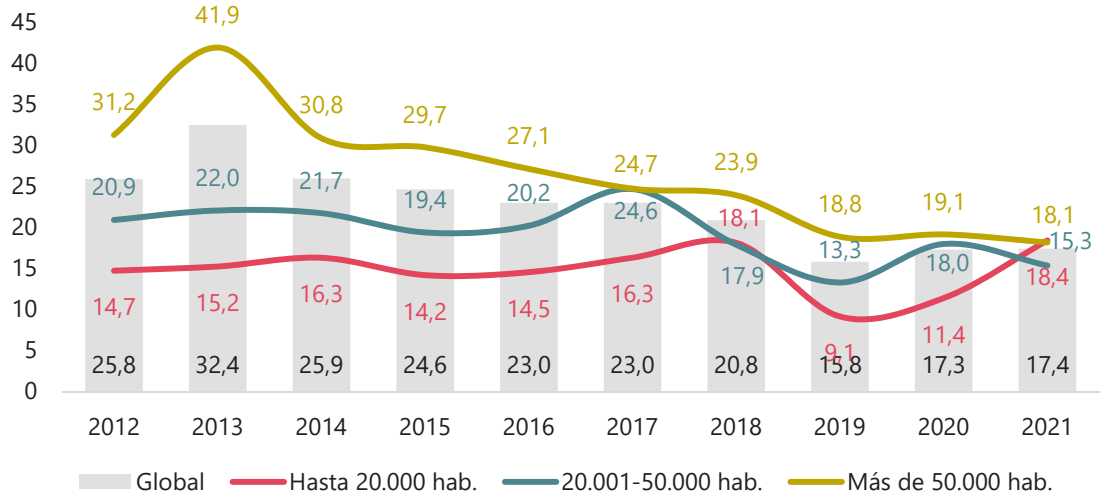

En relación con la formación que reciben los profesionales de otros servicios, en 2021 la Policía Local recuperó posiciones, después de la caída experimentada con el inicio de la pandemia. En la presente edición es el octavo servicio con más horas de formación por persona, después de las OTL, la Mediación ciudadana, las OMIC, los Servicios locales de ocupación, las Escuelas infantiles y las Escuelas de música, que acostumbran a situarse en las primeras posiciones.

Gráfico 43. Horas de formación anuales del personal en los servicios participantes de los Círculos. 2021



En 2021 se produjeron, de media, 17,4 accidentes laborales por cada 100 policías. Después de un descenso casi continuo des de 2013, el año de inicio de la pandemia los accidentes repuntaron ligeramente, y en 2021 se mantuvo el mismo valor que en 2020. A pesar de que el inicio de la serie se registraban más accidentes como más grande era el municipio, en las demás ediciones estas diferencias se han desdibujado.

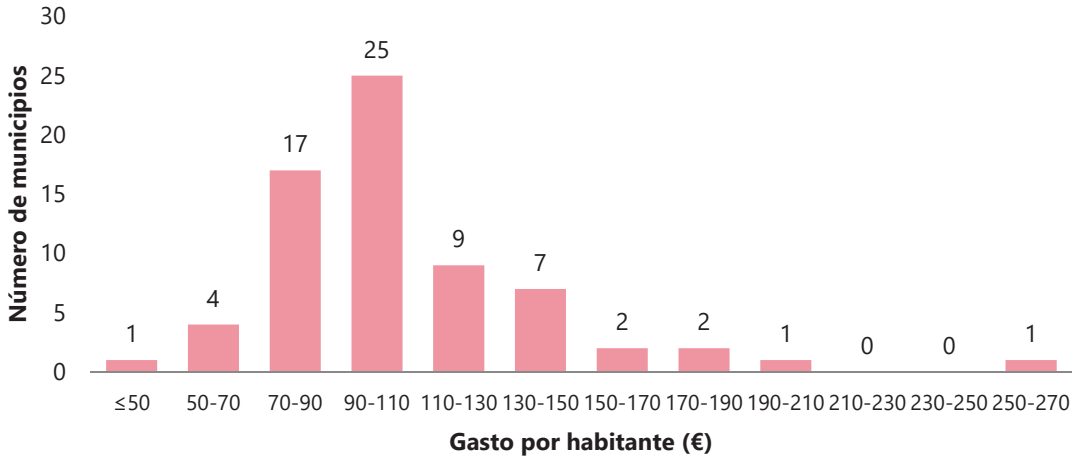
Gráfico 44. Accidentes laborales por cada 100 policías, por tramos poblacionales. 2012-2021




## 6. PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

El gasto corriente por habitante de la Policía Local fue de 93,1€ por habitante en 2021. Como se puede observar en el gráfico 45, los recursos que destinan los municipios son bastante dispares, especialmente en la parte superior de la distribución. Así, mientras que hay un municipio que en 2021 destinaba menos de 50€ por habitante a la Policía Local, había cinco que invertían más de 150€ (hasta, en algún caso más de 200€).

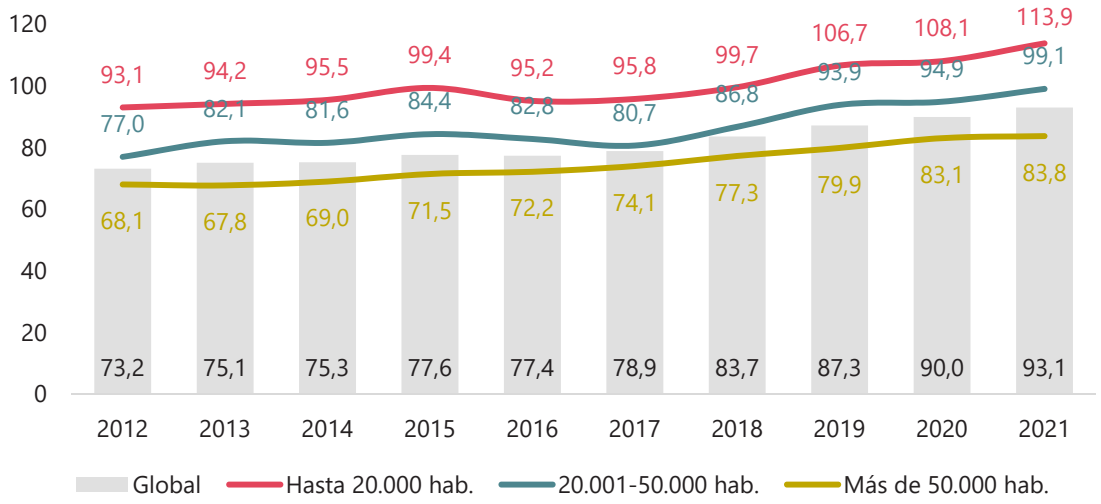
Gráfico 45. Gasto corriente por habitante, histograma. 2021




El gasto corriente por habitante de la Policía local es dispar en la parte superior de la distribución y ha ido al alza en los últimos años.

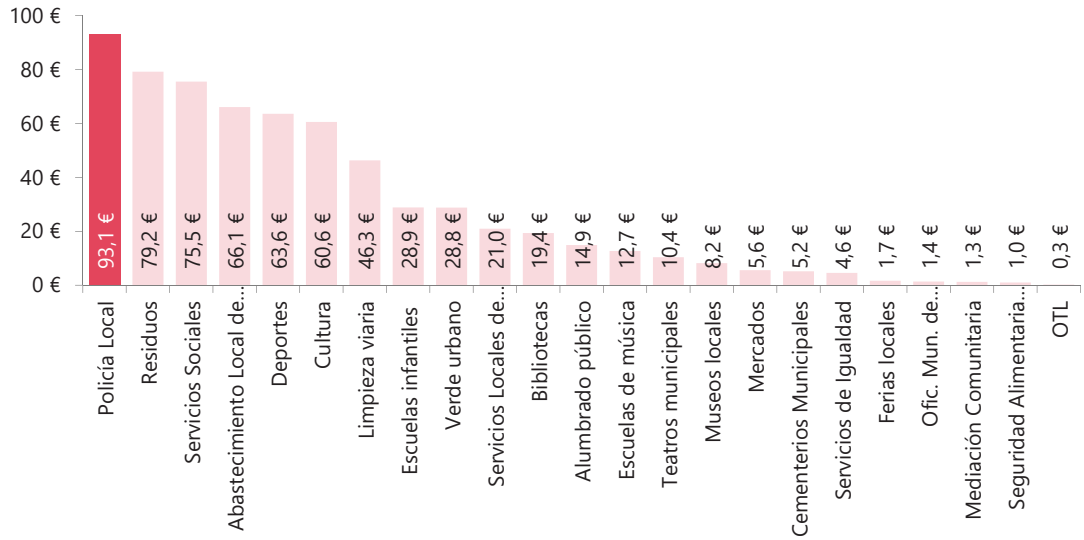
El indicador muestra una tendencia ascendiente des de 2012, año en que había disminuido a causa de los ajustes presupuestarios derivados de la crisis económica de 2008. En 2021 el gasto marcó un nuevo máximo, en situarse por encima de los 90€ euros por habitante. Cabe destacar también las diferencias por tramo poblacional: durante todo el periodo considerado, los municipios de hasta 20.000 habitantes tuvieron un gasto por habitante más alto que los demás (el 2021 se situó cerca de los 115€ por habitante), seguidos de los de 20.001 a 50.000 habitantes, mientras que los de más de 50.000 habitantes se situaron por debajo de los 85€ por habitante.

Gráfico 46. Gasto corriente por habitante, por tramos poblacionales. 2012-2021




Como sucedía en años anteriores, en 2021 la Policía local fue el servicio con más gasto por habitante de todos los que se analizan en los Círculos, seguido de la Gestión de residuos (76,7€), los Servicios sociales (75,5€), el Abastecimiento local del agua (66,1€), los Deportes (64,5€) y los Servicios culturales (51,1€), todos ellos por debajo de los 50€ por habitante.

Gráfico 47. Gasto corriente por habitante en los servicios participantes de los Círculos. 2021




En cuanto a la financiación del servicio, el equivalente al 27,7% del gasto corriente proviene de las tasas y los precios públicos, que en el caso de la Policía Local incluye también las multas de tráfico, las tasas por uso de la grúa municipal y los precios públicos de las zonas de estacionamiento de pago.

Entre el 2012 y el 2018 el valor osciló alrededor del 30% - 34%[6], mientras que el 2019 cayó por debajo del 28% y con el inicio de la pandemia se quedó en un 21,8%, el mínimo de la serie analizada. En 2021 el peso de las tasas y precios públicos recuperó el nivel de 2019, pero queda lejos de los valores más altos de la serie. Por dimensión del municipio, destacan los valores del grupo de más de 50.000 habitantes, claramente por encima del resto durante todo el periodo, motivados probablemente por el mayor peso de las denuncias procedentes de sistemas automáticos de control, y asociado con esto, el porcentaje también más elevado de denuncias graves y muy graves que se registra en este tramo de municipios. En la tabla de más abajo, se puede constatar el efecto de la población en el peso de esta vía de financiación para los policías locales.

Con la pandemia, el peso por tasas y precios públicos acentuó la caída del año anterior, y el 2021 recuperó los niveles de 2019 pero quedó lejos del máximo.

Gráfico 48. % de autofinanciación por tasa y precios públicos, por tramos poblacionales, 2012-2021

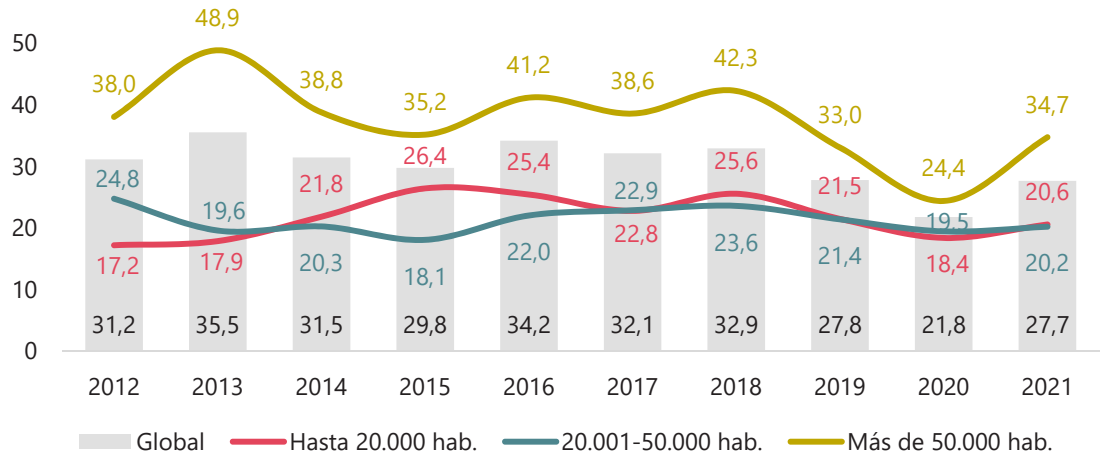


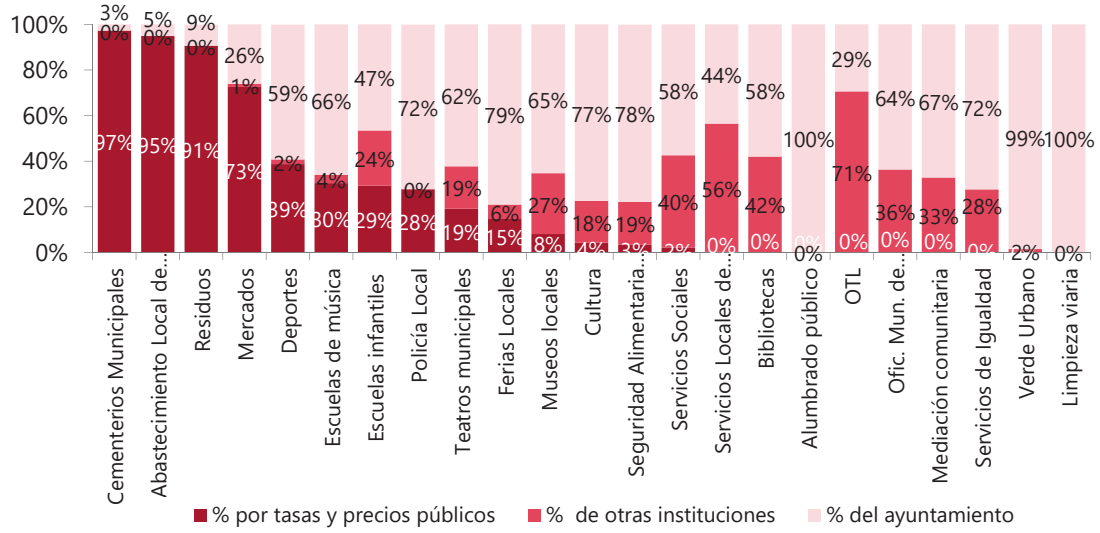

Tabla 18. % de autofinanciación por tasas y precios públicos, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: **30,48**<br>No: 21,58 | Descriptivamente, los municipios con comisaria de ME tienen un % de autofinanciación más alto que el resto, pero este no parece ser el factor clave que influye en los valores de este indicador. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 20,59<br>20.000-50.000 hab.: 20,22<br>> 50.000 hab.: **34,74** | La población sí que introduce diferencias estadísticamente significativas en el peso de las tasas y precios públicos. Se puede afirmar que los municipios de más de 50.000 habitantes obtienen, proporcionalmente, más recursos que los otros por esta vía. |
| **Densidad pob.** | Baja: 15,66<br>Intermedia: 25,04<br>Alta: **32,67** | Esta variable presenta un comportamiento similar a la población, porque los municipios más poblados acostumbran a ser los más densos, pero la única variable con efecto neto en la autofinanciación es la población, no la densidad. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: 24,52<br>Vuln. alta: **29,95**<br>Vuln. baja o m. baja: 28,04 | No se observa una pauta de relación clara entre el IVSO y la capacidad de autofinanciación de los municipios. |

6 *Los repuntes que se producen en algunos años podrían venir dados por la disminución del número de multas y por el cambio en la normativa de aplicación, que permite al contribuyente bonificarse el 50% del importe de las multas si el pago se hace dentro del periodo voluntario.*

Respecto a los otros servicios participantes en los Círculos, la Policía Local presenta un nivel de autofinanciación por tasas y precios públicos intermedio. Los más destacados son los Cementerios (97%), Abastecimiento local del agua (95%), Residuos (91%) y Mercados (73%), mientras que Deportes (39%), Escuelas de música (30%), Escuelas Infantiles (29%), Policía Local (28%), Espacios escénicos (19%) y Ferias locales (15%) se encuentran en un tenedor entre el 15% y el 40%, y el resto se sitúa por debajo del 10%. Hay ocho servicios que no cuentan con recursos procedentes de esta fuente de financiación: Servicios locales de ocupación, Bibliotecas, Alumbrado público, las Oficinas técnicas laborales, las Oficinas municipales de información al consumidor, los servicios de Mediación ciudadana, Verde urbano y la Limpieza viaria.

Gráfico 49. Fuente de financiación de los servicios participantes en los Círculos (%). 2021




La disminución de los ingresos de tasas y precios públicos por la pandemia (del 27,8% el 2019 al 21,8% el 2020) se compensó con un aumento del peso de la aportación del ayuntamiento a la hora de financiar el servicio, que pasó de representar el 71,6% al 78,1% del gasto corriente. En la tabla siguiente se muestra el efecto de las cuatro variables de entorno estudiadas en los valores del financiamiento municipal:

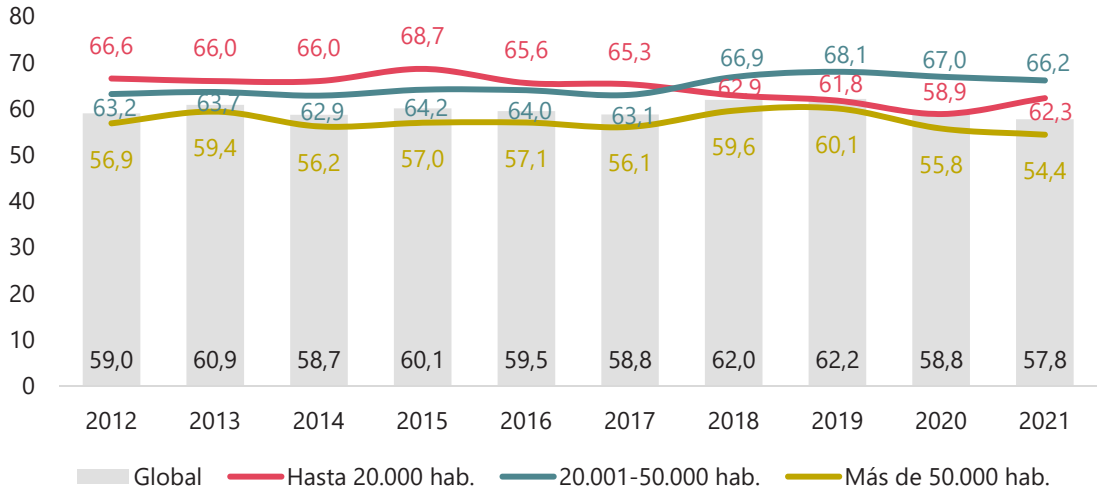
Tabla 19. % de financiación por parte del ayuntamiento, según diferentes variables

| Variable | Valores | Descripción |
|---|---|---|
| **Comis. ME** | Sí: 69,4<br>No: **78,1** | El hecho de disponer de Comisaria de ME no influye de manera estadísticamente significativa en el % de financiación del ayuntamiento. |
| **Población** | ≤ 20.000 hab.: 78,89<br>20.000-50.000 hab.: **79,61**<br>> 50.000 hab.: 65,24 | Como sucedía con las tasas y los precios públicos, la población sí que es un factor determinante porque la Policía local cuente con más o menos financiación por parte del ayuntamiento, de manera que los municipios pequeños y medianos, que tienen menos ingresos por tasas y precios públicos, tienen un peso más alto de financiación por parte del ayuntamiento, y a la inversa con los grandes. |
| **Densidad pob.** | Baja: **84,04**<br>Intermedia: 74,61<br>Alta: 67,31 | En línea con lo que sucede con la población, los municipios más dispersos cuentan con más peso de la financiación municipal, porque suelen ser los municipios menos poblados. |
| **IVSO** | Vuln. m. alta: **75,44**<br>Vuln. alta: 69,71<br>Vuln. baja o m. baja: 71,95 | El IVSO no introduce diferencias relevantes en el peso que tiene la financiación del ayuntamiento respecto del gasto corriente de la policía. |

El % del importe cobrado de las denuncias de tráfico, estable des de 2012, retrocedió ligeramente con la pandemia.

En 2021 se cobró el 57,8% del importe de las denuncias municipales de tráfico, una cifra muy similar a la del 2020. Después del cambio de la normativa, que da la posibilidad de bonificarse el 50% del importe de la multa si ésta se paga en el periodo voluntario, el porcentaje del importe cobrado de las multas se mantuvo estable alrededor del 60%, con un repunte hasta el 62% en 2018 y en 2019. Con la pandemia, se produjo un retorno a los niveles de 2017, hecho que suponía un retroceso menos acusado que en otros indicadores.

Gráfico 50. Importe cobrado de las denuncias municipales de tráfico, por tramos poblacionales, 2012-2021



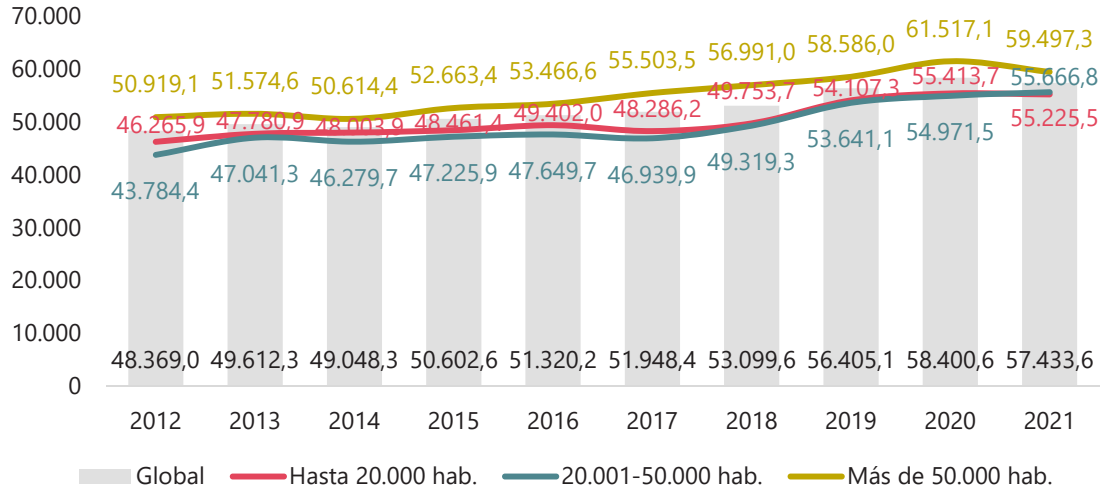

Los dos últimos indicadores muestran los costes unitarios de la Policía Local. El primero es el gasto corriente por policía, que en 2021 se situó aproximadamente en 57.400€. Conviene apuntar el incremento progresivo de estos costes a lo largo de la serie analizada, fruto probablemente de la recuperación de los incrementos salariales después de la crisis de 2008 y también del coste que implican las prejubilaciones para las finanzas municipales, en términos de cotizaciones a la Seguridad Social.

Los incrementos más pronunciados se produjeron a partir de 2018 y no se pararon con el inicio de la pandemia, donde el gasto por policía superó los 58.000€. En 2021 esta cifra se moderó ligeramente a pesar de seguir por encima de los niveles de pre pandemia.

El incremento sostenido del gasto corriente por policía no se paró en la pandemia.

Los municipios de más de 50.000 habitantes se sitúan unos 4.000€ por encima de los otros tramos (probablemente porque los ayuntamientos grandes acostumbran a tener una capacidad para pagar salarios más altos), y este patrón se ha mantenido, a grandes rasgos, durante toda la serie analizada.

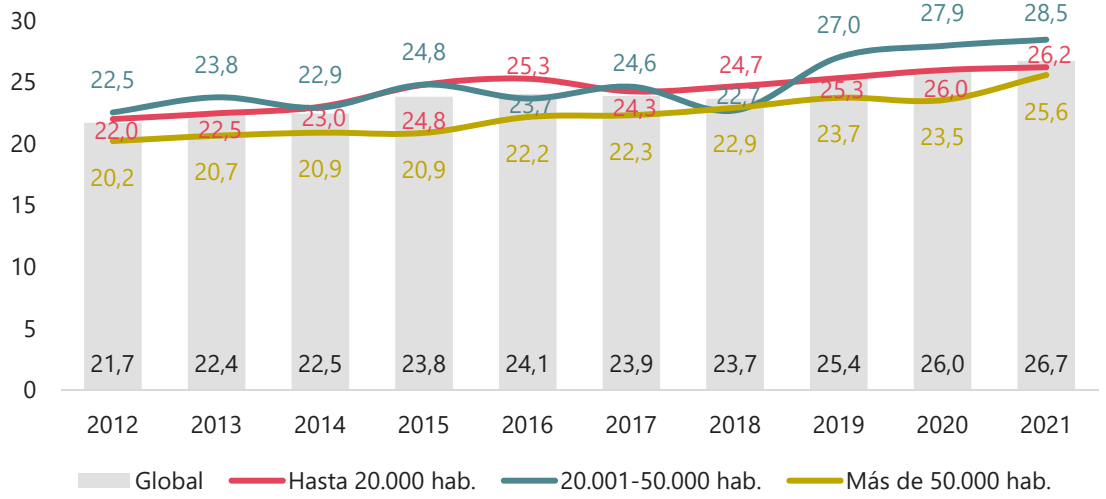
Gráfico 51. Gasto corriente por policía, por tramos poblacionales. 2012-2021




El coste por hora extra ha ido claramente al alza des de 2012.

Entre las causas del incremento en el gasto corriente por policía hay la evolución seguida del coste por hora extra, que también ha ido claramente al alza des de 2012. De costar 21,7€ la hora, ha pasado a los 26,7€, hecho que supone un encarecimiento del 23,0% en menos de 10 años. En este caso no se observan diferencias remarcables por dimensión poblacional, excepto por el hecho de que los municipios de más de 50.000 habitantes se han situado en el último lugar durante casi toda la serie.

Gráfico 52. Coste por hora extra trabajada de un policía, por tramos poblacionales. 2012-2021



# Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores. 2012-2021

## Encargo político

| Ámbito | | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TRÁFICO | Indisciplina viaria | Denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes | 297,76 | 298,05 | 290,69 | 283,98 | 295,91 | 297,78 | 291,50 | 273,92 | 231,43 | 312,09 |
| | | % denuncias de tr. de zonas control horario estacionamiento | - | 46,74 | 47,53 | 47,25 | 43,73 | 43,21 | 43,47 | 47,06 | 43,53 | 39,12 |
| | | % denuncias de tr. con sistemas automáticos de control | - | - | - | - | - | 20,22 | 18,57 | 16,36 | 27,61 | 28,77 |
| | | % denuncias graves y muy graves de tráfico | 27,68 | 28,71 | 28,67 | 28,67 | 29,46 | 26,47 | 26,56 | 26,25 | 21,92 | 21,16 |
| | | Denuncias de tráfico por cada 100 vehículos censados en el mun. | 51,76 | 52,05 | 51,08 | 50,18 | 51,74 | 47,53 | 46,65 | 46,87 | 39,30 | 51,90 |
| | | % vehículos denunciados en los controles preventivos de veloc. | 2,40 | 2,95 | 3,24 | 3,23 | 3,56 | 3,27 | 3,10 | 3,78 | 2,75 | 3,83 |
| | | % alcoholemias positivas respecto el total de controles | 8,36 | 7,51 | 7,68 | 6,96 | 6,30 | 7,13 | 7,89 | 8,43 | 8,00 | 11,54 |
| | Regulación del tráfico | Número de servicios de protección escolar por cada 1.000 hab. | 87,21 | 90,70 | 93,18 | 91,11 | 84,47 | 92,36 | 84,56 | 81,90 | 42,55 | 48,81 |
| | | Actividades de grúa por cada 1.000 hab. | 34,95 | 33,85 | 31,26 | 29,55 | 27,23 | 28,72 | 27,12 | 25,40 | 16,69 | 20,22 |
| | | % de días con corte de circulación anuales | - | - | - | - | - | 16,38 | 18,23 | 19,90 | 9,28 | 13,02 |
| | Accidentes de tráfico | Accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 hab. | 6,41 | 6,32 | 6,33 | 7,09 | 7,15 | 7,23 | 7,59 | 6,87 | 5,12 | 6,12 |
| | | Accidentes de tráfico con víctimas por cada 1.000 hab. | 2,36 | 2,35 | 2,44 | 2,70 | 3,05 | 2,55 | 2,65 | 2,56 | 1,81 | 2,36 |
| | | % víctimas mortales y graves respecto el total | 7,54 | 7,98 | 7,23 | 7,07 | 6,17 | 5,68 | 5,89 | 6,50 | 6,54 | 5,65 |
| SEGURIDAD | Todos los cuerpos policiales | Delitos por cada 1.000 hab. | 62,58 | 59,14 | 55,82 | 54,81 | 52,64 | 52,86 | 55,01 | 59,66 | 47,93 | 53,14 |
| | | % delitos resueltos respecto el total | 33,84 | 31,35 | 32,28 | 29,78 | 28,69 | 29,06 | 28,54 | 27,90 | 30,84 | 30,77 |
| | | Detenidos por cada 1.000 hab. | 6,33 | 5,46 | 4,82 | 4,22 | 4,18 | 4,17 | 4,13 | 4,68 | 4,49 | 4,88 |
| | | Denuncias por drogas y armas por cada 1.000 hab. | 4,22 | 4,51 | 4,58 | 4,50 | 4,43 | 4,31 | 4,93 | 4,88 | 5,39 | 5,86 |
| | Policía local | % delitos registrados por la Policía Local | 25,38 | 23,70 | 22,51 | 22,80 | 21,81 | 21,00 | 21,63 | 20,99 | 20,59 | 22,38 |
| | | % detenidos realizados por la Policía Local | 25,98 | 24,21 | 23,37 | 22,86 | 21,46 | 22,05 | 24,45 | 26,79 | 29,00 | 29,51 |
| ASISTENCIAL | | N. actuaciones de policía asistencial por cada 1.000 hab. | 37,50 | 37,77 | 38,58 | 40,84 | 38,49 | 43,15 | 42,10 | 42,44 | 37,79 | 41,20 |
| ADMINISTRATIVA | | N. actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 hab. | 60,25 | 67,36 | 70,49 | 56,50 | 50,90 | 54,68 | 54,86 | 49,05 | 48,57 | 46,93 |

## Personas usuarias

| Ámbito | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Garantizar una buena cobertura del servicio | N. de policías operativos por cada 1.000 hab. | 1,16 | 1,19 | 1,17 | 1,16 | 1,16 | 1,14 | 1,13 | 1,11 | 1,14 | 1,19 |
| | N. de policías por cada 1.000 hab. | 1,40 | 1,40 | 1,40 | 1,39 | 1,38 | 1,38 | 1,39 | 1,38 | 1,36 | 1,41 |
| Ofrecer un servicio de calidad | Grado de satisfacción del servicio | 6,74 | 6,82 | 6,89 | 7,02 | 6,81 | 7,08 | 6,99 | 7,03 | 7,16 | 7,18 |
| Fomentar la prevención y la seguridad (controles) | N. de pruebas de alcoholemia por cada 1.000 hab. | 23,01 | 25,12 | 23,67 | 20,30 | 20,85 | 21,70 | 16,77 | 12,77 | 6,62 | 9,21 |
| | N. de identif. y controles de seg. ciudadana por cada 1.000 hab. | 64,70 | 75,96 | 86,43 | 84,82 | 93,13 | 108,94 | 138,17 | 109,99 | 143,84 | 162,18 |
| Fomentar la prevención y la seguridad (formación) | Ciut. asistentes a acciones formativas por cada 1.000 hab. | 58,28 | 59,47 | 63,19 | 62,38 | 71,05 | 58,10 | 59,39 | 58,77 | 26,12 | 30,06 |

## Organización y recursos humanos

| Ámbito | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestionar el servicio con diversas formas de gestión | Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA) (Policía) | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| | Gestión indirecta (%) (Concesión)(Policía) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión) | % de mandos sobre el total de policías | 19,51 | 19,16 | 19,96 | 19,74 | 19,77 | 20,06 | 20,95 | 19,31 | 19,88 | 19,82 |
| | Mediana de edad de la policía | 43,98 | 44,52 | 44,97 | 46,35 | 46,27 | 47,09 | 47,14 | 45,46 | 46,24 | 45,71 |
| | % de la plantilla de la policía local que son policías | 91,27 | 91,22 | 91,02 | 90,22 | 90,85 | 90,82 | 89,95 | 90,32 | 90,18 | 89,34 |
| | % de agentes que no han finalizado el curso básico | 2,98 | 2,62 | 2,82 | 3,36 | 3,67 | 4,89 | 6,68 | 9,55 | 5,74 | 5,83 |
| | % de policías en segunda actividad s. total de policías | 2,14 | 2,36 | 2,51 | 2,63 | 3,19 | 3,27 | 3,37 | 2,08 | 2,66 | 2,73 |
| Promover un clima laboral positivo por al personal | % de plazas vacantes s. total de la plantilla policial | - | - | - | - | - | - | 5,23 | 7,63 | 8,30 | 8,47 |
| | % de horas extraordinarias sobre horas de convenio | 2,61 | 2,55 | 3,02 | 3,62 | 3,48 | 4,39 | 4,57 | 5,20 | 4,81 | 5,03 |
| | Nombre de horas extras anuales por efectivo (que fa h. extras) | - | - | - | - | - | - | 90,63 | 99,52 | 101,89 | 107,11 |
| | % de efectivos que hacen horas extras respecto el total | - | - | - | - | - | - | 77,86 | 77,17 | 77,34 | 83,41 |
| | % de horas de baja sobre horas de convenio | 8,45 | 8,18 | 8,96 | 10,49 | 9,11 | 11,17 | 11,99 | 14,27 | 12,73 | 13,31 |
| | % de horas de permisos y licencias sobre horas de convenio | 4,89 | 4,86 | 4,94 | 5,56 | 5,64 | 6,21 | 7,55 | 9,73 | 10,46 | 10,95 |
| | % de presencia real | 89,08 | 89,08 | 88,59 | 86,94 | 88,82 | 86,89 | 84,92 | 80,40 | 81,24 | 80,49 |
| | % de altas de efectivos provenientes de otros ayuntamientos | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3,16 |
| | % de bajas de efectivos por cambios en otros ayuntamientos | - | - | - | - | - | - | 3,05 | 4,17 | 3,09 | 3,33 |
| | Salario bruto de un agente de policía | 26.367,63 | 26.249,63 | 26.288,70 | 26.512,31 | 26.572,27 | 26.555,74 | 28.501,46 | 28.479,95 | 28.686,94 | 28.980,19 |
| | Salario bruto de un agente de policía (incluye complementos) | 28.478,89 | 28.562,58 | 28.546,23 | 29.235,78 | 29.266,08 | 29.416,79 | 32.279,24 | 32.529,05 | 32.429,64 | 32.754,03 |
| Mejorar las habilidades de los trabajadores | Horas de formación anuales recibidas por policía | 20,83 | 21,08 | 26,32 | 24,57 | 20,94 | 18,30 | 20,01 | 20,29 | 9,27 | 16,10 |
| | Accidentes laborales por cada 100 policías | 25,85 | 32,43 | 25,93 | 24,60 | 22,96 | 22,97 | 20,85 | 15,79 | 17,28 | 17,39 |
| Reflejar la estructura del género del personal | % de mujeres policía respecto el número total de policías | 11,31 | 11,07 | 11,39 | 11,60 | 11,68 | 11,52 | 12,20 | 12,65 | 12,91 | 13,76 |
| | % de mujeres policía con mando s. total de mandos. | - | - | - | - | - | 6,03 | 6,62 | 7,25 | 7,19 | 7,76 |

## Economía

| Ámbito | Indicador | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Disponer de los recursos adecuados | Gasto corriente por habitante | 73,17 | 75,10 | 75,29 | 77,65 | 77,41 | 78,89 | 83,66 | 87,25 | 90,00 | 93,06 |
| | % del gasto corriente sobre del presupuesto corriente municipal | 9,48 | 9,47 | 9,32 | 9,41 | 9,34 | 9,02 | 9,01 | 9,38 | 9,66 | 9,25 |
| Financiar adecuadamente el servicio | % de autofinanciación por tasas y precios públicos | 31,15 | 35,55 | 31,45 | 29,75 | 34,19 | 32,13 | 32,95 | 27,79 | 21,79 | 27,66 |
| | % de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones | 0,03 | 0,04 | 0,03 | 0,03 | 0,10 | 0,03 | 0,08 | 0,04 | 0,10 | 0,10 |
| | % de financiamiento por parte del ayuntamiento | 68,54 | 64,43 | 68,79 | 70,22 | 66,33 | 67,84 | 66,80 | 71,65 | 78,11 | 72,15 |
| Gestionar adecuadamente los recursos | % del gasto del personal s. total del gasto corriente | 91,36 | 91,73 | 92,18 | 91,41 | 91,50 | 90,80 | 90,68 | 89,92 | 90,35 | 89,99 |
| | % del importe cobrado de las denuncias municipales de tráfico | 59,04 | 60,87 | 58,75 | 60,14 | 59,53 | 58,81 | 61,96 | 62,19 | 58,84 | 57,77 |
| | % del importe bonificado de les denuncias municipales de tráfico | - | - | - | - | - | 24,43 | 24,52 | 24,04 | 23,00 | 22,56 |
| Disponer de unos costes unitarios adecuados | Gasto corriente por policía | 48.368,97 | 49.612,33 | 49.048,29 | 50.602,59 | 51.320,22 | 51.948,41 | 53.099,61 | 56.405,06 | 58.400,59 | 57.433,62 |
| | Coste por hora extra trabajada de un policía | 21,71 | 22,44 | 22,46 | 23,82 | 24,05 | 23,88 | 23,66 | 25,42 | 26,02 | 26,73 |
| | Salario bruto de un agente de policía local por hora de convenio | 16,40 | 15,82 | 15,83 | 15,96 | 16,01 | 16,11 | 17,37 | 17,61 | 17,84 | 18,14 |

# Anexo 2. Mediana de los indicadores según cuatro variables, y efecto de estas variables. 2021

## Encargo político y Personas usuarias

| Ámbito | | Indicador | Medianas de los indicadores según diversas variables asociadas: Presencia Comisaria ME: Sí | Presencia Comisaria ME: No | Población (Número de habitantes): Hasta 20.000 hab. | Población: 20.000-50.000 hab. | Población: Más de 50.000 hab. | Densidad de población (hab./km2): Densidad baja | Densidad de población: Densidad inter-media | Densidad de población: Densidad alta | Índice de vulnerabilidad social (IVSO): Vulner. muy alta | Vulner. alta | Vulner. baja o m. baja | Variables con efecto estadísticamente significativo en el resultado de los indicadores: Presencia Comisaria ME | Población | Densidad población | IVSO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TRÁFICO | Indisciplina viaria | Denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes | 323,21 | 278,99 | 267,13 | 345,67 | 309,02 | 218,26 | 386,40 | 285,42 | 272,46 | 325,50 | 303,22 | × | × | × | × |
| | | % denuncias de tr. zonas control horario de estac. | 39,23 | 38,71 | 42,58 | 40,44 | 37,89 | 41,76 | 41,28 | 37,18 | 26,89 | 38,67 | 57,76 | × | × | × | × |
| | | % denuncias de tr. con sist. autom. de control | 29,52 | 26,16 | 18,69 | 27,47 | 31,16 | 9,53 | 26,43 | 32,79 | 46,03 | 26,79 | 17,89 | × | × | × | × |
| | | % denuncies graves y muy graves de tráfico | 21,62 | 19,45 | 20,07 | 13,62 | 25,80 | 24,18 | 18,46 | 23,48 | 21,09 | 19,25 | 28,54 | × | × | × | × |
| | | Den. tráfico x 100 vehículos censados en el mun. | 56,10 | 42,69 | 36,89 | 54,67 | 55,95 | 28,98 | 60,55 | 52,15 | 58,79 | 51,88 | 46,26 | × | × | × | × |
| | | % vehículos denunciados en controles prev. de veloc. | 3,63 | 5,37 | 7,25 | 3,82 | 3,53 | 4,04 | 3,30 | 4,74 | 1,74 | 3,80 | 8,20 | × | × | × | × |
| | | % alcoholemias positivas s. total de controles | 11,03 | 12,53 | 12,44 | 12,40 | 10,04 | 9,68 | 11,76 | 12,12 | 19,36 | 10,59 | 13,33 | × | × | × | × |
| | Regulación del tráfico | N. servicios de protección escolar x 1.000 hab. | 38,92 | 78,42 | 99,42 | 71,78 | 29,24 | 92,37 | 64,64 | 33,15 | 32,21 | 45,33 | 83,54 | × | × | × | ✓ |
| | | Actividades de grúa por cada 1.000 hab. | 22,93 | 11,92 | 10,60 | 16,11 | 23,91 | 11,86 | 16,28 | 23,68 | 28,26 | 20,38 | 9,95 | ✓ (1) | × | × | ✓ (2) |
| | | % de días con corte de circulación anuales | 22,60 | 6,89 | 8,20 | 12,04 | 25,33 | 9,71 | 13,19 | 16,46 | 11,64 | 16,27 | 8,18 | ✓ (1) | × | × | ✓ (2) |
| | Accidentes de tráfico | Accid. de tráfico en vías urbanas x 1.000 hab. | 6,10 | 6,16 | 6,48 | 5,82 | 6,15 | 6,54 | 6,81 | 5,67 | 4,99 | 6,48 | 6,01 | × | × | × | × |
| | | Accid. de tráfico con víctimas x 1.000 hab. | 2,44 | 2,13 | 2,26 | 2,16 | 2,47 | 2,26 | 2,36 | 2,38 | 2,32 | 2,40 | 2,12 | × | × | × | × |
| | | % víctimas mortales y graves respecte el total | 5,34 | 6,92 | 6,72 | 6,52 | 5,25 | 6,84 | 6,32 | 5,18 | 6,43 | 5,23 | 6,46 | × | × | × | × |
| SEGURIDAD | Todos los cuerpos policiales | Delitos por cada 1.000 hab. | 55,98 | 44,95 | 44,92 | 51,56 | 55,74 | 46,53 | 54,96 | 53,22 | 58,69 | 51,39 | 51,00 | × | × | × | × |
| | | % delitos resueltos respecto el total | 30,74 | 30,84 | 31,71 | 32,01 | 30,13 | 30,66 | 31,24 | 30,51 | 31,55 | 31,72 | 25,22 | × | × | × | ✓ |
| | | Detenidos por cada 1.000 hab. | 5,40 | 3,38 | 3,19 | 4,87 | 5,29 | 2,96 | 5,02 | 5,12 | 7,08 | 4,56 | 2,69 | ✓ (2) | × | × | ✓ (1) |
| | | Denuncias por drogas y armas x 1.000 hab. | 6,08 | 5,24 | 4,34 | 5,11 | 6,53 | 4,11 | 4,92 | 6,68 | 9,67 | 5,12 | 3,81 | × | × | ✓ | × |
| | Policía local | % delitos registrados por la Policía Local | 18,21 | 37,35 | 39,60 | 25,80 | 17,80 | 34,35 | 25,49 | 18,85 | 17,78 | 21,71 | 31,37 | ✓ | × | × | × |
| | | % detenidos realizados por la Policía Local | 26,11 | 45,18 | 48,10 | 31,11 | 26,24 | 30,98 | 31,36 | 28,36 | 27,34 | 30,50 | 37,04 | ✓ | × | × | × |
| ASISTENCIAL | | N. actuac. de policía asistencial x 1.000 hab. | 28,86 | 77,31 | 98,68 | 45,76 | 26,15 | 112,99 | 50,37 | 24,98 | 27,31 | 35,25 | 79,84 | ✓ (1) | × | × | ✓ (2) |
| ADMINISTRATIVA | | N. actuac. de policía admin. x 1.000 hab. | 37,76 | 74,78 | 95,93 | 42,29 | 38,04 | 84,33 | 52,56 | 37,78 | 50,09 | 41,43 | 64,63 | × | × | × | × |
| Garantizar una buena cobertura del servicio | | N. de policías operativos por cada 1.000 hab. | 1,10 | 1,46 | 1,72 | 1,31 | 1,03 | 1,55 | 1,30 | 1,08 | 1,28 | 1,09 | 1,39 | ✓ | × | × | × |
| | | N. de policías por cada 1.000 hab. | 1,32 | 1,70 | 1,92 | 1,57 | 1,23 | 1,84 | 1,55 | 1,27 | 1,42 | 1,33 | 1,66 | ✓ | × | × | × |
| Ofrecer un servicio de calidad | | Grau de satisfacción del servicio | 6,79 | 7,70 | 7,81 | 7,18 | 6,40 | 7,47 | 7,31 | 6,52 | 6,75 | 7,04 | 7,76 | × | × | × | × |
| Prevención y seguridad (controles) | | N. de pruebas de alcoholemia x 1.000 hab. | 8,45 | 11,12 | 11,29 | 14,39 | 6,09 | 14,24 | 13,69 | 5,59 | 5,53 | 9,31 | 11,00 | × | × | × | × |
| | | N. de ident. y controles de seg. ciud. x 1.000 hab. | 161,19 | 165,07 | 135,21 | 170,24 | 165,30 | 130,82 | 265,22 | 118,91 | 79,78 | 169,01 | 243,49 | × | × | × | × |
| Prev. y segur. (formación) | | Ciud. asistentes a ac. formativas x 1.000 hab. | 33,32 | 20,79 | 19,82 | 37,41 | 29,56 | 14,85 | 38,96 | 27,49 | 28,32 | 30,41 | 33,34 | × | × | × | × |

## Organización y recursos humanos y Economía

| Ámbito | Indicador | Mediana de los indicadores según diversas variables asociadas | | | | | | | | | | | Variables con efecto estadísticamente significativo en el resultado de los indicadores | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Presencia Comisaria ME | | Población (Número de habitantes) | | | Densidad de población (hab./km2) | | | Índice de vulnerabilidad social (IVSO) | | | | | | |
| | | Sí | No | Hasta 20.000 hab. | 20.000-50.000 hab. | Más de 50.000 hab. | Densidad baja | Densidad intermedia | Densidad alta | Vulner. muy alta | Vulner. alta | Vulner. baja o m. baja | Presencia Comisaria ME | Población | Densidad población | IVSO |
| Formas de gestión | Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA) (Policía) | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | | | | |
| | Gestión indirecta (%) (Concesión)(Policía) | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | | | |
| Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión) | % de mandos sobre el total de policías | 18,29 | 23,30 | 22,50 | 22,84 | 17,31 | 22,20 | 21,58 | 18,06 | 17,74 | 19,82 | 21,86 | × | × | × | × |
| | Mediana de edad de la policía | 46,39 | 44,21 | 44,39 | 45,82 | 46,15 | 44,81 | 45,21 | 46,25 | 45,95 | 46,22 | 43,40 | ✓ | × | × | × |
| | % de la plantilla de la policía local que son policías | 89,04 | 90,02 | 91,13 | 88,19 | 89,28 | 89,44 | 88,13 | 90,15 | 94,72 | 88,25 | 87,59 | × | × | × | × |
| | % de agentes que no han finalizado el curso básico | 2,42 | 13,92 | 17,03 | 8,81 | 0,51 | 14,66 | 7,34 | 2,79 | 2,41 | 4,70 | 12,28 | ✓ | × | × | × |
| | % de policías en segunda actividad s. total policías | 3,70 | 0,42 | 0,41 | 4,31 | 2,72 | 2,85 | 2,73 | 2,70 | 0,13 | 3,39 | 3,64 | ✓ | × | × | × |
| | % de plazas vacantes s. total de la plantilla policial | 9,70 | 5,45 | 4,40 | 8,58 | 9,75 | 5,51 | 8,14 | 9,35 | 7,13 | 9,48 | 6,10 | × | × | × | × |
| | % de horas extraordinarias sobre horas de convenio | 4,42 | 6,41 | 5,20 | 6,43 | 4,28 | 4,92 | 5,45 | 4,77 | 4,69 | 5,12 | 5,25 | × | × | × | × |
| | N. de horas extr. Anuales/efectivo (que hace h. extras) | 103,04 | 113,70 | 90,22 | 119,56 | 107,30 | 87,95 | 107,96 | 113,28 | 174,54 | 105,00 | 94,60 | × | × | × | × |
| Promover un clima laboral positivo por el personal | % de efectivos que hacen horas extras s. total | 79,04 | 92,32 | 93,38 | 88,07 | 76,37 | 92,67 | 81,15 | 82,60 | 89,54 | 79,37 | 90,96 | ✓ (2) | ✓ (1) | ✓ (3) | × |
| | % de horas de baja sobre horas de convenio | 13,85 | 12,22 | 10,59 | 12,24 | 14,79 | 10,68 | 13,49 | 13,88 | 15,51 | 13,06 | 11,74 | × | × | × | × |
| | % de horas de permisos y licencias s. h. convenio | 12,86 | 6,86 | 4,87 | 9,30 | 13,90 | 5,85 | 8,17 | 13,98 | 21,16 | 7,92 | 10,41 | × (en el umbral) | × | ✓ | × |
| | % de presencia real | 77,26 | 87,18 | 89,53 | 83,96 | 75,77 | 88,39 | 83,65 | 76,64 | 68,02 | 83,68 | 83,10 | × | × | × | × |
| | % de altas de efectivos provenientes de otros ayunt. | 2,48 | 4,77 | 5,55 | 3,72 | 2,12 | 1,81 | 5,08 | 2,27 | 1,39 | 3,09 | 5,50 | × | × | × | × |
| | % de bajas de efectivos por cambios a otros ayunt. | 2,20 | 5,65 | 6,62 | 3,49 | 1,87 | 2,44 | 4,60 | 2,56 | 3,57 | 2,92 | 4,59 | × | × | × | × |
| | Salario bruto de un agente de policía | 29.432,09 | 28.650,43 | 28.891,76 | 29.016,56 | 29.112,89 | 29.090,48 | 29.137,03 | 28.650,39 | 29.004,80 | 29.053,95 | 28.477,81 | | | | |
| | Salario bruto de un agente de policía (con complem.) | 34.199,61 | 31.738,22 | 31.738,29 | 32.608,31 | 34.758,99 | 31.476,92 | 32.679,24 | 33.876,69 | 31.842,28 | 32.756,45 | 33.005,53 | | | | |
| Mejorar habilidades | Horas de formación anuales recibidas por policía | 15,71 | 16,92 | 23,85 | 7,41 | 17,73 | 16,25 | 13,28 | 17,79 | 16,66 | 17,19 | 13,99 | × | × | × | × |
| | Accidentes laborales por cada 100 policías | 18,56 | 14,76 | 18,38 | 15,33 | 18,14 | 17,52 | 19,58 | 15,92 | 11,49 | 18,43 | 20,76 | × | × | × | × |
| Estructura de género | % de mujeres policía s. total de policías | 12,91 | 15,71 | 16,60 | 13,49 | 12,88 | 14,87 | 14,07 | 13,29 | 12,29 | 14,26 | 13,63 | × | × | × | × |
| | % de mujeres policía con mando s. total mandos. | 7,39 | 8,42 | 6,86 | 7,63 | 8,27 | 7,34 | 7,47 | 8,12 | 5,71 | 8,84 | 7,41 | × | × | × | × |

## Organización y recursos humanos y Economía

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Disponibilidad de recursos | Gasto corriente por habitante | 88,98 | 102,83 | 113,89 | 99,09 | 83,78 | 105,69 | 104,06 | 83,80 | 89,57 | 89,66 | 102,58 | × | × | × | × |
| | % gasto corriente s. presupuesto corriente mpal. | 8,86 | 10,16 | 10,74 | 9,61 | 8,57 | 9,87 | 9,38 | 9,00 | 10,17 | 8,88 | 9,09 | × | × | × | × |
| Financiamiento del servicio | % de autofinanciación por tasas y precios públicos | 30,48 | 21,58 | 20,59 | 20,22 | 34,74 | 15,66 | 25,04 | 32,67 | 24,52 | 29,95 | 28,04 | × | ✓ | × | × |
| | % de autofinanciación por aport. de otras instituc. | 0,08 | 0,16 | 0,22 | 0,17 | 0,02 | 0,29 | 0,15 | 0,02 | 0,04 | 0,17 | 0,01 | × | × | × | × |
| | % de financiamiento por parte del ayuntamiento | 69,44 | 78,06 | 78,89 | 79,61 | 65,24 | 84,04 | 74,61 | 67,31 | 75,44 | 69,71 | 71,95 | × | ✓ | × | × |
| Gestión de los recursos | % gasto de personal s. total gasto corriente | 89,74 | 90,51 | 90,83 | 91,10 | 89,00 | 92,10 | 90,51 | 89,07 | 85,80 | 90,75 | 92,00 | × | × | × | × |
| | % del importe cobrado denuncias mpals. de tráfico | 55,80 | 63,71 | 62,34 | 66,17 | 54,44 | 67,85 | 62,66 | 54,10 | 51,09 | 57,71 | 66,34 | × | × | × | × |
| | % del importe bonificado denuncias mpals. de tráfico | 22,90 | 21,60 | 21,61 | 23,34 | 22,59 | 23,63 | 21,60 | 22,96 | 20,39 | 23,26 | 22,76 | × | × | × | × |
| | Gasto corriente por policía | 58.526,06 | 55.271,00 | 55.225,49 | 55.666,75 | 59.497,28 | 53.093,03 | 57.812,23 | 58.330,86 | 60.661,35 | 57.540,26 | 54.004,00 | × | × | × | × |
| Costes unitarios | Coste por hora extra trabajada de un policía | 27,20 | 26,42 | 26,21 | 28,45 | 25,58 | 25,54 | 28,11 | 26,03 | 24,71 | 27,24 | 25,53 | × | × | × | × |
| | Salario bruto agente de p. local por hora de convenio | 18,48 | 17,88 | 18,21 | 18,00 | 18,16 | 18,10 | 18,55 | 17,60 | 18,45 | 18,12 | 17,84 | | | | |

Notas del Anexo 2:

1. Se marcan en color verde las variables que presentan un efecto estadísticamente significativo en sentido positivo en el indicador de estudio, es decir, que, una vez descontado el efecto de las otras variables, cuando la variable en cuestión se incrementa, los resultados del indicador también aumentan, y a la inversa. Se marcan en color rojo las que tienen un efecto estadísticamente significativo en sentido negativo, es decir, que cuando la variable en cuestión se incrementa, el indicador disminuye y a la inversa. Cuando hay más de una variable significativa, se marca en color más intenso a que tienen un efecto más importante en el indicador de estudio.
   Se marca en negrita la categoría de cada variable con el valor más alto.
2. Densidad baja: hasta 1.000 hab./$km^2$ / Densidad intermedia: 1.000 - 3.000 hab./$km^2$ / Densidad alta: Más de 3.000 hab./$km^2$
3. Vuln. m. alta: menos de 90 puntos / Vuln. Alta: 90,01 – 99,99 puntos / Vuln. Baja o m. baja: 100 o más puntos. Se han agrupado las categorías bajas (100,00 – 109,99 puntos) y muy baja (110,00 puntos o más) por la escasa presencia de municipios en el grupo de vulnerabilidad muy baja.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SEGURIDAD ALIMENTARIA 2021



APPCC

ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO

# INFORME DE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA 2021

1. PRESENTACIÓN

2. LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

3. RESULTADOS 2021

4. TALLERES DE MEJORA

5. PRINCIPALES INDICIOS DE RECUPERACIÓN DE LA NORMALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

6. PRINCIPALES EFECTOS DE LA PANDEMIA QUE HAN CONTINUADO AFECTANDO AL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

7. RESUMEN INDICADORES CCI SAM

## 1. PRESENTACIÓN

Los **Círculos de Comparación Intermunicipales (CCI)** nacieron con el objetivo de apoyar a los entes locales en la gestión y **mejora continua de los servicios** que prestan a la ciudadanía. Estos permiten **medir, comparar y evaluar los resultados** de los diferentes servicios mediante unos indicadores comunes consensuados y facilitan la formación de un grupo de trabajo para **intercambiar experiencias** entre los distintos participantes.

El **Círculo de Comparación Intermunicipal de Seguridad Alimentaria (CCI SAM)** llega este año a la decimotercera edición y acumula un volumen muy importante de datos. Este hecho favorece la evaluación y permite mejorar la toma de decisiones de los servicios que participan gracias, también, al Portal de Información y de Servicios Locales de la Diputación de Barcelona, que facilita el acceso y explotación de todos los datos a los entes locales participantes en el Círculo.

Con la información obtenida después del proceso de recogida de datos, este **informe global de los resultados de seguridad alimentaria del año 2021** pretende ofrecer una imagen de lo que ha sucedido en el último año en este ámbito. Ahora bien, a esta perspectiva general del año 2021, se añaden referencias al año o a los años anteriores, en los casos en los que la interpretación del indicador lo requiere. Asimismo, cuando existen diferencias suficientemente significativas se incorpora alguna distinción entre grupos de participantes por dimensión (es decir, si tienen más o menos de 60.000 habitantes).

Efectivamente, debe tenerse en cuenta que el año **2021** ha estado marcado también por la **pandemia** provocada por la **COVID-19 y por el inicio de la recuperación de la situación previa a la misma**. La pandemia, aunque no en los mismos niveles que en 2020, todavía ha hecho necesario tomar algunas medidas restrictivas que han tenido un impacto en la vida cotidiana y, consecuentemente, en los servicios municipales de Seguridad Alimentaria y los establecimientos alimentarios. Sin embargo, se ha iniciado el proceso de retorno a la situación anterior a la pandemia y los servicios han recuperado progresivamente sus tareas habituales. Como consecuencia, **muchos de los indicadores han sufrido variaciones respecto a los datos del pasado año y han recuperado o se han aproximado a las tendencias de los años anteriores a la pandemia.** Por ello, la presentación de los resultados se enfoca desde esta perspectiva, de forma que se puedan valorar los aspectos de los Servicios de Seguridad Alimentaria que se han recuperado del impacto de la pandemia i aquellos que, por el contrario, se han visto aun afectados por esta.

En cuanto al **número de participantes en el CCI SAM en 2021, ha disminuido en 1 respecto a 2020**. En la edición de este año, han participado **37 municipios** de la demarcación territorial de **Barcelona** (1 menos que el año pasado), así como los **10 distritos** de la ciudad de **Barcelona** y el municipio de **Cambrils** (demarcación territorial de Tarragona). De todos ellos, **26** participantes tienen una población de **menos de 60.000 habitantes**, sumando en su conjunto **736.733 habitantes**. Los otros **22** participantes suman **3.092.711 habitantes**, incluyendo a los 1.649.085 habitantes de los distritos de la ciudad de Barcelona.

**Los participantes en el CCI SAM**

**Número de entes locales participantes en el Círculo**

(incluye Cambrils)



**48**

**Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI**

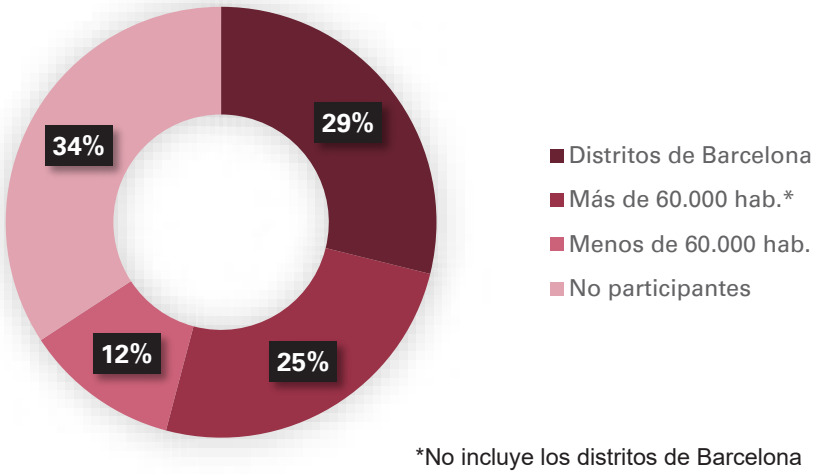
(en cifras absolutas sin contar Cambrils y en % sobre la población de la demarcación)



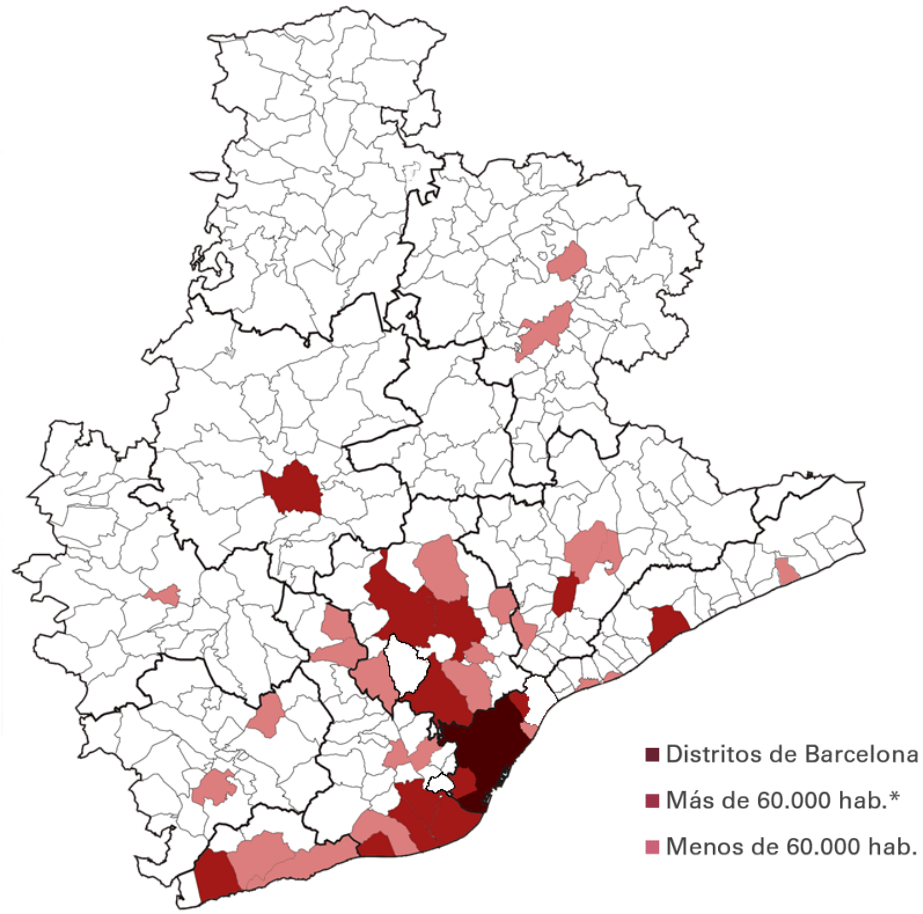
**3,8 millones**

**66,4%**

## Distribución de la participación de los entes locales de la demarcación territorial de Barcelona en el CCI SAM en términos poblacionales




*No incluye los distritos de Barcelona




*No incluye los distritos de Barcelona

| De más de 60.000 habitantes | De menos de 60.000 habitantes |
|---|---|
| Barcelona - Distrito de Ciutat Vella | Abrera |
| Barcelona - Distrito del Eixample | Barberà del Vallès |
| Barcelona - Distrito de Gracia | Calella |
| Barcelona - Distrito de Horta-Guinardó | Cambrils |
| Barcelona - Distrito de Les Corts | Cardedeu |
| Barcelona - Distrito de Nou Barris | Castellar del Vallès |
| Barcelona - Distrito de Sant Andreu | Castellbisbal |
| Barcelona - Distrito de Sant Martí | Franqueses del Vallès (Les) |
| Barcelona - Distrito de Sants-Montjuïc | Gavà |
| Barcelona - Distrito de Sarrià-Sant Gervasi | Igualada |
| Castelldefels | Malgrat de Mar |
| Granollers | Manlleu |
| L'Hospitalet de Llobregat | Masnou (El) |
| Manresa | Mollet del Vallès |
| Mataró | Olesa de Montserrat |
| Prat de Llobregat (El) | Palau-solità i Plegamans |
| Sabadell | Premià de Mar |
| Sant Boi de Llobregat | Sant Adrià de Besòs |
| Santa Coloma de Gramenet | Sant Feliu de Llobregat |
| Terrassa | Sant Pere de Ribes |
| Viladecans | Sant Sadurní d'Anoia |
| Vilanova i la Geltrú | Sant Vicenç dels Horts |
| | Sitges |
| | Tordera |
| | Vic |
| | Vilafranca del Penedès |

## 2. LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

Los alimentos pueden ser una vía de transmisión de enfermedades provocadas, entre otros peligros, por microorganismos patógenos y, por esa vía, se han dado múltiples crisis sanitarias a lo largo de la historia. Por tanto, la seguridad de los alimentos es una prioridad básica en cuanto a protección de la salud de la población. De ahí que exista normativa específica y organismos dedicados a la seguridad alimentaria para garantizar la inocuidad y salubridad de los alimentos en toda la cadena de producción, de forma que se minimice el riesgo para la salud de las personas.

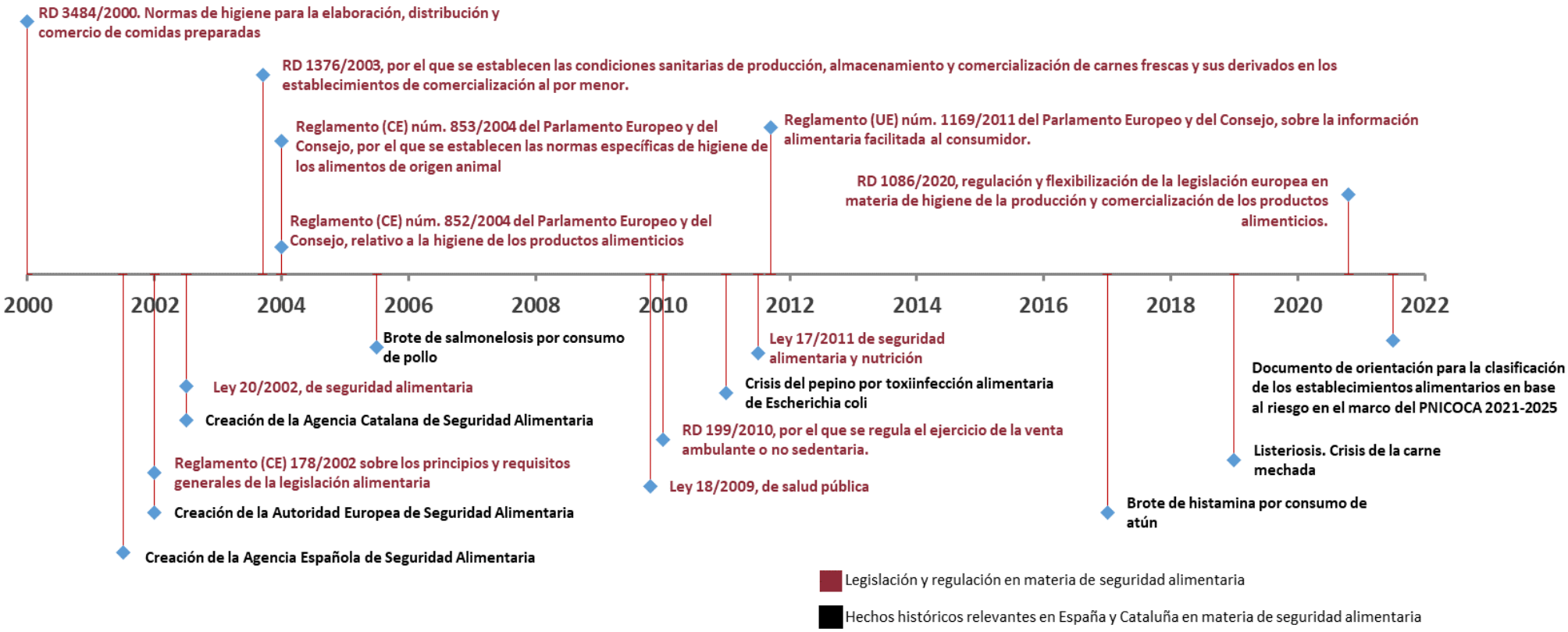
La seguridad alimentaria es una competencia municipal obligatoria que se desarrolla a través de la Ley de salud pública (Ley 18/2009, de 22 de octubre). Las administraciones locales deben velar, precisamente, por el cumplimiento de la normativa vigente referente a la seguridad de los alimentos en todas las actividades que se desarrollan dentro de su ámbito territorial. Entre las principales funciones que llevan a cabo los servicios de Salud Pública en materia de seguridad alimentaria encontramos:

- La elaboración y actualización de los censos de establecimientos alimentarios.
- La codificación de los establecimientos alimentarios.
- La clasificación de los establecimientos alimentarios en función del riesgo sanitario.
- La inspección de los establecimientos alimentarios.
- La resolución de requerimientos y medidas cautelares frente a incumplimientos.
- La redacción de informes.
- El asesoramiento a los establecimientos alimentarios.
- La formación en materia de seguridad alimentaria para las personas manipuladoras.

**Los establecimientos alimentarios** de competencia municipal son: los establecimientos de restauración y el comercio minorista con actividad en el municipio, incluyendo los establecimientos no sedentarios.

A continuación, se ofrece un gráfico con los principales hitos que han impactado en la Seguridad Alimentaria desde principios de siglo.

## Principales eventos relacionados con la Seguridad Alimentaria 2000-2021



## 3. RESULTADOS 2021

El Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) con las medias globales del CCI SAM 2021 es el siguiente:

### ENCARGO POLÍTICO

| Garantizar el cumplimiento de la normativa | 2021 |
|---|---|
| % establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios | 15,1 |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación a las instalaciones sobre el nº de establecimientos alimentarios inspeccionados | 74,5 |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación a las prácticas de manipulación sobre el nº establecimientos alimentarios inspeccionados | 76,5 |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados que disponen de autocontrol sobre el nº de establecimientos alimentarios inspeccionados | 67,0 |
| % establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios | 74,3 |
| % de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación a instalaciones sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados | 71,1 |
| % de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación a las prácticas de manipulación sobre el nº establecimientos alimentarios clasificados | 70,3 |
| % de establecimientos alimentarios clasificados que disponen de autocontrol sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados | 49,6 |

| Gestionar un servicio de "calidad" | 2021 |
|---|---|
| % de actividades específicas en SAM sobre el nº total de actividades establecidas en la Cartera de Servicios SAM | 77,5 |
| % de requerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimentos emitidos | 68,8 |
| % de establecimientos codificados sobre el número total de establecimientos alimentarios | 76,8 |

| Adecuar el servicio a las expectativas de la ciudadanía | 2021 |
|---|---|
| Número de brotes de TIA sobre 100.000 habitantes | 0,7 |
| Número de denuncias recibidas sobre 10.000 habitantes | 1,1 |

| Gestión del riesgo | 2021 |
|---|---|
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo bajo sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados | 48,6 |
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo medio sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados | 38,4 |
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo alto sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados | 13,1 |

### USUARIO/CLIENTE

| Gestión de Riesgos Sanitarios | 2021 |
|---|---|
| Número de inspecciones por cada 1.000 habitantes | 2,1 |
| Número de inspecciones sobre el total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 1,4 |

| Comunicación, fomento y soporte de actividades de Seguridad alimentaria | 2021 |
|---|---|
| Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1000 establecimientos alimentarios en el municipio | 46,6 |

| Grado de cumplimiento de la normativa | 2021 |
|---|---|
| Número de advertencias emitidas por cada 100 establecimientos alimentarios visitados | 21,9 |
| Número de requerimentos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados | 19,9 |
| % de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 4,1 |
| % de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 3,1 |

### VALORES ORGANIZATIVOS

| Gestionar el servicio con diversas formas de gestión (I) | 2021 |
|---|---|
| % de Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales) | 100,0 |
| % de Gestión indirecta (concesión, otros) | 0,0 |

| Disponer de los recursos humanos adecuados | 2021 |
|---|---|
| Número de visitas de control del Ayuntamiento sobre el número total de inspectores SAM del Ayuntamiento | 195,7 |
| Número de habitantes sobre el número total de trabajadores de SAM | 55.285,6 |
| Número de establecimientos alimentarios sobre el número de inspectores de SAM del Ayuntamiento | 846,9 |

| Promover un clima laboral positivo para los trabajadores | 2021 |
|---|---|
| % de horas de baja sobre el número total de horas laborales de los trabajadores de SAM | 3,5 |
| Salario bruto de un técnico/a de Salud Pública | 35.251,4 |
| Salario bruto de un inspector/a | 37.362,7 |

| Gestionar el servicio con diversas formas de gestión (II) | 2021 |
|---|---|
| % de inspecciones propias sobre el número total de inspecciones | 96,5 |

| Mejorar las habilidades de los/las trabajadores/as del servicio | 2021 |
|---|---|
| Número total de horas de formación específica sobre el número total de trabajadores de SAM | 13,1 |

| Reflejar la estructura de género del personal | 2021 |
|---|---|
| % de mujeres sobre el número total de trabajadores de SAM | 72,1 |
| % de mujeres con cargo de mando sobre el total de trabajadores/as de SAM con cargo de mando | 81,8 |

### ECONOMÍA

| Disponer de los recursos adecuados | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente de SAM por habitante | 1,0 |
| % del Gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente municipal | 0,1 |
| % del Gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud Pública | 15,2 |

| Financiar adecuadamente el servicio | 2021 |
|---|---|
| % de financiación por tasas y precios públicos sobre el gasto corriente de SAM | 3,4 |
| % de financiación por parte de otras instituciones sobre el gasto corriente de SAM | 18,8 |
| % de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente de SAM | 77,7 |

| Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente anual de SAM sobre número de establecimientos alimentarios | 105,2 |

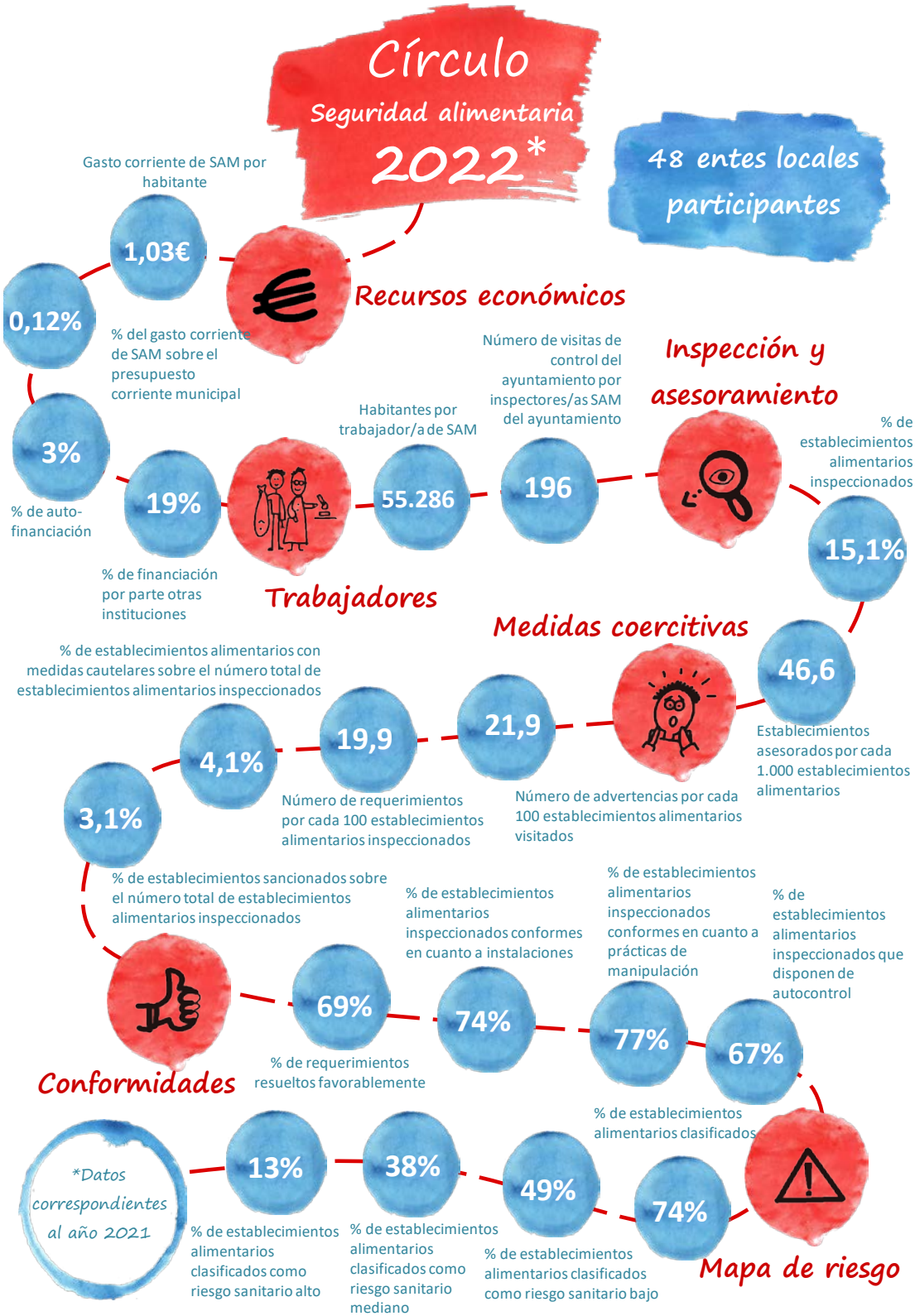
### ENTORNO

| | 2021 |
|---|---|
| Población | 79.780 |
| % Población estrangera | 18,3 |

| | 2021 |
|---|---|
| Densidad de población (hab. / Km2) | 4.210 |
| Número de establecimientos alimentarios por cada 1.000 habitantes | 9,8 |

| | 2021 |
|---|---|
| Renta per cápita | 17.998 |

Se muestra a continuación la infografía con el resumen de los principales indicadores del CCI SAM 2021.




Círculos de Comparación Intermunicipales. Servicio de Programación. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

## 3.1. Recursos económicos

### *El presupuesto dedicado a seguridad alimentaria alcanza un máximo histórico*

El gasto en Seguridad Alimentaria ha experimentado importantes desviaciones respecto a años anteriores. Esto se debe, principalmente, a la singularidad del año 2020 y a los impactos que la pandemia ha tenido durante el año 2021 en los presupuestos municipales. **El gasto corriente en Seguridad Alimentaria (SAM) por establecimiento y por habitante ha experimentado un considerable incremento respecto al año 2020.**

Por un lado, el presupuesto destinado por establecimiento alimentario se sitúa en 2021 en 105€ (9 euros más que el año anterior). Por otro lado, la ratio de gasto corriente por habitante crece de los 0,92€/hab. de 2020 a 1,03€/hab. en 2021, **superando por primera vez al euro por habitante. Estos dos indicadores han alcanzado su valor máximo histórico.**

**Gasto corriente anual de SAM sobre número de establecimientos alimentarios**

**96€** (2020) < **105€** (2021)

**Gasto corriente de SAM por habitante**

**0,92€** (2020) < **1,03€** (2021)

Cabe añadir que estos indicadores presentan diferencias relevantes si se tiene en cuenta la diferencia entre el valor del grupo de entes locales de más de 60.000 habitantes y el de menos de 60.000.

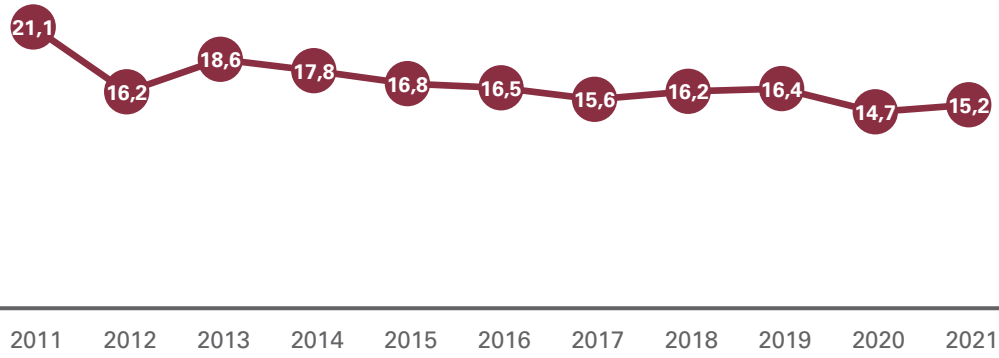
**Diferencias en el gasto corriente en función de la población del ente local**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| Gasto corriente anual de SAM sobre número de establecimientos alimentarios | 82,40 € | 111,51 € |
| Gasto corriente de SAM por habitante | 0,91 € | 1,06 € |

**Ahora bien, el gasto corriente medio de SAM representa 0,12% del total de presupuesto municipal, manteniendo el valor de los últimos años.**

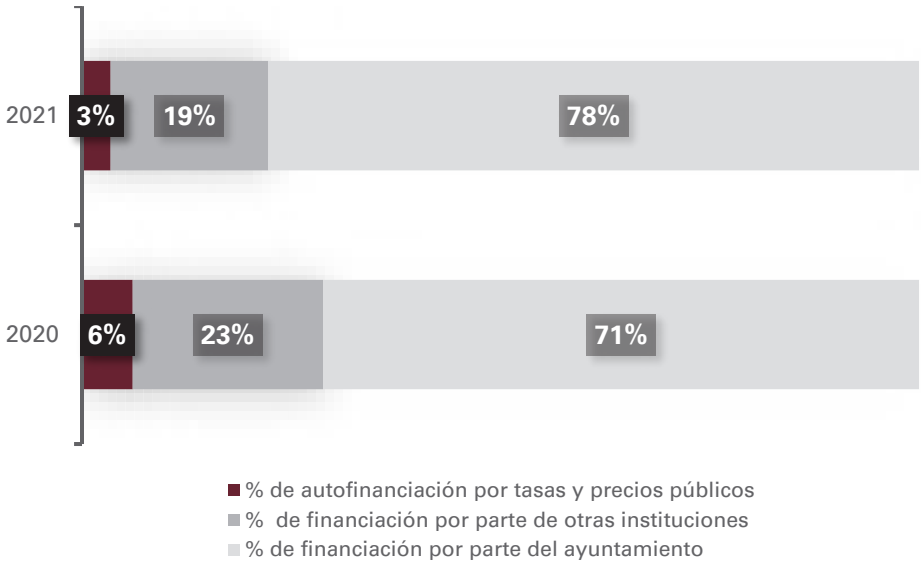
**Por último, la proporción que significa el gasto corriente de SAM respecto al total del presupuesto corriente de salud pública muestra un repunte respecto a los datos de 2020, acercándose a los valores de los años anteriores a la pandemia.** Concretamente, representa un 15,2% (+0,52 puntos porcentuales respecto al año anterior). Esto podría explicarse por la recuperación de la actividad habitual de los servicios de Seguridad Alimentaria. Así, se ha vuelto a dedicar la parte proporcional prepandemia del presupuesto de Salud Pública que corresponde a Seguridad Alimentaria.

**Porcentaje del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud Pública**




*La autofinanciación (tasas y precios públicos) alcanza un nuevo mínimo histórico, aún menor que el año 2020*

**Financiación del gasto corriente de SAM**



En 2021, del total del gasto corriente de SAM:

- Un **78%** ha sido financiado por parte de los propios **entes locales**.
- Un **19%** ha provenido de **otras instituciones**.
- Únicamente un **3%** se ha financiado a través de **tasas, precios públicos y otros ingresos.**

Cabe destacar que en 2021 **la autofinanciación por tasas y precios públicos ha alcanzado su mínimo histórico**. Asimismo, el porcentaje de financiación por parte de otras instituciones ha disminuido respecto a años anteriores. La menor recaudación por tasas y precios públicos podría explicarse por una menor presión en los establecimientos en lo que se refiere al cobro de tasas. El inicio de la pandemia provocó, en 2020, una reducción en el cobro de tasas que todavía se mantiene en 2021. Sin embargo, como se verá más adelante, las medidas coercitivas han aumentado ligeramente respecto al año anterior.

En cuanto a estos indicadores, también es necesario hacer referencia a la diferencia entre la media del grupo de participantes de más de 60.000 habitantes y la del grupo de menos de 60.000 habitantes. **Los más pequeños destacan** por un mayor porcentaje de autofinanciación del servicio (tasas, precios públicos y otros ingresos) y, en especial, **por un mayor porcentaje de financiación por parte de otras instituciones.**

**Diferencias en las fuentes de financiación en función de la población del ente local**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| Autofinanciación (tasas y precios públicos) | 4% | 3% |
| Financiación de otras instituciones | 44% | 14% |
| Financiación del Ayuntamiento | 52% | 83% |

## 3.2. Personas trabajadoras

### *La dedicación a Seguridad Alimentaria recupera los valores de los años anteriores a la pandemia*

**En 2021, el número de personas dedicadas a los servicios de seguridad alimentaria ha recuperado los valores habituales de los años anteriores a la pandemia.**

En efecto, el número de habitantes sobre el número total de personas trabajadoras de SAM ha recuperado valores similares a los años prepandemia (55.286 habitantes/persona trabajadora). Este hecho puede explicarse, principalmente, por el retorno a la normalidad de la actividad y las tareas de los servicios de Seguridad Alimentaria.

**Número de habitantes sobre el número total de personas trabajadoras de SAM**



**60.625** (2020) > **55.286** (2021)

Por otra parte, en 2021 a cada persona inspectora le corresponden una media de 847 establecimientos alimentarios. Éste es un valor ligeramente menor al del año anterior, que se situaba en 869 establecimientos.

Asimismo, el número de visitas de control realizadas por cada persona inspectora se incrementa considerablemente respecto al año anterior, llegando a las 196 visitas. Si bien sigue lejos de los valores de los años anteriores a la pandemia, muestra indicios de recuperación. Este hecho está relacionado con la progresiva recuperación, durante el año 2021, de la actividad inspectora habitual de los servicios de Seguridad Alimentaria.

**Número de establecimientos alimentarios sobre el número total de personas inspectoras SAM del ayuntamiento**

**869** (2020) > **847** (2021)



**Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de personas inspectoras SAM del ayuntamiento**

**169** (2020) < **196** (2021)

Por tanto, se puede concluir que la variación de estos tres indicadores entre 2020 y 2021 apuntan a una recuperación de la actividad de los servicios municipales de Seguridad Alimentaria. También cabe destacar que se trata de indicadores con elevada dispersión. En los tres casos se detectan grandes diferencias entre los servicios participantes y, en especial, entre los grupos de entes locales de más y menos de 60.000 habitantes. Estas diferencias se recogen en la siguiente tabla:

**Diferencias en los indicadores relativos a los Recursos Humanos**

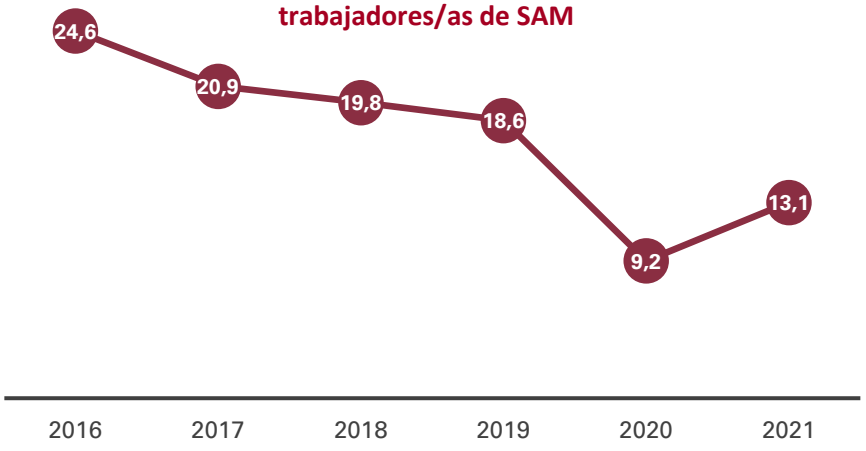
| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| Número de habitantes sobre el número total de personas trabajadoras | 59.914 | 54.287 |
| Número de establecimientos alimentarios sobre el número total de personas inspectoras | 1.506 | 755 |
| Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de personas inspectoras | 176 | 198 |

Estas cifras muestran que los servicios de los entes locales más pequeños cuentan con menos recursos humanos que los mayores en términos relativos a la población y al censo de establecimientos.

## *No se recuperan los valores de horas de formación prepandemia*

**El tiempo destinado a formación del personal trabajador de los servicios de seguridad alimentaria también se ha incrementado ligeramente, pero sigue muy por debajo de los valores habituales anteriores a la pandemia**. Las horas de formación sobre el total de personas trabajadoras de SAM han sido 13,1 de media este año, mientras que el pasado año eran 9,2.

**Número total de horas de formación sobre el total de trabajadores/as de SAM**



Cabe destacar que se trata de uno de los indicadores con mayor dispersión entre los servicios municipales participantes. Los datos varían entre las 0 y las 196 horas. Si se analizan los datos entre entes locales de menos y más de 60.000 habitantes, éstos son los resultados:

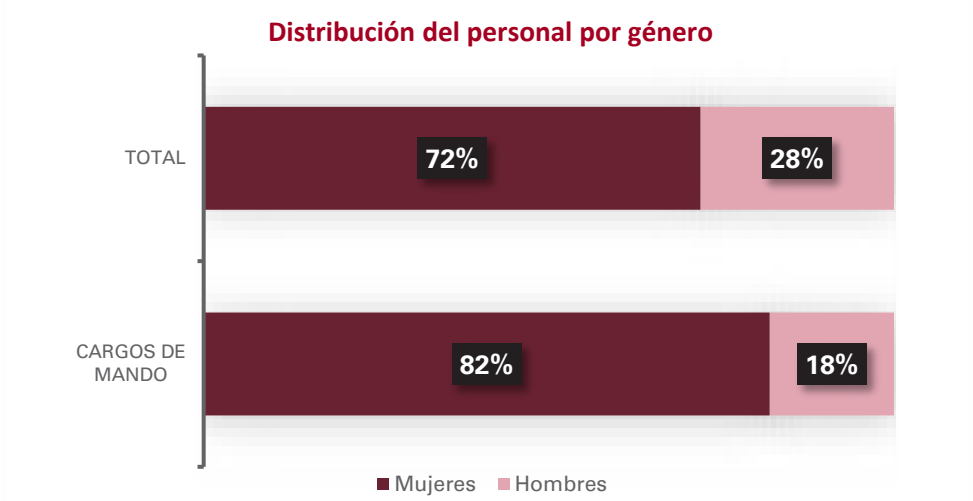
**Diferencias en el número total de horas de formación sobre el total de personas trabajadoras de los servicios de seguridad alimentaria**

| Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|
| 19,7 | 11,7 |

## *El número de mujeres en las plantillas de los servicios alcanza su máximo histórico*

**Un 72%** de las plantillas de los servicios de Seguridad Alimentaria **son mujeres y un 28%** hombres. En el caso de los cargos de mando del servicio, la proporción de mujeres es aún mayor **(se sitúa en un 82%).** Ambas cifras representan récords históricos.

**Distribución del personal por género**



Este fenómeno es generalizado en todos los servicios participantes. Efectivamente, los datos cuentan con un reducido grado de dispersión. En cualquier caso, la elevada presencia femenina es aún más evidente en el caso de los entes locales más pequeños.

**Diferencias en la presencia de mujeres en los servicios de Seguridad Alimentaria**

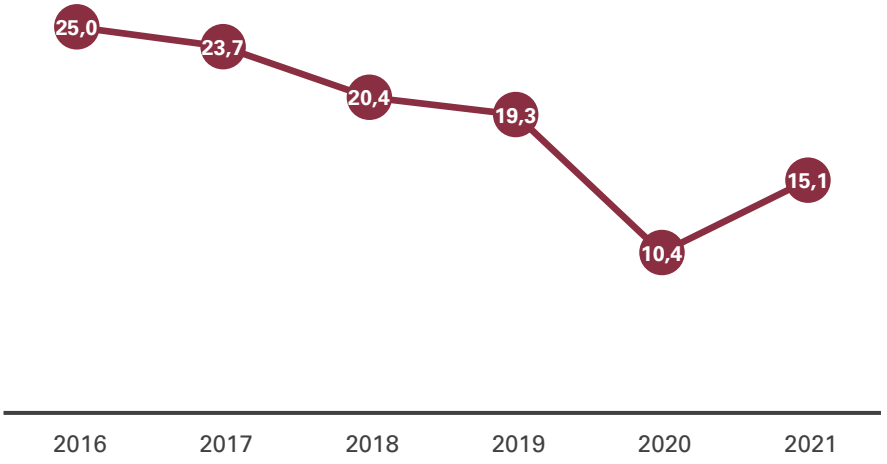
| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| Porcentaje de mujeres sobre el número total de personas trabajadoras de SAM | 93 | 68 |
| Porcentaje de mujeres con cargo de mando sobre el número total de personas trabajadoras de SAM con cargo de mando | 98 | 78 |

## 3.3. Inspección y asesoramiento

### *Las inspecciones muestran claros indicios de recuperación*

**La proporción de establecimientos inspeccionados anualmente se recupera respecto al mínimo histórico del año 2020, pero todavía no alcanza los valores de los años anteriores a la pandemia.** En 2021, se han inspeccionado un 15,1% de los establecimientos alimentarios, frente al 10,4% del año 2020 y al 19,3% del año 2019. Este hecho se podría explicar, principalmente, por la recuperación progresiva de la actividad inspectora habitual durante 2021. Cabe recordar que, durante 2020, se pudieron realizar muchas menos visitas debido a los períodos de confinamiento y cierre de los establecimientos.

**Establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios (%)**

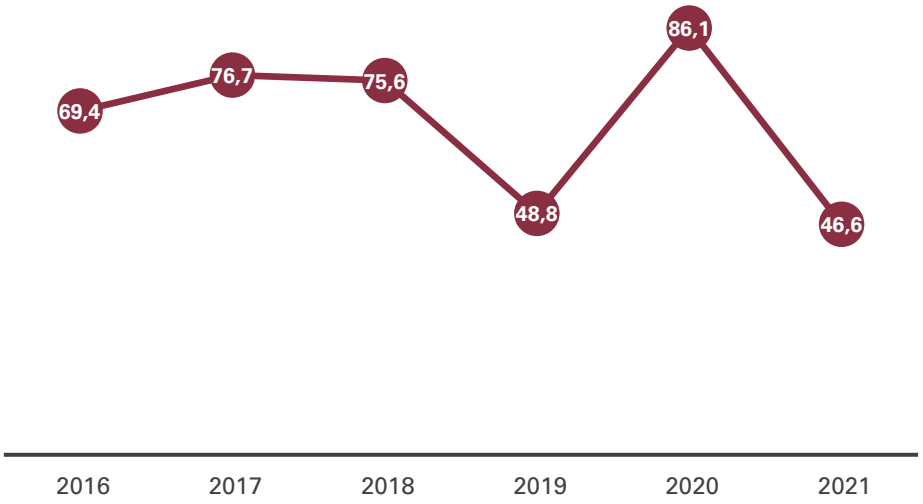



### *Los asesoramientos alcanzan su mínimo histórico*

La gran cantidad de asesoramientos que se hicieron durante el año 2020 a raíz de la COVID-19 ha disminuido drásticamente en el año 2021. De hecho, el número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios ha alcanzado el valor mínimo desde que existen datos.

El valor de este año ha sido de 46,6 establecimientos asesorados, de media, por cada 1.000 establecimientos en el municipio, valor ligeramente por debajo pero muy cercano al de 2019. Esta gran disminución puede explicarse, principalmente, porque ya no ha sido necesario asesorar a los titulares de los establecimientos sobre las restricciones y medidas sanitarias a aplicar durante la pandemia tal y como ocurrió en el 2020.

**Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios en el municipio**




Esta disminución en la media de asesoramientos se produce de forma desigual en los entes locales en función de su población. La mayor caída se produce en los de menos de 60.000 habitantes (-64% respecto a 2020), mientras que, en los entes locales mayores, esta reducción es del -31%.

**Diferencias en el número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1000 establecimientos alimentarios**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| 2020 | 210,2 | 55,8 |
| 2021 | 76,6 | 38,4 |

## 3.4. Medidas coercitivas

### *Las medidas coercitivas están recuperando los valores de los años anteriores a la pandemia*

En 2021 se ha producido también cierta recuperación de los valores habituales en cuanto a las medidas coercitivas, después de un 2020 donde se redujeron drásticamente. Algunos posibles factores que han tenido un impacto en estos datos son:

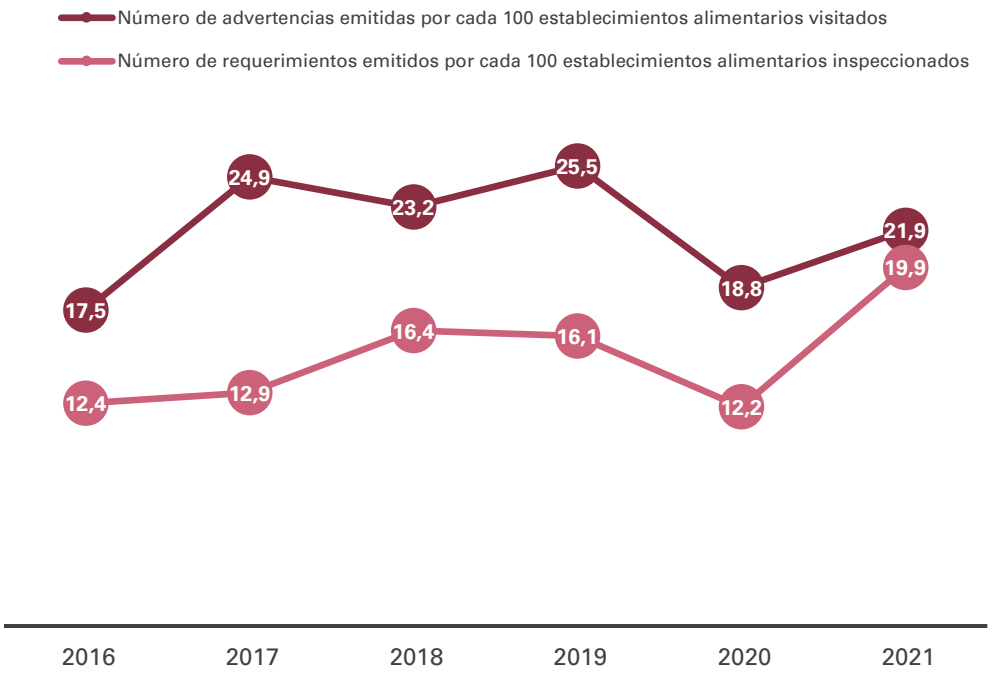
- Una drástica reducción del número de establecimientos inspeccionados durante 2020.
- Una cierta recuperación del porcentaje de establecimientos inspeccionados en 2021 pero todavía lejos de los valores de 2018 y 2019.
- Una reducción de la presión en los establecimientos durante el año 2020 debido a la limitación de sus actividades, que no se ha trasladado a 2021.

Analizando los datos de 2021, tanto las advertencias[1] **por cada 100 establecimientos visitados (incluye inspecciones y clasificaciones), como los requerimientos por cada 100 establecimientos inspeccionados, aumentan respecto al año anterior:**

- En el caso de las advertencias, el incremento entre 2020 y 2021 es menos destacable (+16%). En todo caso, el valor de 2021 (21,9 advertencias por cada 100 establecimientos visitados) está todavía lejos del de 2019 (25,5).
- En el caso de requerimientos, el incremento es más significativo (+63%). Además, se alcanza el valor máximo registrado desde que se recogen datos: **19,9 requerimientos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados.**

*1 En relación con las advertencias, se contabilizan aquellos documentos administrativos que instan a la persona titular de un establecimiento alimentario a enmendar las deficiencias detectadas y quedan recogidas en el acta y/o protocolo utilizados durante la visita de inspección y/o de clasificación. El documento debe contemplar un acuse de recibo y un plazo de ejecución. Por tanto, el indicador sólo tiene en cuenta las advertencias que cumplen con esta definición. En cualquier caso, cabe recordar que todos los servicios participantes registran, en el acta, las deficiencias graves y muy graves detectadas durante sus visitas de inspección, estableciendo plazos para subsanarlas, aunque esto no siempre quede formalizado en este tipo de documento.*

**Evolución de las advertencias y requerimientos emitidos**




Hay que tener en cuenta que estos últimos indicadores se ven afectados por el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados, que, si bien ha aumentado, no alcanza todavía los valores de los años anteriores a la pandemia.

También debe destacarse que se trata de **dos indicadores con una elevada dispersión** entre los diferentes servicios municipales. Prueba de ello son las diferencias significativas que se encuentran si se comparan las medias del grupo de entes locales de menos de 60.000 habitantes y las del grupo de más de 60.000 habitantes.

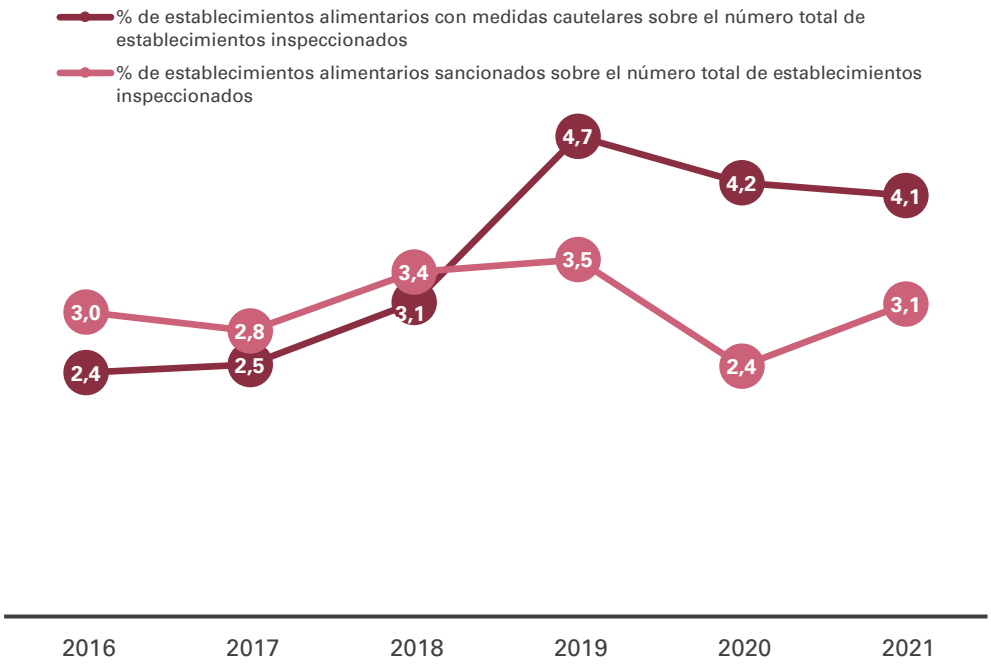
**Diferencias en las advertencias y requerimientos en función de la población de los entes locales**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| Advertencias por cada 100 establecimientos visitados | 26,5 | 20,2 |
| Requerimientos por cada 100 establecimientos inspeccionados | 23,9 | 18,6 |

En cuanto a los indicadores referentes a medidas cautelares[2] y sanciones[3] respecto a 2020, se observa:

- **Una ligera reducción** del porcentaje de establecimientos con **medidas cautelares** (-2,4%).
- **Un repunte** del porcentaje de establecimientos **sancionados** (+29,2%).

**Evolución de las medidas cautelares y sanciones**




*2 Las **medidas cautelares** son actuaciones encaminadas a evitar que un establecimiento donde se han detectado deficiencias en materia de seguridad alimentaria siga suponiendo un peligro para la salud de los ciudadanos mientras estas se subsanan. La ley de salud pública recoge las siguientes medidas cautelares: cierre preventivo de las instalaciones, establecimiento o servicio; inmovilización y comiso de productos y sustancias; prohibición de comercialización de productos; suspensión o prohibición del ejercicio de actividades; y la intervención de medios materiales y humanos.*

*3 Una **sanción**, de acuerdo con la ley de salud pública, es una multa pecuniaria, que puede estar acompañada por el cierre temporal del establecimiento.*

### *Las medidas cautelares disminuyen en los entes locales más pequeños, pero aumentan en los mayores y las sanciones aumentan en ambos casos*

En el caso de estos dos últimos indicadores, cabe destacar la disparidad entre la evolución que encontramos en los entes locales de menos y más de 60.000 habitantes.

**Diferencias en las medidas cautelares y las sanciones en función de la población del ente local**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | | Entes locales de más de 60.000 habitantes | |
|---|---|---|---|---|
| | 2020 | **2021** | 2020 | **2021** |
| % de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 3,6 ↓ | **2,6** | 4,4 ↑ | **4,5** |
| % de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 0,8 ↑ | **0,9** | 2,9 ↑ | **3,7** |

Por tanto, como conclusión respecto a las medidas coercitivas, se puede afirmar que **los entes locales más pequeños aplican más advertencias y requerimientos**, mientras que **los más grandes aplican más medidas cautelares y sanciones.**

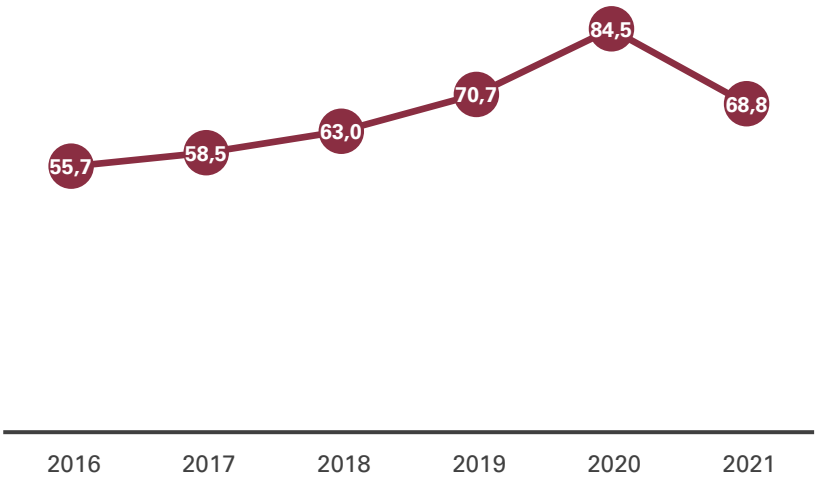
## 3.5. Conformidades

### *La resolución favorable de requerimientos rompe la tendencia de los años anteriores a la pandemia*

De los requerimientos emitidos, un 68,8% se ha resuelto favorablemente en 2021. **El indicador ha disminuido respecto a los valores de 2019 y 2020, rompiendo la tendencia al alza que había año tras año**. En cualquier caso, la voluntad de las personas titulares de los establecimientos sigue siendo la de velar por poner solución a los aspectos requeridos por los servicios de seguridad alimentaria.

Una posible explicación de la disminución de este valor es la emisión de muchos requerimientos durante la segunda mitad de 2021 que no pudieron resolverse durante el mismo año.

**Porcentaje de requerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimientos emitidos**




### *Las conformidades[4] en las instalaciones y en las prácticas de manipulación se reducen ligeramente pero aumentan en los autocontroles*

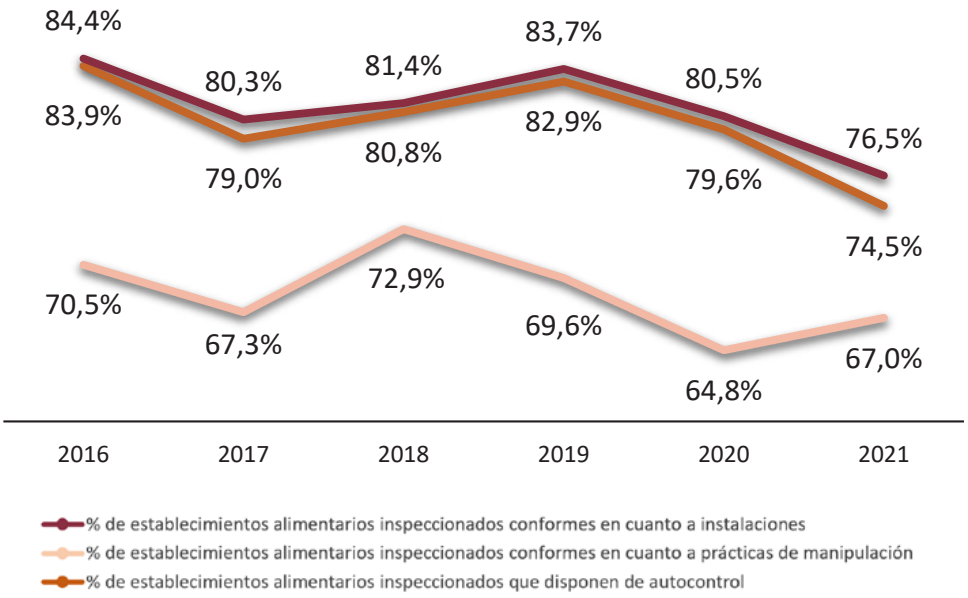
La pandemia parece haber tenido un impacto en cuanto a **conformidades en prácticas de manipulación e instalaciones** de los establecimientos inspeccionados. Los datos, en los dos últimos años, han disminuido, rompiendo la tendencia al alza de los años anteriores a la pandemia.

En cuanto al porcentaje de establecimientos que disponen de **autocontrol**, éste sigue siendo menor que aquellos conformes con relación a instalaciones y a prácticas de manipulación. En cualquier caso, el porcentaje de establecimientos que disponen de autocontrol aumenta, rompiendo con la tendencia a la baja de los últimos años.

*4 Las **conformidades** de los establecimientos son siempre en relación al cumplimiento de los requisitos legales que se les exigen de acuerdo a su tipo de actividad.*

Con todo, al llegar a finales de año, **el 76,5% de los establecimientos alimentarios inspeccionados eran conformes con respecto a las instalaciones** [5]y un **74,5% lo eran en lo que se refiere a las prácticas de manipulación**[6]. Asimismo, un **67,0% de los establecimientos inspeccionados disponían de autocontrol**[7].

**Nivel de conformidad en los establecimientos inspeccionados**




Cabe destacar que existe una alta concentración de los datos relativos a estos indicadores. Se encuentran las principales diferencias entre los entes locales de menos y más de 60.000 habitantes en los establecimientos alimentarios inspeccionados que disponen de autocontrol. Los establecimientos de los entes locales más pequeños son los que más dificultades encuentran para cumplir con los autocontroles, tal y como recoge la tabla a continuación.

*5 Se entiende por **conformes en relación con las instalaciones,** los establecimientos que cumplen reglamentariamente en cuanto a las condiciones de sus instalaciones. Se aceptan las deficiencias leves que no supongan un riesgo para el usuario o sean objeto de requerimiento, medida cautelar o sanción.*

*6 Se entiende por **conformes en relación con las prácticas de manipulación**, los establecimientos que cumplen reglamentariamente en cuanto a las condiciones de las prácticas de manipulación de acuerdo con la actividad que realizan (protección y temperatura en cada uno de los procesos, higiene de instalaciones, utensilios y manipuladores de alimentos, ausencia de plagas, higienización de vegetales de consumo en crudo, prevención del anisakis, manipulación de huevos frescos, uso de aditivos, aceites de freír y elaboración de hielo). Se aceptan las deficiencias leves que no supongan un riesgo para el usuario o sean objeto de requerimiento, medida cautelar o sanción.*

*7 Los **autocontroles** son el conjunto de elementos que las personas responsables de un establecimiento alimentario deben verificar y documentar para garantizar la inocuidad y salubridad de productos, actividades y servicios. En el momento de la visita de control, deben disponer de los documentos de autocontrol exigibles.*

**Diferencias en el porcentaje de establecimientos alimentarios inspeccionados que disponen de autocontrol en función de la población del ente local**

| Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|
| 37,8 | 75,5 |

Por otra parte, cabe destacar que los porcentajes de conformidad presentan una diferencia significativa en función de si la revisión se realiza durante las visitas de clasificación o si se realiza durante las de inspección.

Por lo que se refiere a las conformidades en los establecimientos clasificados, el porcentaje es inferior en los tres casos, si bien la diferencia entre conformidades de los clasificados y de los inspeccionados se ha reducido respecto a años anteriores.

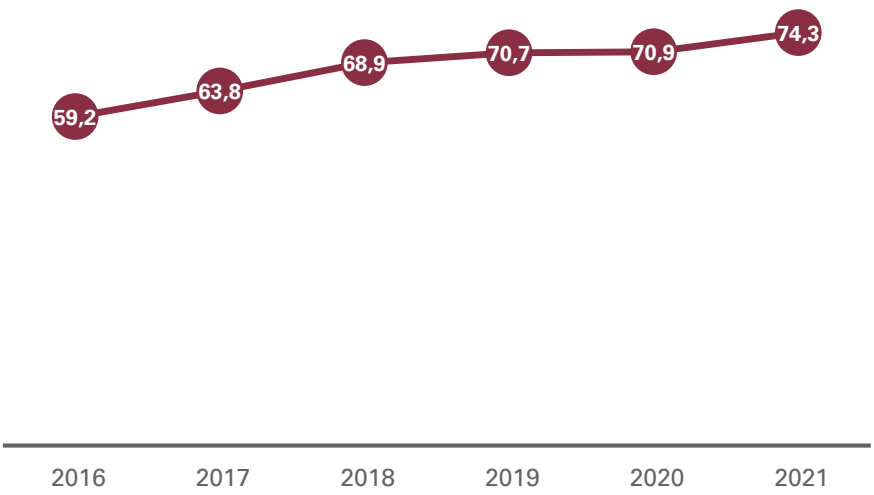
**Diferencias de conformidades entre establecimientos clasificados e inspeccionados anualmente**

| | Clasificados | Inspeccionados |
|---|---|---|
| % de establecimientos alimentarios conformes con relación a instalaciones | **71,1%** | **74,5%** |
| % de establecimientos alimentarios conformes con relación a prácticas de manipulación | **70,3%** | **76,5%** |
| % de establecimientos alimentarios que disponen de autocontrol | **49,6%** | **67,0%** |

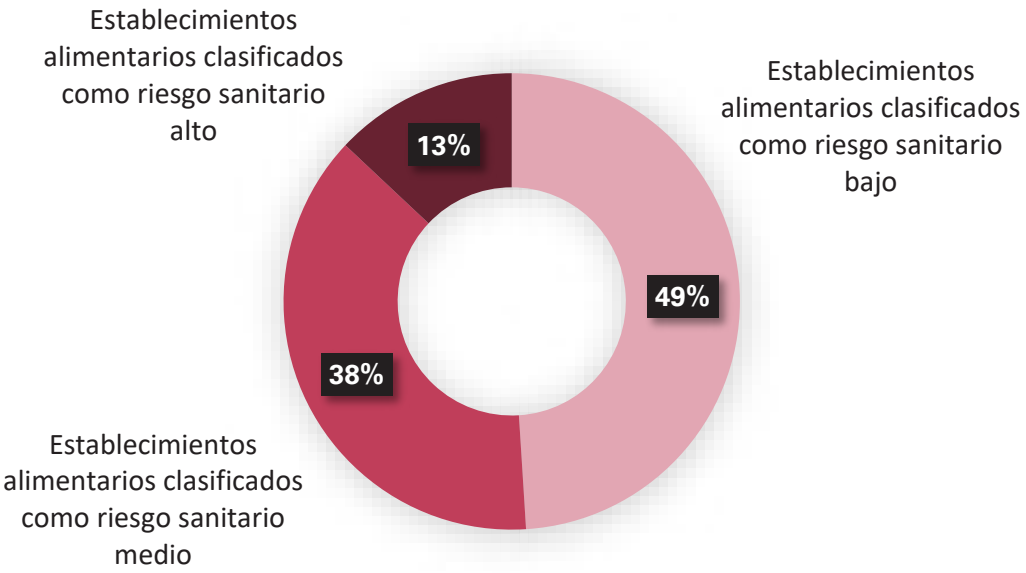
## 3.6. Mapa de riesgo

En 2021, se ha alcanzado un **74,3% de establecimientos clasificados** sobre el total de establecimientos alimentarios, el **valor máximo de la serie histórica**. La recuperación de la actividad y las visitas de este año ha contribuido especialmente a este crecimiento.

**% de establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios**




**Proporción de establecimientos alimentarios según su riesgo sanitario**[8]




8 *El **riesgo sanitario** se establece de acuerdo a un protocolo que considera unos criterios determinados.*

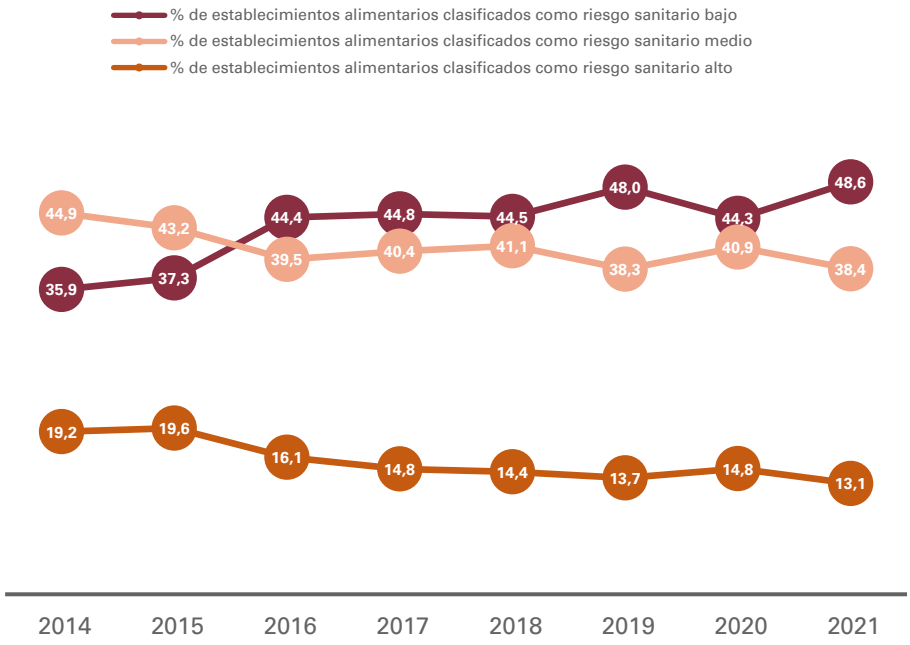
El mapa de riesgo resultante de las clasificaciones indica que, en promedio en 2021, existe un **49% de establecimientos con riesgo bajo, un 38% con riesgo medio y un 13% con riesgo alto.**

De este modo, se logra:

- **El máximo histórico** de establecimientos **clasificados como riesgo sanitario bajo.**
- **El mínimo histórico** de establecimientos **clasificados como riesgo sanitario alto.**

Se recupera así la tendencia positiva que se había roto en 2020.

**Evolución de la proporción de establecimientos según riesgo alimentario**




La dispersión de los datos entre los distintos servicios municipales es muy reducida. En cualquier caso, se detectan ligeras diferencias entre los entes locales de menos y más de 60.000 habitantes, que se recogen en la tabla a continuación. Habría que analizar las posibles explicaciones a este fenómeno dado que, con la información actual, no se puede llegar a ninguna conclusión clara.

**Diferencias en las advertencias y requerimientos en función de la población del ente local**

| | Entes locales de menos de 60.000 habitantes | Entes locales de más de 60.000 habitantes |
|---|---|---|
| % de establecimientos con riesgo sanitario bajo | 45% | 50% |
| % de establecimientos con riesgo sanitario medio | 47% | 35% |
| % de establecimientos con riesgo sanitario alto | 8% | 15% |

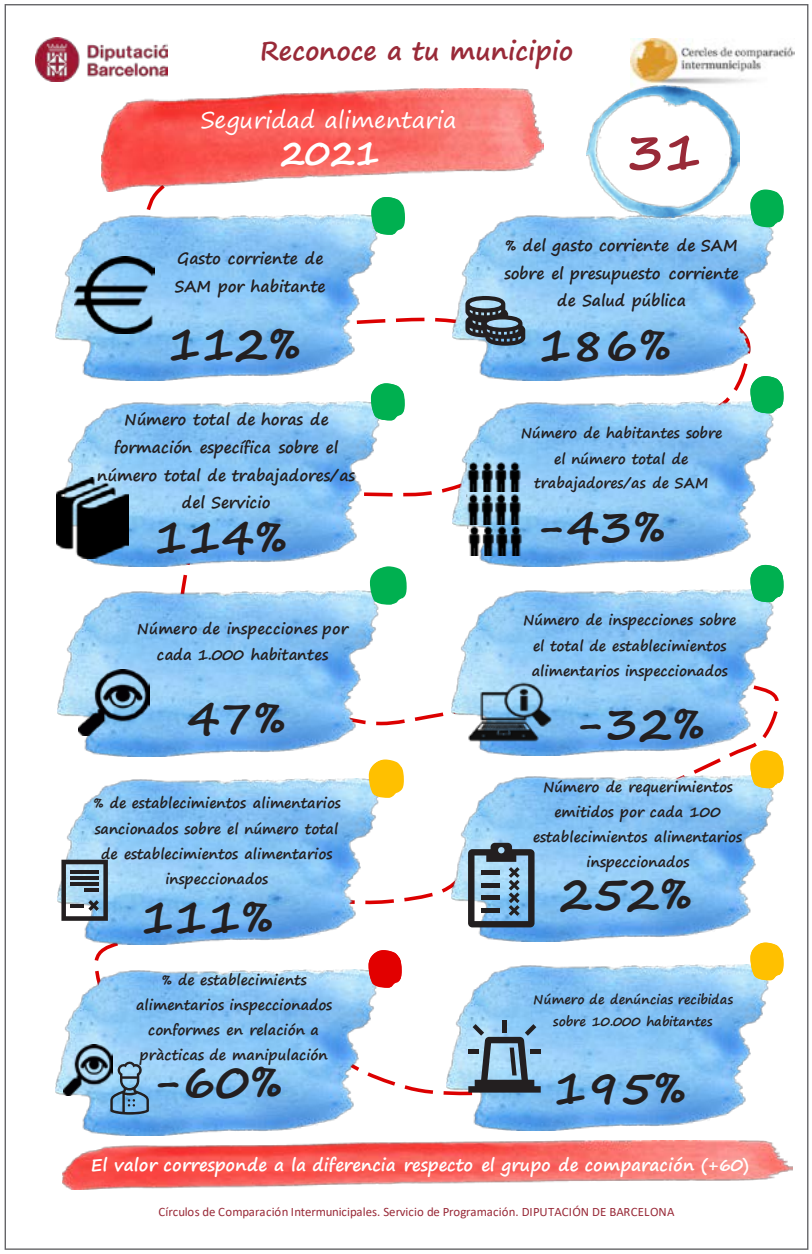
## 4. TALLERES DE MEJORA

Los días 17 y 19 de mayo de 2022, se celebraron los talleres de mejora con el personal técnico de los distintos servicios de Seguridad Alimentaria participantes del CCI. Esta edición, a diferencia de la anterior, pudo volver a celebrarse de forma presencial, respetando las indicaciones de seguridad para la prevención de la Covid-19.

Durante el taller, las personas participantes pudieron **intercambiar experiencias** sobre este último año y sobre la vuelta a la actividad habitual de los Servicios de Seguridad Alimentaria después de la pandemia. Por otra parte, para fomentar el trabajo con los indicadores del servicio e intercambiar conocimientos y consejos, se realizaron las siguientes actividades:

La primera actividad, **"Reconoce a tu ente local"**, tenía por objetivo dar valor a la utilidad de los indicadores del CRI para caracterizar los elementos esenciales del servicio, a través de un juego basado en los datos reales de los entes locales. La dinámica de este juego consistía en que el personal técnico reconociera, de entre una serie de infografías, la que correspondía a su servicio.

**Ejemplo de infografía utilizada**




La segunda actividad, **"Un problema, una solución"**, tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos del servicio a través de una dinámica de grupo. Esta dinámica consistía en que el personal técnico de cada ente local formulaba, al resto, de 2 a 3 preguntas cortas y de fácil respuesta sobre aspectos del día a día del servicio. Posteriormente, después de cada pregunta, se iniciaba un turno de respuestas ordenado.

A continuación, se detallan las preguntas y respuestas agrupadas según temática:

## ACTIVIDADES AMBULANTES EN FERIAS, MERCADOS Y FIESTAS POPULARES

### ¿De qué forma se puede mejorar el registro de establecimientos de venta ambulante?

Se identifican dos propuestas fáciles de implementar; la primera es generar un proceso que establezca que en el momento en que se pide la presentación de la declaración responsable de ferias u otros trámites necesarios para los establecimientos no sedentarios, se realice el registro; la segunda es aprovechar las campañas de inspección en ferias para registrar los establecimientos, así como añadir de oficio la actividad de venta ambulante en los casos en los que un establecimiento sedentario monta una parada.

### ¿Cómo realizar una correcta gestión del control de la venta ambulante en ferias y mercados?

De forma previa a la celebración de una feria o mercado, es necesario conocer los establecimientos y actividades que habrá, para realizar una primera clasificación del riesgo sin visita y priorizar la inspección de los establecimientos con un riesgo más elevado. Llegado el día del evento, puede realizarse la inspección con un protocolo hecho a medida que contenga los ítems necesarios y adaptados a los recursos humanos y tiempos disponibles para la cantidad de paradas a inspeccionar. A partir de las inspecciones realizadas, se propone generar un histórico para tenerlo en cuenta en futuras ediciones, a la hora de valorar el riesgo y grado de detalle de la nueva inspección, así como posibles medidas cautelares o cierres en caso de incumplimientos reiterativos.

Otra propuesta es emitir un sello de calidad para los establecimientos que destacan por su alto grado de cumplimiento. Esto les impulsa a mantener las correctas condiciones de cara a próximas ediciones y, al resto, a mejorarlas para conseguir el sello.

### ¿Cómo mejorar el cumplimiento de la normativa por parte de las entidades sin ánimo de lucro que realizan actividades alimentarias en eventos esporádicos vinculados a festividades?

Generalmente, estas entidades desconocen la normativa de seguridad alimentaria, por tanto, el objetivo principal es informarles y acompañarlos realizando actividades de sensibilización antes de las celebraciones. Se propone el envío de circulares a las personas responsables o de contacto, informando sobre las normas de higiene y destacando ítems clave, de forma que tomen conciencia de la importancia de la seguridad alimentaria en las actividades que desarrollen. Otra idea es que reciban una formación en formato online. Se pone de manifiesto que el mejor modo de comunicación es vía WhatsApp.

Una vez realizado el acompañamiento formativo, y llegado el momento de la celebración del evento, debería solicitarse para poder llevar a cabo la actividad, la declaración responsable y los posibles certificados de manipulación de alimentos.

### ¿Cómo mejorar la gestión de vasos en las ferias y fiestas?

Se propone mediante una empresa externa que cada establecimiento ofrezca una caja de vasos limpios reutilizables. El objetivo es que cada cliente, al consumir una bebida, utilice sólo su vaso, pagando una pequeña cuantía (por ejemplo 1€), que se reembolsa si lo devuelve (se puede reciclar). La empresa se encarga de la distribución e higienización de estos vasos al finalizar cada jornada. De esta forma se da solución a los problemas detectados para cumplir las exigencias respecto a la limpieza de los vasos y se estimula el uso responsable de materiales reutilizables.

## CONFORMIDADES

**Las conformidades respecto a autocontroles son históricamente inferiores que respecto a instalaciones y prácticas de manipulación. ¿Qué estrategias pueden seguirse para mejorar los resultados respecto a autocontroles?**

Se propone un intenso trabajo de sensibilización y formación a los manipuladores de los establecimientos porque se detecta, en muchos casos, un gran desconocimiento de los autocontroles. Dentro de esta sensibilización, destaca la vinculada con los autocontroles relacionados con los alérgenos, las temperaturas y la formación.

## PUNTOS DE AGUA

**¿Cómo actuar cuando los establecimientos no cuentan con un punto de agua caliente?**

Se propone exigir la instalación de agua caliente de forma inmediata y realizar el seguimiento del cumplimiento de la exigencia. En caso de que no se corrija la deficiencia, será necesario aplicar las medidas cautelares/sancionadoras que cada Ayuntamiento considere oportunas.

**¿Cuáles son los requisitos mínimos que deberían cumplir los establecimientos de víveres que además cuecen el pan?**

- Que el horno no esté junto al punto de atención a la clientela.
- Que el punto de agua sea diferente al del lavabo y quede en la zona de manipulación del pan.

**¿Debe exigirse la sustitución de los grifos de codo por grifos de accionamiento no manual?**

Se propone recomendar el cambio, pero no exigir su sustitución porque la normativa no recoge la obligatoriedad de disponer de ellos.

## INSPECCIONES

**¿Cómo se programan las inspecciones y frecuencias de control?**

Los diferentes servicios organizan las inspecciones priorizando los siguientes establecimientos:

- Establecimientos clasificados como riesgo alto.
- Establecimientos con cambio de titularidad o actividad.
- Establecimientos nuevos o nunca inspeccionados anteriormente.
- Establecimientos denunciados.

Propuestas de frecuencias de control (son orientativas y adaptables a la realidad de cada servicio):

- Inspección en los establecimientos de riesgo alto: cada dos años máximo.
- Inspección en los establecimientos de riesgo medio: cada cinco años.
- Inspección en los establecimientos de riesgo bajo: cuando se cuenten con los recursos necesarios.

**¿Cómo se puede llegar a una mayor estandarización de los criterios para llevar a cabo las inspecciones?**

Se propone seguir los protocolos consensuados existentes, como los protocolos de inspección y clasificación de los establecimientos alimentarios en función del riesgo sanitario de la Diputación de Barcelona. Asimismo, puede ser interesante abrir más canales para poner en común y contrastar los criterios aplicados por cada persona inspectora y servicio, apoyados por entidades supralocales.

Desde hace cuatro años existe una prueba piloto liderada por la ASPB en la que participa un pequeño grupo de entes locales y la Diputación de Barcelona. Se utiliza un sistema digitalizado que facilita el procedimiento reduciendo el tiempo de la visita y genera automáticamente el acta que se remite al titular del establecimiento. Por el momento la valoración es muy positiva por parte de los entes locales participantes, destacando que una de las principales ventajas sería la homogeneización de criterios y procesos entre entes locales durante las inspecciones.

**¿Cómo actuar cuando un establecimiento no permite la realización de la inspección?**

En ocasiones, estas situaciones se producen por la ausencia de la persona titular del establecimiento. En este caso, se propone pedir a las personas trabajadoras que contacten con ellos para informar que se producirá la inspección. En casos en los que la oposición es más firme, se propone contar con el apoyo policial.

**¿Cuál es el uniforme habitual al realizar las inspecciones?**

No existe un criterio común ya que ir con ropa de calle puede mostrar mayor proximidad y con bata puede mostrar más autoridad. Se propone, por tanto, el uso de bata cuando es más oportuno, especialmente en aquellos establecimientos con mucha manipulación.

**Si no se puede emitir un acta de inspección en el momento de realizar la visita, ¿cómo debería actuar?**

Se propone seguir con la visita y, en las instalaciones municipales, redactar el informe y enviarlo a la persona titular.

## MODOS DE ACTUAR O PROCEDER

**¿Cómo actuar cuando un establecimiento no cuenta con lavavajillas industrial sino doméstico?**

Se propone exigir, con un plazo razonable, el lavavajillas industrial puesto que cumple con la temperatura mínima de 82 grados durante el aclarado.

**¿Cómo se puede actuar con establecimientos donde la actividad principal es ilícita pero manipulan alimentos?**

En la mayoría de los casos son establecimiento regentados por personas en situación de vulnerabilidad, por lo que se propone contar con el apoyo de otros servicios municipales como la Policía Local y Servicios Sociales.

**¿Es necesario pedir la higienización de vegetales de consumo en crudo?**

Sí. Además, se propone comprobar el tipo de sistema dosificador utilizado en la higienización.

**¿Cómo actuar ante un establecimiento que no dispone de separación física entre la cocina y la clientela?**

Se propone solicitar la instalación de algún tipo de barrera física, aunque la cocina esté visible.

**¿Existe consenso sobre la posibilidad de cerrar un expediente cuando el establecimiento todavía tiene alguna deficiencia?**

Se acuerda que se pueden cerrar expedientes cuando los establecimientos tienen alguna leve deficiencia (que no suponga un riesgo sanitario inmediato). Se deja constancia en el acta, requiriendo su corrección y haciendo el seguimiento adecuado.

**¿Existe un consenso respecto a los plazos para subsanar las deficiencias detectadas en una visita de inspección?**

Se propone la aplicación de tres plazos diferenciados:

- Inmediato
- Entre 10-15 días
- Entre 30-60 días

Después, para comprobar si se han subsanado las deficiencias, se propone que el titular envíe prueba visual vía correo electrónico o WhatsApp a los servicios de seguridad alimentaria y así evitar una nueva visita al establecimiento.

**¿Cómo se puede actuar cuando el sistema de gestión de residuos sea mediante agujeros en la superficie de trabajo que conducen al cubo de basura?**

Se propone exigir que estos agujeros se cubran y el cubo de basura tenga tapa y pedal.

**¿Cómo actuar ante casos de cambios de titularidad cuando hay abierto un expediente sancionador?**

Se propone trabajar de forma conjunta con el departamento de Actividades para estar enterados de los cambios de titularidad, y no cerrar el expediente sancionador existente hasta que no se tenga la garantía oficial del cambio.

**¿Qué medidas pueden poner en práctica en los establecimientos de kebabs cuando al terminar la jornada deben guardar el rollo de kebab restante?**

Se propone la posibilidad de comprar rollos más pequeños para que no sobre o bien de acabar de asar todo el rollo y guardar su carne en el frigorífico.

**¿Cómo actuar cuando se sospecha que la persona titular de un establecimiento está elaborando los alimentos en su casa?**

Se propone comunicar esta situación a la Agencia de Salud Pública de Cataluña y/o a la Policía, además de abrir un requerimiento en base al principio de precaución de la Ley de Salud Pública. Asimismo, en algunos casos, podría plantearse un cierre cautelar del establecimiento justificando que, con el espacio del que disponen, resulta imposible elaborar las cantidades en cuestión.

**¿Cómo se podría actuar frente al caso de una cafetería donde hay gatos?**

Se considera clave asegurar que los gatos no entren en la zona de elaboración, por tanto es necesario que haya una clara separación física entre la zona de manipulación y la zona donde están los clientes y los gatos.

**¿Cómo controlar el funcionamiento de las consignas en las que los clientes recogen los pedidos que les han dejado y preparado los comercios? ¿Qué casuísticas deben considerarse?**

Debe asegurarse que existan los tres tipos de consigna que se necesiten para conservar los alimentos: en refrigeración; en congelación e isotérmica. Y que se establezcan franjas horarias para guardar cada tipología de producto y así reducir al máximo el tiempo hasta su recogida.

Si las consignas se ubican en un mercado de titularidad municipal, la responsabilidad en caso de accidente (intoxicación u otros) recae sobre el Ayuntamiento.

**¿Cuál sería la frecuencia recomendada para que los manipuladores de alimentos reciban formación de higiene alimentaria?**

La normativa pide formación continua y específica para la actividad que se realiza.

Se propone que renueven su formación cada dos/cuatro años según el grado de manipulación: por ejemplo, personal de cocina cada dos años y personal de sala cada cuatro. Y ser más insistentes con aquellas personas que nunca han realizado ningún tipo de formación.

Por último, se propone prestar especial atención a la falsificación de cursos y diplomas.

**¿Cómo superar la barrera idiomática con los trabajadores de los establecimientos?**

Puede ser de gran ayuda que contacten con alguien que pueda realizar la traducción, como podría ser algún familiar o alguna entidad de apoyo a personas recién llegadas.

**¿Cómo actuar ante las decoraciones de madera sin tratar?**

Se propone pedir que, o bien se trate la madera (impermeabilizarla para eliminar la porosidad) o bien se superponga algún material no poroso (como podría ser el vidrio).

En caso de que la persona propietaria afirme que la madera ha sido tratada, debería pedirse el documento del tratamiento para saber con qué producto se ha barnizado.

**¿Cómo actuar cuando no coincide el tipo de actividad indicada en la licencia con el real? Un ejemplo habitual: establecimientos con licencia de panadería (productos primarios), pero con venta de productos elaborados (que requiere de licencia de asador o bar/restaurante).**

Se propone indicar a la persona titular la necesidad de contar con la licencia correcta y notificar la situación al departamento de licencias, a fin de que realicen su propia inspección y modifiquen, en su caso, el tipo de licencia del establecimiento. En todo caso, se realizará la inspección de seguridad alimentaria sobre la actividad realmente desarrollada y no sobre la que conste en la licencia.

**¿Cómo se puede gestionar la necesidad de destrucción de un producto?**

Se recomienda presenciar el acto de destrucción del producto y generar informe o justificante. En ocasiones, puede ser necesaria la actuación de un gestor especializado de residuos urbanos o policía.

## RIESGO SANITARIO

**¿Cómo actuar en los establecimientos que tienen la puerta abierta permanentemente o que directamente no tienen puerta (por ejemplo, las fruterías)?**

Se propone llevar a cabo la sensibilización sobre la importancia de esa barrera. También puede ayudar la instalación de insectocutores.

**¿Existe consenso sobre cuándo se debe realizar la valoración de riesgo?**

Se detectan dos posibilidades:

- Clasificar cada vez que se realiza una inspección (reclasificando y actualizando el registro).
- Clasificar en la primera inspección coincidiendo con la apertura del expediente, y organizando las frecuencias de inspección a partir de los resultados, y clasificar de nuevo en la última inspección en el cierre del expediente.

También es habitual realizar campañas específicas según criterios sectoriales o temporales.

**¿Qué es el PNCOCA?**

El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación ha publicado el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria 2021-2025 (PNCOCA), que proporciona un marco para la realización del control oficial a lo largo de toda la cadena alimentaria y propone un sistema de clasificación de los establecimientos minoristas y de restauración en función del riesgo sanitario.

## MEDIDAS

**Cuándo se aplica cada tipo de medida coercitiva según la situación a subsanar: advertencias, requerimientos, sanciones y medidas cautelares. ¿Existe algún criterio común?**

No existe un consenso relativo a las situaciones en las que utilizar cada una de las medidas coercitivas. Se propone aplicar medidas coercitivas más duras en caso de incumplimientos reiterativos en este orden: advertencia, requerimiento, sanción y, por último, medida cautelar.

**¿Cómo mejorar el procedimiento de una medida cautelar?**

Se propone la emisión de un acta adjuntando fotografías. En caso de que sea necesario precintar el establecimiento, debe asegurarse de que el titular sólo acceda al mismo para enmendar las deficiencias detectadas y no abra el establecimiento. Por eso, se considera clave mantener una coordinación estrecha con la policía local.

Cuando la medida cautelar implique la destrucción de un producto y lo haga la propia persona titular, se propone emitir el acta después de comprobar que ha eliminado el producto. También es recomendable recopilar prueba visual de todo el procedimiento.

## VISITAS

**¿Existe un criterio común para notificar a un establecimiento que se realizará una visita?**

No existe un consenso general, pero se tiende más a no notificar la visita. Sin embargo, puede ser útil notificarlo en algunos casos como:

- En una segunda o tercera visita de comprobación de la subsanación de deficiencias detectadas.
- Se controlará básicamente la implementación de los autocontroles.
- Se prevé una visita de larga duración.
- Se realizará fuera de los horarios habituales de apertura del establecimiento.
- Cuando la presencia de la persona responsable es estrictamente necesaria.

**¿Cómo garantizar la calidad de las visitas a los establecimientos cuando no se realiza de forma interna y lo hace una empresa subcontratada?**

Se prioriza la contratación a través de un contrato menor que no implique compromiso a largo plazo. En el momento de iniciar la colaboración, es necesario elaborar un documento con las directrices para realizar las visitas y una reunión para concretar los compromisos. También realizar una supervisión y seguimiento a la empresa externa para garantizar que el servicio se realiza de manera correcta.

En caso de que la contratación se realice a través de licitación y contratación abierta, es imprescindible que las bases incorporen la forma de proceder y ejecutar el servicio, además de la penalización en caso de incumplimiento de objetivos.

## VISIBILIDAD

**¿Cómo comunicar y visibilizar las labores realizadas por los Servicios de Seguridad Alimentaria?**

Se realizan varias propuestas, entre ellas:

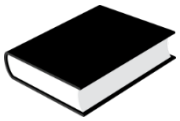
- Elevar determinadas informaciones a comisión informativa.
- Elevar acta en el consejo sectorial.
- Elevar a junta el censo de establecimientos.
- Establecer que la revista local dedique un determinado número de páginas a temas de seguridad alimentaria.

- Hacer difusión a través de las redes sociales.
- Contabilizar y registrar cada llamada y correo electrónico que el Servicio recibe y responde a fin de responder a consultas y realizar asesoramientos.

## 5. PRINCIPALES INDICIOS DE RECUPERACIÓN DE LA NORMALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

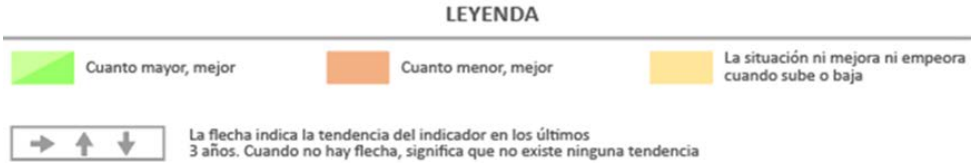
| | ¿QUÉ? | ¿POR QUÉ? |
|---|---|---|
|  | **Incremento generalizado de las visitas** | **R**eactivación de la actividad habitual del servicio<br><br>**V**alores en aumento. |
|  | **Más aperturas, más establecimientos** | **A**perturas y cambios de titularidad<br><br>**R**etorno de ferias y otros eventos |
|  | **Disminución en los asesoramientos** | **N**o son necesarios los asesoramientos en medidas y normativa COVID-19 y menos asesoramientos telemáticos<br><br>**V**alores prepandemia |

## 6. PRINCIPALES EFECTOS DE LA PANDEMIA QUE HAN CONTINUADO AFECTANDO AL SERVICIO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA

| | ¿QUÉ? | ¿POR QUÉ? |
|---|---|---|
|  | **Menos dureza con los establecimientos** | **C**ontinúa la situación de vulnerabilidad económica de los establecimientos<br><br>**S**e mantiene cierta flexibilidad con las medidas punitivas, si bien aumentan levemente |
|  | **Pocas horas de formación** | **F**alta de tiempo y priorización de otras actividades<br><br>**F**alta de oferta |

## 7. RESUMEN DE INDICADORES CCI SAM

Los colores utilizados para distinguir cada una de las cinco dimensiones en las que se agrupan los indicadores del CCI SAM:




2021 ha supuesto una recuperación de la tendencia de los 3 últimos años anteriores a la pandemia (2017-2019). El dato del año 2021 es menor al del 2020.

2021 ha supuesto una recuperación de la tendencia de los 3 últimos años anteriores a la pandemia (2017-2019). El dato del año 2021 es mayor al de 2020.

## Encargo político

| GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA | 2021 | |
|---|---|---|
| **% de establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios** | 15,06 | ↑ |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación con instalaciones | 74,49 | |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación con prácticas de manipulación | 76,53 | |
| % de establecimientos alimentarios inspeccionados que disponen de autocontrol | 66,96 | |
| **% de establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios** | 74,31 | → |
| % de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación con instalaciones | 71,11 | ↑ |
| % de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación con prácticas de manipulación | 70,34 | |
| % de establecimientos alimentarios clasificados que disponen de autocontrol | 49,63 | |

| GESTIONAR UN SERVICIO DE "CALIDAD" | 2021 | |
|---|---|---|
| % de actividades específicas de SAM sobre el número total de actividades establecidas en la Cartera de Servicios SAM | 77,45 | → |
| % de requerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimientos emitidos | 68,77 | |
| % de establecimientos codificados sobre el número total de establecimientos alimentarios | 76,78 | |

| ADECUAR EL SERVICIO A LAS EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA | 2021 |
|---|---|
| Número de brotes de TIA sobre 100.000 habitantes | 0,66 |
| Número de denuncias recibidas sobre 10.000 habitantes | 1,06 |

| GESTIÓN DEL RIESGO | 2021 | |
|---|---|---|
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo sanitario bajo | 48,58 | |
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo sanitario medio | 38,35 | → |
| % de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo sanitario alto | 13,06 | → |

## Usuario/Cliente

| GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS | 2021 | |
|---|---|---|
| Número de inspecciones por cada 1.000 habitantes | 2,13 | ↑ |
| Número de inspecciones sobre el total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 1,44 | ↑ |

| COMUNICACIÓN, FOMENTO Y APOYO DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD ALIMENTARIA | 2021 | |
|---|---|---|
| Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios en el municipio | 46,55 | ↓ |

| GRADO DE DESEMPEÑO DE LA NORMATIVA | 2021 | |
|---|---|---|
| Número de advertencias emitidas por cada 100 establecimientos alimentarios visitados | 21,94 | |
| Número de requerimientos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados | 19,89 | |
| % de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 4,11 | |
| % de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados | 3,05 | ↑ |

## Valores organizativos

| GESTIONAR EL SERVICIO CON LAS DIVERSAS FORMAS DE GESTIÓN (I) | 2021 | |
|---|---|---|
| % de Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales) | 100,0 | → |
| % de Gestión indirecta (concesión, otros) | 0,0 | |

| DISPONER DE LOS RECURSOS HUMANOS ADECUADOS | 2021 | |
|---|---|---|
| Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento | 195,66 | |
| Número de habitantes sobre el número total de trabajadores/as de SAM | 55.285,58 | ↑ |
| Número de establecimientos alimentarios sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento | 846,93 | ↓ |

| PROMOVER UN CLIMA LABORAL POSITIVO PARA LOS TRABAJADORES | 2021 |
|---|---|
| % de horas de baja sobre el número total de horas laborales de los trabajadores/as de SAM | 3,49 |
| Sueldo bruto de un técnico de Salud pública | 35.251,45 |
| Sueldo bruto de un inspector | 37.362,73 |

| GESTIONAR EL SERVICIO CON LAS DIVERSAS FORMAS DE GESTIÓN (II) | 2021 |
|---|---|
| % de inspecciones propias sobre el número total de inspecciones | 96,48 |

| MEJORAR LAS HABILIDADES DE LOS TRABAJADORES/AS DEL SERVICIO | 2021 |
|---|---|
| Número total de horas de formación específica sobre el número total de trabajadores/as del Servicio | 13,09 |

| REFLEJAR LA ESTRUCTURA DE GÉNERO DEL PERSONAL | 2021 |
|---|---|
| % de mujeres sobre el número total de trabajadores/as de SAM | 72,11 |
| % de mujeres con cargo a mando sobre el número total de trabajadores/as de SAM con cargo a mando | 81,76 |

## Economía

| DISPONER DE LOS RECURSOS ADECUADOS | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente de SAM por habitante | 1,03 |
| % del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente municipal | 0,12 |
| % del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud pública | 15,23 |

| FINANCIAR ADECUADAMENTE EL SERVICIO | 2021 |
|---|---|
| % de autofinanciación por tasas y precios públicos sobre el gasto corriente de SAM | 3,42 |
| % de financiación por parte de otras instituciones sobre el gasto corriente de SAM | 18,84 |
| % de financiación por parte del ayuntamiento sobre el gasto corriente de SAM | 77,74 |

| OFRECER EL SERVICIO A UNOS COSTES UNITARIOS ADECUADOS | 2021 |
|---|---|
| Gasto corriente anual de SAM sobre número de establecimientos alimentarios | 105,20 |

## Entorno

| | 2021 | |
|---|---|---|
| Número de establecimientos alimentarios por cada 1.000 habitantes | 9,83 |  |
| Población | 79.780 | |
| % Población extranjera | 18,32 |  |
| Densidad de población (hab./km$^2$) | 4.210,40 |  |
| Renta per cápita | 17.998 | |

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SERVICIOS CULTURALES 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS CULTURALES 2021

1. RESUMEN EJECUTIVO

2. INTRODUCCIÓN

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

4. RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

5. TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6. CONCLUSIONES

## RESUMEN EJECUTIVO

En la octava edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de servicios culturales han participado 24 municipios. El contenido y la metodología de trabajo para la elaboración de los indicadores de esta edición del Círculo no ha experimentado cambios con respecto a la anterior.

En general, la dotación de equipamientos culturales del municipio y la mayor parte de la oferta de recursos culturales se ha mantenido sin cambios relevantes a lo largo de los últimos 5 años, sin que se observe ningún impacto de la pandemia en estas cuestiones.

Igualmente, tampoco se observan cambios destacables en el modo de gestión ni en la dotación de recursos humanos de los servicios culturales durante el mismo periodo.

Por el contrario, la pandemia ha afectado muy negativamente en la oferta de actividades, en la participación de los usuarios / clientes y, también, en los recursos económicos por el descenso de ingresos en concepto de tasas y precios públicos. Así, los valores de la mayor parte de indicadores relacionados con estas cuestiones experimentaron un fuerte retroceso en el año 2020 que se ha revertido en parte en 2021.

En 2021 se observa una reanudación de actividad, aunque en la mayoría de los casos no se alcanzan los valores de referencia de 2019. En la próxima edición del Círculo habrá que volver a analizar con detenimiento si se logra una recuperación plena de la situación generada por la COVID 19 en los servicios culturales municipales del Círculo.

El contenido del presente informe se ha estructurado en los siguientes apartados:

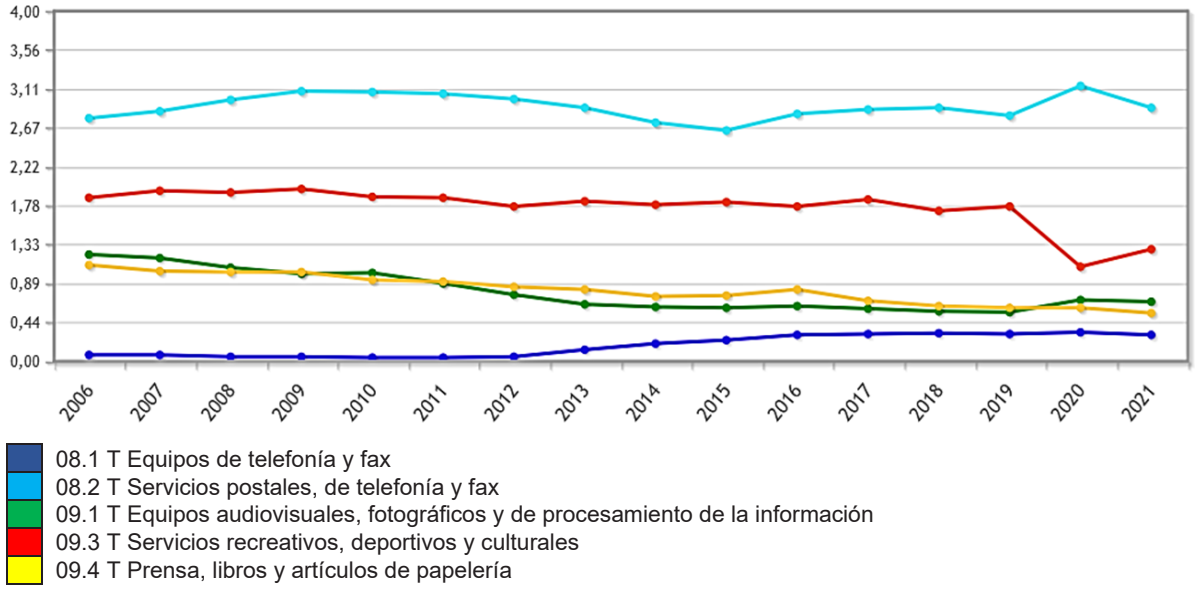
- Introducción.
- Aspectos metodológicos: municipios participantes, indicadores del Círculo y recogida de datos.
- Resultados de los principales indicadores según las cuatro dimensiones que configuran el Círculo: Encargo político, Usuario / cliente, Valores: organizativos / RRHH y Economía.
- Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados.
- Conclusiones.

## 1. INTRODUCCIÓN

El propósito central del CCI de servicios culturales consiste en elaborar y compartir información sobre el conjunto de la acción cultural que los respectivos ayuntamientos desarrollan en los municipios participantes, complementaria de la visión más específica que proporcionan los Círculos de bibliotecas, espacios escénicos y museos. Esta información apoya los procesos de toma de decisiones de concejalías, jefaturas y equipos técnicos de cultura de los ayuntamientos que forman parte del Círculo.

Los datos de la presente edición del Círculo hacen referencia a 2021, año en el que se inicia la recuperación de la normalidad tras el estallido de la pandemia de la COVID-19 en 2020. Así, la información que se presenta muestra evidencias de cómo se está produciendo la reanudación de actividad cultural municipal tras la profunda crisis vivida durante un año en el que, no obstante, todavía hubo restricciones para hacer frente a la crisis sanitaria.

La importancia de los efectos negativos de la pandemia se evidencia en la evolución del gasto de las familias en España de 2019 a 2021 (ver Gráfico 1).




*Nota:*
*(1) en el momento de redactar este informe todavía no estaban disponibles los datos para Cataluña.*
*Fuente: INE (2022): Encuesta de presupuestos familiares*
*https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176806&menu=resultados&secc=1254736194790&idp=1254735976608*

Gráfico 1: Encuesta de presupuestos familiares (base 2006). Total España (2006-21). % de gasto total por subgrupos de gasto relacionados con la cultura (3 dígitos ECOICOP/EPF)

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 2.1. Municipios participantes en el Círculo

En la octava edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de servicios culturales han participado 24 municipios, 3 menos que en el año anterior (ver Gráfico 2): Mollet del Vallès, Rubí y Santa Coloma de Gramenet (ver Cuadro 1)

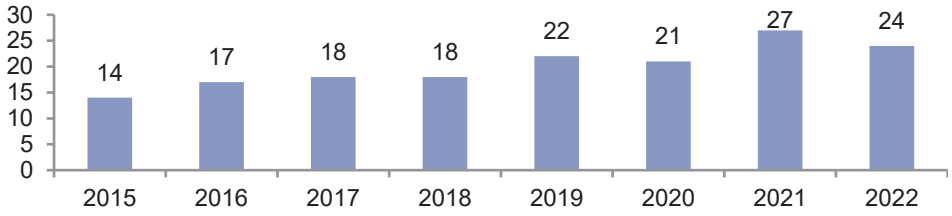



Gráfico 2: Número de participantes en el CCI de servicios culturales según edición. Años 2015 a 2022

| Municipios participantes en el CCI de Servicios Culturales | Número de habitantes (1) |
|---|---|
| **De 30.000 hab. a 60.000 hab.** | |
| Sant Pere de Ribes | 31.525 |
| Barberà del Vallès | 33.016 |
| Sant Joan Despí | 34.130 |
| Montcada i Reixac | 36.794 |
| Ripollet | 39.139 |
| Vilafranca del Penedès | 39.969 |
| Igualada | 40.875 |
| Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Vic | 47.319 |
| **De 60.001 hab. a 100.000 hab.** | |
| Granollers | 62.475 |
| Prat de Llobregat (El) | 65.532 |
| Viladecans | 66.707 |
| Castelldefels | 67.226 |
| Vilanova i la Geltrú | 67.458 |
| Manresa | 78.192 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 |
| **Más de 100.000 hab.** | |
| Mataró | 129.120 |
| Sabadell | 216.204 |
| Badalona | 223.006 |
| Terrassa | 223.011 |
| Hospitalet de Llobregat (L') | 264.657 |

*Nota: (1) Población municipal, INE 2021.*

Cuadro 1: Ayuntamientos participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal de servicios culturales. Año 2022.

Los 24 municipios del Círculo representan el 7,7% del total de municipios de la provincia de Barcelona, y el 52,1% de su población (sin incluir Barcelona capital). Todos los participantes del Círculo tienen más de 30.000 habitantes y representan el 77,4% del total de municipios de este tramo poblacional de la provincia, y concentran el 83,5% de su población (ver Cuadro 2).

| | Círculo Cultura | | Total provincia |
|---|---|---|---|
| | Número | % s/ total provincia | Número |
| **Número de municipios** | | | |
| **Menos de 30.000 hab.** | **0** | **0,0** | **279** |
| **Más de 30.000 hab.** | **24** | **77,4** | **31** |
| De 30.000 a 60.000 hab. | 10 | 66,7 | 15 |
| De 60.001 hab. a 100.000 hab. | 9 | 90,0 | 10 |
| Más de 100.000 hab. | 5 | 83,3 | 6 |
| **Total** | **24** | **7,7** | **310** |
| **Población (en habitantes)** | | | |
| **Menos de 30.000 hab.** | **0** | **0,0** | **1.531.699** |
| **Más de 30.000 hab.** | **2.125.662** | **83,5** | **2.546.299** |
| De 30.000 a 60.000 hab. | 395.007 | 63,9 | 617.806 |
| De 60.001 hab. a 100.000 hab. | 674.657 | 89,6 | 753.206 |
| Más de 100.000 hab. | 1.055.998 | 89,9 | 1.175.287 |
| **Total** | **2.125.662** | **52,1** | **4.077.998** |

*Notas:*
*(1) Población municipal, INE 2021.*
*(2) Sin incluir Barcelona capital.*

Cuadro 2: Municipios participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal por intervalos de población municipal. Año 2022. (1) (2)

Los municipios integrantes del Círculo de Comparación Intermunicipal de servicios culturales del año 2022 también han participado en los Círculos de bibliotecas, y la mayoría de ellos forman parte del Círculo de espacios escénicos (excepto Esplugues de Llobregat y Sant Pere de Ribes) y del Círculo de museos locales (excepto Barberà del Vallès, Castelldefels, Sant Feliu de Llobregat, Sant Pere de Ribes y Vic).

El Círculo contiene información de un total de 116 centros culturales de proximidad (CCP), 58 bibliotecas, 40 espacios escénicos, 30 centros de arte, 24 museos locales, 23 espacios de creación, 21 archivos, 139 fiestas populares y 87 festivales municipales.

## 2.2. Indicadores del Círculo

El contenido de esta octava edición del Círculo no ha experimentado cambios con respecto al anterior.

Como en todos los Círculos, los indicadores se distribuyen en las 5 dimensiones siguientes (ver Gráfico 3):

- Dimensión Encargo político: 39 indicadores (el 29,3% del total). Trata indicadores relacionados con la calidad y la consecución de los objetivos finales del servicio.
- Dimensión Usuario / cliente: 22 indicadores (el 16,5% del total). Se refiere al uso que los usuarios hacen del servicio y su satisfacción con el mismo.
- Dimensión Valores: organizativos / RRHH 11 indicadores (el 8,3% del total). Hace referencia al modelo organizativo y de gestión del servicio, así como a todo lo relativo a los trabajadores.
- Dimensión Economía: 46 indicadores (el 34,6% del total). Son indicadores relativos al uso de los recursos necesarios para dar el servicio, a sus costes asociados y a sus fuentes de financiación. No se han añadido indicadores respecto a los años anteriores.
- Dimensión Entorno: 15 indicadores (el 11,3% del total). Este apartado contiene datos municipales que ayudan a contextualizar los resultados obtenidos. Tampoco hay cambios en los indicadores de esta dimensión.




Gráfico 3: Distribución de los indicadores por cada una de las dimensiones del Círculo (en%). Año 2022.

Como en años anteriores, ciertos indicadores del Círculo son comunes en todos los Círculos de Comparación Intermunicipales, por lo que en estos casos se puede hacer un análisis comparativo entre los Servicios culturales y otros servicios municipales (abastecimiento local de agua, bibliotecas, cementerios municipales, alumbrado público, guarderías, escuelas de música, espacios escénicos, deportes, ferias locales, gestión y tratamiento de residuos, mediación ciudadana, mercados municipales, museos locales, limpieza viaria, OMIC -Oficinas Municipales de Información al Consumidor-, OTL -Oficinas Técnicas Laborales-, policía local, seguridad alimentaria, servicios de igualdad, servicios locales de empleo, servicios sociales y verde urbano).

## 2.3. Recogida de datos

La recogida de datos se ha realizado mediante la respuesta a una encuesta dirigida a los responsables municipales del Círculo, con un seguimiento personalizado por parte del equipo del CERC a lo largo de todo el proceso.

El contenido del cuestionario comprende los siguientes ámbitos de intervención cultural:

- Ámbito general (GEN)
- Centros culturales de proximidad (CCP)
- Centros de arte (CAR)
- Espacios de creación (ECR)
- Ciclo festivo y festivales (CFE)

Los datos referentes a Bibliotecas (BIB), Espacios escénicos (ESC) y Museos locales (MUS) se recogen en los Círculos correspondientes, y los de Archivos municipales (ARX) son aportados directamente por parte de la *Oficina* de Patrimonio *Cultural* (OPC) de la Diputación de Barcelona.

Cabe señalar que los municipios que participan en este Círculo no son los mismos que lo hacen en los Círculos de bibliotecas, espacios escénicos y museos locales, lo que explica que en ciertas ocasiones los valores de los indicadores compartidos entre unos y otros puedan discrepar entre ellos.

En el Gráfico 4 se indica la cantidad de indicadores específicos que se elaboran para cada uno de estos ámbitos.




Gráfico 4: Número de indicadores del Círculo por sectores o ámbitos de intervención cultural. Año 2022.

Estos sectores o ámbitos de intervención cultural se han definido en los siguientes términos:

- El ámbito general se refiere a la organización global del área de cultura, a la financiación y el gasto, la comunicación y la prensa, las entidades culturales, los recursos humanos, etc. También incluye indicadores transversales con datos de diversos sectores culturales y relativos a la participación de cada uno de los ámbitos analizados en el gasto cultural del municipio.

- Las bibliotecas, los espacios escénicos, los museos locales y los archivos municipales son equipamientos con una función cultural muy específica (véase, para los tres primeros casos, las definiciones en los Círculos correspondientes).

- Los centros culturales de proximidad son equipamientos diversos como centros cívicos, centros de barrio, ateneos y otros espacios municipales orientados a la atención cotidiana y más próxima a los ciudadanos y a las entidades. En algunos casos, estos equipamientos no dependen orgánicamente de las áreas de cultura de los municipios, sino de otros departamentos como servicios sociales, participación ciudadana, etc. Su inclusión en el Círculo de servicios culturales se explica porque una parte significativa de su actividad se considera relevante en la vertebración del tejido cultural y asociativo del territorio.

- Se consideran centros de arte los equipamientos especializados en el sector de las artes visuales y plásticas dedicados principalmente a la producción, a la exhibición y documentación.

- Los espacios de creación son equipamientos especializados en el fomento de la creatividad artística.

- Finalmente, está el bloque denominado el ciclo festivo y festivales, relativo a aquellas actividades culturales relevantes para los municipios que no tienen un equipamiento específico y que en muchos casos se desarrollan en espacios públicos. En este ámbito se incluyen indicadores referidos a la cultura popular y tradicional, así como a la participación de las entidades.

## 3. RESULTADOS DE LOS PRINCIPALES INDICADORES

### 3.1. Dimensión Encargo Político

El análisis de los indicadores de la Dimensión Encargo político / estratégico se ha estructurado en los tres apartados siguientes:

A. Dotación de equipamientos culturales

B. Actividad realizada

C. Asociacionismo cultural del municipio

### A. La dotación de equipamientos culturales

**1,5**
**equipamientos culturales del municipio por 10.000 habitantes**
*(similar años anteriores)*

La dotación de equipamientos culturales del municipio por habitante se ha mantenido sin cambios relevantes a lo largo de los últimos años, sin que se observe ningún impacto de la pandemia con respecto a este dato.

Asimismo, sigue observándose una cierta correlación negativa de los valores de este indicador con las cifras de población municipal, de manera que al incrementarse el tamaño de los municipios tiende a reducirse la cantidad de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes (ver Gráfico 5).

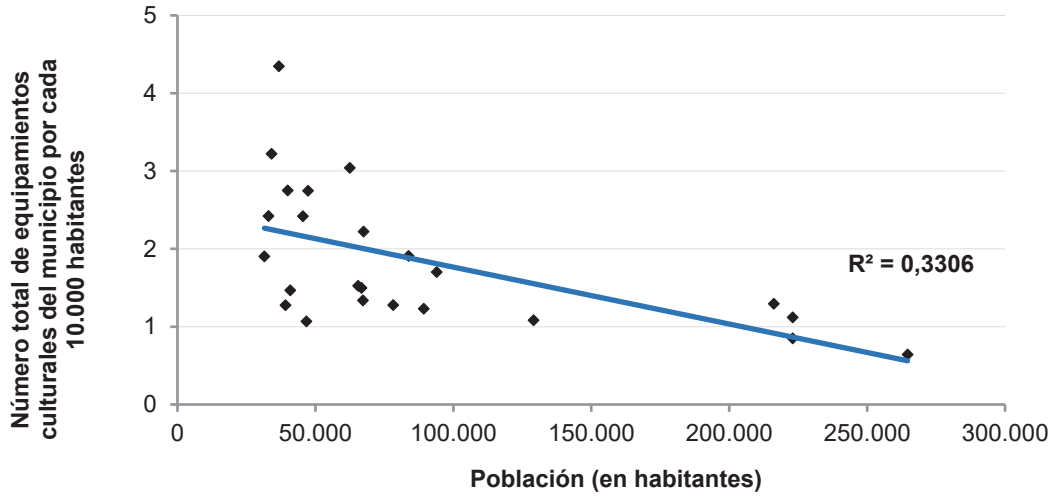



Gráfico 5: Número de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes y población municipal (en habitantes). Año 2021.

En este mismo sentido, los datos relativos a la dimensión de los equipamientos culturales (en términos de superficie, metros lineales o número de butacas, según el caso) no muestran cambios destacables durante los últimos 4 años. En este caso, tampoco hay alteraciones de la serie de datos como consecuencia de la pandemia (ver Gráfico 6).

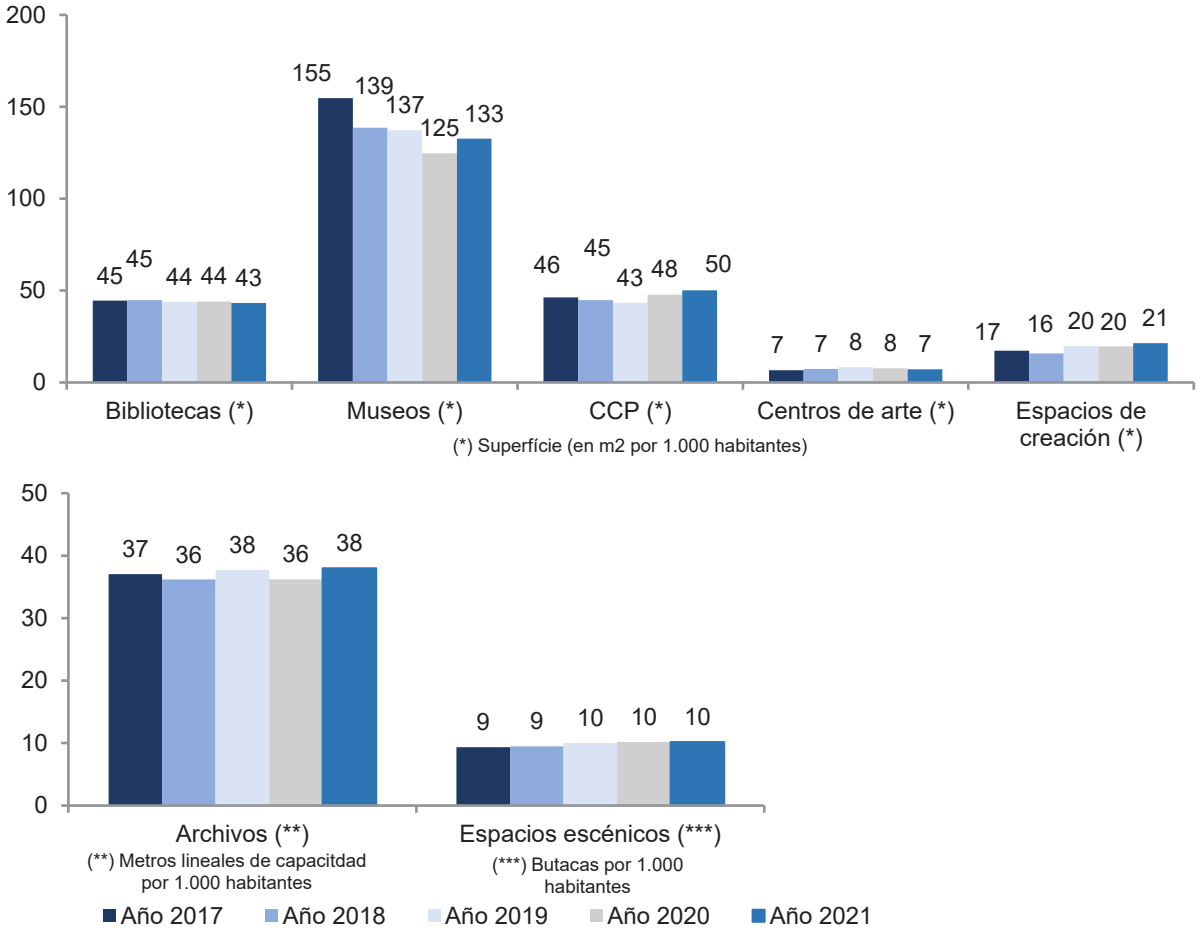



Gráfico 6: Dotación de los equipamientos culturales (superficie en m2, metros lineales de los archivos y butacas de los espacios escénicos) por 1.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

Desde la perspectiva de la oferta y dotación de contenidos y recursos culturales por parte de los equipamientos analizados, no se observan cambios remarcables en los últimos años en los casos de bibliotecas (ver Gráfico 7) y de museos (ver Gráficos 8 y 9, exceptuando la caída del % de espacio de almacenamiento disponible de los Museos acaecida de 2017 a 2018).

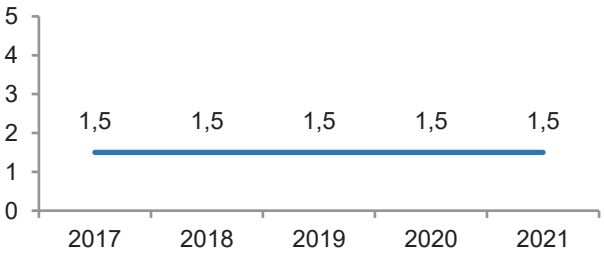



Gráfico 7. Fondo documental en las Bibliotecas públicas por habitante. Años 2017 a 2021.

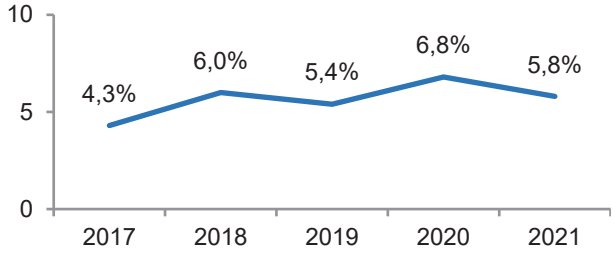



Gráfico 8. % de objetos expuestos en la exposición permanente del Museo sobre el total de objetos registrados. Años 2017 a 2021.

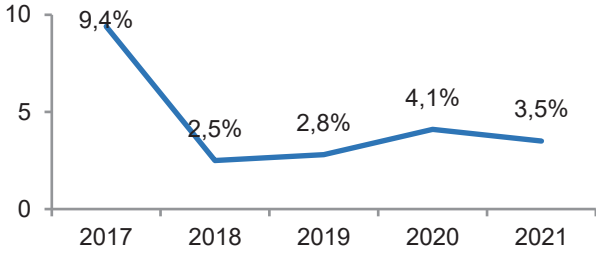



Gráfico 9. % de espacio de almacenamiento del Museo disponible. Años 2017 a 2021.

Por el contrario, se evidencia una reducción del % de espacio de almacenamiento del Archivo municipal disponible (ver Gráfico 11), consecuencia del incremento de metros lineales de documentación por cada 1.000 habitantes (ver Gráfico 10).

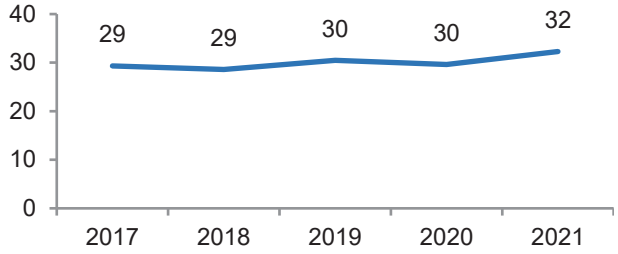



Gráfico 10. Metros lineales de documentación en el Archivo municipal por cada 1.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

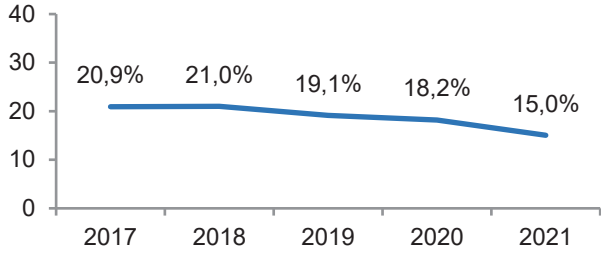



Gráfico 11. % de espacio de almacenamiento del Archivo municipal disponible. Años 2017 a 2021

En el caso de los Espacios escénicos, hay que poner de manifiesto la fuerte caída en el año 2020 de las plazas ofrecidas en Espacios escénicos (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes, como consecuencia de la pandemia, dato que se recupera en parte en 2021 (ver Gráfico 12).

El % de asistentes a los Espacios escénicos sobre el aforo ha seguido una tendencia de decrecimiento en 2020 y 2021 (ver Gráfico 13).

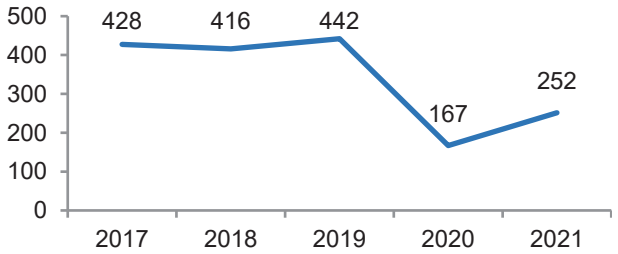



Gráfico 12. Plazas ofertadas en Espacios escénicos (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

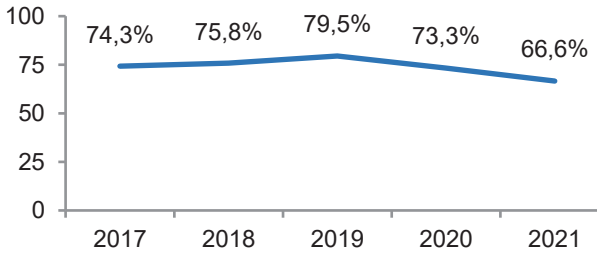



Gráfico 13. % de asistentes a los Espacios escénicos sobre el aforo.

## B Actividad realizada

**120**
**actividades culturales por 10.000 habitantes**
*(notable reanudación, pero aún por debajo de 2019)*

En el año 2021 se contabilizan 120 actividades por cada 10.000 habitantes promovidas por parte del conjunto de servicios culturales municipales (exposiciones temporales, funciones de artes escénicas y música y proyecciones audiovisuales, y otras actividades de dinamización cultural).

Por lo tanto, como se observa en el Gráfico 14, hay una notable reanudación con respecto a la situación existente en el año de la pandemia, pero todavía muy por debajo de la de años anteriores.

Esta evolución se observa específicamente por todas las tipologías de centro o equipamiento analizadas, aunque con diferentes intensidades.

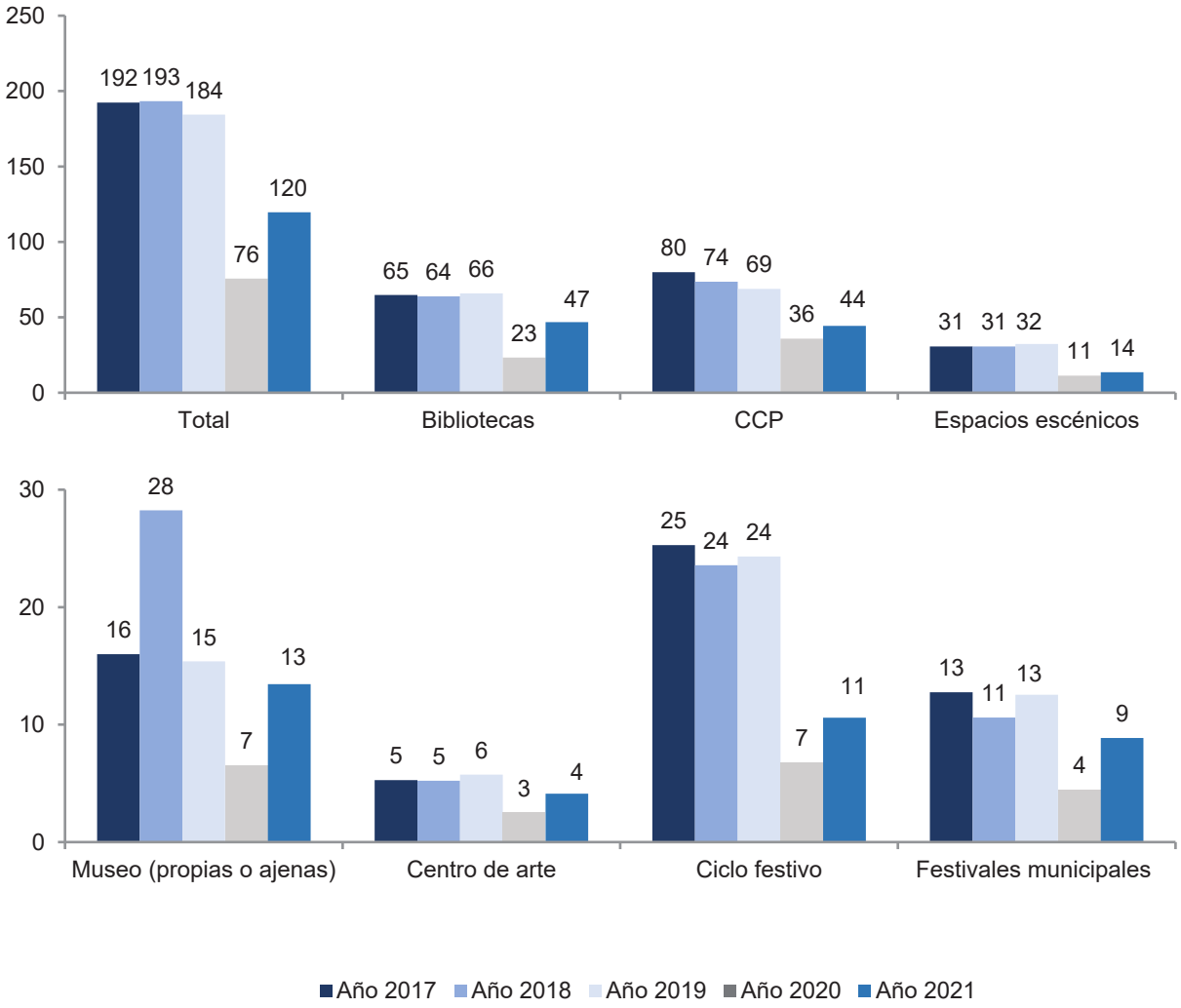



Gráfico 14: Número de actividades culturales por 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

Más detalladamente, y con respecto a la actividad de los servicios culturales municipales, de 2019 a 2021 se constata cómo se ha mantenido el % de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales del Museo, y el % de funciones profesionales producidas con participación del Espacio escénico sobre el total de funciones de iniciativa municipal (ver Gráficos 15 y 16).

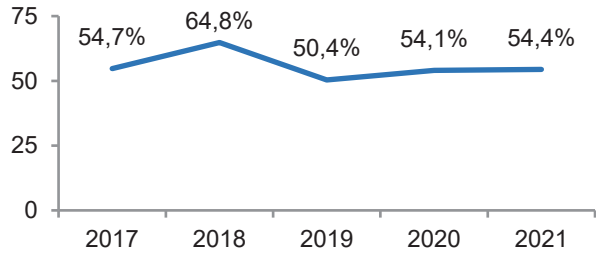



Gráfico 15: % de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas s/total de exposiciones temporales del Museo. Años 2017 a 2021.

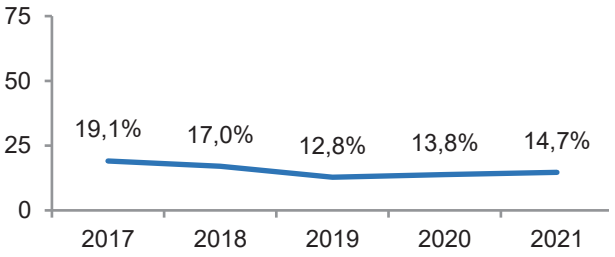



Gráfico 16: % de funciones profesionales producidas con participación del Espacio escénico s/total de funciones de iniciativa municipal. Años 2017 a 2021.

Hay dos indicadores en los que se observa un notable descenso de su valor en el año de la pandemia, pero que han recuperado sus valores durante el 2021 (superando incluso los de 2019): el % de actividades de iniciativa propia sobre el total de actividades realizadas en los CCP y el % de exposiciones de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales en los Centros de arte (ver Gráficos 17 y 18).

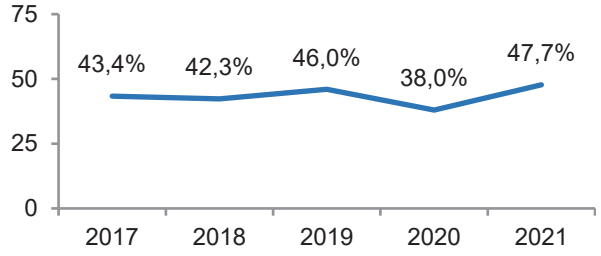



Gráfico 17: % de actividades de iniciativa propia sobre el total de actividades realizadas en los CCP. Años 2017 a 2021.

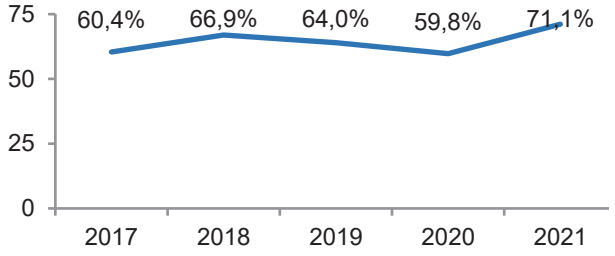



Gráfico 18: % de exposiciones de producción propia o coproducidas s/total de exposiciones temporales en los Centros de arte. Años 2017 a 2021.

Hay 4 esferas del servicio cultural municipal en los que los datos disponibles ponen de manifiesto una fuerte reducción de actividad por la pandemia (de 2019 a 2020), con una recuperación parcial de actividad en 2021 pero sin alcanzar los niveles de 2019: Número total de funciones de artes escénicas y música y proyecciones audiovisuales por cada 10.000, Número total de exposiciones temporales de organización municipal por cada 10.000 habitantes, % de días del año con actividades relacionadas con el Ciclo festivo y % de entidades culturales que participan en el Ciclo festivo y Festivales municipales (ver Gráficos 19, 20, 21 y 22).

Ciertamente, es preciso recordar que en 2021 todavía no se alcanza una plena normalidad que permitiera realizar estas tipologías de actividad como en años anteriores.

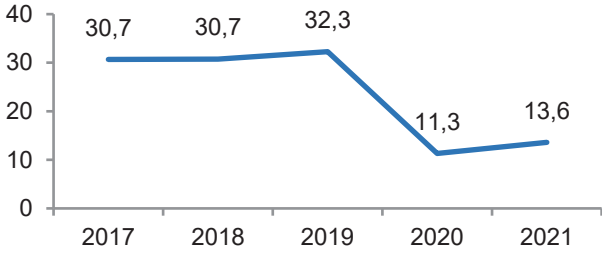



Gráfico 19: Número total de funciones de artes escénicas y música y proyecciones audiovisuales por cada 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

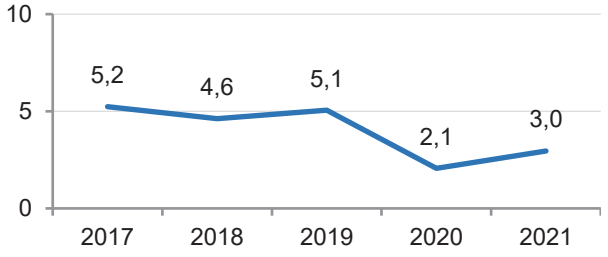



Gráfico 20: Número total de exposiciones temporales de organización municipal por cada 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

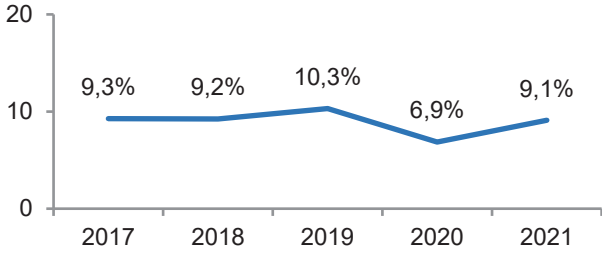



Gráfico 21: % de días del año con actividades relacionadas con el ciclo festivo. Años 2017 a 2021.

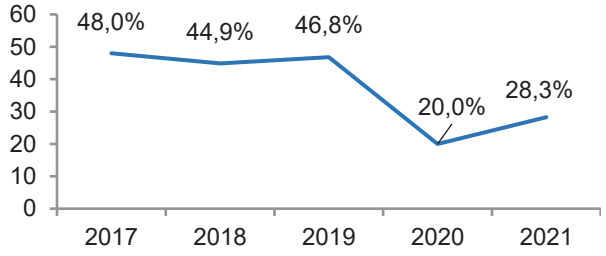



Gráfico 22: % de entidades culturales que participan en el Ciclo festivo y Festivales municipales. Años 2017 a 2021.

Por el contrario, se observa un descenso de actividad en los últimos años en relación con la residencia de proyectos en espacios de creación o en otros espacios municipales, tanto en términos de número de proyectos (ya de 2017 a 2019), como de días con residencia estos espacios (en 2020 y 2021) (ver Gráficos 23 y 24).

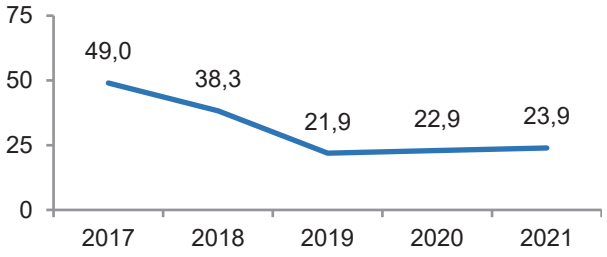



Gráfico 23: Proyectos con residencia en el Espacio de creación o en otros espacios municipales. Años 2017 a 2021.

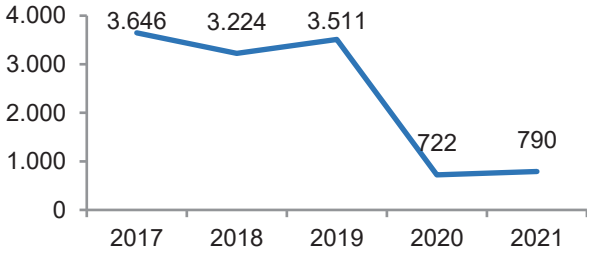



Gráfico 24: Total de días con residencia en los Espacios de creación o en otros espacios municipales. Años 2017 a 2021.

Por otro lado, también cabe señalar que la programación de actividades culturales realizadas de manera no presencial o telemática, impulsada como reacción durante la pandemia por parte de los municipios, ha descendido de 2020 a 2021 en los CCP, en los museos, y en las actividades del Ciclo festivo y festivales (ver Gráfico 25). Esto pone de manifiesto que no se ha consolidado este formato de actividad cultural impulsado durante la pandemia.




Gráfico 25: Número de actividades culturales no presenciales por 10.000 habitantes. Año 2020 y 2021.

En paralelo, y del mismo modo que en años anteriores, se observa una notable relación positiva entre el número de exposiciones temporales de organización municipal por habitante y el número de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes (ver Gráfico 26).

Esta correlación también se da entre el número de funciones de artes escénicas y música y proyecciones audiovisuales y el número de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes (ver Gráfico 27).

Por lo tanto, se puede considerar que hay economías de escala en la provisión de servicios culturales ya que, a medida que aumenta la masa crítica o dimensión del municipio, se debe hacer un esfuerzo de oferta cultural por habitante (en equipamientos o actividades) relativamente menor que el que se realiza por parte de municipios de menos población. O bien, en un sentido contrario, cuanto más pequeño es el municipio en términos de población, mayor es el esfuerzo por habitante que éste debe realizar en la cantidad de equipamientos y actividades culturales que ofrece.

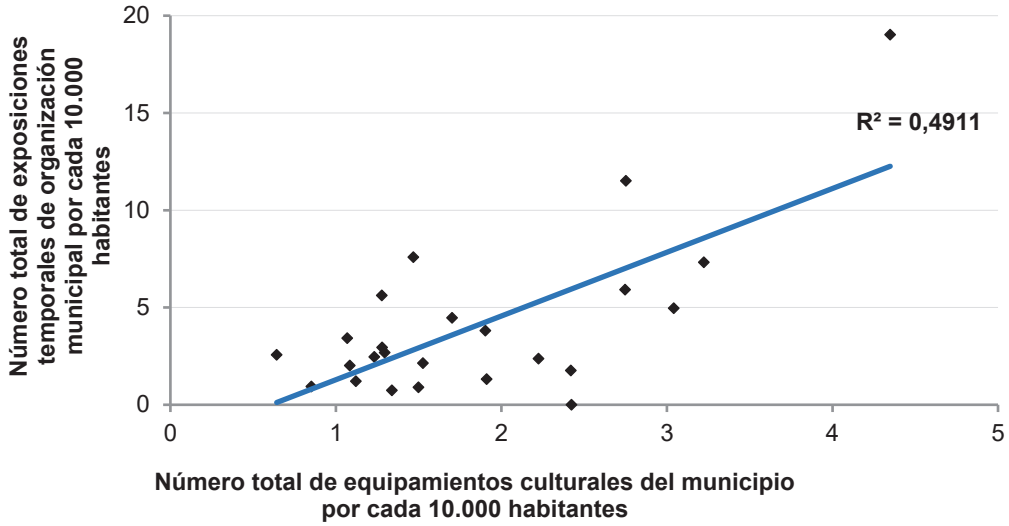



Gráfico 26: Número total de exposiciones temporales de organización municipal por cada 10.000 habitantes y número de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes. Año 2021.

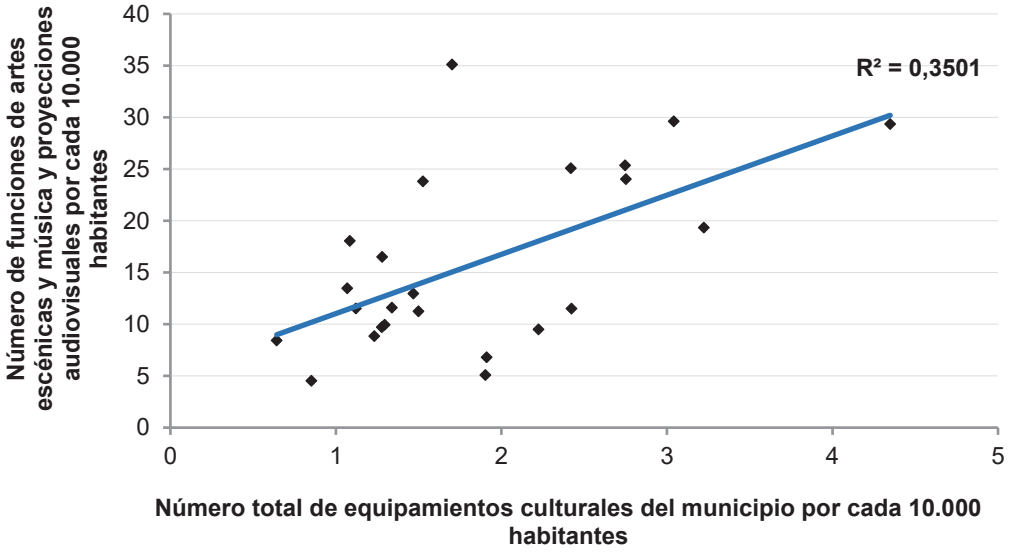



Gráfico 27: Número de funciones de artes escénicas y música y proyecciones audiovisuales por cada 10.000 habitantes y Número de equipamientos culturales del municipio por cada 10.000 habitantes. Año 2021.

### C. Asociacionismo cultural

**27,2 %**
**de entidades culturales s/ total de entidades**
*(se mantiene)*

Los indicadores del Círculo relativos al asociacionismo cultural de los municipios revelan una notable estabilidad a lo largo del periodo considerado (2017 a 2021), tanto en número de entidades culturales del municipio por cada 10.000 habitantes (ver Gráfico 28) como de % de entidades culturales del municipio sobre el total de entidades del municipio (ver Gráfico 29).

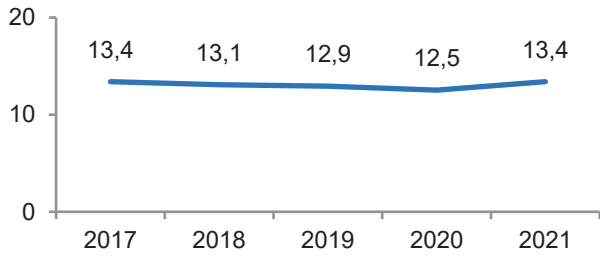



Gráfico 28: Número de entidades culturales del municipio por cada 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

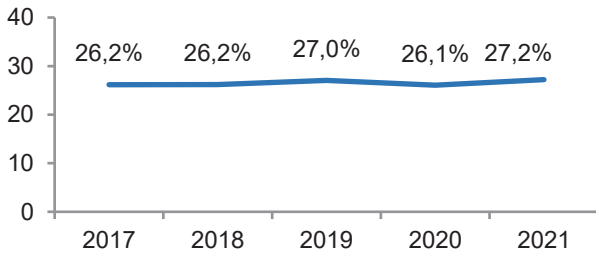



Gráfico 29: % de entidades culturales del municipio s/total de entidades del municipio. Años 2017 a 2021.

## 3.2. Dimensión Usuario-cliente

El análisis de los indicadores que conforman la Dimensión Usuario-cliente del Círculo se ha estructurado en los dos apartados siguientes:

A. Visitas / asistentes a los equipamientos y servicios culturales

B. Comunicación de los servicios y actividades culturales

### A. Visitas / asistentes a los equipamientos culturales

**243**
**visitas/asistentes por cada 100 habitantes**
*recuperación con respecto a 2020, pero todavía muy por debajo de 2019*

Se observa una cierta recuperación de la actividad cultural en los municipios en el año 2021, recuperándose en parte de los efectos de la pandemia de la COVID 19 del año 2020. Globalmente, se ha pasado de 163 visitas/asistentes por cada 100 habitantes en 2020 en los equipamientos culturales, a 243 visitas/asistentes por cada 100 habitantes en 2021 (siendo 472 visitas por cada 100 habitantes en 2019 (ver Gráfico 30).

Esta evolución se observa en todas las tipologías de equipamiento cultural analizadas, aunque con diferentes intensidades y con la excepción de los archivos (ver Gráfico 31):

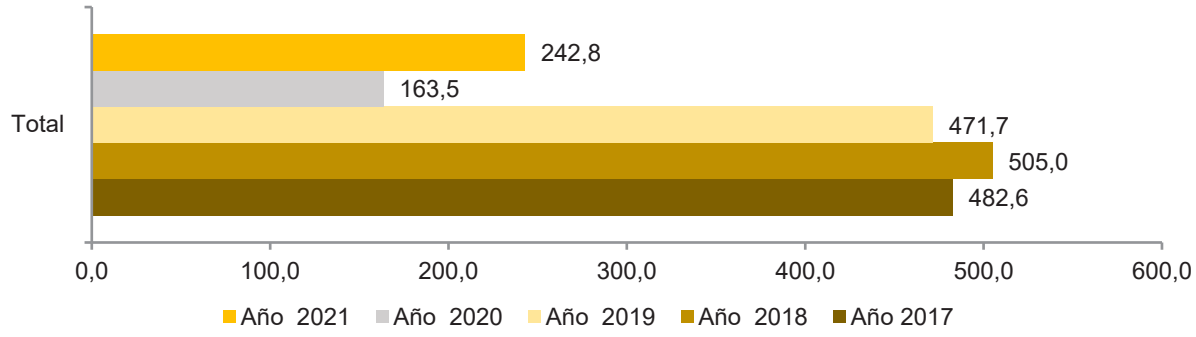



Gráfico 30: Visitas/asistentes por cada 100 habitantes en los equipamientos culturales del municipio. Años 2017 a 2021.

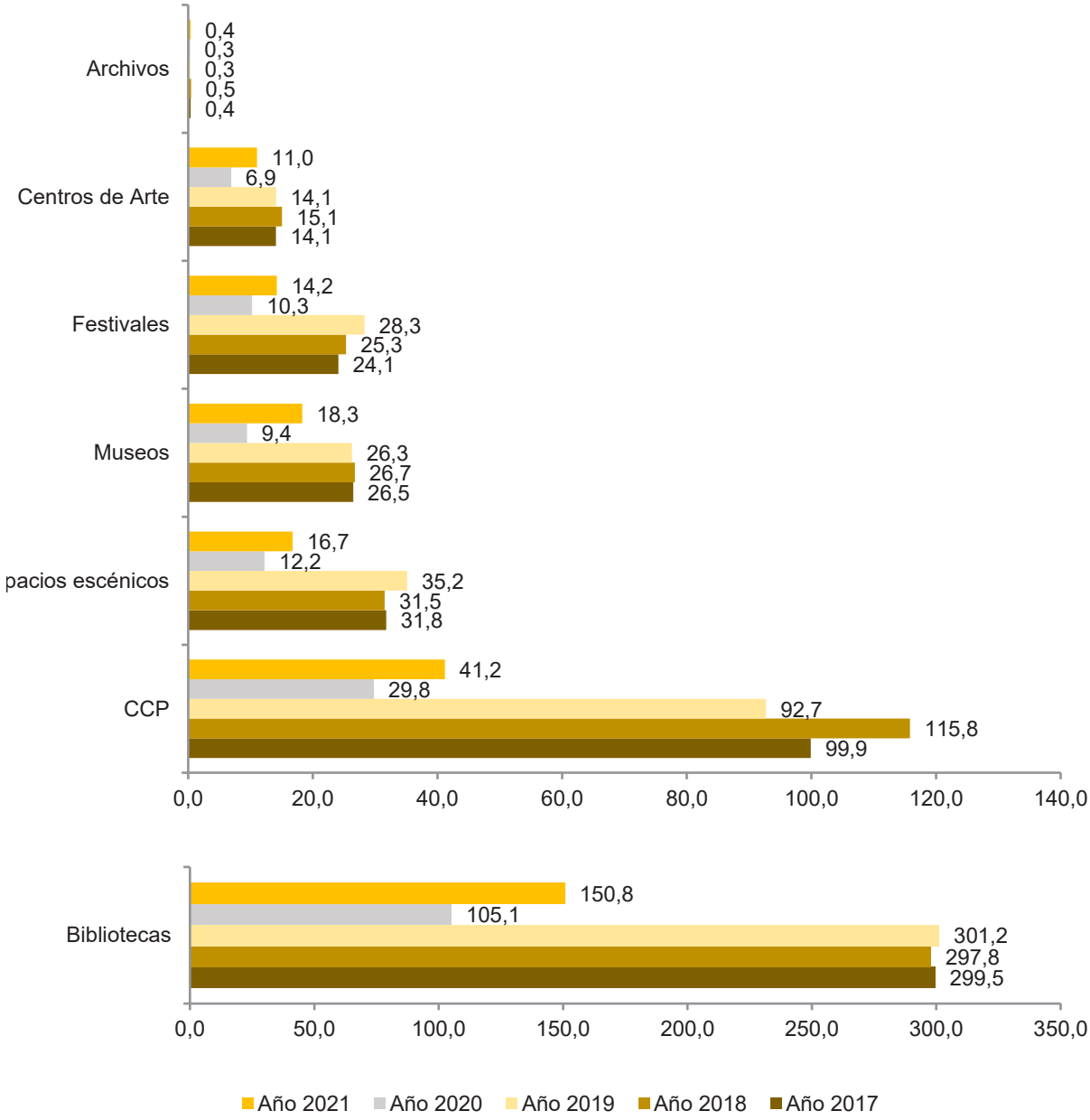



Gráfico 31: Visitas/asistentes por cada 100 habitantes por tipo de equipamiento cultural. Años 2017 a 2021.

Los efectos de la pandemia incidieron muy especialmente en la participación del segmento de población en edad escolar en las actividades de los equipamientos culturales en 2020 y 2021, aspecto que aún presenta una situación muy alejada a la de 2019 por los diferentes tipos de centro considerados (ver Gráfico 32).

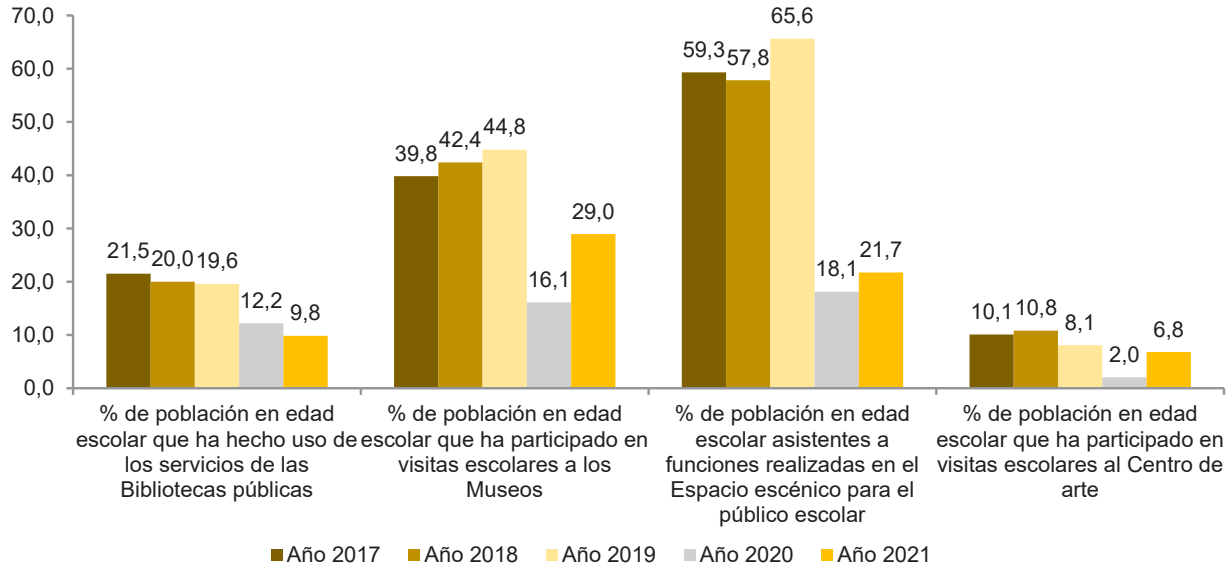



Gráfico 32: Participación de la población en edad escolar en bibliotecas públicas, museos, espacios escénicos y centros de arte. Años 2017 a 2021.

En la línea de lo que ya se ha indicado anteriormente (ver Gráfico 25), la participación en actividades culturales realizadas de manera no presencial o telemática ha descendido de 2020 a 2021 en los CCP, los museos, y en las actividades del ciclo festivo y festivales. Este hecho puede indicar que esta modalidad de actividad cultural aparecida en la situación de pandemia no se ha terminado de consolidar posteriormente (ver Gráfico 33).

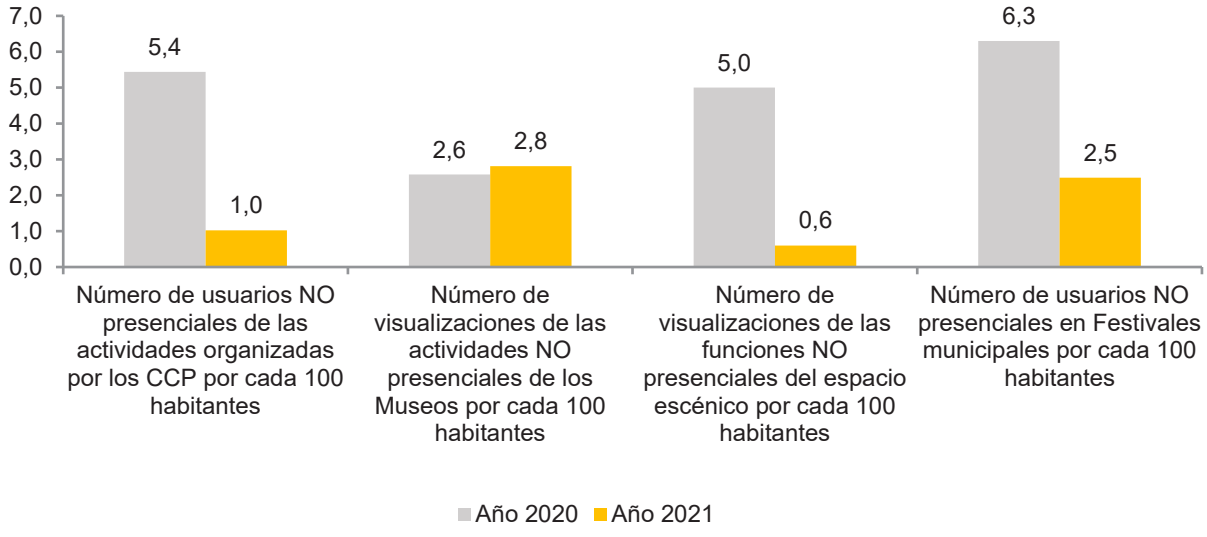



Gráfico 33: Número de usuarios NO presenciales de las actividades por cada 100 habitantes. Años 2020 y 2021.

## B. Comunicación de los servicios y actividades culturales

**658**
**seguidores por 1.000 habitantes en redes sociales**
*(muy superior)*

En relación con la comunicación de los servicios y actividades culturales municipales realizada a través de Internet en el año 2021 hay una remarcable tendencia de crecimiento respecto al año anterior, sobre todo en el número de seguidores por cada 1.000 habitantes en redes sociales (ver Gráficos 34, 35, 36 y 37).

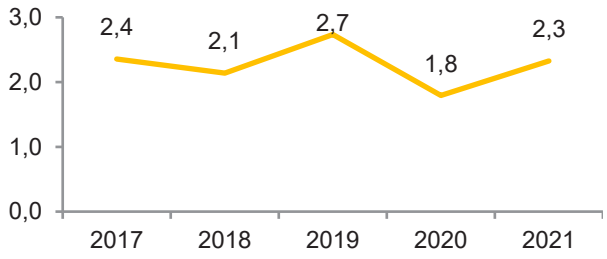



Gráfico 34: Número anual de visitas a los sitios web del ámbito de la cultura municipal por habitante. Años 2017 a 2021.

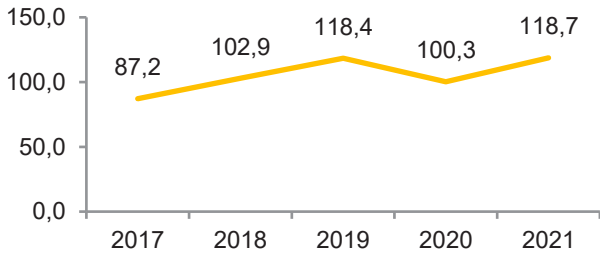



Gráfico 35: Número de suscriptores de las *newsletters* del área de cultura por cada 1.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

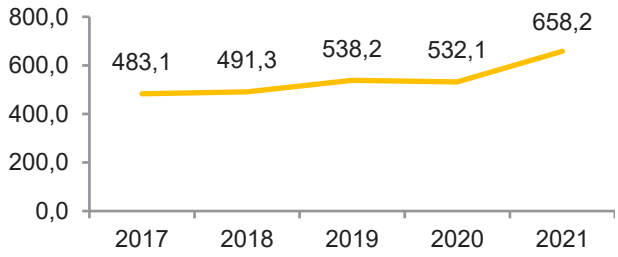



Gráfico 36: Número total de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

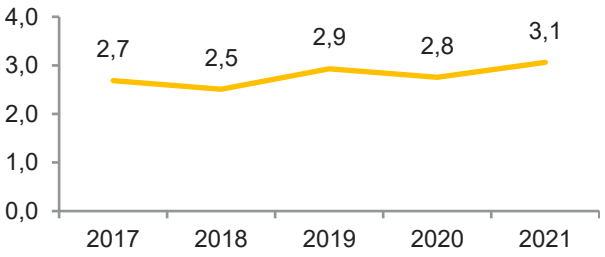



Gráfico 37: Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

Como en años anteriores, los datos obtenidos en el Círculo de 2021 muestran la correlación positiva entre el impacto de la comunicación de los servicios culturales y los visitantes/asistentes en estos servicios. En concreto, entre el número total de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y las visitas totales a los equipamientos culturales del municipio por cada 100 habitantes. Es decir, a medida que la cifra de seguidores en las redes sociales tiende a ser más elevada también hay una mayor cantidad de visitas presenciales a los equipamientos culturales, y viceversa (ver Gráfico 38).

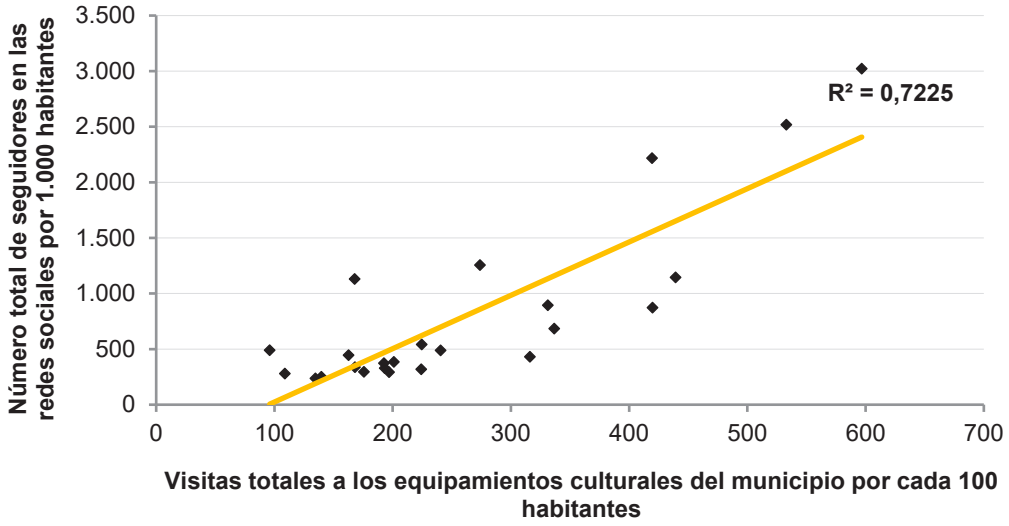



Gráfico 38: Número total de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y visitas totales a los equipamientos culturales del municipio por cada 100 habitantes. Año 2021.

## 3.3. Dimensión Valores organizativos / Recursos humanos

Los indicadores de la Dimensión Valores organizativos / Recursos humanos son el apartado del Círculo que permiten el análisis comparativo de los datos del Círculo de servicios culturales con los de otros servicios municipales. Concretamente, el análisis de esta dimensión se ha estructurado en los dos apartados siguientes:

A. El gasto según formas de gestión

B. La dotación de recursos humanos

### A. El gasto según formas de gestión

**97,6%**
**gasto en gestión directa**
*(se mantiene)*

El gasto de los servicios culturales de los municipios participantes realizado mediante gestión directa (por parte del ayuntamiento, organismo autónomo o empresa municipal) ha representado el 97,6% del total, una proporción muy similar a la de los años anteriores (ver Gráfico 39).

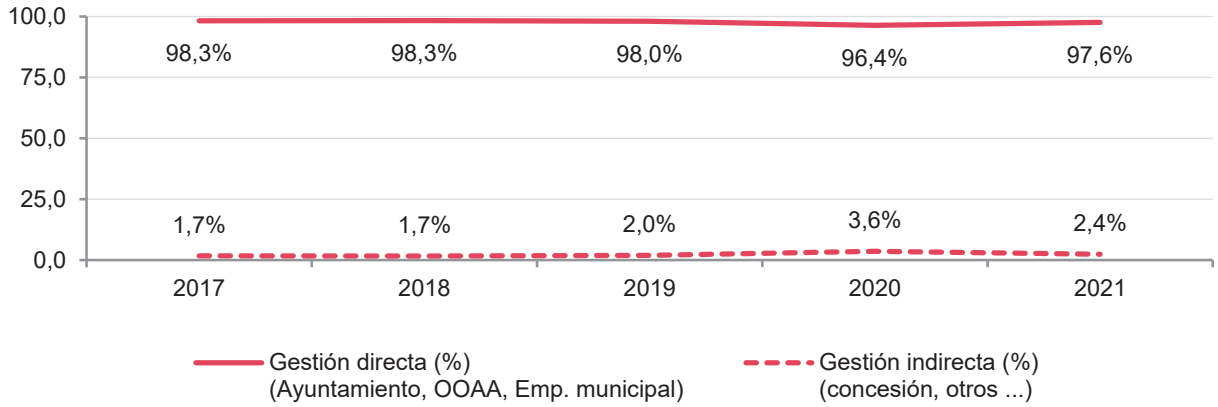



Gráfico 39: % de gestión directa e indirecta de los servicios culturales. Años 2017 a 2021.

Comparativamente con otros servicios culturales municipales que participan en los Círculos de Comparación Intermunicipal, se observa que la gestión directa ha representado el 88% del gasto realizado en los Espacios escénicos y el 100% en las bibliotecas y los museos locales (ver Gráfico 40).

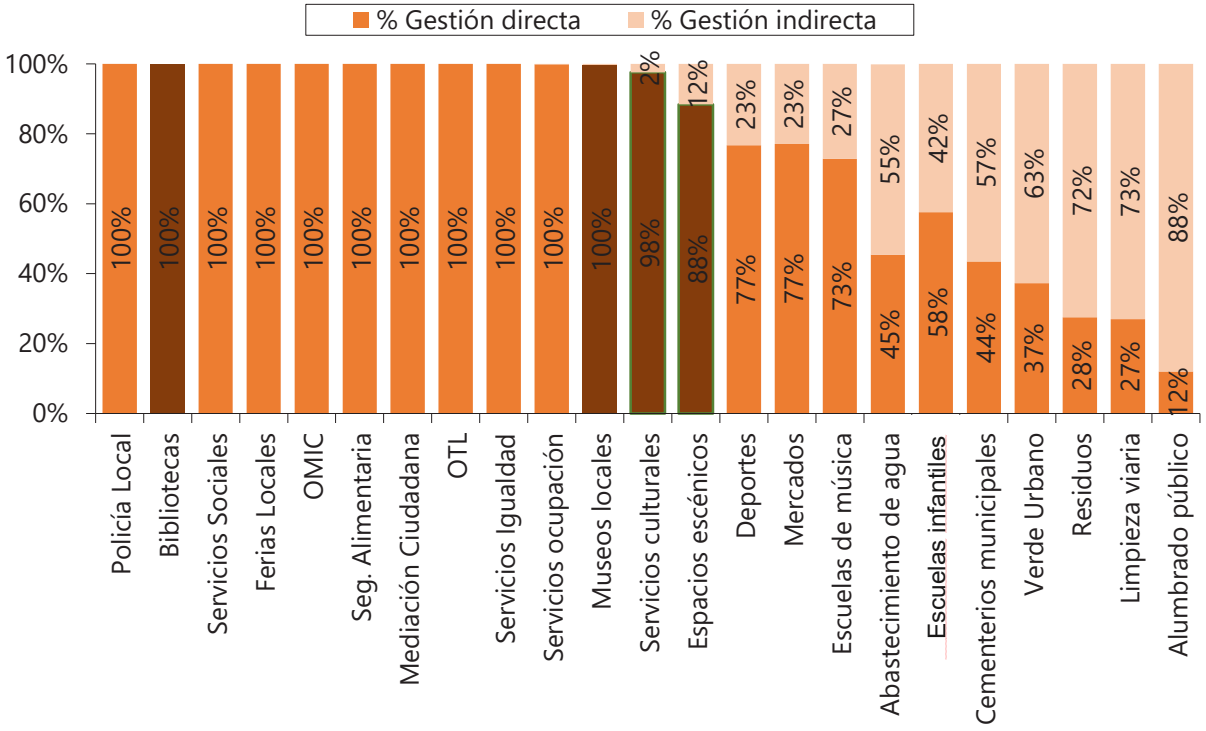



Gráfico 40: % de gestión directa e indirecta de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

El % de personal externalizado (capítulo 2) sobre el total de trabajadores del área de cultura (indicador introducido en el Círculo en 2020) no muestra cambios relevantes a destacar: 23,1% en 2020 y 24,1% en 2021.

## B. La dotación de recursos humanos

**5,7%**
**del personal del ayuntamiento es de cultura**
*(aumenta ligeramente)*

Los recursos humanos del ámbito de cultura del ayuntamiento han representado en el año 2021 el 5,7% del total de personal municipal, un porcentaje ligeramente superior al del año anterior (ver Gráfico 41).

En el mismo año se han contabilizado 4,8 personas trabajadoras del ámbito de cultura del ayuntamiento por cada 10.000 habitantes, también con una ligera recuperación con respecto al año 2020 (ver Gráfico 42).

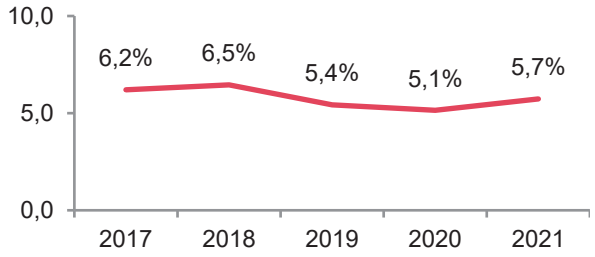



Gráfico 41: % personal del área de cultura del ayuntamiento sobre el total de personal municipales. Años 2017 a 2021.

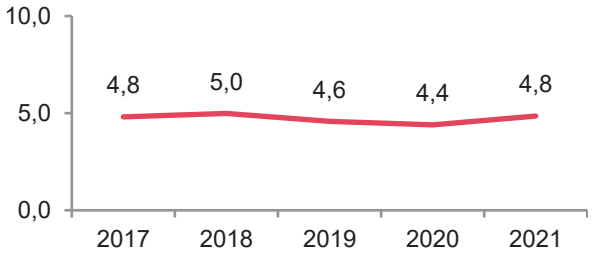



Gráfico 42: Personas trabajadoras del área de cultura del ayuntamiento por cada 10.000 habitantes. Años 2017 a 2021.

El porcentaje de horas de baja con respecto a las horas totales de trabajo de los servicios culturales que en 2020 aumentó ligeramente por la pandemia (7,4%), se ha situado en el año 2021 en el mismo valor que en 2019 (ver Gráfico 43).

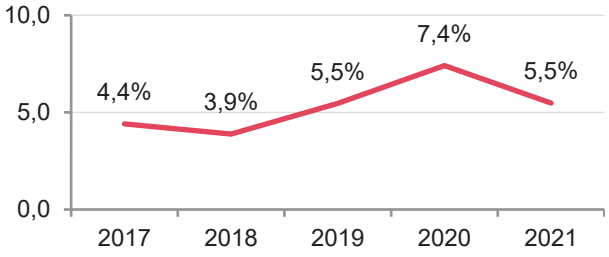



Gráfico 43: % de horas de baja sobre horas de convenio. Años 2017 a 2021.

Este valor ha sido, como el año anterior, algo superior al alcanzado por los Museos locales, Bibliotecas y Espacios Escénicos (ver Gráfico 44).

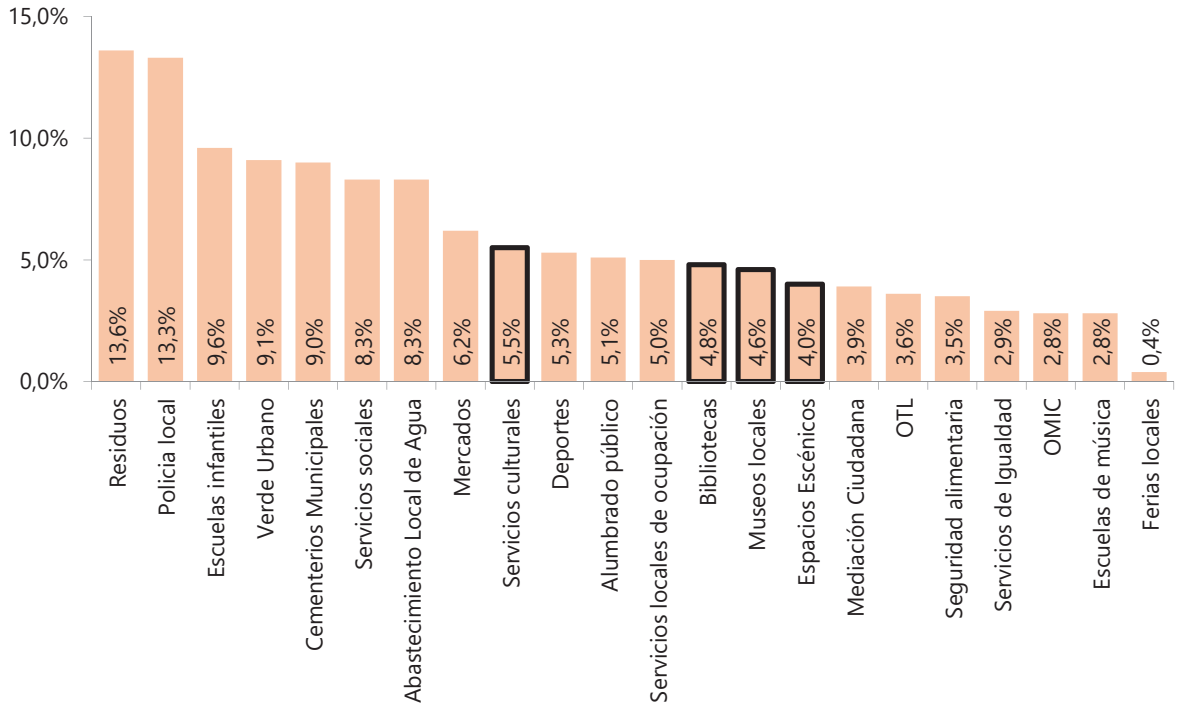



Gráfico 44: % de horas de baja de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

**10,7 horas**
**de formación por persona trabajadora en servicios culturales**
*(similar a 2020)*

El tiempo destinado anualmente a la formación por persona trabajadora de los servicios culturales en el año 2020 ha sido de 10,7 horas (aún inferior a las 12,8 horas de 2018 y de 2019).

El Gráfico 46 permite comparar estos datos con los de otros Círculos de Comparación Intermunicipal.

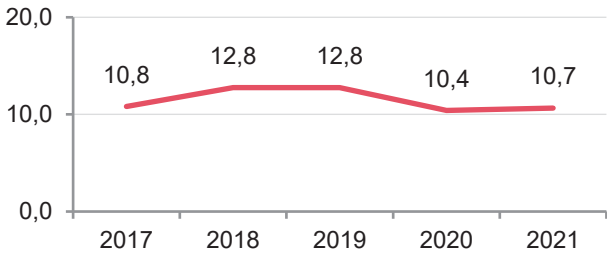



Gráfico 45: Horas anuales de formación por persona trabajadora. Años 2017 a 2021.

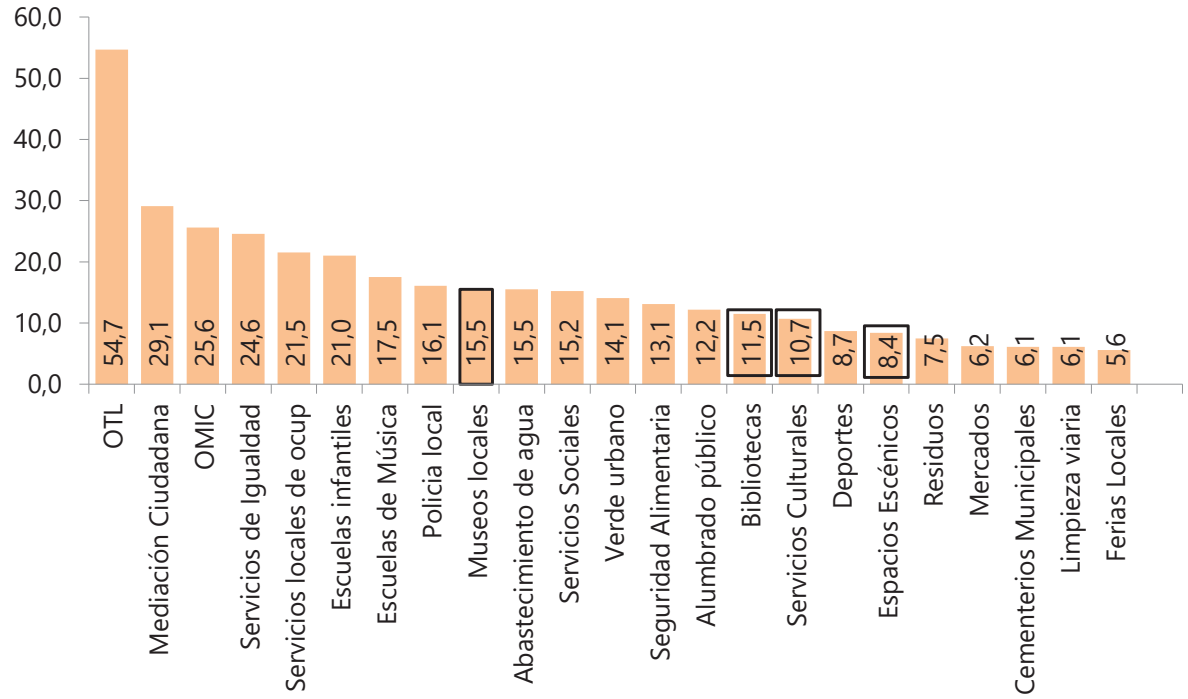



Gráfico 46: Horas de formación por persona trabajadora de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

**60,9%**
**de mujeres s/ total personal**
**50,0%**
**de mujeres mando s/ total mandos**
*(similar a 2020)*

Por último, se observa cómo el 60,9% del personal de los servicios culturales son mujeres, y el 50,0% de mandos del área de cultura son mujeres (ver Gráficos 47 y 48).

No hay cambios remarcables con respecto a los años anteriores.

Esta menor proporción de mujeres en posición de mando con respecto al porcentaje total de mujeres trabajadoras del área de cultura contrasta con la situación de otros servicios culturales, como las bibliotecas y los museos locales, en los que la cuota de mujeres con mando supera con creces a la de mujeres trabajadoras (ver Gráfico 49).

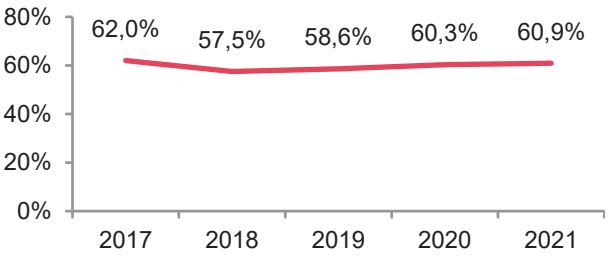



Gráfico 47: % de mujeres sobre el total de trabajadores/as municipales del área de cultura. Años 2017 a 2021.

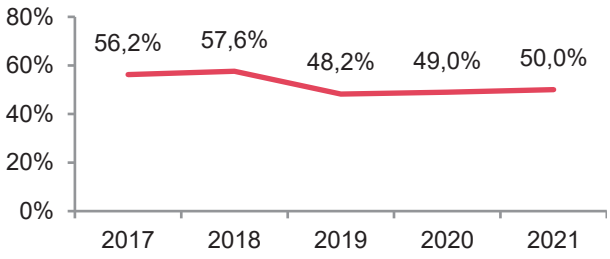



Gráfico 48: % de mujeres mando s/total de mandos del área de cultura. Años 2017 a 2021.

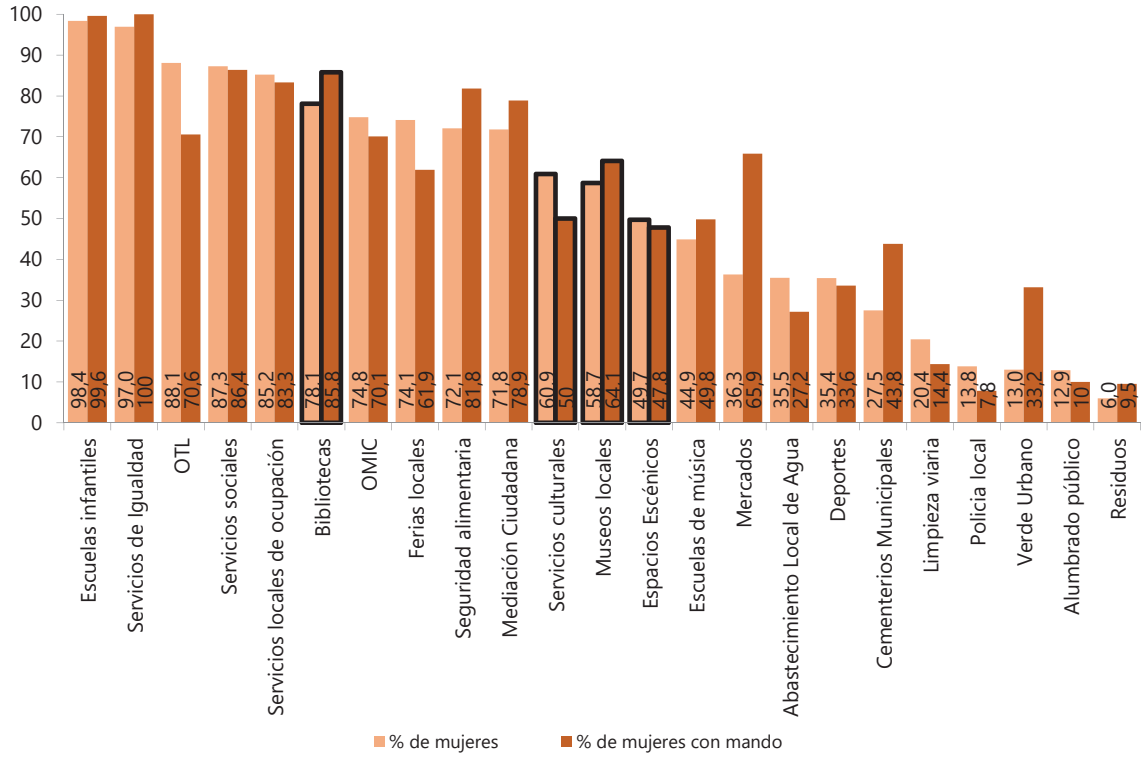



Gráfico 49: % de mujeres sobre el total de personal y % de mujeres con mando sobre el total de mandos de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

El % de mujeres sobre el total de personal externalizado (capítulo 2) del área de cultura se ha mantenido en torno al 53% en los años 2020 y 2021.

## 3.4. Dimensión economía

El contenido de este apartado comprende los siguientes cuatro bloques de indicadores:

A. Disponer de los recursos y de la financiación adecuados

B. Distribución del gasto entre los diferentes ámbitos de cultura

C. Autofinanciación de los diferentes ámbitos de cultura

D. Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados y gestionar los recursos adecuadamente

### A. Disponer de los recursos y de la financiación adecuada

**60,6€/habitante**
**de gasto corriente**
*(se recupera sin llegar a la situación anterior a la pandemia)*

El gasto en servicios culturales en el año 2021 ha sido de 60,6 €/habitante, siendo 62,3 €/habitante en 2019 y 51,1 €/habitante en 2020 (ver Gráfico 50).

El gasto corriente en cultura ha representado el 6,3% sobre el total del presupuesto municipal en el año 2021, porcentaje inferior al de 2019, que fue de 6,9%, pero superior al de 2020 (ver Gráfico 51).

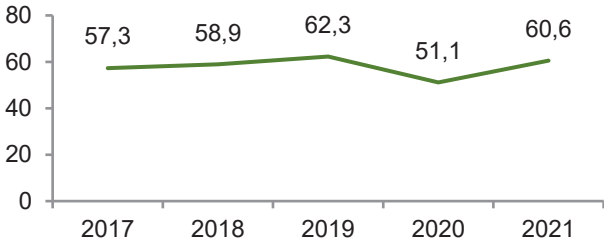



Gráfico 50: Gasto corriente del servicio por habitante (en €/ habitante). Años 2017 a 2021.

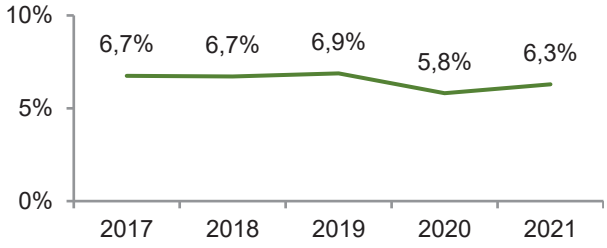



Gráfico 51: % del gasto corriente en cultura sobre el presupuesto corriente municipal. Años 2017 a 2021.

Los Gráficos 52 y 53 ofrecen los datos de otros Círculos de Comparación Intermunicipal correspondientes al gasto total de cada servicio por habitante, y a su % sobre el presupuesto total del Ayuntamiento.

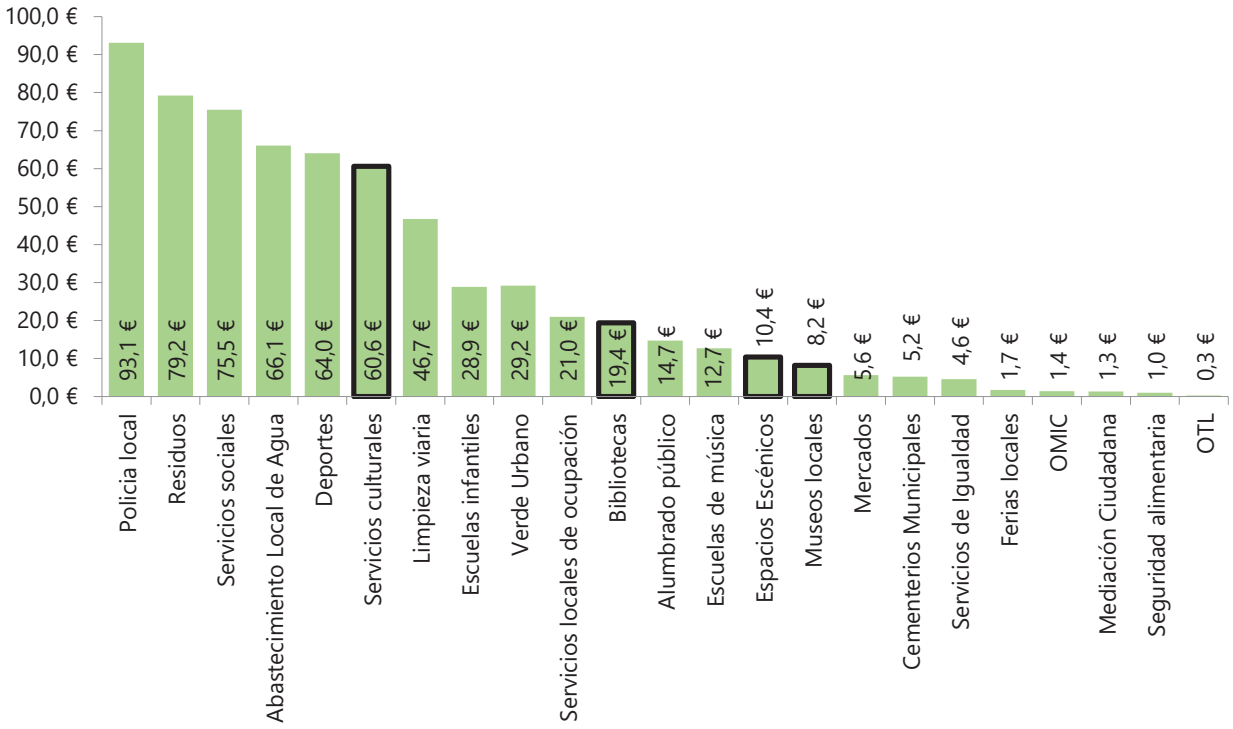



Gráfico 52: Gasto corriente total por habitante de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

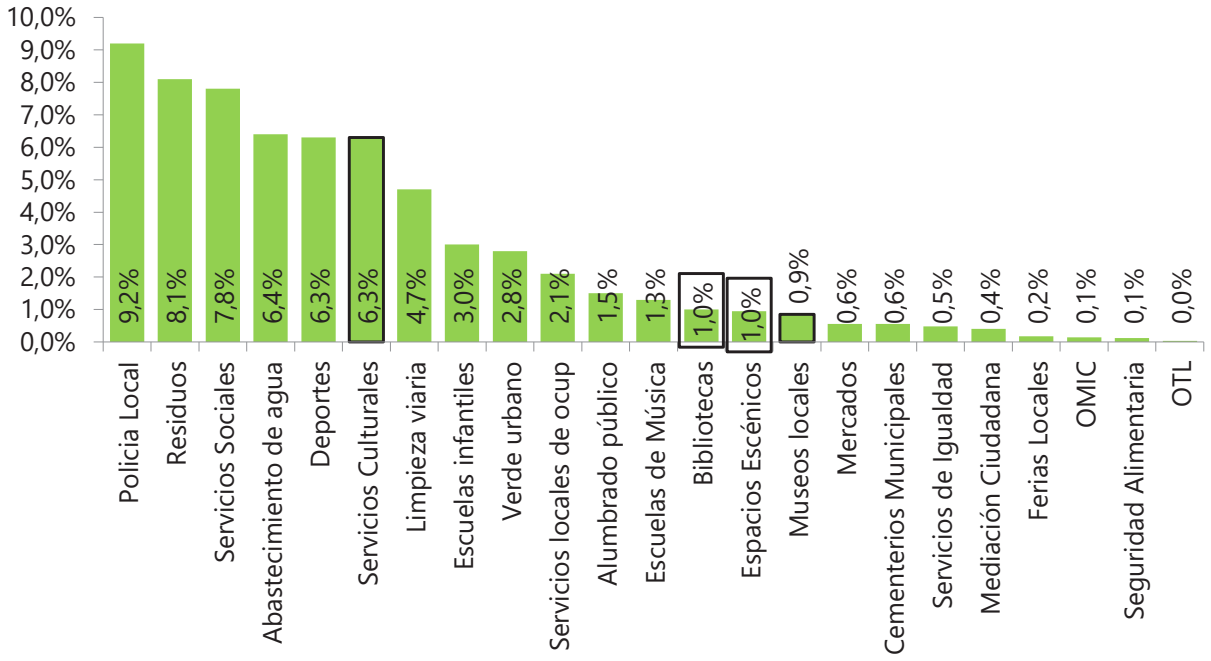
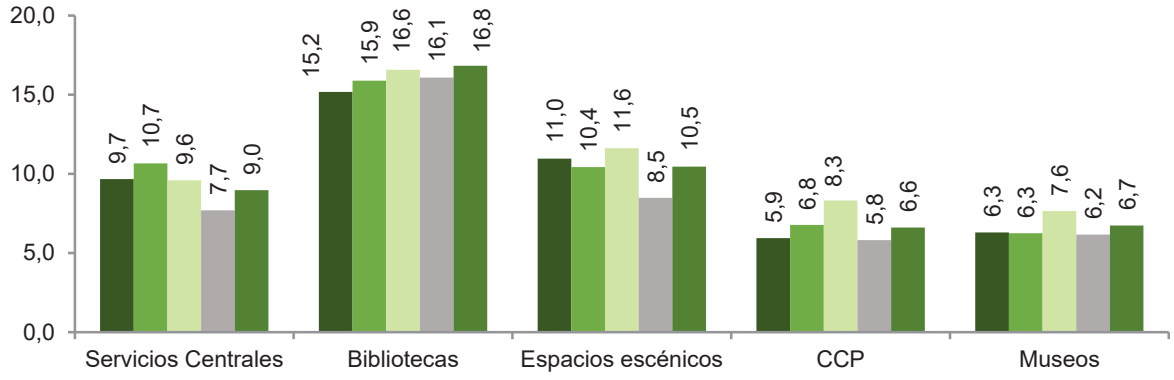
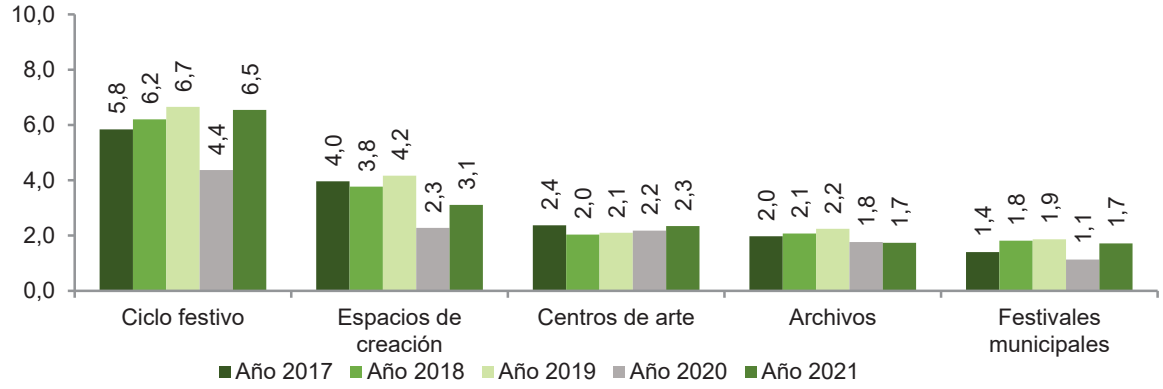



Gráfico 53: % del gasto corriente en cultura sobre el presupuesto corriente municipal de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

El Gráfico 54 presenta el detalle de la evolución del gasto corriente total anual por habitante de los servicios y actividades culturales (en €/habitante) del año 2017 a 2021, periodo en el que se puede analizar por cada uno de los casos los efectos de la pandemia sobre el gasto correspondiente de cada caso.






*Nota: Debe recordarse que el Círculo de servicios culturales no está integrado por los mismos municipios que los diferentes Círculos relacionados con la cultura (bibliotecas, espacios escénicos, museos locales, y servicios culturales), lo que explica que los valores obtenidos por los indicadores compartidos entre éste y los demás Círculos indicados puedan discrepar entre sí en ciertas ocasiones (ver Gráfico 22).*

Gráfico 54: Gasto corriente total por habitante de los servicios y actividades culturales (en €/habitante). Años 2017 a 2021.

Una de las causas principales que pueden explicar este descenso del gasto en servicios y actividades culturales es la importante caída de los ingresos generados en tasas, precios públicos y patrocinio de los Servicios culturales municipales (ver Gráfico 55), Sin duda, este hecho se produce como consecuencia de la bajada de actividad por la pandemia.

Paralelamente, se observa cómo el % de financiación por transferencias de gobiernos supramunicipales aumentó sensiblemente de 2019 a 2020, situación que se ha mantenido en 2021 (ver Gráfico 56).

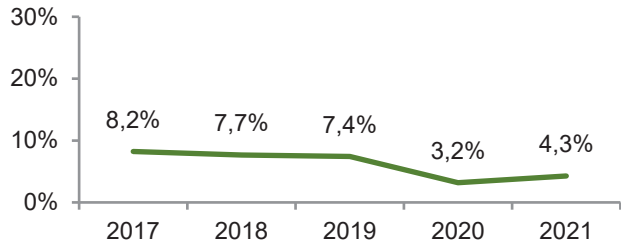



Gráfico 55: % de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinio de los servicios culturales municipales. Años 2017 a 2021.

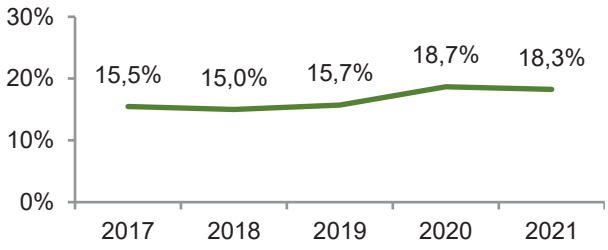



Gráfico 56: % de financiación por transferencias (DIBA, GENCAT, etc.)

Como en las anteriores ediciones del Círculo, se ha puesto nuevamente de manifiesto que el Gasto corriente total por habitante (en €) en servicios culturales muestra una cierta relación positiva con ciertos datos de la oferta de servicios, así como de la demanda:

- El total de actividades culturales en el municipio por cada 10.000 habitantes (Gráfico 57). Es decir, a medida que incrementa el gasto por habitante en servicios culturales de los municipios, también tiende a crecer la oferta cultural por habitante del municipio.
- Las visitas totales a los equipamientos culturales del municipio por cada 100 habitantes. Es decir, a medida que crece el gasto por habitante en servicios culturales de los municipios, tiende a aumentar la demanda cultural en términos de asistentes y visitantes (ver Gráfico 58).

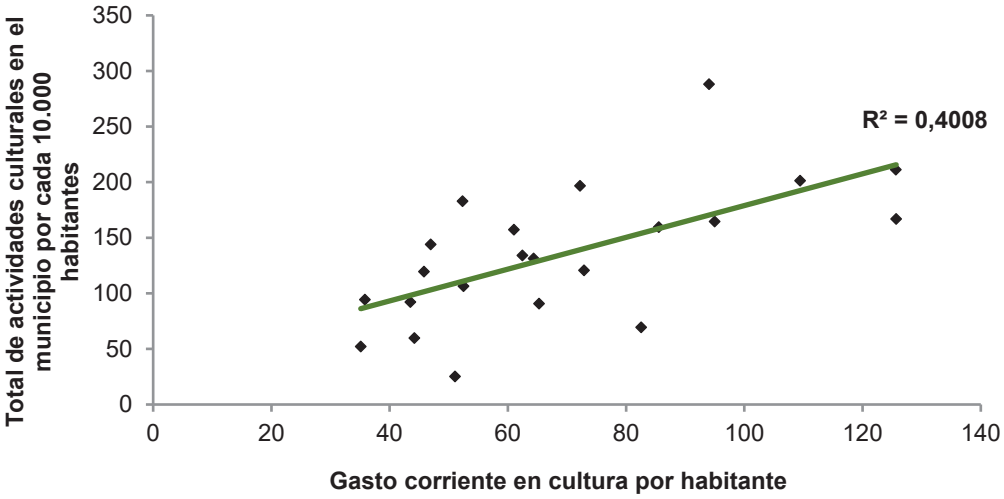



Gráfico 57: Total de actividades culturales en el municipio por cada 10.000 habitantes y Gasto en cultura por habitante. Año 2021.

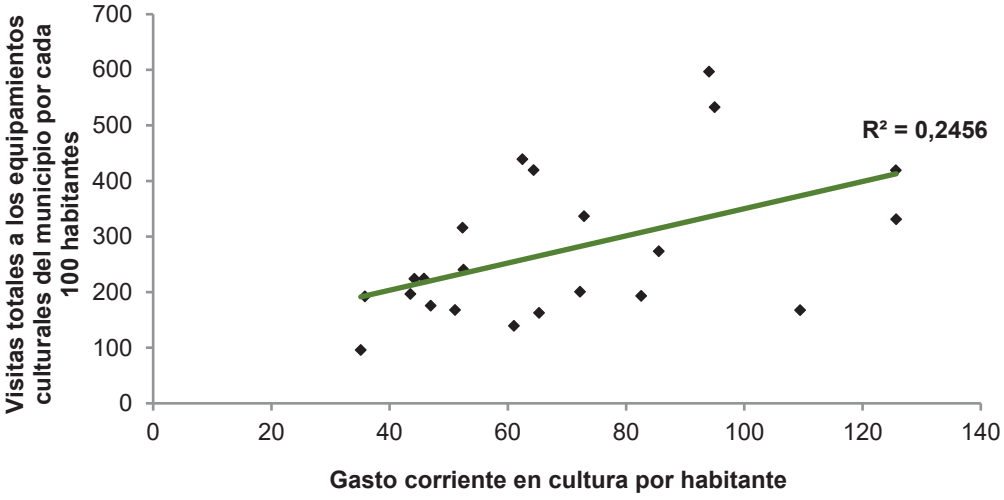



Gráfico 58: Visitas totales a los equipamientos culturales del municipio por cada 100 habitantes y Gasto en cultura por habitante. Año 2021.

## B. Distribución del gasto entre los diferentes ámbitos de cultura

El Gráfico 59 presenta la distribución porcentual del gasto corriente en cultura por los diferentes servicios y actividades que ésta integra: bibliotecas, espacios escénicos, museos, CCP, ciclo festivo, archivos, centros de arte, espacios de creación, festivales municipales y servicios centrales.

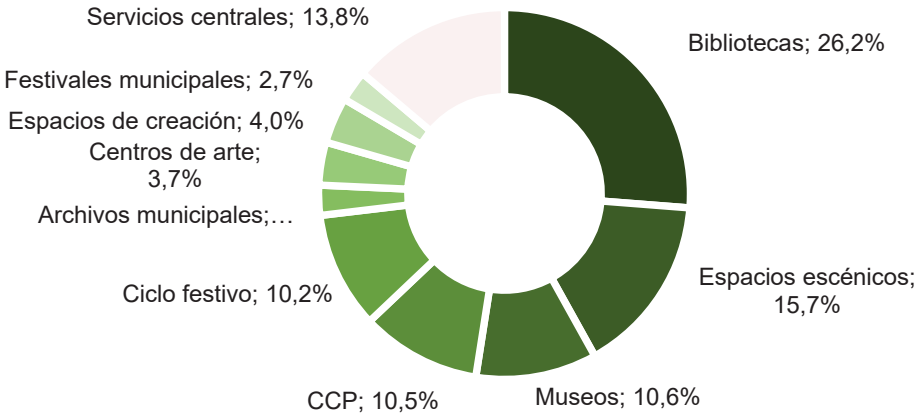



Gráfico 59: % del gasto corriente total de los servicios y actividades culturales. Año 2021.

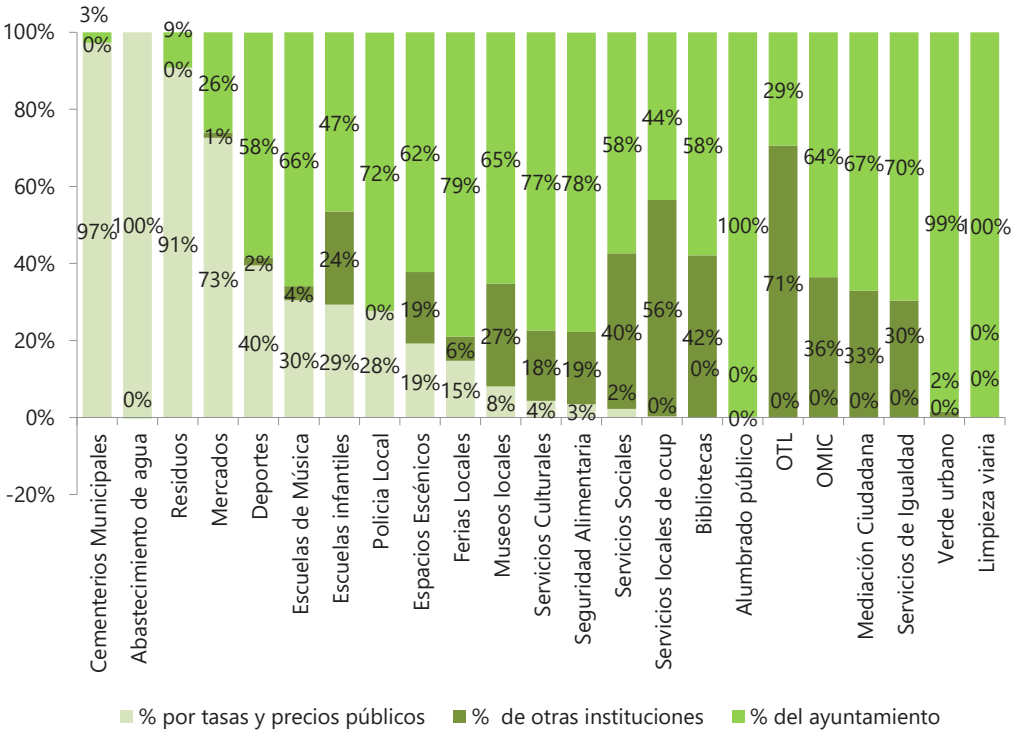
## C. Autofinanciación de los diferentes ámbitos de cultura

**77%**
**de los ingresos se han aportado del presupuesto municipal**
*(se mantiene)*

Como en ediciones anteriores, la mayor parte de la financiación de los servicios culturales ha provenido de la aportación del ayuntamiento, que en 2021 ha representado el 77% del total del presupuesto total de estos servicios.

Así, y en comparación con otros Círculos de Comparación Intermunicipal, los servicios culturales se han situado en una posición "intermedia" entre los servicios con aportación relativa más elevada de recursos municipales (por encima del 80%) y aquellas en las que esta fuente de financiación representa entre el 60% y el 80% del total de recursos (véase el Gráfico 60).

El resto de los ingresos de los servicios culturales provienen en un 4% del total de tasas y precios públicos, y en el 18% restante de transferencias de otras instituciones.




Gràfico 60: Fuentes de financiación de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2021.

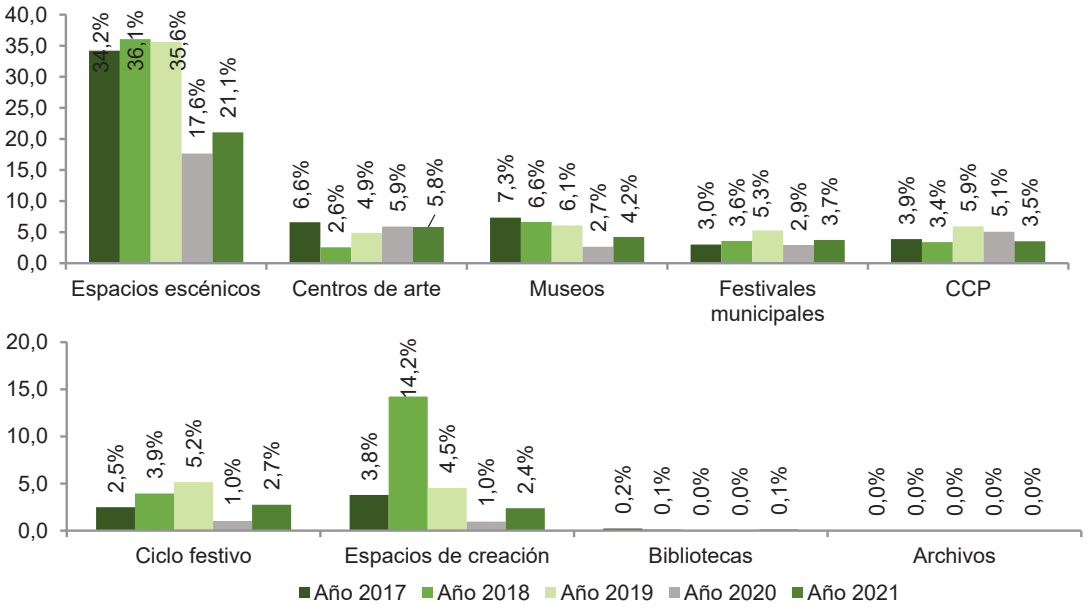



Gráfico 61: % de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinio de los distintos servicios culturales municipales. Años 2017 a 2021.

Como se ha dicho anteriormente, la pandemia ha tenido efectos negativos sobre la percepción de ingresos en concepto de tasas y precios públicos. Como se muestra en Gráfico 61, este hecho ha incidido muy especialmente en el caso de los espacios escénicos, ya que estos son la tipología de equipamiento cultural que obtiene un mayor porcentaje de financiación por públicos por esta vía.

## D. Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados y gestionar los recursos adecuadamente

La fuerte caída en las cifras de visitas y asistencia en los servicios culturales ha supuesto un fuerte incremento del gasto realizado por visita o asistente en los diferentes equipamientos o servicios culturales considerados (ver Cuadro 3).

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Evolución 2019-2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gasto corriente por visita a las Bibliotecas públicas | 5,10 € | 5,30 € | 5,50 € | 15,30 € | 11,20 € | 104% |
| Gasto corriente por cada uso de los CCP | 6,20 € | 6,10 € | 8,40 € | 17,30 € | 15,90 € | 89% |
| Gasto corriente por visita al Museo | 23,80 € | 23,40 € | 26,60 € | 64,50 € | 36,80 € | 38% |
| Gasto corriente por consulta y/o préstamo en el Archivo municipal | 112,10 € | 106,90 € | 150,60 € | 148,90 € | 111,90 € | -26% |
| Gasto corriente por asistente a los Espacios escénicos | 34,50 € | 33,10 € | 33,10 € | 69,30 € | 60,40 € | 82% |
| Gasto corriente por visita a los Centros de arte | 17,50 € | 13,50 € | 15,20 € | 30,20 € | 20,60 € | 36% |
| Gasto corriente por cada proyecto alojado en el Espacio de creación o en otros espacios municipales | 5.290,00 € | 6.336,60 € | 11.398,70 € | 7.445,90 € | 9.321,20 € | -18% |
| Gasto corriente por cada día con actividad de Ciclo festivo | 16.814,70 € | 16.846,90 € | 14.901,70 € | 15.420,30 € | 17.441,50 € | 17% |
| Gasto corriente por asistente a los Festivales municipales | 4,90 € | 6,00 € | 5,70 € | 9,70 € | 11,20 € | 96% |
| Gasto corriente por visita de los servicios culturales con visitantes del municipio | 8,40 € | 8,30 € | 9,20 € | 22,50 € | 17,50 € | 90% |

Cuadro 3: Gasto corriente por visita de los servicios y actividades culturales (en €). Años 2017 a 2021.

Por último, están los tres indicadores siguientes relativos al destino finalista del gasto de los servicios culturales de los municipios participantes en el Círculo que se presentan en el Cuadro 4.

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| % gasto en transferencias a entidades sobre gasto corriente en cultura | 5,8 % | 6,0 % | 7,1 % | 5,3 % | 5,6 % |
| % del gasto en personal sobre gasto corriente en cultura | 32,8 % | 34,9 % | 29,1 % | 36,0 % | 34,8 % |
| % de gasto en difusión, comunicación y publicidad sobre el total del gasto en cultura | 1,6 % | 1,8 % | 1,5 % | 1,3 % | 1,1 % |

Cuadro 4: % del gasto por conceptos de los servicios y actividades culturales. Años 2017 a 2021.

## 4. TALLER DE MEJORA Y SESIÓN FINAL DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El 3 de octubre de 2022 se celebró el Taller de mejora del Círculo que tuvo por objeto:

- La presentación y análisis de los resultados de los Servicios culturales del 2021.
- Una acción formativa para profundizar en la utilización y aprovechamiento del PIESL, el Portal de Información Económica y Servicios Locales, que permite a los servicios municipales participantes consultar y explotar de manera dinámica la información de los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI) de la Diputación de Barcelona.
- La realización de la dinámica *Un problema, una solución,* centrada en poner en común diferentes cuestiones y problemáticas de los equipos técnicos de los Servicios de Cultura municipales, a la hora de desarrollar su trabajo diario, con el objetivo de encontrar propuestas para mejorar la prestación de los servicios.

La metodología promovió la participación de todos los equipos presentes: cada técnico compartía un determinado aspecto del servicio a mejorar con el resto de su mesa y ésta hacía propuestas de resolución según las diversas experiencias con la intención de que pudieran ser transferibles y útiles.

A continuación se presentan las cuestiones debatidas en el Taller agrupadas en los puntos siguientes:

A. Subvenciones

B. Nuevas formas de participación

C. Recuperación de la actividad en las bibliotecas

D. Recogida de datos para la elaboración de indicadores de gestión (Círculo)

E. Gestión de ingresos (precios públicos)

F. Fiestas inclusivas

G. Soportes materiales de la comunicación (en papel o digital)

H. Servicios centrales de cultura

I. Patrocinios

J. Continuidad de proyectos que funcionan

K. Cesiones de espacios a entidades

### A. Subvenciones

A lo largo del taller se exponen y se debate sobre las dificultades existentes respecto del procedimiento de convocatoria, concesión, gestión y justificación de las subvenciones municipales en cultura. Más concretamente:

- Redacción de bases de subvenciones por concurrencia competitiva, criterios de adjudicación y procedimientos.
- Formas de apoyo y colaboración con las entidades y el tejido asociativo cultural para la gestión de las subvenciones municipales.

Las principales cuestiones planteadas al respecto se pueden resumir en los puntos siguientes.

- Por un lado, las subvenciones por concurrencia competitiva son el procedimiento ordinario según la Ley de subvenciones y por tanto, este es el tipo de procedimiento a utilizar con carácter general. Por otro lado, las subvenciones nominativas, establecidas por el presupuesto municipal, tienen la ventaja de ser más ágiles, y se pueden desarrollar mediante convenios, aunque se contemplan en la normativa con carácter extraordinario, por lo que no se pueden utilizar con carácter general. Cada ayuntamiento las ha concretado en su plan estratégico de subvenciones, que se encuentra publicado en la sede electrónica.

- Muchos ayuntamientos han establecido criterios de las bases generales de subvenciones por concurrencia competitiva en sus ordenanzas municipales de subvenciones y, por lo tanto, se requiere el desarrollo mediante unas bases específicas. Se mencionan ejemplos de bases específicas en las que se han incorporado nuevos criterios como, por ejemplo, de igualdad de género, de sostenibilidad, que los proyectos dispongan de un plan de comunicación, etc.

- En general se plantea la dificultad que conlleva para las entidades presentarse a los procedimientos de concurrencia, tratándose a menudo de ayudas por importes reducidos, así como la problemática de la larga duración que supone su tramitación (hasta que se abonan los importes de las subvenciones). Por ello, muchos ayuntamientos exponen que hacen habitualmente reuniones con las entidades para explicar y clarificar los requisitos que deben cumplir.

- Por otro lado, en el caso de que se produzca una desviación entre el coste final de la actividad y el presupuesto inicial, la posible reducción de la subvención se determina en función de los criterios previstos en la convocatoria, y en las instrucciones de justificación de las subvenciones. Sobre este punto algunos ayuntamientos explican que han tomado como referencia las bases aprobadas por la Oficina de Soporte a la Iniciativa Cultural de la Generalitat.

Con relación a las dificultades en la gestión, se hacen varias propuestas a considerar:

- Establecer un grupo de trabajo motor de todos los ámbitos municipales que gestionan subvenciones, para trabajar en ellas de manera continua a lo largo del año con servicios centrales, definiendo necesidades y patrones comunes, y abordar convocatorias específicas.

- En los casos en los que proceda la asignación de subvenciones nominales, valorar la posibilidad de establecer convenios de colaboración para el impulso de proyectos que incentiven una relación más cercana con entidades sobre la base de un proyecto compartido, donde se determine el detalle del procedimiento, asignación, justificación y revisión.

- En el caso de la concurrencia competitiva, hacer un proceso interno de valoración para definir un sistema de puntuación con un bloque genérico y un bloque específico (adaptado a categorías de interés: la dimensión del proyecto, el impulso de un sector específico, al potencial impacto, etc.).

- Incluir en el programa de apoyo al tejido asociativo un eje de trabajo relativo a la mejora de la tarea asociativa, facilitando la accesibilidad a modelos y recursos de apoyo para la solicitud de subvenciones, la presentación de proyectos, memorias, justificaciones, administración electrónica, etc.

### B. Nuevas formas de participación

Se plantean diversas cuestiones relativas a la participación:

- Cómo estructurar la participación ciudadana para que sea real y efectiva. Para ello, se puede considerar la referencia a las metodologías de trabajo existentes en el ámbito del ciclo festivo, en la medida en que en éste haya una tradición participativa más clara o consolidada de la ciudadanía que dote de sentido a su carácter popular o tradicional.

- Hay ayuntamientos con una concejalía o servicio responsable de participación ciudadana, que impulsa procesos como los presupuestos participativos. Sin embargo, incluso en estos casos, la participación en cultura es liderada en la mayoría de los casos por el Servicio de Cultura (con colaboración y apoyo de los servicios de participación según el caso).

- Parece que algunos métodos tradicionales de participación en el ámbito cultural están en crisis o requieren de un replanteamiento. Por ejemplo, en algunos órganos participativos (consejos de cultura, mesas sectoriales...) se observa una cierta participación reiterada o estanca por parte de las mismas personas, dando lugar a plantear la necesidad de impulsar una participación más amplia de la ciudadanía o del sector.

- Se observan casos de cierta debilidad del tejido asociativo: envejecimiento y dificultades de relevo generacional, dificultades en la recuperación de la actividad continúa tras dos años de actividad parada o intermitente por la pandemia. También se constata la necesidad de un conocimiento en el ámbito de la gestión cada vez más equiparable a los de una empresa (en términos de contabilidad, fiscalidad, administración digital, documentación, comunicación, etc.).

- La participación de la ciudadanía está cambiando especialmente en los segmentos de población más joven, que tienden a organizarse a través de otras fórmulas de participación no vinculadas necesariamente al asociacionismo o la administración (en colectivos no formales y dinámicos). En ocasiones, sus motivaciones tienen un sentido individualista o utilitario, en detrimento del sentido asociativo en base a intereses comunes. Por lo tanto, es importante abordar nuevas formas de participación.

Ante estos retos, se comparten varias iniciativas impulsadas por parte de algunos municipios:

- Algunos ayuntamientos llevan a cabo iniciativas de trabajo en los institutos con jóvenes sobre la cultura de la participación.

- También se realizan iniciativas para impulsar la cooperación entre entidades, algunas con carácter intergeneracional, que a su vez fomentan dinámicas de motivación y colaboración entre ellas.

- Se sugiere profundizar en prácticas de acompañamiento en el impulso de proyectos culturales, en el fomento de la colaboración entre agentes, la coproducción y la corresponsabilidad.

- En algunos municipios se constituyen consejos, órganos participativos o mesas sectoriales específicas para ámbitos (artes visuales, música, patrimonio...) o territorios (por barrios, distritos), que se reúnen con una periodicidad definida y que toman acuerdos que, o bien trasladan al ayuntamiento o bien orientan la acción de los agentes participantes a través de su actividad propia. En cualquier caso, es necesaria la coordinación entre las mesas de los diferentes sectores y barrios.

## C. Recuperación de la actividad en las bibliotecas

Se expone la dificultad en la recuperación de la actividad presencial en las bibliotecas. Como todos los equipamientos culturales, las bibliotecas sufrieron un paro de la actividad con motivo de la pandemia, y si bien los datos de préstamo aumentaron notablemente y se exploraron opciones de actividad digital, ahora les está resultando difícil recuperar los niveles de actividad presencial.

Se comparten ciertas líneas de trabajo, entre las cuales:

- Se propone generar complicidades entre la biblioteca y sus recursos con otros programas del servicio de cultura.

- Se sugiere apostar por la proximidad con las necesidades e intereses territoriales, con proyectos que aporten especialización o singularidad territorial al equipamiento.

### D. Recogida de datos para la elaboración de indicadores de gestión (Círculo)

Se comparten experiencias sobre los sistemas de recogida de datos que trabajan los ayuntamientos participantes, para dar respuesta a las dificultades que existen para obtener los datos de los Círculos de Comparación Intermunicipal (y otras demandas de información). Todavía hay poca normalización operativa de la evaluación y del trabajo basado en datos, y esta dificultad repercute en la transferencia de conocimiento para la mejora de proyectos.

Concretamente, se explican las siguientes iniciativas:

- Algunos ayuntamientos presentaron su sistema de análisis de datos en el encuentro de referentes municipales de cultura del CERC el pasado 14 de junio de 2022: utilizan aplicaciones que unifican la recogida de datos a través de bases de datos compartidas en la nube, y que a su vez permiten automatizar la obtención de indicadores para dar respuesta a las necesidades del ayuntamiento y a las demandas de las diversas administraciones. Requieren la definición de las variables y la obtención del *software*, pero la valoración es satisfactoria por la automatización de los procesos.

- Se comparten las recomendaciones de softwares para la presentación de datos como *Microsoft Power BI* o *SAP Business Objects*.

- Se pone el acento en la importancia de dedicar tiempo a la definición de un método de recogida de datos y de optimización de procesos analíticos, aunque sea básico (sobre la base de los datos de los Círculos) para la mejora del funcionamiento interno y la transferencia de conocimiento a los proyectos.

### E. Gestión de ingresos (precios públicos)

Se debate y comparten ideas sobre la sostenibilidad financiera de los proyectos y el reto de explorar vías de mejora de su financiación: casos en los que se aplican precios públicos, con qué estrategia de precios, y sobre cómo se lleva a cabo la gestión.

En general hay un bajo porcentaje de autofinanciación. Los precios públicos se aplican, en la mayoría de casos, a los espectáculos profesionales de los equipamientos escénicos, algunos cursos y talleres de los centros culturales, las cesiones de espacios a agentes privados, así como la formación artística reglada.

Más allá del debate sobre el grado de autofinanciación y sobre la gratuidad de la oferta cultural, se comparten dificultades concretas en la gestión de estos pagos. En concreto de compatibilidad entre la posibilidad de proporcionar medios ágiles y adaptados a los hábitos de la ciudadanía a la hora de hacer pagos (mediante tarjetas bancarias, a través de Internet, devoluciones, etc.) y la estructura de gestión administrativa y de la tesorería municipal.

Se comparten las siguientes propuestas:

- La posibilidad de canalizar la gestión de este tipo de ingresos por la vía de la contratación de servicios -por ejemplo, en el contrato de un proveedor de *ticketing,* o incorporando una sección administrativa en el marco de la licitación de la gestión de un equipamiento-, definiendo un método de liquidación periódico al ayuntamiento.

- En cuanto a la estrategia de precios, también se comparten sistemas y criterios de tarifación social.

## F. Fiestas inclusivas

Se consulta sobre metodologías que incrementen la accesibilidad en eventos, sobre todo de los que se realizan en el marco de fiestas populares y en el espacio público:

En este sentido, se comparten posibles soluciones como las siguientes:

- En el caso de las rúas, cabalgatas y espectáculos en itinerancia, se exponen casos de éxito en los que se establece y se identifica un tramo del itinerario en el que se reduce el volumen de música, las transiciones lumínicas y los efectos especiales para personas con necesidades especiales.
- Traducción en lenguaje de signos y la subtitulación en proyecciones audiovisuales (pregón, parlamentos, etc.).
- Definición de itinerarios adaptados, turnos horarios definidos (en la Feria de atracciones, un tiempo con la música y las luces más bajas), división de colas o zonas de acceso ...
- Se comparte la reciente aprobación por algunos municipios de guías de accesibilidad para la organización de actividades públicas, para facilitar que estas actividades sean accesibles e inclusivas.

## G. Soportes materiales de la comunicación (en papel o digital)

Se expone que durante la pandemia se redujo mucho el uso del papel en las acciones comunicativas, y con la reanudación de la actividad se pensaba que se podría mantener la reducción de la difusión en papel, pero la ciudadanía ha vuelto a pedirlo.

En el marco de esta cuestión planteada, se comparten diversas iniciativas relacionadas con la comunicación:

- En general, todo el mundo ha incrementado mucho la actividad comunicativa en las redes sociales, pero se ha recuperado una demanda de papel sobre todo en determinados grupos de población a los que por su perfil este formato garantiza más la accesibilidad que a través de Internet. Además, diversos equipamientos o espacios de atención a la ciudadanía piden disponer de la información en papel, en clave de recurso de apoyo la labor informativa de sus equipos de gestión.
- Algunos ayuntamientos han editado los libretos de la programación de las fiestas mayores con la colaboración y financiación por empresas del municipio, sin cargo para el ayuntamiento.
- Otros ayuntamientos han cambiado la manera de abordar la comunicación en papel, y en lugar de hacer los libretos tan extensos, ahora se hacen trípticos más esquemáticos y con la información esencial.
- También se consideran efectivas las acciones comunicativas en el espacio público en diversos formatos (colocación de lonas, banderolas, paneles publicitarios, marquesinas, transporte público...).
- Algunos ayuntamientos analizan la mejor manera de comunicar desde su web: hay una tendencia a unificar el conjunto de actividad que genera la ciudad en una misma agenda, también en lo que se refiere a boletines. En clave cultural, se dan ejemplos de web general de cultura desde donde se ofrece acceso a información sectorial (por ámbitos o equipamientos concretos: teatros, museos, centros culturales...).
- Últimamente también se utilizan otros medios de transmisión de la información como los códigos QR, y en algunos casos se están implantando APPS desde las que se puede acceder a toda la programación. Se trata de aplicaciones móviles que la ciudadanía se puede descargar y que en pocos clics muestran toda la oferta cultural del municipio, tanto pública como privada (las entidades llenan una ficha para introducir la información). Algunas también posibilitan la compra de entradas y ayudan a los usuarios a llegar a los espacios.

## H. Servicios centrales de cultura

Se plantea la cuestión de cómo organizar los servicios centrales de cultura: de manera centralizada y transversal, o bien por ámbitos sectoriales específicos independientes. Sobre este punto se hacen las aportaciones siguientes:

- En general, se pone de manifiesto que los ayuntamientos cuentan con una estructura orgánica del Servicio de Cultura que dispone una sección técnica o administrativa que hace un trabajo transversal (por ejemplo, en algunos casos se encarga de la estrategia y la planificación, la comunicación, la tramitación de las facturas o subvenciones ...).
- En los casos en que no existen estos servicios centrales de cultura, se establece una coordinación entre los diferentes ámbitos sectoriales, para homogeneizar los procesos.
- En los casos que hay organismos autónomos, estos hacen su gestión de manera independiente.

## I. Patrocinios

Con respecto a la captación y potenciación de los patrocinios de empresas para las actividades culturales:

- En general se manifiesta que hay patrocinios para la Fiesta Mayor, pero que estos ´son muy difíciles de obtener por otros ámbitos culturales (ya que a menudo los patrocinadores prefieren otros ámbitos de intervención como el deporte).
- Algunos ayuntamientos exponen que aprueban la vinculación previa entre la partida de ingreso del patrocinio y la partida correspondiente de gasto de la actividad cultural en las bases de ejecución del presupuesto, para que el ingreso del patrocinio pueda revertir en la cultura, y no en el presupuesto general.

## J. Continuidad de proyectos que funcionan

Existe el reto de conseguir la continuidad de proyectos municipales en el tiempo.

En estos casos, hay que reiterar la petición de continuidad del proyecto, y a veces también puede ser oportuno establecer alianzas con los otros departamentos municipales (como juventud, turismo, promoción económica ...) para que estos proyectos se puedan mantener mediante la colaboración interdepartamental.

## K. Cesiones de espacios a entidades

Se plantea la cuestión de la gestión de los espacios para las entidades, respecto a lo que se consideran las cuestiones siguientes:

- Aunque parece que cada vez hay menos procesos de "patrimonialización" de los espacios por parte de las entidades, a menudo hay falta de espacios suficientes para acoger todas las demandas, y también se considera que la tramitación municipal debería simplificarse.
- Hay municipios que tienen una normativa para gestionar las cesiones puntuales (reglamentos de usos) y otra para las cesiones de temporalidad continua o más larga, por ejemplo, para llevar a cabo estancias de creación.
- El CERC publicó un Modelo de reglamento de cesión de uso de los espacios y los equipamientos culturales de gestión municipal, 2020.pdf, que puede resultar de interés para los municipios que no lo tengan.

- Como ejemplo, se mencionan algunos portales de gestión y difusión web orientados a las entidades culturales públicas: son herramientas virtuales que ofrecen a las entidades un medio para hacer difusión, tener un registro de la actividad, conocer la ocupación de los espacios y demandar su ocupación.

- Actualmente algunos municipios están implantando una App para solicitar los espacios. El técnico de cultura informa las solicitudes siguiendo criterios de disponibilidad y de idoneidad de la programación/acción, y el solicitante debe abonar lo dispuesto en la ordenanza fiscal municipal que corresponda, generándose la carta de pago. En esta aplicación están todos los espacios que se pueden ofrecer y un calendario donde se ve su disponibilidad. Así se simplifica y automatiza toda la tramitación y todo el mundo tiene acceso a ella.

## 5. CONCLUSIONES

En el año 2021 han participado en la octava edición del Círculo de servicios culturales un total de 24 municipios, tres menos que el año anterior (Mollet del Vallès, Rubí y Santa Coloma de Gramenet).

El contenido y la metodología de trabajo para la elaboración de los indicadores de esta edición del Círculo no han experimentado cambios con respecto al anterior.

El análisis de los indicadores del Círculo ha permitido hacer una primera valoración de la evolución de los servicios culturales municipales en el año posterior al estallido de la pandemia de la COVID 19. Así, se analiza en qué medida ha habido una recuperación de la actividad cultural en 2021, año en el que todavía han perdurado ciertas medidas restrictivas como consecuencia de la crisis sanitaria, y se ha empezado a retomar la normalidad de manera parcial en muchas esferas de la cultura.

Por un lado, la dotación de equipamientos culturales de los municipios participantes en el Círculo y la oferta de recursos culturales relacionados con ellos se ha mantenido sin cambios relevantes a lo largo de los últimos 5 años, sin que se observe ningún impacto de la pandemia sobre estas cuestiones. Así se evidencia en indicadores relativos a la superficie de los equipamientos (bibliotecas, CCP, museos, centros de arte o espacios de creación), en los metros lineales de capacidad de los archivos, o en número de butacas de los espacios escénicos.

También se observa una notable estabilidad en los datos relativos al asociacionismo cultural de los municipios (aunque su participación en eventos festivos se redujo como consecuencia de la pandemia).

Igualmente, en estos últimos años no se observan cambios remarcables con respecto a la mayoría de los datos relativos al modo de gestión, el número de personas trabajadoras, la realización de actividades de formación por parte de éstas o la distribución de las plantillas por razón de género (excepto en el apartado de horas de baja que se incrementaron en 2020 durante los meses que la pandemia se manifestó de manera más intensa).

Por otro lado, en 2020 descendieron los valores de indicadores relativos a la actividad de los servicios culturales (como actividades de iniciativa propia en CCP, exposiciones en museos y otras temporales, funciones de artes escénicas y música) que durante 2021 han mostrado indicios desiguales de recuperación (excepto en el apartado de las residencias en espacios de creación y otros espacios municipales).

Consecuentemente, los datos relativos a visitas o usuarios de estos servicios también experimentaron un notable descenso en 2020 con respecto a 2019, y una cierta recuperación de asistencia en 2021. Cabe considerar en este seguimiento la vigencia de algunas medidas restrictivas para la prevención de contagios por Covid 19 durante buena parte de 2021, y que afectaron especialmente al retorno de públicos a la actividad cultural en el espacio público y en los equipamientos, especialmente en los espacios escénicos.

En este entorno, cabe remarcar que la oferta y la demanda de actividades culturales realizadas de manera no presencial o telemática, impulsada como reacción durante la pandemia por parte de los municipios, han descendido de 2020 a 2021. Por lo tanto, este formato de actividad cultural no parece haberse consolidado en la mayoría de los casos.

Con respecto a la comunicación de los servicios y actividades culturales municipales realizada a través de Internet en el año 2021 hay una remarcable tendencia de crecimiento con relación al año anterior (sobre todo en el número de seguidores en redes sociales).

Los recursos económicos disponibles por parte de los servicios culturales decrecieron de 2019 a 2020, situación que se ha revertido en parte en 2021. Esta evolución negativa se puede explicar por el descenso de ingresos en tasas y precios públicos.  Este hecho, junto con la fuerte caída en las cifras de visitas y asistencia a los servicios culturales ya mencionada, ha comportado un fuerte incremento del gasto realizado por visita o asistente a los diferentes equipamientos o servicios culturales considerados.

En la próxima edición del Círculo se deberá volver a analizar con detenimiento si se logra una recuperación plena de la situación generada por la COVID 19 en los servicios culturales municipales del Círculo.

Finalmente, poner de relieve el interesante intercambio de experiencias entre los participantes en el Taller de mejora del Círculo consistente en la realización de la dinámica Un problema, una solución, centrada en poner en común diferentes cuestiones y problemáticas de los equipos técnicos de los Servicios de Cultura municipales que permitió abordar temas tan diversos como las subvenciones, las nuevas formas de participación,  la recuperación de la actividad en las bibliotecas, la recogida de datos para la elaboración de indicadores de gestión (Círculo), la gestión de ingresos (precios públicos), el diseño y organización de fiestas inclusivas, los soportes materiales de la comunicación (en papel o digital), la organización de los servicios centrales de cultura, la gestión de patrocinios, la continuidad de proyectos que funcionan o las cesiones de espacios a entidades.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SERVICIOS DE IGUALDAD 2021



# INFORME DE LOS INDICADORES DE LOS SERVICIOS DE IGUALDAD 2021

1. PRESENTACIÓN

2. ENTES LOCALES PARTICIPANTES

3. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO

4. DIMENSIÓN MUJERES USUARIAS

5. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS/RH

6. DIMENSIÓN ECONOMÍA

7. DIMENSIÓN ENTORNO

8. IDEAS CLAVE

9. CONCLUSIONES

## 1. PRESENTACIÓN

Los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI) son una herramienta dirigida a los entes locales que se orienta a la mejora continua de la gestión, mediante el análisis de indicadores de los servicios públicos locales y el intercambio de experiencias entre el personal técnico de los diferentes municipios participantes. Este proyecto lo impulsa el Servicio de Programación del Área de Recursos Humanos, Hacienda y Servicios Internos, y las áreas que trabajan en los diversos ámbitos de análisis, en este caso, la Oficina de Políticas de Igualdad, del Área de Igualdad y Sostenibilidad Social.

Este informe es un análisis de los resultados de la 1ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Igualdad, con datos del año 2021, en el que han participado 13 municipios de la provincia de Barcelona.

Al ser este año la primera edición del CCI de los Servicios de Igualdad y no tener datos de la evolución, el informe de resultados se centra en la presentación de los datos en contexto, y en el análisis de los indicadores transversales comunes a todos los servicios participantes en los círculos.

El informe de resultados se estructura en los siguientes apartados:

- En primer lugar, la presentación con el itinerario del proyecto y los municipios participantes.
- A continuación, la presentación de los datos para cada una de las dimensiones que estructuran los CCI: encargo político y estratégico, usuarias, valores organizativos/ recursos humanos, economía y entorno.
- En último lugar, se presentan las ideas clave y las conclusiones como resumen de los datos más destacados del análisis de los indicadores.

### Itinerario de la 1ª edición

En el mes de abril de 2022, se inicia el círculo con 2 talleres presenciales de la fase de diseño. El objetivo de estos talleres es definir y consensuar la misión de los servicios de igualdad, los indicadores que formarán el Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) y la definición y el criterio de cómputo de las variables necesarias para calcular estos indicadores.

Para la configuración del CRI, se parte de la premisa de que todas las acciones y actuaciones de los servicios de igualdad están interrelacionadas y que, por lo tanto, es necesario analizar los servicios desde los 2 ámbitos principales de actuación que son, la promoción de la igualdad y los servicios de atención a las mujeres, que incluye la atención a las mujeres en situación de violencia machista.

Figura 1. Ámbitos de los servicios de igualdad

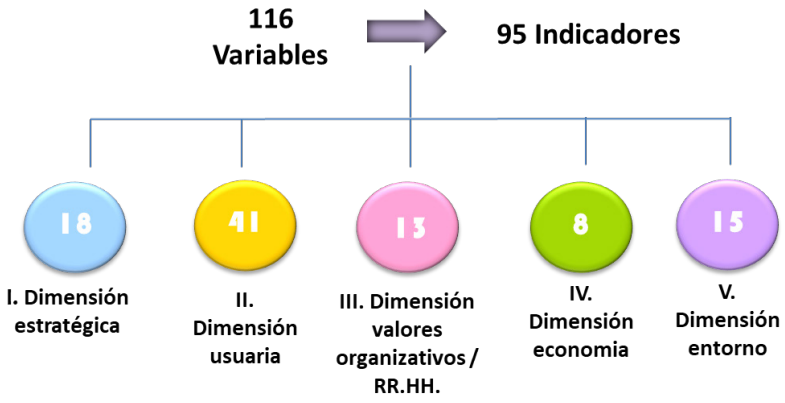



Como resultado de las 2 sesiones de trabajo, se consensua un CRI con 116 variables y 95 indicadores. Este CRI recoge los 2 ámbitos de los servicios de igualdad y se estructura según las 5 dimensiones de la metodología del CCI.

Figura 2. Dimensiones del CRI de los Servicios de Igualdad

| | |
|---|---|
| ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO | Acciones de promoción de la igualdad y de los servicios de atención a las mujeres, participación sociopolítica de las mujeres, transversalidad de género e instrumentos de participación estratégica de los entes locales. |
| MUJERES USUARIAS | Sistemas de derivación, número, intensidad y tipo de atenciones, perfil de las usuarias desde diferentes perspectivas: características sociodemográficas, ámbitos y tipos de violencia machista. |
| VALORES ORGANIZATIVOS/ RR.HH. | Modelo organizativo, dotación de personal, organización del tiempo de trabajo y forma de gestión del servicio. |
| ECONOMÍA | Gestión económica del servicio: fuentes de financiación, gasto corriente y distribución del presupuesto por ámbitos. |
| ENTORNO | Indicadores sociodemográficos y de tejido asociativo de los municipios, y de contexto y paridad de los entes locales. |

Figura 3. Estructura del CRI de los Servicios de igualdad




Después de consensuar el CRI, se elabora el cuestionario; un documento Excel que recoge los datos de las 116 variables, de manera individualizada, y que cada municipio participante debe cumplimentar y retornar entre los meses de mayo y junio de 2022 (fase de medida). Algunos de los datos estadísticos de entorno fueron facilitados directamente en el cuestionario.

Posteriormente, se hace una primera validación individual de los datos aportados, y una segunda validación estadística comparando las medias resultantes de todos los municipios.

Durante la fase de diseño y medida se observan las siguientes consideraciones:

- Los servicios de igualdad son servicios muy heterogéneos en cuanto a sus actuaciones y modelos de organización, esto supone contemplar todas las casuísticas y encontrar el encaje para la metodología de círculos.
- El círculo ha tenido una buena acogida por parte de los municipios participantes con un grado alto de implicación e interés desde el inicio.
- La recogida de datos desagregados por género sólo ha sido posible en 8 de los 13 municipios participantes, es decir en un 61,5 % de los municipios y, por lo tanto, no se hará el análisis con datos por género de los indicadores que lo requieran. El objetivo es mejorar este porcentaje y hacer el análisis desagregado en ediciones futuras.
- Se revisará la definición de algunas variables y se valorará la continuidad o redefinición de algunos indicadores, ponderando: la idoneidad de los indicadores (según los objetivos) con las dificultades de obtención y/o validación de los datos, y de esta manera facilitar la recogida para el próximo año y concretar la definición de objetivos.
- Esta cuestión se abordará en un taller de diseño presencial específico que se realizará antes de iniciar la segunda edición del círculo.
- En cuanto a la recogida de datos, los municipios participantes no disponen de una aplicación común para la introducción y gestión de los datos. Los municipios más grandes de 20.000 habitantes disponen de un módulo específico dentro del programa Hèstia, facilitado por el Instituto Catalán de las Mujeres.
- En la segunda edición del círculo, se ampliará el número de municipios participantes para comparar los datos entre ayuntamientos según la dimensión y otras características territoriales similares de los municipios; esto deberá permitir un análisis de correlaciones entre indicadores.

Una vez validados los datos, en la fase de evaluación, se elabora la siguiente documentación:

- cuadro resumen de indicadores para cada municipio participante, comparando los valores del municipio con la media de referencia de todos los participantes;
- informe con los indicadores de cada municipio;
- informe con las variables de cada municipio,
- e informe de selección de indicadores esenciales, destacando los más relevantes y descriptivos de cada servicio.

Para el año 2023, los entes locales participantes tendrán acceso al Portal de Información Económica (PIESL) que es una herramienta con la que podrán acceder a las variables y los indicadores de cada uno de los entes locales que participan en el círculo y a las medias grupales, así como, realizar múltiples comparaciones según los criterios seleccionados. Esta herramienta incrementa su funcionalidad a medida que se incorporan datos para diferentes años, ya que también permite analizar su evolución temporal.

En el mes de septiembre, tiene lugar el taller de la fase de mejora que, en esta 1ª edición, consiste en la consolidación de la metodología general del proyecto, la presentación de los resultados de los indicadores (media grupal) de los datos de 2021, y la presentación de los municipios participantes con el análisis y la exposición individual de los datos de los indicadores más relevantes de cada municipio así como el intercambio de experiencias.

Para finalizar, con el informe final de resultados y el libro de la 1ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Igualdad, se cierra esta primera edición (fase de comunicación e implementación).

## 2. ENTES LOCALES PARTICIPANTES

Han participado 13 municipios que dan cobertura al 48% de la población de 16 años o más de la provincia de Barcelona, excluyendo del cálculo, la población de la ciudad de Barcelona.

Tabla 1. Población general y de mujeres ≥ 16 años de los municipios participantes

| Municipios participantes | Población mujeres ≥ 16 años | Población total |
|---|---|---|
| Granollers | 26.872 | 62.475 |
| Hospitalet de Llobregat, L' | 117.758 | 264.657 |
| Manresa | 33.487 | 78.192 |
| Mataró | 54.518 | 129.120 |
| Montornès del Vallès | 6.808 | 16.804 |
| Parets del Vallès | 7.901 | 18.907 |
| Sabadell | 93.701 | 216.204 |
| Sant Boi de Llobregat | 36.450 | 83.755 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 5.451 | 12.840 |
| Santa Coloma de Gramenet | 51.091 | 119.289 |
| Sitges | 13.026 | 30.217 |
| Terrassa | 94.451 | 223.011 |
| Vic | 19.266 | 47.319 |
| | 560.780 | 1.305.100 |

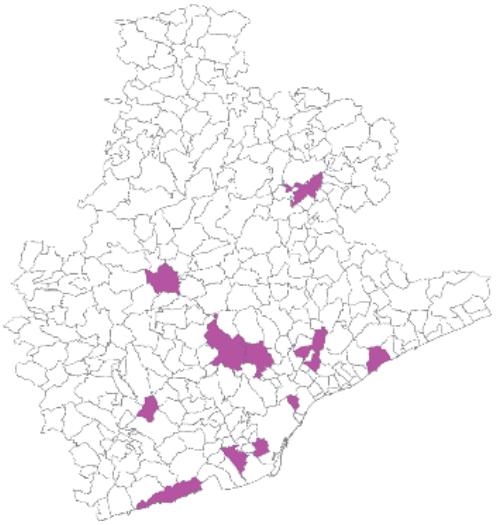
Figura 4. % cobertura municipios participantes población ≥ 16 años




Datos IDESCAT e INE año 2021

* No incluye la población de la ciudad de Barcelona

Figura 5. Mapa de municipios participantes 1ª edición CCI de Servicios de Igualdad 2021



La realidad de los servicios de igualdad es muy heterogénea (oferta de servicios y recursos disponibles) por diferentes razones: dimensión del municipio, situación territorial, trayectoria de las políticas de igualdad atendiendo a diversos factores sociopolíticos, y prioridades sectoriales de las políticas de igualdad y del impulso de la transversalidad de género.

A continuación, se enumeran una serie de indicadores de entorno para medir algunos elementos que, a pesar de ser externos a los servicios de igualdad, tienen una relación directa con las actuaciones y las usuarias del servicio. Los datos son la media de los municipios participantes.

- Número de mujeres de 16 años o más: 43.137 mujeres.
- % mujeres de 20 a 45 años sobre el total de la población: 17%.
- Diferencial tasa de ocupación mujeres y hombres: -7,2.
- Brecha de pensiones (%var. pensiones contributivas mujeres y hombres): -41,2%.
- Número de entidades de mujeres del municipio por cada 10.000 habitantes: 1.

## 3. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO

En esta dimensión de encargo político y estratégico se recogen los indicadores referentes a:

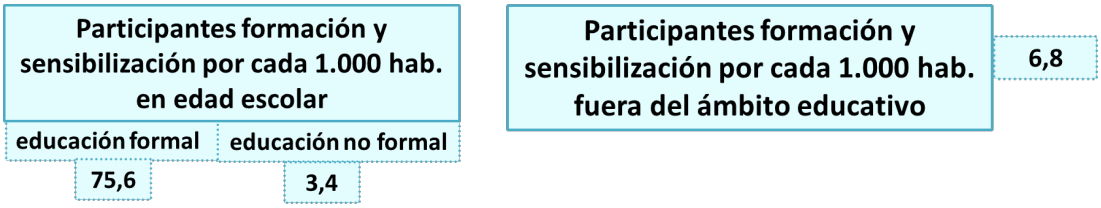
- sensibilización y formación de la ciudadanía y del personal de los entes locales,
- la implementación de transversalidad y el impulso de instrumentos de planificación estratégica, y
- la participación sociopolítica de las mujeres,
- también se recogen los indicadores relativos a las mujeres usuarias atendidas por el servicio, incluyendo a las mujeres en situación de violencia machista y las intervenciones de urgencia.

Dentro de la dimensión de encargo político y estratégico hay dos 2 ámbitos: promoción de la igualdad y atención a las mujeres. La '**Promoción de la igualdad**' hace referencia a las acciones de formación y sensibilización de la ciudadanía y del personal del ente local, a la transversalidad de la perspectiva de género en el ente local y a los instrumentos de planificación estratégica de las políticas de igualdad. En cuanto a la '**Atención a las mujeres'**, este ámbito incorpora la satisfacción de la demanda de atención a las mujeres y la respuesta a las intervenciones de urgencia.

### 3.1. La promoción de la igualdad

**La formación y sensibilización a la ciudadanía**

En este ámbito de la promoción de la igualdad se recogen los datos de acciones de formación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía. El número de **participantes en acciones de formación y de sensibilización en edad escolar** en la educación formal (es decir en los centros educativos) es de 75,6 de media por cada 1.000 habitantes, mientras que en educación no formal (centros de recreos, centros de jóvenes y similares) es de 3,4. En cuanto a estas acciones fuera del ámbito educativo, la cifra es de 6,8.




Se observa una diferencia considerable entre el número de participantes en las acciones según si están dentro o fuera del ámbito educativo, de manera que hay una mayor incidencia de acciones de sensibilización en los centros educativos, relacionados con la prevención de las violencias machistas y el impulso de la coeducación, actuaciones que los entes locales hace años que están fomentando, muy a menudo desde los servicios de igualdad. Por lo tanto, se plantea la necesidad de incrementar la actuación preventiva fuera del ámbito educativo con líneas de actuación más concretas y con un público objetivo más definido, con el fin de mejorar el impacto en el número de participantes.

Por otro lado, las **atenciones en puntos lilas** de prevención y sensibilización de fiestas mayores por cada 1.000 habitantes son de 12,5. Esta cifra apunta a que hay un impulso de la sensibilización en entornos festivos y de ocio, que todavía es reciente, y que se espera que tenga un impacto mayor en los próximos años.

Finalmente, en este ámbito, la media **de agentes locales colaboradores en campañas de sensibilización** en materia de igualdad, como por ejemplo entidades, servicios sanitarios, centros o servicios educativos, cuerpos policiales, etc. es de 62,7 por municipio. Esta corresponsabilidad en la estrategia de sensibilizar a la ciudadanía en materia de género es clave para avanzar hacia mensajes contundentes de rechazo cero hacia la violencia machista y las desigualdades por razón de género.



La comunicación de las políticas municipales se convierte en un importante elemento con el fin de sensibilizar a la ciudadanía, en torno a actividades y cuestiones que impactan en la vida de mujeres y hombres de los municipios. En esta línea, encontramos que las **redes sociales propias** de los servicios de igualdad tienen 2.515 seguidores/oras de media, y que las **interacciones de publicaciones relacionadas con las principales campañas de igualdad**[1] (8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres y 25 de noviembre, Día Internacional para la erradicación de las violencias machistas) en las redes sociales corporativas ha sido de 11.956 de media.

La **participación sociopolítica de las mujeres** puede darse de diferentes maneras: participando en la esfera política municipal, impulsando acciones desde los Consejos participativos sectoriales, creando y participando en entidades y grupos propios de mujeres, en entidades de diversa índole y temática, en grupos de carácter alternativo o no-formales, mediante el activismo de diversa naturaleza, entre otros.

Para esta 1ª edición del círculo, se han recogido los datos relativos a las entidades y asociaciones propias de mujeres de los municipios, entendiendo que éstas realizan una valiosa labor a favor de la igualdad y de la promoción de las mujeres en su ámbito de actuación local.

La tasa de relación de mujeres miembros de estas entidades sobre el total de mujeres de 16 años o más del municipio es del 2,2%. Se trata de un valor que indica que hay una baja participación de mujeres en estas entidades, a pesar de las aportaciones que realizan a favor de la igualdad y también la creciente conciencia feminista que existe en nuestra sociedad en los últimos tiempos. En este sentido, sería interesante investigar el porqué de esta cuestión, teniendo en cuenta también, como se ha dicho antes, que hay muchas modalidades de participación a favor de los derechos de las mujeres.

**La transversalidad de la perspectiva de género en el ente local y los instrumentos de planificación estratégica**



En cuanto al trabajo transversal con perspectiva de género en el ente local, se han seleccionado cuatro indicadores:

- En primer lugar, el % de **servicios municipales con los que el Servicio de Igualdad ha realizado acciones conjuntas de promoción de la igualdad de género**. Esta cifra es del 35,7%, lo que implica que de media el 64,3% de los servicios municipales NO realiza acciones transversales de género.
- En cuanto al **personal municipal que ha recibido formación en materia de género**, un 31,4% la ha recibido en los últimos cinco años y un 9,9% en el último año (2021). Las cifras de este indicador y el anterior (transversalidad) son muy similares y llegan aproximadamente a un tercio de la estructura municipal.
- Para medir la transversalidad de la perspectiva de género en el ente local también es interesante recoger qué % de **planes corporativos han contado con la participación del servicio de igualdad** (delimitado en los aprobados en el último año). La cifra vuelve a estar en torno a una tercera parte del total, concretamente en el 36,8%.
- Como cuarto indicador de este apartado se encuentra el **% de planes, protocolos y reglamentos de igualdad con algún sistema de seguimiento o evaluación**, que es de un 70,7% respecto al total. Este dato refleja que la planificación estratégica en materia de igualdad y violencias machistas cuenta con instrumentos de seguimiento y evaluación de manera mayoritaria, apuntando la importancia y la voluntad de hacer seguimiento y cuantificar la implementación de las acciones previstas en los planes y el cumplimiento de las pautas contenidas en los protocolos mencionados, para que estos instrumentos sean realmente herramientas con resultados tangibles y medibles.

*1 Número de interacciones de las publicaciones relacionadas con las principales campañas del ámbito de la igualdad (8 de marzo y 25 de noviembre) en las redes sociales corporativas, ya sean propias de los servicios de igualdad o bien del conjunto del ente local.*
*Se tienen en cuenta todas las redes sociales corporativas. Por ejemplo: Instagram, Twitter, Facebook, TikTok, etc.*
*Para calcular el número de interacciones, hay que sumar los siguientes elementos de todas las redes sociales corporativas: "me gusta" o "likes", comentarios, visualizaciones de vídeos y comparticiones de las publicaciones (por ejemplo, retuits).*

Como conclusión, los datos de este apartado de transversalidad de género tienen una doble lectura, con relación a la implicación municipal en materia de igualdad: por un lado, se visibiliza que alrededor de un tercio del ayuntamiento transversaliza el género (servicios municipales que hacen trabajo transversal, personal que ha recibido formación en perspectiva de género y planes municipales que han contado con Igualdad). Por otra parte, queda patente que la mayoría de los servicios municipales tienen aún pendiente integrar la perspectiva de género en su política pública (reto formativo, de coordinación transversal y de integración de la perspectiva de género).

## 3.2. Atención e información a las mujeres

### Satisfacción de la demanda de atención a las mujeres

Los servicios de igualdad son equipamientos públicos municipales o comarcales que informan a las mujeres sobre diversos ámbitos y que ofrecen servicios y recursos para las mujeres, y, cuando es necesario, derivan hacia las entidades y organismos que son responsables de estos. Buena parte de estos recursos están especializados en el abordaje de las violencias machistas.

La dimensión del municipio es determinante porque la Ley 5/2008 del derecho de las mujeres a erradicar la violencia machista, obliga a todos los municipios mayores de 20.000 habitantes a ofrecer servicios de atención jurídica y psicológica e incluye también la figura de la coordinadora.

Con relación a las **mujeres usuarias atendidas por parte de los servicios de igualdad de** los municipios participantes en el presente estudio, el dato muestra que de media sólo el 1% de mujeres de 16 años o más de los municipios han sido atendidas por los servicios de igualdad. Se trata de una cifra notablemente baja, teniendo en cuenta que estos servicios pueden atender diversas necesidades que las mujeres puedan tener.

**% mujeres usuarias servicios de igualdad s/ total mujeres ≥ 16 años del municipio**

**1%**

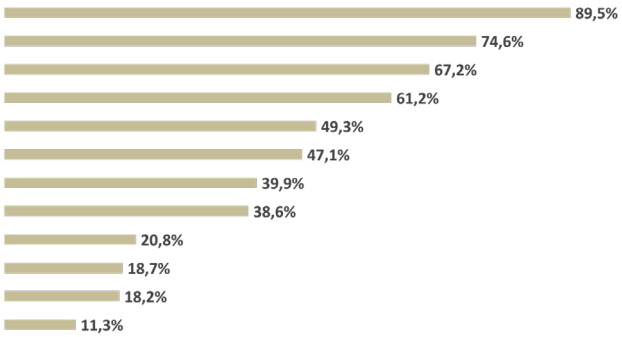
De estas mujeres usuarias, el porcentaje de mujeres en primera atención es del 56,2%, un 40% de las mujeres atendidas lo han sido en situación de violencia machista y un 4,1% por intervención de urgencia. Por lo tanto, más de la mitad de las mujeres reciben otros tipos de atención no vinculadas a violencia machista.

## 3.3. Atención a las mujeres en situación de violencia machista

Este apartado incorpora tres bloques de indicadores relacionados con el abordaje de las violencias machistas desde los servicios de igualdad:

- cobertura de mujeres usuarias atendidas en situación de violencia machista,
- ámbito y tipo de violencia por el que son atendidas las mujeres, y
- las atenciones de urgencia.

Gráfico 1. % mujeres usuarias atendidas en situación de violencia machista por municipio

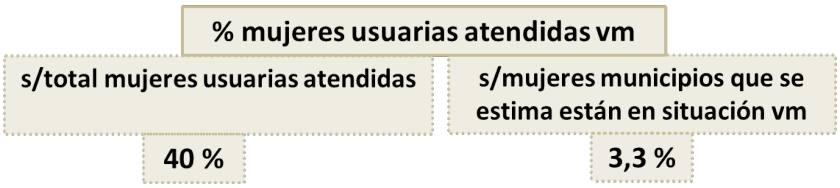



De las mujeres usuarias atendidas por los servicios de igualdad (recordemos que representa el 1% de las mujeres de 16 o más años del municipio), el **40% lo han sido por situaciones de violencia machista sobre el total de mujeres atendidas.**

En el gráfico 1, se observa que, en este porcentaje, hay un elevado grado de dispersión entre municipios, que varía del 11,3 % al 89,5 %.

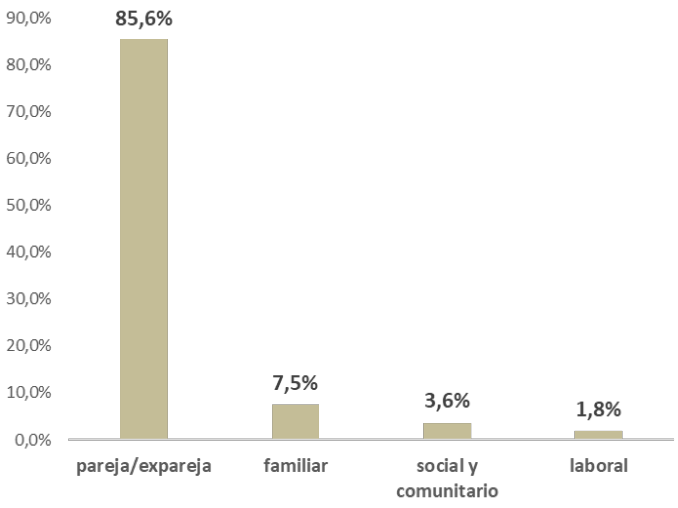
El indicador de **mujeres usuarias atendidas en violencia machista por los servicios de igualdad, sobre mujeres del municipio que se estima que están en situación de violencia machista**[2] es un 3,3 %. Es importante reflexionar en torno a las posibles causas de esta reducida cifra de mujeres que no llegan a los servicios de igualdad y de aquellas atenciones a mujeres por parte de los servicios públicos donde no se detectan las violencias machistas, entre otras.

Debe considerarse, en esta reflexión, que los Servicios de Intervención Especializada (SIE) son servicios que también ofrecen atención integral y continuada a las mujeres en situación de violencia machista y que, por lo tanto, hay una parte de atenciones que se atienden directamente desde estos servicios.




Con relación a las mujeres usuarias atendidas por **violencias machistas y según ámbitos de la violencia**, el 85% lo han sido en el ámbito de la pareja/expareja, el 7,5% en el ámbito familiar, el 3,6% en el ámbito social y comunitario, y el 1,8% en el ámbito laboral.

Gráfico 2. % mujeres usuarias atendidas por ámbitos de violencias machistas

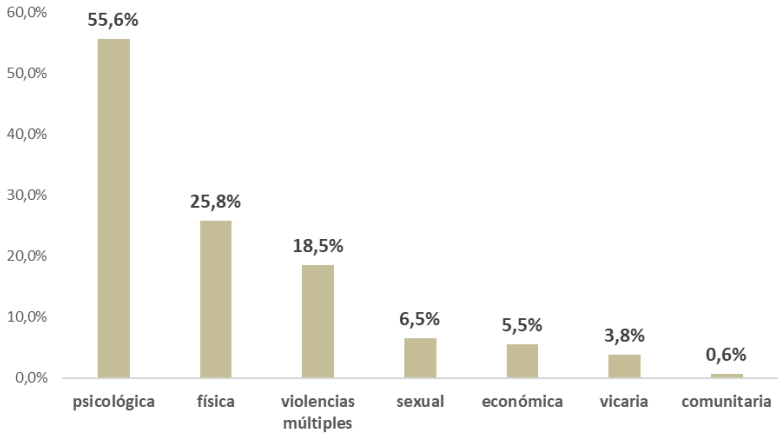



La prevalencia de la violencia en el ámbito de la pareja o expareja es muy mayoritaria. En este sentido, la labor de sensibilización y abordaje por parte de los servicios locales, políticas autonómicas y estatales y por entidades de mujeres y el movimiento feminista, ha sido grande en los últimos años, factor que puede haber incidido en una mayor detección de la violencia en el ámbito de la pareja y expareja.

Con relación a la clasificación de la **tipología de violencias machista**s, está la psicológica con un 55,6%, la física con un 25,8%, las violencias múltiples con un 18,5%, la sexual con un 6,5%, la económica con un 5,5%, la vicaria, con un 3,8%, y la comunitaria, que incluye matrimonios forzados y mutilaciones genitales, con un 0,6%.

2 *Fuente: Encuesta de violencia machista en Cataluña 2016.*
*Nota: para el cálculo, se ha dividido el número de mujeres usuarias atendidas en situación de violencia machista entre el número de mujeres del municipio resultante de aplicar el porcentaje de mujeres que declaran haber sido víctimas de violencia machista en el último año (sin tener en cuenta comentarios, gestos sexuales o exhibicionismos), que en 2016 fue del 13,1 % de las mujeres de 16 años o más".*

Gráfico 3. % mujeres usuarias atendidas según tipología de violencias machistas




Nota 1: La suma de los porcentajes es más del 100% porque una misma usuaria puede situarse en más de una categoría.

Cada vez hay más conocimiento de la complejidad de las tipologías de violencias machistas y sus manifestaciones. Sin embargo, observando los datos es evidente que es necesaria una mayor detección de violencias como la sexual, vicaria o comunitaria; falta dar más visibilidad, por parte de los servicios públicos, a este tipo de violencias.

En cuanto a las **atenciones de urgencia** realizadas por alguna de las profesionales del servicio de atención y orientación, sea dentro o fuera del horario habitual de atención, el dato es del 4,1% de mujeres usuarias atendidas en intervención de urgencia.

## 4. DIMENSIÓN MUJERES USUARIAS

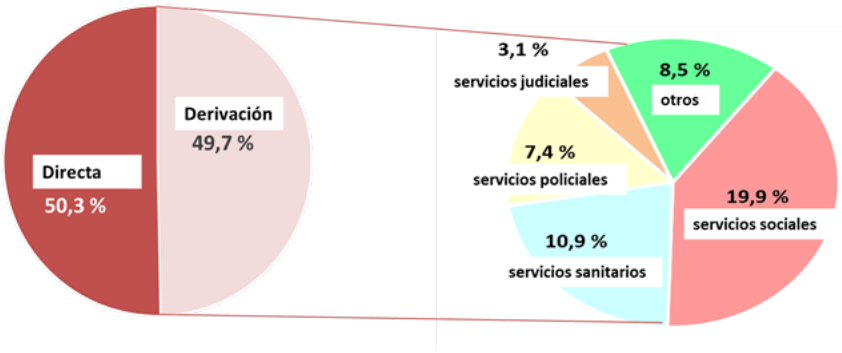
Los indicadores de la dimensión de mujeres usuarias se agrupan en 4 ámbitos:

- potenciar el trabajo en red y los sistemas de derivación,
- proporcionar a las mujeres usuarias los diferentes tipos de atención que precisan,
- adecuar el servicio al perfil de las mujeres usuarias atendidas, y
- facilitar el acceso y proporcionar una intensidad de atención adecuada a las usuarias del servicio.

El porcentaje de **mujeres usuarias atendidas en primera atención** que se dirigen al servicio directamente es del 50,3%; un 49,7% han accedido al servicio por derivación. El gráfico 4 muestra esta distribución y los porcentajes de mujeres usuarias atendidas en primera atención que se dirigen al servicio según la vía de derivación: servicios sociales es un 20%, que equivale al 40% del total; servicios sanitarios es un 11%, que equivale al 22% del total; servicios policiales es un 7,4% que equivale al 15% del total; servicios jurídicos un 3,1% que equivale al 6% del total, y, por último, un 8,5 % de otros que equivale al 17% del total.

De este modo, un 60% de las derivaciones las concentran servicios sanitarios y servicios sociales y los servicios policiales quedan en 3º lugar.

Gráfico 4. % de mujeres usuarias atendidas en primera atención según el sistema de derivación




En cuanto a la **tipología de atención**, el porcentaje de mujeres usuarias atendidas que han participado en atenciones grupales es del 7,2%. Esta cifra está condicionada por la situación de restricciones a las actividades presenciales y a las formaciones en el año 2021 de algunos servicios. Habrá que ver para el año 2022, en el que todos los servicios habrán retomado las actividades presenciales, la evolución de este indicador.

El servicio de información y/u orientación es el tipo de atención más prestado con un 86,8%, seguido por el psicológico con un 37,2% y por el asesoramiento jurídico con un 34,6%. La atención a hijas e hijos llega al 5% de las mujeres usuarias atendidas; hay que tener en cuenta que esta atención no está incorporada todavía en todos los servicios, y que sólo el 54% de los municipios participantes han aportado el dato.

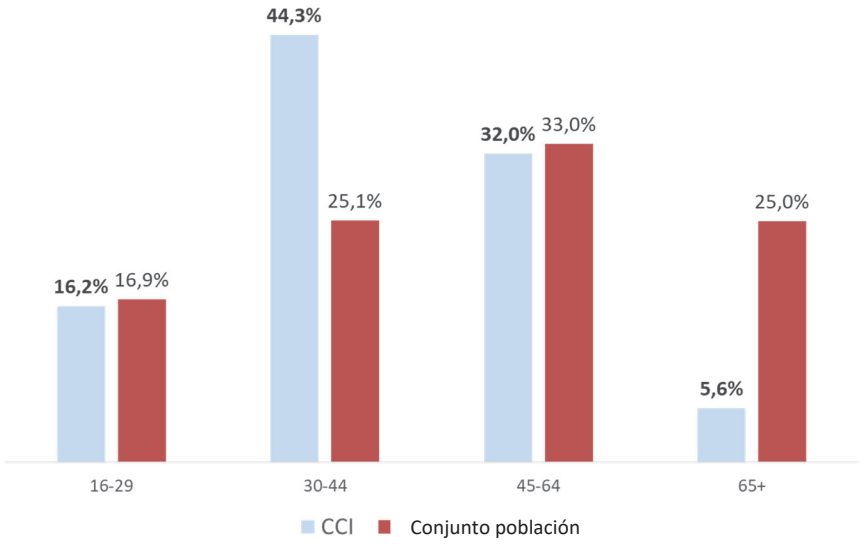
| Tipo de atención | |
|---|---|
| información y/o orientación | 86,8 % |
| apoyo psicológico | 37,2% |
| asesoramiento jurídico | 34,6 % |
| atención hijas e hijos | 5% |

## Perfil mujeres usuarias atendidas



El gráfico 5 muestra el % **de distribución por edades de las mujeres usuarias atendidas en los servicios de igualdad,** en relación con la población total de mujeres por franjas de edad de los municipios participantes. Por lo tanto, muestra en qué franja de edad hay o no divergencias entre el % de usuarias y el % de población.

Gráfico 5. Distribución por edades de las mujeres usuarias atendidas en relación con la población total



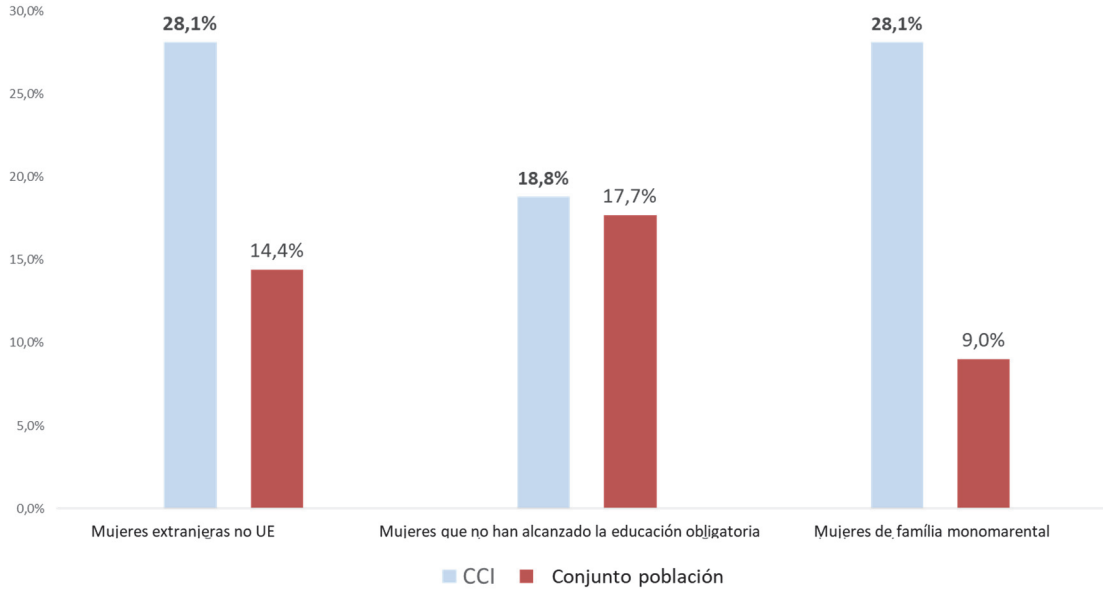

Nota 1: la distribución de edades corresponde a los municipios participantes en el círculo.

La composición de las **mujeres atendidas por franjas de edad** es del 16,2% de mujeres de 16 a 29 años, del 44,3% de mujeres de 30 a 44 años, del 32% de mujeres de 45 a 64 años y del 5,6% de mujeres mayores de 65 años.

- En las franjas de 16 a 29 años y de 45 a 64 años hay equilibrio entre el % de mujeres usuarias atendidas y el % de población.
- La franja de 30-44 tiene una proporción mucho más elevada de mujeres usuarias que el de la población de mujeres del municipio.
- En la franja de más de 65 hay un gran sesgo negativo, ya que hay cuatro veces más población de esta franja de edad en el municipio que mujeres en proporción que son usuarias del servicio.
- Las mujeres que acceden al servicio en mayor proporción respecto a la población de mujeres por edad son las mujeres entre 30 y 44 años y las de más de 65 años las que acceden en menor proporción respecto al total de la población de mujeres de estas franjas de edad.

Del mismo modo, que el gráfico anterior, el gráfico 6 relaciona el % de mujeres usuarias atendidas de los municipios participantes según determinadas **características sociodemográficas de las mujeres usuarias atendidas**, con la población total de mujeres de los municipios participantes.

Gráfico 6. Características sociodemográficas de las mujeres usuarias atendidas en relación con la población total




Nota 1: el % de mujeres extranjeras de fuera de la UE corresponde a los municipios participantes, pero se calcula sobre el total de mujeres, no las de 16 años o más.
Nota 2: el % de mujeres que no han alcanzado la educación obligatoria corresponde al conjunto de Cataluña en 2019, no a los municipios participantes.
Nota 3: el % de familias monomarentales se expresa en hogares en 2020, no en personas, y corresponde al conjunto de Cataluña.

- El porcentaje de mujeres extranjeras de fuera de la UE (28,1%) que acceden al servicio es el doble que el porcentaje del total de mujeres extranjeras de fuera de la UE de la población.
- El porcentaje de mujeres que pertenecen a una familia monomarental que acceden al servicio es el triple (28,1%) que el porcentaje del total de mujeres que pertenecen a una familia monomarental de la población.
- El porcentaje de mujeres que no han alcanzado la educación obligatoria que acceden al servicio es muy similar (18,8%) al porcentaje del total de mujeres que no han alcanzado la educación obligatoria de la población.

- Por lo tanto, hay un mayor acceso al servicio por parte de las mujeres extranjeras de fuera de la UE y de las mujeres que pertenecen a una familia monomarental con relación al total de la población. Esto puede ser consecuencia de las características sociales de estas mujeres, ya que tienen más probabilidad de vivir situaciones de riesgo y vulnerabilidad asociadas a falta de recursos económicos y de apoyo a los cuidados, precariedad laboral y otras situaciones desfavorables, y que, por tanto, requieren en mayor grado de los servicios públicos de atención a mujeres y apoyos sociales.

Otros datos de mujeres usuarias atendidas según características sociodemográficas son las mujeres con diversidad funcional que es del 1,8% y las mujeres transexuales 0,4%.

La **media de horas de apertura semanal con atención al público** es de 32 horas. Se ha encontrado una relación entre las horas de apertura semanal y la dimensión de los municipios: el 100% de los municipios de más de 100.000 habitantes están por encima de la media, y sólo, el 25% de los municipios con menos de 100.000 habitantes superan la media. En cuanto a la distribución de horas entre mañana y tarde, no se ha encontrado una relación entre número de habitantes y la disponibilidad de acceso en las dos franjas; todos los municipios tienen horario de mañana y tarde, a excepción de dos que sólo tienen de mañana o tarde.

**Horas de apertura semanales con atención al público**

**32 h**

| Mañana | Tarde |
|---|---|
| 23,4 | 8,8 |

Con el fin de medir la **facilidad de acceso al servicio,** el análisis se centra en el **tiempo de espera para las primeras atenciones**.

Así, la media de espera para recibir una primera atención en el servicio de igualdad es de 12 días y para recibir la primera atención psicológica es de 39 días. Estos datos denotan la necesidad de ampliar recursos públicos en estos servicios con el fin de reducir el tiempo de espera para atenciones a mujeres que llegan por primera vez al servicio con una complejidad de situaciones vitales.

Los casos que llegan a los servicios de igualdad por primera vez, incluyen situaciones de urgencia por violencia machista, y tantos días de espera para acceder al servicio y a la atención individualizada pueden hacer que las mujeres lleguen a la cita con un empeoramiento de su situación o bien estar en otro momento del ciclo de la violencia respecto a cuando solicitaron la cita.

A la hora de recoger información sobre la **calidad y la intensidad del servicio** se han definido dos indicadores: la duración de la primera atención que es de 56 minutos de media y el número de atenciones recibidas por cada mujer atendida que es de 4,3.

**Tiempo espera (días)** para recibir la **primera atención**

12



**Tiempo espera (días)** para recibir la **primera atención psicológica**

39

**Duración media (minutos)** de la **primera atención**

56

**Número de atenciones** recibidas para cada **mujer usuaria atendida**

4,3

## 5. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS/RH

Los indicadores de valores organizativos y recursos humanos están relacionados con el modelo organizativo y la plantilla de personal de los servicios de igualdad, y se agrupan en 5 ámbitos:

- gestionar el servicio con las diversas formas de gestión,
- disponer de los recursos humanos adecuados,
- promover unas condiciones y un clima laboral positivo para el personal,
- favorecer la paridad entre el personal municipal, y
- capacitar el personal.

La **fórmula de gestión para los servicios de igualdad** es un 100% en modalidad de gestión directa; no hay ninguna concesión en la función de gestión y es el ayuntamiento quien asume la responsabilidad, la dirección y el control del servicio. Esta fórmula de gestión directa coincide con la de la mayoría de los servicios que participan en los círculos, y también comparte el valor absoluto del 100% con los demás servicios de atención directa a las personas que forman parte de los círculos (servicios sociales, servicios locales de empleo, oficinas técnicas laborales).

El **número de mujeres usuarias atendidas por cada profesional de atención** es de 141; este indicador pone en relación el total de mujeres usuarias atendidas durante el año con el número total de profesionales de atención.

| Mujeres usuarias atendidas por profesional de atención | 141 |
|---|---|

En cuanto a la distribución de la carga de trabajo en **número de atenciones para cada profesional** es de un total de 607 atenciones al año.

| Número de atenciones por profesional de atención | 607 |
|---|---|

El indicador de número de atenciones por profesional con un resultado elevado, debe leerse en negativo porque habla de carga de trabajo; es decir, a mayor número de atenciones, más elevada es la carga de trabajo y, por lo tanto, si un municipio tiene una desviación de la media del grupo al alza, es un indicador negativo.

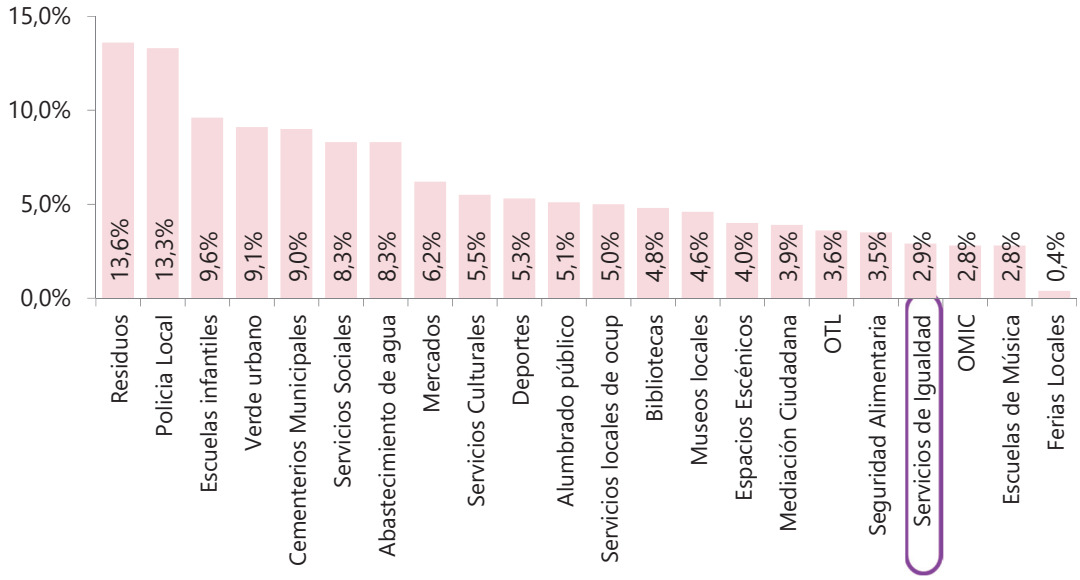
Por otro lado, el **número de mujeres de 16 años o más del municipio por cada profesional de atención** es de 13.839. Esta cifra resulta elevada si la comparamos con las ratios legales que existen en el ámbito de los servicios sociales de población por profesional, que son de 7.500 habitantes por educador/a social y de 5.000 habitantes por trabajador/a social.

El gráfico 7 muestra el **% de horas de baja del personal** de los servicios de igualdad comparado de manera transversal con el resto de los servicios participantes en los círculos. El dato es del 2,9% y representa el cuarto círculo con menos incidencia en horas de baja. Conviene destacar que:

- Es un % bajo de horas de baja, comparado con otros servicios de atención a las personas como son los servicios sociales, servicios locales de empleo y las oficinas técnicas laborales. Este hecho puede tener una relación directa con el bajo número de profesionales de los servicios de igualdad, en especial, en los municipios más pequeños en los que una profesional realiza diversas tareas (coordinación, atención, gestión de acciones de sensibilización) y asume diferentes funciones y responsabilidades.
- No hay una relación directa entre el **% de horas de personal externalizado, que es del 14,2%**, sobre el total del personal de los servicios de igualdad y el % de número de horas de baja del servicio[3]. No se cumple que los municipios con más personal externalizado tengan un % de horas de baja más bajo y tampoco, que los municipios con más personal en plantilla tengan un % más alto de horas de baja.

*3 La gestión directa se refiere al control de la gestión del ente local y, por tanto, no implica que éste no pueda contratar a una empresa externa para la realización de determinados servicios.*

Gráfico 7. % horas de baja del personal de los servicios de igualdad s/total horas de convenio



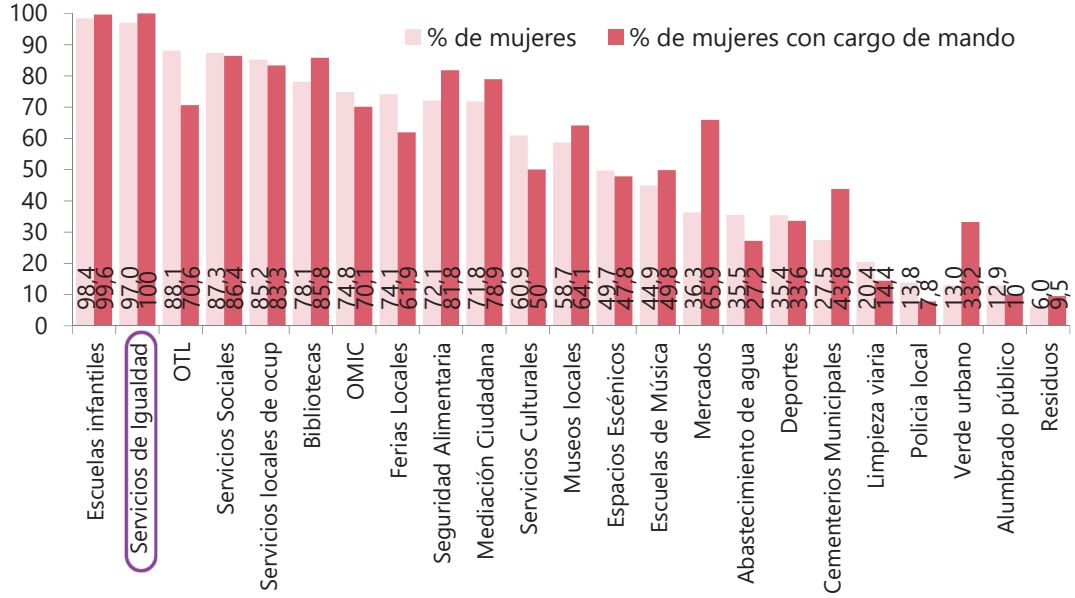



En cuanto a los **datos de paridad de profesionales**, el gráfico 8 nos muestra que el % de mujeres s/total del personal de los servicios de igualdad es del 97%, de manera que los servicios de igualdad ocupan la 2ª posición en la parte alta del ranking de los servicios participantes en los círculos, sólo superado por los servicios de escuelas infantiles.

En cuanto al % de mujeres con cargo de mando, los servicios de igualdad encabezan el ranking con un 100%.

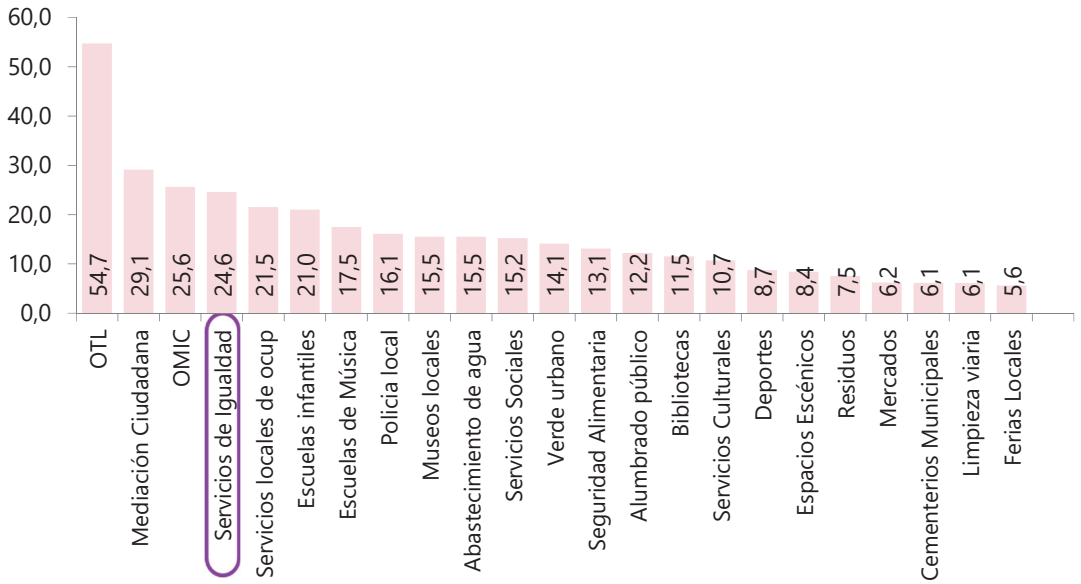
Con los datos de estos dos indicadores de distribución de género de las plantillas, se observa como también en la administración local, se reproducen los estereotipos tradicionales de género en el mundo laboral: los servicios relacionados con los cuidados y atención personal (escuelas infantiles, servicios sociales, oficinas técnicas laborales, servicios locales de empleo) son los que tienen el % más alto de mujeres en plantilla y de mujeres con cargo de mando; y los servicios relacionados tradicionalmente con profesiones masculinizadas (residuos, alumbrado público, verde urbano y policía local) son los que tienen mayor número de hombres en plantilla y también tienen más en cargos de mando.

Gráfico 8. % mujeres s/total del personal y % mujeres con cargo de mando



Las **horas de formación de las profesionales de igualdad es de 24,6 horas anuales**, ocupando el 4º puesto respecto al conjunto de los servicios analizados. Para este indicador, se concretó la definición de la variable en aquellas horas realizadas dentro del horario laboral o a compensar y que sean subvencionadas totalmente por el ayuntamiento; había muchas horas de formación realizadas fuera del horario laboral y subvencionadas por las profesionales que no se incluyeron en este cómputo.

Gráfico 9. Horas de formación por profesional




El **salario bruto base anual de una técnica de igualdad** es de 35.930 €, sólo dos de los municipios participantes, de los ocho que facilitaron el dato tienen un salario inferior a la media.

El **% de profesionales A1 sobre el total de profesionales de atención, prevención y sensibilización** es del 40,5%, por lo tanto, hay una proporción relevante de técnicas que ocupan puestos de trabajo con cualificación inferior a las funciones que desarrollan. Estas cifras muestran un desequilibrio latente entre el grupo profesional y la formación de las técnicas de igualdad que muy a menudo es de segundo ciclo universitario y posgrado; y también una desproporción entre el grupo profesional asignado y las funciones que desarrollan, que generalmente son atribuibles a las de un grupo superior.

## 6. DIMENSIÓN ECONOMÍA

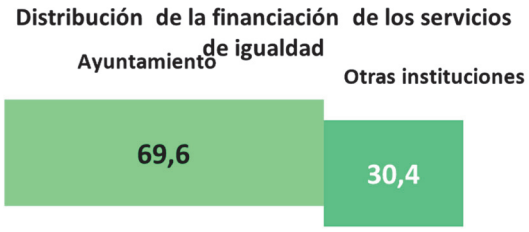
Esta dimensión recoge los aspectos económicos y financieros del gasto, los ingresos y el presupuesto y se divide en 4 ámbitos:

- disponer de los recursos económicos adecuados,
- financiar adecuadamente el gasto,
- apoyar el tejido asociativo que fomenta la participación de las mujeres y,
- distribuir el presupuesto entre los diferentes ámbitos de trabajo.

A diferencia de otros servicios públicos municipales, los servicios de igualdad son gratuitos para todas las usuarias y están financiados íntegramente por las administraciones públicas.

La **distribución de la financiación de los servicios de igualdad** es la siguiente: el 69,6% corresponde a la financiación del ayuntamiento y el 30,4% restante se financia con aportaciones de otras instituciones (Diputación de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estado, Unión Europea, etc.).

Para los municipios de más de 100.000 habitantes el porcentaje de financiación de los servicios de igualdad por parte del ayuntamiento está por encima de la media que es del 69,6%; y para los municipios de menos de 100. 000 habitantes está por debajo de este valor: se ha observado una relación positiva entre el número de habitantes y el porcentaje de autofinanciación del ayuntamiento; sólo hay un municipio de menos de 100.000 habitantes que tiene este porcentaje por encima de la media.




El **gasto corriente total por habitante** asignado a la gestión de los servicios de igualdad es de 4,61 €/habitante.

El gráfico 10 muestra los datos de gasto corriente de todos los municipios participantes en los círculos. Los servicios de igualdad son el sexto servicio con un gasto corriente por habitante más bajo; sólo los servicios de ferias locales, OMIC, mediación ciudadana, seguridad alimentaria y OTL tienen un gasto corriente más bajo.

Gráfico 10. Gasto corriente por habitante

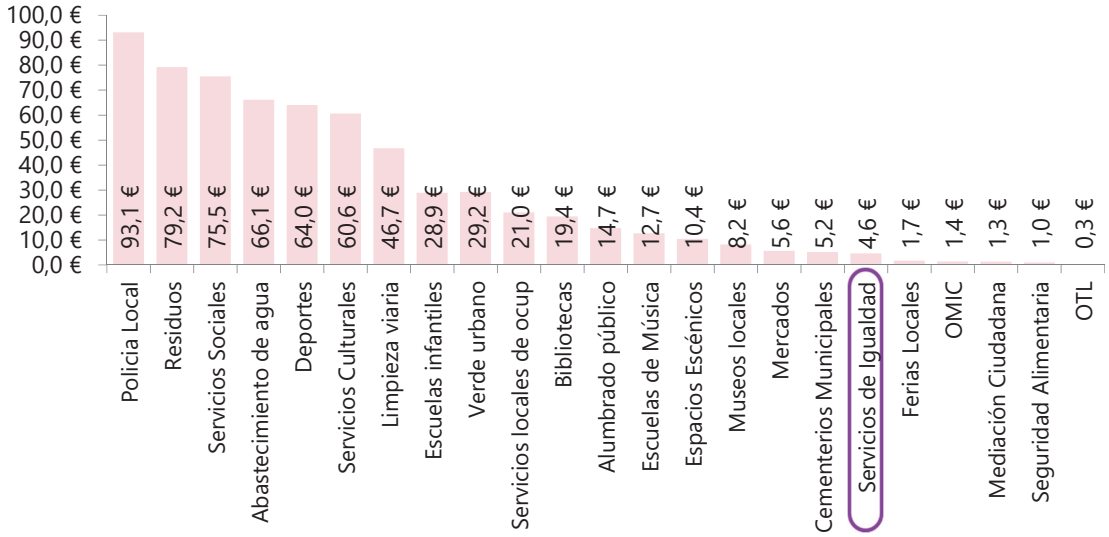
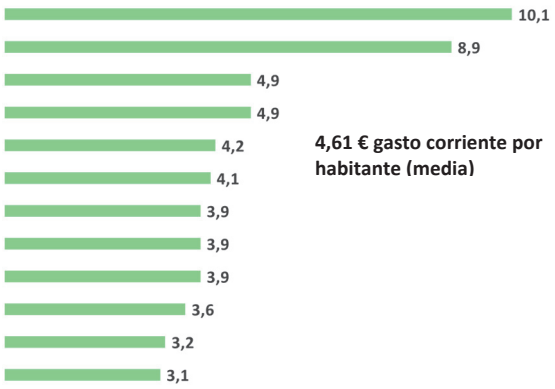



Gráfico 11. Gasto corriente por habitante por municipio




La dispersión en los valores del gasto corriente de los servicios de igualdad por habitante oscila entre un mínimo de 3,1 €/habitante y un máximo de 10,1 €/habitante. De los doce municipios que han facilitado el dato, el 66,6 % están por debajo de la media y el 33,4 % están por encima. La dimensión de los municipios es muy heterogénea en los dos perfiles y no hay una relación progresiva entre número de población y gasto corriente por habitante.

El **% de gasto corriente s/presupuesto corriente municipal** es del 0,5%, una vez más en la 6a posición en el gráfico transversal de comparación con los otros servicios de los círculos.

Gráfico 12. % gasto corriente de los servicios de igualdad s/presupuesto municipal

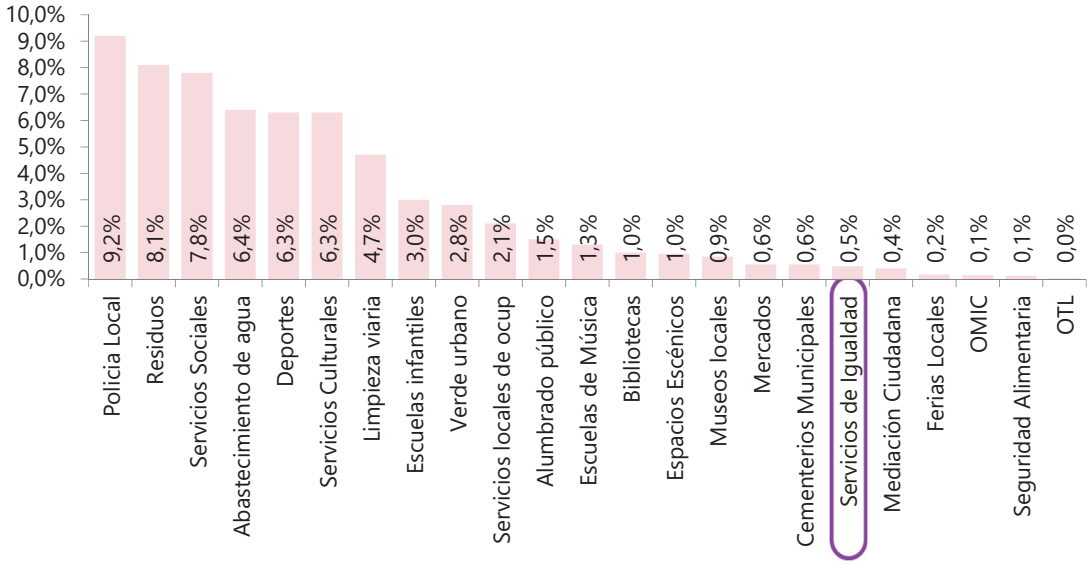
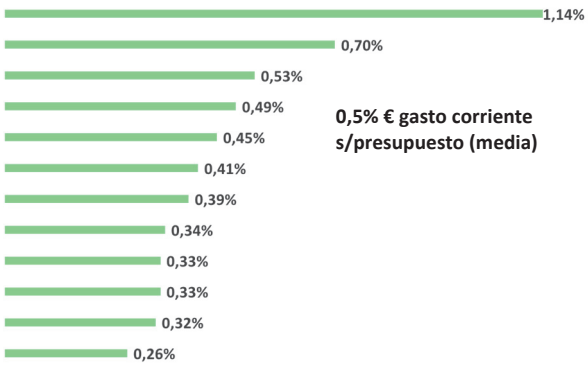



Gráfico 13. % gasto corriente s/presupuesto por municipio

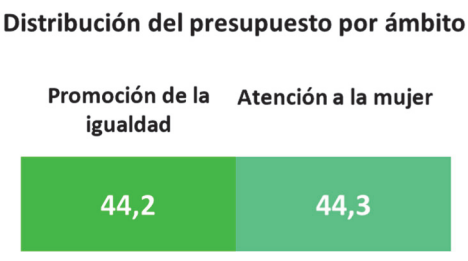



Sólo el 25% de los municipios están por encima de la media de gasto corriente s/presupuesto municipal (0,5%) y la dispersión en los valores oscila entre un mínimo de 0,26% y un máximo de 1,14%. Al igual que en el indicador de gasto por habitante, la dimensión de los municipios no resulta determinante para la distribución del presupuesto. Por lo tanto, estas diferencias podrían responder más a la voluntad política y a la planificación estratégica de cada municipio que a aspectos territoriales y económicos.

En cuanto a la **distribución del presupuesto según el ámbito de actuación**, existe prácticamente el mismo porcentaje para el ámbito dedicado a promoción de la igualdad, un 44,2% y para el ámbito de atención a las mujeres un 44,3 %.

No hay una dispersión relevante entre los valores mínimos y máximos: para el ámbito de promoción de la igualdad el valor mínimo es un 24 % y el máximo un 69%; y para el ámbito de atención a la mujer, el máximo es un 72% y el mínimo un 19%.

Por último, el porcentaje **del gasto del servicio destinado a subvenciones a entidades** que trabajan por la igualdad de género es del 1,8%.



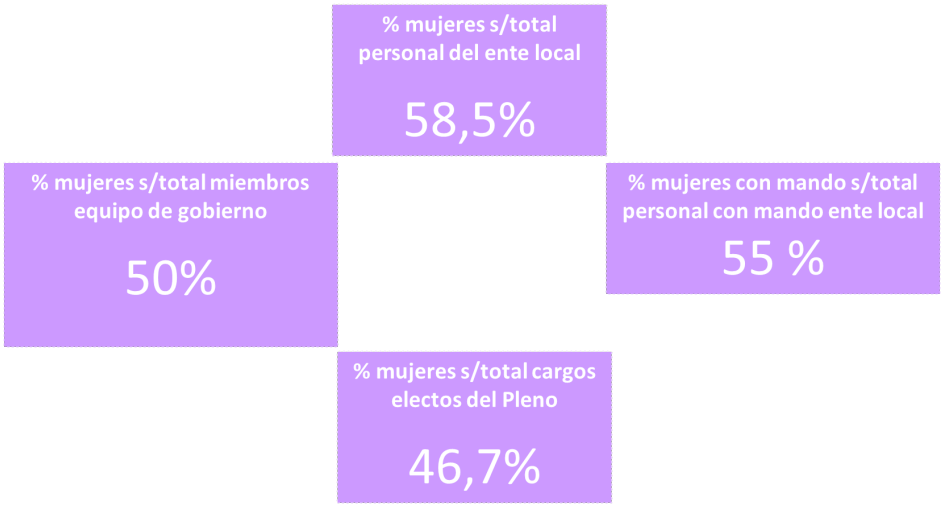
## 7. DIMENSIÓN ENTORNO

La dimensión de entorno recoge los datos de entorno que ayudan a tener una idea global del contexto en el que se desarrolla la acción de los servicios de igualdad. Se divide en 4 ámbitos, de los cuales, en este informe analizaremos los que hacen referencia a los entes locales:

- estadísticas del entorno sociodemográfico,
- tejido asociativo y de recursos en el territorio,
- paridad en los cargos electos y la plantilla del ente local, y
- departamentos de adscripción de los servicios de igualdad dentro del ente local.

**Los datos de paridad de la composición del ente local** son de entre el 50 y 60% para el equipo de gobierno y distribución de la plantilla, y en el caso de los cargos electos se queda ligeramente por debajo con un 46,7%.

Figura 6. Datos de paridad en los cargos electos y plantilla del ente local



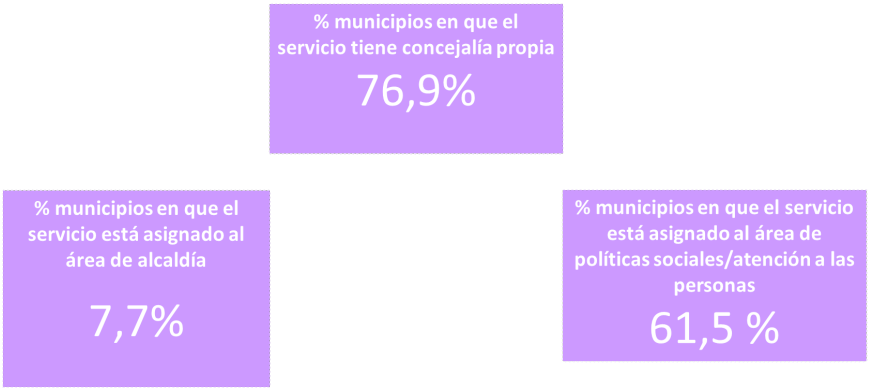

Esto muestra que se avanza con determinación en el camino de la paridad en los entes locales, pero que aún en la esfera más alta del nivel organizativo, que son las mujeres en posición de cargos electos, se observa que existe el porcentaje más bajo respecto al resto de indicadores de paridad.

También, cabe señalar que en esta edición los municipios participantes son municipios que destacan por su trayectoria relevante en la lucha por la igualdad de género; por lo tanto, estos datos podrían disminuir cuando la muestra de municipios sea más amplia.

Los indicadores **de los departamentos de adscripción de los servicios de igualdad** se han analizado con el objetivo de ver el mapa de las diferentes posiciones que ocupan los servicios de igualdad dentro de la organización por ámbitos y adscripciones de los entes locales.

El % de municipios con concejalía propia es del 76,9%, el % de municipios en los que está asignada al área de políticas sociales/atención a las personas, del 61,5 % y el % de municipios en los que los servicios de igualdad dependen directamente de alcaldía es un 7,7%.

Figura 7. Departamento de adscripción del servicio de igualdad[4]




Se puede considerar que son unos buenos datos en las posiciones estructurales para impulsar las políticas de igualdad, siempre teniendo en cuenta que se deben valorar otras características, más allá del departamento de adscripción, como son la voluntad política, el lugar de las políticas de igualdad dentro de la hoja de ruta del ente local y el peso del servicio en el caso de que esté asignado al área de políticas sociales, entre otros. También, como con los datos de paridad, será interesante ver la evolución de estos indicadores cuando se incorporen más municipios al proyecto del Círculo de los Servicios de Igualdad.

## 8. IDEAS CLAVE

A continuación, se detallan los datos que se han considerado más relevantes del informe final de resultados de la 1ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Igualdad, año 2021, distribuidas en las cinco dimensiones que configuran la metodología de los CCI.

### ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO

- 1 de cada 3 servicios del ayuntamiento transversaliza la perspectiva de género.
- 1% de mujeres atendidas de 16 años o más del municipio.
- 40% de las mujeres usuarias atendidas lo han sido por situaciones de violencia machista.
- 12 días de espera para recibir una primera atención.
- 39 días para recibir la primera atención psicológica.
- 56 minutos, la duración de la primera atención.
- 4,3 atenciones recibidas por cada mujer atendida.

### MUJERES USUARIAS

- 7,2 % de mujeres usuarias que han participado en acciones grupales.
- El 60% de las derivaciones de mujeres usuarias de los servicios de igualdad las concentran servicios sanitarios y servicios sociales.
- 37,2% de mujeres usuarias atendidas con atención psicológica y un 34,6% atendidas con asesoramiento jurídico.
- 32 horas de apertura semanales con atención al público.

### VALORES ORGANIZATIVOS/RH

- 141 mujeres usuarias atendidas por profesional de atención y 607 atenciones por profesional.
- 97% de mujeres profesionales y 100% de mujeres con cargo de mando.
- 14,2% de horas de personal externalizado.
- 40,5% de profesionales A1 sobre el total de profesionales de atención, prevención y sensibilización.

*4 Los porcentajes de la figura 6 no suman el 100% porque es posible que los servicios de igualdad tengan una concejalía propia y adscrita al área de políticas sociales.*

### ECONOMÍA

- 4,61 € de gasto corriente por habitante, 1 de cada 3 euros provienen de las aportaciones de otras instituciones.
- 0,5% de gasto corriente s/presupuesto corriente municipal.
- Distribución muy similar del presupuesto por ámbito: 44,2% a promoción de la igualdad y 44,3% a atención a las mujeres.

### ENTORNO

- (-) 41,17% brecha de pensiones (% var. pensiones contributivas mujeres y hombres).
- Entre 50% y 60% de paridad en el equipo de gobierno y distribución de la plantilla.
- 76,9% de municipios en los que el servicio de igualdad cuenta con una concejalía propia.

## 9. CONCLUSIONES

A continuación, se enumeran las conclusiones extraídas del informe de resultados la 1ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Igualdad, año 2021.

- Se observa que cuando hay programas específicos de sensibilización que impulsan acciones dirigidas a un público concreto, como son los relacionados con la prevención de las violencias machistas y/o el fomento de la coeducación, el número de participantes en esta tipología de actuaciones se incrementa exponencialmente respecto al número de participantes de las acciones de sensibilización no incluidas en un programa o línea de actuación concreta.

  Por lo tanto, para incrementar el impacto de las acciones de formación y sensibilización de la ciudadanía, se deben buscar fórmulas de actuaciones con continuidad en el tiempo para consolidar estas acciones y, así, aumentar el número de participantes y su alcance, especialmente en las formaciones y acciones fuera del ámbito educativo y en la educación no formal en la que hay un impacto notablemente inferior.

- Se constata que la participación en las entidades de mujeres de los municipios es baja: hay una brecha generacional importante a consecuencia del cambio de sociedad que estamos experimentando (tendencia creciente a la no institucionalización de la movilización de mujeres muy jóvenes, entre otras razones) y se da la tendencia a disminuir el número de mujeres que forman parte de las entidades que actualmente pueden estar más vinculadas con las políticas locales. Esta situación revela la necesidad de impulsar proyectos específicos que reorienten y den un nuevo enfoque y perspectiva a la articulación y dinamización de la participación de las entidades y a las asociaciones de mujeres en las políticas públicas de los municipios.

  En los talleres de trabajo, las técnicas de los municipios participantes identificaron esta situación con inquietud y como un reto crucial que debe abordarse ya, si queremos sumar fuerzas y fomentar una mayor participación de las mujeres en las políticas locales para incrementar el impacto de las acciones.

- El indicador de mujeres usuarias atendidas en violencia machista sobre las mujeres del municipio que se estima que están en situación de violencia machista es un 3,3%. Para valorar este dato hay que tener en cuenta que hay atenciones de violencias machistas que se atienden directamente en los SIE (Servicio de Intervención Especializada en violencias machistas). Otros motivos que pueden incidir sobre este dato son que hay atenciones por parte de otros servicios públicos que no se detectan como violencias machistas, o que hay mujeres en situación de violencia machista que no llegan a los servicios públicos y viceversa.

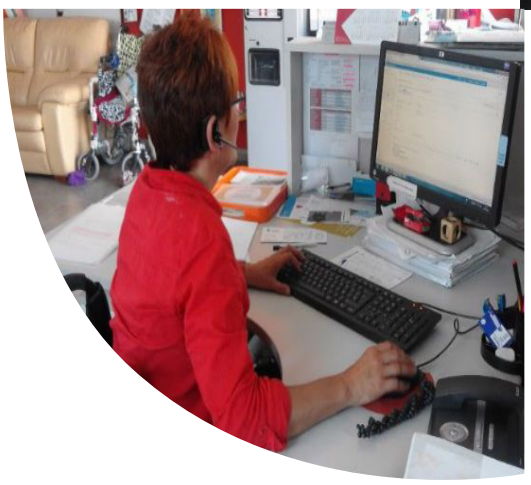
- En cuanto al perfil de las mujeres usuarias, hay un mayor acceso a los servicios de igualdad de las mujeres que pueden estar en una situación de riesgo y vulnerabilidad económica como son las mujeres extranjeras de fuera de la UE y las mujeres que pertenecen a una familia monomarental.

- La urgencia de reducir los tiempos de espera de las atenciones individuales porque son muy elevados: primera atención (12 días) y sobre todo en el caso de la atención psicológica que es la más demandada (39 días). Las atenciones individuales de los servicios de igualdad no pueden tener tiempos de espera tan largos, sin que ello repercuta negativamente en las situaciones de riesgo y vulnerabilidad de las mujeres usuarias.
- Hay que reflexionar sobre cómo llegar a la franja de población de mujeres de más de 65 años, ya que hay cuatro veces más población de esta franja de edad en el municipio que mujeres en proporción que son usuarias del servicio y no porque sea un colectivo con menos necesidades.
- Es necesario incrementar el número de profesionales de atención para reducir los elevados tiempos de espera que hay para recibir atención personalizada. Este incremento ayudaría, también, a reducir el exceso de carga de trabajo que tienen las técnicas y profesionales de atención de los servicios de igualdad que ahora es muy elevado y que supone un esfuerzo destacado de las profesionales para dar cobertura al servicio.
- Se observa un desequilibrio entre el grupo de clasificación del puesto de trabajo que ocupan un número relevante de profesionales de los servicios de igualdad, respecto a la formación que tienen y a las funciones que realizan.
- La dimensión de los municipios no resulta determinante para la distribución del presupuesto con la muestra actual: la dispersión del % de gasto corriente sobre el presupuesto oscila entre un mínimo de 0,26% y un máximo de 1,14%. Las diferencias podrían responder más a la voluntad política y a la planificación estratégica de cada municipio que a aspectos territoriales y económicos.
- La voluntad política como eje vertebral de los objetivos estratégicos es clave, no sólo para potenciar los servicios de igualdad, sino, también para impulsar y continuar trabajando con más intensidad la transversalidad de género dentro del resto de servicios de los entes locales con el objetivo de llegar a los diferentes ámbitos de las políticas públicas.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO 2021

1. INTRODUCCIÓN

2. IDEAS CLAVE

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ANÁLISIS

4. LOS INDICADORES MÁS RELEVANTES: DEL ENTORNO A LA ACCESIBILIDAD Y LAS ACTUACIONES

5. PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LOS SLE DE MUNICIPIOS MAYORES Y MENORES DE 30.000 HABITANTES

6. INDICADORES TRANSVERSALES

7. 14a EDICIÓN DE LOS CCI: ASPECTOS METODOLÓGICOS

8. ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA

## 1. INTRODUCCIÓN

Si el año 2020 fue el año de la emergencia a causa de una crisis sanitaria sin precedentes provocada por el SARS-CoV-2 (COVID-19), 2021 ha sido el año de la adaptación al trabajo en un entorno de incertidumbre y en escenarios de "nueva normalidad" llenos de interrogantes.

La afectación de la pandemia ha tenido un gran impacto en el mercado de trabajo y en los Servicios Locales de Empleo (SLE). En este contexto, los SLE se han adaptado organizativamente y han dado respuesta a las necesidades de las personas en búsqueda o mejora de trabajo y a las necesidades de las empresas. Los SLE han sido un claro ejemplo de esta gran capacidad de adaptación y resiliencia de las organizaciones y de las personas que las integran.

El objetivo de este informe es hacer un análisis que permita identificar y reflejar los indicadores más significativos de los 39 SLE participantes, a través de la comparación intermunicipal de los SLE, mediante una metodología rigurosa basada en herramientas de participación y de transferencia de conocimiento entre las diferentes entidades participantes.

Los resultados obtenidos en esta edición muestran una reactivación de la actividad económica y de los SLE, así como de los proyectos, con el impulso de nuevas fórmulas y procedimientos de trabajo vinculados a la transformación digital de los SLE teniendo en cuenta los cambios en los procesos organizativos y tecnológicos en la prestación de servicios.

El informe de resultados se estructura en los siguientes apartados:

1. Introducción
2. Ideas clave
3. Aspectos metodológicos del análisis
4. Los indicadores más relevantes: del entorno a la accesibilidad y actuaciones
5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes
6. Indicadores transversales
7. 14a Edición de los CCI: aspectos metodológicos
8. Análisis del taller de mejora

En este informe de resultados es importante recordar cómo se alinea la finalidad de los SLE con los siguientes objetivos del desarrollo sostenible (ODS)[1]:




1 *Objetivos del Desarrollo Sostenible. Agenda 2030: https://www.diba.cat/web/ods/que-son-els-ods*

## 2. IDEAS CLAVE

### Mercado de trabajo

1. **En el 2021 la tasa de paro ha disminuido en 2,9 puntos porcentuales, hasta situarse en el 11,0%**, con un valor similar al de 2019.

2. La situación de partida de la **tasa de paro femenino** ha sido siempre, desde el 2009, más alta que la de los **hombres**, y en 2021 presenta la misma tendencia, a pesar de que **la diferencia** entre las dos **es de casi 5 puntos porcentuales.**

3. **Impacto diferencial de la situación de crisis sanitaria por sectores productivos:** el número de personas en el paro ha disminuido tanto en el sector servicios como en el industrial, pero especialmente en **el sector servicios, ya que la disminución del paro en este ha sido más intensa, 4 puntos porcentuales superior.**

4. **Ligero incremento de los puestos de trabajo disponibles en el mercado de trabajo:** se pasa de 57 puestos de trabajo en el 2020 **a 59 puestos de trabajo en el territorio** por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años en el 2021.

### Servicios Locales de Empleo

1. **El coste del servicio por habitante es de 21,00 €**, en la posición 10 de 22 de los servicios públicos locales más económicos para la ciudadanía.

2. Los SLE han incrementado la **media de profesionales técnicos** en **plantilla hasta situarse en el 43,6%.** Los SLE de municipios de menos de 30.000 habitantes disponen de un mayor número de plazas creadas en plantilla (51,5%).

3. **Se aumenta el número de actuaciones por profesional.** A pesar de que la situación de pandemia se ha mantenido, durante el 2021 se ha reactivado la actividad socioeconómica y, por tanto, el desarrollo de proyectos y acciones de los servicios.

4. **Los SLE, en este contexto de pandemia, han realizado un esfuerzo para continuar siendo un referente en su territorio**: ha **aumentado** de manera significativa el volumen de personas atendidas y el volumen de empresas atendidas ha crecido ligeramente. Además, **es el servicio municipal mejor valorado por las personas usuarias** (8,9 sobre 10) de entre los que se evalúan en los Círculos.

5. **Los SLE continúan** consolidando **el trabajo con el tejido empresarial y productivo de su territorio** para conocer mejor sus necesidades y hacer mejor la conexión entre la persona en búsqueda de trabajo y la vacante para cubrir de las empresas, sobre todo con las empresas que han recibido una primera visita.

6. **El número de ofertas gestionadas** (17,6 puestos de trabajo por cada 100 personas atendidas) ha **aumentado** respecto a la edición anterior y, además, se ha **incrementado el número de ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas**, hasta situarse en el 22,9%, el valor más alto de todas las ediciones.

7. **Incremento de las personas usuarias atendidas que han encontrado trabajo** en el último año, del 21,0% al 22,6%, **a pesar de tener unos valores todavía ligeramente por debajo** de los obtenidos en el período 2016-2020, período en que se estaba produciendo la recuperación de la crisis económica anterior.

8. Por cada **100 ofertas de trabajo gestionadas**, se **cubren** casi **53 con personas usuarias** de los SLE, el segundo valor más alto de todas las ediciones.

## 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ANÁLISIS

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos logrados por los principales indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (QRI) según las relaciones que se establecen entre ellos, es decir, **las relaciones causales entre indicadores para reflexionar sobre las causas de los resultados observados.**

La secuencia lógica del análisis de los resultados se basa en **cuatro ejes**:

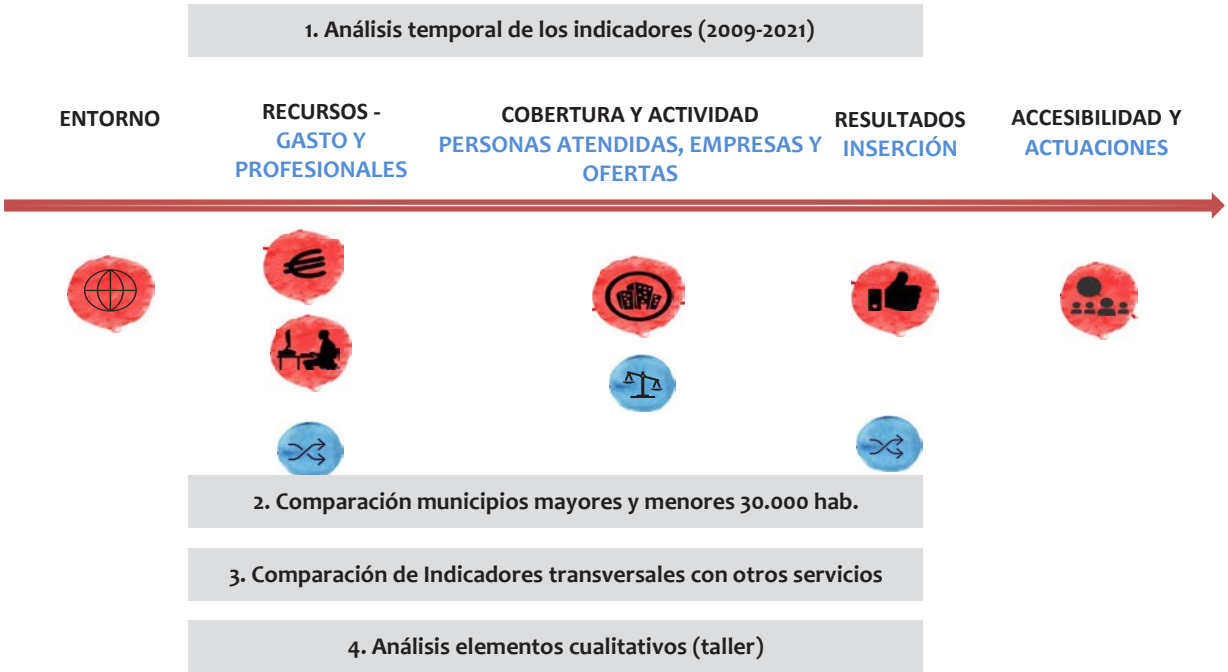
1. **Análisis temporal de los indicadores**, donde se refleja la evolución que han experimentado los indicadores en el período 2009-2021 (ver el apartado *4. Los indicadores más relevantes: del entorno a la accesibilidad*). Se incluye un cuadro resumen del impacto de la COVID-19 en los resultados.

2. **Comparación entre municipios mayores y menores de 30.000 habitantes**. En aquellos indicadores donde la dimensión poblacional es un factor relevante se han detallado los valores de un mismo indicador para los dos grupos de territorios que se han definido según la dimensión poblacional (ver el apartado *5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes*).

3. **Análisis transversal** (comparación con otros servicios municipales), donde se comparan aquellos indicadores comunes en todos los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal, que corresponden a la Dimensión de Valores Organizativos /Recursos Humanos y a la Dimensión Económica (ver el apartado *6. Indicadores transversales*).

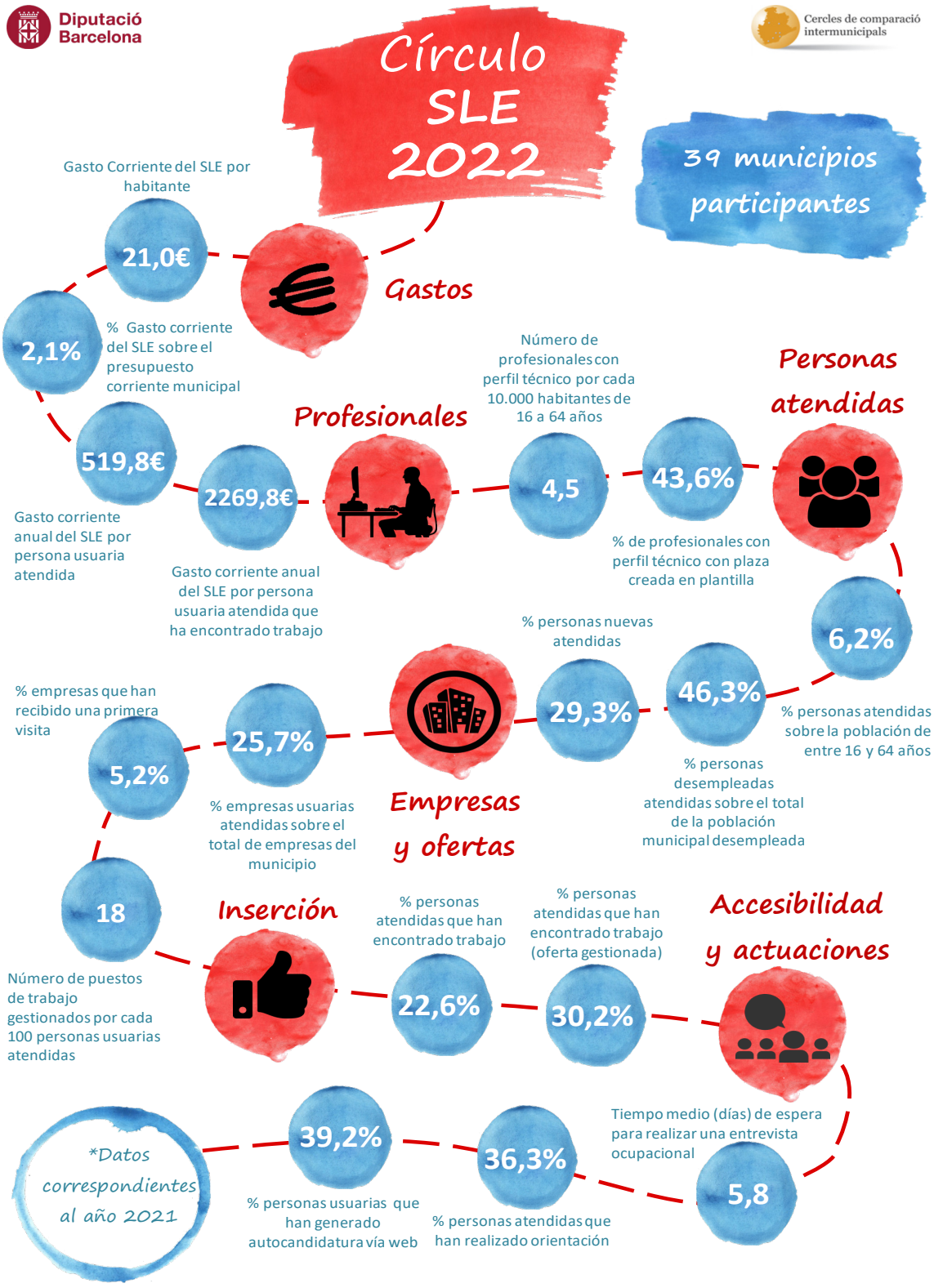
4. **Análisis de elementos cualitativos**, fruto del trabajo compartido de experiencias en el taller de mejora (ver el apartado *8. Análisis de los talleres de mejora*).

A continuación, se presenta la síntesis gráfica del análisis de los resultados de esta edición:



## 4. LOS INDICADORES MÁS RELEVANTES: DEL ENTORNO A LA ACCESIBILIDAD Y ACTUACIONES

La descripción de indicadores ha tenido en cuenta la descripción gráfica de las infografías de los SLE presentados y elaborados individualmente para cada entidad en esta edición. En este apartado se replica esta tipología de infografías incorporando la media de los 39 municipios participantes.




Círculos de Comparación Intermunicipal. Servicio de Programación. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Esta infografía tiene el objetivo de presentar los datos esenciales comunes del Cuadro Resumen de Indicadores del CCI de los SLE. Para obtener una mirada ordenada y coherente de las diferentes relaciones detectadas entre los indicadores analizados, la lectura se realiza de arriba abajo, siguiendo los pasos siguientes:

1. El **punto de partida** son los "Gastos": cuáles son los recursos económicos que aporta y dispone el servicio para desarrollar su actividad.

2. El **segundo paso** es analizar los "Profesionales": cómo se invierte en recursos humanos y la estabilización de la plantilla. Se relaciona *"Número de profesionales con el perfil técnico por cada 10.000 habitantes de 16 a 64 años"* y *"% de profesionales con perfil técnico con plaza creada de plantilla"*.

3. El **tercer paso** es ver la incidencia en las "Personas atendidas": personas en situación de paro, personas nuevas atendidas, y personas atendidas potencialmente activas. También se analizan datos sobre el perfil de las personas atendidas: edad y formación.

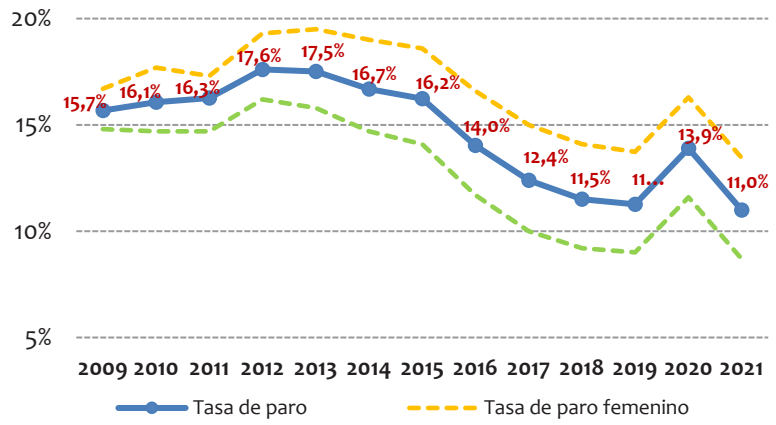
4. El **cuarto paso** será ver la actividad realizada con las "Empresas y ofertas", descripción de la tarea realizada sobre: el número de empresas y ofertas que se han gestionado.

5. El **quinto paso**, "Inserción", es decir, el resultado de la actividad con los demandantes, las empresas y los procesos de intermediación: *"% personas atendidas que han encontrado trabajo" y* es importante ver si la inserción se produce mediante una oferta gestionada por el SLE "% personas atendidas que han encontrado trabajo *por oferta gestionada")*.

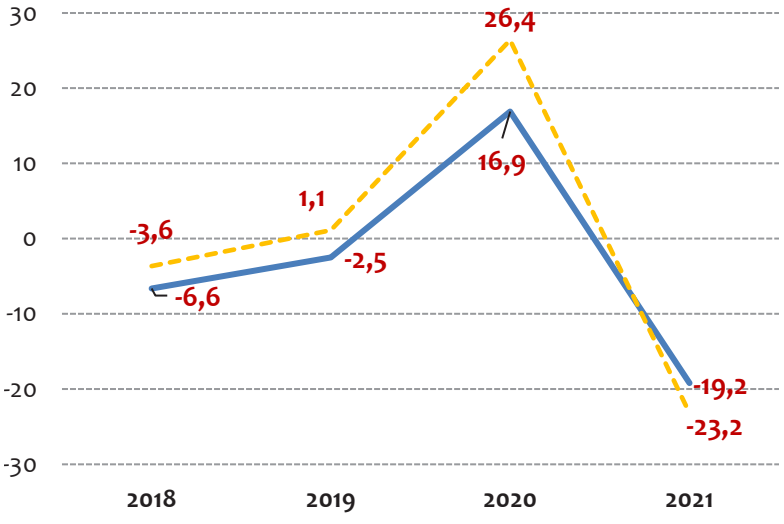
6. Y, **por último**, "Accesibilidad y actuaciones", observar si se desarrolla la autonomía de los demandantes mediante la orientación y el Club de Empleo: *"% personas atendidas que han asistido al Club de Empleo" y "% personas atendidas que ha hecho orientación*", y relacionar esta autonomía de los demandantes con el acceso y uso de la web de ofertas: *"% de personas atendidas que han generado autocandidaturas vía web"*.

Además, en la descripción de los indicadores que se presenta a continuación, siguiendo esta secuencia, se ha incorporado la **evolución temporal del 2009-2021 y, como contexto, los datos más relevantes de la dimensión del entorno.**

## 4.1. ENTORNO




**Los valores de la tasa de paro son similares a 2019, a pesar de que se refleja una tendencia a la baja, con el mejor valor desde 2009. Aunque la perspectiva es incierta, se percibe una reactivación del mercado de trabajo: tantoel sector servicios como el industrial han visto reducir de forma importante el paro en el último año, especialmente los servicios.**




***11,0%***

***tasa de paro***

La tasa de paro[2], en 2021, ha bajado 2,9 puntos porcentuales respecto a 2020, con un valor similar al de 2019, el más bajo de toda la serie. Tanto la masculina como la femenina presentan la misma tendencia de disminución, a pesar de que la diferencia entre las dos es de casi 5 puntos porcentuales.

***23,2%***

***variación interanual del paro registrado en el sector servicios***

***-19,2%***

***Variación interanual del paro registrado en el sector industrial***

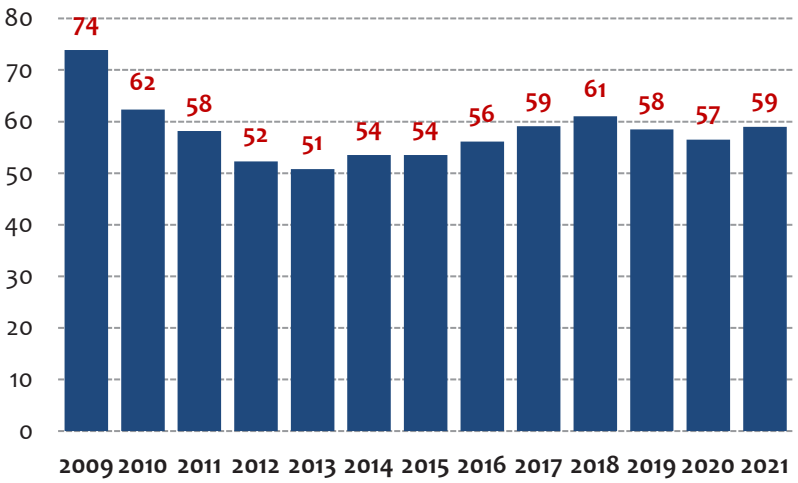
Estos indicadores quieren reflejar de manera directa el impacto diferencial de la pandemia por sectores productivos, dada la heterogeneidad territorial de las entidades locales participantes en lo que hace a la estructura productiva (ámbitos territoriales industriales vs. ámbitos territoriales con más peso de los servicios, como el turismo, por ejemplo).

Se observa una disminución considerable del paro registrado tanto en el sector servicios como en el industrial, pero el sector servicios es el que ha experimentado una variación más pronunciada.

2 *Fuente: Información Estadística Local-Hermes Diputación de Barcelona. https://www.diba.cat/hg2/default.asp*

## 59

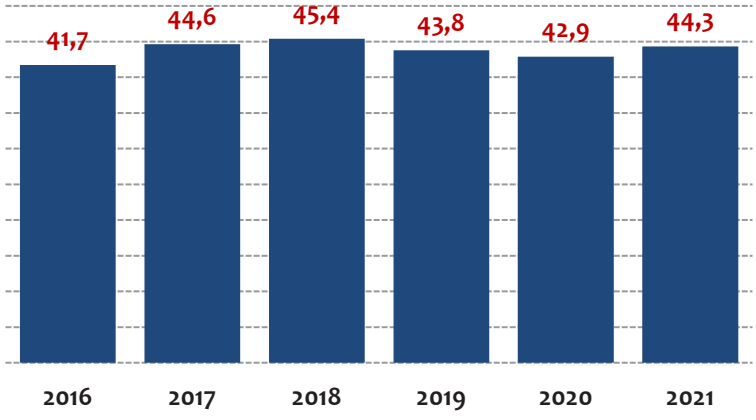
## *puestos de trabajo por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años*




Por cada 100 habitantes en edad de trabajar hay 59 puestos de trabajo en el territorio de actuación3 de la entidad local. Éstos pueden estar ocupados (tanto por asalariados como por autónomos) o bien estar pendientes de cubrir. En el período 2009-2013 la tendencia fue a la baja, pero desde 2013 hasta 2018 ha mostrado una tendencia de ligero crecimiento. En el 2019 hubo una ligera disminución que se mantuvo en el 2020, pero en el 2021 se produjo un ligero incremento. Este dato no tiene en cuenta la movilidad laboral de la población a otras zonas geográficas.

## 44

## *puestos de trabajo en el sector servicios por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años*

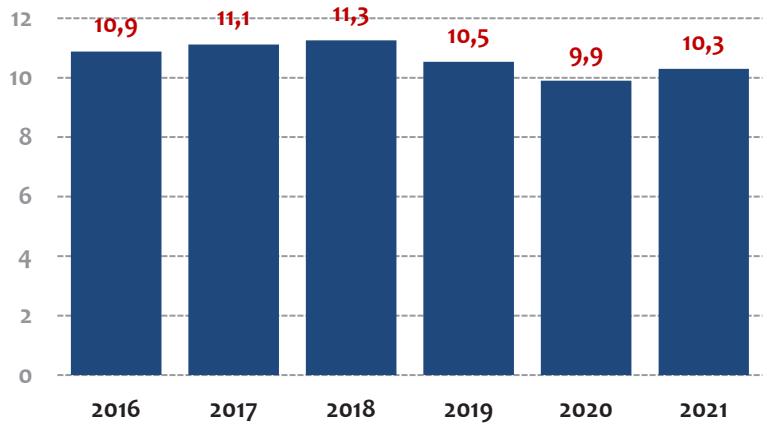



Por cada 100 habitantes en edad de trabajar hay 44 puestos de trabajo vinculados al sector servicios, ocupados tanto por personas asalariadas como autónomas. Se observa un incremento de un puesto de trabajo respecto al año anterior, con un valor similar al 2017.

3 *Fuente: Información Estadística Local-Hermes Diputación de Barcelona. https://www.diba.cat/hg2/default.asp*
*Por defecto se menciona el ámbito territorial como municipio/municipal, pero se ha de tener en cuenta que los datos presentados hacen referencia al ámbito de actuación territorial de la entidad local, ya sea municipal o supramunicipal.*

**10**

***puestos de trabajo en el sector de la industria por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años***



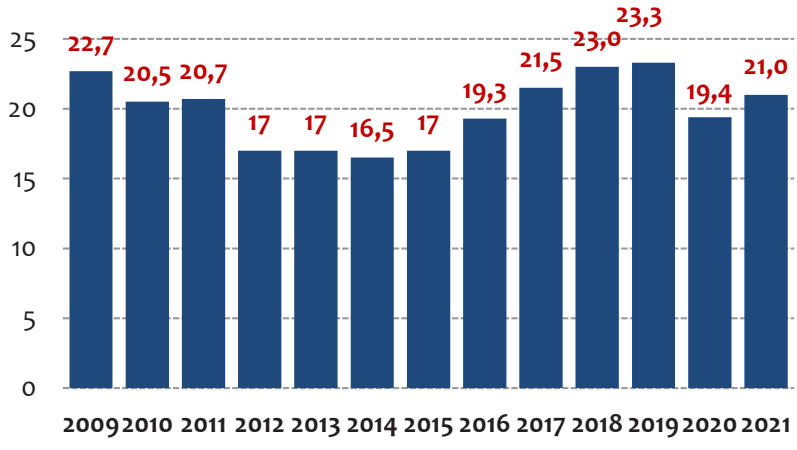

Por cada 100 habitantes en edad de trabajar, hay 10 puestos de trabajo en el territorio en el sector industrial. Como en los casos anteriores, éstos pueden estar ocupados (tanto por asalariados como por autónomos) o bien estar pendientes de cubrir. En el año 2021 se observa un valor próximo al de 2019, de manera que se recupera buena parte la caída registrada en el 2020.

**Aumento del número de puestos de trabajo por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años, tanto en el sector industrial como en los servicios.**

## 4.2. RECURSOS ECONÓMICOS: GASTOS

**21,0 €**

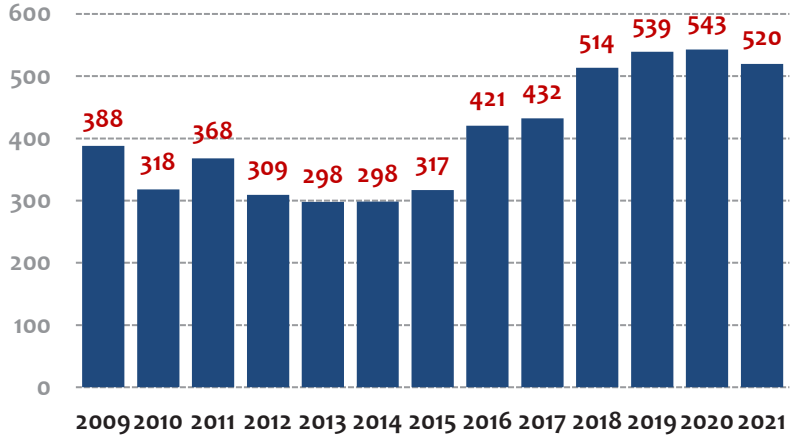
**de gasto corriente del SLE por habitante**




Desde 2015, el gasto corriente por habitante ha mostrado una tendencia ascendente, pero en el 2020 se rompió por las circunstancias especiales derivadas de la COVID-19 (anulación de actuaciones, cierre temporal del SLE...). En el 2021 se observa un incremento de los recursos económicos destinados a los SLE (con un valor de 21,0 euros por habitante), pero este todavía se encuentra por debajo de las cifras prepandemia, en un nivel similar al de 2017.

**520 €**

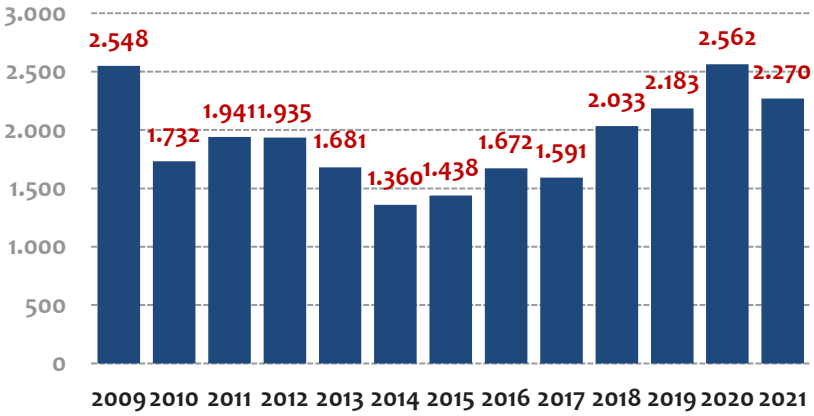
## Coste por persona atendida




El coste por persona atendida ha disminuido respecto a los dos años anteriores (2019-20). El valor de 2021 es el tercero más alto de todas las ediciones del Círculo. Este indicador muestra que los SLE han tenido un gasto más bajo durante el 2021, que ha subido el presupuesto y también el número de personas atendidas. Hay que apuntar que el aumento del número de personas atendidas ha sido más grande que el incremento del presupuesto y, por este motivo, se produce una disminución del indicador.

**2.270 €**

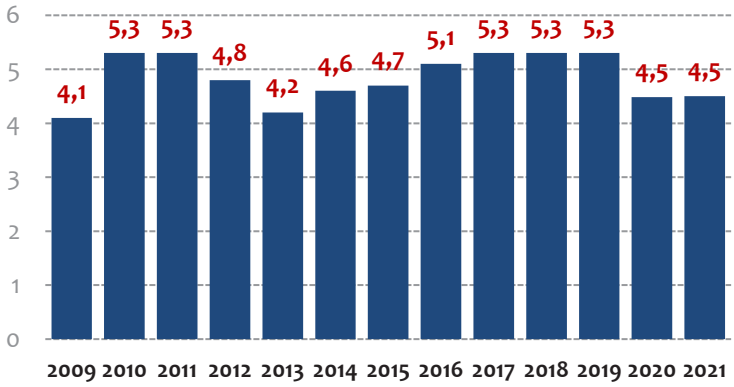
## coste por inserción




En el 2021 desciende el coste de la inserción. Esto se debe al aumento del volumen de personas atendidas que han encontrado trabajo que ha sido en mayor medida superior al gasto corriente. Esta cifra es la tercera más alta de toda la serie.

**El gasto corriente por habitante durante el 2021 ha sido más alto que en el 2020: 21 €/habitante. El coste por persona atendida y por inserción han sido los terceros más altos de todas las ediciones. La disminución del coste de la inserción y el coste por persona atendida deriva principalmente del aumento del número de personas atendidas y de personas atendidas que han encontrado trabajo.**

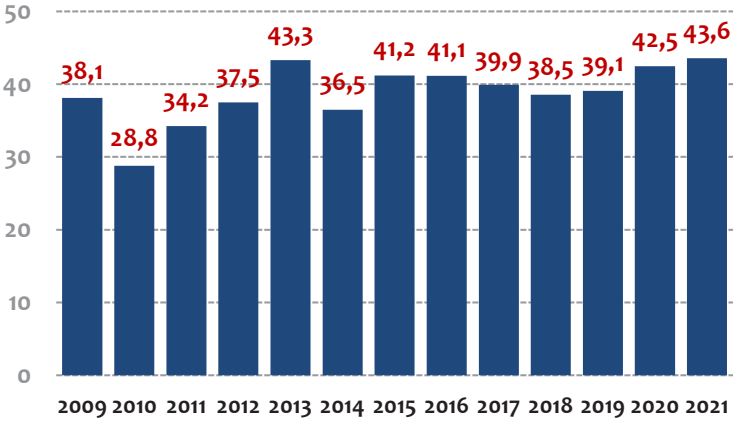
## 4.3. RECURSOS HUMANOS: PROFESIONALES




**4,5**

**profesionales con perfil técnico por cada 10.000 habitantes de 16 a 64 años**

El número de profesionales con perfil técnico en relación con la población de 16 a 64 años muestra dos períodos de crecimiento: 2010-2011 y 2014-2o19. En el 2020 se produjo una disminución de profesionales, con un valor similar al de 2014.

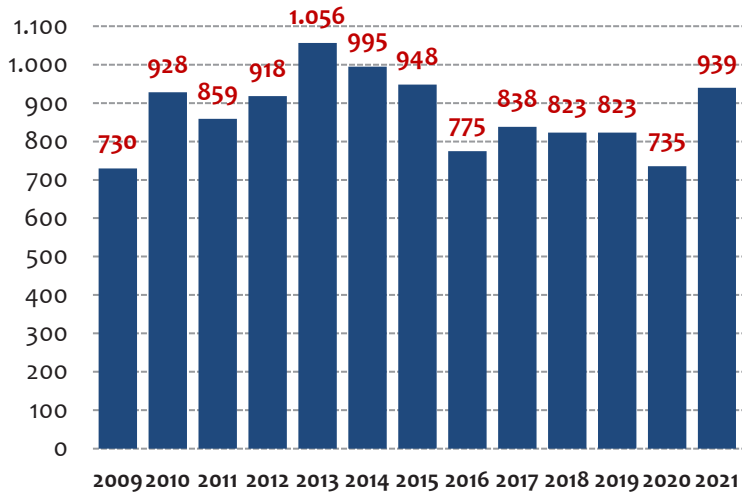



**43,6%**

**profesionales con perfil técnico con plaza creada de plantilla**

Se ha producido un incremento de 1,1 puntos porcentuales respecto al año anterior. Este indicador ya superó el umbral del 40% durante el año 2020. En 2021 se sitúa en el segundo valor más alto de todas las ediciones, con una tendencia al alza de la plantilla consolidada de los SLE durante los últimos tres años.

**En términos generales, el personal de los SLE se encuentra en una situación bastante precaria e inestable. Se observa un incremento de 1,1 puntos porcentuales de profesionales con perfil técnico con plaza creada de plantilla, pero el 56,4% no dispone de una plaza de plantilla consolidada y mayoritariamente está supeditada a la financiación de otras administraciones.**




**939**

**actuaciones realizadas por profesional con perfil técnico**

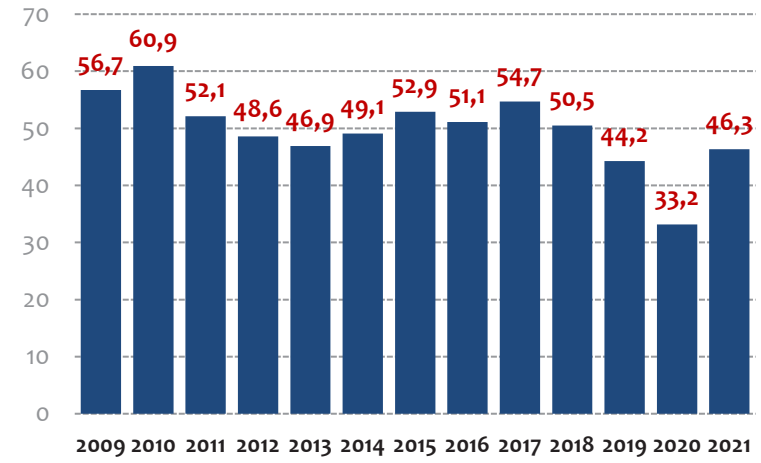
Los datos muestran que en 2021 cada profesional realizó 939 actuaciones (735 en 2020).

Las cargas de trabajo están vinculadas a una reactivación de la actividad, ya que durante el 2020 se vieron afectadas per la circunstancia coyuntural de la pandemia. La actividad llevada a cabo por cada profesional en el 2021 se sitúa a niveles del año 2015 y de años anteriores.

**En cuanto a las cargas de trabajo, a pesar de que la situación de pandemia se ha mantenido, durante el 2021 se ha reactivado la actividad y, por tanto, el desarrollo de proyectos y acciones**.

## 4.4. COBERTURA: INDICADORES DE COBERTURA

**Personas**




**46,3%**

**de las personas paradas se dirigen a los SLE**

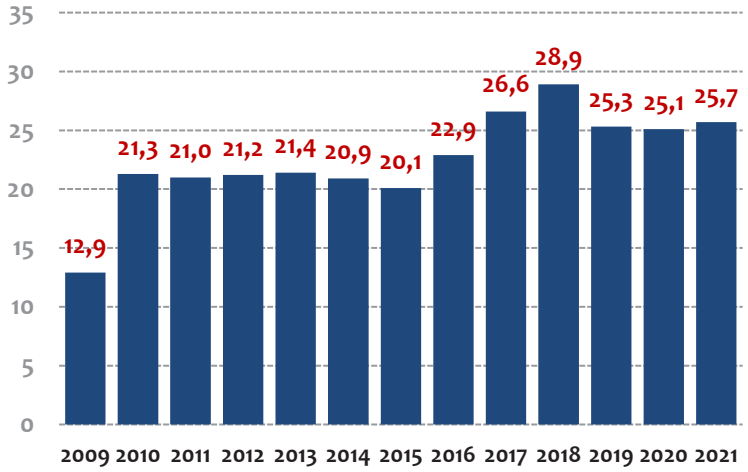
El porcentaje de personas desempleadas que atienden los SLE durante los últimos años se ha mantenido estable en la franja del 45-50%, hecho por el cual los SLE son referentes como dispositivos de ocupación para la ciudadanía en el territorio. En el 2019 se produjo un ligero descenso, que se acentuó en el 2020 por el impacto de la crisis sanitaria de la COVID-19 (con el consiguiente cierre provisional de los SLE, el paro de la actividad económica, etc.). Pero en el 2021 se ha incrementado el porcentaje de personas desempleadas que se han dirigido a los SLE, recuperando niveles anteriores al 2019.

**Empresas y ofertas**

**25,7%**

**de las empresas**

**se atienden en los SLE**




El porcentaje de empresas atendidas por los SLE se ha mantenido estable alrededor del 25% en los últimos 3 años, y se aprecia como en este caso la situación de pandemia no afectó el nivel de atención a las empresas. La media de actuaciones realizadas por empresa se sitúa en 2,1. A pesar que el incremento es modesto, nos encontramos con datos más favorables que el 2020. De hecho, es el tercer valor más alto de todas las ediciones.

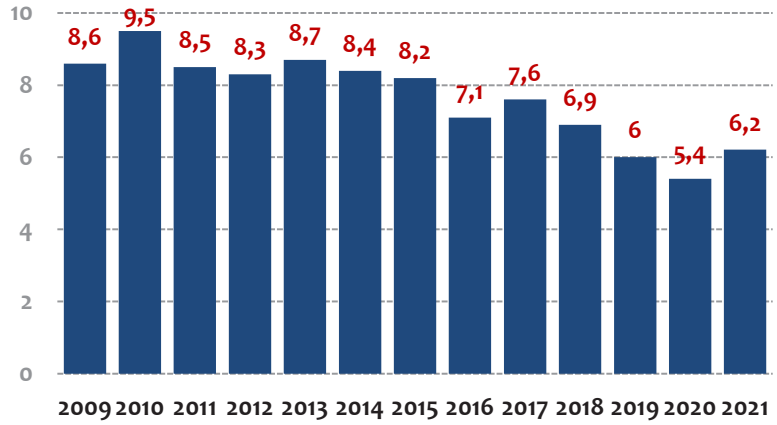
**En el contexto vivido de crisis sanitaria a causa de la COVID-19, durante el 2021 los SLE han continuado realizando el esfuerzo para mantenerse como un referente para la ciudadanía y las empresas del territorio, así como un valioso instrumento de la acción local de promoción de la ocupación. El éxito se basa en la atención individualizada y especializada a cada persona y en el esfuerzo por mejorar la competitividad del mercado de trabajo del territorio.**

## 4.5. ACTIVIDAD REALIZADA POR LOS SLE

**Personas atendidas**

**6,2%**

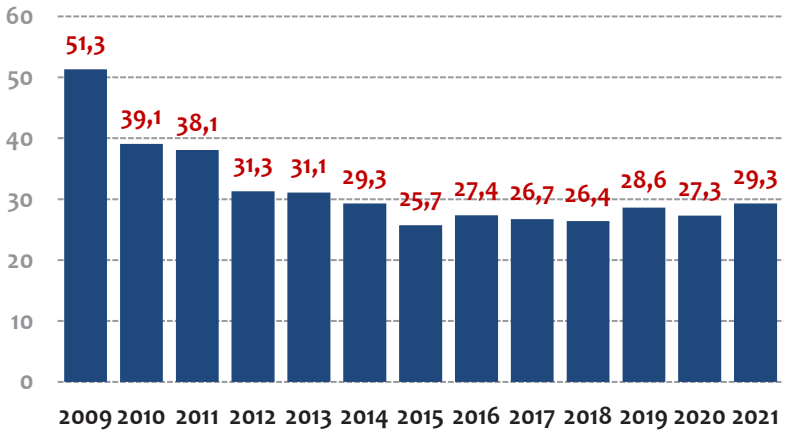
**personas atendidas sobre la población entre 16 y 64 años**




El volumen de personas atendidas ha aumentado respecto al año anterior (en casi 1 punto porcentual), y se ha situado en unos valores similares a la situación de prepandemia.

## 29,3%

## personas nuevas atendidas



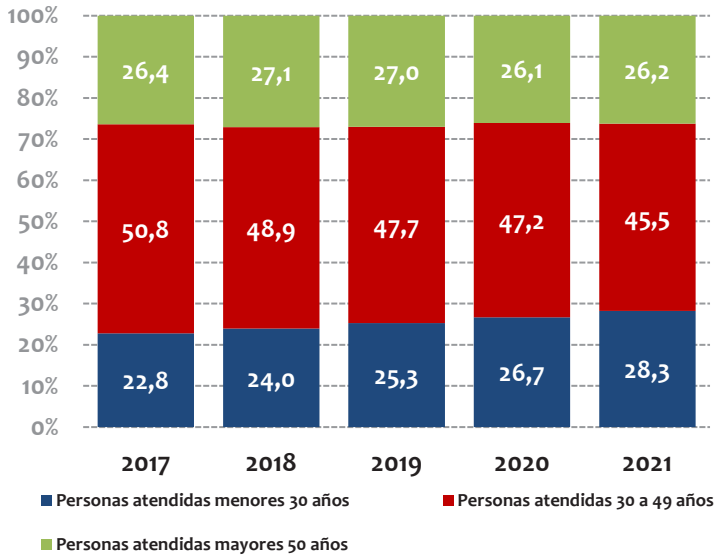

El volumen de entrada de personas nuevas que se han dirigido a estos dispositivos para encontrar trabajo o para mejorarlo se ha incrementado en 2 puntos porcentuales respecto al 2020, hasta el punto de ser el valor más alto de los últimos siete años.

**Aumento, en el último año, del volumen de personas nuevas atendidas que se dirigen a los SLE por búsqueda o mejora de trabajo.**



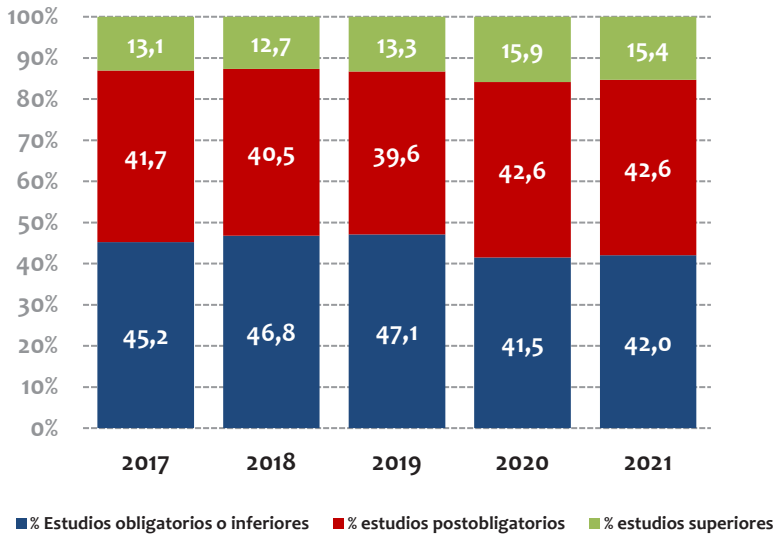
## 28,3%

## personas atendidas menores de 30 años




Se observa una tendencia de crecimiento del porcentaje de personas atendidas menores de 30 años, con el valor más alto de los últimos 5 años.

Por otro lado, se mantiene el peso de las personas mayores de 50 años, y sigue reduciéndose el número de personas de edad intermedia.



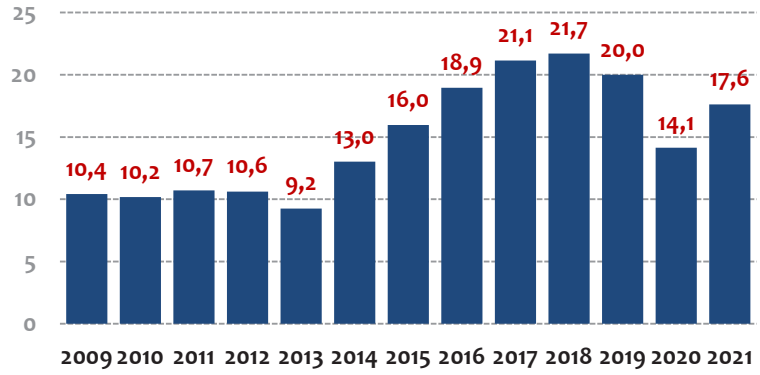

**15,4%**

## personas atendidas con estudios superiores

Se registra un ligero incremento del porcentaje de personas atendidas con estudios obligatorios o inferiores y un descenso leve del porcentaje de personas atendidas con estudios superiores o postobligatorios. De todas maneras, el porcentaje de este colectivo en los años 2020 y 2021 sigue siendo el más alto de toda la serie.

**Tendencia de crecimiento del volumen de personas atendidas menores de 30 años, que supera el de las personas atendidas mayores de 50 años en 2,1 puntos porcentuales. En relación al perfil según el nivel de estudios, se observa un ligero descenso de personas atendidas con estudios superiores.**

**Empresas y ofertas**

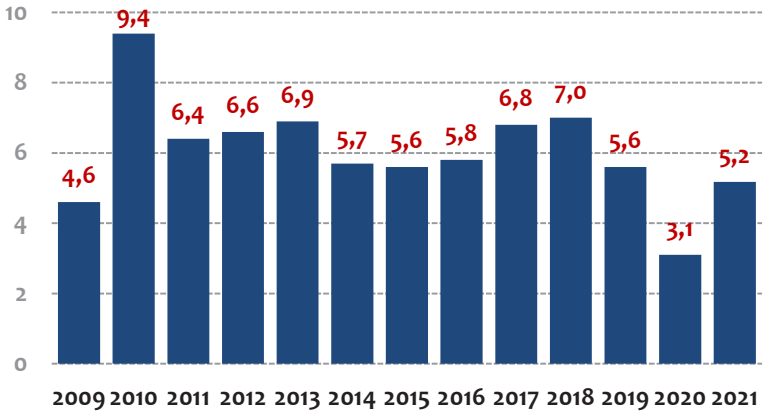



**17,6**

## puestos de trabajo gestionados por cada 100 personas atendidas

El número de puestos de trabajo gestionados por cada 100 personas atendidas ha aumentado respecto al año anterior, cuando experimentó una bajada importante por el impacto de la situación coyuntural de la pandemia. A pesar de la recuperación, este dato se sitúa a niveles de 2015, aunque con una tendencia positiva.

**Aumento de las ofertas gestionadas: por cada 100 personas atendidas, se ha pasado de gestionar 14 puestos de trabajo en el 2020, a 18 en el 2021, en un año en el cual, a pesar de notarse los efectos del impacto socioeconómico de la situación de pandemia, se perfila un proceso de reactivación del mercado de trabajo.**



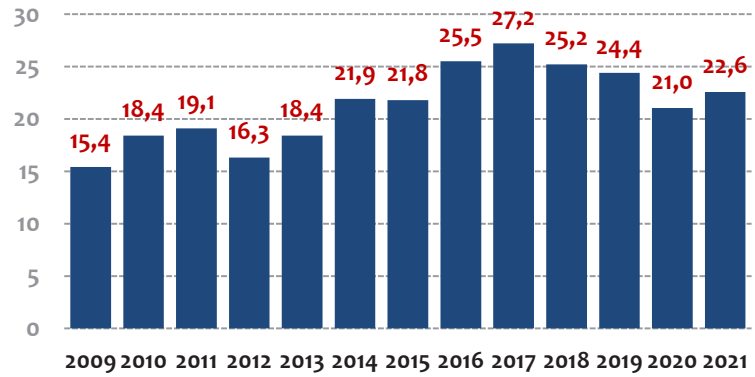

**5,2%**

## empresas han recibido una primera visita

Las actuaciones de prospección, que habían sufrido un importante impacto negativo a causa de la situación de crisis sanitaria durante el 2020, vuelven a recuperar los niveles prepandémicos en 2021: ha aumentado 2 puntos porcentuales el volumen de empresas que han tenido una primera visita de prospección empresarial.

## 4.6. INSERCIÓN: RESULTADOS CONSEGUIDOS POR LOS SLE

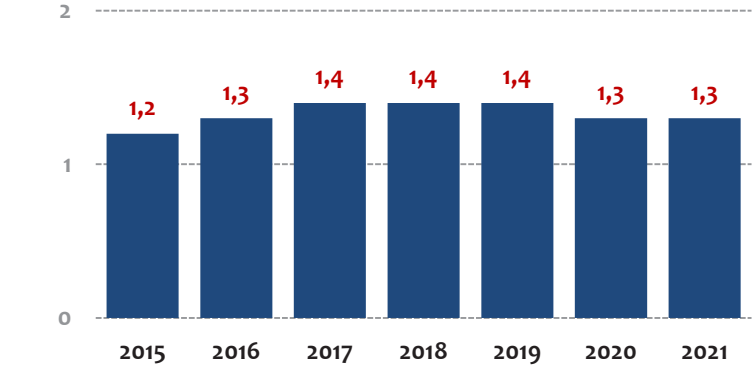
**Inserción**




**22,6%**

## de inserción

El volumen de personas que han encontrado trabajo ha aumentado respecto al año anterior (más de un punto y medio porcentual) y vuelve a los niveles de 2014 y 2015, en que se estaba produciendo la recuperación de la crisis económica anterior. En el 2021 la tasa de inserción se aproxima al 23%.




**1,3**

## Contratos por año

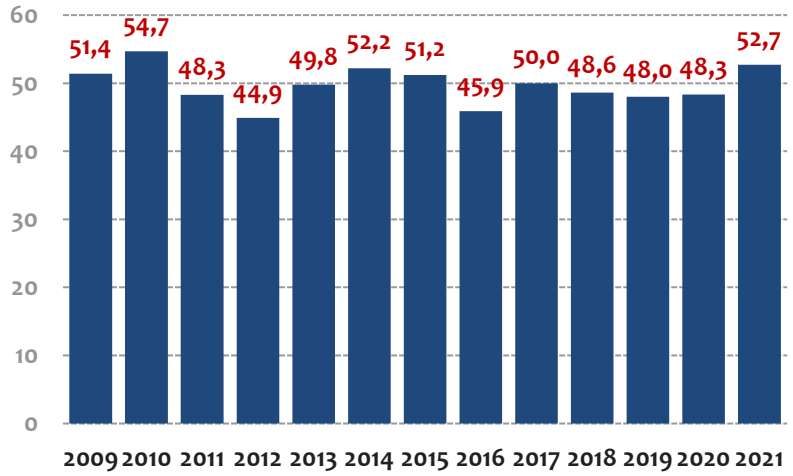
El número de contratos por año que tiene cada persona que encuentra trabajo presenta una tendencia estable los últimos 5 años, sin variaciones significativas. Las estadísticas oficiales de contratación laboral[4] muestran que la precariedad laboral (contratos de muy corta duración) es un problema que ha empeorado en los últimos años con el aumento del número de contratos de corta duración por personas en un año.

4 *(*) Fuente: Información Estadística Local- Hermes Diputación de Barcelona.* https://www.diba.cat/hg2/presentaciomun.asp?prid=1422

**La tasa de inserción de las personas atendidas es un indicador clave para evaluar la eficacia de las acciones de los SLE. Se observa que en el último año el porcentaje de personas atendidas que han encontrado trabajo ha aumentado del 21% a 22,6%.**

**Es importante considerar, que en este contexto de crisis sanitaria, el valor de la tasa de inserción es superior a los resultados obtenidos en el período 2009-2013, período también afectado por una situación de crisis socioeconómica.**





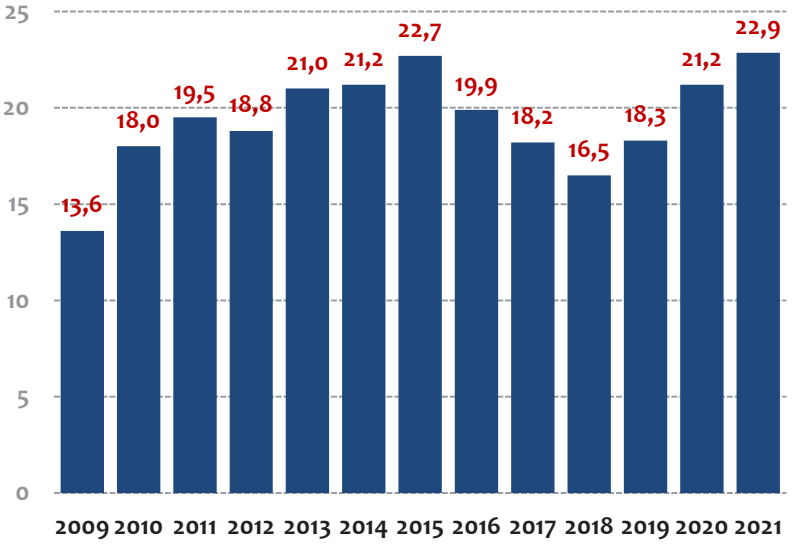

## 52,7%

## cobertura de ofertas

La tasa de cobertura de ofertas se sitúa por encima del 50%, con un incremento de 4,4 puntos porcentuales respecto al 2020, el segundo valor más alto de todo el período analizado.

## 22,9%

## Ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas



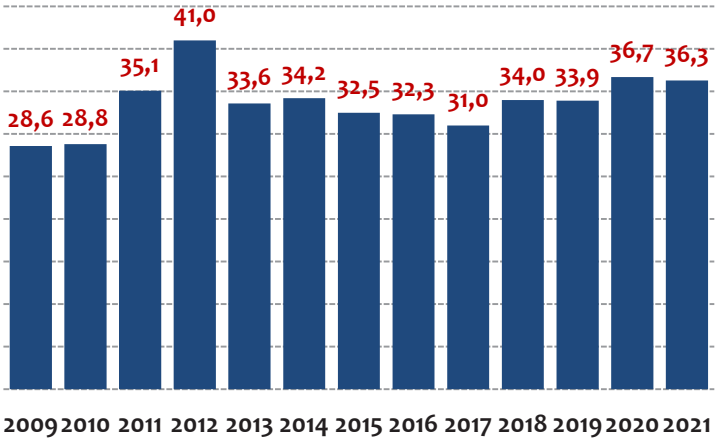

En el período 2016-2018 se produjo un descenso, pero en los últimos 4 años se observa una tendencia al alza de ofertas publicadas en la web cubiertas con autocandidaturas, que continúa incrementándose en el 2021, año en qué se logró el valor más alto de todas las ediciones. En este caso, la coyuntura de la situación pandémica ha podido favorecer las autocandidaturas.

Es importante destacar el esfuerzo llevado a cabo por los SLE a la hora de publicar las ofertas en la web y dar apoyo a las personas demandantes de ocupación en el uso de la tecnología digital en su búsqueda de trabajo.

**La tasa de cobertura de las ofertas presenta un aumento significativo y se sitúa por encima del 50%. Se cubren 5 puestos de trabajo con personas usuarias atendidas por cada 10 puestos de trabajo gestionados por los SLE. El incremento de las ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas se debe, entre otras causas, al aumento de personas atendidas que han realizado autocandidaturas.**

**Por lo tanto, el uso de la PTX Xaloc, y otras herramientas de gestión de la actividad propia del SLE, han permitido mantener estos buenos resultados.**

## 4.7. ACCESIBILIDAD Y ACTUACIONES

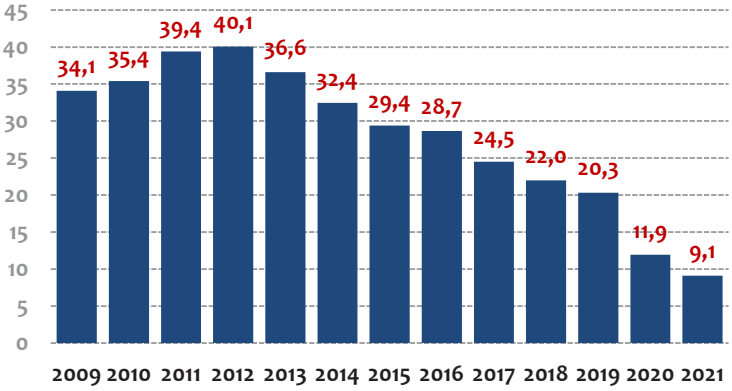



**36,3%**

### personas atendidas han recibido orientación laboral

Desde la vertiente de la demanda, los SLE han realizado orientación laboral al 36,3% de las personas usuarias atendidas. El número de personas que han recibido orientación laboral ha disminuido muy ligeramente respecto al año anterior (tan solo 0,4 puntos porcentuales), pero continúa siendo un valor significativo y se mantiene entre los más altos de la serie.

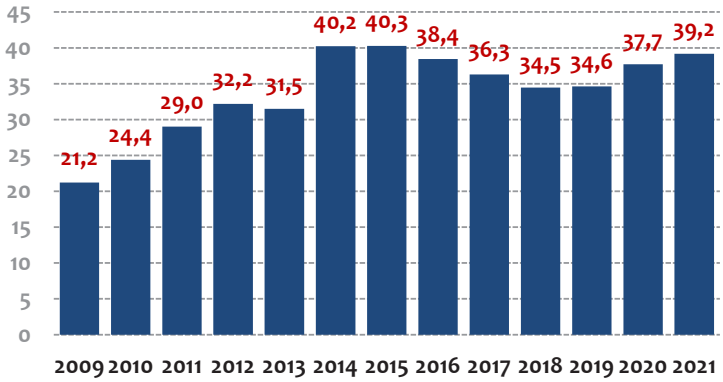
También hay que tener en cuenta que las circunstancias de incertidumbre de la coyuntura han propiciado que la tarea de los SLE se dirigiera también hacia el acompañamiento emocional de las personas usuarias y la reorientación laboral, entre otras.




**9,1%**

### personas usuarias atendidas que utilizan el Club de Empleo

Desde el 2013 se observa una tendencia a la baja de las personas que utilizan el servicio de Club de Empleo, pero es en el 2020-2021, a causa de las restricciones de la situación de pandemia, cuando se registran los valores más bajos (concretamente, en el 2021 se produce el valor más bajo de todas las ediciones, con tan sólo un 9,1%). Este dato también evidencia el cambio de modelo y el proceso de reflexión y transformación en el que se encuentran los Clubs de Empleo.



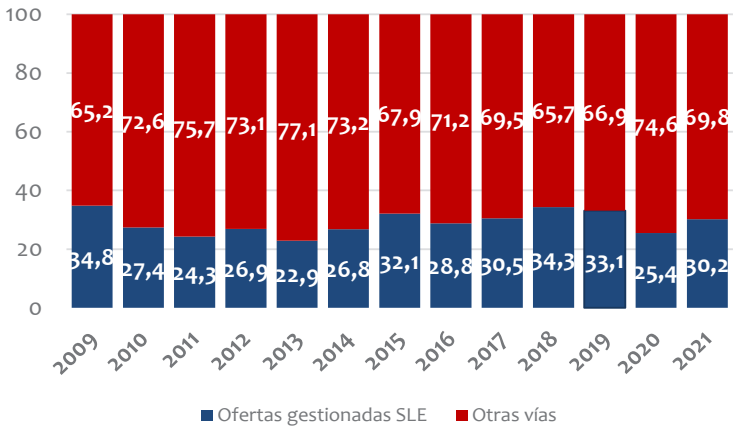

**39,2%**

## personas usuarias que han generado autocandidaturas web

Entre 2009 y 2015, el porcentaje de personas usuarias atendidas que generan autocandidaturas creció en 19,1 puntos porcentuales, hasta el máximo del 40,3%, pero desde el 2016 fue disminuyendo hasta el 2019. En el 2020, nuevamente, se produjo un incremento de 3,1 puntos porcentuales, hasta situarse en un nivel similar al de 2016. Esta tendencia de crecimiento ha seguido en el último año, y en el 2021 continúa aumentando hasta aproximarse a los valores máximos obtenidos en el 2014 y 2015 (en el umbral del 40%).

**La tendencia a la digitalización en la búsqueda de empleo a raíz de la pandemia ha favorecido el mantenimiento del número de personas demandantes de ocupación que han realizado orientación, así como la tendencia al alza del volumen de personas usuarias que han generado autocandidaturas web.**

**Al contrario, se ha mantenido la tendencia con una disminución considerable de las personas atendidas que utilizan el Club de Empleo. Esta digitalización de la búsqueda de empleo, más frecuente entre los/las jóvenes y las personas con mayor cualificación, ha podido favorecer el uso de la web de ofertas y menos los recursos que requieren una presencialidad, como podrían ser la mayoría de Clubs de Empleo.**




**30,2%**

## personas atendidas que han encontrado trabajo (oferta gestionada)

El porcentaje de personas que han encontrado trabajo mediante ofertas gestionadas por los SLE sobre el total de personas que han encontrado trabajo ha aumentado durante el año 2021, en casi 5 puntos porcentuales respecto el año anterior.

Es decir, 3 de cada 10 personas usuarias que han encontrado trabajo se han incorporado al mercado de trabajo gracias a la intermediación del SLE, mientras que el resto lo ha hecho por otras vías.

**El número de personas atendidas que han encontrado trabajo por la intermediación de los SLE ha aumentado. Y se ha continuado dando protagonismo a las tareas de orientación y atención personalizada a las personas atendidas, que en esta edición han mantenido su relevancia a causa de la situación de incertidumbre de los últimos dos años, para favorecer que encuentren trabajo independientemente de si ha sido por oferta gestionada o no. El hecho que reciban acompañamiento por parte de los SLE comporta que mejore su empleabilidad y, por lo tanto, sus posibilidades de encontrar trabajo, aunque sea por otras vías.**

## 4.8. CUADRO RESUMEN IMPACTO DE LA COVID-19

Es indudable que el balance de resultados de los SLE del año 2021 ha estado afectado por la situación de crisis sanitaria vivida. A pesar de encontrarnos actualmente en una situación postpandémica, ésta todavía viene determinada por los importantes efectos que la crisis sanitaria dejó en el 2020. A pesar de evidenciar importantes mejoras y niveles de reactivación económica y laboral, es importante resaltar y poner en evidencia el impacto de la COVID-19 en los resultados logrados. Por esta razón, a continuación se presenta un cuadro resumen de los indicadores descritos en el informe para valorar la incidencia de la crisis sanitaria en los principales indicadores, teniendo en cuenta el impacto de ésta. De hecho, se diferencian los dos períodos analizados: por un lado, el impacto registrado en el 2020 y, por otro, el impacto con los datos de 2021.

Para clasificar los indicadores teniendo en consideración los efectos de la situación de pandemia se ha aplicado el siguiente criterio cuantitativo: se comparan los valores del 2021 y 2020 con la media de los tres últimos años de prepandemia (2017-2019). En concreto, el cálculo aplicado ha sido el siguiente:

- 2020: ((valor 2020 – (media valores 2017, 2018 y 2019)) / (media valores 2017, 2018 y 2019)) * 100
- 2021: ((valor 2021 – (media valores 2017, 2018 y 2019)) / (media valores 2017, 2018 y 2019)) * 100

El porcentaje de variación resultante se interpreta como el cambio que ha habido en el indicador entre antes y después de la pandemia.

Metodológicamente, se ha incorporado una novedad respecto a la escala numérica aplicada en esta edición. Se han tenido en cuenta dos dimensiones: por un lado, la variación numérica (alta, moderada, leve) y, por otro, el impacto de ésta, que su interpretación puede ser positiva, negativa o neutra (en este último caso no se puede considerar que la situación sea mejor o peor), siguiendo los mismos criterios de valoración que se han aplicado históricamente a los indicadores del QRI.

A continuación, se presenta la descripción gráfica del efecto de la COVID-19 teniendo en cuenta las dos dimensiones:

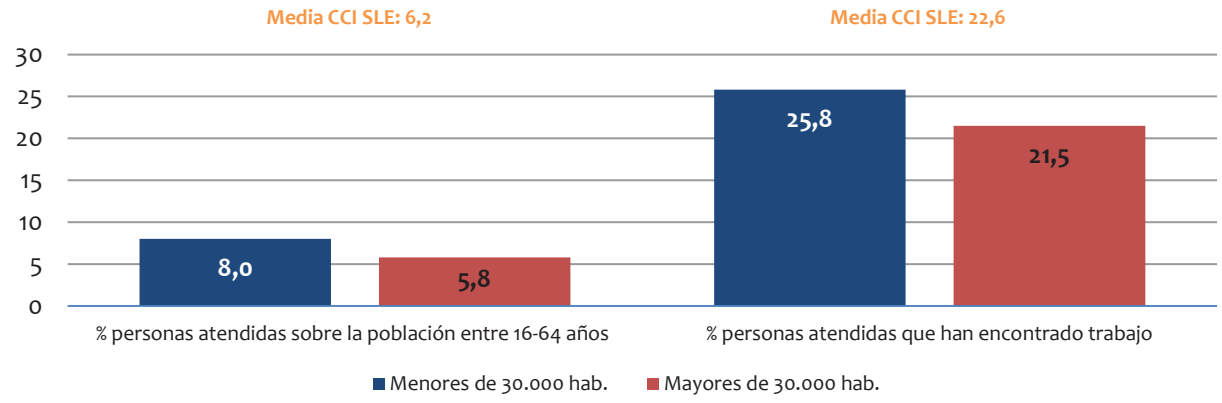
| | | Impacto | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Positivo | Negativo | Neutro |
| **Variación <±10%** | Leve |  |  |  |
| **Variación ±10%-25%** | Moderada |  |  |  |
| **Variación >±25%** | Alta |  |  |  |

## Cuadro resumen: Impacto de la COVID-19 en los principales indicadores

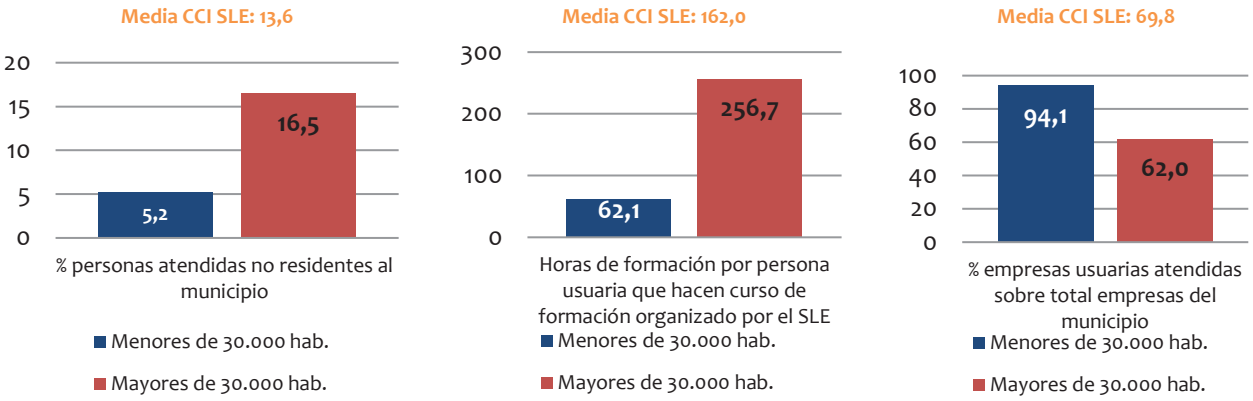
| | Resultados anuales | | | | | Media valores 2017-2019 | Impacto COVID-19 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Indicadores | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Media valores 2017-2019 | 2020 | Impacto 2020 | 2021 | Impacto 2021 | |
| **1. Dimensión Entorno** | | | | | | | | | | | |
| Tasa de paro | 12,4 | 11,5 | 11,3 | 13,9 | 11,0 | 11,73 | 18,47 | Moderado Negativo | -6,46 | Leve Positivo | El mercado de trabajo se encuentra en un proceso de reactivación. El sector servicios ha iniciado una mejora. |
| Tasa Paro Masculino | 10 | 9,2 | 9 | 11,6 | 8,7 | 9,40 | 23,40 | Moderado Negativo | -7,35 | Leve Positivo | |
| Tasa Paro Femenino | 15 | 14,1 | 13,7 | 16,3 | 13,5 | 14,27 | 14,25 | Moderado Negativo | -5,70 | Leve Positivo | |
| % de variación interanual del paro registrado en el sector servicios | | -3,64 | 1,1 | 26,4 | -23,2 | -1,27 | -2178,74 | Alto Negativo | 1725,04 | Alto Positivo | |
| % de variación interanual del paro registrado en el sector industrial | | -6,62 | -2,48 | 16,9 | -19,2 | -4,55 | -471,43 | Alto Negativo | 323,07 | Alto Positivo | |
| Número de puestos de trabajo por cada 100 habitantes de 16-64 años | 59,5 | 60,7 | 58,5 | 56,5 | 59,0 | 59,57 | -5,15 | Leve Negativo | -0,96 | Leve Negativo | |
| Número de puestos de trabajo en el sector servicios por cada 100 habitantes de 16-64 años | 44,6 | 45,4 | 43,8 | 41,4 | 44,3 | 44,60 | -7,17 | Leve Negativo | -0,58 | Leve Negativo | |
| Número de puestos de trabajo en el sector industrial por cada 100 habitantes de 16-64 años | 11,1 | 11,3 | 10,5 | 10 | 10,3 | 10,97 | -8,81 | Leve Negativo | -5,89 | Leve Negativo | |
| **2. Recursos económicos (Dimensión Economía )** | | | | | | | | | | | |
| Gasto corriente del SLE por habitante | 21,5 | 23 | 23,3 | 19,4 | 21,0 | 22,60 | -14,16 | Moderado Negativo | -7,00 | Leve Negativo | Los recursos económicos han aumentado ligeramente. El coste por persona atendida ha disminuido a causa del incremento de la tasa de inserción. |
| Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria atendida | 432 | 514 | 539 | 543 | 519,8 | 495,00 | 9,70 | Leve Positivo | 5,01 | Leve Positivo | |
| Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo | 1.591 | 2.033 | 2.183 | 2.562 | 2269,8 | 1935,67 | 32,36 | Alto negativo | 17,26 | Moderado Negativo | |
| **3. Recursos humanos: profesionales (Dimensión Valores organizativos)** | | | | | | | | | | | |
| Número de profesionales con perfil técnico por cada 10.000 habitantes de 16 a 64 años | 5,3 | 5,2 | 5,3 | 4,5 | 4,5 | 5,30 | -15,09 | Moderado Negativo | -15,91 | Moderado Negativo | Las actuaciones de los SLE se han comenzado a "normalizar" y se continua con la adaptación a la atención virtual y del teletrabajo. |
| % de profesionales con perfil técnico con plaza creada de plantilla | 39,9 | 38,5 | 39,1 | 42,5 | 43,6 | 39,17 | 8,51 | Leve Positivo | 11,25 | Moderado positivo | |
| Media de actuaciones realizadas por profesional con perfil técnico | 838 | 823 | 823 | 735 | 939,4 | 828,00 | -11,23 | Moderado Positivo | 13,45 | Moderado negativo | |
| Media de actuaciones realizadas por empresa (excepto de intermediación) | 2 | 2,8 | 4,4 | 2,3 | 2,1 | 3,07 | -25,00 | Alto Negativo | -32,60 | Alto Negativo | |
| **4. Cobertura: indicadores de cobertura.(Dimensión encargo político)** | | | | | | | | | | | |
| % personas desempleadas atendidas sobre el total de la población municipal desempleada | 54,7 | 50,5 | 44,2 | 33,2 | 46,3 | 49,80 | -33,33 | Alto Negativo | -7,00 | Leve Negativo | Los SLE continúan trabajando para mantenerse como un referente para la ciudadanía y las empresas del territorio. |
| % empresas usuarias atendidas sobre total empresas del municipio | 26,6 | 28,9 | 25,3 | 25,1 | 25,7 | 26,93 | -6,81 | Leve Negativo | -4,64 | Leve Negativo | |
| **5. Actividad realizada por los SLE: Personas atendidas, perfil persona usuaria, empresas e intermediación** | | | | | | | | | | | |
| 5.1 Personas atendidas. (Dimensión encargo político) | | | | | | | | | | | |
| % personas atendidas sobre la población de entre 16 y 64 años | 7,6 | 6,9 | 6 | 5,4 | 6,2 | 6,83 | -20,98 | Moderado Negativo | -9,08 | Leve Negativo | Aumento de la atención a las personas y empresas atendidas. A pesar de la incidencia e impacto de la COVID-19 se han establecido nuevos canales de comunicación y de atención a las personas y empresas usuarias. |
| % personas nuevas atendidas | 26,7 | 26,4 | 28,6 | 27,3 | 29,3 | 27,23 | 0,24 | Leve Positivo | 7,56 | Leve Positivo | |
| 5.2 Perfil persona usuaria. (Dimensión persona usuaria/cliente) | | | | | | | | | | | |
| % de personas atendidas de menos de 30 años s/total de personas usuarias atendidas | 22,8 | 24 | 25,3 | 26,7 | 28,3 | 24,03 | 11,10 | Moderado Neutro | 17,62 | Moderado Neutro | La brecha digital se mantiene, pero el modelo híbrido de atención virtual y presencial ha favorecido la atención a colectivos más vulnerables. |
| % de personas atendidas de 50 años o más s/total de personas usuarias atendidas | 26,4 | 27,1 | 27 | 26,1 | 26,2 | 26,83 | -2,73 | Leve Neutro | -2,26 | Leve Neutro | |
| % de personas atendidas con estudios superiores s/total de personas usuarias atendidas | 13,1 | 12,7 | 13,3 | 15,9 | 15,4 | 13,03 | 21,99 | Moderado Neutro | 17,80 | Moderado Neutro | |
| % de personas atendidas con estudios obligatorios o inferiores s/total de personas usuarias atendidas | 45,2 | 46,8 | 47,1 | 41,5 | 42,0 | 46,37 | -10,50 | Moderado Neutro | -9,42 | Leve Neutro | |
| 5.3 Empresas e intermediación. (Dimensión Encargo político ) | | | | | | | | | | | |
| Número de puestos de trabajo gestionados por cada 100 personas usuarias atendidas | 21,1 | 21,7 | 20 | 14,1 | 17,6 | 20,93 | -32,64 | Alto Negativo | -15,85 | Moderado Negativo | Las actuaciones de prospección y de intermediación comienzan a recuperar valores anteriores a la emergencia de crisis sociosanitaria. |
| % empresas que han recibido una primera visita | 6,8 | 7 | 5,6 | 3,2 | 5,2 | 6,47 | -50,52 | Alto Negativo | -19,99 | Moderado Negativo | |
| **6.Resultados conseguidos por los SLE. Inserción. (Dimensión Encargo político)** | | | | | | | | | | | |
| % personas atendidas que han encontrado trabajo | 27,2 | 25,2 | 24,4 | 21 | 22,6 | 25,60 | -17,97 | Moderado Negativo | -11,88 | Moderado Negativo | Las personas atendidas que han encontrado trabajo han aumentado, siendo un canal de inserción las ofertas gestionadas por los SLE. La cobertura de ofertas se encuentra en alza. |
| % personas atendidas que han encontrado trabajo (oferta gestionada) | 30,5 | 34,3 | 33,1 | 25,4 | 30,2 | 32,63 | -22,17 | Moderado Negativo | -7,39 | Leve Negativo | |
| Número de inserciones por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 1,3 | 1,3 | 1,40 | -7,14 | Leve Neutro | -4,97 | Leve Neutro | |
| % puestos de trabajo cubiertos sobre total de puestos de trabajo gestionados | 50 | 48,6 | 48 | 48,3 | 52,7 | 48,87 | -1,16 | Leve Negativo | 7,83 | Leve Positivo | |
| **7- Accesibilidad y actuaciones. Dimensión persona usuaria/cliente** | | | | | | | | | | | |
| % ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas | 18,2 | 16,5 | 18,3 | 21,2 | 22,9 | 17,67 | 20,00 | Moderada Positiva | 29,38 | Alta Positiva | La tendencia a la digitalización de la búsqueda de trabajo continua y ha favorecido el volumen de personas usuarias que han generado autocandidaturas web. Al contrario, disminución considerable de las personas atendidas que utilizan el Club de Empleo. |
| % personas usuarias que han generado autocandidaturas vía web | 36,3 | 34,5 | 34,6 | 37,7 | 39,2 | 35,13 | 7,31 | Leve Positiva | 11,51 | Moderada Positiva | |
| % personas atendidas que han realizado orientación | 31 | 34 | 33,9 | 36,7 | 36,3 | 32,97 | 11,32 | Moderado Positivo | 10,13 | Moderado Positivo | |
| % de personas usuarias atendidas que utilizan el Club de Empleo | 24,5 | 22 | 20,3 | 11,9 | 9,1 | 22,27 | -46,56 | Alto Negativo | -59,07 | Alto Negativo | |

## 5. PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE LOS SLE DE MUNICIPIOS MAYORES Y MENORES DE 30.000 HABITANTES

A continuación, se muestran los indicadores que presentan más diferencias entre los SLE de municipios mayores y menores de 30.000 habitantes[5].

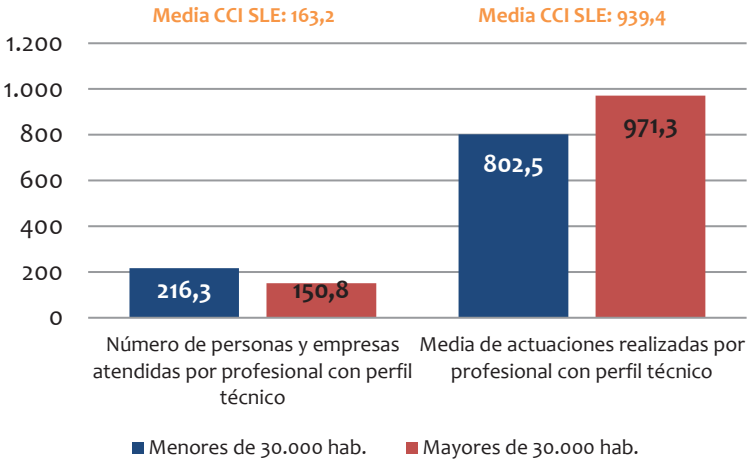


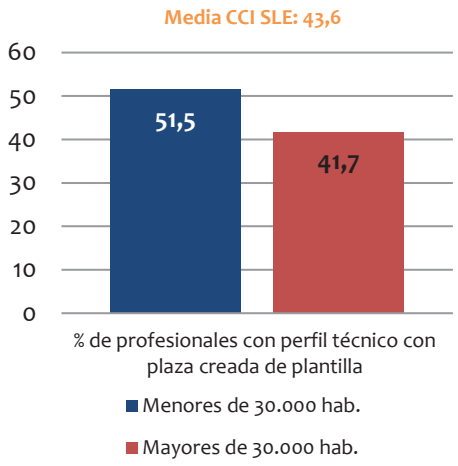

**Los SLE menores de 30.000 habitantes atienden a más personas sobre la población entre 16 y 64 años y, por otro lado, el porcentaje de personas atendidas que han encontrado trabajo (tasa de inserción) también es superior entre estos SLE menores de 30.000 habitantes.**



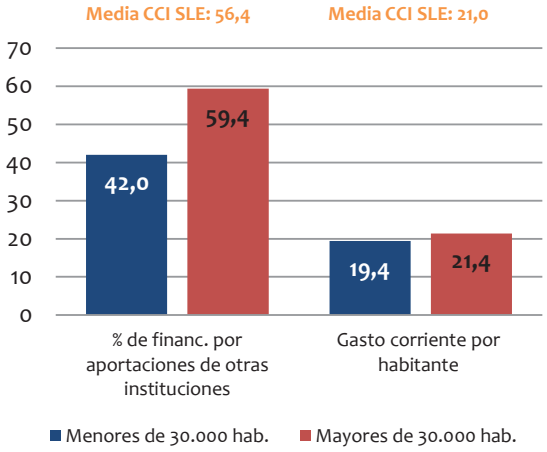

**Los SLE mayores de 30.000 habitantes atienden más personas procedentes de otros municipios y les ofrecen formación de más larga duración. Por su parte, los SLE menores de 30.000 habitantes atienden a un porcentaje bastante superior de empresas de su municipio, llegando casi a su totalidad.**

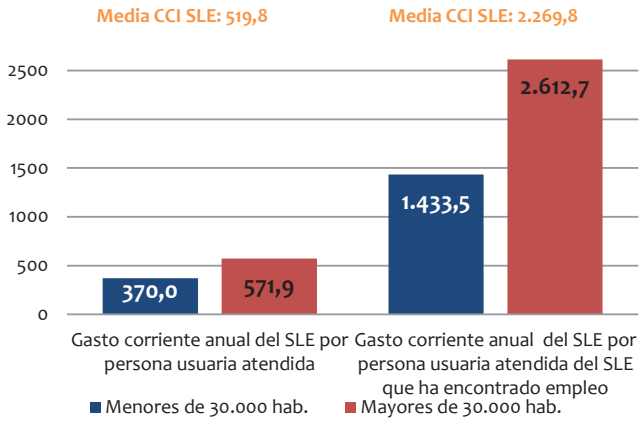
5 *Los datos presentados hacen referencia al ámbito de actuación territorial de la entidad local, ya sea municipal o supramunicipal.*




**El personal técnico de los SLE mayores de 30.000 habitantes atienden, de media, menos personas y empresas, pero realizan un número mayor de actuaciones por profesional con perfil técnico. Estos profesionales ocupan proporcionalmente un menor número de plazas creadas en plantilla.**



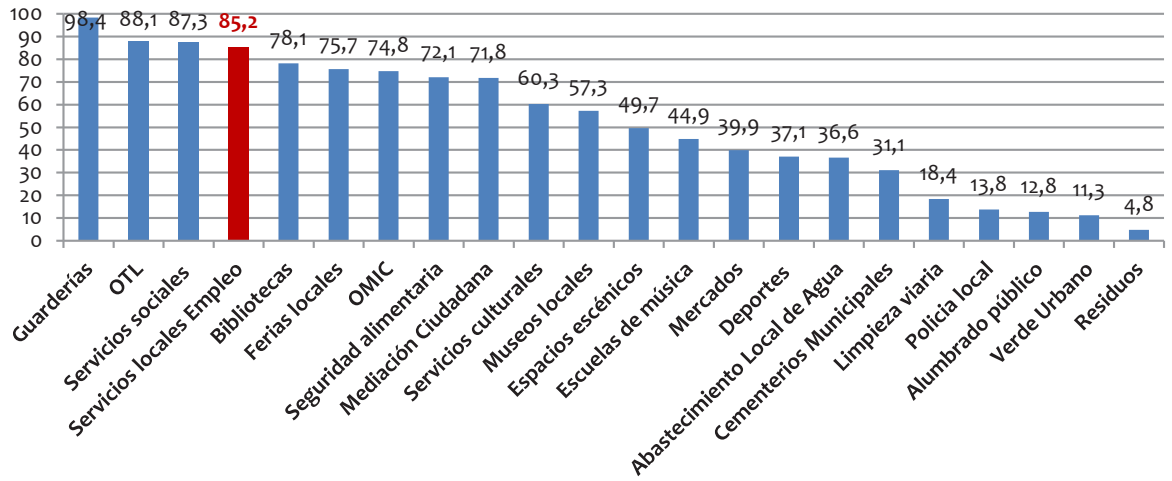

**Los SLE de municipios mayores de 30.000 habitantes reciben más aportaciones de otras instituciones (es decir, tienen una mayor cofinanciación por parte de fuentes externas para llevar a cabo sus actuaciones) en proporción al gasto corriente total y, por otro lado, también vinculado con su nivel de gasto y presupuesto, el gasto corriente por habitante, el coste por persona atendida y el coste por inserción es también más elevado.**

## 6. INDICADORES TRANSVERSALES

En este apartado se ha realizado una comparación de los indicadores transversales más relevantes entre los 22 servicios municipales participantes* en el proyecto de Círculos de Comparación Intermunicipal.

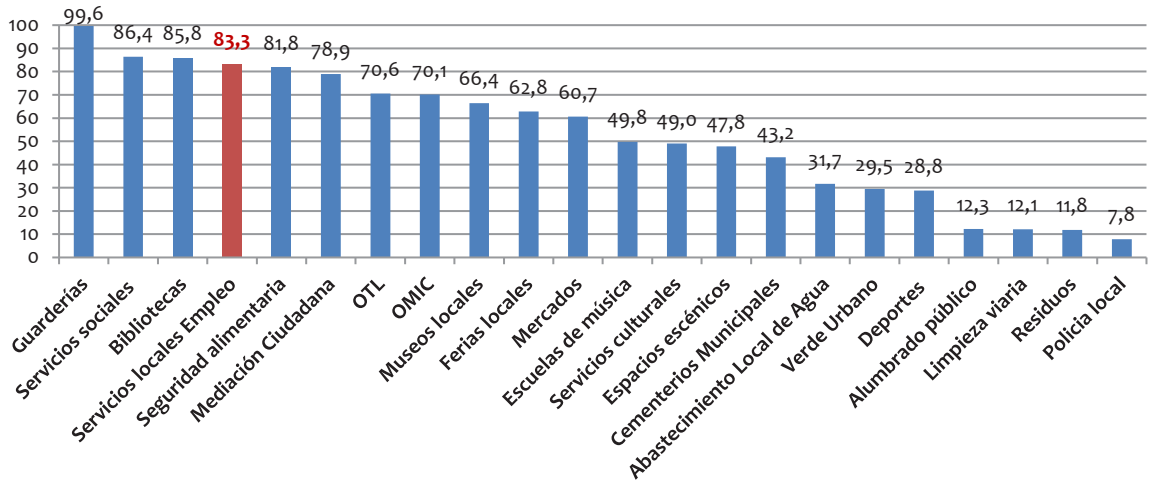
**85,2%**
**mujeres de la plantilla**

El porcentaje de mujeres entre el personal de los SLE es elevado, y se sitúa en la cuarta posición respecto del resto de servicios municipales. El listado lo encabezan las Escuelas infantiles, las OTL y los Servicios Sociales.




**83,3%**
**mujeres con cargos de mando**

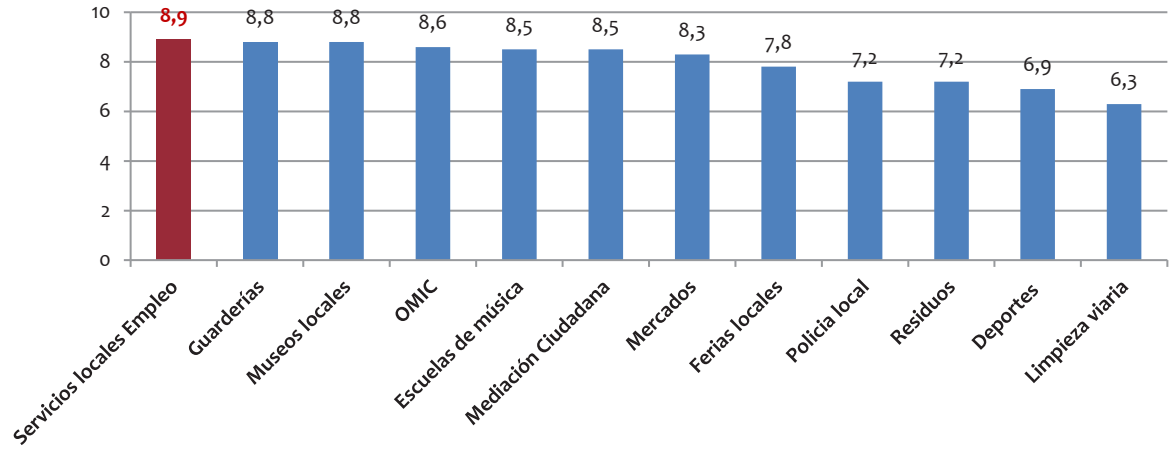
La proporción de mujeres con puestos de mando sobre el total de mandos es ligeramente inferior al porcentaje de mujeres en la plantilla. Aún así, los SLE siguen situándose en la 4a posición.




*Nota metodológica: Datos definitivos 2021: Espacios escénicos, Guarderías, Escuelas de música, Mediación ciudadana, OMIC, OTL, Policía local, Seguridad alimentaria, Servicios Locales de Empleo. Datos provisionales 2021: Bibliotecas, Servicios sociales. Datos definitivos 2020: Abastecimiento Local de Agua, Cementerios Municipales, Alumbrado público, Deportes, Ferias locales, Mercados, Museos locales, Limpieza viaria, Residuos, Servicios culturales, Verde Urbano.

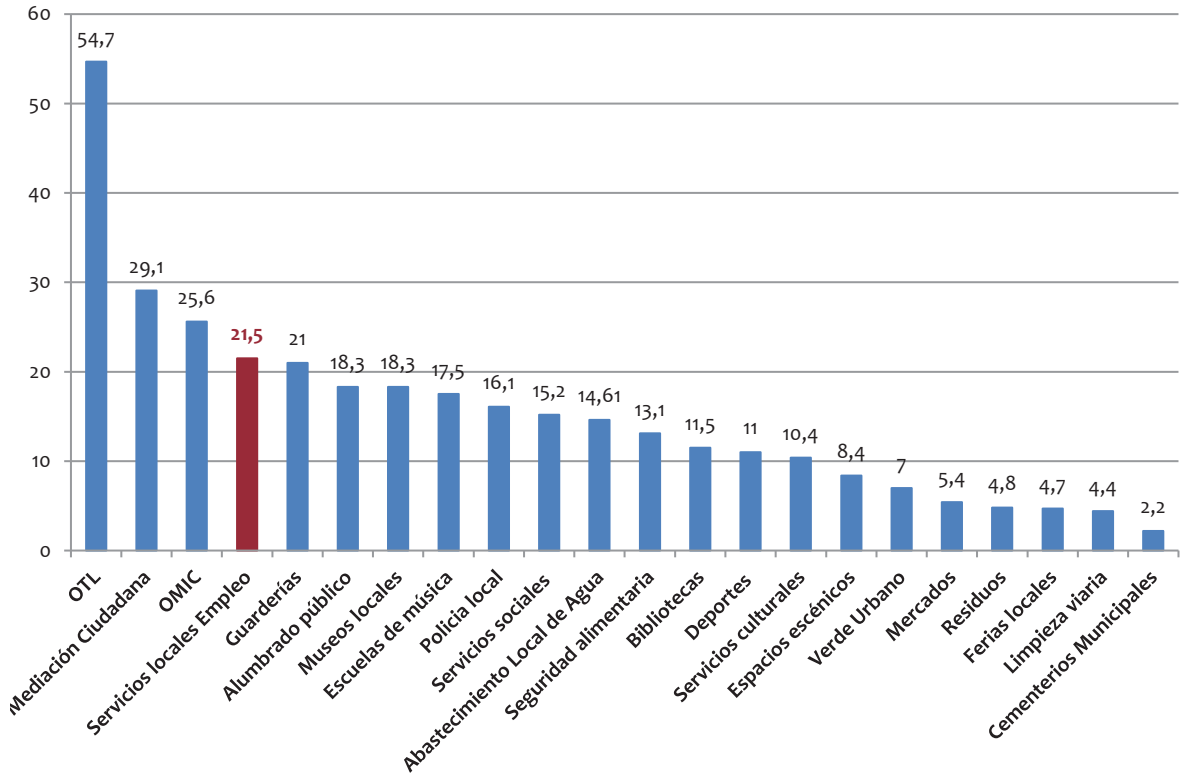
## 8,9
## grado de satisfacción

Los SLE son los servicios municipales mejor valorados de entre los que se evalúan en los Círculos, con una nota de 9,1 sobre 10. Les siguen las Escuelas infantiles.



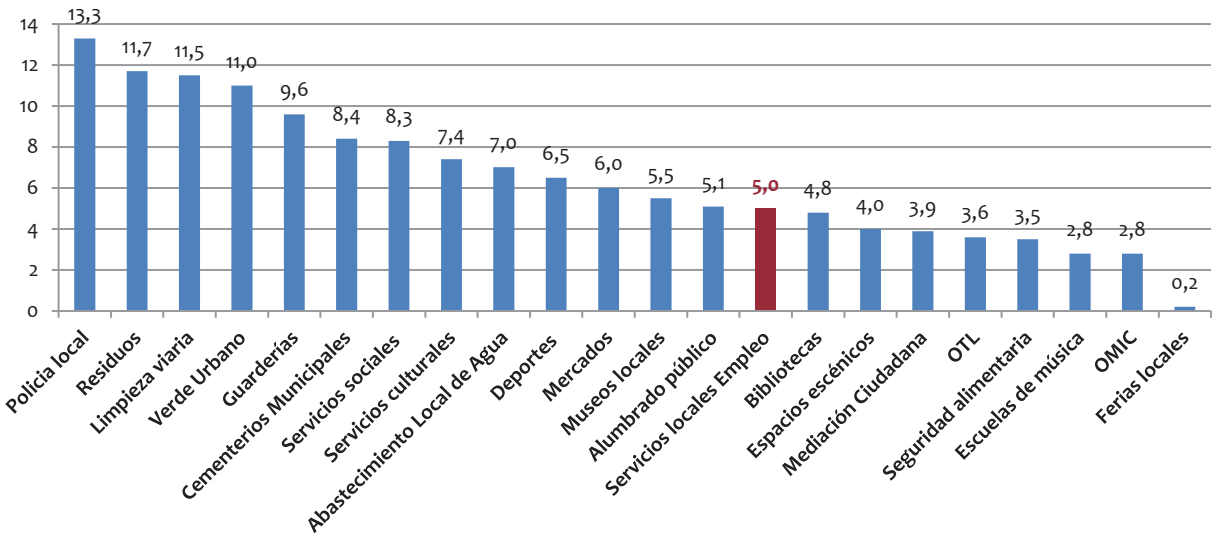

## 21,5 horas
## de formación por trabajador/a

La media de horas anuales de formación del personal de los SLE es de 21,5, y se sitúa en la cuarta posición, entre los OMIC y las Escuelas infantiles.



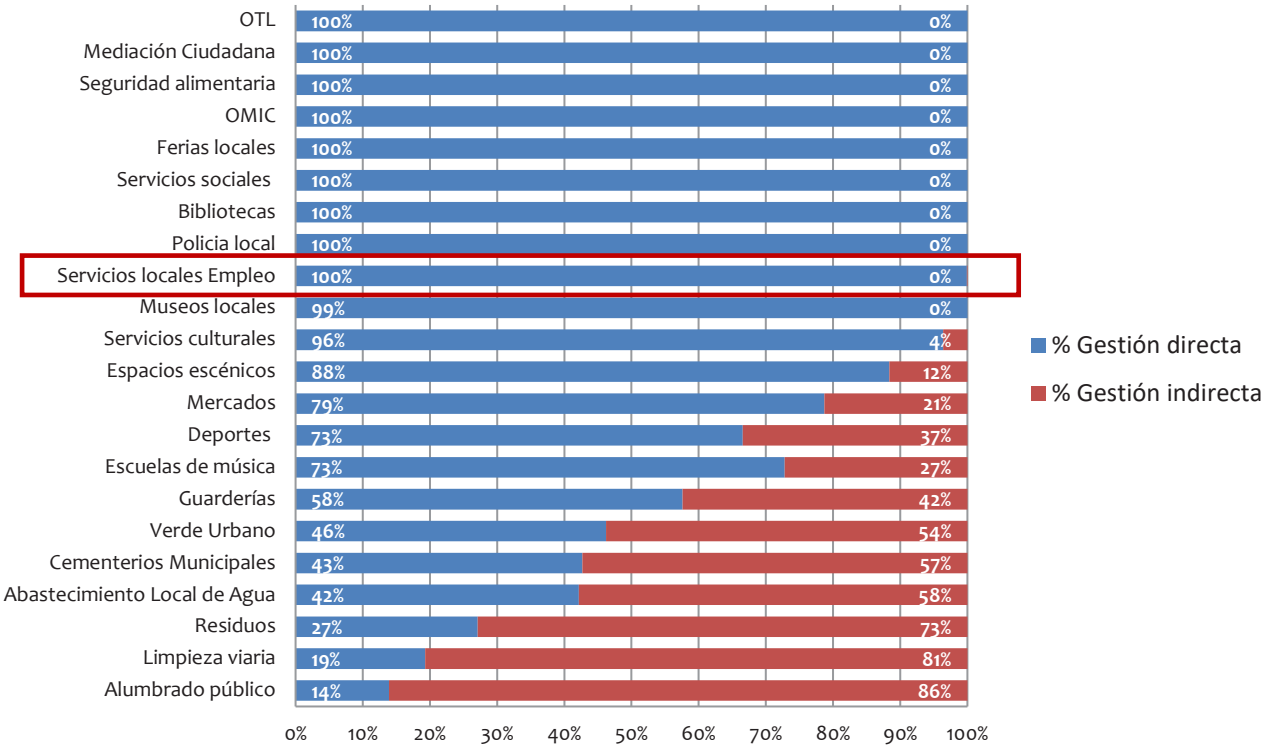
## 5,0%
## horas de baja

El porcentaje de horas de baja del personal de los SLE se sitúa entre la franja intermedia-baja de todos los servicios municipales, concretamente entre los de Alumbrado público y las Bibliotecas.




## 99,9%
## Gestión directa

Prácticamente la totalidad del gasto de los SLE corresponde a un modelo de gestión directa.

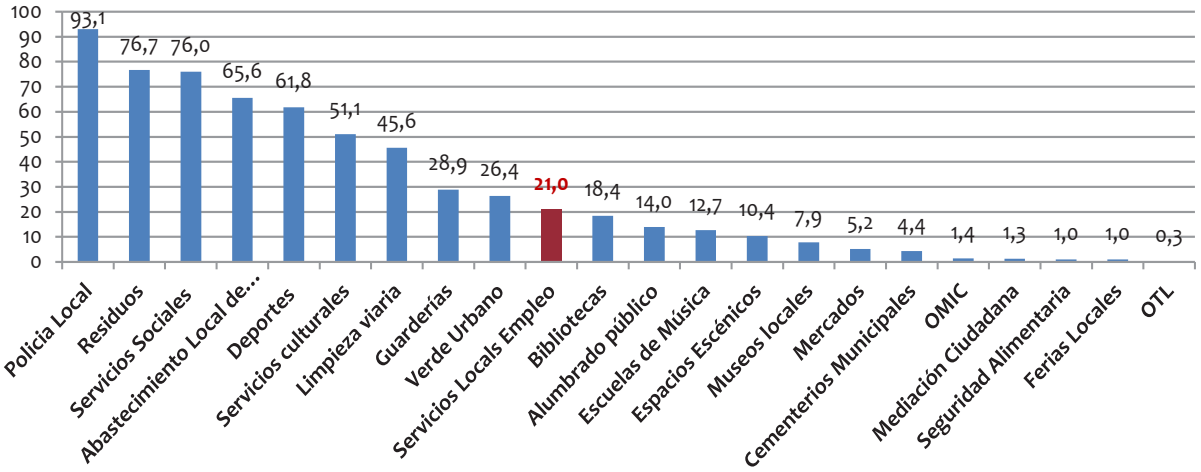


**21,0**

**21,0€**

## gasto corriente anual por habitante

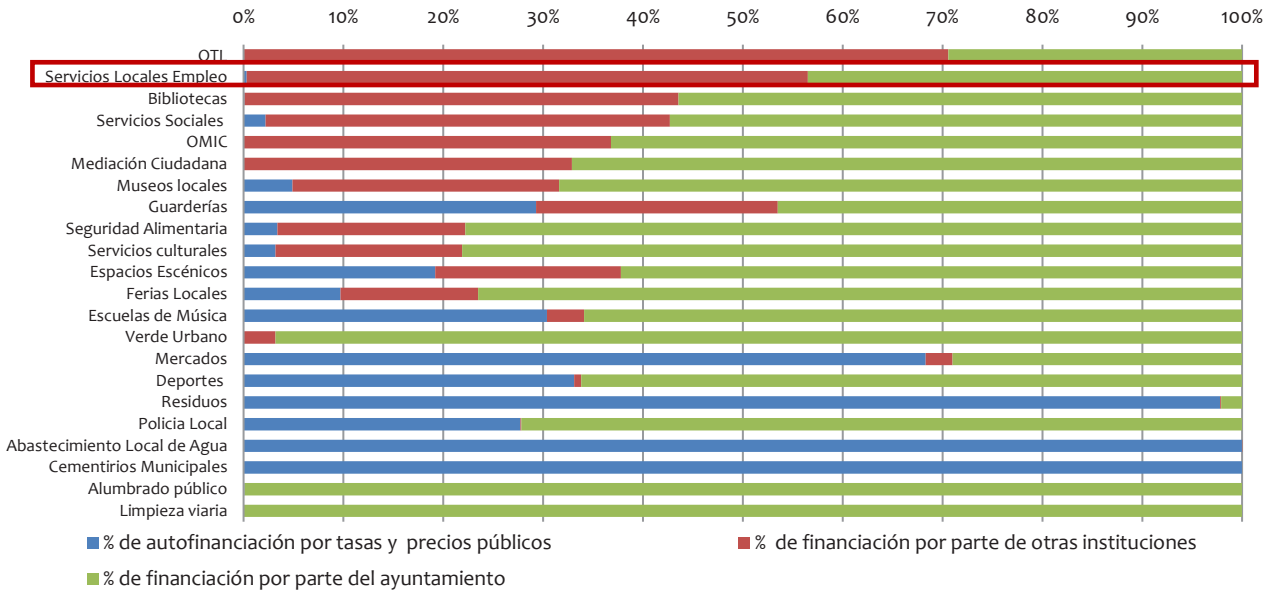
El coste de este servicio por habitante es de 21 € anuales, las Escuelas infantiles y las Bibliotecas. Conviene resaltar que los 22 servicios municipales analizados presentan un coste por habitante que se sitúa entre los 0,3 € (OTL) y los 93,1 € por habitante (policía local).




**56,2%**

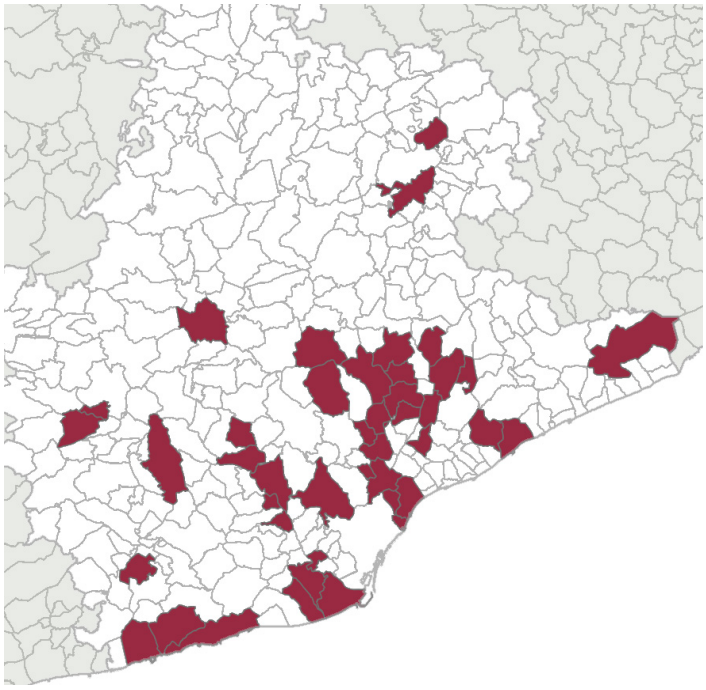
## financiación de otras instituciones

Los SLE son los servicios municipales, después de las OTL (Oficinas Técnicas Laborales, destinadas a la inserción laboral con personas con trastornos mentales), que obtienen más financiación procedente de otras administraciones y no se financian por tasas y precios públicos. Entre las causas, hay que destacar que no son servicios de competencia obligatoria para los ayuntamientos*.




* Nota: Servicios en orden descendente en función del % de financiación por parte de otras Instituciones.

## 7. 14a EDICIÓN DE LOS CCI: ASPECTOS METODOLÓGICOS



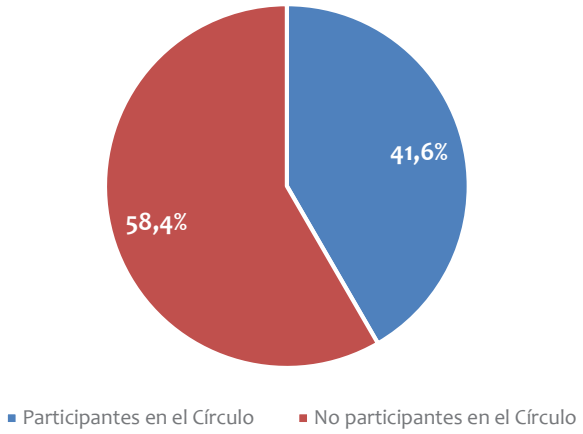
**39**

**entidades locales**

De las 39 entidades locales, 37 tienen una población superior a los 10.000 habitantes. Santa Margarida i els Monjos y Polinyà son las únicas que tienen menos de 10.000 habitantes.

Este año se ha incorporado la Mancomunitat de la Vall del Tenes, entidad local de carácter supramunicipal que cubre el ámbito de actuaciones de los municipios de: Bigues i Riells, Lliçà de Munt, Lliçà de Vall y Santa Eulàlia de Ronçana. A nivel de consulta, los datos del servicio se pueden visualizar en el QRI de Lliçà de Vall.

Por su parte, Castellar del Vallès ha ampliado su ámbito territorial y ha incorporado Sant Llorenç Savall.




**41,6%**

**población potencialmente activa participante**

El 41,6% del total de la población potencialmente activa[6] de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona capital) queda cubierta con los SLE participantes en el proyecto de CCI.

*6 Nota: metodológicamente se ha actualizado el cálculo de la población potencialmente activa participante, y se han incorporado los datos del total de participantes, independientemente del volumen de población, ya que hasta esta edición en el cálculo no se tenían en cuenta los ámbitos municipales o supramunicipales de menos de 10.000 habitantes.*

**Aplicación Xaloc**

Prácticamente la totalidad de los municipios participantes utilizan la aplicación Xaloc (37 de 39), hecho que ha facilitado mucho la recopilación y posterior tratamiento de la información. A la vez, la utilización de la misma herramienta de gestión garantiza la consistencia y la solidez de los datos.




**68 indicadores**

En la 14a edición hay un total de 68 indicadores que han permitido analizar la actividad de los 39 SLE participantes.

Estos indicadores se distribuyen en cinco grupos: encargo político/estratégico; usuarios/arias/clientes; organización y recursos humanos; economía; y entorno.

## 8. ANÁLISIS DEL TALLER DE MEJORA

A continuación, se muestran las ideas clave desarrolladas en el taller de mejora realizado el día 24 de mayo de 2022. En esta decimocuarta edición del CCI de los SLE, a causa de la mejora de la situación provocada por la crisis sanitaria, el taller ha retomado su formato presencial.

En esta edición se han trabajado, en la primera parte, los indicadores desde una perspectiva diferente a través de la actividad "Reconoce tu municipio", donde los SLE participantes han comprobado la utilidad de los indicadores del QRI para caracterizar los elementos esenciales de un servicio, mediante un juego basado en los datos reales de los territorios. El objetivo ha sido que cada servicio identificara cuál era su municipio, revisando un conjunto de infografías con la variación respecto de la media en 10 indicadores clave, seleccionados específicamente por cada uno de ellos, para resumir lo mejor posible su servicio.

Y, en la segunda parte, con "Un problema, una solución", se ha puesto en práctica la definición de propuestas de mejora en temáticas que pueden tener un impacto positivo en la manera de prestar los servicios. En esta actividad los SLE participantes han realizado sus aportaciones en una nueva metodología mediante el trabajo participativo en cinco mesas de trabajo: cada SLE ha compartido algunos aspectos de su servicio que les preocupa, y el resto de servicios han formulado propuestas de mejora o resolución.

Se ha de tener en cuenta que la respuesta a estas preguntas se ha podido ver influida por la dimensión, así como los recursos y las especificidades, de los diferentes servicios. Las conclusiones presentadas sobre esta dinámica de trabajo, obtenidas a partir de las experiencias y opiniones de los participantes, muestran lo siguiente:

- La visualización de experiencias y ejemplos: la pluralidad de experiencias y propuestas descritas no tiene el objetivo de responder a un criterio de representatividad, ni constituirse como buenas prácticas. Simplemente son ejemplos de actuaciones que pueden ser útiles y/o transferibles a otros SLE (ver el apartado *8.1 Descripción propuestas*).
- Las reflexiones comunes y compartidas: de forma complementaria a las propuestas de solución surgidas del debate se han querido también generar, a *posteriori*, unas conclusiones finales (ver el apartado *8.2 Ideas clave: decálogo*).

## 8.1. DESCRIPCIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA O SOLUCIÓN

En el siguiente cuadro se presentan las experiencias expuestas en las diferentes mesas de trabajo de la actividad "Un problema, una solución", estructuradas en cuatro bloques según las temáticas tratadas:

| I. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS | II. ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEMANDANTES |
|---|---|
| **A) Gestión del conocimiento**<br>• Dinámicas de traspaso del conocimiento<br><br>**B) Inestabilidad de las plantillas y retención del talento**<br>• Fidelización del personal | **A) Cómo acercarse a las personas demandantes de empleo para incrementar su participación en las acciones de los SLE**<br>• Impacto de las acciones<br>• Captación de personas para la formación<br>• Canales de difusión<br>• Captación de perfiles cualificados<br>**B) Acciones dirigidas a las personas usuarias**<br>• Entrevistas de acogida: entrevistas fallidas, uso de la PTX Xaloc, inscripciones<br>• Acciones grupales: vacantes, temáticas, realización de itinerarios, formación recomendada<br>• Club de Empleo: gestión postpandemia<br>• Orientación: organización<br>**C) Perfiles más vulnerables a la exclusión social**<br>• Conocimientos de idiomas<br>• Alfabetización digital<br>• Trabajo coordinado con Servicios Sociales<br>• Jóvenes<br>• Personas sin permiso de trabajo |
| **III. GESTIÓN DE OFERTAS E INTERMEDIACIÓN** | **IV. ATENCIÓN A LAS EMPRESAS** |
| **A) Criterios de selección de ofertas**<br>• Definición de criterios de selección<br>• Registro de los colectivos con más dificultades<br>**B) Autocandidaturas**<br>• Incremento de las autocandidaturas<br>• Inscripciones a las ofertas<br>**C) Demanda de perfiles cualificados**<br>• Cobertura de ofertas de perfiles cualificados<br>**D) Seguimiento postinserción**<br>• Herramientas de seguimiento | **A) Actividades con las empresas**<br>• Otras actividades más allá de la gestión de ofertas<br>**B) Prospección**<br>• Organización y fidelización de las empresas |

## I. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS

En relación con la organización interna, actualmente los SLE se encuentran prestando los servicios bajo diferentes modalidades de trabajo. La irrupción de la crisis sanitaria en el 2020 comportó la readaptación de la prestación de los servicios y, al mismo tiempo, la aparición de nuevas formas de organización y gestión del trabajo que se han mantenido. De éstas, la mayoritaria ha sido la forma híbrida, combinando sesiones virtuales (sincrónicas o asincrónicas) con actividades presenciales en las instalaciones de los SLE. La implementación de esta nueva modalidad de trabajo ha sido posible gracias al proceso de adaptación del personal de los SLE. Conviene remarcar que la gestión de los recursos humanos ha sido un elemento fundamental en este cambio organizativo.

Teniendo en cuenta este aspecto, los temas tratados en este bloque se centran en la gestión del conocimiento, la inestabilidad de las plantillas y la gestión del talento.

### A. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La gestión del conocimiento y del talento ha sido un aspecto especialmente relevante cuando se han trabajado temas vinculados a la organización y gestión interna de los recursos. La propia idiosincrasia de las fuentes de financiación de los SLE, vinculadas a fuentes externas y a la gestión de proyectos, provoca una inestabilidad de las plantillas de los servicios que genera dificultades para gestionar el conocimiento y garantizar una permanencia del mismo entre los equipos técnicos (sometidos a estos cambios y volatilidades de personal).

En este contexto, la principal problemática y preocupación planteada ha sido:

**¿Cómo crear una dinámica de traspaso de conocimiento entre los técnicos nuevos y los más antiguos?,** destacando la incorporación de nuevo personal joven que aporta metodologías y conocimientos actualizados *(Manresa)*

Los SLE mencionan que la dificultad que se pueden encontrar en la incorporación de personal nuevo es por cómo gestionar las nuevas aportaciones y las innovaciones en los procedimientos de trabajo. Por ejemplo, *Santa Coloma de Gramenet* describe la complejidad de integrar al personal nuevo, cuando su volumen es alto, en las dinámicas de trabajo del personal de estructura: *"si tienes pocas personas nuevas, aunque aporten ideas nuevas, tú tienes una estructura que te funciona, las vas incorporando... pero si hay 15 nuevas y 3 de estructura, te desestabilizan"*.

En este ámbito, las propuestas de solución o elementos de mejora expuestos han sido:

- La organización de **sesiones de debate técnico**. Esta es una acción que realizaba *Badalona* con el objetivo de favorecer un conocimiento transversal del servicio. Se hacía por secciones, y se presentaban todos los proyectos del SLE para que todo el personal conociera no sólo su tarea sino la del conjunto del servicio, con el objetivo de favorecer un conocimiento transversal. Se explicaban los proyectos que se hacían y porqué se hacían, con alguna pequeña dinámica. Se dejó de hacer por la disponibilidad horaria y por el contexto generado por la pandemia.
- Las **reuniones mensuales**. Esta es una práctica realizada por *Sant Boi de Llobregat*. De forma asamblearia se presentan los proyectos para que todos conozcan que hace el resto de compañeros/as. *"Las personas nuevas siempre tienen un o dos referentes experimentados. Son 17 en el departamento y las nuevas tienen los referentes que saben cómo funciona el proyecto, de estructura, como sistema"*.

  *Sant Cugat del Vallès* también menciona que organizan *"una reunión mensual, para proyectos, y explican las novedades del proyecto. Dura una hora y media más o menos. A las personas nuevas que contratan siempre tienen una o dos personas de estructura que las orientan*".

### B. INESTABILIDAD DE LAS PLANTILLAS Y LA RETENCIÓN DEL TALENTO

Los SLE desarrollan y gestionan proyectos de ocupación y formación vinculados, fundamentalmente, a financiación externa. Este escenario, juntamente con la regulación y la aplicación de la normativa laboral vigente durante el 2021, provoca que los contratos laborales de los/las profesionales para gestionar los proyectos no superen los dos años de duración.

Ante esta situación, el reto o problemática que se plantea es:

*"A causa de la imposibilidad de contratar a personal técnico más allá de 2 años, desde l**a entidad se intentaba fidelizar y recuperar al personal técnico**, una vez se les acababa el contrato" (Santa Coloma de Gramenet)*

¿Cómo hacerlo? Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- La existencia de **bolsas de trabajo o mecanismos de gestión de recursos humanos** que les permitan volver a contratar al mismo personal para los mismos programas para así gestionar y aprovechar su bagaje profesional y su conocimiento territorial y de la organización, siempre teniendo en cuenta la normativa laboral. No obstante, esta situación y operativa puede generar desmotivación por la situación de inestabilidad (y precariedad) laboral que provoca y, como se ha mencionado anteriormente, las dificultades para retener el talento en las organizaciones.
- Las **condiciones de trabajo**. Continuando con la cuestión de como fidelizar al personal del SLE, Santa *Coloma de Gramenet* plantea que *"si las condiciones salariales a veces no son el elemento clave, se ha de fidelizar mediante las condiciones laborales de teletrabajo, conciliación, etc."*.

## II. ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEMANDANTES DE EMPLEO

En las mesas de debate se han trabajado de forma intensa los diferentes aspectos vinculados a la atención a las personas. Este es el ámbito que ha tenido mayor interés o preocupación por parte de los SLE participantes, con la definición de un itinerario de inserción sociolaboral como elemento clave, en el cual se incluyen acciones que van desde la entrevista ocupacional hasta a la definición de acciones formativas, los talleres de búsqueda de trabajo (que incluyen el servicio de Club de Empleo) y el apoyo y seguimiento del personal de orientación mediante las sesiones de orientación.

Los principales temas de debate se han centrado desde en cómo acercarse a las personas demandantes, hastalas entrevistas ocupacionales fallidas, de qué manera llenar las acciones grupales, en cómo gestionar los Club de Empleo, en cómo organizar la orientación y en cómo atender los perfiles más vulnerables.

### A. CÓMO ACERCARSE A LAS PERSONAS DEMANDANTES PARA INCREMENTAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS ACCIONES DE LOS SLE

Uno de los tres ejes principales de trabajo de los SLE, conjuntamente con la atención a las empresas y la gestión de ofertas, es la atención a las personas en situación de búsqueda de empleo o en mejora de la ocupación de sus ámbitos territoriales de actuación, para ser **referentes locales a la hora de ejecutar las políticas de fomento de la ocupación y de la mejora de la competitividad de las empresas.**

En este contexto, las problemáticas o preocupaciones planteadas han sido diversas:

**¿Cómo conseguimos más personas interesadas en participar en los programas del SLE? ¿Cómo tener más impacto?** *(Viladecans* y *Santa Perpètua de la Mogoda)*

*Viladecans* comenta que dispone de un boletín electrónico, web, etc., pero hay programas, como por ejemplo la Casa de Oficios vinculado a Trabajo en los Barrios, de los cuales sólo se pueden beneficiar dos barrios del municipio. Esto es así porque en el momento que se hizo el estudio eran los barrios más necesitados. Ahora, sin embargo, no les dan las subvenciones si no se hacen las actuaciones en estos barrios y se encuentran que las personas ya no están interesadas en volver a hacer cada año lo mismo, hecho que limita la participación y captación de personas.

Una situación parecida se reproduce en otros territorios, en los cuales, las personas usuarias, en muchas ocasiones, ya han participado en muchos programas de formación y ocupación y se encuentran a personas usuarias muy cronificadas (*Badalona*).

En este sentido, las acciones que se han compartido como posibles soluciones han sido:

- Proponer una **oferta incentivada**. *Sant Boi de Llobregat* y *Santa Coloma de Gramenet* consideran que sería positivo poder tener una oferta incentivada, por ejemplo, con becas. Se pone de manifiesto que las personas usuarias mayoritariamente llegan a los SLE con el objetivo de cubrir unas necesidades económicas urgentes, y esta propuesta podría ser una solución que da respuesta a todas las necesidades.
- Hacer **uso de las redes sociales**. Por ejemplo, a través de Instagram, donde las propias personas participantes de otras ediciones explican sus experiencias.
- Hacer **difusión y actividades con los institutos**. *El Prat de Llobregat* describe como cada departamento hace actividades con los institutos para hacer difusión de todos los programas, tanto entre los estudiantes de ESO como entre los estudiantes de ciclos formativos. El problema con que se encuentran, sin embargo, es que todos los programas se mueven en unas mismas franjas de edad, y esto dificulta la captación de alumnos.
- **Trabajar de forma integral (ocupación y formación) los programas que se implementan y, al mismo tiempo, que sean flexibles en función de las necesidades estratégicas** del territorio de actuación. En esta línea, en particular, se realiza un comentario general sobre las convocatorias de ayudas: cada año se hacen programas con diseños que no son los que se necesitan y cada vez se dispone de menos días para presentar el proyecto. Esta circunstancia no ayuda a dar respuesta a la necesidad manifestada de trabajar de forma integral y estratégica.

**¿Cómo captar personas interesadas en participar en módulos de formación?** (*Santa Perpètua de la Mogoda*)

*Santa Perpètua de la Mogoda* intenta mensualmente programar módulos de formación (certificados digitales, mejora de competencias, etc.), pero plantea la problemática de cómo tener más impacto.

*Sitges* se encontraba en la misma situación. Necesitan emplear muchos recursos para cubrir las vacantes de actividades formativas. Las acciones vinculadas a competencias básicas como certificado digital, el acceso a citas previas de servicios de las administraciones públicas, etc. se llenan porque la persona usuaria las ve útiles y aplicables a corto plazo. Pero las formaciones en competencias transversales (iniciativa, etc.) no se ven atractivas. Se encuentran que las personas no van ni para hacer el currículum mejor.

*Vic* también plantea como el entorno económico ha mejorado, y las personas usuarias no ven la necesidad de formarse: *"no hay motivación por parte de los demandantes porque no lo necesitan porqué ya encuentran trabajo"*.

Entre las personas participantes se comparten las propuestas siguientes sobre cómo cubrir formaciones vinculadas a diferentes temáticas (certificados digitales, mejora de competencias, técnicas de búsqueda de trabajo, etc.):

- Potenciar el **trabajo colaborativo** entre municipios para compartir demandantes por participar en cursos (*Vic* y *Sant Andreu de la Barca*).
- Ofrecer **formación vinculada al Club de Empleo**. *Vic* realiza formación sobre la mejora de competencias o técnicas de búsqueda de empleo vinculada al Club de Empleo, los enseñan individualmente o en grupos reducidos.

  También en *Ripollet*, el Club de Empleo empezará a trabajar por sesiones temáticas, dividiendo el espacio del Club en un espacio de talleres de alfabetización digital y en un espacio abierto para buscar trabajo.

- Crear un **punto de orientación digital**, de atención personalizada e individualizada. *Sant Andreu de la Barca* describe que el ayuntamiento ha implementado un punto de estas características. Es una atención especializada sobre cómo hacer trámites electrónicos: registro de instancias electrónicas, solicitudes a planes de ocupación... y es un servicio común a todo el ayuntamiento. Hay dos personas específicas en este punto, que no son orientadores, sino expertos en digitalización. De momento es un servicio temporal, pero el ayuntamiento quiere intentar mantenerlo de forma estable. Si se encuentran con un volumen considerable de demanda, crean una sesión específica para tratar temas concretos. Así cuando la persona llega al SLE ya tiene unas primeras competencias digitales asumidas. También puntualiza que las sesiones grupales pueden ser adecuadas para algunos colectivos, pero para las personas usuarias con más baja cualificación digital es necesaria una atención más personalizada e individualizada.

En este punto, los SLE participantes coinciden en opinar que si una persona usuaria necesita solicitar una cita previa, que no se le haga el trámite directamente desde el SLE, si no que se le invite a un taller para aprender estas competencias digitales. Es necesario romper los vínculos de dependencia con las personas demandantes y hacerlas más autónomas.

Los canales de comunicación son la vía de contacto con la ciudadanía. **¿Cómo conocer qué canales de difusión utilizan otros servicios? ¿Qué acciones de impacto realizan?**

Los canales más habituales que comentan los SLE son:

- Las **redes sociales, las webs de los SLE y/o los medios de comunicación local** (como la prensa y la radio local). Por ejemplo, *Santa Perpètua de la Mogoda* dispone de un espacio de radio donde cada martes hablan de las ofertas durante 30 minutos.
- **Material audiovisual de experiencias de éxito**. *Vic* y *Sant Joan Despí*, por ejemplo, disponen de este tipo de material. *Sant Joan Despí*, durante el mes de mayo realizó la semana de la Orientación Laboral, una iniciativa que acerca los recursos y programas que desarrolla el SLE para mejorar la empleabilidad. Lo hizo con una carpa informativa que recorrió los diferentes barrios.

**¿Cómo gestionar la "fuga de talento"? ¿Cómo ampliar el perfil de las personas usuarias a perfiles más cualificados?** *(Santa Coloma de Gramenet* y *Sant Cugat del Vallès)*

Además de la necesidad de acercarse a personas interesadas en participar en los proyectos de los SLE, se genera un debate sobre las dificultades para llegar a determinados colectivos, como se ha hecho mención, por ejemplo, sobre si un programa no llega a un determinado número de personas atendidas del perfil requerido. Esta problemática también se relaciona con la reflexión surgida sobre qué perfil de personas se quiere que venga al SLE.

Una solución que se ha compartido para dar respuesta a esta necesidad ha sido:

- **Recurrir a fuentes externas**, a los lugares generadores de estos perfiles, como por ejemplo las bolsas de los colegios profesionales, los centros de formación profesional, las universidades, las grandes empresas, etc. Se trata de buscar nuevas fórmulas de acercamiento, márketing para las redes, el boca-oreja...

  Por ejemplo, *Badalona* plantea la necesidad del servicio de acercarse a la población más cualificada porque tienen las ofertas y las empresas, pero no las personas usuarias adecuadas. Explica que alguna vez han contactado con fuentes externas como colegios profesionales o gremios de periodismo, de enfermería, entre otros, pero puede ser que no deben plantear bien la colaboración, porque éstos no acaban derivando a personas. Una posible causa puede ser que la relación no es continuada, se hace cuando tienen una oferta y necesitan un perfil determinado, y no se da continuidad.

Esta preocupación lleva a la **reflexión sobre si el modelo de políticas activas de búsqueda de empleo está agotado**. Se pone de manifiesto que se tiene que actuar siempre en los mismos barrios, en las mismas franjas de edad, en los mismos colectivos, en las mismas casas de oficios o en programas cerrados que no son suficientemente flexibles, entre otros. Esto limita la intervención y actuación de los SLE, según sus necesidades socioeconómicas y territoriales, de manera que no pueden articular proyectos desde una perspectiva integral y estratégica, y, a la vez, evidencia también la problemática de base: que el ámbito local no tiene competencias en políticas de ocupación.

## B. ACCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS USUARIAS

### Entrevistas de acogida

La atención personalizada es un elemento esencial para la definición de itinerarios de inserción sociolaboral, en los cuales la entrevista ocupacional es el primer paso para la detección de necesidades y análisis de la empleabilidad de las personas usuarias. Por tanto, la entrevista ocupacional es el punto de acceso de las personas usuarias a las acciones de formación y ocupación que ofrecen los SLE. A pesar de su importancia, hay personas que no se presentan.

**¿Cómo gestionar las entrevistas fallidas?** (*Badalona, Montcada i Reixac*)

*Badalona* menciona que tiene lista de espera y atienden personas de otros municipios. "*Explican la realidad, que están muy saturados y que si no les dan hora hasta dentro de un mes es porque hay muchas personas interesadas, por lo tanto, si no han de venir, que avisen*". De hecho, si fallan dos veces las inscriben al final de la lista. *Montcada i Reixac,* por su parte, también comenta que tienen un tiempo de espera alto, hecho que deriva en muchas entrevistas fallidas.

*Santa Coloma de Gramenet* describe cómo la transición de la atención inmediata a la cita previa ha afectado las entrevistas fallidas: *"cuando hacían atención inmediata no tenían este problema, venía una persona y desde recepción se la pasaba al personal técnico en unos minutos. Ahora que hacen cita previa sí que les fallan: no vienen, se olvidan... pero parece ser que a nivel de Servicio continuará el sistema de pedir cita previa"*. Si fallan una vez se les vuelve a dar una segunda cita, pero si fallan esta segunda vez, ya no vuelven a dar hora hasta los 6 meses.

Las propuestas aportadas como potenciales soluciones para hacer frente y dar respuesta a esta problemática para intentar reducir el número de entrevistas fallidas han sido:

- Hacer **llamadas de recordatorio** uno o dos días antes del día de la entrevista (*Sant Adrià del Besòs*). *"No se puede asegurar que vengan, pero vienen más que si no lo hacen"* (*Manresa*). Y, además, si una persona falla es una sanción como candidata al plan de empleabilidad.
- Las **solicitudes telemáticas para darse de alta**. *Vilafranca del Penedès*, a raíz de la pandemia, ha incorporado este sistema de solicitud telemática y se pide a las personas usuarias la documentación previamente. Como tienen que hacer un trámite más por sí mismos, se han encontrado que los que no envían la documentación ya no van a la entrevista y, por tanto, tienen menos entrevistas fallidas. Las personas usuarias que la envían generalmente no fallan a la entrevista.
- **Modelos híbridos**. Servicios como *Granollers* han implementado un modelo híbrido, de tal manera que cuando las personas usuarias llaman se les dirige a la web para solicitar hora de entrevista y han de rellenar un formulario. Si no sabe puede ir a hacerlo presencialmente y han de llevar la documentación. Los que están realmente interesados van a la entrevista, fallan muy pocos. La parte mecánica de registro la adelanta el personal técnico antes de la entrevista con la recogida de la documentación con la ficha que las personas usuarias han cumplimentado en web o con la documentación que han aportado los que han pedido hora presencialmente.
- Las **entrevistas on-line** son otra opción que los SLE han incorporado. Por ejemplo, *Badalona* de cada tres presenciales, realiza una on-line, pero también fallan (no les cogen el teléfono, les dicen que ya no les interesa, etc.). *Viladecans* también dispone de cita previa para que la persona sea atendida de manera virtual, pero nadie la pide o si lo hacen es porque se equivocan.

**¿Qué se hace con las personas que se detecta que no hacen uso de la plataforma durante 24 meses seguidos?** (*Montcada i Reixac*)

Por lo que se refiere a las acciones individuales y a los seguimientos con las personas usuarias, *Montcada i Reixac* plantea cómo gestionar las personas que hace tiempo que no utilizan ningún servicio y se encuentran inactivas.

En este caso, las respuestas han sido bastante homogéneas:

- *Granollers* las **inactiva al cabo de 3 meses y las elimina al cabo de 24 meses**, así como *Igualada*. *Montcada i Reixac* también las inactivaban, pero tenían quejas de las personas que tenían que hacer dos veces la entrevista.
- También se habla sobre **la baja sistemática en la PTX** (Plataforma Telemática Xaloc). *Sant Andreu de la Barca* cada año la realiza por sistema. *Vic*, por su parte, las inactiva y les envía un correo.

**¿Cómo cubrir una inscripción de un gran volumen de personas (por ejemplo 20-25 jóvenes)? ¿Cómo se puede hacer una acogida por este volumen? ¿Sesión grupal?** (*Argentona*)

Relacionado también con la inscripción al servicio, Argentona plantea cómo cubrir una inscripción masiva, si esta se puede hacer a través de una sesión grupal, ya que desde el SLE están valorando la opción de hacer una sesión para recoger datos de entrevista ocupacional y explicación del servicio.

*Sant Pere de Ribes* explica que antes de la pandemia hacían sesiones grupales de acogida que funcionaban muy bien, pero actualmente no se realizan.

Ante este planteamiento los SLE participantes describen diferentes propuestas:

- Hacer una **sesión de acogida explicativa** y después hacer una entrevista ocupacional exprés para poder derivar a ofertas, formación, etc. Después ya se realizará un tratamiento individual (*Caldes de Montbui*).

  De todas maneras, *Manlleu* puntualiza que las sesiones de acogida son interesantes cuando las personas tienen el mismo perfil o muy homogéneo, y los grupos son pequeños.

**Acciones grupales: talleres y formación**

Las acciones grupales son un recurso de los SLE para realizar diferentes tipologías de acciones: acogida a demandantes, orientación, TRF, mixtas, monográficas, sesiones informativas sobre formación, inicios de acciones formativas, finales de acciones formativas, formaciones de base, tutorías de seguimiento grupal, actualización de base de datos y/o otros tipos de sesiones para demandantes. Por tanto, las aplicaciones y temáticas que se realizan son diversas.

**¿Cómo se llenan las sesiones grupales y qué temáticas se trabajan?** *(Igualada)*

*Igualada* organiza charlas mensuales presenciales, pero cuesta llenarlas.

Los servicios locales comparten las propuestas siguientes:

- **Talleres bajo demanda**. *Vilanova i la Geltrú* realiza tres talleres básicos (dónde y cómo buscar empleo, CV y entrevista) y los hace bajo demanda. Presentan la lista de talleres a las personas usuarias para que digan cuáles les interesan, y cuando forman el grupo, hacen el taller concreto.
- **Talleres sobre temáticas concretas**. *Granollers* plantea actividades grupales dentro de un programa concreto, y teniendo preferencia los/las participantes al programa y pueden acceder otras personas si quedan plazas libres. La actividad con temática concreta funciona mejor que cuando son muy genéricas.
- **Taller sobre ofertas**. En *Vilafranca del Penedès* el personal de orientación realiza sesiones sobre qué ofertas están poniendo las empresas y qué requisitos piden. También realizan sesiones a los institutos.

**¿Cómo lo pueden hacer para conseguir que las personas acaben el itinerario propuesto?** (*El Prat de Llobregat*)

Si en el anterior apartado se había hecho referencia a las dificultades de acercarse a las personas demandantes para cubrir vacantes para los diferentes programas, en este punto se pone de manifiesto cómo una vez iniciada la participación de la persona usuaria en una actividad, hay dificultades para que la finalice de forma adecuada.

*El Prat de Llobregat,* a nivel de Servicio, tiene tres itinerarios posibles según el nivel de cualificación de la persona, la trayectoria laboral y el tiempo en el paro. Cada itinerario tiene establecidos una serie de acciones para reforzar los puntos débiles, pero muchas personas abandonan el itinerario. A menudo no ven que han de hacer determinadas acciones para mejorar sus posibilidades de inserción. Por esta razón han reducido el tiempo que implica hacer las acciones, han intentado hacerlo seguido, y trabajan temas motivadores como las redes sociales, el *elevator pitch*, etc. En general, las acciones grupales las rechazan, teniendo más éxito las acciones individuales.

En el debate se comparten un conjunto de reflexiones basadas en la experiencia de los SLE participantes:

- **Programas incentivados**. En algunas ocasiones, las personas usuarias no tienen la percepción sobre la formación como una inversión para mejorar su futuro (*Santa Coloma de Gramenet, Manresa, Sant Cugat*). Y **la asistencia al SLE está vinculada o supeditada a alguna percepción de renta o ayuda**. Esto dificulta que las personas usuarias que cobran una renta garantizada sigan un itinerario o acepten un contrato.

*Sant Boi de Llobregat* comenta que *"en otros países se paga por hacer búsqueda activa de empleo. Cuando hay mucho paro el incentivo es efectivo, pero cuando nos aproximamos al paro estructural esto no funciona. Se han de hacer programas incentivados"*.

- También se comparte la idea de los **talleres prelaborales**, pero se genera un debate, ya que hay servicios que consideran que no es una acción de su competencia.
- La *Garriga* expone que realiza **píldoras formativas fuera del Club de Empleo**, pero comentan *"que cuesta tanto que se llenen como que asistan"*.

**¿Es recomendable poner un itinerario obligatorio?** (*La Garriga*)

Del debate surge la siguiente conclusión como propuesta:

- Los SLE coinciden en qué **no es conveniente hacer un itinerario obligatorio**, a pesar de que algunos servicios describen que han establecido un **criterio de puntuación** que se tiene en cuenta para la participación en planes de ocupación (*Castellar del Vallès, Abrera, Pallejà*), por ejemplo, el número de ofertas inscritas o el número de píldoras a las que han asistido. En suma, tener en cuenta elementos que muestren la existencia de proactividad en la búsqueda de empleo por parte de la persona.

**¿Qué formación se recomienda hacer actualmente?** (*Les Franqueses del Vallès*)

En una de las mesas de debate, en el ámbito de la formación, se plantea la cuestión desde otro punto de vista más positivo. *Les Franqueses del Vallès* dispone de presupuesto, y teniendo esta mayor flexibilidad para diseñar planes formativos, plantea qué formación recomendarían los SLE impulsar. Por ejemplo, están valorando realizar formación sobre logística 4.0, pero querrían conocer más propuestas u opciones.

Por ejemplo, en *Santa Margarida i els Monjos* han dejado de hacer cursos ACTIC porque después los usuarios no van al examen de acreditación oficial.

Las propuestas recogidas se han basado de la propia experiencia de los participantes:

- Formación en el ámbito de **competencias técnicas**:
  - Formación sobre mecánica de patinetes y bicis eléctricas (Caldes de Montbui).
  - Certificado de profesionalidad de limpieza, con muy buen resultado de inserción y es útil para perfiles bajos (Caldes de Montbui, Castellbisbal).
  - Formación en tatuaje (Manlleu).
  - Formación en manipulación de alimentos (Manlleu).
  - Carné de carretillero y acciones que acrediten (Santa Margarida i els Monjos).
  - Logística 4.0 (Castellbisbal).
  - Manicura (Argentona).
  - Carné de conducir (Argentona).
- Formación en **competencias transversales**:
  - Otros: softskills, marca, presencia, imagen, tema gestual, postural, qué transmites, como abordar dinámicas grupales de selección, etc.

### El Club de Empleo

El servicio del Club de Empleo (de ahora en adelante CE) fue una de las primeras herramientas de apoyo en la búsqueda activa de empleo que incorporaron los SLE con la finalidad de mejorar la empleabilidad de sus usuarios/arias, desde dos vertientes: el informativo y el de asesoramiento. Cada SLE incorporó el CE en su territorio, en función de las necesidades y la realidad que tenían.

En este contexto, el CE ha emergido y ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta consolidada en los SLE para dar respuesta a los retos de ocupación. En los últimos años, los indicadores muestran una disminución gradual en el número de personas asistentes y de asistencias por persona usuaria, dato que se ha acentuado a causa de la emergencia de la situación de crisis sanitaria, social y económica derivada del COVID-19.

Esta cuestión representa el punto de partida que plantean diversos SLE (*Santa Coloma de Gramenet, Castellar del Vallès, Santa Margarida i els Monjos* e *Igualada*).

**¿Cómo gestionamos a partir de ahora los Clubs de Empleo (CE) después del COVID-19** (muchos han cerrado o ya no hay tantas personas que vayan)? **¿Qué acciones se pueden llevar a cabo para incentivar la asistencia al Club de Empleo? ¿Qué acciones se pueden realizar para incentivar la asistencia al Club de Empleo?** (*Santa Coloma de Gramenet, Castellar del Vallès, Santa Margarida i els Monjos* e *Igualada)*

Las aportaciones se han estructurado en tres grandes bloques según qué hacen o están haciendo los SLE en este servicio:

**Clubs de Empleo que funcionan de manera similar** a la situación de prepandemia:

- *Sant Boi de Llobregat* mantiene un funcionamiento más o menos similar a la situación previa al estallido de la pandemia.
- *Sant Cugat del Vallès* ha normalizado el servicio, realizando acciones de alfabetización digital y buscan que las personas ganen autonomía en la búsqueda.
- *Manresa* menciona que *"en el Club de Empleo ponen en práctica lo que aprenden en las tutorías de TRF"*.

  La *Mancomunidad de la Vall del Tenes* considera que *"hay un antes y un después de la pandemia, no se puede perder todo lo que se ha ganado de digitalización"*. Se desplazan a los cuatro municipios, y de siempre han fomentado el uso on-line. El SLE mantiene las entrevistas telemáticas, y también los talleres presenciales y on-line. También menciona que los procesos de selección se piden virtuales, sobre todo empresas grandes como Mango, y ahora también medianas y pequeñas empresas. Si la persona usuaria no tiene competencias digitales van presencial al SLE y practican cómo hacer una entrevista virtual. De todas maneras, el cambio de su central al municipio a Lliçà de Vall ha requerido un proceso de adaptación para las personas usuarias.

**Clubs de Empleo que funcionan con cita previa:**

- *Vilanova i la Geltrú* abre cada día con cita previa y lo llenan. Comentan que *"ahora quien va, le interesa, no van sólo para "fichar"*.
- *Granollers* dispone de cuatro franjas horarias con un máximo de 10 personas usuarias en cada una de ellas. Las personas usuarias se han de apuntar antes con cita previa, y lo pueden hacer por diversas vías. De momento abren un día a la semana; si ven que hay más demanda, abrirán más días.
- *Vilafranca del Penedès* abre dos días a la semana con cita previa, pero no se llena. Cuando vean que hay más gente, abrirán más días, pero dependiendo de la demanda.

**Clubs de Empleo que se han cerrado y se han reconvertido:**

- Otros servicios, como *Pallejà*, han cerrado el Club de Empleo *"porque la gente es muy autónoma y con la pandemia todavía más. Finalmente lo han reconvertido. Han hecho talleres de TIC y en otoño harán encuentros con empresas del municipio para explicar qué perfiles buscan, igual que en los Certificados de Profesionalidad traen exalumnos que ya trabajan para ilustrar la utilidad de la formación"*. También hacen *speed dating* y harán venir empresas para explicar a los institutos aquello que buscan.

**Clubs de Empleo abiertos con procesos de planteamientos de nuevas acciones:**

- *Santa Margarida i els Monjos* cerró el CE durante el confinamiento. Para continuar informando sobre oportunidades laborales, se empezó a enviar información sobre las ofertas a las personas usuarias. Una vez abierto el Club de Empleo (abertura dos días de 10.00 a 13.00h), ya no se realiza el envío vía correo electrónico. Creían que con la reapertura del Club de Empleo se volvería a retomar el volumen de asistencia prepandemia, pero se han encontrado que no ha sido así.

- *Abrera*, después de la reapertura, el CE se encuentra también con una baja asistencia. Comentan que *"las nuevas tecnologías hacen que la gente no asista, y ahora que el paro ha bajado también ha influido. Cuando las personas usuarias llaman para cualquier cosa, recuerdan que se ha vuelto a abrir y la gente se sorprende. Hace 2 meses que lo tienen abierto"*. Durante la situación de estado de alarma que determinaba restricciones de aforo, el CE funcionaba con cita previa y había más asistencia que ahora. El CE se puede aprovechar para actualizar datos y para temas motivacionales de las personas usuarias.
- *Cardedeu*, como el resto de SLE, comenta que hay que dinamizar el CE, quizás incluso se tiene que replantear y hacer acciones virtuales. También acciones presenciales, acciones de encuentro de personas que quieren trabajar en un sector concreto o espacios de encuentro entre empresas y personas usuarias (es la clave para las acciones de *speed dating* o café/charla).

  En esta línea, *Castellar del Vallès* se plantea organizar diferentes actividades, como almuerzos entre personas usuarias y empresas para explicar que perfil quieren las empresas, hacer encuentros para hablar de realidad virtual (u otros temas actuales) o grabar ocupaciones con esta tecnología.

  *La Garriga* también menciona incentivar con cafés u otros elementos que hagan atractivo asistir, pues es importante para dinamizarlo. También han realizado algunas actividades d'*speed dating*.

- *Les Franqueses del Vallès* da cita previa. En franjas de 30 minutos, entre una o dos técnicas atienden a 3 personas (o más, según la autonomía de estas, con un servicio más personalizado). Revisan ofertas, buscan recursos, etc. Los viernes también imprimen CV. Como cogen cita, las personas usuarias se comprometen más: trabajan la responsabilidad. Cada día que las atienden, se les pregunta si quieren volver la semana siguiente y se concierta cita. También se complementa con la comunicación vía WhatsApp, que tiene mucho éxito.
- *Castellbisbal* ha digitalizado el CE y ha hecho una plataforma, pero no se puede saber qué uso se hace a nivel individual de cada persona usuaria.

Como conclusión, se pone de manifiesto la utilidad del CE para hacer red de contactos y de intercambio de información entre las personas usuarias. El apoyo emocional (*Castellar del Vallès*) también es un elemento importante del CE, ya que la *"persona usuaria se da cuenta que no está sola buscando trabajo"*.

**Orientación**

La orientación laboral es un proceso capital para favorecer las oportunidades laborales de las personas demandantes, mediante entrevistas de orientación y sesiones de técnicas de búsqueda de empleo, ya sea a nivel individual y/o grupal.

**¿Cómo organizan la orientación los SLE que tienen un % muy alto de personas atendidas que realizan acciones de orientación?** (*Sant Pere de Ribes*)

Cada servicio dispone y organiza diferentes procedimientos para favorecer los procesos de orientación, y se pone de manifiesto la importante coordinación que se establece con los servicios sociales como un elemento de vinculación y derivación de aquellas personas con más vulnerabilidad social.

Se comentan diferentes propuestas:

- **Después de la entrevista ocupacional se deriva directamente a orientación** (*Vilafranca del Penedès*). También tienen un recurso específico con servicios sociales, ya que cuentan con dos orientadoras dedicadas exclusivamente a colectivos específicos con dificultades que vienen de este servicio.
- Creación de un **protocolo de derivación** (*Montcada i Reixac*). El personal de orientación va de la mano de servicios sociales, y esto ayuda que las personas usuarias cojan más compromiso y se vinculen mejor al itinerario. Incluso quieren llegar a hacer reuniones a tres bandas: persona usuaria, técnico/a de servicios sociales y técnica/a del SLE.
- El **trabajo transversal** ha sido positivo para optimizar recursos y no perder la información. Por ejemplo, *"si se deriva una persona a formación que se hace en otro municipio y la persona usuaria dice que no puede ir porque no tiene dinero para los desplazamientos, el personal del SLE consigue mediante servicios sociales una T10 para la persona usuaria."* La coordinación con servicios sociales rompe muchas barreras sobre las dificultades económicas.

- Realización de **entrevistas a tres bandas** (*Sant Adrià de Besòs*). En este caso, pero, se encuentra que se dedica un 80% a temas vinculados a servicios sociales y poco a orientación.

Como conclusión, los SLE participantes comparten como el trabajo transversal entre diferentes departamentos del ayuntamiento genera itinerarios más enriquecedores para las personas usuarias.

### C. PERFILES MÁS VULNERABLES A LA EXCLUSIÓN SOCIAL

La atención a colectivos vulnerables es un aspecto que ha generado un alto volumen de cuestiones y consideraciones. Los servicios exponen la necesidad de establecer mecanismos que sean lo más adaptados posible a las necesidades de los colectivos más vulnerables, que se caracterizan por:

- Baja cualificación profesional.
- Baja competencia TIC (baja autonomía para realizar gestiones telemáticas, por ejemplo, con el SEPE, SOC, etc.).
- Pocos conocimientos de herramientas y canales de búsqueda de empleo.
- Y, en muchos casos, la situación empeora por la falta de recursos económicos para necesidades básicas y, por tanto, se trabaja de manera coordinada con los servicios sociales de los ayuntamientos.

#### Conocimientos de idiomas

**¿Cómo podemos atender a las personas en exclusión social y con problemas de comprensión del idioma?** (*Vilafranca del Penedès, Sant Andreu de la Barca*)

Las propuestas han sido diversas:

- **Derivación a recursos de que dispone el municipio** (*Sant Adrià de Besòs*), como los puntos Òmnia, la escuela de adultos, etc. Pero *"se encuentran que estas personas lo que quieren es un trabajo inmediato y después de la primera entrevista muchas veces no vuelven"*.
- **Servicio de traducción o mediación**, como *Igualada*, que dispone de una persona de apoyo (traductora-mediadora árabe) una vez por semana: *"esta persona hace de enlace con las personas inmigrantes, las orienta en aquello básico, en el aprendizaje del idioma, a formarse..."*.

  *Vilafranca del Penedès* menciona que en servicios sociales también tienen servicio de traducción.

  *Vilanova i la Geltrú* comenta que también utilizaba el servicio de mediador, pero que actualmente está colapsado. Por ello piden a la persona que vaya con un familiar que le pueda traducir. Se trabaja para concienciar que aprender el idioma es esencial para cualquier trabajo.

- **Primer filtraje como vía de derivación.** *Granollers* decidió que en la recepción las personas pasen ya un filtro y, según la valoración y las circunstancias personales, las derivan a servicios sociales o a la Cruz Roja si no las ven con unos conocimientos suficientes del idioma para trabajar. Les hacen hacer la reflexión que sin el idioma no podrán participar en ninguna actividad ni en ningún trabajo. *"No se les da de alta a Xaloc, pues no podrá mirar las ofertas, no podrá acceder a la formación. Tienen que tomar conciencia que necesitan un mínimo del idioma, hasta para trabajar en la limpieza, pues tiene que saber leer las etiquetas de los productos, etc."*.
- **Otros recursos**. Diferentes municipios han impulsado otros recursos de apoyo. Por ejemplo, *Sant Andreu de la Barca* menciona que se formó una asociación en el municipio que realiza las clases de catalán y castellano. *Vic* describe el recurso *"Matrícula viva"* del ayuntamiento: cuando llega una persona usuaria sin conocimientos del idioma, se la deriva a este recurso, que aglutina la información de todos los cursos activos en aquel momento que hacen clases de catalán o castellano.

#### Alfabetización digital

La brecha digital de los colectivos con bajas competencias digitales y/o con bajos conocimientos de las herramientas y recursos digitales es un aspecto capital que se trabaja en las acciones de alfabetización digital.

**¿Cómo mantener el contacto con estas personas con baja competencia digital, que no pueden seguir mediante el móvil los itinerarios propuestos? ¿Cómo conseguir que estos perfiles participen en píldoras y cursos de digitalización?** (*Vilafranca del Penedès, La Garriga*)

Las líneas de trabajo compartidas han sido:

- **Uso de mensajería instantánea**. *Castellar del Vallès* ha conseguido que las personas vengan a los talleres enviando información mediante *WhatsApp Bussines*. Tienen una cuenta única gratuita con número único que gestiona una técnica para que se apunten. Antes utilizaban el correo electrónico y WhatsApp, ahora solo mensajería instantánea. Cuando una persona se apunta, la incorporan a un grupo de difusión de WhatsApp: tienen diferentes grupos, por orden alfabético. Y hacen la misma difusión a todo el mundo, tanto de talleres como de ofertas. Esto es muy útil para las ofertas de difícil cobertura. Envían enlace tanto para que se apunten a un taller, como para cuando comienza un curso y/o para la inscripción a ofertas. También para resolver incidencias de todo tipo. Cuando se valida el enlace se da el consentimiento (esta práctica ha sido autorizada por su referente de protección de datos). En algunos grupos permiten escribir y nadie ve los mensajes de los otros, solo el personal del SLE. El problema a veces es gestionar las respuestas. Ahora ya no son inmediatas sino estilo chat virtual con día y hora de inicio y acabado. Además, limitan las respuestas solo dos tardes a la semana porque recibían mensajes incluso los fines de semana. Adicionalmente, tenían QR en el tablón de anuncios vinculado al propio WhatsApp.
- **Combinación de correo electrónico y mensajería instantánea**. La *Mancomunitat de la Vall del Tenes* pide consentimiento adicional en la hoja de compromiso para poder enviar y recibir mensajes por WhatsApp. Este documento lo hizo su referente de protección de datos para poder utilizar los diferentes grupos de WhatsApp (jóvenes, derivados de servicios sociales, los globales...). También utilizan correo electrónico para enviar ofertas semanales. De manera que cuando hacen la entrevista ocupacional firman los siguientes documentos: RGPD, hoja propia para utilizar WhatsApp, y derechos de imagen.

  *Pallejà* realiza la comunicación de ofertas por correo electrónico.

- **Utilización de recursos del territorio**. *Granollers* explica que las bibliotecas tienen un servicio para ayudar a las personas usuarias a hacer trámites digitales, y todos los servicios del ayuntamiento que tienen usuarios/usuarias con dificultad para hacer algún trámite las derivan a las bibliotecas donde, con cita previa, las ayudan. El SLE se encuentra que comparte muchos/as usuarios/arias con las bibliotecas.

### Trabajo coordinado con Servicios Sociales

El trabajo coordinado con servicios sociales es un eje vertebrador para lograr una atención integrada y transversal de estos colectivos con más vulnerabilidad social.

**¿Cómo tiene que de ser la coordinación con los servicios sociales para determinados colectivos? ¿Cómo mantener la continuidad?** (*Cardedeu*)

Las aportaciones sobre este aspecto van desde una coordinación más informal al establecimiento de programas conjuntos:

- **Coordinación informal**. *Abrera* se coordina con servicios sociales enviando un correo electrónico en el mismo momento con los datos de la persona, no cumplimentan ninguna ficha específica. Si piden certificados es de inmediato.

  Por su parte, *Pallejà* informa a servicios sociales cuando hay una convocatoria de planes de ocupación, ya que preparan la documentación sobre las prestaciones que cobran.

- Establecimiento de **programas conjuntos**. *La Garriga* tiene un convenio con la Fundación Bell-Lloc para hacer entrevistas un día a la semana a personas con discapacidad. Hay una persona técnica del Área que tiene contacto más directo con servicios sociales, pero es importante establecer referentes entre las dos partes para mejorar la coordinación.

Desde la *Mancomunitat de la Vall del Tenes* se dispone de un programa, *"Obrim Pas"*, para trabajar la coordinación con servicios sociales que les deriva casos. Por eso tienen un protocolo que se ha ido instaurando a lo largo de los años, con mucho trabajo del SLE. Tienen una técnica que acompaña y hace informes. A raíz de otro programa, *"Talents amb potència"*, refinan la atención a personas perceptoras de la renta ciudadana garantizada, a personas con discapacidad y/o trastornos mentales para mejorar su empleabilidad.

En *Abrera*, por su parte, las personas con discapacidad las derivan a Aurea, una entidad especializada.

**Jóvenes**

Por lo que hace referencia a la atención de jóvenes se abre un debate sobre la complejidad de trabajar con éste colectivo. Desde los SLE se desarrollan diferentes proyectos, como Escuelas Talleres, Proyectos Mixtos o formación profesionalizadora.

**"¿Dónde se encuentran los jóvenes?"** (*Vic*)

Las propuestas que se han intercambiado para trabajar la aproximación a los jóvenes han sido:

- *Sant Joan Despí* gestiona **un programa de contratación en verano y en navidad** destinado tanto a jóvenes que han acabado los estudios o están a punto, como a jóvenes entre 18-25 años sin formación finalizada. Los contratan durante 15 días o un mes, y trabajan en diferentes departamentos de la entidad local. El programa tiene un doble objetivo: dar cobertura a los jóvenes y poder vincularlos al ayuntamiento. Realizan un contrato remunerado laboral temporal, que financia el ayuntamiento. La difusión para llegar a los jóvenes se realiza mediante redes sociales y el boletín del ayuntamiento.
- Otras entidades disponen de **programas específicos**. La *Mancomunitat de la Vall del Tenes* tiene el programa "Integra joves 360" para trabajar itinerarios personalizados dirigidos a jóvenes y Abrera tiene un programa para atender a personas con abandono prematuro de estudios.

**Personas sin permiso de trabajo**

Las personas sin permiso de trabajo son otro colectivo en situación de vulnerabilidad social que se acerca a los SLE. Y los SLE se encuentran con grandes obstáculos para atender sus demandas y necesidades a causa de las barreras legales.

**¿Cómo atender a las personas sin permiso de trabajo?** (*Abrera*)

Entre los colectivos con más dificultades, Abrera comparte que hay un incremento muy importante de personas que llegan con pasaporte y sin permiso de trabajo (indican que un 20%, sobre todo de América Central y de América del Sur, como ahora de Panamá, Colombia, etc.).

Las aportaciones recogidas ante esta problemática son las siguientes:

- *La Garriga* también ha visto incrementar el número de personas sin permiso de trabajo, pero **no las atienden**, sino que las derivan a servicios sociales y se tienen que apuntar al plan de acogida para que puedan gestionar el trámite de permiso de residencia. Una vez derivados a inmigración les dejan participar en los cursos de formación, pero no pueden trabajar. Valoran, no obstante, que están muy motivados a participar en todo.
- *Pallejà* **las atienden** a pesar que no tengan permiso de residencia y no puedan trabajar. Hacen esta atención para que estas personas puedan hacer formación.
- *Castellar del Vallès* no han detectado este incremento, y los **derivan al área de inmigración**.

## III. INTERMEDIACIÓN: GESTIÓN DE OFERTAS

La gestión de ofertas de trabajo es otro de los ejes de trabajo del SLE, y su objetivo es obtener la relación óptima entre el perfil profesional que requiere la empresa y el puesto de trabajo que busca la persona demandante de empleo o en proceso de mejora de la ocupación.

En este bloque se menciona especialmente la importancia de establecer y delimitar los criterios de selección de las ofertas, las autocandidaturas como un elemento ejemplificador de autonomía de las personas en la búsqueda de empleo, la demanda de perfiles cualificados y, por último, el seguimiento postinserción.

### A. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE OFERTAS

En el proceso de intermediación es crucial la definición de los criterios de selección. Ante esto, surgen diversas cuestiones de debate.

**¿Cómo justificáis delante de una auditoría** (por ejemplo, de un auditor de Madrid para recibir fondos europeos) **la selección de personas que habéis hecho y enviado a una oferta? ¿Entre una oferta de mozo de almacén, de los 50 que se podrían enviar escogemos a 5 o 6, con qué criterios lo hacéis?** (*Sant Boi de Llobregat*)

Con esta cuestión, los participantes de la mesa coinciden en apuntar lo siguiente:

- **Se ha de introducir la oferta en la PTX y utilizar los filtros según la demanda de la empresa y de las características de la oferta y enviar por orden de casamiento.**

Igualmente, los SLE comparten las siguientes consideraciones sobre la **definición de criterios de selección**:

- *Badalona* señala que un paso previo es introducir bien los datos de las personas usuarias (trabajo preferente, formación, etc.).
- *Sant Cugat del Vallès* y *El Prat de Llobregat* mencionan que no encuentran muchos candidatos. Por lo tanto, si tienes muchos candidatos/as se pueden reforzar las candidaturas para favorecer a las personas más interesantes.

En general, se abre un debate sobre los requisitos de las empresas y las condiciones laborales que ofrecen. Por ejemplo, *Santa Perpètua de la Mogoda* pone de manifiesto que en el sector de la logística tienen ofertas sin cubrir porque las empresas solicitan personal cualificado con unas condiciones salariales bajas. Coinciden que en ocasiones se pueden producir demandas de empresas con requisitos desproporcionados.

En esta línea, *Vic* y *Sitges*, por su parte, manifiestan que no gestionan ofertas que no sean factibles con relación a los requerimientos demandantes y a las condiciones laborales ofertadas.

**¿Cómo se tendría que recoger en la PTX el trabajo previo que habría que hacer con una persona usuaria cuando se la atiende** (por problemas de higiene, por ejemplo)**?** (*Sant Boi de Llobregat*)

La principal respuesta comentada ha sido la siguiente:

- *Sant Cugat del Vallès* describe que se puede tener un **indicador interno** para identificar qué se tiene que trabajar con la persona, y una vez preparada, activarla en la base de datos para que pueda entrar en el casamiento de ofertas, etc.

  Es importante recoger los datos en positivo, no escribir "*ha venido a la entrevista mal vestida u oliendo a alcohol*", sino *"se tiene que trabajar la adquisición de hábitos básicos, etc.*".

### B. AUTOCANDIDATURAS

Las autocandidaturas de las personas en búsqueda de empleo a ofertas publicadas en las plataformas virtuales de gestión de ofertas del SLE, como la web de ofertas Xaloc o las webs propias de los SLE, son una acción que demuestra autonomía y proactividad en su proceso de búsqueda de empleo.

**¿Cómo incrementar las autocandidaturas mediante la web de ofertas Xaloc?** (*Sant Adrià de Besòs*)

*Sant Adrià de Besòs* manifiesta que las autocandidaturas mediante la web de ofertas Xaloc son una acción que las personas usuarias la utilizan muy poco, a pesar de que se lo explican. También mencionan que no publican todas sus ofertas, hacen gestión interna.

Ante esto, los/las participantes exponen las propuestas siguientes:

- Elaborar un **correo informativo y un manual**. *Granollers* menciona que publican todas las ofertas sistemáticamente. Cuando la persona usuaria ya está dada de alta en Xaloc le envían un correo electrónico informándola que ya puede acceder a la web de ofertas y le envían un mini manual de cómo tiene que hacerlo para acceder. Han realizado talleres de una sesión sobre como apuntarse a la web de ofertas.
- Hacer **asesoramiento individual**. *Montcada i Reixac* enseña la opción de las autocandidaturas de forma individual y con el móvil. Pero se encuentran con una situación similar a la de *Sant Adrià de Besòs*.

**¿Cómo fomentar que tanto las personas usuarias del propio servicio como de otros servicios se apunten a las ofertas?** (*Sant Joan Despí*)

*Sant Joan Despí* describe que *"encuentran que hay menos gente que se apunta a las ofertas, tanto personas usuarias como de otros servicios"*. Plantean que las ofertas en general no son de difícil cobertura, pero las empresas solicitan demasiados requisitos que son difíciles de cubrir.

En el debate surge también la reflexión compartida sobre la existencia de ofertas que no son de interés para las personas en búsqueda de empleo, ya sea por las condiciones económicas o de conciliación. Además, la percepción de prestaciones como la renta garantizada (*Sitges*) puede provocar que las personas no tengan tanta "urgencia" en su inserción laboral.

*Vic* pone en común su preocupación sobre que *"vengan más personas usuarias y entren más ofertas de trabajo que personas nuevas"*.

Las respuestas compartidas ante esta cuestión han sido las siguientes:

- **Analizar los requerimientos de las ofertas**. *Vic* considera que es importante analizar qué tipo de oferta y ocupaciones son, es decir, *"analizar qué nos piden las empresas y qué tenemos"*. Por ejemplo, analizar los perfiles y las competencias requeridas, y si es necesario plantear formaciones específicas para reforzar competencias de ocupaciones insertables, como podría ser el caso del perfil administrativo.
- **Hacer acciones de difusión para llegar a más potenciales candidaturas** (*Vic, Sant Andreu de la Barca*). Además de la difusión mediante la web de ofertas (PTX Xaloc), se trata de utilizar también otros canales como la radio, las redes sociales, etc. *Sant Joan Despí*, para hacer el servicio más visible a la población, sobre todo a diferentes perfiles más cualificados y de niveles superiores, organiza la semana de la orientación. Cada día instalan una carpa en un barrio con tres orientadores/as, para explicar el servicio a la gente que pasea. Reparten *flyers*, carteles, etc., y ofrecen orientación, traen las ofertas de trabajo, los cursos de formación, etc.

### C. DEMANDA DE PERFILES CUALIFICADOS

Los SLE manifiestan de forma unánime la necesidad de aumentar el impacto o incidencia en perfiles más cualificados. Los SLE ponen en evidencia que históricamente han sido referentes para aquellos colectivos con más dificultades de inserción laboral, pero son "los grandes desconocidos" por personas más cualificadas de sus territorios.

**¿Cómo hacer que lleguen personas con perfil alto de cualificación? Llega alguna oferta que demanda perfil cualificado, pero disponen de pocas personas candidatas** (*Abrera, Vilanova i la Geltrú*)

*Vilanova i la Geltrú* comparte la misma inquietud: *"a veces les llegan empresas que les ponen ofertas cualificadas y el SLE no tiene estos perfiles. Contactaron con la UPC para que les derivaran personas, pero no acabaron de funcionar"*.

Las aportaciones compartidas ante esta problemática son las siguientes:

- Hacer **campañas de difusión más focalizadas**. *Granollers* propone hacer campañas de difusión más focalizadas, es decir, programar acciones que sean más atractivas para colectivos más formados y buscar los canales más adecuados para llegar, como por ejemplo talleres de redes sociales para captar perfiles más cualificados. Ellos lo hacen a través de programas específicos como *"Vallès Motor"*. También propone hacer autocandidaturas puntuales a empresas para perfiles más especializados.

  En contraposición, en *Montcada i Reixac* básicamente les llegan personas con dificultades, por lo cual encuentran que hay que fomentar más la difusión del SLE en la población en general para que les lleguen otros perfiles. A veces también hacen autocandidaturas de perfiles específicos-especializados en empresas que saben que les pueden interesar.

  *Vilafranca del Penedès* propone que sería interesante hacer una importante campaña de promoción y márketing de la Xarxa Xaloc y el web de ofertas para ampliar el impacto y la incidencia en estos colectivos más cualificados. Esta iniciativa, que se debería impulsar desde el Servicio de Mercado de Trabajo, se acompañaría desde los SLE con acciones más específicas para captar a determinados usuarios/arias (por ejemplo, mediante redes sociales como LinkedIn).

- Impulsar **proyectos específicos destinados a colectivos.** *Igualada* gestiona un proyecto específico para mujeres cualificadas denominado "ATENEA". Cada año participan 30 mujeres, con unos resultados de un 65% de inserción, y como hace años que lo tienen, funciona el boca-oreja y acuden muchas mujeres cualificadas (consideran mujeres cualificadas con una formación a partir de CFGS).
- Realizar **visitas a institutos.** La *Mancomunitat de la Vall del Tenes* quiere que el SLE sea un referente en su ámbito de actuación. Engloban municipios más industriales y de otros más terciarios. Para captar candidatos/as más cualificados/das realizan visitas a los institutos y gestionan las prácticas con ellos (incluidas las duales). También trabajan con el área de juventud, realizando dinámicas cortas en los institutos para explicar qué servicios ofrecen. Por ejemplo, tienen previsto organizar una dinámica estilo speed dating con un instituto y apuntar los jóvenes al servicio, dándoles de alta también en las listas de distribución.

  En este sentido, *Pallejà* también ha visitado institutos para tener un grupo de potenciales personas candidatas con estos perfiles.

  *Castellar del Vallès*, por su lado, invitan a los institutos al SLE. Pero ahora han notado un cambio. Antes eran más receptivos y ahora detectan conflictos entre profesorado. No obstante, sí que les llegan algunos perfiles cualificados.

Como conclusión, los SLE plantean dos niveles de actuación: una intervención macro, como podría ser una campaña de difusión de la Xarxa Xaloc para dar a conocer los SLE a otros colectivos; y otra a nivel local, con acciones especializadas y específicas destinadas a colectivos con mayor cualificación.

### D. SEGUIMIENTO POSTINSERCIÓN

En el proceso de intermediación se ha de disponer de mecanismos de seguimiento para detectar la inserción laboral de las personas usuarias. Pero una vez insertadas, se ha de tener en cuenta también las acciones de seguimiento postinserción que se tienen que dirigir tanto a las empresas como a las personas usuarias.

**¿Cómo hacéis el seguimiento postinserción?** (*Manlleu*)

- **Comunicación vía mensajería instantánea**. *Les Franqueses del Vallès* indica que *"el WhatsApp va bien para recibir retorno de las personas demandantes"*.
- **Personal dedicado a la relación con la empresa**. *Santa Margarida i els Monjos* dispone de una persona que se dedica a empresa, hace toda la actividad con las empresas y se dedica a los seguimientos postinserción unos 15 días después de la inserción. También hace seguimiento detallado de las candidaturas enviadas, motivos para descartar, etc. El servicio comenta que *"cuesta mucho conseguir el retorno de la empresa"*.

  *Castellbisbal* considera que esto *"sólo funciona cuando hay una persona dedicada al tema"*.

- **Preselección previa para facilitar el seguimiento**. Algunos SLE envían solo cuatro candidaturas, para poner en valor que se ha hecho una selección previa y una preselección. La empresa ha de responder a estas cuatro candidaturas con un cuestionario antes de enviar más candidaturas.

En general, se comparte la importancia de los seguimientos a las personas usuarias y su registro (*Abrera*), así como el seguimiento a las empresas.

## IV. ATENCIÓN A LAS EMPRESAS

La atención a las empresas, juntamente con la atención a las personas demandantes de empleo y la intermediación laboral, es otro eje de actuación importante para los SLE. Los servicios facilitan y asesoran a las empresas en la definición de puestos de trabajo, en la selección de las mejores candidaturas para cubrir las vacantes, dando información de subvenciones y pueden asesorar sobre el tipo de contrato más adecuado en cada caso.

### A. ACTIVIDADES CON LAS EMPRESAS

Las actuaciones que realizan los SLE dirigidas a las empresas son diversas: prospección, asesoramiento en gestión de ayudas y trámites, detección de necesidades formación, intermediación laboral, participación en programas de ocupación y formación. Y estas actuaciones se realizan siempre con la finalidad de establecer un vínculo de colaboración y participación con el tejido empresarial de los territorios de actuación.

**¿Qué actividades se pueden hacer con las empresas a parte de la gestión de la oferta?** (*Granollers*)

Los SLE participantes exponen las siguientes propuestas:

- **Formación a medida**. *Vilafranca del Penedès* ha realizado una formación a medida sobre fibra óptica en colaboración con una empresa del municipio. De esta manera ofrecen personas trabajadoras formadas en las empresas donde han detectado esta necesidad. El próximo año tienen previsto implementar acciones formativas sobre la instalación de placas solares porque han detectado que las empresas no encuentran perfiles cualificados de este ámbito.
- **Sesiones de *Speed Dating*** (*Igualada*) con diversas empresas. *Vilafranca del Penedès* las organiza para empresas concretas cuando quieren contratar a diversos/as trabajadores/as, con el compromiso que hay contratación.
- **Acciones de FP dual**. Son una puerta de entrada a la colaboración con las empresas. En este ámbito, *Igualada* realiza FP dual con el SOC en el sector del textil, y tienen 14 alumnas que las empresas se han comprometido a contratar.

### B. ORGANIZACIÓN DE LA PROSPECCIÓN

La prospección es la herramienta básica para acercarse al tejido empresarial y detectar las necesidades y, por tanto, favorecer la colaboración, la cooperación y el establecimiento de vínculos con las empresas del territorio, generando ofertas de trabajo, estancias de prácticas y/o formaciones.

**¿Cómo organizan la prospección?** *(Cardedeu)* **¿Cómo fidelizar las empresas?** Éstas no quieren firmar la hoja de compromiso. **¿Cómo conseguir los datos de las empresas?** (*Caldes de Montbui*)

*Cardedeu* comenta que hasta ahora la tarea de prospección la realizaba otro departamento, pero ahora la desarrollan desde el SLE.

En *Abrera* no tienen persona fija, sólo funciona cuando tienen una persona contratada para un programa concreto. Esto hace que cuando no se dispone del recurso, desde el SLE no dedican tiempo a la atención a la empresa. En *La Garriga* también funcionan por programas y subvenciones. Ahora han recibido una subvención y contratarán en breve a un prospector/a.

Por su parte, desde la *Mancomunitat de la Vall del Tenes* se colabora con las empresas que les piden participar en procesos selectivos.

En este sentido, las propuestas sobre organización y fidelización que han surgido son las siguientes:

- Tener un **único interlocutor del ayuntamiento para tratar con la empresa**. *Manlleu* dispone *"de un único interlocutor del ayuntamiento que trata con la empresa"*, y dan un folleto donde indican todos los servicios municipales: SLE (formación a medida, CV por competencias...), empresa, etc. indicando todos los servicios a disposición de la empresa. También envían información de subvenciones genéricas a las empresas y les ayudan a hacer los trámites necesarios.
- Obtener **subvenciones y ayudas a la contratación**. *Les Franqueses del Vallès* gestiona un programa de subvenciones destinado a las empresas del municipio cuando contratan personas usuarias del SLE.
- Hacer **comunicaciones muy personalizadas**. Las comunicaciones tienen que ser personalizadas (*Les Franqueses del Vallès, Santa Margarida i els Monjos*), se ha de tener cuidado del contenido y tienen que ser muy visuales y adaptadas a los intereses de las empresas. Es importante, por ejemplo, buscar direcciones personales, no genéricas de la empresa.
- Dar **cobertura a las necesidades**. *Santa Margarida i els Monjos*, a las visitas con las empresas, llevan el catálogo de servicios que ofrece el SLE. Es importante recoger todas las demandas de las empresas, aunque no tengan que ver con promoción económica y trasladarlas al área que corresponda del ayuntamiento.
- **Detectar las demandas de las personas usuarias**. Es igualmente importante prestar atención a los perfiles ocupacionales de las personas usuarias, teniendo en cuenta sus preferencias y demandas sobre los tipos de ocupaciones (*Vilafranca del Penedès*) y traspasar la información al personal de prospección.
- **Trabajar coordinadamente con el personal técnico de empresa**. *Argentona* pone de manifiesto que *"es muy difícil cuando lo hace una persona técnica del SLE, es más sencillo cuando lo hace una persona de empresa o prospectora"*. Se comparte la idea que es necesario buscar el trabajo coordinado con el personal técnico de empresa.

## 8.2. IDEAS CLAVE: DECÁLOGO DE PROPUESTAS

Los SLE han compartido un conjunto de reflexiones, ideas, iniciativas y propuestas que a continuación se presentan sintetizadas a modo de 10 ideas clave, en forma de decálogo de los aspectos más destacables:

**1.**
La creación de espacios de debate interno y la generación de unas condiciones laborales de teletrabajo y de conciliación han sido propuestas para potenciar **la gestión del conocimiento y del talento.**

**2.**
El trabajo colaborativo entre los SLE, las redes sociales y los medios de comunicación local son recursos utilizados para aumentar e**l impacto de las acciones.**

**3.**
La creación de un servicio llamado punto de orientación digital para cubrir las necesidades digitales de las personas usuarias y la semana de la orientación son **iniciativas innovadoras para acercarse a la ciudadanía.**

**4.**
Los modelos híbridos que combinan la atención virtual y/o presencial han permitido la implementación de las **solicitudes telemáticas para darse de alta.**

**5.**
Los proyectos específicos dirigidos a colectivos concretos, y el trabajo transversal con servicios sociales o entidades del tercer sector, son propuestas para trabajar con **los colectivos más vulnerables.**

**6.**
Las **acciones de dinamización de los Clubs de Empleo** se orientan hacia actividades especializadas no generalistas, como sesiones para sectores o espacios de encuentro entre personas y empresas.

**7.**
Las campañas de difusión más focalizadas, la realización de proyectos específicos o la visita a centros de formación (institutos) son acciones propuestas para llegar **a colectivos más cualificados.**

**8.**
La formación a medida, los *speed dating* y la colaboración en la FP Dual han sido herramientas propuestas para **trabajar con las empresas**.

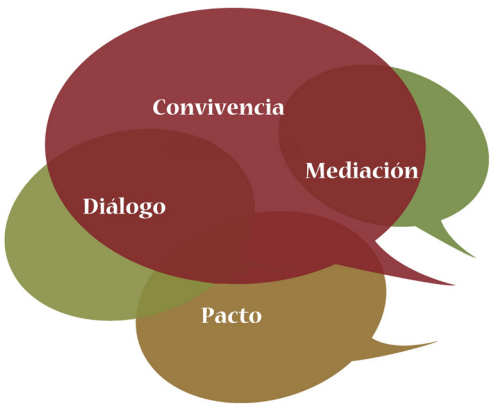
**9.**
El asesoramiento invidual, los correos informativos o la elaboración de manuales son acciones propuestas para **mejorar las autocandidaturas.**

**10.**
El trabajo coordinado con el área de empresa, la comunicación personalizada, las ayudas y la información orientada y la existencia de un único referente son **iniciativas de prospección.**

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SERVICIOS DE MEDIACIÓN CIUDADANA 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN CIUDADANA 2021

1. PRESENTACIÓN

2. RECURSOS ECONÓMICOS, ALCANCE DEL SERVICIO Y MODELO DE GESTIÓN

3. GESTIÓN DE CASOS

4. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

5. ACCIÓN COMUNITARIA

6. OTROS EJES DE TRABAJO

7. ANÁLISIS DE LAS FICHAS DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA DE LAS MEMORIAS DE LOS SMC

8. RESUMEN DEL 2021

9. CONCLUSIONES

## 1. PRESENTACIÓN

El Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Mediación Ciudadana (en adelante, CCI SMC) de la Diputación de Barcelona analiza los indicadores de los Servicios de Mediación Ciudadana (en adelante, SMC), a la vez que impulsa mejoras en el funcionamiento de estos servicios clave dentro del sistema de servicios públicos municipales.

El CCI de SMC está liderado por el Servicio de Convivencia, Diversidad y Ciclo de Vida, que cuenta con el Programa de mediación ciudadana y cuenta con el apoyo del Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona.

En concreto, el Programa de mediación ciudadana presenta dos grandes líneas de acción:

- Apoyo a las entidades locales con **servicio de mediación ciudadana (SMC)** propio. En 2021 cuenta con 46 entidades locales adheridas al programa y 120 profesionales de la mediación.
- Prestación directa de un **servicio itinerante de mediación ciudadana (SIMC)** dirigido a los municipios que no cuentan con servicio propio de mediación ciudadana. Los datos sobre la prestación de este servicio no se recogen en el marco del proyecto de los CCI SMC.

El Informe de la XII edición de los CCI SMC presenta, este año, las principales líneas de evolución de los indicadores más relevantes en términos de financiación, alcance del servicio, modelo de gestión o satisfacción de las personas usuarias, por grupos de población. Asimismo, refleja cuál fue la situación de los servicios en 2021 desde diversas dimensiones de análisis (gestión de casos, formación y sensibilización, acción comunitaria y otros ejes de trabajo).

| | |
|---|---|
| Gestión de casos | **Gestión de conflictos** mediante un trabajo técnico entre dos o más partes, individual o grupal, para la búsqueda de una vía pacífica y equitativa de superación del conflicto o de reducción de la conflictividad y de rehacer vínculos. |
| Formación i sensibilización | **Actividades de sensibilización y formación** al personal de la entidad local y a la ciudadanía en el ámbito de la mediación; **propuesta y realización de charlas**, formaciones u otras acciones para conseguir que la ciudadanía y el personal de la entidad local conozcan las oportunidades que les puede ofrecer el SMC y el abordaje dialogado de los conflictos. |
| Acción comunitaria | Actividades **orientadas a generar relaciones positivas,** fortalecer los vínculos sociales, el **sentimiento de pertenencia a la comunidad** y mejorar la **cohesión social**. Estas acciones contemplan tanto las intervenciones comunitarias como los proyectos compartidos con otros agentes. |
| Otras actividades | Actividades de asesoramiento técnico y profesional, actividades de divulgación y difusión de la acción mediadora y de las actividades que se llevan a cabo desde el servicio. Estas actividades se concretan en acciones de asesoramiento a terceros, acciones de difusión en la red y participación en mesas de trabajo transversales. |

Además, el informe incorpora un breve análisis cualitativo de las actividades recogidas en las memorias de los distintos servicios adscritos al programa de mediación.

En concreto, el objetivo de este informe es triple:

- Disponer de un **análisis del proceso de retorno y normalización de la actividad en la prestación de los SMC, en un año marcado por el inicio de la recuperación de la normalidad después de la pandemia de la COVID-19.**

- **Incorporar** un **análisis cuantitativo y cualitativo de las fichas de actividad recogidas en las memorias de los SMC.**
- **Poner en valor la propia mediación ciudadana**, la **actividad llevada a cabo por las entidades locales en materia de mediación ciudadana** y el programa de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona en el marco de las políticas locales de promoción de la convivencia y el derecho a la ciudad.

El informe se estructura en ocho capítulos:

1. El **primer capítulo** corresponde a la presentación del informe.
2. El **segundo capítulo** contiene el análisis de los recursos económicos, el alcance del servicio y el modelo de gestión de los SMC.
3. El **tercer capítulo** presenta el análisis cuantitativo de las actividades de gestión de casos.
4. El **cuarto capítulo** analiza los datos relacionados con las actividades de formación y sensibilización.
5. El **quinto capítulo** contiene el análisis de las actividades vinculadas a la acción comunitaria.
6. El **sexto capítulo** se centra en analizar las fichas de actividades de formación, sensibilización y acción comunitaria proporcionadas por los municipios.
7. El **séptimo capítulo** expone los datos clave del CCI de los SMC para el 2021.
8. El **octavo capítulo** recoge las principales conclusiones.

Las entidades locales participantes en el CCI SMC constituyen una amplia representación de las ciudades de más de 10.000 habitantes[1] de la demarcación de Barcelona.

| Número de entidades locales participantes en el Círculo | | Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI[2]Y (en cifras absolutas y en % sobre la población de la demarcación) | |
|---|---|---|---|
|  | 45<br>(96% de las entidades locales a las que la Diputación apoya) |  | 2,78 millones<br>80% |

Conviene destacar que en esta edición se han incorporado dos nuevos municipios participantes en el proyecto (Sant Celoni y Sitges) y otra entidad local (Mataró) ha incorporado dos nuevos puntos de atención a su municipio para acercar el servicio a la ciudadanía.

*1 Entre las entidades locales participantes en el CCI SMC 2021 se incluye en Arenys de Munt a pesar de contar con una población inferior a 10.000 habitantes (9.191 habitantes en 2021).*
*2 No incluye datos de la ciudad de Barcelona, ya que el Ayuntamiento de Barcelona no forma parte del programa de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona.*

## 2. RECURSOS ECONÓMICOS, ALCANCE DEL SERVICIO Y MODELO DE GESTIÓN

A continuación, se presentan los indicadores clave de los SMC en 2021, que se acompañan de un análisis evolutivo de los últimos cinco años. Este análisis tiene la voluntad de caracterizar la visión de cada una de las líneas de servicio.

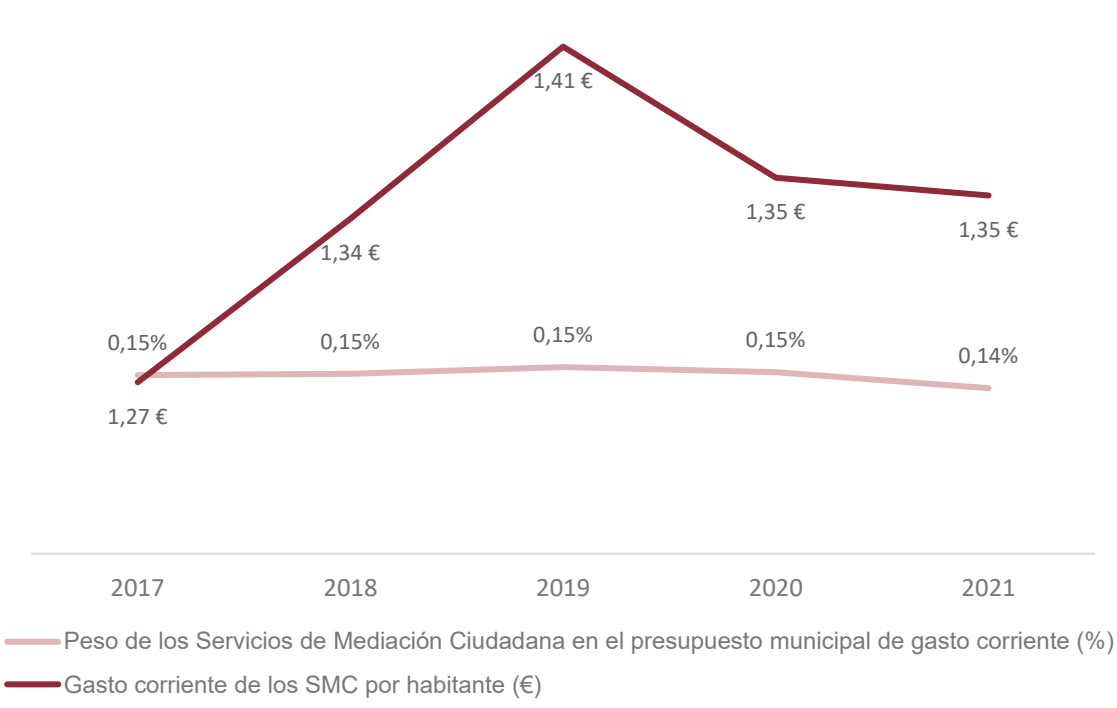
### Recursos económicos

#### *Esfuerzo presupuestario*

**El gasto corriente de los SMC durante el año 2021 se ha mantenido estable respecto la del año 2020** (1,35€ por habitante). En cuanto a la evolución experimentada en los últimos cinco años, se observa un incremento del gasto por habitante entre 2017 y 2019, cuando se alcanza un máximo histórico y marca un punto de inflexión. El 2020 pone fin a esta tendencia, marcando un valor inferior al de 2019 pero superior al de 2018, que se ha estabilizado en 2021.

El **porcentaje que representa este gasto corriente sobre el presupuesto municipal en 2021** se sitúa en un **0,14%**.

Esfuerzo presupuestario municipal en la prestación de los SMC




Si se analizan los datos agrupados según grupos de población (Grupo +10, que hace referencia a las entidades locales de entre 10.000 y 60.000 habitantes[3]; y Grupo +60, que incluye a las entidades locales de más de 60.000 habitantes) se observan diferencias significativas.

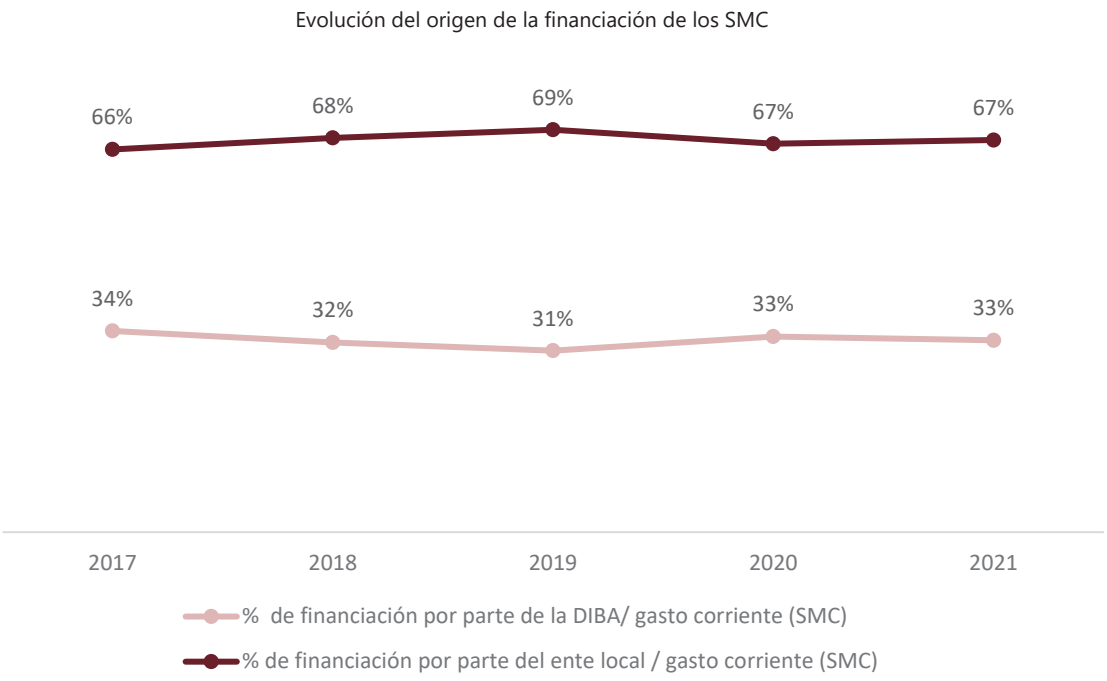
En cuanto al gasto corriente por habitante, mientras que el del Grupo +60 (1,47€ por habitante) es mayor que el promedio global (1,35€ por habitante); la del Grupo +10 se sitúa claramente por debajo (1,15€ por habitante).

*3 Siguiendo criterios técnicos de alcance y características del servicio, se incluye en este grupo el municipio de Arenys de Munt así como los Consejos Comarcales del Alt Penedès, Anoia, Berguedà y Osona.*

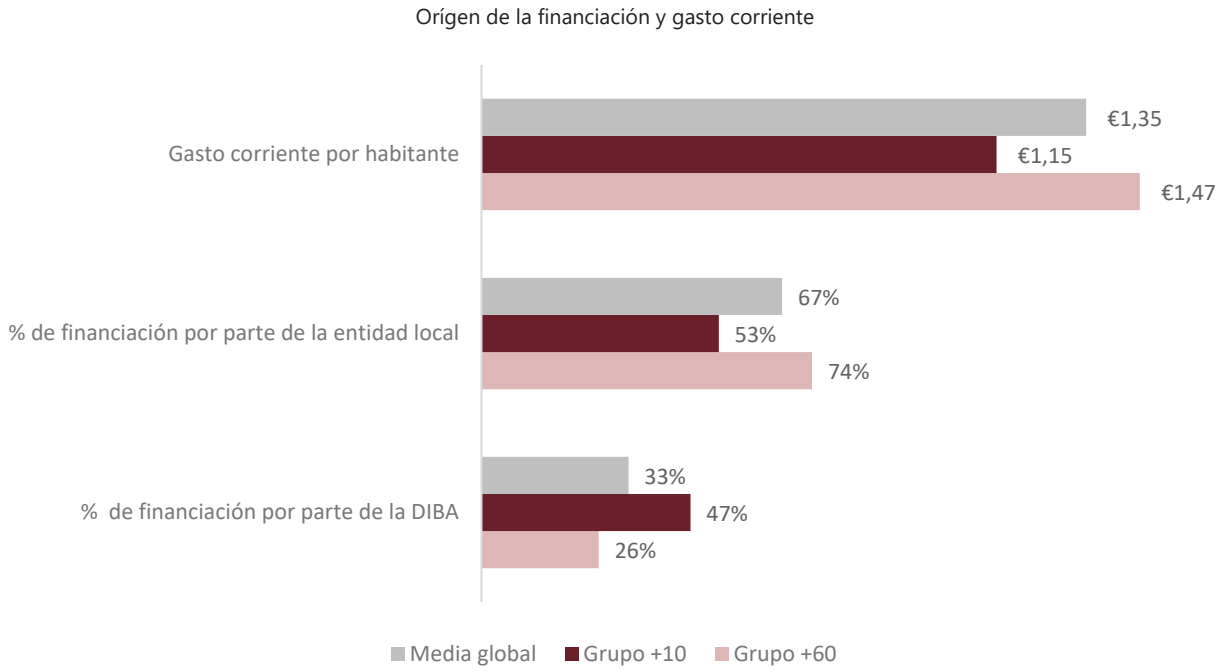
Igualmente, el peso del gasto corriente de los SMC en el presupuesto corriente municipal es superior en los municipios del Grupo +60 (representa el 0,15% del presupuesto corriente municipal) en comparación con el Grupo +10 (destina a los SMC, en promedio, el 0,11% del presupuesto corriente municipal).

## *Origen de la financiación*

**El origen de la financiación de los SMC se mantiene prácticamente estable a lo largo de los últimos cinco años** situándose en un 33% de financiación por parte de la Diputación de Barcelona y un 67% por parte de la entidad local en 2021. En general, la tendencia global muestra cómo dos tercios de la financiación de los SMC son asumidos por las entidades locales, mientras que la Diputación de Barcelona asume el otro tercio.



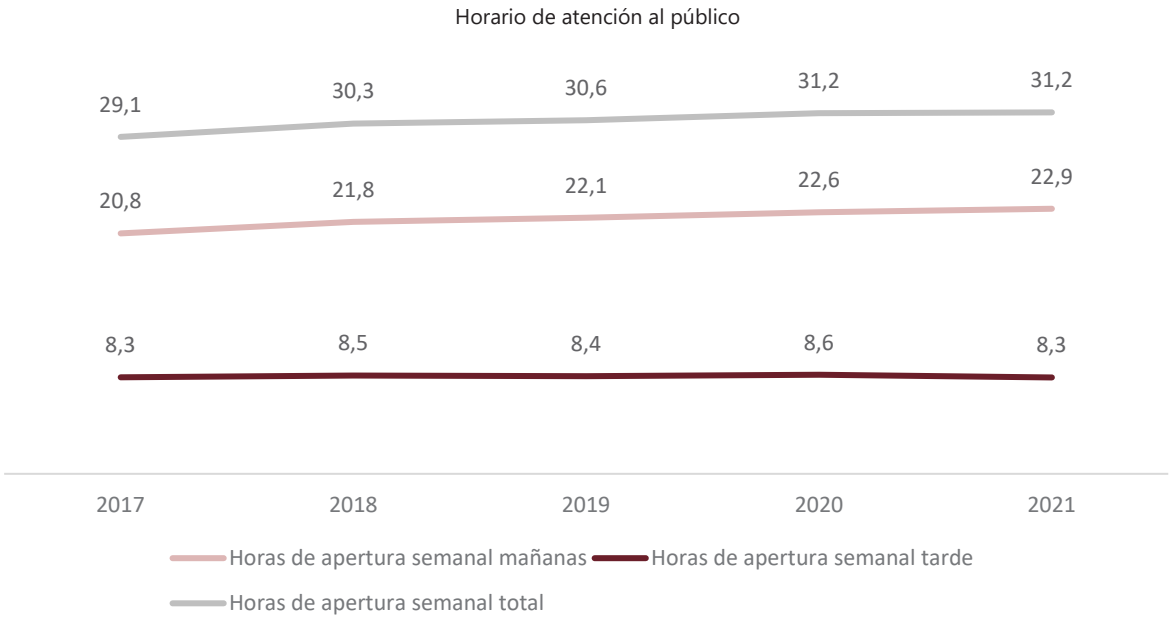

Si se analiza la **correlación entre el origen de la financiación y el gasto corriente de los servicios por habitante**, se observa una relación positiva entre número de habitantes, gasto corriente y porcentaje de financiación por parte de la entidad local.




## Accesibilidad y visibilidad del servicio

El número de oficinas de SMC en 2021 en todo el territorio contabilizadas en los Círculos llega a 52. Tal y como se ha expuesto anteriormente, algunos SMC disponen de más de una oficina con el objetivo de estar el máximo presente en el territorio y cercanos a la ciudadanía.

El **número total de horas de apertura al público en 2021 se sitúa en 31,2 horas semanales de media. Por tanto, el número de horas de apertura se ha incrementado, de media, en 2 horas respecto al año 2017**, situándose incluso por encima de las horas de apertura del año 2019, antes de la pandemia. Este incremento se **concentra en el horario de apertura matinal**, que pasa de 20,8 horas semanales en 2017 a 22,9 en 2021. El horario de **apertura de la tarde se mantiene estable** alrededor de las 8,3 horas.



Parece que existe **cierta relación entre la dimensión del municipio, los recursos de los que dispone (tanto económicos como humanos) y el tiempo de apertura total de los SMC**. En concreto, existe **una diferencia media de prácticamente de 7 horas de apertura por la mañana y 4 horas de apertura por la tarde** entre los municipios de ambos grupos de comparación, con más horas de apertura del Grupo +60 en ambas franjas horarias.

En efecto, la media de horas de apertura semanal por la mañana del Grupo +10 se sitúa en 20,7. Por el contrario, las del Grupo +60 alcanzan los 27,3. En cuanto a las horas de apertura por la tarde, la diferencia es aún mayor. El Grupo +10 abre una media de 6,9 horas y el Grupo +60 supera con creces esta media llegando a 11,2 horas de apertura por la tarde. Por último, también se observa una **relación** positiva entre la **antigüedad de los profesionales del servicio y el horario de apertura por la mañana**: mayor antigüedad de las personas mediadoras, mayor horario de apertura por la mañana.

## Distribución de las cargas de trabajo de los profesionales de los SMC

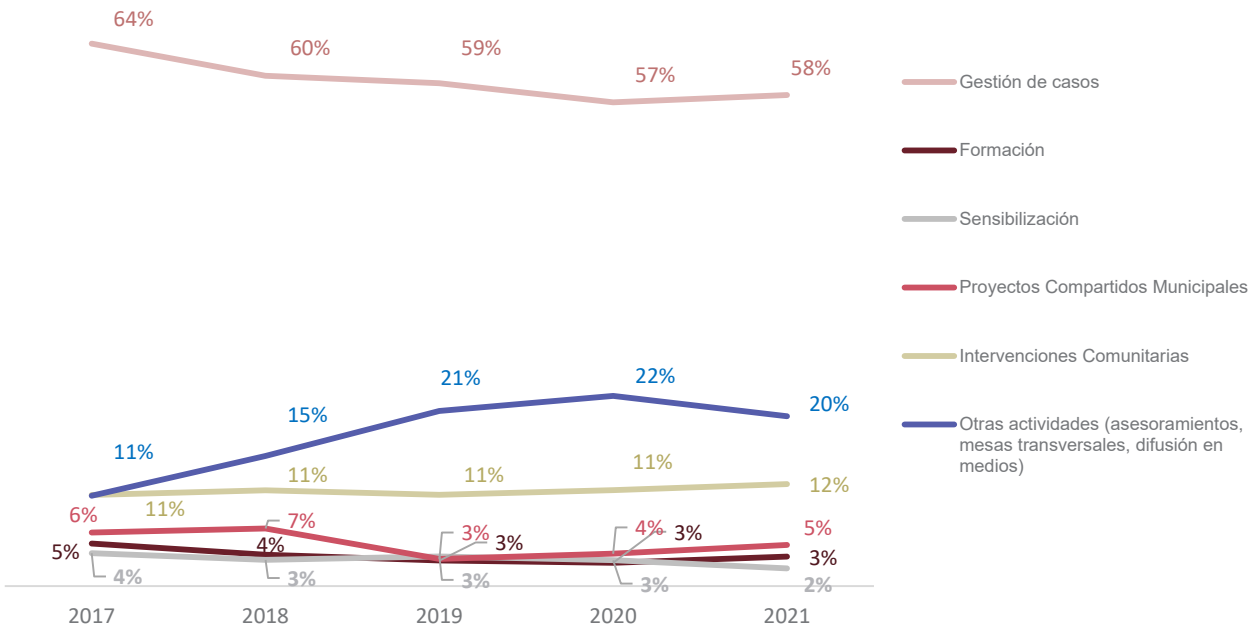
El **porcentaje de horas de dedicación de los profesionales** de los SMC a la **gestión de casos** en **2021** se sitúa en un **58%**. Así, en los últimos cinco años **la actividad de los profesionales de los SMC se ha concentrado principalmente en la gestión de casos** (mediación, gestión y facilitación). Sin embargo, se percibe una **ligera y continuada reducción de este porcentaje** (ha pasado del 64% en 2017 al 58% en 2021). Esta reducción **no ha repercutido en la cobertura del servicio** ya que los datos de personas participantes directas en procesos de mediación/gestión/facilitación por cada 1.000 habitantes se han incrementado en los últimos 5 años. Este análisis se concretará en el apartado de gestión de casos que se presenta más adelante.

Aun con todo, el **porcentaje de horas dedicadas a la gestión de casos se ha ido reduciendo ligeramente en los últimos años en favor de otras actividades como asesoramiento, participaciones en mesas de trabajo transversales y actividades de difusión en medios de comunicación** que, analizadas conjuntamente, han aumentado en 8 puntos porcentuales en tiempo de dedicación en los últimos cinco años.

En cuanto al tiempo de **dedicación a intervenciones comunitarias**, se ha situado en un **12%** en **2021**. Este dato se ha **incrementado en 1,28 puntos porcentuales** en los últimos cinco años.

Respecto a los **proyectos compartidos municipales**, el **porcentaje** de **tiempo** de **dedicación** de los **profesionales** se sitúa en un **5%** en **2021**.

% de horas de dedicación de los profesionales de los SMC según el tipo de actividad



Por último, la dedicación horaria a las **actividades de formación se sitúa en un 3% en 2021**, mientras que la dedicación horaria a las **actividades de sensibilización se ha situado en un 2%**.

## Modelo de gestión del servicio

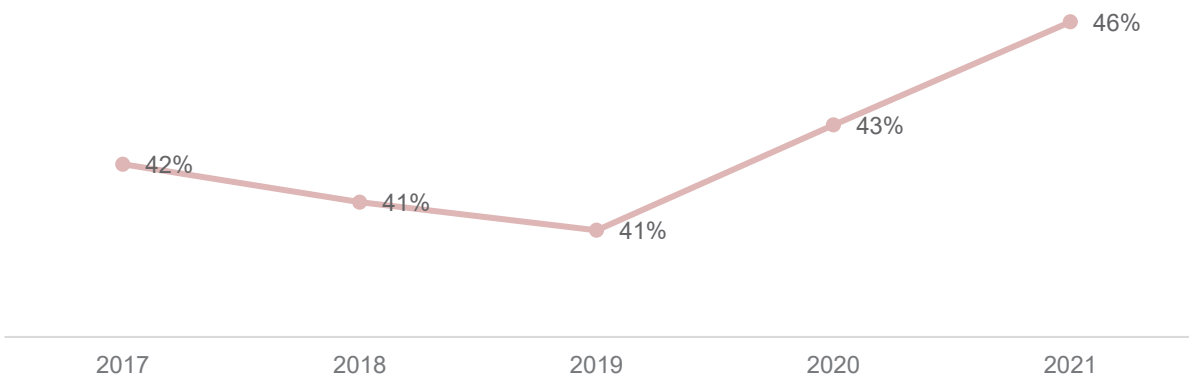
La **gestión directa del servicio sigue siendo el modelo único de prestación de los SMC.**

| Formas de gestión (2017 – 2021) | |
|---|---|
| 100% | Gestión directa (ayuntamientos, OA, empresas municipales, Consejos Comarcales) |
| 0% | Gestión indirecta (concesión, otros) |

Sin embargo, existe un **elevado porcentaje de gasto externalizado** de mediación **sobre el gasto corriente del servicio**, que se sitúa en un **46%** en **2021**. Se observa un **incremento de casi 4 puntos porcentuales de este indicador respecto a 2017**.

Esta externalización del gasto se acentúa en los municipios de más de 60.000 habitantes (Grupo +60), donde se alcanza prácticamente el 50% de media, mientras que la media del Grupo +10 es ligeramente inferior al 40%.

Evolución del % de gasto externalizado de mediación s/ gasto corriente del servicio (SMC)

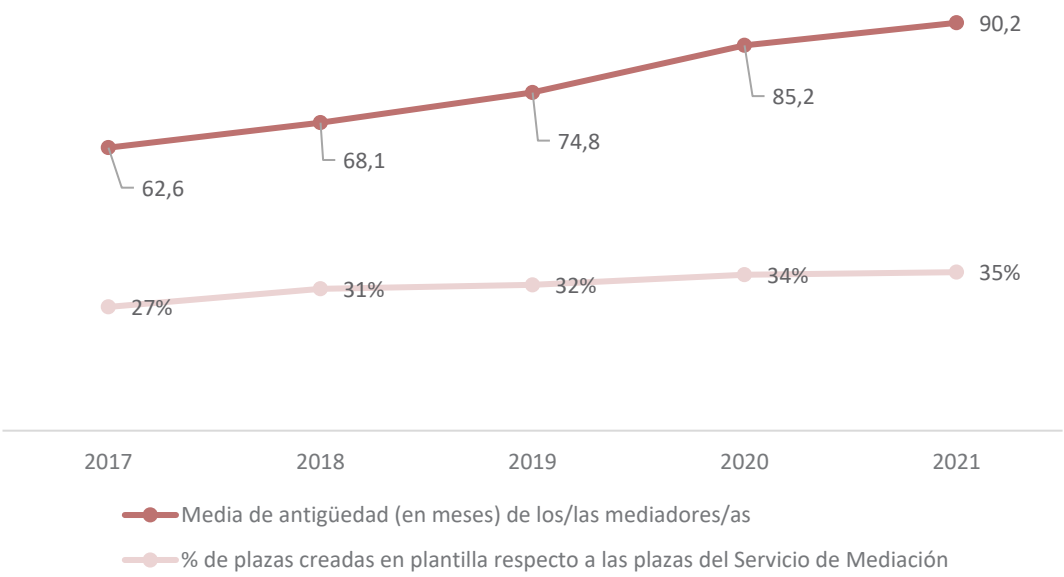



Respecto a la *GESTIÓN DE PERSONAS*, cabe destacar tres aspectos clave:

El porcentaje de **plazas creadas en plantilla respecto a las plazas del Servicio de Mediación** se ha situado en el **35%** en **2021**. Este porcentaje se ha **incrementado en 7,67 puntos porcentuales** en los **últimos cinco años**.

La **media de antigüedad de los/las profesionales** de mediación de los SMC en 2021 es de 90 meses, **incrementándose** un **44% desde 2017**. Este dato acompañado del anterior muestra la progresiva consolidación de los servicios y la **apuesta municipal por la mediación**.

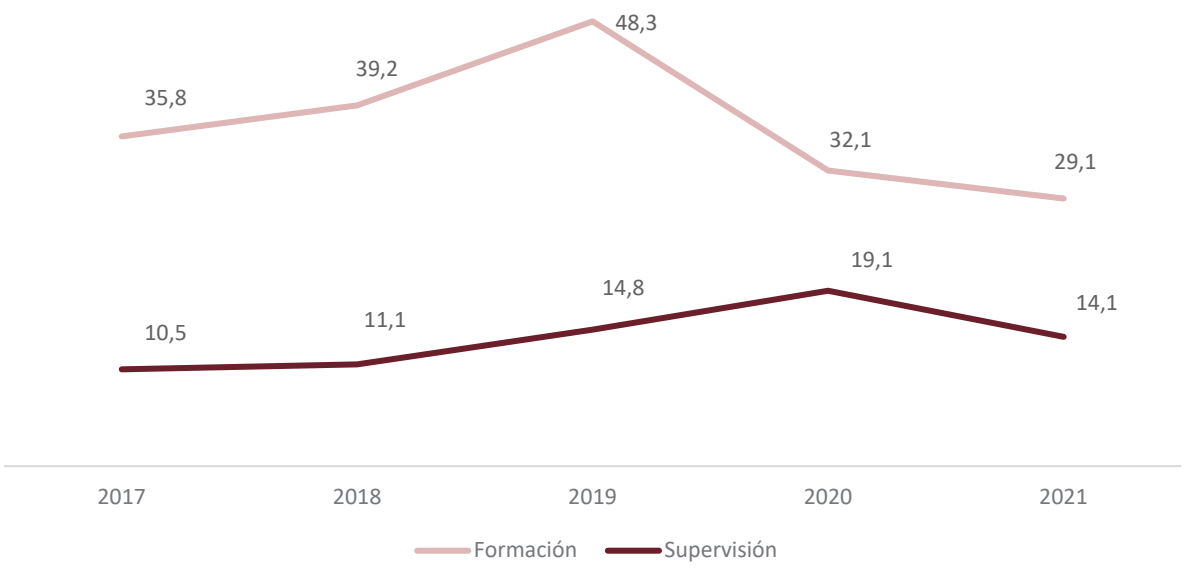
Plazas en plantilla y antigüedad de los profesionales




La media de horas de **formación** recibida por los mediadores/as este año **2021** se sitúa en **29 horas**. Esta media se ha vuelto a reducir respecto al año anterior, manteniendo la tendencia a la baja impuesta por la COVID-19.

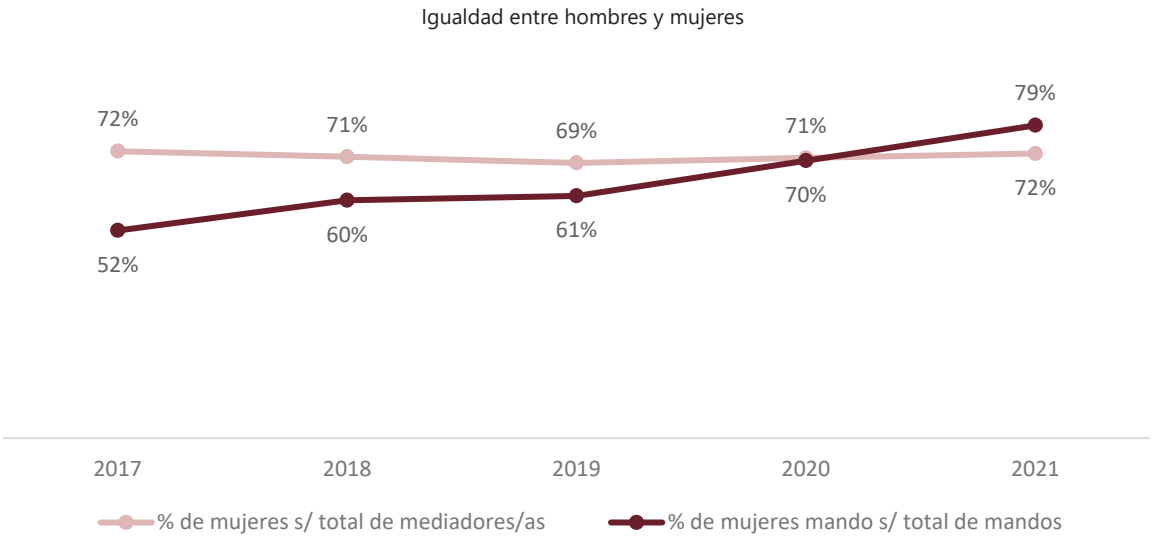
En relación con la media de horas anuales de **supervisión** por mediador/a, en **2021** se ha situado en **14 horas**. Este dato ha experimentado una **reducción de 5 horas de media**, respecto al año anterior, devolviendo en este caso a los niveles pre-pandémicos.

Horas anuales de dedicación a actividades de formación y supervisión por mediador/a (a tiempo completo)



El **porcentaje de mujeres en posiciones de mando sobre el total de mandos se sitúa en el 79% en 2021. Este dato se ha incrementado en 27 puntos porcentuales** en los últimos cinco años. Por primera vez el porcentaje de mujeres trabajadoras en puestos de mando es superior al porcentaje de mujeres en puestos base (mediador/a). Este dato se explica, en parte, por el elevado porcentaje de mujeres presente en el servicio, que se ha mantenido estable en el tiempo, en torno al 70%.

| Igualdad entre hombres y mujeres (2021) | | | |
|---|---|---|---|
| | 71,79% de mujeres sobre el total de profesionales de los SMC | | 78,95% de mujeres con mando sobre el total de mandos de los SMC |



## Principales indicadores de recursos económicos y alcance del servicio por tramos de población

| Tramos de diferenciación municipal según la población | |
|---|---|
| **Municipios de más de 10.000 habitantes (69% de los municipios participantes)** | **+10** |
| **Municipios de más de 60.000 habitantes (31% de los municipios participantes)** | **+60** |

| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Peso de los SMC sobre el presupuesto corriente municipal | **Gasto corriente de los SMC (en %) sobre el presupuesto corriente municipal** | 0,11 | 0,15 |

| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Origen de la financiación de los SMC | **Origen de la financiación: Entes locales** | 53,27 | 73,79 |
| | **Origen de la financiación: Diputació de Barcelona** | 46,73 | 26,21 |

| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Plazas en plantilla | **% de plazas creadas en plantilla respecto a las plazas del Servicio de Mediación** | 30,91 | 38,71 |

| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Gasto externalizado de los SMC | **% de gasto externalizado de mediación/gasto corriente del SMC** | 38,36 | 49,63 |

| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Accesibilidad del servicio (horario de apertura) | **Horas de apertura semanal por la mañana** | 20,72 | 27,30 |
| | **Horas de apertura semanal por la tarde** | 6,90 | 11,17 |

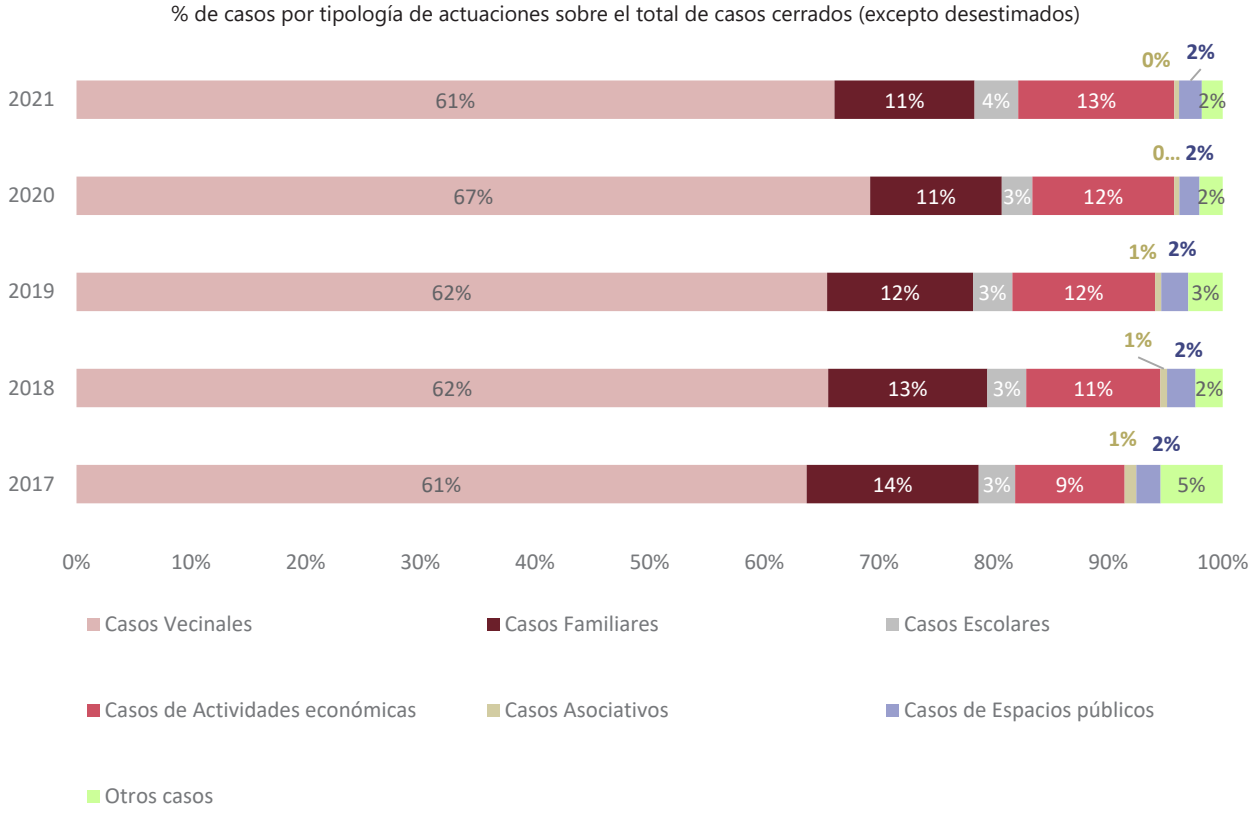
| | | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|---|
| | | +10 | +60 |
| Participantes según tipología de actividades | **Participantes directos en procesos de mediación / gestión / facilitación por cada 1.000 habitantes** | 8,18 | 5,42 |
| | **Número de asistentes en actividades de formación por cada 1.000 habitantes** | 7,44 | 5,34 |
| | **Número de asistentes en actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes** | 2,10 | 10,50 |

## 3. GESTIÓN DE CASOS

Como se ha visto, **la gestión de casos es la principal actividad principal que desarrollan los SMC y la que ha ocupado la mayor parte del tiempo de dedicación de los profesionales de la mediación en 2021.**

### Tipología de atenciones

En los últimos cinco años **el porcentaje de actuaciones según la tipología de casos se ha mantenido prácticamente estable**, con la ligera **excepción del año 2020**, donde se produjo un aumento de 5 puntos porcentuales respecto a 2019 en los casos vecinales, debido seguramente, al incremento de este tipo de conflicto durante los períodos de confinamiento decretados durante el Estado de Alarma por la Covid-19. **En 2021 este porcentaje ha vuelto a los niveles pre-pandemia.**




## Mejora en la calidad de los servicios

### *Cierre de casos*

El **número de casos cerrados (excepto desestimados) por cada 1.000 habitantes** en **2021** se sitúa en **2,4 casos** alcanzando el máximo histórico.

En cuanto a la gestión de los casos, el 47% del total de casos cerrados (excepto desestimados) en 2021 han sido de **gestión/facilitación**, lo que ha supuesto una reducción de 3,2 puntos porcentuales respecto al año anterior.

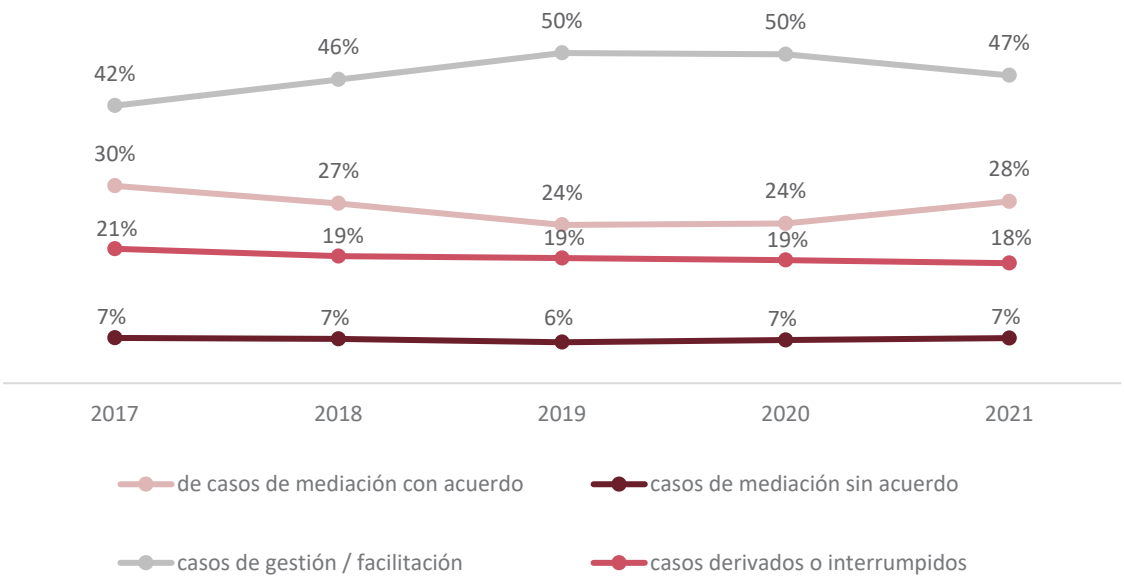
En cuanto a los casos abordados con mediación, con y sin acuerdo, en 2021 se ha situado en un 34,6%.

De éstos, el % de **casos** de mediación **con acuerdo sobre el total de casos cerrados** (excepto desestimados) en **2021** se ha situado en un **27,8%**. En 2021 se ha **incrementado** el número de casos cerrados con acuerdo en 3,4 puntos porcentuales **respecto al año anterior**. En cuanto al % de **casos** cerrados **sin acuerdo** (excepto desestimados) en **2021** se sitúa en **6,9%** de los casos, manteniéndose **estable** por debajo del 7% **en los últimos 5 años**.

Los datos muestran cómo **los SMC siguen haciendo un elevado esfuerzo por adaptar el tipo de intervención caso a caso, con el fin de abordar de la mejor manera cada una de las situaciones que se presentan.**

El **% de casos derivados o interrumpidos** sobre el total de casos cerrados se situó en su **mínimo histórico en 2021, en 18,3%**. Se ha producido una reducción media de 2,2 puntos porcentuales de los casos que se derivan o interrumpen en los últimos cinco años. Parece que la consolidación de los servicios de mediación y los esfuerzos por dar a conocer el servicio y sus objetivos a la ciudadanía y al resto de servicios municipales dan sus frutos en forma de una reducción de los casos que se derivan o se interrumpen.

Evolución del % de casos sobre el total de casos cerrados (excepto desestimados)




## *Tiempo de espera*

En relación con los tiempos de espera entre solicitud y primera intervención y entre solicitud y cierre de los casos, se identifica una **modesta pero paulatina reducción del tiempo en los últimos años**.

Como ya se ha mencionado, en los últimos 5 años se ha producido un **ligero incremento del número de casos cerrados** por cada 1.000 habitantes. Es posible que la consolidación de las plantillas, su experiencia y la apuesta municipal por disponer de servicios reactivos con capacidad de dar respuesta rápida a los conflictos, haya introducido factores que han permitido avanzar hacia la reducción de los tiempos de atención de casos.

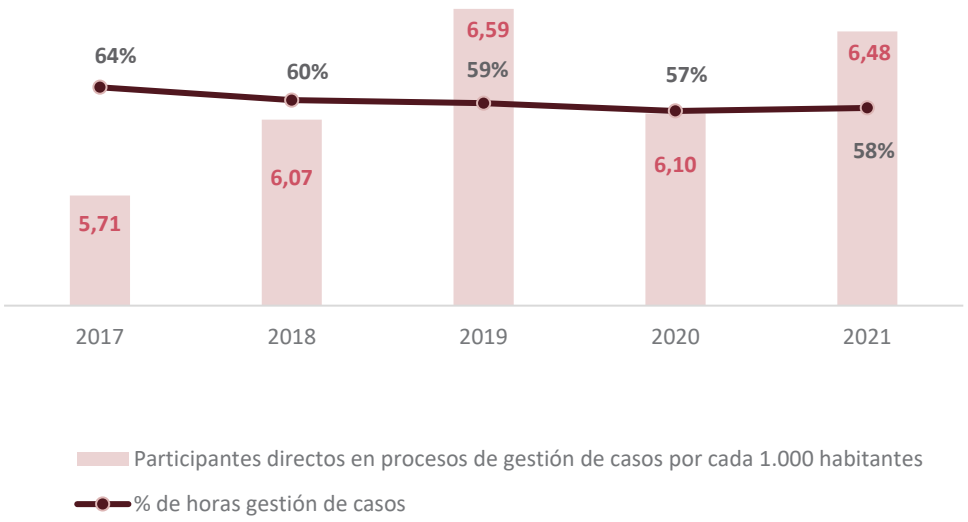
En este sentido, parece que, en general, **se atienden a más casos, se gestionan con mayor agilidad y esta gestión no repercute en un incremento de los casos sin acuerdo o interrumpidos.**

| | 2017 | 2021 |
|---|---|---|
| **Tiempo medio de espera (en días) entre solicitud recibida y primera intervención** | 1,98 | 1,59 |
| **Tiempo medio de espera (en días) entre la primera intervención y el cierre del caso** | 51,46 | 49,96 |
| **Casos cerrados por cada 1000 habitantes (excepto desestimados)** | 2,00 | 2,36 |

### *Gestión de la intervención por parte de los profesionales*

Respecto a ambos indicadores que caracterizan la gestión de las intervenciones (dedicación horaria media de los profesionales de los SMC a las actividades de mediación/gestión/facilitación y número de intervenciones por caso cerrado), s**e mantienen relativamente estables a lo largo de toda la serie quinquenal (2017-2021)**, con variaciones interanuales de aproximadamente 1 punto porcentual.

% de horas dedicadas a actividades de gestión de casos y número de participantes directos

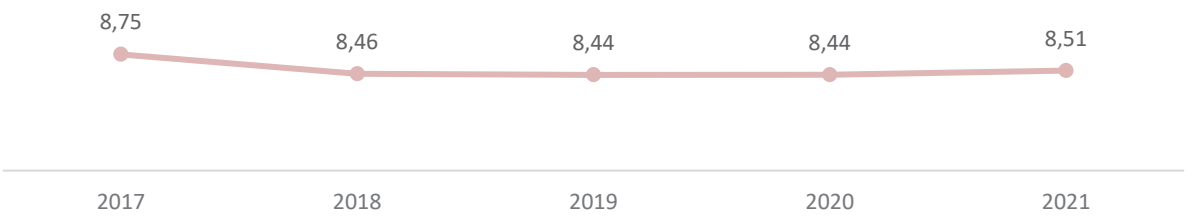



### *Grado de satisfacción*

El **grado de satisfacción** de las personas usuarias con los servicios de gestión de casos se sitúa, en promedio, en **8,5** sobre 10 en **2021**. El indicador se mantiene estable entre 2018 y 2020, **mejorando ligeramente este año 2021**.

La muestra de datos no es muy amplia para este indicador (aportan datos de grado de satisfacción en la gestión de casos el 44% de los municipios participantes en los CCI SMC).

Grado de satisfacción de los/las usuarios/as con el servicio de mediación/ gestión/ facilitación



## Colaboración con otros agentes

El % de casos gestionados en colaboración con otros agentes sobre el total de casos cerrados (excepto desestimados) se ha situado en un 24% en 2021. El análisis de los datos indica que en los últimos cinco años el % de casos gestionados en colaboración con otros agentes se ha incrementado. Sin embargo, los datos de los últimos tres años indican una cierta estabilización del dato.

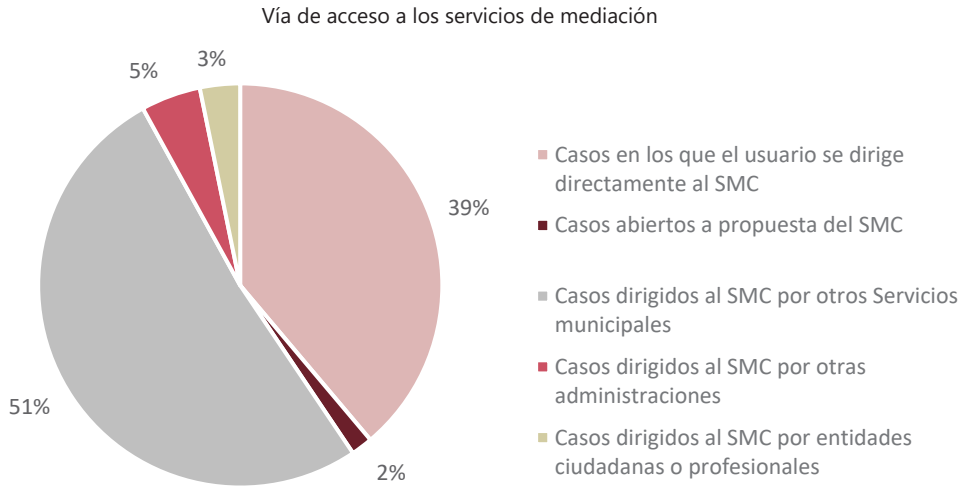
Por otra parte, conviene destacar que los casos de gestión/facilitación son los que requieren una mayor colaboración de otros agentes, con lo que un incremento de estos casos implica un incremento de las colaboraciones. En cualquier caso, este hecho muestra cómo los SMC se han abierto a sus organizaciones municipales y desarrollan un destacable trabajo transversal para gestionar los casos.




## Vías de acceso al servicio

El análisis anual de los **porcentajes de distribución de casos por vía de acceso indica que se mantienen estables**. Las variaciones anuales se sitúan en torno a 1 punto porcentual arriba o abajo por todas las vías de acceso.

Se mantiene como principal vía de acceso al servicio la propuesta de caso que parte de otros servicios municipales, con un 51% en 2021. La segunda vía de entrada de los casos es el acceso directo al servicio por parte ciudadanía, que representa un 39% de los casos cerrados en 2021.




## Principales indicadores relacionados con la gestión de casos por tramos de població

**Tramos de diferenciación municipal según la población**

| | +10 | +60 |
|---|---|---|
| **Municipios de más de 10.000 habitantes (69% de los municipios participantes)** | | |
| **Municipios de más de 60.000 habitantes (31% de los municipios participantes)** | | |

Dedicación de los profesionales a la gestión de casos en relación con la población

| | Tramos de diferenciación (Población) +10 | +60 |
|---|---|---|
| **% de horas dedicación a mediación/ gestión/ facilitación casos / total horas de mediador/a** | 63,00 | 54,90 |

Casos cerrados con acuerdo y sin acuerdo y relación con población

| | Tramos de diferenciación (Población) +10 | +60 |
|---|---|---|
| **% de casos de mediación con acuerdo s/ total de casos cerrados (excepto desestimados)** | 33,02 | 23,23 |
| **% de casos de mediación sin acuerdo s/ total de casos cerrados (excepto desestimados)** | 8,17 | 5,76 |

Casos de gestión/facilitación en relación con la población

| | Tramos de diferenciación (Población) +10 | +60 |
|---|---|---|
| **% de casos de gestión/facilitación s/ total de casos cerrados (excepto desestimados)** | 43,18 | 50,33 |

Tiempo entre solicitud y realización de primera intervención en relación con la población.

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **Tiempo medio (días) entre solicitud recibida y 1ª intervención / total casos cerrados (excepto desestimados)** | 1,85 | 1,36 |

Tiempo medio entre la primera intervención y el cierre del caso en relación con la población

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **Tiempo medio (días) entre 1ª intervención y cierre de caso (excepto desestimados y derivados o interrumpidos)** | 38,01 | 60,31 |

Tipología de caso[4]

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **% de casos Vecinales s/ total de casos cerrados (excepto desestimados)** | 52,05 | 68,42 |
| **% de casos Familiares s/ total de casos cerrados (excepto desestimados)** | 15,32 | 7,72 |

Número de intervenciones por caso cerrado en relación con población

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **Media de intervenciones por caso cerrado (excepto derivados, interrumpidos y desestimados)** | 7,29 | 9,38 |

## 4. FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Este capítulo tiene por **objetivo identificar cambios significativos** en la realización de actividades de formación y sensibilización respecto al año 2020, especialmente marcado por la pandemia de la COVID-19.

Las actividades de **formación y sensibilización** a la ciudadanía y al personal de las entidades locales en el ámbito de la mediación son **una actividad clave para conseguir los objetivos que persigue la mediación.**

Así, estas actividades, a pesar de ser **secundarias en cuanto al tiempo de dedicación** de los profesionales de la mediación (alrededor del 3% del tiempo dedicado a realizar actuaciones de formación y 2% a realizar acciones de sensibilización sin una variación perceptible a lo largo del tiempo) tienen un impacto considerable sobre la ciudadanía atendida. De hecho, las actividades de formación y sensibilización se conciben como acciones **preventivas que eviten o faciliten una posterior intervención mediadora.**

4 *Únicamente se han seleccionado las dos tipologías de caso más importantes.*

## Volumen de actividad de los servicios

### *Formación*

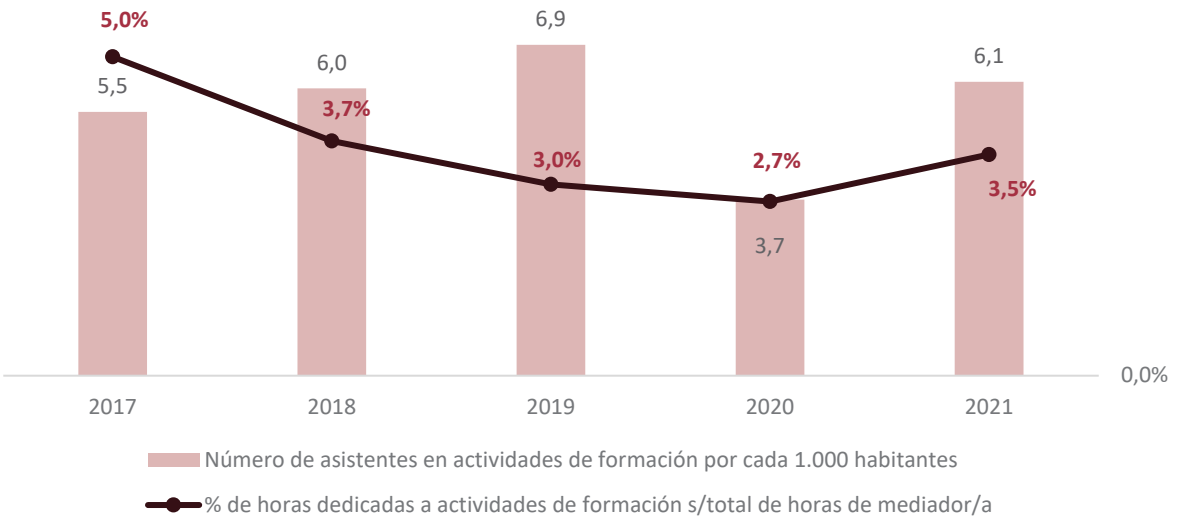
La **media de asistentes** a las actividades de formación por cada 1000 habitantes se sitúa en **6,1 personas**. Durante 2021 se observa un **incremento considerable en el número medio de asistente**s a las actividades de formación por cada 1.000 habitantes **respecto al año anterior** (+65%). Seguramente, el elemento principal que permite explicar este aumento en el número de participantes es la vuelta a la presencialidad, especialmente después de un año 2020 marcado por períodos de confinamiento y de limitación de la interacción social.

Aunque **todavía no se han recuperado los niveles de asistentes registrados en el año 2019** (pico de la serie histórica, con 6,9 asistentes por cada 1000 habitantes), sí se observa una **fuerte recuperación respecto al año 2020** y un incremento del 2,3% respecto a los niveles existentes en 2018, **consolidando la formación como una herramienta clave de los SMC** para la prevención de conflictos.

En cualquier caso, conviene destacar que, aunque **el número de asistentes ha aumentado** significativamente respecto al año anterior, el porcentaje de **horas dedicadas a las actividades** de formación por parte de los profesionales de la mediación **también lo ha hecho, pero en menor medida**.

Algunas **posibles explicaciones** a este fenómeno podrían ser un mayor interés por parte de la ciudadanía en las materias formativas que ofrecen los SMC, la existencia de un público objetivo más amplio (más personas potencialmente asistentes por formación), una mejora organizativa en la gestión y una mayor eficiencia fruto de la experiencia de los mediadores/as o la externalización de parte de las actividades de formación.

Volumen de actividad de los servicios de formación




### *Sensibilización*

**El número de asistentes por cada 1.000 habitantes en las actividades de sensibilización** es de **7,3 personas en 2021**. De 2017 a 2021 este indicador se ha incrementado un 64%.

El **porcentaje de horas de dedicación de los mediadores/as a actividades de sensibilización** se ha situado en un **2%** en **2021**. Este porcentaje se ha ido reduciendo porcentualmente en los últimos cinco años (pasando del 3,8% en 2017 al 2 % en 2021).

Por tanto, al igual que sucede con las actividades de formación, la **reducción** del **porcentaje de horas de dedicación** de los mediadores/as a actividades de sensibilización no ha impedido que el número de personas asistentes a las actividades se incremente.

De nuevo, algunos de los posibles factores explicativos de este incremento de asistentes y menor dedicación en porcentaje de horas son una mayor difusión de las actividades de sensibilización por parte de los SMC, la existencia de un mayor público objetivo, una mejora organizativa en la gestión de las actividades y la experiencia de los profesionales.



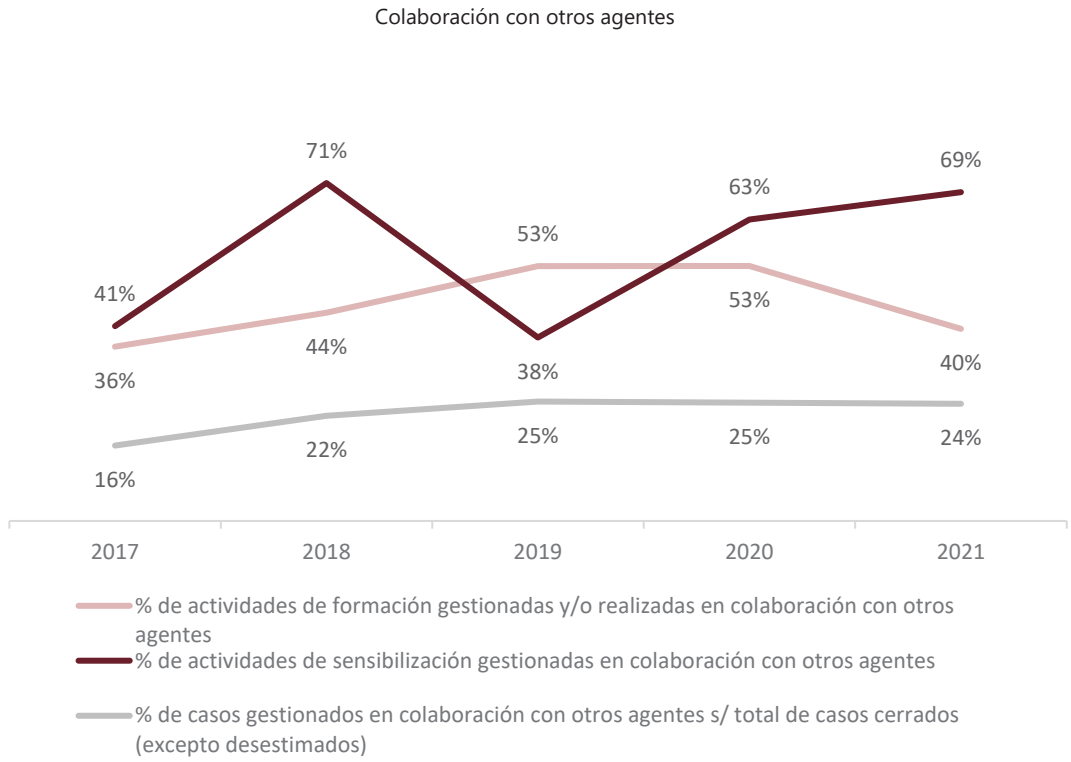

## Impulso de la colaboración con otros agentes

Por lo general, parece que en **los últimos cinco años existe una mayor tendencia tanto a la gestión de casos como a la realización de actividades de formación y sensibilización en colaboración con otros agentes.** Sin embargo, depende mucho de la actividad o tipología del caso.

De media, el **% de actividades de sensibilización gestionadas en colaboración con otros agentes** alcanza prácticamente el **70%** en **2021**, manteniendo **un año más la tendencia al alza** después de una reducción significativa y puntual en 2019. Así, el incremento del porcentaje de actividades de sensibilización gestionadas o realizadas en colaboración con otros agentes se ha incrementado en 28 puntos porcentuales desde 2017.

En el caso de las actividades de formación, el **% de actividades de formación gestionadas en colaboración con otros agentes** alcanza el **40%** en **2021**, **4** puntos porcentuales **más** respecto a **2017** (36% en 2017 y 40% en 2021); los incrementos que se habían producido años anteriores, alcanzando máximos del 53% en los años 2019 y 2020, han quedado truncados por la reducción de este año 2021. Habrá que estar atentos a lo que puede parecer una nueva tendencia de colaboración en el marco de la formación.

En cualquier caso, la **colaboración con otros agentes del territorio para el abordaje de las actividades de los SMC parece una práctica común y estable** que denota la **mayor permeabilidad de los SMC en el territorio y en las propias entidades locales.**




## Grado de satisfacción

El grado de satisfacción de los usuarios asistentes a las actividades de formación y sensibilización es elevado (la media de valoración más baja en los últimos 5 años es de un 8,25). Conviene destacar que en los últimos años las valoraciones han ido incrementándose, especialmente en el caso de las actividades de sensibilización, que han pasado de un 8,29 en 2017 a un 9,35 en 2021.



## Principales indicadores de formación y sensibilización por tramos de población

**Tramos de diferenciación municipal según la población**

| | |
|---|---|
| **Municipios de más de 10.000 habitantes (69% de los municipios participantes)** | **+10** |
| **Municipios de más de 60.000 habitantes (31% de los municipios participantes)** | **+60** |

Dedicación de los profesionales a la formación ya la sensibilización en función de la población

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **% de horas dedicadas a actividades de formación s/total de horas de mediador/a** | 5,17 | 2,57 |
| **% de horas dedicadas a actividades de sensibilización s/total de horas de mediador/a** | 1,94 | 2,15 |

Impulso de la colaboración con otros agentes en función de la población

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **% de actividades de formación gestionadas y/o realizadas en colaboración con otros agentes** | 32,15 | 48,51 |
| **% de actividades de sensibilización gestionadas y/o realizadas en colaboración con otros agentes** | 33,33 | 80,89 |

Asistentes a actividades de formación por cada 1.000 habitantes y relación con la población

| | Tramos de diferenciación (Población) | |
|---|---|---|
| | +10 | +60 |
| **Número de asistentes en actividades de formación por cada 1.000 habitantes** | 7,44 | 5,34 |
| **Número de asistentes en actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes** | 2,10 | 10,50 |

## 5. ACCIÓN COMUNITARIA

Las actividades de los SMC **vinculadas a la acción comunitaria**, entidades como las orientadas a generar relaciones positivas, fortalecer los vínculos sociales, el sentimiento de pertenencia a la comunidad y mejorar la cohesión social, son **clave para alcanzar los objetivos que persigue este servicio**. Estas acciones contemplan tanto las **intervenciones comunitarias** como los **proyectos compartidos** con otros agentes.



**Intervención comunitaria**: acción de mediación de cariz comunitario, impulsada y liderada por el SMC, y participada por diferentes agentes del territorio que requiere de un proceso que supone un despliegue de recursos y de tiempo del SMC con diferentes actividades (grupos de trabajo, mediaciones, dinamización de mesas, formación, talleres, observaciones, etc.)[5]



**Proyecto compartido**: participación del SMC en Proyectos coliderados entre diferentes agentes (entidades, servicios municipales, profesionales de otras administraciones, etc.) con el objetivo de mejorar la convivencia y en los que el SMC aporta una visión mediadora al conjunto del proyecto.[6]

En cualquier caso, la acción comunitaria parece posicionarse como una actividad ejecutiva, pero también preventiva que **evita o facilita una posterior intervención mediadora**. En este sentido, **el análisis de los datos** toma **especial relevancia y es necesario analizarlos en clave de impulso de la actividad.**

**Ambas actividades se posicionan como el tercer tipo de actividad que requiere una mayor dedicación por parte de los profesionales de los SMC, que de media dedican, entre ambas, el 16,8% del tiempo en 2021. Este porcentaje se mantiene constante en el tiempo durante los últimos cinco años.**

### Participación en acciones de mediación comunitaria

El **número de participaciones** de los SMC en Proyectos Compartidos municipales y en Intervenciones Comunitarias en los últimos cinco años **ha ido en aumento**, a pesar de la reducción vivida durante el año 2020 a causa de la COVID-19.

Por lo que respecta a las **intervenciones comunitarias**, el número medio de participaciones se ha situado en **12,4 en 2021**, lo que significa 3,4 intervenciones más en media que en 2017. Conviene destacar que después del punto de inflexión del 2019, en que se registraba la mayor cifra de participaciones de la serie histórica, la media de participaciones cayó en 2,4 en 2020 como consecuencia de la pandemia. Ahora bien, **los datos de 2021** parecen indicar una **clara recuperación y continuidad de lo que venía sucediendo antes de la pandemia** y marcando una tendencia al alza en la apuesta por este tipo de actividad.

Por lo que respecta a los **proyectos compartidos**, la lógica evolutiva es ligeramente distinta. El número medio de participaciones del SMC en proyectos compartidos municipales se sitúa en 2021 en 9,5 participaciones. Este valor supone un incremento de 5 participaciones más en media respecto a las de 2017 (4,4 participaciones); sin embargo, aunque la tendencia global de los últimos cinco años es positiva, la recuperación postpandemia es más lenta y presenta un comportamiento no lineal. De hecho, este año 2021 **se ha producido una disminución de los proyectos compartidos respecto a 2020**, pasando de 11,6 a los 9,5 citados.

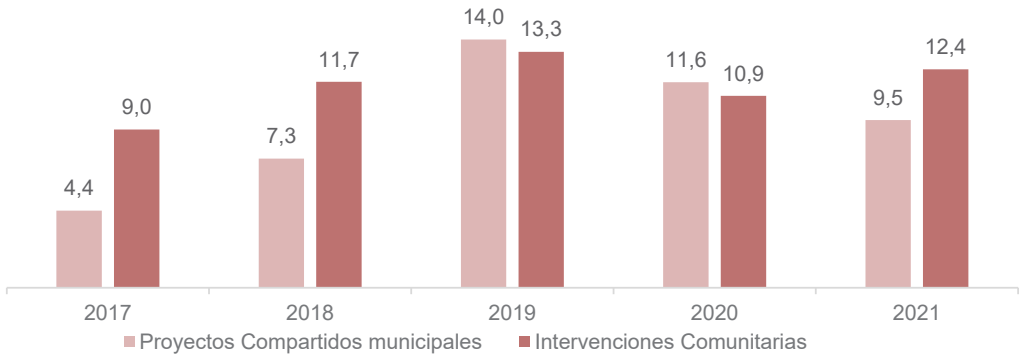
Los datos muestran cómo en 2019 los SMC estaban participando de forma destacada haciendo acción comunitaria, sobre todo trabajando con otros servicios municipales. La pandemia trastocó la evolución al alza de la participación en acción comunitaria que se veía en los últimos años y en 2021 todavía no se ha alcanzado los niveles del año pre-pandémico.

*5 Definición de intervención comunitaria tal y como se determina en la Encuesta trimestral de recogida de datos de los CCI de los SMC en la variable N. de horas trimestrales dedicadas a Intervenciones Comunitarias.*

*6 Definición de proyecto compartido tal y como se determina en la Encuesta trimestral de recogida de datos de los CCI de los SMC en la variable N. de horas trimestrales dedicadas a Proyectos Compartidos.*

Esto se debe a que en el año 2021 todavía había limitaciones en el trabajo presencial, lo que dificultó este tipo de participaciones sobre todo en cuanto a los proyectos compartidos con otros servicios, y al mismo tiempo ciertos proyectos de acción comunitaria que habían tenido ralentizarse para dar respuesta a otras prioridades.

Número de participaciones de los Servicios de Mediación Ciudadana en Proyectos Compartidos e Intervenciones Comunitarias




## Capacidad de impulso de la acción comunitaria

La acción comunitaria se fundamenta en procesos de trabajo largos en el tiempo y que requieren mucho trabajo transversal. En este sentido, la capacidad de las entidades locales para desarrollar la acción comunitaria está directamente relacionada con la existencia de servicios consolidados con cierta madurez organizativa y suficientes recursos humanos estables en el tiempo.

Esta capacidad de desarrollar la acción comunitaria está pues directamente relacionada con el tiempo que se le puede dedicar. Tal y como se ha expuesto en el apartado de recursos económicos, el **% de horas de dedicación de los profesionales de los SMC a las intervenciones comunitarias se sitúa en el 12% en 2021** después de una serie histórica estática situada en un 11%.

En relación con el **% de horas de dedicación de los profesionales de los SMC a Proyectos Compartidos**, este se sitúa en un **5%** en 2021.

Conviene destacar que el **análisis del número de participaciones en actividades comunitarias y del tiempo de dedicación por grupos de población presenta escenarios bastante diferentes**. Tanto en las intervenciones comunitarias como en los proyectos compartidos.

**Estos indicadores son claramente superiores en el Grupo +60**, que agrupa entidades locales grandes, las cuales se caracterizan por tener un mayor recorrido (histórico) en la prestación del servicio, estructuras organizativas más maduras, horarios de prestación más amplios y flexibles y una fuerza del trabajo de mayor volumen (más profesionales de la mediación, con mayor antigüedad y otros profesionales vinculados a la acción comunitaria). En consecuencia, son entidades locales con mayor capacidad para diversificar las actividades del servicio y enfocarlas hacia la prevención e intervención comunitaria.

En el caso de las participaciones de los SMC en **proyectos compartidos** se observa cómo algunos de los indicadores relacionados con esta capacidad de impulso son bastante superiores en el Grupo +60 que en el Grupo +10.

| | Grupo +60 | | Grupo +10 | |
|---|---|---|---|---|
| | Proyectos compartidos | Intervenciones comunitarias | Proyectos compartidos | Intervenciones comunitarias |
| Número de participaciones de los SMC | 12,6 | 15,9 | 7,9 | 10,6 |
| % de horas dedicadas sobre total de horas de mediador/a | 5,4% | 16% | 3,7% | 4,3% |
| Antigüedad de las plantillas (en meses) | 110 | | 66 | |
| Horas de apertura por la tarde (en horas) | 11,2 | | 6,9 | |
| Número de actuaciones en las redes sociales | 122,7 | | 21,7 | |

Adicionalmente, al estudiar las **correlaciones** que se producen entre los indicadores de intervención comunitaria durante el año 2021**con los indicadores de carácter económico**, se puede observar cómo aquellas entidades locales que tienen unos niveles más elevados de gasto por habitante y un porcentaje mayor de financiación del Ayuntamiento son las que realizan más acción comunitaria y se dedican más tiempo a ello. Y claramente este tipo de entidad local vuelve a coincidir con el del Grupo +60.

La explicación lógica que se deriva de estas correlaciones es que **aquellos municipios que disponen de más recursos tienen mayor capacidad de actuación y pueden diversificar más sus actividades en diferentes ámbitos de actuación, entre ellos el de intervención comunitaria y proyectos compartidos.**

| | Grupo +60 | Grupo +10 |
|---|---|---|
| % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal | 0,15% | 0,11% |
| % de financiación por parte del Ayuntamiento s/ gasto corriente (SMC) | 73,80% | 53,30% |
| Gasto corriente del servicio por habitante | 1,50 € | 1,20 € |

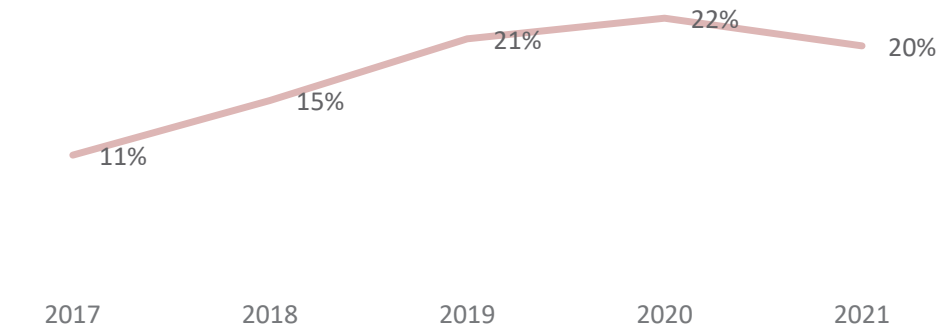
## 6. OTROS EJES DE TRABAJO

Un elevado número de actividades de los SMC están relacionadas con **acciones concretas de asesoramiento, divulgación y difusión de la acción mediadora y de las actividades que se llevan a cabo desde el servicio.** Estas actividades se concretan en acciones de **asesoramiento** a terceros, acciones de **difusión en la red** y participación en **mesas de trabajo transversales**.

En este sentido, **la suma de las tres actividades se posiciona como el segundo gran tipo de actividad** que **requiere una mayor dedicación por parte de los profesionales de la mediación, alrededor del 20%** de las horas de dedicación en **2021**.

Este porcentaje **se ha ido incrementando considerablemente en el tiempo, del 11% en 2017 al 20% en 2021**, con un pico de dedicación del 22% en 2020. Se evidencia que el incremento más acusado de dedicación a este tipo de actividad se produjo entre los años 2017 y 2019, manteniéndose estos dos últimos años estabilizado en torno al 20%. En este sentido, la situación de crisis sanitaria vivida en 2020 supuso que los SMC mantuvieran la dedicación de tiempo y esfuerzos hacia esta tipología de acciones.

Dedicación de los profesionales a otras actividades (asesoramientos, mesas de trabajo transversales, difusión en medios)




*La dedicación a otras actividades comprende: % de horas de dedicación de los profesionales de los SMC a asesoramientos, actividades de difusión en medios, supervisión, mesas de trabajo transversales y otras actividades no reseñadas.*

A continuación, se realiza un breve análisis de las tres actividades por separado: actividades de asesoramiento, actividades de difusión y participación en tablas transversales.

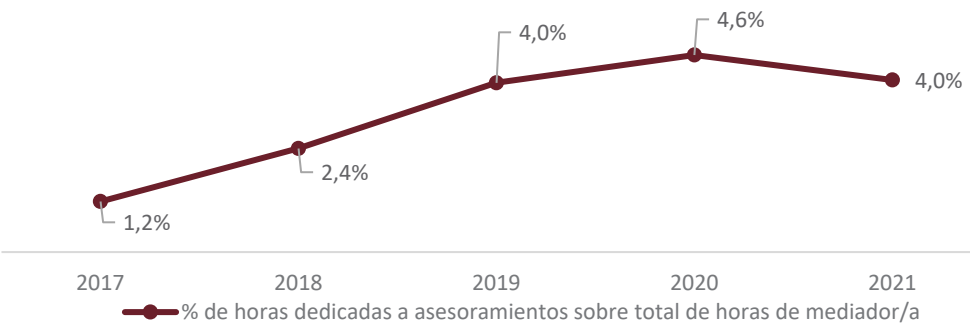
## Actividades de asesoramiento

El porcentaje de **horas dedicadas por parte de los mediadores/as de los SMC a las actividades de asesoramiento se sitúa en 2021 en el 4%** del total de horas de los mediadores/as.

Así, parece que se mantiene la apuesta de los SMC por las actividades de asesoramiento a diferentes servicios y estamentos de la propia organización, otras administraciones o entidades ciudadanas. De hecho, los datos reflejan que se estabiliza el número de horas anuales que se dedican a estas actividades en los tres últimos años. Sobre todo, después de prácticamente duplicar la dedicación porcentual durante dos años consecutivos en 2018 y 2019.

**El año 2020 fue el año en los SMC hicieron mayor asesoramiento a la propia organización. Esto muestra la utilidad de los SMC en el momento de la pandemia. Estos niveles de asesoramiento se han mantenido en 2021 a pesar de experimentar una pequeña reducción.**

Dedicación a las actividades de asesoramiento



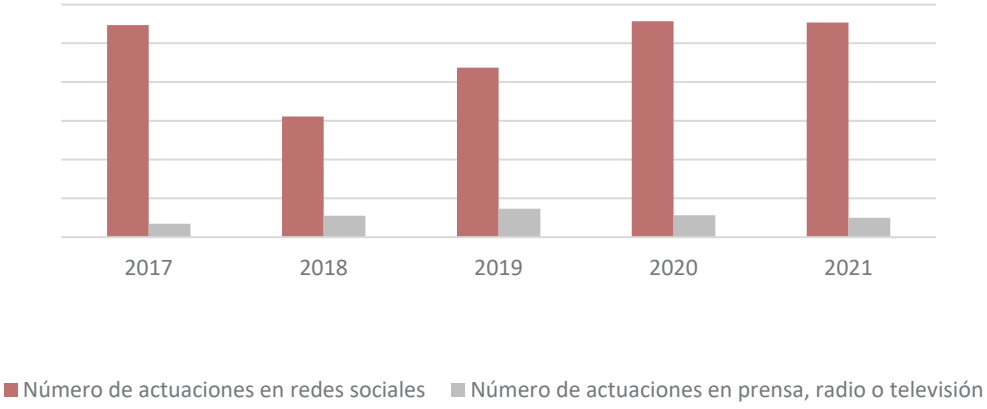
## Actividades de difusión

El **porcentaje de horas de dedicación de los mediadores/as de los SMC a las actividades de difusión y comunicación en medios tradicionales (prensa, radio y televisión) y redes sociales fue del 3,5% en 2021**. Esta dedicación se ha incrementado en los últimos cinco años, pasando de un 0,5% en 2017 al 3,5% actual. En concreto, ha sido durante los dos últimos años de pandemia, 2020 y 2021, cuando se ha experimentado el mayor incremento de las actividades de difusión. El uso de las redes sociales ha sido el medio de comunicación y gestión fundamental con la ciudadanía, tanto en lo que se refiere a la información sobre el servicio (información de apertura de servicio, sistemas de acceso, etc.) como en lo que respecta a consejos sobre convivencia y abordaje dialogado de conflictos.

En este sentido, el número de actuaciones en redes sociales se han mantenido estable sobre las 55 actuaciones de media en los últimos dos años, superando el pico alcanzado en 2017 y consolidando **las redes como el medio predominante o la principal plataforma de difusión del servicio.**

Por el contrario, el **número de actuaciones en prensa, radio y TV presenta un comportamiento diferente**. Si bien los datos reflejan un incremento considerable de actuaciones entre 2017 y 2019, los años post pandémicos han frenado este crecimiento, y en 2021 se mantiene la disminución registrada en 2020, situándose en 4,98 actuaciones de media.

Difusión en medios de comunicación y redes sociales



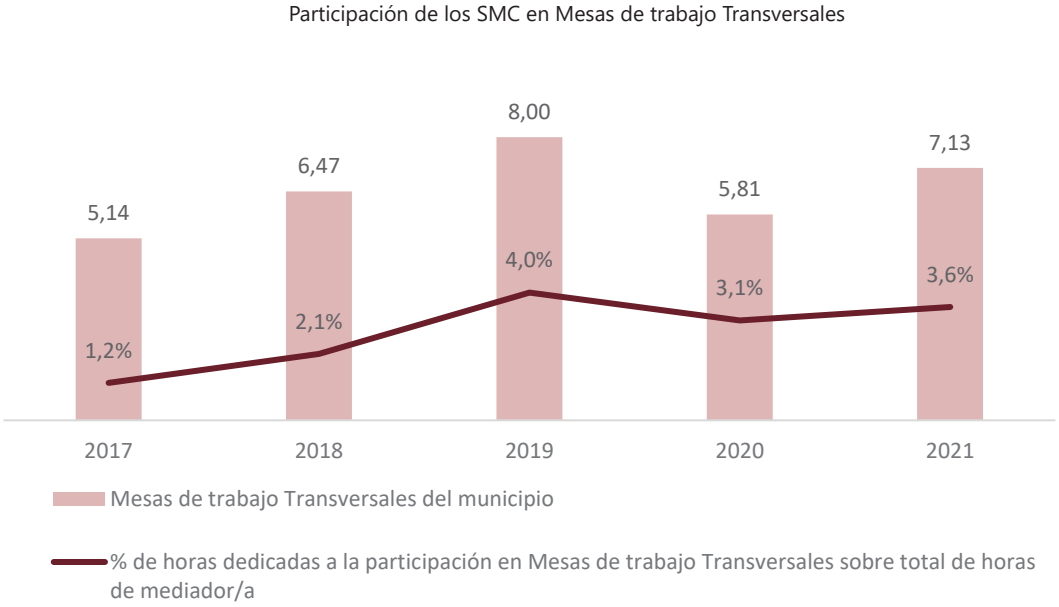

En cuanto al **tráfico que recibe la página web de los SMC**, en 2021 se ha situado en 2.618 visitas. Se ha registrado un ligero descenso en el número de visitas totales respecto a 2020, si bien también han disminuido el **% de horas dedicadas a actividades de difusión y comunicación por parte de los mediadores/as.**




## Participación en Mesas de trabajo Transversales del municipio

En 2021, la media de **participaciones de los SMC en Mesas de trabajo Transversales** se sitúa en **7,**1, incrementando en un 23% el número de participaciones respecto al año anterior (5,8 participaciones en 2020) y recuperando así la tendencia de crecimiento previa al estallido de la pandemia de la COVID-19.

Por su parte, el **porcentaje de horas dedicadas a este tipo de actividad en 2021** se sitúa en un **3,6%**, valor que también ha aumentado respecto al año anterior. En concreto, el incremento ha sido de 0,42 puntos porcentuales, sincronizando de esta forma las tendencias de ambos indicadores.




Estos datos muestran cómo progresivamente los servicios municipales abordan transversalmente y mediante herramientas estructurales (mesas de trabajo) situaciones complejas que afectan a diferentes servicios y cómo los SMC progresivamente ha estado participando en ellas.

Esta evolución se truncó en el año de la pandemia en que se mantuvieron mesas de trabajo transversales en formatos online en las que los SMC participaron, pero con menor intensidad que el año precedente.

En 2021 se inició la recuperación del trabajo en mesas de trabajo transversales a pesar de las dificultades que suponía que en muchos casos no se había vuelto al trabajo presencial o el trabajo presencial tenía ciertas restricciones (mascarillas, distancias, número máximo de personas en la sala, etc.).

## 7. ANÁLISIS DE LAS FICHAS DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA DE LAS MEMORIAS DE LOS SMC

A continuación, se realiza un análisis cualitativo de las actividades de formación, sensibilización y acción comunitaria contenidas en las fichas de actividad de las memorias de los SMC adscritos al Programa de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona.

En total se han analizado 268 fichas de acciones enviadas por 39 entidades locales diferentes, lo que supone el 87% de los municipios participantes en el CCI SMC.

Las dimensiones de análisis de las fichas de acciones son las siguientes:

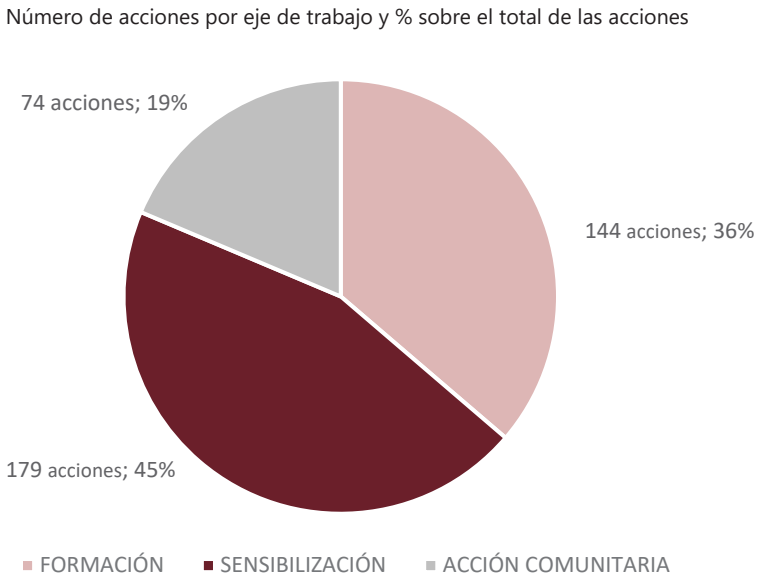
- *Ejes de trabajo* ⇢acciones de formación, de sensibilización y de dinamización comunitaria.
- *Espacios de convivencia* ⇢ámbitos físicos donde se trabaja (ciudad barrio, centros educativos, propia organización, comunidad de vecinos/as, equipamientos municipales y espacio público.)
- *Líneas de trabajo* ⇢ objetivo general sobre lo que se sustenta la acción (prevención, intervención, coordinación).
- *Colectivos a los que va dirigida la acción* ⇢ tipología de destinatarios a los que se orienta la acción (alumnos, dirección escolar, personal docente, entidades del tercer sector, personal municipal, etc.)
- *Metodología de actuación* ⇢ procedimiento de trabajo para desarrollar la acción (en solitario, interadministrativa, interna, interna-ciudadanía).
- *Rol* ⇢ protagonismo que tiene el servicio de mediación en la ejecución de la actividad (liderazgo, co-liderazgo, colaboración).

Para exponer un análisis relevante y comprensible, los datos se han analizado siguiendo el siguiente esquema: *para cada eje de trabajo* se analizan los datos de los *dos espacios de convivencia con mayor número de acciones*, y *para cada uno de estos dos espacios de convivencia*, se reflejan los datos de las *líneas de trabajo* utilizadas, los *colectivos* a quien va dirigida la acción, la *metodología* de actuación y el *rol* que asume el servicio.

La distribución de las acciones por eje de trabajo se refleja a continuación[7].

7 ***Nota metodológica**: La tipología de acciones es heterogénea. Algunas se centran únicamente en el eje de trabajo de la formación o de la sensibilización o de la acción comunitaria. Otras combinan más de un eje de trabajo en una misma acción (acción de formación y sensibilización, acción de sensibilización y acción comunitaria, etc.). Cada ficha de acción se ha catalogado en uno o más ejes de trabajo. Por tanto, el análisis por eje de trabajo se basa en la suma de las acciones informadas por ese eje.*
*Este análisis implica que las acciones catalogadas en varios ejes de trabajo simultáneamente se han utilizado en el análisis tantas veces como ejes hayan trabajado. Por tanto, una acción catalogada en dos ejes de trabajo (i.e. una formación y una sensibilización) aparece en el análisis de ambos ejes. Por tanto, la suma total de acciones (268 acciones) es menor que el número total de veces que se ha trabajado los ejes de trabajo globalmente (397 veces).*

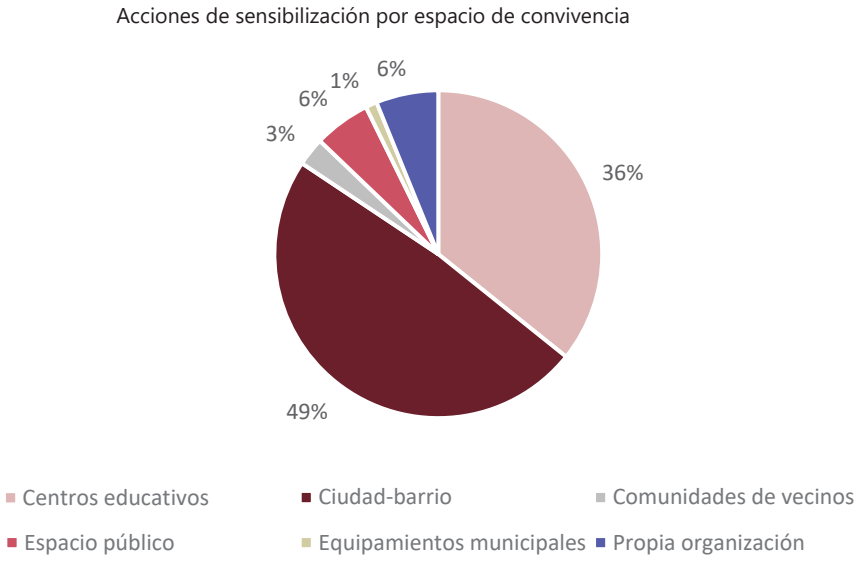
El eje de trabajo predominante es el de la sensibilización con el 45% de las acciones, seguido de la formación con un 36% de las acciones y, a cierta distancia, las acciones de cariz comunitario (que engloba la acción comunitaria y otras acciones como asesoramientos, difusión y tablas transversales) con un 19% de estas[8].




## Acciones de sensibilización

Los dos espacios de convivencia con más acciones de sensibilización son, por orden, la ciudad-barrio con el 49% de las acciones y centros educativos, con un 36%.

8 *Entendemos por "**actividades formativas**", aquellas planificadas, organizadas y/o realizadas por el SMC que buscan en el usuario/a la adquisición de herramientas conceptuales, metodológicas, relacionales... que ayuden a la gestión alternativa de conflictos. No consideraremos como "acción formativa" las que pretenden una "toma de conciencia".*
*Entendemos por **"actividades de sensibilización"** aquellas acciones de información/ sensibilización/ difusión e intercambio con otros agentes, con la finalidad principal de difundir, sensibilizar a la población hacia la cultura de la paz y la gestión alternativa de conflictos. Asimismo, informar de los dispositivos a su alcance (SMC, canales de acceso, derivaciones...).*
*Entendemos por **"acción comunitaria"** las intervenciones en: Proyectos compartidos coliderados entre diferentes agentes (entidades, servicios municipales, profesionales de otras administraciones, etc.); Actividades de carácter comunitario impulsadas y lideradas por el Servicio de Mediación Ciudadana y participadas por diferentes agentes del territorio que requieren de un proceso que supone un despliegue de recursos y de tiempo del Servicio de Mediación (grupos de trabajo, mediaciones, dinamización de mesas, formación, talleres, observaciones, etc.); Actividades como integrantes (sin liderar) en una Mesa de Trabajo técnica o mixta (entidades, ciudadanía, otros agentes o profesionales) de carácter temático y/o territorial, como representante del Servicio de Mediación intramunicipal, intermunicipal o con otras administraciones. Todo con el objetivo de mejorar la convivencia.*




## *Ciudad-barrio*

Respecto a la tipología de actuaciones de sensibilización en el ámbito de ciudad barrio, la mayoría de las acciones son de tipo preventivo (63%), con un porcentaje menor de acciones llevadas a cabo en el marco de intervenciones (27%) y acciones de coordinación (10%).

Ejemplos significativos de acciones de sensibilización en el ámbito de ciudad barrio descritos en las fichas de memoria son:

En cuanto a actuaciones de la línea de trabajo de prevención:

- Elaboración de material multimedia y gráfico, por ejemplo, vídeos teatralizando situaciones de conflicto vecinal o píldoras informativas.
- Participación en entrevistas en medios de comunicación local.
- Charlas sobre el abordaje positivo de los conflictos y difusión del SMC.
- Actuaciones para promover la reflexión en torno a la convivencia y la gestión dialogada de los conflictos en el marco de la conmemoración del Día Europeo de la Mediación.
- Elaboración de documentación o guías sobre la gestión dialogada de los conflictos, mediación, cohesión social, antirumores, etc.
- Puestos físicos en el municipio donde se informa sobre la mediación y el SMC.
- Talleres teatralizados sobre conflictos de convivencia vecinal.

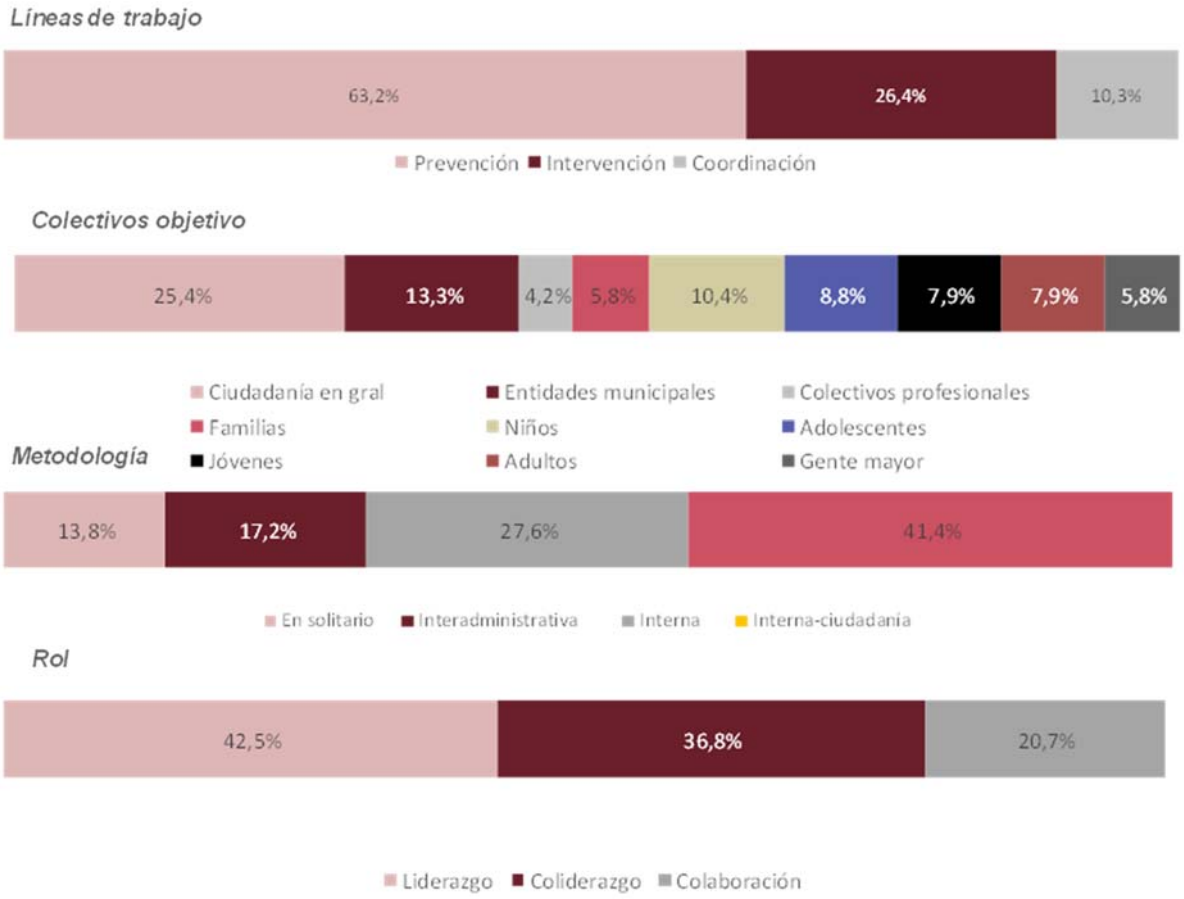
En cuanto a acciones de sensibilización en la línea de intervención, son sobre todo actuaciones en el marco de programas de medidas alternativas a la sanción económica.

En la línea de coordinación las acciones de sensibilización se centran en promover la cultura del diálogo y explicar el SMC en espacios de trabajo transversal de las organizaciones municipales (mesas transversales, redes, etc.)

Los colectivos a los que se dirigen son, mayoritariamente, las entidades municipales (vecinales, culturales, religiosas y del 3r sector), seguidas de la ciudadanía en general, los colectivos de adolescentes y jóvenes, adultos y familias. En menor medida, también se realizan acciones dirigidas a niños, ancianos y colectivos profesionales.

La metodología seguida en este espacio de convivencia es, principalmente, la metodología interna en colaboración con la ciudadanía (41%), seguida de la metodología interna (28%), la interadministrativa (17%) y, en menor medida, en solitario (14%).

El rol que desempeñan los SMC en las acciones de sensibilización realizadas en este ámbito es principalmente el de liderazgo (43%), seguido del co-liderazgo (37%) y la colaboración (21%).




## *Centros educativos*

Respecto a la tipología de actuaciones de sensibilización en centros educativos, éstas son, en su mayoría, en la línea de prevención (78%), encaminadas a promover la creación y/o fortalecimiento de vínculos entre las personas. Un porcentaje reducido de actuaciones de sensibilización también se realizan en el marco de una intervención en un conflicto (14%) y en un porcentaje aún menor en el seno de acciones de coordinación (8%).

Ejemplos significativos de acciones de sensibilización en el ámbito de centros educativos descritos en las fichas de memoria son:

En cuanto a la línea de prevención:

- Talleres sobre: violencia y acoso entre iguales en la infancia y adolescencia, resolución pacífica de los conflictos y cultura de la paz.
- Talleres prácticos con el uso de herramientas restaurativas/círculos de diálogo para tratar aspectos de mejora de la convivencia.
- Talleres con teatro-fórum para reflexionar sobre distintos aspectos de las relaciones entre personas y la convivencia.

- Charlas de presentación de la mediación y de la labor del SMC.
- Talleres para padres/madres/AFAs en relación con la comunicación y el abordaje de los conflictos en la etapa de adolescencia.
- Espacios de seguimiento y supervisión de los alumnos mediadores entre iguales de los servicios de mediación escolar.

En cuanto a la línea de trabajo de la intervención:

- Trabajo con jóvenes en el marco de actuaciones alternativas en la expulsión del centro escolar.
- Pueden darse las 3 primeras enumeradas en el apartado de prevención.

En cuanto a la línea de coordinación:

- Participación en la elaboración de proyectos a medida vinculados con la convivencia y abordaje de los conflictos en los centros educativos.

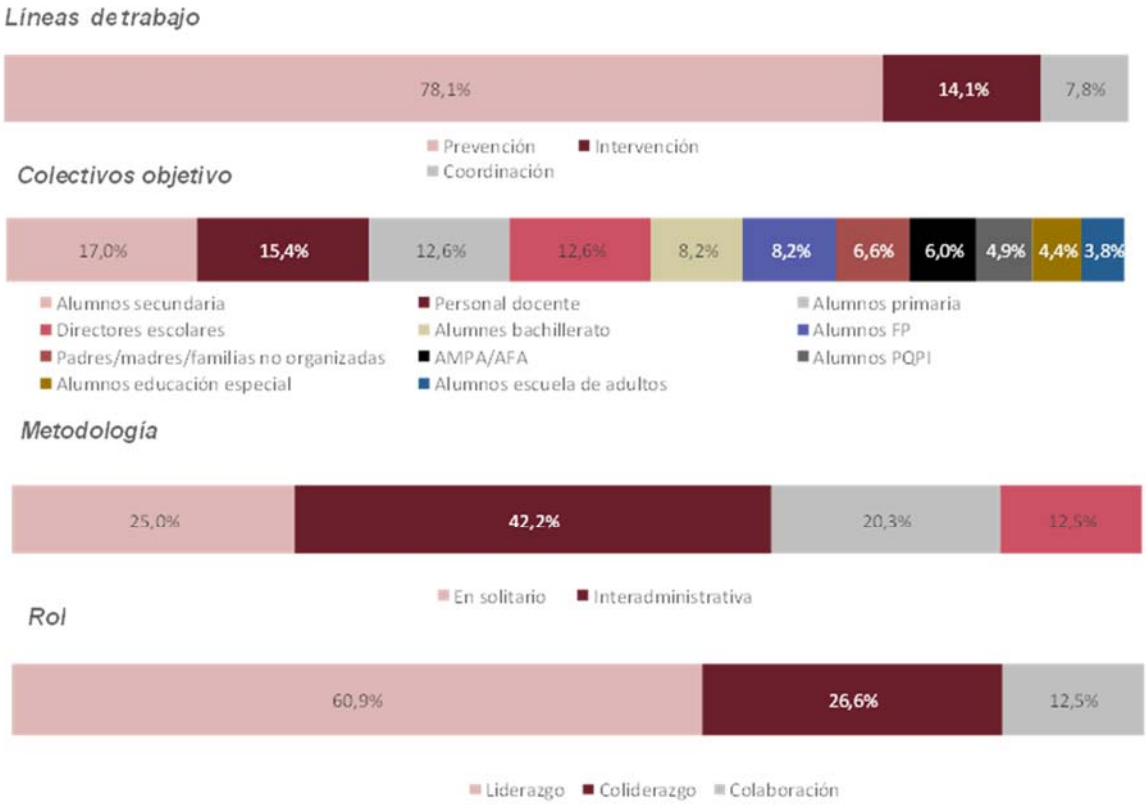
Las acciones de sensibilización de prevención tienen como objetivo fundamental hacer reflexionar y compartir entre los participantes para que adquieran herramientas que les permitan tener respuestas más asertivas frente a los conflictos. Las acciones de sensibilización vinculadas a intervenciones tienen el mismo objetivo, si bien se realizan en el seno del abordaje de un conflicto. Normalmente suponen una de las actuaciones a llevar a cabo en el proceso de intervención, por ejemplo, por el abordaje de situaciones de acoso o mal clima en el aula.

Las acciones de sensibilización de la línea de trabajo de coordinación se realizan mayoritariamente para dar respuesta a necesidades detectadas en espacios de coordinación o reuniones entre el SMC y los centros escolares.

Los colectivos a los que se dirigen las acciones de sensibilización son principalmente estudiantes (incluye alumnos de primaria, secundaria, bachillerato y formación profesional), seguidas del personal docente y el personal de dirección escolar. En menor medida estas acciones están dirigidas también a alumnos de programas de cualificación profesional inicial, educación especial o de la escuela de adultos, o los colectivos de AMPA/AFAs y los padres/madres/familiares no organizados y monitores de patio, de comedor y de actividades extraescolares.

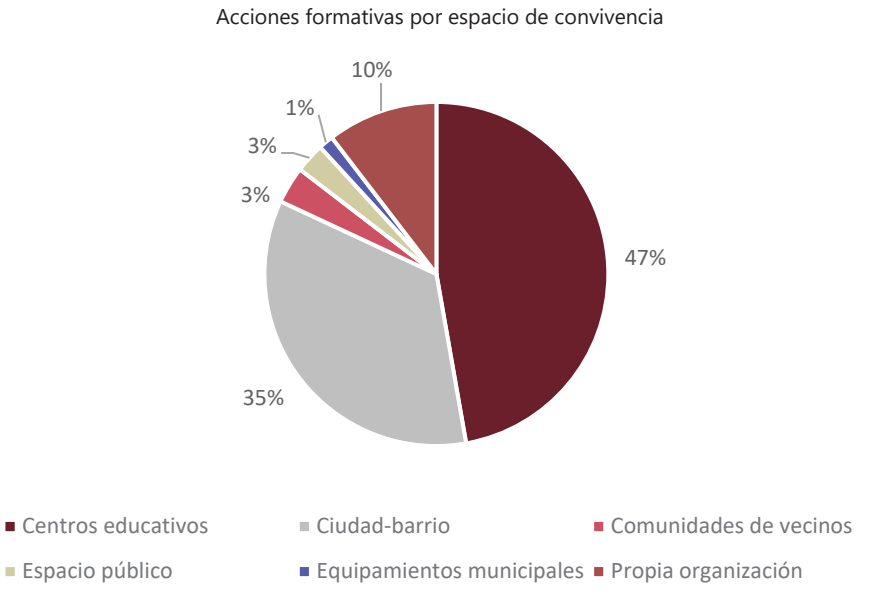
Respecto a la metodología utilizada para llevar a cabo este tipo de acciones en centros educativos la mayoría se definen y realizan entre el SMC y el centro educativo, y, por tanto, son de carácter interadministrativo (42%). Un porcentaje significativo de acciones de sensibilización, pero se llevan a cabo únicamente por el SMC en solitario (25%) seguidas de la metodología interna (20%), que significa que otros servicios de la entidad local están implicados, o interna en col · colaboración con la ciudadanía (10%), cuando la acción de sensibilización se realiza con la colaboración de entidades o ciudadanía.

Por último, el rol que desempeñan los SMC en este ámbito es, mayoritariamente, el de liderazgo (61%), seguido del co-liderazgo (27%) y, en menor medida, la colaboración (13%).




## Acciones de formación

Ambos espacios de convivencia con más acciones de formación son, por orden, los **centros educativos** con el **47%** de las acciones y ciudad-barrio, con un 35%.



### *Centros educativos*

Respecto a la tipología de actuaciones de formación en centros educativos, la línea de trabajo mayoritariamente es la prevención (78%), con un porcentaje reducido de acciones de formación vinculadas a intervenciones (15%), y por último formaciones en el sí de acciones de coordinación (7%).

Acciones de formación significativas descritas en las fichas de memoria vinculadas a centros educativos en la línea de prevención son:

- Formaciones en herramientas mediadoras para el alumnado designado como delegados de convivencia/mediadores de servicios de mediación entre iguales.
- Talleres formativos a alumnos en: herramientas de comunicación positiva, gestión positiva de los conflictos, introducción a la mediación, etc.
- Formación para equipos directivos y claustros en: gestión de conflictos, herramientas restaurativas, círculos de diálogo, herramientas de comunicación positiva, etc.

Acciones de formación vinculadas a intervenciones en centros educativos son aquéllas que se realizan en el seno del abordaje de un conflicto. Normalmente suponen una de las actuaciones a llevar a cabo en el proceso de intervención, por ejemplo, por el abordaje de situaciones de acoso o mal clima en el aula.

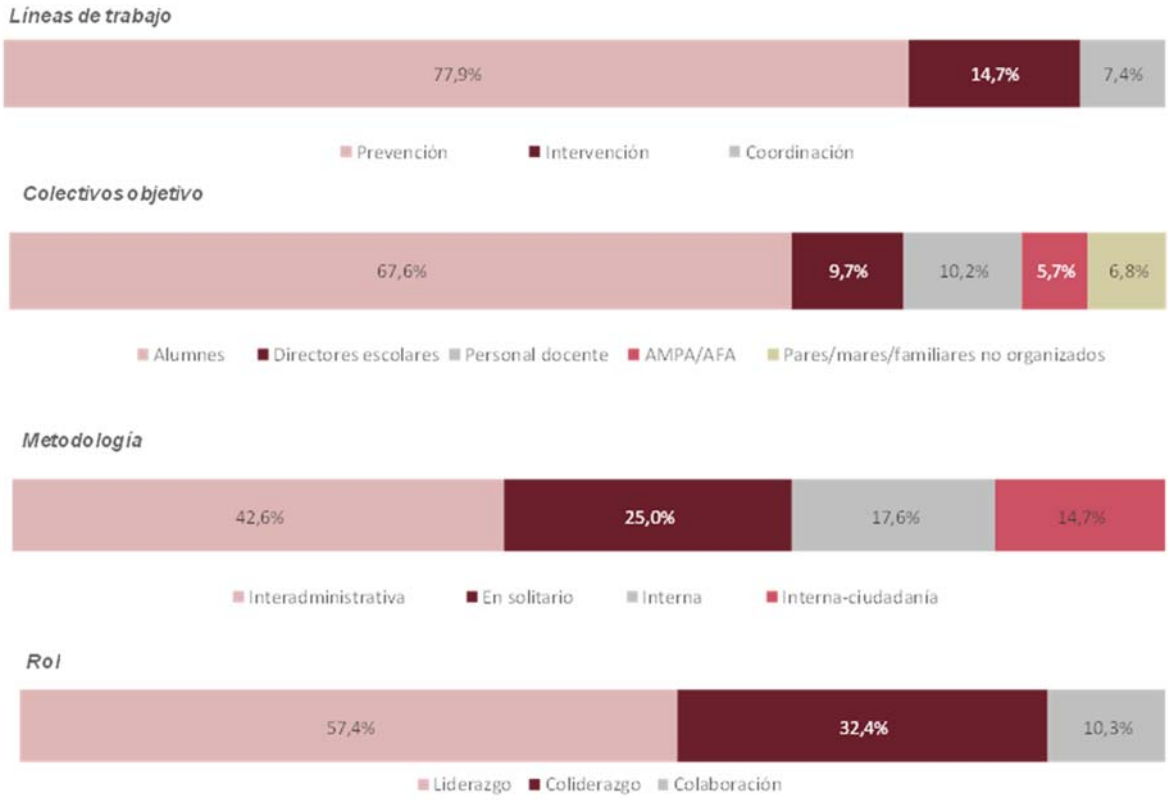
Las acciones de formación vinculadas a la coordinación se realizan dado que, en un espacio de coordinación entre el/los centro/s escolar/es, a veces también con el centro de recursos pedagógicos, y el SMC, se detecta una necesidad específica de formación.

Las acciones de formación significativas vinculadas a intervenciones o a coordinaciones son formaciones del tipo que se ha descrito en el listado anterior, la única diferencia entre ellas es la motivación que ha llevado a realizar estas formaciones: preventiva, de intervención en un caso o por dar respuesta a necesidades detectadas en espacios de coordinación.

Los colectivos a los que se dirigen las acciones formativas son principalmente estudiantes (incluye alumnos de primaria, secundaria, bachillerato, y en menor medida formación profesional, educación especial y escuela de adultos) seguido del personal docente y el personal de dirección escolar. También, en mucho menor grado, se realizan formaciones dirigidas a AMPA/AFAs, a padres/madres/familiares no organizados sobre todo en este caso vinculadas a intervenciones, pero no exclusivamente. Monitores de patio, comedor y actividades extraescolares también reciben formación por parte de los SMC.

Respecto a la metodología utilizada para llevar a cabo estas formaciones la mayoría se realizan con carácter interadministrativo (43%) que se da cuando el SMC planifica la formación junto con los centros educativos (Generalitat)., En menor medida las formaciones se planifican y realizan en solitario (25%) por ejemplo se da cuando el SMC ofrece un catálogo de actividades formativas que el centro educativo solicita y el SMC realiza. En último término también se apunta que se trabaja con metodología interna, con colaboración de otros servicios de la entidad local, (18%) o interna-ciudadanía, cuando en la planificación y ejecución de la formación existe la participación de entidades o ciudadanía (15%).

Por último, el rol que desempeñan los SMC en este ámbito es, mayoritariamente, el de liderazgo (57%), seguido del co-liderazgo (32%) y, en menor medida, la colaboración (10%).




## *Ciudad-barrio*

Respecto a la tipología de actuaciones de formación en el espacio de convivencia de ciudad-barrio y al igual que sucede con el ámbito de centros educativos, la mayoría de las acciones son de tipo preventivo (58%), con un porcentaje menor de acciones vinculadas a intervenciones (24%) y, por último, acciones de coordinación (18%).

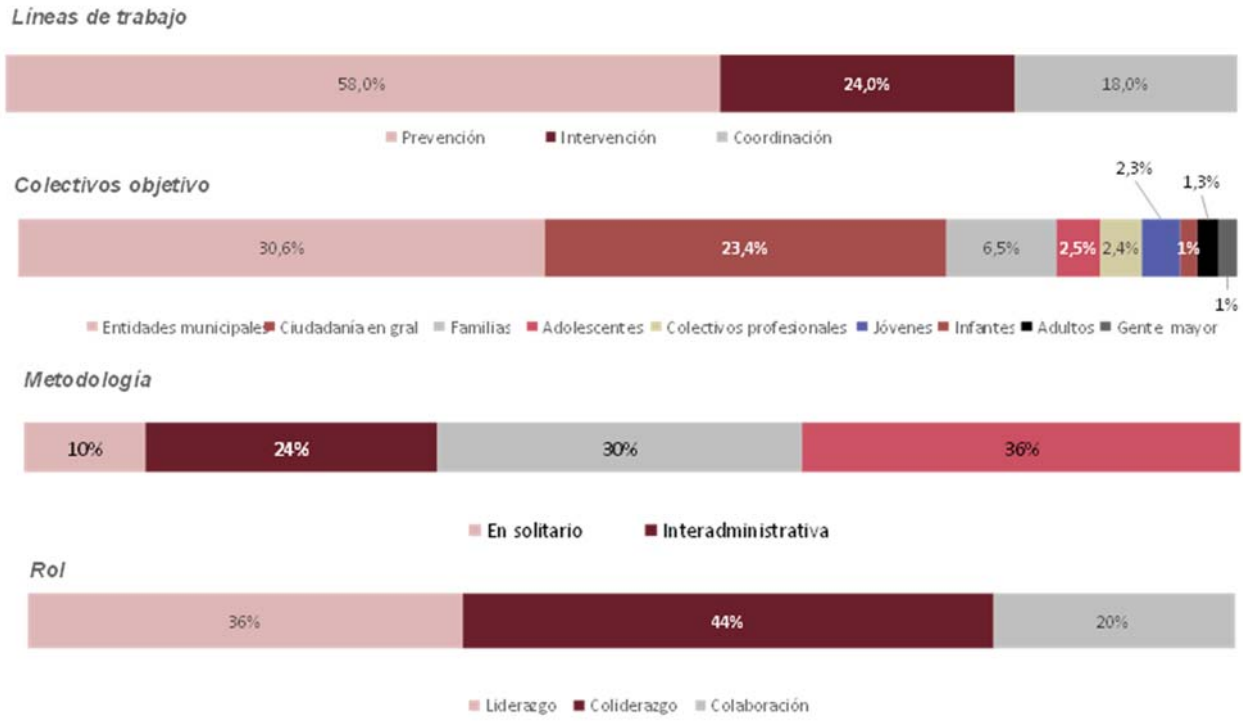
Ejemplos significativos de acciones de formación en el ámbito de ciudad barrio descritos en las fichas de memoria son:

- Formación impartida por los SMC, y otros servicios de la entidad local, en el marco de los programas de medidas alternativas a la sanción económica de las ordenanzas para la promoción del civismo y la convivencia.
- Formación en materia de cultura de paz y gestión del conflicto, dirigidas a técnicos, miembros de las entidades vecinales para fomentar la cultura de diálogo y la mediación como herramienta para la gestión positiva del conflicto.
- Formación en comunicación no violenta y herramientas mediadoras en el hogar y en relación con los hijos.
- Formación en herramientas relacionales para la convivencia en diferentes colectivos (jóvenes, entidades vecinales, personas recién llegadas, mujeres participantes en curso de alfabetización).
- Formación para conseguir la profesionalización en mediación, destinada a actores estratégicos de la comunidad con el fin de crear una red de agentes comunitarios con capacidad de abordar los conflictos de convivencia.
- Formación que apoya la red anti-rumores.

Los colectivos a los que se dirigen son, principalmente, entidades municipales (vecinales, culturales, religiosas y del 3r sector), seguidas de la ciudadanía en general, colectivos de adolescentes y jóvenes y las familias. En menor medida, también se realizan acciones dirigidas a niños, adultos, ancianos y colectivos profesionales.

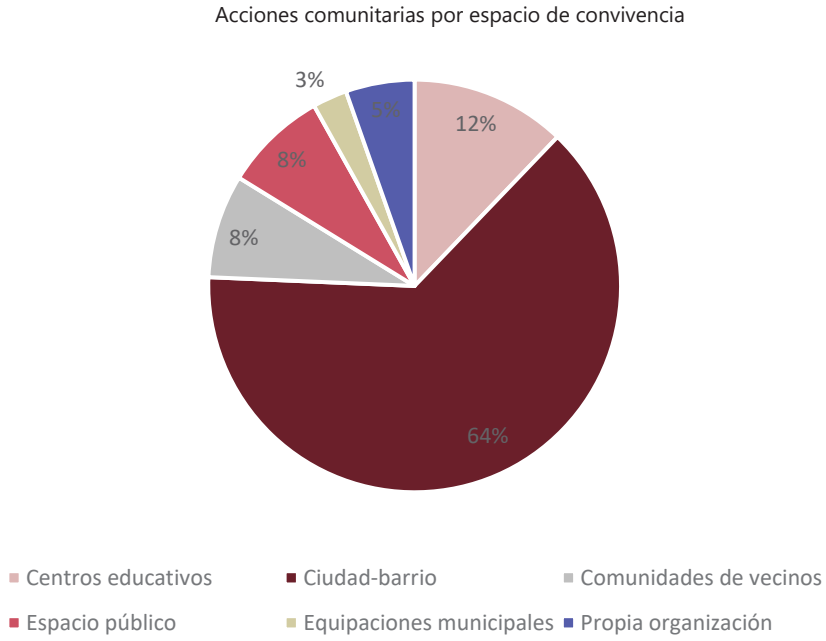
La metodología seguida para llevar a cabo las acciones de formación en el espacio de convivencia de ciudad barrio es, principalmente, la metodología interna en colaboración con la ciudadanía (36%) –como hemos visto, se trata principalmente de entidades municipales -, seguida de la metodología interna (30%) –que implica otros servicios de la propia organización municipal para planificar y/o realizar la acción–, la interadministrativa (24%) y, en menor medida, en solitario (10%).

El rol que desempeñan los SMC en las acciones formativas realizadas en este ámbito es principalmente el de co-liderazgo (44%), seguido del liderazgo exclusivo del SMC (36%) y de colaboración (20%).




## Acción comunitaria

Los dos espacios de convivencia con mayor número de acciones comunitarias son, por orden, la **ciudad-barrio**, con el **64%** de las acciones **y, a una distancia considerable, los centros educativos**, con un **12%**. **En este tipo de actividades se observa como un mayor porcentaje de actuaciones en el resto de los espacios de convivencia.**




## *Ciudad-barrio*

Respecto a la tipología de actuaciones comunitarias, la mayoría de las acciones son de prevención (38%), con un porcentaje prácticamente idéntico de acciones realizadas en el marco de intervenciones comunitarias (36%) y un porcentaje menor de acciones de coordinación (22%).

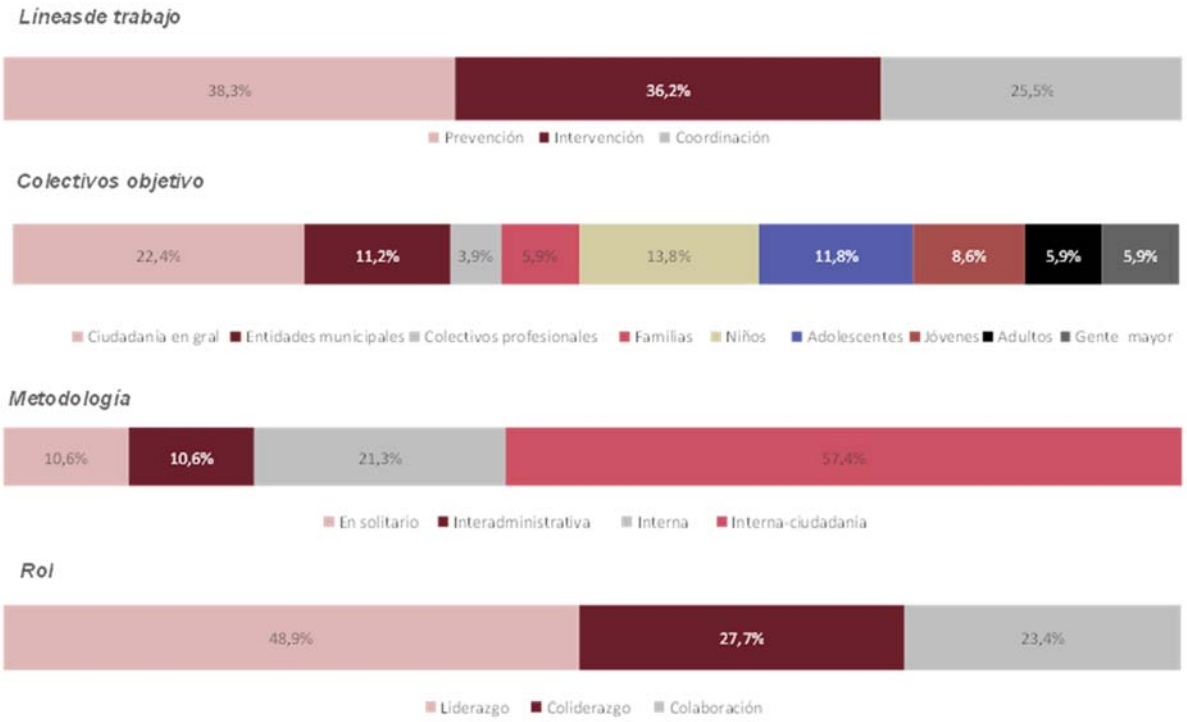
Ejemplos significativos de acciones comunitarias en el ámbito de ciudad-barrio descritos en las fichas de memoria son:

- Liderazgo y/o participación en mesas de trabajo transversales para la coordinación de acciones e intervenciones en barrios (en el marco de regeneración urbana, trabajo de la convivencia y la cohesión social), en redes de infancia y adolescencia, en mesas de diálogo interreligioso, en redes anti-rumores, tablas de trabajo de discriminaciones con ciertos colectivos.
- Liderazgo del programa de medidas alternativas a la sanción económica y difundirlo dentro y fuera de la organización municipal.
- Acciones de escucha y encuentro dirigidas al conocimiento entre vecinos/as por ejemplo entre jóvenes migrantes y la comunidad, mujeres, personas vinculadas a entidades religiosas y la comunidad, etc.
- Participación en el diseño de planes municipales que coordinen la elaboración de una estrategia que integre las intervenciones de carácter urbanístico con las de carácter social, económico y ambiental implicando a la comunidad.
- Encuentros con entidades para la promoción de la igualdad de derechos y reconocimiento de colectivos.

Los colectivos a los que se dirigen son, principalmente, las entidades municipales (vecinales, culturales, religiosas y del 3r sector), seguidas de la ciudadanía en general, los colectivos de adolescentes y jóvenes, adultos y personas mayores. De forma reducida, también se realizan acciones dirigidas a colectivos profesionales, familias y niños.

La metodología seguida en este espacio de convivencia es, principalmente, la metodología interna en colaboración con la ciudadanía (57%), seguida de la metodología interna (21%) y la interadministrativa (11%) o en solitario (11%).

El rol que desempeñan los SMC en las acciones comunitarias realizadas en este ámbito es principalmente el de liderazgo (49%), seguido del co-liderazgo (28%) y la colaboración (23%).




## *Centros educativos*

Respecto a la tipología de actuaciones de acción comunitaria en centros educativos, éstas son, mayoritariamente vinculadas a líneas de trabajo de **intervenciones (67%)**, con un porcentaje menor de acciones de **prevención (22%)** o **coordinación (11%)**.

Ejemplos significativos de acciones comunitarias en el ámbito de centros educativos descritos en las fichas de memoria son:

- Asesoramiento y acompañamiento a los centros educativos en el abordaje positivo de sus necesidades de convivencia y en el trabajo de intervención socioeducativa: participación en el diseño de planes de intervención, de planes destinados a la mejora de las relaciones de convivencia entre alumnos y el equipo docente o atención a las demandas de medidas alternativas a la expulsión.
- Facilitación de espacio de debate educativo, de mesas entre familias y centro educativo.
- Creación de Comisiones de prevención, detección e intervención del acoso entre iguales y protocolos y materiales de comunicación asociados.

Los colectivos a los que se dirigen las acciones comunitarias son principalmente estudiantes (incluye alumnos de primaria y secundaria), personal docente y dirección de los centros educativos.

Respecto a la metodología utilizada, la mayoría son de carácter interadministrativo (56%), con un empate entre las opciones de en solitario e interna en colaboración con la ciudadanía (22%). En este ámbito no se llevan a cabo actuaciones de cariz exclusivamente interno.

Finalmente, el rol que desempeñan los SMC en este ámbito es bastante equilibrado, con un 44% de los casos donde se desempeña un rol de liderazgo, un 33% de co-liderazgo y un 22% de colaboraciones.

*Líneas de trabajo*




*Colectivos objetivo*



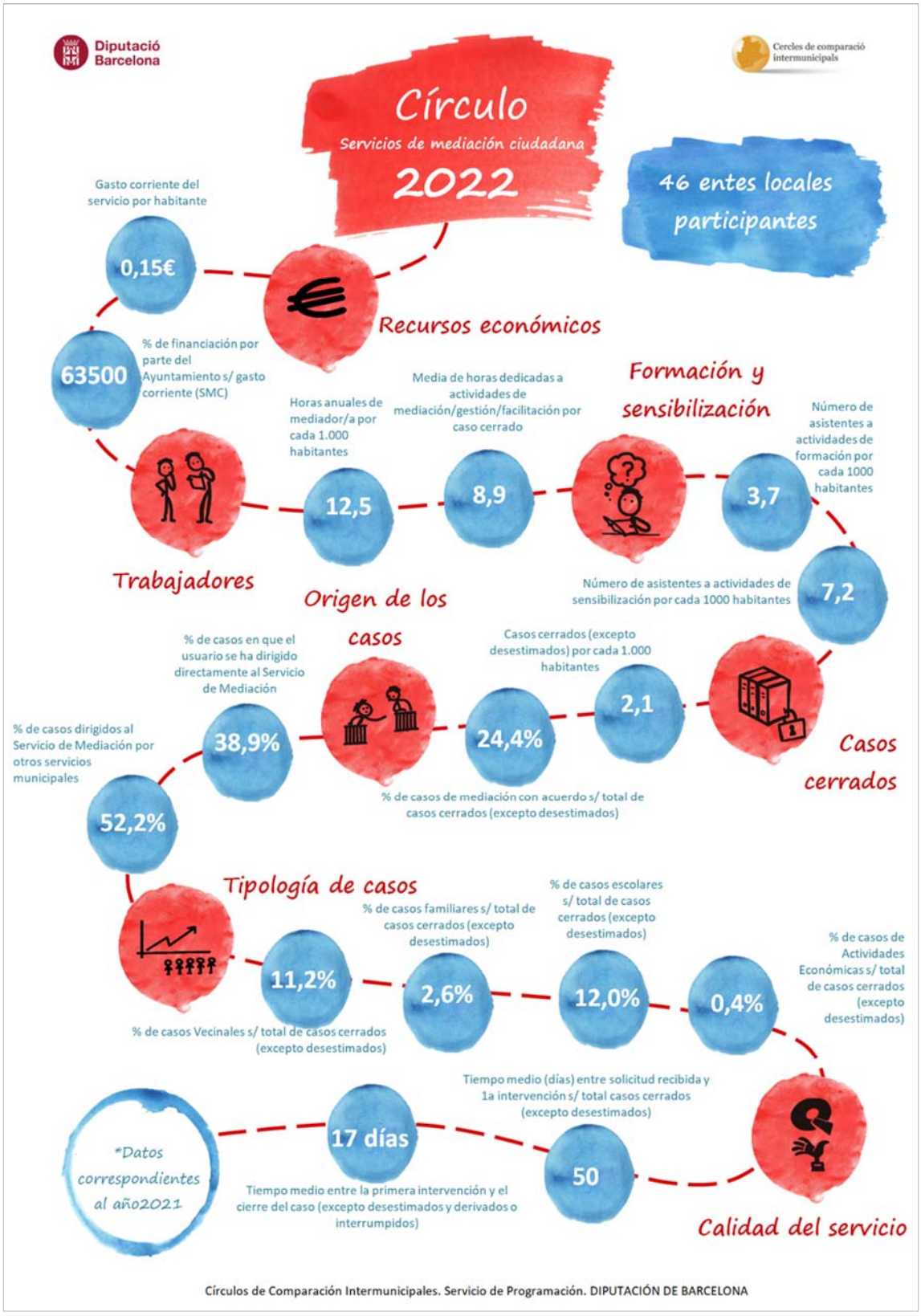

*Metodología*




*Rol*



## 8. RESUMEN DE 2021



## 9. CONCLUSIONES

Los datos de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Mediación Ciudadana de 2021 se caracterizan por registrar valores de prestación de servicio de un año todavía marcado por las restricciones impuestas por la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Sin embargo, los datos comienzan a vislumbrar una cierta recuperación de la normalidad.

El análisis global de los datos nos lleva a plantear DOS GRANDES CONCLUSIONES sobre la prestación de los servicios de mediación ciudadana para 2021.

Sin embargo, antes de formularlos conviene mencionar dos datos relacionados con el esfuerzo presupuestario y el origen de la financiación que ayudan a recordar la dimensión y capacidad de los servicios de mediación ciudadana en el marco de un presupuesto municipal.



En cuanto al esfuerzo presupuestario, el gasto corriente de los SMC durante el año 2021 se ha mantenido respecto al del año 2020 (1,35€ por habitante) después del punto de inflexión registrado en el año 2019, que estabilizó la tendencia de crecimiento que se venía experimentando desde el año 2014.



En relación con el origen de la financiación, se mantiene prácticamente estable en los últimos cinco años (33% Diputación de Barcelona - 67% entidad local), pero su distribución no sigue la misma lógica cuando se entra a analizar el dato por tramos de población. El % de financiación de la Diputación de Barcelona es mayor en municipios pequeños y medianos de hasta 60.000 habitantes - Grupo +10 (47% - 53% respectivamente) que en municipios mayores de 60.000 habitantes - Grupo +60 (26% - 74 % respectivamente). Este hecho se explica porque los municipios del Grupo +60 destinan también un mayor gasto corriente al SMC.

### PRIMERA GRAN CONCLUSIÓN

Se identifica una evidente RECUPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD respecto al año anterior, muy marcado por la pandemia, en la mayoría de los ámbitos de actuación





En general, en 2021 se registran **incrementos en prácticamente todos los indicadores de actividad** respecto al año anterior

*EVIDENCIAS*

- Salvo el indicador de número de participaciones del SMC en Proyectos Compartidos municipales, los **indicadores de participantes, asistentes y participaciones en las actividades del SMC se han incrementado porcentualmente**. Esto es: el número de participantes directos en procesos de mediación/gestión/facilitación por cada 1.000 habitantes (+0,38 puntos porcentuales); el número de asistentes a actividades de formación por cada 1.000 habitantes (+2,46 puntos); el número de asistentes a actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes (+0,15 puntos); el número de participaciones del SMC en Mesas de trabajo Transversales del municipio (+1,32 puntos); el número de participaciones del SMC en Intervenciones Comunitarias (+1,5 puntos).

- En algunos casos estos **incrementos sitúan el valor del indicador de 2021 en valores similares al de 2019**, un año de elevada actividad y máximos históricos. En cualquier caso, todos estos indicadores de actividad presentan cifras mejores en este 2021 que las registradas en 2018.
- Las **actividades de difusión y divulgación del servicio se han mantenido estables en 202**1 respecto a 2020, marcado por valores máximos tanto en las visitas a la web (o blog) como por el número de actuaciones en redes sociales.

## SEGUNDA GRAN CONCLUSIÓN



Se reconoce un INCREMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA EFICIENCIA EN SU PRESTACIÓN como consecuencia de una mayor madurez de los servicios en lo que se refiere a su modelo organizativo ya sus recursos humanos



Se registran **mejoras en los indicadores de calidad del servicio en 2021**

### *EVIDENCIAS*

- **El incremento** de las **participaciones** en proyectos, **intervenciones** y mesas de trabajo transversales; el incremento de **asistentes** y **participantes** en la gestión de casos, formación y sensibilización y el incremento en las actividades de difusión se alcanzan con el **mismo gasto por habitante**.
- El número de **municipios que incorporen el dato de grado de satisfacción es mayor** que el año anterior. El **grado de satisfacción** de las personas usuarias se **incrementa ligeramente** respecto al año anterior, a pesar de tener más registros disponibles.
- **Tiempo medio (días) entre solicitud recibida y 1ª intervención s/ total casos cerrados (excepto desestimados) es menor que la de 2019** a pesar de tener prácticamente los mismos participantes directos en procesos de mediación/gestión/facilitación por cada 1.000 habitantes.

# INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

# SERVICIOS SOCIALES 2021





# INFORME DE LOS INDICADORES DE SERVICIOS SOCIALES 2021

1. PRESENTACIÓN

2. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS: CLAVES DE 2021

3. FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

4. RECURSOS Y GESTIÓN

5. COBERTURAS ALCANZADAS POR LOS SERVICIOS

6. SERVICIOS SOCIALES Y "RETORNO A LA NORMALIDAD"

7. DATOS DE PARTICIPACIÓN MUNICIPAL Y METODOLOGÍA

8. ANEXO: APORTACIONES A LOS TALLERES DE MEJORA DEL CCI DE SS

## 1. PRESENTACIÓN

La 21ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Servicios Sociales de la Diputación de Barcelona aporta un análisis comparado de indicadores de gestión de los Servicios Sociales Básicos en la salida de la pandemia, y como cada año, impulsa mejoras en el funcionamiento de los SSB como pieza clave del sistema de servicios sociales.

Liderado por la Gerencia de Servicios Sociales y el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona, participa en el Círculo una amplia representación de los municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, y cinco entes locales de fuera de la demarcación.

**Número de municipios participantes en el Círculo**



**73**

**Población de la provincia de Barcelona >10.000 hab. representada en el CCI**

**(excepto el municipio de Barcelona)**

(cifras absolutas y en % sobre la población)



**3,1 millones**

**90,6%**

El informe anual del Círculo aporta evidencias sobre las principales tendencias y una comparativa entre entes locales en cuanto a financiación, cobertura de los servicios y gestión de los recursos. En la edición correspondiente al año 2021, el informe pone la atención **en cuál es la evolución de los Servicios Sociales Básicos después de dos años marcados por la pandemia de COVD-19 y por los efectos de los confinamientos, restricciones a la movilidad y a la interacción social en grupos amplios, y la amplificación e intensificación de las desigualdades y situaciones de pobreza**. A partir de indicadores de apuesta política y esfuerzo de financiación del servicio, y del proceso de atención y organización de los recursos, el objetivo de este informe es identificar si en 2021 se consolidan algunos cambios de tendencia respecto a la situación pre-COVID en los diferentes servicios.

El informe se estructura en los siguientes apartados:

- Claves de los Servicios Sociales Básicos en 2021, con una infografía que destaca los indicadores más relevantes del Servicio.
- Análisis específico de los Servicios Sociales Básicos en clave de financiación: peso sobre el presupuesto municipal y gasto por habitante, evolución del origen de la financiación, y comparativa intermunicipal, para los SSB y los servicios que lo integran.
- Evolución de indicadores clave de gestión en SBAS, SSAD y SIS.
- Coberturas alcanzadas por los distintos servicios, considerando también el capítulo de ayudas de urgencia social.
- Reflexión final sobre el "retorno a la normalidad" en los Servicios Sociales, teniendo en cuenta las aportaciones en los talleres de mejora del CCI, en relación con los retos que los entes locales identificaron a finales de 2021, y su visión sobre estos retos a finales de 2022.
- Presentación de los datos de participación municipal y la metodología utilizada en su recogida.
- Anexo con la recopilación de aportaciones de los entes locales en los talleres de mejora celebrados durante el mes de octubre de 2022.

Los municipios participantes en el CCI tienen la posibilidad de complementar la lectura que aporta este informe, con el acceso al Portal de Información Económica y de Servicios Locales (PIESL) de la Diputación de Barcelona. El portal les permite consultar y descargar indicadores y gráficos de forma interactiva, así como la posibilidad de realizar comparativas con una selección ad hoc de municipios, de acuerdo a múltiples criterios de comparación.

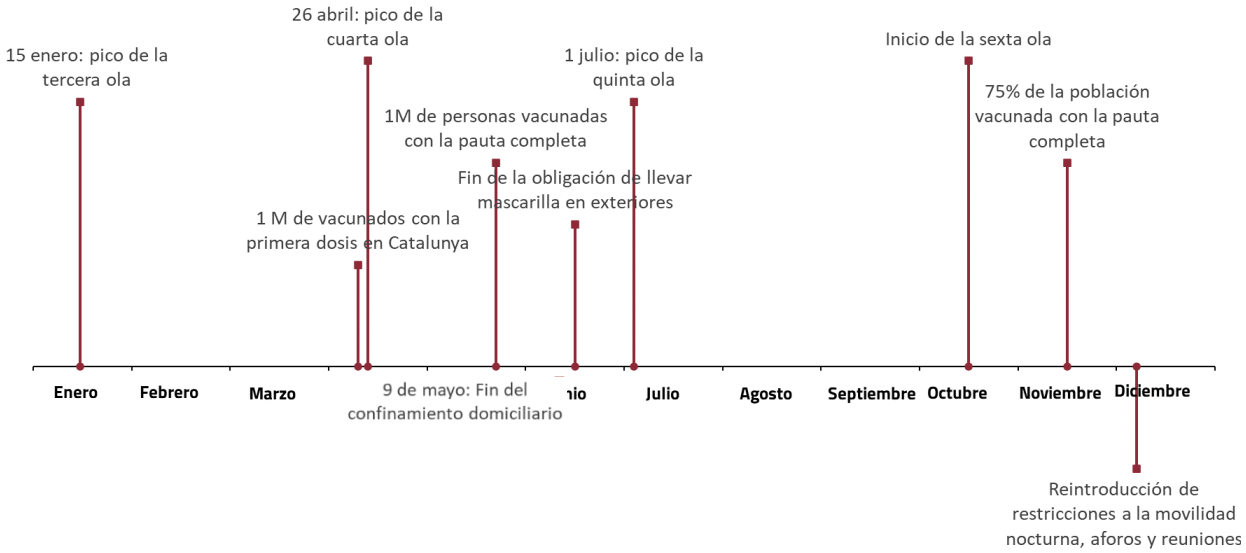
## 2. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS: CLAVES DE 2021

**Los Servicios Sociales Básicos (SSB) son el primer nivel de atención a la ciudadanía del sistema público de Servicios Sociales**, y están integrados por el conjunto de servicios, recursos y prestaciones destinados a la atención social de la población. En este ámbito, la Generalitat de Catalunya tiene la competencia de planificar y evaluar a los SSB desde una visión de sistema, y el mandato de financiar dos tercios del contrato programa con las Áreas Básicas de Servicios Sociales.

**En los últimos diez años, la evolución de los SSB se ha visto afectada por un conjunto de factores externos que han condicionado su financiación, y la organización y provisión de los servicios de atención a la ciudadanía**. Entre estos factores se encuentra la crisis económica de 2008, cuyos efectos se extendieron más allá del año 2014, y que puso de manifiesto la insuficiencia de los recursos disponibles para atender las situaciones de pobreza y vulnerabilidad social. Más recientemente, el estallido de la pandemia global de la COVID-19 ha vuelto a tensionar la capacidad de los servicios sociales de proporcionar una atención adecuada y suficiente, debido a las limitaciones y restricciones a la movilidad, aforos e interacción social, y dada la cronificación y amplificación de las desigualdades preexistentes a raíz de la crisis económica asociada a la pandemia[1].

**El año 2021 ha estado marcado por sucesivas oleadas de repuntes de la incidencia de casos y la emergencia de diferentes variantes de la COVID-19**, que supusieron la reintroducción temporal de medidas de restricción a la movilidad nocturna, control de aforos y limitación de reuniones con distintos grupos de convivencia, incluso más allá del fin del estado de alarma. Gracias al rápido proceso de desarrollo y comercialización de las vacunas, éstas pudieron empezar a distribuirse a principios de año, llegando al millón de personas vacunadas con una dosis en Cataluña en el mes de abril. La consecución de casi el 75% de la población vacunada con pauta completa en el mes de noviembre supuso una bajada drástica del número de ingresos en UCI y de la mortalidad asociada a la COVID, y dio inicio al progresivo restablecimiento de una cierta normalidad en cuanto a la interacción social y el uso de espacios públicos.

### Principales sucesos vinculados a la evolución de la pandemia de COVID-19, en 2021




1 *Fundación FOESSA - Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada (2022). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la COVID-19 en España. Conclusiones.*
*https://www.caritas.es/main-files/uploads/2022/01/Conclusiones-Informe-FOESSA-2022.pdf*

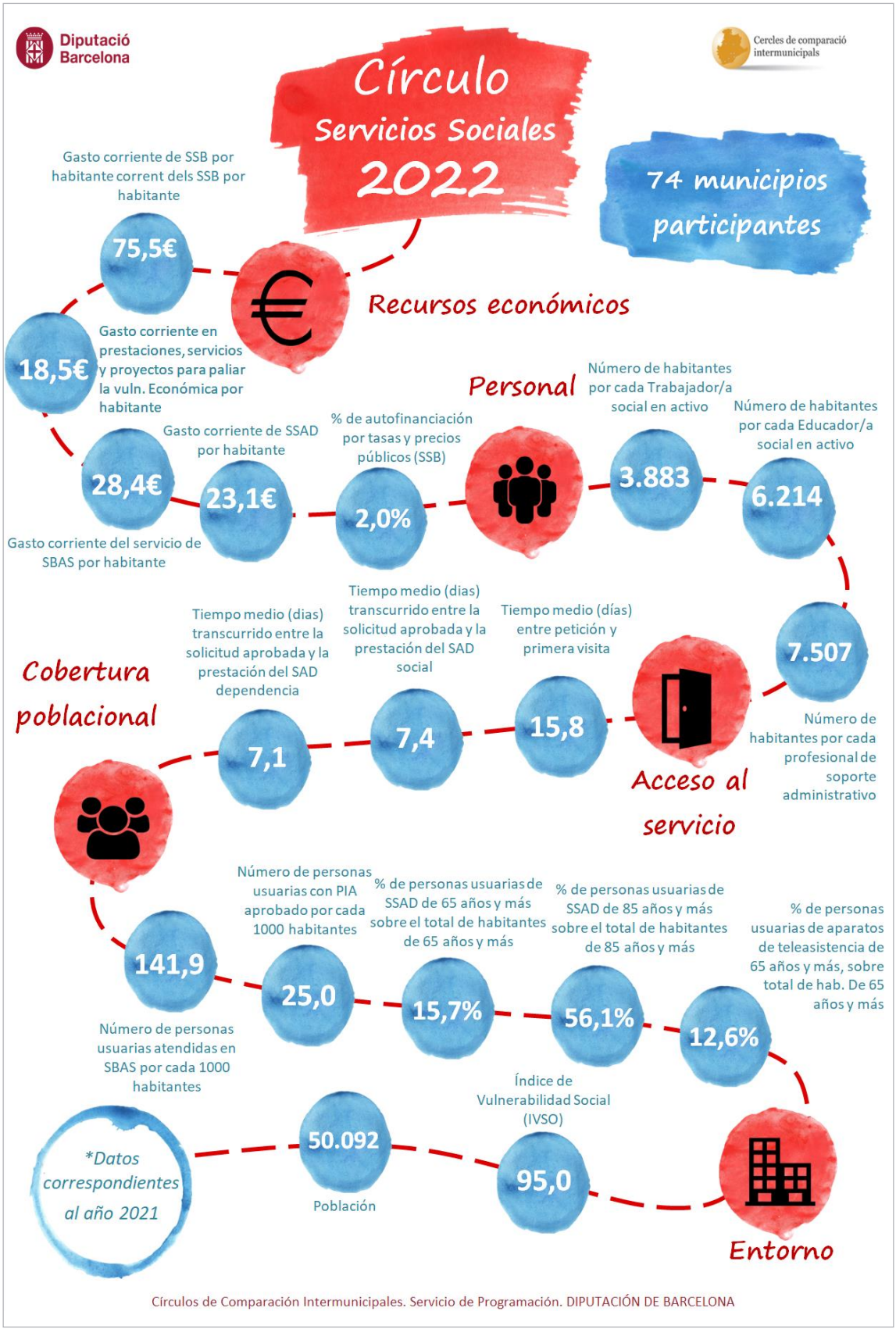
En los Servicios Sociales, los cambios más destacables que se observan en 2021 en los indicadores de gestión y prestación global de los SSB tienen que ver con la **recuperación y refuerzo de servicios de atención directa, y con la articulación de respuestas para atender las situaciones de necesidad y vulnerabilidad social originadas con la pandemia, o agravadas por ésta.**

Tal y como se observa en la infografía que se presenta a continuación, no sólo se mantiene, sino que se intensifica la **tendencia incremental en el gasto por habitante de los SSB, que se sitúa en los 75€ per cápita**, casi 6€ más que el año anterior. En los SBAS, este incremento permite la contratación de profesionales, que suponen mejoras en las ratios de profesionales por persona usuaria, tanto en el caso de Educadores/as Sociales como de Administrativos/as.

En el ámbito del acceso a los servicios, **se reduce considerablemente el tiempo medio de espera para acceder a los servicios de atención domiciliaria**, tanto por razón social como por razón de dependencia.

En cuanto a la **cobertura poblacional de los servicios**, se mantiene suficientemente estable el volumen de personas usuarias atendidas en los SBAS por cada 1000 habitantes, el de personas con Plan Individual de Atención (PIA) aprobado, así como la cobertura de las personas de más de 65 con SSAD, mientras que aumenta la cobertura de las personas mayores de 85 años (una evolución que puede haberse visto afectada por la situación pandémica y la mortalidad de una parte de los usuarios de edad más avanzada y estado más delicado de salud). También aumentan, aunque en menor medida, el número de usuarios del servicio de teleasistencia de 65 años y más.

A diferencia de la crisis económica del año 2008, en la que se produjo un incremento destacado en el número de personas que acudían a los Servicios Sociales, durante la crisis de la COVID-19 este incremento ha sido más reducido. Sin embargo, las situaciones de vulnerabilidad se han agravado considerablemente, lo que ha supuesto un crecimiento notable de los presupuestos de servicios sociales para dar respuesta al aumento de las desigualdades.




Círculos de Comparación Intermunicipales. Servicio de Programación. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

## 3. FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Este apartado pretende ofrecer un análisis de la evolución de la financiación de los Servicios Sociales Básicos durante el año 2021, a partir de los indicadores recogidos en el Círculo de Comparación, con una triple finalidad: i) comprobar si se mantiene la apuesta presupuestaria observada en el año 2020 como reacción a la situación social y económica provocada por la pandemia y la crisis; ii) identificar de dónde proviene el esfuerzo de financiación de los servicios y cómo se distribuye entre niveles administrativos; y iii) entender si la evolución en la financiación de los SSB presenta una pauta homogénea entre entes locales, o si presenta cierta dispersión entre municipios.

El análisis hace referencia al conjunto de los Servicios Sociales Básicos y, de forma menos detallada, a cada uno de los servicios que integran los SSB, para los que se analiza el esfuerzo presupuestario y la distribución de este esfuerzo de inversión entre las instituciones que financian el servicio.

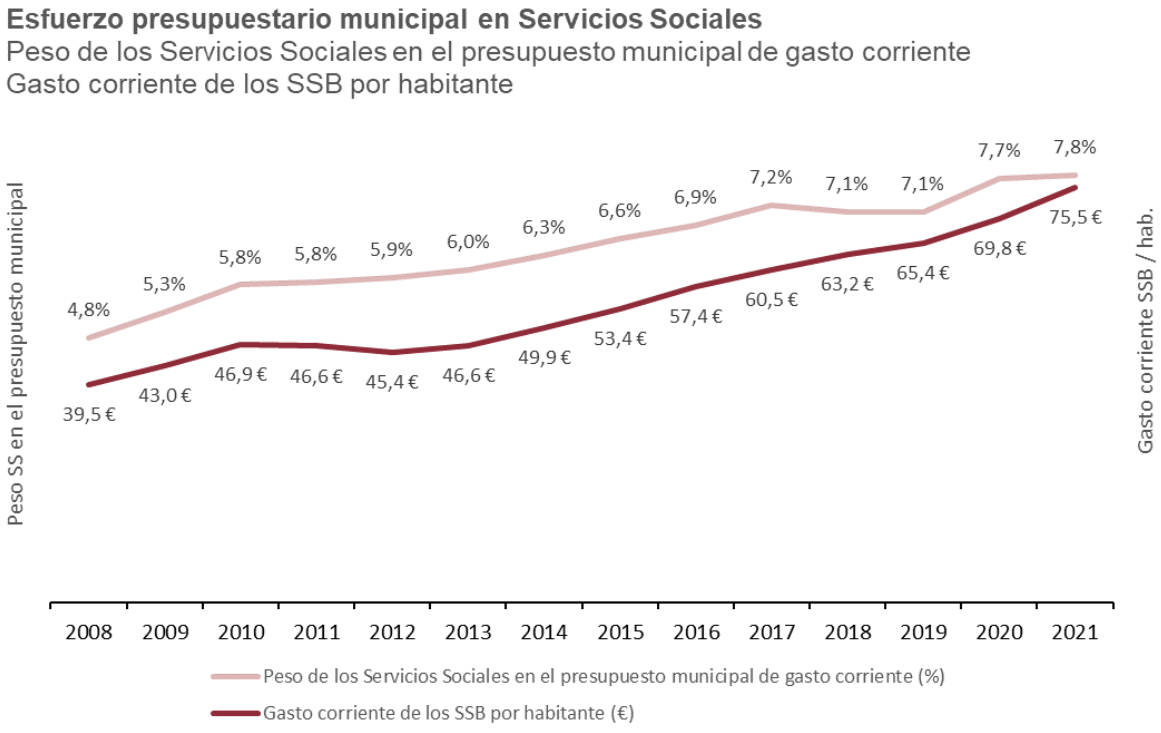
### 3.1. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS (SSB)

#### Esfuerzo presupuestario en SSB

**La evolución del peso presupuestario de los SSB sobre el presupuesto municipal de gasto corriente continúa con la tendencia de crecimiento** que se observa desde el inicio de la serie histórica, con una repentina intensificación en el último año. Entre 2017 y 2019, el peso de los SSB parecía haberse estabilizado en torno al 7% del gasto corriente municipal, pero en 2020 registra el mayor incremento interanual de la serie (0,6 puntos porcentuales respecto al año anterior) y pasa a representar el 7,7% del presupuesto municipal de gasto corriente.

El mismo fenómeno se observa en el gasto corriente de los SSB por habitante: **entre 2020 y 2021 se da el mayor salto interanual de toda la serie disponible**, con 5,7€ por habitante más, y el gasto medio se sitúa en 75,5€ per cápita.

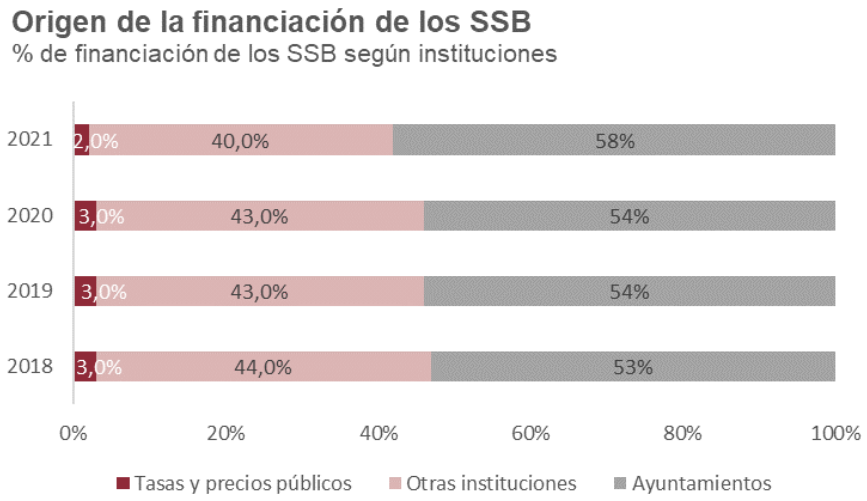
Este salto pone de relieve una apuesta clara por los SSB en el momento álgido de la pandemia. Habrá que ver si esta apuesta se consolida o se trata de un incremento puntual del presupuesto destinado a paliar las situaciones de vulnerabilidad y a recuperar la provisión de los servicios más afectados por la crisis de la COVID-19 durante el año 2020.



## Origen de la financiación de los SSB

Constatado el salto registrado en el gasto de los SSB, interesa conocer **cómo se ha distribuido este aumento entre los diferentes actores que aportan la financiación** (administración autonómica y locales y, en determinados municipios y servicios, personas usuarias que participan mediante el copago).

Como puede observarse en el gráfico siguiente, la aportación de los ayuntamientos (en % sobre el total de la financiación de los SSB) se ha incrementado en 3,4 puntos durante el último año, mientras que los ingresos por tasas y precios públicos se han mantenido estables entre el 2 y el 3%. En consecuencia, **los entes locales han aportado, en 2021, un 57,5% de la financiación de los SSB**, frente al 35,4% aportado por la Generalitat de Catalunya, y el 4,7% de la Diputación de Barcelona.




## Distribución del incremento presupuestario por servicios

En los últimos cuatro años, el incremento en el gasto corriente en SSB por habitante ha sido de 12€; la mayor parte de este aumento se ha concentrado en el período 2020-2021 (+ 5,7€).

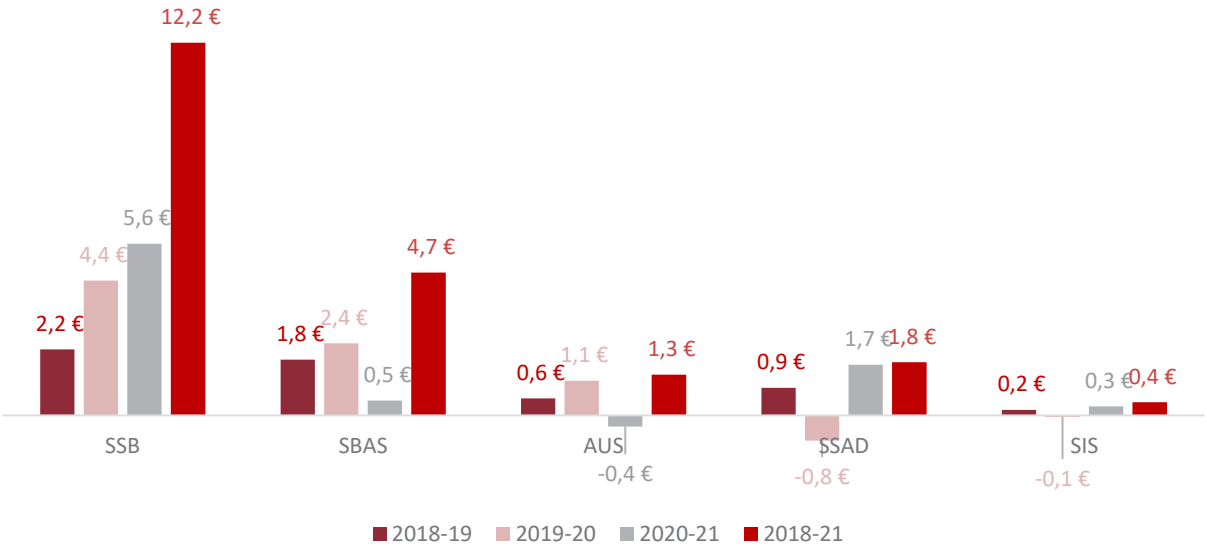
**Si se observa cómo se ha distribuido la dotación presupuestaria entre los diferentes servicios que componen los SSB, el mayor incremento presupuestario se concentra en los SBAS**, que a pesar de haber crecido relativamente poco en el último año, acumula un crecimiento de 4,7 € por habitante desde 2018.

El segundo servicio que más ha incrementado su dotación presupuestaria son los SSAD, con un aumento de 1,8€ por habitante en los últimos cuatro años, la mayor parte del cual se ha concentrado en el período 2020-21 (+1,7 €). En el SIS, por contraste, el gasto por habitante únicamente ha aumentado en 0,4€ en los últimos 4 años.

El gasto corriente en AUS por habitante ha crecido en 1,3€ por habitante en los últimos 4 años. Las AUS destacan por registrar el único incremento negativo entre 2020 y 2021, si bien como se verá más adelante, el esfuerzo de financiación ha sido positivo si se consideran no sólo las ayudas sino también otros servicios y proyectos que tienen por finalidad reducir las situaciones de pobreza de las personas usuarias de los SSB.

**Dotación presupuestaria municipal en Servicios Sociales**

Distribución incremento presupuestario por servicios 2018-19, 2019-2020, 2020-2021 y 2018-21

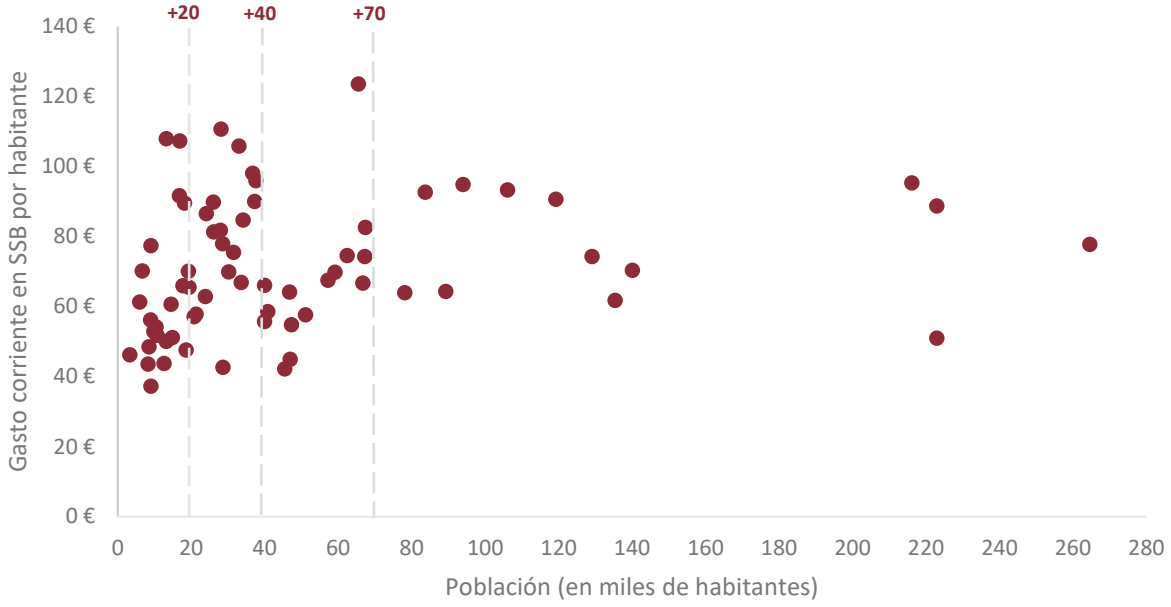



## Diferencias territoriales en la financiación

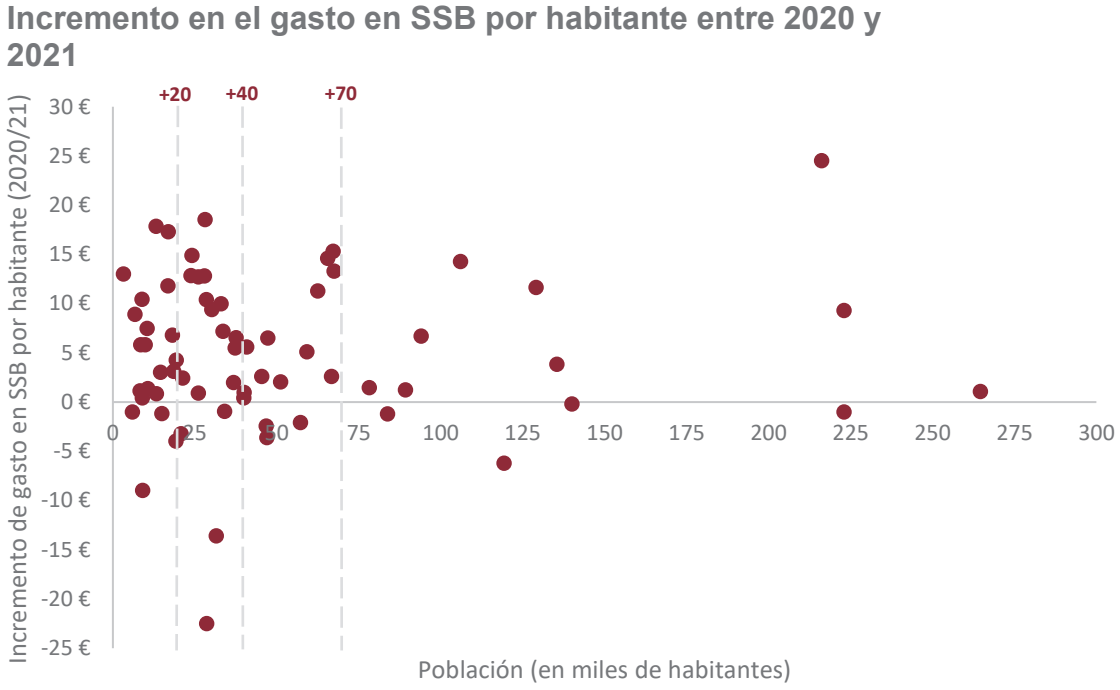
Se ha querido analizar, finalmente, la posible heterogeneidad territorial en cuanto al volumen y crecimiento del gasto de los SSB, y entender si existe alguna asociación entre el tamaño (y por tanto, la capacidad teórica de inversión) municipal, y el nivel de financiación de los SSB.

En el siguiente gráfico de dispersión se muestra la distribución de los entes locales participantes en el Círculo según su gasto corriente por habitante en SSB y su volumen de población. Se puede observar cómo **el grueso de los municipios se sitúa en la franja de gasto corriente por habitante de 60 a 80 euros** (la media de este indicador se encuentra en los 67,5€ por habitante). También permite apreciar una gran dispersión en el nivel de financiación, indicando que **el tamaño municipal no es un buen predictor del gasto en SSB**, y denota una **importante heterogeneidad entre municipios en cuanto al acceso y la intensidad de servicios recibidos por la ciudadanía**, con municipios que destinan hasta tres veces más de euros por habitante que otros del mismo tramo de población.

**Gasto corriente en SSB por habitante (2021)**



El mismo análisis, realizado según la variación relativa del gasto corriente, mantiene la lectura de una **fuerte heterogeneidad entre municipios, si bien cabe destacar que casi 8 de cada 10 municipios participantes en el Círculo han aumentado el gasto corriente en SSB per cápita en el último año**. La mediana de crecimiento del gasto por habitante se sitúa en 4€ de incremento, con fuertes desviaciones en los extremos: desde un incremento máximo de +24,5€ en el municipio donde más ha crecido el gasto, a una reducción de 22,5€ en el municipio donde más ha disminuido.

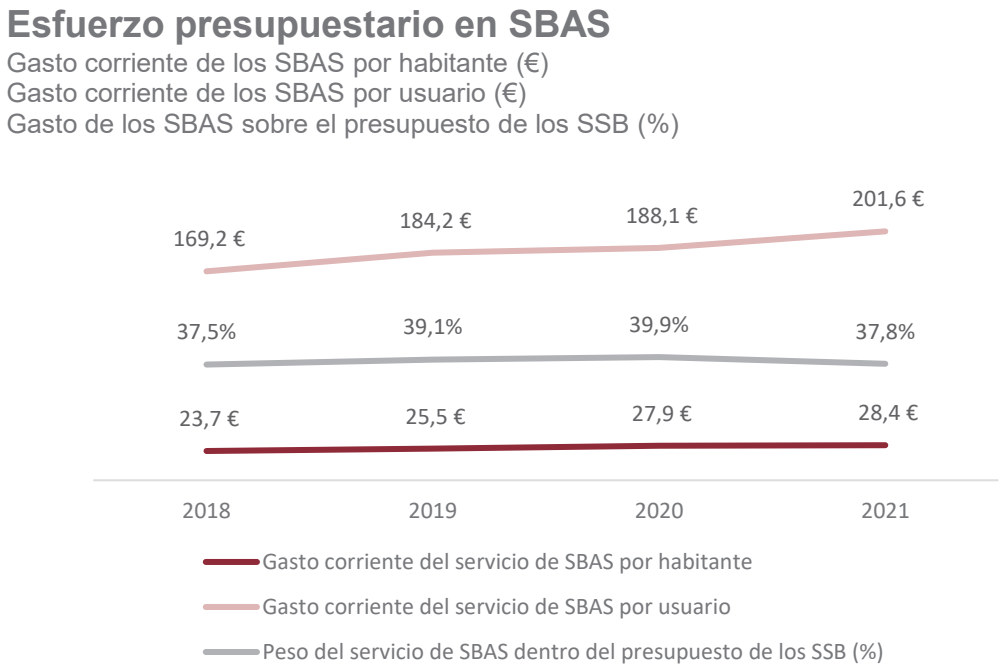



Una dispersión similar se observa cuando se cruzan los datos de gasto corriente y de incremento del mismo, y el del nivel de IVSO, como índice que captura la vulnerabilidad social municipal. En este caso, se constata que existe una relación entre ambas variables, pero bastante más débil que la que se detectaba en años anteriores. Es posible, en este sentido, que la pandemia haya contribuido a diluir parte de la asociación que existía entre inversión en Servicios Sociales y vulnerabilidad social, y más en un escenario de agravamiento de situaciones de vulnerabilidad económica que ha afectado a numerosas unidades familiares.

## 3.2. SERVICIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL (SBAS)

### Esfuerzo presupuestario en SBAS

Aunque el **gasto corriente de los SBAS por habitante**, en promedio, no ha dejado de crecer en los últimos años, el **peso que los SBAS representan sobre el presupuesto de los SSB se ha mantenido prácticamente estable**, por la dinámica de crecimiento conjunto de los diferentes servicios que integran los SSB. En los últimos años el gasto corriente por habitante se ha incrementado en 0,5€, mientras que el peso de los SBAS sobre el presupuesto de los SSB se ha reducido 2 puntos percentuales.




En cuanto al **gasto corriente por persona usuaria de los SBAS**, se mantiene la tendencia de aumento de las cuantías por usuario. En el último año el incremento ha sido, de media, de +13,5€ por usuario, mientras que en el período de 2018 a 2021 éste ha sido de 32,4€.

### Origen de la financiación de los SBAS

El grueso de la financiación de los SBAS es asumido por los entes locales, cuya aportación se aproxima al 60%, mientras que el 40% restante es asumido por otras administraciones. En concreto, la Diputación de Barcelona asume un 5%, mientras que el resto (en torno al 35%) es asumido por la Generalitat.

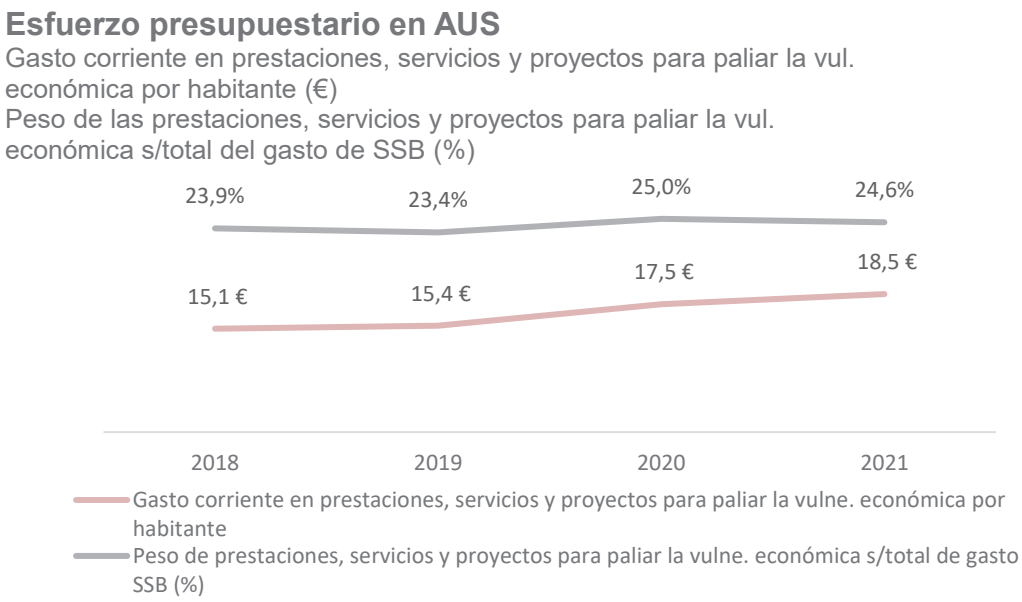
En términos relativos, en 2021 se ha reducido ligeramente la aportación de los ayuntamientos a los SBAS respecto al año anterior, mientras que se ha incrementado la financiación por parte de otras instituciones.

## 3.3. AYUDAS DE URGENCIA SOCIAL (AUS)

### Esfuerzo presupuestario en AUS

**El gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos destinados a paliar la vulnerabilidad económica por habitante ha mantenido la tendencia de crecimiento de los últimos años**, acumulando un incremento de 3,4€ per cápita en el periodo de 2018 a 2021. El peso que representa sobre el total de gasto de los SSB se ha mantenido relativamente estable en torno al 24%.

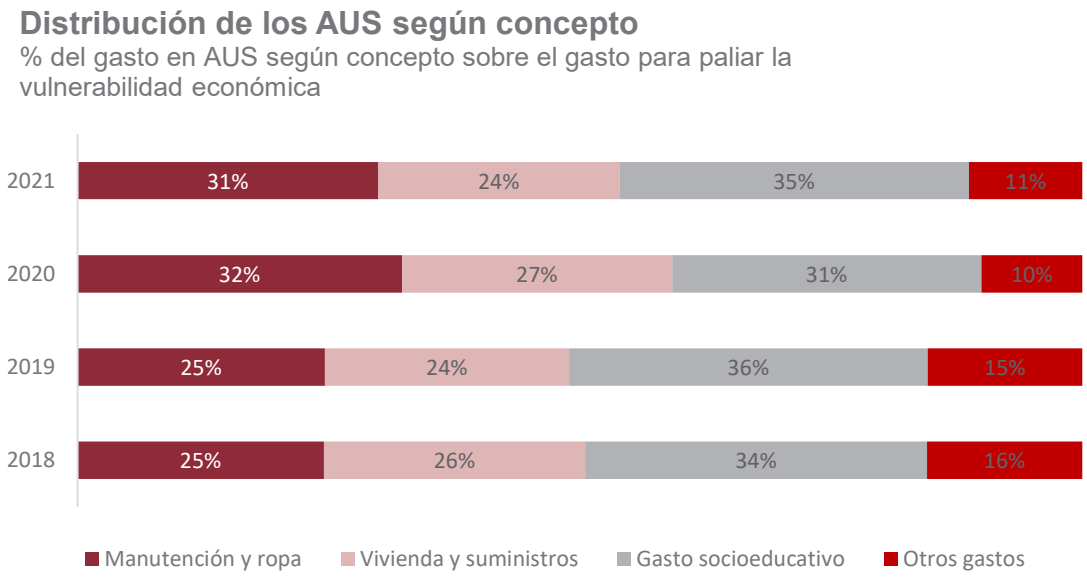
El incremento del gasto corriente en ayudas de urgencia y proyectos y servicios que los complementan pone de manifiesto el compromiso de los entes locales para reducir las situaciones de pobreza, si bien la magnitud de este incremento (1€ de más por habitante entre 2020 y 2021) es insuficiente para hacer frente al aumento del número de casos de riesgo de pobreza y exclusión social (tal y como se apunta en el apartado 5, en el que se analizan las coberturas alcanzadas por los servicios).




**El gasto corriente por expediente beneficiario de AUS se ha ido reduciendo a lo largo de los últimos años**, pasando de 646,3€ por expediente beneficiario en 2018 a 422,7€ en 2021. Esta tendencia se ha mantenido entre 2020 y 2021, con una disminución de casi 24€ por expediente. Tal y como se apunta en el apartado 5, esta reducción se produce en paralelo a un aumento en el número de expedientes beneficiarios de AUS. Por este motivo, los entes locales participantes parecen orientarse a llegar **al mayor número posible de personas en situaciones de vulnerabilidad, en detrimento del importe de la cuantía destinada a cada expediente beneficiario.**

### Distribución de las AUS según el concepto de la ayuda

En cuanto a la distribución de las AUS según el concepto de la ayuda o la necesidad a la que pretenden dar una respuesta, el siguiente gráfico muestra la distribución porcentual de las ayudas concedidas a lo largo de los últimos cuatro años.



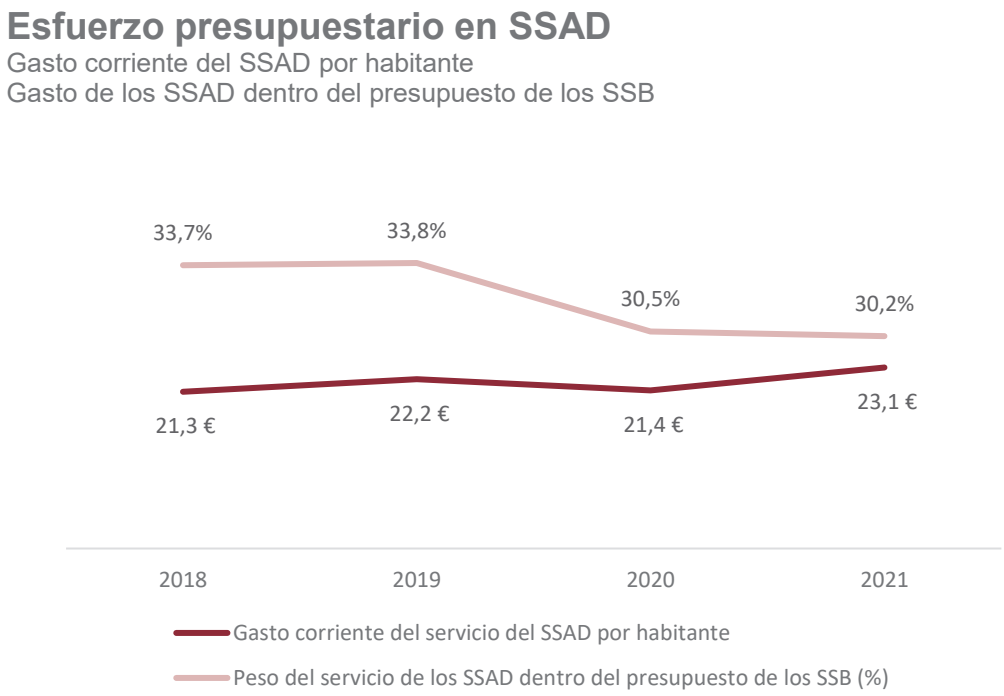

Destaca el incremento del gasto destinado a manutención y ropa (+6 puntos percentuales en el período de 2018-21) y la oscilación en el peso de la partida de vivienda y suministros, que es la que suele concentrar los importes unitarios más elevados, y que tal y como se ha comentado, se produce en un contexto de reducción de los importes concedidos por expediente beneficiario de una ayuda.

## 3.4. SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SSAD)

### Esfuerzo presupuestario en SSAD

En los SSAD, el gasto corriente por habitante ha reanudado la tendencia de crecimiento que experimentaba desde el año 2018 y que quedó interrumpida en el año 2020. En 2021 esta cifra se sitúa en 23,1€ por habitante, 1,7€ más que el año anterior.

**Por el propio efecto del crecimiento del presupuesto global de los SSB, en términos relativos los SSAD han ido reduciendo su peso dentro del presupuesto de SSB**, desde el 33,7% del año 2018 a un 30,2% en 2021, lo que supone una reducción acumulada de 3,4 puntos percentuales. En el último año esta disminución ha sido mínima, de 0,2 puntos percentuales.




### Origen de la financiación

La distribución de las aportaciones a la financiación del SSAD ha sufrido una importante variación en el último año. Hasta 2020, las instituciones supramunicipales aportaban alrededor del 50% de la financiación, mientras que la aportación de los entes locales se situaba en torno al 41%, y las personas usuarias de los municipios que aplican cofinanciación cubrían aproximadamente un 8% del coste.

**El porcentaje asumido por los ayuntamientos ha ido creciendo desde 2018, experimentando un salto especialmente notable en el último año** (4 puntos porcentuales), hasta situarse en un nivel de financiación del servicio del 45,9% en 2021. De este modo, los entes locales y la Generalitat de Catalunya se convierten en las principales fuentes de financiación con un peso muy igualado en lo que respecta a la aportación de cada una.

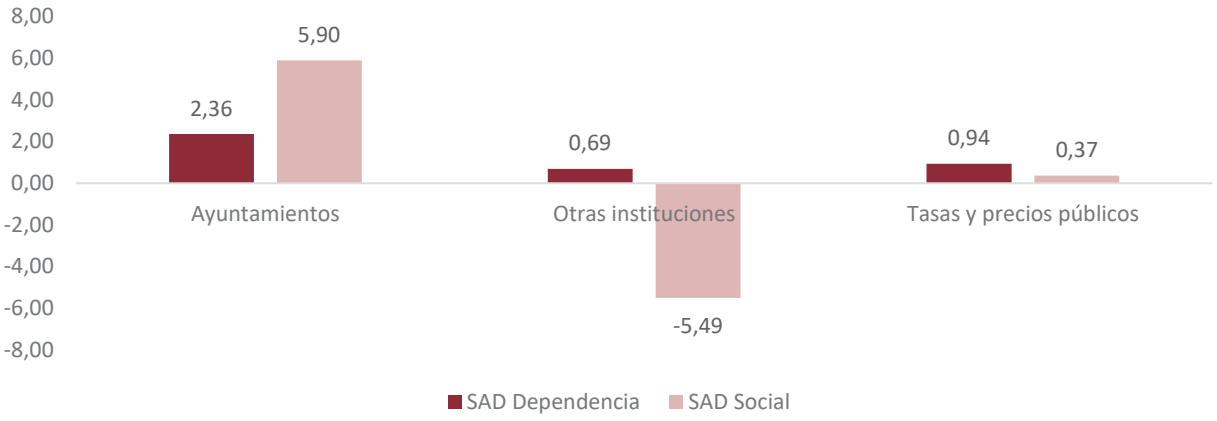
El peso combinado de la aportación de las instituciones supramunicipales se ha reducido en consonancia, pasando de cubrir un 51,5% del servicio en 2018, al 47,4% en 2021. Por otra parte, entre 2019 y 2021, el peso del copago del servicio se ha reducido en términos relativos.

**El aumento del porcentaje de la financiación del SSAD asumido por los ayuntamientos es extensivo al de los Servicios de Atención Domiciliaria por razón de dependencia y social**: entre 2020 y 2021 la aportación municipal ha crecido un 5,9% en el caso del SAD social, y un 2,4% en SAD dependencia.

El mayor incremento en SAD social puede ser una forma de compensar la reducción de la financiación de los servicios de dependencia por parte del resto de instituciones implicadas.

**Origen de la financiación del SAD**

Distribución del incremento presupuestario (en %) asumido según fuente de financiación 2020-21.




Un aspecto que ha podido también impactar en el incremento de la financiación del SSAD es el aumento de la media anual del coste hora del SAD externalizado, en crecimiento desde el año 2018, y que se ha situado en 17,7€ el año 2021.

## 3.5. SERVICIOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA (SIS)

### Esfuerzo presupuestario en SIS

**En los Servicios de Intervención Socioeducativa, el aumento en el gasto corriente por habitante ha sido moderado**, aunque ha tomado un pequeño nuevo impulso en 2021 hasta situarse en los 3,9€ per cápita.

Por persona usuaria, el gasto ha remontado hasta los 625,9€ en 2021, coincidiendo con una evolución positiva en el volumen de personas atendidas y de plazas puestas a disposición de los niños y jóvenes. En el progresivo despliegue de los servicios que conforman el SIS, el gasto corriente por persona usuaria ha crecido en 96,3€ entre 2020 y 2021, después del decrecimiento que comportó la ampliación de los servicios y la entrada de nuevos/as usuarios/as en el año 2018.

**Gasto corriente anual del SIS por habitante**

| 2018-21 | 2020-21 |
|---|---|
| +0,43€ | +0,30€ |

**Gasto corriente anual del SIS por usuaria**

| 2018-21 | 2020-21 |
|---|---|
| -192,26€ | +96,32€ |

### Origen de la financiación

**Más de la mitad de la financiación de los Servicios de Intervención Socioeducativa la asumen los ayuntamientos**. A diferencia de la tendencia de otros servicios, en el SIS se observa una reducción en el porcentaje de aportación municipal, que pasa del 57,7% al 54,3% en cuatro años. Esta reducción es compensada por el aumento de la aportación de la Generalitat de Catalunya, que en 2021 ha financiado el 43% del SIS, mientras que la Diputación de Barcelona ha aportado un 2,6% del presupuesto del servicio.

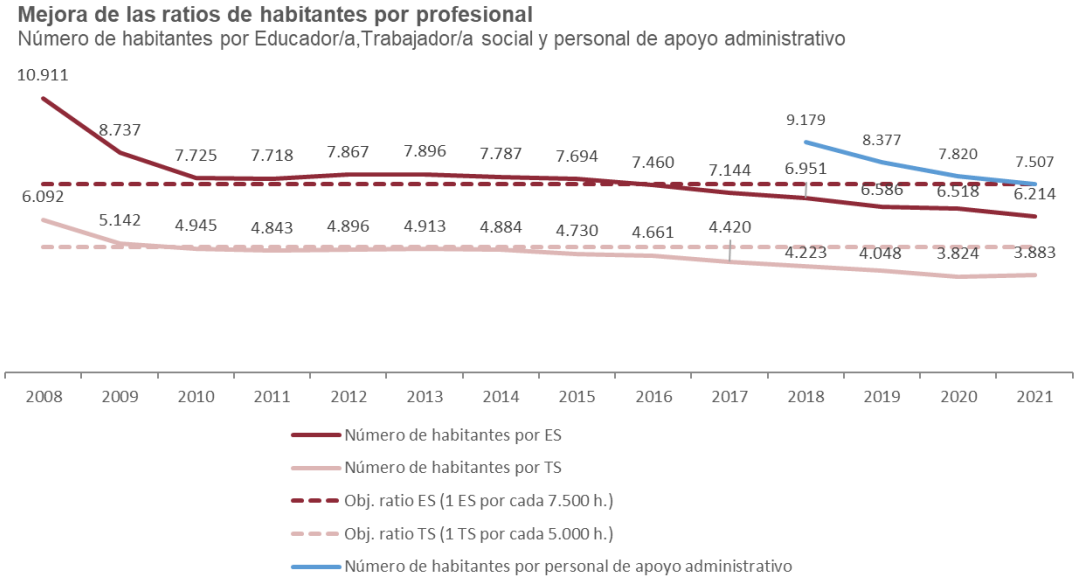
## 4. RECURSOS Y GESTIÓN

Si en el anterior apartado el foco se ha puesto en el gasto y la financiación de los SSB, en éste, el objetivo es ofrecer un análisis de los principales indicadores de gestión de los servicios, para así determinar si el aumento en los recursos se ha traducido en una mejora de la capacidad de actuación y respuesta de los entes locales ante las necesidades sociales. De nuevo, el análisis se estructura por ámbitos de servicio.

## 4.1. SERVICIOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL (SBAS)

### Ratios de habitantes por profesional

Como en ediciones anteriores, **continúa la tendencia en la mejora de las ratios de profesionales de los SBAS en el caso de los Educadores/as Sociales (ES) y del personal de soporte administrativo**. En cambio, la ratio de los Trabajadores/as Sociales (TS) aumenta ligeramente por primera vez desde el año 2013, después de años de reducción continuada en el n. de habitantes por profesional.




**La evolución de las ratios reduce la presión asistencial sobre los profesionales de atención directa**, de tal forma que el número de personas usuarias por profesional de los SBAS en 2021 se sitúa en 337, 12 menos que el año anterior.

Por otra parte, la mejora de las ratios de personal de apoyo administrativo por habitante tiene como reflejo un aumento del peso que este personal representa sobre el total de profesionales de los SSB.

Este crecimiento de la estructura de atención directa y de gestión se acompaña de un incremento del peso del personal con mando respecto al total de profesionales de los SSB, que continúa su tendencia de crecimiento hasta situarse en el 9,8 %.

**Peso de los mandos** **Peso del personal de apoyo**

(en % sobre los profesionales de los SSB)



9,8%



21,6%

## Condiciones laborales de los profesionales

**El aumento del gasto en SBAS se ha traducido en un refuerzo del capítulo 1, pero no solo por la vía de contratar a nuevo personal**. En 2021 se ha registrado un aumento más marcado que en años precedentes de la **consolidación del personal fijo en plantill**a, que ya representa el 48,3% del total. Por otra parte, se ha mantenido una **tendencia a la mejora retributiva de los profesionales**, con salarios brutos anuales que, en promedio, se sitúan ligeramente por encima de los 30 mil Euros en el caso de ES, y algo por debajo de los 30.500 euros en el de los TS.

A consecuencia de la reducción de la presencialidad y la limitación de aforos introducidos por la COVID-19, en 2020 el número de horas anuales de formación y de supervisión externa de casos se vio reducido considerablemente. **En 2021 ha habido una cierta recuperación en el número de horas anuales destinadas a la formación**, que sin embargo se sitúan en una cifra (15,2 horas) que dista considerablemente de las dedicadas en años anteriores a la pandemia.

El porcentaje de **profesionales que realizan supervisión externa de casos vuelve a experimentar una reducción respecto al año 2020**, aunque a la hora de leer este indicador, debe tenerse en cuenta que la Diputación de Barcelona dejó de ofrecer el servicio durante unos meses de 2021, coincidiendo con la puesta en marcha y resolución de un nuevo proceso de licitación pública de la supervisión externa. En cualquier caso, en 2021 un 63% de los profesionales de los SBAS realizaron supervisión externa de casos, casi 8 puntos porcentuales menos que en 2020 y 9,4 puntos menos que en el año previo a la pandemia.

**Horas anuales de formación por profesional**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 29,7 ↓ | 14,3 ↑ | 15,2 |

**% de profesionales que realizan supervisión externa de casos**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 72,6 ↓ | 71,0 ↓ | 63,1 |

El 2021 también destaca por un **repunte en la incidencia de las bajas laborales del personal de los SBAS**: si durante el peor período de la pandemia, a lo largo de 2020, las horas de baja sobre el total de horas de convenio se mantuvieron prácticamente igualadas a las de 2019, en el último año han pasado de 7,5 a 8,3%.

## Primer contacto y tiempo de espera

En 2020 se produjo una **mejora considerable en las primeras visitas fallidas**, en parte debido a la reducción de la presencialidad y el establecimiento de la atención telefónica/telemática como canales alternativos. **En 2021, con el retorno gradual a los canales de atención presenciales, las primeras visitas fallidas han vuelto a aumentar** hasta el 10%, aunque esta cifra todavía dista de las de los años previos a la pandemia.

En cuanto al número de **días de espera entre la petición y la primera visita**, se observa la misma casuística que en el caso de las primeras visitas fallidas: a pesar de que en 2020 se produjo una ligera mejora en los indicadores de días de espera, con el retorno gradual a la presencialidad se ha producido un leve repunte en los días de espera.

**% de primeras visitas fallidas**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 15,3 ↓ | 9,3 ↑ | 10,0 |

**Días de espera entre petición y primera visita**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 16,6 ↓ | 15,0 ↑ | 15,8 |

**Atención sin esperas como estrategia para reducir el tiempo de acceso a una primera cita con los SSB (experiencia extraída de los talleres del CCI de SS)**

Durante la pandemia, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat puso en marcha el Proyecto de Oficina Integral de primera atención y tramitación de recursos, que ha permitido una reducción muy drástica de las urgencias atendidas por los EBAS, de los trámites a realizar por el personal técnico y de los tiempos de espera hasta acceder a una primera cita.

La Oficina atiende al público a diario, en horario de mañanas y dos tardes a la semana. Está compuesta por entre 7 y 12 administrativos/as que hacen la primera acogida de todas las personas que se acercan a la Oficina, tengan cita previa o no. La Oficina incorpora un segundo nivel de acogida de carácter técnico, que se provee de forma rotatoria, y que atiende a las situaciones de urgencia que se pueden presentar. De esta forma, todas las personas usuarias se marchan de la Oficina con un referente profesional asignado y una fecha de próxima cita.

El diseño de la Oficina ha supuesto definir los diferentes niveles de atención y los procedimientos y trámites que permiten segmentar y distribuir la atención por tablas, a partir del gestor de colas que ordena el acceso a los puntos de atención. La tipología de tramitaciones que se asumen es amplia, e incluye la asistencia a la realización de trámites de acogida y arraigo de extranjería, tramitación de ayudas de urgencia, teleasistencia o SAD, entre otros.

Por otra parte, la introducción de recordatorios de cita a las personas usuarias, y el complemento de la atención presencial con otros canales facilita la gestión de citas, reduciendo la incidencia de citas fallidas.

Otros entes locales que, como el Ayuntamiento de El Prat, han puesto en marcha recientemente, o tienen implantadas de hace tiempo, soluciones organizativas de atención inmediata en los procesos de acogida, con y sin cita previa, corroboran la viabilidad de esta opción a la hora de minimizar los tiempos de acceso a los SSB.

## Gestión y seguimiento de los Planes Individualizados de Atención (PIA)

El **número de personas usuarias con un PIA aprobado por cada 1000 habitantes** se redujo en 2020 a 24,1, mientras que en 2021 **se ha vuelto a incrementar** hasta 25, acercándose a niveles previos al inicio de la pandemia.

La introducción de canales alternativos a la atención presencial y el paro de parte de los servicios de atención domiciliaria durante el año 2020 permitieron mejorar drásticamente el porcentaje de PIA con seguimiento por parte de un/a profesional. En 2021 se ha reducido ligeramente, pero con todo, sigue muy por encima de los niveles previos al inicio de la pandemia, y parece que **se consolida el seguimiento de PIA en las dinámicas organizativas de los SBAS.**

**Personas usuarias con PIA aprobado por cada 1.000 habitantes**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 25,9 ↓ | 24,1 ↑ | 25,0 |

**% PIA aprobado a los que se ha hecho seguimiento**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 57,3 ↑ | 75,8 ↓ | 72,8 |

## 4.2. SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SSAD)

### Horas de prestación del servicio

Durante el año 2020 se redujeron las horas mensuales de prestación del servicio de ayuda domiciliaria, tanto por razón de dependencia como por razón social, en gran parte debido a los períodos de confinamiento domiciliario y al temor de las personas usuarias a un posible contagio con la entrada de personas de fuera del núcleo familiar en el domicilio.

En 2021 se ha revertido la situación y **casi se han recuperado los niveles previos a la pandemia en el caso del SAD dependencia, e incluso se han superado en el caso del SAD social.**

**Horas mensuales de ayuda domiciliaria por persona usuaria**

**Por situación de dependencia**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 13,0 ↓ | 11,8 ↑ | 12,7 |

**Por situación social**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 6,4 ↓ | 5,8 ↑ | 6,6 |

En este contexto, **la tendencia al refuerzo del SAD con personal propio de los SBAS se intensifica notablemente en 2021 respecto a años previos**. El porcentaje de horas de prestación directa del servicio de SAD con personal propio sobre el total de horas de atención directa no ha hecho sino crecer, del 3,2% en 2018 al 13,9% en 2021, con un aumento de 6,6 puntos porcentuales en el último año. Este crecimiento no responde a una ampliación del número de SSB que realizan prestación directa de SSAD, sino en una tendencia a la ampliación de las horas prestadas mediante personal propio, en aquellos entes locales que combinan prestación directa y prestación a través de una empresa externa.

### Tiempo de espera de acceso al servicio

El número de **días de espera para acceder a los servicios de SAD dependencia se ha reducido a 7,1 días en 2021**, que son 4,5 días menos que en 2020. Se refuerza, por tanto, la apuesta de acceso al servicio para asegurar la entrada en el sistema de dependencia de las personas que lo necesitan. El acceso al SAD social, que es también de aproximadamente una semana, se reduce de forma aún más significativa, hasta la mitad que un año antes.

En cuanto al servicio de teleasistencia, en 2021 continúa la reducción de los días de espera entre la solicitud y la prestación del servicio; de media, se logra recortar en una semana el tiempo de acceso, y los veinte días que pasan entre que se solicita y se recibe el aparato constituyen el registro más bajo de toda la serie histórica disponible.

**Días de espera entre la aprobación de la solicitud y la prestación del SAD Dependencia**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 9,8 ↑ | 11,6 ↓ | 7,1 |

**Días de espera entre la solicitud y la prestación del servicio de teleasistencia**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 30,2 ↓ | 27,2 ↓ | 20,1 |

## 4.3. SERVICIOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA (SIS)

Durante el año 2021, en los servicios de intervención socioeducativa se ha producido un aumento del número de horas semanales de asistencia al Servicio de Atención Diurna (SADI) por persona usuaria respecto al año anterior. Este crecimiento ha ayudado no solo a recuperar, sino también a superar los niveles previos a la pandemia. Por otra parte, también ha aumentado ligeramente respecto al año anterior el número de plazas de SADI por profesional.

**Horas semanales de asistencia al SADI por persona usuaria**

| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 6,3 ↓ | 4,5 ↑ | 7,1 |

**Plazas de SADI por profesional**

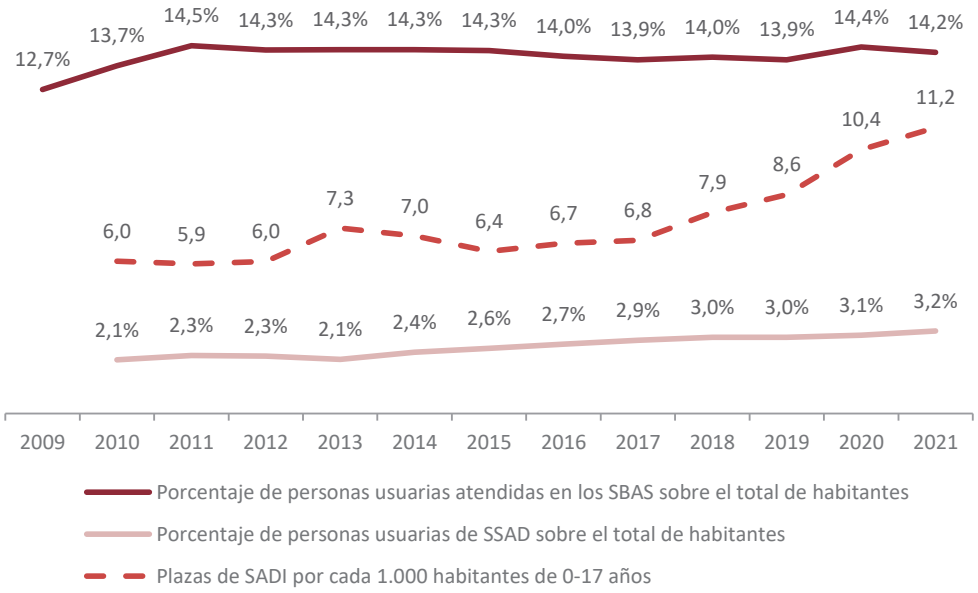
| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 17,4 ↑ | 21,4 ↑ | 21,6 |

## 5. COBERTURAS ALCANZADAS POR LOS SERVICIOS

**El porcentaje de personas usuarias atendidas en los SBAS sigue estable en torno al 14%** del total de habitantes de los municipios participantes en el CCI, desde hace ya una década. Por tanto, el incremento en el gasto corriente de los SBAS y la mejora en las ratios de profesionales de los últimos dos años no se han traducido en una ampliación del número de personas atendidas, ya que, de hecho, en 2021 ha habido un ligero retroceso, después de un repunte vivido durante la pandemia.

**En el SSAD, sigue la tendencia de crecimiento reducido, pero constante** que se observa desde 2013, y el porcentaje de personas usuarias sobre la población total se ha situado en un 3,2%. Por otra parte, el SADI mantiene la dinámica de acumulación anual de una nueva plaza por cada 1.000 habitantes de entre 0 y 17 años, que mantiene desde 2017, y sitúa la oferta en 11 plazas por 1.000 en 2021.

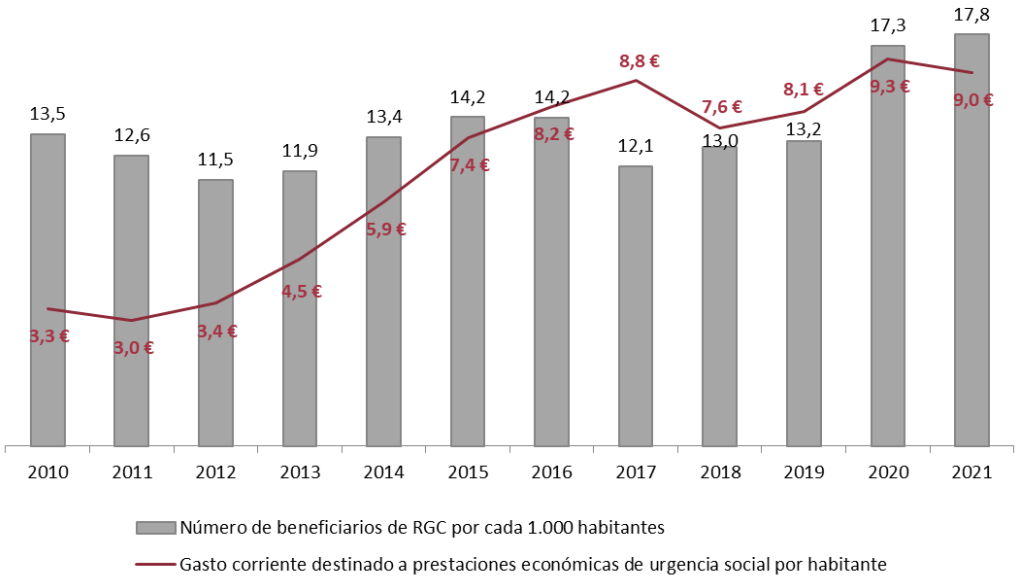
**Coberturas de los diferentes servicios que integran los SSB**
Porcentaje de personas usuarias atendidas en los SBAS sobre el total de hab.
Porcentaje de personas usuarias de SSAD sobre el total de habitantes
Plazas SADI por cada 1.000 habitantes de 0-17 años




## 5.1. AYUDAS DE URGENCIA SOCIAL (AUS)

Como se ha observado en el apartado de financiación de los SSB, buena parte de los recursos de los servicios sociales se destinan a paliar situaciones de pobreza, que en los últimos años se han multiplicado y extendido a un segmento más amplio de población. Un indicador que permite identificar esta situación es el aumento en **el número de personas beneficiarias de la Renta Garantizada de Ciudadanía (RGC)**, que se ha ampliado hasta los 17,8 beneficiarios, casi 5 puntos más que los existentes antes de la pandemia.

**Cobertura de la RGC y transferencias de los SSB per paliar situaciones de pobreza**
Número de beneficiarios de RGC (RMI previo a 2017) por cada 1.000 habitantes
Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social por habitante (en €)



Sin embargo, este incremento en la tasa de cobertura de la RGC resulta insuficiente si se tiene en consideración el esfuerzo que llevan a cabo los entes locales para paliar situaciones de vulnerabilidad económica. El número de expedientes activos en los SBAS que reciben Ayudas de Urgencia Social se ha situado en el 23,9% del total de expedientes activos en SBAS en 2021, de forma que **prácticamente 1 de cada 4 expedientes en activo en SBAS recibe algún tipo de ayuda de urgencia, prosiguiendo con la tendencia al alza.**

Las unidades familiares (expedientes activos en los SBAS) con alguna actuación en pobreza energética han registrado cierto repunte, pero siguen por debajo de los niveles de 2019, seguramente gracias a la prohibición del corte de suministro durante la vigencia del Estado de Alarma[2] y a la ampliación de esta medida hasta diciembre de 2022[3].

**Expedientes beneficiarios de AUS**

(en % sobre el total de expedientes activos en los SBAS)



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 17,1 | 23,4 ↑ | 23,9 ↑ |

**Expedientes con actuaciones en pobreza energética**

(en % sobre el total de expedientes activos en los SBAS)



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 11,0 | 9,0 ↓ | 9,5 ↑ |

**Gestión de la respuesta municipal a los requerimientos de las suministradoras de energía (experiencia extraída de los talleres del CCI de SS)**

El Ayuntamiento de Mataró ha diseñado un mecanismo de respuesta a los requerimientos de las empresas suministradoras, que descarga a los SSB de la gestión que los entes locales suelen asumir con procesos manuales y costosos en dedicación de personal de apoyo.

Su solución ha sido crear un bot con inteligencia artificial que asume el 100% de la tramitación de los requerimientos de información sobre usuarios con posible situación de pobreza energética que les hacen llegar las empresas. El algoritmo verifica de forma automática, a partir del acceso y consulta de datos disponibles, si la persona está empadronada o si dispone de un IRE vigente. Cuando detecta que no está empadronada, el mismo bote envía automáticamente la notificación a la empresa suministradora, mientras que, si la encuentra en el padrón, genera y le envía automáticamente una carta con aviso de cita con los Servicios Sociales para poder tramitar el IRE. En caso de que la persona no se presente a los Servicios Sociales, el bot genera igualmente el IRE, dado que el Ayuntamiento tiene acceso a los datos necesarios para hacer el Informe, lo firma en nombre del Ayuntamiento, y envía notificación a la persona afectada. La automatización de todo este circuito y la capacidad del bot de resolver estas operaciones para un volumen elevado de expedientes y en muy pocos minutos, dota a los Servicios Sociales de una alta capacidad de tramitación, al tiempo que libera dedicación del personal administrativo y de apoyo para tareas en las que pueden aportar un valor diferencial.

*2 Real Decreto Ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para afrontar las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes.*

*3 Real Decreto Ley 11/2022, de 25 de junio, por el que se adoptan y prorrogan determinadas medidas para responder a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra en Ucrania, para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma.*

## 5.2. SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA (SSAD)

En 2021 destaca la mejora de la cobertura de las personas usuarias de más de 85 años con SSAD, aunque es posible que buena parte de esta mejora se deba a la pérdida de población de este grupo de edad debido a la COVID-19.

**Cobertura poblacional del SSAD: +65 años**

(% de personas usuarias de SSAD de 65 años y más sobre el total de hab. de 65 años y más)



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 15,4 | 15,3 ↑ | 15,7 |

**Cobertura poblacional del SSAD: +85 años**

(% de personas usuarias de SSAD de 85 años y más sobre el total de hab. de 85 años y más)



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 51,6 | 52,7 ↑ | 56,1 |

El **número de personas usuarias de aparatos de teleasistencia de 65 o más años** ha aumentado ligeramente respecto al último año, pero todavía **no se alcanzan las cifras de años previos a la pandemia**.

Por otra parte, **el porcentaje de usuarios con PIA que contemplan atención domiciliaria continúa con la tendencia histórica de crecimiento**, situándose en el 22,3% en 2021.

**Personas usuarias de aparatos de teleasistencia de 65 y más años sobre el total de habitantes de 65 y más años (%)**



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 13,8 ↓ | 12,3 ↑ | 12,6 |

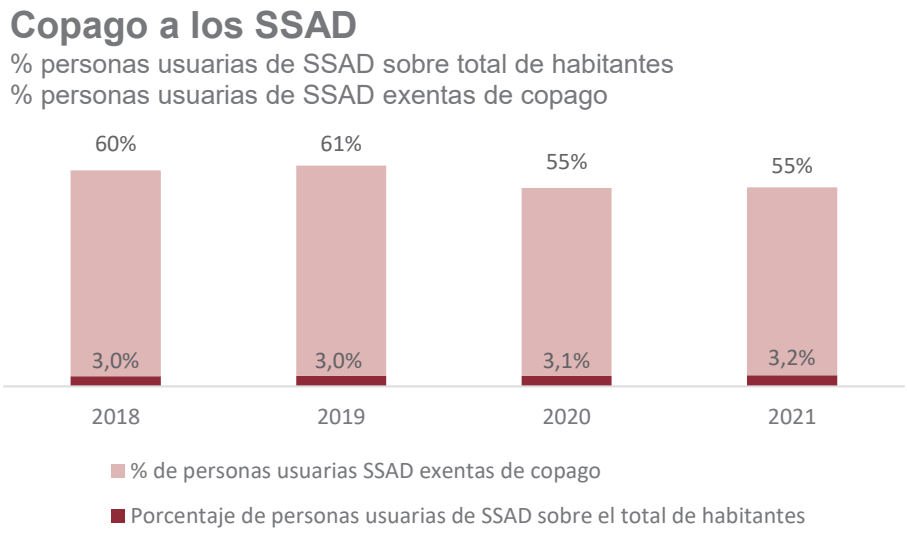
**% Usuarios con PIA que contemplan SAD**



| 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|
| 21,3 ↑ | 22,1 ↑ | 22,3 |

Un posible factor que condiciona el acceso a los servicios de SSAD, y por tanto a las posibilidades de mejora de la cobertura de la población, es el hecho de cobrar un precio público a las personas usuarias del SSAD, y el nivel de copago contemplado por cada ente local.

**En cuanto a la extensión del copago, el porcentaje de personas usuarias del SSAD que están exentas se ha reducido entre 2019 y 2021**, y actualmente hay un 45% de personas usuarias de los municipios participantes en el CCI que paga por el servicio SSAD, y otro 55% que no lo hace. Entre los años 2019 y 2021, los datos muestran una reducción de 2 municipios en la suma agregada de quienes aplican copago en favor de quienes no lo aplican.




Interesa conocer, en este punto, cómo afecta la exención del copago al acceso de personas al SSAD y cómo se ve reflejado en los recursos que obtiene el ente que lo aplica.

Como se observa en la siguiente tabla, existe una leve correlación positiva entre los usuarios de SSAD exentos de copago y el de usuarios del SSAD mayores de 65 años. En el caso de las personas mayores de 85 años, esta correlación es más fuerte, lo que permite inferir que el **copago actúa como barrera a una mayor cobertura de la población, especialmente en el caso de la población de edad más avanzada** y a la inversa, el hecho de no aplicar copago facilita la entrada de nuevas personas usuarias en el servicio.

También existe una leve relación positiva entre los usuarios de SSAD exentos de copago y el gasto corriente en SSAD por habitante de modo que, **a mayor gasto corriente por habitante, mayor es el porcentaje de usuarios exentos de copago.**

**Correlación de Pearson entre el copago del SSAD y el gasto y cobertura del servicio**

| % usuarios SSAD exentos de copago | Gasto corriente SSAD por habitante | % usuarios SSAD +65 s. población +65 | % usuarios SSAD +85 s. población +85 |
|---|---|---|---|
| | 0,373* | 0,220** | 0,505** |

*Significativo al 10% / ** Significativo al 1%

Fuente: Círculos de Comparación Intermunicipal, Diputació de Barcelona

## 5.3. SERVICIOS DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA (SIS)

**Los indicadores de cobertura del SIS durante el año 2021 muestran un cierto retorno a los niveles previos al estallido de la pandemia**. Durante el año 2020 se produjeron cambios considerables respecto a años anteriores en cuanto al número de personas usuarias por profesional o sobre el total de usuarios del SIS, posiblemente debido al cierre de escuelas y a la activación de distintos dispositivos de actuación que, durante el año 2021, se han sustituido por las comisiones sociales de seguimiento.

**Personas usuarias del SIS por profesional**



| 2019 | | 2020 | | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| 50,6 | ↑ | 53,9 | ↓ | 43,7 |

**Personas usuarias del SIS de 16 a 17 años**

(en % sobre el total de usuarios/arias SIS)



| 2019 | | 2020 | | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| 11,1% | ↑ | 15,4% | ↓ | 4,5% |

Observando el peso de los distintos segmentos de edad de las personas usuarias de los servicios socioeducativos, destaca el incremento de las coberturas en las franjas de 0 a 3, y de 4 y 15 años.

**Personas usuarias del SIS de 4 a 15 años**

(en % sobre el total de usuarios/as SIS)



| 2019 | | 2020 | | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| 40,1% | ↓ | 32,3% | ↑ | 37,4% |

**Personas usuarias del SIS de 0 a 3 años**

(en % sobre el total de usuarios/as SIS)



| 2019 | | 2020 | | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| 3,3% | ↑ | 3,7% | ↑ | 4,5% |

## 6. SERVICIOS SOCIALES Y 'RETORNO A LA NORMALIDAD'

El análisis de los diferentes indicadores de financiación, gestión y prestación de los SSB, junto con las aportaciones cualitativas realizadas por los entes locales participantes en los talleres de mejora del CCI, proporcionan una imagen ajustada del estado en el que se encuentran los SS en la provincia de Barcelona, especialmente en un año marcado por el progresivo retorno a la actividad de los servicios y por el refuerzo de la financiación de los servicios sociales.

Se recogen a continuación una serie de elementos y retos de futuro que se plantearon en las conclusiones del informe de la edición anterior, para comprobar cuál es la situación en aquellas temáticas que preocupaban especialmente a los directivos y las directivas de los SSB a finales de 2021.



El primero de los retos que se planteaban en la edición anterior era **la consolidación de los modelos de trabajo de los equipos y canales de relación con las personas usuarias**. En este ámbito se hablaba de la necesidad de recuperar progresivamente la presencialidad y dejar atrás las limitaciones en los aforos, además de la implantación del teletrabajo. En el transcurso de 2021, a pesar de la reintroducción temporal de medidas de limitación de los aforos durante los picos de incidencia acumulada en las sucesivas oleadas, ha habido avances en cuanto al retorno a la presencialidad, al tiempo que se ha consolidado el modelo de trabajo mixto o híbrido, que combina la atención presencial con la posibilidad de trabajo remoto, especialmente para la realización de actividades de gestión administrativa. Además, se mantiene la apuesta por el modelo de atención multicanal, orientado a mantener los canales de comunicación adoptados en los puntos álgidos de la pandemia y que permiten una comunicación más ágil y directa con las personas usuarias. Un ejemplo de experiencia destacada en este ámbito, que se ha compartido en los talleres de mejora del CCI, es la reducción de las visitas fallidas mediante un recordatorio de cita a través de mensajería instantánea. De hecho, muchos SSB están apostando por las soluciones de mensajería instantánea como una vía más de comunicación entre administración y ciudadanía, y la utilizan con finalidades diversas: recordatorio de documentación pendiente, seguimiento de trámites y comunicaciones rápidas con las unidades familiares para resolver dudas o consultas que no requieren de una cita presencial. Abrir estos canales genera mayor volumen de comunicación con las familias, pero en cambio disminuye la presión en la atención presencial.



El segundo reto al que se hacía mención hace un año era la **recuperación de las actividades que requieren de la interacción física en un contexto de nueva normalidad, en particular aquéllas orientadas a la prevención**. Por otra parte, la recuperación de la interacción física es un aspecto que condiciona un tercer reto igualmente destacado en el informe anterior, como era la **recuperación y fortalecimiento del trabajo en red, así como el impulso del trabajo comunitario.**

En relación con el primero, sólo cabe recordar que vuelven a aumentar las horas de prestación de los servicios de atención domiciliaria. Este incremento es indicativo de la reanudación del servicio domiciliario por parte de personas que lo habían interrumpido con la COVID, y por extensión, de la recuperación de la confianza de los usuarios y sus familias en la atención presencial.

Por otra parte, y en relación con el segundo reto, los talleres de mejora del CCI han permitido constatar el auge de la atención grupal, como un primer paso en la implantación de la acción comunitaria por parte de los SSB. La atención grupal se utiliza como un espacio donde proporcionar información sobre servicios y trámites genéricos de los Servicios Sociales, las ayudas de urgencia disponibles y cómo deben tramitarse, el proceso de reconocimiento de situaciones de dependencia y las posibilidades de atención; y más allá de la labor informativa, también se emplean para trabajar determinadas situaciones sociales con distintos segmentos de población, ya sea con un enfoque preventivo o de tratamiento de necesidades sociales. Los entes locales que implementan esta modalidad de atención destacan los efectos positivos para las personas que participan (en el marco de grupos de ayuda mutua, pero también de sesiones informativas grupales), y los beneficios para los propios SSB, que se concentran en una disminución de la necesidad del trabajo individual per parte del técnico referente con las unidades familiares que participan en la acción grupal y comunitaria, y la descongestión de listas de espera para una primera visita (en el caso de la sesiones de carácter informativo).

En esta misma línea de impulsar el trabajo comunitario para dar respuesta a las nuevas situaciones de riesgo que han emergido durante el transcurso de la pandemia, y de recuperar el trabajo en red con otros actores del territorio, cabe destacar que la recuperación de la presencialidad ha facilitado la vuelta a los espacios de trabajo en red, donde los diferentes agentes han podido compartir las experiencias y aprendizajes acumulados durante los meses de confinamiento. Un claro ejemplo en este ámbito es la recuperación de la presencialidad en los propios talleres de mejora del CCI de Servicios Sociales, que ha permitido reencuentros y compartir experiencias entre entes locales después de dos años de una interacción exclusivamente por canales online.



El último reto que se planteaba era **la desburocratización y dignificación de la cobertura de necesidades básicas**. En este punto se hacía especial énfasis en la separación entre circuitos de gestión para la tramitación de ayudas de urgencia y de atención del personal técnico de los EBAS, así como en la simplificación de los procesos y en la dignificación de las ayudas, mediante la sustitución de las ayudas en especie por ayudas monetarias. Durante el año 2021 se ha incrementado el número de ayuntamientos que han avanzado en esta línea, ampliando la variedad de trámites y ayudas que se pueden solicitar por vía electrónica o integrando buena parte de estos trámites en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC). A partir de las opiniones y experiencias compartidas por los entes municipales en los talleres del CCI de SS, se pone de manifiesto una tendencia hacia la extensión del sistema de tarjetas monedero, algunas impulsadas por los propios entes locales con la idea de contribuir a potenciar el tejido comercial local. También se extiende la adjudicación de ayudas por concurrencia, que pueden incorporar o no una valoración social en función de la tipología de ayuda. En esta línea, destacan, ya en el año 2022, algunas experiencias de implantación de nuevos modelos de gestión de las prestaciones de urgencia impulsadas en formato piloto por la Diputación de Barcelona en el marco del Proyecto Transformador "Derecho a unos ingresos básicos. Políticas municipales de garantía de ingresos".

## 7. DATOS DE PARTICIPACIÓN MUNICIPAL Y METODOLOGÍA

En la 21ª Edición del CCI de Servicios Sociales han participado un total de 73 entes locales[4]: 68 pertenecen a la demarcación de Barcelona y 5 a otras demarcaciones (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta y el Consorcio de Acción Social de la Garrotxa). De los entes locales participantes, 71 repiten de ediciones anteriores, mientras que 2 (Argentona y Tordera) se incorporan como nuevos.

Los SSB participantes se clasifican en cuatro grandes grupos según su tamaño poblacional.

**Tamaño municipal por franjas de habitantes**
(miles de habitantes)

| | < 20 | > 20 | > 40 | > 70 |
|---|---|---|---|---|
| Número de municipios participantes en el CCI | 25 | 20 | 14 | 14 |

A continuación, se reproduce el listado de entes locales participantes:

| Más de 70.000 hab. | Hab. | Entre 40.000 hab. y 70.000 hab. | Hab. |
|---|---|---|---|
| Hospitalet de Llobregat, L' | 264.657 | Vilanova i la Geltrú | 67.458 |
| Terrassa | 223.011 | Castelldefels | 67.226 |
| Badalona | 223.006 | Viladecans | 66.707 |
| Sabadell | 216.204 | Prat de Llobregat, El | 65.532 |
| Lleida | 140.080 | Granollers | 62.475 |
| Tarragona | 135.436 | Consorci Acció Social de la Garrotxa | 59.163 |
| Mataró | 129.120 | Cerdanyola del Vallès | 57.217 |
| Santa Coloma de Gramenet | 119.289 | Mollet del Vallès | 51.151 |
| Reus | 106.084 | Vic | 47.319 |
| Sant Cugat del Vallès | 94.012 | Gavà | 46.931 |
| Cornellà de Llobregat | 89.300 | Esplugues de Llobregat | 46.777 |
| Sant Boi de Llobregat | 83.755 | Sant Feliu de Llobregat | 45.463 |
| Rubí | 78.549 | Igualada | 40.875 |
| Manresa | 78.192 | Consell Comarcal del Berguedà | 40.004 |

*4 Cuatro de estos entes locales son entes supramunicipales: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consell Comarcal del Berguedà, Consell Comarcal d'Osona, SBAS de gestión directa del Vallès Oriental.*

| Entre 20.000 hab. y 40.000 hab. | Hab. | Hasta 20.000 hab. | Hab. |
|---|---|---|---|
| Vilafranca del Penedès | 39.969 | Sant Just Desvern | 19.379 |
| Consell Comarcal d'Osona | 37.652 | Calella | 19.236 |
| Sant Adrià de Besòs | 37.283 | Cardedeu | 18.609 |
| Montcada i Reixach | 36.794 | Sant Celoni | 18.176 |
| Sant Joan Despí | 34.130 | Tordera | 17.788 |
| SBAS Gestió Directa C.C. Vallès Oriental | 33.608 | Canovelles | 16.872 |
| Barberà del Vallès | 33.016 | Montornès del Vallès | 16.804 |
| Sant Pere de Ribes | 31.525 | Cubelles | 16.051 |
| Sitges | 30.217 | Palau-solità i Plegamans | 14.917 |
| Martorell | 28.667 | Torelló | 14.553 |
| Premià de Mar | 28.523 | Llagosta, La | 13.259 |
| Sant Vicenç dels Horts | 28.115 | Badia del Vallès | 13.228 |
| Pineda de Mar | 27.974 | Argentona | 12.629 |
| Sant Andreu de la Barca | 27.175 | Abrera | 12.629 |
| Molins de Rei | 26.104 | Roca del Vallès, La | 10.676 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 26.033 | Premià de Dalt | 10.419 |
| Olesa de Montserrat | 24.132 | Sant Vicenç de Castellet | 9.868 |
| Masnou, El | 23.848 | Vilassar de Dalt | 9.074 |
| Amposta | 21.317 | Tiana | 9.009 |
| Manlleu | 20.804 | Sant Fruitós de Bages | 8.936 |
| | | Polinyà | 8.494 |
| | | Santa Coloma de Cervelló | 8.273 |
| | | Sallent | 6.717 |
| | | Navàs | 5.973 |
| | | Balsareny | 3.278 |

La población residente en municipios participantes en el Círculo de la provincia de Barcelona es de 3,19 millones de habitantes.

El Cuadro de Indicadores mantiene, dentro del bloque de entorno, el Índice de Vulnerabilidad Social (IVSO), elaborado por el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona, a fin de proporcionar una medida sintética del nivel de bienestar de la población de los municipios de la demarcación de Barcelona. El IVSO proporciona indicadores de contexto que permiten aproximar el grado de vulnerabilidad social de los municipios en relación con las cuestiones que abordan los SSB, como aspecto que puede modular la demanda potencial e influir en los resultados de este servicio. Es una medida relativa calculada con base 100 respecto a la media de la demarcación de Barcelona (sin Barcelona ciudad), y cubre tres grandes ámbitos:

- Dimensión socioeconómica: tasa de paro, base imponible media del IRPF y dificultad de acceso a la vivienda.
- Dimensión demográfica: porcentaje de población de 85 o más años y porcentaje de población extranjera de países de renta media o baja.
- Dimensión educativa: tasa de escolarización a 17 años.

El IVSO sitúa a los municipios en cuatro franjas de vulnerabilidad, tal y como se muestra a continuación:

| | Tramos de vulnerabilidad (índice IVSO) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Muy alta - 90 | Alta 90 a 99 | Baja 100 a 110 | Muy baja +110 |
| Número de municipios participantes en el CCI | 7 | 47 | 17 | 2 |
| Municipios participantes en el CCI (%) | 9,6 | 64,4 | 23,3 | 2,7 |
| Municipios del conjunto de la Provincia de Barcelona (%) | 8,4 | 49,0 | 32,6 | 10,0 |

## 8. ANEXO: APORTACIONES A LOS TALLERES DE MEJORA DEL CCI DE SS

### Servicios Sociales Básicos

**¿Cuántos niveles de mando tienen los Servicios Sociales Básicos?**

Algunos municipios manifiestan que los puestos de mando de los Servicios Sociales se están especializando según el ámbito de actuación que tienen asignado y donde tienen mayor actuación. Además, algunos municipios manifiestan que disponen de unos pocos puestos de mando para una plantilla de más de 100 personas. Se manifiesta que en la práctica hay personas que realizan funciones de mando y responsabilidad aunque desde Recursos Humanos existen reticencias para reconocer estas funciones, y por tanto, generar mandos intermedios.

**¿Qué iniciativas se llevan a cabo para dar visibilidad a la acción de los servicios sociales?**

La comunicación interna y externa es una parte importante de los servicios sociales, pero que a menudo queda en un segundo plano. Es importante que el resto de los departamentos del Ayuntamiento sepan qué hacen los Servicios Sociales, muy especialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía para poder informar correctamente.

Algunos ayuntamientos están trabajando un Plan de Comunicación con el apoyo de la Diputación de Barcelona, para ordenar así la política e intentar que la entrada en los Servicios Sociales sea más ordenada tanto para las personas usuarias como para el personal que trabaja en los mismos.

La elaboración del plan contempla la descripción de la cartera de servicios; un simulador web de prestaciones sociales con derivación a servicios sociales o al trámite de la prestación. En este sentido, la elaboración del catálogo de trámites es importante, pero genera la necesidad de mantenerlo actualizado para evitar que quede obsoleto. Existen experiencias de reparto de la cartera de servicios puerta a puerta en el municipio, y de integración de todos los trámites de Servicios Sociales en la web. Sin embargo, se destaca que este ejercicio de transparencia puede generar resistencias en parte del equipo técnico y político a la hora de hacer públicos determinados contenidos como, por ejemplo, el baremo económico para otorgar una ayuda.

Lo difícil de este proceso es mantener actualizados todos los productos generados (nueva normativa, links, trámites, algoritmos). Es importante destacar que, a pesar de la difusión hecha, las experiencias indican que no se genera efecto llamada, ni existe un incremento de la demanda de servicios como consecuencia de esta comunicación.

### Servicios Básicos de Atención Social

#### Gestión de los equipos

**¿Qué mecanismos utilizan para mantener el equipo cohesionado con el personal proveniente de una entidad comarcal?**

Se debe partir de la base de que, aunque sean profesionales de un mismo perfil, tienen condiciones laborales diferentes y esto puede generar un sentimiento de agravio comparativo. Por este motivo, es muy importante realizar un esfuerzo para generar pertenencia al equipo, objetivos comunes y conseguir un mismo tratamiento por parte del resto de ámbitos del ayuntamiento.

Aparte de esta consideración, se formulan algunas propuestas de acciones:

- ⇨ Regular de forma oficial con la firma de compromisos todo lo que tiene que ver con protección de datos y confidencialidad. Se debe conseguir que la persona que apoya pueda tener accesos al edificio municipal y pueda hacer uso de las herramientas informáticas del servicio (Por ejemplo: acceso a padrón, gestor de expediente, Hestia...).

- ⇨ Planificar un calendario de coordinaciones con la entidad comarcal.
- ⇨ Hacer participar a la persona ubicada en el Ayuntamiento en todas las reuniones/coordinaciones del SSB como un miembro más de equipo.
- ⇨ Compartir todos los protocolos y procesos internos para que se utilicen.

**¿Qué iniciativas de cuidado hacia profesionales tienen más allá de los espacios de supervisión?**

Los indicadores de bajas de profesionales, motivados por situaciones de estrés y ansiedad, obligan a repensar las propuestas de cuidado a profesionales. Sin embargo, hay pocas iniciativas en este campo. En este ámbito, las iniciativas compartidas son:

- ⇨ Crear un espacio de cuidado emocional orientado a los profesionales de los Servicios Sociales Básicos, en el que no se habla del trabajo de casos, sino del estado emocional de cada uno, con sesiones mensuales.
- ⇨ Formación en mindfulness, o poner un coach a disposición de los profesionales de los Servicios Sociales Básicos.
- ⇨ Utilizar el servicio psicológico interno para el apoyo a profesionales, no desde un punto de vista técnico sino emocional y personal, aunque esto puede ser problemático ya que puede no ser adecuado dedicar a una persona integrada en el equipo de los Servicios Sociales Básicos a hacer cuidados a compañeros/as.

**¿De qué forma se pueden descargar los perfiles técnicos de las tareas de gestión?**

Una forma de hacerlo es trasladar toda la gestión de las ayudas de pobreza energética y banco de alimentos a perfiles administrativos. La solicitud la hace la persona usuaria y la valoración, por lo general, la realizan los perfiles técnicos, y en algunos municipios lo hacen los perfiles administrativos.

Las ayudas para libros, extraescolares, becas comedor, etc., se adjudican a través de convocatorias por concurrencia, de modo que la única tarea de gestión a realizar por los perfiles técnicos es el de hacer la valoración social de las solicitudes.

**¿Cómo se evalúan las cargas de trabajo entre los perfiles profesionales, para asegurar un reparto equitativo?**

Un ayuntamiento está desarrollando un modelo de evaluación de cargas a partir del establecimiento de indicadores y volumetrías vinculadas a tres dimensiones del trabajo: intensidad, complejidad y carga emocional. Estas dimensiones se capturan a partir de una fórmula por dimensión, que agrega una serie de indicadores de medida (número de entrevistas, número de nuevos casos, número de expedientes tramitados, etc.). La dimensión emocional se captura ponderando otros indicadores, pero es más difícil de calcular ya que es más subjetiva. A partir de Hestia y herramientas propias, se están trabajando los indicadores para dimensionar la carga individual y la media de todo el equipo, analizando así quien tiene más o menos carga.

El análisis de cargas permite equilibrar encargos dentro de los equipos y entre equipos. Tener datos objetivos para redimensionar equipos es interesante en un momento de cambios demográficos, por el retroceso de la población menor de edad y el aumento de la población de mayor edad.

**¿Los perfiles técnicos de Servicios Sociales (Trabajador/a Social y Educador/a Social) realizan las mismas funciones?**

En los ayuntamientos más pequeños, ambos perfiles se dedican a realizar todo el proceso desde el primer momento en que uno de los dos perfiles hace la acogida, ya que es necesario un diagnóstico más global para poder orientar y asesorar a la familia en un sentido más amplio. También influye la dimensión del ayuntamiento puesto que, en un ente pequeño, es más complicado compartimentar y es más fácil que todo el mundo acabe haciendo de todo.

De todas formas, en ayuntamientos grandes también los hay que han apostado por la máxima polivalencia entre profesionales, donde todos/as realizan funciones equivalentes.

## Gestión del servicio

### ¿Cómo reducir las visitas fallidas?

Pese a instaurar recordatorios de SMS, los avisos a usuarios no parecen ser suficientes para disminuir las visitas fallidas. El recordatorio de Hestia se considera poco eficaz, y la experiencia de varios municipios apunta a la conveniencia de un recordatorio desde un medio como el whatsapp, el día anterior o el mismo día, enviado por el mismo profesional que tiene la cita, o bien por un/a administrativo/va del Servicio que concentra los recordatorios.

En algunos municipios, el uso del whatsapp se ha extendido a recordatorios de envío de documentación, y muchos comunicados e intercambios con las unidades familiares, disminuyendo las consultas al servicio. El whatsapp se ha demostrado más efectivo que las comunicaciones por correo electrónico del servicio. Algunos Servicios Sociales disponen de un dispositivo sólo destinado al whatsapp, y en el estado se indica que no se atienden llamadas por ese número. Como contrapartida, abrir el canal whatsapp genera mayor volumen de comunicaciones con las familias.

Algún ente local hace una llamada a las personas que no se presentan a la citay, a menudo, se hace la cita por vía telefónica en el mismo momento, si localizan a la persona.

Respecto a la asignación de citas, destaca que es interesante que no recaiga en perfiles auxiliares, sino en perfiles técnicos o personal administrativo con capacidad para valorar si la demanda es urgencia, o requiere visita presencial. Concentrar las llamadas para dar cita en un perfil administrativo especializado en información y orientación, o bien un perfil técnico, permite modular bien la respuesta que debe dar el servicio, ayudando a dimensionar (y reducir) las citas individuales presenciales.

### ¿Qué estrategia se adopta para reducir las listas de espera?

Un municipio manifiesta que durante la pandemia se puso en marcha el Proyecto de Oficina Integral de Primera Atención y tramitación de recursos. A día de hoy trabajan entre 7 y 12 administrativos/as polivalentes (en picos de gestión) que realizan la primera acogida, con o sin cita previa y con gestor de colas. La Oficina dispone también de un segundo nivel de acogida técnica, y de un profesional técnico (rotatorio) que realiza una Atención Social Inmediata de situaciones de urgencia que lo puedan requerir, por derivación de una de las mesas de atención administrativa. De esta forma, se pretende que la persona usuaria salga de la Oficina con el nombre de su referente, y cita dada.

El diseño de la Oficina ha supuesto definir los niveles de atención, y los procedimientos y trámites, que permiten segmentar y distribuir la atención por tablas, a partir del gestor de cuidados. Se realizan tramitaciones amplias: atención de trámites de administraciones superiores que no prestaban atención presencial, trámites de acogida y arraigo de extranjería, tramitación de ayudas de urgencia, de teleasistencia y SAD, entre otros.

La Oficina atiende al público a diario, mañanas y dos tardes por semana, y ha permitido una reducción muy drástica de las urgencias atendidas por los EBAS, de los trámites asumidos por los perfiles técnicos y del tiempo de espera hasta la primera cita.

Se debe valorar que la configuración de la recepción de los Servicios Sociales es clave a la hora de no colapsar las agendas de los profesionales EBAS (depende de la capacidad de cribado de las personas que están haciendo recepción) y de generar más o menos listas de espera. La elevada rotación del personal administrativo (sobre todo cuando está muy ligado a planes de empleo, o existe una elevada tasa de interinaje) tiene un impacto negativo en las listas de espera. Los Servicios Sociales que tienen mayor estabilidad en los perfiles administrativos no sólo dan mejor atención sino que también contribuyen a descongestionar los servicios.

Trabajar el absentismo por parte de las personas que no acuden a cita e introducir canales de atención no presenciales si no son necesarios y la persona usuaria prefiere un canal telefónico facilita la gestión de citas, y reducir ela ratio de no asistencia a citas.

**¿Cómo se realiza el seguimiento a las empresas que han ganado una licitación?**

- ⇨ Elaborar unas bases posibilistas, realistas y que engloben la totalidad de las tareas a desarrollar sin mejoras que escapen del control del Servicio.
- ⇨ Establecer un calendario de seguimiento con reuniones técnicas de comprobación de la calidad del servicio prestado.
- ⇨ Establecer un calendario de entrega de memorias trimestrales que incorpore tanto la parte cuantitativa, cualitativa como económica.
- ⇨ Centralizar el sistema de quejas en el SSB y no en la empresa contratada.
- ⇨ Crear un sistema de control en la nube (por ejemplo, Google Drive) que permita comprobar en cualquier momento la cantidad de los servicios realizados.
- ⇨ Crear un sistema que permita consultar los servicios a realizar a las personas usuarias y para poder realizar controles de calidad espontáneos en formato presencial y sin previo aviso.

**¿Cómo se distribuyen los profesionales por servicios? ¿Existe más peso de la atención individual o de la atención comunitaria?**

Hay algunos municipios que han optado por un modelo de polivalencia de los profesionales en relación con los servicios que prestan (SBAS, personas mayores, SIS, etc), pero generando equipos diferenciados, en función de si realizan atención individual, atención grupal (para cualquier ámbito de necesidad), o acción comunitaria desde la perspectiva de los Servicios Sociales.

Otros municipios separan a los equipos de Servicios Sociales, y los que se dedican a proyectos de inclusión, y en este caso, tienen más dificultades para decidir dónde integrar la acción comunitaria.

En los municipios más pequeños la especialización está muy acotada a determinados servicios como, por ejemplo, personas mayores y atención a la infancia. Es más complicado que existan especialistas sobre determinadas temáticas (RGC, vivienda, pobreza energética) entre los referentes de la especialidad dentro de los equipos, lo que conlleva una mayor responsabilización y transversalidad de estos profesionales por estar al corriente de todos los ámbitos.

**¿Cómo se implementa la acción grupal y el trabajo comunitario?**

Algunos municipios destacan que los cuidados grupales son un buen primer paso en el proceso de implantar el trabajo comunitario.

Un primer ámbito de implantación de las acciones grupales se centra en la información grupal sobre los servicios y trámites que se ofrecen desde Servicios Sociales, que ayuda a descongestionar y reducir listas de espera en primera visita. Se ha demostrado que parte de las personas informadas en estas sesiones grupales sólo buscan información y posteriormente no se dirigen a la atención presencial individual. Los encuentros grupales pueden ser monográficos: de información sobre AUS, atención a la gente mayor y a la dependencia, recursos generales de los SSB, etc.

A la hora de implementar las intervenciones grupales como mecanismo de acción comunitaria, se propone agrupar a personas usuarias según perfiles poblacionales o de necesidad: personas mayores, madres/padres monoparentales, jóvenes, personas en situación administrativa irregular... También se plantea la utilidad de acercar la acción grupal a los puntos de encuentro de diferentes colectivos susceptibles de ser partícipes: casales de personas mayores, comunidades de vecinos donde existen conflictos, y otros equipamientos públicos y privados.

Algunas iniciativas que se han implementado son:

- ⇨ Mesas de trabajo con agentes del barrio para tratar diferentes temáticas que afectan al barrio/municipio.
- ⇨ Grupos con padres (hombres) para trabajar la parentalidad positiva.
- ⇨ Grupos con madres prematuras, para prevenir embarazos de riesgo y vincularlas al Servicio durante el primer año de vida del recién nacido. Se hace con apoyo de matronas, desde un punto de vista educativo, con Educadoras y Trabajadoras Sociales.

Aunque la atención grupal sea desarrollada por una persona a título individual, deben redistribuirse los expedientes entre los profesionales, para que no queden asignados a un único perfil profesional de los Servicios Sociales. Se ha demostrado que las unidades familiares que participan en acciones comunitarias disminuyen la intervención individual por parte de las personas referentes.

Por último, se destaca que el trabajo comunitario implica a diferentes ámbitos del ayuntamiento como son Educación o Juventud, entre otros.

**¿Cómo se actúa frente a la brecha digital de las personas usuarias? ¿Cómo se gestiona la dificultad de acceso de las personas que tramitan a otras administraciones (RGC e IMV), sobre todo en los casos en los que no se dispone de personal administrativo?**

Hay ayuntamientos que se han dotado de un servicio de Punt TIC o de asesoramiento digital especializado, atendido por un profesional que proporciona equipamientos informáticos, acceso a internet, capacitación y acompañamiento a personas usuarias, con horas concertadas por la persona usuaria o por los propios profesionales, o con cita vía whatsapp.

A menudo este servicio cubre lagunas de atención de administraciones supramunicipales, que dejan desatendidas a personas muy vulnerables por no haber recuperado la presencialidad de la atención.

**¿Cómo se actúa cuando un cargo político (alcalde/a o concejal/a) pide información confidencial sobre una persona con la que se reúne?**

Puede facilitarse la información tanto a la Alcaldía como a la Concejalía, teniendo en consideración que la reunión se produce en el ejercicio de sus funciones. Lo mismo ocurre con Intervención ya que para motivar la parte económica, ésta debe tener acceso a información confidencial. Algunos perfiles técnicos prefieren utilizar la concejalía de Servicios Sociales para que haga de filtro comunicativo.

## Vivienda de urgencia y desahucios

**¿Cuál es la puerta de entrada a los SSB de las personas sin hogar?**

Existen diferentes canales de entrada de las personas sin hogar:

- ⇨ El canal de entrada principal es la Policía Local en la mayoría de municipios.
- ⇨ Entidades del tercer sector que detectan la situación y lo notifican a los servicios sociales.
- ⇨ Perfiles técnicos de Servicios Sociales (Educadoras Sociales y Trabajadoras Sociales)

Un municipio tiene mucha cultura de intervención con personas sin hogar y, de hecho, tiene un servicio consolidado y muy conocido en el propio municipio y en municipios vecinos. Atienden a cualquier perfil de población, independientemente de que estén empadronados o sean personas en situación administrativa irregular, y empadronan a quienes no lo están.

**¿Cómo se actúa ante las reticencias de algunos propietarios a empadronar a los arrendatarios en la vivienda?**

De entrada, hay que empadronar a las personas donde viven. En los casos en que existen reticencias se debe pedir apoyo a la Policía Local con un Informe de Empadronamiento, de modo que la Policía se desplaza donde vive la persona, y si puede comprobar el domicilio de residencia, se empadrona pese a las reticencias. También se plantea la posibilidad de crear empadronamientos temporales revisables a lo largo del plan de trabajo con la persona usuaria.

**¿Es recomendable pedir a los profesionales técnicos que se personen en los juzgados en procesos de desahucio?**

En los casos de desahucio, lo prudente es no personarse, ya que no contribuye a ningún objetivo de trabajo con la unidad familiar. Sin embargo, es importante realizar un seguimiento de la situación de la unidad familiar. Algunos municipios manifiestan disponer de un protocolo interno de actuación en este sentido.

**¿Qué se tiene en cuenta cuando un juzgado pide un informe de desahucio?**

Lo más común es que el Trabajador/a Social de referencia haga el informe pertinente, pero debe tenerse presente que el informe se realiza con la información de la que se dispone desde los Servicios Sociales Básicos, y dejar constancia de aquella información de la que no se tiene conocimiento.

Algún ente local recomienda trabajar de forma conjunta con la Policía, y pedirles que aporten también información relativa a la unidad de convivencia, especialmente cuando Servicios Sociales no tiene conocimiento y en cambio la Policía Local sí ha tenido alguna interacción previa.

**¿Se hace seguimiento de las ocupaciones? ¿Existe un control de cuáles se producen?**

Algunos municipios han realizado un estudio para evaluar la situación y han contratado los servicios a una empresa externa que ha realizado un estudio de ocupación ilegal. Este estudio sirve de punto de partida, pero posteriormente debe trabajarse de forma conjunta con la Policía Local y Vivienda para mantenerlo actualizado.

Existe un municipio que dispone de una herramienta propia de geolocalización que les ayuda a tener un control preciso no sólo territorial, sino también de información cualitativa de las personas que ocupan (número, sexo, edades, discapacidades, entre otros)

**¿Es viable no contestar a las demandas de datos que hacen las empresas energéticas sobre la pobreza energética?**

Se identifica que, en la mayoría de casos, no contestar implica la posibilidad de que a futuro se pueda recibir una denuncia o se abra un procedimiento judicial y, por tanto, deba contestarse a los requerimientos con posterioridad. Es sabido que hay algún ayuntamiento grande que no contesta a las peticiones de datos, pero que se fundamenta en argumentos jurídicos sólidos para que las empresas no puedan reclamar, que no se encuentran al alcance de ayuntamientos de menor dimensión.

**¿Cómo se gestionan los requerimientos en materia de pobreza energética por parte de las compañías energéticas?**

Hay algunos municipios que reciben los requerimientos por diferentes canales, y los que han querido unificar canales hacen entrar todos los requerimientos por registro.

En cuanto a cómo darle respuesta, hay un municipio que ha creado un bot con inteligencia artificial para tramitar estos requerimientos. El algoritmo, desarrollado internamente por el servicio de informática del ayuntamiento, verifica de forma automática, cruzando los datos disponibles, si la persona está empadronada o si dispone de un IRE vigente. En los casos en los que la persona no está empadronada, el mismo bot envía automáticamente la notificación a la empresa suministradora, mientras que si detecta que la persona está empadronada, genera y envía automáticamente una carta con aviso de cita con los Servicios Sociales para poder realizar el IRE. En caso de que la persona no se presente a los Servicios Sociales, el bot genera

igualmente el IRE, dado que el ayuntamiento tiene acceso a los datos necesarios para hacer el informe, lo firma en nombre del Ayuntamiento, y envía notificación a la persona afectada. La automatización de todo este circuito y la capacidad de resolución de estas operaciones en muy pocos minutos por parte del bot comporta una alta capacidad de tramitación por parte de los Servicios Sociales, al tiempo que libera la dedicación manual de personas a tareas donde no aportan ningún valor.

**¿Cómo se afrontan las situaciones de alojamiento de urgencia? ¿Con qué recursos de alojamiento?**

Son diversas las soluciones que se comparten para afrontar una situación que precisa de un alojamiento de urgencia:

- ⇨ Convenio con asociaciones de tercer sector
- ⇨ Convenio con albergues de la Generalitat.
- ⇨ Alquilan casas de colonias.
- ⇨ Casa de acogida.
- ⇨ Habitaciones de hotel.
- ⇨ Contratar a una empresa que busca alojamiento de urgencia puntual, de entre 3 días y una semana de duración.
- ⇨ Pisos de urgencia social con estancias de hasta 3 meses, subvencionados por la Agència de l'Habitatge. Algunos están acondicionados, en el momento en que la Agència de l'Habitatge otorga un piso la familia debe dejarlo.
- ⇨ Pisos de urgencia social para situaciones de violencia machista.
- ⇨ Pisos compartidos entre dos o tres familias, lo que suele evitar que se asienten de forma indefinida (contrato cesión de uso temporal). En ocasiones es complicado garantizar la rotación de la vivienda.
- ⇨ Hacer un cribado de los edificios de titularidad municipal disponibles, proponiendo cambio de uso y rehabilitado como vivienda.

Para hacer frente a los gastos, existen dos opciones: por capítulo II o por capítulo IV. Si se paga por capítulo II a partir de contratos menores es más fácil, pero esto dificulta el apoyo económico de la Generalitat al no ser contabilizado como ayuda de urgencia. Existen algunos municipios que disponen de una partida presupuestaria reservada para estas acciones.

Es conveniente realizar seguimiento de la situación familiar, para intentar anticipar y prevenir situaciones de riesgo social. También se pueden compartir los datos con la Oficina de Vivienda y anticiparse así a aquellas situaciones que puedan derivarse en un desahucio.

**¿Cómo se gestionan las ayudas de alojamiento de urgencia, de modo que el beneficiario no tenga que pagar IRPF en concepto de una subvención recibida?**

Para evitar que la persona beneficiaria de ayudas tenga que pagar IRPF en concepto de subvención recibida, es recomendable orientar la ayuda como servicio. Una posible vía consiste en externalizar la búsqueda de alojamientos de urgencia y adjudicar este servicio con una agencia de viajes, vía licitación abierta. La agencia es quien realiza la búsqueda de alojamientos de urgencia a demanda de los SSB (pisos, habitaciones, pensiones, etc.), descargando así a los profesionales de la búsqueda de pisos de urgencia. La empresa factura al ayuntamiento y le envía periódicamente la relación de los soportes, con importe y persona beneficiaria, siendo este listado el que aprueba la Junta de Gobierno Local. Con este procedimiento, se podría argumentar que las personas usuarias reciben un servicio y no una ayuda.

Otro ayuntamiento comenta que tiene constituida una mesa de adjudicación de viviendas con participación de la Oficina Local de Vivienda y Servicios Sociales Básicos, que aprueban las propuestas de adjudicación y las trasladan a la Junta de Gobierno Local. La comprobación de los requisitos de acceso a una vivienda y la comprobación de la baremación de las solicitudes recaen en los Servicios Sociales en algunos casos, y en las Oficinas Locales de Vivienda, en otros.

Los ayuntamientos más satisfechos con la gestión de las ayudas son aquellos donde existe un buen entendimiento entre las OLV y los SSB, y se incorpora algún perfil social, y/o los Servicios Sociales han podido especializar algún perfil técnico en gestión de la intervención en vivienda. El hecho de disponer de un reglamento con criterios de baremación también facilita la gestión y acuerdo en el seno de la mesa de adjudicación.

## Ayudas de Urgencia Social (excepto vivienda)

**¿Cómo se actúa cuando, desde Intervención, les piden que justifiquen las ayudas de urgencia social (AUS), pero las personas beneficiarias no hacen llegar los comprobantes?**

Ésta es una situación que depende del funcionamiento interno de la Intervención de cada entidad y, por tanto, no es generalizable; lo común es que la persona que recibe la ayuda no tenga que hacer justificación.

Para evitar esta situación, lo que se recomienda es que se establezca un proceso donde las ayudas de urgencia se gestionen de forma endosataria y el pago se haga siempre al proveedor directamente y no a la persona usuaria afectada, de esta forma la factura se presenta de forma directa a Intervención y pasa a pago por los circuitos formales de la entidad.

Por parte de Diputació de Barcelona se está trabajando en una ordenanza marco que intentará ayudar a marcar unas líneas más claras en la gestión tanto de las ayudas como de las subvenciones, y que facilitará la homogeneidad del tratamiento de las justificaciones.

**¿Por qué procedimientos se otorgan las ayudas económicas de urgencia?**

Existe acuerdo en la bondad de disponer de un reglamento que facilite la gestión de las ayudas con transparencia. En varios municipios, el reglamento municipal incorpora, además de los modelos de baremación, los mecanismos de excepcionalidad a estos baremos. Es importante, y los habilitados así lo piden, que el reglamento minimice las situaciones de excepcionalidad, y delimite claramente la urgencia; en ayuntamientos donde es habitual aplicar criterios de excepcionalidad se entiende que posiblemente es necesaria una revisión de los baremos, por inadecuados.

Algún ayuntamiento utiliza, en lugar del anticipo de caja, el pago a justificar (con justificación posterior), lo que hace más ágil el pago. El Jefe de Servicios Sociales tiene poderes de firma y se dispone de un tramitador automático. La justificación ex-post respecto a un procedimiento ex-ante, comporta una tramitación de 3 a 4 semanas, y que el pago se demore excesivamente.

Por otro lado, un ayuntamiento apunta que con la pandemia se fijó una periodicidad semanal de reunión de la comisión responsable de aprobar las adjudicaciones, por lo que las personas usuarias tardan un máximo de 15 días en cobrarlas.

El sistema de pago más habitual es la transferencia, pero puntualmente hay municipios que realizan talones.

**¿Cómo se tramitan las AUS? ¿Se realiza a través de una instancia o a partir de un programa específico?**

Algunos municipios lo hacen por instancia, realizan la valoración y posteriormente tramitan el pago.

Existe un municipio que dispone de una herramienta que permite evaluar la situación de la persona usuaria de los Servicios Sociales con expediente abierto. Se dispone de un reglamento que garantiza el otorgamiento de ayudas basadas en criterios equitativos y de un manual interno que determina el tipo de ayuda y la cuantía que recibirá en función de cuál sea el diagnóstico de la persona solicitante. En ocasiones, esto puede ocasionar problemas de sobrerreglamentación ya que los responsables deben incumplir los reglamentos por razones sociales y cumplimentar modelos de excepcionalidad que permitan dar la ayuda; o porque en ocasiones el perfil técnico que menciona el reglamento no está.

**¿Cómo implementan las tarjetas monedero?**

Hay muchas formas de vehicular este recurso: directamente desde el ayuntamiento, a través de la Diputación de Barcelona, a través de convenio con Cruz Roja, a través de un convenio con un supermercado, a través de un convenio con una entidad privada o a través de concurso abierto con licitación. En todos los casos es importante:

- ⇨ Explicitar el objetivo que persigue la entrega de la Tarjeta Monedero.
- ⇨ Determinar claramente los requisitos que deben cumplirse para poder acceder a ellos.
- ⇨ Acotar la partida presupuestaria destinada a cada Tarjeta Monedero, pero también a la totalidad del recurso para dotar de forma correcta al presupuesto de los Servicios Sociales Básicos.
- ⇨ Definir la temporalidad.
- ⇨ Aprovechar la Tarjeta Monedero para materializarla con la red de comercio local.

A la hora de valorar las diferentes formas de gestión, es necesario considerar el factor urgencia, ya que el procedimiento de gestión es complejo y algunas familias pueden necesitar la tarjeta de forma inmediata. Hay entidades que tienen dificultades para la justificación de las tarjetas.

Para facilitar la gestión, las tarjetas monedero deben ser consideradas prestaciones y no ayudas económicas, para evitar la posterior justificación, que es lo que da más volumen de trabajo a los profesionales de Servicios Sociales.

**¿Cómo se gestionan las ayudas en el comedor escolar sin que ello implique una saturación burocrática del servicio?**

Generalmente, en los municipios pequeños, es el consejo comarcal quien se encarga de realizar la valoración económica de las ayudas, y el personal técnico del ayuntamiento es quien realiza la valoración social. En algunos casos se realizan ambas valoraciones directamente desde el consejo comarcal.

Para agilizar el proceso, es importante que sean las familias las que hagan las solicitudes, y no realizarlas manualmente desde Servicios Sociales. Además, es interesante hacer coincidir el plazo de diferentes solicitudes de ayudas económicas para reducir el número de documentos distintos a cumplimentar.

**¿Existe algún tope de ayuda económica?**

La mayoría de ayuntamientos que comparten su experiencia no tienen topes; se han eliminado porque generaban situaciones de injusticia para las familias, puesto que cada caso es particular.

## SSAD (Servicios Sociales de Atención Domiciliaria)

**¿Se cumplen las horas de asistencia determinadas por el PIA? ¿Se cubren íntegramente o se realizan prestaciones vinculadas?**

Se cubren las horas que el profesional considera según valoración de necesidad, dentro del marco que contempla la normativa, y en algunos casos, la familia asume parte de la financiación. Las personas con dependencia que no tienen suficiente con las horas asignadas, se derivan a SAD social con autofinanciación del ayuntamiento.

Hay ayuntamientos que muestran la preocupación con el copago del SSAD y el efecto de desvinculación del servicio/recurso que este copago origina. En muchos de estos casos, las propias familias optan por pedir prestaciones vinculadas.

Diputació Barcelona | Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
**Servei de Programació**
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci