

ENCÀRREC POLÍTIC	Disposar d'unes instal·lacions eficients				Disposar d'unes instal·lacions actualitzades				Garantir el subministrament del servei			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
	% de rendiment de la xarxa de distribució (m3 consumits/m3 registrats)	80,4	78,4	78,8	% de xarxa en baixa amb material no òptim	32,2	22,6	28,9	% d'abastament d'aigua amb recursos propis	37,0	46,2	40,2
	Consum energètic en la producció per m3 d'aigua produïda amb recursos propis (kWh/m3)	0,3	0,4	0,3	% d'abonats amb comptadors de més de 15 anys respecte el total d'abonats amb comptador	22,7	21,3	20,0	Temps de reserva disponible a dipòsits (hores)	34,9	29,2	34,6
	Consum energètic en la distribució per m3 d'aigua consumida (kWh/m3)	0,1	0,5	0,4	% d'abonats amb telelectura	8,1	12,7	11,1				
	Densitat de la xarxa de distribució (abonats/km. xarxa en baixa)	124,8	100,8	117,1	Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa en baixa (sect./km)	-	10,4	9,8				
% d'aigua bombejada respecte el total d'aigua registrada durant l'any	-	35,9	30,8									

USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat				Ofertir un servei amb garanties sanitàries				Identificar la tipologia d'usuaris del servei				Fomentar un ús responsable dels recursos naturals			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
	Temps mitjà de resposta per assistir fuites (hores)	1,0	0,9	0,9	Nombre total d'anàlisis de control de la qualitat de l'aigua per cada 10.000 abonats	-	106,1	100,4	% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Domèstic)	66,5	60,7	67,7	% d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals respecte el total d'aigua consumida durant l'any	-	0,2	0,2
	% interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions	77,2	74,1	79,9	Grau d'acompliment de la Qualitat de l'aigua (% d'acompliments respecte el nombre total d'anàlisis)	-	98,3	98,9	% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Sector Municipal)	5,0	5,5	4,3	Consum diari domèstic per habitant (litres/hab-dia)	102,9	105,5	107,4
	Nombre d'interrupcions no programades respecte els km de xarxa en baixa (interr./km.)	0,4	0,5	0,6				% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Sector Industrial i Comercial)	27,1	28,3	24,2	Consum diari per habitant (litres/hab-dia)	154,8	173,5	158,6	
	% d'abonats afectats per interrupcions respecte el total d'abonats	27,3	30,9	15,4				% de consum d'aigua del sector respecte al total d'aigua consumida durant l'any (Altres)	1,4	5,4	3,8					
Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants	2,9	4,0	8,2													

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diferents formes de gestió				Promoure un clima laboral positiu pels treballadors/es				Disposar de recursos humans adequats				Disposar de recursos materials adequats				Reflectir l'estructura de gènere del personal			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
	% Gestió directa (Ajuntament, Emp. Municipal, Consell Comarcal, etc.)	40,4	38,9	36,9	Hores de baixa anual per treballador/a	5,5	6,4	7,0	Longitud total de xarxa per nombre de treballadors/es (km./treb.) (Personal d'operacions)	18,0	23,0	21,0	Longitud total de xarxa per nombre de vehicles disponibles (km./vehic.)	22,5	27,1	24,6	% de dones sobre el total de treballadors/es del servei d'abastament d'aigua	31,4	34,5	36,6
	% Gestió mixta (Empresa mixta entre Aj. i operador extern)	6,7	0,0	5,3	Antiguitat mitjana dels treballadors/es (anys)	17,9	16,0	16,7	Longitud total de xarxa per nombre de treballadors/es (km./treb.) (Personal tècnic-administratiu)	15,4	25,0	21,6	Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es (ab./treb.) (Personal d'operacions)	2.152,0	2.204,9	2.324,6	% de dones amb càrrecs de comandament sobre el total de personal de comandament del servei d'abastament d'aigua	27,3	35,3	31,7
	% Gestió indirecta (concessió, altres...)	52,9	61,1	57,8				Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es (ab./treb.) (Personal tècnic-administratiu)	1.836,0	2.401,0	2.340,8									
	Durada del contracte de concessió (anys)	59,3	42,2	47,1	Hores de formació anual per treballador/a	31,4	21,0	14,6												
% executat del contracte de concessió	76,8	75,0	75,8	Accidents laborals per cada 100 treballadors/es	4,1	7,6	5,7													

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats (I) (General)				Finançar adequadament el servei (I)				Finançar adequadament el servei (II)				Disposar dels recursos adequats (II) (Costos tarifaris)			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
	Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	71,2	65,2	65,6	% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre despesa total	101,1	104,8	102,4	Ingressos tarifaris per m3 d'aigua registrada (€/m3)	1,2	1,0	1,1	Costos directes tarifaris totals per m3 consumits (€/m3)	1,3	1,0	1,1
	Despeses indirectes del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	23,4	22,0	20,8	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions sobre despesa total	0,4	0,0	0,0	Tariffa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m3 d'aigua consumida (€/m3)	1,5	1,3	1,42	Cost de personal per m3 d'aigua consumida (€/m3)	0,4	0,3	0,3
	Despeses totals del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	94,4	87,2	86,3	% de finançament per part de l'ajuntament sobre despesa total	-1,5	-4,8	-2,4					Cost energia elèctrica per m3 consumits (€/m3)	0,1	0,1	0,1
	% de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal	7,6	6,3	6,3									Cost de la compra d'aigua per m3 d'aigua comprats (€/m3)	0,6	0,5	0,6
Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m3 d'aigua registrada (€/m3)	1,0	0,8	0,9									Costos en materials de conservació i treballs de conservació de tercers per m3 consumits (€/m3)	0,2	0,1	0,1	
% de la despesa corrent dedicada al Control del servei d'Abastament d'Aigua	10,3	15,5	12,5									Costos en tractament i anàlisi de l'aigua per m3 consumits (€/m3)	0,0	0,0	0,0	
Despesa d'inversió en els darrers 5 anys per abonat (€/abo.)	70,3	57,6	61,6									Altres Costos directes per m3 consumits (€/m3)	0,2	0,1	0,1	
												Costos indirectes tarifaris totals (€/m3)	0,4	0,3	0,4	

ENTORN	Costos en materials de conservació i treballs de conservació de tercers per m3 consumits (€/m3)				Població				Volum total d'aigua consumida				Pla de telelectura de comptadors			
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	
	Costos en tractament i anàlisi de l'aigua per m3 consumits (€/m3)	0,0	0,0	0,0	Densitat de població (hab./km²)	1.848,8	1.291,7	1.546,1	Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà	-	-	-	Pla d'autocontrol de qualitat sanitària	-	-	-
	Altres Costos directes per m3 consumits (€/m3)	0,2	0,1	0,1	Renda per càpita	16.286,4	16.690,7	14.560,1	Pla director d'abastament per a usos no potables	-	-	-	Reglament del servei d'abastament d'aigua	-	-	-
	Costos indirectes tarifaris totals (€/m3)	0,4	0,3	0,4	Nombre total d'abonats	27.088,3	18.887,5	24.382,6	Pla de millora de l'eficiència de la xarxa	-	-	-				

■ Com més gran, millor  
■ Com més petit, millor.  
■ La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa  
→ L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys  
↑ L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys  
↓ L'indicador manté tendència a la baixa els 4 anys