



Cercles de comparació intermunicipals

*El que no es pot mesurar
no es pot avaluar*

*i el que no es pot avaluar
no es pot millorar*

Taller de revisió del Quadre Resum d'Indicadors
(CCI Abastament d'Aigua)

13 de Març de 2019





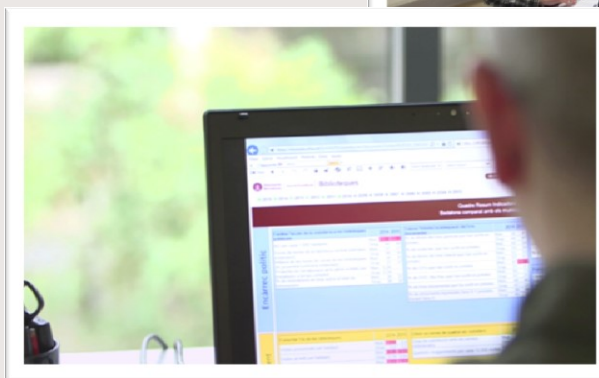
- 09:00 - 09:45** **Presentació de la Jornada**
Recepció de tots els tècnics convocats al Taller i entrega de la documentació.
Introducció als Cercles de Comparació Intermunicipals i explicació en plenari de la metodologia que s'utilitzarà en el taller de revisió d'indicadors.
- 09:45 - 10:15** **Lectura dels indicadors**
Es farà lectura dels indicadors existents i de les propostes a incloure al QRI.
- 10:15 - 11:15** **Consens d'indicadors**
Es dividiran els participants en dos grups
En aquesta fase del taller es consensuaran els indicadors proposats a cada taula.
- 11:15 - 11:45** **Esmorzar**
- 11:45 - 13:00** **Lectura de les variables**
Es dividiran els participants en dos grups
Es penjaran a la paret les variables i definicions per tal que tots els tècnics participants puguin rellegir els conceptes concrets i es proposin modificacions si s'escau. Cada grup tindrà 45 minuts per repassar un primer grup de variables
- 13:00 - 13:45** **Lectura de les variables**
Els altres 45 minuts serà per repassar l'altre grup de variables.

Quina és la finalitat dels Cercles?

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals** són una **eina de gestió i benchmarking** que es desenvolupa mitjançant una reunió anual entre els responsables municipals dels diferents serveis analitzats.

Objectius:

- ✓ Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns **indicadors comuns consensuats**
- ✓ Formar un grup de treball per intercanviar experiències
- ✓ Impulsar la millora dels serveis



Els **compromisos** a adquirir pels **participants** en el Cercle són els següents:

- Facilitar la informació necessària per fer una comparació intermunicipal dels serveis municipals analitzats
- Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones).
- Participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi



Evolució dels Cercles de Comparació Intermunicipal

Servei	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Edició (2019)
Polícia Local		15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	72	14a
Neteja viària i residus	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	53	55	16a
Biblioteques	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	142	143	16a
Espais Escènics				12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	30	31	12a
Escoles Bressol		8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	65	14a
Escoles de Música		7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	46	14a
Esports	14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	54	16a
Serveis Socials	41	43	42	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	64	65	18a
Mercats Municipals			12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	35	13a
Fires Locals					14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	38	11a
Serveis Locals d'Ocupació					12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	38	11a
OMIC					11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	41	11a
Seguretat Alimentària (Salut P.)						14	26	36	38	43	43	49	48	51	52	10a
Enllumenat Públic						12	13	18	24	25	30	33	32	34	35	10a
Servei de Mediació Ciutadana							14	17	24	30	35	35	36	43	45	9a
Verd urbana									14	20	21	23	24	27	32	7a
Serveis culturals											14	17	18	18	20	5a
Museus locals												13	23	35	40	4a
Cementiris Municipals													11	12	14	3a
Oficines tècniques laborals															10	1a
Abastament d'aigua															16	1a
Total Cercles	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	19	22	
Total participants als Cercles	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	748	866	957	



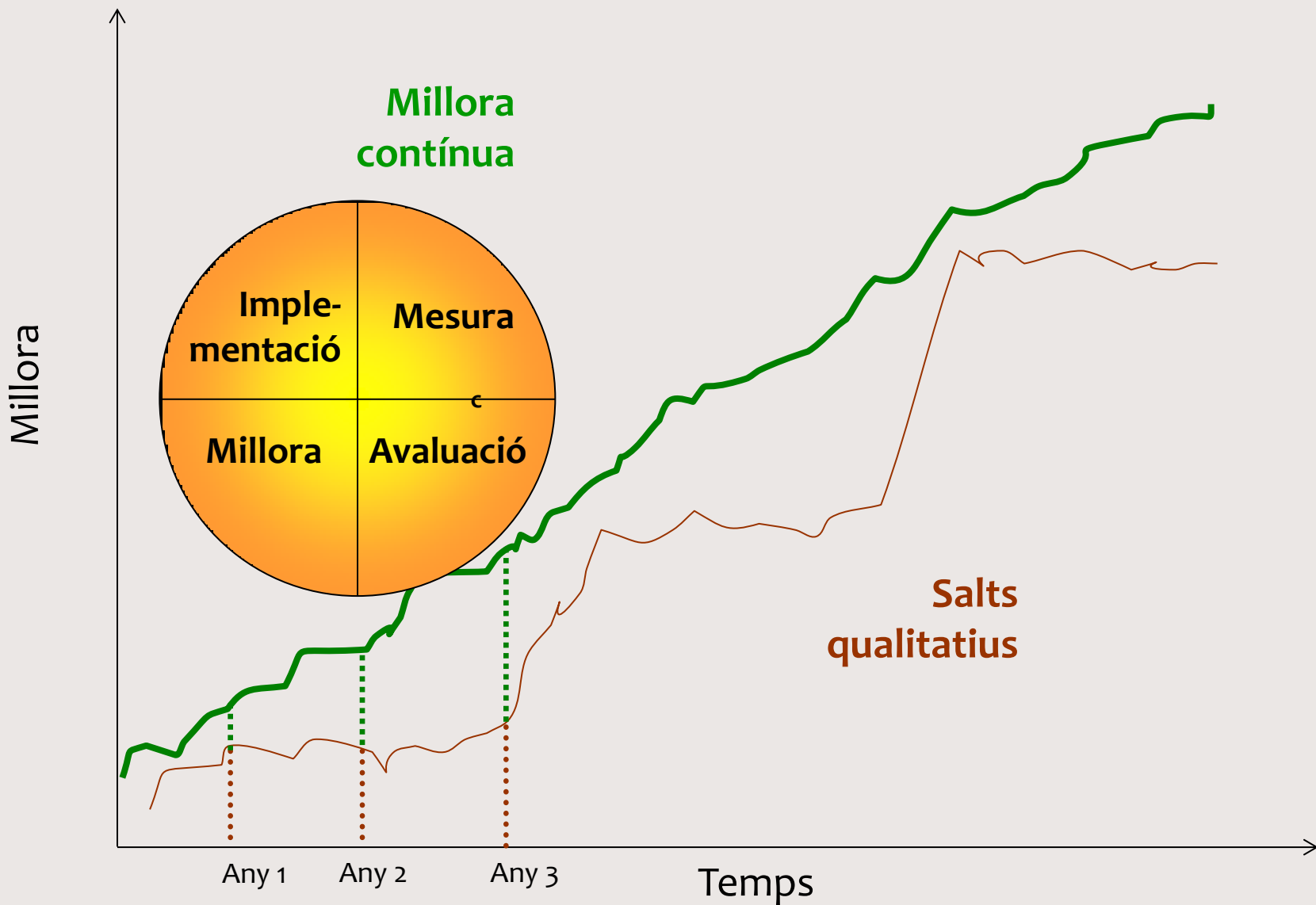
Evolució dels Cercles de Comparació Intermunicipal

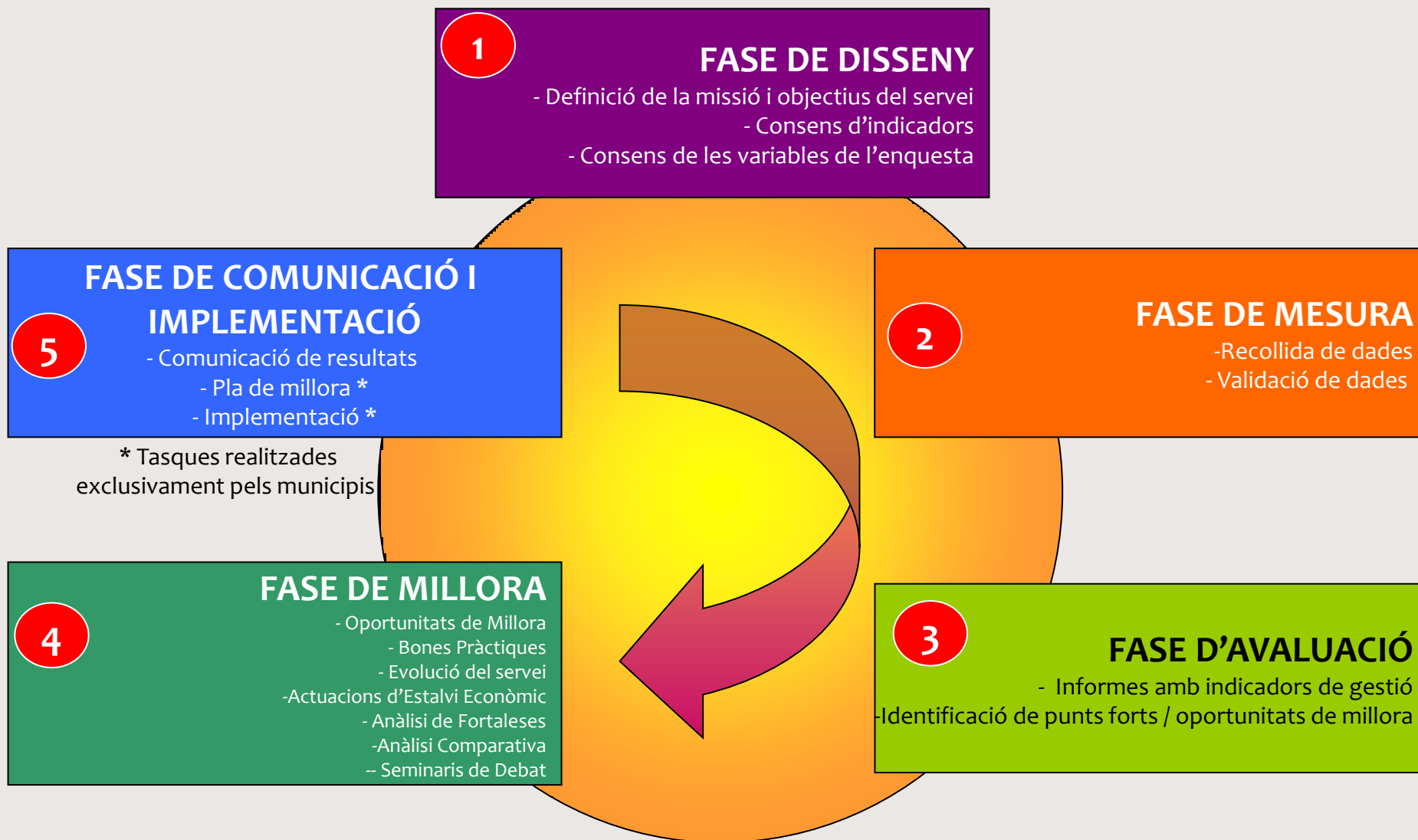


Nom	Polícia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals Ocupac.	OMIC	Seguretat Alimentària	Enllumenat	SMC	Verd urbana	Serveis culturals	Museus locals	Serv. Funeraris i Cementiris	Abastament aigua
Brull, (El)																				✓
Consell Comarcal de l'Osona														✓	✓					✓
Granollers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hostalets de Pierola, Els																				✓
Lliçà d'Amunt	✓	✓	✓									✓				✓				✓
Llinars del Vallès			✓	✓	✓															✓
Masnou (El)	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓			✓		✓		✓
Molins de Rei	✓		✓				✓	✓								✓				✓
Puig-reig			✓																	✓
Rubí	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sabadell	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sant Cugat del Vallès	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Santa Perpètua de Mogoda	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓			✓	✓				✓
Seva																				✓
Terrassa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Vic	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓	✓			✓



El procés de millora contínua





1

FASE DE DISSENY

- Definició de la missió i objectius del servei
- Consens d'indicadors
- Consens de les variables de l'enquesta

13 de Març de 2019

2

FASE DE MESURA

- Recollida de dades
- Validació de dades
(Abril – Juny 2019)

3

FASE D'AVUACIÓ

- Informes amb indicadors de gestió

(Juliol 2019)

4

FASE DE MILLORA

- Jornada de presentació de resultats
- (Matí)

(30 de Setembre de 2019)



Estructura de la Fase de Disseny CCI D'Abastament d'aigua

- Presentació dels objectius del taller
- Consensuació d'indicadors
- Consensuació de les definicions de les variables del qüestionari



Encaàrec polític	<p>Ofertar serveis funeraris amb diverses formes de gestió</p> <ul style="list-style-type: none"> % de serveis funeraris realitzats al municipi amb gestió pròpia municipal % de serveis funeraris realitzats al municipi amb gestió d'una empresa concessionària % de serveis funeraris realitzats al municipi amb gestió d'una empresa privada 	<p>Proposar una oferta adequada de serveis funeraris municipals</p> <ul style="list-style-type: none"> Nº de tanatoris municipals per cada 1.000 habitants Habitants per operari de serveis funeraris (ajuntament o concessió) Habitants per sala de velles 	<p>Proposar una oferta adequada de cementiris municipals</p> <ul style="list-style-type: none"> Unitats funeràries per habitant Nº de cementiris per cada 1.000 habitants Índex de saturació dels cementiris (nombre d'unitats amb servei funerari adreçats a l'usuaris / total d'unitats funeràries) 	<p>Proposar una oferta diversa d'enterraments</p> <ul style="list-style-type: none"> % de rituals sobre el total d'unitats funeràries % de partions (bombs sobre el total d'unitats funeràries) % de columbaris sobre el total d'unitats funeràries % d'altres tipus sobre el total d'unitats funeràries 	<p>Disposar de diversos règims de propietat de les unitats funeràries</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'unitats funeràries amb concessió a perpetuïtat % d'unitats funeràries amb concessió de durada determinada % d'unitats funeràries propietat de l'ajuntament 	
	<p>Garantir la prestació del servei funerari al municipi</p> <ul style="list-style-type: none"> % de serveis funeraris gratuïts o bonificats (públics o privats) Nombre d'empreses per empresa funerària (pública o privada) Nombre de sancions per empresa funerària (pública o privada) % de serveis funeraris amb caràcter bàsic o sense caràcter 	<p>Ofertar diverses tipologies de cerimònies funeràries</p> <ul style="list-style-type: none"> % de serveis funeraris amb cerimònia catòlica % de serveis funeraris amb cerimònia musulmana % de serveis funeraris amb cerimònia jueva % de serveis funeraris amb cerimònia d'altres confessions religioses % de serveis funeraris amb caràcter bàsic o sense caràcter 	<p>Ofertar diverses tipologies d'enterraments segons la confessió religiosa</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'unitats funeràries reservades per enterraments d'altres confessions no catòliques 	<p>Proposar l'oferta de recat d'altres tipologies</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'unitats funeràries recatats l'any d'estudi sobre el total d'unitats funeràries 		
Usuari / Client	<p>Compatibilitzar el nombre i tipologia de serveis funeraris</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de serveis funeraris realitzats (ajuntament o concessió) per cada 1.000 habitants Nombre de serveis funeraris realitzats per operari (ajuntament o concessió) % d'innovació sobre el total de serveis funeraris realitzats 	<p>Garantir unes condicions òptimes de qualitat de la prestació del servei</p> <ul style="list-style-type: none"> Servei funerari anual per sala de velles % d'hores d'obertura diàries dels tanatoris sobre l'hora d'obertura potencial Nombre de reclamacions realitzades de règim per servei funerari 	<p>Compatibilitzar el nombre d'enterraments</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'enterraments realitzats per cada 1.000 habitants % de treball d'unitats funeràries sobre l'any d'estudi 	<p>Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (I)</p> <ul style="list-style-type: none"> % dies d'obertura dels cementiris sobre els dies d'obertura potencial % d'hores d'obertura diàries dels cementiris sobre l'hora d'obertura potencial 	<p>Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (II)</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de visites turístiques per cementiri Nombre d'actes vandàlics amb dany per cementiri 	
	<p>Ofertar el servei amb les diverses formes de gestió</p> <ul style="list-style-type: none"> % gestió directa dels serveis funeraris % gestió indirecta dels serveis funeraris (concessió administrativa) % de dones amb comodatament sobre el total de comodataments 	<p>Disposar d'una dotació de recursos humans adequada</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de treballadors del servei per operari % de treballadores (dones) sobre el total de treballadors del servei % de dones amb comodatament sobre el total de comodataments 	<p>Ofertar el servei amb les diverses formes de gestió</p> <ul style="list-style-type: none"> % gestió directa dels cementiris municipals % gestió indirecta dels cementiris municipals 	<p>Disposar d'una dotació de recursos humans adequada</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de treballadors per 1.000 nº de cementiris Nombre de treballadors per 100 unitats funeràries % de treballadores (dones) sobre el total de treballadors dels cementiris municipals % de dones amb comodatament sobre el total de comodataments 	<p>Millorar les habilitats dels treballadors dels cementiris</p> <ul style="list-style-type: none"> Hores anuals de formació per treballadors dels cementiris municipals 	
Valors Organitzatius / RRHH	<p>Promoure un clima laboral positiu pels treballadors dels serveis funeraris</p> <ul style="list-style-type: none"> % Hores de treball sobre hores anuals totals del personal dels serveis funeraris 	<p>Millorar les habilitats dels treballadors dels serveis funeraris</p> <ul style="list-style-type: none"> Hores anuals de formació per treballadors de serveis funeraris 	<p>Promoure un clima laboral positiu pels treballadors dels cementiris</p> <ul style="list-style-type: none"> % Hores de treball sobre hores anuals totals del personal dels cementiris municipals 			
	<p>Disposar dels recursos adequats per garantir la prestació dels serveis funeraris</p> <ul style="list-style-type: none"> Despesa comarcal municipal en serveis funeraris per habitant % de finançament municipal en serveis funeraris sobre total despesa comarcal municipal % de finançament per part de l'ajuntament dels serveis funeraris 	<p>Finançar adequadament el servei funerari municipal (I)</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'adobament per taxes i preus públics dels serveis funeraris % d'adobament per aportacions d'altres veïns dels serveis funeraris 	<p>Disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals</p> <ul style="list-style-type: none"> Despesa comarcal municipal en cementiris municipals per habitant % de finançament municipal en cementiris sobre total despesa comarcal municipal % de finançament per part de l'ajuntament dels cementiris 	<p>Finançar adequadament el servei de cementiris municipal (I)</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'adobament dels cementiris per taxes i preus públics % d'adobament dels cementiris per aportacions d'altres institucions 	<p>Disposar adequadament els recursos dels cementiris municipals</p> <ul style="list-style-type: none"> % de despesa en personal dels cementiris sobre la despesa total % de despesa en neteja dels cementiris sobre la despesa total % de despesa en manteniment dels cementiris sobre la despesa total 	
Economia	<p>Vel·lar per la prestació del servei funerari municipal a una costosa unitat adequada</p> <ul style="list-style-type: none"> Preu mitjà d'un servei funerari 	<p>Finançar adequadament el servei funerari municipal (II)</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'ingressos per càrrec de economista del servei funerari sobre el cost total del servei 	<p>Vel·lar per la prestació del servei de cementiris a una costosa unitat adequada</p> <ul style="list-style-type: none"> Despesa mitjana per unitat funerària Preu mitjà per enterrament Preu de la taxa per any de concessió d'un nívol amb concessió de durada determinada 	<p>Finançar adequadament el servei de cementiris municipal (II)</p> <ul style="list-style-type: none"> % d'ingressos per càrrec de economista del servei de cementiris sobre el cost total del servei 		
	<p>Podació</p> <ul style="list-style-type: none"> % podació de 65 anys o més Taxa bruta de mortalitat (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants) 	<p>Derivat de podació (hab./1 km2 municipi)</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de tanatoris Nombre d'empreses funeràries (públiques o privades) 	<p>Renda per càpita</p> <ul style="list-style-type: none"> % Alt 	<p>Nombre de cementiris municipals</p> <ul style="list-style-type: none"> va 		
Entorn						

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

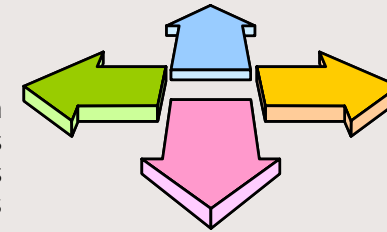
Indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del servei

II. Dimensió Usuari / Client

Indicadors relacionats amb l'ús que fan els usuaris / clients del servei, i la seva satisfacció amb el servei. Si s'escau, es pot distingir entre usuaris interns i externs del servei.

IV. Dimensió Econòmica

Indicadors que expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els seus costos associats i les fonts de finançament del servei.



III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com ara retribucions, formació, taxa de presència, satisfacció o càrregues de treball).

- Enviament del qüestionari amb la definició de les variables
- Recollida de les dades
 - Dades internes del propi departament → Establir el procediment intern de recollida de dades
 - Dades internes procedents d'altres departaments (RRHH, Intervenció) → Sol·licitar-les
 - Dades internes ja facilitades a la Diputació → Ja s'inclouran automàticament al qüestionari
 - Dades externes (exemple: Població) → Ja s'inclouran automàticament al qüestionari
- Validació conceptual i estadística de les dades

3.1

Estatut polític	Servei de Policia (Policia Local) 2011 Nombre d'actuacions de policia de trànsit per cada 1.000 habitants: 261 Nombre d'actuacions de policia de seguretat per cada 1.000 habitants: 88 Nombre d'actuacions de policia assistencial per cada 1.000 habitants: 119 Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants: 90 Nombre d'actuacions totals per cada 1.000 habitants: 558	Policia de Trànsit (Policia Local) 2011 Denuncies de trànsit per cada 1.000 habitants: 18 % de denúncies greus i molt greus de trànsit sobre el total de denúncies de trànsit: 74,8 Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants: 0,47 Delinqüents per delinqüents i aïnes per cada 1.000 habitants: 1,4	Policia de Seguretat (Policia Local) 2011 Delictes i faltes per cada 1.000 habitants: 41,8 % de delictes i faltes resoltes respecte el total: 76,1 Delinqüents per delinqüents i aïnes per cada 1.000 habitants: 1,7	Policia de Seguretat (Policia Local) 2011 % de delictes i faltes categoritzats per la Policia Local: 31 % de delinqüents realitzats per la Policia Local: 28
	Garantir una bona cobertura del servei 2011 Nombre de policies operatives per cada 1.000 habitants: 1,56 Nombre de policies per cada 1.000 habitants: 1,56	Ofertir un servei de qualitat als ciutadans 2011 Grau de satisfacció del servei: 6	Fomentar la prevenció i la seguretat (Delictes) 2011 Nombre de proves d'atornisme per cada 1.000 habitants: 19 Nombre d'identificacions i controls de registre i ciutadans per cada 1.000 habitants: 48,7	Fomentar la prevenció i la seguretat (Delinqüents) 2011 Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants: 19
	Gestió de servei amb les diverses formes de gestió 2011 Coste directe (%): 106 Equipament (CMA): 102 Gestió indirecta (%): 6 (Convenes): 0	Ofertir un servei de qualitat (model de gestió) 2011 Actuacions per policia: 107 % de comandaments sobre el total de policies: 14,5 Milers d'atlet de la policia: 48 % de plantilla del servei de policia total que són policies: 91 % d'espais que no han finalitzat el curs bàsic respecte el total de policies: 1,8 % de policies en segona activitat respecte al total de policies: 1,8	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors 2011 % d'hores extraordinàries sobre hores de conves: 4,2 % d'hores de baixa sobre hores de conves: 3,1 % de permisos i fridances sobre hores de conves: 4,4 % de presència real: 16 Salari brut d'un agent de policia (inclou complement salarials): 20,200 Salari brut d'un agent de policia (inclou complement salarials): 20,200	Miliorar les habilitats dels treballadors 2011 Hores de formació anual rebudes per policia: 124 Accidents laborals per cada 100 policies: 36 Reflexió i realització de gènere del personal 2011 % de dones policia respecte el nombre total de policia: 7 % de dones policia respecte el nombre total de policia: 11
	Despesa dels recursos adequats 2011 Despesa corrent per habitant: 16 % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal: 8,7	Financiar adequadament el servei 2011 % d'autofinançament per taxes i preus públics: 1,8 % d'autofinançament per aportacions d'altres institucions: 0,2 % de finançament per part de l'ajuntament: 8,1	Despesa d'una costosa unitat adequada 2011 Despesa corrent per policia: 42,200 Cost per hora extra treballada d'un policia: 10,1 Salari brut d'un agent de policia total per hora de conves: 19	Despesa d'una costosa unitat adequada 2011 Despesa corrent per policia: 42,200 Cost per hora extra treballada d'un policia: 10,1 Salari brut d'un agent de policia total per hora de conves: 19
Estatut Població: 1.188 Densitat de població (hab./km² municipal): 1,65 Rendia per càpita: 14.214 % Altir: 12,4				

3.2

Diputació Barcelona xarxa de municipis

MUNICIPI

Cercles de comparació intermunicipals

PUNTS FORTS Aaa Bbb Ccc A a analitzar: Aaa	OPORTUNITATS DE MILLORA *Xxx *Yyy *Zzz A a analitzar: *Zzz
ALTRES COMENTARIS *Mmm *Nnn	

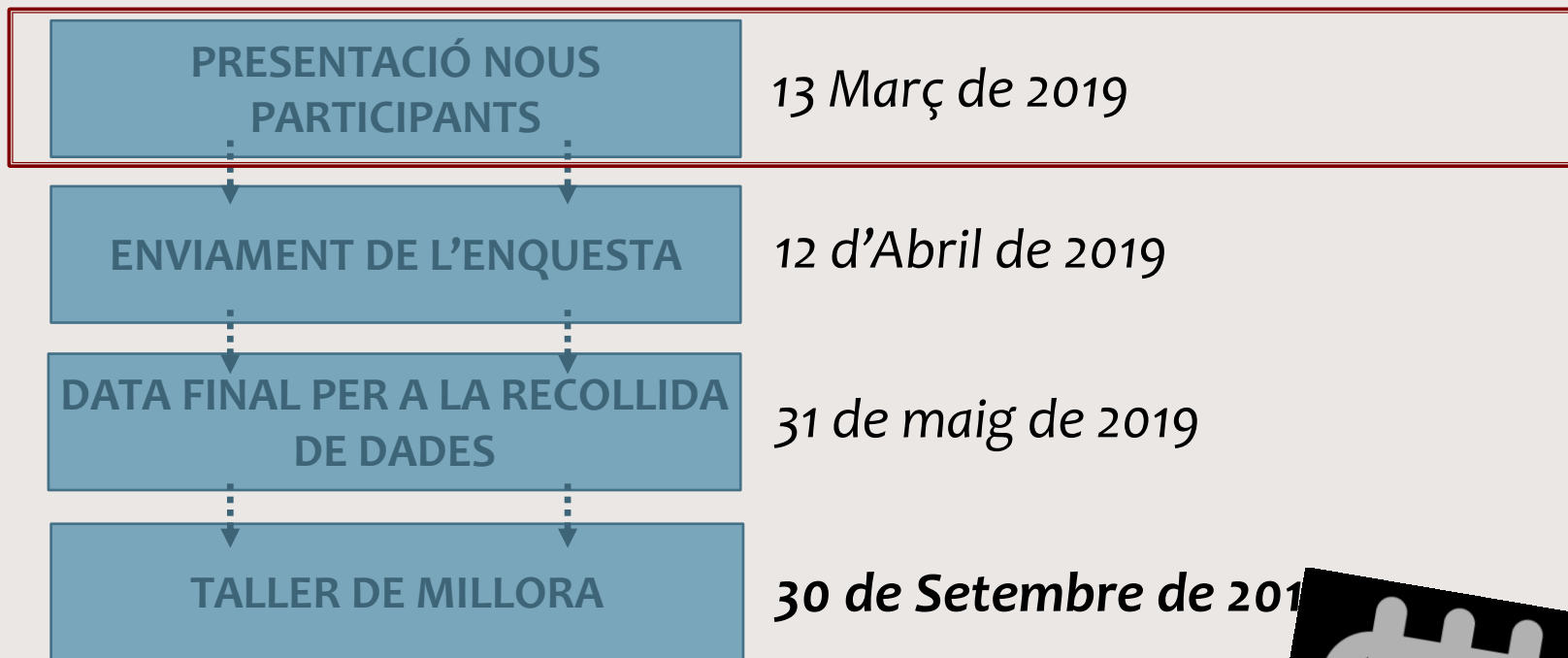
50%	50%	50%
per sobre o per sota	per sobre o per sota	per sobre o per sota
Punt Fort	Oportunitat de Millora	No es considera ni PF / ni OM

- En el Quadre Resum d'Indicadors, s'observa la mitjana del Cercle, i els valors obtinguts per cada municipi.
- Els valors significativament diferents a la mitjana, es mostren amb colors.

- Identificació de Punts Forts / Oportunitats de Millora a partir de les dades
- Presentació de Punts Forts / Oportunitats de Millora cada municipi

Quins són els resultats que s'obtenen?

- 1 L'aprenentatge d'una **metodologia específica** de treball.
- 2 Una **eina informàtica interactiva**, el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL), que proporciona:
 - A. **Quadre resum d'indicadors** del servei, per a cada municipi
 - B. **Tractament detallat dels indicadors:** gràfics comparatius, evolució, mitjana 5 anys...
 - C. **Tractament detallat de variables, dades pressupostàries i indicadors transversals**
 - D. **Informe comparatiu** amb tots els indicadors del municipi vs. el grup seleccionat
- 3 Una **anàlisi estratègica** de la situació actual del servei (*punts forts - oportunitats de millora*).
- 4 La definició d'un **procés de millora** a partir d'eines metodològiques específiques
- 5 Un **informe final** amb totes les dades i els indicadors dels municipis participants i unes conclusions generals del servei.





1er Premi Alfons Ortuño d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques en la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat per part de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya.

2018



1er Premi en Innovació a la Gestió per part de la “Agencia Española de Evaluación y Calidad” (AEVAL) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.

2016



Finalista en el VI Congrés de Gestió Avançada en les Administracions Públiques (Q-epea)

2016



1er Premi a la excel·lència en la gestió pública per part de la “Agencia Española de Evaluación y Calidad” (AEVAL) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.

2008



Estructura de la Fase de Disseny CCI D'Abastament d'aigua

- Presentació dels objectius del taller
- Consensuació d'indicadors
- Consensuació de les definicions de les variables del qüestionari



- Els **indicadors** són valors numèrics que mesuren el comportament i evolució d'un servei, activitat, etc., amb l'objectiu de servir de referència per a la millora.
- Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'operacions amb magnituds elementals (les **variables**).

Exemple: Indicador =
$$\frac{\text{Variable 1}}{\text{Variable 2}} \times 100$$

Criteris per a la creació d'indicadors:

Pocs: han de ser un número limitat.

Útils: han de mesurar les activitats o processos objecte de millora.

Objectius: les dades que el conformen i la manera d'interpretar-los no són ambigus.

Mesurables: han de poder ser quantificables.

Accessibles: tenen un cost acceptable i son fàcils de calcular i d'interpretar (són comprensibles).

Comparables: han de permetre la comparació entre municipis.

Classificació en 4 dimensions

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

Es tracta d'indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del servei

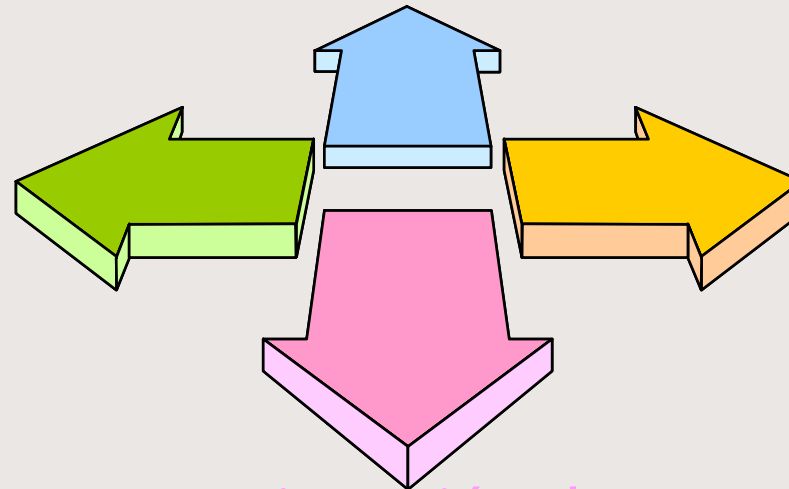
II. Dimensió Usuari / Client

Es tracta d'indicadors relacionats amb l'ús que fan els usuaris / clients del servei, i la seva satisfacció amb el servei.

Si s'escau, es pot distingir entre usuaris interns i externs del servei.

IV. Dimensió Econòmica

Es tracta d'indicadors que expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els seus costos associats, així com les fonts de finançament del servei.



III. Dimensió Valors Organitzatiu / RRHH

Es tracta d'indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com ara retribucions, formació, taxa de presència, satisfacció o càrregues de treball).

Quadre Resum d'Indicadors

Quadre resum d'indicadors d'Abastament Local de l'Aigua 2018

Entorn	Indicador	Valor	Indicador	Valor	Indicador	Valor	Indicador	Valor	Indicador	Valor
Entorn: polític	Disposar d'unes instal·lacions eficients	Total	Disposar d'unes instal·lacions actualitzades	Total	Garantir el subministrament del servei	Total				
	% de rendiment de la xarxa de distribució (m ³ facturat/m ³ registrat)	V11/V10	% de xarxa en baixa amb material a renovar	V6/V5	% d'abastament d'aigua amb recursos propis	V9/V10				
	Consum energètic per m ³ d'aigua facturada (kWh/m ³)	V20/V11	Antiguitat del parc de comptadors (any)	V25	Temps de reserva disponible a dipòsit (hores)	(V8)/(V10+50)/24				
	Densitat de la xarxa de distribució (abonats/km. xarxa en baixa)	V24/V5	% d'abonats amb telelectura	V22/V24						
Entorn: Client	Oferir un servei de qualitat	Total	Oferir un servei amb garanties sanitàries	Total	Identificar la tipologia d'usuaris del servei	Sector domèstic	Sector municipal	Sector comercial	Sector industrial	Altres
	Temps mitjà de resposta per assaïr fuites (hores)	V51	Grau de cobertura d'anàlisis d'autocontrol (en %)	V26/V27	% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua facturada durant l'any	V13/V11	V14/V11	V15/V11	V16/V11	V17/V11
	Temps mitjà d'interrupcions del servei no programades respecte nombre d'anàlisis d'autocontrol (min./inter.)	V33/V32	% d'episodis amb incompliment de qualitat mitjà respecte el nombre d'anàlisis d'autocontrol	V28/V26	Formar un pla responsable dels recursos naturals	Total				
	Temps mitjà d'interrupcions del servei no programades respecte nombre d'interrupcions no programades (min./inter.)	V35/V34	% d'episodis amb incompliment de qualitat greu respecte el nombre d'anàlisis d'autocontrol	V29/V26	Consum diari per habitant (litres/dia)	V12/(V1+365)				
	% d'abonats afectats per interrupcions respecte el total d'abonats	V36/V24	% d'episodis amb incompliment de qualitat mitjà respecte el nombre d'anàlisis d'autocontrol	V30/V26						
	Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants	V28/(V11/1000)								
Entorn: Valor organitzatiu (RNIH)	Gestionar el servei amb les diferents formes de gestió	Total	Promoure un clima laboral positiu pels treballadors	Total	Disposar de recursos humans adequats	Personal operatiu	Personal tècnic-administratiu	Reflexor Estructura de gènere del personal	Total	
	% Gestió directa (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc.)		Hores de baixa anual per treballadors	V49/V48	Longitud total de xarxa per nombre de treballadors (km./hab.)	V7/V41	V7/V43	% de dones sobre el total de treballadors del servei d'abastament d'aigua	V44/V48	
	% Gestió mitja (Empresa mixta entre A. i operacions externes)		Antiguitat mitjana dels treballadors (any)	V51	Nombre d'abonats per nombre de treballadors (hab./hab.)	V24/V41	V24/V43	% de dones amb càrrecs de comandament sobre el total de personal de comandament del servei d'abastament d'aigua	V46/V45	
	% Gestió indirecta (concessió, altres...)		Millorar les habilitats dels treballadors	Total	Disposar de recursos materials adequats	Total				
	Durada del contracte de concessió (any)	V77/V76	Hores de formació anual per treballadors	V50/V48	Longitud total de xarxa per nombre de vehicles disponibles (km./vehic.)	V7/V39				
	% executat del contracte de concessió	V78/V77	Accidents laborals per cada 100 treballadors	V52/V48						
Entorn: Econòmic	Disposar dels recursos adequats (I) (General)	Total	Finançar adequadament el servei (I)	Total	Finançar adequadament el servei (II)	Total	Disposar dels recursos adequats (II) (Costos tarifaris)	Total		
	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	V71/V1	% d'autofinançament per taxes i preus públics		Ingressos tarifaris per m ³ d'aigua registrada (€/m ³)	V53/V10	Costos directes tarifaris totals per m ³ facturat (€/m ³)	V52/V11		
	% de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal	V71/V72	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions municipals		Tarifa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m ³ d'aigua facturada (€/m ³ facturat)	V53/V11	Cost de personal per m ³ d'aigua facturada (€/m ³)	V56/V11		
	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m ³ d'aigua registrada (€/m ³)	V71/V10	% de finançament per part de l'ajuntament				Cost energètic elèctric per m ³ facturat (€/m ³)	V57/V11		
							Cost de la compra d'aigua per m ³ facturat (€/m ³)	V58/V11		
							Costos en materials de conservació i treball de conservació de tanques per m ³ facturat (€/m ³)	V59/V11		
							Costos en tractament i anàlisis de l'aigua per m ³ facturat (€/m ³)	V60/V11		
						Altres Costos directes per m ³ facturat (€/m ³)	V61/V11			
						Costos indirectes tarifaris totals (€/m ³)	V70/V11			
Entorn: Infraestructura	Població	V1	Densitat de població (h. / km ² municipi)	V1/V5	Renda per càpita	V2	Nombre total d'abonats	V24	Volum total d'aigua facturada	V11
	Disposar d'una planificació del servei adequada (I)	Total	Disposar d'una planificació del servei adequada (II)	Total	Disposar d'una planificació del servei adequada (III)	Total	Disposar d'una planificació del servei adequada (IV)	Total	Tipus d'ingrés	Total
	Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà	V80	Pla de millora de l'eficiència de la xarxa	V82	Pla d'autocontrol de qualitat sanitària	V84	Ordenança d'establir l'aigua	V86	Instrument de recaptació (Taxa o Tarifa)	V79
	Pla director d'abastament per a zones no poblades	V81	Pla de lectura de comptadors	V83	Reglament del servei d'abastament d'aigua	V85				

Elements que s'han d'incloure a les variables, si escau:

Mesurar en quantitats o percentatges (habitants? m²? Percentatge sobre quin total?, etc.).

Temporalitat (any, semestre, etc.).

Territori (municipi, àrea determinada).

Tipus de serveis que s'inclouen en l'indicador descrit.

Tipus d'activitats que s'inclouen en l'indicador descrit.

Especificar el que **NO** s'inclou, si dóna peu a l'ambigüitat.

Definició d'**ingressos** (taxes, preus públics, etc.) o **despeses** (personal, entitat gestora, etc.).

Gerència de Serveis de Medi Ambient

CAT <http://www.diba.cat/mediambient/cercles>



Servei de Programació

CAT <http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/ccli>

CAST <http://www.diba.cat/es/web/menugovernlocal/ccli>

ENG <http://www.diba.cat/en/web/menugovernlocal/ccli>

