



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*

Cercle de comparació d'Abastament d'Aigua

30 de Setembre de 2019





9:00



13:45

- 9:00 - 9:10** Arribada
- 9:10 - 9:20** Benvinguda
- 9:20 - 9:45** Introducció als Cercles
- Fase d'anàlisi*
Presentació dels resultats del CCI d'Abastament d'Aigua (dades 2018)
- 9:45 - 10:20** *Fase d'intercanvi d'experiències*
- 10:20 - 11:10** Mapes de relacions (treball individual)
- 11:10 - 11:30** Pausa
- 11:30 - 13:35** Mapes de relacions (treball en taules)
- 13:35 - 13:45** Cloenda de la jornada

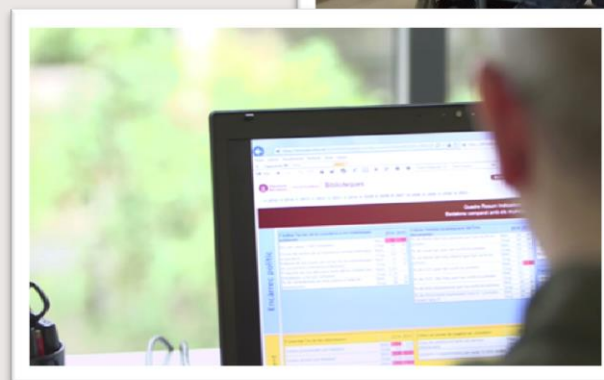
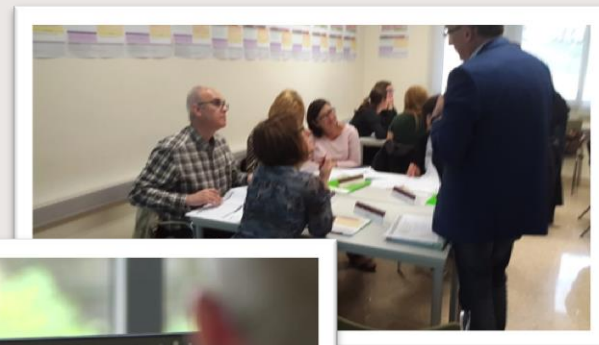


Què són els Cercles?

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 contínua dels serveis





Quin és el paper de la Diputació?

Servei de Medi Ambient

- Impulsa i lidera el projecte del Cercle d'Abastament d'Aigua des de l'Àrea de Medi Ambient.
- Aporta els coneixements específics del servei que s'analitza
- És el punt de contacte amb els municipis

Servei de Programació

- Impulsa i lidera el projecte dels Cercles des dels serveis centrals de la Diputació de Barcelona
- Aporta una metodologia pròpia comuna per a tots els Cercles
- Vetlla per la millora contínua del projecte, facilitant la transferència de coneixements entre les diferents àrees de la Diputació



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

- Facilitar la informació necessària per fer una comparació dels serveis d'Abastament d'aigua dels diferents participants
- Permetre que tots els participants puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones).
- Participar en la sessió d'avaluació dels resultats i intercanvi d'experiències

Participants als Cercles i Quadres Resum d'Indicadors realitzats

Servei	2001	2002	2003	2004	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	69	14a
Neteja viària i residus	12				11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	53	54	16a
Biblioteques				13	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	29	12a
Escoles Bressol						8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	57	14a
Escoles de Música						7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	43	14a
Esports	8				14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	54	16a
Serveis Socials		25	25	32	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	31	13a
Fires Locals									14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	35	11a
Serveis Locals d'Ocupació									12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	35	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	50	10a
Enllumenat Públic										12	13	18	24	25	30	33	32	34	36	10a
Servei de Mediació Ciutadana											14	17	24	30	35	35	36	43	43	9a
Verd urbà													14	20	21	23	24	27	26	7a
Serveis culturals															14	17	18	18	22	5a
Museus locals																13	23	35	37	4a
Cementiris Municipals																	11	12	12	3a
Oficines tècniques laborals																			17	1a
Abastament d'aigua																			15	1a
Total Cercles	2	1	1	2	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	19	21	
Total participants als Cercles	20	25	25	45	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	748	866	914	

Evolució Cercles de Comparació Intermunicipal



2017

2018

19



21



866



914

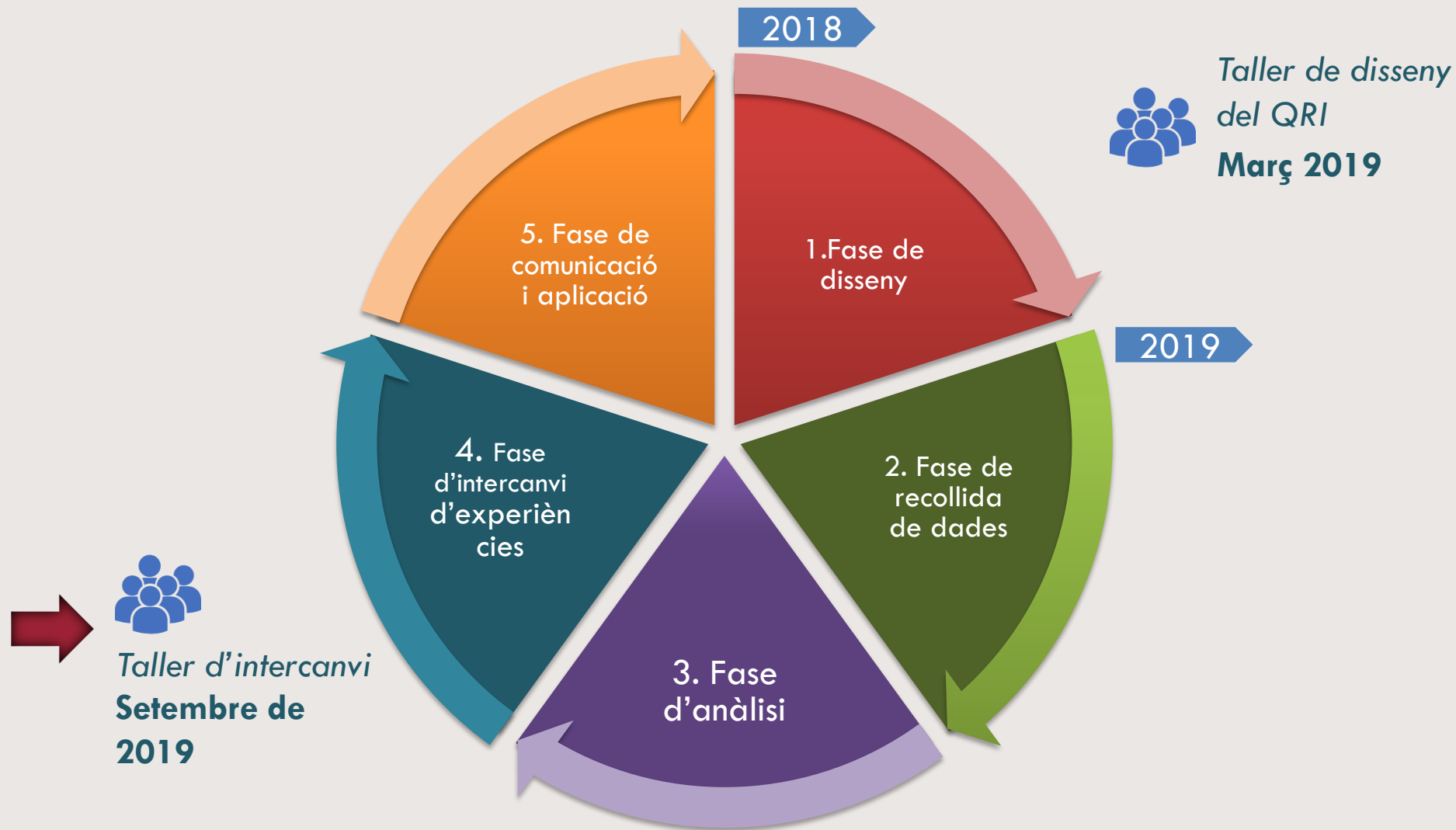
+48



15



El procés de millora continua



El Quadre Resum d'Indicadors

Quadre Resum d'Indicadors
CCI Abastament d'aigua
2025

Dimensió	2025	2026	2027	2028	Descripció	2025	2026	2027	2028	Descripció	2025	2026	2027	2028	Descripció	2025	2026	2027	2028	Descripció
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
INDICADORS	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors
	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors	-	-	-	-	Disponibilitat d'indicadors

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

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

DIMENSIÓ PERSONES USUÀRIES

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.

DIMENSIÓ ORGANITZACIÓ I 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).

DIMENSIÓ ECONOMIA

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

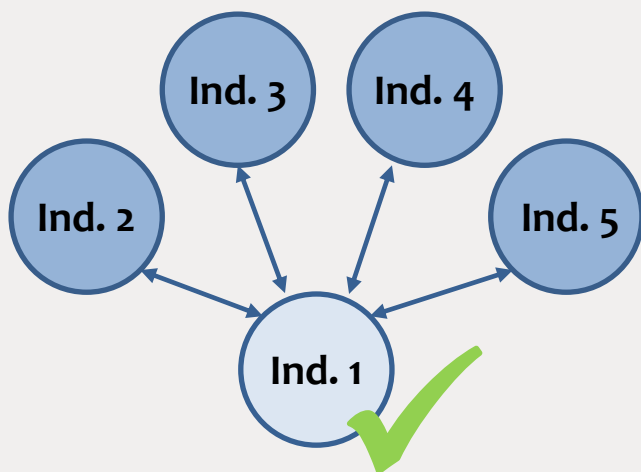
INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

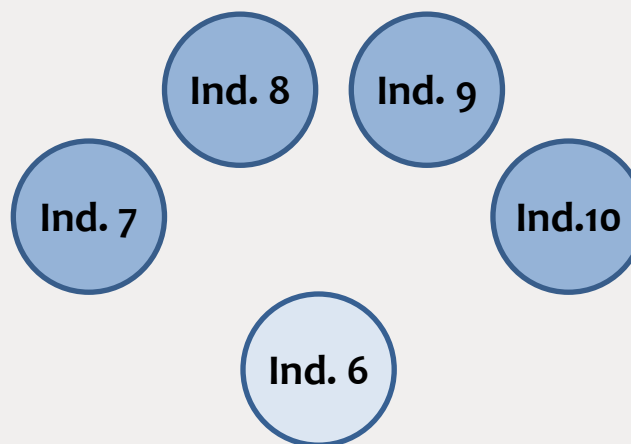
Quins indicadors trobarem al mapa de relacions?

1. **Indicadors clau:** despesa, km de xarxa, manteniment, avaries...
2. **Punts forts i oportunitats de millora** en relació amb la mitjana (“verds” i “vermells”)
3. **Indicadors correlacionats** amb altres indicadors del QRI

Cas A



Cas B

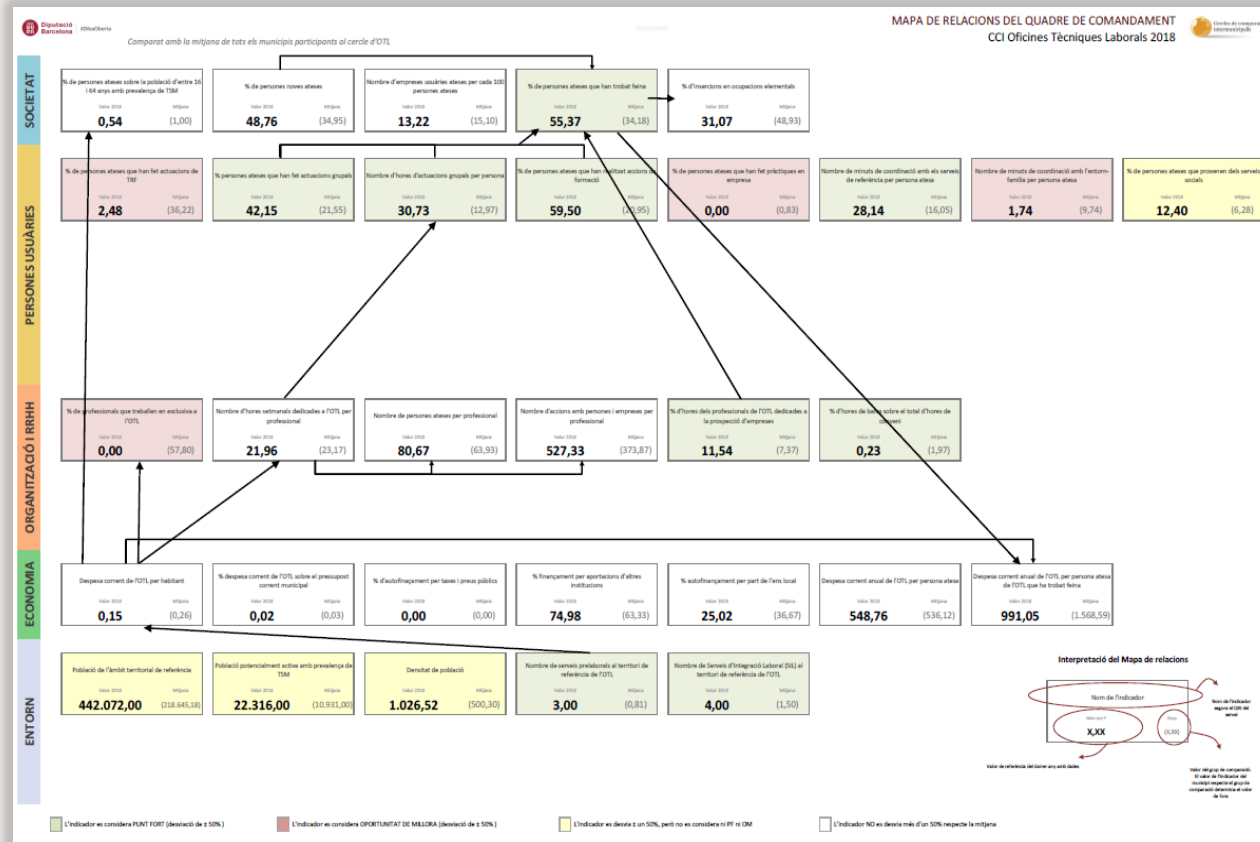


15 realitats, 15 mapes de relacions diferents



Com s'analitza el mapa de relacions?

Què podem fer amb els mitjans que tenim? I amb allò que fem, quines finalitats volem obtenir per als usuaris i per assolir el compliment de l'encàrrec polític?



- ✓ **Anotació de comentaris** a la **plantilla** per ajudar a contextualitzar el mapa de relacions
- ✓ **Explicació de la diagnosi** a la taula i identificació de **factors** determinants

1. Comentaris a cada dimensió: aspectes que no apareixen al QRI



MAPA DE RELACIONS DEL QUADRE DE COMANDAMENT
CCI Oficines Tècniques Laborals 2018

Factors determinants i context per explicar el Mapa de relacions

SOCIETAT
USUARI/CLIENT
VALORS ORGANITZATIUS/RECURSOS HUMANS
ECONOMIA
ENTORN

2. Treball en grup a les taules



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>

