Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió

Recull de conclusions dels serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal

Resultats any 2023



Diputació Barcelona

Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió

Recull de conclusions dels serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal

Resultats any 2023

© Diputació de Barcelona
Març de 2025
Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

Índex

Pròleg 11
Introducció 13
Els Cercles de Comparació Intermunicipal 15
Antecedents 17
Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal? 17
Algunes xifres 36
Participants any 2024 (Dades 2023) 37
Els valors mitjans dels indicadors transversals per serveis 42
Informe dels indicadors d'abastament local d'aigua 2023 47
Introducció 49
Anàlisis d'indicadors 52
Anàlisi comparatiu amb altres cercles 73
Taller de millora i participació del CCI 76
Conclusions i dades més rellevants 88
Informe dels indicadors d'arxius 2023 95
Introducció 97
Aspectes metodològics 98
Resultats dels principals indicadors 101
Conclusions finals 131
Taller de millora i sessió final de presentació de resultats 132
Informe dels indicadors de biblioteques 2023 137
Introducció 139
Quadre d'indicadors 140
Recollida de dades 141
Resultats 2023 142
Conclusions 158
Informe dels indicadors de cementiris municipals 2023 183
Introducció 185
Els Serveis de Cementiris municipals 186
Resum executiu 205
Tallers de millora 206
Informe dels indicadors d'eficiència energètica en l'enllumenat públic 2023 213
Introducció 215
Anàlisi global dels indicadors 217
Descripció del taller 240
Resum de les dades més rellevants 246
Informe dels indicadors d'escoles bressol 2023 251
Introducció 253
El CCI d'Escoles Bressol en xifres 254
Els indicadors del Cercle d'Escoles Bressol 256
El context d'anàlisi 257
Els resultats de l'any 2023 258
Resum dels indicadors 281
Conclusions 285
Els tallers de millora 289
Informe dels indicadors d'escoles municipals de música 2023 301
Introducció 303

Situació general de les escoles municipals de música participants 305
Dades de participació al CCI edició 2023 307
Anàlisi del Quadre Resum d'Indicadors 309
Context i entorn: elements clau 311
Demanda, alumnat, impacte 314
El funcionament del servei 320
Estructura i gestió operativa 331
Recursos econòmics i finançament 339
Panoràmica global dels indicadors del cercle 346
Conclusions 351
Annex: els tallers de millora 356
Informe dels indicadors d'espais escènics 2023 367
Presentació 369
El Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics 370
Anàlisi dels resultats del Cercle d'Espais escènics 373
Visió general dels indicadors d'Espais escènics 409
Conclusions 415
Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució" 417
Informe dels indicadors d'esports 2023 427
Introducció 429
Aspectes metodològics del CCI d'esports 431
Interpretació dels resultats 436
Visió general dels indicadors del Cercle d'esports 458
Els tallers de millora 463
Conclusions 482
Informe dels indicadors de fires locals 2023 487
Introducció i resum executiu 489
Aspectes metodològics 490
Anàlisi de l'entorn 492
Encàrrec polític 495
Dimensió usuari-client 500
Valors organitzatius 502
Economia 510
Conclusions i àrees de millora 517
Relatoria qualitativa: taller d'avaluació i millora 521
Informe dels indicadors de gestió i tractament de residus i neteja viària 2023 527
Introducció 529
Dades d'entorn 531
Servei de gestió de residus 532
Servei de neteja viària 553
Indicadors transversals 563
Resum executiu 567
Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució" 574
Informe dels indicadors de gestió sostenible dels verd urbà 2023 589
Introducció 590
Caracterització dels municipis 591
Context climàtic 594

Anàlisi d'indicadors ... 597
Conclusions ... 623
Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució" ... 625
Informe dels indicadors de mercats municipals 2023 ... 637
Introducció i resum executiu ... 639
Metodologia i fonts ... 640
Anàlisi de l'entorn ... 642
Encàrrec polític ... 649
Dimensió usuari-client ... 655
Dimensió valors organitzatius i recursos humans. ... 661
Dimensió econòmica ... 667
Esquema Conclusions i àrees de millora ... 673
Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució" ... 676
Informe dels indicadors de museus locals 2023 ... 683
Resum executiu ... 685
Introducció ... 686
Aspectes metodològics ... 687
Anàlisi dels resultats dels principals indicadors del CCI-ML ... 690
Conclusions finals ... 729
Taller de millora i sessió final de presentació de resultats ... 730
Informe dels indicadors de les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) 2023 ... 737
Introducció ... 739
Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2023 ... 741
Metodologia i abast de l'anàlisi ... 743
Serveis públics locals de consum: Conclusions 2023 ... 746
Serveis públics locals de Consum 2023: Resum executiu ... 763
Tallers de millora ... 766
Epíleg ... 774
Informe dels indicadors d'oficines tècniques laborals 2023 ... 779
Introducció ... 781
Ens locals participants ... 782
Resultats principals de la dimensió Societat ... 784
Resultats principals de la dimensió Persones usuàries ... 789
Resultats principals de la dimensió Organització i recursos humans ... 796
Resultats principals de la dimensió Economia ... 801
Dades d'entorn de les OTL participants ... 803
Idees clau ... 805
Conclusions ... 807
Anàlisi del taller de millora: un problema, una solució ... 808
Informe dels indicadors de policia local 2023 ... 827
Resum executiu ... 829
Introducció ... 832
Dades d'entorn i de classificació de la mostra ... 833
Principals indicadors d'activitat i de resultats ... 836
Principals indicadors d'organització i recursos humans ... 860
Principals indicadors d'economia ... 873

Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2016-2023 ... 881
Informe dels indicadors de seguretat alimentària 2023 ... 887
Presentació ... 889
Resultats 2023 ... 898
Tallers de millora ... 926
Informe dels indicadors de serveis culturals 2023 ... 939
Resum executiu ... 941
Aspectes metodologics ... 942
Context i evolució de l'entorn ... 947
Resultats dels principals indicadors ... 951
Conclusions ... 982
Taller de millora ... 986
ANNEX. Relació d'equipaments culturals, festes populars i festivals municipals ... 997
Informe dels indicadors de serveis d'igualtat 2023 ... 1013
Introducció ... 1015
Context 3a edició ... 1016
Dimensió encàrrec polític ... 1017
Dimensió dones usuàries ... 1024
Dimensió valors organitzatius/recursos humans ... 1028
Dimensió economia ... 1030
Dimensió entorn ... 1033
Idees clau ... 1035
Conclusions ... 1037
Taller millora: un problema, una solució. ... 1038
Informe dels indicadors de serveis locals d'ocupació 2023 ... 1049
Introducció ... 1051
Idees clau ... 1052
Aspectes metodològics de l'anàlisi ... 1053
Els indicadors més rellevants ... 1056
Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants ... 1068
Indicadors transversals ... 1072
Anàlisi del taller de millora ... 1080
Informe dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2023 ... 1109
Presentació ... 1111
Gestió econòmica i de recursos humans dels SMC ... 1113
Gestió de casos ... 1122
Els Serveis de Mediació Ciutadana a les comunitats veïnals, espais públics i equipaments ... 1128
Acció comunitària i taules transversals ... 1138
Accions de formació i sensibilització ... 1148
Activitats de difusió ... 1156
Mesures alternatives a la sanció econòmica ... 1158
Principals indicadors del 2023 ... 1161
Tallers de millora ... 1162
Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals ... 1174

Informe dels indicadors de serveis socials 2023 1245
Presentació 1247
Claus dels Serveis Socials Bàsics l'any 2023 1249
Despesa i finançament dels Serveis Socials Bàsics 1252
Cobertures, accessibilitat i intensitat dels serveis 1265
Diferències poblacionals 1276
Dades de participació municipal i metodologia 1286
Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de Serveis Socials 1289

Pròleg

L'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona presenta l'estudi Anàlisi de Serveis Municipals mitjançant Indicadors de Gestió. Aquest document és una recopilació de les conclusions principals relatives a la gestió de diferents serveis municipals, derivades de l'anàlisi dels indicadors obtinguts en el marc del projecte Cercles Comparació Intermunicipal.

Els Cercles de comparació intermunicipal tenen com a objectiu oferir a les entitats locals una eina adreçada a la millora de la prestació i gestió dels serveis municipals mitjançant, d'una banda, l'elaboració d'un quadre d'indicadors de gestió consensuats entre els responsables municipals que permetin mesurar, comparar i avaluar els resultats obtinguts, i de l'altra, un espai d'anàlisi, reflexió i intercanvi d'experiències entre els tècnics municipals per impulsar la millora dels serveis.

El resultat d'aquest treball, que combina mètodes quantitatius (obtenció dels indicadors de gestió) i qualitatius (treball realitzat en els tallers de millora) es manifesta en les conclusions sobre la situació de diferents serveis municipals de la demarcació de Barcelona, que posem al vostre abast en aquest document.

Aquestes conclusions, corresponents als 24 serveis municipals que han participat en la darrera edició de 2023 dels Cercles de Comparació Intermunicipal, són un instrument de gran vàlua per avançar en l'eficàcia, l'eficiència i la qualitat dels serveis oferts a la ciutadania. Alhora, mostren l'esforç de les entitats participants i de la Diputació de Barcelona per avançar en la transparència de les administracions locals i en la responsabilitat d'aquestes a l'hora de satisfer les necessitats de la ciutadania.

En aquest sentit, voldria agrair molt especialment l'esforç i el compromís dels responsables locals que han col·laborat en la definició dels indicadors i han nodrit, amb la seva experiència, les conclusions de l'estudi; així com de les diferents àrees de la Corporació, que han elaborat aquestes conclusions i han liderat el treball en xarxa des dels seus àmbits d'especialització.

Davant els reptes econòmics i socials que viu el món local, és especialment important seguir potenciant el treball en xarxa i la innovació per facilitar la creació de sinergies entre els gestors públics locals. Alhora, s'ha seguit nodrint i actualitzant el Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals (PIESL), un instrument que posa de

manifest l'aposta de la Diputació de Barcelona per potenciar l'ús de les noves tecnologies al servei del treball col·laboratiu entre els ens locals de la província.

L'objectiu final és trobar mecanismes que permetin implementar actuacions de millora en la prestació dels serveis públics de la forma més eficaç i eficient possible i amb les màximes garanties de responsabilitat de la gestió pública i de qualitat per a la ciutadania.

Aquest fi és el que persegueix la Diputació de Barcelona i l'estudi que es presenta a continuació constitueix una prova d'aquesta tasca.

Filo Cañete Carrillo
Presidenta delegada de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

Introducció

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM), una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM), destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establia una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI). Adreçat principalment als responsables dels serveis locals de municipis de més de 10.000 habitants, aquest instrument va més enllà de l'obtenció d'informació, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

L'any 2009 es va publicar per primer cop l'informe Anàlisi de serveis municipals, que constitueix un recull de conclusions dels serveis analitzats en els CCI. La finalitat dels informes de conclusions és fer una anàlisi global de la situació dels diferents serveis a partir de les dades obtingudes als Cercles. Aquesta anàlisi, a més de ser una radiografia de la situació d'un servei en els municipis participants, pot ser un element de reflexió per a la presa de decisions relacionades amb els serveis participants.

L'anàlisi global dels indicadors es fa des de diverses perspectives:

- Des d'una perspectiva de contextualització dels indicadors de l'any d'anàlisi, fent una valoració dels resultats més destacats, individualment i establint relacions entre indicadors mitjançant tècniques estadístiques.
- Des d'una perspectiva temporal, en què es destaquen les variacions més rellevants respecte d'edicions anteriors.
- Des d'una perspectiva poblacional, on es destaquen les diferències més rellevants en els resultats entre diferents trams de població.
- Des d'una perspectiva transversal, en què es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els CCI (en la dimensió de valors organitzatius-recursos humans i en la dimensió econòmica).

Així mateix, cal destacar que l'informe de cada servei es clou amb un resum executiu de les principals conclusions derivades de l'anàlisi.

Donat que les dades de l'informe *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió* provenen dels CCI, aquest document s'obre amb una descripció dels objectius i la metodologia dels Cercles.

A continuació, es presenta l'anàlisi realitzada en cadascun dels serveis, amb l'ordre següent:

- Abastament local d'aigua
- Arxius municipals
- Biblioteques
- Cementiris municipals
- Eficiència energètica en l'enllumenat públic
- Escoles bressol
- Escoles municipals de música
- Espais escènics
- Esports
- Fires locals
- Gestió i tractament de residus i neteja viària
- Gestió sostenible del verd urbà
- Mercats municipals
- Mediació ciutadana
- Museus locals
- Oficines locals d'informació al consumidor (OMIC)
- Oficines tècniques laborals (OTL)
- Policia local
- Seguretat alimentària
- Serveis culturals
- Serveis d'igualtat
- Serveis locals d'ocupació
- Serveis Mediació ciutadana
- Serveis socials

Aquest estudi ha estat possible gràcies a la col·laboració amb els següents departaments:

- Servei de Programació, de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica.
- Gerència de Serveis de Medi Ambient (Cercle de Neteja viària - Gestió i tractament de residus; Eficiència energètica en l'enllumenat públic; Verd urbà i Abastament local d'aigua).
- Gerència de Serveis de Biblioteques (Cercle de Biblioteques).
- Gerència de Serveis d'Educació (Cercles d'Escoles bressol i Escoles municipals de música).
- Oficina de Difusió Artística de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle d'Espais escènics).
- Gerència de Serveis d'Esports (Cercle d'Esports).
- Gerència de Serveis de Comerç (Cercle de Mercats locals i de Fires locals).
- Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida de la Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania (Cercle de Mediació ciutadana).
- Oficina de Patrimoni Cultural de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle de Museus locals i Arxius municipals).
- Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum (Cercle d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor-OMIC).
- Servei de Mercat de Treball de la Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació (Cercle de Serveis locals d'ocupació i Oficines tècniques laborals).
- Servei de Salut Pública de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum (Cercle de Seguretat alimentària).
- Oficina d'Estudis i Recursos Culturals de la Gerència de Serveis de Cultura (Cercle de Serveis culturals).
- Servei de Polítiques d'Igualtat de la Gerència de Serveis d'Igualtat i Ciutadania (Cercle dels Serveis d'igualtat).
- Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics de la Gerència de Serveis de Serveis Socials (Cercle de Serveis socials).

Els Cercles de Comparació Intermunicipal

Antecedents

L'experiència de la Diputació de Barcelona en el treball amb indicadors es va iniciar l'any 1983 amb la creació del **Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM),** una eina de l'àmbit de les finances públiques locals centrada en qüestions pressupostàries, de fiscalitat i d'endeutament.

El ràpid creixement de la demanda de serveis públics durant la dècada de 1980 va comportar un creixement, sovint desordenat, de l'activitat dels ajuntaments, fins al punt que, ja a la dècada de 1990, es va percebre la necessitat de racionalitzar la prestació de serveis públics locals i de garantir-ne la qualitat. En aquest context, l'any 1998 la Diputació va impulsar una nova línia de treball, l'estudi d'**Indicadors de gestió de serveis municipals (IGSM)**, destinat a l'obtenció d'informació comparada sobre la gestió dels serveis. L'estudi, de caràcter anual i basat en enquestes a municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, oferia dades i indicadors comparats amb la mitjana del conjunt dels municipis participants. Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que no intervenien en la definició dels indicadors (establerts pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona) ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, en l'estudi IGSM tampoc no participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprofitava, així, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir el treball transversal dins de la Diputació.

L'any 2001 es va produir un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels **Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI),** que pretenia superar les limitacions observades en l'estudi IGSM. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis i la posada en marxa d'accions de millora.

Aquest mètode de treball és coherent amb la filosofia d'actuació de la Diputació de Barcelona que, a través del Pla de Mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. Llur implicació en la definició de les actuacions de la nostra Corporació esdevé un factor clau d'èxit per a la utilitat i l'aplicabilitat de les polítiques supramunicipals.

Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Missió

Els Cercles de Comparació Intermunicipal són una eina adreçada als ens locals que s'orienta a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències entre iguals.

Objectius

El projecte té els objectius següents:

- Mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats.
- Intercanviar experiències entre ens locals a partir de l'anàlisi de les dades.
- Impulsar la millora dels serveis públics locals.

Trets característics

La metodologia dels Cercles presenta algunes característiques que els diferencien d'altres iniciatives relacionades amb el treball amb indicadors i/o l'intercanvi d'experiències:

1. Es basa en la idea de comparar per millorar
2. Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)
3. És voluntari
4. Té caràcter anual
5. No té cost directe per als municipis

1. **Es basa en la idea de "comparar per millorar"**: des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'aprendre dels altres és clau en la metodologia dels Cercles.

2. **Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt)**: en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.

3. **És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.

4. **Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.

5. **No té cost directe per als municipis**: els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 950 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte[1].

1 *No es tenen en compte aspectes logístics com la impressió de documents o els càterings.*

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

- **Preferiblement de més de 10.000 habitants:** s'estableix aquest llindar per garantir que els participants tenen recursos suficients per fer front a les tasques de recollida d'informació i d'assistència a les trobades d'intercanvi. Amb tot, al llarg dels anys s'han anat incorporant al projecte nombrosos municipis de menys de 10.000 habitants que han mostrat interès a participar-hi.
- **De la província de Barcelona**, tot i que també hi participen ens locals d'altres províncies catalanes que ho sol·liciten.

Perfils

- **Preferiblement, responsables tècnics** amb capacitat de decisió i amb coneixement del servei analitzat per tal de facilitar la implantació de millores en el servei que és de la seva responsabilitat.
- **També són destinataris de la informació** dels Cercles els responsables dels nivells de decisió estratègica dels ens locals, tant directius professionals (gerents, caps d'àrea, etc.) com càrrecs electes.
- **Internament, les àrees de la DIBA** implicades en els Cercles són susceptibles d'utilitzar també la informació que genera el projecte per al seguiment l'estat i l'evolució dels serveis locals que corresponen al seu àmbit de treball.

Compromisos dels participants

1. Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats
2. Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.
3. Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

Les dades que es publiquen amb accés lliure són les mitjanes, no els valors individuals dels municipis.

Resultats obtinguts pels ens locals

Per mitjà de la participació en els diferents Cercles, cada ens local obté diversos productes:

Quadre resum d'indicadors (QRI) del servei per al propi municipi, comparat amb la mitjana dels ens locals similars.

Informe de punts forts i oportunitats de millora del servei en relació amb la mitjana dels ens locals similars.

Resultats detallats de tots els ens locals participants.

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.

Espai de trobada i intercanvi entre iguals.

Informe de resultats globals, amb una anàlisi dels indicadors en el conjunt dels ens locals i per tipologies de participants, així com de les tendències de canvi i continuïtat.

Impactes del projecte

Al llarg dels prop de 20 anys de trajectòria dels Cercles, el projecte ha generat canvis en els àmbits en què es proposa intervenir, com són el treball amb dades, l'accés a informació relativa als serveis públics locals, la creació d'espais de trobada i intercanvi entre el personal tècnic dels ens locals i, en darrer terme, la millora dels serveis analitzats.

A continuació, se sintetitzen els principals impactes dels Cercles i es quantifiquen en base als resultats de les enquestes que es realitzen periòdicament als participants:

1	**Accés a informació per prendre millors decisions**	**83,2 %** Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2	**Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local**	**8,8 de 10*** Valoració dels tallers de millora
3	**Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis**	**85,7 %** Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4	**Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions**	**56,9 %** la informació arriba als nivells estratègics; **75,0 %** Veuria bé publicar les dades en obert; + **experiències** portals DO** i Transp.
5	**Foment de la presa de decisions basada en evidències**	**8,9 de 10** Recomanaria els Cercles (NPS***: 65,7)

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5): https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio
**DO: dades obertes / **NPS: Net Promoter Score*

Reconeixements

L'impuls que des dels Cercles s'ha volgut donar a la cultura del treball amb dades i l'intercanvi d'experiències entorn dels serveis públics locals ha rebut diversos reconeixements, tant en l'àmbit català com estatal. Destaquen els següents:

2018. **Escola d'Administració Pública de Catalunya**
Premi Alfons Ortuño d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.
1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat

2016. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.
1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.

2016. **Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada**
Congrés de gestió pública avançada. Finalista

2008. **Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas**
Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.
1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres

ABAST

23 edicions
24 serveis avaluats*
35 tallers realitzats

PARTICIPACIÓ

183 ens locals participants
14 dels quals, de fora de la província
100% municipis +10.000 h. província BCN
1043 tècnics participants

VALORACIÓ

8,8 **de 10** valoració tallers**
85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei
83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

*Els 2 serveis de neteja viària i residus s'analitzen en el marc d'un mateix Cercle.

**Dada corresponent a la mitjana de les darreres cinc edicions.

A la figura següent es mostra l'evolució dels ens locals participants en cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de comparació intermunicipal:

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Edició (2024)
Policia Local	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	72	19a
Neteja viària i residus	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	50	21a
Biblioteques	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	157	21a
Espais Escènics	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	35	17a
Escoles Bressol	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	64	19a
Escoles de Música	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	41	19a
Esports	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	52	21a
Serveis Socials	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	71	23a
Mercats Municipals	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	37	18a
Fires Locals	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	40	16a
Serveis Locals d'Ocupació	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39	16a
OMIC	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	41	16a
Seguretat alimentària ***	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42	15a
Enllumenat Públic	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	40	15a
Servei de Mediació Ciutadana	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	46	14a
Verd urbà	14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	31	12a
Serveis culturals			14	17	18	18	22	21	27	24	30	31	10a
Museus locals				13	23	35	37	50	50	50	50	50	9a
Cementiris Municipals					11	12	12	12	13	12	14	16	8a
Oficines tècniques laborals							17	18	18	18	18	18	6a
Abastament d'aigua							15	18	19	22	22	32	6a
Serveis d'igualtat										13	23	23	3a
Arxius												15	1a
Total Cercles	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**	**19**	**21**	**21**	**21**	**22**	**22**	**23**	
Total participants en els Cercles	**574**	**604**	**646**	**695**	**748**	**866**	**911**	**920**	**946**	**989**	**1010**	**1043**	

Fases dels cercles

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de **cinc fases** que es retroalimenten de manera successiva, seguint **la lògica del cicle de la millora contínua**. Per aquest motiu, la idea és que **un cercle no té un acabament fixat,** sinó que cada any es duen a terme novament la majoria de fases (deixant de banda el Disseny, ja que es pretén que els indicadors tinguin permanència per afavorir l'acumulació de sèries temporals), des de la recollida de dades fins a la comunicació dels resultats i la implementació de les accions de millora.

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny
- Definició de la missió i els objectius del servei
- Consens d'indicadors i variables

Fase de mesura
- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació
- Informes amb resultats detallats
- Informes de punts forts i oportunitats de millora
- Informes de resultats globals
- Portal web (PIESL)
- Anàlisi qualitativa de resultats en els tallers

Fase de millora
- Tallers de millora mitjançant diverses metodologies de treball: Oportunitats de millora, Bones pràctiques, Mapa de relacions, Encerta quin és el teu, etc.

Fase de comunicació i implementació
- Jornada de cloenda
- Comunicació de resultats dins i fora de l'organització
- Implementació d'accions de millora (tasca desenvolupada pels ens locals)

Fase de disseny

En aquesta fase, que es **duu a terme l'any en què s'inicia un cercle**, es defineixen la **missió** i els **objectius estratègics** del servei objecte d'anàlisi, es consensuen els **indicadors** que s'utilitzaran per a la comparació i s'estableixen les **variables** (dades en brut) que serviran per al càlcul dels indicadors.

La metodologia per aconseguir-ho es basa en la realització de **dos tallers de treball** amb els ens locals que participaran en el Cercle.

En el primer taller participen un grup reduït de tècnics municipals (generalment, menys de 10), seleccionats per l'experiència que tenen en el treball amb indicadors i/o per la representativitat del seu ens local respecte del conjunt de participants. Amb la coordinació del Servei de Programació i d'altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, aquest grup s'encarrega de:

- Definir la **missió** i els **objectius estratègics** del servei.
- Proposar, discutir i consensuar un conjunt d'**indicadors** comuns, necessaris per mesurar els aspectes essencials del servei pel que fa a l'entorn, els recursos humans i econòmics, l'organització, les persones usuàries i la perspectiva estratègica o d'encàrrec polític.
- Establir les **variables** que es necessitaran per calcular els indicadors.

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat

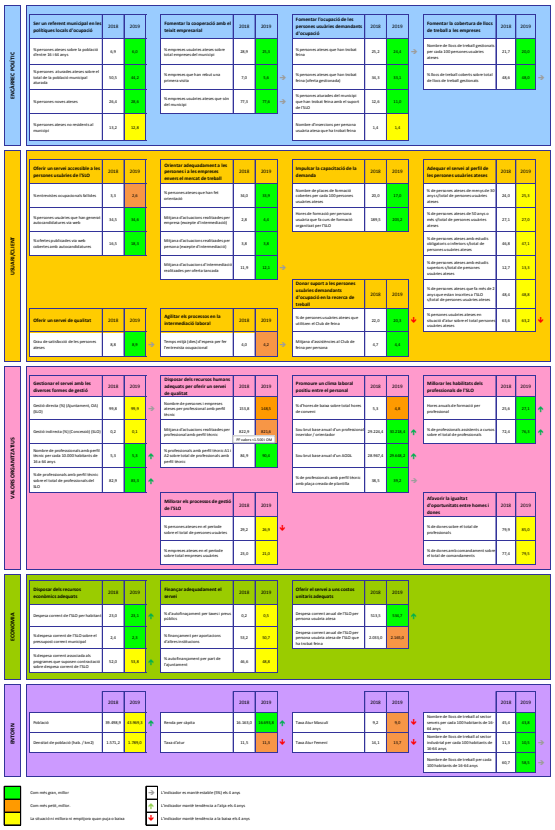
de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

En ambdues sessions, el treball es fonamenta en dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ens locals, així com la posterior sistematització de les idees (pluja d'idees, *metaplan* i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

Quadre resum d'indicadors (QRI)

Els indicadors dissenyats pels ens locals s'organitzen en un **Quadre resum d'indicadors (QRI)**, format per **quatre dimensions** i un cinquè bloc amb **dades d'entorn** que ajuden a contextualitzar els resultats de l'ens local:

Exemple de QRI d'un cercle



DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei

DIMENSIÓ USUARI

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries

DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS I RH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)

DIMENSIÓ ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

Complementàriament, s'elabora una **Guia d'interpretació** on es recull la definició, la fórmula de càlcul i les variables implicades en cadascun dels indicadors del quadre, amb els criteris de còmput d'aquestes variables per assegurar que tots els participants recullen les dades de la mateixa manera. Aquest document és útil en la interpretació dels resultats ja que està sempre a l'abast dels participants perquè puguin consultar com s'obté cadascun dels valors que apareixen en el QRI.

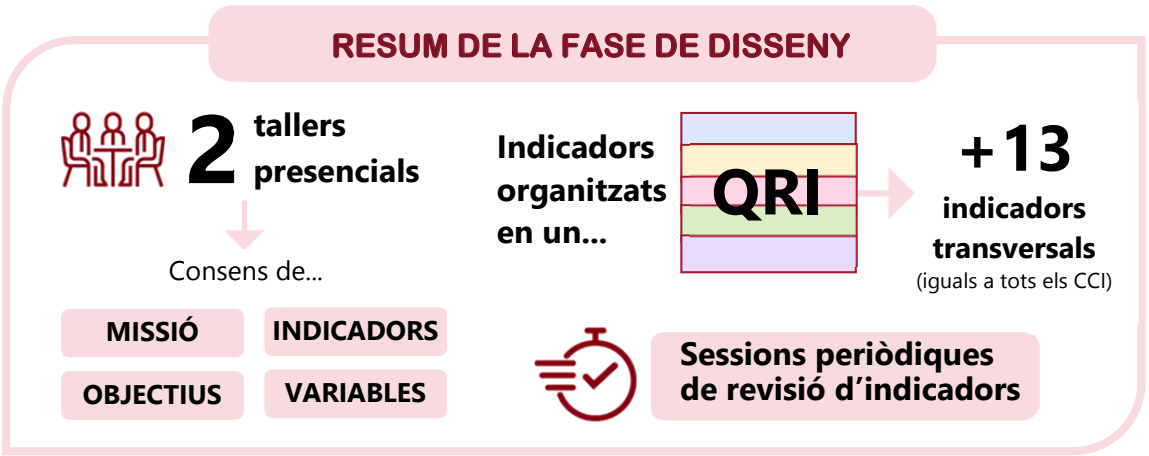
Indicadors transversals

Per tal de fer comparacions entre diversos serveis -objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei-, s'han definit una sèrie d'indicadors transversals per a tots els serveis analitzats: 7 de la dimensió **Valors organitzatius – RH** i 5 de la dimensió **Economia**.

DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSIÓ ECONOMIA
% de gestió directa % de gestió indirecta % d'hores de baixa Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei Hores de formació per treballador % de dones sobre el total de professionals % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	Despesa corrent per habitant % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal % d'autofinançament per taxes i preus públics % de finançament per part d'altres administracions % de finançament per part de l'ajuntament

Revisió d'indicadors

Els indicadors que es defineixen a l'inici de cada Cercle tenen vocació de permanència, per tal de facilitar el seguiment de l'evolució del servei. Però l'objectiu d'acumular sèries temporals s'ha de conjugar amb la necessitat de garantir la utilitat i la no obsolescència de les mesures. En cas contrari, es correria el risc d'esmerçar esforços a mesurar aspectes del servei que han deixat de ser rellevants. Per aquest motiu, periòdicament a cada Cercle es realitzen **sessions de revisió dels indicadors**, on es debat sobre la vigència del Quadre resum d'indicadors i es valora la necessitat de modificar, suprimir o incorporar algun indicador, i les variables corresponents.



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

Un cop definides les variables (dades en brut) que es necessitaran per calcular els indicadors, es tramet als ens locals un qüestionari en format Excel. S'opta per aquest suport per l'àmplia extensió d'aquest programari ofimàtic a les administracions locals de la província i per la flexibilitat que ofereix a l'hora de modificar el disseny, introduir fórmules, validacions automàtiques, etc.

Com es pot veure a l'exemple següent, cadascuna de les variables (dades) que s'han de recollir compta amb una definició, que descriu amb precisió els criteris de còmput, pel que fa a inclusions/exclusions, períodes temporals, etc.

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle



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.

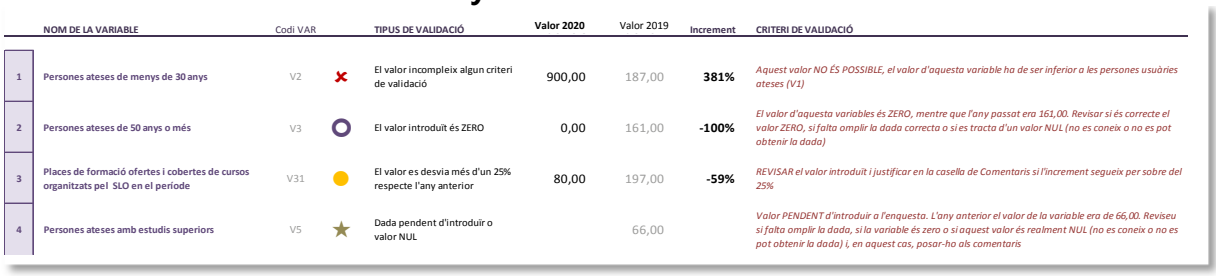
Omplert: 68 de 73 variables
92% omplert

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. 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.	

A mesura que es van introduint les dades, el qüestionari mostra validacions automàtiques per a cada variable, que informen de si el valor s'allunya substancialment del consignat l'any anterior, si està pendent d'emplenar o si no és plausible (per exemple, es verifica que els usuaris que han fet formació no superin els usuaris totals). Tota aquesta informació es bolca en una pestanya específica de **Validacions**, on es demana a la persona que emplena el qüestionari que revisi aquests valors abans de retornar-lo a la Diputació:

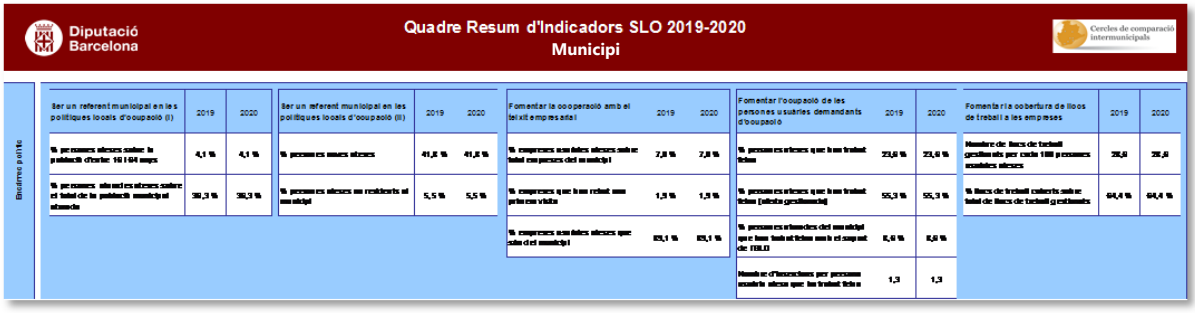
Pestanya Validacions d'un Cercle



	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*

Addicionalment, en la majoria dels Cercles el qüestionari compta amb una pestanya en què **es calcula automàticament el Quadre resum d'indicadors** del municipi a partir de les dades que s'hagin introduït al qüestionari, per facilitar que els tècnics facin una primera anàlisi dels resultats i en valorin la plausibilitat abans de retornar el fitxer a la Diputació:

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle



Diputació Barcelona — Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 — Municipi — Cercles de comparació intermunicipals

Eixos de política

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	38,3 %	38,3 %

Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (ii)	2019	2020
% persones dones 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 actives ateses sobre total empreses del municipi	7,8 %	7,8 %
% empreses que han rebut una primera visita	1,5 %	1,5 %
% empreses actives ateses que són del municipi	83,1 %	83,1 %

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 [sòlida gestionada]	55,3 %	55,3 %
% persones ateses del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %
Nombre d'inscripcions per persones usuàries ateses que han 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 1000 persones usuàries ateses	28,8	28,8
% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %

En aquest procés, els municipis reben suport individualitzat de la Diputació (en alguns casos directament i en d'altres, per mitjà d'una consultoria externa) per resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa a l'obtenció de les dades.

Usualment, es dona un termini d'unes 4-6 setmanes als ens locals perquè retornin el qüestionari emplenat, tot i que la durada s'estableix amb els participants de cada cercle en funció del volum i la complexitat de les dades a obtenir.

Validació de dades

Un cop rebudes les dades, es bolquen al sistema d'informació de la Diputació i se'n fa una validació conceptual i estadística per depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

La majoria dels **indicadors** dels Cercles es calculen a partir d'**operacions aritmètiques entre** dues o més **variables**. El més habitual és que siguin percentatges o ràtios.

La mitjana del grup de municipis participants (o de qualsevol subgrup, per exemple en funció del tram poblacional) es calcula **sumant els valors dels municipis a les variables** emprades per calcular l'indicador (generalment, una variable al numerador i una altra al denominador). És a dir, **no es calcula la mitjana aritmètica dels valors municipals** sinó que es calcula l'indicador de nou partint de les dades en brut, per evitar que la diferent composició municipal distorsioni el resultat global.

Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els ens locals menys poblats acabarien tenint més impacte del que els correspon en el resultat global del Cercle.

En termes generals, la fórmula de càlcul emprada és la següent*:

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE MESURA

1. **Qüestionari format Excel**
   RECOLLIDA + VALIDACIÓ + RESULTATS
2. **Validació conceptual i estadística de les dades**
3. **Càlcul dels indicadors i les mitjanes**
   NO "mitjanes de mitjanes"

Fase d'avaluació

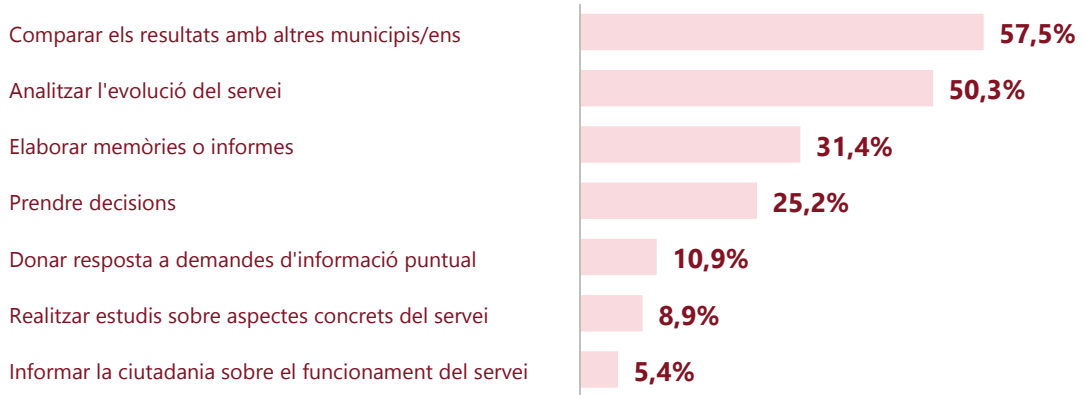
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles

L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	× L'avaluació en els Cercles NO és...
✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei	× Fiscalització de l'activitat del servei
✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora	× Control de l'acompliment de les persones
✓ Comparació per millorar	× Justificació de la pròpia gestió
✓ Identificació de causes i efectes	× Màrqueting sense fonaments
✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats)	

En coherència amb aquesta voluntat constructiva, quan es pregunta als participants per a què utilitzen principalment la informació dels Cercles, els aspectes més destacats són "comparar els resultats amb altres municipis/ens" i "analitzar l'evolució del servei"; seguits d'"elaborar memòries" i "prendre decisions". En menor proporció, alguns ens locals empren també la informació dels Cercles per "donar resposta a demandes d'informació puntual" i per "realitzar estudis sobre aspectes concrets del servei".[2]

Per a què s'utilitza principalment la informació dels Cercles?*



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants

El projecte compta amb diverses eines i espais que pretenen afavorir la reflexió dels ens locals sobre l'estat i l'evolució dels serveis, que s'estructuren en tres eixos bàsics:

- **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)**
- **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
- **Informes de resultats globals**

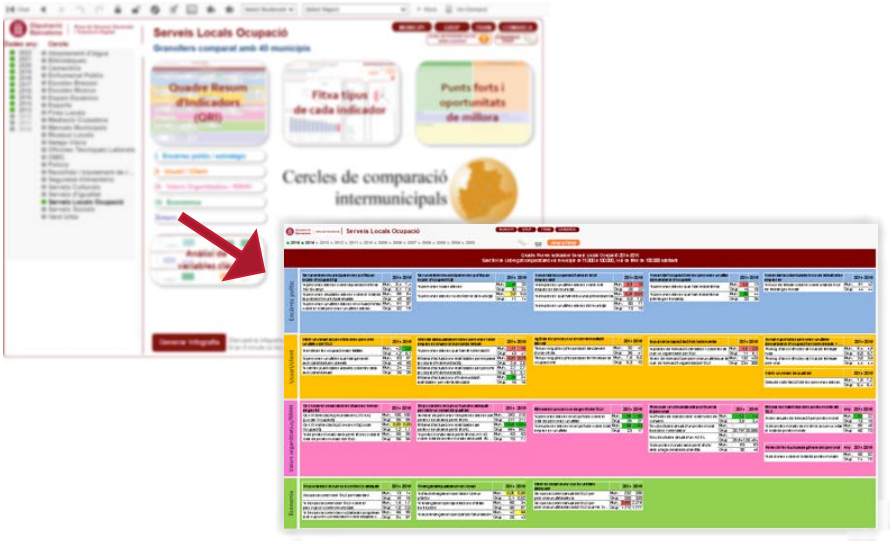
2 *Resultats de la darrera Enquesta als participants dels CCI. Podeu consultar una infografia resum dels resultats principals a https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio*

Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)

El Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (en endavant, PIESL) és una aplicació desenvolupada amb tecnologia *Business Intelligence* que s'ofereix als ens locals de manera gratuïta per consultar, analitzar i comparar totes les dades dels Cercles.

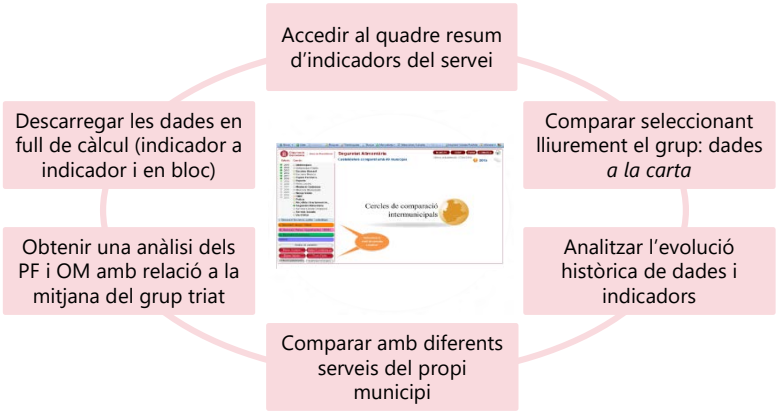
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo a partir de criteris preestablerts (tram de població i comarca).

Pantalla inicial del PIESL i vista del Quadre resum d'indicadors



A més d'accedir al quadre resum d'indicadors, eina bàsica de treball dels Cercles, el Portal permet realitzar múltiples comparacions: amb un grup seleccionat lliurement, amb una sèrie històrica que en alguns casos supera els 15 anys o amb altres serveis del propi municipi; així com obtenir una primera aproximació als punts forts i les oportunitats de millora del servei i descarregar les dades en full de càlcul per poder treballar-les. Complementàriament, es mostra també una selecció de dades econòmiques de l'ens local (procedents del Sistema d'Informació Econòmica Municipal, SIEM) i d'altres relatives a l'entorn sociodemogràfic.

Funcionalitats principals del PIESL

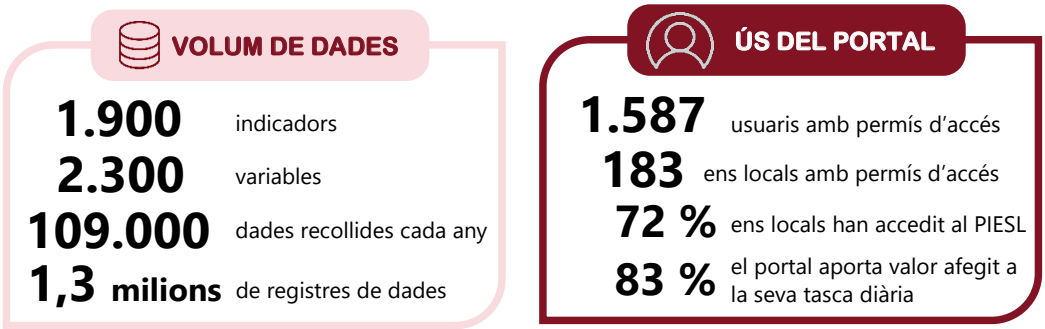


Sistema de semàfors

Sempre que en el Portal (i a la resta de documents elaborats en els Cercles) es comparen els valors individuals d'un indicador amb la mitjana d'un grup de municipis, es facilita l'anàlisi mitjançant **un sistema de semàfors,** que es consensua amb els municipis en el moment de dissenyar els indicadors. En funció de l'orientació que s'hagi donat a l'indicador (si es considera que valors elevats són més favorables i al contrari, o si s'ha establert algun llindar fix ja sigui per consens o per donar compliment a una obligació legal, com per exemple una ràtio mínima de personal), els valors dels municipis es destaquen en colors d'acord amb aquestes regles:

	**VERD:** valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera un punt fort.
	**TARONJA:** valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això es considera una oportunitat de millora.
	**GROC:** valors que es troben un 25 % o més per sobre o per sota de la mitjana i això no es considera un punt fort ni una oportunitat de millora.

Algunes xifres relatives al PIESL



La informació fa referència a l'any 2023. Per saber-ne més sobre l'Enquesta als participants dels CCI que analitza el valor afegit que aquest projecte aporta a la seva tasca diària, podeu consultar [https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio).](https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio)

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

Tot i que l'objectiu últim dels tallers és definir accions de millora que els participants puguin dur a terme per tal de millorar el servei analitzat en el seu municipi, aquest debat propositiu es duu a terme sobre la base d'un primer exercici d'anàlisi dels resultats. Així, la part inicial dels tallers sempre es dedica a valorar els resultats obtinguts en els indicadors individualment i de manera compartida, per mitjà de diferents metodologies de treball grupal que es van renovant cada edició. El valor afegit de l'avaluació que duen a terme els tècnics municipals és el coneixement sobre les característiques del servei i del territori, que permet establir un diagnòstic més ajustat a la realitat i extreure'n les oportunitats de millora més rellevants per fer avançar el servei.

Esquema de treball dels tallers de millora



Els informes de resultats globals

Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro per descriure l'estat i les principals tendències d'evolució del servei analitzat.

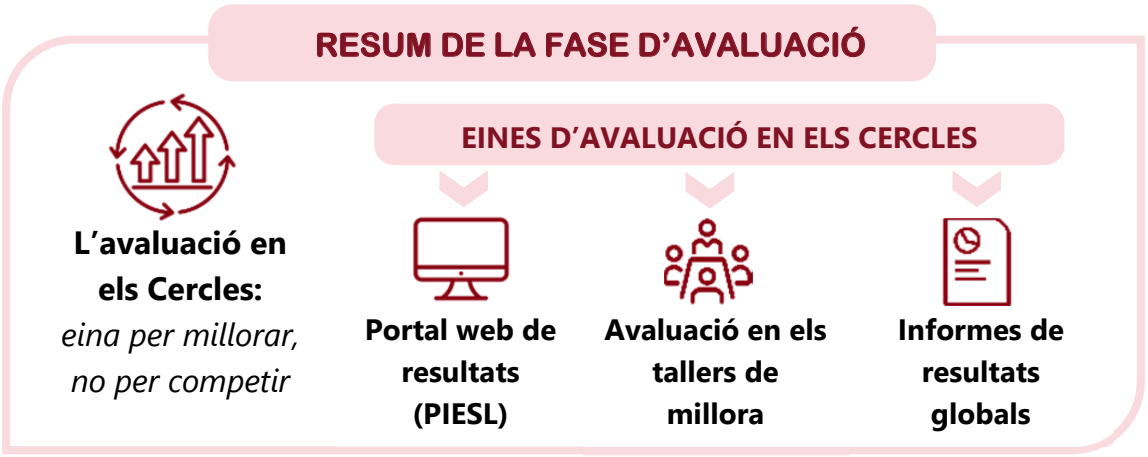
En tots els informes es combinen diferents tipus d'anàlisi per donar una mirada completa del Quadre resum d'indicadors:

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals[3] així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.

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



Fase de millora (Tallers)

La fase de millora es desenvolupa en els tallers esmentats anteriorment, en els quals es treballa per identificar possibles millores en la prestació del servei. Es tracta d'una sessió eminentment pràctica i participativa, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixement entre el personal tècnic dels ens locals.

Com s'ha esmentat en la **Fase d'avaluació,** la part inicial dels taller es dedica a analitzar i valorar conjuntament els resultats dels indicadors i a identificar les oportunitats de millora del servei en els diferents municipis participants. Posteriorment, aquesta diagnosi dona lloc a un intercanvi d'experiències i problemàtiques entorn dels aspectes identificats a la primera part. Per als participants, aquest és un moment especialment enriquidor, ja que aporta un espai per compartir amb professionals que desenvolupen la mateixa tasca en altres municipis, fet que en la majoria d'àmbits sectorials no és freqüent.

Aquests moments d'intercanvi deriven, de manera més o menys guiada, en un debat i priorització d'accions de millora a desenvolupar en cada municipi.

Esquema de treball dels tallers de millora



Per incentivar el treball en equip i la generació d'idees, s'utilitzen diferents metodologies de treball en grup que van variant cada edició. A continuació s'enumeren les principals metodologies emprades fins al moment:

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

1. Oportunitats de millora
2. Bones pràctiques
3. Anàlisi de l'evolució del servei
4. Actuacions d'estalvi econòmic
5. Anàlisi de fortaleses
6. Anàlisi comparativa
7. Mapa de relacions i accions de millora
8. Mètode Kaizen
9. Encerta quin és el teu
10. Seminaris sobre temàtiques d'interès

Amb l'objectiu d'il·lustrar la dinàmica de treball en els tallers, a continuació es resumeix el funcionament d'una de les metodologies emprades des de la posada en marxa dels Cercles: la d'Oportunitats de millora:

Desenvolupament d'una metodologia en els tallers: Oportunitats de millora

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analitza en tres subetapes, al llarg d'una sessió de matí:

1. S'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora seleccionada. Eina emprada: diagrama Ishikawa (o d'espina de peix).
2. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifica el pes de cada causa, i s'ordenen les causes de major a menor importància. Eina emprada: matriu de classificació de causes.
3. Per a l'oportunitat de millora seleccionada, s'identifiquen possibles accions de millora i es ponderen. Eina emprada: matriu d'anàlisi d'accions de millora.

8,8

nota mitjana tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,7 sobre 10.

A més de la valoració numèrica, es demana als assistents que resumeixin en poques paraules què ha estat per a ells el millor del taller. Com es pot veure al núvol de paraules que es mostra a continuació, la majoria dels comentaris destaquen la possibilitat d'intercanviar experiències amb els companys, cercar solucions col·lectives, treballar en grup, disposar d'un espai de reflexió i millora i analitzar els resultats.

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7 %

Afirma que participar en els CCI ha servit per millorar el servei

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi [4], una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

RESUM DE LA FASE DE MILLORA

Tallers de millora

Sessions pràctiques adreçades als tècnics participants

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

Oportunitats de millora, mapes de relacions, bones pràctiques, anàlisi de fortaleses...

4 *Font: Enquesta als participants dels CCI:* https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio

Fase de comunicació i implementació

Un cop realitzada la fase de millora, els participants comuniquen a l'organització els resultats i les accions de millora que han identificat. Aquesta comunicació la realitza cadascun dels responsables tècnics locals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta sessió, amb presència tant dels tècnics com de càrrecs electes dels ens locals, es resumeixen els resultats principals del CCI i generalment s'ofereix alguna ponència relacionada amb els àmbits temàtics més rellevants que s'han tractat durant l'edició.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar les millores identificades. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar i aplicar un Pla de millora. Atès que aquests plans comprometen recursos públics i requereixen un temps prudencial de planificació i execució, la Diputació de Barcelona no hi participa directament. Malgrat tot, no es descarta impulsar alguna actuació en aquesta línia a mitjà termini.



Algunes xifres

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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Municipis participants	69	64	67	74	75	76	76	75	76	77	78	78	81	81	81	81	81	81	85
Total municipis de més de 10.000 habitants	75	76	76	79	79	81	81	81	85	81	81	81	81	81	81	81	81	81	85
Municipis participants / Total municipis de més de 10.000 habitants	92%	84%	88%	94%	95%	94%	94%	93%	89%	95%	96%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

Municipis participants	2023	%
23 serveis	0	0%
22 serveis	0	0%
21 serveis	2	2%
20 serveis	4	5%
19 serveis	2	2%
18 serveis	2	2%
17 serveis	2	2%
16 serveis	5	6%
15 serveis	2	2%
14 serveis	2	2%
13 serveis	5	6%
12 serveis	2	2%
11 serveis	4	5%
10 serveis	8	9%
9 serveis	9	11%
8 serveis	3	4%
7 serveis	6	7%
6 serveis	5	6%
5 serveis	6	7%
4 serveis	4	5%
3 serveis	4	5%
2 serveis	7	8%
1 servei	1	1%
0 serveis	0	0%
Total	**85**	**100%**

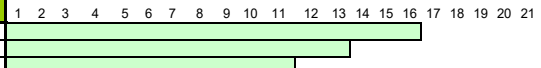
En les taules que es mostren en les quatre pàgines següents, es pot constatar que hi ha una relació creixent entre el nombre d'habitants dels municipis i el nombre de cercles en els quals participa un municipi (és a dir, com més gran és el municipi, major és la seva participació en el nombre de cercles).

Participants any 2024 (Dades 2023)

	Nom	Policia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals Ocupac.	OMICs	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	Verd Urbà	Serveis Culturals	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Serveis d'igualtat	Arxius municipals	TOTAL Cercles
Més de 75.000 hab.	Sant Cugat del Vallès	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	21
	Mataró	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		20
	Terrassa	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		20
	Sabadell	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		20
	Sant Boi de Llobregat	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		19
	Rubí	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			18
	Hospitalet de Llobregat (L')	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	18
	Manresa	✓		✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		16
	Santa Coloma de Gramenet	✓		✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓		✓				13
	Badalona		✓	✓	✓	✓			✓			✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓				13
	Cornellà de Llobregat	✓		✓	✓			✓					✓	✓		✓		✓	✓		✓				10
	04. Les Corts - BCN			✓										✓											2
	01. Ciutat Vella - BCN			✓																					1
	02. Eixample - BCN			✓																					1
	03. Sants-Montjuïc - BCN			✓																					1
	05. Sarrià-Sant Gervasi - BCN			✓																					1
	06. Gràcia - BCN			✓																					1
	07. Horta Guinardó - BCN			✓																					1
	08. Nou Barris - BCN			✓																					1
	09. Sant Andreu - BCN			✓																					1
	10. Sant Martí - BCN			✓																					1
Entre 50.000 i 75.000 hab.	Prat de Llobregat (El)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		21
	Granollers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		20
	Vilanova i la Geltrú	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓				17
	Mollet del Vallès	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓		17
	Viladecans	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓						15
	Castelldefels	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓				✓			✓	✓	✓		✓			✓	✓	14
	Cerdanyola del Vallès			✓		✓	✓	✓	✓	✓						✓			✓		✓				9
Entre 30.000 i 50.000 hab.	Vilafranca del Penedès	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		19
	Igualada	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓				16
	Vic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓	16
	Gavà	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓	16
	Sant Feliu de Llobregat	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓					14
	Barberà del Vallès		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓				✓		✓	✓		13
	Sant Adrià de Besòs		✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓			✓				✓		11
	Ripollet			✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓						✓	✓				✓		10
	Esplugues de Llobregat	✓		✓		✓	✓	✓	✓				✓			✓		✓	✓						10
	Montcada i Reixac			✓	✓				✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓						9
	Sant Pere de Ribes	✓		✓					✓	✓		✓		✓		✓		✓						✓	9
Entre 20.000 i 30.000 hab.	Sant Joan Despí	✓		✓	✓			✓	✓	✓		✓						✓	✓						9
	Sitges	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓		✓				✓		15
	Manlleu	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓						13
	Masnou (El)	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓					✓			✓			12
	Santa Perpètua de Mogoda	✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓			✓		✓				✓			12
	Esparreguera	✓		✓		✓	✓	✓	✓				✓			✓				✓		✓		✓	11
	Castellar del Vallès	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓	✓									✓			10
	Olesa de Montserrat	✓		✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓									10
	Vilassar de Mar	✓	✓	✓				✓	✓	✓			✓	✓	✓				✓						10
	Premià de Mar			✓		✓	✓	✓	✓					✓	✓			✓	✓						9
	Martorell			✓		✓		✓	✓	✓	✓		✓						✓						8
	Sant Andreu de la Barca	✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓					✓					✓			8
	Molins de Rei	✓		✓				✓	✓								✓	✓	✓						7
	Pineda de Mar	✓		✓		✓		✓	✓				✓		✓										7
	Sant Vicenç dels Horts	✓		✓					✓					✓		✓									5

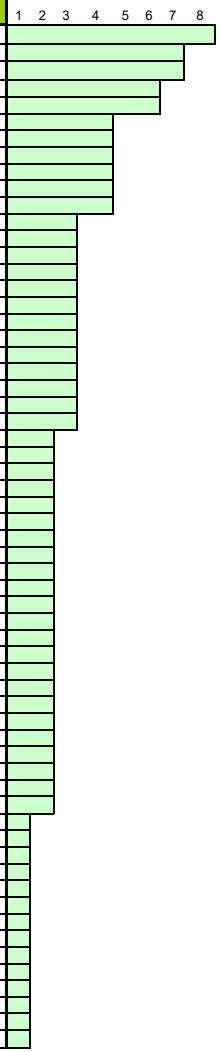
Entre 10.000 i 20.000 hab.

Nom	Policia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals Ocupac.	OMICs	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	Verd Urbà	Cultura	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Serveis d'igualtat	Arxius municipals	TOTAL Cercles
Cardedeu	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓					16
Montornès del Vallès	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓				✓	✓	✓	13
Palau-solità i Plegamans	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓				✓							11
Canet de Mar	✓	✓	✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓		✓			✓			11
Franqueses del Vallès (Les)		✓	✓		✓		✓	✓			✓		✓	✓	✓						✓			10
Abrera	✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓		✓		✓				✓					10
Torelló	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓									✓					✓	9
Canovelles	✓		✓	✓	✓		✓	✓						✓	✓							✓		9
Castellbisbal			✓			✓	✓				✓	✓	✓					✓	✓				✓	9
Sant Sadurní d'Anoia	✓	✓	✓			✓	✓			✓			✓		✓							✓		9
Garriga (La)	✓	✓	✓	✓						✓	✓					✓			✓					8
Calella	✓		✓					✓		✓		✓	✓					✓						7
Sant Quirze del Vallès	✓	✓	✓		✓			✓						✓		✓								7
Caldes de Montbui	✓		✓							✓	✓		✓		✓			✓						7
Arenys de Mar			✓	✓			✓	✓								✓		✓					✓	7
Montgat	✓	✓	✓						✓			✓	✓											6
Sant Andreu de Llavaneres			✓		✓	✓				✓								✓			✓			6
Lliçà d'Amunt	✓	✓	✓									✓				✓					✓			6
Malgrat de Mar	✓		✓										✓	✓	✓	✓								6
Sant Just Desvern	✓		✓		✓		✓	✓															✓	6
Argentona								✓			✓			✓				✓				✓		5
Piera	✓		✓		✓						✓										✓			5
Parets del Vallès	✓		✓				✓															✓	✓	5
Cubelles	✓		✓					✓		✓		✓												5
Llinars del Vallès			✓	✓	✓		✓														✓			5
Premià de Dalt		✓	✓		✓			✓																4
Berga	✓		✓				✓											✓						4
Sant Celoni			✓					✓							✓						✓			4
Tordera			✓							✓	✓		✓											4
Alella	✓		✓						✓															3
Llagosta (La)	✓		✓									✓												3
Vilanova del Camí	✓		✓				✓																	3
Pallejà			✓						✓		✓													3
Vallirana			✓					✓																2
Sant Joan de Vilatorrada			✓							✓														2
Roca del Vallès (La)			✓					✓																2
Sant Vicenç de Castellet			✓					✓																2
Badia del Vallès			✓					✓																2
Corbera de Llobregat		✓	✓																					2
Santa Margarida de Montbui			✓																					1
Total participants als cercles > 10.000 hab.																								**840**
Total Municipis als cercles > 10.000 hab.																								**85**



Menys de 10.000 hab. (Manco-munitats i Comarcals i EMD)

Nom	Policia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals Ocupac.	OMICs	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	Verd Urbà	Serveis Culturals	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Serveis d'Igualtat	Arxius municipals	TOTAL Cercles
Polinyà	✓		✓		✓		✓	✓			✓			✓							✓			8
Vilassar de Dalt	✓	✓	✓	✓										✓		✓		✓						7
Montmeló	✓	✓	✓											✓		✓		✓			✓			7
Navàs		✓	✓		✓	✓		✓		✓														6
Vacarisses	✓	✓	✓			✓								✓							✓			6
Santa Coloma de Cervelló	✓	✓	✓					✓																4
Tiana		✓	✓		✓	✓																		4
Cabrils			✓		✓	✓								✓										4
Matadepera	✓	✓	✓				✓																	4
Sant Fruitós de Bages			✓					✓						✓									✓	4
Teià			✓							✓				✓		✓								4
Santa Maria de Palautordera			✓			✓															✓			3
Capellades			✓		✓													✓						3
Roda de Ter			✓							✓								✓						3
Consell Comarcal de l'Osona								✓							✓					✓				3
Sallent			✓	✓		✓																		3
Moià			✓															✓			✓			3
Santa Margarida i els Monjos			✓							✓	✓													3
Collbató			✓		✓					✓														3
Consell Comarcal de l'Alt Penedès						✓									✓					✓				3
Consell Comarcal del Berguedà								✓							✓					✓				3
Santa Eulàlia de Ronçana			✓							✓											✓			3
Martorelles	✓		✓																				✓	3
Sant Esteve Sesrovires			✓		✓		✓																	3
Arenys de Munt			✓												✓									2
Sant Antoni de Vilamajor	✓		✓																					2
Centelles			✓							✓														2
Sentmenat			✓									✓												2
Viladecavalls			✓											✓										2
Cabrera de Mar	✓		✓																					2
Cardona			✓							✓														2
Sant Climent de Llobregat	✓		✓																					2
Bigues i Riells del Fai			✓		✓																			2
Lliçà de Vall					✓						✓													2
Papiol (El)			✓			✓																		2
Puig-reig			✓																		✓			2
Masquefa	✓		✓																					2
Sant Vicenç de Montalt	✓		✓																					2
Súria			✓			✓																		2
Artés			✓			✓																		2
Santpedor	✓		✓																					2
Tona			✓															✓						2
Torrelles de Llobregat		✓	✓																					2
Sant Feliu de Codines			✓					✓																2
Sant Pol de Mar			✓																		✓			2
Taradell			✓		✓																			2
Vilanova del Vallès			✓											✓										2
Ametlla del Vallès (L')			✓																					1
Avinyó			✓																					1
Begues			✓																					1
Palafolls			✓																					1
Bruc (El)			✓																					1
C.Comarcal de l'Osona (Enllumenat)														✓										1
Consell Comarcal de l'Anoia															✓									1
Cercs																		✓						1
Cervelló			✓																					1
Folgueroles																		✓						1
Gironella			✓																					1
Navarcles			✓																					1
Manc. de la Vall d'en Tenes						✓																		1
Òdena			✓																					1



Nom	Policia	Neteja - Residus	Biblioteques	Espais Escènics	Esc. Bressol	Esc. Música	Esports	Serveis Socials	Mercats	Fires	Serv. Locals Ocupac.	OMICs	Seguretat Alimentària	Enllumenat	S. Mediació Ciutadana	Verd Urbà	Serveis Culturals	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Serveis d'Igualtat	Arxius municipals	TOTAL Cercles
Olivella														✓										1
Olost						✓																		1
Pont de Vilomara i Rocafort (El)			✓																					1
Prats de Lluçanès					✓																			1
Balsareny			✓																					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 Martí Sarroca			✓																					1
Sant Pere de Riudebitlles			✓																					1
Sant Pere de Torelló			✓																					1
Sant Pere de Vilamajor					✓																			1
Rellinars																					✓			1
Sant Quintí de Mediona			✓																					1
Sant Quirze de Besora			✓																					1
Santa Susanna			✓																					1
Consell Comarcal del Maresme																				✓				1
EBAS gestió directa CC Vallès Oriental								✓																1
Aiguafreda			✓																					1
Valldoreix					✓																			1
Lleida		✓						✓						✓		✓								4
Reus		✓			✓			✓																3
Figueres		✓												✓		✓								3
Tarragona					✓			✓																2
Vendrell, El																✓					✓			2
Cambrils										✓			✓											2
Olot					✓																			1
Amposta								✓																1
Consorci Acció social de la Garrotxa								✓																1
Roses																✓								1
Girona					✓																			1
Borges Blanques (Les)										✓														1
Total participants als cercles < 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora provincia																								**203**
Total Ens participants als cercles < 10.000 hab., mancomunitats, consells comarcals i fora provincia																								**97**
Total participants als cercles																								**1043**
TOTAL Prov. BCN 2022	72	47	157	35	60	41	52	66	37	38	39	41	41	38	46	27	31	50	16	18	31	23	15	1.006
Fora de la Prov. BCN	0	3	0	0	4	0	0	5	0	2	0	0	1	2	0	4	0	0	0	0	1	0	0	22

1 2 3 4

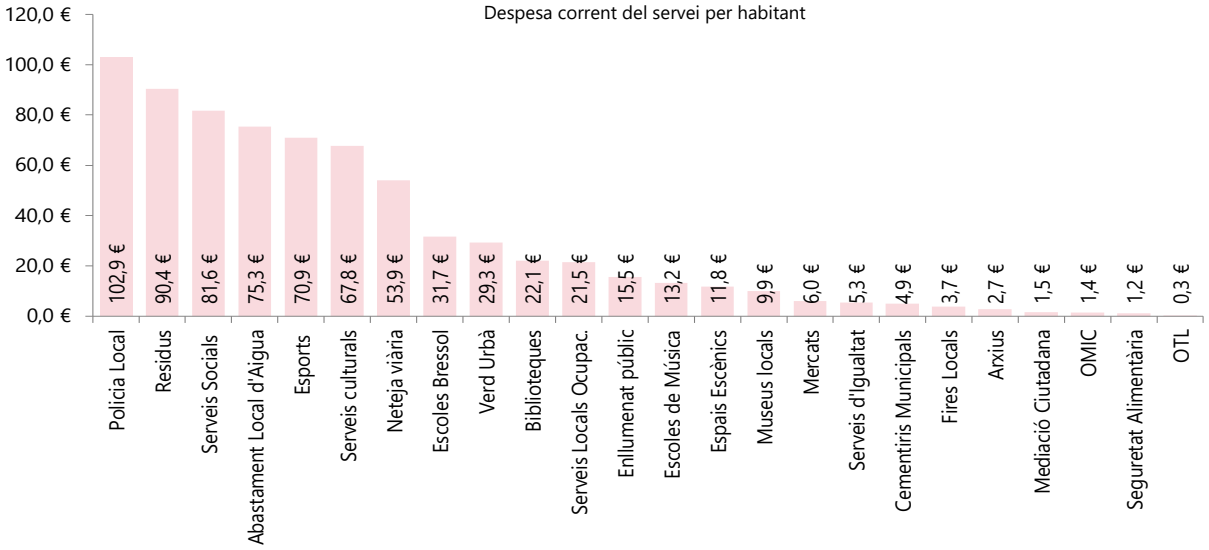
Fora de la Prov. BCN

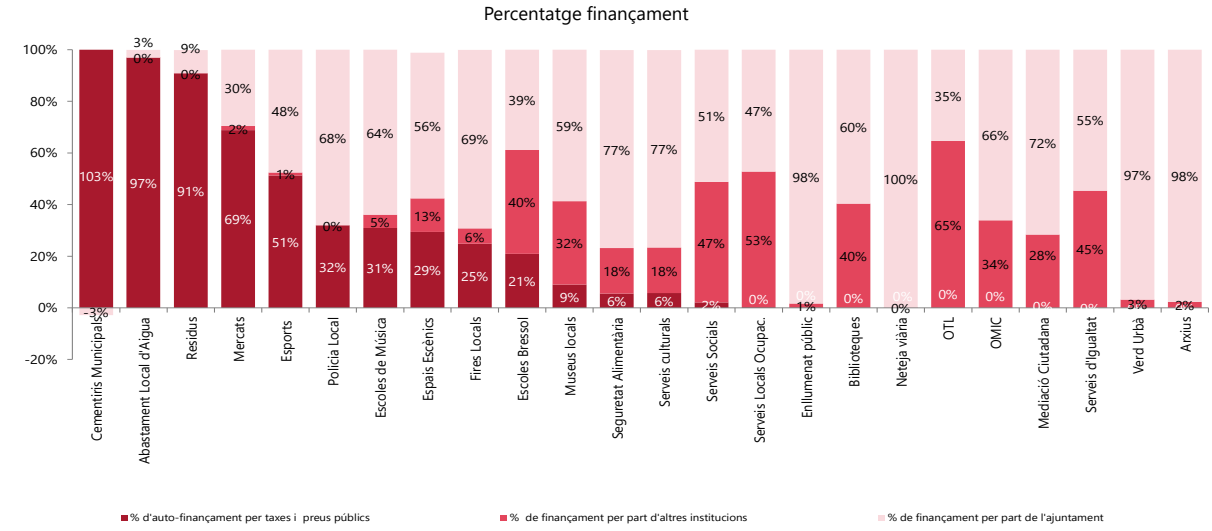
	Indicadors (múltiples) *				
	Encàrrec polític	Usuari / Client	Valors Organit. / RRHH	Economia	Total
Policia Local	36	14	26	13	89
Neteja viària i residus	69	7	31	52	159
- Neteja viària	11	4	16	8	39
- Residus	58	3	15	44	120
Biblioteques	27	14	10	19	70
Espais Escènics Municipals	25	16	13	19	73
Escoles Bressol	12	15	20	18	65
Escoles de Música	11	15	24	14	64
Esports	16	6	12	17	51
Serveis Socials	34	24	15	50	123
- SSB	3	2	4	7	16
- Ajust d'urgència Social	2	0	0	8	10
- SBAS	13	13	6	8	40
- SSAD	14	4	3	20	41
- SIS	2	5	2	7	16
Mercats	14	24	15	11	64
Fires Locals	18	7	12	11	48
Serveis Locals d'Ocupació	13	19	17	8	57
OMIC	11	22	11	6	50
Seguretat Alimentària (Salut P.)	16	7	12	7	42
Enllumenat Públic	16	25	15	15	71
Serveis de Mediació Comunitària	26	20	14	5	65
Verd Urbà	26	19	13	14	72
Cultura	39	22	11	46	118
Museus Locals	27	25	12	14	78
Cementiris	16	7	9	26	58
Abastament d'Aigua	11	14	16	20	61
OTL	12	28	13	7	60
Serveis d'igualtat	20	48	13	8	89
Arxius	32	18	12	7	69
Total	**527**	**416**	**346**	**407**	**1696**

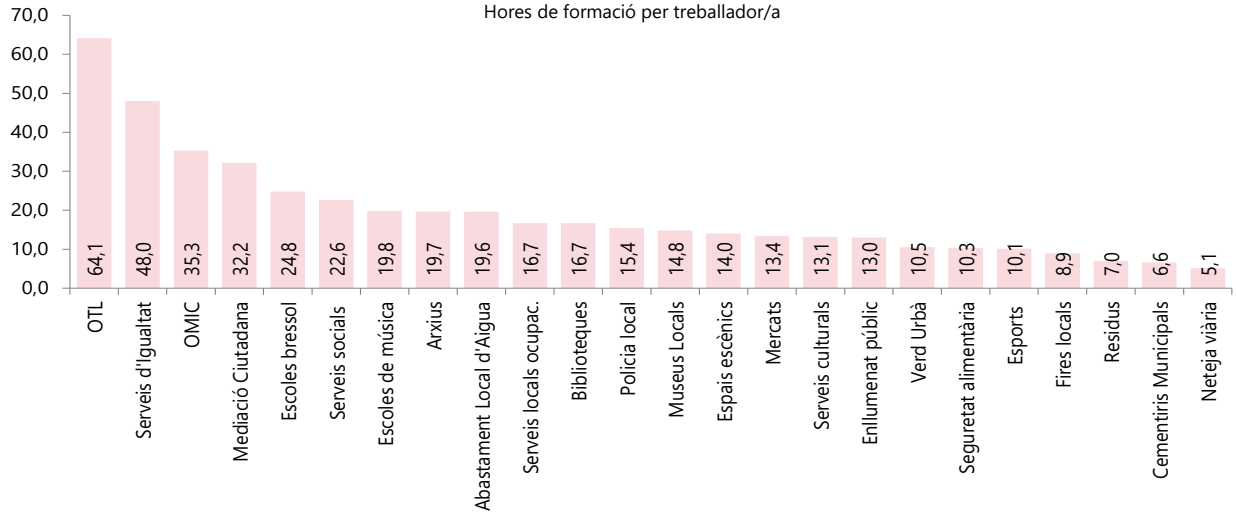
* Un indicador múltiple és aquell que, dintre d'un mateix servei, és fa servir per diferents subserveis. (per exemple, un indicador per al conjunt de les diverses fraccions de recollida selectiva).

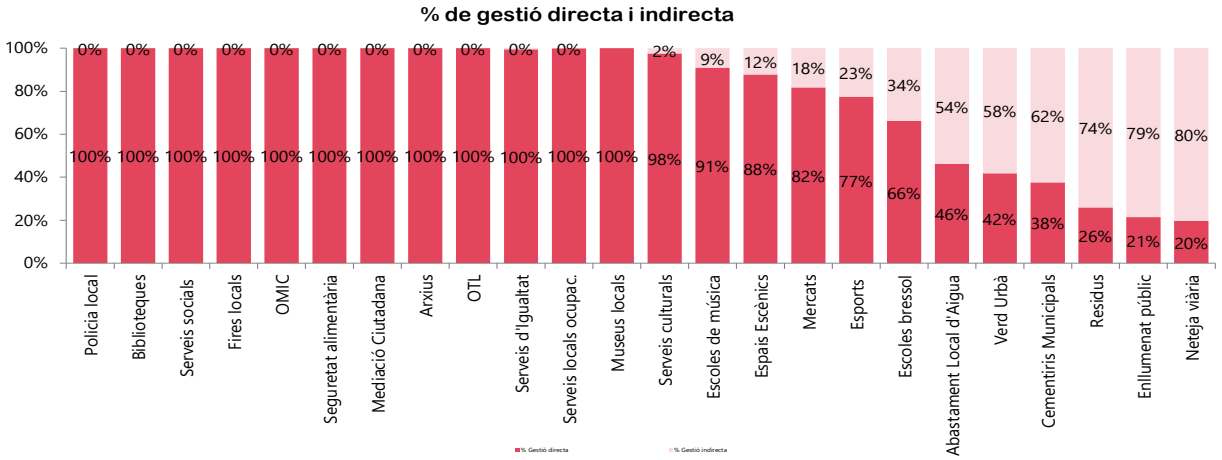
Els valors mitjans dels indicadors transversals per serveis

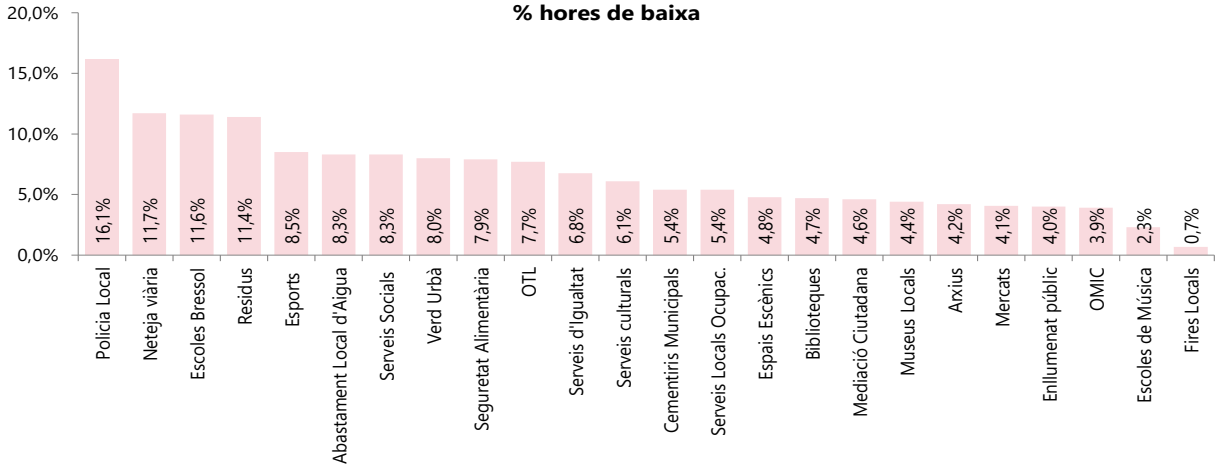
A continuació, es mostren uns gràfics amb els valors mitjans dels indicadors tranversals per a tots els serveis analitzats:

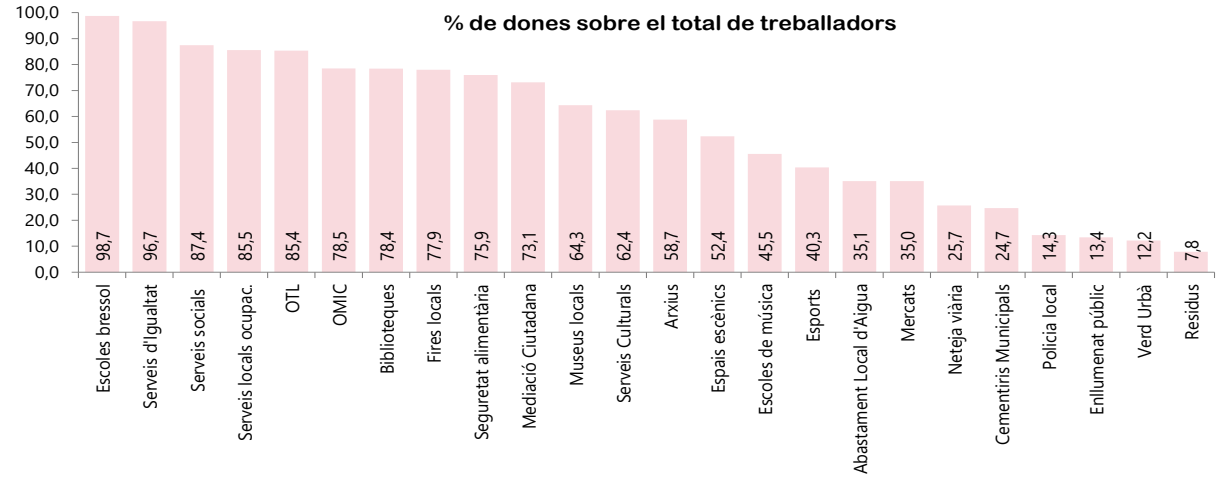


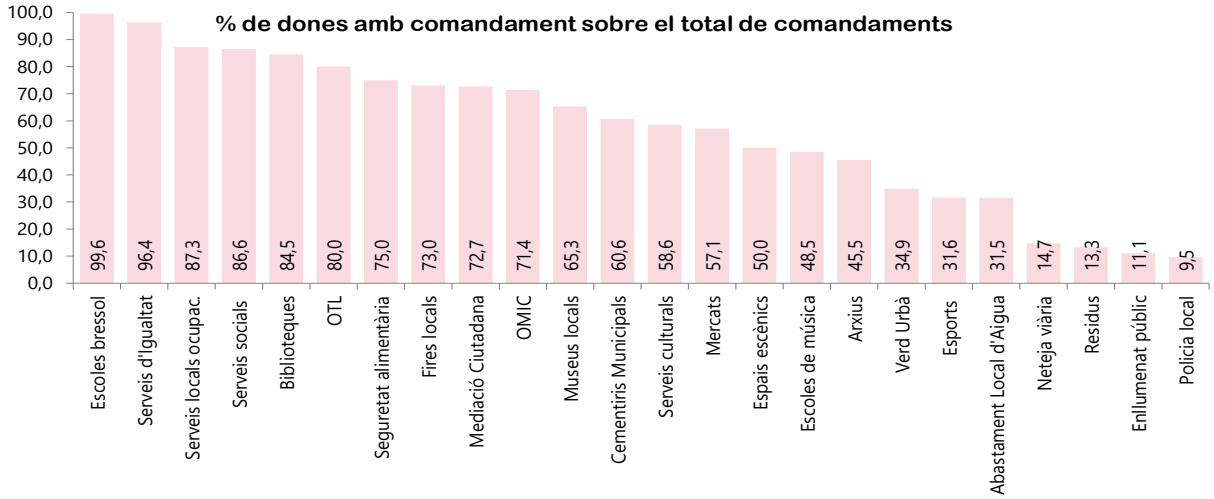


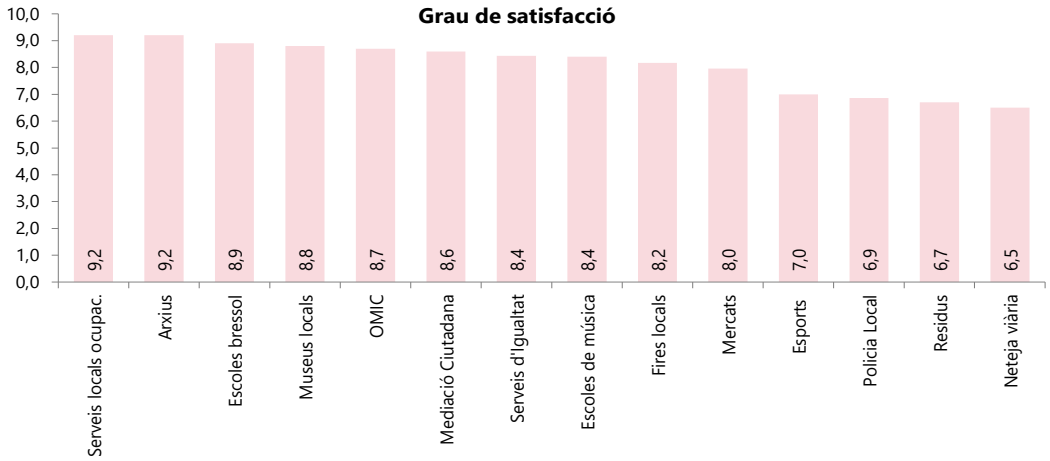



% de gestió directa i indirecta
100%
80%
60%
40%
20%
0%
0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 2% 9% 12% 18% 23% 34% 54% 58% 62% 74% 79% 80%
100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 98% 91% 88% 82% 77% 66% 46% 42% 38% 26% 21% 20%
Policia local
Biblioteques
Serveis socials
Fires locals
OMIC
Seguretat alimentària
Mediació Ciutadana
Arxius
OTL
Serveis d'Igualtat
Serveis locals ocupac.
Museus locals
Serveis culturals
Escoles de música
Espais Escènics
Mercats
Esports
Escoles bressol
Abastament Local d'Aigua
Verd Urbà
Cementiris Municipals
Residus
Enllumenat públic
Neteja viària
% Gestió directa
% Gestió indirecta


% hores de baixa
20,0%
15,0%
10,0%
5,0%
0,0%
16,1% 11,7% 11,6% 11,4% 8,5% 8,3% 8,3% 8,0% 7,9% 7,7% 6,8% 6,1% 5,4% 5,4% 4,8% 4,7% 4,6% 4,4% 4,2% 4,1% 4,0% 3,9% 2,3% 0,7%
Policia Local
Neteja viària
Escoles Bressol
Residus
Esports
Abastament Local d'Aigua
Serveis Socials
Verd Urbà
Seguretat Alimentària
OTL
Serveis d'Igualtat
Serveis culturals
Cementiris Municipals
Serveis Locals Ocupac.
Espais Escènics
Biblioteques
Mediació Ciutadana
Museus Locals
Arxius
Mercats
Enllumenat públic
OMIC
Escoles de Música
Fires Locals


% de dones sobre el total de treballadors
100,0
90,0
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
98,7 96,7 87,4 85,5 85,4 78,5 78,4 77,9 75,9 73,1 64,3 62,4 58,7 52,4 45,5 40,3 35,1 35,0 25,7 24,7 14,3 13,4 12,2 7,8
Escoles bressol
Serveis d'Igualtat
Serveis socials
Serveis locals ocupac.
OTL
OMIC
Biblioteques
Fires locals
Seguretat alimentària
Mediació Ciutadana
Museus locals
Serveis Culturals
Arxius
Espais escènics
Escoles de música
Esports
Abastament Local d'Aigua
Mercats
Neteja viària
Cementiris Municipals
Policia local
Enllumenat públic
Verd Urbà
Residus


% de dones amb comandament sobre el total de comandaments
100,0
90,0
80,0
70,0
60,0
50,0
40,0
30,0
20,0
10,0
0,0
99,6
96,4
87,3
86,6
84,5
80,0
75,0
73,0
72,7
71,4
65,3
60,6
58,6
57,1
50,0
48,5
45,5
34,9
31,6
31,5
14,7
13,3
11,1
9,5
Escoles bressol
Serveis d'Igualtat
Serveis locals ocupac.
Serveis socials
Biblioteques
OTL
Seguretat alimentària
Fires locals
Mediació Ciutadana
OMIC
Museus locals
Cementiris Municipals
Serveis culturals
Mercats
Espais escènics
Escoles de música
Arxius
Verd Urbà
Esports
Abastament Local d'Aigua
Neteja viària
Residus
Enllumenat públic
Policia local


Grau de satisfacció
10,0
9,0
8,0
7,0
6,0
5,0
4,0
3,0
2,0
1,0
0,0
9,2
9,2
8,9
8,8
8,7
8,6
8,4
8,4
8,2
8,0
7,0
6,9
6,7
6,5
Serveis locals ocupac.
Arxius
Escoles bressol
Museus locals
OMIC
Mediació Ciutadana
Serveis d'Igualtat
Escoles de música
Fires locals
Mercats
Esports
Policia Local
Residus
Neteja viària

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ABASTAMENT LOCAL D'AIGUA 2023





Informe dels indicadors d'abastament local d'aigua 2023

1. Introducció

2. Anàlisis d'indicadors

3. Anàlisi comparatiu amb altres cercles

4. Taller de millora i participació del CCI

5. Conclusions i dades més rellevants

1. Introducció

1.1.Context

La gestió de l'abastament d'aigua és una competència municipal tal i com s'estableix a l'article 25 de la llei 7/1985 reguladora de les Bases de Règim Local. Aquesta competència pot ser gestionada directament per l'ajuntament, mitjançant una empresa municipal, una empresa mixta o en règim de concessió per una empresa privada.

El coneixement i la supervisió del funcionament dels serveis d'abastament d'aigua és una tasca complexa ateses la gran quantitat i diversitat dels aspectes a tractar que comprenen des de la qualitat sanitària de l'aigua passant per les condicions de les instal·lacions fins arribar a aspectes econòmics, de gestió de personal, d'atenció als abonats i sense oblidar l'adequada planificació d'aquest servei bàsic per la ciutadania.

La definició i l'ús d'indicadors pels serveis d'abastament d'aigua esdevé una eina fonamental pels tècnics municipals i pels responsables polítics alhora que permet valorar i comparar amb altres municipis els punts crítics i els que poden ser objecte de millora.

En l'actual situació de sequera s'han agreujat tota una sèrie de problemes relacionats amb la pobre inversió en renovació i millora del servei d'abastament d'aigua, les dificultats per a supervisar la gestió de la xarxa d'abastament d'aigua i, en general, amb la valoració per part de molts ciutadans i equips de govern d'aquest servei bàsic basada en molts casos en les situacions de bonança.

1.2.Cercle de comparació intermunicipal d'abastament d'aigua

El Cercle d'Abastament d'Aigua es basa en el càlcul d'un sistema d'indicadors (veieu la Guia d'Interpretació del Cercle d'Abastament d'Aigua), que en el seu conjunt permet observar, analitzar i avaluar les característiques del servei d'abastament d'aigua dels municipis participants. Tots els municipis han aportat les dades per al càlcul dels indicadors que ha necessitat l'anàlisi d'una gran quantitat d'informació. Això ha permès disposar d'un bon estudi de la situació actual dels serveis d'abastament d'aigua, així com detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi.

El Cercle d'Abastament d'Aigua, amb la sisena edició realitzada enguany, continua consolidant la seva presència als Cercles de Comparació Intermunicipal impulsats per la Diputació de Barcelona com l'eina i l'espai de trobada que permet l'anàlisi i posada en comú d'aquests indicadors d'un total de 32 municipis (31 de la província de Barcelona i 1 de la demarcació de Tarragona).

1.3.Impacte territorial

La situació de sequera i d'emergència climàtica actual genera múltiples problemes per als serveis d'abastament d'aigua que han fet que s'accentuï la necessitat de col·laboració entre els diferents ajuntaments i amb els ens supramunicipals per tal de trobar solucions a problemes comuns en la gestió diària dels diferents serveis i en la relació amb la ciutadania.

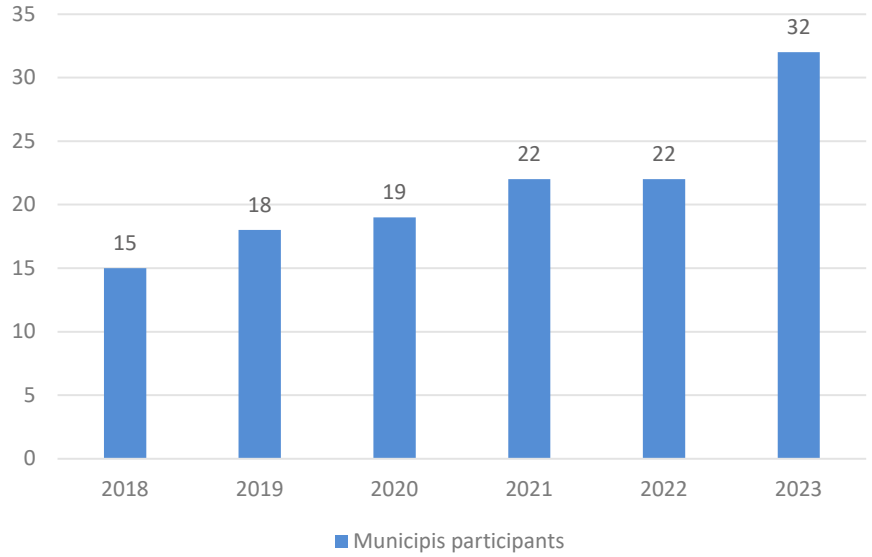


Figura 1. Evolució del nombre de participants al CCI d'abastament d'aigua 2018-2023

Als 31 municipis de la província de Barcelona resideixen 1.183.494 habitants (28,55% de la demarcació de BCN sense contar Barcelona ciutat). El municipi participant de la província de Tarragona representa el 4,7 % de la població de la demarcació.

Municipi	Habitants	Municipi	Habitants
Barberà del Vallès	33.322	Rellinars	923
Canet de Mar	15.010	Rubí	80.044
Castellar del Vallès	25.150	Sabadell	218.300
Esparreguera	22.442	Sant Andreu de la Barca	26.910
Franqueses del Vallès, Les	20.522	Sant Andreu de Llavaneres	11.831
Granollers	63.092	Sant Celoni	18.479
Lliçà d'Amunt	16.092	Sant Cugat del Vallès	97.530
Llinars del Vallès	10.499	Sant Pol de Mar	5.791
Masnou, El	24.181	Santa Eulàlia de Ronçana	7.846
Moià	6.690	Santa Maria de Palautordera	9.872
Montmeló	8.825	Santa Perpètua de Mogoda	25.928
Montornès del Vallès	16.800	Terrassa	225.277
Piera	17.203	Vacarisses	7.460
Polinyà	8.482	Vendrell (El)	39.601
Prat de Llobregat, El	65.516	Vic	48.364
Puig-reig	4.399	Vilafranca del Penedès	40.714

Taula 1. Municipis participants 2023

Al mes de setembre s'ha realitzat el taller de millora del cercle on, com a cada edició, s'han presentat els principals resultats i s'ha desenvolupat l'espai d'intercanvi d'experiències i de debat.

Enguany s'ha incorporat la metodologia "Endevina quin és el teu" on en grups reduïts s'avalua el coneixement dels serveis d'aigua presentant a "cegues" una selecció dels indicadors de diferents municipis que han de permetre als tècnics identificar quin és el seu.

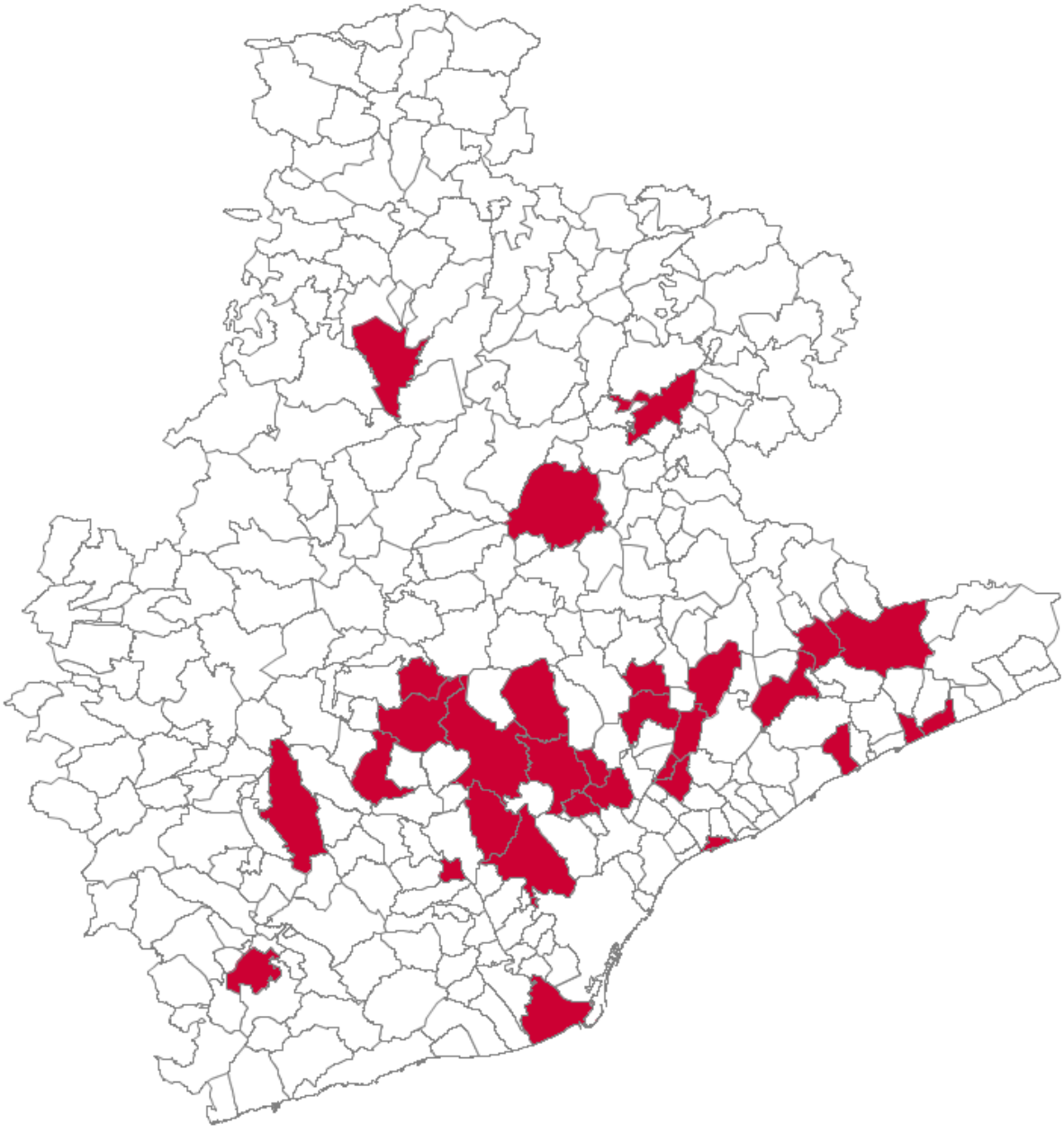


Figura 2. Mapa dels municipis participants de la província de Barcelona 2023

2. Anàlisis d'indicadors

2.1.Context

L'anàlisi i comparació dels diferents serveis d'abastament d'aigua es realitza a partir de les dades del darrer exercici complet (any 2023) que permeten calcular 76 indicadors de diferents temes que van des d'aspectes bàsics com el rendiment de la xarxa i els diferents costos fins a les eines de planificació disponibles.

Per tal de facilitar la lectura i per a una millor comprensió de les dades, la informació dels 76 indicadors s'estructura en quatre apartats, corresponents a quatre vectors d'anàlisi. L'objectiu és donar una visió més ajustada a la casuística i singularitats del sector:

- **Serveis d'abastament d'aigua** on s'analitza el context del servei en funció del tipus de gestió i de la tipologia dels usuaris abastits.
- **Estat de les instal·lacions i qualitat del servei** on s'avalua l'eficiència de les instal·lacions i la qualitat del servei prestat.
- **Gestió dels recursos humans i econòmics** on es valoren diferents aspectes de la gestió dels recursos humans, materials i econòmics que es destinen a les activitats relacionades amb el servei.
- **Planificació del servei** on s'analitza el grau de planificació dels serveis dels municipis participants.

2.2.Serveis d'abastament d'aigua

En aquest vector s'analitzen en primer lloc els diferents models de gestió en funció de la població dels municipis participants. A continuació s'analitzen les tipologies d'usuaris del servei i, finalment, l'ús que aquests usuaris fan de l'aigua com a recurs subministrat. Així doncs, els indicadors analitzats en aquest vector són els següents:

- Context general: població per municipi i tipus de gestió del servei.
- Contractes de concessió del servei: durada del contracte de concessió i percentatge executat.
- Ús responsable dels recursos hídrics: consum diari domèstic per habitant, consum diari per habitant i percentatge d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals.

El servei d'abastament d'aigua és un servei públic de titularitat municipal que pot ser gestionat directament per l'ajuntament, de forma indirecta mitjançant la concessió a un operador extern o amb una gestió mixta efectuada per una empresa constituïda per l'ajuntament i un operador extern.

L'ajuntament és qui determina la forma en que es presta el servei d'abastament d'aigua dintre de les admeses per la legislació vigent. Als gràfics següents es presenten el percentatge de municipis participants amb cada tipus de gestió i un anàlisi per franges de població.

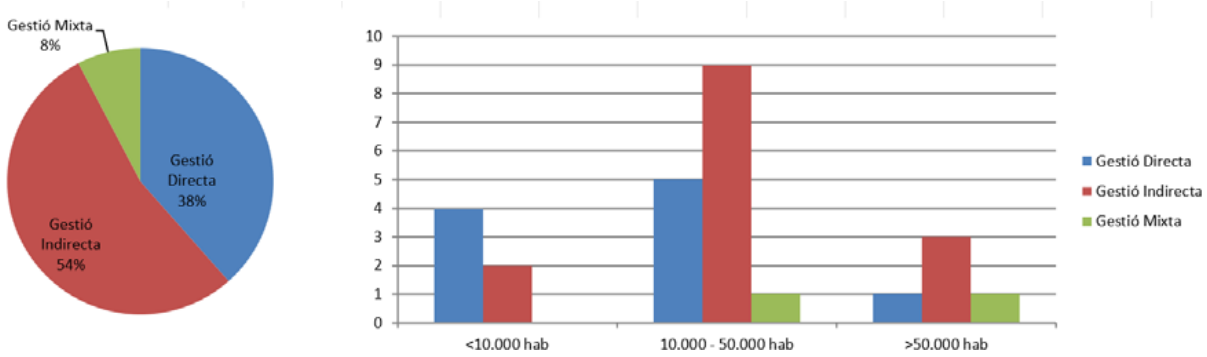


Figura 3. Població i model de gestió 2023

54% amb gestió indirecta

Primerament, cal tenir en compte la gran dispersió de la població dels 32 municipis participants que van des dels 923 habitants del municipi menor fins als 225.277 habitants del major i les diferents casuístiques dels serveis.

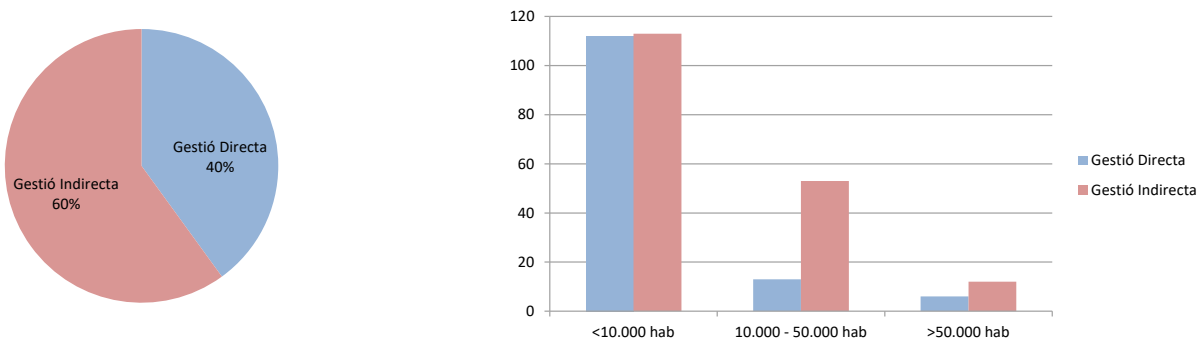


Figura 4. Població i models de gestió. Dades ACA 2024

Per tal de comparar amb la situació al global de la província de Barcelona es presenta un gràfic amb els municipis d'aquesta i el model de gestió (excloent Barcelona ciutat). S'ha de dir que al llistat de preus de l'aigua per municipi l'Agència Catalana de l'Aigua només considera la gestió directa i indirecta (engloba la indirecta i la mixta).

Es pot veure com els resultats obtinguts als municipis participants del cercle d'abastament no s'allunyen del comportament global dels municipis de la província. Als municipis menors de 10.000 habitants hi ha una certa paritat entre gestió directa i indirecta mentre que als municipis entre 10.000 i 50.000 habitants la gestió indirecta és majoritària. Als municipis majors de 50.000 habitants també la gestió indirecta és prioritària però a la província de Barcelona aquesta distribució està esbiaixada pel tipus de gestió a l'àrea metropolitana de Barcelona (amb una gestió per una empresa participada per l'AMB).

No obstant això, la finalització en els propers anys de moltes concessions dels serveis d'abastament poden fer canviar aquest escenari en funció de la voluntat política de cada ajuntament.

Pel que fa als municipis amb gestió indirecta representen un 54% dels participants al cercle el que és un valor semblant al del conjunt de la província de Barcelona (60%).

Municipis amb gestió indirecta	Durada mitjana dels contractes de concessió	Percentatge executat (mitjana)
14	41,25 anys	73,58%

Municipis que superen el termini de concessió	2
Municipis amb el 90% executat	4

Taula 2. Durada i percentatge executat del contracte de concessió 2023

73,58% del contracte de concessió executat

En aquests casos destaca el fet que, de mitjana, ja s'han executat gairebé tres quartes parts dels contractes de concessió, en alguns casos fins i tot ja s'ha assolit el 100% de la duració d'aquest, i en altres superen el 90% executat. Aquest factor s'ha de tenir en compte perquè vol dir que bona part dels participants hauran de decidir en els propers anys si renoven la concessió o bé opten per un altre tipus de gestió.

En quant a la durada mitjana del contracte de concessió és de 41,25 anys. Atesos els canvis normatius en la llei de contractes del sector públic aquest valor baixarà de forma significativa en les properes renovacions o noves concessions del servei tendint a anar a valors més propers als 25 anys si les noves concessions incorporen inversions de renovació i millora de les instal·lacions de la xarxa d'abastament al plec de condicions. En cas de que es tracti de concessions que no contemplin inversions pel gestor extern, el termini per les noves concessions seria de 5 anys en el cas més estricte.

Un altre dels factors descriptius del servei a tenir en compte a l'hora d'analitzar la gestió del servei és la tipologia d'usuaris presents en els municipis. S'han diferenciat 4 tipologies d'usuaris o sectors en funció dels usos de l'aigua.

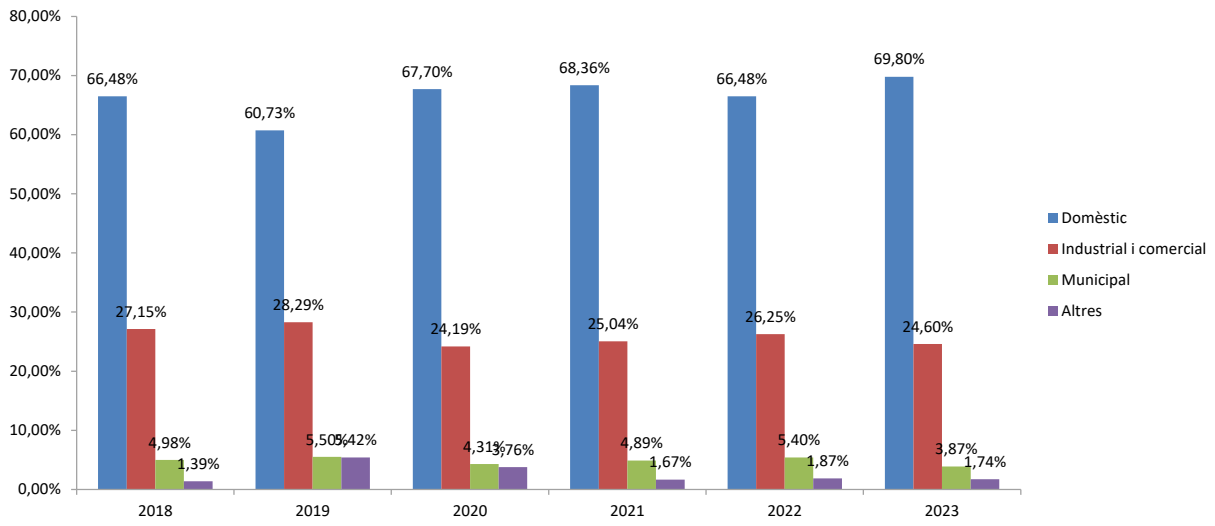


Figura 5. Evolució consum d'aigua per sectors 2018-2023

69,80% del consum per a usos domèstics

Com es pot observar al gràfic, el gruix més important del consum d'aigua correspon al sector domèstic, suposant en termes globals més de dues terceres parts del consum total en els quatre anys d'estudi a excepció del 2019. Malgrat aquesta diferència, es pot observar també com les dades en aquest sentit són força constants.

Pel que fa al consum industrial i comercial suposa un 24,60 % del consum total, mentre que l'aigua destinada a usos municipals representa un 3,87%. Per últim, la resta de consums no contemplats en els altres sectors com ara l'ús l'agrícola suposen un 1,74%.

A banda de la tipologia d'usuaris del servei es considera analitzar si aquests consumeixen l'aigua de forma responsable. Dos dels indicadors previstos per determinar aquest fet són **el consum diari domèstic per habitant i el consum diari per habitant**. Amb el primer es disposa de la mitjana de litres d'aigua consumida diàriament per cada habitant per a usos domèstics i amb el segon es disposa del consum diari per habitant sense discriminar entre els diferents usos. Tot seguit es presenten els resultats obtinguts per cada municipi:

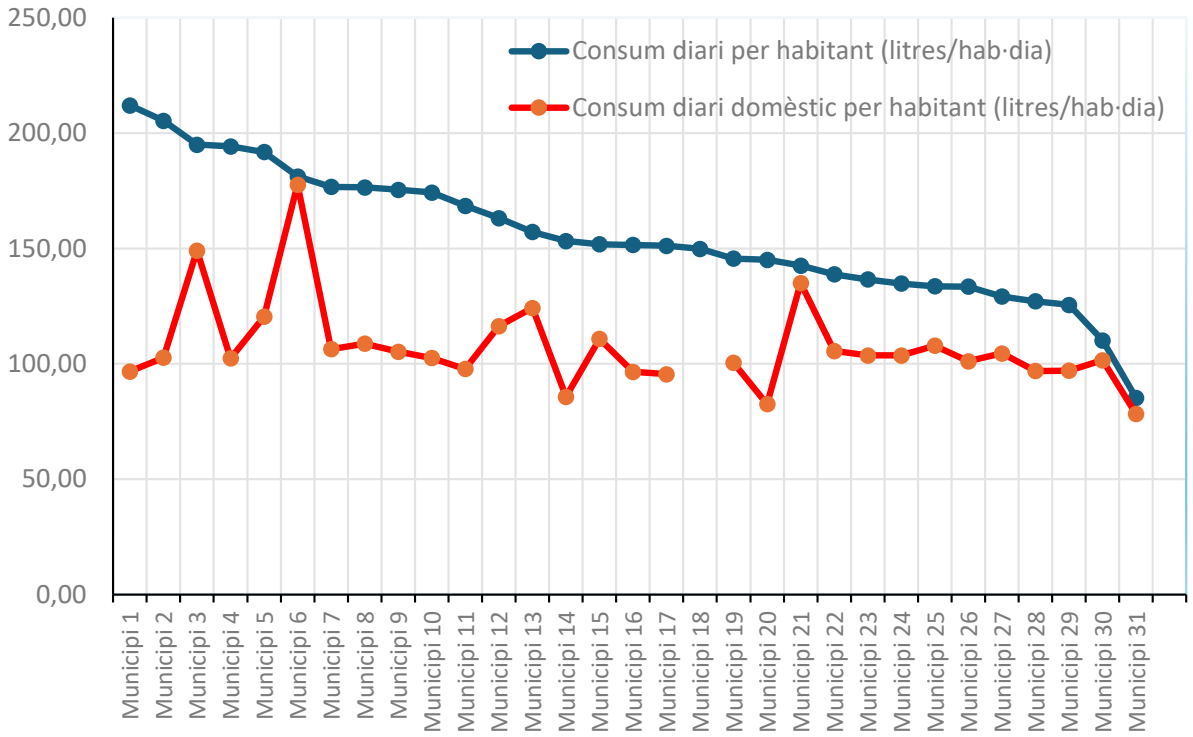


Figura 6. Consum diari domèstic per habitant i consum diari per habitant 2023

Els valors del consum diari domèstic per habitant oscil·len entre 78,2 l/hab. i dia i 177,7 l/hab. i dia, amb 103,37 l/hab. i dia de mitjana. Aquests resultats posen de manifest estrictament els usos domèstics. No obstant, per valorar les diferències entre un municipi i altre cal tenir en compte tant l'ús responsable que els habitants fan de l'aigua en cada cas com la tipologia d'habitatges, és a dir, si es tracta majoritàriament de blocs de pisos o bé d'urbanitzacions, cases amb piscina, etc.

Mitjana de consum domèstic 103,37 l/hab. i dia

S'ha d'esmentar que l'escenari de sequera ha conscienciat a la població a la reducció de consum, i es pot veure un descens de la mitjana de consum respecte a la dels participants del cercle de l'any 2022 (107,55 l/hab. i dia).

Mitjana de consum 148,12 l/hab. i dia

D'altra banda, els valors del consum diari per habitant oscil·len entre 85,2 l/hab. i dia i 212,0 l/hab. i dia, amb 148,12 l/hab. i dia de mitjana. La diferència entre els dos indicadors reflecteix la importància de la resta de sectors respecte el sector domèstic.

Per exemple, en el cas més extrem hi ha molta diferència d'un indicador a l'altre degut a que el sector industrial representa el 46,2 % del consum anual del municipi. En canvi, el cas on hi ha poca diferència entre els dos indicadors correspon a un municipi amb poc sector industrial i on el consum d'aigua és per la població residencial al nucli urbà i a les urbanitzacions disperses pel terme municipal.

0,32% de mitjana de consum provinent de recursos no convencionals

Tanmateix, per tal d'avaluar l'esforç i implicació per part de les entitats gestores del servei en la reducció del consum d'aigua provinent de les fonts habituals, tot seguit es presenta la proporció d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals. S'entenen per recursos no convencionals les aigües no aptes per a consum humà que substitueixen el consum de la xarxa d'aigua potable, com ara aigua provinent de recursos freàtics o aigües reutilitzades i destinades, per exemple, a reg i neteja viària. Els resultats obtinguts són els següents:

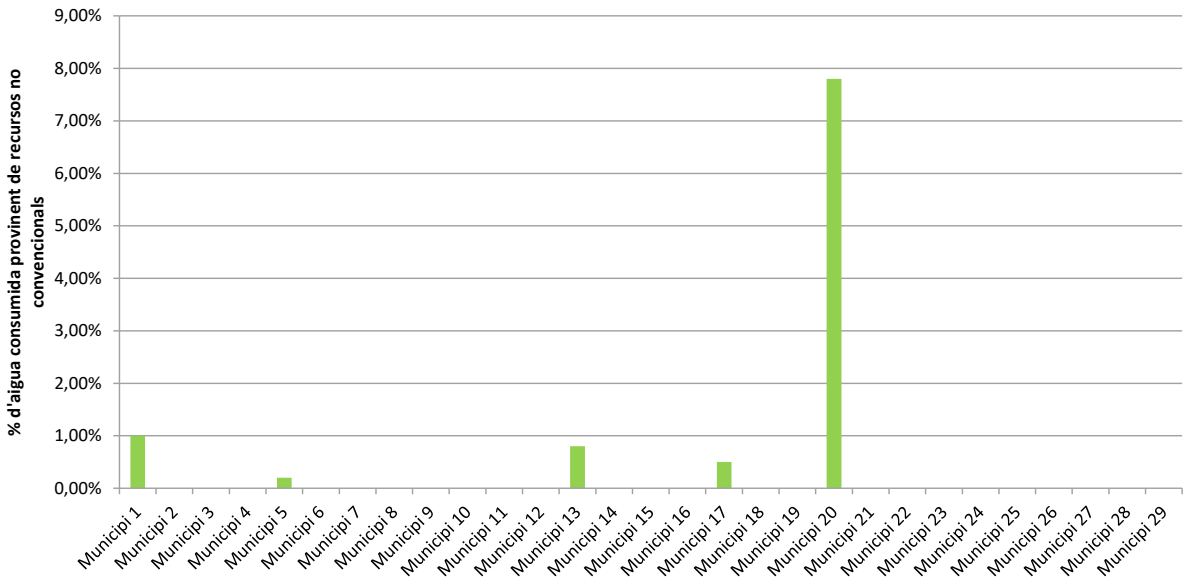


Figura 7.Percentatge d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals respecte el total d'aigua consumida 2023

La utilització d'aquests recursos no convencionals permet reduir el consum d'aigua provinent dels recursos hídrics habituals i així minimitzar els impactes sobre el medi tenint en compte el context actual de canvi climàtic. No obstant, com es pot observar al gràfic, només 5 dels 32 participants consumeixen aigua provinent de recursos no convencionals, amb un màxim d'un 7,8%.

2.3.Estat de les instal·lacions i qualitat del servei

En aquest segon vector s'avaluen factors claus del servei d'abastament d'aigua com són l'eficiència i la densitat de la xarxa, el grau d'envelliment de les instal·lacions tant per distribuir l'aigua com per mesurar els cabals d'aigua consumits pels usuaris i la qualitat del servei que se'ls ofereix. Tenint en compte aquestes premisses, els indicadors treballats en aquest vector són els següents:

- Eficiència de les instal·lacions: percentatge de rendiment de la xarxa i densitat de la xarxa; percentatge d'abastament d'aigua produïda amb recursos propis i consum energètic en la producció d'aquesta; percentatge d'aigua bombejada i consum energètic en la distribució per m^3 d'aigua consumida.
- Estat de les instal·lacions: percentatge de xarxa en baixa amb material no òptim, percentatge d'abonats amb comptadors de més de 15 anys, percentatge d'abonats amb telelectura i densitat de comptadors sectorials.
- Qualitat del servei: temps mitjà de resposta per assistir fuites, percentatge d'interrupcions no programades i nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants.

El **rendiment de la xarxa** és un dels indicadors més importants en el servei d'abastament d'aigua i permet identificar molt clarament l'eficàcia de les instal·lacions destinades a la distribució de l'aigua. Es calcula com el quocient entre el volum d'aigua consumida pels abonats del servei i el volum d'aigua registrada introduïda al sistema restant els cabals d'aigua subministrats a altres municipis. Com més alt sigui el valor d'aquest indicador menor quantitat d'aigua es perd en el sistema per fuites, subcomptatges, furts, consums a escomeses sense comptadors, purgues associades a reparacions, avaries, etc.

Tot seguit es mostren els resultats obtinguts pels participants del Cercle d'abastament d'aigua que han facilitat dades per a calcular aquest indicador.

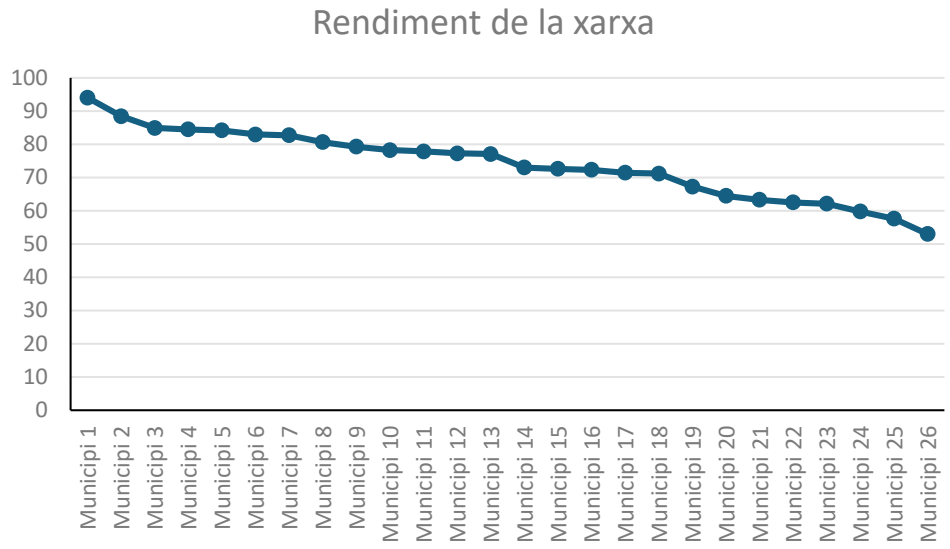


Figura 8. Percentatge de rendiment de la xarxa de distribució (m3 consumits/m3 registrats) 2023

Al gràfic podem observar com alguns dels municipis participants presenten rendiments de xarxa inferiors al 60%, el que suposa que de cada 10 litres d'aigua que s'introdueixen a la xarxa es perden més de 4 litres ja sigui en forma de fuites, subcomptatges, furts, etc. Aquesta baixa eficiència suposa no només un malbaratament de recursos sinó també unes pèrdues econòmiques per part del servei i una major despesa energètica per a la captació i tractament d'aigua.

109,9 abonats/km xarxa de distribució

En aquests casos però, cal tenir en compte la densitat de la xarxa d'abastament, ja que la majoria d'aquests municipis presenten densitats inferiors als 70 abonats per cada km de xarxa tenint en el cas més extrem una densitat de 30,3 abonats per km de xarxa. Aquestes densitats corresponen a municipis amb xarxes rurals o amb un alt percentatge de la població resident en urbanitzacions.

77,75% de rendiment de la xarxa

En canvi, altres municipis presenten uns rendiments força satisfactoris, amb valors per sobre del 85%. A més a més, analitzant la progressió de les dades al llarg d'aquests 6 anys, en alguns casos s'observa una consolidació de les dades i, fins i tot, una certa tendència a la millora del rendiment.

Un altre dels factors fonamentals a l'hora d'avaluar l'eficiència de la xarxa és conèixer el consum energètic necessari per fer funcionar el conjunt del sistema d'abastament, des de la captació de l'aigua, passant pel tractament de potabilització fins a la distribució de l'aigua per la xarxa d'abastament.

Cal diferenciar però entre el **consum energètic en la producció per m³ d'aigua produïda amb recursos propis** que està associat a la extracció i tractament d'aigua i el **consum energètic en la distribució per m³ d'aigua consumida** que correspon al consum degut a la distribució d'aigua des dels dipòsits fins a les escomeses dels usuaris i que està associat a bombejos per salvar desnivells i donar prou pressió a l'aigua per tal que arribi correctament als abonats. A continuació es mostren els resultats obtinguts per cada municipi quant a consum energètic en la producció i el percentatge d'abastament d'aigua amb recursos propis:

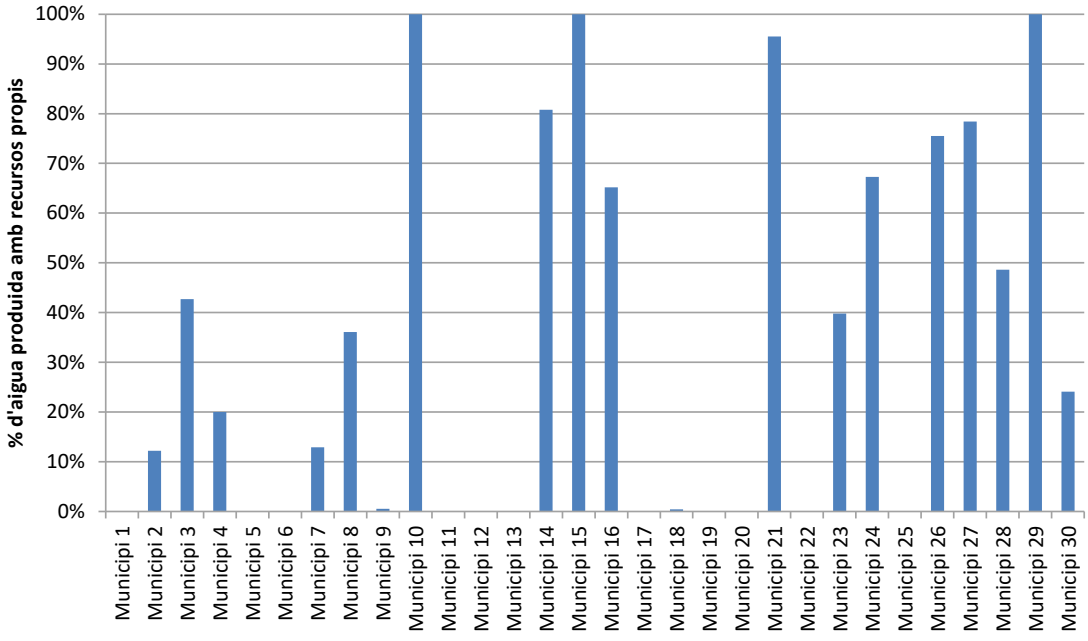


Figura 9. Percentatge d'abastament d'aigua amb recursos propis 2023

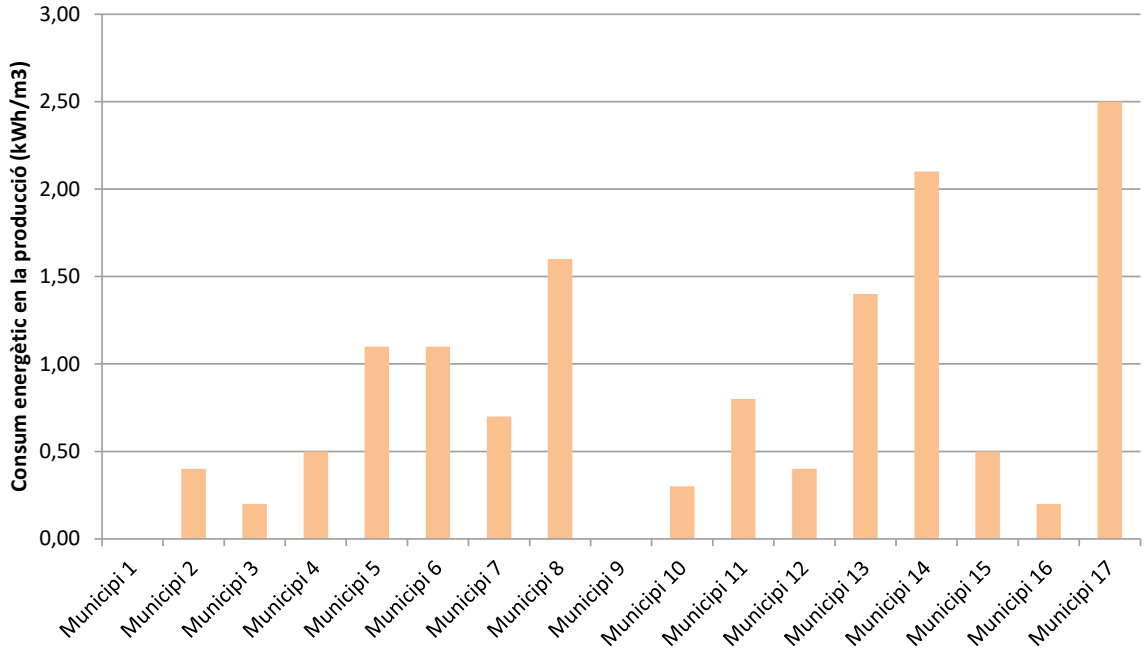


Figura 10. Consum energètic en la producció d'aigua amb recursos propis 2023

L'aigua produïda amb recursos propis prové d'aquells disponibles al municipi com són pous, mines, fonts i captacions d'aigua superficial o de captacions d'aigua en altres municipis però de titularitat del municipi en qüestió.

32,28% d'abastament amb recursos propis

Així doncs, en funció de les particularitats de cada municipi i de la possibilitat de connexió a xarxes supramunicipals es té una gran varietat en la proporció d'abastament amb recursos propis. Es pot apreciar a la figura 9 com 11 dels municipis participants compren tota l'aigua en alta i en 2 els recursos propis són poc significatius.

0,99 kWh/m³de consum energètic en la producció

En els casos en que no es produeix aigua amb recursos propis no hi ha consum energètic associat a la producció. En canvi, en els casos on si es produeix aigua amb recursos propis, el consum energètic oscil·la entre 0,03 i 2,49 kWh/m³, sense que s'observi una correlació significativa entre la major proporció d'abastament amb recursos propis i el menor consum energètic per m³ d'aigua produïda amb recursos propis.

Les característiques de cada municipi són les que impliquen una major o menor despesa energètica en la producció d'aigua en funció de la fondària dels pous, la eficiència dels equips emprats, la necessitat de bombeig en funció de la orografia del terme municipal i les característiques de l'aigua crua que pot requerir un tractament de potabilització més o menys complex.

D'altra banda, pel que fa al consum energètic en la distribució, a continuació es presenten els resultats obtinguts relacionant-los amb el **percentatge d'aigua bombejada respecte el total d'aigua registrada.**

22,22 % d'aigua bombejada respecte a la registrada

El percentatge d'aigua bombejada fa referència només al consum dels equips de bombament de la xarxa en baixa, excloent els bombaments interns de les plantes de tractament i els bombaments de la xarxa en alta.

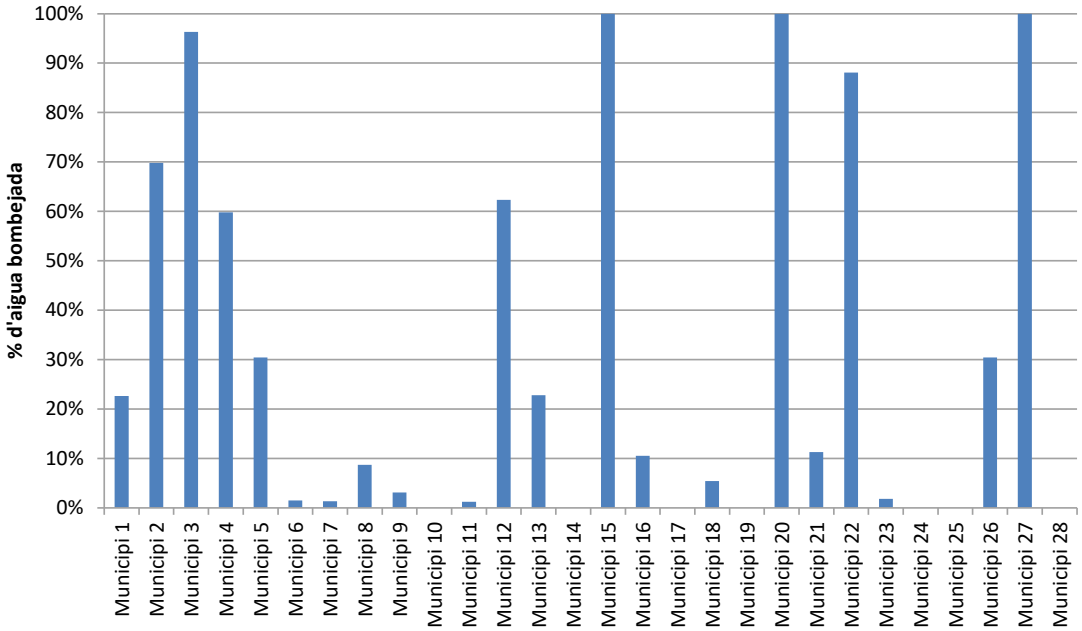


Figura 11. Percentatge d'aigua bombejada 2023

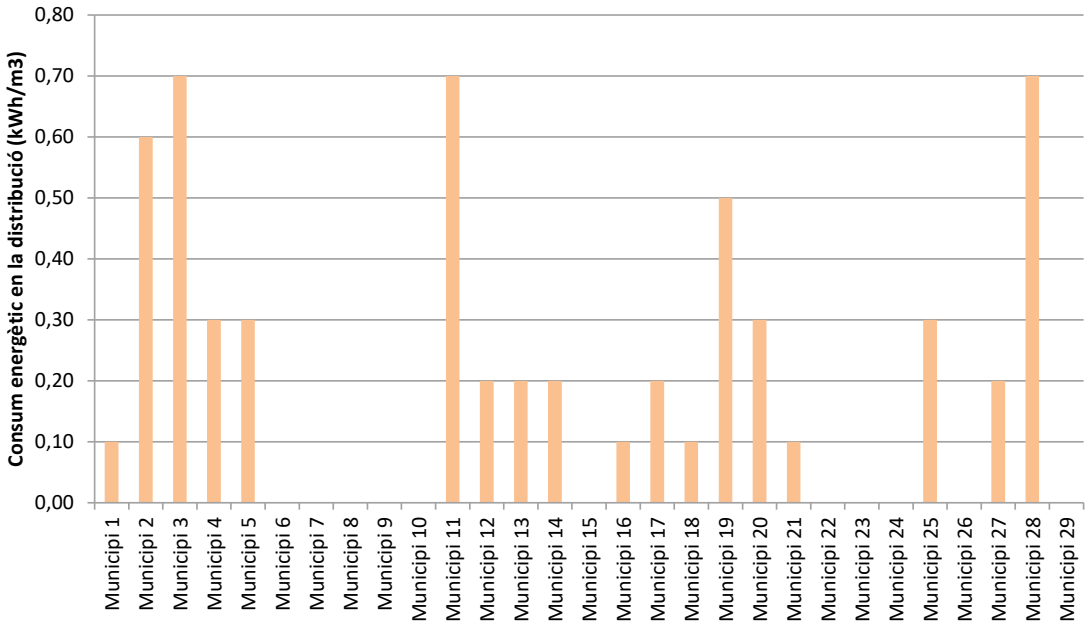


Figura 12. Consum energètic en la distribució per metre cúbic d'aigua distribuït 2023

Com es pot observar als gràfics, no tots els municipis bombegen aigua per a la distribució en baixa. En aquells municipis on els dipòsits de capçalera estan a una cota major que els abonats es pot distribuir l'aigua per gravetat. En aquells amb una orografia més complexa són necessaris equips de bombament per a subministrar prou pressió a l'aigua de forma que arribi adequadament als usuaris.

0,21 kWh/m³de consum energètic a la distribució

Les característiques de cada municipi en relació a la orografia, distribució de la població, densitat i traçat de la xarxa de distribució i localització dels dipòsits tant de capçalera com de distribució són les que marquen un major o menor consum energètic en la distribució de forma que és un paràmetre propi de cada municipi i amb poques possibilitats de ser modificat sense la construcció de noves infraestructures com dipòsits a una cota més alta.

Per contra, existeixen una sèrie de factors que afecten al rendiment de la xarxa i on els gestors de la xarxa poden incidir per tal de millorar-lo com són l'estat de les instal·lacions, les característiques i antiguitat de les canonades i la existència de mesuradors de cabal sectorials. Un dels indicadors inclosos al cercle de comparació Intermunicipal d'abastament local d'aigua és el **percentatge de la xarxa en baixa amb materials no òptims** que dona una bona idea de les canonades que s'han de renovar ja que s'inclouen les de plom, ferro, fibrociment o PVC no alimentari que per la seva antiguitat i característiques acostumen a ser les que pateixen un major percentatge de fuites i avaries.

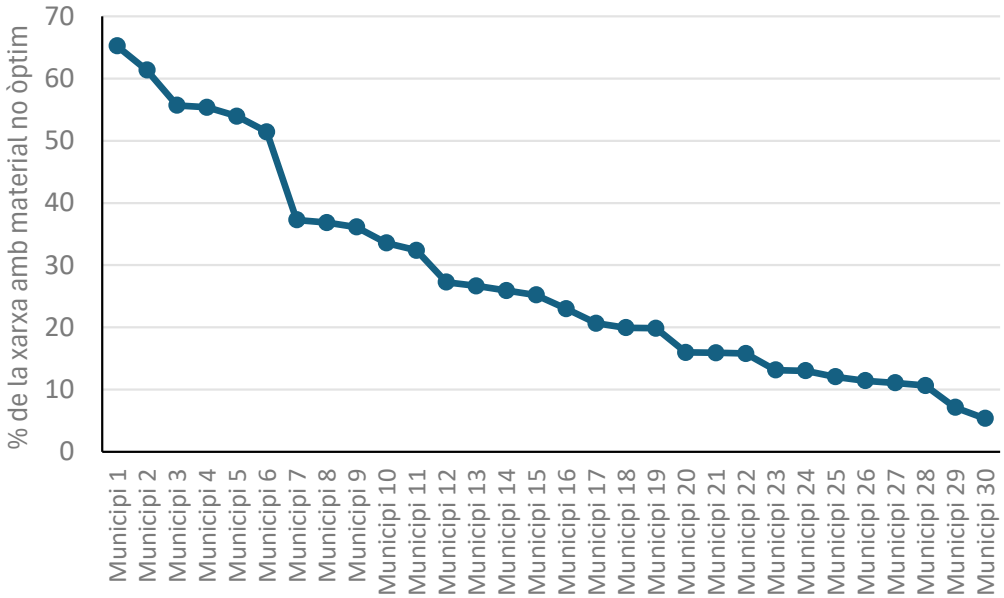


Figura 13. Percentatge de xarxa en baixa amb material no òptim 2023

29,93% de la xarxa amb material no òptim

En general, els materials considerats actualment no òptims si ho eren quan es van instal·lar però els avanços tecnològics i els majors controls en la qualitat sanitària de l'aigua de consum els han convertit en obsolets.

En alguns casos com el plom s'ha demostrat clarament la seva toxicitat amb el que ha de ser substituït en la seva totalitat. Altres materials problemàtics són el PVC i el fibrociment que per les seves característiques i l'antiguitat de les canonades poden presentar un alt percentatge de fuites. A més a més, en el cas del fibrociment s'han de considerar els riscos sanitaris per als operaris en el moment de les reparacions ja que es genera pols que conté fibres d'amiant.

Es pot apreciar que la desviació de les dades és prou important existint municipis amb un percentatge major del 50% amb material no òptim i superant més de la meitat el 25%. Són valors rellevants ja que les canonades d'aquests materials són les que acostumen a generar més problemes i urgeix la seva renovació progressiva.

Altres dels indicadors relacionats amb l'estat de les instal·lacions són el percentatge d'abonats amb comptadors de més de 15 anys respecte el total d'abonats amb comptadors i el **percentatge d'abonats amb telelectura**. Aquests indicadors donen una idea de l'antiguitat i tipologia dels elements que mesuren el cabal d'aigua consumit per cada abonat durant un període determinat. A la següent taula s'indiquen els valors mínims, màxims i les mitjanes ponderades obtingudes per aquests indicadors:

	Percentatge d'abonats amb comptadors de més de 15 anys	Percentatge d'abonats amb telelectura
Valor mínim Cercle 2023	0,85% (no es compten els que no tenen dades)	0%
Valor màxim Cercle 2023	75,0%	99,7%
Municipis per sota del 15%	8 (sense valorar S/D)	22
Municipis per sobre del 50%	4	4
Mitjana Cercle 2023	17,4 %	14,1 %

Taula 3. Percentatge d'abonats amb comptadors de més de 15 anys i percentatge d'abonats amb telelectura 2023

Pel que fa a l'antiguitat del parc de comptadors, la mitjana obtinguda no és un valor gaire elevat i només 4 dels 32 municipis tenen més de la meitat dels comptadors de més de 15 anys. No obstant, és important continuar millorant aquests resultats perquè suposa més vulnerabilitat a l'hora de patir subcomptatges i, en conseqüència, errors en la facturació.

L'ordre ministerial ICT/155/2020 estableix que els comptadors tenen una vida útil de 12 anys (annex III, apartat 4) amb el que és obligatori renovar el parc de comptadors antics.

D'altra banda, en quant al desplegament de la telelectura, encara és força limitat, donat que 22 dels 32 participants es troben per sota del 15% dels abonats amb telelectura. Per contra, alguns municipis concrets han fet una inversió important en aquest aspecte i ja disposen d'un desplegament de la telelectura molt rellevant, arribant 3 d'ells a una implantació superior al 90%.

Tanmateix, a l'hora d'avaluar l'efectivitat en la detecció d'eventuals fuites o furts a la xarxa d'abastament, cal tenir en compte també la densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa en baixa. Els comptadors sectorials mesuren els cabals d'aigua introduïts en un sector concret de la xarxa el que, amb els consums dels abonats en aquest sector, permet fer balanços hidràulics i detectar possibles discrepàncies. A més a més, la instal·lació de comptadors sectorials s'associa a vàlvules de sectorització que permeten realitzar interrupcions del servei més eficaces de forma que afecten a un menor nombre d'abonats i que permeten perdre menys aigua al purgar el sector. A la següent taula es recullen els principals resultats obtinguts en aquest indicador:

	Densitat de comptadors sectorials per cada 100 Km de xarxa
Valor mínim Cercle 2023	0
Valor màxim Cercle 2023	64,1
Municipis per sota de 10 compt./km	14
Municipis per sobre de 15 compt./km	8
Mitjana Cercle 2023	11,72

Taula 4. Densitat de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa 2023

Com es pot veure a la taula 4, tot i que només 8 dels 32 participants compten amb més de 15 comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa, la mitjana de comptadors sectorials per cada 100 km de xarxa es situa en els 11,7 comptadors per km de xarxa el que representa un valor semblant al del cercle anterior (11,9) encara que s'ha passat de 22 participants a 32. El valor màxim d'aquesta edició arriba als 64,1 comptadors per cada 100 km de xarxa.

Finalment, una de les principals conseqüències de l'eficiència de la xarxa i l'estat de les instal·lacions és el grau de qualitat del servei que s'ofereix als usuaris. En aquest sentit, un dels indicadors inclosos en aquest apartat és el **temps mitjà de resposta per assistir fuites** i permet avaluar l'efectivitat del protocol d'actuació del gestor per assistir fuites:

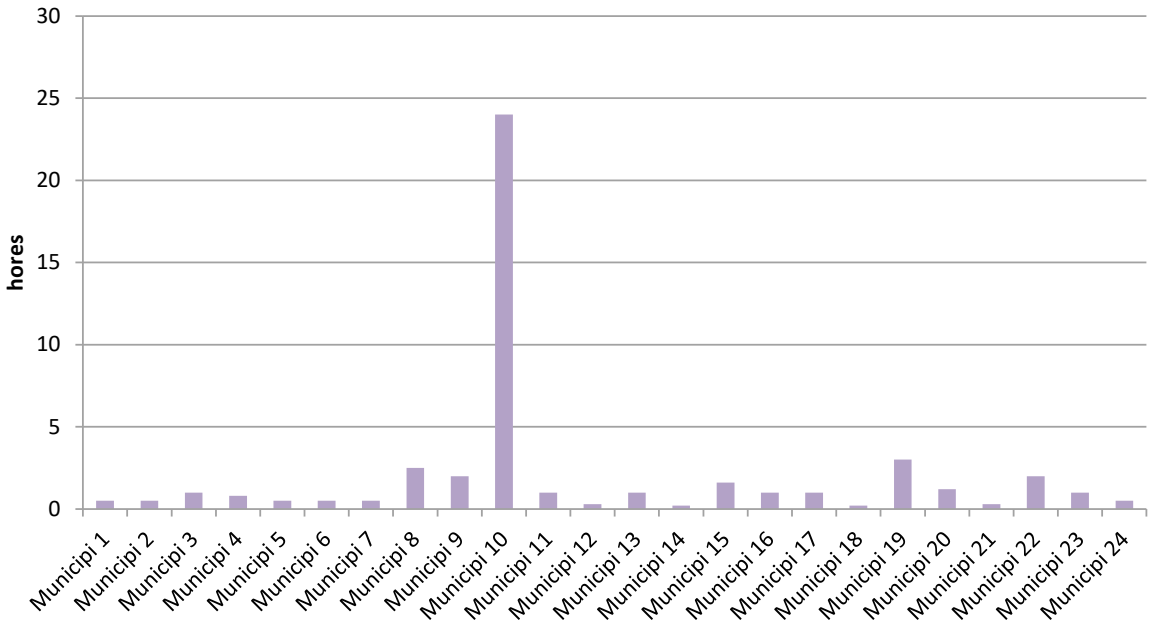


Figura 14. Temps mitjà de resposta per atendre fuites 2023

1,96 hores de resposta per atendre fuites

Com es pot observar al gràfic, tot i que hi ha algun cas concret on se superen de llarg les 2 hores de mitjana en donar resposta des de que es notifica una fuita, en general la majoria de municipis es troben per sota de la franja de 1 hora. Aquest valor excepcional és el que ha fet pujar la mitjana que sense contar aquest municipi es situaria en 1 hora. L'objectiu del servei d'abastament d'aigua és reduir al màxim aquest temps de resposta per tal de limitar l'aigua malbaratada durant les fuites i minimitzar les molèsties pels ciutadans.

D'altra banda, el nombre d'incidències que pateixen els usuaris, així com la percepció directa d'aquests vers la qualitat del servei queden reflectits en el **nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants** i el p**ercentatge d'interrupcions no programades respecte al total d'interrupcions**:

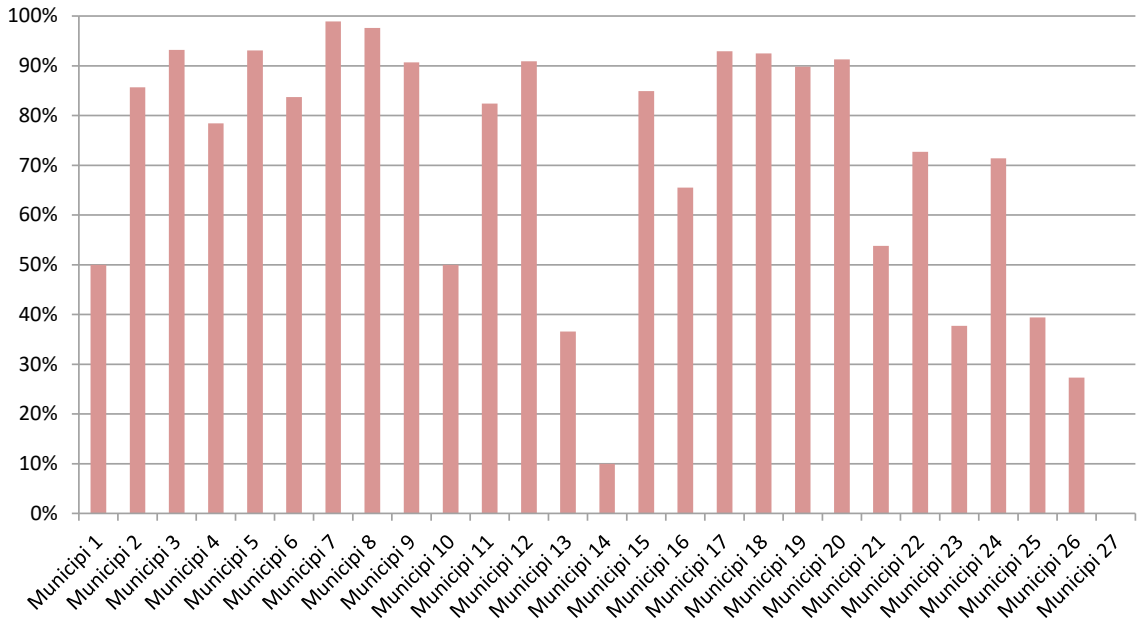


Figura 15. Percentatge d'interrupcions no programades respecte al total d'interrupcions 2023

63,78 %d'interrupcions no programades respecte del total

Tant les interrupcions programades com les no programades suposen talls del subministrament d'aigua als abonats i, per tant, limiten l'accés d'aquest bé essencial als usuaris del servei.

No obstant això, les interrupcions no programades corresponen a aquelles que no es duen a terme de forma planificada i que, degut a la falta de previsió, suposen un major greuge als usuaris. Tot i això, al gràfic s'observa com el % d'interrupcions no programades respecte el total d'interrupcions és força elevat, superant en alguns casos el 90%.

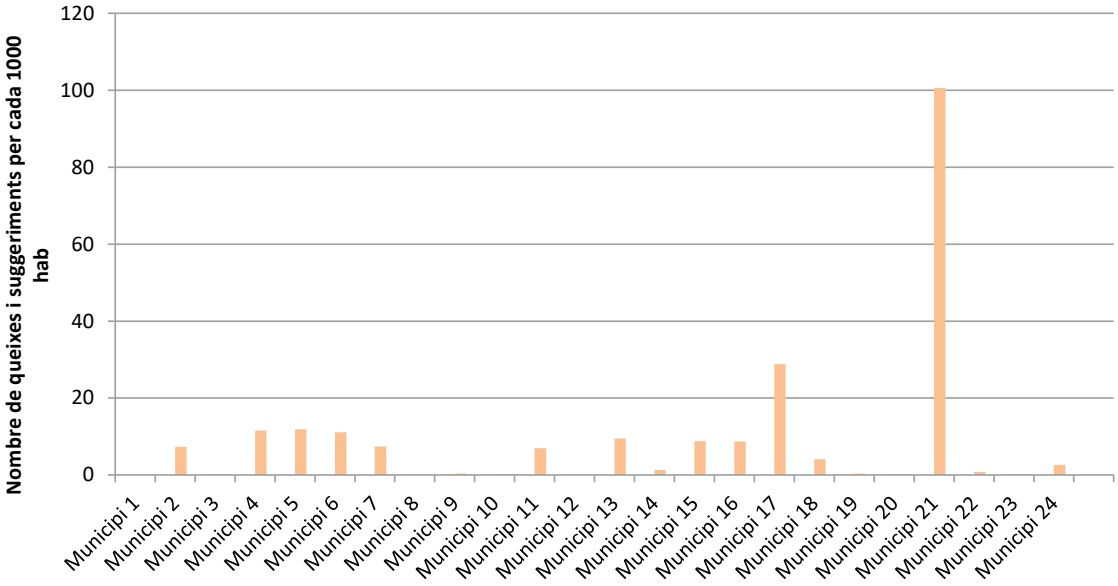


Figura 16. Nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants 2023

4,42 queixes i suggeriments per cada 1.000 hab.

D'altra banda, pel que fa al nombre de queixes i suggeriments per cada 1.000 habitants no s'observa una correlació significativa amb el percentatge d'interrupcions no programades.

S'ha de fer esment que en la situació de sequera actual s'incrementen considerablement les queixes dels ciutadans pels problemes amb aquest servei bàsic i més encara si es produeixen talls d'aigua per manca de disponibilitat del recurs. El resultat d'aquest indicador també està influenciat per la disponibilitat i efectivitat dels canals de comunicació que disposen els usuaris per fer arribar aquestes queixes i suggeriments.

2.4.Gestió dels recursos humans i econòmics

Dintre d'aquest vector analitzarem un primer bloc que fa referència a la dedicació dels recursos humans en la gestió de la xarxa diferenciant el personal dedicat a oficines del personal d'operacions així com el seu grau de formació i accidentalitat. També s'analitza la disponibilitat de recursos econòmics i el grau d'autofinançament del servei. Així doncs, els blocs d'indicadors analitzats en aquest vector són els següents:

- Recursos humans disponibles: longitud de xarxa i nombre d'abonats per nombre de treballadors, tant operaris com tècnics i administratius.
- Disposició de recursos econòmics i finançament del servei.

Els indicadors analitzats s'estudien amb independència del model de gestió i del model de recaptació per tal de poder ser comparables. En primer lloc, es presenten els resultats de cada municipi dels **km de xarxa per nombre de treballadors/es disponibles**, tant personal d'operacions com personal tècnic i administratiu:

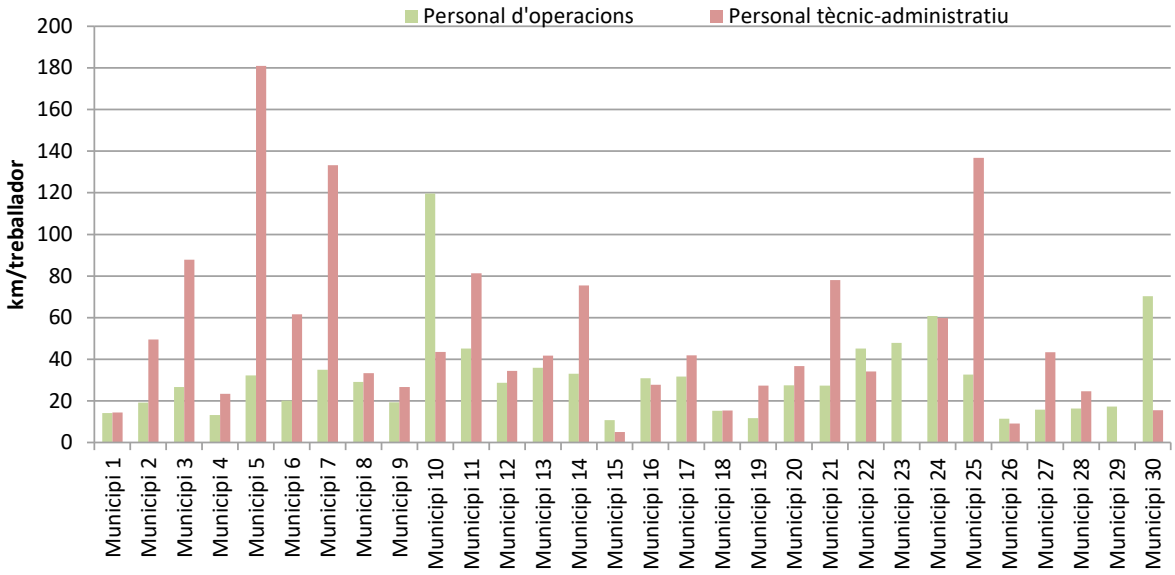


Figura 17. Longitud total de la xarxa per número de treballadors/es 2023

20,61 km/operari

22,37 km/tècnic-admin.

Aquesta relació de kilòmetre de xarxa per operari i per tècnic/administratiu varia considerablement entre els diferents municipis i no es pot identificar una pauta comuna. La dispersió de la xarxa, l'estat de conservació, l'organització del servei i altres factors tenen una forta influència en la distribució del personal i les seves funcions.

No obstant això, tal i com podem observar al gràfic, els valors de kilòmetres atesos per cada operari són raonables en tots els municipis a excepció d'un cas on es detecta una major càrrega per km de xarxa dels operaris. En el cas de l'indicador de kilòmetres de xarxa per cada tècnic i administratiu el grau de dispersió és major i força municipis superen de llarg la mitjana general.

D'altra banda, pel que fa al **nombre d'abonats per nombre de treballadors/es disponibles**, tant operaris com tècnics i administratius, els resultats obtinguts són els següents:

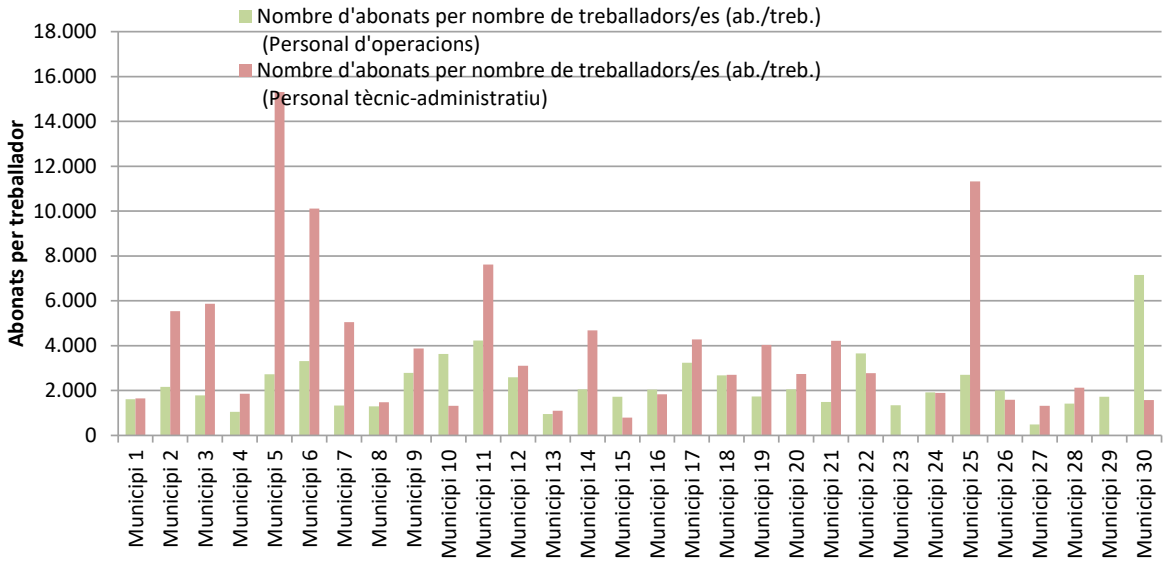


Figura 18. Nombre d'abonats per nombre de treballadors/es 2023

2.139 abonats/operari

2.322 abonats/tec-admin.

Analitzant la distribució dels treballadors disponibles en funció dels abonats atesos es manté la relació preponderant tal i com s'ha pogut veure en el cas anterior, on la dotació dels departaments tècnics i administratius per abonat és lleugerament inferior a la dotació de personal d'operacions. A trets generals, les dades semblen apuntar una tendència de tenir més pes de personal tècnic i administratiu com major sigui l'estructura organitzativa.

En el cas del servei d'abastament d'aigua, l'adequada gestió dels recursos econòmics té un impacte directe sobre els usuaris del servei perquè defineix la tarifa mitjana del servei què han d'afrontar. Per aquest motiu, en primer lloc analitzarem la disponibilitat de recursos dels municipis participants, tot seguit el finançament del servei i, per últim, la distribució dels costos del servei.

A següent taula es recullen tant les mitjanes com els valors mínims i màxims pel que fa a 3 indicadors relacionats amb la **disponibilitat de recursos econòmics**:

	Mínim	Màxim	Mitjana al cercle 2023
Percentatge de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost corrent municipal	3,6%	14,4%	6,52%
Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant (€/hab.)	38,4	118,9	75,31
Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per m^3 d'aigua registrada (€/m^3)	0,5	1,7	1,04

Taula 5. Indicadors econòmics de la disponibilitat de recursos 2023

1,04 €/m^3 cost corrent de l'aigua registrada

En quant a la proporció de la despesa que suposa el servei d'abastament d'aigua respecte el pressupost municipal, a la taula podem veure com de mitjana representa el 6,52 %, i en el global de municipis participants varia entre el 3,6% i el 14,4%. També podem observar com el cost del servei d'abastament d'aigua és de 75,31€ per habitant de mitjana, mentre que el cost unitari de l'aigua registrada és de 1,04€/m^3de mitjana.

Tot i les marcades diferències en el nombre d'habitants, densitat de la xarxa, origen dels recursos hídrics i orografia dels municipis participants, els resultats no presenten una desviació significativa pel que fa a la despesa corrent del servei per m^3 d'aigua registrada però si en percentatge de la despesa corrent del servei respecte el pressupost corrent municipal. Aquesta desviació pot estar relacionada amb obres d'emergència per la situació de sequera que s'ha viscut enguany.

El finançament del servei és un altre dels factors claus i de major impacte sobre els usuaris donat que determina la **tarifa mitjana del servei.**

	Mínim	Màxim	Mitjana al cercle 2023
Ingressos tarifaris per m^3 d'aigua registrada (€/m^3)	0,6	1,7	1,18
Tarifa mitjana del servei: Ingressos tarifaris per m^3 d'aigua consumida (€/m^3)	0,8	3,0	1,58

Taula 6. Indicadors econòmics del finançament del servei d'abastament d'aigua 2023

1,58 €/m^3 tarifa mitjana del servei

Tot i que hi han diferències entre els municipis participants pel que fa al preu de l'aigua, no s'observen correlacions directes significatives amb altres factors com poden ser el model de gestió o la mida del municipi. No obstant això, en alguns casos si que s'observa una relació amb la despesa d'inversió realitzada en els darrers 5 anys i el seu impacte en la tarifa.

Finalment analitzarem la distribució mitjana dels costos del servei d'abastament d'aigua reflectida al següent gràfic:

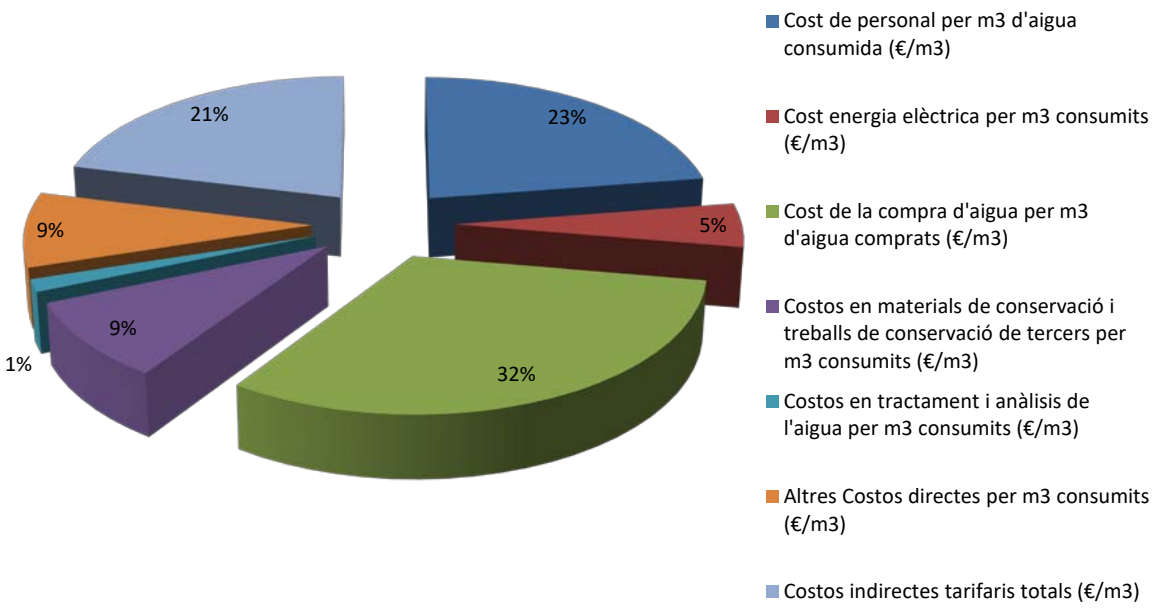


Figura 19. Distribució dels costos del servei d'abastament d'aigua 2023

79 % costos directes

Els costos pel funcionament del servei d'abastament d'aigua comprenen els costos d'explotació o directes com són el personal, l'energia elèctrica, la compra d'aigua, els materials de conservació i treballs per tercers, el tractament de l'aigua i el transport, i els costos indirectes que consisteixen en l'amortització tècnica, el fons de reposició, la retribució en cas de gestió indirecta i els costos financers. Al gràfic es desglossa el pes mitjà de cada un dels costos directes, que en conjunt representen el 79 % del total, mentre que els costos indirectes suposen el 21 % restant.

D'altra banda, el cost de la compra d'aigua i l'estructura de recursos humans del servei suposen més de la meitat del total dels costos, concretament el 55%. No obstant això, en la majoria dels casos la compra d'aigua a un proveïdor no és opcional sinó que depèn de la disponibilitat de recursos hídrics i aquesta de les infraestructures supramunicipals existents.

S'ha de destacar enguany la baixada als costos associats al consum energètic que han passat del 7% al 5% del total al haver-se moderat molt el preu de la electricitat.

2.5.Planificació del servei

La correcte i eficaç gestió del servei municipal d'abastament d'aigua depèn en gran mesura de l'adequada planificació. En aquest darrer vector d'anàlisi s'avaluarà el grau de planificació dels municipis participants tenint en compte 7 documents normatius encarregats d'establir les directrius per assolir els compromisos de qualitat del servei d'abastament d'aigua.

Al següent gràfic es presenta el grau d'implantació dels diferents documents normatius en el conjunt dels municipis participants al cercle d'abastament d'aigua als darrers 3 anys.

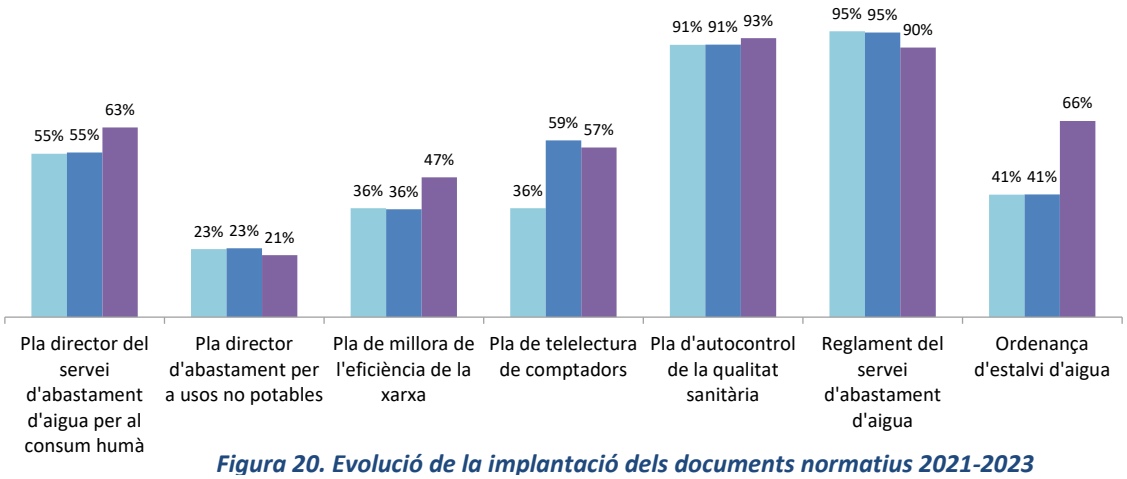


Figura 20. Evolució de la implantació dels documents normatius 2021-2023

En primer lloc cal remarcar que en el **Pla d'autocontrol de qualitat sanitària** és un document d'obligat compliment i que està aprovat a la gran majoria dels municipis participants al cercle.

63% amb el Pla director aprovat

Pel que fa al **Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà**, és un document que recull de forma ordenada i sistematitzada la informació sobre les instal·lacions del servei a més de les necessitats existents i un 63% dels participants el tenen aprovat.

En canvi, gairebé la totalitat dels municipis participants tenen aprovat el **Reglament del servei d'abastament d'aigua**. En quant a l'**Ordenança d'estalvi d'aigua**, aprovada pel 66% dels participants al 2023, cal destacar l'increment dels municipis que en disposen a causa de la necessitat de sancionar als abonats amb consums excessiu i de la disponibilitat d'un model (ACA) desenvolupat arrel de les restriccions per la sequera actual.

21% amb Pla d'abastament per a usos no potables

Altres documents normatius més específics com són el Pla director d'abastament per a usos no potables, el Pla de millora de l'eficiència de la xarxa o el Pla de telelectura de comptadors, només han estat aprovats per un 21%, 47% i 57% dels participants respectivament. S'ha de destacar el valor del Pla de telelectura de comptadors, fet que posa de manifest la importància que cada cop més se li està donant a la implantació de la telelectura en aquest sector i que és una de les línies directrius del PERTE de digitalització de l'aigua.

A banda de l'anàlisi realitzada anteriorment del grau d'implantació de cada un dels documents normatius en el conjunt dels participants, a continuació es representa el nombre de documents normatius aprovats per cada un dels 32 municipis participants:

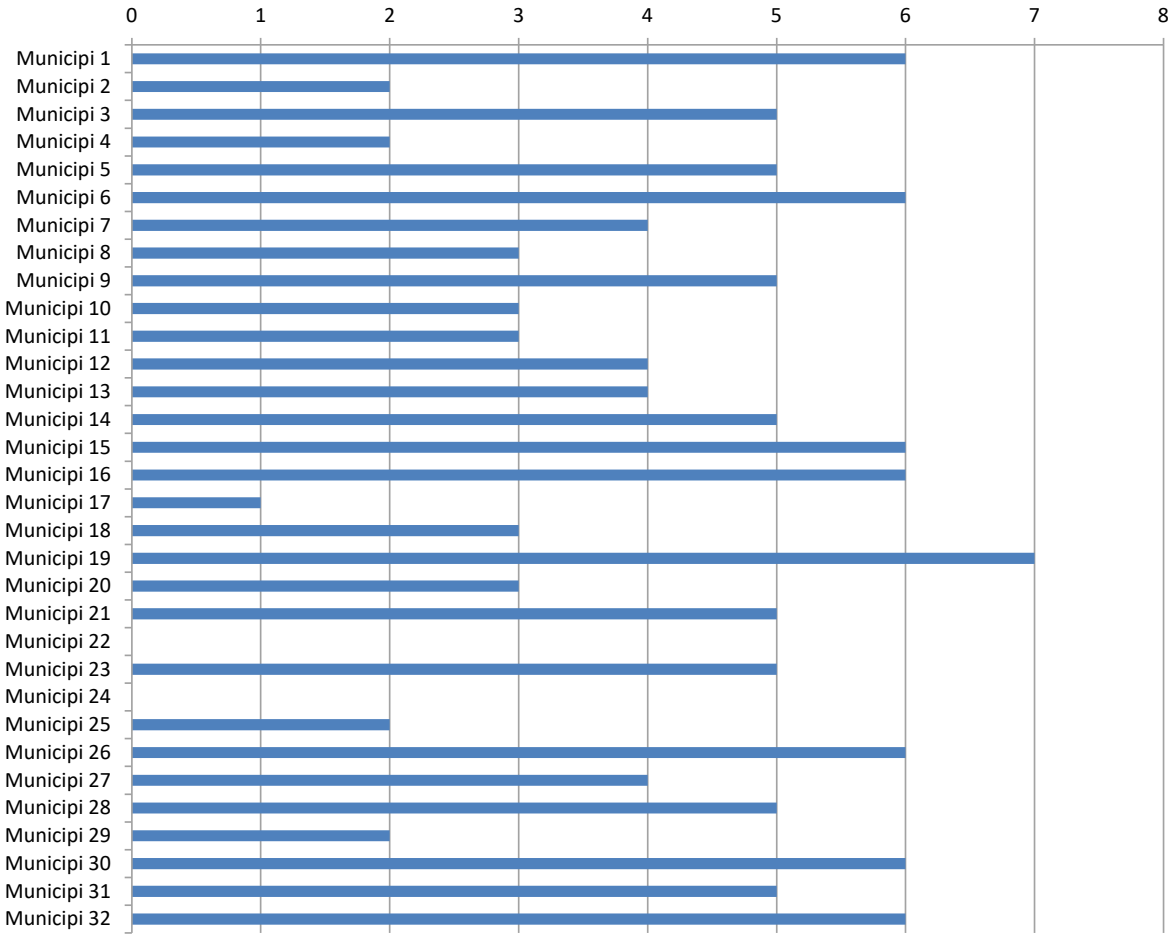


Figura 21. Nombre de documents normatius aprovats a cada municipi 2023

84% amb 3 o més documents aprovats

Com es pot veure al gràfic només un municipis compta amb els 7 documents normatius d'anàlisi aprovats, vuit municipis disposen de 6 documents normatius aprovats, cinc disposen de 2 o menys i 2 no aporten informació.

El gruix més important de municipis participants, concretament 25 dels 32 municipis, compten amb almenys 3 dels 7 documents normatius aprovats, la majoria dels quals consisteixen en el Pla d'autocontrol de qualitat sanitària i el Reglament del servei d'abastament d'aigua.

3. Anàlisi comparatiu amb altres cercles

3.1.Context

En aquest apartat es compararan els resultats obtinguts en alguns dels indicadors del servei d'abastament d'aigua amb els resultats obtinguts en la resta de Cercles. Per tal que l'anàlisi comparatiu sigui l'adequat es faran servir indicadors transversals al conjunt dels 24 Cercles que enguany s'han dut a terme. Els indicadors transversals escollits per dur a terme l'anàlisi pertanyen a les dimensions de valors organitzatius i econòmica i són els següents:

- Tipus de gestió del servei (Gestió directa, gestió indirecta o gestió mixta)
- Despesa corrent del servei per habitant (€/hab.)
- Hores de formació anual per treballador/a
- % de dones sobre el total de treballadors/es del servei

3.2.Tipus de gestió del servei

Bona part dels serveis analitzats en els Cercles poden estar gestionats directament pels ens locals o bé mitjançant concessió a un operador extern, com succeeix en el servei d'abastament d'aigua, tot i que en aquest cas, també es contempla l'opció de gestió mixta. A continuació es mostra la proporció de gestió directa i indirecta de cada un dels 24 Cercles:

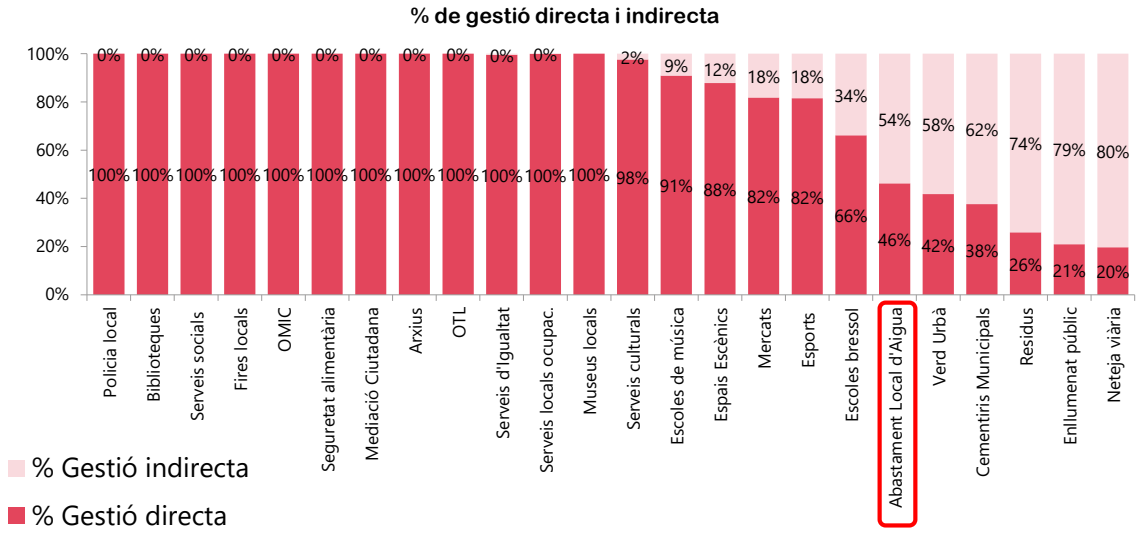


Figura 22. Tipus de gestió del servei de cada un dels Cercles 2023

6è servei amb major proporció de gestió indirecta

La majoria dels serveis analitzats estan gestionats totalment de forma directa, d'altres la gestió està més repartida i només 6 serveis tenen una proporció de gestió indirecta per sobre del 50%. En el cas concret del servei d'abastament d'aigua, tot i ser el 6è dels serveis analitzats amb més proporció de gestió indirecta, es troba en una situació intermèdia en els serveis amb presència de gestió indirecta, sense tenir en compte el cas del municipi amb gestió mixta.

3.3.Despesa corrent del servei per habitant (€/hab.)

Un dels principals indicadors econòmics transversals en el conjunt dels Cercles és la despesa corrent del servei per habitant, el qual permet conèixer el cost total del servei referit a cada habitant de la població. Les dades obtingudes aquest any són les següents:

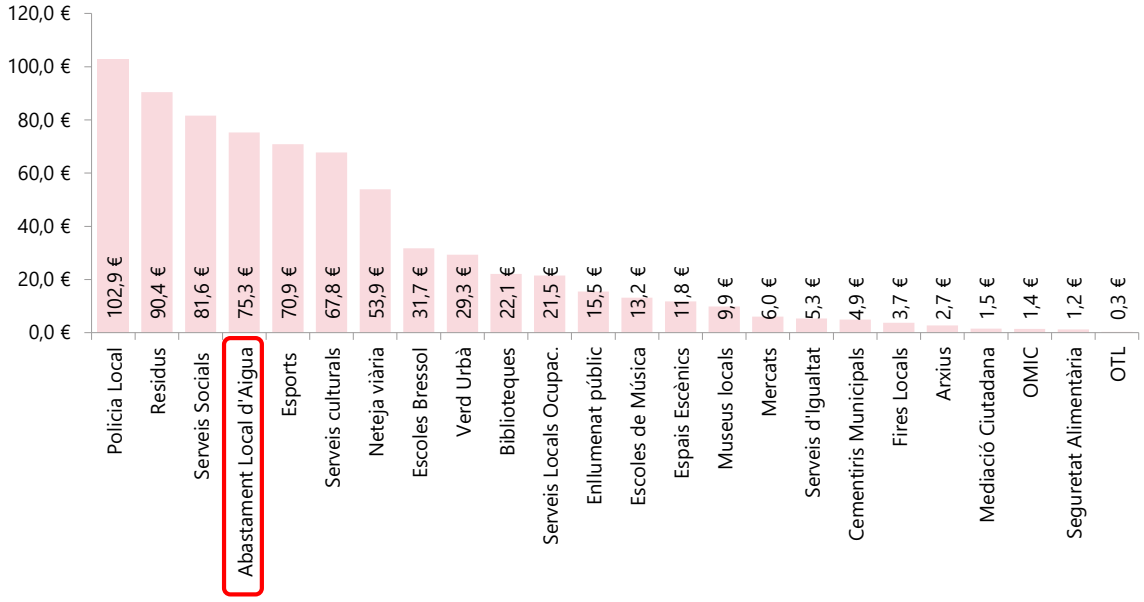


Figura 23. Despesa corrent del servei per habitat de cada un dels Cercles 2023

75,3 €/hab. Despesa corrent del servei d'abastament d'aigua

En termes globals, com es pot observar al gràfic, la dispersió dels resultats és força gran, posant de manifest el diferent cost de cada un dels serveis amb 6 serveis per sobre dels 60 €/hab. i 7 per sota dels 5 €/hab. Pel que fa al cas concret de la despesa corrent del servei d'abastament d'aigua per habitant, és la quarta més alta del conjunt de serveis analitzats amb 75,3 €/hab., només darrere dels serveis de Policia Local, Serveis Socials i Residus. Un dels principals reptes del servei d'abastament d'aigua és millorar l'eficiència de la xarxa i l'optimització del servei, fet que permetrà reduir la despesa total del servei i, en conseqüència, la despesa corrent per habitant.

3.4.Hores de formació anual per treballador/a

La formació laboral es considera un factor d'influència respecte a la satisfacció, motivació, seguretat i productivitat dels empleats. En aquest sentit, l'indicador d'hores de formació anual per treballador permet conèixer les hores de formació que rep l'equip de treball de cada un dels serveis:

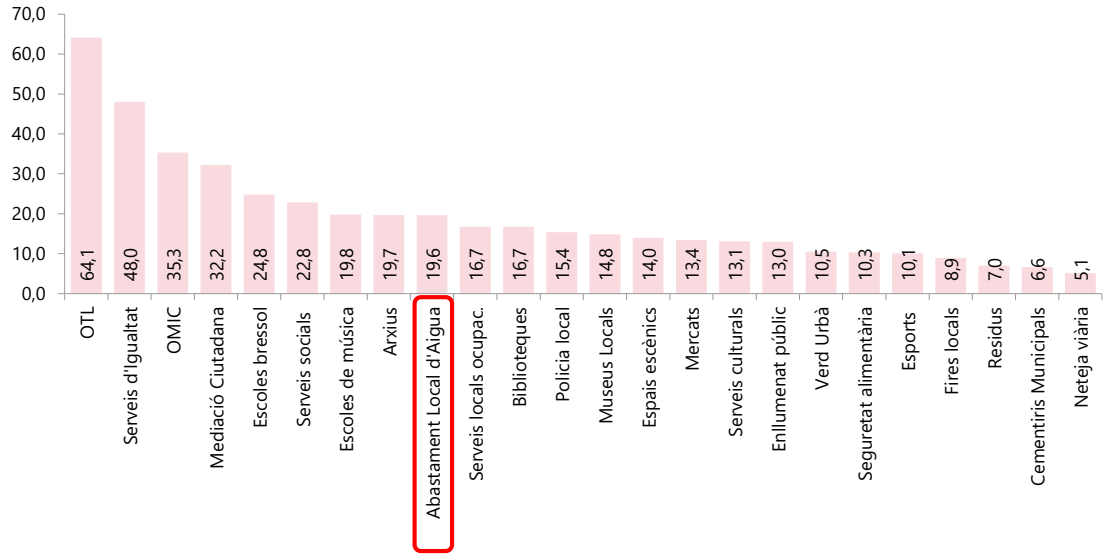


Figura 24. Hores de formació anual per treballador/a de cada un dels Cercles 2023

9è servei amb més formació per treballador

El cercle d'abastament d'aigua es situa en una posició mitjana- alta respecte al conjunt dels serveis analitzats amb 19,6 hores de formació anual per treballador/a. S'ha incrementat respecte al valor de l'any passat (14,5 hores) i es pot relacionar amb la implantació progressiva de la digitalització dels serveis d'abastament d'aigua que obliga a una forta aposta per la formació del personal amb l'objectiu de desenvolupar i millorar les capacitats, habilitats i seguretat en la realització de les diferents tasques del servei d'abastament d'aigua.

3.5.Percentatge de dones sobre el total de personal del servei

La proporció de dones que intervenen de forma directa en cada un dels 24 serveis analitzats en els Cercles queda reflectida amb l'indicador "Percentatge de dones sobre el total de treballadors/es del servei":

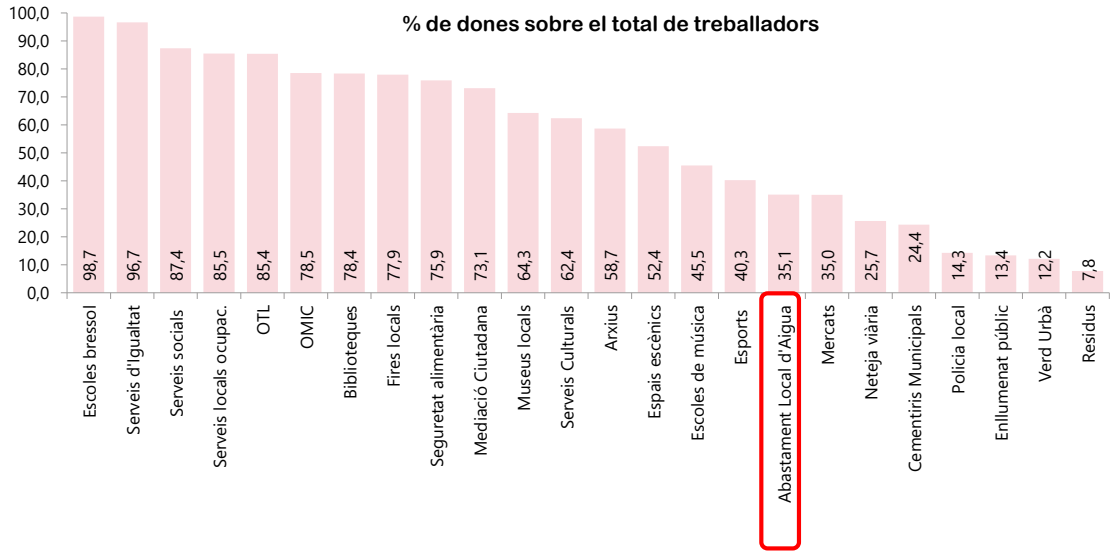


Figura 25. Percentatge de dones sobre el total de treballadors/es del servei de cada un dels Cercles 2023

8è servei amb menor presència de dones

La dispersió dels resultats d'aquest indicador també és molt gran, amb serveis com el d'escoles bressol on gairebé tot l'equip de treball està format íntegrament per dones i d'altres com el de residus on només el 7,8% són dones. Pel que fa al cas concret del servei d'abastament d'aigua, es troba en el 35,1%, essent el vuitè servei dels 24 analitzats amb menor presència de dones.

4. Taller de millora i participació del CCI

4.1.Objectius

El taller de millora i participació és una eina fonamental del Cercle de comparació intermunicipal d'abastament d'aigua ja que, a més a més de la presentació de resultats, permet el debat i el coneixement dels problemes i solucions dels municipis participants en múltiples aspectes relacionats amb aquest servei bàsic municipal.

4.2.Metodologia

El dimecres 25 de setembre va tenir lloc al Pati Manning a Barcelona el taller de millora del Cercle d'abastament d'aigua. Van assistir 27 tècnics dels 32 municipis participants a l'edició del 2024 i tècnics de les àrees d'Acció Climàtica, Serveis Generals i Transició Digital i del Servei d'Equipaments i Espai públic (SEEP) de la Diputació de Barcelona.

La durada del taller va ser de cinc hores, amb una pausa esmorzar d'uns 30 minuts a mitja sessió. En primer lloc, es va dur a terme una breu presentació per part dels responsables del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona on es va donar una visió general del conjunt dels Cercles i es va incloure una pinzellada a les perspectives de futur.

Tot seguit, els responsables del Servei de Medi Ambient de la Diputació de Barcelona que, tal i com van fer en les darreres edicions, s'han encarregat de fer la recollida de dades i la posterior anàlisi, van presentar un resum dels principals resultats obtinguts.

Després de la fase d'exposició dels resultats es va procedir a la part de participació i millora del taller que es va abordar treballant amb dues metodologies:

- Encerta quin és el teu
- Un problema una solució



Foto 1 - Presentació de resultats del CCI d'abastament d'aigua

4.3.Encerta quin és el teu

La metodologia "Encerta quin és el teu" permet treballar en grups reduïts amb els indicadors del cercle d'abastament d'aigua. L'objectiu és que els diferents membres del grup identifiquin el seu municipi després d'una presentació a cegues en base a uns quants indicadors seleccionats.

Es va treballar en grups reduïts de 6-8 municipis. Es van agrupar els municipis per tipologies semblants evitant que al mateix grup s'analitzessin serveis d'aigua molt diferents com podria ser el cas si coincidissin un municipi amb més de 200.000 habitants i un altre amb 2.500.

El funcionament de l'activitat va consistir en diferents fases:

- Anàlisi per cada membre del grup d'una sèrie d'indicadors d'un servei d'abastament d'aigua que correspon a un altre dels municipis participants.
- Presentació d'un punt fort i d'una oportunitat de millora d'aquest servei i d'un descriptor general per a identificar-lo. S'han evitat els indicadors i valors que indiquin clarament aspectes claus del servei com pot ser el rendiment de la xarxa o el preu per metre cúbic.
- Preguntes per part dels altres participants per aclarir algun punt que no hagi quedat clar.
- Identificació per part de cada membre del grup de quin és seu servei i qui l'ha presentat en base a un mapa de relacions que permet l'anàlisi de les dades presentades.

El grau d'encert dels participants va ser força elevat el que indica un bon coneixement dels serveis d'abastament d'aigua per part dels tècnics municipals.

4.4.Un problema, una solució

En aquesta activitat cada participant havia de pensar un problema recurrent en la seva gestió diària del servei, formular una pregunta al respecte i exposar-la per tal que el grup mirés de respondre-la. D'aquesta manera, cada participant va fer una pregunta que va ser resposta per la resta del grup. Per millorar la organització es va dividir el taller en dos grups amb 10-12 municipis a cada grup.

A continuació es presenta un resum del debat generat arran d'aquesta activitat agrupant les preguntes dels dos grups i les solucions proposades per temàtiques semblants.

Gestió del servei d'abastament d'aigua

1. **Es presenta el cas d'un municipi on s'acaba la concessió amb AGBAR l'any proper i hi ha la voluntat política de passar a gestió municipal. Què s'aconsella?**

   a. Avaluar en funció dels recursos disponibles a l'ajuntament. En un cas realitzat al 2020 es va fer gradualment contractant a la anterior concessionària per donar suport en temes informàtics, anàlisis de la qualitat sanitària de l'aigua i coneixement tècnic i renovació de la xarxa.

   b. Per la facturació es va aconseguir el suport de l'ORGT.

   c. De totes formes l'antiga concessionària va plantejar problemes legals.

   d. Les dades dels abonats que va passar la concessionària eren incorrectes i obsoletes.

   e. Els plànols i dades s'han hagut d'actualitzar en molts casos i processar molta informació.

   f. Cal voluntat política, inversions i personal tècnic.

   g. Es recomana subcontractar una sèrie de tasques en cas de no disposar de personal tècnic a l'ajuntament.

2. **Quins documents són claus per decidir el model de gestió del servei d'abastament d'aigua?**

   a. Cal un estudi de diferents alternatives de gestió específic de cada municipi.

   b. Els problemes habituals són que el canvi de model o de concessionària pot provocar problemes de subrogació de personal, pèrdua d'informació, capacitat inversora associada a la nova concessió i litigis amb l'anterior gestor.

   c. Cal una supervisió pels tècnics municipals de la concessionària i disposar d'un pla director de la xarxa i d'un pla d'inversions a mig termini.

   d. Interessa establir les inversions al contracte de concessió i repercutir-les a les tarifes.

   e. Es recorda la obsolescència, opacitat i falta de supervisió dels contractes de concessió antics.

3. **Com s'aplica la ordenança d'estalvi d'aigua si es disposa de comptadors mecànics sense telelectura?**

   a. Es recomana comparar les mitjanes anteriors per veure si els consums són plausibles.

   b. En cas de tenir consums excessius es complicat denunciar a l'abonat si no es disposa d'una prova com una foto del veí omplint una piscina.

   c. Una alternativa és disposar d'un model d'acta d'inspecció i una sèrie de preguntes per fer al possible defraudador i establir si és el cas.

4. **Per establir abonaments socials per l'aigua cal un informe de vulnerabilitat dels serveis socials. Com afecta a la facturació el fet que els terminis per fer aquests informes són molt llargs?**

   a. S'acumulen factures i moltes insolvències.

   b. En algun cas la companyia municipal ha hagut de demanar permís per tallar l'aigua després de 3 avisos d'impagament ja que els serveis socials estan desbordats i els informes de vulnerabilitat triguen anys.

   c. Es recomana pactar amb serveis socials diferents aspectes com els comptadors socials, el procediment administratiu i els terminis a aplicar.

5. **Quines opinions hi ha sobre si cal actualitzar la tarifa anualment?**

   a. En general els tècnics recomanen actualitzar la tarifa cada dos anys.

   b. I evitar sempre que sigui possible canvis de tarifa cada 10 anys ja que són traumàtics per als abonats i no permeten un bon balanç financer del servei d'abastament d'aigua.

6. **En els casos on el cobrament dels rebuts es fa via ORGT, s'ha plantejat el cobrament directe. Algú ho fa i com?**

   a. La situació actual requereix un software que connecti les dades del servei d'abastament amb el de l'ORGT.

   b. Interessa un software propi ja que les llicències de software comercial (Aqualia i AGBAR) són molt cares.

   c. En un cas on es fa cobrament directe es tenen més problemes que avantatges i s'estan plantejant delegar-ho a l'ORGT.

   d. Els cobraments associats a l'abastament d'aigua tenen moltes complexitats i cal disposar de força recursos en cas de que es faci de forma directa.

7. **Com es fa per cobrir el 100% dels costos fixes del servei d'aigua amb la part fixa de la tarifa?**

   a. En general la estructura de tarifes amb una part fixa i una part variable en funció del consum no s'ajusta als costos fixes i variables.

   b. Es planteja si cal pujar força la part fixa per cobrir els costos fixes però això representa penalitzar als usuaris domèstics i afavorir als grans consumidors.

   c. També es recorda que un preu més alt per metre cúbic és un incentiu per a l'estalvi d'aigua pels abonats.

   d. En algun cas es treballa amb una estructura tarifària on els dos primers trams són raonables però el salt al tercer és considerable el que permet penalitzar els consums excessius.

   e. Es recomana ajustar al màxim però és complicat.

8. **Des de l'ajuntament com es fan les campanyes per la ciutadania?**

   a. Cal una decisió política prèvia i la implicació de l'equip de govern, secretaria, intervenció i del personal tècnic.

   b. En un cas on es va avaluar quin havia de ser el model de gestió del servei d'aigua es va crear una taula d'aigua amb polítics, tècnics i diferents associacions del municipi.

Inversions i renovació de canonades

9. **La normativa per la eliminació d'amiant marca uns terminis curts per a la seva retirada. Com es planteja substituir les canonades de fibrociment?**

   a. Tots els tècnics estan d'acord en que no disposen de prou recursos ni temps per a substituir les canonades de fibrociment en un termini breu.

   b. La informació que arriba des de Generalitat és contradictòria ja que es prioritza la substitució d'altres elements com teulades, dipòsits, baixants i, en general, els elements que estiguin a la vista. Algun municipi ha rebut com a resposta que s'havia d'eliminar tot a la consulta de si també s'havien de canviar les canonades de fibrociment.

   c. En general, tots els tècnics ho veuen inviable.

d. Posteriorment s'ha cercat més informació sobre aquest tema.

i. Per una banda tenim la llei 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economia circular. A la disposició addicional 14 parla de retirada d'amiant abans del 2028 però sense especificar gaire els elements a retirar.https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-5809

ii. La Generalitat va fer un pla per retirar tot l'amiant entre el 2023 i el 2032. Allà parlen de teulades, dipòsits, baixants, jardineres i aïllaments tèrmics i acústics. No diu res específicament de canonades siguin d'aigua d'abastament o de clavegueram. https://web.gencat.cat/ca/actualitat/detall/Pla-per-retirar-tot-lamiant-abans-de-2032#:~:text=S'ha%20aprovat%20el%20Pla,abans%20de%20l'any%202032.

iii. Per últim s'ha consultat a la tècnica de l'àrea d'Acció Climàtica de la Diputació de Barcelona que porta el tema d'amiant i ha comentat que és un tema que no està indicat explícitament a la normativa i que la gent que es dedica a l'amiant no ha sentit parlar de retirada d'amiant de canonades ja que tenen prou amb teulades, baixants i altres. S'ha marcat el 2028 com la data per la retirada d'amiant a edificis públics i el 2032 com a data general per tota la resta.

10. Segons el Reial Decret 3/2023 (article 33) cal un informe favorable de l'autorització sanitària i anàlisis de qualitat d'aigua per a la construcció o remodelació de trams de canonada de més de 1 km. Com s'aborda?

a. Cal un projecte, tràmits amb el departament de Salut de la Generalitat i anàlisis de l'aigua.

b. Són actuacions que són comunes per a obres en polígons industrials.

c. La solució més àgil és dividir l'obra en trams menors de 1.000 metres.

11. L'ajuntament disposa d'una subvenció de la Diputació per a fer una inversió. Com es traspassa aquesta obra al concessionari?

a. En algun municipi quan s'inverteix en renovació de la xarxa no es trasllada al concessionari.

b. L'altre possibilitat es fer un document per traspassar aquesta obra al concessionari i recuperar la inversió amb tarifes.

c. En cas de ser una subvenció s'ha de veure que cobreix aquesta per tal d'evitar el doble pagament de la obra. Un cas seria la renovació de xarxa o la instal·lació de comptadors sectorials ja que si s'ha pagat amb una subvenció no cal la recuperació via tarifes.

d. En el cas dels comptadors domiciliaris s'ha de veure que es cobra a l'abonat pel manteniment de comptadors i si aquest és propietat de l'abonat, de l'ajuntament o de la concessionària.

e. Es pot fer servir la subvenció de la Diputació per pagar l'IVA de l'obra? No.

12. Com es planteja realitzar inversions de millora i de renovació a la xarxa d'abastament?

a. El fons de reposició ha de permetre la renovació i millora a la xarxa però acostuma a ser insuficient.

b. El nivell d'inversions a la xarxa d'aigua per part de l'ajuntament és una decisió política.

c. Si la xarxa està molt envellida els plans de renovació indiquen que cal una despesa molt important que no pot ser assumida 100% per l'ajuntament.

d. Es planteja pujar el cànon a la concessionària i els diners destinats al fons de reposició. En aquest cas caldria una pujada de tarifes.

e. La renovació del clavegueram també requereix una inversió important. Si aquest tema es porta de forma mancomunada (p.ex. consorci Besòs Tordera) es resol part del problema però es continua necessitant una inversió forta per l'ajuntament.

f. Es recomana, en els casos on es cobra al mateix rebut l'aigua potable i el clavegueram, que la taxa sigui proporcional al consum d'aigua i que els diners recaptats per clavegueram vagin a despeses associades al clavegueram i no a una caixa comuna.

Consums dels abonats

13. S'han fet controls de comptadors domèstics i comercials per veure si tenen consums molt alts? Com es relacionen amb la població empadronada?

a. En cas de disposar d'una bona implantació de telelectura de comptadors és més fàcil detectar consums elevats i fer inspeccions.

b. En els casos on no hi ha massa comptadors amb telelectura s'han fet controls pels tècnics municipals o per la empresa municipal amb un escombrat de mesures i revisant cada dos mesos els comptadors sectorials.

c. En cas de tenir consums excessius les solucions van des de cartes d'avís als abonats, passant per inspeccions i arribant en casos extrems a la sanció (p.ex. al omplir una piscina inflable gran) en base al que diu la ordenança d'estalvi d'aigua de cada municipi.

d. Sorgeix la problemàtica de que com calcular les persones que viuen a cada habitatge i que fer si són segones residències. En general es fa servir el padró ja que és un document oficial però en alguns casos s'ha de fer servir la mitjana de població al municipi.

e. Falten dades de piscines a cada municipi ja que moltes són "alegals".

f. Les indústries han de disposar d'un pla d'estalvi d'aigua però als municipis s'han trobat un segon problema ja que en molts casos, l'estalvi d'aigua implica una menor activitat de la empresa, una pèrdua de competitivitat i una possible pèrdua de llocs de treball.

g. La posició de l'ACA és molt de supervisió i de rebre dades però els ajuntaments consideren que estan molt sols per atendre les queixes i consultes dels ciutadans i els problemes que representa reduir consums i cabals subministrats a les empreses del seu municipi.

14. Com es gestionen els grans consumidors d'acord amb el decret de sequera?

a. Sense telelectura és complex i cal un anàlisi de dades.

b. En algun cas es va posar un limitador de cabal a la entrada del comptador. Va donar bons resultats a urbanitzacions i estava contemplat al pla de sequera.

c. En un altre cas es van definir cabals via decret d'acord amb els establerts per la Generalitat i es van simular els resultats que s'obtindrien. A la simulació es van trobar indústries i abonats domèstics que superaven els cabals autoritzats i se'ls va avisar que se'ls sancionaria. Com que amb les pluges va canviar l'escenari de sequera no es va començar a sancionar.

d. Amb la ordenança basada en el model de l'ACA els municipis poden definir les sancions a aplicar.

e. Hi ha hagut confusió entre la dotació (200 litres / habitant i dia) i el consum per habitant i dia. La dotació inclou tots els consums, les pèrdues i l'aigua no registrada amb el que una xarxa amb un rendiment molt deficient supera el llindar de seguida.

15. S'ha lligat el padró amb les dades de consum domiciliari?

a. En general no s'ha pogut al haver problemes entre la adreça del titular del comptador domiciliari i les dades del padró.

b. La concessionària ha d'adaptar la seva base de dades a les dades del padró com s'ha fet en alguns municipis.

c. La fiabilitat es ressent quan hi ha pisos d'estudiants, lloguers sense canvi de nom del client i nens acollits.

16. La telelectura implica disposar de moltes dades dels abonats. S'han tingut queixes?

a. La telelectura permet recollir moltes dades que permeten establir patrons de consum horaris, dies on l'habitatge pot estar buit, etc.

b. Es recorda que hi ha un precedent que són els comptadors d'energia elèctrica.

c. Es conclou que els avantatges superen els inconvenients: ràpida detecció de fuites i de consums excessius a l'habitatge.

d. En els casos on la implantació de la telelectura està molt avançada no s'han tingut queixes però si bones opinions per part dels ciutadans.

17. Com s'està lluitant contra el frau?

a. Aquests consums no registrats poden ser fraus, subcomptatges o fuites.

b. Fent controls amb la brigada municipal canviant els dies de lectura i realitzant més controls.

c. Es recomana canviar tots els comptadors molt vells i posar telelectura. Interessa que els nous comptadors puguin detectar quan es manipulen i enviar una alarma.

d. En cas de tenir aigua dura les incrustacions redueixen la vida útil dels comptadors mecànics i és més probable tenir subcomptatges.

e. En aquest casos es recomana posar comptadors per ultrasons que al no tenir parts mecàniques no tenen aquest problema.

f. Derivada d'aquesta pregunta es planteja el problema de la necessitat de més personal per al tractament de dades ja que són moltes dades, s'ha de processar aquesta informació i cal software específic. I si és útil disposar d'un mòdul de consulta per als abonats.

g. Un altre dels problemes és el tipus de sistema de recollida de dades que s'ha d'implementar i les possibles sinergies amb altres sistemes Smart com enllumenat, gestió de residus, etc.

18. Com es planteja el control de cabals a les escomeses contra incendis?

a. La solució més adequada és la instal·lació de cabalímetres que no redueixin la secció de pas per evitar pèrdues de pressió i assolir el cabal d'aigua en les condicions indicades a les normes contra incendis.

b. Es planteja un segon problema que és que és car i la tarifa a aplicar.

c. Alguns municipis tenen una tarifa específica per a escomeses contra incendis ja que només tenen consum (i molt elevat) en cas d'incendis. Es carrega més la part fixa de la tarifa d'aquestes escomeses.

d. Es planteja una nova consulta que és que passa si hi ha un incendi i coincideix amb una avaria a la xarxa.

e. Si la escomesa no té comptador es considera que no té contracte i, en principi, no hi ha una obligació per part del gestor.

f. Es recomana a les empreses amb sistemes contra incendis disposar de dipòsits de reserva i bombes per evitar aquestes incidències.

Control de cabals

19. Quins consells es poden donar per aprofitar el mallat i els comptadors sectorials?

a. Es planteja fer pisos de pressió a cada sector i xarxa de transport per tal de tenir el sector ben definit i amb una pressió adequada a la tipologia dels abonats.

b. En els casos on l'aigua provingui de dues fonts diferents es recomana disposar de comptadors "reversibles" i fer sectors dinàmics per a calcular els balanços hidràulics.

20. Normativa de canvi de comptadors. A l'ordre ICT/155/2020 s'estableix que els comptadors tenen una vida útil de 12 anys (annex III apartat 4). Com s'està abordant per acomplir terminis?

a. S'ha detectat que hi ha un problema de subministrament de comptadors per part dels proveïdors.

b. Es recomana fer un canvi gradual per evitar que als 12 anys toqui començar de zero.

c. Als municipis s'està aprofitant aquest canvi per a posar telelectura.

d. Les concessionàries estan demanant un increment de la tarifa de manteniment dels comptadors.

21. Com afecten les glaçades als comptadors?

a. Amb el canvi climàtic s'està reduint el problema ja que cada vegada hi ha menys glaçades.

b. Els comptadors mecànics siguin o no amb mòdul de telelectura poden tenir més problemes i es recomana anar-los canviant on es produeixen sovint glaçades.

c. Els comptadors per ultrasons es veuen poc afectats per les glaçades.

Obres i personal

22. Quin tipus de vehicle es disposa per fer obres?

a. En general molts ajuntaments tenen pick-up i/o furgonetes.

b. Hi ha problemes amb els vehicles petits per obres (bolquets) si han de sortir a la carretera ja que cal un permís de circulació.

c. Es planteja que fer amb una retro petita (700 kg) que genera costos de transport si es vol evitar una multa de trànsit.

23. Com es planteja el relleu generacional del personal qualificat?

a. Hi ha dificultats per trobar personal qualificat. S'han fet convocatòries de personal i es presenta poca gent.

b. Tampoc es troba gent per laboratoris,

c. Hi ha una manca de personal d'operacions i tècnic (enginyers) per tot el que s'ha de fer tant pel dia a dia com per les renovacions i millores a les xarxes d'abastament.

d. Es proposa que caldrien tècnics especialistes en aigua que certifiquin que les instal·lacions siguin les correctes per a una bona gestió.

Aprofitament d'aigües regenerades i no potables

24. Com s'està fent l'ús d'aigua regenerada per a substituir els cabals d'aigua potable?

a. Des de l'ACA demanen un pla operatiu de com es farà l'ús d'aigua regenerada.

b. Al municipi líder en l'ús d'aigua regenerada a Barcelona porten molts anys treballant amb aigua regenerada. Al 2014 van aconseguir la concessió i ara s'ha aprovat la modificació que es va sol·licitar a l'any 2017 per ampliar cabals i usos (industrial, horts, descàrrega sanitària).

c. Cal autorització de l'ACA i resoldre tots els inconvenients que posa el departament de Salut de la Generalitat.

d. En el cas del municipi líder disposen d'una doble xarxa per l'aigua regenerada.

e. En un altre cas s'han trobat que l'aigua de sortida d'EDAR es pot fer servir per un camp de golf ja que disposen d'un petit llacunatge que funciona com a terciari (autorització ACA) però els exigeixen més tractament de l'aigua si la volen fer servir al municipi.

f. La construcció d'una doble xarxa d'aigua regenerada està avançada en alguns municipis però com que no disposen dels cabals d'aigua regenerada amb els permisos de l'ACA i de l'AMB es fa servir amb aigua potable.

g. Un altre problema és el requeriment de fer controls analítics a tots els punts d'ús de l'aigua regenerada. Amb Salut cal negociar fer controls a indústries i punts generals i no a tots els punts d'ús ja que serien massa controls i s'incrementarien molt els costos per metre cúbic.

h. Al contracte de venda es recomana indicar per que serveix l'aigua regenerada i per que no per evitar casos com gent que volia omplir piscines amb aquest tipus d'aigua.

25. Quan es fan obres surt aigua del freàtic i la gent es queixa dient que es malbarata aigua. Com es planteja aquest tema?

a. Quan la obra afecta al freàtic, el constructor hauria de demanar permís per esgotament del freàtic a l'ACA. En la època de sequera l'ACA ha posat molts problemes i ha demanat posposar les obres.

b. Es proposa incloure a la llicència d'obres que s'ha de demanar permís a l'ACA per esgotament del freàtic.

26. Com es planteja l'aprofitament d'aigües pluvials?

a. Es recomana treballar amb superfícies de teulada grans i basar-se en la ordenança d'estalvi d'aigua municipal.

b. Cal un sistema de recollida, dipòsit, tractament mínim i bombes en cas de ser necessàries.

c. En general es fa servir per a reg d'horts i jardins. Es recomana un sistema gota a gota ja que en cas de fer servir aspersors caldria un control analític de la legionel·la i un sistema de desinfecció.

d. En algun cas es va obrir una subvenció municipal per veïns però encara que es van tenir consultes no es van rebre peticions.



Foto 2 – Participants al taller de millora de la 6a. edició del CCI d'abastament d'aigua 2023

5. Conclusions i dades més rellevants

Tot seguit es resumeixen les dades i conclusions més rellevants obtingudes en aquesta sisena edició del Cercle d'abastament d'aigua:

Han participat 32 entitats locals (31 de Barcelona i 1 de Tarragona) que representen una població total de 1.223.095 habitants, suposant el 28,55% del conjunt de la província de Barcelona exceptuant la ciutat de Barcelona. S'han incorporat 10 municipis més respecte a l'edició anterior.

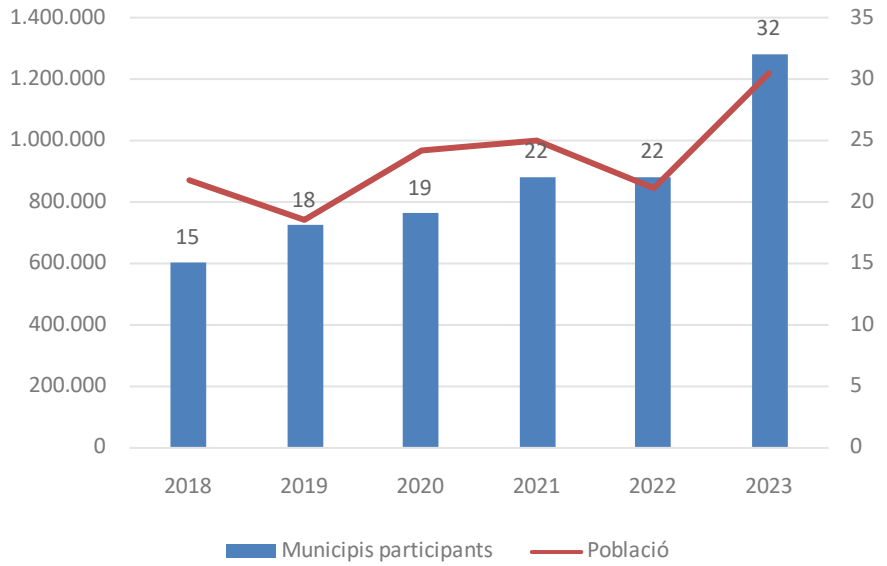


Figura 26. Evolució de municipis participants i població 2018-2023

La **gestió indirecta dels serveis d'aigua** és la opció predominant (**54%**) als municipis participants al cercle el que és semblant al percentatge a tota la província (60% segons les dades de l'ACA). S'ha de valorar que la **durada mitjana del contracte de concessió** on es realitza la gestió indirecta o mixta és de **41,25 anys** i se n'ha **executat un 73,58%**. Al taller de participació diferents ajuntaments han mostrat la seva preocupació per la finalització de moltes concessions en un termini curt i la tria del model de gestió més adient pels seus municipis.

La situació de sequera aquests anys ha estat molt present en aquest cercle ja que obliga a moltes actuacions als ajuntaments pel control dels consums excessius, per la renovació de les instal·lacions, per la substitució de cabals per aigua "no potable" i per l'adequació a les directrius emanades des de l'Agència Catalana de l'Aigua i per l'aplicació dels plans d'emergència en situació de sequera municipals.

S'ha de remarcar que el **consum diari domèstic per habitant** ha baixat respecte al de l'any 2022 de 107,55 l/hab. i dia fins a **103,37 l/hab. i dia**. També ha disminuït el **consum diari per habitant** dels 163,9 l/hab. i dia de l'any 2022 fins als **148,1 l/hab. i dia**. En la part negativa indicar que el **percentatge d'aigua consumida provinent de recursos no convencionals** encara és força baix però ha pujat del 0,19% al **0,32%**.

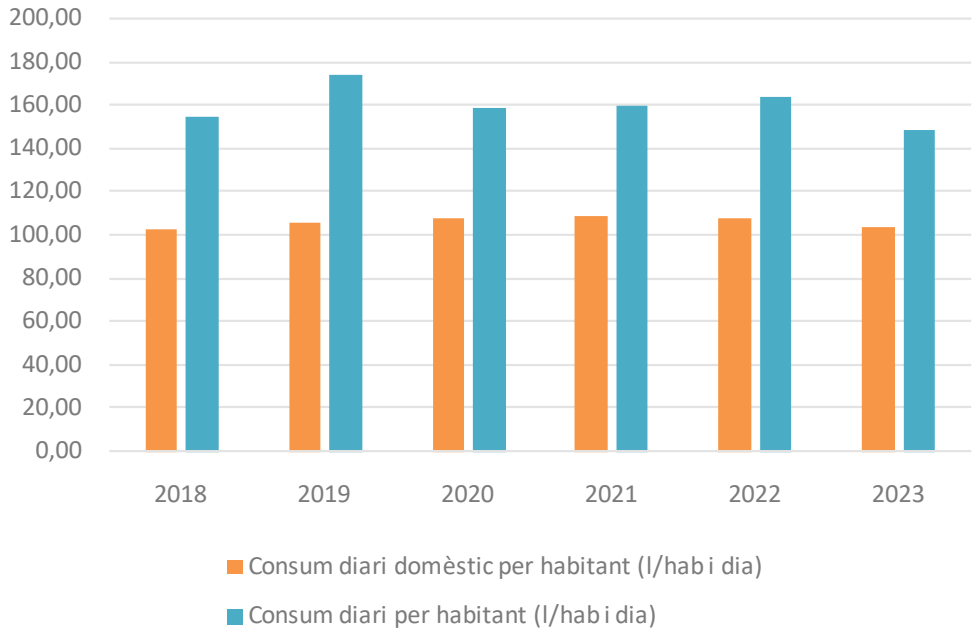


Figura 27. Evolució dels consums diaris 2018-2023

La tipologia d'usuaris del servei s'identifica amb els diferents usos de consum d'aigua i no s'aprecien variacions en les diferents edicions del cercle d'aigua. La distribució observada és: **69,80% consum domèstic, 24,60% consum industrial i comercial, 3,87% consum municipal i 1,74% altres consums.**

La antiguitat de les xarxes, la necessitat d'inversions de renovació i de digitalització tant de les instal·lacions com de la gestió dels serveis ha estat un altre dels temes importants tractats. Existeix una preocupació important en el control de cabals tant per fer balanços per sectors com per detectar els consums excessius. I aquesta preocupació es veu reforçada pels dèficits en inversions i en recursos humans i tècnics.

El rendiment de la xarxa s'ha mantingut per sobre del 75% a totes les edicions del cercle però cal una millora gradual i continuada des del valor d'aquest any (**77,75% de rendiment**) amb la renovació de les **canonades amb material no òptim** (**29,93%** de les canonades dels municipis participants de fibrociment, plom, ferro o PVC no alimentari).

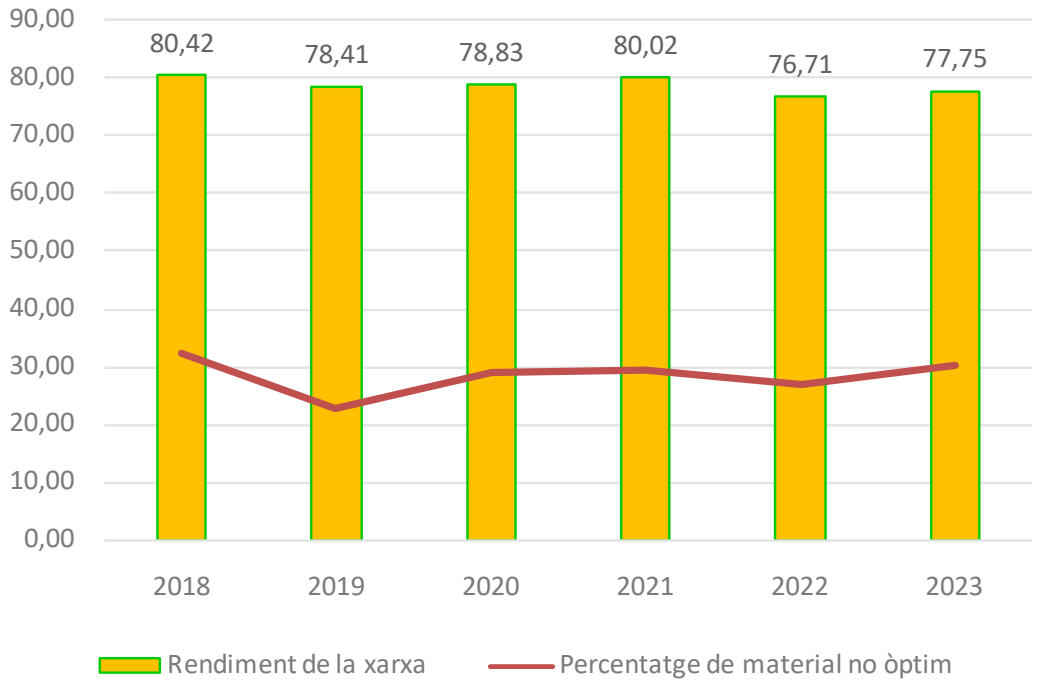


Figura 28. Rendiment de la xarxa i percentatge de material no òptim 2018-2023

Les inversions de millora a les xarxes han d'adequar-se a la **densitat de la xarxa abastida (109,9 abonats/km)**, a la necessitat imperiosa de renovar el parc de comptadors domiciliaris (el **17,4% dels comptadors tenen més de 15 anys** i només el **14,1% dels comptadors tenen telelectura**) i a la necessitat d'incrementar el valor actual de 11,7 comptadors sectorials per 100 km de xarxa de forma que es puguin realitzar controls més exhaustius de consums, balanços hidràulics i detecció avançada de fuites i de futurs problemes.

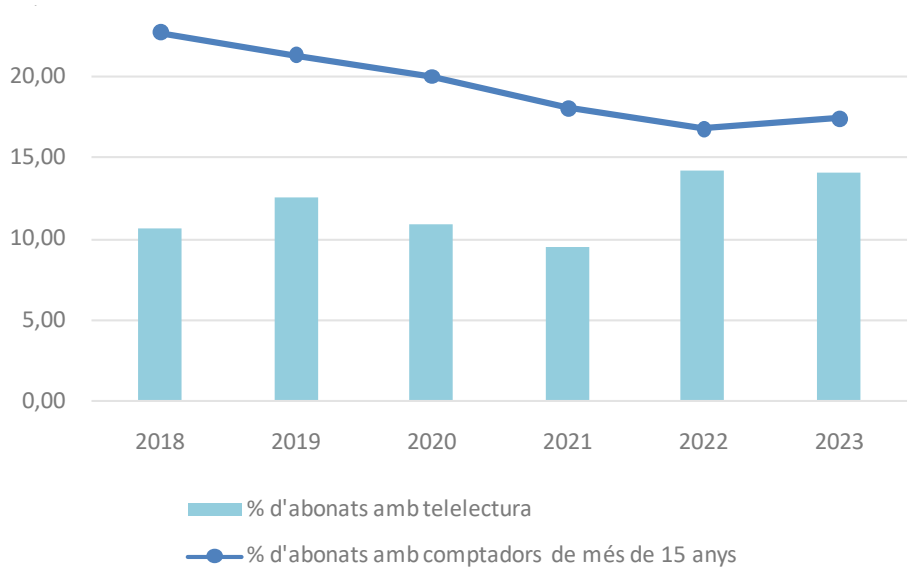


Figura 29. Percentatge d'abonats amb telelectura i Percentatge d'abonats amb comptadors de més de 15 anys 2018-2023

En la edició d'aquest any s'ha reduït la preocupació pel cost de l'energia elèctrica al haver baixat els preus però encara representa una despesa important de molts serveis. **El consum energètic en la producció d'aigua amb recursos propis (32,28% de l'abastament) ha estat de 0,99 kWh/m^3 de mitjana, mentre que el consum energètic en la distribució ha estat de 0,21 kWh/m^3, amb una proporció d'aigua bombejada del 22,2%.**

Els problemes d'envelliment de la xarxa i la necessitat d'actuar de forma urgent atès l'escenari de sequera ha incrementat el **nombre d'interrupcions no programades fins a un 63,78%** però la ciutadania ha mantingut baix el número de queixes i suggeriments (**4,42 queixes per 1.000 habitants**). S'ha d'esmentar que el **temps mitjà per assistir fuites** es situa (sense considerar un cas excepcional) en valors al voltant o inferiors a **1 hora.**

La disponibilitat de recursos humans s'ha avaluat independentment del tipus de gestió i el model de recaptació però diferenciant dos tipus de treballadors: operaris (op) i tècnics i administratius (tèc-adm). De mitjana, els resultats han estat de **20,6 km xarxa/op, 22,4 km xarxa/tèc-adm, 2.139 abonats/op i 2.322 abonats/tèc-adm.**

Els treballadors del servei reben de mitjana **19,6 hores de formació per treballador** i la **presència de dones se situa en el 35,1%**.

Un dels indicadors que ha variat molt respecte a les edicions anteriors és el nombre d'anàlisis de la qualitat de l'aigua que s'han realitzat atesos els majors controls que obliga el Reial Decret 3/2023 que estableix els criteris tècnics i sanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministraments. Al 2023 s'han realitzat de mitjana **354,72 anàlisi de la qualitat sanitària de l'aigua per cada 10.000 abonats**.

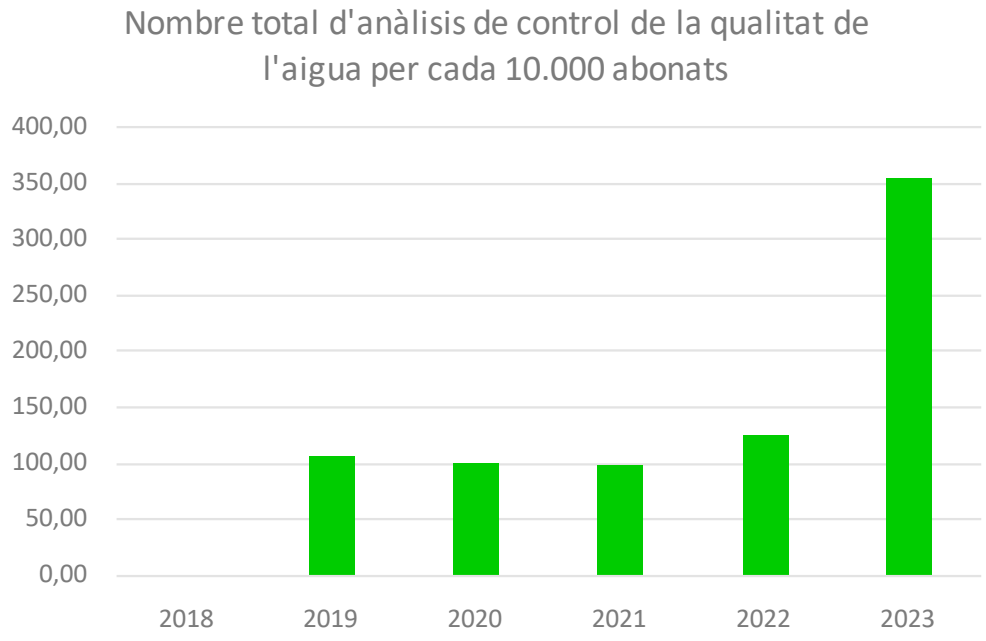


Figura 30. Anàlisis de control de la qualitat sanitària de l'aigua 2018-2023 (2018 no s'havia definit l'indicador)

La despesa corrent del servei d'abastament d'aigua representa de mitjana el **6,52% del pressupost municipal**, i la **despesa corrent del servei d'abastament d'aigua es situa en 75,3 €/habitant i 1,04 €/m³**. D'aquesta despesa, els **costos directes** representen el **79%**.

Pel que fa al **Pla director del servei d'abastament d'aigua per al consum humà**, és un document que recull de forma ordenada i sistematitzada la informació sobre les instal·lacions del servei a més de les necessitats existents i un **63% dels participant el tenen aprovat**. Atès que és una eina fonamental el **90% dels municipis participants tenen aprovat el Reglament del servei d'abastament d'aigua**. Un dels aspectes de planificació a millorar és l'ús d'aigües no potables ja que només el **21% dels municipis participants disposen de Pla director d'abastament per a usos no potables**.

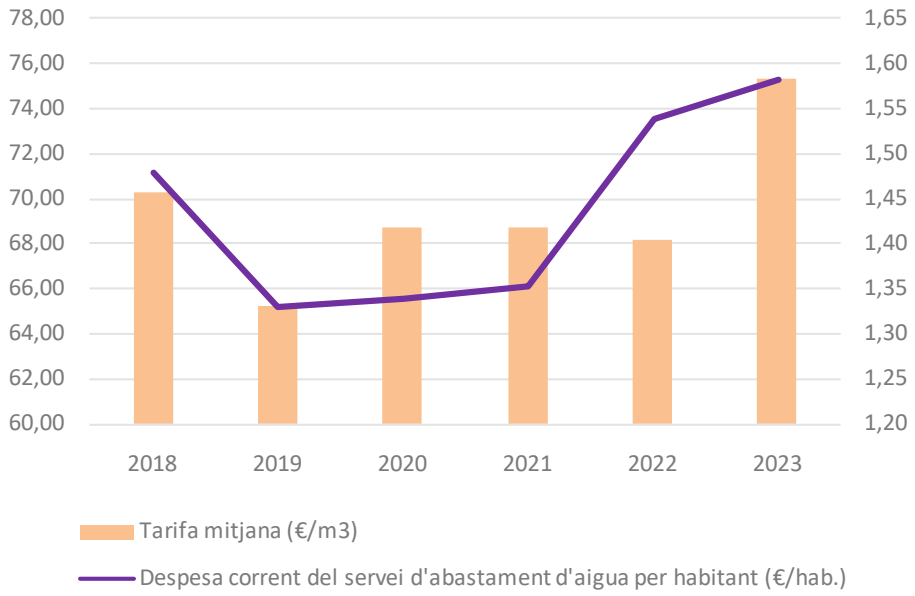


Figura 31. Tarifa mitjana i despesa per habitant 2023

Per últim destacar l'increment de la despesa per habitant relacionada amb la major conscienciació de la importància i escassetat dels recursos hídrics i la necessitat de realitzar més inversions.

Les inversions necessàries pel manteniment de la xarxa i per la seva renovació requereixen uns recursos econòmics que obliguen a un increment de **la tarifa mitjana del servei**, situada a l'any 2023 en **1,58 €/m³** de mitjana dels municipis participants.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ARXIUS
2023





Informe dels indicadors d'arxius 2023

1. Introducció

2. Aspectes metodològics

3. Resultats dels principals indicadors

4. Conclusions finals

5. Taller de millora i sessió finals de presentació de resultats

1. Introducció

L'any 2024 s'ha posat en marxa el Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) d'Arxius, per iniciativa conjunta de l'Oficina de Patrimoni Cultural i del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

Aquest Cercle sorgeix dels treballs que es desenvolupen en el marc de la Xarxa d'Arxius Municipals (XAM), constituïda l'any 2003. La XAM és l'instrument de col·laboració de la Diputació de Barcelona, per tal de garantir la correcta gestió del patrimoni documental local dels ajuntaments majors de 10.000 habitants que en tenen l'obligació legal. I, alhora, dona suport als ajuntaments menors de 10.000 habitants per tal que, malgrat que no tinguin un arxiu propi integrat al Sistema d'Arxius de Catalunya, han de disposar d'un únicsistema de gestió documental.

La XAM actua mitjançant dues estratègies complementàries de suport als arxius municipals:

a) La Central de Serveis Tècnics, per a municipis majors de 10.000 habitants (o de població menor)sempre que tinguin responsable tècnic, amb el propòsit de dinamitzar la cooperació i intercanvi de serveis i recursos tècnics entre els seus membres. El 2023 assolí la xifra de 88 Ajuntamentsadherits (d'entre els quals incloent l'entitat municipal descentralitzada de Valldoreix).

a) El Programa de Manteniment comprèn municipis de menys de 10.000 habitants sense responsable tècnic de l'arxiu. Al tancament de l'any 2023 aquest comptava amb 162 ajuntaments adherits.

L'impuls del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Arxius suposa fer un pas endavant en els treballs d'anàlisi i avaluació dels serveis d'arxius municipals de la província elaborats fins ara per l'Oficina de Patrimoni Cultural i la Xarxa d'Arxius Municipals, i al mateix temps, amplia la relació de serveis municipals que són objecte dels Cercles.

Més concretament impulsar el Cercle de Comparació Intermunicipal d'Arxius suposa implementar una metodologia de treball amb periodicitat anual per a assolir els objectius següents:

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

La posada en marxa del Cercle de Comparació intermunicipal d'Arxius ha requerit la realització de dues tasques fonamentals: d'una banda. la conceptualització i definició del sistema d'indicadors propi del Cercle i, d'altra banda, la realització d'una prova pilot amb una mostra inicial de 15 municipis.

La definició d'arxiu adoptada al Taller de disseny del Cercle estableix l'objecte i els objectius de les seves activitats en els termes següents

- *Objecte (què):*
  - Ingressar, tractar, recuperar i preservar el Patrimoni documental i avaluar / eliminar la documentació pública i privada.
  - Fer accessible la documentació, i aportar coneixement a les persones.

- Elaborar, realitzar i assessorar activitats de difusió formatives i de recerca que aportin valor alsdiferents sectors educatius, productius, culturals i socials del municipi.
- Liderar, impulsar i gestionar el sistema de gestió documental, tant física com electrònica, de l'ajuntament. Participació en la definició i aplicació de processis de governança de dades.

- *Objectius (per a què):*
  - Assegurar els drets de les persones relacionats amb l'accés a la informació i protecció de dades.
  - Promoure la investigació.
  - Contribuir en la gestió del coneixement de l'Ajuntament i del municipi.
  - Contribuir al bon govern.
  - Promoure un rol actiu de les persones vinculant-les a la memòria del seu municipi.

El present document presenta les principals conclusions d'aquesta primera edició del Cercle d'Arxius, en el que s'analitza l'activitat d'aquests serveis municipals l'any 2023 a partir de la informació aportada pels municipis participants.

Concretament, el contingut del present informe s'estructura en el següents apartats:

- Introducció
- Aspectes metodològics
- Anàlisi global dels indicadors dels arxius
- Conclusions
- Tallers de millora

2. Aspectes metodològics

2.1. Municipis participants al Cercle

La mostra de municipis participants en aquesta primera edició del Cercle està formada per un total de 15 municipis, i s'ha configurat amb l'objectiu d'aplegar casos representatius dels municipis atenent la seva grandària, així com de les diverses tipologies de d'arxius existents:

- Hi ha 2 municipis de població inferior als 10.000 habitants, 7 d'entre 10.001 i 25.000 habitants, 3 d'entre 25.001 i 50.000 habitants, i 3 de més de 100.000 habitants (veure Quadre 1).

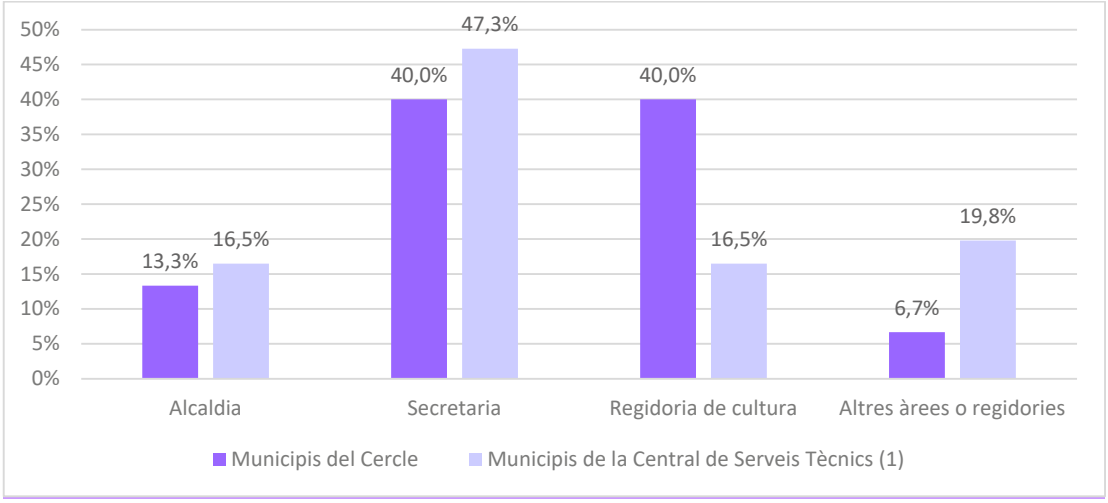
Quadre 1. Ajuntaments participants en el CCI d'Arxius. Any 2023

Municipis participants	Població municipal (habitants)
Municipis de menys de 10.000 habitants	
Martorelles	4.895
Sant Fruitós de Bages	9.137
Municipis de 10.001 a 25.000 habitants	
Castellbisbal	12.811
Torelló	14.922
Arenys de Mar	16.280
Montornès del Vallès	16.752
Parets del Vallès	18.893
Sant Just Desvern	20.478
Esparreguera	22.392
Municipis de 25.001 a 50.000 habitants	
Sant Pere de Ribes	31.702
Gavà	47.498
Vic	48.235
Municipis de més 50.000 habitants	
Castelldefels	68.327
Sant Cugat del Vallès	97.579
L'Hospitalet de Llobregat	276.617

Nota: Població municipal, INE 2023.

- Hi ha arxius adscrits a diferents departaments de l'ajuntament: Alcaldia (13,3%), Secretaria (40,0%), Regidoria de Cultura (40,0%) i Altres àrees o regidores (6,7%), en unes proporcions molt similars a les que hi respecte els arxius participants a la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Municipals (veure Gràfic 1).

Gràfic 1. % de municipis segons el departament de l'Ajuntament d'adscripció de l'arxiu. Dels municipis participants al Cercle de Comparació Intermunicipal d'Arxius i a la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Locals. Any 2023



Notes:

(1) Resum d'activitats de la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Municipals de 2023, Oficina de Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona

Els 15 municipis seleccionats participen de la CST - Central de Serveis Tècnics i representen el 17,2% del total de de 87 municipis que en formen part . Aquests 15 municipis apleguen una població total de 706.518 habitants, que suposa el 22,1% de la població total dels municipis de la CST (veure Quadre 2).

Quadre 2. Municipis participants en el CCI d'Arxius i a la XAM- Xarxa d'Arxius Municipals per intervals de població municipal. Any 2023

	Cercle d'Arxius			Central de Serveis Tècnics – XAM (1)		Total província (2)
	Nombre	% s/ total Xarxa	% s/ total província	Nombre	% s/ total província	Nombre
Nombre de municipis (3)						
Municipis de menys de 10.000 hab.	2	11,8%	0,9%	17	7,5%	226
Municipis de 10.001 a 25.000 hab.	7	19,4%	15,6%	36	80,0%	45
Municipis de 25.001 a 50.000 hab.	3	16,7%	14,3%	18	85,7%	21
Municipis de més 50.000 hab.	3	18,8%	16,7%	16	88,9%	18
Total	**15**	**17,2%**	**4,8%**	**87**	**28,1%**	**310**
Població (en habitants) (3)						
Municipis de menys de 10.000 hab.	14.032	11,3%	2,2%	123.900	19,8%	625.660
Municipis de 10.001 a 25.000 hab.	122.528	20,5%	17,1%	598.681	83,5%	717.301
Municipis de 25.001 a 50.000 hab.	127.435	21,0%	17,3%	607.820	82,6%	735.754
Municipis de més 50.000 hab.	442.523	23,7%	21,4%	1.867.939	90,4%	2.066.663
Total	**706.518**	**22,1%**	**17,0%**	**3.198.340**	**77,2%**	**4.145.378**

Notes:

(1) Resum d'activitats de la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Municipals de 2023, Oficina de Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona

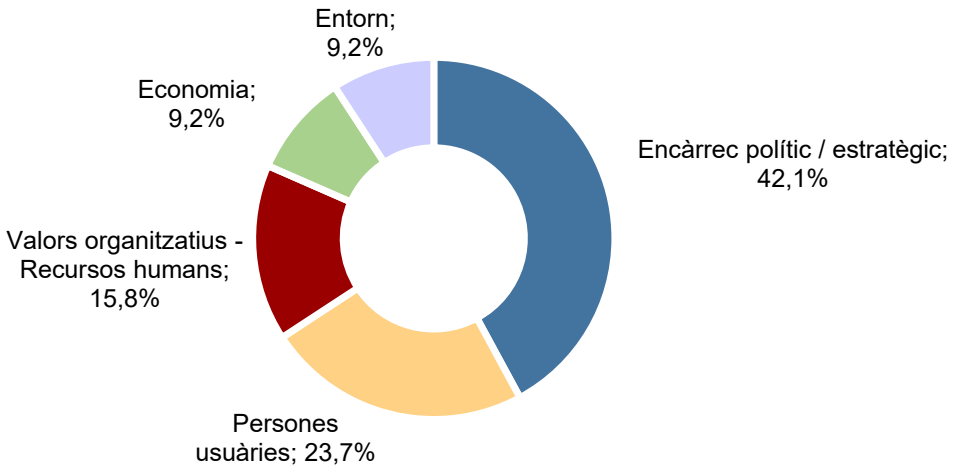
(2) Sense incloure Barcelona capital.

(3) Població municipal, INE 2023.

2.2. Indicadors del Cercle

Aquesta primera edició del CCI d'arxius s'estructura en un total de 76 indicadors que es distribueixen entre les cinc dimensions següents: Encàrrec polític / estratègic (32 indicadors que representen el 42,1% del total), Persones usuàries (18, el 23,7%), Valors organitzatius – Recursos humans (12, el 15,8%), Economia (7, el 9,2%) i Entorn (7, el 9,2%) (veure Gràfic 2).

Gràfic 2. Distribució dels indicadors per cada una de les dimensions del Cercle d'Arxius. Any 2023



El Quadre d'indicadors elaborat podrà ser objecte de revisió per acabar-lo de perfilaruna vegada finalitzi aquesta primera edició del Cercle i segons dels resultats obtinguts.

3. Resultats dels principals indicadors

La presentació i anàlisi dels resultats obtinguts del Cercle s'han estructurat en les quatre dimensions pròpies que s'estableixen per a tots els Cercles: Encàrrec polític / estratègic, Usuari / client, Valors organitzatius – Recursos humans i Economia.

En la mesura en què les dades ho permeten, aquesta informació s'ha complementat amb:

- Una anàlisi comparativa amb les dades de la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Municipals corresponents al 2023.
- Una anàlisi comparativa amb altres serveis municipals, a través d'una visió transversal dels indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal (en les dimensions Encàrrec polític / estratègic, Usuari / client i en la d'Economia).

En qualsevol cas, cal interpretar la informació generada en aquesta primera edició del Cercle atenent les característiques i la reduïda dimensió dels municipis participants.

Per a l'anàlisi dels valors obtinguts pels indicadors del Cercle, s'aporta informació sobre la distribució d'aquests valors entre els municipis participants.

3.1. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

La dimensió Encàrrec polític / estratègic ofereix informació sobre el grau d'assoliment de la missió i dels objectius del servei i de la seva qualitat, incloent informació sobre la dimensió i dotació dels serveis, la intensitat de l'activitat realitzada i la tipologia de serveis oferts.

Els indicadors corresponents a aquesta dimensió d'anàlisi s'han classificat en sis blocs:

- Dimensió i capacitat de l'arxiu
- Tipus de fons
- Incorporar documentació a l'arxiu
- Tractar la documentació
- Garantir la seguretat i la preservació de la documentació
- Administrar el sistema de gestió documental
- Difondre la tasca de l'arxiu
- Participar en el sistema de gestió documental de l'ens local

Bloc 1. Dimensió i capacitat de l'arxiu

Dimensió i capacitat de l'arxiu	2023
Metres lineals de l'arxiu per cada 1.000 habitants	53,2
% d'ocupació de l'arxiu (en metres lineals)	86,7 %

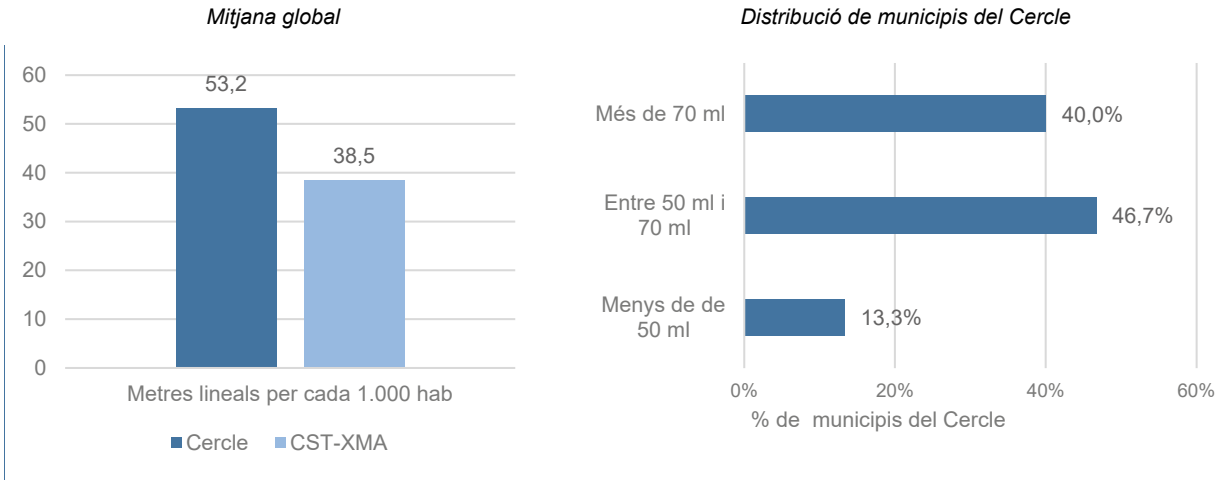
Taula 1. Indicadors del bloc Dimensió i capacitat de l'arxiu de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

Els arxius participants a aquesta edició del Cercle tenen una dimensió total de 53,2 metres lineals per cada 1.000 habitants, un valor que se situa per sobre dels 35,5 metres lineals per cada 1.000 habitants que s'obté per al conjunt d'arxius de la Central de Serveis Tècnics – CST de la XMA (veure Gràfic 3).

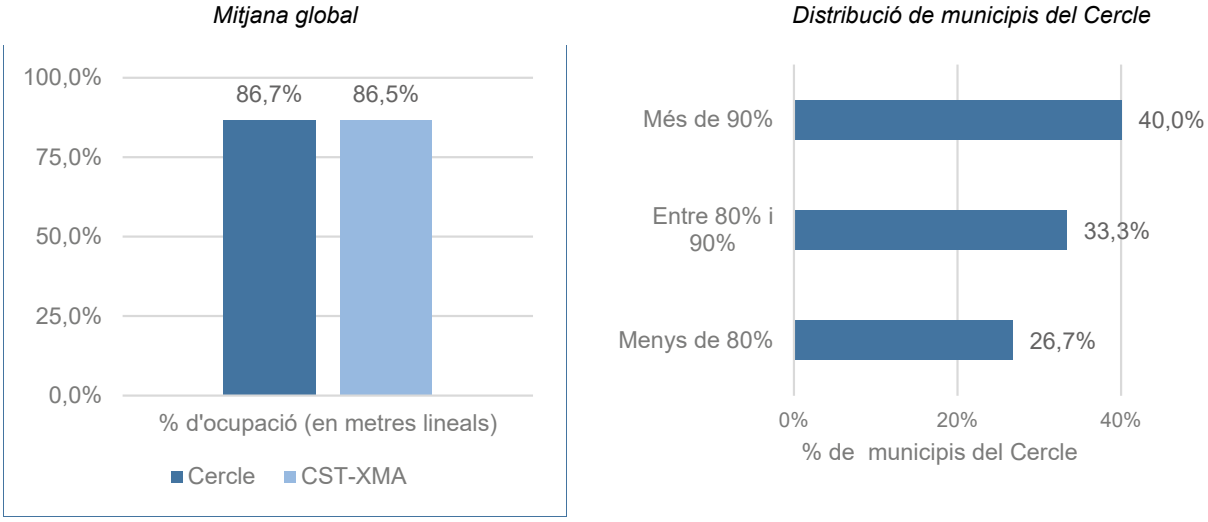
86,7%
d'ocupació

El percentatge d'ocupació de l'espai total disponible dels arxius és d'un 86,7%, proporció molt similar al 86,5% corresponent al conjunt de la CST-XMA (veure Gràfic 4).

Gràfic 3. Metres lineals de l'arxiu per cada 1.000 habitants. Arxius del Cercle i de la CST-XMA. Any 2023



Gràfic 4. % d'ocupació de l'arxiu (en metres lineals). Arxius del Cercle i de la CST-XMA. Any 2023



Bloc 2. Tipus de fons

Tipus de fons	2023
% de fons municipals sobre el total de fons	4,0 %
% de fons públics no municipals sobre el total de fons	5,0 %
% de fons privats sobre el total de fons	91,0 %
Nombre d'unitats documentals de col·lecció (descrites) per col·lecció	38,2

Tipus de fons privats	2023
% de fons patrimonials i familiars sobre el total de fons privats	15,7 %
% de fons personals sobre el total de fons privats	50,6 %
% de fons d'entitats sobre el total de fons privats	20,9 %
% de fons d'empreses sobre el total de fons privats	9,9 %
% d'altres fons privats sobre el total de fons privats	2,9 %

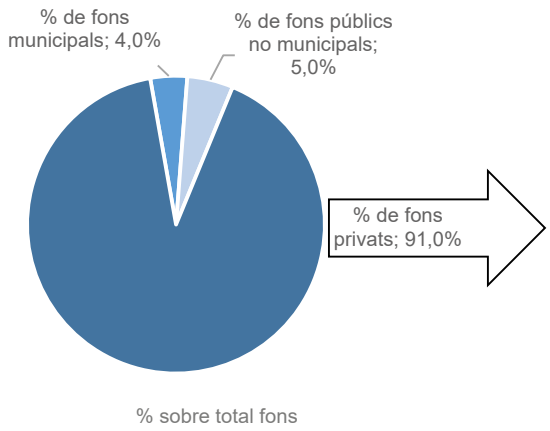
Taula 2. Indicadors del bloc Tipus de fons de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

91,0%
dels fons dels arxius són d'origen privat

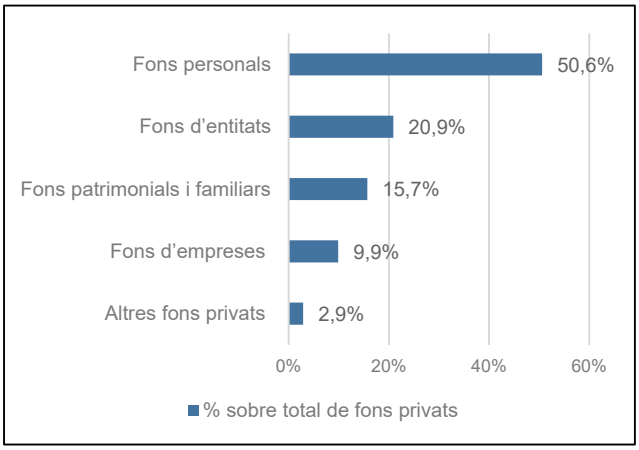
En relació a la composició dels fons dels arxius segons la seva procedència, s'observa com tan sols el 4,0% dels fons dels arxius són municipals, i els 5,0% són fons públics no municipals, essent la major part (91,0% restant) de fons privats (veure Gràfic 5).

Els fons privats dels arxius provenen majoritàriament de fons personals (50,6%), d'entitats (20,9%), de fons patrimonials i familiars (15,7%) i d'empreses (9,9%) (veure Gràfic 6).

Gràfic 5. % dels fons de totals l'arxiu per tipus de fons. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 6. % dels fons privats de l'arxiu per tipus de fons. Arxius del Cercle Any 2023



D'altra banda, s'obté una mitjana de 38,2 unitats documentals de col·lecció (descrites) per col·lecció.

Bloc 3. Incorporar documentació a l'arxiu

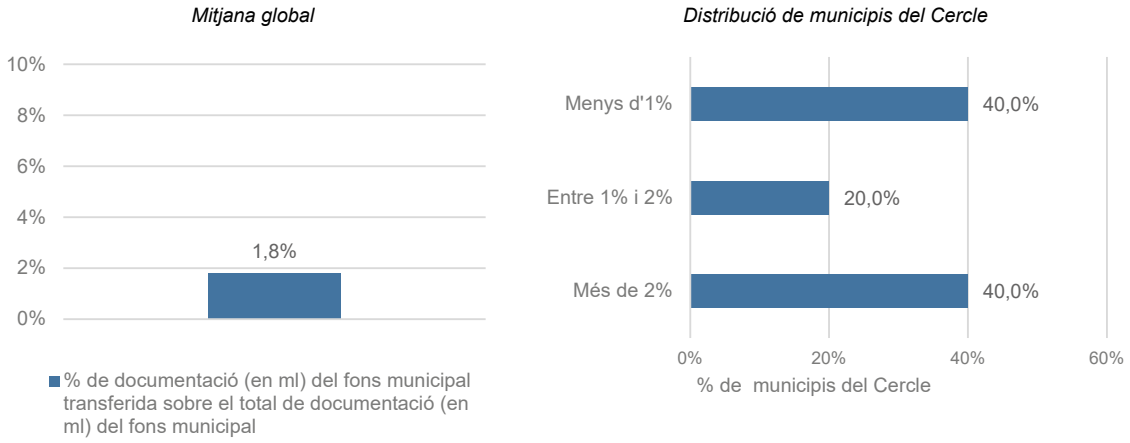
Incorporar documentació a l'arxiu	2023
% de documentació (en ml) del fons municipal transferida sobre el total de documentació (en ml) del fons municipal	1,8 %
% de documentació (en ml) ingressada de fons no municipals sobre el total de documentació (en ml) dels fons no municipals	3,3 %

Taula 3. Indicadors del bloc Incorporar documentació a l'arxiu de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

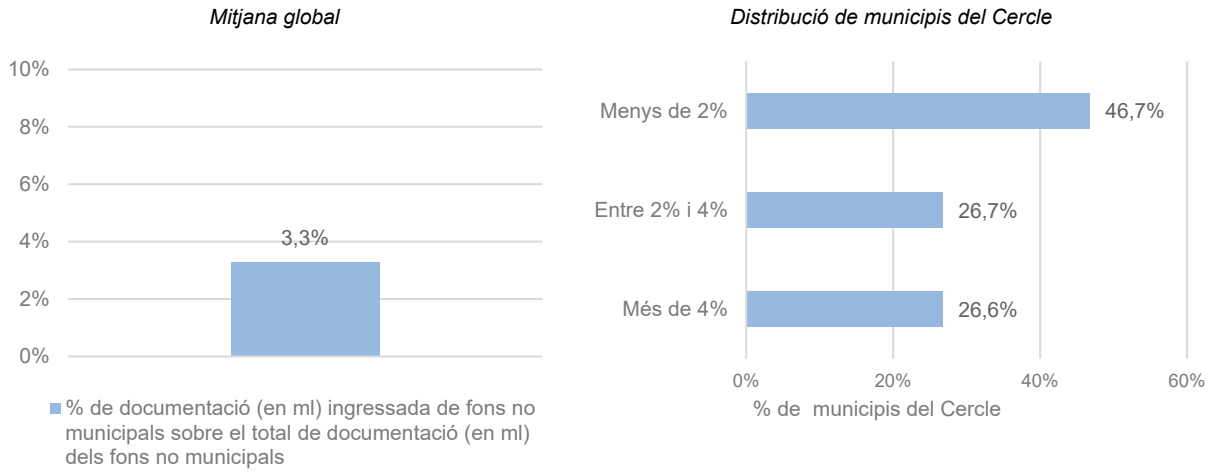
Aquest tercer bloc d'indicadors mesura la incorporació de documentació realitzada el 2023 a l'arxiu tot diferenciant entre els següents conceptes:

- La documentació de fons municipals ingressada representa l'1,8% del total de documentació del fons municipal. (veure Gràfic 7).
- La documentació de fons no municipals ingressada és del 3,3% respecte el total de documentació del fons municipal. (veure Gràfic 8).

Gràfic 7. % de documentació (en ml) del fons municipal transferida sobre el total de documentació (en ml) del fons. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 8. % de documentació (en ml) del fons no municipals ingressada sobre el total de documentació (en ml) del fons. Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 4. Tractar la documentació

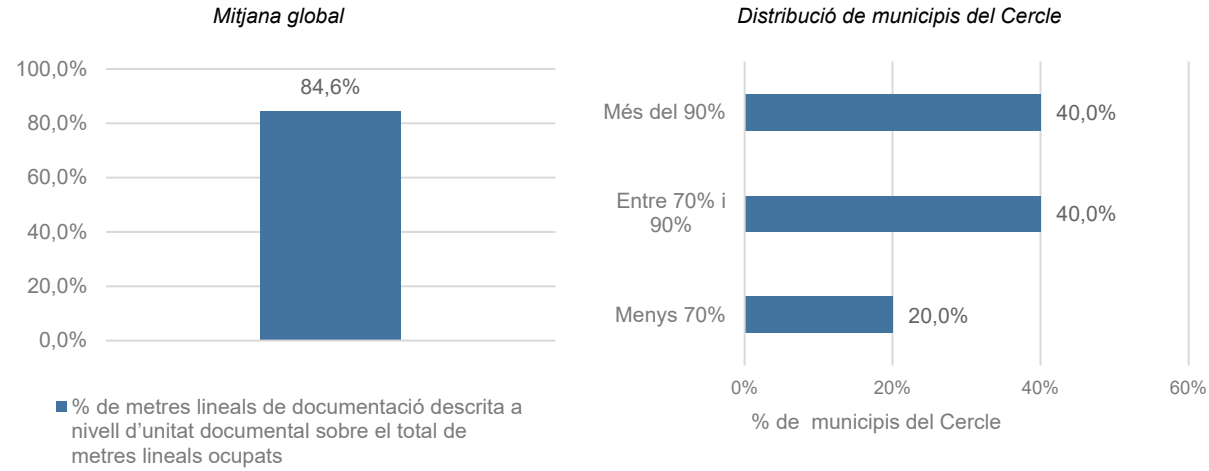
Tractar la documentació	2023
% de metres lineals de documentació descrita a nivell d'unitat documental sobre el total de metres lineals ocupats	84,6 %
% de metres lineals de documentació del fons municipal eliminada sobre el total de documentació del fons municipal (en ml)	1,9 %

Taula 4. Indicadors del bloc Tractar la documentació de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

84,6% dels metres lineals de documentació descrita

El 84,6% del total de metres lineals ocupats amb documentació a l'arxiu són documentació descrita a nivell d'unitat documental. En tan sols un 20% dels municipis participants al Cercle, aquest percentatge és inferior al 70% (veure Gràfic 9).

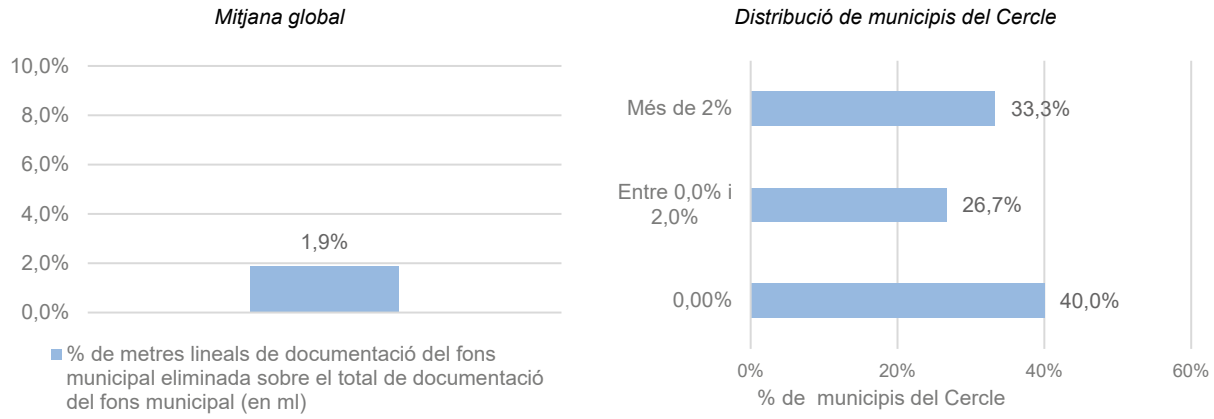
Gràfic 9. % de metres lineals de documentació descrita a nivell d'unitat documental sobre el total de metres lineals ocupats. Arxius del Cercle Any 2023



Durant el 2023 s'ha eliminat l'1,9% del total de documentació del fons municipal (veure Gràfic 10). Com a referència, i segons les dades disponibles del conjunt d'arxius de la Central de Serveis Tècnics – CST de la XMA corresponents al 2023, aquests van eliminar 1,598,35 metres lineals del total de documentació (l'1,4% del total).

D'altra banda, no hi ha cap municipi del Cercle que el 2023 hagi eliminat informació electrònica dels arxius.

Gràfic 10. % de metres lineals de documentació del fons municipal eliminada sobre el total de documentació del fons municipal (en ml). Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 5. Garantir la seguretat i la preservació de la documentació

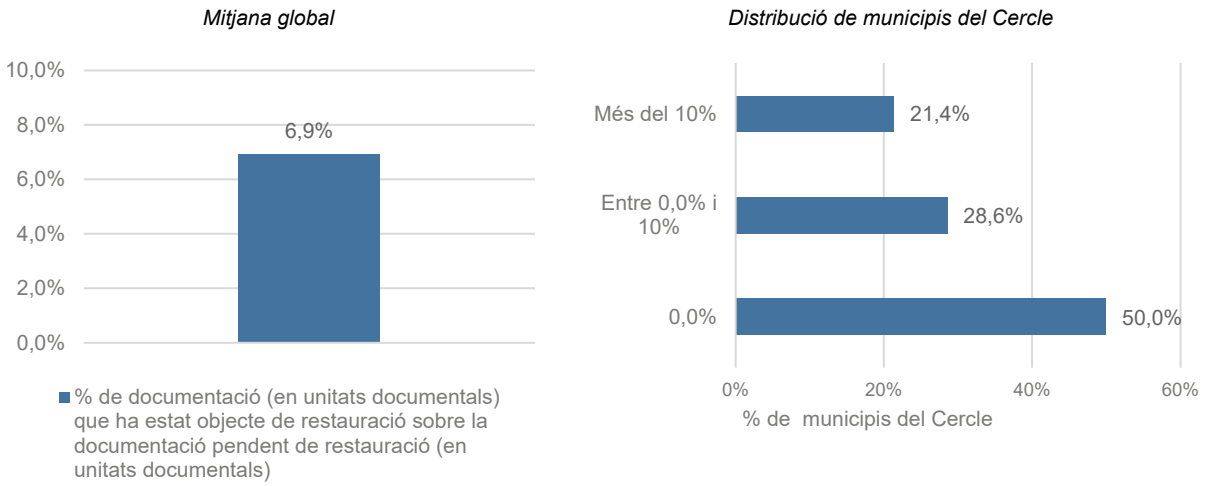
Garantir la seguretat i la preservació de la documentació	2023
% de documentació (en unitats documentals) que ha estat objecte de restauració sobre la documentació pendent de restauració (en unitats documentals)	6,9 %
% de desenvolupament dels sistemes de control ambiental, de seguretat i de prevenció i extinció d'incendis	75,0 %

Taula 5. Indicadors del bloc Garantir la seguretat i la preservació de la documentació de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

6,9% de documents en paper restaurats

El 6,9% de la documentació (en unitats documentals) ha estat objecte de restauració sobre el total de la documentació pendent de restauració (en unitats documentals). No obstant, cal tenir en compte que en el 50% dels municipis participants al Cercle no s'ha restaurat cap document (veure Gràfic 11).

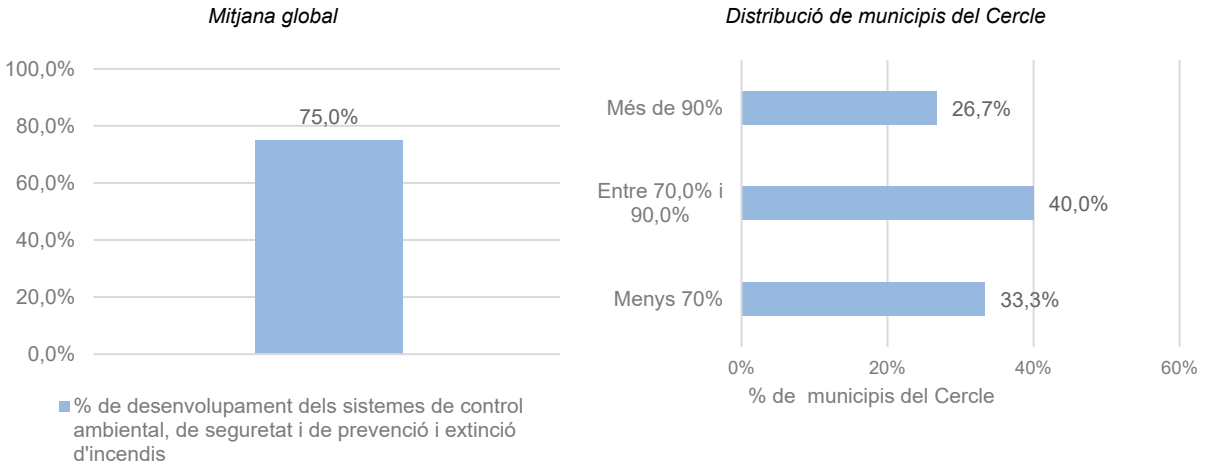
Gràfic 11. % de documentació (en unitats documentals) que ha estat objecte de restauració sobre la documentació pendent de restauració (en unitats documentals). Arxius del Cercle Any 2023



75% de desenvolupament de sistemes de control ambiental, de seguretat i de prevenció i extinció d'incendis

El 2023, el grau de desenvolupament de sistemes de control ambiental, de seguretat i de prevenció i extinció d'incendis per part dels municipis participants al Cercle s'ha situat en el 75,0% (veure Gràfic 12).

Gràfic 12. % de desenvolupament dels sistemes de control ambiental, de seguretat i de prevenció i extinció d'incendis. Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 6. Administrar el sistema de gestió documental

Administrar el sistema de gestió documental	2023
% de municipis en què l'arxiu compta amb reglament de funcionament	66,7 %
% de municipis que compten amb política de gestió documental	46,7 %
% d'eines del sistema de gestió documental de l'arxiu publicades al portal de transparència sobre el total d'eines de publicació obligatòria	66,7 %

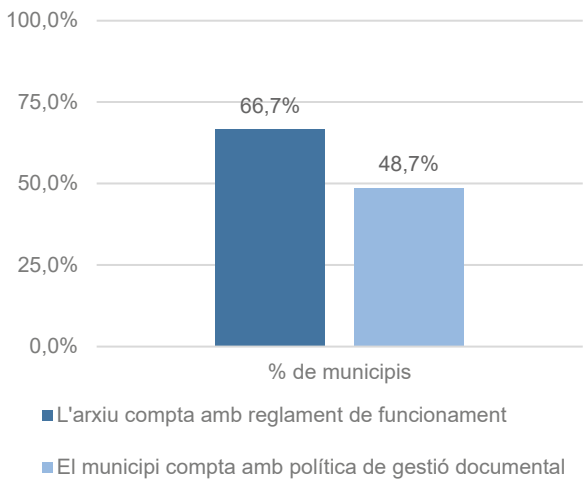
Taula 6. Indicadors del bloc Administrar el sistema de gestió documental de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

66,7% de municipis amb reglament de l'arxiu

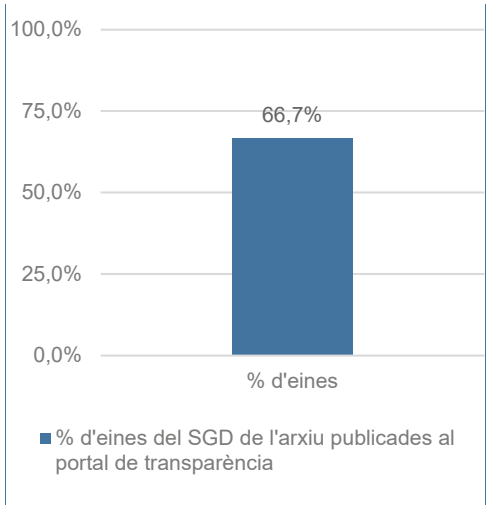
El 66,7% dels municipis del Cercle disposen de reglament de funcionament de l'arxiu. Tanmateix, el percentatge de municipis que compten amb política de gestió documental és sensiblement inferior, amb tan sols el 46,7% (veure Gràfic 13).

S'han publicat al portal de transparència el 66,7% de les eines de gestió documental sobre el total d'eines de publicació obligatòria: quadre de classificació documental, informació sobre el dret de reclamació, registre d'eliminació de documents, inventari, limitacions de consulta (veure Gràfic 14).

Gràfic 13. % de municipis segons actuacions implementades d'administració del sistema de gestió documental. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 14. % d'eines del Sistema de Gestió Documental (SGD) de l'arxiu publicades al portal de transparència sobre el total d'eines de publicació obligatòria. Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 7. Difondre la tasca de l'arxiu

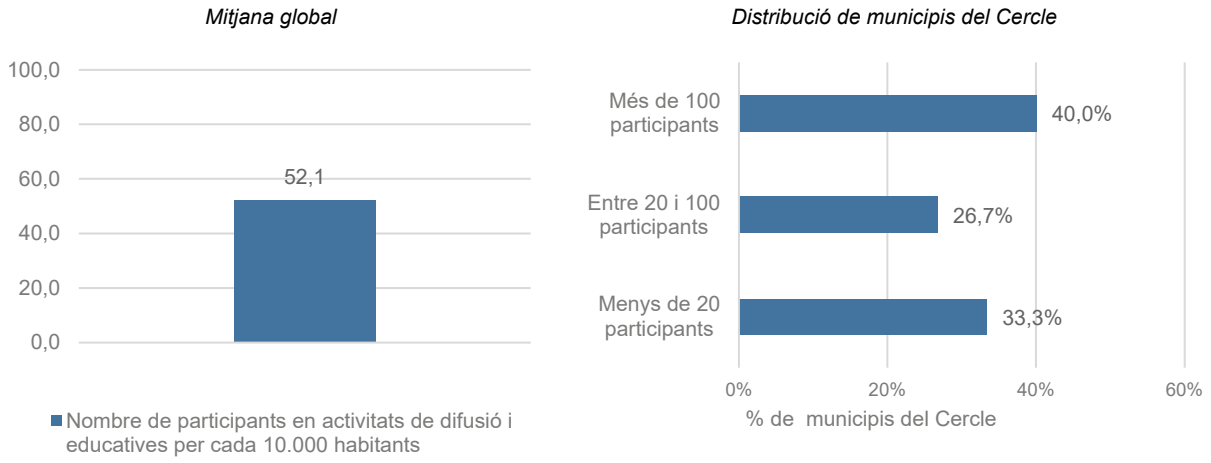
Difondre la tasca de l'arxiu	2023
Nombre de participants en activitats de difusió i educatives per cada 10.000 habitants	52,1
Nombre de publicacions de l'arxiu a les xarxes socials (pròpies o corporatives)	110,8
Nombre de publicacions i col·laboracions de l'arxiu amb els mitjans de comunicació	5,2
Nombre de conjunts de dades obertes de l'arxiu publicades a internet	4,6

Taula 7. Indicadors del bloc Difondre la tasca de l'arxiu de la Dimensió Encàrrec polític / estratègic del CC d'Arxius. Any 2023

52,1
participants en activitats per 10.000 habitants

Més enllà de la seva funció de conservació documental, els arxius fan una tasca de difusió dels seus fons. En relació a aquest punt, s'obté una mitjana de 52,1 participants per cada 10.000 habitants l'any 2023. Tanmateix, s'observa que hi ha notables diferències entre els municipis participants: en un 40% d'aquests s'assoleix una mitjana de menys de 20 participants per 10.000 habitants (és a dir, un total de 5 municipis, dels quals 4 assoleixen la xifra de 0 participants en activitats per cada 10.000 habitants), i en un 33,3% el valor d'aquest indicador està per sobre dels 100 participants per 10.000 habitants (veure Gràfic 15).

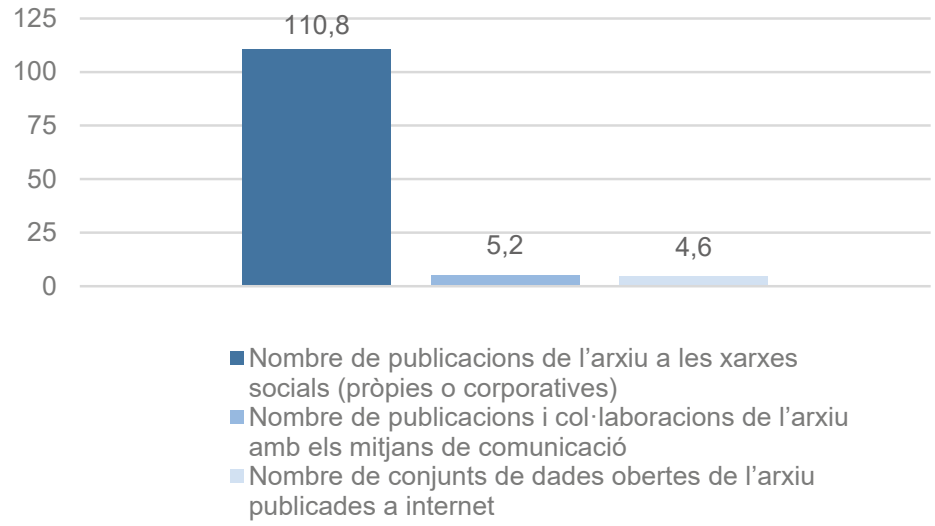
Gràfic 15. Nombre de participants en activitats de difusió i educatives per cada 10.000 habitants. Arxius del Cercle Any 2023



Com s'observa al Gràfic 16, la major part de les publicacions dels arxius es realitzen a través de les xarxes socials (pròpies o corporatives), assolint-se una mitjana de 110,8 publicacions el 2023.

La mitjana de publicacions i col·laboracions de l'arxiu amb els mitjans de comunicació el 2023 ha estat de 5,2, i la de conjunts de dades obertes de l'arxiu publicades a internet de 4,6.

Gràfic 16. Publicacions. Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 8. Participar en el sistema de gestió documental de l'ens local

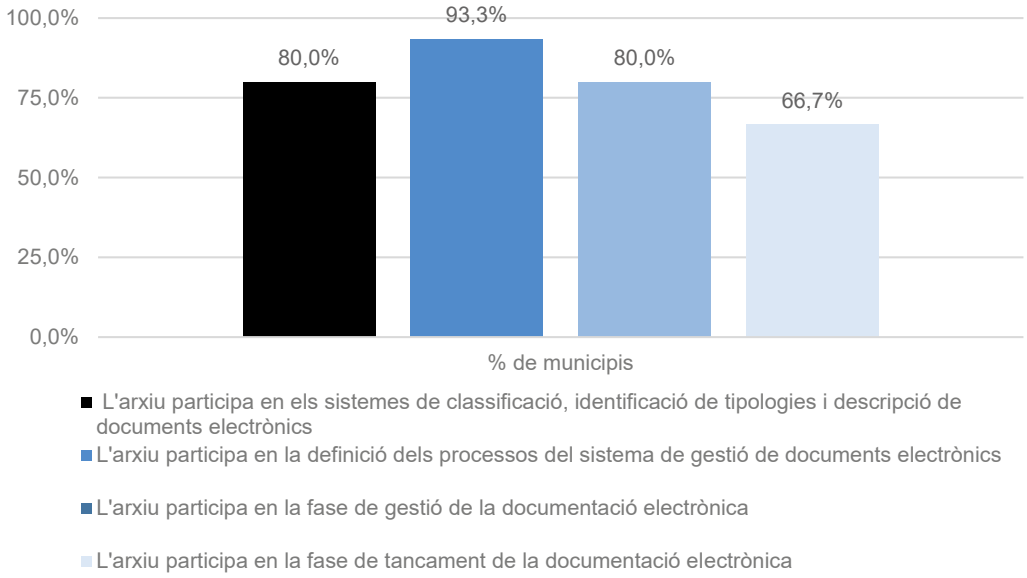
Participar en el sistema de gestió documental de l'ens local	2023
% de municipis en què l'arxiu participa en els sistemes de classificació, identificació de tipologies i descripció de documents electrònics	80,0 %
% de municipis en què l'arxiu participa en la definició dels processos del sistema de gestió de documents electrònics	93,3 %
% de municipis en què l'arxiu participa en la fase de gestió de la documentació electrònica	80,0 %
% de municipis en què l'arxiu participa en la fase de tancament de la documentació electrònica	66,7 %

Taula 8. Indicadors del bloc Participar en el sistema de gestió documental de l'ens local de la D Encàrrec polític / estratègic del CCI d'Arxius. Any 2023

En aquest darrer bloc de la Dimensió Encàrrec polític, es recullen les següents dades sobre el grau de participació dels arxius en els sistemes de gestió documental de l'ens municipal (veure Gràfic 17):

- En el 93,3% del municipis del Cercle, l'arxiu participa en la definició dels processos del sistema de gestió de documents electrònics.
- Aquest percentatge és lleugerament inferior (80,0%) respecte la participació de l'arxiu en els sistemes de classificació, identificació de tipologies i descripció de documents electrònics, i en la fase de gestió de la documentació electrònica. Respecte la fase de tancament de la documentació electrònica, el grau de participació és del 66,7% dels municipis.

Gràfic 17. % de municipis segons el grau de participació de l'arxiu en la gestió documental de l'ens local. Arxius del Cercle Any 2023



3.2. Dimensió persones usuàries

El bloc d'indicadors de la dimensió Persones usuàries informa sobre l'ús que els usuaris / clients fan del servei, i sobre el seu grau de satisfacció. Es classifica en els tres apartats següents:

- Promoure l'ús de l'arxiu
- Facilitar l'accés i proporcionar un servei de qualitat
- Facilitar l'accés als fons per mitjans digitals

Bloc 1. Promoure l'ús de l'arxiu

Promoure l'ús de l'arxiu (I)	2023
Nombre de sol·licituds d'informació (persones usuàries) per cada 1.000 habitants	11,8
Nombre de consultes (en unitats documentals consultades) per cada 1.000 habitants	30,1
Nombre de consultes (en unitats documentals consultades) per cada sol·licitud d'informació (persona usuària)	2,4
Nombre de préstecs interns per cada 100 treballadors de l'ajuntament	79,0

Promoure l'ús de l'arxiu (II)	2023
% de sol·licituds d'informació (persones usuàries) en línia sobre el total de sol·licituds d'informació (persones usuàries)	29,1 %
% de sol·licituds d'informació (persones usuàries) presencials sobre el total de sol·licituds d'informació (persones usuàries)	70,9 %
% de consultes (en unitats documentals consultades) internes sobre el total de consultes (en unitats documentals consultades)	46,3 %
% de consultes (en unitats documentals consultades) externes sobre el total de consultes (en unitats documentals consultades)	53,7 %

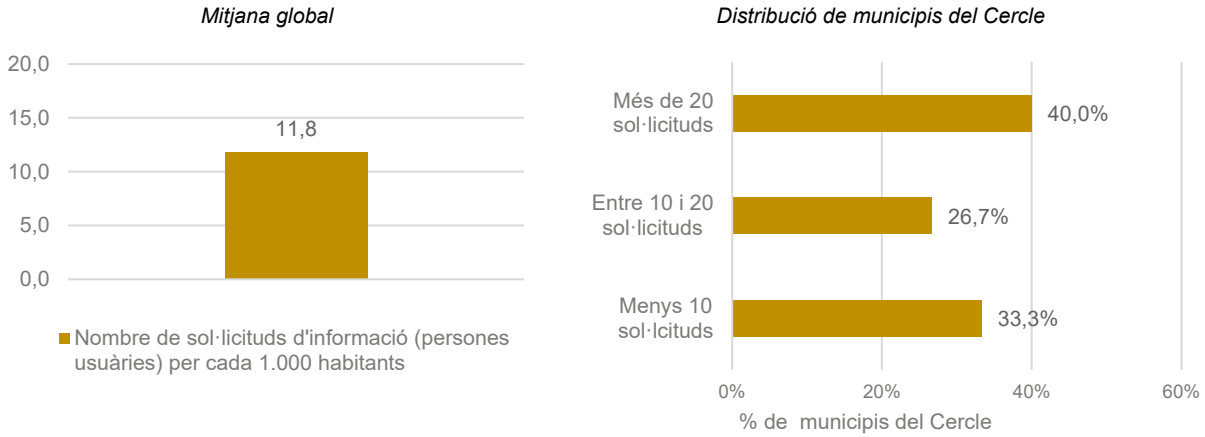
Taula 9. Indicadors del bloc Promoure l'ús de l'arxiu de la Dimensió Persones usuàries del CCI d'Arxius. Any 2023

11,8 sol·licituds d'informació per 1.000 habitants

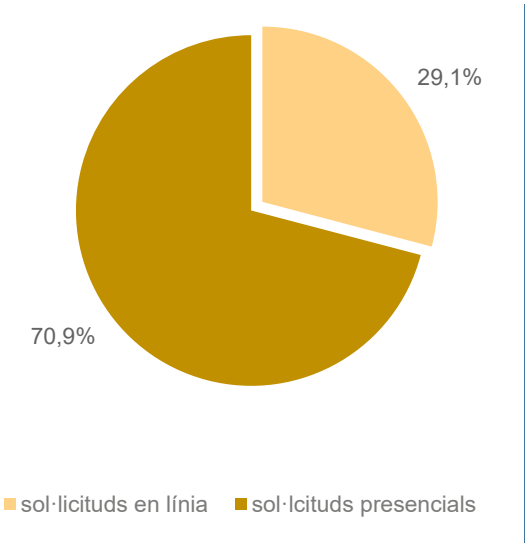
El 2023 s'han fet una mitjana de 11,8 sol·licituds d'informació per cada 1.000 habitants (veure Gràfic 18).

El 70,9% d'aquestes sol·licituds s'han formulat presencialment i tan sols el 29,1% digitalment (veure Gràfic 19).

Gràfic 18. Nombre de sol·licituds d'informació (persones usuàries) per cada 1.000 habitants. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 19. % de sol·licituds d'informació en línia i presencials sobre el total de sol·licituds d'informació (segons persones usuàries). Arxius del Cercle Any 2023

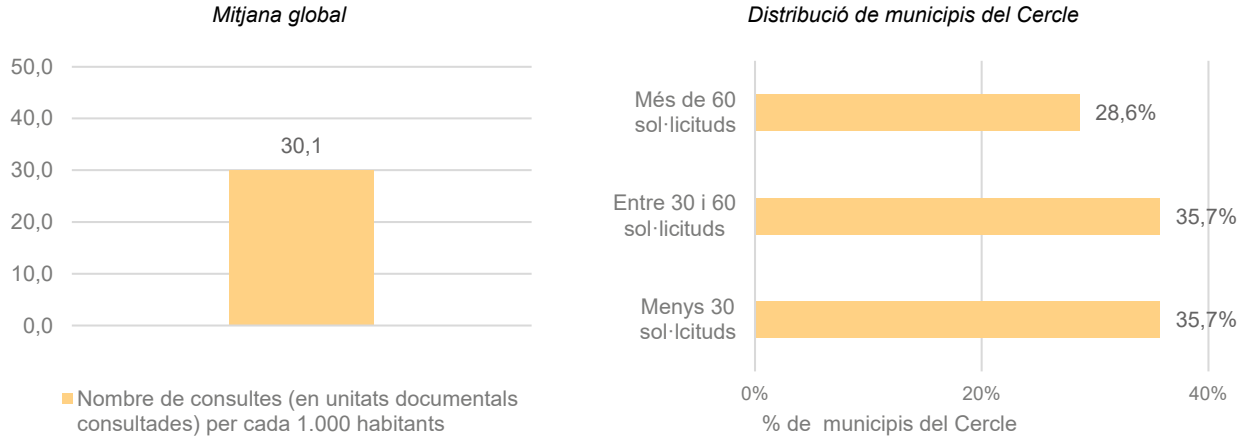


30,1 consultes per 1.000 habitants

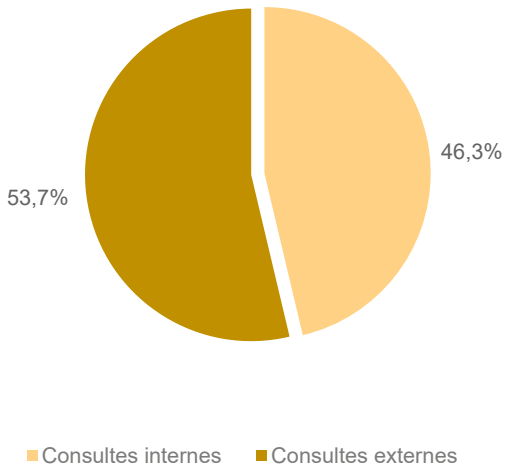
S'han fet una mitjana de 30,1 consultes (en unitats documentals consultades) per cada 1.000 habitants (veure Gràfic 20).

El 53,7% d'aquestes consultes d'informació han estat externes i el 46,3% restant internes (veure Gràfic 21).

Gràfic 20. Nombre de consultes (en unitats documentals consultades) per cada 1.000 habitants. Arxius del Cercle Any 2023

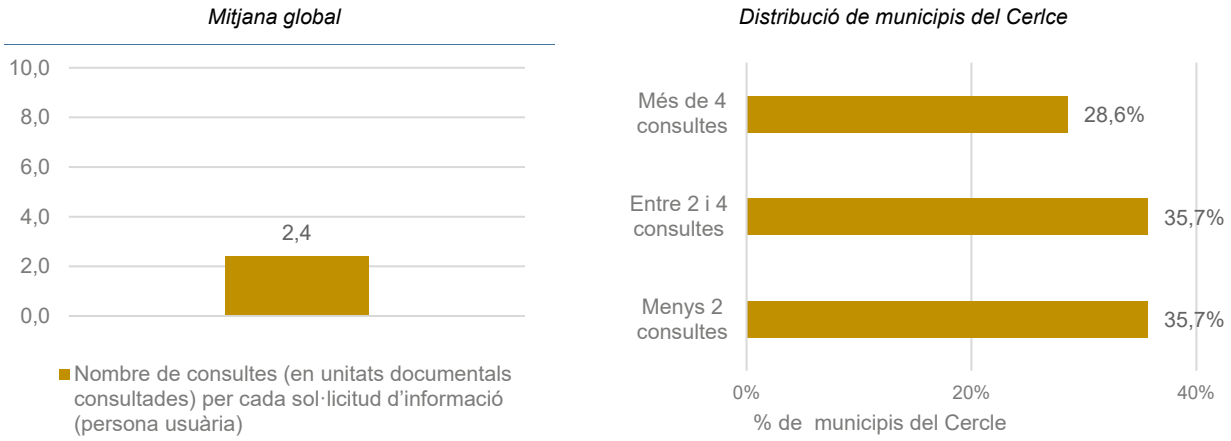


Gràfic 21. % consultes d'informació internes i externes sobre el total de consultes (segons unitats documentals consultades). Arxius del Cercle Any 2023



L'any 2023, els municipis participants al Cercle realitzaren una mitjana de 2,4 consultes en unitats documentals consultades per cada sol·licitud d'informació en termes de persona usuària (veure Gràfic 22)

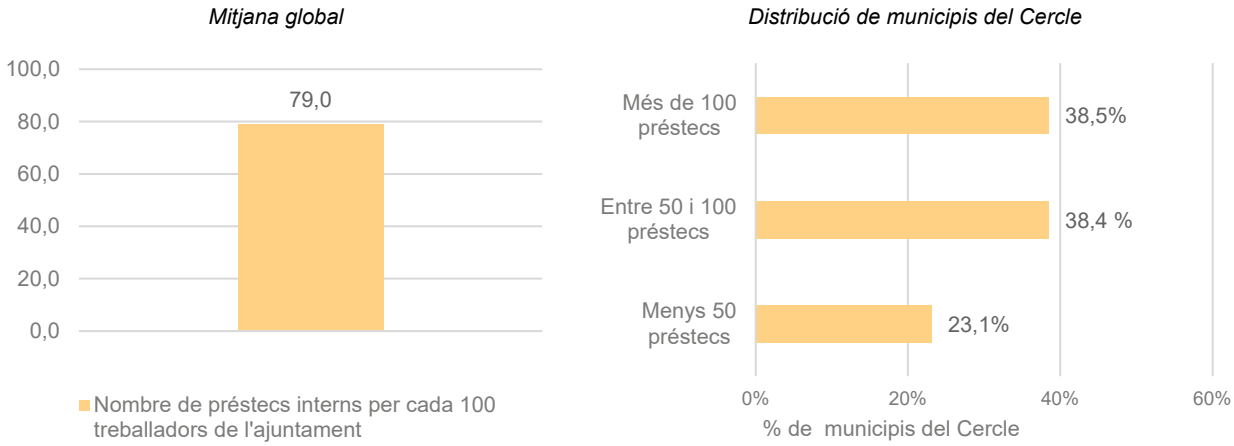
Gràfic 22. Nombre de consultes (en unitats documentals consultades) per cada sol·licitud d'informació (persona usuària). Arxius del Cercle Any 2023



79 préstecs interns per 100 treballadors de l'ajuntament

EL treball realitzat pels arxius assoleix una notable projecció interna dins de l'Ajuntament, fet que s'evidencia en fet que anualment s'han comptabilitzat 79 préstecs interns per cada 100 treballadors de l'ajuntament l'any 2023 (veure Gràfic 23).

Gràfic 23. Nombre de préstecs interns per cada 100 treballadors de l'ajuntament. Arxius del Cercle Any 2023



Bloc 2. Facilitar l'accés i proporcionar un servei de qualitat

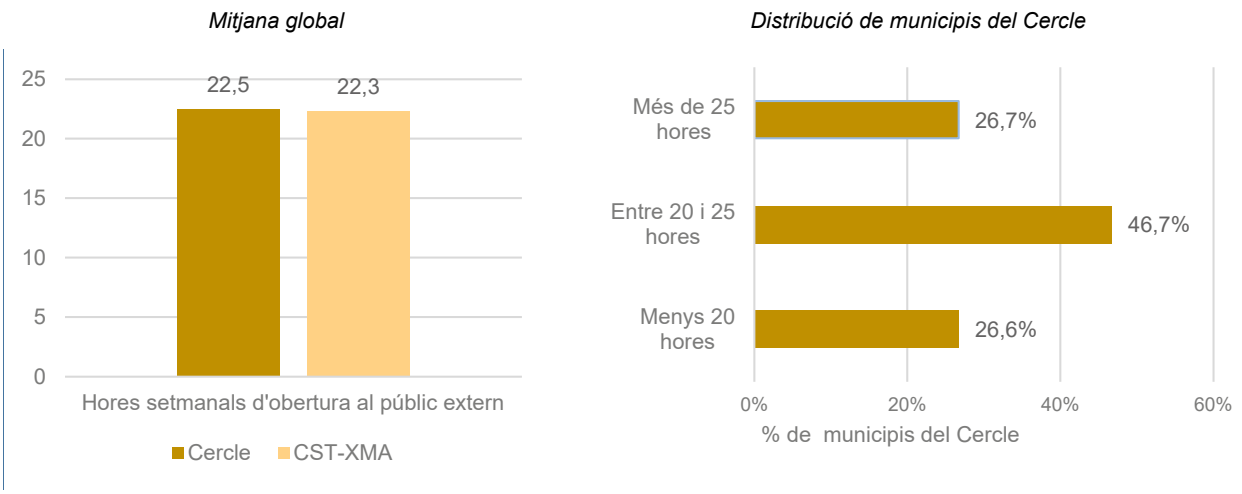
Facilitar l'accés i proporcionar un servei de qualitat	2023
Hores setmanals d'obertura al públic extern	22,5
Temps mitjà (dies) de resposta a les sol·licituds d'informació externes des que es rep la sol·licitud	10,9
Temps mitjà (dies) de resposta a les sol·licituds d'informació internes des que es rep la sol·licitud	1,9
Satisfacció amb el servei prestat per l'arxiu	9,2
% de municipis en què l'arxiu compta amb carta de serveis	40,0 %
% de municipis en què l'arxiu aplica models de gestió de la qualitat	13,3 %

Taula 10. Indicadors del bloc Facilitar l'accés i proporcionar un servei de qualitat de la Dimensió Persones usuàries del CCI d'Arxius. Any 2023

22,5 hores setmanals d'obertura

El temps setmanals d'obertura dels arxius mostra una molt elevada similitud entre la dada obtinguda dels municipis que han participat en el Cercle (22,5 hores setmanals) i la dels arxius de la Central de Serveis Tècnics – CST de la XMA (22,3 hores setmanals (veure Gràfic 24).

Gràfic 24. Hores setmanals d'obertura al públic extern. Arxius del Cercle i de la CST-XMA. Any 2023

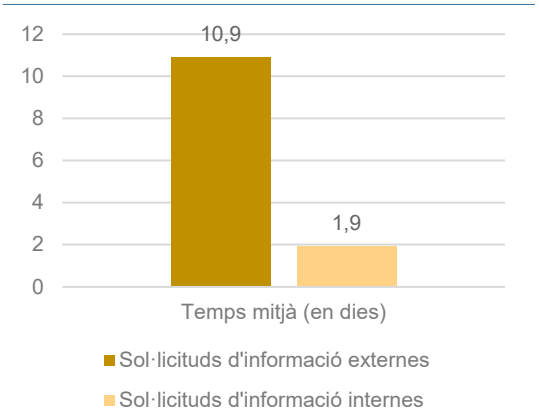


El temps de resposta de les sol·licituds d'informació és molt diferent segons si les peticions són de caràcter extern (amb una mitjana de temps de resposta de 10,9 dies) o intern (1,9 dies) (veure Gràfic 25).

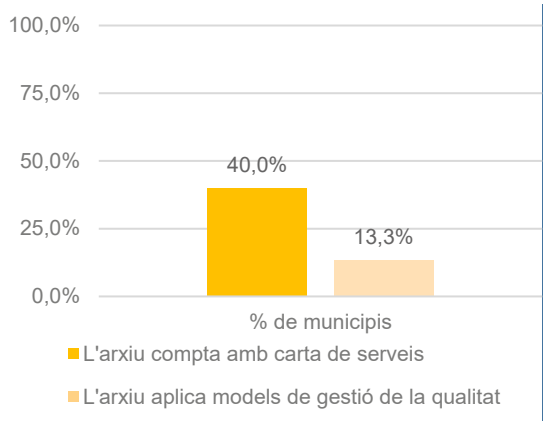
D'altra banda, un 40% dels municipis que han participat al Cercle compten amb carta de serveis, i tan sols un 13,3% apliquen models de gestió de qualitat (Veure Gràfic 26).

No obstant això, els arxius assoleixen un molt elevat grau de satisfacció per part dels usuaris (un 9,2 sobre 10,0), essent -junt amb els Serveis locals d'ocupació- el servei municipal amb una valoració més elevada el 2023 d'entre els que participen als Cercles de comparació Intermunicipal (veure Gràfic 27).

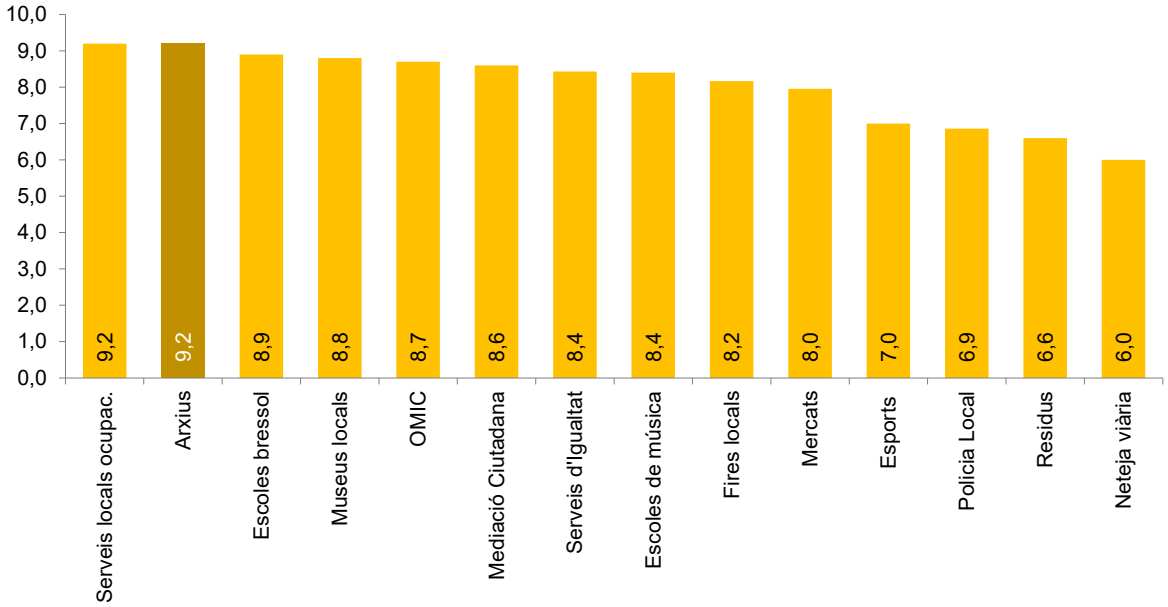
Gràfic 25. Temps mitjà (dies) de resposta a les sol·licituds d'informació externes i internes des que es rep la sol·licitud. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 26. % de municipis en què l'arxiu compta amb carta de serveis i aplica models de gestió de la qualitat. Arxius del Cercle Any 2023



Gràfic 27. Grau de satisfacció dels usuaris analitzat pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



Bloc 3. Facilitar l'accés als fons per mitjans digitals

% de descàrregues sobre el total d'unitats documentals accessibles en línia	17,8 %

Taula 11. Indicadors del bloc Facilitar l'accés als fons per mitjans digitals de la Dimensió Persones usuàries del CCI d'Arxius. Any 2023

Respecte l'accés per mitjans digitals als fons dels arxius dels municipis del Cercle, l'any 2023 s'han descarregat el 17,8% del total d'unitats documentals accessibles en línia.

3.3. Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans

Els indicadors de la dimensió Valors organitzatius - Recursos humans fan referència al model organitzatiu i de gestió dels arxius, així com als recursos humans (com ara retribucions, formació, o antiguitat dels treballadors). Aquests indicadors es presenten agrupats en cinc blocs:

- Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió
- Disposar dels recursos humans adequats
- Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el persona
- Capacitar el personal
- Afavorir la paritat entre el personal

Bloc 1. Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

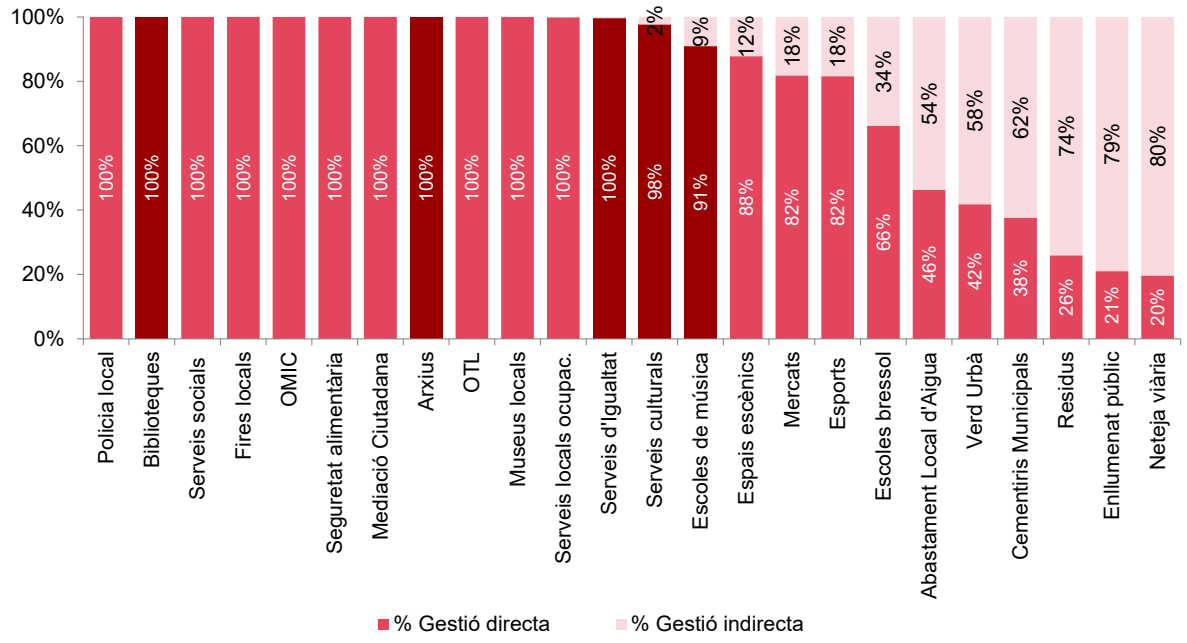
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2023
Gestió directa (%) (Ajuntament, organisme autònom)	100,0 %
Gestió indirecta (%) (Concessió)	0,0 %

Taula 12. Indicadors del bloc Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI d'Arxius. Any 2023

100,0% dels arxius gestionats de manera directa

La totalitat dels Arxius participants al Cercle són gestionats de manera directa per l'ajuntament, de la mateixa manera que ho són altres serveis dels Cercles de Comparació Intermunicipal: Biblioteques, Museus locals, Policia local, Serveis Socials, Fires locals, OMIC-Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, Seguretat Alimentària, Mediació Ciutadana, OTL-Oficines Tècniques Laborals, Serveis d'igualtat, Serveis locals d'Ocupació (veure Gràfic 28).

Gràfic 28. % de gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



Bloc 2. Disposar dels recursos humans adequats

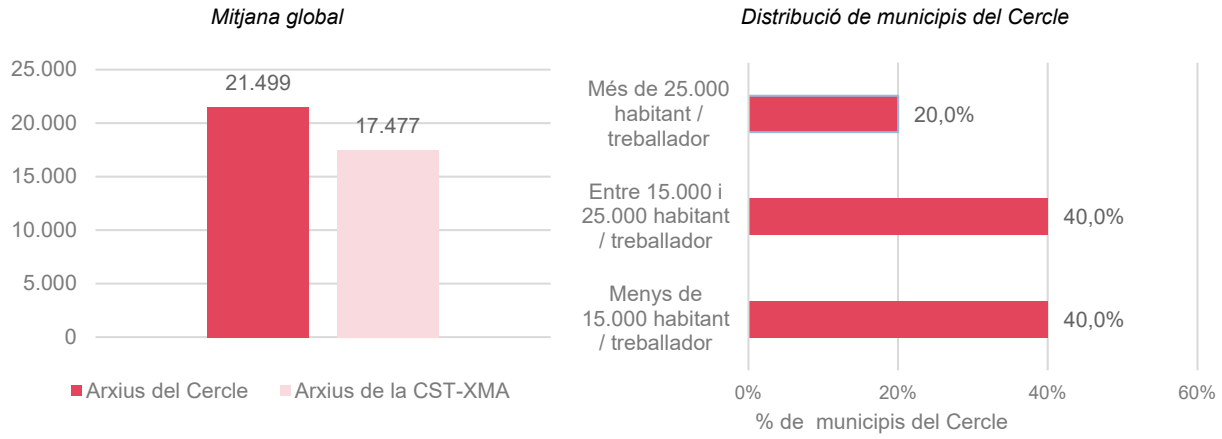
Disposar dels recursos humans adequats	2023
Nombre d'habitants per treballador/a de l'arxiu	21.498,7
Nombre de metres lineals de l'arxiu per treballador/a	1.143,6
Nombre de consultes (en documents consultats) per treballador/a de l'arxiu	641,6
% d'Arxivers amb perfil tècnic A1 sobre el total d'Arxivers	83,5 %
% de treballadors/es amb una plaça creada de plantilla sobre el total de treballadors/es de l'arxiu	94,2 %

Taula 13. Indicadors del bloc Disposar dels recursos humans adequats de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI d'Arxius. Any 2023

21.499
habitants per treballador

De la relació entre població municipal i nombre de treballadors/res de l'arxiu se n'obté la xifra de 21.499 habitants per treballador de l'arxiu en cas dels municipis del Cercle. Si la referència són les dades el conjunt dels arxius de la Central de Serveis Tècnics – CST de la XMA, aquesta dada és inferior situant-se en 17.477 habitants per treballador (veure Gràfic 29):

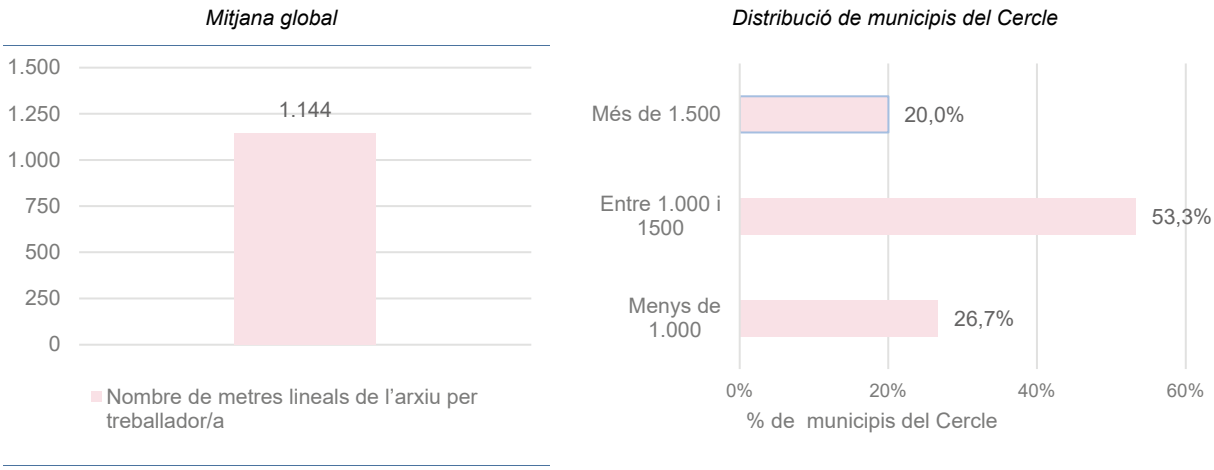
Gràfic 29. Nombre d'habitants per treballador/a de l'arxiu. Arxius del Cercle i de la CST-XMA. Any 2023



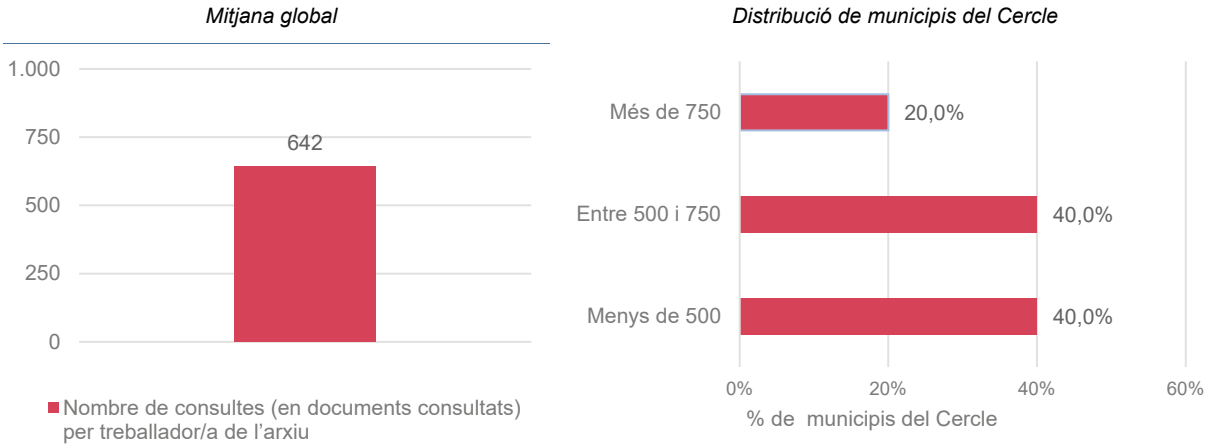
Altres dades dels arxius del Cercle relacionades amb el nombre de treballadors són les següents:

- 1.144 metres lineals de l'arxiu per treballador (veure Gràfic 30).
- 642 consultes (en documents consultats) per treballador/a de l'arxiu (veure Gràfic 31).

Gràfic 30. Nombre de metres lineals de l'arxiu per treballador/a. Arxius del Cercle. Any 2023



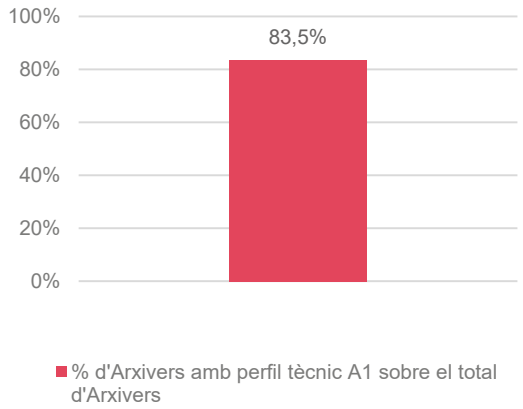
Gràfic 31. Nombre de consultes (en documents consultats) per treballador/a de l'arxiu. Arxius del Cercle. Any 2023



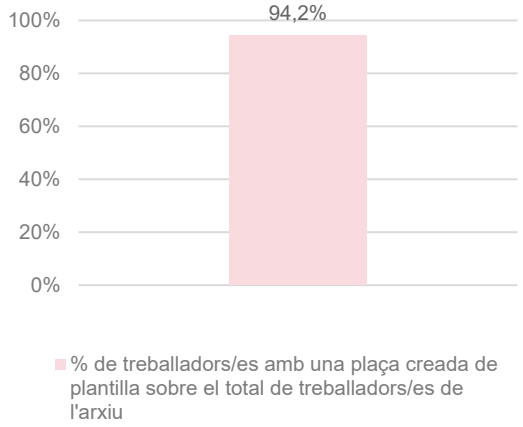
Respecte el perfil i situació dels treballadors del Cercle hi ha les dues dades següents:

- Els arxivers amb perfil tècnic A1 representa el 83,5% del total d'arxivers (veure Gràfic 32).
- El 94,2% del total de treballadors de l'arxiu tenen una plaça creada de plantilla (veure Gràfic 33).

Gràfic 32. % d'Arxivers amb perfil tècnic A1 sobre el total d'Arxivers. Arxius del Cercle. Any 2023



Gràfic 33. % de treballadors/es amb una plaça creada de plantilla sobre el total de treballadors/es de l'arxiu. Arxius del Cercle. Any 2023



Bloc 3. Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el personal

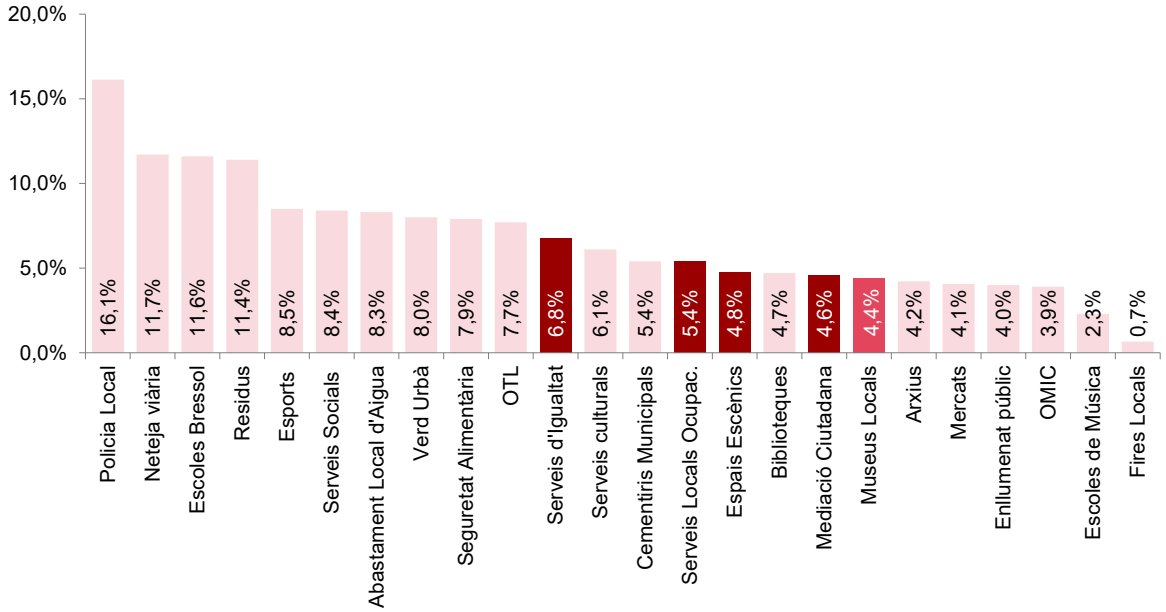
Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el personal	2023
Sou brut base anual d'un/a arxiver/a	41.798,1
% d'hores de baixa del personal de l'arxiu sobre el total d'hores de conveni	4,2 %

Taula 14. Indicadors del bloc Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el personal de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI d'Arxius. Any 2023

Aquest bloc relatiu a les condicions i al clima laboral del personal conté els 2 indicadors següents:

- La mitjana del sou brut base anual d'un/a arxiver/a dels municipis participants al Cercle ha estat de 41.798,1 € el 2023.
- Els arxius del Cercle comptabilitzen un 4,2% d'hores de baixa el 2023, situant-se entre els serveis municipals amb Cercle que tenen un percentatge baix per sota del 5%, com Espais escènics (4,8%), Biblioteques (4,7%), Mediació Ciutadana (4,6%), Museus locals (4,4%), Mercats (4,1%), Enllumenat públic (4,0%), OMIC (3,9%), Servei d'igualtat (2,8%), Escoles de Música (2,3%), i Fires locals (0,7%), (veure Gràfic 34).

Gràfic 34. % d'hores de baixa dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



Bloc 4. Capacitar el personal

Capacitar el personal	2023
Hores de formació per treballador/a de l'arxiu	19,7

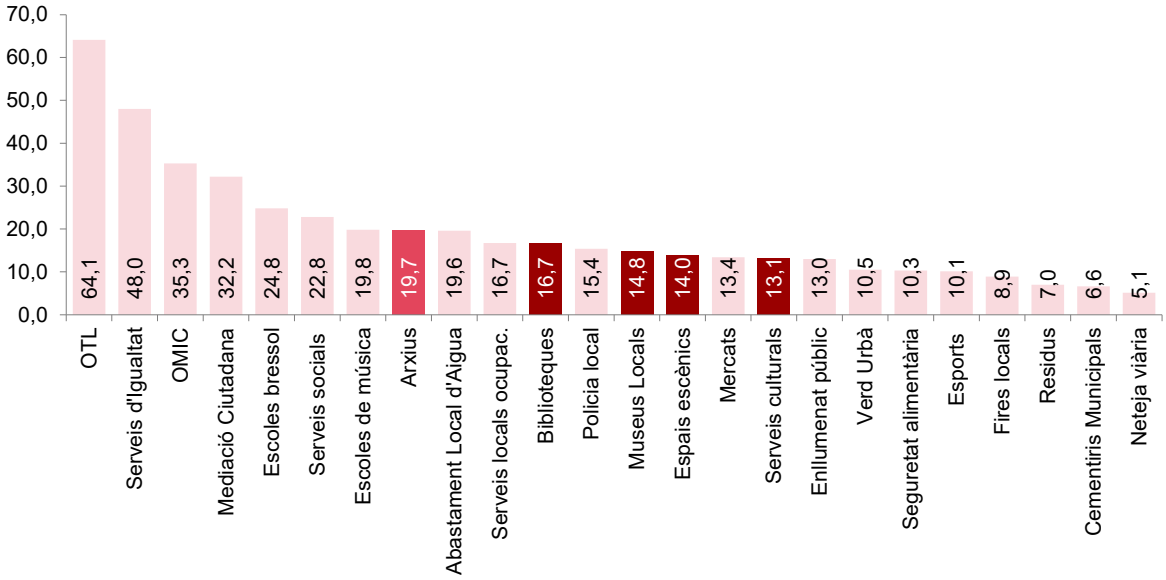
Taula 15. Indicadors del bloc Capacitar el personal de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI d'Arxius. Any 2023

19,7
hores de formació per treballador

Respecte l'esforç de capacitació del personal dels arxius, s'ha comptabilitzat una mitjana de 19,7 hores de formació per treballador del servei.

Aquesta xifra se situa a la franja mitjana / alta en comparació a altres serveis municipals dels Cercles, i similar a la d'Escoles de música (19,8 hores/treballador) o Abastament d'aigua (19,6 hores/treballador). Els arxius municipals són el servei cultural amb una quantitat d'hores en formació per treballador més elevada, essent: la resta: biblioteques (16,7 hores/treballador), Museus locals (14,8 hores/treballador), Espais escènics (14,0 hores/treballador) i Serveis culturals (13,1 hores/treballador) (veure Gràfic 35).

Gràfic 35. Hores de formació per treballador dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



Bloc 5. Afavorir la paritat entre el personal

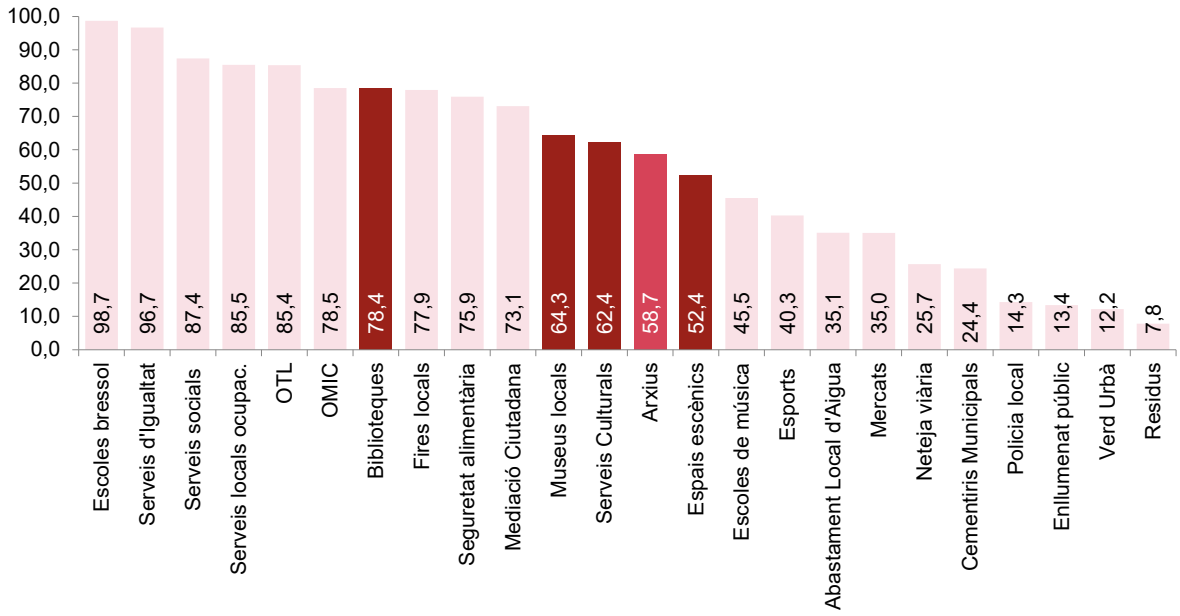
Afavorir la paritat entre el personal	2023
% de dones s. total de personal de l'arxiu	58,7 %
% de dones amb comandament s. total de comandaments	45,5 %

Taula 16. Indicadors del bloc Afavorir la paritat entre el personal de la Dimensió Valors organitzatius - Recursos humans del CCI d'Arxius. Any 2023

58,7%
de dones treballadores

El 58,7% del personal de l'Arxiu són dones. En relació amb d'altres serveis municipals del Cercle de Comparació Intermunicipal els arxius se situen en una posició intermèdia en quan a presència de dones sobre el total de treballadors/es, per sobre d'Espais escènics (52,4%) i per sota dels Serveis Culturals (62,4%), Museus locals (64,3%) i de Biblioteques (78,4%) (veure Gràfic 36).

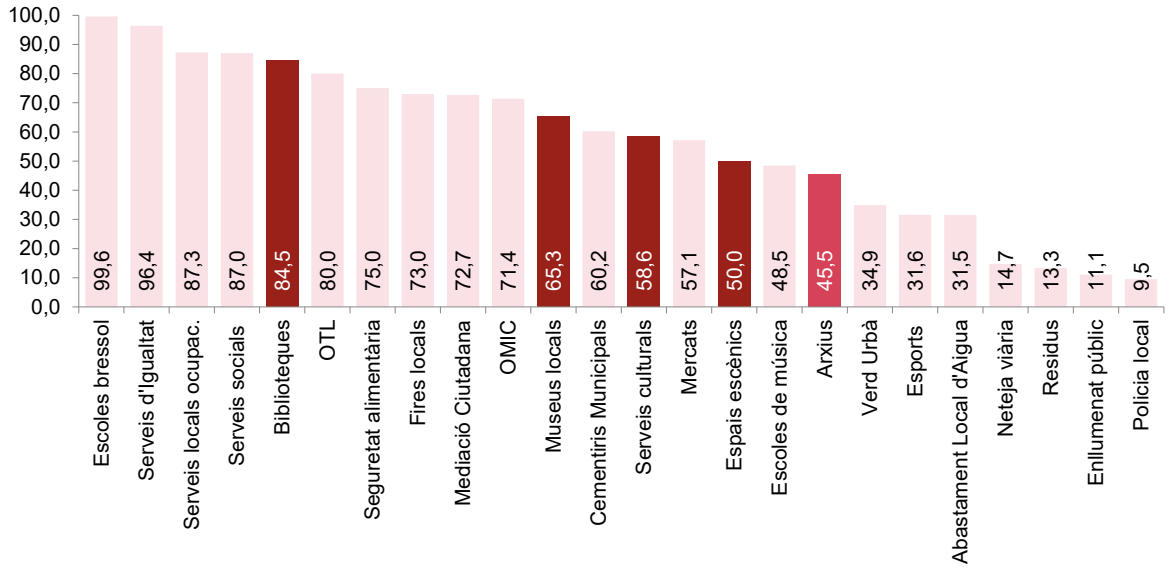
Gràfic 36. % de dones sobre el total de treballadors/es dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



45,5%
de dones amb comandament

El 45,5% del personal de comandament del Cercle són dones, essent el servei cultural municipal amb el percentatge més baix, essent: Biblioteques (84,5%), Museus locals (65,3%), Serveis Culturals (58,6%) i Espais escènics (50,0%).(veure Gràfic 37).

Gràfic 37. % de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



3.4. Dimensió Econòmica

El bloc d'indicadors relatius a la dimensió Econòmica fa referència a l'ús dels recursos que es requereixen per prestar el servei, als seus costos associats i a les fonts de finançament del servei. En concret, aquests indicadors es classifiquen en els quatre grans blocs següents:

- Disposar dels recursos adequats.
- Finançar adequadament el servei.
- Gestionar els recursos adequadament.
- Oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

Bloc 1. Disposar dels recursos econòmics adequats

Disposar dels recursos econòmics adequats	2023
Despesa corrent per habitant	2,7
% despesa corrent sobre el pressupost	0,25 %

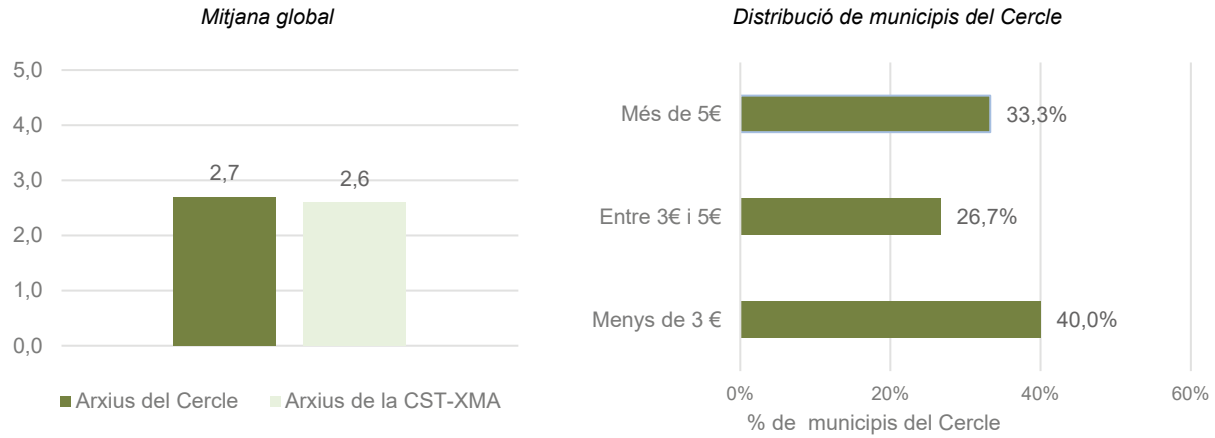
Taula 17. Indicadors del bloc Disposar dels recursos econòmics adequats de la Dimensió econòmica del CCI d'Arxius. Any 2023

2,7 €/hab
de despesa corrent anual

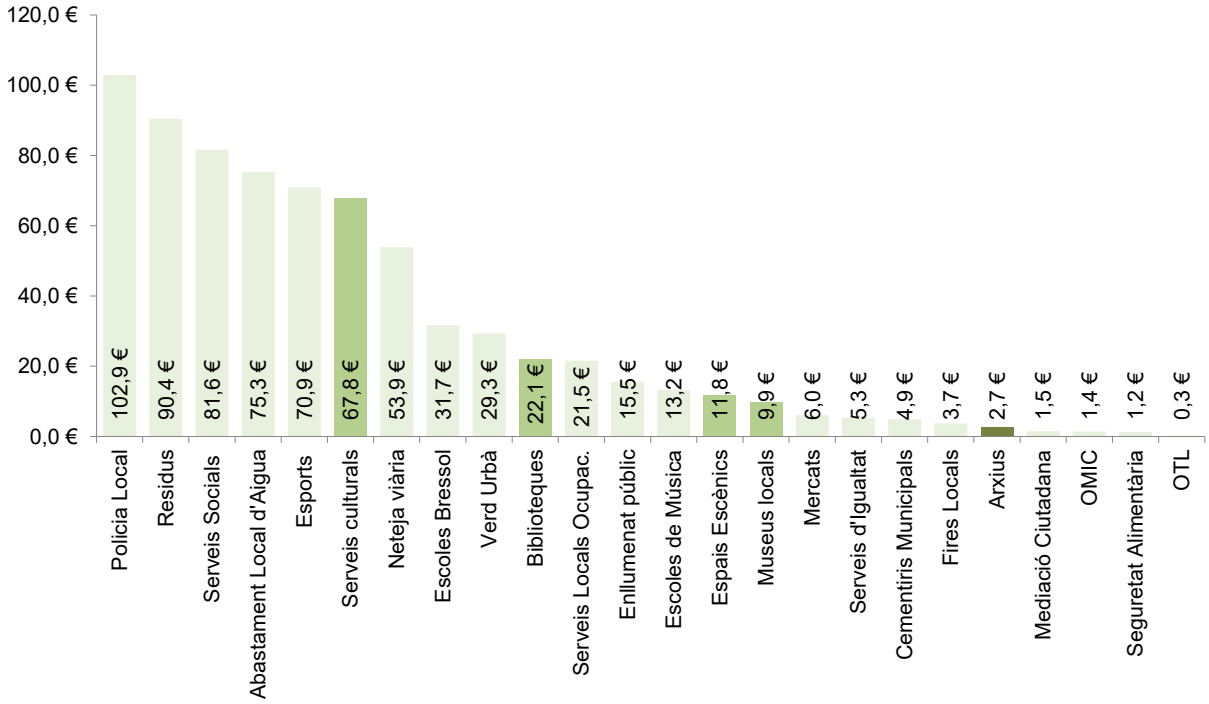
La despesa corrent anual en arxius suposa una despesa de 2,7 €/habiL-tant, una xifra molt similar a la que s'obté per al conjunt de la CST de la XMA que és de 2,6 €/habitant (veure Gràfic 38).

Així, els arxius se situen entre els 5 serveis municipals dels Cercles amb una xifra despesa per habitant més baixa i inferior als 3,0 €/habitant: Me-diació ciutadana (1,5 €/habitant), OMIC (1,4 €/habitant), Seguretat Alimentària (1,2 €/habitant) i OTL (0,3 €/habitant).(veure Gràfic 39).

Gràfic 38. Despesa corrent per habitant. Arxius del Cercle i de la CST-XMA. Any 2023



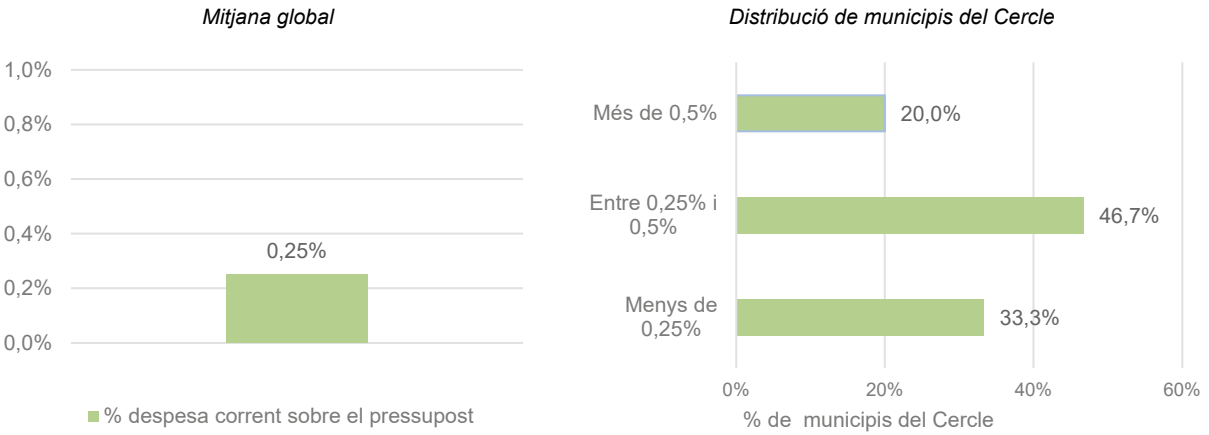
Gràfic 39. Despesa corrent per habitant pels municipis majors de 10.000 habitants participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



0,25%
del pressupost municipal

La despesa corrent anual en arxius suposa un 0,25% del pressupost municipal (veure Gràfic 40).

Gràfic 40. % despesa corrent sobre el pressupost. Arxius del Cercle. Any 2023



Bloc 2. Finançar la despesa adequadament

Finançar la despesa adequadament	2023
% finançament per taxes i preus públics	0,0 %
% finançament d'altres institucions	2,3 %
% finançament de l'ajuntament	97,7 %

Taula 18. Indicadors del bloc Finançar la despesa adequadament de la Dimensió econòmica del CCI d'Arxius. Any 2023

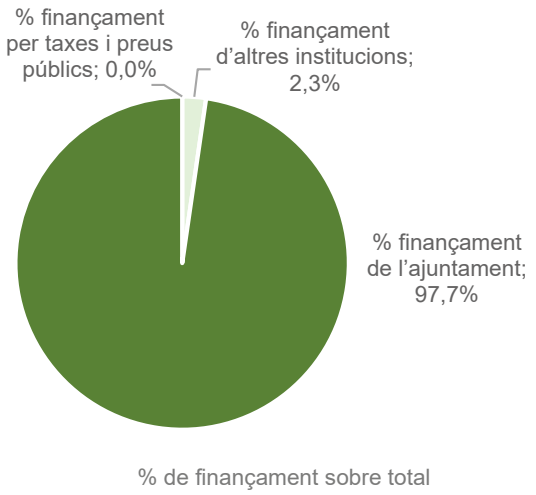
97,7 %
del finançament és del propi ajuntament

El 97,7% del finançament de la despesa en arxius prové del propi ajuntament.

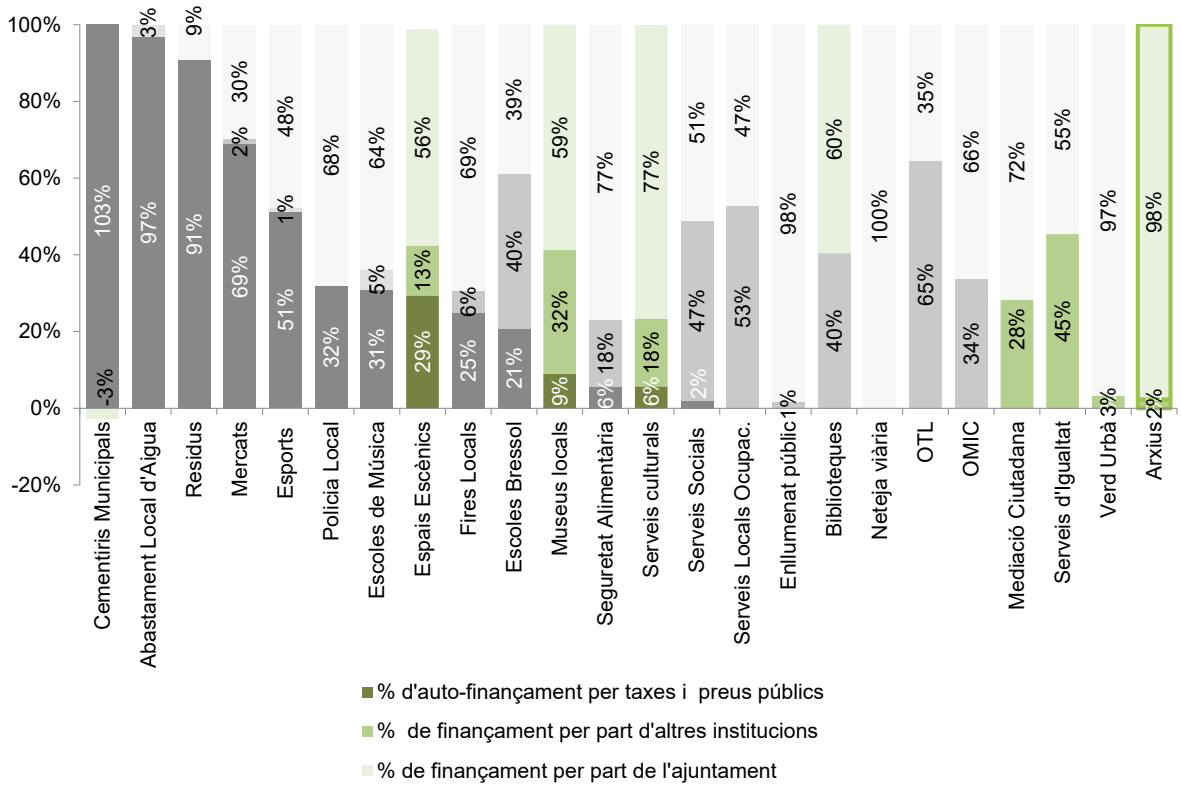
Tan sols el 2,3% del finançament dels arxius l'aporten altres institucions (essent el percentatge més baix dels 5 serveis culturals dels Cercles).

Només hi ha un municipi que obté recursos per taxes i serveis públics (tot i que el % que apareix al Gràfic per aquest concepte és 0,0%). En el cas de les biblioteques no hi ha ingressos per taxes i serveis públics, a diferència dels Espais escènics, dels Museus locals i dels Serveis culturals (veure Gràfics 41 i 42).

Gràfic 41. Distribució per conceptes de finançament dels arxius sobre el total finançament. Any 2023



Gràfic 42. Despesa corrent municipal dels serveis municipals per habitant pels municipis majors de 10.000 habitants participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023



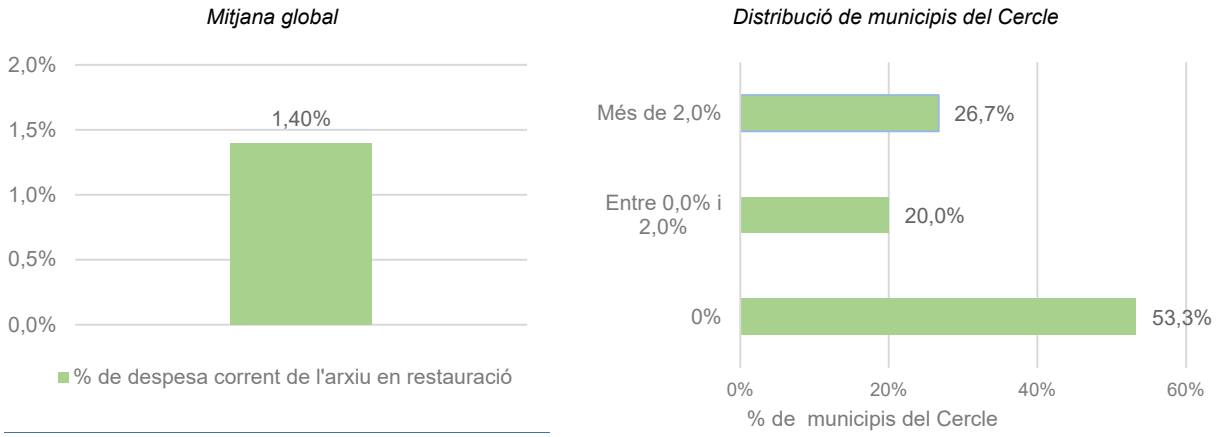
Bloc 3. Gestionar adequadament els recursos

Gestionar adequadament els recursos	2023
% de despesa corrent de l'arxiu en restauració	1,4 %

Taula 19. Indicadors del bloc Gestionar adequadament els recursos de la Dimensió econòmica del CCI d'Arxius. Any 2023

Els arxius del Cercle destinen un 1,4% de la seva despesa corrent a la restauració de documents (veure Gràfic 43).

Gràfic 43. % de despesa corrent de l'arxiu en restauració. Arxius del Cercle. Any 2023



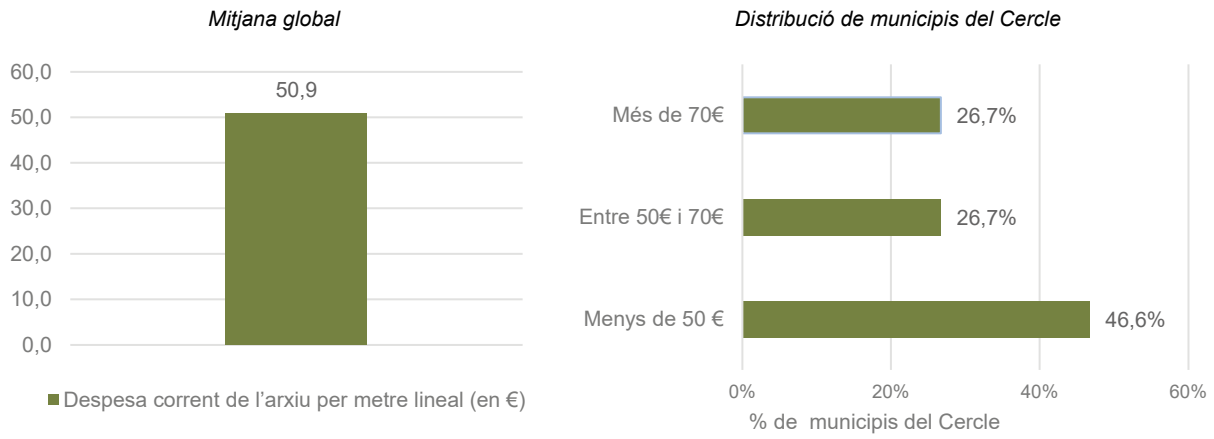
Bloc 4. Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2023
Despesa corrent de l'arxiu per metre lineal	50,9

Taula 20. Indicadors del bloc Oferir el servei a uns costos unitaris adequats de la Dimensió econòmica del CCI d'Arxius. Any 2023

La despesa corrent realitzada pels arxius del Cercle suposa gastar 50,9€ per metre lineal de l'arxiu (veure Gràfic 44).

Gràfic 44. Despesa corrent de l'arxiu per metre lineal. Arxius del Cercle. Any 2023



4. Conclusions finals

Les principals conclusions a destacar d'aquesta primera edició del Cercle s'han centrat en les informacions que poden ser comparades amb altres fonts d'informació. Així, aquestes s'han agrupat en els dos grans blocs següents:

A. Anàlisi comparativa amb les dades de la Central de Serveis Tècnics de la Xarxa d'Arxius Municipals (CST de la XMA) corresponents al 2023.

En aquest sentit, hi ha quatre indicadors respecte als quals les dues fonts d'informació obtenen dades molt similars:

- **Grau d'ocupació:** 86,7% al Cercle, proporció molt similar al 86,5% de la CST.
- **Temps setmanals d'obertura:** 22,5 hores setmanals dels municipis del Cercle, i 22,3 hores setmanals en els arxius de la CST de la XMA (22,3 hores setmanals).
- **La despesa corrent anual:** 2,7 €/habitant al Cercle i 2,6 €/habitant de la CST de la XMA.
- **Adscripció del servei als departaments de l'ajuntament:** Alcaldia (13,3%), Secretaria (40,0%), Regidoria de Cultura (40,0%) i Altres àrees o regidores (6,7%), en unes proporcions molt similars a les que hi respecte els arxius participants a de la CST.

En altres tres, les dades obtingudes no mostren una similitud tant elevada:

- **Dimensió total en metres lineals per habitant:** de 53,2 metres lineals per cada 1.000 habitants al Cercle, per sobre dels 35,5 metres lineals per cada 1.000 habitants a la CST.
- **Documentació eliminada dels fons:** 1,9% del fons municipals als municipis del Cercle, i 1,4% del fons total a arxius de la CST.
- **Relació entre població municipal i nombre de treballadors de l'arxiu:** 21.499 habitants per treballador de l'arxiu en el Cercle, i 17.477 habitants per treballador a la CST.

B. Anàlisi comparativa amb altres serveis municipals dels Cercles de Comparació Intermu nicipal corresponents al 2023.

S'han de remarcar les següents observacions:

- **Grau de satisfacció per part dels usuaris:** els municipis del Cercle assoleixen un 9,2 sobre 10,0, essent -junt amb els Serveis locals d'ocupació- el servei municipal amb una valoració més elevada.
- **Model de gestió:** la totalitat dels Arxius participants al Cercle són gestionats de manera directa per l'ajuntament.
- **Hores de baixa:** els arxius comptabilitzen un 4,2% d'hores de baixa el 2023, situant-se entre els serveis municipals amb Cercle que tenen un percentatge més baix i per sota del 5%.
- **Hores de formació per treballador:** una mitjana de 19,7 hores, xifra que se situa a la franja mitjana / alta en comparació a altres serveis municipals dels Cercles, essent el servei cultural amb una quantitat d'hores en formació per treballador més elevada.

- **% de dones sobre el total de treballadors:** el 58,7% dels treballadors del Cercle són dones. En relació amb d'altres serveis municipals del Cercle de Comparació Intermunicipal els arxius se situen en una posició intermèdia.
- **% de dones que són personal de comandament:** ho són el 45,5% del total, essent el servei cultural municipal amb el percentatge més baix: Biblioteques (84,5%), Museus locals (65,3%), Serveis Culturals (58,2%) i Espais escènics (50,0%).
- **Despesa corrent per habitant:** amb una despesa de 2,7 €/habitant, els arxius se situen entre els 5 serveis municipals dels Cercles amb una xifra més baixa per aquest concepte (i inferior als 3,0 €/habitant): Mediació ciutadana (1,5 €/habitant), OMIC (1,4 €/habitant), Seguretat Alimentària (1,2 €/habitant) i OTL (0,3 €/habitant).(veure Gràfic 41)

En el futur, a mesura que s'incrementi la mostra d'arxius participants al Cercle i que es disposi d'una sèrie temporal de dades, es podran elaborar conclusions amb més amplitud d'abast.

5. Taller de millora i sessió final de presentació de resultats

El Taller de millora del CCI d'Arxius Municipals es va celebrar el dia 13 de juny de 2024 de manera presencial als espais del Pati Manning amb la participació del personal tècnic de 15 municipis.

La realització de la dinàmica "Un problema, una solució" va consistir en un taller que va tenir com a objecte el plantejament de qüestions relacionades amb algun aspecte determinat de la gestió del seu servei que els preocupa. En concret, les qüestions plantejades es poden agrupar en els 3 blocs següents: com potenciar la difusió i la participació de la societat en les activitats de l'arxiu, com millorar els serveis de l'arxiu mitjançant l'ús de tecnologies digitals i, per últim, com millorar la gestió municipal i de l'arxiu.

1. Potenciar la difusió i la participació de la societat en les activitats de l'arxiu:

a) Com assolir una major participació de la ciutadania (població en general) en les activitats de l'arxiu? En relació a aquesta qüestió o repte, els participants al taller van assenyalar les següents activitats:

- Realització de trobades presencials de grups de persones per a la descripció d'imatges i amb el propòsit de descriure'n el seu contingut (persones, llocs, ...). Així, s'ha contribuït a millorar la memòria del municipi i a enriquir el fons documental de l'arxiu. Probablement, amb la publicació dels resultats d'aquestes trobades, es podria validar / contrastar / millorar els resultats assolits (Activitat: Grup de descripció d'imatges un cop al mes).
- Programació de ponències conjuntes amb entitats el municipi, consistents en la presentació d'investigacions locals sobre la història, patrimoni i medi. Les ponències presentades es recullen en una publicació.
- Creació d'un perfil propi a les xarxes socials per tal d'apropar-se al públic jove i al conjunt de la població, Això permet incrementar la interacció amb les persones i facilitar la participació (es fan comentaris de les fotografies que es pengen, i es genera molta informació). A conseqüència d'això, hi ha escoles que s'apropen a l'arxiu per a fer peticions. De cara al futur, es planteja la possibilitat de realitzar una exposició de fotografies amb aquelles que tinguin més èxit.

b) Com promoure una major participació de centres educatius en les activitats de l'arxiu? En aquest bloc, les activitats aportades van ser les següents:

- Apropar l'arxiu a les aules, mitjançant una guia de recursos pedagògics amb la que es millora la difusió i coneixement de la memòria del municipi: difusió de fotografies, creació de dibuixos fets a partir de les fotografies per part dels infants, exposició virtual de fotografies i dibuixos treballats, etc..
- Tallers didàctics amb la participació d'escoles, per tal de conèixer l'evolució històrica del municipi (com, per exemple, el pas de la societat agrícola a la industrial) mitjançant l'anàlisi de fotografies de fons familiars. O també per a l'anàlisi de l'evolució del clima del municipi mitjançant informació disponible a l'arxiu com sèries de dades o fotografies.

2. Millorar els serveis de l'arxiu mitjançant l'ús de tecnologies digitals:

a) Com assolir un millor coneixement o visualització dels fons de l'arxiu mitjançant l'ús de la tecnologia digital (amb eines de visió per computador, d'intel·ligència artificial, etc.)? Les solucions o experiències compartides en aquest sentit van ser les següents:

- Millora de les eines d'anàlisi i cerca de documentació digitalitzada mitjançant la Intel·ligència Artificial (IA): la digitalització progressiva de fons (com el padró d'habitants, en el cas comentat) permeten millorar la seva indexació i la utilització de millors eines de cerca en línia.
- Es planteja l'oportunitat de fer un Street view de la ciutat amb fotografies antigues per tal de recrear com ha evolucionat la ciutat i els barris.
- Interpretació artística de fons fotogràfics amb eines de visualització per computador i intel·ligència artificial: generació d'agrupacions d'imatges segons la seva similitud gràfica i projecció en 3D per a la ciutadania.

b) Com assolir una millora de l'eficiència del servei mitjançant la introducció de tecnologia digital? Respecte d'aquest punt es va apuntar la següent experiència d'interès:

- Reducció de terminis en els processos de consulta i lliurament d'informació (relativa a llicències d'Obres majors mitjançant l'aplicació de tecnologies de cerca d'informació digitalitzada. De cara al futur, es preveu escanejar els plànols i altra documentació relacionada per millorar el servei. En aquest sentit, també hi ha municipis que han geolocalitzat la documentació relativa a llicències d'obres.

3. Millorar la gestió municipal i de l'arxiu:

a) Quines millores es podrien introduir en la gestió general de l'arxiu que també comportin una millora en la gestió general de l'ajuntament? Des d'aquesta perspectiva transversal, es van fer les aportacions següents:

- Millora del funcionament de l'arxiu mitjançant la implantació del sistema de qualitat ISO 2001, que més enllà de disposar del logotip que n'acredita la certificació, ha permès l'establiment d'indicadors de qualitat, l'enfocament al client, les cartes de serveis, les enquestes de satisfacció, etc..

- Millora del funcionament de la gestió documental a l'Ajuntament mitjançant la realització de formació interna a tot el personal nou que comença a treballar l'Ajuntament i que gestiona documentació (en temes arxivístics, d'expedients i de gestió documental). D'aquesta manera, a més de millora la capacitació de les persones, l'arxiu esdevé un referent per a tots els treballadors que han de tramitar la documentació.
- L'arxiu forma part de l'administració electrònica municipal de manera que participa activament en els treballs d'un grup de treball per a l'impuls de la gestió del canvi a l'Ajuntament, que és un projecte transversal en el que intervenen totes les àrees.

b) Específicament, també es va plantejar el repte de millorar la gestió de la documentació sobre urbanisme. Sobre aquesta qüestió, les contribucions realitzades al taller van ser les que s'indiquen a continuació:

- Centralització de tots els projectes urbanístics del municipi en un únic servidor accessible internament, per tal que no faci falta fer una petició per a demanar documentació. Amb aquesta iniciativa, però, es pot estar perdent el control sobre les consultes de documentació realitzades.
- Respecte la documentació de les obres, es plantegen problemes relatius a la propietat intel·lectual dels projectes. Així, l'arxiu respecta la propietat intel·lectual dels projectes arquitectònics i no se'n facilita el seu contingut a tercers. En alguns casos, cal demanar permís per accedir al projecte.
- Remarcar, però, que en els casos que la sol·licitud d'informació requereix de la presentació d'una instància, el procediment s'alenteix.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

BIBLIOTEQUES 2023





Informe dels indicadors de biblioteques 2023

1. Introducció

2. Quadre d'indicadors

3. Recollida de dades

4. Resultats 2023

5. Conclusions

1. Introducció

El present informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la 21a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* i fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2023.

El *CCI-B* es va crear l'any 2004 i inicialment va comptar amb la participació de 13 municipis; d'aleshores ençà el nombre de municipis s'ha anat ampliant fins arribar a la 15a edició del *CCI-B* en la que ja hi van poder participar tots els municipis amb servei de biblioteca pública de la demarcació (a excepció de la ciutat de Barcelona) que es va reincorporar més tard.

Altrament, cal destacar que l'increment en el nombre de municipis participants no hagués estat possible sense la creació i posada en funcionament en els darrers anys de sistemes automatitzats d'informació estadística i estratègica: *BibDATA XBM* (creat i mantingut per la Gerència de Serveis de Biblioteques) i el *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals* (creat i mantingut pel Servei de Programació).

A més del manteniment dels sistemes d'informació estadística i estratègica, l'altre pilar en el que es basa el projecte del *Cercles de Comparació Intermunicipal* són els tallers de millora als quals són convocats els directors de les biblioteques centrals de cada municipi (en municipis amb més d'una biblioteca) i els directors de la biblioteca local (en municipis amb una biblioteca); segons la metodologia del taller, hi són convocats també els tècnics de cultura de l'ajuntament respectiu. Cada any es programen tallers de millora, però per als directors i tècnics tenen caràcter biennal atès que cada any s'hi convoca aproximadament la meitat dels municipis.

Aquest informe fa una anàlisi global dels indicadors pel conjunt dels 157 ens municipals (148 municipis més els 10 districtes de la ciutat de Barcelona) que participen al *CCI-B* i al final se n'extreuen unes conclusions. Cal tenir en compte en la lectura del present informe i de les dades que conté el portal PIESL que el valor mitjà dels indicadors dels darrers tres anys pot haver estat alterat per la incorporació al càlcul de les dades corresponents al districtes de la ciutat de Barcelona.

La metodologia del *CCI-B* està basada en la comparació entre municipis. Això suposa necessàriament qualificar uns serveis bibliotecaris municipals com a millors i uns altres com a no tant ben posicionats en termes quantitatius per a cadascuna de les característiques del servei analitzades. Aquesta comparació és la que permet fer una anàlisi estratègica i identificar punts forts i oportunitats de millora per a cadascun dels serveis bibliotecaris.

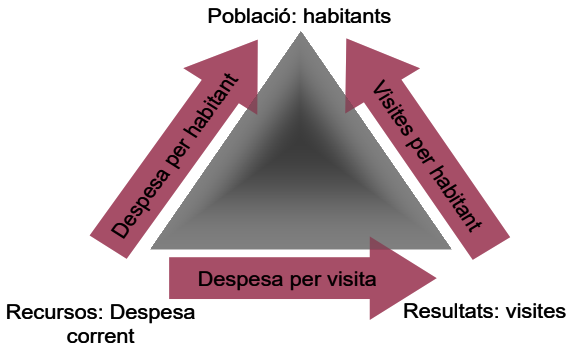
Que un municipi quedi més ben posicionat en alguna característica no vol dir necessàriament que l'indicador corresponent hagi assolit el nivell òptim, sinó que el valor de l'indicador del municipi destaca en positiu per comparació amb la resta. Semblantment, en donar prioritat a determinades polítiques de servei d'acord amb la realitat local, alguns municipis poden quedar més mal posicionats en alguna característica del servei, sense que això indiqui necessàriament una mancança.

Altrament és molt important, i informativament més rellevant, fer una lectura creuada de diversos indicadors. Per exemple, hipotèticament és d'esperar un cert equilibri entre despesa corrent, població i resultats en forma de serveis. Un servei bibliotecari municipal adequat i ben dimensionat segons la població que ha de servir ha de generar uns costos de funcionament d'acord amb aquesta escala i ha de produir un volum de servei d'acord amb el nombre de persones que ha d'atendre i els recursos mobilitzats per fer-ho.

En l'esquema que segueix s'exemplifica com a partir de tres dades (població, despesa corrent i visites) es generen uns indicadors (despesa corrent per habitant, despesa corrent per visita i visites per habitant) que és útil interpretar tot relacionant-los. Les variacions en dos dels indicadors d'aquest esquema haurien de tenir el seu impacte en el tercer.

2. Quadre d'indicadors

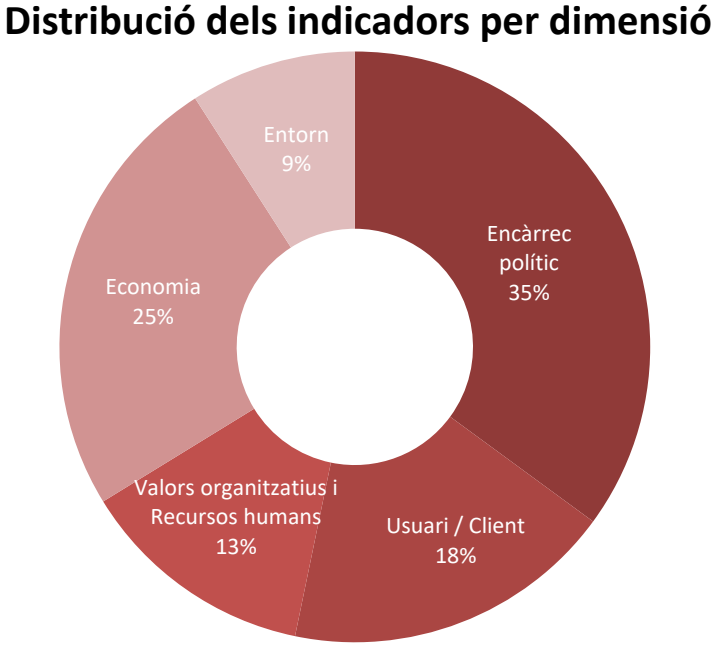
En l'edició del *CCI-B 2024* el quadre de comandament no s'ha modificat respecte l'edició anterior. Actualment, el quadre està integrat per 77 indicadors que s'estructuren en quatre dimensions principals (Encàrrec polític, Usuari/client, Valors organitzatius/Recursos humans, Economia) i una d'auxiliar (Entorn).



Gràfic 1: Esquema dades - indicadors

El quadre d'indicadors és una eina que permet fer una aproximació en termes quantitatius a:

- la disponibilitat de recursos de tot tipus per oferir el servei bibliotecari,
- a la població i a la comunitat a qui s'adreça el servei,
- al rendiment en forma de producció de serveis i a l'ús dels recursos,
- als ciutadans i a les entitats que en fan ús, i
- als costos que genera.



Gràfic 2: Percentatge d'indicadors del quadre segons dimensió

3. Recollida de dades

Les dades amb les què treballa el *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques* procedeixen majoritàriament del Sistema d'Informació Estadística de Biblioteques de la Gerència de Serveis de Biblioteques.

Pel que fa a la recollida de dades cal tenir en compte els següents aspectes:

- La dada de *Sou brut dels tècnics auxiliars de biblioteca* s'extreu d'un estudi de retribucions que s'elabora pel Servei d'Assistència a l'Organització Municipal de la Diputació de Barcelona (amb col·laboració amb els diversos departaments de Recursos Humans dels ajuntaments). No es disposa de les dades de tots els municipis, així que només s'inclouen les que figuren en la darrera edició d'aquest estudi que es corresponen a l'exercici 2022.
- Hi ha algunes dificultats per a l'aplicació homogènia i consistent de la conceptualització del *Valor de les aportacions per patrocini (dineràries o en espècie)* malgrat els esforços realitzats per a disposar d'una definició clara: el patrocini no és gens habitual en la biblioteca pública i els pocs casos existents habitualment es donen a partir d'intercanvis (per exemple: realització d'una activitat a canvi de publicitat, etc.). La dificultat principal rau en identificar-ho com a patrocini i en donar-li valor econòmic.
- *Hores anuals de formació i hores de baixa:* per a alguns municipis, l'accessibilitat a aquestes dades de recursos humans no és gens fàcil, atès que les unitats de recursos humans no els faciliten les dades o bé no ho fan a temps. Altrament, és complicat d'establir els criteris per a comptabilitzar les hores de formació atès l'ampli catàleg de serveis que ofereixen les biblioteques, la diversitat de la formació requerida, de l'oferta formativa, i del règim contractual i de la situació laboral dels treballadors.
- *Queixes i suggeriments:* algunes biblioteques no disposen d'aquesta dada perquè no tenen implementat cap sistema de seguiment i control de les queixes i suggeriments que els arriben. A més, donada la multiplicitat de canals, sistemes de gestió i formalització, i administracions involucrades, les dades aportades pels municipis poden no ser del tot comparables.
- *Dades relacionades amb les activitats:* atès que no hi ha un únic sistema d'informació per a la gestió, seguiment i control de les activitats, i que hi ha una gran diversitat de formats, periodicitat, recurrència i lloc on es desenvolupen, l'obtenció de dades comparables és complicada. Tot amb tot, des de la GSB s'intenta que les dades siguin el màxim de consistents i comparables.
- *Dades econòmiques:* algunes administracions no faciliten les dades de despesa als directors dels serveis bibliotecaris o bé no ho fan en el temps i/o en els termes exigits per al *CCI-B*. Això suposa que algunes de les dades econòmiques imputables als municipis siguin estimacions.

4. Resultats 2023

4.1. Encàrrec polític

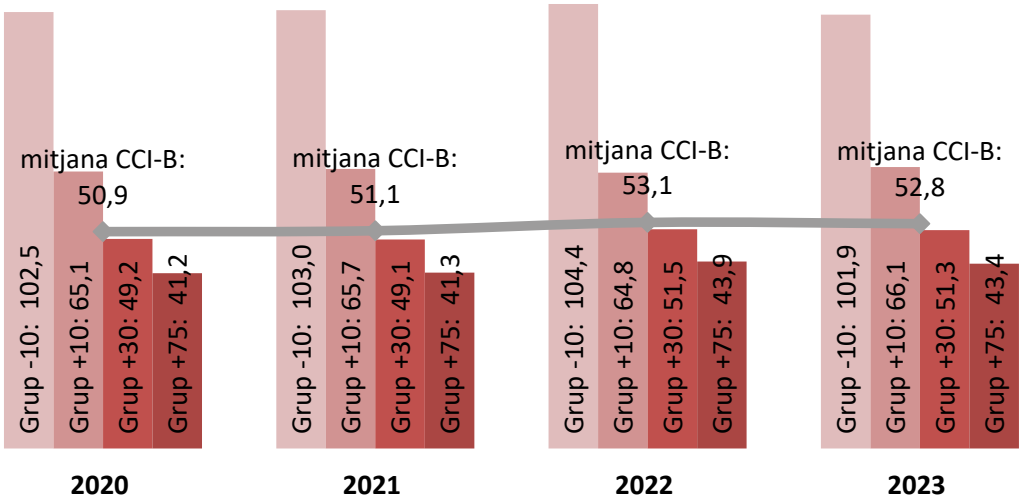
Aquests indicadors estan relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei. Els indicadors corresponents a aquesta dimensió, es presenten agrupats en cinc àmbits d'actuació:

- facilitar l'accés dels ciutadans a les biblioteques públiques,
- valorar l'interès / ús / adequació del fons documental,
- oferir un bon fons documental suficient,
- fomentar l'ús de les TIC i
- fomentar la lectura.

Diversos estudis i opinions d'experts coincideixen en assenyalar la biblioteca pública com un servei de proximitat. Aquesta proximitat no ha de ser entesa només des d'un punt de vista geogràfic sinó que també ho ha de ser en el sentit que l'ús del servei és una de les formes en que l'usuari esdevé ciutadà. I cal tenir en compte que l'ús del servei és lliure i voluntari per part de l'usuari, de manera que el servei –a més de la proximitat física- ha de desenvolupar estratègies per fer-se pròxim al potencial usuari i fidelitzar aquella persona que ja n'és.

52,8 m²
per 1.000 habitants

Una d'aquestes estratègies és proveir el servei bibliotecari dels espais adequats de manera que els usuaris se'ls puguin apropiar. La superfície de servei per habitant és una mesura genèrica de quina és l'oferta de servei. La seva evolució és força estable amb petites variacions anuals. S'observa com a menor població la superfície per habitant s'incrementa, això té la seva lògica atès que sovint en els municipis de menys habitants és la biblioteca la que concentra tota o bona part de l'oferta cultural del municipi.



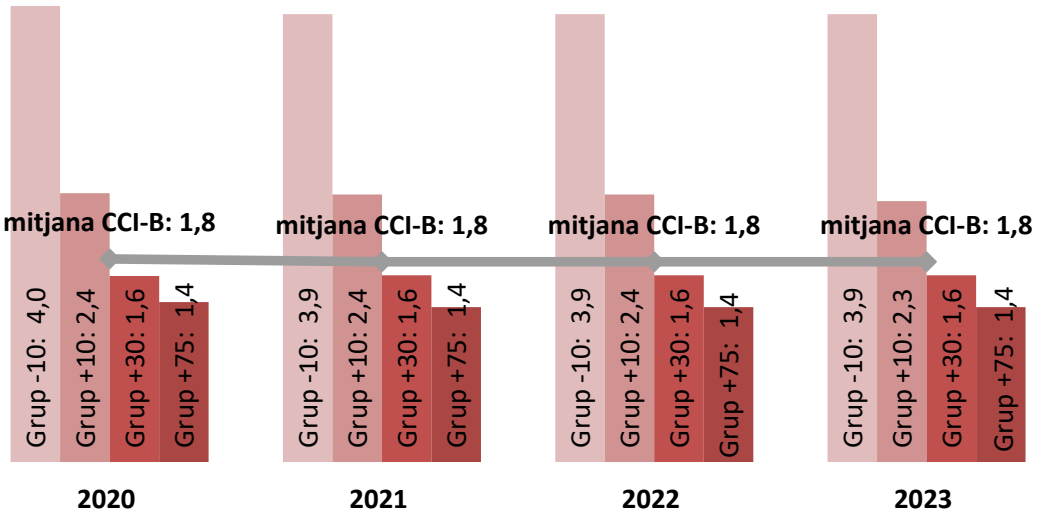
Gràfic 3: m² per 1.000 habitants

1,8 documents
per habitant

Fer disponible i fer accessible un fons documental de qualitat és una de les raons de ser de les biblioteques. L'atractiu del fons documental té una dimensió quantitativa evident; la qualitat, l'organització, la presentació o la promoció són altres elements per fer atractiu el fons documental d'una biblioteca.

L'indicador té una tendència molt estable en els darrers anys.

La relació fons documental/habitants es fa gran com menor és el municipi. Aquesta correlació inversa ja està prevista al Mapa de Lectura Pública de Catalunya i als estàndards reconeguts internacionalment. Els valors que es fixen com a òptims en aquests documents oscil·len entre els 1,4 documents per habitant per als municipis més grans, fins els 3,9 documents habitant per als municipis més petits.



Gràfic 4: Fons documental per habitant

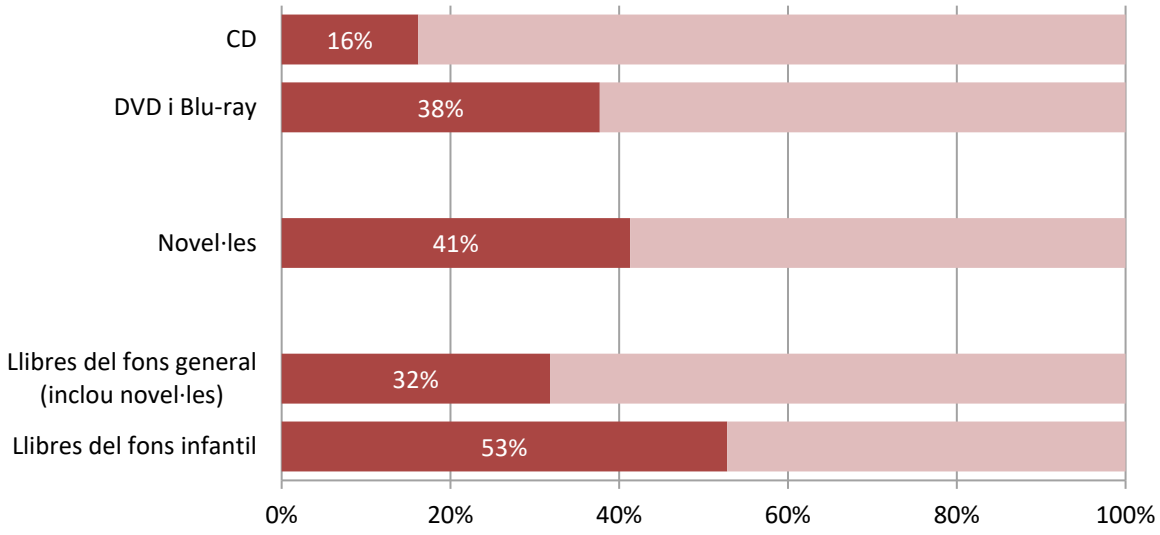
34% dels documents
va registrar 1 préstec o més durant el 2023

Una aproximació a la qualitat i a l'adequació del fons documental és observar quin rendiment té el fons, és a dir quina part del fons és utilitzada i quina no ho és. En no disposar de dades de consulta a sala, aquests indicadors estan construïts sobre dades de préstec.

Igualment, cal dir que dels recomptes i dels càlculs se n'exclouen les revistes, ja que per les seves característiques i tractament es computen separadament.

Amb dades dels municipis del *CCI-B*, el 34% de llibres dels fons generals de les biblioteques (que inclouen les novel·les) van sortir en préstec una vegada o més durant 2023; en aquest mateix període, ho van fer el 53% dels llibres infantils, el 16% dels CD i el 38% dels DVD i Blu-Ray.

Si l'anàlisi del fons general es restringeix a les novel·les, aleshores del 31,8% global es passa al 41%, que és el percentatge de novel·les que van sortir en préstec.



Gràfic 5: % de documents que van sortir en préstec durant l'any 2023, per tipus de fons

53,8% dels documents

ingressats durant 2022 va registrar 1 préstec o més durant el 2023

A més d'observar el percentatge de documents que surten en préstec, és d'interès fixar-se concretament en els que han estat incorporats recentment a la col·lecció, atès que són els documents que es van adquirint els que a mig termini configuren la col·lecció i són una de les derivades de l'aplicació de les polítiques de desenvolupament de la col·lecció.

L'indicador "percentatge de documents ingressats l'any X-1 prestats durant l'any X" vol ser una mesura de fins a quin punt les polítiques de desenvolupament de la col·lecció que apliquen els serveis bibliotecaris municipals s'ajusten als interessos i necessitats dels usuaris. És un indicador que als darrers anys va clarament a l'alça la qual cosa demostra l'encert d'oferir a les biblioteques la possibilitat de triar els fons que els arriben per lots adquirits centralitzadament per la Diputació a través del sistema SELPART.

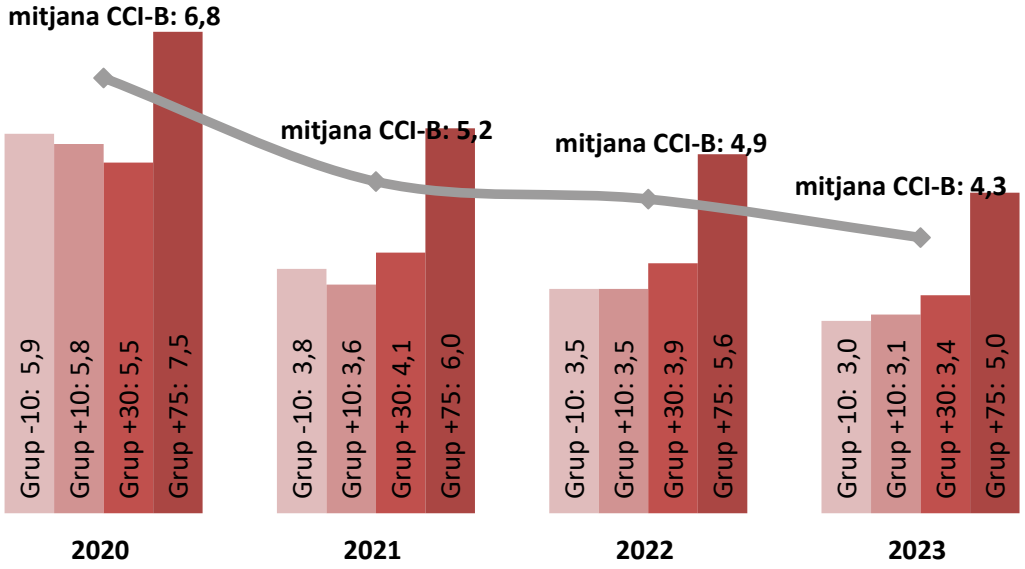
Una altra de les línies de treball que desenvolupen les biblioteques públiques de tot el món és la de l'alfabetització. A casa nostra, amb índexs d'alfabetització molt elevats, una línia de treball en aquest àmbit passa per la denominada *alfabetització informacional*, amb un component tecnològic innegable. Les biblioteques han de proporcionar serveis d'accés al web, però també han de proporcionar formació per a l'adquisició d'habilitats i competències per obtenir i interpretar el que es troba a Internet, i per al processament de la informació amb el maquinari i programari a disposició dels usuaris. Per això, un dels aspectes que es valoren en el *CCI-B* és el del foment de l'ús de les TIC amb indicadors tant de serveis d'accés al web com de formació.

4 de cada 100 visites

fan servir el serveis d'accés a Internet i d'ofimàtica amb maquinari de les biblioteques

Des de la biblioteca es pot accedir al web amb maquinari propietat de les biblioteques (0,6 ordinadors per cada 1.000 habitants).

La tendència a la baixa en l'ús d'aquest servei (cada cop menys visites són generades per l'ús del servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques) pot estar relacionada amb l'extensió cada cop més generalitzada dels telèfons intel·ligents i altres dispositius mòbils amb accés a Internet propietat dels usuaris. I més tenint en compte que totes les biblioteques dels municipis participants al *CCI-B* ofereixen servei de Wi-Fi de manera gratuïta.

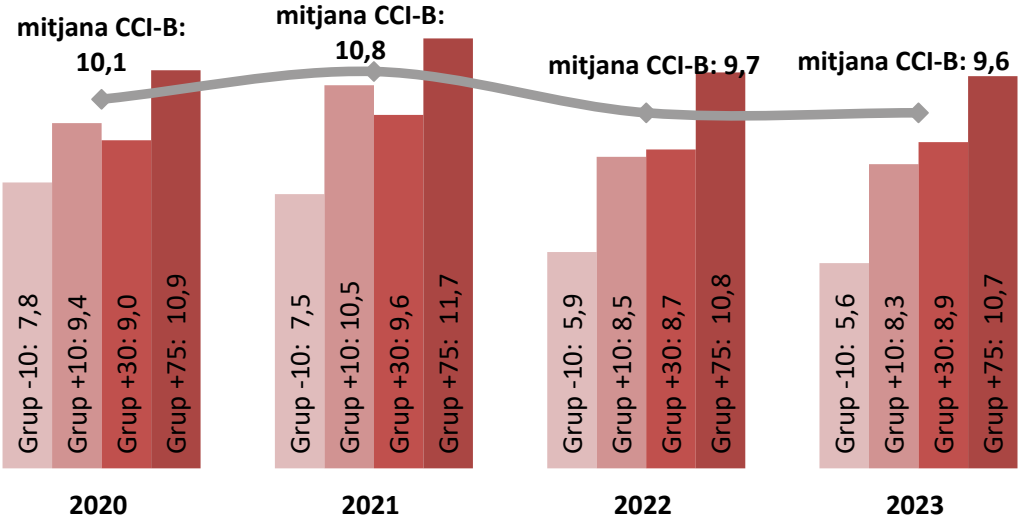


Gràfic 6: % de visites que fan servir el servei d'accés a Internet amb maquinari de les biblioteques

10 de cada 100 visites

es connecten a la xarxa Wi-Fi de les biblioteques

El nombre d'usuaris que fan servir la xarxa Wi-Fi de les biblioteques es manté estable al voltant del 10% aproximadament, amb algunes petites variacions segons l'any i la dimensió dels municipis. Aquestes dades inclouen el còmput dels usuaris que entren a la xarxa Wi-Fi de les biblioteques mitjançant un servei que no requereix la identificació de l'usuari amb el carnet de biblioteca.



Gràfic 7: % de visites que en la seva estada a la biblioteca es connecten a la xarxa Wi-Fi

Finalment, un indicador que permet fer una aproximació de quin és l'ús de les biblioteques és el percentatge de ciutadans que les fan servir. Atès que és complicat establir aquestes dades sinó es fa a partir d'enquestes *ad-hoc*, pot fer-se una aproximació mitjançant les dades que generen els registres d'ús automatitzats de determinats serveis.

Cal tenir molt en compte que aquesta és una aproximació que no reflecteix la realitat atès que és segur que hi ha un nombre indeterminat de ciutadans que malgrat ser usuaris de les biblioteques no fan servir cap dels serveis que requereixen acreditació a través del carnet.

Els serveis inclosos en l'anàlisi han estat servei de préstec, serveis d'accés a Internet proveïts per la Diputació de Barcelona (Wi-Fi amb carnet i Internet i +), servei de préstec virtual *eBiblio* i, òbviament l'alta de carnet.

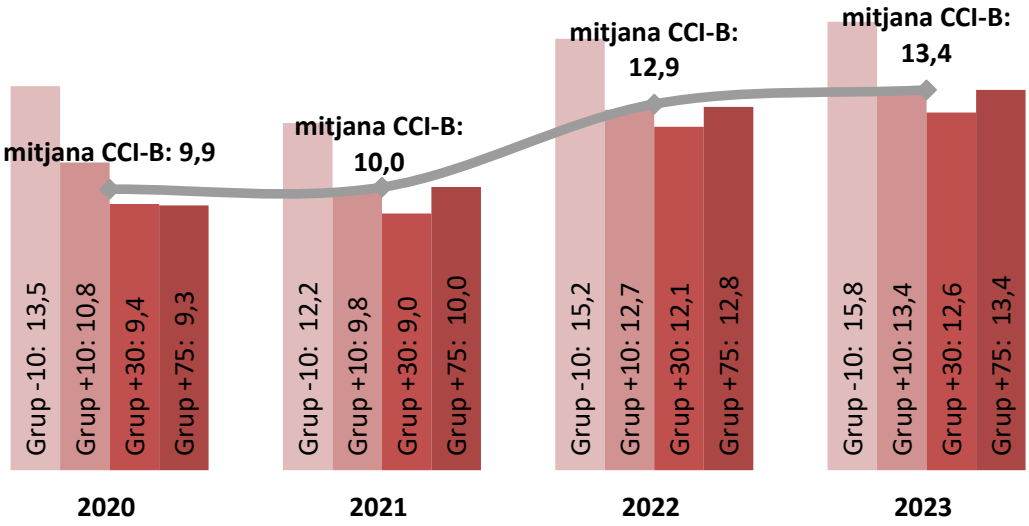
13 de cada 100 ciutadans

fan ús de determinats serveis de les biblioteques

A l'hora d'interpretar aquesta dada cal tenir en compte que:

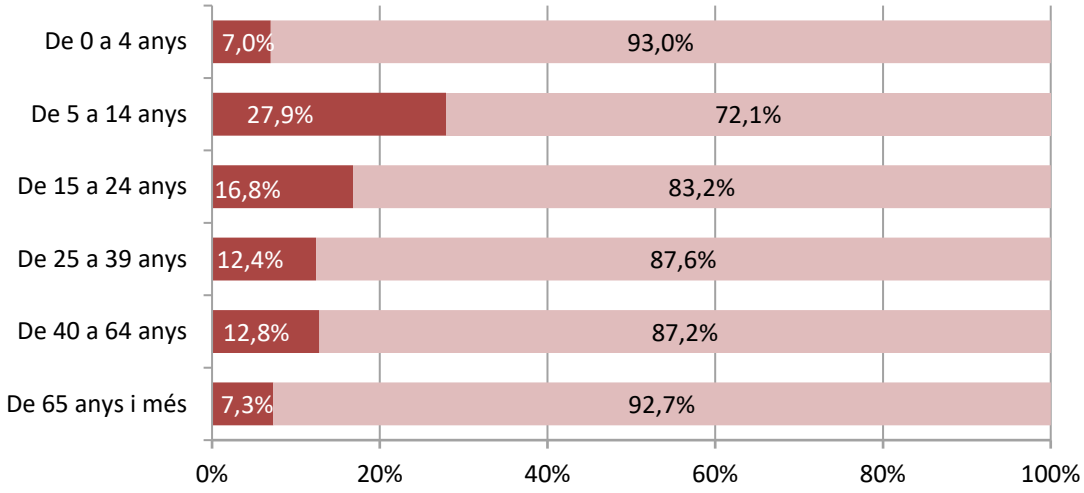
- Aquest percentatge no es distribueix uniformement per tots els grups de població;
- És molt possible que hi hagi usuaris que fan servir determinats serveis amb el carnet d'algun familiar i que per tant aquest ús quedi ocult, i
- L'accés a les biblioteques públiques és lliure i els serveis són d'ús voluntari.

Segons dades del darrer *Informe de resultats: Hàbits de lectura i compra de llibres 2023*, elaborat per l'Institut Català d'empreses Culturals (de la Generalitat de Catalunya), el 38,3% dels catalans majors de 14 anys afirma haver visitat una biblioteca durant el darrer any i d'aquests el 91,3% ho ha fet a una biblioteca pública. Així doncs, probablement el % de població real que fa servir les biblioteques públiques XBM s'ha de situar entre el 13% (dada segons els serveis amb registre a la XBM) i el 38% (dada segons l'enquesta).



Gràfic 8: % de població que fa ús dels serveis de la biblioteca

Les dades del *CCI-B* per grups d'edat mostren com la població més gran és la que fa menys ús de les biblioteques -si més no dels serveis amb registre- (vegeu gràfic 9). En canvi, és la població infantil (de 5 a 14 anys) la que registra un major nombre d'usuaris de les biblioteques públiques.



Gràfic 9: % de població per grups d'edat que va fer ús de determinats serveis de les biblioteques el darrer any

4.2. Usuari / Client

Els indicadors d'aquesta dimensió volen ser una mesura de l'orientació a l'usuari de les biblioteques i estan relacionats amb l'ús dels serveis i la satisfacció dels usuaris.

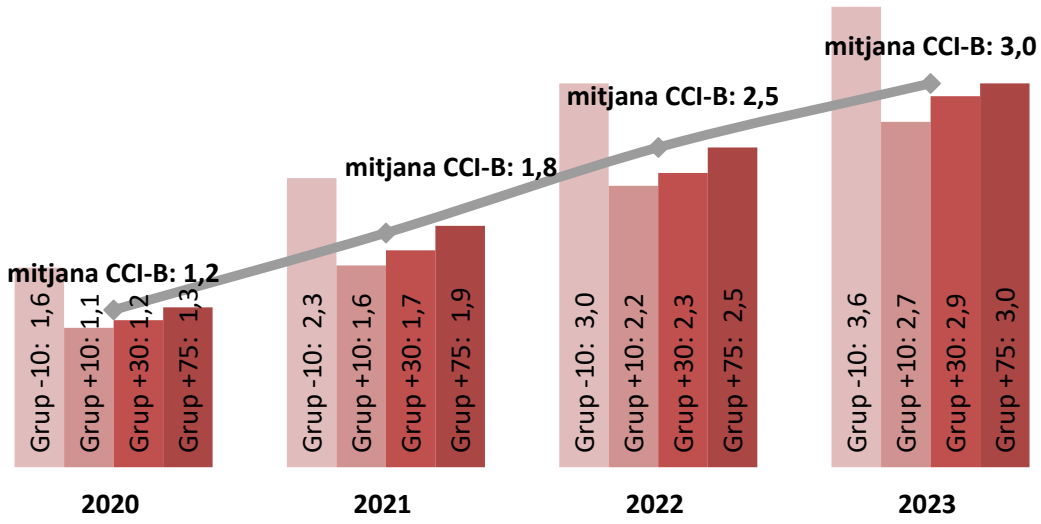
Els indicadors que formen part d'aquesta dimensió s'han classificat en quatre àmbits:

- fomentar l'ús de les biblioteques,
- oferir un servei de qualitat als ciutadans,
- difondre la biblioteca a través de les xarxes socials i
- realitzar activitats de dinamització cultural.

El nombre de visites per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública. És útil tant per analitzar la pròpia evolució com per situar-se en context comparant-se amb altres serveis bibliotecaris. Tradicionalment, s'ha entès que l'ús dels serveis bibliotecaris comportava entrar en l'espai de la biblioteca. Per una entrada a la biblioteca (és a dir, una visita) es suposava algun tipus d'ús dels seus serveis, encara que només fos en forma d'ús de l'espai. Actualment el nombre de visites presencials que reben les biblioteques és un indicador necessari però insuficient per mesurar l'ús dels serveis d'informació atès que aquests proveeixen els seus usuaris de serveis de caràcter virtual o híbrid a través del web. Per això els indicadors que fan referència a l'ús dels serveis presencials es complementen amb indicadors que fan referència al serveis virtuals.

3,0 visites
presencials per habitant

L'indicador de 2023 es recupera respecte l'any 2022 i 2021, tot i que no recupera els valors anteriors a la pandèmia: els ciutadans van disminuint el nombre de visites a les biblioteques. A més cal considerar que un 50,1% de les renovacions es fan en línia (percentatge que creix any a any), i que els préstecs virtuals d'e-books també van a l'alça. Aquests usos virtuals podrien estar fent disminuir el nombre de visites presencials.

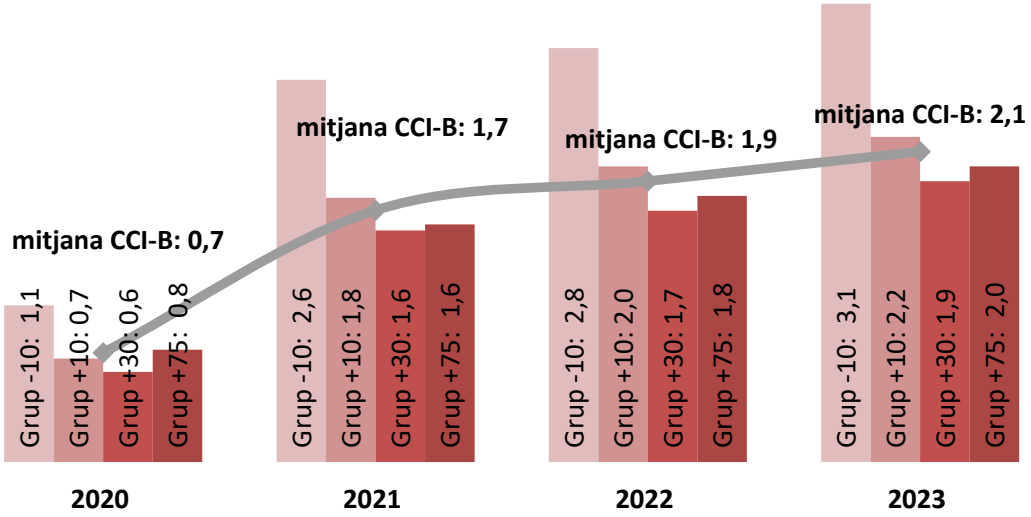


Gràfic 10: Visites per habitant

2,1 préstecs
per habitant

El nombre de préstecs per habitant és un dels indicadors més comuns a l'hora d'avaluar els serveis i l'ús de la biblioteca pública.

Aquest 2023 l'indicador es recupera i supera el valor anterior a la crisi per la COVID-19. es manté amb una lleugera tendència a la baixa, en un moviment similar al nombre de visites presencials.



Gràfic 11: Préstecs per habitant

44,5% de la població inscrita
durant 2022 ha registrat alguna activitat durant l'any 2023

El 44,5% dels usuaris que es van inscriure l'any 2022 van realitzar durant 2023 alguna activitat a la biblioteca. Aquest indicador intenta mesurar el grau de fidelització dels usuaris de la biblioteca. Un cop més cal advertir que aquest percentatge només es refereix a ús de serveis amb un registre centralitzat (préstec, Internet i +, Wi-fi, eBiblio).

121 seguidors
a les xarxes socials per cada 1.000 habitants

La presència de les biblioteques a les xarxes socials continuen incrementant-se. L'indicador "Seguidors per cada 1.000 habitants" passa de 99 el 2010 a 121 el 2023.
L'indicador fa referència al nombre de seguidors de les xarxes socials de les biblioteques que es monitoritzen actualment (Facebook, Twitter, YouTube i Instagram).

Les biblioteques programen activitats de dinamització cultural com a oferta complementària a la resta de serveis. Aquesta programació comporta sovint una dedicació important ja sigui de producció, contractació, etc. per això cal disposar d'indicadors en relació a les activitats que es programen, mesurar-ne l'oferta i la seva acceptació.

51 sessions d'activitats
de dinamització cultural per cada 10.000 habitants

Cada biblioteca ha programat 51 sessions d'activitats de dinamització cultural per cada 10.000 habitants, amb una mitjana de 19 assistents per sessió el que suposa el 3% de les visites a les biblioteques.

4.3. Valors Organitzatius / RRHH

Aquests indicadors estan relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com per exemple retribucions, formació, satisfacció o càrregues de feina).

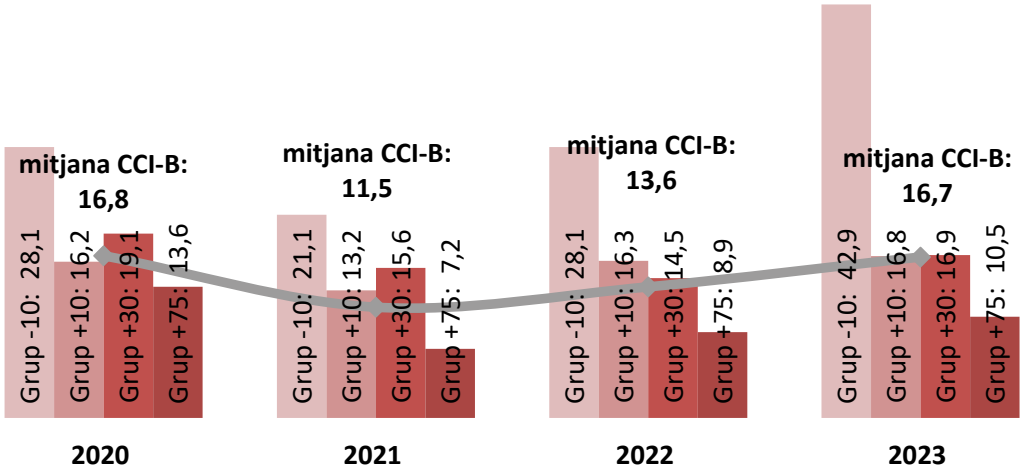
Els indicadors que conformen aquesta dimensió s'han agrupat en sis àmbits:

- gestionar el servei amb les diverses formes de gestió,
- oferir un servei de qualitat (model de gestió),
- promoure un clima laboral positiu per als treballadors,
- vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes,
- millorar les habilitats dels treballadors i
- fomentar la participació del voluntariat.

A diferència d'altres serveis públics municipals els serveis de les biblioteques són, en general, gratuïts per als seus usuaris i finançats gairebé íntegrament per les administracions públiques.

16,7 hores de formació
per treballador

En el valor d'aquest indicador incideix l'existència dels plans formatius de la Diputació de Barcelona i dels diversos ajuntaments adreçats als professionals del Sistema de Lectura Pública amb l'objectiu de facilitar la formació continuada dels professionals que treballen a les biblioteques.



Gràfic 12: Hores anuals de formació per treballador

4.4. Economia

Els indicadors d'economia expressen el cost dels recursos necessaris per donar el servei, així com les fonts de finançament del servei.

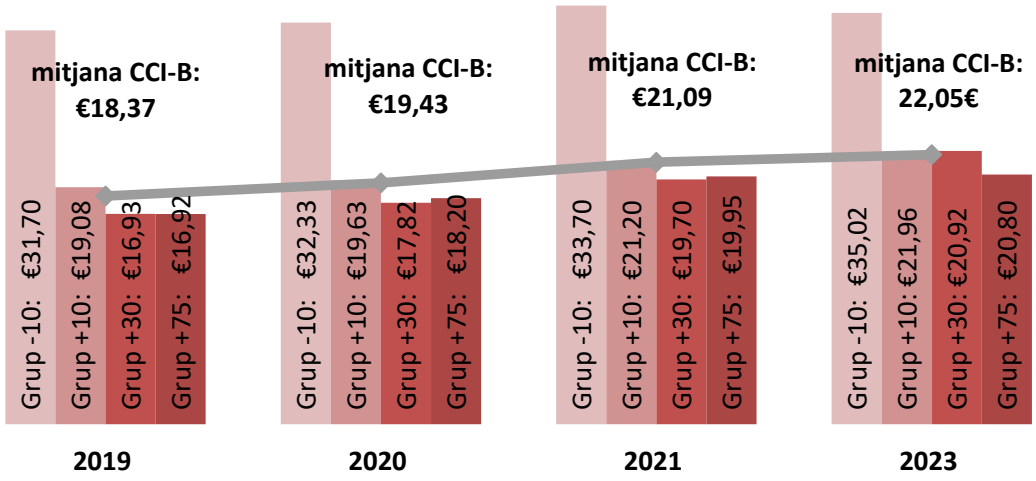
Els indicadors corresponents a aquesta dimensió, es troben agrupats en quatre àmbits:

- disposar dels recursos adequats,
- finançar adequadament el servei,
- gestionar els recursos adequadament i
- oferir el servei a uns costos unitaris adequats.

És bàsic mantenir els equipaments bibliotecaris en les millors condicions de funcionament possibles per assegurar uns nivells de servei adequats i el manteniment de la seva qualitat i això té una traducció econòmica evident.

22,05€
de despesa corrent per habitant

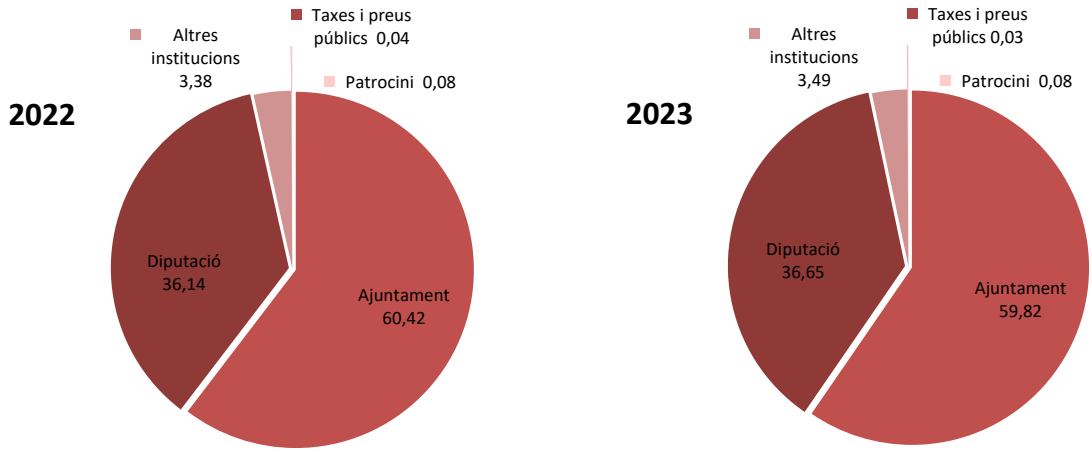
La despesa de funcionament i manteniment de les biblioteques del *CCI-B* ha suposat gastar 22,05€ per cada habitant.
El finançament d'aquesta despesa es reparteix entre les institucions de l'administració local de qui depèn la biblioteca, amb una petita aportació d'altres administracions.
En concret, els ajuntaments financen el 60% de la despesa i la Diputació el 37%. Altres institucions, principalment la Generalitat, aporten la resta de la despesa.
La recaptació per taxes i preus públics a les biblioteques representa aproximadament d'un 0,03% de la seva despesa.



Gràfic 13: Despesa corrent per habitant

13,20€
de despesa corrent municipal per habitant

Dels 22,04€ per habitant que es destinen a biblioteques, 13,20€ corresponen a aportacions dels ajuntaments.
La despesa en biblioteques a nivell municipal suposa l'1,1% de la despesa corrent municipal total. Aquestes proporcions es mantenen força estables al llarg dels darrers anys.



Gràfic 14: Finançament de la despesa

A més d'analitzar quines són les fonts de finançament de la despesa corrent de les biblioteques, també s'estudia la distribució de la despesa corrent segons grans apartats: personal, fons documental, activitats i manteniment d'edificis i equipaments.

Pel que fa a la distribució de la despesa per conceptes cal destacar que:

7,98%
de la despesa corrent en fons documental

La part de la despesa destinada a l'adquisició de fons documental suposa el 7,98% de la despesa corrent total (el 2022 va suposar un 8,2%, el 2021 un 9,8%).

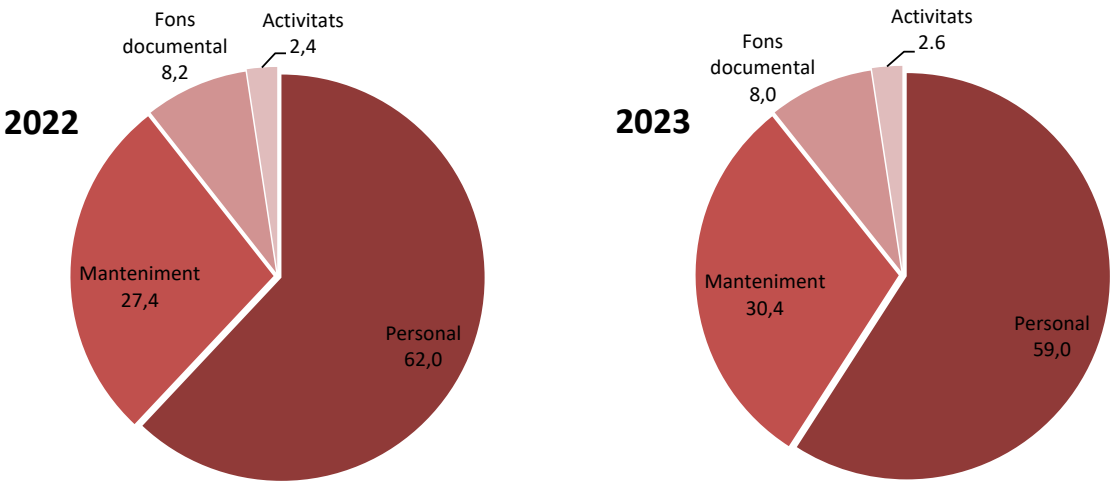
Les activitats que programen les biblioteques suposen el 2,6% de la seva despesa (el 2022 un 2,4%, el 2021 un 2,3%).

Així doncs, fons documental i activitats -que són els elements que donen sentit i contingut a les biblioteques- suposen el 10,6 sobre el total de la despesa. Seria desitjable que augmentessin aquests percentatges, ja que els anys anteriors a la crisi de 2008 sumaven a l'entorn del 17% de la despesa corrent (concretament, l'any 2007 17 de cada 100€ de despesa es destinaven a l'adquisició de fons documental o a la producció i/o contractació d'activitats).

Els ajuntaments financen un 14,57% de la despesa en fons documental, un valor sensiblement semblant al de 2022, que va ser del 15,0%.

89,4%
de la despesa corren destinada a personal i manteniment

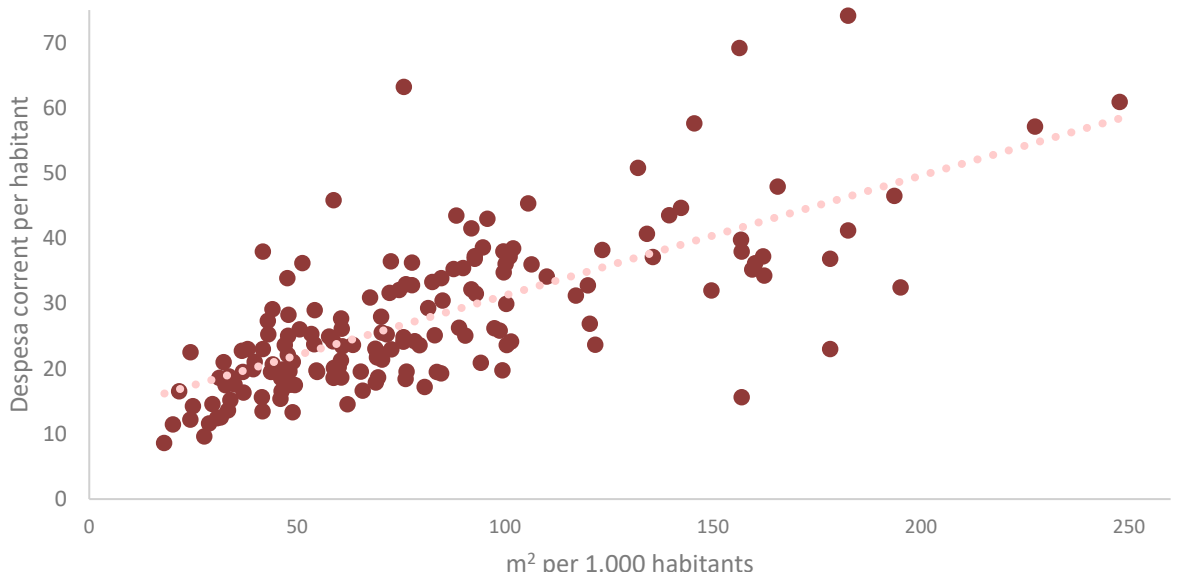
Els percentatges de la despesa dedicats a personal i manteniment dels equipaments es manté força estable en els cinc darrers anys. Actualment suposen pràcticament el 90% de la despesa (59,0% personal i 30,44% manteniment).



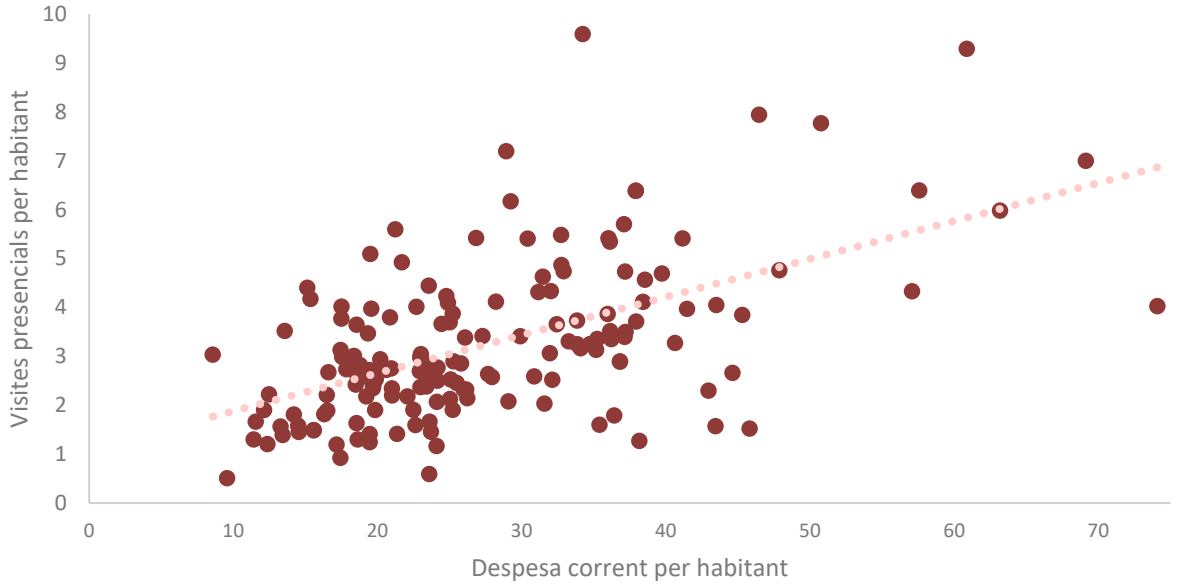
Gràfic 15: Distribució de la despesa per conceptes (en %)

Tal i com es mostra en els gràfics següents, la infraestructura determina tant el nivell d'oferta de servei com la despesa que genera. La despesa relativa per habitant està absolutament vinculada a l'oferta de servei. Però sembla que la superfície (i, conseqüentment, la despesa) és molt menys determinant a l'hora de la captació d'usuaris. En aquest sentit, és segur que hi intervenen altres factors. Hipotèticament, aquests altres factors podrien ser:

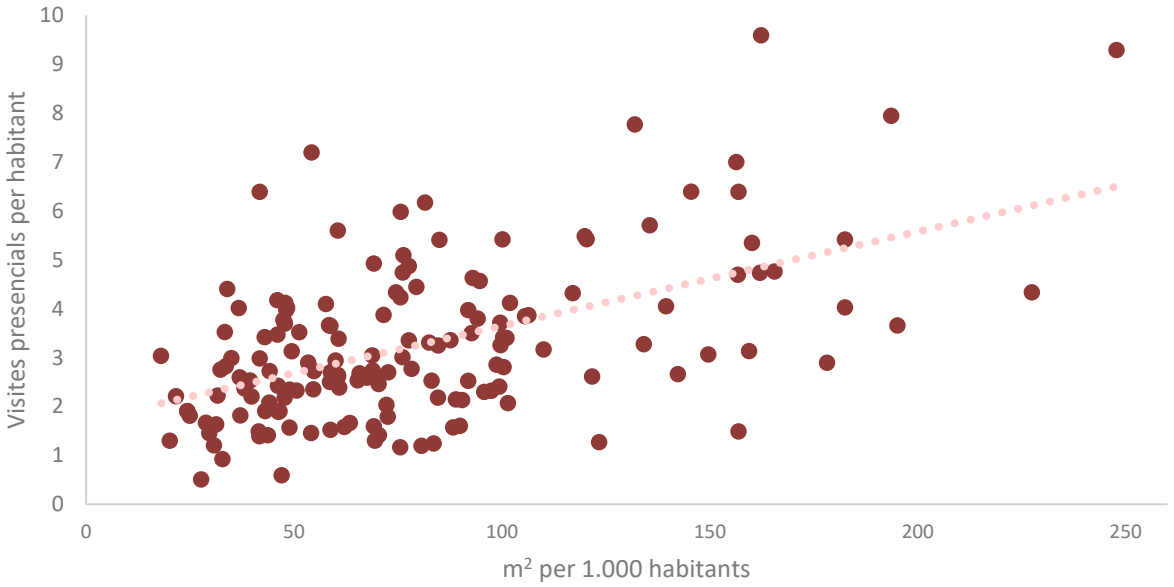
- la ubicació i l'accessibilitat dels equipaments,
- el solapament d'algunes àrees d'influència, o
- l'aplicació de determinades polítiques de servei, de comunicació i d'atenció a l'usuari.



Gràfic 16: Correlació entre la superfície bibliotecària i la despesa corrent



Gràfic 17: Correlació entre el nombre de visites per habitant i la despesa corrent

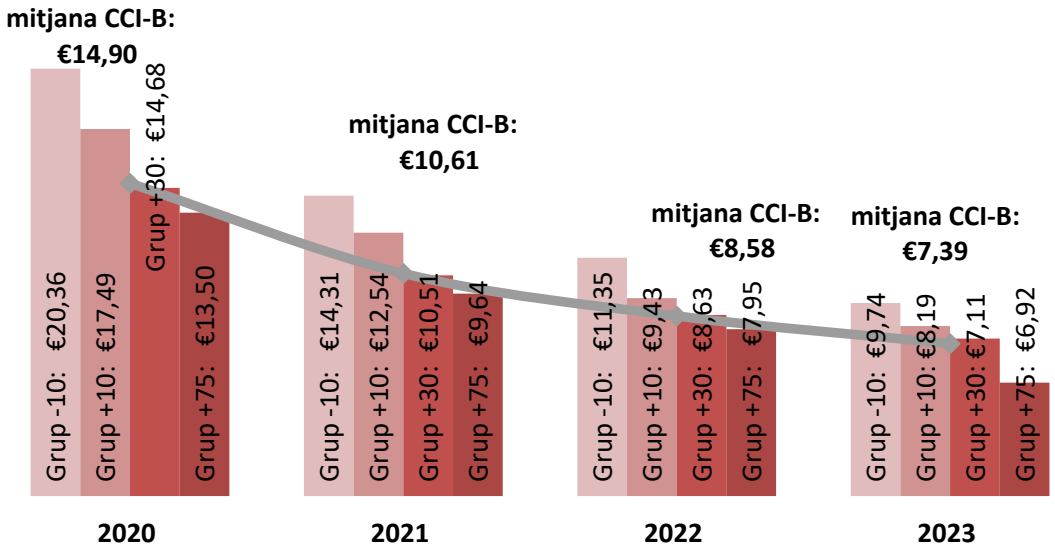


Gràfic 18: Correlació entre el nombre de visites per habitant i la superfície bibliotecària

Tant important com valorar la disponibilitat dels recursos, el seu finançament i quina és la seva destinació, és calcular quins són els costos unitaris, és a dir el cost per ús dels serveis.

7,39 €
de despesa corrent per visita

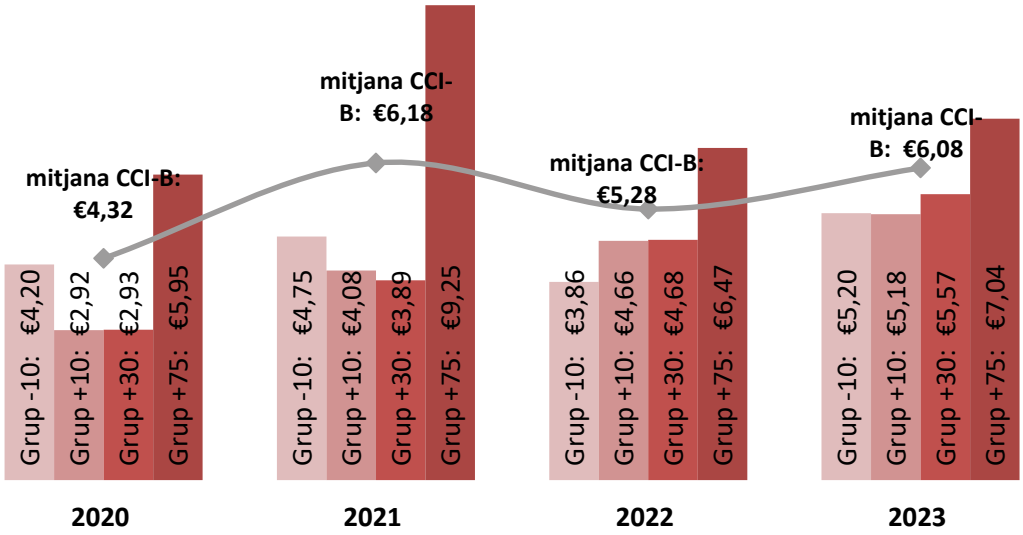
En primer lloc es valora la despesa corrent per visita, atès que el nombre de visites és la dada que reflecteix més sintèticament l'ús de les biblioteques i la més fàcilment referenciable al total de despesa corrent.
El cost per visita ha baixat sensiblement respecte 2022 (8,58€) i 2021 (10,61€). Cal tenir en compte que, des de 2020, any de la crisi del COVID-19, el servei bibliotecari s'ha anat normalitzant progressivament.



Gràfic 19: Despesa corrent per visita

6,08 €
de despesa en activitats de dinamització cultural per assistent

La diversitat de públics, espais, formats de les activitats i sistemes de gestió i control de l'assistència dificulta poder valorar els canvis en el valor d'aquest indicador.



Gràfic 20: Despesa en activitats per assistent

5. Conclusions

Els tallers de 2023

Els tallers d'aquesta 21a edició del *Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques (CCI-B)* s'han celebrat per segona vegada de manera presencial en el territori durant el mes de març de 2024: Cubelles, Granollers, Vic i Sant Vicenç de Castellet. Han assistit 83 dels 92 municipis convocats (un 90%) i han valorat els tallers amb un 9,2 de mitjana.

En els tallers s'ha treballat amb dues metodologies diferents: en una primera part s'ha treballat amb indicadors amb la dinàmica *Encerta quin és el teu*, basada en el mapa de relacions. I en una segona part una metodologia d'intercanvi d'experiències anomenada Un problema, una solució, en la que els participants han plantejat preguntes amb l'objectiu de millorar aspectes concrets del dia a dia de les biblioteques.

- Totes les dades i els indicadors estan disponibles al *Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals*, accessible per a tot el personal dels municipis que participen al *CCI-B*.

Indicadors més significatius

A continuació es destaquen alguns dels indicadors més significatius del Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques del 2023:

- El nombre de **documents per habitant** és de 1,8. Hi ha una tendència molt estable dels darrers anys i situa el nivell *CCI-B* en uns valors quantitativament acceptables. Cal continuar treballant en la integració dels recursos virtuals als còmputs de documents, tenint en compte les dificultats que això suposa.
- El percentatge de la **població que ha fet ús dels serveis de la biblioteca** és del 13,4%. La dada puja respecte 2022 (12,9%) i 2021 (10,0%) però baixa respecte anys pre-pandèmics (el 2019 va ser d'un 14,40% i el 2018 d'un 13,9%). Aquesta dada, serveix per detectar tendències però no es pot prendre com a indicador absolut de la població que fa ús de les biblioteques atès que només s'hi computen els usos registrats en algun servei, i les biblioteques ofereixen serveis de lliure accés sense cap requeriment d'identificació.
- El nombre de visites presencials per habitant millora: 3,0 enguany respecte les 2,5 l'any passat (la dada de 2020 va ser de 1,2 però no és valorable atesa la situació de crisi i de restriccions que va suposar la crisi pandèmica). De tota manera, no es recupera el valor de l'any 2019, quan en van ser 3,5. El nombre de préstecs per habitant també ha millorat: 2,1 el 2023 respecte 1,9 de 2022 i 1,7 del 2021. El 2019 va ser d'1,7 i. Per tant el préstec de documents físics ja ha arribat a superar les dades de l'any 2019. Sembla doncs, que la tendència dels usuaris és a anar menys a estar-se a la biblioteca, però quan hi van fan un ús més intens dels serveis amb registre. Cada cop més cal tenir en compte també els serveis virtuals i híbrids que ofereixen les biblioteques.
- En l'àmbit de les **activitats culturals** segueixen havent-hi dificultats objectives per disposar de dades homogènies i comparables, tot i els esforços en la conceptualització, en les definicions i en l'operativa de recollida de dades. Sembla que es programen activitats de petit format atès el nombre d'assistents per activitat: 18,8 assistents per sessió d'activitat cultural el 2023 (15,1 el 2022, 12,8 el 2021 i 26,0 el 2020). L'any 2020 va ser un any excepcional on es va programar moltes activitats en línia, que van propiciar que aquesta dada fos molt més

elevada (26 assistents per activitat).

- La **despesa corrent per habitant** ha estat de 21,67€, el que suposa un lleuger ascens respecte els anys anteriors (21,09€ el 2022 i 19,43€ el 2021). Els elevats costos de manteniment (propiciats per l'alça dels preus de l'energia) poden haver influït en aquesta puja.

Resum de les aportacions dels municipis (per temes)

Introducció

El present document és una síntesis de les aportacions que els municipis participants en el **21è Cercle de Comparació Intermunicipal de Biblioteques** van fer en la segona part dels tallers que es van celebrar presencialment durant el mes de març de 2024 en dependències de les biblioteques de Cubelles, Granollers, Vic i Sant Vicenç de Castellet.

Aquesta segona part dels tallers -denominada *Un problema, una solució*- consisteix en una roda de preguntes en que per torns cada director i/o tècnic assistent al taller llança a la resta d'assistents amb l'objectiu d'intercanviar experiències a l'entorn del servei. Es demana que les preguntes siguin el més concretes possible per estimular la reflexió a partir de la realitat del dia a dia.

Preguntes que han plantejat els directors de les biblioteques durant la segona part dels tallers de 2024.

1. Col·lecció

1.1. Col·lecció de fons: creixement, esporga i baixes de documents

Quan doneu llibres de baixa, què en feu? Els documents esporgats que encara poden tenir una segona vida: com ho vehiculeu?

- Fer un punt d'intercanvi de llibres a la biblioteca.
- Hi ha algunes biblioteques que contracten una empresa de destrucció de documents pels llibres que queden obsolets.
- Derivar fons aprofitable a escoles, casals (de joves, d'avis, etc.), hospitals, CAP, etc.
- Alguns municipis tenen el porta a porta de servei de deixalleria, sistema de reciclatge a domicili. El contenidor està tapa amb clau i no es veu el que hi ha a dins.
- Portar-los a la deixalleria.
- Deixar-ho al punt verd a disposició de la gent. Treure teixell i plàstic, etc. També es pot fer una etiqueta a sobre del codi de barres que posa *Baixa o no retornable*.

Com fer que el personal, en especials els TAB, faci l'esporga?

- Mostrar-li les estadístiques.
- Fer l'1x1. Entra un llibre d'una matèria i surt un altre.
- Fer entendre que si vas a una biblioteca i et trobes un llibre molt antic no t'agradarà o no et serà útil. Es perden usuaris així.
- Fer-li veure que un llibre que està en mal estat no és necessari que estigui al nostre fons.
- Mostrar-li els documents que han sortit 0 vegades.

- Quan hi ha menys feina de cara a l'estiu és quan s'endreça i s'aprofita perquè es mirin si es pot esporgar.
- Donar indicacions molt clares de les característiques del llibre que es pot esporgar.

1.2. Donatius

Quan us venen a oferir donatius, què en feu?

- Venda de llibres per a la Marató de TV3, a un preu simbòlic.
- Posar una taula d'intercanvi, on els usuaris deixen i agafen lliurement el material. Hi ha una normativa (que estiguin en bon ús, no revistes) i el que no hi entra ho posem al contenidor de paper.
- Habilitar un espai per deixar les donacions que estiguin en bon estat i la gent que vulgui els agafi.
- Quan passa deixalleria posar els que estan en pitjors condicions o portar-los directament.
- Posar-los a una taula amb una caixeta per posar el llibre i qui vulgui que el compri a preu simbòlic.
- Recomanar directament llibreries de vell sense acceptar els documents: per exemple, Llibres solidaris t'ho venen a buscar si tens un cert volum.
- Fer activitats com el Biblio-Bingo, pels donatius que no podem acceptar, però estan en bon estat. També es poden fer servir com a premi d'alguna activitat.
- Per evitar que ens deixin coses no vàlides o amb fongs fer que deixin les donacions a algun lloc a prop de l'entrada i cridar als bibliotecaris per tal que ja no pugin els que no són acceptables.

1.3. Música

Què fem amb els CD a la biblioteca: els mantenim, els esporguem, ens especialitzem o els eliminem?

- Una idea seria posar-se d'acord amb la biblioteca central per veure que hi guarda i no duplicar.
- Que hi hagués biblioteques conservadores de CD o establir un mínim volum per guardar a la biblioteca.
- TAB que entén de música fa esporgada molt restrictiva.
- Si es planteja, en quant a la conservació potser no fa falta que sigui la biblioteca local la que ho faci.
- Que hi hagués biblioteques especialitzades en música i altres no.
- Donat que les biblioteques no saben que fer-ne d'aquest fons, pot ser estan una mica a l'expectativa que hi hagi alguna instrucció general que arribi de la GSB.
- Guardar un mínim representatiu.
- Quedar-se només amb discografia bàsica d'un artista o grup, tot i que encara representa molta quantitat es redueix alguna cosa.

Per problemes d'espai, no es pot ficar doble bústia pel retorn i llavors les caixes del fons en CD i DVD es trenca molt. Que es pot fer?

- Posar-ho en bosses en lloc de caixes quan arriben a la biblioteca.
- Deixar les novetats en caixa, i quan ja ha passat un temps, posar-ho en bossa.

1.4. Col·lecció local

Quants exemplars de cada document adquiriu? Cal duplicar el fons de col·lecció local?

- S'intenta tenir dos exemplars per norma general.
- Si és una novel·la autoeditada que s'han fet pocs exemplars se n'intenta tenir dos. Si no surten molt en préstec, llavors un d'aquests el posen al fons general i l'altre a magatzem.
- Que la persona que tingui el dubte faci la seva pròpia política, ja que tenen qui ha nascut i no hi viu o qui no ha nascut i hi viu al municipi, i que s'ha autoeditat i qui no.
- Pels llibres de la col·lecció local de novel·la o poesia no solen sortir gaire: si són documents que no són molt demanats i si no estan editats comercialment, llavors si un exemplar es fa malbé se soluciona el problema, ja que ens quedaríem amb un de sol.
- Documents amb qualitat dubtosa potser es queden una còpia, però si és una cosa amb més interès pel municipi sí que caldria quedar-se dues còpies.
- Si algun autor ens demana posar un llibre a col·lecció local, un es compra i l'altra es demana que el regalin.

Col·lecció local i fons especial, com gestionar-la?

- Col·lecció local no surt gaire, estaria bé tenir-la a magatzem, però alguns usuaris es queixen si no està a la sala.

Com gestioneu la col·lecció comarcal?

- Tenir mínim de documents que puguin ser interessants pels usuaris, per exemple excursions, etc. D'això un exemplar per document. Ho tenen al costat del fons local, a la secció fons comarcal.
- Guardar el document si surten coses del municipi. Hi ha qui també ho posa a la secció que li toca per matèria i hi ha qui ho posa al fons amb local o comarcal. Per exemple amb els llibres d'excursionisme.
- Valorar si cal tenir aquest tipus de fons, ja que molts pot ser que els tingui la biblioteca comarcal.

1.5. Fons per a públic jove

Com fer que el públic jove-jove faci ús dels Àlbums il·lustrats?

- Posar-ho a la secció de recomanats, a la sala infantil.
- Dins de l'I2 el que són àlbums il·lustrats, posar-ho a part.
- Portar-los a l'institut, tot i molts tornen sense ser prestats.
- Tenir un lloc preferent a la sala infantil amb un signe admiració. Això sol tenir èxit gràcies a les famílies que facin lectura acompanyada. Els joves no ho solen agafar.

- Que el personal de la biblioteca faci presentació l'àlbum i anar acompanyant en la lectura als joves.
- Posar uns quants documents a l'àrea juvenil tot i que no solen sortir. Però es poden dinamitzar quan venen visites escolars i si es fan sessions per comprensió lectora, llavors treure aquest fons i fer activitat. Si els hi agrada dibuixar per aquí els pots motivar.
- Fer alguna activitat al voltant de la lectura d'imatges, descodificar codi, text i també imatge. A partir d'aquí anar estirant el fil i anar ensenyant altres il·lustradors.
- De Bat a Bat amb àlbum il·lustrat però que vagi a l'institut, dins de la biblioteca no sol tenir èxit.

2. Usuaris

2.1. Joves

Com aconseguir públic jove sense dedicar-hi espais específics?

- Adaptar els laboratoris de lectura segons l'edat i l'horari.
- Cinc lineals d'institut passen per la biblioteca i fan un BAT diferent cada vegada.
- Fer visites escolars explicant el catàleg i també amb activitats de joc.
- Venen els joves de l'institut, en alguns casos ho demana el mateix institut.
- Anar a fer recomanacions a l'institut a canvi que facin visites a la biblioteca. Actualment fer les recomanacions a la mateixa biblioteca.
- Per Sant Jordi fer venir als joves per fer un esmorzar amb activitat.
- Fer un espai o un racó que es vegi una mica més del seu estil i se sentin còmodes.
- Alguns només van a fer els deures.
- Aportar nous continguts, buscar coses noves, parlar i col·laborar en el que demana l'institut.
- Directors i directores que formin part del consell escolar.
- Fer arribar l'oferta de tot el curs a l'institut.
- A part del Cap d'estudis també és important que et conegui el claustre, ja que aquest també pot anar desbordat.
- Arribar a la coordinadora pedagògica i un cop a l'any trobar-se i planificar el curs següent i els BATs. Acabar de coordinar la programació, gestionar i posar-se en contacte amb els tutors. Després els tutors es posen en contacte biblioteca per acabar de quadrar-ho tot.
- Vincular a la programació de l'àrea de joventut.
- Punt d'informació juvenil a dins de la biblioteca, tot i que de vegades els joves no es queden fent ús dels serveis i les activitats.
- Començar organitzant un espectacle de dansa, i arran d'això el referent de joventut organitza un laboratori dins de la biblioteca.
- Anar a l'institut a fer una activitat conta contes, tot i que l'assistència dels joves no és obligatòria.
- Que els joves facin el servei comunitari ajudant amb les activitats de les biblioteques. Generalment es queden com a usuaris.
- De vegades venen a la biblioteca, però no s'apunten a les activitats, no els hi arriba la informació.

- Els joves han de ser els organitzadors a les seves activitats, que hi participin.
- Grup de joves encarregats de la compra de novel·la juvenil, però ha d'haver-hi un referent a dins de la biblioteca que tingui cohesionat aquest grup. També referents per recomanar lectures i aprendre a buscar informació. Aquí s'ha de treballar el vincle amb el jovent.
- Prescriptors a nivell municipal, joves, gent gran...
- Sovint quan fan hores de serveis a la comunitat també hi venen els amics.
- Que facin recomanacions de llibres al servei comunitari de l'institut.
- Fer entrevista als nois que venen a prestar serveis comunitaris dels instituts, i també preguntar a qui li agrada llegir per veure qui pot fer recomanacions.
- Fer l'activitat de jocs de taula i els nois que fan servei comunitari a la biblioteca ajuden a dinamitzar l'activitat.
- Dins del servei comunitari, ensenyar a folrar llibres i posar teixells. També a endreçar els llibres per tal que vegin la biblioteca per dins.
- Servei comunitari fent acompanyament de *lecxit*.

2.2. Comunitat, escoles, instituts...

Com promocionar activitats a les escoles i instituts, oferir coses noves? Amb qui es fa el contacte, professors, director, etc.?

- Fer una carta de serveis i enviar-la a l'escola. Replantejar-se les coses i fer-nos preguntes per veure que podem oferir en cada etapa escolar.
- Els lots temàtics que oferim a les escoles, sobre setembre/octubre els porten a l'escola, i a desembre ho tornen. Passat Nadal ho tornen a enviar fins a final de curs. És un recurs molt agraït, perquè l'escola està molt contenta i els nens llegeixen la carta i saben que és de la biblioteca, i llavors els infants volen anar. Al lot poden trobar llibres diversos per edats, revistes, llibres de coneixement, lletra de pal, etc. S'apunten en una graella i cada lot té un número i s'intercanvien per tal que no tornin a repetir aquell curs.
- Assistir amb el/la tècnic/a d'ensenyament al consell escolar municipal. Si no es pot assistir a tots, doncs a l'últim del curs com a mínim. Anar amb la carta de serveis feta.
- Persona dedicada al públic infantil fa la programació i la graella pel curs següent. Cada any al mes de juny ja te el contacte amb les escoles. Ofereix les visites escolars, visites a la carta per preescolar i primària, etc. També s'ha de passar un full d'avaluació.
- Oferir recursos a l'institut pel treball de recerca, que participin al programa tecnogirl, etc.
- Demanar a les escoles si volen participar en activitats com per exemple la de poesia sobre Josep Vallverdú.

2.3. Usuaris actius

Tenim joves de col·lectius vulnerables que venen a fer ús de la biblioteca o com a refugi?

- Hi ha municipis que d'aquests joves s'encarrega el punt jove, si no en tenen a dins de la biblioteca.
- Deixar-los estar, ja que si no se'n van al carrer.
- Captar-los i intentar que facin activitats.

2.4. No usuaris

Com es poden captar usuaris fora de la biblioteca, per exemple al mercat?

- Anar al mercat i portar un carro de llibres, explicar els serveis, etc.
- Quan es fa alguna cosa el municipi tipus la setmana del medi ambient o en alguna plaça es fan activitats, es pot posar una parada de la biblioteca. O si fan alguna cosa per Sant Jordi, en una marató o triatló, etc.
- Fer de comercial i dedicar-li hores fora d'horari de la biblioteca per arribar a altres públics.
- Pot haver-hi gent que no sap tot el que es pot fer a la biblioteca i cal fer aquestes coses.
- Fer un vídeo que expliqui que es fa a la biblioteca o alguna campanya de difusió amb una foto d'un adult dient que va al club de lectura i d'un infant que digui que fa als tallers.
- Acceptar que hi ha un públic que no els hi interessem i no vindran. Hi ha gent que li agrada llegir molt i no va a la biblioteca. I pel que fa als joves de vegades no és el seu moment vital, llavors no tots vindran durant aquest període.

Quines activitats es poden oferir a part dels clubs de lectura per a adults per captar gent?

- Hora del conte (nadons i petits).
- Club de lectura juvenil.
- Analitzar molt bé qui és el teu públic, decidir a qui t'adreces i seguir comptes d'Instagram d'altres biblioteques per agafar idees de biblioteques similars. És assaig i error.
- Visites escolars.
- Tallers per a infants, club de *manga*.
- Fer activitats a l'institut com per exemple de bat a bat i *fake news*.
- Amb els joc de taula, però has de tenir espai. Els jocs familiars solen funcionar força bé, però s'ha d'acompanyar per tal que es quedin a la biblioteca, si no agafaran el joc i marxaran.

2.5. Usuaris morosos

Usuari que assegura haver tornat un document tot i que consta com a no retornat. Que fer en aquest cas?

- Depèn de l'usuari. Si és reincident o el coneixes. S'allarga el temps al màxim que es pot renovar el document, per donar temps a trobar-lo. Si no apareix posar-lo com a tornat i assumir el cost.

2.6. Usuaris amb problemes de salut mental

Tenim un indigent que ve a la biblioteca, a vegades crida... No és violent, però s'instal·la a l'entrada, escolta música... Ha anat creant simpaties i cada vegada "s'apalanca" més. I fa pudor, crea problemes de neteja (cal desinfectar les butaques on s'hi està).

- Entendre que aquest tipus d'usuaris formen part del dia a dia.
- Parlar amb serveis socials, i intentar que incideixi més en el tema.

Usuaris (en aquest cas un jove) que no venen amb la higiene suficient i es reben queixes per part d'altres usuaris. Què fer?

- Parlar amb serveis socials o amb l'institut, coordinadors, etc.

3. Serveis

3.1. Préstec

Què fer per augmentar l'indicador % de documents prestats?

- Biblioteca expositiva. Es tria una de les temàtiques del prestatge virtual o coses que passen al món o al municipi, i es fa una exposició. Es pot anar canviant cada quinze dies. Això sol funcionar molt bé.
- El que costa que surti és el fons de coneixement. Treballar amb el centre d'interès i fer grans àrees com per exemple nutrició, senderisme, etc.
- Triar una novel·la i a partir d'un eix, fer exposició d'altres temes que apareguin a la novel·la per promocionar llibres de coneixement.
- Fer esporga del magatzem. Si deixem els documents al magatzem per no donar de baixa, aquell document compta a l'estadística, però si no surt mai en préstec no ajudarà a augmentar el %.
- Fer lots rotatius, per exemple per les escoles.
- Si la biblioteca és de dues plantes, fer un parell expositors a la part de sota que és la més visitada. Triar llibres variats.
- Posar més a la vista els llibres de coneixement i llibres de centres d'interès i al fons les novel·les.
- Fer exposicions temàtiques al voltant dels ODS i donar-hi molta visibilitat des de la pàgina web i les xarxes.
- Fer difusió del llistat de novetats.
- Renovar els clàssics ja que les edicions antigues no criden l'atenció de l'usuari.

Com podem saber si el llibre prestat s'ha llegit?

- S'haurien de fer enquesta i seria molta feina.
- Fixar-nos en l'indicador de temps de préstec. Tot i que no seria del tot fiable, ja que de vegades els documents es renoven perquè l'usuari no ha tingut temps d'anar a la biblioteca a retornar el document.

Què fer amb les reserves que no es recullen, sobretot si són PI?

- Trucar a l'usuari. Amb això es sol recuperar un 50% de les reserves que no es recullen.
- Enviar correu, però vigilar amb els servidors *hotmail i yahoo*, perquè reboten els correus.
- Establir un màxim de documents en PI que es puguin reservar.

Com heu millorat el servei de préstec de material audiovisual (CD i DVD)? I que fer amb aquest fons?

- DVD es compra el de cinema d'autor, els mes venuts, etc. CD no es compra ja que en alguns casos no es te un coneixement molt ampli de música i te'n refies de la selecció.
- Deixar sobretot el que surt que és el cinema clàssic espanyol i el que està adreçat al públic infantil i familiar. Sobre la música es manté i es compra el que està molt de moda.
- Sèries de televisió i cinema social.
- Per reconfigurar aquell espai també es necessita una inversió.
- CD de música es poden donar a l'escola de música els esporgats.
- Les pel·lícules en DVD sí que van sortint donat que no tothom té subscripcions a plataformes de *streaming*.
- La música no surt gaire, però tot i això encara hi ha gent que en fa ús.
- Si es treu el mobiliari d'audiovisuals es podria redissenyar l'espai, com per exemple posar-hi un puf.
- En un futur plantejar-se si estaria bé que les biblioteques comptessin amb subscripcions a alguna plataforma.

3.2. Préstec interbibliotecari

Com organitzeu les tasques associades al PI?

- Sí la biblioteca té 4 plantes, repartir-ho per planta. Així no ho fa tot la mateixa persona.
- Fer rotació de tasques, per exemple una vegada a l'any.

4. Activitats

4.1. Activitats per a infants

Feu hores del conte en anglès?

- Algunes biblioteques ho fan conjunt amb una acadèmia d'anglès, pagant o gratuït, depenent del cas.
- Venien les escoles i ho feia una acadèmia, però va pujar molt de preu i ho van haver de deixar.
- En horari de fora de l'escola. Ho fa l'acadèmia, no cobren gaire perquè així es fan propaganda.

Quantes hores del conte feu per nadons i quantes per més grans de tres anys?

- Una per nadons i una a partir de tes anys.
- Actualment els preus de narradors han pujat força. L'any passat eren 150 euros i aquest any 180 euros, i fins i tot 210 euros. Això fa que redueixis el nombre d'activitats.
- Per a nens de mes de tres anys tenen més èxit els tallers. A les hores del conte que et venen infants més petits.

Hem observat que ha baixat assistència a l'hora del conte, que heu fet per millorar l'assistència?

- De 0 a 3 anys funciona molt bé, que altres edats. La ràtio d'edat ha baixat, això podria ser per les extraescolars que fan els infants a partir dels tres anys.
- Es podria anar movent de dia per tal que li vagi bé a tothom alguna de les opcions.
- Potser es deu a la baixada demogràfica d'aquell rang d'edat.
- Per nens més grans fer tallers creatius, que tenen més èxit.
- Encara que posis recomanat a partir de 4 anys venen sempre les famílies amb nadons i si només fas per 0 a 3 anys renuncies al públic de les altres edats que també ho gaudeix.
- De cara a l'estiu que hi ha poc públic, una experiència positiva és traslladar-ho a la piscina i fer un conte per totes les edats.
- Explicar un conte i fer una petita activitat manual o espectacle. A partir de 4 a 11 deixar-los parlar i que no hi siguin els pares. Els pares no solen guardar silenci i és l'espai dels infants. Més que la sessió del conte és un espai de trobada i el moment de relacionar-se diversos nens que venen de diferents poblacions.
- Traslladar l'hora del conte a les escoles. Per exemple, a Sant Jordi per tal de promocionar la biblioteca i les activitats.
- Fer doble horari. 0-3 anys i a partir de 4 anys.
- De vegades si un infant està inscrit ve amb acompanyant de germans i amics això fa que tingui més assistència.
- Fer-ho els dissabtes al matí, ja que sol ser mes tranquil, i els pares i nens estan descansats. Això fa que vagi millor l'activitat. A l'estiu, al cap de setmana la gent no ve gaire perquè marxen fora, etc.

A les hores del conte a partir de tres anys, deixeu entrar nens mes petit?

- La tendència és que cada cop són més petits els assistents.
- Hi ha biblioteques que ja només fa per nadons.
- Venen els de tres anys o més, però també venen amb germans petits.
- Es poden fer directament sessions familiars.
- A certes edats tenen extraescolars i ja no venen tant a fer activitats.
- Fer inscripcions i no deixar apuntar a menors de tres anys, si l'activitat és per a nens més grans.
- Si venen amb un nen més petit l'has de deixar entrar, tot i que l'activitat sigui per més gran.
- De vegades no és tant problema que els nens siguin més petits, sinó els pares que es passen l'estona xerrant.

A l'hora del conte quina assistència d'infants majors 7 anys teniu?

- Per aquest públic potser és millor fer un altra tipus d'activitat com els laboratoris, per exemple.
- Els infants de 6-7 anys tenen moltes extraescolars, i per això no solen venir.
- Fer-ho en dissabte, ja que sempre ve més públic i entre setmana estan menys cansats. És un dia més familiar.
- Hi ha biblioteques que ho programen tot el mateix dia i altres que ho van variant de dia per trimestres.

- Sovint l'infant d'aquesta edat que acaba venint és el del col·lectiu vulnerable, perquè no fa tantes activitats a les tardes.

Quan s'acaba activitat infantil les famílies es queden ocupant l'espai, parlant i fent soroll. Què feu amb aquesta situació?

- Començar a endreçar el mobiliari o objectes i tornar a la normalitat a veure si així se n'adonen.
- No ens plantegem recuperar la normalitat de la sala, ja es queden allà tota la tarda, mirant llibres, llegint, etc.
- Si els joves que volen fer ús de la sala no són de l'edat hora del conte, excepcionalment, es redrecen a la sala d'adults per tal que puguin estudiar, consultar internet, etc.
- Tancar la porta de la sala a on s'ha fet l'activitat, perquè el soroll no marxi cap a fora, sempre que no faci massa calor i sigui possible.
- Posar una música en acabar i avisar d'avançat que quan s'acabi la música han de marxar o guardar silenci.
- Assumir que un dia fas activitat per un públic i un altre dia per un altre. Si ho expliques la gent que ho entén, tot i que et pots trobar amb qui no ho faci.
- Posar cartells que hi digui que aquesta tarda hi ha una activitat i que disculpin les molèsties per avisar a als altres usuaris.
- Quan presentes l'activitat recordar que quan s'acabi han de deixar l'espai lliure.

A les activitats infantils i familiars, sobretot a les biblioteques petites limiteu el nombre d'acompanyants? I com ho gestioneu?

- Es pot limitar a un acompanyant per nen, però si després venen dos o tres es deixen entrar. Però d'entrada ja es diu que només un. I quan acabi l'activitat, començar a recollir per tal que no ocupin l'espai i es posin a socialitzar les famílies.

4.2. Activitats per a adults

Cal que el personal de la biblioteca "presenti" totes les activitats de la biblioteca?

- Només les infantils.
- No, en cap cas.
- En molts casos el narrador prefereix fer-ho ell mateix, així ja entra en la història
- Si vols fer difusió d'alguna altra cosa, llavors pots aprofitar
- Si, sempre que hi hagi algú de l'equip de la biblioteca per donar la benvinguda i explicar.
- Per les presentacions de llibre intentar fer venir a l'alcalde/sa i/o el/la regidor/a, sobretot per temes locals. I si no poden venir dona la benvinguda el/la director/a.
- No, ja que la gent pot pensar que no pinta res el/la director/a en aquesta activitat.
- Si et poses en el lloc dels que venen a fer l'activitat, doncs és agradable que hi hagi algú de l'equip que et presenti.
- Quan comença la temporada està bé per recordar les pautes a les persones noves i coneguin el funcionament de l'hora del conte.

Teniu alguna proposta en tema d'igualtat i dones?

- La majoria d'usuàries i treballadors són dones, llavors tenim clubs de lectura sobre el tema.
- Club de lectura amb perspectiva feminista. Treballant de manera conjunta amb els usuaris. També seria bo fer un treball conjunt amb salut.
- Crear centre d'interès de Dones.
- Activitats amb les mares en l'impàs que deixen els nens a escola i els recullen.

Hora del conte per adult?

- Si, un o dos cops l'any.
- No es fa.

Com fer que hi hagi rotació d'usuaris per tal que no sempre s'apuntin els mateixos als tallers?

- Si ja s'ha apuntat a un taller, i al nou que es vol apuntar és de la mateixa temàtica, es pot posar aquest usuari en llista d'espera i si no s'omple donar-li la plaça.

Com apropar les noves tecnologies al públic adult?

- El programa *Connecta't* funciona molt bé, però son dues sessions anuals i són com petits bolets i hi ha gent molt despenjada en aquests temes.
- Mirar a *CaixaBank* que ofereix píndoles gratuïtes de dues hores per exemple: la meva salut, Watsap....
- Alumnes d'institut poden donar suport a gent gran.

4.3. Visites a/per a escoles i instituts

Un centre que demanen visita escolar en castellà perquè és una escola internacional? La faríeu?

- Si que farien la visita en castellà, ja que es tracta d'aquesta tipologia d'escola, però no s'adaptarien els materials associats.

Alguna experiència d'externalització de visites escolars especialment de secundària?

- En general no s'externalitzen. Potser si es fa amb alguna activitat concreta però amb les visites escolars no.
- Si es continuen retallant recursos, caldrà valorar si externalitzar amb part de pressupost destinat a gestió d'activitats.
- Potser estaria bé per treure pes a la persona que fa aquestes visites, per això es planteja.

Idees de visites escolars, en especial per segon de primària.

- Fixar un protocol d'un curs per cicle i fer una activitat de la visita per cicle.
- Altres biblioteques fan visites amb tots els cursos i ja determinen l'activitat que faran per curs.
- Fer una petita descoberta amb els infants que venen. Fent una tria de llibres infantils que siguin originals i donar-los a conèixer als nois i noies.

- Visites que siguin tot un recorregut. A cicle inicial es pot fer una descoberta de l'espai contes, cicle mitjà fons de coneixement i joc de pistes i cicle superior esperit crític amb àlbums il·lustrats. Amb els alumnes de primària ho pots tocar una mica tot.

4.4. Clubs de lectura

Com aconseguir participació en els Clubs de lectura juvenils programats?

- A principi de curs fer visites a primer d'ESO i explicar l'activitat per tal de recaptar alguns participants joves.
- Els participants del club de lectura infantil, pugen al juvenil, però de vegades ho deixen i es més tard es reenganxen.
- Anar classe per classe a l'institut per guanyar usuaris i deixar-los triar dia i lectura. Després deixar-los fer alguna cosa que els agradi que tingui a veure amb l'activitat com gravar un Tiktok, fer un ball, etc.
- La biblioteca tria uns quants joves de l'institut, crea una comissió de joves i va a comprar fons amb ells.
- Demanar als instituts que fan voluntariat alguns joves per a la biblioteca per tal que ajudin i creïn el club de lectura. 3r d'ESO fan 10 hores per exemple.
- Portar algun autor que els pugui motivar. Preguntar a ells qui els agradaria.

Com es pot contractar el mateix moderador d'un Club de lectura perquè tingui continuïtat?

- La llei diu que no pot repetir la mateixa persona. Per un club de lectura sí que es pot fer un contracte d'un any dins d'una licitacióm però l'any següent potser no es pot. Per altres serveis i adquisicions sorgeixen problemes.

Qui seria el nombre màxim de participants del Club de lectura?

- En algun cas es tanca a 20 participants perquè sempre falten 5 o 6 adults, i en el cas d'infantil/juvenil uns 10 aproximadament.
- Si ve l'autor 30 o 35 persones, perquè l'autor és el que ocupa més espai parlant.
- Es tanca a 28 participants apuntats, ja que sempre són 17 o 18 màxim els que acaben assistint.
- S'ha de veure bé el número que hi deixes participar, ja que hi ha gent que no parla gaire i gent que parla molt. Ha de poder participar tothom.
- Sigui el número que sigui, s'ha de moderar bé perquè sempre hi ha qui pren més el protagonisme o parlen entre ells.

4.5. Presentacions de llibres d'autors

Què feu amb les presentacions de llibres que porten molta feina pel personal bibliotecari? Demaneu que deixin dos exemplars per la biblioteca? Quina línia de presentació accepteu?

- Demanem que a canvi regalin un o dos exemplars a la biblioteca.
- Per tal de dinamitzar l'acte, hi ha biblioteques que es llegeixen el llibre i fan la presentació prèvia. D'altres demanen a l'autor un paràgraf representatiu del llibre i el llegeixen abans de l'acte. Hi ha altres que no es llegeixen llibre i no fan introducció al respecte.
- És important dir que es portin la seva gent, ja que de vegades no hi ha gaire assistència o

directament no hi va ningú. També demanar a l'autor que en faci difusió.

- Ajuntar totes les presentacions que tinguis i deixar 10 minuts per a cada autor.

Com gestioneu la venda d'exemplars dels llibres que es presenten?

- Ho gestiona la llibreria directament, aquí sí que s'ha de fer pagar la sala, ja que és amb ànim de lucre.
- S'ocupa el bibliotecari però sense rebre res.
- No cobrar res a la llibreria perquè t'està ajudant a organitzar l'activitat de presentació i l'usuari s'emporta el llibre signat.
- Es proposa a les llibreries si volen venir a vendre els llibres. Si hi ha més d'una que vulgui venir s'estableix un calendari per tal que s'ho reparteixin.

Quan hi ha moltes demandes de presentació què fer?

- Acceptar totes, costa dir que no en general i hi ha propostes interessants, però corres el risc que si estan molt juntes al calendari no hi hagi públic.
- Avisar que si no els coneix ningú és possible que no tinguis públic.
- Només acceptar gent que tingui relació amb la població o gent molt mediàtica.
- Per exemple si presenta un llibre un mag o un grup de música de la zona aprofitar-ho, ja que després es pot fer una activitat lligada al tema.
- Fer-ho una hora abans del club de lectura per tal que els assistents del club puguin anar a la presentació, ja que de vegades aquests actes no tenen públic.
- Quan es venen llibres, de vegades hi ha gent que ve es veu com obligada a comprar el llibre i prefereix no venir. Però si hi ha alguna activitat associada en aquell llibre, com una hora del conte per a adults o xerrada, llavors la gent hi va més. També si és vinculada amb alguna entitat.
- Ajuntar presentació semblants, encara que els llibres no tinguin res en comú fer una presentació conjunta d'autores dones, per exemple.
- Ajuntar presentacions autors locals. Cada un té uns minuts per presentar el seu llibre. Fer-ho en dates assenyalades com revetlla de Sant Jordi o de Sant Joan, ja que són dates que vol presentar tothom i si saben que hi ha més autors també s'animen a fer-ho.

Què fer amb les propostes de presentació de llibres d'autors que s'autoediten/autopubliquen els documents i en volen fer una presentació pública?

- Si és d'implicació amb el municipi és difícil refusar, tot i que no tingui qualitat.
- Fer una cessió d'espai, però no sota l'organització de la biblioteca.
- Fer totes les que siguin locals.
- Moltes vegades hi ha molt poca assistència en aquests supòsits.
- Vigilar la qualitat, ja que els mateixos assistents et diuen com pot ser que la biblioteca presenti aquell llibre.
- Han de portar un exemplar avançat per tal de comprovar que tinguin un mínim de requisit de qualitat, i si no ho acceptem dir que poden demanar a l'ajuntament a veure si els hi deixen un espai.

4.6. Exposicions

Com gestioneu exposicions que no us venen donades per Diputació (a nivell d'assegurances, transport, etc.)? Gestionar una assegurança per les peces exposades a través de l'ajuntament (a través de Cultura).
Com gestionar una exposició que no ens ve donada de la Diputació a nivell assegurança, etc.?

- En un cas, l'ajuntament va dir que com no era una obra de gran valor si es feia malbé es feia càrrec la mateixa persona que exposava obra.
- Si són de molt valor si s'hauria de fer una assegurança.
- Si és un particular ha de venir ell a vigilar el fons exposat. La biblioteca no es responsabilitza de vigilar. D'aquesta manera també la persona que exposa pot explicar i fins i tot pot vendre alguna obra. Per fer això l'horari de l'exposició ha de ser molt restringit i definit
- A la sala polivalent si hi ha una exposició no vol dir que tot l'espai sigui destinat a això. Potser coincideix amb altra activitat com una hora del compte, etc.
- L'assegurança l'ha d'assumir l'ajuntament o qui exposi.
- Si el fons és de la biblioteca i t'ho demanen per fer una exposició externa, ha de pagar l'assegurança l'entitat qui t'ho ha reclamat i el trasllat el fa una empresa especialitzada.
- Utilitzar peanyes i separació per tal que la gent no hi tingui accés a l'àrea a on està exposada l'obra.

4.7. Activitats d'extensió bibliotecària

Fem una Biblioriera per Sant Jordi i posem una paradeta amb intercanvi de punts de llibre, regalem guies de lectura, etc. Fem una hora del conte especial i fem una entrega de premis. Què més podríem fer?

- Posar una paradeta i donar algun tipus de material, per exemple: coses infantils que poden pintar, retallar, etc.
- Fer un espai de lectura, expositor, buscar als aparadors pistes, fer un photocall amb ulleres, bigotis de paper, etc.
- Taller per a nens que es pugui fer ràpid per tal que vagin passant i que ho pugin fer amb les pròpies famílies.
- Fer activitats d'enquadernació, llibretes, postals, etc. Aquest tipus d'activitats agraden molt però s'han de fer amb un tallerista pagant i es necessités més espai.
- Fer tallers molt senzills: per exemple fer postals o fer un punt de llibre amb feltre i cosit.
- Posar material perquè els nens puguin pintar i retallar en taules i cadires, material que no triguin gaire a acabar.
- Crear un petit espai de lectura per petits.

Com articular la programació interna amb la programació cultural del municipi?

- Crear una agenda cultural a on també apareixen les activitats de la biblioteca.
- En la festivitat de Sant Jordi es reuneix diferents agents per programar activitats al voltant d'aquesta diada per intentar no coincidir. Tot i que de vegades passa.
- Afegir la biblioteca en diverses activitats a l'any com per exemple Nadal, Sant Jordi per intentar que la biblioteca faci programació al voltant de les agendes de cultura.
- Fent un calendari compartit amb l'ajuntament, entitats i biblioteca.

- Programa que ho nodreixen tots els tècnics de l'ajuntament i ho gestiona un regidor.

Alguna experiència d'èxit de fer alguna activitat amb l'àrea de cultura directament que hagi funcionat bé?

- El Teatre Auditori fa un programa, doncs fas aparador i guia documental. Una altra cosa és que el programa sigui conjunt. La biblioteca està donant suport a les accions que es fan.
- Si, La biblioteca va a on no ve la gent, per tot el municipi.
- Participar en la fira de Nadal, Sant Jordi, club de lectura d'igualtat. La biblioteca participa com un agent més a les festes que es fan des de Cultura.
- De vegades per necessitat: club de cinema, club de taxonomia...
- Hora del conte dins de la festa major.

5. Comunicació

5.1. Xarxes socials

Com es gestionen les xarxes socials a les vostres biblioteques?

- Dividir-se les xarxes socials entre 2 o 3 persones.
- Fer-ho pel mòbil en el moment que hi ha l'activitat. No planificat.
- És important tenir formació en el tema. Que la gent sàpiga fer-la servir i li agradi.
- Fer servir el *hootsuite* per programar publicacions que poden ser periòdiques. Exemple: cada divendres, un poema.
- Dues persones fan les fotos i alguna altra persona va programant les publicacions.
- Fer servir alguna eina de programació de xarxa social o eina de *facebook*.
- Demanar a l'ajuntament per posar un telèfon i un número *WhatsApp* per atenció a l'usuari de la biblioteca, però suposa molta feina, ja que hi ha gent que escriu moltíssim.
- Desprotegir les tauletes d'ús intern de les biblioteques i actualitzar-les per poder treballar a les xarxes socials, perquè són força obsoletes.
- Al final alguns professionals acaben fent servir el seu mòbil, ja que no tenen prou tecnologia a l'abast per gestionar les xarxes socials.
- Habilitar un canal de difusió a *WhatsApp*. Has de demanar que la gent faci l'alta, i que acceptin les condiciones per entrar a formar part d'aquesta eina.

5.2. Pla de comunicació

Quina relació ha de tenir la biblioteca amb els mitjans de comunicació locals? En teniu?

- Sí, gravant un programa que dura 10 minuts que s'emet cada 15 dies a la radio local. Parlem d'activitats, recomanacions de llibres, etc. No s'ha valorat el retorn, tot i que alguns usuaris han dit que els escolten. No deixa de ser com un *pòdcast*.
- A la revista del municipi que surt cada 3 mesos fan un article parlant d'alguna cosa de la biblioteca (seccions, activitats, etc.). L'article el posen enmig i a un costat publiquen la llista de les novetats. La gent sol anar a la biblioteca fer ús de les novetats.
- A través de xarxes socials, bloc, Instagram, etc. Ho has de tenir bastant actiu, contestar de

pressa, penjar novetats, etc.

- Sí, un cop al mes els dissabtes assistir a un programa a la ràdio.
- Al canal de televisió canal 7, antigament es feia un programa de recomanacions, actualment ja no per canvi de programació. Ara a l'informatiu dels dilluns s'explica activitats, projectes o alguna cosa que s'ha fet a la biblioteca. Això suposa inversió de temps mínima l'estona que venen a gravar i preparar una mica el reportatge.

Com comunicar les activitats als usuaris?

- Fer servir la cartelleria de l'ajuntament. Això serà útil per gent que no té accés a les xarxes socials.
- Mitjançant les xarxes socials.
- Fer difusió a les escoles a través de correus electrònics.
- Mitjançant entitats que ajudin a fer difusió.
- Deixant publicitat als comerços del municipi, si ells volen participar en aquesta difusió.
- Enviant *WhatsApp* a les Associacions de famílies (AFA) de les escoles.
- Fent un llista de difusió de *WhatsApp* (per exemple cada 15 dies), ja que és gent que ja ha comunicat vol rebre la informació d'activitats, canvi de dates, etc.
- Pel canal de *Telegram* de l'ajuntament.
- A través del *Mailchimp*, però té el problema que el nombre de persones al que permet fer arribar la informació és limitat o els hi pot entrar com a correu brossa. L'avantatge és que, en primer lloc, a on apareixen les activitats per inscriure per tal que la gent l'obri, per gestionar activitats o per captar gent nova.
- Intentar que l'ajuntament també pengi contingut de la biblioteca a les seves xarxes socials.
- Mitjançant la pàgina web, si en tenen sol ser gestionada per la mateixa biblioteca.
- Elaborar un blog molt senzill, dins de la web de l'ajuntament com a apartat de la biblioteca, però has de demanar que t'ho pengi algú.
- Creant un lloc web a *WordPress*, ja que és gratuït i senzill.
- Creant una secció dins de la web municipal.
- Hi ha gent que s'informa a la mateixa biblioteca i pel boca-orella.

6. Organització interna

6.1. Recursos humans: gestió del temps, tasques directives, gestió dels equips de treball, coordinació amb l'ajuntament...

Teniu alguns exemples d'eines de treball col·laboratiu per poder treballar en diversos projectes?

- Fer servir el *Trello*, que és una pàgina web per organitzar la feina per projectes. Aquesta eina estalvia correus, reunions, es poden compartir els comentaris, etc. És com una pàgina web que hi ha unes columnes amb caselles. Pots convidar gent i fer comentaris. Per exemple per fer la planificació setmanal de la biblioteca, taulells, absències, incidències. Per projectes també es pot fer servir, es poden adjuntar documents, modificar, etc. Quan s'afegeix alguna cosa, la gent rep l'avís. Al *Cibernàrium* l'Ajuntament de Barcelona també fan formacions gratuïtes. Tot i que és una eina senzilla, aquesta formació va bé per treure-li més suc. És una

eina gratuïta que funciona amb un correu *Gmail*. La gent s'ha d'acostumar a fer-ho servir. També s'ha de fer neteja del contingut quan ja no és necessari compartir.

Com repartiu la càrrega de treball entre el personal de la biblioteca? Sempre acabem donant més feina a qui millor treballa, i potser no és just.

- Posar terminis als treballadors que no rendeixen tant i no tenen iniciativa.
- Repartir el PI, les revistes i els morosos en tres persones i fer rotació anual.
- Rebre formació de gestió d'equips.
- Buscar coses que motivin a la persona que no té tanta capacitat de treball i premiar a la que en té més.
- Busca el que li agrada a cada persona o en el que és bo per tal d'intentar repartir. Això pot funcionar més en biblioteques grans, en petites no tant.

Com seria possible augmentar el personal de les biblioteques?

- Des de Gerència s'avalua les necessites i distribueix el personal allà a on considera.
- Insistir amb els polítics.
- Amb el portal de Cercles pots comparar amb localitats similars amb la teva i veure que hi tenen i que tenim.
- Ve marcat al conveni

Com teniu el número de personal segons el que diu el tram?

- Generalment per sota.

Una persona de l'equip (TAB) que té la plaça fixa i creu que treballa molt bé, però no és així. Què puc fer?

- Acceptar que aquesta persona és així i posar-li feines més mecàniques, sabent que hi ha un marge d'error.
- Si li poses tasques més fàcils la resta de companys es poden sentir malament.
- Parlar-ho amb la persona, però de vegades no fa cap efecte, o demanar-li que proposi coses per fer.
- Assumir que es pot equivocar.
- Fer-li una planificació setmanal de tasques i que vagi esborrant les funcions fetes.

Què fer si un membre de l'equip que té mala relació amb els altres o mostra reticències a l'hora de fer les seves tasques?

- Intentar parla amb aquella persona.
- Fer-li una revisió de les seves tasques, parlar-hi i fer veure que les coses no són com ell les veu.
- Veure perquè li ocupa tant de temps les tasques i mirar si hi ha alguna manera que no sigui així, revisar el procediment.

Quina relació tenen els tècnics de Cultura dels ajuntaments amb els directors de biblioteques dels municipis i com es treballa conjuntament?

- En general la relació és bona.
- La relació també depèn si el director és de la Diputació de Barcelona o municipal.
- Ajuda molt fer les reunions de seguiment a la biblioteca, en lloc del seu despatx, per tal que hi vingui el tècnic i vegi que hi passa a la biblioteca.
- Fer les reunions una vegada a la biblioteca i una altra al despatx. Així poden veure els aspectes d'infraestructura que estan malmesos o es poden millorar.
- Que participin en alguna activitat de la biblioteca és bo per tal que s'impliquin.

Quan hi ha moltes activitats o clubs de lectura que fa que s'hagi de llegir un llibre o veure una pel·lícula amb anterioritat, com fas ja que al personal no li pots demanar que ho faci a casa?

- Generalment els/les directors/res s'ho llegeixen tot a casa.
- Si parlem del personal, ha de sortir d'ells mateixos, perquè no els pots demanar que ho facin a casa.
- No és sa, dir que ho facin a casa.
- Tenir diners per externalitzar-ho o que el personal li dediqui hores de feina.
- Fer-ho a les estones de porta tancada o moments que no hi hagi molt moviment.

Personal de l'ajuntament (TAB) del pla d'ocupació que podria ser que marxi, ja que pot demanar trasllat, si queda vacant com acreditar que hi ha un buit. Costa molt cobrir-ho. Què es pot fer?

- Parlar amb el/la cap de recursos humans, justificar i acreditar per escrit el que pertoca.
- Si no hi ha cap borsa de TAB, demanar-ho al consell comarcal, però has de tenir conveni amb el ells.
- També et poden enviar gent que no ha treballat mai a biblioteca, però són administratius.

TAB que està 100% de la jornada a educació (ajuntament i horari de matí) i se li ha de fer valoració, però no està a la biblioteca. No ajuda a la biblioteca que pateix falta de personal, tot i que va a parlar a les escoles que és més feina de direcció. Què es pot fer amb aquesta situació si des de regidoria no ho veuen igual?

- Aquesta batalla està perduda, s'ha de buscar altres opcions.
- Aprofitar tot el que es pugui d'aquesta persona, si fa informes, pressupostos, visites escoles, etc. Això mentre no canvii la situació, ja que és molt difícil de gestionar.

6.2. Espais (silenci, joves, magatzem, sala d'actes...)

La sala de suport es fa servir un dia al mes de punt jove amb un dinamitzador, ja que no tenim espai jove. Es podria fer servir o transformar aquesta sala, que no és molt gran per aquesta finalitat donat que el jovent s'ha acostumat i en fan molt ús?

- Si no necessites molt la sala i en fan ús, modificar-la una mica, perquè interessa que vinguin.
- Habilitar un raconet per ells i posar alguns llibres que els agradin, un puf, etc. o si és petit una catifa per seure a terra, jocs de taula que ja tinguem a la biblioteca com a reclam, per exemple l'UNO. Tenir 4 o 5 jocs que saps que els agrada i anar rotant.

- Hauria d'anar també acompanyat d'alguna oferta o parlar amb ells per veure que els agradaria fer.

Què fer amb els usuaris que volen entrar el patinet a la biblioteca?

- Si entren amb el patinet plegat, hi ha qui no ho ha viscut com un problema i hi ha qui sí, depèn de l'espai que amb el que conti la biblioteca.
- A les persones que volen entrar el patines se'ls hi explica que pot generar conflicte amb altres usuaris, i pot provocar que la gent s'ensopegui.
- Si són elèctrics correm el risc que poden explotar, però si no es deixen entrar potser hi ha públic que no entraria a la biblioteca.
- Posar un pàrquing de patinet si hi ha espai, però hi ha casos que no els volen deixar fora.
- Si tens un espai gran fer taquilles per guardar els patinets doblegats.
- Hi ha qui té aparcament a la biblioteca i no ho viu com un problema.
- Hi ha usuaris que endollen el patinet a la biblioteca, cosa que carrega la xarxa elèctrica.
- Hi ha casos que els patinets estan trucats i això suposa un perill, ja que són més propensos a què s'escalfin i provocar algun incident.

Teniu sala d'estudis, automatitzada, persona vigilant? Teniu experiència? Quin tipus de sala d'estudis teniu?

- A un edifici (equipament compartit), fer una aula d'estudi. L'entrada es pot fer mitjançant un codi QR i pot estar oberta fins a les 12 de la nit. Això si la tenim separada de la biblioteca. De vegades no es pot fer al mateix equipament perquè no es pot accedir directament sense passar per la biblioteca i s'han de fer portes noves.
- De l'experiència positiva d'obrir sala d'estudis amb vigilant, es planteja fer el mateix amb tota la biblioteca de dilluns a diumenge de la mateixa manera. Al final com suposa molts diners, es decideix fer-ho només dissabtes i diumenges fins a les 21.30 hores. De moment no hi ha hagut problemes amb la col·lecció de lliure accés.
- També es podria crear una associació de voluntaris per obrir diumenge al matí, només per estar a sala.
- Fer servir una aplicació informàtica per obrir en remot per temes puntuals donant una clau a la persona que hi vol anar i fa la petició *(Winkhouse)*. Per exemple, la sala d'actes que es converteix en sala d'estudi de manera puntual, fora de l'horari de biblioteca. No hi ha ni vigilant ni càmeres.

Com gestionar la sala d'actes de la biblioteca amb una projecció més cap al municipi i si això s'ha d'acompanyar amb una adequació perquè tingui una configuració més polivalent?

- De vegades de la sala se n'ocupa l'ajuntament, però sempre prioritzant les activitats de biblioteca. Les associacions i entitats demanen a través d'instància la seva utilització. Per tal d'evitar abusos es va demanar d'abonar unes taxes depenent de la tipologia de l'usuari i la finalitat.
- S'ha de veure que fer quan està fora d'horaris o es fa un mal ús per tal que no es faci malbé.
- Habilitat sistema de claus electròniques per a quan es fa un ús fora d'horari.
- Definir qui ha de demanar instància, entitat, particular, ajuntament, etc.
- Es funciona amb *Google calendar* per elaborar les reserves.
- Fer un reglament de com ha de funcionar aquestes cessions d'espais.

- Si l'entitat que fa l'acte treu benefici econòmic sí que hauria de pagar.

Senyalització de la biblioteca, colors, hi ha alguna recomanació general, colors que recomanava gerència, etc.?

- Hi ha qui té colors i hi ha qui no, depèn de l'època en què es van fer els cartells.
- Un color o un altre depèn de l'àrea que estàs senyalitzant, però no li veuen molta utilitat
- Es comenta l'opció de senyalització per "columnes" tipus supermercat, sobretot en biblioteques grans.
- Primerament la de colors de recomanada per la GSB, però posteriorment es va contractar a una empresa externa per senyalitzar tota la biblioteca: novel·la, etc.

Els animals de companyia han de poder entrar a la biblioteca?

- Es va modificar la llei i van començar a entrar, i quan els ajuntaments se'n van adonar van excloure els equipaments públics. És una decisió municipal.
- Posar un cartell que diu "animals no", però s'ha de treballar internament per incloure-ho al reglament.
- Gent que va amb el gos per tornar un llibre o fer una consulta ràpida, només sol entrar fins al vestíbul.
- Cal regular si es permet entrada o permanència.

Quan alguna persona se salta les normes o venen joves amb mal comportament?

- La figura de dinamitzador/a social s'hauria de treballar per anar cap aquí. Ells saben com gestionar els conflictes, però les biblioteques petites no tenen aquesta figura.
- Si no estan fent res de vegades es creen conflictes o fan malbé el material.
- Tenir un espai jove ha de venir acompanyat de recursos per dinamització d'aquest espai.
- En general són joves que van a la biblioteca són molt respectuosos, solen ser pocs els que van amb mala actitud, però això ja et crea un problema.
- Tenir un guàrdia de seguretat. Tot i que no té el mateix concepte de la biblioteca i no acaba de tractar a la gent igual que un dinamitzador o un tècnic. És una eina dissuasiva.

Usuaris de la sala infantil que entren amb telèfon i fan gravacions, tiktok, o fan treballs en grup però amb altres que estan a casa seva. Que fer amb l'ús del mòbil dels jove-jove si no es pot gravar ni es pot trucar a dins la biblioteca?

- Parlar amb ells per tal que no ho facin.
- Deixar-los una sala si han de fer Tiktok.

6.3. Horaris

Què fer amb propostes d'ampliació d'horari procedents de l'ajuntament?

- Si és només per a la sala d'estudi buscar solucions, com per exemple contractar un guarda de seguretat o que l'ajuntament habiliti un altre espai fora de la biblioteca.
- Per sala d'estudis o es rota personal o que l'ajuntament hi posi una persona.

6.4. Pressupost, subvencions, licitacions, etc.

Què fer amb la necessitat d'augmentar el pressupost de la biblioteca en la partida d'activitats i fons?

- Retallar en altres serveis si no aconseguim augmentar-lo.
- Deixar de fer activitats pròpies o tancar els dissabtes, ja que manquen recursos i no es poden externalitzar els serveis.
- Quantificar les activitats que no tenim externalitzades (visites escolars, CL, etc.) per valorar què suposa tot el que feu i visibilitzar-ho davant l'ajuntament.
- Segons els convenis actuals hi ha una clàusula que diu que una part de la partida destinada a fons documental es pot dedicar a activitats.
- Al portal *Cercles* buscar la comparativa amb altres serveis municipals, els diners que teniu assignats i el que feu amb ells.

Com gestioneu les contractacions i les licitacions?

- Ho han de fer les biblioteques, però ens preguntem si ho podrien fer els ajuntaments.
- Els animadors i lots de llibres també s'han de fer per contractació.
- Hi ha biblioteca que passen clubs de lectura com a educatius, formació i hores del conte com a artístic.
- Licitació llibres s'ha de fer amb llibreries de proximitat amb concurs públic. Algunes llibreries fan trampes i acaben guanyant les mateixes llibreries.
- Estaria bé una persona que tingui coneixements en licitacions, per exemple que hi hagués uns itinerants que es dediquessin a les de licitacions.
- Que hi hagués tècnics de licitacions dels ajuntaments que els poguessin ajudar.
- Tenir unes plantilles, tot i que cada ajuntament demana coses diferents.
- Es fa molt difícil quan ho ha de fer una directora que a part fa de bibliotecària, està clar que es necessitaria personal administratiu.
- En alguns municipis el municipi posa una persona administrativa dins de la biblioteca, però al no estar a dins físicament a l'ajuntament s'endarrereix el circuit de signatures.
- Fer la gestió integral del pressupost i les licitacions és un avantatge perquè es te el control el que passa, el que, per contra, és una sobrecàrrega per l'equip bibliotecari.
- Hi ha biblioteques que ho fan tot, fins i tot el Decret d'Alcaldia.
- Hi ha un curs de contractació pública a Diputació que està molt bé: *Contractació a la Biblioteca Pública*.
- Hi ha directors/res que com són de la Diputació de Barcelona i no tenen accés, doncs no ho fan. En canvi d'altres si.
- Quantificar les activitats que no teniu externalitzades (visites escolars, CL, etc.) per valorar què suposa tit el que feu i visibilitzar-ho davant l'ajuntament.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

CEMENTIRIS MUNICIPALS 2023





Informe dels indicadors de cementiris municipals 2023

1. Introducció

2. Els Serveis de Cementiris municipals

3. Resum executiu

4. Tallers de millora

1. Introducció

Des de l'any 2001, la Diputació de Barcelona impulsa els Cercles de Comparació Intermunicipals per tal de fomentar, mitjançant una eina de gestió, l'avaluació i la millora contínua dels serveis municipals: des d'aleshores se n'ha ampliat l'abast, incorporant nous serveis any rere any, fins arribar als 24 analitzats el 2024 (dades 2023). Aquest augment també s'ha vist reforçat per l'increment de la representació del projecte, arribant enguany als 1042 ens locals participants.

D'aquesta manera, el rigor metodològic i la participació, entre d'altres, de tots els municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona, donen solidesa als resultats que se n'obtenen i consoliden els objectius fundacionals del producte:

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

Quant al **Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris Municipals**, va començar fa vuit anys per tal d'estimular millores en aquests serveis públics en particular, els quals són obligatoris[1] i són competència dels municipis[2], a qui correspon la seva administració, direcció i manteniment (ja sigui a través de la gestió directa o a través d'una concessió administrativa).

Durant aquesta vuitena edició en la que s'han recollit les dades del 2023, s'ha comptat amb la participació de 16 municipis de la província de Barcelona i s'ha confirmat l'adequació del mètode de treball proposat a les necessitats estratègiques i operatives dels ajuntaments. Així, no només s'ha incrementat la disponibilitat de dades, sinó que la metodologia utilitzada durant el taller de millora ha estat avaluada amb la puntuació més elevada de totes les edicions que s'han portat a terme (9,6 sobre 10).

Municipis de la 8a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris Municipals

	Població
Abrera	12.821
Badalona	224.301
Barberà del Vallès	33.353
Cardedeu	19.047
Castellbisbal	12.811
Castelldefels	68.327
Esparreguera	22.392
Garriga (La)	17.028
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Mataró	129.613
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Cugat del Vallès	97.579
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Terrassa	225.274

1 *Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local (art. 26).*
2 *DECRET LEGISLATIU 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (art. 67).*

2. Els Serveis de Cementiris municipals

Nombre de municipis participants al Cercle



16

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI
(en xifres absolutes i en % sobre la població resident, excepte la ciutat de Barcelona)



1,55 milions

37,4%

Metodologia i abast

La base per a l'elaboració del present **informe de conclusions** és el **Quadre Resum d'Indicadors (QRI)**, el qual recull les mitjanes resultants del procés de recollida i validació de les dades de l'any 2023. Per a cadascuna de les dimensions del QRI, l'anàlisi parteix, com és habitual, d'una **perspectiva múltiple**:

- Anàlisi **estàtica** dels **indicadors de l'any 2023**. Permet obtenir i inferir una visió general de la situació actual dels serveis encarregats dels cementiris municipals de la província de Barcelona, a partir de les mitjanes de cadascun dels indicadors calculats.
- Anàlisi **dinàmica dels indicadors de la sèrie temporal 2017-2023**. Es deriva de l'anàlisi d'evolució dels indicadors durant les set darreres edicions del projecte i, per tant, de la valoració de les tendències en la prestació del servei durant els darrers anys.
- Anàlisi **de dispersió de dades**. S'utilitza, exclusivament, quan s'identifiquen diferències significatives entre els municipis (implica una elevada desviació típica de l'indicador).
- Anàlisi des d'una perspectiva **transversal**. Aquest informe de conclusions també compara alguns indicadors econòmics (despesa corrent del servei per habitant), de perspectiva de gènere o de capacitació del personal adscrit (hores de formació per persona treballadora), que són comuns als 24 serveis analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona (Cementiris municipals, Policia local, Serveis socials, Seguretat alimentària, etc.).

Anàlisi global dels indicadors

Els **indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del Cercle de Cementiris Municipals** s'estructuren i es categoritzen en **quatre dimensions**, que es contextualitzen amb una cinquena (Entorn):

- **Dimensió Encàrrec Polític /Estratègic**
- **Dimensió Usuari /Client**
- **Dimensió Valors Organitzatius /RH**
- **Dimensió Econòmica**

Tot seguit els **resultats de la vuitena edició (mitjanes corresponents a l'any 2023):**

ENCÀRREC POLÍTIC

Proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals	2023
Unitats funeràries per cada 100 habitants	12,0
M^2 de cementiris per cada 1.000 habitants	441,6
Nombre de nínxols per cada 100 m2 de superfície de cementiri municipal	26,2
% d'inhumacions a cementiris municipals gratuïtes o bonificades	3,0%

Proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries	2023
% de nínxols sobre el total d'unitats funeràries	96,6%
% de columbaris sobre el total d'unitats funeràries	2,2%
% de panteons, tombes i altres unitats funeràries sobre el total d'unitats funeràries	1,2%

Disposar de diversos règims de propietat de les unitats funeràries	2023
% d'unitats funeràries amb concessió a llarg termini (més de 5 anys)	86,7%
% d'unitats funeràries amb concessió a curt termini (menys de 5 anys)	2,2%
% d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament	11,1%

Proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries	2023
Nombre d'unitats funeràries rescatades o amb caducitat l'any d'estudi per cada 1.000 d'unitats funeràries (reversions no voluntàries)	3,7
Nombre d'unitats funeràries amb renúncia l'any d'estudi per cada 1.000 unitats funeràries (reversions voluntàries)	8,0

Controlar la saturació dels cementiris municipals	2023
Anys de marge per a noves concessions de nínxols	5,5
Anys de marge per a noves concessions de columbaris	9,4
Anys de marge per a noves concessions de panteons i tombes	62,0

Gestionar el canvis de nom de les unitats funeràries amb concessió	2023
% de canvis de nom sobre el total d'unitats funeràries amb concessió	1,8%

USUARI/CLIENT

Comptabilitzar el nombre d'inhumacions	2023
Nombre d'inhumacions (fèretres) realitzades per cada 1.000 habitants	2,9
Nombre d'inhumacions (cendres) realitzades per cada 1.000 habitants	0,8
% de trasllats d'unitats funeràries durant l'any d'estudi	0,9%

Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (I)	2023
Dies d'obertura setmanals del cementiri per a accés de les visites	6,7
Nombre de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries adjudicades	0,3

Garantir una adequada accessibilitat dels cementiris municipals (II)	2023
Nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri	195,6
Nombre d'actes vandàlics amb danys per cementiri	0,7

VALORS ORGANITZATIUS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2023
% gestió directa dels cementiris municipals	37,9%
% gestió indirecta dels cementiris municipals	62,1%

Disposar d'una dotació de recursos humans adequada	2023
Nombre de m³ de cementiris per treballador/a	7.905,8
Nombre de serveis prestats per operari	127,2
Nombre d'unitats funeràries per treballador/a	2.136,5

Millorar les habilitats dels treballadors i promoure un clima laboral positiu	2023
Hores anuals de formació per treballador/a dels cementiris municipals	6,6
% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal dels cementiris municipals	5,4%

Reflectir l'estructura de gènere del personal	2023
% de treballadores (dones) sobre el total de treballadors dels cementiris municipals	24,7%
% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	60,6%

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals	2023
Despesa corrent municipal en cementiris municipals per habitant	4,9
% Despesa corrent municipal en cementiris sobre total despeses corrents municipals	0,5

Vetllar per la prestació del servei de cementiris a uns costos unitaris adequats	2023
Despesa mitjana per unitat funerària	40,0
Preu mitjà per inhumació	179,3
Import de la taxa per any de concessió d'un nínxol	54,3
Import de la taxa per any de concessió d'un columbari	12,4
Import de la taxa de manteniment anual d'un nínxol	21,3
Import de la taxa de manteniment anual d'un columbari	12,8

Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (I)	2023
% d'autofinançament dels cementiris per taxes i preus públics	102,7%
% d'autofinançament dels cementiris per aportacions d'altres institucions	0,0%
% de finançament dels cementiris per part de l'ajuntament	-2,7%

Finançar adequadament el servei de cementiris municipals (II)	2023
% d'ingressos per cànons de concessió del servei de cementiri sobre el cost total del servei	13,0%
% d'ingressos impagats de la taxa de manteniment	14,2%
% de rebuts impagats de la taxa de manteniment	12,4%

Impulsar la conservació i millora dels cementiris	2023
Inversions realitzades ens els últims 5 anys per 100 m2	519,1

Gestionar adequadament els recursos dels cementiris municipals	2023
% de despesa en personal dels cementiris sobre la despesa total	56,9%
% de despesa en neteja dels cementiris sobre la despesa total	3,5%
% de despesa en manteniment dels cementiris sobre la despesa total	12,6%
% de despesa en jardineria dels cementiris sobre la despesa total	4,1%
% de la despesa en activitats complementàries (concerts, turisme, guies, transports especials, etc) sobre la despesa total	0,4%
% d'altres despeses sobre la despesa total	22,7%

Obtenir els ingressos necessaris per a la gestió del cementiri	2023
% dels ingressos que representen les inhumacions sobre els ingressos totals	13,4%
% dels ingressos derivats de la venta de concessions sobre els ingressos totals	23,8%
% dels ingressos asssociats a la taxa de manteniment sobre els ingressos totals	47,7%
% dels ingressos associats als tràmits administratius sobre els ingressos totals	12,1%
% d'altres ingressos sobre els ingressos totals	3,0%

ENTORN

	2023
Població	96.783
% població de 65 anys o més	18,4%
Taxa bruta de mortalitat (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants)	8,13

	2023
Densitat de població (hab. / km2 municipi)	3.703
Renda per càpita	18.432
% Atur	9,5%

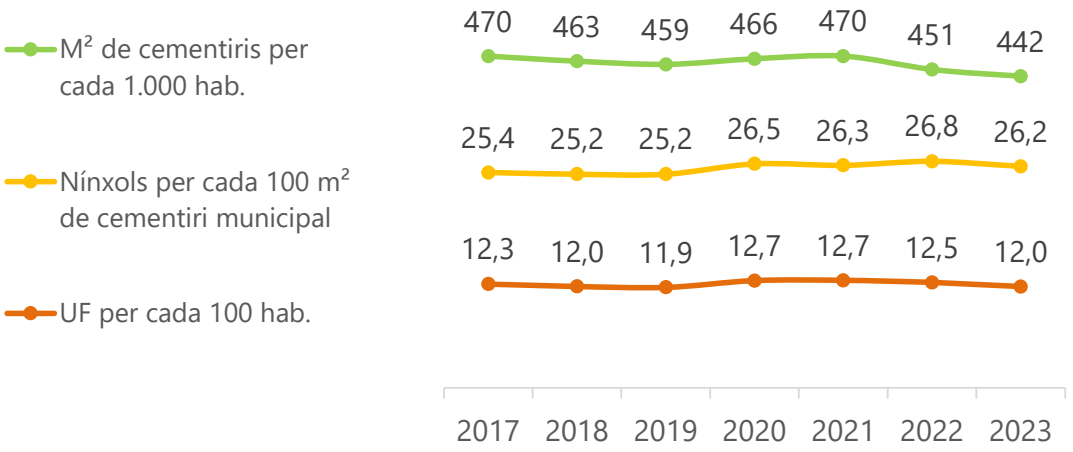
	2023
Nombre de cementiris municipals	1,3

Mitjanes 2023 del Quadre Resum d'Indicadors
del Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris municipals.

Dimensió encàrrec polític /estratègic

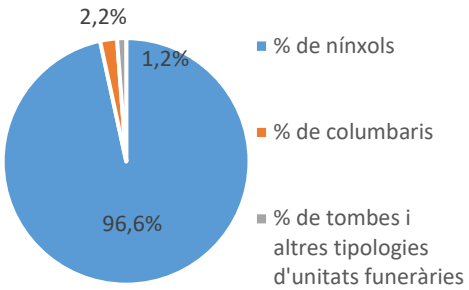
Els indicadors de la **Dimensió Encàrrec Polític/Estratègic** aporten informació sobre la qualitat del servei i sobre el grau d'acompliment de **sis objectius estratègics**: proporcionar una oferta adequada de cementiris municipals, proporcionar una oferta diversa d'unitats funeràries, disposar de diversos règims de concessió d'unitats funeràries, gestionar els canvis de nom, controlar la saturació dels cementiris municipals i proporcionar l'oferta de rescat d'unitats funeràries.

Infraestructura



Evolució de la superfície de cementiri per cada 1.000 habitants, del nombre de nínxols per 100m² de cementiri i del nombre d'unitats funeràries (UF) per cada 100 habitants. Període 2017-2023.

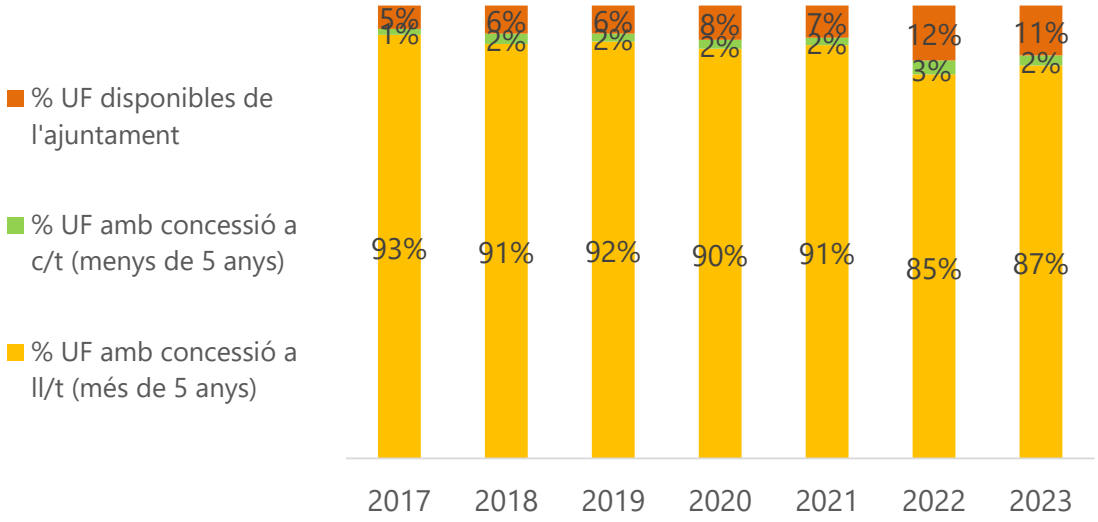
De mitjana, l'any 2023 els cementiris municipals segueixen disposant d'una dotzena d'unitats funeràries per cada 100 habitants, de les quals gairebé un 96,6% són nínxols, un 2,2% són columbaris i la resta són tombes i altres tipus de construccions, com per exemple panteons. Amb tot, la dotació mitjana i el tipus d'unitats funeràries als cementiris municipals es manté estable al llarg de tota la sèrie històrica, tot i la inversió d'alguns municipis per augmentar el nombre de columbaris i el nombre de nínxols disponibles.



Tipologia des les unitats funeràries. Any 2023

Als cementiris municipals es mantenen constants els indicadors d'unitats funeràries en termes de tipus d'oferta i de superfície.

Règim de propietat



Evolució dels indicadors relacionats amb el % d'unitats funeràries (UF) disponibles de l'ajuntament (sense concessió), % d'UF amb concessions atorgades a curt termini (menys de 5 anys) i % d'UF amb concessions atorgades a llarg termini (més de 5 anys). Període 2017-2023.

Els cementiris municipals tenen la gran majoria de les unitats funeràries atorgades a llarg termini (concessions de més de 5 anys): representen el 87% de les unitats funeràries el 2023, any en que les concessions a curt termini (menys de 5 anys) han recuperat els valors de tendència dels anys anteriors (representen al voltant del 2% del total de les unitats funeràries).

Es mantenen estables, amb petites variacions, els règims de concessió a llarg i curt termini de les unitats funeràries.

Paral·lelament, la proporció d'unitats funeràries disponibles de l'ajuntament per ser atorgades en concessió (o que es fan servir com a osseres o que per algun motiu no tenen ús) es mantenen per sobre del 10% després de l'increment enregistrat l'any 2022 arran de la construcció de noves unitats funeràries en alguns cementiris municipals, així com de l'increment del ritme de reversions dels títols de concessió atorgats (per caducitat, renúncia, etc.).

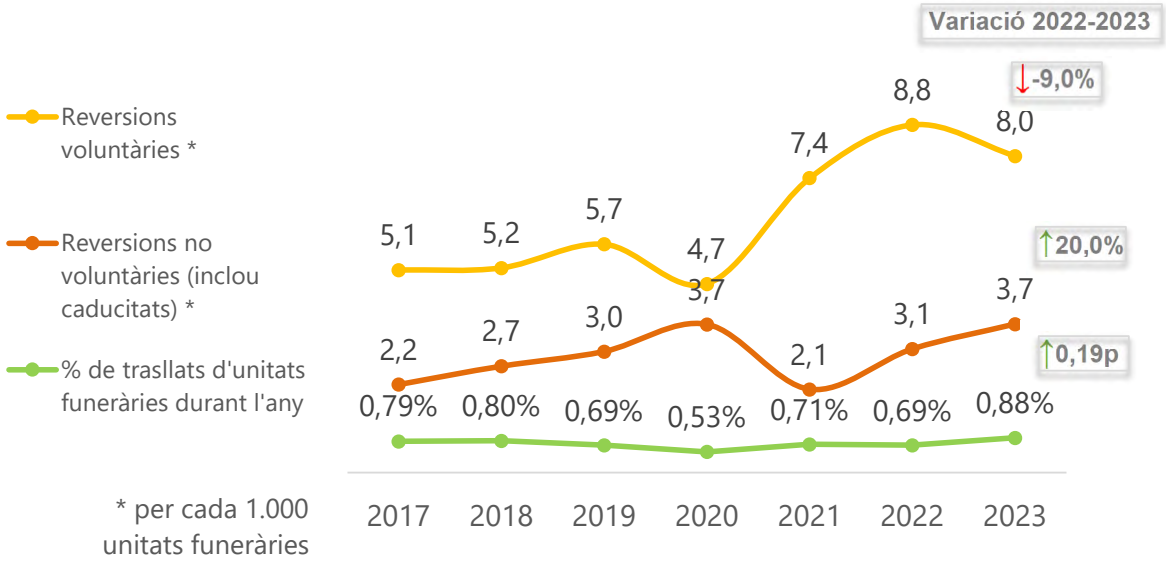
Ritme de concessió

D'altra banda, si no es fes cap reversió en els propers anys i mantenint l'actual ritme de concessió (tot com la dotació d'unitats funeràries disponibles als cementiris municipals), el marge per a noves concessions és actualment de 5,5 anys en el cas dels nínxols, 9,4 anys en el cas dels columbaris i 62 anys en el cas dels panteons, les tombes i altres unitats funeràries.

Anys de marge sense reversions:

Nínxols: 5,5
Columbaris: 9,4
Tombes i altres: 62

Reversions de drets, trasllats i canvis de nom

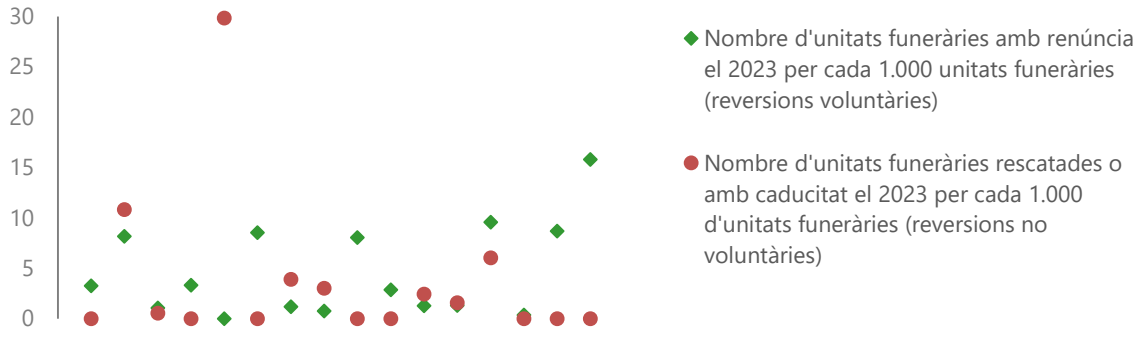


Evolució dels indicadors relacionats amb les reversions voluntàries i no voluntàries per cada 1.000 unitats funeràries del cementiri, i el % de trasllats sobre el total d'unitats funeràries. Període 2017-2023.

L'any 2023 s'han incoat de mitjana 11,7 expedients de reversió de títols de concessió per cada 1.000 unitats funeràries dels cementiris municipals, mantenint-se d'aquesta manera el ritme de reversions, que va augmentar de manera significativa l'any 2021.

Es manté el ritme de reversions tot i la lleugera disminució de les no voluntàries.

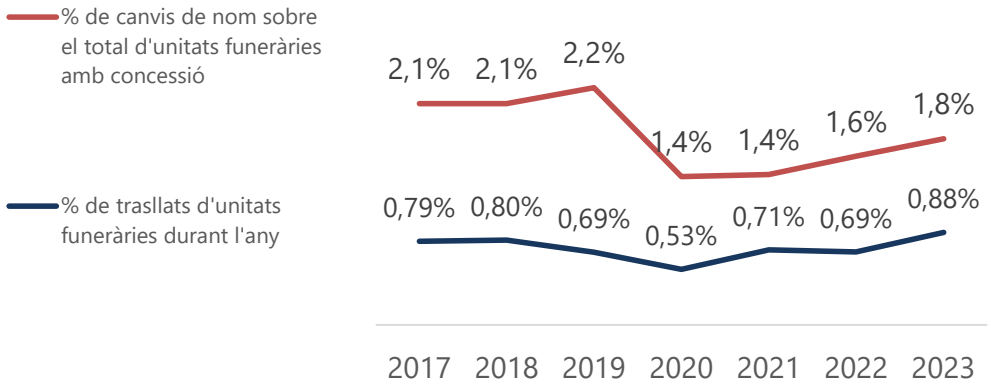
Tanmateix, la mitjana de reversions voluntàries ha disminuït lleugerament i per primera vegada des del 2020, tot i ser encara majoritàries (representen el 85% del total dels expedients de reversió incoats el 2023), mentre la mitjana de reversions no voluntàries ha seguit augmentant per tercer any consecutiu. Tal com es pot comprovar al gràfic següent, existeix encara una elevada dispersió d'aquests indicadors entre els municipis.



Gràfic de dispersió dels indicadors relacionats amb les reversions d'unitats funeràries als cementiris municipals participants del Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris municipals. Any 2023.

Pel que fa al percentatge de trasllats d'unitats funeràries, ja sigui fora o dins del mateix cementiri, augmenten lleugerament fins arribar al 0,88% del total d'unitats funeràries. Igualment, augmenten, per tercer any consecutiu i també de manera poc significativa, els canvis de titularitat dels drets funeraris en concessió.

Es mantenen, amb petites variacions, els trasllats i els canvis de titular dels drets de concessió de les unitats funeràries.

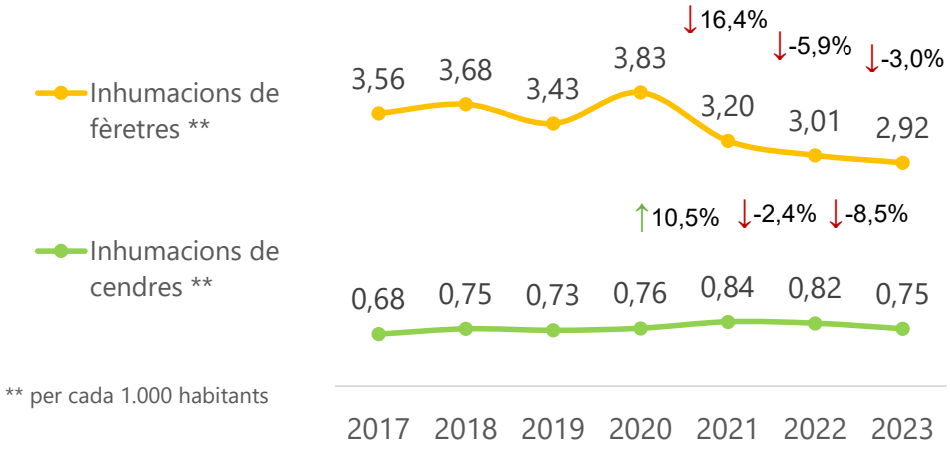


Evolució del % d'unitats funeràries amb algun canvi de titularitat o trasllat l'any en estudi sobre el total d'unitats amb dret de concessió atorgats. Període 2017 – 2023.

Dimensió usuari /client

Els indicadors de la **Dimensió Usuari/Client** comptabilitzen els enterraments i caracteritzen l'accessibilitat als cementiris municipals analitzats, els quals estan oberts per a visitants tots els dies de la setmana.

Enterraments



Evolució del nombre d'inhumacions de fèretres i cendres per cada 1.000 habitants. Període 2017-2023.

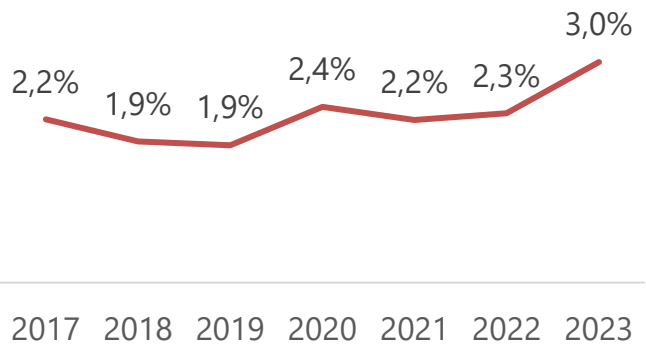
Mantenint la tendència de l'any anterior, el 2023 segueixen disminuint les inhumacions. Tot i que la disminució percentual de les inhumacions de cendres és superior a la disminució de les inhumacions de fèretres, el pes de les inhumacions de cendres només disminueix del 21% de representació el 2022 al 20% del total de les inhumacions el 2023.

Disminueixen les inhumacions de fèretres en un 5,9 respecte l'any anterior.

D'aquesta manera, es pot afirmar no només que les inhumacions tant de cendres com de fèretres als cementiris municipals estan disminuint en els darrers anys, sinó que les inhumacions de cendres, de moment, no estan guanyant un pes significatiu.

Bonificacions

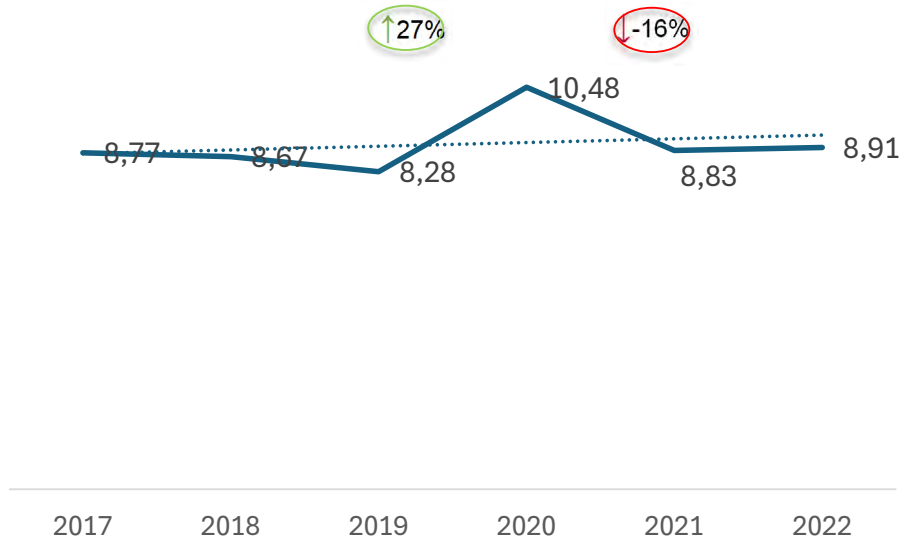
Pel que al percentatge d'inhumacions gratuïtes o bonificades realitzades als cementiris municipals, augmenta lleugerament el 2023 fins arribar el 3% del total de les inhumacions. Tot i que aquest indicador depèn sobretot de factors exògens al propi servei, no s'ha identificat una correlació estadísticament significativa entre el nivell de renda del municipi o de conjuntura econòmica i aquest tipus d'enterraments.



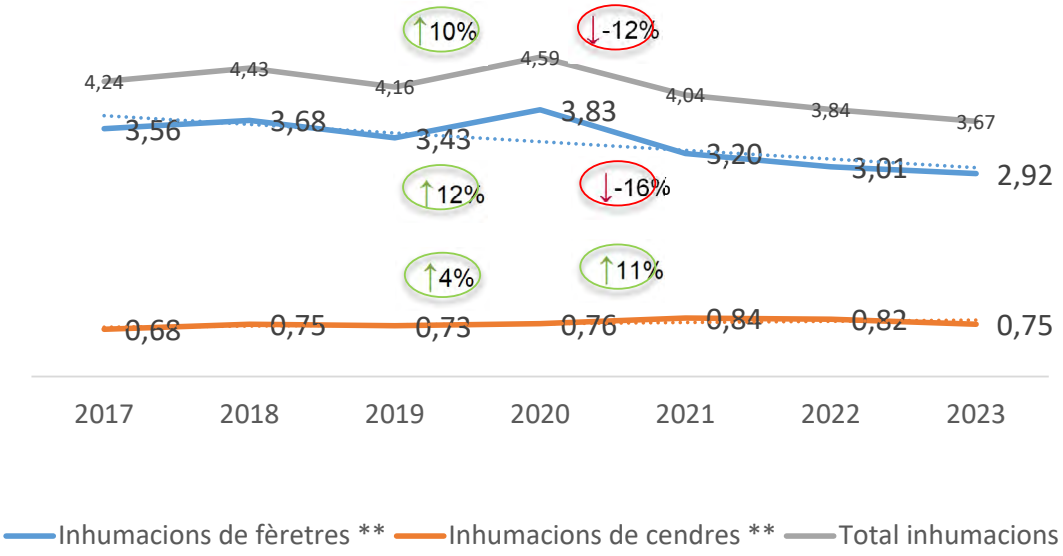
Evolució del % d'inhumacions gratuïtes o bonificades als cementiris municipals. Període 2017-2023.

Taxa de mortalitat

Una determinada variació de la mortalitat no té perquè comportar una mateixa variació en el nombre d'inhumacions als cementiris municipals. En efecte, mentre la taxa bruta de mortalitat a la província de Barcelona va augmentar gairebé un 27% entre el 2019 i el 2020 arran de la pandèmia provocada per la COVID19, les inhumacions de fèretres i de cendres van augmentar un 12% i 4% respectivament (l'augment és d'un 10% si es consideren ambdós tipus d'inhumacions conjuntament).



Evolució de la taxa bruta de mortalitat a la província de Barcelona (nombre de defuncions per cada 1.000 habitants). Període 2017-2022. Font: INE.

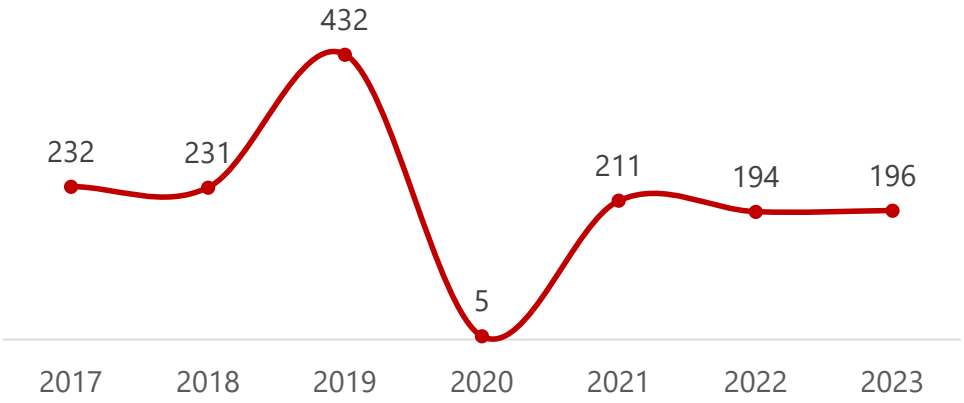


Evolució del nombre d'inhumacions (fèretres i cendres) realitzades per cada 1.000 habitants. Període 2017-2023. Font: Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.

La divergència entres les variacions dels dos indicadors anteriors és deguda principalment a què la inhumació de la persona difunta no es dona sempre al cementiri municipal de la població on estava empadronada.

Igualment, es continua evidenciant una manca de control normatiu en relació a la traçabilitat de les restes de les cremacions, les quals poden no tenir com a destí final els propis cementiris municipals.

Activitats complementàries



Evolució del nombre de participants en activitats culturals i lúdiques per cementiri . Període 2017-2023.

Les activitats complementàries dels cementiris municipals són aquelles que no estan directament relacionades amb la missió original del servei però que permeten el seu apropament a la ciutadania tot fomentant la seva integració dins la oferta cultural del municipi, mitjançant, per exemple, visites guiades, concerts, cicles de cinema, etc.

Tal com es pot comprovar, la mitjana global en els darrers anys se situa al voltant dels 200 participants per cementiri, tanmateix hi ha algun municipi que destaca per una afluència de públic molt superior.

Ara bé, és rellevant posar de manifest com el 67% dels municipis no han comptabilitzat cap participant a aquesta tipologia d'activitats durant l'any en estudi.

Es manté la recuperació de les activitats culturals i lúdiques però encara per sota dels nivells pre-pandèmia.

Queixes i reclamacions / actes vandàlics

Pel que fa a les mitjanes d'actes vandàlics amb danys per cementiri (0,65 el 2023) i de queixes i reclamacions sobre el cementiri rebudes per cada 1.000 unitats funeràries (0,27 el 2023), es mantenen estables al llarg dels últims set anys.

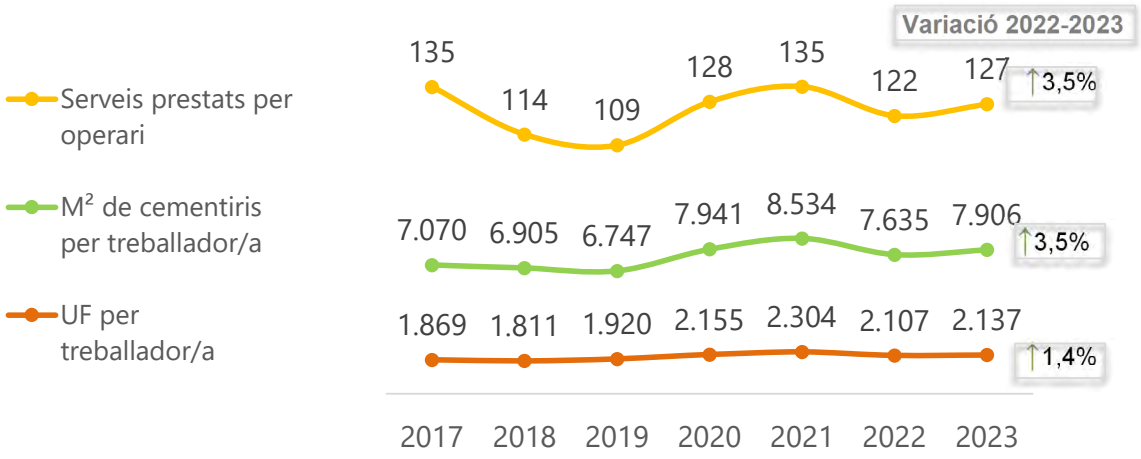
Gairebé la meitat dels municipis van patir algun acte vandàlic amb danys el 2023.

A nivell mostral, gairebé la meitat dels municipis van patir algun acte vandàlic durant el 2023 (el 2022 van ser només un terç). En canvi, gairebé tots els municipis reben anualment alguna queixa o reclamació relacionada amb el seu cementiri municipal (el 2023, el municipi que més n'ha rebut n'ha enregistrat 12).

Dimensió valors organitzatius/RH

Els indicadors de la **Dimensió Valors Organitzatius/Recursos Humans** estan relacionats amb el model organitzatiu del servei, és a dir, amb el tipus de gestió, la dotació de recursos humans, el clima laboral i les característiques i capacitació del personal dels cementiris municipals. Així doncs, els objectius estratègics d'aquesta dimensió són: gestionar el servei amb les diverses formes de gestió, disposar d'una dotació de recursos humans adequada, millorar les habilitats de les persones treballadores i reflectir l'estructura de gènere del personal.

Dotació de RH

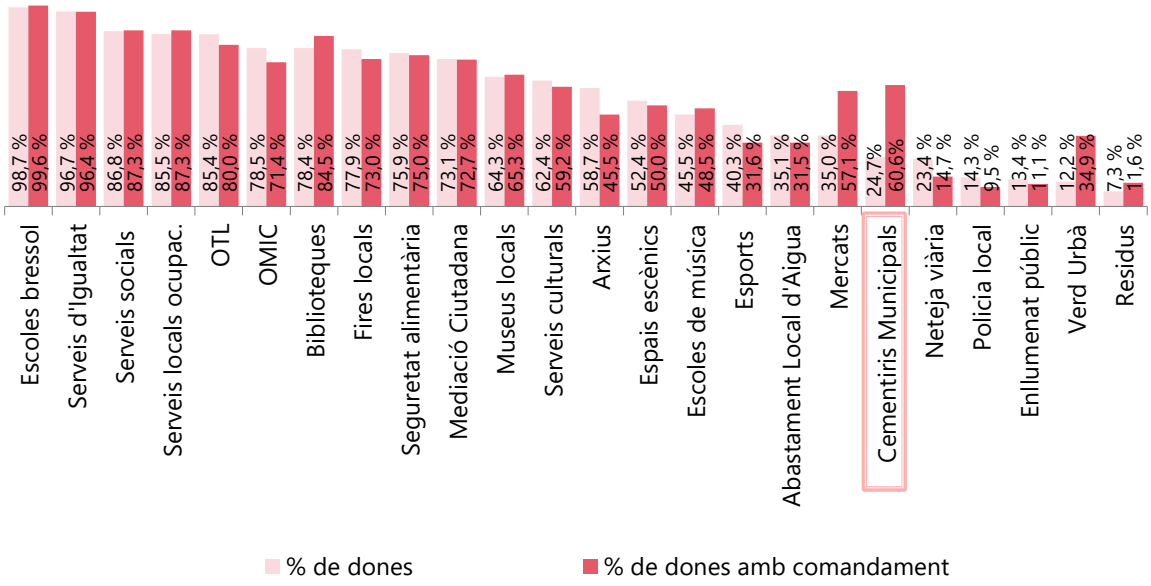


Evolució del nombre de serveis prestats per operari i de la superfície de cementiri i d'unitats funeràries (UF) per persona treballadora. Període 2017-2023.

Tot i que molt lleugerament, el 2023 augmenta la càrrega de feina del personal adscrit als cementiris municipals, tant de les persones treballadores en general com dels operaris en particular. En efecte, tant els serveis prestats per operari, com les unitats funeràries i els metres quadrats de cementiri que corresponen a cada persona treballadora assoleixen valors propers als nivells més elevats de tot el període 2017-2023. Paral·lelament, el 67% dels municipis participants ambdós últims anys no han variat la seva plantilla entre l'any 2023 i l'anterior.

Augmenta lleugerament la càrrega de feina de les persones treballadores del servei de cementiri.

Perspectiva de gènere



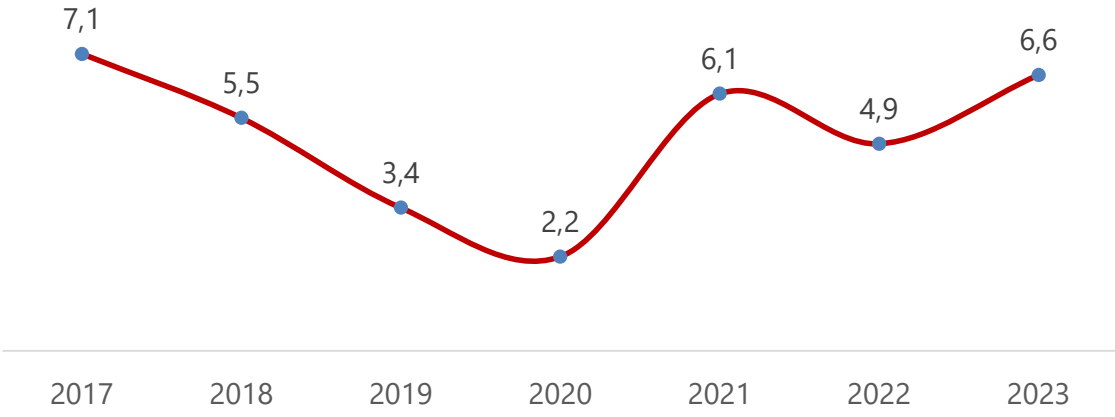
Mitjanes del % de dones sobre el total de persones treballadores i del % de dones sobre el total de persones amb càrrec de comandament a cadascun dels serveis analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Any 2023.

A nivell de plantilla, el servei de cementiris és el sisè dels 24 serveis amb menys presència de dones de tots els serveis analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona: aproximadament un quart de les persones treballadores dels cementiris són dones (24,7% el 2023).

Ara bé, hi ha una major proporció de dones als càrrecs de responsabilitat en comparació amb la resta de llocs de treball: si es tenen en compte els càrrecs de comandament, el percentatge de dones als cementiris municipals el 2023 augmenta fins el 60,6%.

Així doncs, els cementiris municipals són, juntament amb els mercats municipals, dels serveis amb una major escletxa de gènere inversa, és a dir, on el percentatge de dones en plantilla és molt inferior al percentatge de dones ocupades en càrrecs de comandament respecte del total de persones ocupades en càrrecs de comandament.

Formació i capacitació

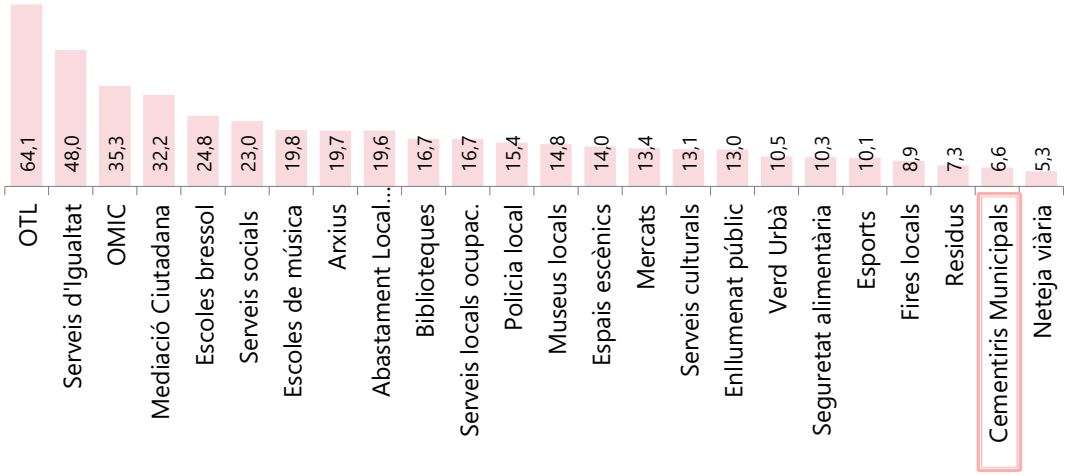


Evolució del nombre d'hores de formació per persona treballadora del servei de cementiri municipal. Període 2017-2023.

La mitjana d'hores de formació per persona treballadora dels cementiris municipals el 2023 és de 6,6 hores anuals, el segon valor més alt des del 2017.

Ara bé, un 62% dels municipis que han pogut aportar la dada han fet menys de 4 hores de formació per persona treballadora i un 23% no n'ha fet cap.

Conseqüentment, les persones treballadores dels cementiris municipals són de les que menys formació fan dels 24 serveis analitzats en el marc dels Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.



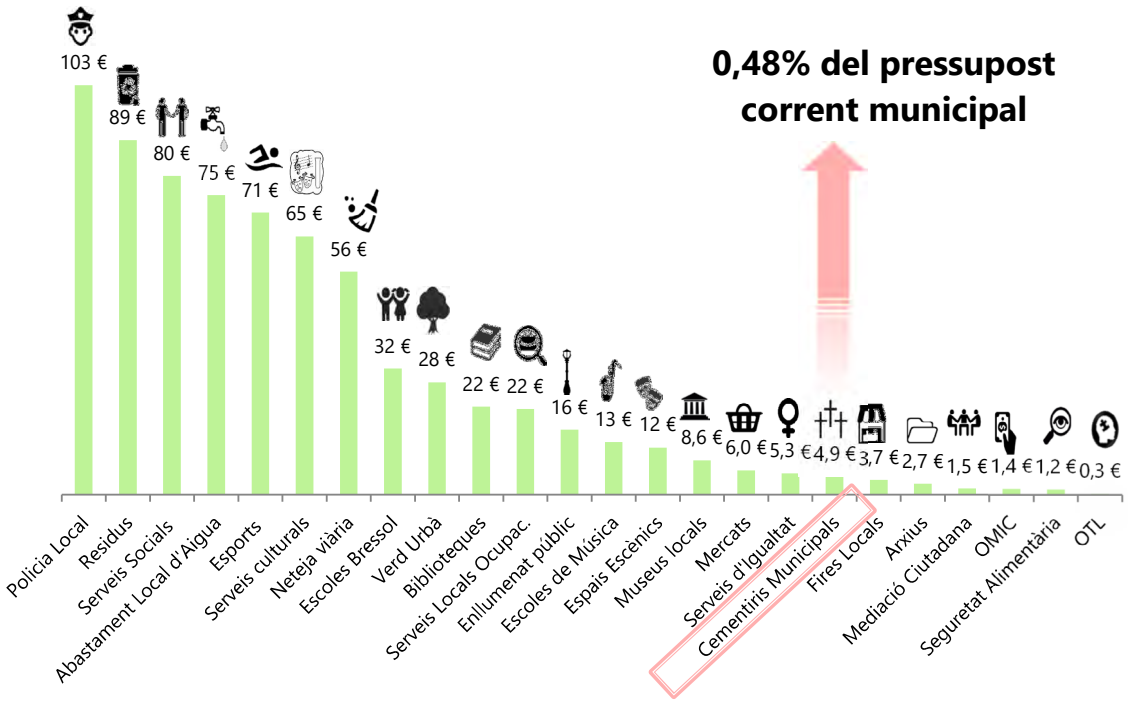
Mitjana d'hores de formació per persona treballadora dels serveis analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Any 2023.

Dimensió econòmica

Els indicadors de la **Dimensió Economia** reflecteixen quins són els recursos necessaris per oferir el servei, així com les despeses que s'hi associen i les seves fonts de finançament. Els sis objectius estratègics de la dimensió són: disposar dels recursos adequats per a la gestió dels cementiris municipals, vetllar per la prestació del servei de cementiris a uns costos unitaris adequats, finançar adequadament el servei de cementiris municipals, impulsar la conservació i millora dels cementiris, gestionar adequadament els recursos dels cementiris municipals i obtenir els ingressos necessaris per a la gestió del cementiri.

Despeses

Despeses per habitant

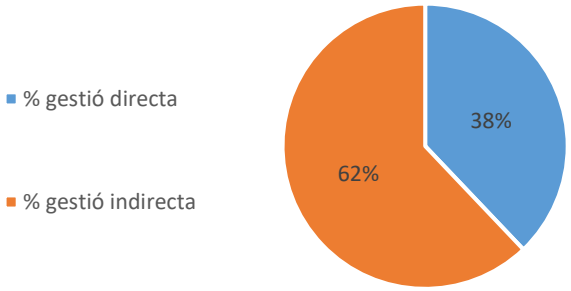


Despesa corrent mitjana per habitant dels serveis analitzats als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona. Any 2023.

A nivell pressupostari, el servei de cementiri municipal és el setè servei amb una menor dotació econòmica de tots els que s'analitzen als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, amb una depesa corrent mitjana de 4,9 € per habitant el 2023.

Les despeses dels cementiris representen de mitjana el 0,48% del pressupost corrent municipal.

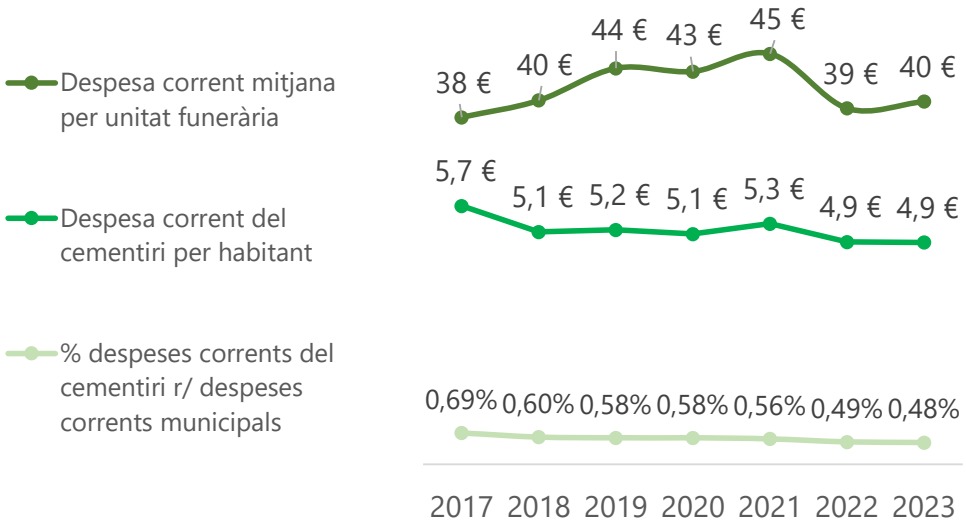
Aquestes despeses es gestionen en un 62% de manera indirecta (mitjançant concessions administratives) i en un 38% de manera directa per part de l'Ajuntament.



De mitjana, el 38% de les despeses corrents dels cementiris municipals són gestionades de manera directa per l'ajuntament.

Tipus de gestió del cementiri municipal. Any 2023.

Despeses corrents



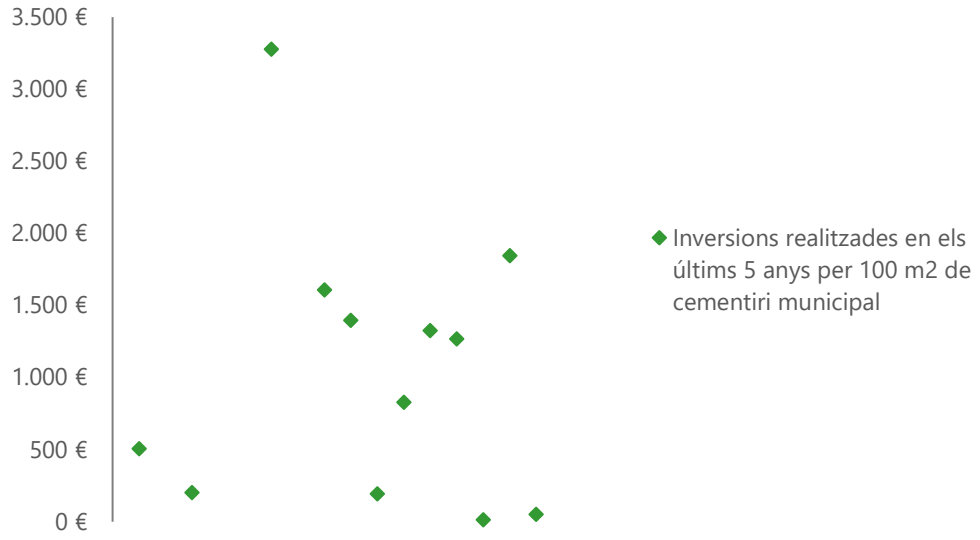
Evolució de despesa corrent per habitant i per unitat funerària, i del % que representen les despeses corrent del cementiri respecte el pressupost corrent municipal. Període 2017-2023.

Tant la despesa corrent mitjana per habitant dels cementiris municipals, com la despesa mitjana per unitat funerària, es mantenen constants respecte l'any 2022. Aquests valors consoliden els nivells anteriors a la pandèmia provocada per la COVID19, que va suposar un augment significatiu de les despeses corrents dels cementiris municipals.

Ara bé, el pes que representa la despesa corrent dels cementiris en el pressupost corrent dels ajuntaments ha disminuït al llarg dels anys i el 2023 no arriba, de mitjana, al 0,5% del pressupost corrent municipal.

Conservació i millora

Pel fa a les inversions realitzades en els últims 5 anys, la mitjana és de 519€ per cada 100 m² de cementiri (inclou superfícies edificades i els espais a l'aire lliure dels cementiris municipals); tanmateix existeix una gran disparitat entre els municipis que han pogut facilitar la dada aquest 2023, la qual es pot associar a diferents factors (necessitat, voluntat, viabilitat de la inversió, etc.).

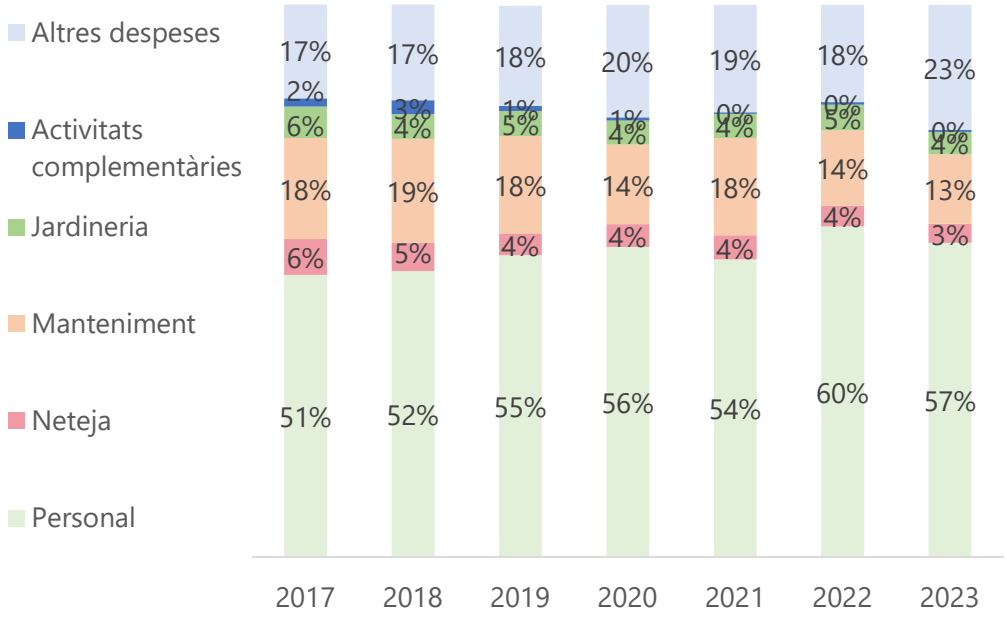


Gràfic de dispersió de l'any 2023 de les inversions realitzades en els últims 5 anys per 100 m² de cementiri municipal (inversions del 2019 al 2023).

Desglossament despeses corrents

Com és habitual, la partida de depeses corrents més important és la destinada a les despeses de personal (representa de mitjana el 57% del total), seguida d'altres despeses (23%) i les despeses de manteniment (13%). Així doncs, la suma de les partides de personal i de manteniment representen gairebé el 70% del total de les despeses corrents dels cementiris municipals. Cal recordar que "Altres despeses" inclou, per exemple, els contractes de serveis dels cementiris que no són ni de manteniment ni de jardineria i que tampoc estan associats directament a les activitats complementàries que s'hi puguin desenvolupar.

Pel que fa a les partides amb menys dotació, concretament les de neteja i jardineria, la mitjana també es manté estable al llarg del període d'anàlisi, tot com la dispersió de dades entre els cementiris municipals (la diferència pot estar condicionada per la seva tipologia i dimensionament).

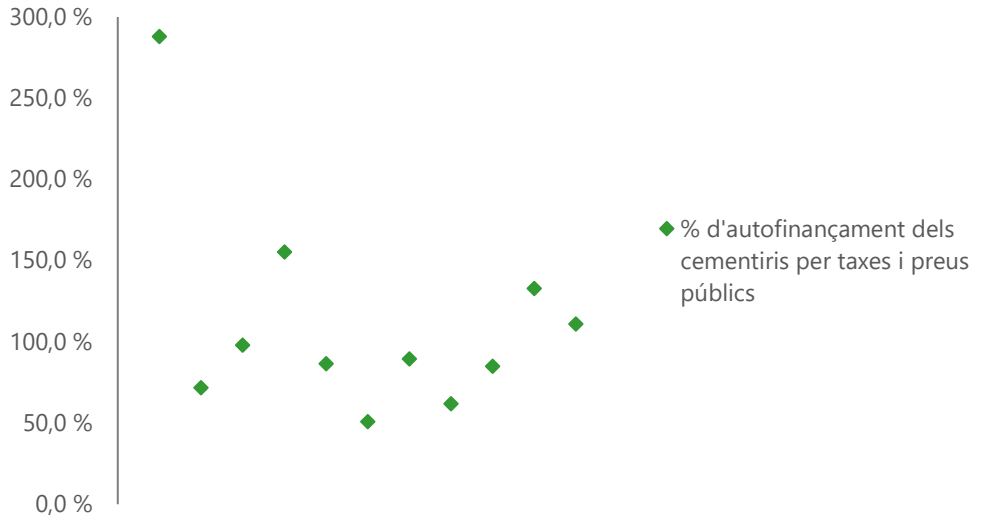


Evolució del desglossament de les despeses corrents dels serveis de cementiris municipals. Període 2017-2023.

Autofinançament

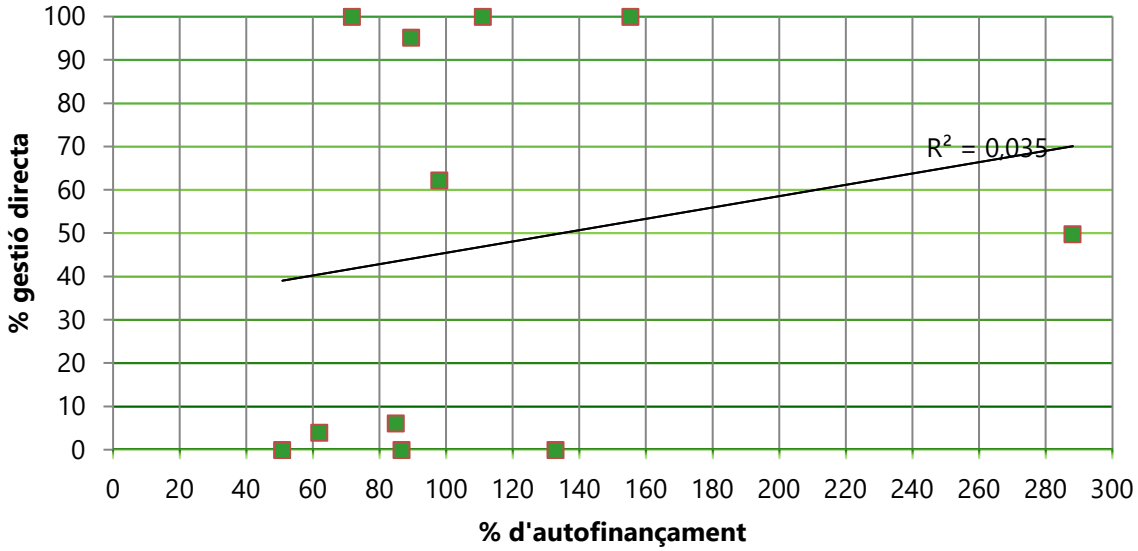
Amb relació als recursos i al tipus de gestió de les despeses corrents, continua havent heterogeneïtat entre els cementiris municipals, condicionada sobretot per la seva idiosincràsia, l'ús i el reconeixement territorial, així com pel dimensionament i l'aprofitament de la infraestructura.

Els cementiris municipals autofinancen amb taxes i preus públics el 103% de les seves despeses corrents.



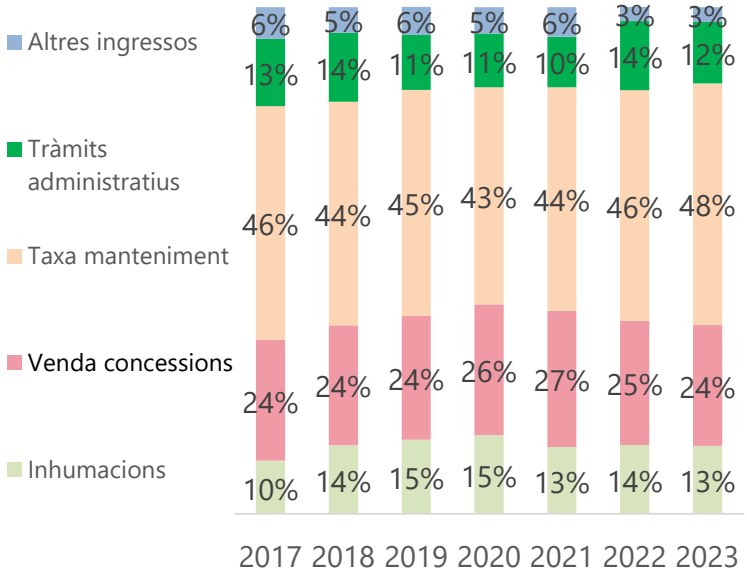
Gràfic de dispersió del % d'autofinançament dels cementiris municipals participants al Cercle de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona. Any 2023.

Es pot constatar que el grau d'autofinançament dels cementiris dels municipis participants no està relacionat amb el seu tipus de gestió: el coeficient de Pearson resultant (r=0,18 el 2023) és insuficient per identificar una correlació positiva entre el % d'autofinançament i el % de gestió directa de la despesa corrent. Tampoc existeix correlació entre el % de gestió indirecta i el % d'autofinançament dels cementiris municipals.



Gràfic de correlació entre el % d'autofinançament i el % de gestió directa dels cementiris municipals en termes de despesa corrent. Any 2023.

Ingressos corrents



Evolució del desglossament dels ingressos corrents del servei de cementiris municipals. Període 2017-2023.

Pel que fa a l'anàlisi dels ingressos corrents que es presenta en aquest apartat, cal tenir en consideració que fa referència als drets de cobrament associats als diferents conceptes i que, per tant, no té en consideració el 12,4% de rebuts impagats que, de mitjana, es va donar als cementiris municipals objecte d'aquest estudi l'any 2023 (tant els rebuts impagats com els ingressos impagats es mantenen constants al llarg del període d'anàlisi).

Amb tot, són els ingressos derivats de les taxes de manteniment dels cementiris els majoritaris i representen, el 2023, el 48% dels ingressos corrents totals. Així, la taxa de manteniment mitjana per nínxol és enguany de 21,3 € (12,8€ en el cas dels columbaris).

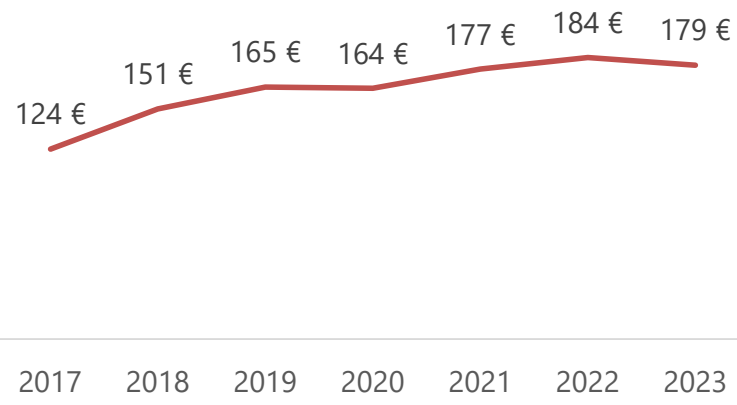
Globalment, les fonts d'ingressos es mantenen estables al llarg de tot el període 2017-2023.

Taxa per any de concessió:

Nínxols: 54,3 €

Columbaris: 12,4 €

Preu mitjà de les inhumacions



Evolució del preu mitjà per inhumació als cementiris municipals. Període 2017-2023.

El preu mitjà de les inhumacions el 2023 és de 179 € (no inclou les taxes administratives, les quals, per inhumació, resulten en 128€ de mitjana).

3. Resum executiu

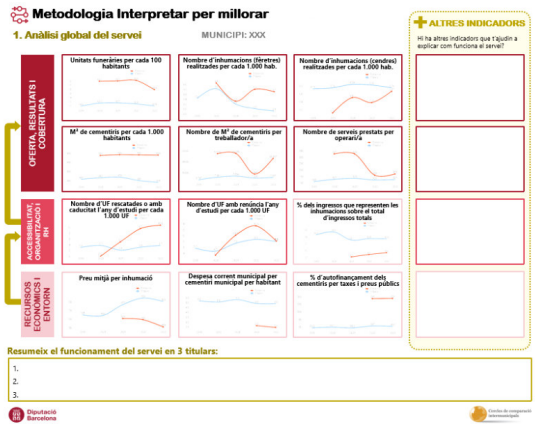
- Situació de normalitat sanitària i d'augment de la diversitat sociocultural.
- El 2023 es manté tant la despesa mitjana per unitat funerària (39,2€ el 2022 i 40,0€ el 2023) com la despesa corrent en cementiris municipals per habitant (4,90 € i 4,89 € el 2022 i 2023 respectivament).
- Disminueix lleugerament la superfície de cementiri per cada 1.000 habitants i el nombre de nínxols per cada 100 m^2 de cementiri es manté per sobre de les 26 unitats.
- Les inhumacions de fèretres se situen, novament, en el seu valor més baix de la sèrie històrica, mentre les inhumacions de cendres es mantenen aproximadament constants des del 2018. Tot i així, el 80% de les inhumacions continuen sent de fèretres.
- Disminueixen les reversions voluntàries i augmenten les no voluntàries per cada 1.000 UF tanmateix les reversions voluntàries segueixen representant el 68% de les reversions tramitades el 2023.
- El % d'unitats funeràries disponibles de l'Ajuntament representen el 11,0% del total d'unitats funeràries el 2023.
- La càrrega de feina de les persones treballadores dels cementiris ha repuntat lleugerament: el nombre de serveis prestats per operari ha augmentat més d'un 4% i la superfície per treballador un 3,5%.
- Augmenta el nombre d'assistents en activitats culturals i lúdiques encara que només en realitzen el 33% dels participants.
- La mitjana d'hores de formació per persona treballadora ha estat de 6,6 hores tot i que un 23% dels participants no ha realitzat cap hora.

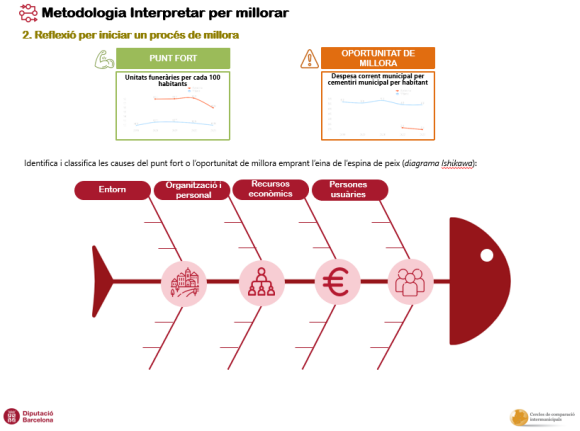
4. Tallers de millora

El dia 3 d'octubre del 2024 es va celebrar el taller de millora d'aquesta 8a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Cementiris liderat per la Diputació de Barcelona. Durant la trobada, les persones assistents van **intercanviar coneixement** a través de la realització de **dues dinàmiques** que van ajudar a conèixer millor els indicadors treballats en el marc del projecte tot fomentant l'intercanvi d'experiències entre els i les responsables d'aquests serveis.

La primera dinàmica, "**Interpretar per millorar**", tenia per objectiu donar valor a la utilitat de les dades del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) per fer una diagnosi dels cementiris i generar, des d'una reflexió inicial, un procés de millora efectiu. Aquesta primera dinàmica constava de tres parts: la primera constituïa una anàlisi global i individual de cada servei a partir d'una selecció de 12 indicadors del seu QRI, completada amb indicadors addicionals proposats pel propi municipi. La segona part, més enfocada en un aspecte concret i particular de la diagnosi anterior, consistí en fer la reflexió inicial per endegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o d'una oportunitat de millora triats entre els indicadors de la primera part. Finalment, aquesta primera dinàmica va acabar amb una posada en comú, consistent en la presentació de tres titulars que caracteritzessin clarament el Servei de cementiri de cada municipi participant.

A continuació es presenta un exemple de les plantilles que es van emprar:





La segona dinàmica, anomenada, "**Un problema, una solució**", tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. Els participants de cada municipi van preparar preguntes sobre aspectes del dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes de gestió o qualsevol inquietud respecte el seu servei. Posteriorment, es va iniciar un debat ordenat, en el qual cada persona va formular les preguntes tot responent les preguntes de la resta.

Tot seguit es presenten els resultats d'aquesta segona dinàmica ("**Un problema, una solució**"), les reflexions i aportacions de la qual han estat classificades per àmbits.

1. Treball en xarxa

Es proposa crear un grup de treball a través de Whatsapp per poder intercanviar dubtes o agilitzar l'intercanvi d'informació entre el personal adscrit al servei de cementiris municipals participant del Cercle de Comparació Intermunicipial de la Diputació de Barcelona.

2. Reversió no voluntària de drets de concessió

Problemàtica recurrent any rere any, es tracta d'un aspecte crític dels ajuntaments per poder recuperar la titularitat d'aquelles unitats funeràries pendents de regularitzar, ja sigui perquè tenen algun rebut impagat o perquè ha caducat el títol de concessió i cap persona s'ha fet responsable de la renovació.

Els municipis emmarquen aquest tipus d'actuacions dins del procediment administratiu comú, normalment amb dues publicacions a diaris oficials (publicació inicial i publicació final) i audiència prèvia, mitjançant, per exemple, comunicacions al cementiri o altres edictes municipals, per tots aquells títols de concessió que no estan regularitzats, per exemple perquè l'Ajuntament desconeix les dades de contacte de la persona titular perquè ningú n'ha actualitzat les que figuren al padró del cementiri. D'aquesta manera, mitjançant les publicacions oficials es garanteix els drets de la ciutadania. En qualsevol cas, sempre i quan hi hagi voluntat política, són els serveis jurídics els encarregats d'incoar i executar els expedients de reversió.

En cas de gestió indirecta dels cementiris, són les empreses concessionàries les encarregades d'iniciar els expedients de reversió, però sempre a instàncies de l'Ajuntament (o de qui comprova el padró i ordena les publicacions oficials que permeten posar data als diferents terminis del procediment administratiu i iniciar les reversions). En cas que hi hagi al·legacions, es poden iniciar expedients de canvi de nom i regularitzar les titularitats sense arribar a revertir els títols de concessió. En aquest cas, el nou termini de concessió depèn del reglament de cada cementiri.

NOTA: és crític per evitar la nul·litat dels procediments de reversió que quedin recollides al reglament del cementiri les causes per a la reversió no voluntària dels títols de concessió.

NOTA: alguns reglaments de cementiri contemplen el retorn de la part proporcional de la taxa de concessió satisfeta, altres no.

3. Activitats de dinamització

Dins l'interès d'apropar els cementiris a la ciutadania, apareix novament la voluntat d'integrar aquest espai dins l'oferta cultural del municipi. Com a activitats amb major poder d'atracció i amb major seguiment, destaquen les visiten teatralitzades, principalment aquelles que s'organitzen a la nit i/o aprofiten la idiosincràsia territorial, també els concerts i els cicles de cinema.

Pel que fa als concerts, es recomana posar-ser en contacte amb entitats del territori que puguin col·laborar, com per exemple les escoles de música municipals, que poden participar directament dels esdeveniments.

També es pot donar servei amb oferta gastronòmica (*Food trucks,* parades de castanyes, etc.).

Com aspecte crític destaca la comunicació amb el ciutadà i la importància de donar difusió als esdeveniments per crear interès i fomentar l'assistència. És important pensar en espaiar les dates i planificar el calendari.

Algun cementiri comença a fer cerimonials mensuals que estan tenint molt bona acollida entre els familiars i usuaris del cementiri. Aquests cerimonials necessiten amenitzar l'espai i crear les condicions per ajudar a passar i superar el dol. Necessiten, doncs, d'una dotació econòmica.

4. Model de gestió

Un des participants requereix d'un estudi previ per analitzar el model de gestió del seu cementiri. L'estudi de viabilitat i l'anàlisi de costos determinaran si es tracta d'un servei deficitari (seria doncs més adient un contracte de serveis). Cal recordar que la dissociació del servei de cementiri del servei funerari determinarà la seva possibilitat d'economies d'escala i la seva viabilitat al municipi. En el mercat hi ha diferents empreses que poden oferir aquest tipus d'estudis.

5. Lpd

Es distingeix entre les dades dels difunts (no els hi és d'aplicació la Llei de protecció de dades) i les dades del padró dels titulars dels títols de concessió (adreça, telèfon, etc.). En cas d'alguna sol·licitud de dades que no sigui sobre una persona difunta, cal autorització expressa i escrita del titular del títol de concessió.

No és possible accedir a les dades del titular de la concessió sense acreditació.

6. Instal·lació de làpides (i altres elements privatius)

Existeixen diferents formes de procedir i sorgeix el dubte relacionat sobre la responsabilitat de riscos en un edifici municipal quan no es tracta de la brigada municipal ni de l'empresa concessionària, sinó del propi titular, qui instal·la la làpida o qualsevol altre element privatiu.

En funció dels riscos que s'avaluen, hi ha qui demana un declaració jurada i hi ha qui fa una coordinació d'activitats preventives amb l'empresa instal·ladora.

Alguns reglaments de cementiri estableixen les condicions d'instal·lació dels elements privatius diferenciades fins i tot per zones del recinte (elements permesos, materials, colors, etc.).

7. Policia mortuòria

Es pregunta si el Departament de Salut, en el marc del Pla normatiu del Govern de la Generalitat de Catalunya per als anys 2021-2023, ha avançat en la iniciativa d'un projecte de decret per aprovar un nou Reglament de sanitat mortuòria. Cap dels assistents en té major coneixement.

8. Sistemes de seguretat

Davant dels robatoris de coure i fins i tot fanals, alguns cementiris han instal·lat sistemes de seguretat perimetrals. Els més grans també disposen d'empreses de seguretat que fan rondes de vigilància i fins i tot han instal·lat càmeres intel·ligents almenys a indrets estratègics de la infraestructura.

9. Buidatge d'osseres

En alguns cementiris, a sota de les primeres files, es van construir osseres que són difícils de buidar perquè són forats estrets i molt profunds que suposen una feina penosa pels operaris i que presenten un risc elevat, agreujada perquè algun bloc està fins i tot malmès. Es pregunta si es

coneix alguna empresa especialitzada que pugui realitzar aquestes tasques de buidatge però cap dels assistents en té coneixement.

10. Actualització padró del cementiri

Per tal d'actualitzar les dades de cobrament d'aquells rebuts retornats i impagats, alguns serveis han fet servir el padró municipal d'habitants per tal de localitzar els titulars i poder regularitzar les concessions. Cal recordar que es pot legitimar l'obtenció de les dades personals mancants (nom complert, telèfon, dades de cobrament, etc.), tant a través dels diferents serveis municipals com a través de vies alternatives (com per exemple, altres Ajuntaments), quan l'Administració pública que requereix, o a qui es comuniquen les dades personals, les necessita per a una missió d'interès públic o en l'exercici dels poders públics que li són conferits, és a dir, quan es dona la necessitat per exercir una competència atribuïda (article 6 del Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 - Reglament General de Protecció de Dades, RGPD).

Altres municipis aprofiten dates assenyalades, com per exemple el dia de Tots Sants, per informar els titulars de rebuts impagats que l'Ajuntament necessita posar-se en contacte amb ells (es poden fer servir etiquetes que s'enganxen a les façanes dels nínxols o dels columbaris). En aquests casos, és important no enganxar aquestes comunicacions directament als elements privatius dels titulars ni explicitar el motiu concret del requeriment per respecte als drets de les persones titulars de les concessions i dels elements privatius.

Per últim, algun altre municipi disposa d'un conveni amb l'Agència Tributària de la Generalitat de Catalunya per reclamar tots aquells rebuts impagats que l'Ajuntament no ha aconseguit cobrar per via executiva.

Pel que fa als rebuts corresponents als títols de concessió caducats, alguns cementiris van haver de canviar la seva ordenança fiscal per tal de poder seguir cobrant-los. D'aquesta manera, es va establir que fos el propi titular qui ha de renunciar a la concessió com a requisit previ al no cobrament de les taxes, independentment de la caducitat de la concessió, fet que queda indirectament vinculat a la renúncia o reversió voluntària de la titularitat de la unitat funerària (per la qual cosa és requisit *sine qua non* estar al dia de pagament dels rebuts). Aquest fet ha permès reduir notablement el nombre d'unitats funeràries amb rebuts impagats i ha augmentat el nombre de reversions voluntàries, canvis de nom i renovacions de concessions caducades, agilitzant les tasques administratives dels cementiris, disminuint les unitats funeràries sense regularitzar i reduint la necessitat d'incoar expedients de reversió no voluntària.

11. Gestió padró del cementiri

Al mercat hi ha diferents aplicacions informàtiques que faciliten la gestió del cementiri, com ara l'anomenada GesCem, una eina que permet la identificació de cada unitat d'enterrament i recull la seva informació associada (difunts, titulars, concessions, etc.), facilitant la detecció de disfuncions i permetent la gestió àgil de les peticions dels ciutadans. Aquesta aplicació ha estat desenvolupada pel Consell Comarcal del Bages conjuntament amb la Diputació de Barcelona.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

EFICIÈNCIA ENERGÈTICA EN L'ENLLUMENAT PÚBLIC 2023





En el Cercle d'eficiència energètica en enllumenat públic
col·labora:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Climàtica,
Alimentació i Agenda Rural

Informe dels indicadors d'eficiència energètica en l'enllumenat públic 2023

1. Introducció

2. Anàlisi global dels indicadors

3. Descripció del taller

4. Resum de les dades més rellevants

1. Introducció

El Cercle Intermunicipal d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic celebra la seva quinzena edició amb la participació de 40 entitats locals (39 municipis i 1 consell comarcal), i amb una població total de 2.458.857 habitants. En relació amb l'any passat, s'ha passat de 39 a 40 participants. Amb les modificacions indicades, la població participant representa el 68% dels habitants de la població total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, amb l'excepció de Barcelona, Lleida i Figueres, on aquestes darreres dues poblacions, tot i participar en aquesta edició, no formen part de la província de Barcelona, per la qual cosa la seva població no s'ha considerat en el 68% indicat.

Com en les anteriors edicions, el Cercle d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic es basa en el càlcul d'un sistema d'indicadors (vegeu la *Guia d'Interpretació del Cercle d'Eficiència Energètica en l'Enllumenat Públic*), que en el seu conjunt ha de permetre observar, analitzar i avaluar les característiques del servei d'enllumenat públic dels municipis participants. Tots els municipis han aportat les dades per a la confecció dels indicadors, amb l'explotació i l'anàlisi d'una gran quantitat d'informació. Això ha permès disposar d'un excel·lent estudi de la situació actual i de l'evolució del servei d'enllumenat públic (tant per comparació històrica de cada municipi com per la comparació entre ells) i també detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi participant.

Com a principals conclusions, i amb referència al servei d'enllumenat municipal (concretament al model de gestió en el manteniment), es consolida el canvi iniciat fa més de 10 anys, on es mostra una predominança de la gestió indirecta sobre la gestió directa. Es destaca una major presència de les empreses de manteniment tradicionals, així com també que els sistemes de gestió mitjançant ESE cada cop tenen menys pes. Igualment, es poden seguir trobant casos de manteniment amb brigada municipal.

Amb referència a les tecnologies, es mostra la predominança de la tecnologia led, camí iniciat ja fa uns anys, i que ha anat augmentant de forma lenta però continua com a predominant. Igualment es produeix una situació semblant amb els sistemes de regulació de flux com a sistemes de gestió eficient, i la tecnologia de telegestió com a sistema de gestió de referència.

En l'àmbit normatiu, hi ha les referències a escala estatal del Reglamento de Eficiencia Energética de Instalaciones de Alumbrado Exterior (Reial decret 1890/2008). Pel que fa a Catalunya, del Decret 190/2015 de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi nocturn. Es constata la seva maduresa quant a la realització de substitucions o canvis massius, són elements que cal tenir en compte per determinar la tecnologia de làmpades i lluminàries elegides.

Finalment, el taller celebrat enguany ha permès intercanviar experiències amb referència a les noves tecnologies i sistemes de funcionament, com ara adaptacions de la temperatura de color de l'enllumenat per a certs espais o usos, la incorporació d'electricitat fotovoltaica lligada a l'enllumenat públic i altres aprofitaments de la infraestructura de l'enllumenat per a altres usos municipals.

A continuació, l'informe presenta un resum dels resultats obtinguts en el Cercle d'anàlisi de les dades de l'any 2023.

Taula 1. Llista de municipis participants. Any dades: 2023

Participant	Població 2023	Nombre de làmpades 2023
Argentona	12.845,00	3.251,00
Badalona	224.301,00	27.181,00
Barberà del Vallès	33.353,00	4.745,00
Cabrils*	7.803,00	3.479,00
Canet de Mar	15.014,00	2.763,00
Canovelles	17.025,00	2.918,00
Consell Comarcal d'Osona**	7.488,00	2.982,00
Figueres*	47.879,00	7.966,00
Franqueses del Vallès (Les)	20.493,00	5.349,00
Granollers	62.950,00	11.922,00
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617,00	23.360,00
Igualada	41.287,00	8.913,00
Lleida	143.094,00	26.041,00
Malgrat de Mar	19.150,00	3.970,00
Manresa	78.570,00	10.549,00
Mataró	129.613,00	17.266,00
Mollet del Vallès	51.692,00	7.164,00
Montmeló	8.822,00	2.417,00
Olivella	4.417,00	2.103,00
Polinyà	8.480,00	2.199,00
Prat de Llobregat (El)	65.409,00	11.460,00
Premià de Mar	28.702,00	3.557,00
Pineda de Mar	28.840,00	4.992,00
Rubí	80.034,00	13.404,00
Sabadell	217.968,00	30.391,00
Sant Boi de Llobregat	83.667,00	11.187,00
Sant Cugat del Vallès	97.579,00	19.431,00
Sant Feliu de Llobregat	45.956,00	5.933,00
Sant Fruitós de Bages	9.137,00	3.213,00
Sant Quirze del Vallès	20.188,00	5.859,00
Santa Coloma de Gramenet	119.195,00	8.878,00
Teià	6.682,00	2.485,00
Terrassa	225.274,00	29.383,00
Vacarisses	7.453,00	3.070,00
Viladecans*	66.615,00	10.950,00
Vilafranca del Penedès	40.596,00	7.551,00
Vilanova del Vallès*	5.608,00	-
Vilanova i la Geltrú	68.768,00	10.523,00
Vilassar de Dalt	9.254,00	2.487,00
Vilassar de Mar	21.039,00	3.564,00
Total	**2.458.857**	**364.856**

Notes: * Nova incorporació al Cercle respecte a l'any anterior. ** El Consell Comarcal d'Osona hi participa amb 3 municipis (Gurb, Sant Quirze de Besora i Prats de Lluçanès).

2. Anàlisi global dels indicadors

A continuació s'analitzen els resultats dels indicadors d'eficiència en l'enllumenat públic. Amb la voluntat de facilitar-ne la lectura i per a una millor comprensió de les dades, la informació que s'exposa està estructurada en quatre subapartats, corresponents a **quatre vectors d'anàlisi**. L'objectiu és facilitar una visió més ajustada a la casuística i les singularitats del sector:

- **Servei lumínic.** Analitza com es presta el servei de les instal·lacions, mitjançant l'observació dels nivells lumínics, el tipus de llum, les avaries, etc.
- **Infraestructura i tecnologia.** On es té en compte el tipus d'instal·lacions, les fonts de llum, la seva antiguitat, etc.
- **Gestió dels recursos econòmics.** Amb consideracions sobre l'economia municipal. Tant en els imports segons despeses energètiques, de manteniment o inversions, com en la forma de la gestió d'aquestes despeses.
- **Repercussions ambientals.** Amb l'anàlisi dels indicadors de contaminació lumínica, despesa energètica, gasos amb efecte d'hivernacle, etc.

2.1. Servei lumínic

En aquest vector, s'analitza la forma en què es presta el servei al ciutadà: garantir la visibilitat durant la nit a espais públics, i en condicions seguretat i confort. És difícil poder avaluar aquest servei, amb unes ràtios de caire supramunicipal, ja que la forma més acceptada de poder avaluar-ho és mitjançant:

- La quantitat de la llum: nivells lumínics, normalment en lux o cd/m^2, en funció de les necessitats de cada espai.
- La qualitat de la llum: el rendiment del color, la tipologia de la llum, la uniformitat de nivells, la visió vertical, etc.
- El manteniment del servei en el temps: avaries, temps de resolució, queixes i temps de resolució de les incidències més greus, etc.

És, doncs, necessària una anàlisi amb més detall de cadascuna de les casuístiques municipals, segons plans directors d'enllumenat, auditories energètiques, projectes executius, etc.

A continuació es mostren una sèrie d'indicadors, que poden indicar tendències i comportaments:

Taula 2. Indicadors de servei lumínic. Anys dades: 2021-2023

Indicadors de servei lumínic	Any	Total
% de lúmens instal·lats de llum blanca	2023	54,15%
	2022	49,21%
	2021	44,22%
lx mitjans estimats de superfície il·luminada	2023	9,6 lx
	2022	10,6 lx
	2021	10,4 lx
% de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades	2023	4,82%
	2022	4,88%
	2021	5,24%

Indicadors de servei lumínic	Any	Total
Nombre total d'avaries per cada 1.000 làmpades	2023	89,80
	2022	90,15
	2021	107,85
% d'avisos (que efectuen els ciutadans) per avaria respecte al nombre total d'avaries	2023	25,38%
	2022	22,72%
	2021	20,99%
% d'avaries que es reparen en menys de 24 hores respecte al nombre total d'avaries	2023	64,96%
	2022	70,06%
	2021	72,18%

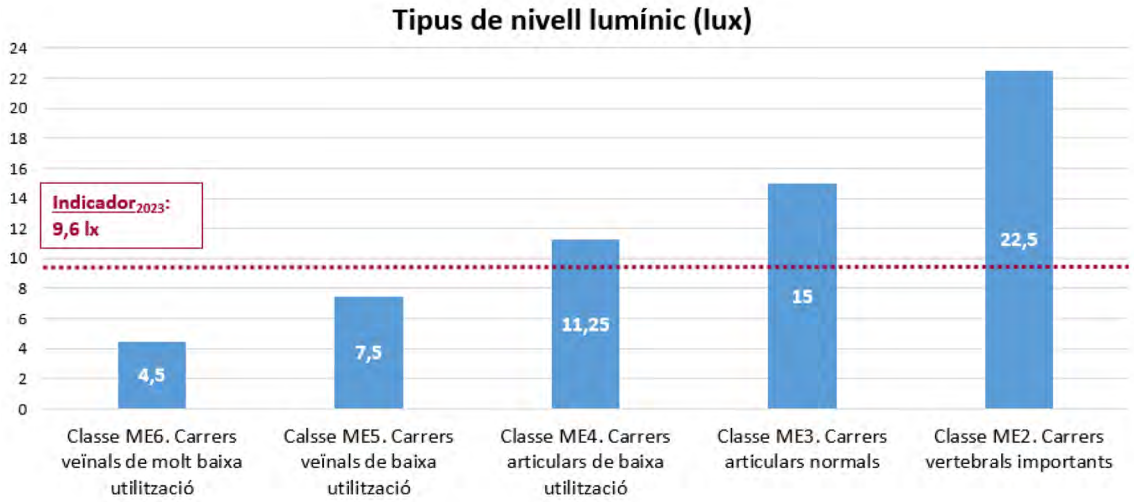
Respecte a la quantitat de llum, l'indicador nivell lumínic mitjà en servei és un dels indicadors típics de la luminotècnica. Aquest indicador es mesura en lux, a partir del càlcul teòric dels lúmens útils en funció del tipus de làmpada i lluminària amb un factor de manteniment del 0,8, i la superfície il·luminada.

9,6 lx
mitjans per superfície il·luminada

La seva determinació és complexa, a causa de la seva pròpia concepció. El nivell de llum mitjà ens marca la política de nivells lumínics del municipi. A la reglamentació actual vigent (RD 1890/2008) es poden fer servir a municipis, nivells de referència de Em normalment entre 4,5-22,5 lux.

En un municipi, la majoria de superfícies haurien de ser de nivells reduïts, i només aquelles de més intensitat d'ús (zones comercials, rondes, avingudes, vies arterials o vertebrals) s'han d'apropar a nivells de 15 luxs. El nivell de 9,6 lx de mitjana indica que els nivells tendeixen a ser considerats com a mitjans o continguts. Per veure-ho gràficament, i si agafem la classificació dels plans de mobilitat urbana (on es classifiquen els carrers en "vertebrals", "articulars" i "veïnals", en funció del seu ús i intensitat), i relacionats amb una teòrica classe d'enllumenat segons l'RD1890/2008, tenim:

Gràfic 1. Nivells lumínics de referència i el calculat resultant. Any dades: 2023



En els llocs on existeixi la consideració de nivells lumínics elevats, ocasiona una barrera en les polítiques de reducció de despesa energètica. Si s'està generant més quantitat de llum de la que el servei necessita, molt difícilment es podran reduir els valors de "Potència total instal·lada respecte al nombre de làmpades" a nivells europeus, i optimitzar els valors per municipis petits, atès que la potència instal·lada, el flux lumínic instal·lat i el nivell lumínic són variables que van directament relacionades amb el fet que les lluminàries tinguin factors d'utilització similars i que les fonts de llum siguin de la mateixa tipologia.

L'indicador de "% lúmens instal·lats de llum blanca" dona idea de la qualitat, referit a una llum d'alt IRC i prestacions. Un 54,2% dels lúmens instal·lats són de llum blanca, sent majoritària la presència de leds de T<3.500 K (un 44% del total de làmpades respecte d'un 11,7% de leds de T>3.500 K).

La presència significativa de llum blanca pot satisfer, de mitjana, les necessitats de llum blanca per zones de representació (places importants, parcs, zones comercials, etc.), a la vegada que determinen la constatació de la transició cap a la tecnologia led. Aquesta s'aconsegueix amb làmpades d'halogenurs metàl·lics, vapor de mercuri (quasi extintes), fluorescents o leds. Es preveu un augment d'aquest valor que, tot i que representi un augment de la qualitat en determinades zones, també anirà en contraprestació a les repercussions ambientals a causa del fet que les làmpades d'espectre energètic en la banda dels blaus (a longituds d'ona inferiors a 500 nm) tenen un impacte ambiental superior en el medi natural nocturn.

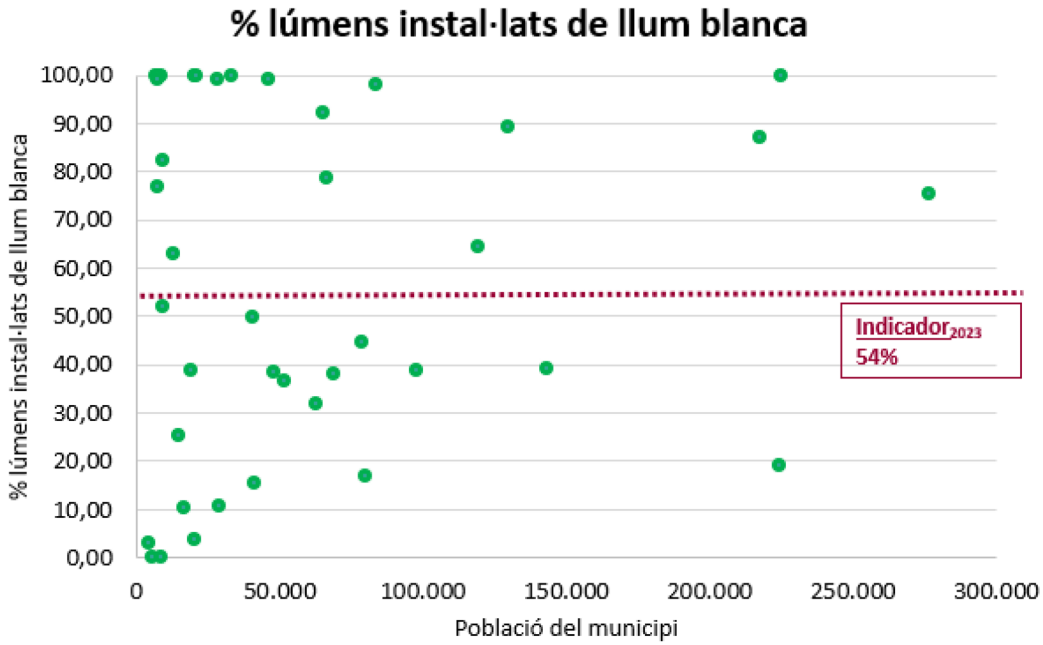
El resultat particular de cada municipi indica diferents polítiques de treball: des de municipis que tenen un valor molt baix de lúmens amb llum blanca, a municipis que tenen la totalitat, i això no depèn especialment de la població del municipi, sinó de la possibilitat de canviar l'enllumenat en un curt termini de temps o tenir una política cap a làmpades de llum blanca implantada. Aquests últims municipis han tingut tradicionalment una política d'enllumenat basada en la implantació de làmpades d'halogenurs metàl·lics.

Com a resultat d'aquesta evolució, s'ha passat del 33,1% de lúmens instal·lats de llum blanca el 2019 als actuals 54,2% lúmens instal·lats de llum blanca el 2023.

Taula 3. Percentatge de lúmens instal·lats en llum blanca. Anys dades: 2019-2023

Indicadors	Any	Total
% de lúmens instal·lats en llum blanca	2023	54,2%
	2022	49,2%
	2021	44,2%
	2020	36,2%
	2019	33,1%

Gràfic 2. Percentatge de lúmens amb llum blanca en funció de la mida del municipi. Any dades: 2023



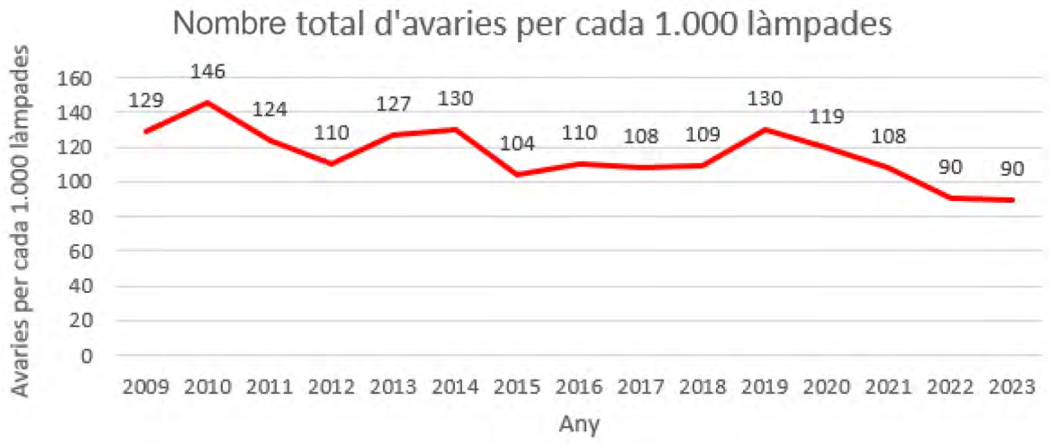
Canviant d'anàlisi, per avaluar la funcionalitat del servei, en primer lloc s'utilitza l'indicador del percentatge de làmpades foses respecte al nombre total de làmpades com a barem de possibles incidències en el funcionament de les instal·lacions. Durant l'any 2023 s'ha obtingut un valor mitjà del 4,8%, lleugerament inferior respecte de l'any passat, que en el seu moment també va suposar un descens. Això ens permet concloure que hi ha certa dinàmica establerta de descens, no molt pronunciat, però sí estable.

90
avaries per cada 1.000 làmpades

Un altre indicador important de la gestió del servei de l'enllumenat són les avaries per cada 1.000 làmpades. El valor és de 90 avaries, i presenta una reducció significativa respecte a l'any anterior.

Les poblacions de menys de 60.000 habitants tenen una mitjana de 55 avaries per cada 1.000 làmpades, mentre que les poblacions de més de 60.000 habitants tenen una mitjana de 102 avaries per cada 1.000 làmpades. Per tant, el valor superior es detecta clarament a les grans concentracions urbanes.

Gràfic 3. Evolució de les avaries per cada 1.000 làmpades els últims anys. Anys dades: 2009-2023



Amb altres indicadors d'avaries, i pel que fa referència a la intervenció o relació directa del ciutadà, tenim:

65%
avaries resoltes en menys de 24 hores

25,4%
avisos que efectuen els ciutadans

La majoria de les avaries tendeixen a ser resoltes en menys de 24 hores. El valor mitjà és similar al de l'any 2022.

Com a valor de referència, és usual demanar contractualment a les empreses de manteniment la resolució en menys de 24 hores de les incidències no greus. Per la qual cosa, aquest indicador podria estar en valors propers al 85% si es respectés aquest criteri: actualment un 30% dels municipis compleixen aquest valor.

De totes les avaries, un 25,4% són avisades pels ciutadans. Per tant, han tingut alguna repercussió o afectació, i han estat detectades i poden haver creat una molèstia abans de ser reparades de forma predictiva. Aquesta xifra és relativament estable respecte als històrics.

2.2. Infraestructura i tecnologia

En l'apartat d'infraestructura i tecnologia, es treballa per determinar la forma en què es presta el servei, tant en magnitud, eficiència per ciutadà o unitat relativa com en tecnologia utilitzada. Els indicadors utilitzats es poden agrupar en:

- Magnituds energètiques per unitat relativa: determina la mida tipus dels receptors energètics, com la potència mitjana per làmpada.
- Tecnologia utilitzada: indica els tipus de làmpades, sistemes de regulació, la presència de sistemes de telegestió, etc.
- Estat i antiguitat de les instal·lacions actuals: mostra antiguitat de les infraestructures o estat davant les inspeccions de seguretat industrial.

Primer, si analitzem la densitat de potència elèctrica i lumínica instal·lada:

Taula 4. Densitat de potència i eficàcia mitjana instal·lada. Anys dades: 2021-2023

Indicadors	Any	Total
Potència total instal·lada (equips + làmpada) respecte al nombre total de làmpades (W/làmpada)	2023	74
	2022	79
	2021	84
Lúmens totals instal·lats respecte a la potència instal·lada	2023	100
	2022	97
	2021	94

74 W
de potència per làmpada

100 lm/W
d'eficàcia instal·lada

Continua la tendència clara de disminució de la densitat de potència instal·lada, en una dinàmica semblant a la d'altres mesures d'eficiència energètica que es poden veure també en altres indicadors.

De forma que es pot proporcionar igual o superior servei lumínic, amb menys requeriments energètics. Un indicador en aquest sentit és per exemple, l'eficàcia de les làmpades, que és de 100 lúmens nominals/W instal·lat, mostrant una tendència en augment en els darrers anys.

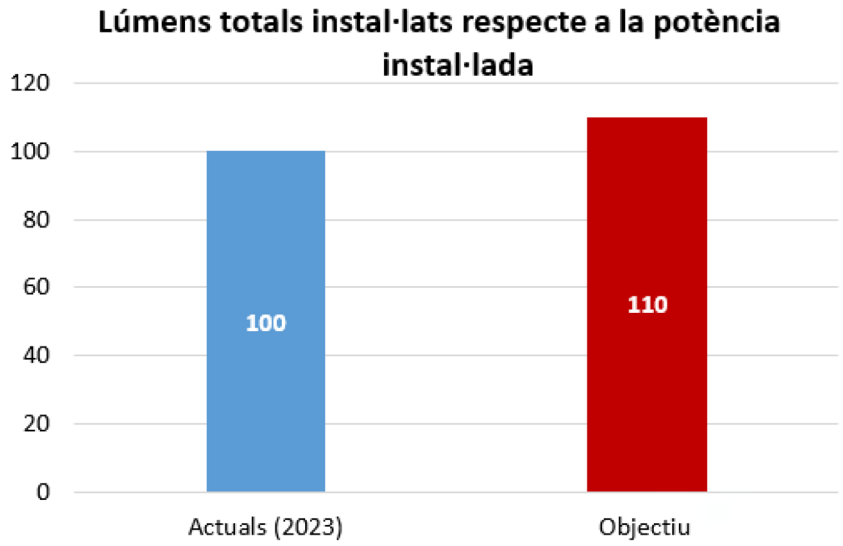
Respecte al valor per trams de població, tenim:

Taula 5. Densitat de potència i eficàcia mitjana instal·lada segons la mida del municipi. Any dades: 2023

Indicadors	Tram població	Total
Potència total instal·lada (equips + làmpada) respecte al nombre total de làmpades (W/làmpada)	+60 mil	73,8
	-60 mil	75,3
Lúmens totals instal·lats respecte a la potència instal·lada	+60 mil	100,6
	-60 mil	99,1

Sobre l'eficàcia mitjana instal·lada, no es tenen valors de referència. Però tenint en compte que les últimes tendències indiquen que es poden aconseguir valors superiors a 110 lm/W amb leds d'alta eficiència, hi ha una potencial millora.

Gràfic 4. Eficàcia actual comparada amb la màxima teòrica estimada. Any dades: 2023



Respecte a la tecnologia utilitzada, podem veure:

Taula 6. Tipologia de làmpades. Anys dades: 2021-2023

Indicador	Any	Vapor de mercuri	Halogenurs	Fluor./ baix consum	Vapor de sodi d'alta pressió	Led (T<3.500 K)	Led (T≥3.500 K)	Altres làmpades
Percentatge de tipus de làmpades respecte al nombre total de làmpades	2023	0,5%	7,7%	3,5%	31,9%	44,0%	11,7%	0,6%
	2022	1,3%	8,2%	3,4%	36,9%	37,5%	11,8%	1,0%
	2021	1,6%	10,3%	4,2%	40,6%	31,0%	11,1%	1,3%

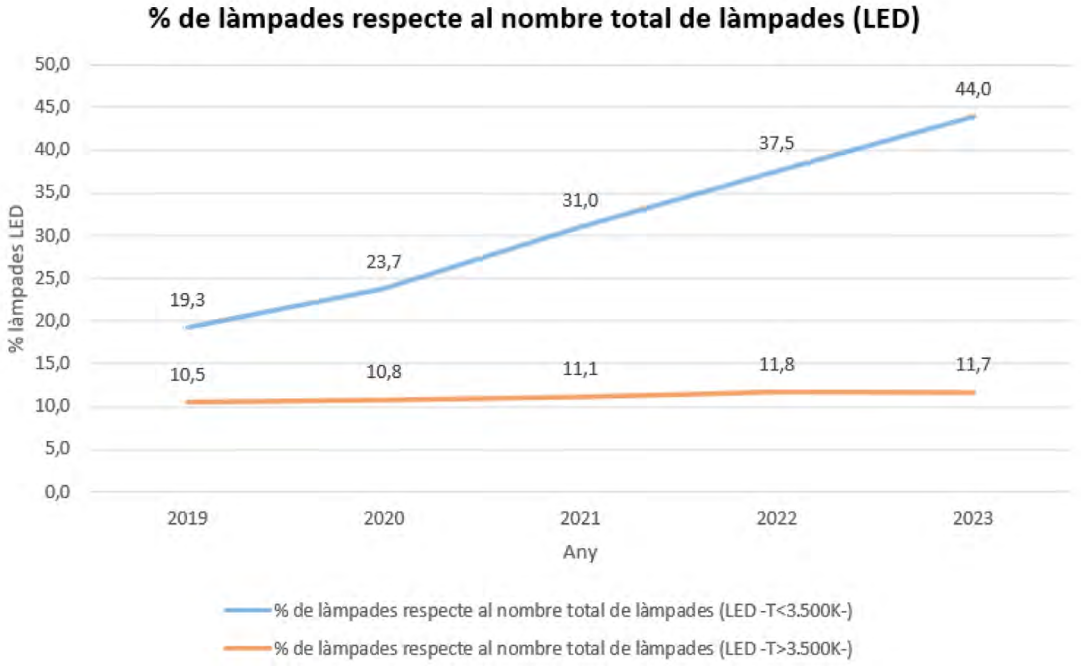
Segons la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn, les làmpades de mercuri en enllumenat públic municipal havien d'estar totalment fora de servei l'1 de gener de 2017. Tot i que encara resta instal·lat un 0,5% de làmpades de vapor de mercuri, es considera un valor residual i els municipis les van substituint per tecnologies més eficients a mesura que es van renovant les instal·lacions.

55,7%
de làmpades són leds

Confirmant i accentuant els valors mostrats per primer cop l'any anterior, la majoria de làmpades instal·lades són leds, amb un 55,7%.

El percentatge de làmpades led ha crescut respecte als anys anteriors, i cada cop amb més rapidesa. Es destaca la cada cop més accentuada implantació de làmpades de temperatura de color càlida inferior a 3.500 K, que suposen el 44% del total de làmpades, i per segon any consecutiu és la tipologia de làmpada predominant.

Gràfic 5. Percentatge de làmpades respecte al nombre total de làmpades (leds). Anys dades: 2019-2023

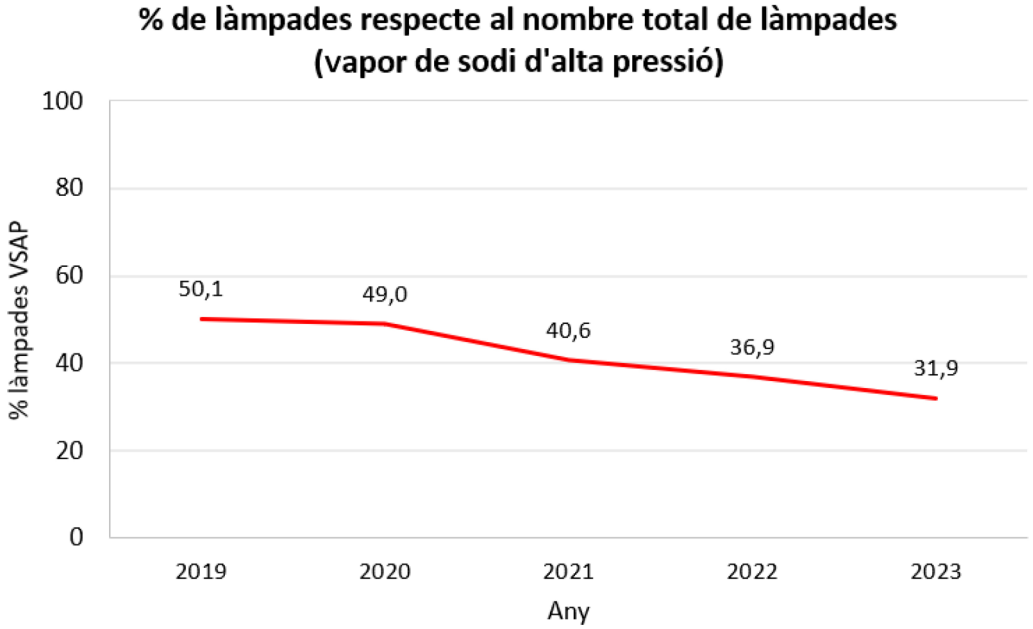


31,9%
de làmpades són vapor de sodi a alta pressió

Actualment, a les làmpades instal·lades de vapor de sodi d'alta pressió els correspon un percentatge del 31,9%.

Igual que en el cas dels leds, també mostra una clara tendència durant els darrers anys, però en aquest cas a la inversa, de retrocés i de menor presència cada any.

Gràfic 6. Percentatge de làmpades de vapor de sodi d'alta pressió respecte al nombre total de làmpades. Anys dades: 2019-2023



La millora de les prestacions de les làmpades que generen llum blanca (led principalment, però també halogenurs metàl·lics) ha suposat que molts municipis que tenien majoritàriament enllumenat de llum groga (vapor de sodi d'alta pressió) planifiquin l'enllumenat amb polítiques generals de llum blanca, mostrant actualment una ràtio de lúmens instal·lats de la llum blanca del 54,2%.

El LED PC-Ambre, més sostenible en aspectes ambientals lumínics, però menys eficient, encara no és una solució que s'implanti de forma general, sobretot a municipis com els analitzats.

Analitzant ara la tecnologia, com ho són els sistemes de gestió i reducció, es disposa:

Taula 7. Tipologia de sistemes de reducció de nivell. Anys dades: 2021-2023

Indicador	Any	En capça-lera	Punt a punt	Línia de coman-dament	Equip autònom progra-mable	Altres sistemes de regu-lació	Sense regulació
Percentatge de potència instal·lada amb sistema de regulació de flux lluminós respecte a la potència total instal·lada	2023	21,4%	3,6%	6,9%	35,3%	6,4%	26,4%
	2022	23,5%	5,8%	6,3%	30,8%	6,1%	27,6%
	2021	22,4%	1,6%	9,1%	29,7%	5,5%	31,8%

Taula 8. Gestió de l'encesa i control. Anys dades: 2021-2023

Indicador (II)	Any	Total
Percentatge de potència instal·lada amb sistema de telegestió respecte a la potència total instal·lada	2023	57,3%
	2022	49,8%
	2021	43,0%

35,3%
de potència regulada amb autònom programable

57,3%
de potència amb telegestió

Continuant amb la tendència cada cop més visible d'eficiència en tecnologia i sistemes de gestió, per primer cop un sistema de regulació obté un percentatge superior al sistema sense regulació, que històricament sempre havia estat el que presentava un percentatge superior.

El sistema de regulació amb autònom programable mostra una presència del 35,3%, mentre que el sistema sense regulació descendeix amb un 26,4%. La seva obligatorietat reglamentària, i la disminució de gasos amb efecte d'hivernacle, fa que sigui cada cop més present aquest factor.

Els sistemes de telegestió incrementen entorn d'un 15% respecte a l'any anterior, assolint el 57,3%, fet que demostra la maduresa de la tecnologia, tot i que destaca especialment el que fa referència a quadre de maniobra (no per punts de llum). La seva instal·lació i gestió òptima necessita un procés de tractament de dades i interpretació posterior, que genera necessitats de recursos humans addicionals, de formació acadèmica superior.

L'estat de les instal·lacions s'ha mantingut en una situació similar als darrers anys, tot i que en lluminàries sí que s'observa un canvi més marcat. Es considera que és un aspecte totalment coherent, ja que les instal·lacions tenen una vida d'entre 25 i 35 anys, i els canvis haurien de ser observats a llarg termini:

Taula 9. Indicadors sobre l'actualització i estat de les instal·lacions. Anys dades: 2021-2023

Indicador	Any	Total
Vida mitjana de les instal·lacions (anys)	2023	17,5
	2022	17,4
	2021	17,2
Vida mitjana de les lluminàries (anys)	2023	8,7
	2022	8,7
	2021	9,5
% restant de valor patrimonial de les instal·lacions	2023	52,0%
	2022	51,5%
	2021	53,1%
% inspeccions periòdiques obligatòries desfavorables respecte al nombre total de quadres	2023	42,9%
	2022	45,0%
	2021	43,6%

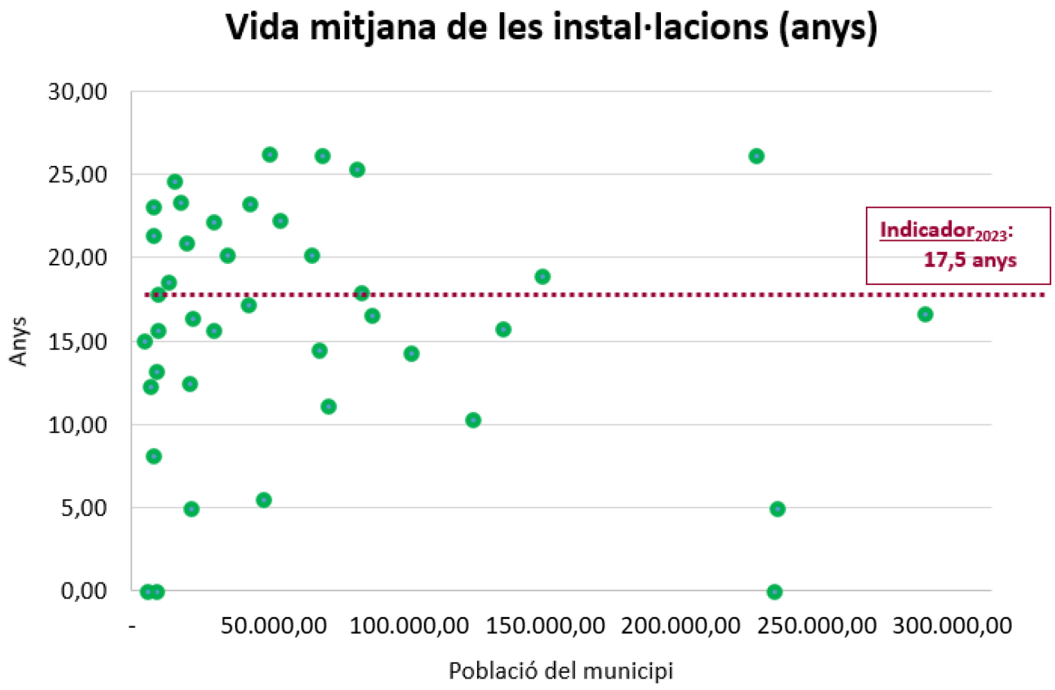
17,5 anys
Vida mitjana de les instal·lacions

8,7 anys
Vida mitjana de les lluminàries

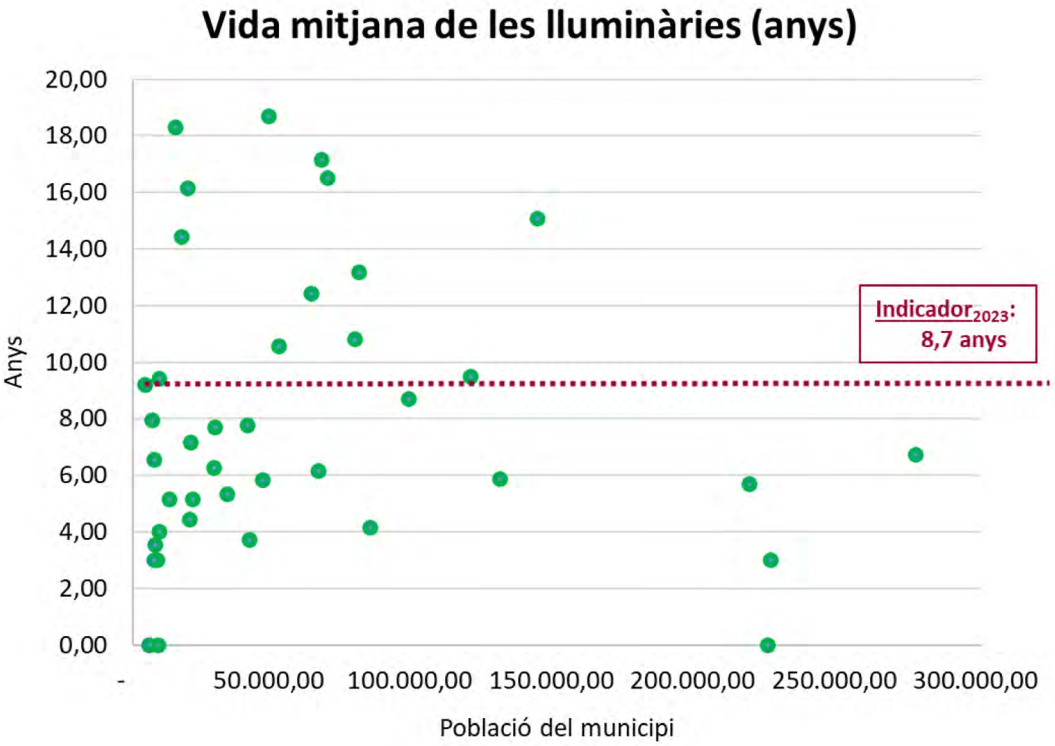
En una primera interpretació dels resultats poden suposar uns valors raonables, però la visió de totes les dades analitzades ens duen a conclusions molt diferents. Hi ha municipis que han dut a terme una renovació molt important de les seves instal·lacions en els últims anys, i d'altres que no ho han fet. Per tant, hi ha casos amb instal·lacions molt envellides, i amb un parc de lluminàries molt recent.

En tot cas, l'anàlisi fora de les mitjanes, i unint-lo amb els indicadors d'inversions en enllumenat públic, ens pot dur a la conclusió que no existeix una política planificada de renovació d'instal·lacions. Aquesta problemàtica pot veure's agreujada a mitjà termini, quan les instal·lacions dels anys 1990-2005 mostrin senyals d'envelliment. Hi ha una tendència a canviar les lluminàries, però mantenir les instal·lacions. Tendència que pot significar una necessitat d'inversió molt elevada a mitjà termini per problemes infrastructurals de les instal·lacions.

Gràfic 7. Vida mitjana de les instal·lacions, en anys. Any dades: 2023



Gràfic 8. Vida mitjana de les lluminàries, en anys. Any dades: 2023



A les gràfiques es pot observar una concentració de punts en la vida de les instal·lacions principalment entre els 10 i els 25 anys (de mitjana per municipi), mentre que en la vida de les lluminàries la concentració se situaria entre els 3 i els 10 anys (de mitjana per municipi).

Aquest fet mostra una activitat de renovació orientada principalment a les lluminàries, i no a les instal·lacions. El perill d'un envelliment de la infraestructura del servei (quadres de proteccions elèctriques, canalitzacions, suports, etc.) pot ser un factor molt important en 10-15 anys, i s'ha de planificar una política de renovació del parc d'enllumenat. Aquestes accions de renovació acostumen a ser molt costoses, i que no tinguin una reducció de la despesa energètica associada dificulta el fet de poder aconseguir el finançament necessari. En l'anàlisi de recursos econòmics, i els indicadors "% d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions" i "Despesa en inversions d'EP per làmpada" es posa de manifest aquesta manca de recursos.

El valor patrimonial restant també és un valor que dona informació en aquest sentit, i es troba per sobre de la meitat (valor patrimonial de 52%).

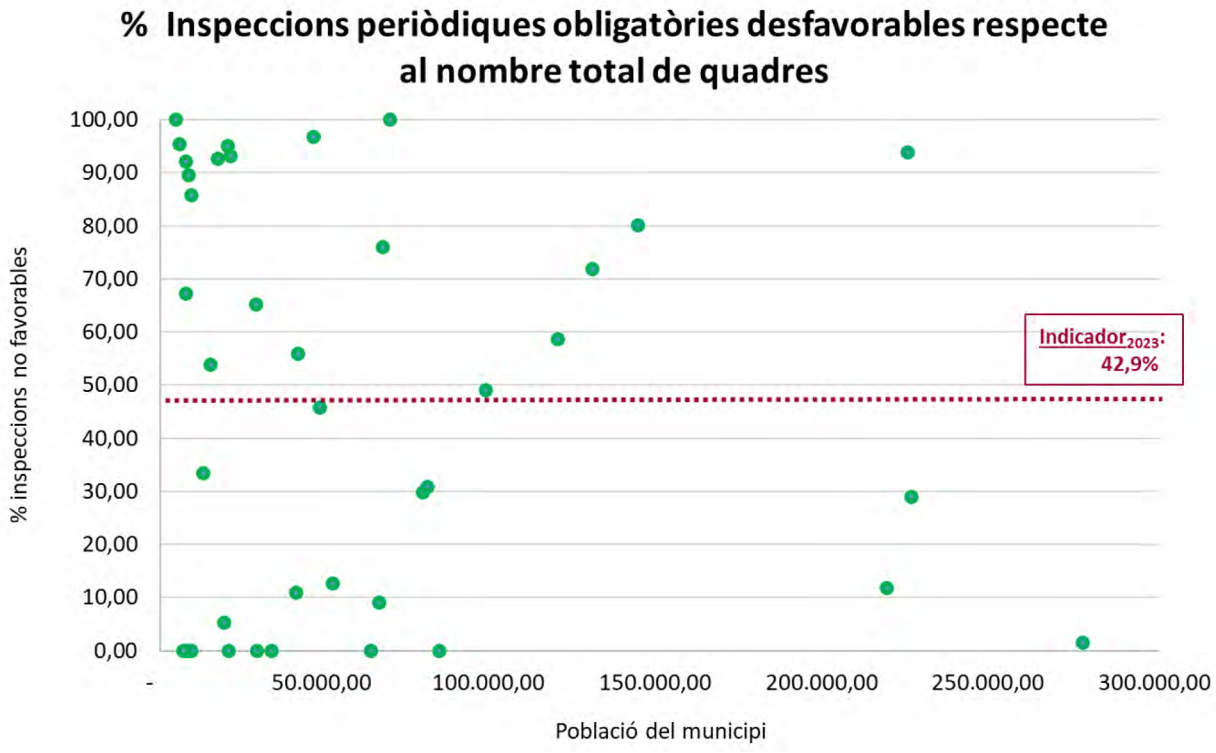
42,9%
Inspeccions periòdiques no favorables

Les inspeccions periòdiques desfavorables s'han mantingut per sota del 50%: la seva mitjana està en el 42,9%. Aquest factor pot ser degut a un envelliment de les instal·lacions.

El compliment reglamentari de seguretat (Reglament electrotècnic de baixa tensió) suposa un cost molt elevat per al servei d'enllumenat, i es considera de forma molt desigual en funció dels diferents municipis. El seu no-compliment pot representar un perill per a la ciutadania.

Si aprofundim en aquest últim factor, veurem que en alguns casos el municipi disposa de totes les inspeccions favorables, i en altres ocasions la situació inversa. Sembla que la mida del municipi, no té una especial rellevància en aquest indicador, per la qual cosa no està directament relacionat amb els recursos disponibles de forma general o amb la política de compliment normatiu del municipi.

Gràfic 9. Inspeccions no favorables en funció de la mida del municipi. Any dades: 2023



2.3. Gestió dels recursos econòmics

Aquest vector és el d'anàlisi més complex, per tots els factors que incorpora:

- Gestió i contractació: tipologia de gestió del servei (directa o indirecta), preus per unitat d'energia, de terme de potència, tipus de contracte, etc.
- Distribució dels costos corrents: energètics, manteniment i les seves ràtio unitàries.
- Pes en el pressupost municipal de les despeses corrents i d'inversió.

En el servei d'enllumenat, la mostra d'anàlisi presenta una gestió indirecta del manteniment de forma general (un 78,6% del total), mentre que el subministrament d'energia elèctrica pràcticament és a la inversa, amb una major presència de la gestió directa (un 70,3% del total).

Al respecte de com es fa la contractació, les ràtios es mantenen relativament estables des dels últims anys, tant en tipologia de contractació, com en ràtios d'eficiència:

Taula 10. Indicadors de consum energètic i contractació. Anys dades: 2021-2023

Indicadors	Any	Total
Potència total contractada (equip + làmpada) respecte a la potència instal·lada (kWc/kWi)	2023	1,9
	2022	1,7
	2021	1,6
Preu mitjà del subministrament elèctric (€/kWh)	2023	0,22857
	2022	0,23322
	2021	0,15648
Percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure	2023	95,9%
	2022	95,8%
	2021	94,1%

En relació amb la potència contractada respecte a la potència instal·lada, la mitjana dels municipis és d'1,9, valor pràcticament idèntic al dels darrers anys. Aquest valor es considera per sobre del valor òptim, que es xifra entre 1,2 i 1,3. Un excés de potència de contractació pot ser causat per modificacions en les instal·lacions sense una revisió després de reformes per reduir la potència instal·lada. També pot ser degut a contractacions sobredimensionades en vista de possibles ampliacions, alguns semàfors, bombes, llums de Nadal i elements per a altres usos. Hi ha una important divergència entre diferents polítiques municipals, o inclús algun procés de regularització en tràmit que de forma particular dibuixa resultats molt divergents.

En la forma de gestionar d'adquisició de l'energia, s'observa una tendència a augmentar el percentatge de quadres amb subministrament elèctric al mercat lliure. Actualment, un 95,9% dels municipis del Cercles tenen tots els subministraments elèctrics al mercat lliure i una tendència a l'alça. Aspectes que influeixen en aquest fet són l'adhesió a l'Associació Catalana de Municipis (ACM) per bona part dels municipis o licitacions obertes per part d'altres municipis.

Analitzant els preus per KWh de l'exercici 2023, s'observa una forta pujada de preus. Aquest fet està determinat per causes externes, macroeconòmiques i d'abast mundial: la pujada del preu del

gas (iniciat a principis de 2021 i present gairebé fins a finals de 2023, amb mesos amb increments que van arribar al 133% respecte als preus anteriors); l'increment del preu de les emissions (iniciat a principis de 2021 i que a dia d'avui es manté, amb increments del 197% respecte a preus d'inicis de 2021), i la guerra d'Ucraïna (iniciada a principis de 2023 i encara present), han configurat un escenari ideal per a una pujada molt significativa del preu KWh.

Al llarg de l'any, des del Govern central s'ha anat aplicant diferents mesures, com ara la reducció de l'impost elèctric, baixada de l'IVA referenciat o la regulació del preu màxim del gas per evitar que afecti de forma important el preu del *pool* de l'electricitat (tot i que aquesta regulació es va finançar repercutint-ho a la factura d'energia elèctrica). Tot i així, la realitat ha estat una definició de preu €/kWh molt per sobre en comparació amb anys anteriors.

Es destaca que no tots els municipis han experimentat una pujada en el mateix moment: en el cas dels contractes a mercat regulat, la pujada del preu va ser immediata. En canvi, en contractes a lliure mercat, l'increment del preu s'ha ajornat depenent de la vigència del contracte subscrit amb les diferents comercialitzadores. En el moment de formalitzar la renovació, va ser llavors quan es va mostrar l'increment de preu.

0,22857 €/kWh
Preu mitjà de l'energia

El cost mitjà del preu de l'electricitat suposa un increment del 46% respecte al preu mitjà de 2021 (0,15648 €/kWh) i una disminució d'un 2% respecte al preu mitjà de 2022 (0,23322 €/kWh).

Aquest fet ha repercutit en una pujada significativa en els aspectes econòmics del servei que estan relacionats amb el cost de l'energia respecte al 2021 i una lleugera disminució respecte al 2022.

Si s'analitzen els costos i les necessitats d'estructura en funció de la mida de la instal·lació, i referint-nos a unitats relatives a les infraestructures (per làmpades):

Taula 11. Despesa corrent del servei i ràtio de làmpades per treballador en servei. Any dades: 2021-2023

Indicadors	Any	Total
Nombre total de làmpades per treballador/a del servei	2023	1.147
	2022	1.131
	2021	1.156
Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	2023	43
	2022	41
	2021	42
Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	2023	59
	2022	65
	2021	48
Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	2023	104
	2022	106
	2021	93

1.147
làmpades per treballador

Es pot observar un lleuger increment de la càrrega de feina dels treballadors del servei, tot i haver disminuït les avaries cada 1.000 làmpades ocorregudes aquest any.

El nombre de làmpades per treballador se situa en 1.147 làmpades per treballador. El seu valor és variable, i s'observa una certa tendència a l'estabilitat en la disponibilitat de recursos humans en funció de la mida de les instal·lacions.

La despesa associada es pot analitzar de la següent forma.

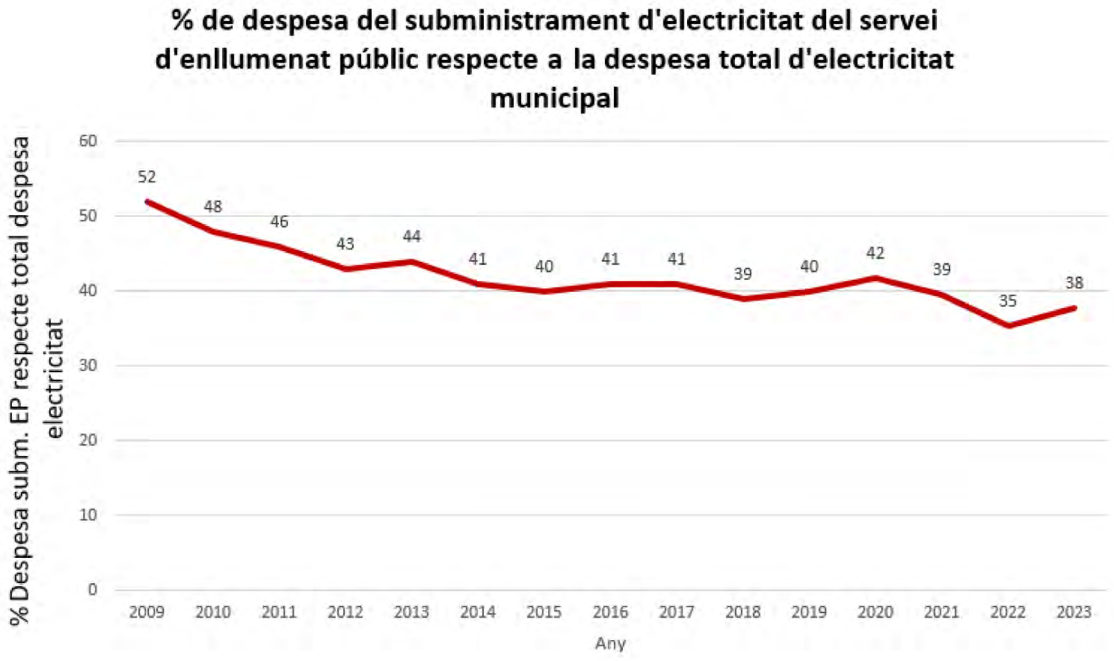
Despesa corrent del servei d'enllumenat:
104 €/làmpada

Per analitzar els costos unitaris es parteix de tres indicadors: la despesa corrent global, la despesa corrent d'electricitat i la despesa corrent de manteniment per làmpada instal·lada. El darrer any, a causa del lleuger descens del preu de l'electricitat, aquesta ràtio ha disminuït lleugerament.

Aquest increment del cost energètic provoca que els costos unitaris de subministrament elèctric experimentin un major increment respecte als costos de manteniment, sent actualment la mitjana el 43% el cost de manteniment i el 59% el cost de consum d'electricitat.

La despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades és lleugerament inferior per a les poblacions de més de 60.000 habitants respecte a les de menys de 60.000 habitants: 43,1 €/làmpada i 43,7 €/làmpada, respectivament.

Gràfic 10. Percentatge de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa total de l'electricitat municipal, en els últims anys. Anys dades: 2009-2023



Com es pot veure al gràfic anterior, en els darrers anys s'apreciava un repunt a l'alça respecte a la tendència de reduir la proporció de despesa energètica de l'enllumenat que s'havia instaurat

anys anteriors, i en el darrer any es torna a notar aquest repunt. Si analitzem les dades per grups de població:

Taula 12. Costos relatius del servei respecte al nombre de làmpades. Any dades: 2023

Indicadors	Població	Valor
Despesa corrent del manteniment del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	+60.000	43,1
	-60.000	43,7
Despesa corrent del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	+60.000	57,5
	-60.000	64,6
Despesa corrent del servei d'enllumenat públic (subministrament + manteniment) respecte al nombre total de làmpades (€/nre. làmpades)	+60.000	101
	-60.000	113

En anys anteriors, es posava de manifest que els municipis grans també tenien una gestió econòmica més eficient del servei. Tot i això, amb la generalització de la tecnologia led, aquesta tendència s'ha igualat any rere any i actualment tenen uns costos de manteniment i energètics molt equilibrats, podent destacar una lleugera diferència en aquest últim cas. Com veurem a continuació (taula 13), aquest factor relatiu a les làmpades ens dona el següent resultat.

Taula 13. Despesa del servei i proporció respecte a altres serveis. Anys dades: 2021-2023

Indicadors	Any	Total
Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/hab.)	2023	15,5
	2022	16,3
	2021	13,8
Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/hab.)	2023	8,8
	2022	10,0
	2021	7,1
Despesa corrent del manteniment per habitant (€/hab.)	2023	6,4
	2022	6,2
	2021	6,3

Despesa corrent del servei d'enllumenat: 15,5 €/hab.

La despesa corrent del servei d'enllumenat públic se situa en 15,5€/habitant.

Aquesta despesa global es divideix en: 8,8€ per habitant per subministrament energètic i 6,4€ per habitant en manteniment.

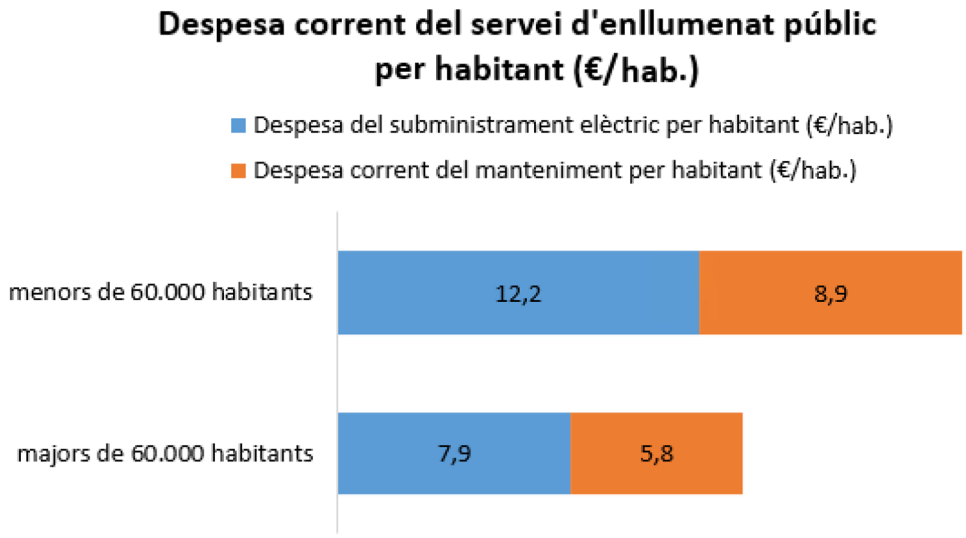
Aquests indicadors tenen valors molt diferents en funció de la mida del municipi:

Taula 14. Despesa corrent per habitants del municipi. Any dades: 2023

Indicadors	Població	Valor
Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/hab.)	+60.000	13,9
	-60.000	21,6
Despesa del subministrament elèctric per habitant (€/hab.)	+60.000	7,9
	-60.000	12,2
Despesa corrent del manteniment per habitant (€/hab.)	+60.000	5,8
	-60.000	8,9

Les dades són molt representatives en el fet que els municipis més petits, tenen una despesa econòmica més elevada en els diferents apartats. El cost corrent del servei és un 56% superior en municipis petits que en grans.

Gràfic 11. Despesa corrent del servei d'enllumenat públic per habitant (€/hab.) en funció de la mida del municipi. Any dades: 2023



Aquest fet és degut a diferents circumstàncies: la possibilitat de gestió tècnica i l'accés a la tecnologia en funció dels recursos econòmics, però sobretot la dispersió urbana dels municipis més petits, en funció de la seva població censada. És a dir, la seva densitat de població, que en el servei de l'enllumenat es pot observar per exemple en l'indicador d'entorn: nombre total de làmpades per cada 1.000 habitants:

Taula 15. Distribució d'instal·lacions per habitant. Any dades: 2023

Indicadors	Població	Valor
Nombre total de làmpades per cada 1.000 habitants.	+60.000	135,0
	-60.000	200,4

I on es pot visualitzar que els municipis de menys de 60.000 habitants tenen un 48% més de làmpades per cada 1.000 habitants que els municipis de més població.

I finalment, analitzant els valors referits a la despesa global, i a la dependència de les arques municipals tant en despesa corrent com en inversions, tenim:

Taula 16. Valors econòmics referents al pressupost municipal. Any dades: 2021-2023

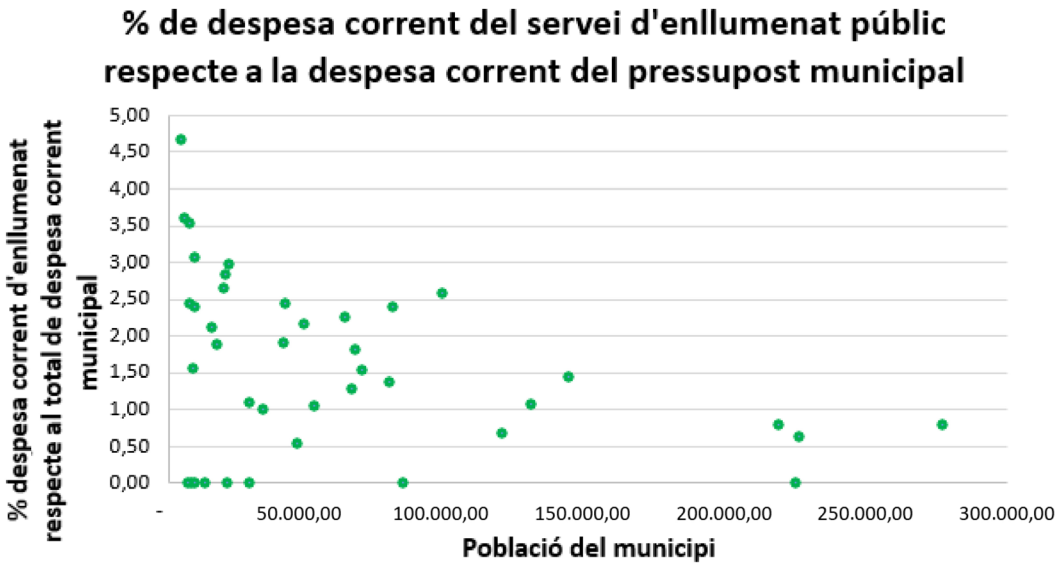
Indicadors	Any	Total
% de despesa corrent del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del pressupost municipal	2023	1,4%
	2022	1,6%
	2021	1,4%
% de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa corrent del servei d'enllumenat públic	2023	56,9%
	2022	61,3%
	2021	51,9%
% de despesa del subministrament d'electricitat del servei d'enllumenat públic respecte a la despesa d'electricitat municipal	2023	37,7%
	2022	35,4%
	2021	39,5%
% d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions	2023	4,7%
	2022	4,4%
	2021	4,6%
Despesa en inversions d'EP per làmpada (€/làmpades)	2023	34,1
	2022	32,9
	2021	34,0

La despesa del subministrament elèctric de l'enllumenat respecte al total de l'ajuntament és del 37,7%.

Els valors de despesa corrent d'enllumenat respecte al total del pressupost municipal es mantenen amb uns valors mitjans del 1,4%. Aquest indicador té una alta variabilitat, i té forta dependència amb la mida del municipi: hi ha un interval que pot representar des del 0,5% fins a prop del 4,4%.

La dependència del cost energètic de l'enllumenat públic en els costos municipals és un factor que cal considerar, ja que valors elevats poden representar una barrera a les polítiques de gestió, manteniment i inversió de les instal·lacions. Tot i que els valors són més elevats per municipis de poca població, cal recordar que aquests factors estan relacionats amb la tecnologia utilitzada, la possibilitat de gestió tècnica de les instal·lacions, però les més importants acostumen a ser de caràcter estructural. Aquests factors poden ser, per exemple, la dispersió de població, la urbanització no compacta, etc.

Gràfic 12. Percentatge de despesa corrent del servei d'enllumenat respecte a la despesa corrent total del pressupost municipal. Any dades: 2023



Despesa en inversions d'EP per làmpada:
34,1 €/làmpada

La inversió en infraestructures d'enllumenat és de 4,7% respecte al total de les inversions del pressupost municipal. Aquest valor, implantat sobre el parc d'instal·lacions, suposa 34,1€/làmpada. Històricament s'observa que és un valor molt inestable any rere any, la qual cosa significa que no existeix una planificació clara i no es percep una política de renovació d'instal·lacions.

Si es considera una vida mitjana de les instal·lacions de 30-35 anys, aquest valor és insuficient per mantenir el parc d'instal·lacions actualitzat, ja que per renovar les instal·lacions seria interessant tenir uns imports propers als 86 €/làmpada. Si considerem la renovació exclusivament de la lluminària (d'una vida de 25 anys), l'import desitjable hauria d'estar al voltant dels 20 €/làmpada. Però aquesta segona consideració, deixaria de banda l'estat de la infraestructura general, i no és desitjable.

Analitzant els valors per tram de població veiem que, aquest 2023, els municipis grans són els que han dedicat un percentatge de pressupost superior, i això és degut als municipis que han reformat l'enllumenat en l'últim any, molts dels quals tenien una població superior a 60.000 habitants. Cal destacar que aquesta dinàmica era a la inversa l'any anterior, per la qual cosa es pot concloure que no obeeix a un patró fixat.

Taula 17. Inversions en renovació d'instal·lacions en funció de la mida del municipi. Any dades: 2023

Indicadors a l'any 2023	Població	Valor
% d'inversions en renovació d'instal·lacions d'EP respecte al total de pressupost d'inversions	+60.000	4,8%
	-60.000	4,4%
Despesa anual en inversions d'EP per làmpada	+60.000	32,1
	-60.000	40,1

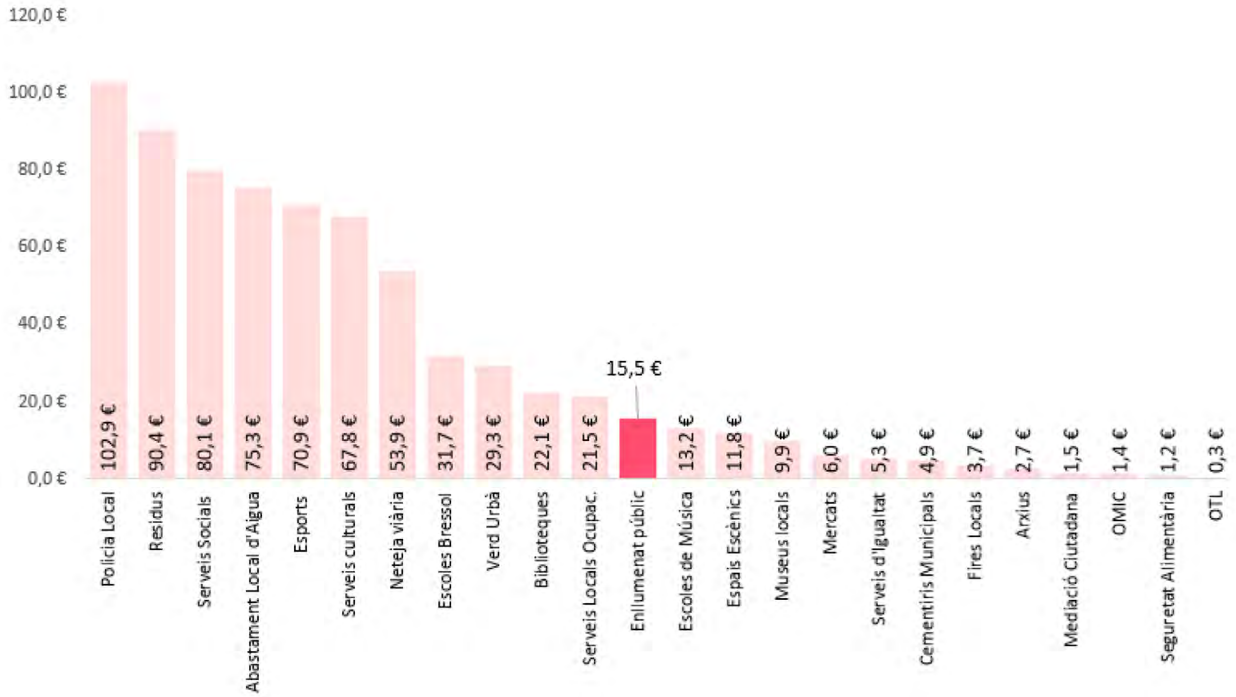
A tall de conclusions de l'anàlisi d'aquest vector, es pot dir que:

- Els costos corrents per habitant estan optimitzats, però són molt sensibles a la mida del municipi. La dispersió urbanística i manca de recursos operatius per incloure noves tecnologies fa que els municipis considerats com a petits tinguin una despesa energètica per habitant superior a la dels municipis grans, que dificulta la inclusió de recursos econòmics en altres aspectes del servei.
- Els costos relatius per làmpada estan també optimitzats, i té influència la mida del municipi, però no amb una importància tan clara com en els costos per habitant.
- El preu de l'energia té un valor variable en funció del municipi. El preu mitjà és de 0,22857€/kWh per l'any 2023, superior al de l'any 2021 però lleugerament inferior al de 2022, tal com s'ha comentat anteriorment.
- Els recursos econòmics destinats a l'actualització i renovació d'instal·lacions són de forma generalitzada insuficients per mantenir el valor patrimonial de les instal·lacions, i pot generar un envelliment i deteriorament de les instal·lacions i del servei a mitjà termini. No existeix una política programada suficientment dotada de pressupost per aconseguir una renovació progressiva de la infraestructura del servei.

Un altre aspecte interessant de valorar és veure l'impacte econòmic que suposa per al ciutadà si es compara amb els indicadors transversals d'altres serveis municipals:

L'enllumenat públic se situa en el lloc 12è quant a despesa corrent del servei per habitant, amb un cost de 15,5 €, que suposa el 2,14% de la despesa corrent del pressupost corrent municipal.

Gràfic 13. Despesa corrent del servei per habitant, indicadors transversals

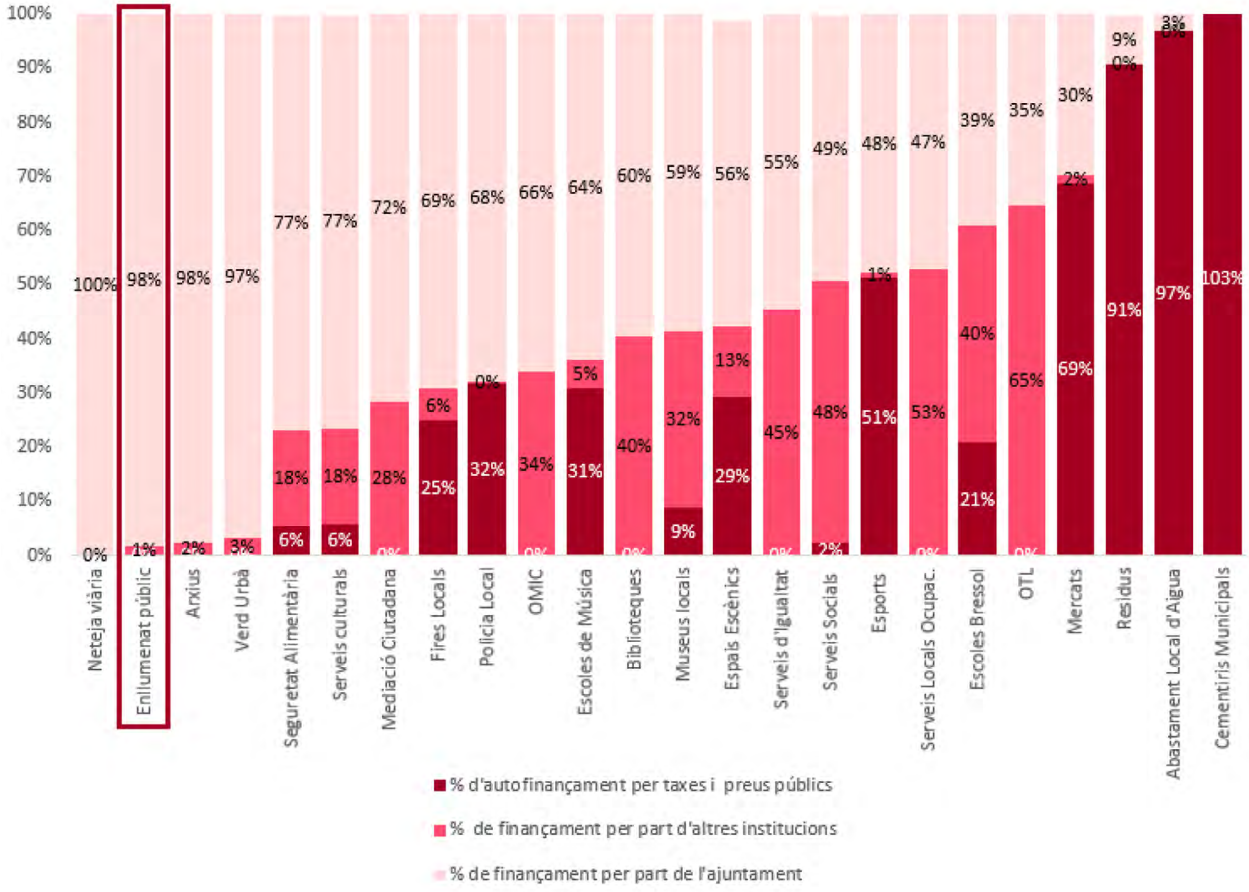


Aquest cost situa la despesa de l'enllumenat públic en una franja moderada, per sota dels serveis d'un cost més elevat (que podria considerar-se que són aquells serveis el cost dels quals se situa entre els 30€/habitant i 10€/habitant), però per sobre dels serveis que tenen un cost més baix (que podria considerar-se que són aquells serveis el cost dels quals se situa per sota dels 10 €/habitant).

Amb referència a l'origen del finançament per fer front a aquestes despeses municipals, aquest origen acostuma a ser finançament per part de l'ajuntament de forma majoritària, tot i que també es pot donar el cas de finançament parcial per part d'altres institucions.

Si s'extreuen aquests dos percentatges, i es valora exclusivament el percentatge de finançament per part de l'ajuntament, s'observa que hi ha serveis en què el finançament recau exclusivament per part de l'ajuntament, sent l'enllumenat públic un d'aquests. Tenint en compte el cost que suposa per al municipi el finançament exclusiu per part de l'ajuntament, el cost de l'enllumenat passa del 12è lloc al 2n quant a despesa corrent del servei per habitant.

Gràfic 14. Despesa corrent del servei per habitant, indicadors transversals segons finançament



2.4. Repercussions ambientals

En l'anàlisi de les repercussions ambientals, s'estudiarà:

- La despesa energètica per habitant.
- La contaminació lumínica.
- Els gasos amb efecte d'hivernacle (GEH).

Analitzant aquestes dades, i amb l'objectiu d'analitzar la seva possible minimització, tenim:

Taula 18. Repercussions mediambientals de l'enllumenat. Any dades: 2021-2023

Indicadors	Any	Total	*Mix* energètic ($grCO_2/kWh$)
Kg de CO_2eq emesos respecte al nombre total de làmpades	2023	84	260
	2022	89	273
	2021	99	259
Kg de CO_2eq emesos per habitant	2023	13	
	2022	14	
	2021	15	
% de lluminàries fora del reglament de CL respecte al nombre total de lluminàries	2023	10	
	2022	9	
	2021	10	
% de llum contaminant respecte al total.	2023	12	
	2022	11	
	2021	11	
Consum elèctric per habitant (kWh/hab.)	2023	40	
	2022	43	
	2021	46	

El valor de la petjada de CO_2 té una alta sensibilitat al *mix* energètic de càlcul. En aquest cas es poden veure a la dreta de les dades els factors de càlcul dels anys d'anàlisi. Tot i així, val la pena tenir en compte que:

- Aquest 2023 el factor de conversió del *mix* energètic ha disminuït un 5% respecte al 2022 i s'ha mantingut pràcticament constant respecte al del 2021.
- Els GEH, per altra banda, han disminuït a causa de les mesures d'estalvi i eficiència energètica, seguint la tendència dels darrers anys.

Amb caràcter de resum, tenim:

13 $KgCO_2eq$
amb efecte d'hivernacle per habitant

Les tendències actuals indiquen l'òbvia dependència al factor del *mix* energètic GEH en factor relatiu per habitant.

9,8%
lluminàries fora del reglament de CL

Els altres dos indicadors fan referència a l'impacte ambiental de les instal·lacions a causa de la contaminació lumínica. Això és el residu específic del seu servei: la llum. L'indicador de percentatge de lluminàries fora del reglament indica una tendència a la baixa. La forma de càlcul es fa a partir d'un inventari de les lluminàries dels municipis, i se selecciona de forma objectiva els que estan per sobre d'un FHSi (flux en l'hemisferi superior) del 5%. Durant l'any 2015 va entrar en vigor el nou reglament de protecció del medi nocturn a Catalunya (Decret 190/2015), que inclou aspectes més restrictius, on el llindar estava en el 15%, no en el 5%.

11,7%
llum contaminant respecte al total

El valor de percentatge de llum contaminant respecte al total representa la llum que va cap al cel, segons l'emissió directa de les lluminàries i la reflectida a l'asfalt, i altres paviments. Hi ha un factor de ponderació on es considera que la llum groga és menys contaminant. En aquest cas, un lumen de llum blanca té un pes d'1, llum blanca càlida de led un 0,85, i llum tipus vapor sodi a alta pressió o LED PC-AMBRE un pes de 0,66.

Les actuals tendències en enllumenat semblen apuntar a un ús de les làmpades de llum blanca més important. Això pot fer créixer el valor del 11,7% de llum contaminant i el seu impacte ambiental. Si comparem aquests factors amb uns altres de referència tenim que a causa de la presència de lluminàries contaminants, o de FHSi superior al 1%, els valors de contaminació lumínica encara són millorables.

El valor objectiu es calcula tenint en compte que les lluminàries han de ser d'un FHSi molt reduït, i només en una proporció de la població és necessari l'ús de llum blanca per qüestions de representativitat o rendiment cromàtic.

40 KWh
per habitant de consum elèctric en enllumenat públic

Aquest indicador presenta en l'any 2023 una disminució respecte a anys anteriors.

Les poblacions de més de 60.000 habitants tenen un consum elèctric del servei d'enllumenat per habitant de 34,2 KWh, molt per sota de les poblacions de menys de 60.000 habitants, que tenen un consum mitjà de 59,2 KWh per habitant.

Aquests valors són extremament importants, ja que són uns costos força fixos, i poden ser una barrera per als recursos econòmics del servei a llarg termini. Aquests valors són dependents de la tecnologia, de la gestió que es fa d'aquesta, però també de la densitat de la població, per la qual cosa als municipis amb urbanitzacions menys denses tenen també en l'enllumenat públic un cost afegit per habitant.

3. Descripció del taller

En aquesta edició s'ha realitzat el taller de millora i d'exposició i valoració de les dades en format presencial al Pati Manning, el passat 17 d'octubre.

El taller realitzat va començar amb la presentació dels resultats obtinguts i posteriorment es van realitzar 2 activitats:

En la primera activitat, "**Anàlisi d'indicadors**", era de tipus individual, i es facilitava a cada municipi assistent un full amb 12 indicadors. Aquests indicadors eren 12 ràtios que tenien sentit per al municipi, que tenien dades històriques de 10 anys (2013-2023) i en què es comparaven les dades per a aquell indicador del municipi amb la mitjana de l'indicador dels municipis amb més de 60.000 habitants (si era un municipi amb una població superior a 60.000 habitants) o amb la mitjana per a aquell indicador dels municipis de menys de 60.000 habitants (si el municipi en qüestió tenia menys de 60.000 habitants). Per darrere del full s'hi trobava l'espina d'un peix (diagrama d'Ishikawa) on s'establien diferents causes (econòmiques, de l'entorn, etc.), i s'havien seleccionat per part de l'assistència tècnica dos gràfics: un punt fort del municipi i un punt feble. A més, els tècnics disposaven dels indicadors del quadre resum d'indicadors (QRI) per al seu municipi. A partir d'aquests indicadors i gràfiques s'establien dues activitats. A la primera, havien de determinar si els faltava algun indicador extra del QRI a més a més dels 12 que ja s'incloïen. Seguidament havien d'analitzar com explicaven els indicadors i la seva evolució al llarg del temps el comportament de l'enllumenat del seu municipi. Finalment havien de redactar tres titulars que definissin l'enllumenat del municipi. La segona activitat es basava en l'anàlisi de les causes d'un dels 2 indicadors seleccionats que es trobaven al revers del full; tenien la possibilitat d'analitzar el punt fort o el feble, tot i que la majoria va escollir el feble. Per fer tot això disposaven d'1,30 h. Quan tots els municipis van haver acabat, es va fer una posada en comú i cada municipi va explicar els seus titulars i els seus punts febles/forts.

En la segona activitat, "**Com imagineu un enllumenat públic en un futur proper, dintre de 10 o 20 anys, i què cal canviar de la realitat actual per arribar a aquest punt**", era de tipus grupal, i l'objectiu era compartir iniciatives i estratègies innovadores relacionades amb el funcionament de l'enllumenat públic, així com també generar propostes de millora sobre aspectes concrets a través d'una dinàmica de grup. Es van proposar unes temàtiques als participants, començant per l'aplicabilitat dels detectors de presència a l'enllumenat públic o l'aprofitament d'aquestes instal·lacions per a altres usos. Després se'ls va preguntar "Com us afecta i com procediu davant les noves normatives: el Decret 192/2023 i la Directiva RoHS (2011/65/UE)" per tal d'establir un intercanvi d'opinions i actuacions en resposta a la normativa citada. Finalment es va donar espai perquè els municipis poguessin compartir bones pràctiques o solucions amb referència a com abordar certes situacions de l'enllumenat públic.

A continuació s'exposen les diferents aportacions, en forma de pregunta i solucions, realitzades durant l'activitat "Com imagineu un EP en un futur proper":

Detectors de presència

- Primer de tot es va compartir l'experiència i resultats en **l'aplicació de detectors de presència** a un dels municipis participants, concretament a un nucli rural de 1.200 habitants. Es va exposar que la prova pilot va començar fa 2 anys, a zones de baixa intensitat de moviment nocturn tant de vianants com viària: polígons i urbanització. Des de llavors s'han instal·lat a la zona 75 punts de llum amb aquesta tecnologia. El sistema funciona de

la següent manera: quan no es detecta moviment, la llum emesa és del 10%, i augmenta al 100% quan detecta moviment en un marge de temps d'1 segon. Un cop surt fora de l'àmbit d'actuació del sensor, va descendint la intensitat lumínica fins a arribar un altre cop al 10%, en un marge de temps de 6 segons. A més, els sensors estan enllaçats fins a 3 o 4 lluminàries anteriors i posteriors, és a dir, quan un sensor detecta moviment, no només s'encén la lluminària en qüestió, sinó les dues anteriors i les dues posteriors. D'aquesta manera s'amplia la distància il·luminada. La zona on es va implementar la prova pilot només representava el 15/20% del municipi, i actualment ja està integrat a gairebé tot el municipi, excepte a la zona més cèntrica del nucli urbà i la zona esportiva; a aquesta última zona està previst que s'implementi durant el mes de novembre. Segons els resultats que havien obtingut:

- **Pel que fa als costos, aquests es veuen duplicats**; els detectors de presència tenen el doble de cost (però l'estalvi és major a la llarga).
- Quant a la **reducció d'emissions i d'energia** es pot observar una reducció **molt significativa**. Concretament, els estalvis energètics aconseguits mostren un 89% de consum menys respecte a les dades anteriors a aplicar la mesura.
- Els resultats mostren que a **zones d'urbanitzacions el sistema funciona molt bé**. Per contra, sembla que és complex d'implementar aquests sistemes en zones de molt moviment. Tot i que a priori pot semblar que pel fet d'estar les lluminàries apagades en absència de moviment fa la sensació d'inhabitat i/o d'inseguretat, el fet que la intensitat lumínica augmenti significativament davant el moviment actua com a element dissuasiu en cas d'accions de vandalisme. És a dir, **en l'àmbit de la seguretat la sensació de seguretat pel que fa a robatoris per part dels ciutadans és bona, perquè aquest sistema precisament alerta de possibles intrusos.**
- **Una problemàtica important són els cotxes i la resposta dels sensors al pas d'aquests**. El detector de presència funciona en un radi de 10 m al voltant de la lluminària i a més de 50 km/h; el detector respon amb retard, ja que passa abans el cotxe del que s'encén la llum. Això fa que el pas dels vehicles faci encendre les lluminàries però que aquestes no estiguin enceses en el moment exacte que el vehicle creua la via en cas que la seva velocitat sigui igual o superior als 50 km/h.

- A un altre municipi hi va haver 2 casos de lluminàries amb detector de presència i implementaran un 3r en breu. El primer d'aquests sensors està ubicat al final de la platja, a l'última barraca, i funciona amb electricitat fotovoltaica. Aquest és un cas d'èxit, ja que és una zona poc transitada i no habitada. El segon es va ubicar a prop d'un parc; a diferència del primer, el fet que aquest sensor de presència estigués ubicat a una zona tan transitada i habitada va fer que els veïns es queixessin a causa de l'aleatorietat i el caòtic funcionament de l'encesa de les lluminàries. Finalment es va retirar. El 3r detector es vol instal·lar a una zona de vianants.

Temperatura de color de la llum

- Enllaçant el tema dels detectors de presència amb la **temperatura de color de la llum**, a un altre municipi tenen zones de l'Àrea Metropolitana amb lluminàries que també presenten detectors de presència però amb un funcionament diferent. A aquestes lluminàries el nivell lumínic és el mateix, **el que canvia en resposta al detector de presència és la temperatura de color: quan no es detecta moviment el color és ambre (1.800 K), i en detectar moviment, va mutant a una llum més blanca**. Tot això és controla des d'una aplicació. Es destaca que és un projecte d'innovació i que la seva gestió pertany a l'Àrea

Metropolitana, per la qual cosa, a part de l'acció en si, no es disposa d'informació sobre consums o estalvis que ha suposat l'acció. No obstant això, es considera que hi deu haver hagut un menor consum perquè es treballa a una menor intensitat.

- A un altre municipi han posat **diferents temperatures de color**. Als passos de vianants han instal·lat detectors de presència amb canvis d'intensitat, elevant de 2.700 K a 3.000 K. A la zona del nucli urbà, han decidit instal·lar lluminàries amb una temperatura de color de 2.700 K, una llum confortable per a la vida nocturna i la resta d'activitats. A les zones E1, en canvi, s'ha decidit instal·lar una temperatura de color de 1.800 K, menys intrusiva. Aquestes zones inclouen les vores del Congost, efluent del Besòs; a aquestes zones es mantenen els 1.800 K.
- L'experiència d'un altre municipi és que, aprofitant que han demanat una subvenció per renovar tot l'enllumenat públic, estan plantejant quina temperatura de color volen instal·lar al municipi. S'ha plantejat tres opcions, de 2.800 K, 2.200 K i 1.800 K, i l'objectiu és que, mitjançant la participació ciutadana, s'esculi la temperatura de color. El problema que tenen és que a part del nucli li correspon zona E1 i, aprofitant que s'ha de realitzar el canvi, l'objectiu és que també s'emmarqui de forma global a una temperatura de color, i l'ideal és que sigui comuna en tot el municipi. Ells volen posar-les **ambre (1.800 K) amb l'objectiu d'aconseguir un benefici ambiental, econòmic i turístic, potenciant el "cel fosc"**. De moment les han instal·lat a una zona i en un temps faran una enquesta al poble per veure si ho accepten positivament. Això és degut al fet que socialment la llum ambre es veu pitjor a ulls dels ciutadans, mentre que la llum blanca és millor vista pels veïns però més perjudicial per als éssers vius. El municipi, per tant, intenta fer aquesta transició incorporant la consulta pública per intentar conscienciar la població que la llum ambre és la millor alternativa. A més, i segons comenta el municipi, amb les proves realitzades no s'observa una variació significativa perquè l'ull s'acostuma. No obstant això, des d'altres municipis s'indica que la forma més real per visualitzar el canvi que suposa una tipologia o una altra, l'ideal és agafar un tram de carrer amb una temperatura de color fins a una cantonada, i el carrer perpendicular fer l'altre temperatura de color, així no s'influencien. I d'aquesta manera sí que es percep la diferència per poder valorar l'afectació lumínica.

Aprofitament de l'energia fotovoltaica

- Algun municipi esmenta que ha instal·lat **fanals solars fotovoltaics a algunes lluminàries, fent que siguin autosuficients**; sobretot funcionen bé a lluminàries que no tenen un ús molt intensiu, com l'exemple que exposaven sobre la lluminària amb detector de presència instal·lada a un punt poc transitat.
- Altres municipis també expliquen experiències sobre instal·lacions fotovoltaiques a l'enllumenat públic. Hi ha certes aplicacions que comparteixen la majoria: l'aplicació de fanals solars fotovoltaics a alguns semàfors i altres senyalitzacions. Això permet desconnectar els semàfors del sistema de l'enllumenat públic.
- Un municipi exposa que actualment tenen **una estesa significativa de plaques fotovoltaiques i com integrar la seva producció en un ús per l'enllumenat públic**. De fet, la realitat és que en equipaments municipals on la seva ocupació és parcial durant certes hores, certs dies de la setmana o certes èpoques de l'any (col·legis, altres equipaments municipals, etc.), hi ha una quantitat d'energia elèctrica generada per la fotovoltaica que no s'aprofita de forma directa. Plantegen aprofitar aquesta energia per derivar-la a l'ús de l'enllumenat públic a través de formar part dels acords de repartiment en autoconsums compartits, amb tipus "bateria o guardiola virtual".

Aprofitament de l'enllumenat públic per altres usos

- Un municipi cita **l'aprofitament de la infraestructura de l'enllumenat per afegir altres serveis, com per exemple, carregadors de vehicles elèctrics**. El motiu és que és una infraestructura municipal, que tot i que la seva principal funció ha de ser enllumenat, està inoperativa en horaris diürns i permet integrar aquestes altres tecnologies per aprofitar espais on la infraestructura no té utilitat. És un tema que genera bastant debat entre els municipis, ja que en la normativa no queda específicament previst (pel fet de ser elements relativament nous, és fins a cert punt normal que no estigui previst per unes normatives elaborades fa uns anys enrere).
- S'esmenta entre els municipis participants la **possibilitat de vincular certs ítems als quadres elèctrics municipals**. Per exemple, es poden connectar punts de recàrrega de cotxes elèctrics, això sí, pocs i lents. Aquests punts van amb telegestió i per tant estan gestionats a distància. També s'hi poden implementar sistemes fotovoltaics connectats a la xarxa, fent així un aprofitament del quadre i millorant l'impacte ambiental del servei, com s'ha esmentat anteriorment.
- Respecte a aquesta idea, però, comenten que **cal anar amb compte i separar comptadors i serveis** (pel que fa a la inspecció i en l'àmbit procedimental), ja que del contrari, no es viable establir indicadors a partir de consums que no diferencien consums de lluminàries i d'altres usos.
- Hi ha municipis que són partidaris de no carregar l'espai públic amb infraestructura que no té una utilitat real, ja que hi ha molta tendència a connectar diversos ítems al sistema de l'enllumenat públic (càmeres, semàfors, etc.). Davant al problema de les càmeres connectades al sistema de l'enllumenat (i com mantenir aquestes càmeres sense que estiguin connectades al sistema d'enllumenat públic), un municipi explica com han solucionat això. El que han fet és implementar bateries a les càmeres (per exemple, per portar un control dels cotxes que accedeixen a les zones de baixes emissions). Aquestes bateries fan que les càmeres aguantin tot just el dia i durant la nit (que no estan en funcionament), les bateries es carreguen. Així eviten connectar les càmeres al sistema de l'enllumenat però segueixen disposant d'aquestes. Tot i que això, l'ús d'aquestes bateries suposa una inversió i altres aspectes com la gestió d'aquestes bateries a la fi de la seva vida útil.
- En general, s'ha pogut observar que hi ha divergència d'opinions.
  - **Hi ha municipis que mostren la seva predisposició per integrar-ho**, per diferents arguments: per una banda, el cas que ja s'ha citat on, ja que la infraestructura està muntada, es pot aprofitar per integrar altres serveis, però sempre regulat i autoritzat per la part d'EP.
  - **En altres casos, es comenta l'experiència d'integració de nous serveis fora del paraigua del control municipal, donant com a resultat un caos de línies tirades**. El fet que, d'alguna manera, es puguin vehicular els nous serveis a partir de les infraestructures de l'enllumenat públic permet tutelar que totes les ampliacions es facin sota un control determinat.
  - **Altres municipis comenten que, donant per fet que sigui possible, sí que cal una independència pròpia de la nova infraestructura creada**: línia pròpia, comandaments propis, etc., perquè malgrat donar-hi servei, no pugui interferir en el funcionament habitual del servei d'enllumenat públic.
- Es comenta que, **històricament, els quadres d'enllumenat públic ja han incorporat altres serveis, com ara enllumenat de nadal, semàfors o bombes de reg, per la qual cosa**

no seria un aspecte molt diferent sinó que serien serveis diferents. En relació amb aquest darrer punt, municipis els quals no són tan partidaris d'aquestes integracions mostren la seva argumentació des del punt de vista que sempre s'ha pretès que la infraestructura d'EP fos precisament això, infraestructura per a enllumenat públic i prou. I s'ha intentat desvincular aquests altres serveis de l'enllumenat públic. Si ara es permet integrar nous serveis, el que acabarà resultant és una **gran dificultat de gestionar la infraestructura de l'enllumenat públic com a tal perquè estarà sobredimensionada** per incloure tots aquests altres serveis. **És un tema complex perquè és relativament nou, no hi ha una normativa que de forma explicita indiqui el camí**, i això fa que, al final, hi hagi un component subjectiu important i que obeeixi a les necessitats/realitats de cada municipi, així com també inclús a la pressió interna per donar sortida a requeriments municipals que pròpiament no serien de l'enllumenat públic.

Efectes dels canvis normatius derivats del Decret 192/2023 i a Directiva RoHS (2011/65/UE)

- Es comenten breument els efectes derivats del Decret 192/2023. Un dels canvis més importants que imposa aquest Decret és l'obligatorietat d'instal·lar un elèctrode de presa de terra a totes les instal·lacions d'enllumenat exterior. Això garanteix l'equipotència i la seguretat de les instal·lacions, reduint els riscos elèctrics. Els municipis comenten que els veïns no volen nous punts de llum a les façanes a les noves edificacions. Un municipi comenta que té un terç de l'inventari de lluminàries a façana, per la qual cosa és complicat i hauran de començar a treballar en la implementació d'aquests elèctrodes de presa de terra.
- També es parla breument de la Directiva RoHS (2011/65/UE), que regula l'ús de certes substàncies perilloses en equips elèctrics i electrònics, incloent-hi l'enllumenat públic. En aquest context, la directiva prohibeix l'ús de sis substàncies perilloses (com el plom, mercuri, cadmi i crom hexavalent) en lluminàries i altres equips d'enllumenat, amb l'objectiu de reduir els riscos ambientals i per a la salut humana derivats de la gestió de residus electrònics. Els municipis comenten, com ja es pot veure analitzant els resultats del Cercle obtinguts aquest 2023 i anys anteriors, que estan **reduint progressivament les lluminàries de vapor de sodi i d'altres contaminants**. D'altra banda, també estan **potenciant l'enllumenat de tipus led**, cada cop més utilitzat, a causa del fet que no conté cap de les substàncies restringides i és més eficient energèticament.
- També es fa esmena d'altres situacions legals: s'explica un cas en què els han tirat enrere sol·licituds d'ampliació de potència per diverses casuístiques, com per exemple tenir instal·lacions amb més de 20 anys de vida útil.

Dificultats en la gestió del dia a dia del servei d'enllumenat públic

- **Com a cloenda de la jornada, es parla d'altres aspectes diferents de la temàtica de la jornada** però que formen part de la gestió del dia a dia de l'enllumenat.
- Es parla de la problemàtica de l'arbrat, que és un aspecte que habitualment sempre és present, i que permet veure la necessitat que les infraestructures o els diferents actors que intervenen en la gestió municipal, cal que hi hagi una **coordinació global on no mani una tipologia per sobre de l'altre, sinó que l'ideal és que els projectes es treballin i s'executin de forma conjunta per garantir l'eficiència global.**
- Un altre tema que es va tractar principalment en aquest punt va ser la **gestió de les incidències de l'enllumenat públic notificades per ciutadans**. Això arrel que s'expliqués un

cas en què l'empresa que els gestionava l'avís d'incidències de l'enllumenat públic per part de la població ha cancel·lat el contracte i el municipi busca alternatives.

- S'exposa el cas d'un municipi que fa un d'un servei anomenat ***Línia verda*** a través del qual registren totes les incidències notificades per ciutadans i les filtren per poder disposar d'incidències úniques (i eliminar les duplicades).
- A altres municipis disposen de ***Rosmiman***, una aplicació que funciona enviant sistemes d'avís a tècnics encarregats quan un ciutadà reporta una incidència relacionada amb l'enllumenat públic, de manera què els arriba l'avís al moment. La contra és que hi ha d'haver un informàtic dedicat a això exclusivament: fent triatge, eliminant incidències duplicades, etc.
- A altres municipis gestionen aquest tema **mitjançant un telèfon públic**. És a dir, disposen d'un sistema de trucades en que la gent truca, es registra la incidència i és el departament administratiu qui envia l'ordre de treball.
- Se cita un programa que es diu ***Boreal*** i que s'involucra els diferents contractes (de l'enllumenat i altres serveis municipals) perquè els contractistes puguin desenvolupar aquest programa i gestionar les incidències associades a aquests serveis. Aquesta solució és planteja com adequada per a municipis de mida petita.

- En aquest cas, s'observa que no hi ha una resposta concreta i que en bona mesura està determinat per les necessitats del municipi. Així, per exemple, els municipis que es podrien denominar com a "grans" indiquen que hi ha programes molt especialitzats en aquests aspectes però que tenen una logística complexa, una necessitat de treballar gran, i que sol incloure diversos paràmetres més enllà de l'enllumenat, i que molt sovint implica necessitar de personal concret sols dedicat a tractar aquests elements. En altres casos de municipis que es podrien denominar com a "petits", se cita de casos que tenen una aplicació pròpia, que els nous licitadors del servei han de treballar amb aquest sistema, i que en els plecs es detalla incloure una partida per desenvolupament del sistema, de manera que sempre estigui actualitzat i permeti integrar noves funcions determinades per l'entrada d'un nou proveïdor. Altres municipis fan ús de programes més específics. Com a conclusió és que ha de ser la necessitat de cada municipi el que determini el tipus de programa que sigui el més adient.
- Es planteja als municipis la qüestió de com assegurar que en l'encesa de l'enllumenat mitjançant rellotge astronòmic no hi hagi dies concrets en què es doni el cas d'una tempesta amb cel ennuvolat, proper a l'hora l'ocàs, que provoqui la perspectiva o sensació per part de la ciutadania que és fosc i no hi ha l'EP encès. Alguns municipis plantegen com a possibles solucions la instal·lació de **fotocèl·lules a lluminàries com a mecanisme d'automatització de l'encesa i apagada de l'enllumenat** o **l'encesa global de tot l'enllumenat a través d'un sistema de telegestió,** sense haver de fer-ho quadre a quadre. Els principals problemes que es diu presenten les citades fotocèl·lules a l'hora de l'encesa de l'enllumenat són les podes (ja que fa que s'activin abans d'hora les lluminàries) i la brutícia (si estan molt bruts no s'encenen adequadament).
- S'esmenta també la possibilitat d'ajustar les hores d'activació de l'enllumenat amb lluminàries convencionals: encendre l'enllumenat una mica més tard i apagar-lo una mica abans per tal d'estalviar una fracció de l'electricitat consumida. El que també comenten alguns municipis és que aquest ajust no és aplicable amb lluminàries led a causa del fet que l'estalvi no és gens significatiu.

4. Resum de les dades més rellevants

A continuació s'enumeren les conclusions més importants. En gran manera, suposen una continuïtat en tendència i forma respecte a l'any anterior:

Respecte a la mostra d'anàlisi:

- Hi ha participat 40 entitats locals: 39 municipis (dels quals hi ha 2 municipis de fora de la província de Barcelona, Lleida i Figueres) i 1 consell comarcal (Consell Comarcal d'Osona). La suma de la població d'aquests municipis, excloent Lleida i Figueres, representen el 68% de la població total de municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona (sense comptar Barcelona ciutat).

Respecte als paràmetres de qualitat de servei de les instal·lacions:

- Les làmpades instal·lades amb llum blanca són suficients per donar servei lumínic de qualitat a les zones més importants. Corresponen a un 54,15% de la totalitat de lúmens instal·lats, en ràpid augment respecte dels anys anteriors.
- Els nivells lumínics resultants es consideren entre reduïts i mitjans (de 9,6 lux de mitjana). Uns valors que si efectivament són els que es planifiquen per a projectes luminotècnics, tenen un potencial elevat d'estalvi energètic.
- Hi ha una tendència a la baixa de les instal·lacions que no han passat de forma favorable la inspecció de seguretat elèctrica. El valor es manté molt semblants als darrers anys, situat en 42,9%.

Respecte a la tipologia i antiguitat de la tecnologia utilitzada:

- La majoria de làmpades són tipus led, amb un 55,7% del total, i d'aquestes, el 44% són de la tipologia led T<3.500 K. Hi ha una tendència a l'increment de lluminàries led T<3.500 K, mentre que la representativitat de les leds T>3.500 K ha incrementat poc més d'un 1% en 5 anys (2019-2023). Les làmpades de VSAP, que era la tecnologia predominant fins fa molt pocs anys, es troben en un segon terme, amb un 31,9%. L'eficàcia instal·lada ha augmentat i és de 100 lm/W, tot i que quan es canviï tot a leds, es podria arribar a valors superiors a 100 lm/W.
- Amb referència als sistemes de regulació, per segon any consecutiu una tecnologia concreta mostra un percentatge per sobre del sistema sense regulació: la tecnologia amb sistema de regulació de flux mitjançant equip autònom programable és present en el 35,3%, mentre que sense regulació passa al 26,4%. Pel que fa a la potència telegestionada, se situa lleugerament per sobre de la meitat, a 57,3%.
- L'anàlisi de l'antiguitat de les instal·lacions ens mostra unes instal·lacions d'antiguitat per sobre de la meitat de la seva vida útil (8,7 anys les lluminàries i 17,5 anys les instal·lacions), que pot representar un problema a llarg termini si no es destinen recursos a reformar el parc d'instal·lacions antigues. Els resultats són similars als de l'edició anterior, i serà molt interessant observar les seves tendències a llarg termini.

Respecte als valors energètics:

- Hi ha una optimització en els factors de potència i eficàcia de les làmpades. Amb valors de 74 Winst/làmpada, valor que suposa una reducció del 6% respecte de l'any passat.

Respecte a les repercussions ambientals:

- Continua un lleuger però continuat descens en els gasos amb efecte d'hivernacle fins als 13 Kg CO_2eq/hab., valors inferiors als de l'any passat, tot i que *mix* energètic espanyol ha augmentat un 5%.
- El valor de referència de la contaminació lumínica continua amb una tendència a la baixa: un 9,8% de lluminàries altament contaminants el 2023 (un descens continuat en els darrers anys, tot i que aquest any torna a augmentar lleugerament) i un 11,7% de llum contaminant. Encara queda molt recorregut per assolir l'eliminació de totes les lluminàries contaminants dels sistemes municipals.

Respecte als servei de manteniment:

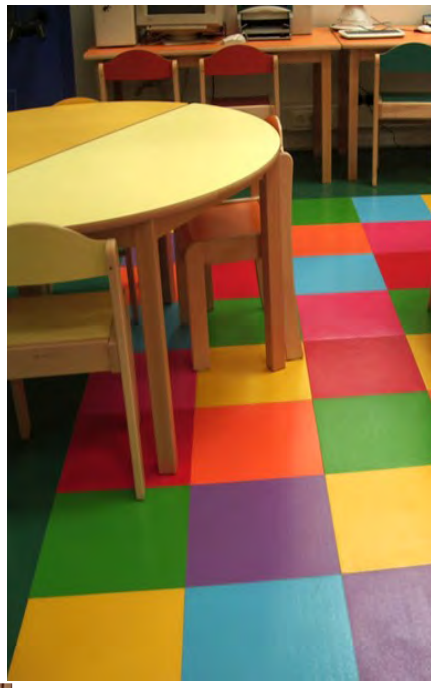
- Els indicadors d'avaries resoltes en menys de 24 hores (65%) i avaries (90 avaries per cada 1.000 làmpades), amb possibilitat de millora.
- El servei de manteniment es continua gestionant de forma majoritàriament externa.
- Els treballadors tenen la càrrega de treball menor dels darrers anys, amb 1.147 làmpades per treballador i 90 avaries per cada 1.000 làmpades.

Respecte als valors econòmics del servei:

- Els costos corrents són sensibles a la mida del municipi. La dispersió del cost i manca de recursos operatius per incloure noves tecnologies fa que els municipis petits amb població inferior a 60.000 habitants tinguin una despesa energètica per habitant un 56% superior a la dels municipis grans, que dificulta la inclusió de recursos econòmics en altres aspectes del servei. Aquest aspecte és degut a diferents factors, però sobretot a aspectes estructurals. Municipis amb baixa densitat de població tenen una relació de punts de llum per habitants més alta, així que un menor nombre d'habitants han de mantenir un nombre més elevat d'instal·lacions.
- El preu de l'energia mitjà el 2023 és de 0,22857€/kWh, un 46% superior a l'any 2021 i un 2% inferior al preu mitjà de 2022, l'any anterior. La forta pujada patida el 2022, a causa de factors macroeconòmics i geopolítics, han repercutit també durant 2023, tot i que s'aprecia una lleugera rebaixa.
- Els recursos econòmics destinats a l'actualització i renovació d'instal·lacions s'han incrementat respecte de l'any anterior (34,1 €/làmpada) amb l'objectiu de mantenir el valor patrimonial de les instal·lacions, i amb la finalitat de reduir l'envelliment i deteriorament de les instal·lacions i del servei a mitjà termini.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESCOLES BRESSOL 2023





Informe dels indicadors d'escoles bressol 2023

1. Introducció

2. El CCI d'Escoles Bressol en xifres

3. Els indicadors del Cercle d'Escoles Bressol

4. El context d'anàlisi

5. Els resultats de l'any 2023

6. Resum dels indicadors

7. Conclusions

8. Els tallers de millora

1. Introducció

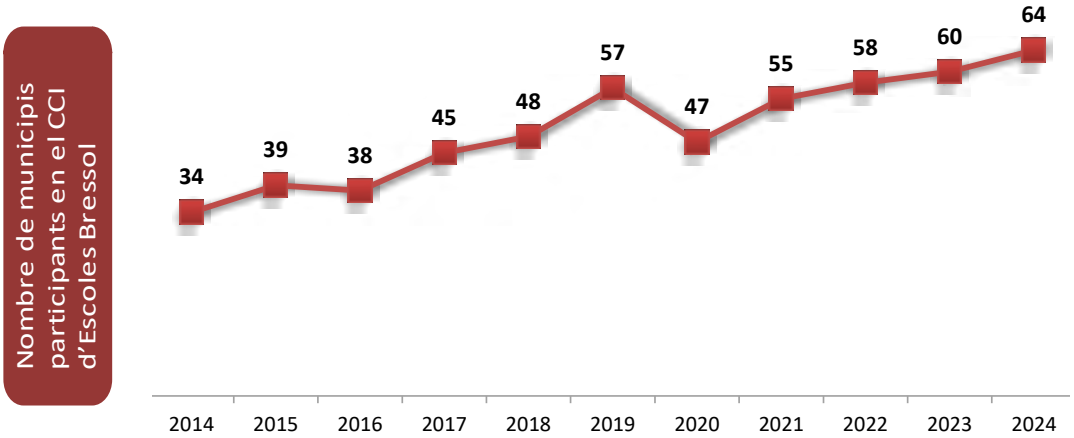
El present informe fa referència a la 19a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'Escoles Bressol, corresponent al curs 2022-2023. Un factor que va tenir una incidència cabdal en el servei d'escola bressol aquest curt va ser el nou sistema de finançament d'I2. La gratuïtat del servei per a les famílies ha influït en alguns indicadors clau i mostra resultats a tenir en compte dins les polítiques aplicades a les escoles bressol municipals. Aquest servei ha de vetllar per garantir l'accessibilitat per a tothom. A banda del canvi en el finançament, les escoles bressol també s'enfronten a altres factors externs: demogràfics, culturals i econòmics, que també tenen incidència directa en la demanda del servei i la seva gestió.

El nou marc de finançament aprovat l'abril del 2022 és un canvi important en el servei i les dades d'aquest curs encara no recullen tots els efectes que ha generat la mesura. El primer efecte és que en el primer any d'aplicació d'aquesta mesura s'ha produït un gran augment de la demanda en l'I2. Una altra conseqüència d'aquest fet és l'increment de la proporció d'infants escolaritzats a les escoles bressol municipals respecte al total d'infants escolaritzats.

Així, les escoles bressol es consoliden com un servei públic que garanteix l'accessibilitat amb una oferta de serveis diversa adreçada als infants i a les famílies. El servei destaca per la seva alta qualitat, gràcies a la professionalitat de les persones que hi treballen, que queda demostrada per l'elevada satisfacció a través de la valoració per part de les famílies usuàries. Un altre aspecte clau per garantir l'accessibilitat al servei és l'increment de municipis que apliquen polítiques de tarifació social. A tot això, s'hi suma la qualitat dels serveis complementaris, que afavoreixen la conciliació familiar, i el compromís dels responsables locals i professionals del servei, que assegura una atenció adequada als infants amb necessitats educatives socials i especials.

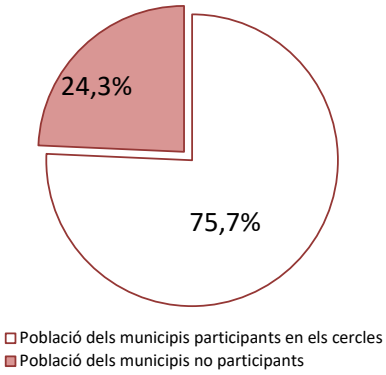
Seguidament, es presenta l'informe de conclusions per a la present edició amb els indicadors obtinguts dels 64 municipis participants d'enguany, tenint en compte que per aquest any també han participat 4 municipis de fora de la província de Barcelona.

2. El CCI d'Escoles Bressol en xifres



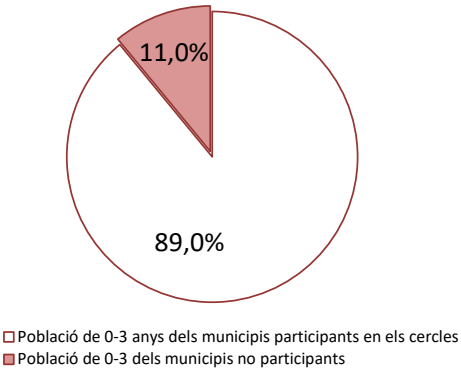
El nombre de participants no para d'augmentar any rere any des de 2021, i arriba en l'edició d'enguany a la xifra màxima de 64 municipis que han format part dels Cercles de comparació intermunicipal d'Escoles Bressol.

% població de municipis + 10mil habitants de la província de Barcelona participants (exclosa Barcelona ciutat)



La figura anterior mostra que només un 24,3 % de la població de municipis que tenen més de 10.000 habitants de la província de Barcelona no participen en la 19a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol. Així doncs, el percentatge de participació és molt elevat (75,7%), i creix amb el pas dels anys.

% població de 0 a 3 anys de municipis +10mil habitants de la província de Barcelona participants (exclosa Barcelona ciutat)



Municipis de menys de 40.000 habitants

Ripollet	39.189	Cardedeu	19.047	Polinyà	8.480
Olot	38.003	Piera	17.196	Santa Coloma de Cervelló	8.373
Barberà del Vallès	33.353	Canovelles	17.025	Sant Esteve Sesrovires	7.889
Sitges	32.086	Montornès del Vallès	16.752	Cabrils	7.803
Pineda de Mar	28.840	Palau-solità i Plegamans	15.130	Taradell	6.797
Premià de Mar	28.702	Canet de Mar	15.014	Lliçà de Vall	6.727
Martorell	28.643	Torelló	14.922	Navàs	6.161
Castellar del Vallès	25.122	Abrera	12.821	Capellades	5.415
Masnou, El	24.578	Sant Andreu de Llavaneres	11.839	Sant Pere de Vilamajor	4.856
Esparreguera	22.392	Premià de Dalt	10.528	Collbató	4.823
Manlleu	21.182	Llinars del Vallès	10.476	Sant Cebrià de Vallalta	3.791
Franqueses del Vallès (Les)	20.493	Bigues i Riells	9.944	Prats de Lluçanès	2.682
Sant Just Desvern	20.478	Tiana	9.220		
Sant Quirze del Vallès	20.188	Valldoreix	8.880		

Municipis de més de 40.000 habitants

Hospitalet de Llobregat, L'	276.617	Girona	104.038	Prat de Llobregat (El)	65.409
Terrassa	225.274	Sant Cugat del Vallès	97.579	Granollers	62.950
Badalona	224.301	Sant Boi de Llobregat	83.667	Cerdanyola del Vallès	57.752
Sabadell	217.968	Rubí	80.034	Mollet del Vallès	51.692
Tarragona	138.326	Manresa	78.570	Vic	48.235
Mataró	129.613	Vilanova i la Geltrú	68.768	Esplugues de Llobregat	46.968
Santa Coloma de Gramenet	119.195	Castelldefels	68.327	Sant Feliu de Llobregat	45.956
Reus	108.535	Viladecans	66.615	Vilafranca del Penedès	40.596

Els municipis marcats en color vermell són aquells que s'han incorporat de nou al Cercle aquesta edició (9) o bé s'han reincorporat després de no haver participat en l'edició anterior. Alhora, cal destacar la participació de municipis de fora de la província de Barcelona, com en l'anterior edició: Tarragona, Girona, Reus i Olot.

3. Els indicadors del Cercle d'Escoles Bressol

A continuació, es presenten les diferents dimensions en què s'organitzen els indicadors que formen el Cercle d'Escoles Bressol. Per a aquesta nova edició, s'han mantingut els mateixos indicadors que en l'anterior. El QRI (Quadre Resum d'Indicadors) conté un total de 77 indicadors, classificats en les següents 5 dimensions:

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC	Dimensió que mesura l'impacte de les EB en el municipi i/o territori on es presta el servei i la seva relació amb l'entorn.	**12 indicadors**
DIMENSIÓ USUARI CLIENT	Dimensió que mesura el servei que ofereix l'EB des del vessant de l'usuari i el grau de satisfacció.	**15 indicadors**
DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS /RRHH	Dimensió que mesura el tipus d'organització i gestió, així com els recursos humans.	**20 indicadors**
DIMENSIÓ ECONOMIA	Dimensió que mesura la gestió econòmica del servei.	**18 indicadors**
DADES ENTORN	Indicadors que aporten informació sobre el context i ajuden a interpretar els resultats del Quadre resum d'indicadors.	**12 indicadors**

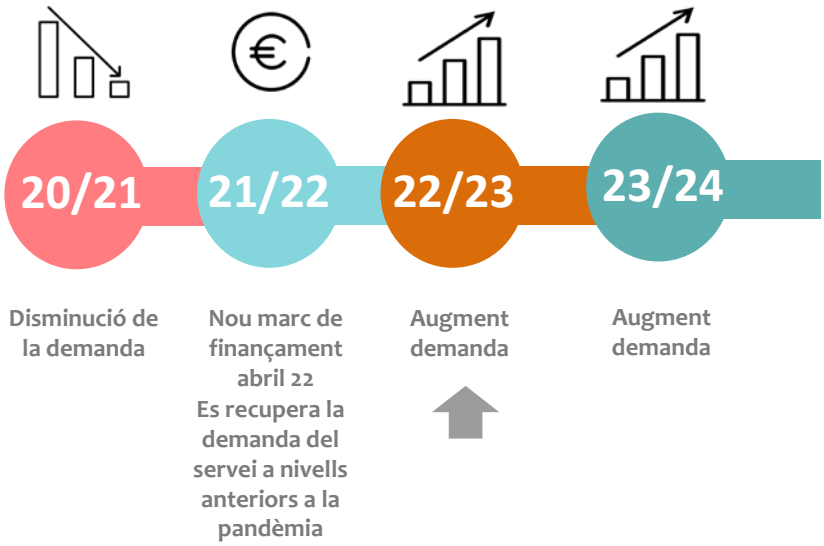
Tot seguit es presenten els resultats obtinguts en el Cercle d'Escoles Bressol per a l'edició de 2024, en què s'analitzen les dades del curs 2022-2023. Aquests s'han organitzat en 4 blocs temàtics que permeten realitzar una anàlisi de les dades des de diferents punts de vista, de manera que s'obté una visió global de la situació del servei d'escoles bressol municipals.

4. El context d'anàlisi

En primer lloc, s'ha analitzat el context actual i el dels últims anys en el qual s'emmarquen els resultats de la present edició, amb la gratuïtat d'I2 com un dels elements clau per a l'anàlisi del servei de les escoles bressol. Així doncs, cal tenir en compte que el curs analitzat (2022-2023) és el primer en què es pot observar si aquest canvi ha tingut efecte en els indicadors.

A continuació es mostra l'evolució del context amb els trets més rellevants de cada curs:

Figura 1. Fets rellevants curs 20/21 fins al 23/24



Curs 20/21: la disminució de la natalitat i els efectes de la COVID-19 van fer que la demanda de les escoles disminuís, fet que va provocar un augment de les places vacants a les escoles.

Curs 21/22: en aquest curs s'observa una recuperació de les dades d'ocupació de places després de deixar els efectes de la pandèmia enrere. Tot i la davallada de la natalitat, la disminució de l'atur permet mantenir l'ocupació.

Curs 22/23: arran de l'aprovació del nou marc de finançament de les escoles bressol a l'abril del 2022 que fa gratuït per a les famílies el curs I2, es produeix un augment de les sol·licituds d'accés a les escoles.

Curs 23/24: continua un augment sostingut de la demanda, amb la gratuïtat de l'I2 com a factor clau.

5. Els resultats de l'any 2023

5.1 L'Entorn

Els resultats del curs 2022/2023



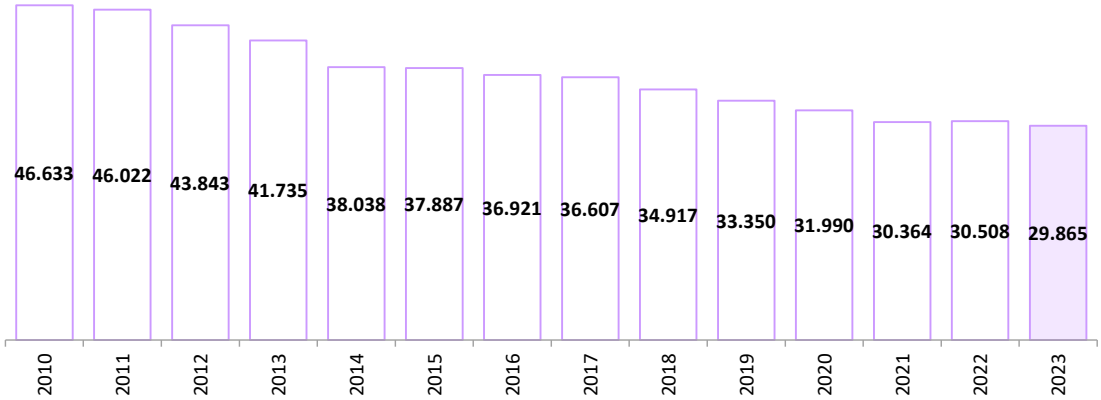
Aquest primer bloc mostra els factors clau del context d'anàlisi, entre els quals destaca la situació demogràfica, així com els factors socials i econòmics i com incideixen en l'evolució del servei de les escoles bressol.

5.1.1 El factor clau: la demografia

Continua la disminució del nombre de naixements

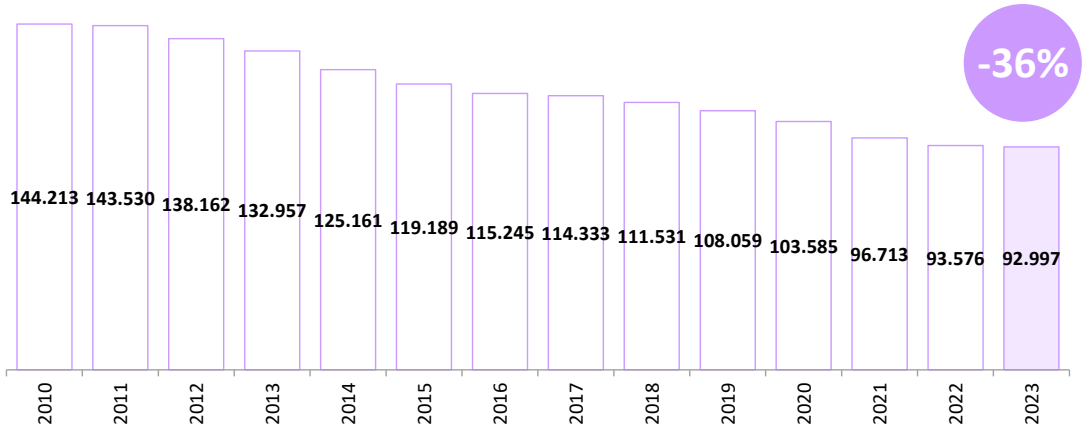
Són diversos els factors que influeixen en la demanda del servei d'escoles bressol municipal, però el que té un efecte més immediat és la demografia. Altres factors que també tenen influència són el context econòmic i la fi de la pandèmia de la COVID-19. Si s'analitza en primer lloc el nombre de naixements, des de 2010 fins ara, hi ha hagut una constant disminució de naixements i de població 0-3, d'un 36%. Concretament, el 2023 la natalitat va tornar a baixar després del lleu augment experimentat al 2022 .

Figura 2. Evolució població de 0 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2010-2023)[1]



La figura que s'observa a continuació mostra com des del 2010 fins a l'actualitat la població de 0 a 3 anys no ha deixat de disminuir (36%). Aquesta davallada constant continua sent el problema principal per a la demanda del servei d'escoles bressol, atès que aquest és el seu públic objectiu. Aquestes xifres suposen que si abans hi havia 3 infants d'entre 0 i 3 anys, ara només n'hi ha 2.

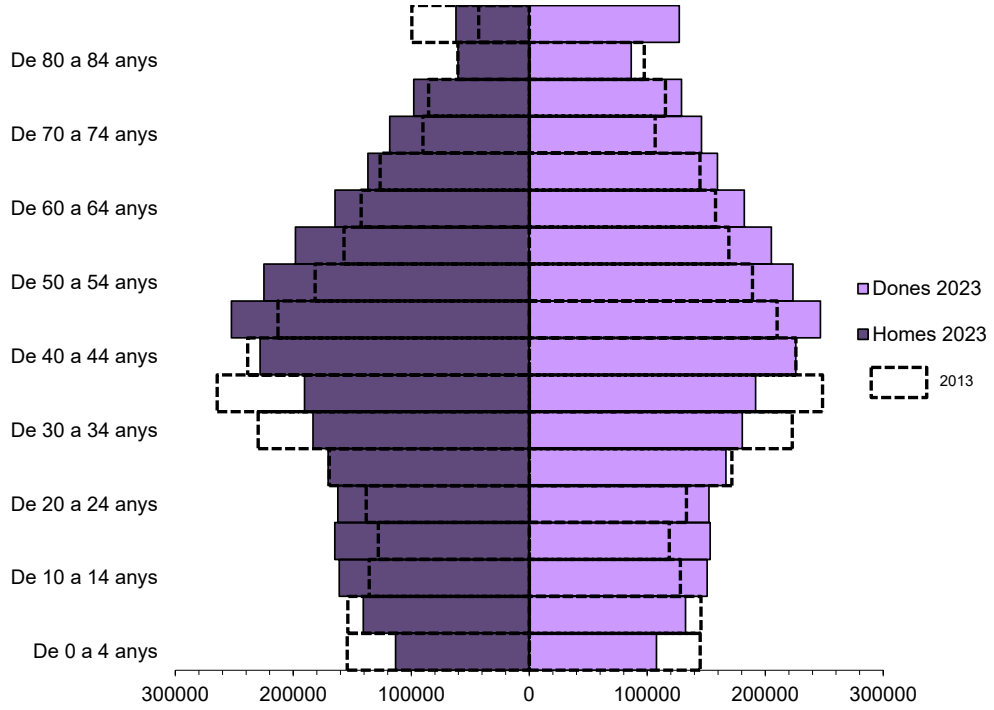
Figura 3. Evolució població 0-3 anys a la província de Barcelona, excloent BCN ciutat (2010-2023)



La piràmide de població mostra la situació demogràfica actual. El grup de població més abundant és el que comprèn les edats dels 45 als 49 anys, aquest fet influeix de manera determinant en el nombre de naixements donat que l'envelliment de la població porta associat taxes de natalitat més baixes. D'altra banda, la base estreta de la piràmide mostra les xifres i tendència comentades en la pàgina anterior.

1 *A partir de l'any 2021 s'han fet servir les dades del Cens de població.*

Figura 4. Piràmide de població de la província de Barcelona (2013-2023)



5.1.2 La mesura: la gratuïtat d'I2

En el curs analitzat es poden identificar els primers efectes de la gratuïtat de l'I2 sobre el servei de les escoles bressol municipals. Recordem que la Generalitat de Catalunya va aprovar aquesta mesura l'abril de 2022 amb l'objectiu de garantir l'accés a les escoles bressol. Aquest nou marc de finançament ha augmentat la demanda a les escoles fins gairebé assolir la plena ocupació de les places d'escola bressol municipals[2]. En aquest punt, convé recordar també que la gratuïtat de l'I2 es limita a l'escolaritat, i no cobreix els serveis complementaris (per exemple, el servei menjador), per tant les famílies que precisen aquests serveis continuen assumint una part del cost.

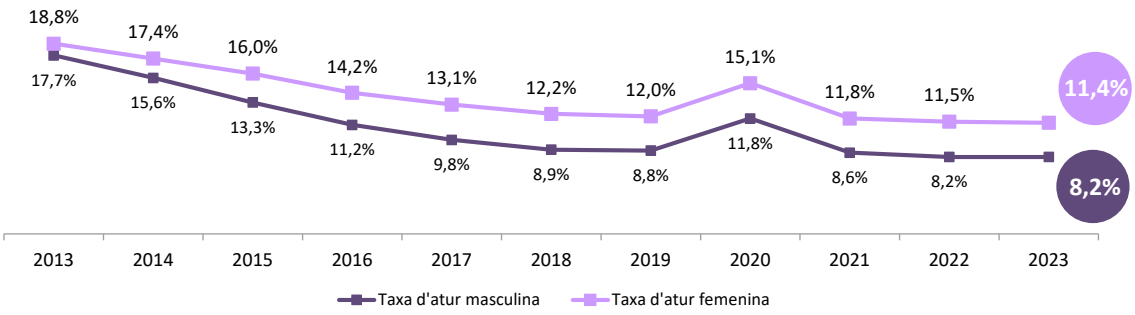
5.1.3 L'element favorable: l'evolució econòmica

La taxa d'atur presenta una tendència a la baixa des de 2014, sense tenir en compte l'excepció de l'any 2020 quan es va produir la pandèmia, i es manté en nivells històricament baixos.

En aquest sentit, cal emfasitzar la important funció de conciliació familiar que tenen les escoles bressol, posant en context que el servei de les escoles bressol, a part de desenvolupar la seva funció educativa i pedagògica, també permet que molts nuclis familiars puguin conciliar la feina amb l'educació dels seus infants.

2 *Avaluació de la gratuïtat en escoles bressol municipals o sobre com avançar cap a la universalitat, Panel 2021-2022 (Diputació de Barcelona). Abril 2024.*

Figura 5. Evolució de la taxa d'atur segons gènere (2013-2023)[3]



És important tenir en compte que les escoles bressol municipals són un servei de copagament. Per aquest motiu, la situació econòmica de les famílies afecta directament a la demanda del servei. Així doncs, es pot afirmar que la disminució de la taxa d'atur augmenta les necessitats de conciliació, i de la mateixa manera, incrementa la capacitat econòmica de les famílies per afrontar el pagament del servei.

3 *Informació estadística local: Hermes, Diputació de Barcelona. Dades província de Barcelona.*

5.2 Encàrrec polític

Els resultats de 2023



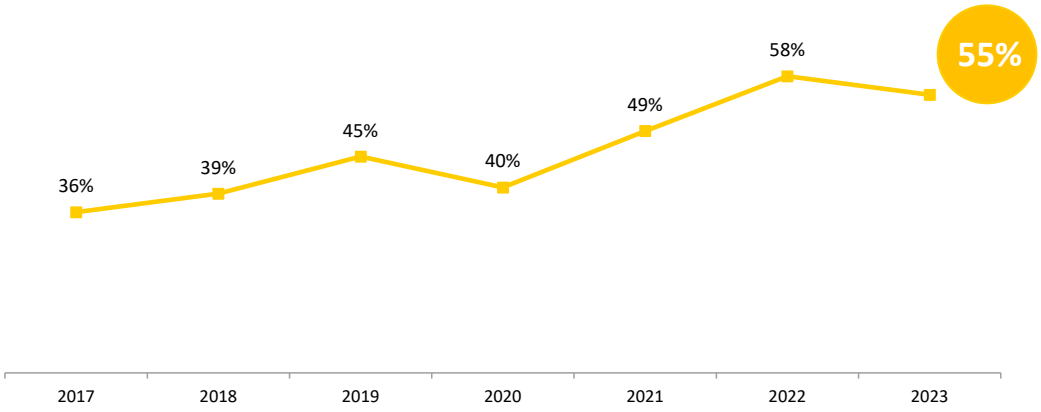
El servei d'escola bressol municipal esdevé clau en l'etapa de desenvolupament dels infants. Vetlla per oferir un servei que doni resposta a les necessitats educatives individuals dels infants i de les famílies, des del seu valor educatiu, afavorint la conciliació familiar i acompanyament a la criança durant aquesta etapa educativa.

5.2.1 L'impacte

Un cop examinats els diversos factors que afecten la demanda, s'analitza l'efecte que tenen en l'impacte del servei. En primer lloc, cal destacar l'aposta generalitzada que s'ha fet del món municipal per oferir un servei d'escola bressol més accessible per a tothom. Entre altres mesures, això ha estat possible gràcies a l'augment de municipis que apliquen tarifació social. Actualment, més de la meitat dels municipis participants en el Cercle l'apliquen. La tarifació social consisteix en l'establiment de quotes diferents en funció de la capacitat econòmica de cada família. La generalització d'aquest sistema tarifari juntament amb la gratuïtat d'I2 han fomentat l'accés de més famílies i infants al servei.

En els darrers 5 anys ha augmentat al significativament el % de municipis que apliquen tarifació social

Figura 6. Evolució municipis que apliquen polítiques de tarifació social

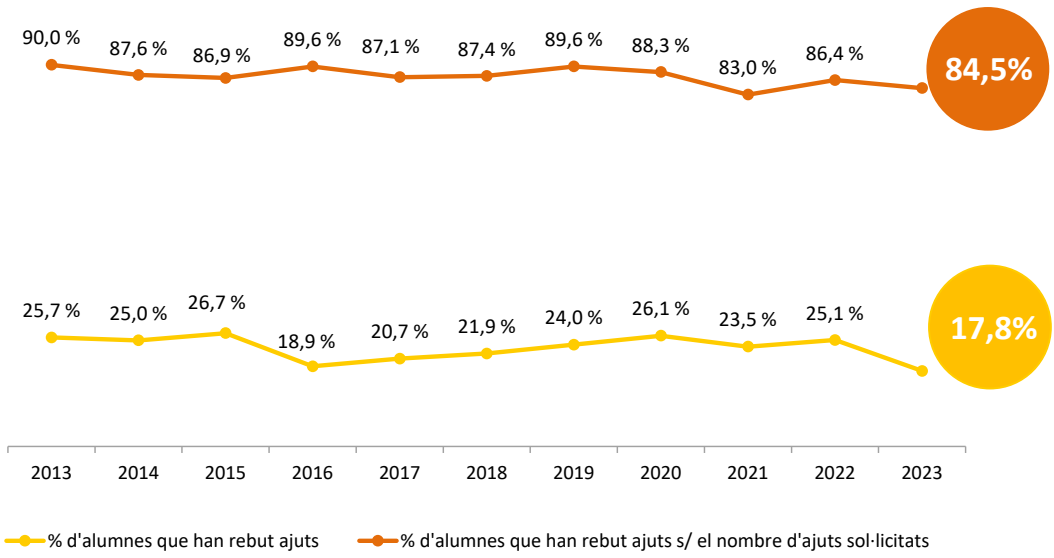


Una altra política per a facilitar l'accés al servei són els ajuts i bonificacions, que redueixen totalment o parcialment el preu que han de satisfer les famílies en funció de la seva situació econòmica i social.



Tal com mostra la figura següent, s'ha experimentat una davallada de les famílies que han rebut ajuts, que han passat del 25,1% de l'edició anterior al 17,8% d'enguany. Això té relació amb tres factors fonamentalment: per una banda la gratuïtat d'I2, que fa que menys famílies hagin de pagar les quotes del servei i, d'altra banda, té relació amb l'augment de municipis que apliquen polítiques de tarifació social perquè, tot i que les dues polítiques són compatibles, l'aplicació d'aquesta mesura fa reduir la necessitat de concedir ajuts donat que les famílies més desfavorides ja paguen quotes baixes; en tercer lloc, té relació amb la bona evolució econòmica i la reducció de la taxa d'atur. Tot i això, tal com es veu en la figura següent, destaca l'alt percentatge d'alumnes que han rebut ajuts sobre el nombre d'ajuts sol·licitats, gairebé del 85%.

Figura 7. Evolució del % d'alumnes que han rebut ajuts i % d'alumnes amb ajuts sobre els sol·licitats



D'altra banda, els ajuntaments han mantingut estables les quotes del servei. Per a l'edició actual, la quota mitjana mensual del servei d'escola bressol ha estat de 167,3 €, i la quota mitjana del servei de menjador, de 133,3€.

En termes d'impacte sobre els infants i accessibilitat universal, cal afegir també la figura de l'escola bressol municipal com l'element clau del sistema educatiu que té una incidència positiva cabdal en el desenvolupament dels infants i la seva trajectòria. Es pot parlar de l'escola bressol com un servei ampli, divers i que és capaç d'adaptar-se a les característiques i singularitats dels infants i les seves famílies, per generar una experiència positiva en tots els sentits, atenent adequadament a la diversitat dels infants.

Es detecta un augment del % d'infants amb necessitats educatives especials

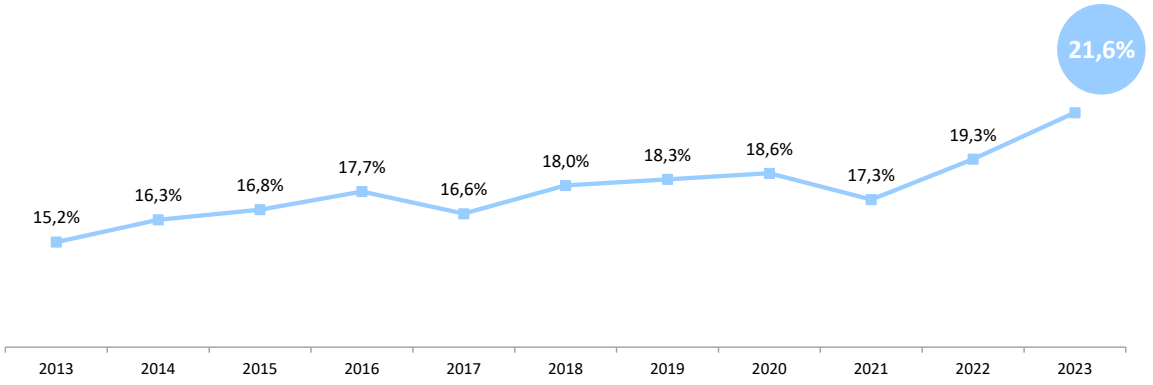
Com mostra la figura següent, el percentatge d'alumnes amb necessitats educatives especials (NEE) augmenta, i manté una tendència a l'alça en els darrers anys. En el cas dels alumnes amb necessitats educatives socials (NES), es trenca la tendència dels últims anys i es detecta una davallada d'un punt percentual en relació amb l'any anterior, fet que es pot relacionar amb la baixada de les xifres d'atur i de la millora de la situació econòmica general.

Figura 8. % Alumnes amb necessitats educatives especials i socials 2019 a 2023

	2019	2020	2021	2022	2023
NEE	2,8%	2,7%	3,0%	3,5%	**3,6%**
NES	6,2%	5,0%	6,3%	8,1%	**6,8%**

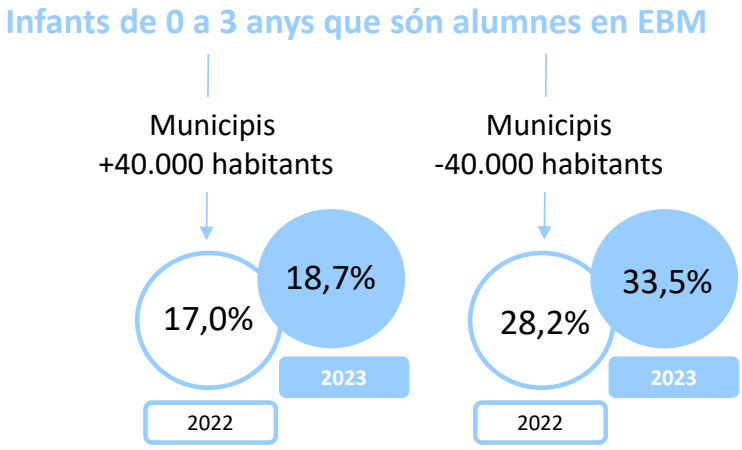
El percentatge de població 0-3 que fa ús del servei d'escoles bressol és el més elevat de la sèrie temporal analitzada. Així doncs, el % d'infants que són usuaris d'una escola bressol municipal és del 21,6%. Aquest resultat s'explica per dos factors: d'una banda per la disminució de la població 0-3 propiciada pel descens de la natalitat, i d'altra banda, per l'augment del nombre de places ocupades gràcies al nou marc de finançament de l'I2.

Figura 9. Evolució % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal (2013-2023)



Si s'analitza aquest indicador, però, s'observa una evolució diferencial segons la grandària del municipi, de manera que en els de menys de 40.000 habitants l'increment del percentatge d'infants que són alumnes en una escola bressol municipal és més pronunciat que en els municipis més grans. En aquest sentit, als municipis petits l'augment és de 5 punts percentuals enfront de l'1,7 als municipis grans. Aquest fet és causat perquè l'ocupació de places als municipis més grans ja era molt elevada abans de la gratuïtat de l'I2, en canvi, als municipis més petits el nombre de places vacants a nivell general era més elevat.

Figura 10. Comparativa % d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal segons grandària municipis participants en el Cercle



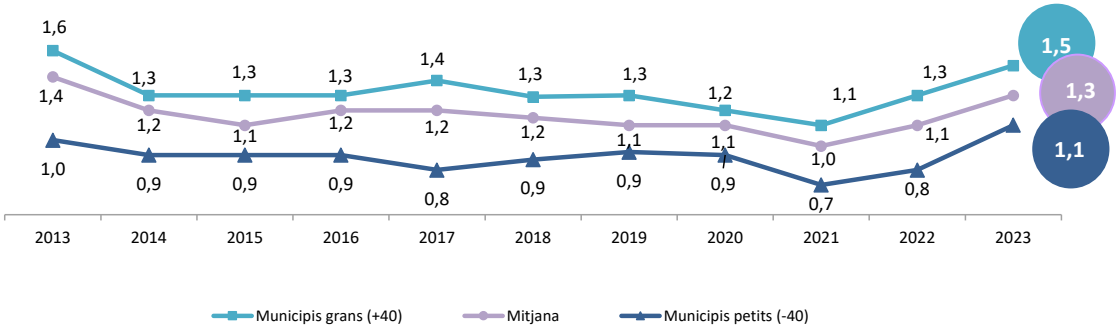
Des de l'edició anterior es disposa de nous indicadors per conèixer el perfil de l'alumnat matriculat. Així, es disposa del nombre i percentatge d'infants matriculats a I0 (de 0 a 1 any) a I1 (d'1 any a 2) i a I2 (de 2 anys a 3). La distribució del total de l'alumnat és molt semblant a l'obtinguda l'edició anterior. En aquest curs el 7,1% dels infants de l'escola cursen tenen menys d'un any, el 35%, d'1 a 2 anys 35,0%; i el 57,9 %, de 2 a 3 anys.

El % d'infants escolaritzats a les escoles bressol (pública i privada) és més elevat que mai

Tenint en compte la taxa d'escolarització global, inclosa l'oferta pública i privada, aquest percentatge d'infants de 0 a 3 anys que assisteix a una escola bressol se situa en el 37,5 % , i supera així el valor assolit el curs anterior a l'esclat de la COVID-19, que fou del 35,8%.

Tanmateix, augmenten les sol·licituds (preinscripcions) per plaça vacant. A la figura següent es posa de manifest que la grandària poblacional és una variable de segmentació rellevant en aquest indicador: els municipis de més població tenen una demanda superior en tota la sèrie analitzada que els municipis petits. Pel que fa als municipis de menys de 40.000 habitants destaca que, de mitjana, han superat el llindar d'1 sol·licitud per cada plaça vacant. Això significa que, a nivell agregat, aquests municipis tenen demanda que no poden atendre, tot i que les realitats municipals són molt diverses. En el cas dels municipis de més de 40.000 habitants, per a l'edició d'aquest any 1 de cada 3 sol·licituds es queda sense plaça.

Figura 11. Evolució sol·licituds per plaça vacant segons la població dels municipis (2013-2023)

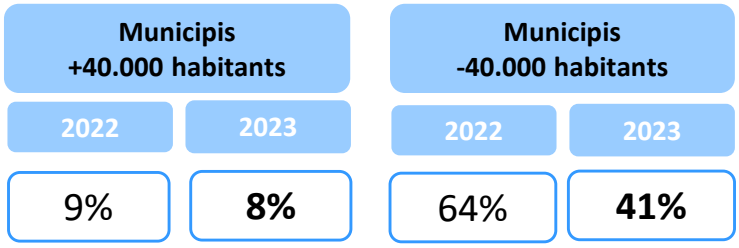


5.2.2 El servei

En el curs analitzat hi ha hagut més sol·licituds que places disponibles, tant de mitjana general com segons grandària de municipis. Per tant, es pot parlar d'una clara recuperació i consolidació ja que la demanda del servei torna als nivells anteriors a la COVID-19. La interpretació d'aquest indicador és que els municipis amb un valor superior a 1 tenen demanda no atesa i, en canvi, els municipis que tenen menys d'1 disposen de places vacants. En els casos de municipis amb diferents escoles, aquesta xifra es pot veure alterada perquè hi hagi escoles amb una demanda superior i altres on quedin places lliures.

Per aprofundir en aquesta anàlisi, prenent el valor de referència d'1 sol·licitud per plaça vacant, i gràcies a les dades segmentades per trams poblacionals, s'extreu que a nivell general el 29% dels municipis no arriben a aquesta xifra i, per tant, tenen places vacants. Si posem el focus en els municipis petits, el 41% continua tenint places vacants. Tot i això, tal com mostra la figura següent, per al 2022 aquesta xifra fou del 64%, fet que dona una idea de l'impacte que ha tingut la gratuïtat de l'I2 en la cobertura de places.

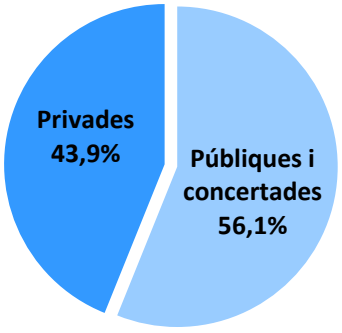
Figura 12. Percentatge de municipis amb -1 sol·licitud per plaça vacant segons població



Per completar aquesta anàlisi, destaca l'augment de les sol·licituds de places a l'escola bressol sobre el total de la població 0-3, fins a situar-se en el 27,0%. Per grandària poblacional, aquest indicador també augmenta, sobretot en els municipis de menys de 40.000 habitants, on es passa del 30,3% de l'edició anterior al 38,2%. En els municipis més grans també s'experimenta un augment però amb menor intensitat, ja que la demanda passa del 20,9% al 24,4%.

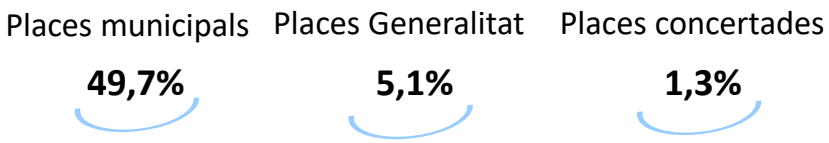
Pel que fa a la distribució de places tenint en compte la titularitat, es pot parlar d'estabilitat. Les places públiques i concertades representen un 56,1%, mentre que a l'edició anterior eren un 54,5%; en canvi, les privades són un 43,9% enfront del 45,5% de l'any anterior.

Figura 13. Distribució de l'oferta de places d'escoles bressol segons titularitat 2023



Finalment, es considera interessant analitzar la proporció de places públiques i concertades per veure també la distribució de places de titularitat municipal, de centres de la Generalitat i places concertades. En aquest sentit, la distribució queda d'aquesta manera:

Figura 14. Distribució de l'oferta de places públiques i concertades d'escoles bressol[4]



L'augment de la demanda ha tingut un clar impacte sobre la cobertura de places. En aquesta edició, s'ha obtingut una xifra que mostra com les escoles en el seu conjunt assoleixen la plena ocupació, amb una cobertura de places del 96,7%. La gratuïtat d'I2 ha estat un element clau que ha provocat aquest augment de l'ocupació. Si s'analitza aquest indicador segons grandària poblacional, es pot comprovar en la següent figura com la distància entre l'ocupació dels municipis grans i petits és cada cop menor:

Figura 15. % Cobertura de places d'escola bressol municipal segons tram de població



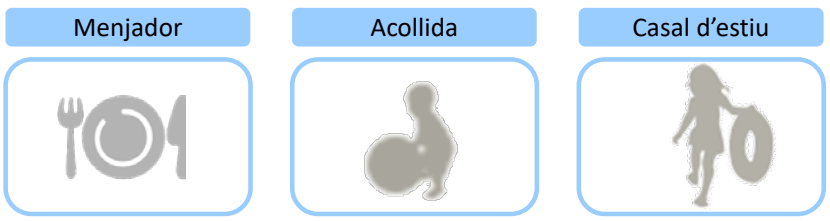
L'augment de la demanda ha permès que les escoles assoleixen gairebé la plena ocupació

En l'edició anterior, hi havia 13,3 punts percentuals de diferència en l'indicador cobertura de places entre els dos grups de població i, en canvi, aquesta escletxa s'ha reduït fins als 5,3 punts percentuals.

En darrer lloc, el percentatge de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal és el més baix des del seu any de recollida. Aquest any aquest indicador se situa en el 7,8%.

Serveis complementaris i d'atenció a la petita infància

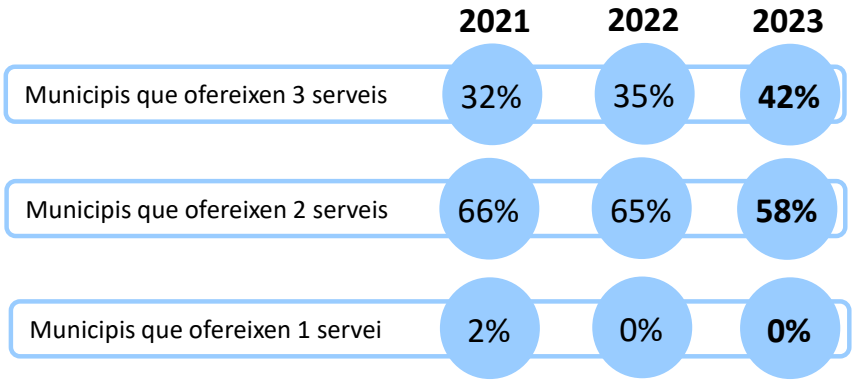
Dins les escoles bressol, a més de l'escolaritat, també s'ofereixen altres tipus de serveis, aquests són anomenats serveis complementaris, que són: el servei de menjador, el servei d'acollida i el servei del casal d'estiu.



4 *Dades relatives al 56,1% de places públiques*

Seguidament, s'analitza l'evolució de l'oferta de serveis complementaris dels darrers 3 anys dels quals es disposen dades, per poder establir una comparativa i identificar canvis.

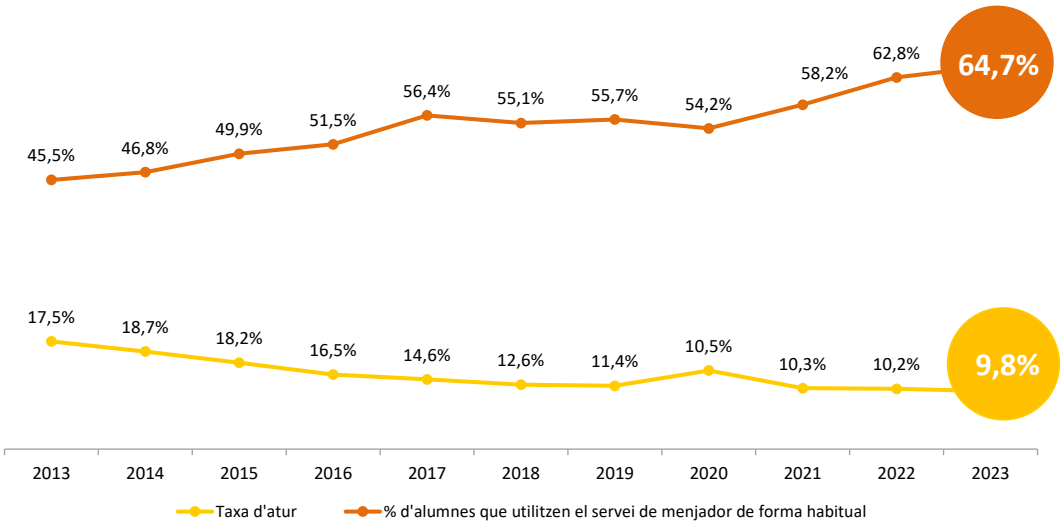
Figura 16. Evolució oferta serveis complementaris 2021-2022-2023



Com s'ha pogut observar a la figura anterior, el percentatge de municipis que ofereixen els tres serveis escala fins al 42 %. Durant la pandèmia molts centres van decidir tancar alguns d'aquests serveis a causa de l'excepcionalitat de la situació, però les xifres actuals mostren que la situació ha tornat a ser plenament normal i cada vegada són més els municipis que ofereixen la totalitat de serveis complementaris.

El % d'infants que utilitzen aquest servei és el més elevat (64,7%) de tota la sèrie temporal analitzada. Tal i com mostra la figura següent aquest percentatge té una correlació directa amb la reducció de la taxa d'atur que s'ha donat en els últims anys. Es pot afirmar, doncs, que l'augment del servei de menjador ve donat, en part, per la disminució de la taxa d'atur ja que es detecta que quan disminueix l'atur, augmenten les necessitats de conciliació laboral i familiar, i per tant, més famílies fan ús d'aquest servei.

Figura 17. Alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual i taxa d'atur (2013-2023)

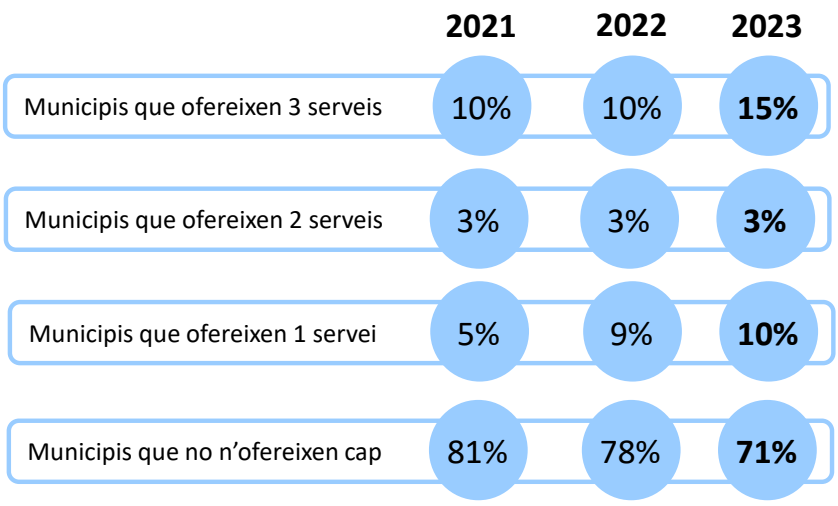


A part dels serveis complementaris, les escoles bressol també disposen dels serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies. Aquests serveis ofereixen l'oportunitat de participar en activitats als centres de manera conjunta, així com establir relacions amb altres famílies amb l'acompanyament de professionals experts. Aquests serveis són l'espai nadó, l'espai familiar i l'espai de joc o ludoteca.



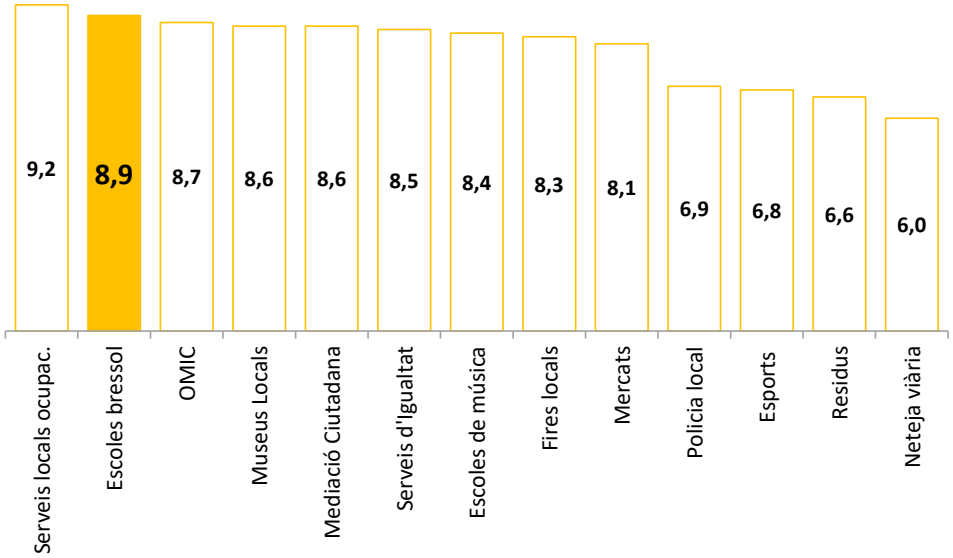
Com succeïa amb els serveis complementaris, en els serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies, el percentatge de municipis que ofereixen tots els serveis ha crescut, però en menor mesura. Durant el curs 2022-2023, s'incrementa el nombre de municipis que ofereixen 3 serveis i els que n'ofereixen 1. També destaca els municipis que no ofereixen cap servei, que continuen disminuint.

Figura 18. Evolució oferta serveis d'atenció a la petita infància i les seves famílies 2021-2022-2023



El grau de satisfacció de les famílies vers el servei d'escola bressol municipal es manté en xifres molt elevades. Per a la present edició, les escoles bressol municipals han assolit una puntuació de 8,9 punts sobre 10,0 i són el segon servei més ben valorat entre els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona.

Figura 19. Grau de satisfacció dels usuaris



5.3 L'organització

Els resultats de 2023



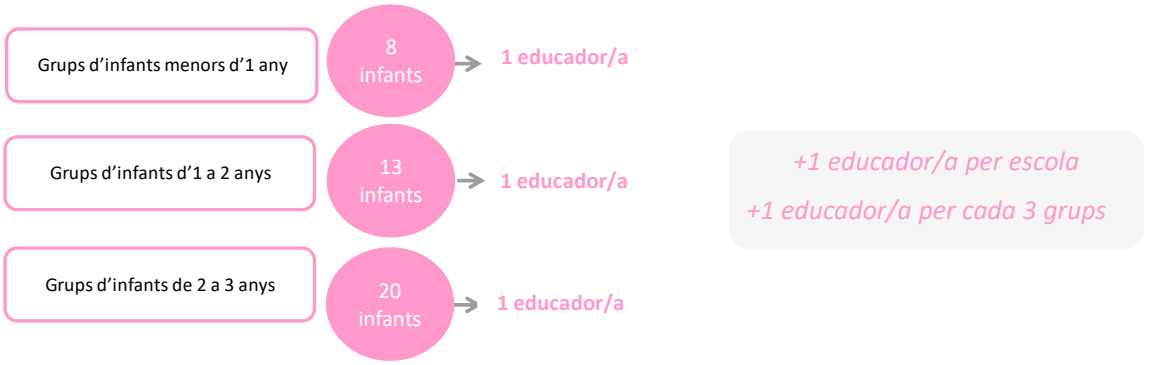
L'estructura organitzativa i gestió interna de les escoles bressol són el motor del servei educatiu i de la qualitat que ofereix.

5.3.1 El personal educador

El personal educador és l'encarregat de dur a terme totes les activitats i serveis que es realitzen a l'escola bressol, tant el servei d'escolaritat com també els altres serveis complementaris, tot i que de vegades els casals d'estiu s'externalitzen a empreses especialitzades. Es tracta, doncs, de l'actiu principal del servei, fet pel qual la seva actitud, capacitats i competències tenen una incidència directa en la qualitat del servei que reben els infants i en la percepció que tenen les famílies. Per a la present edició, la ràtio d'infants a atendre per educador/a continua augmentant respecte l'edició anterior i passa de 12,6 a 13,5 infants per educador/a i retorna a xifres prèvies a la pandèmia. Cal tenir en compte que l'augment de la cobertura de places incideix directament en l'increment d'aquesta ràtio, de manera que hi ha cada vegada més infants a les escoles bressol amb el mateix personal. La normativa[5] actual estableix que durant l'etapa educativa que inclou l'activitat de les escoles bressol (0-3 anys), cal que el nombre mínim de professionals en presència simultània ha de ser igual al nombre de grups en funcionament simultani més un, incrementat en un de més per cada 3 grups:

5 *Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres (article 12.1)*

Figura 20. Nombre màxim d'infants per grup segons Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres



A continuació es dona pas a l'anàlisi de l'evolució de l'antiguitat del personal docent de les escoles, un element molt important per conèixer les característiques del personal. Això es realitza a partir de dos indicadors:

Figura 21. L'antiguitat del personal docent de les escoles bressol municipals

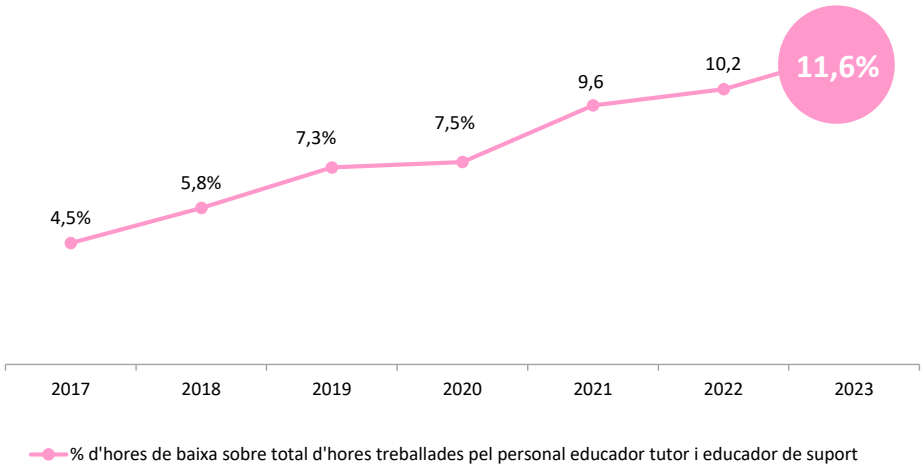
	2019	2020	2021	2022	2023
% de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera	13,8%	13,8%	13,4%	11,2%	13,8%
Antiguitat Mitjana dels docents	12,3	12,9	12,9	13,1	13,1

L'antiguitat del personal educador es manté estable durant el període d'estudi. Sí que augmenta en relació amb l'any anterior el % de personal educador tutor i educador de suport en els últims 10 anys de carrera, amb un 13,8%.

En els darrers anys, el % de baixes de les educadores ha augmentat sensiblement

Un altre dels elements a tenir en compte i, sobretot, considerant les xifres obtingudes per a la present edició, són les hores de baixa del personal educador. Des de la COVID-19, aquest element ha anat incrementant-se fins a arribar a l'actual edició, en què gairebé s'han triplicat les hores de baixa del personal educador en els darrers 6 anys, tal i com mostra la figura següent.

Figura 22. Evolució % d'hores de baixa de les educadores



5.3.2 Condicions laborals

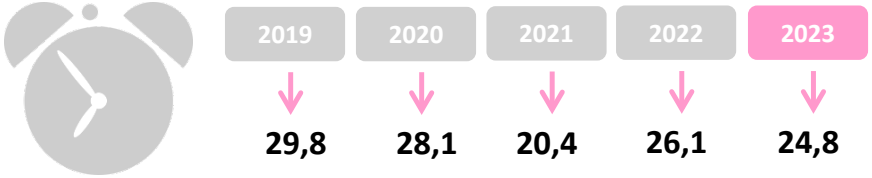
Un altre indicador relacionat amb el personal és el que fa referència a les hores no lectives. Tal com es pot veure a la figura següent, les hores no lectives continuen disminuint, fins a arribar a les 12,7 de l'actual edició. Convé recordar que les hores lectives són aquelles en què les educadores fan una atenció directa als infants, mentre que les hores no lectives inclouen tasques complementàries com la preparació de dinàmiques, reunions de coordinació o la realització d'informes o tasques administratives.

Figura 23. Evolució hores no lectives dels educadors/es tutors/es sobre el total d'hores anuals treballades



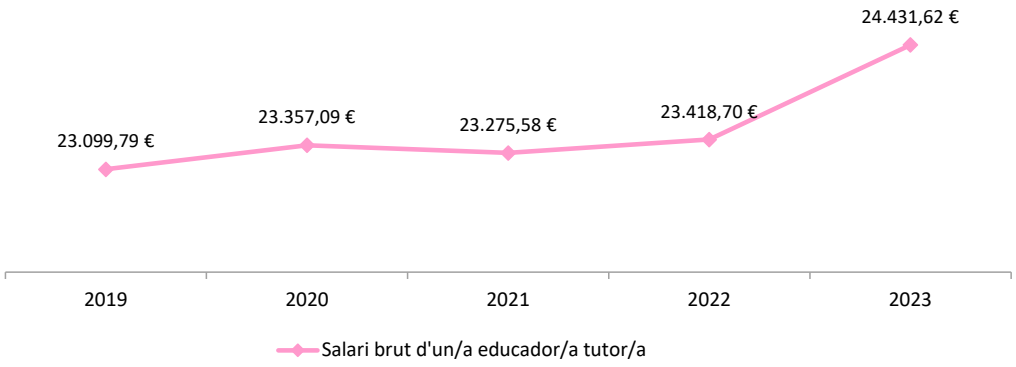
Per últim, en l'anàlisi del personal docent, es presenten les dades referents a la formació realitzada durant el curs en estudi. Per a aquesta edició, relativa al curs 2022-2023, les hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport ha disminuït en relació amb l'any anterior.

Figura 24. Evolució hores de formació anuals rebudes per educador/a tutor/a i de suport



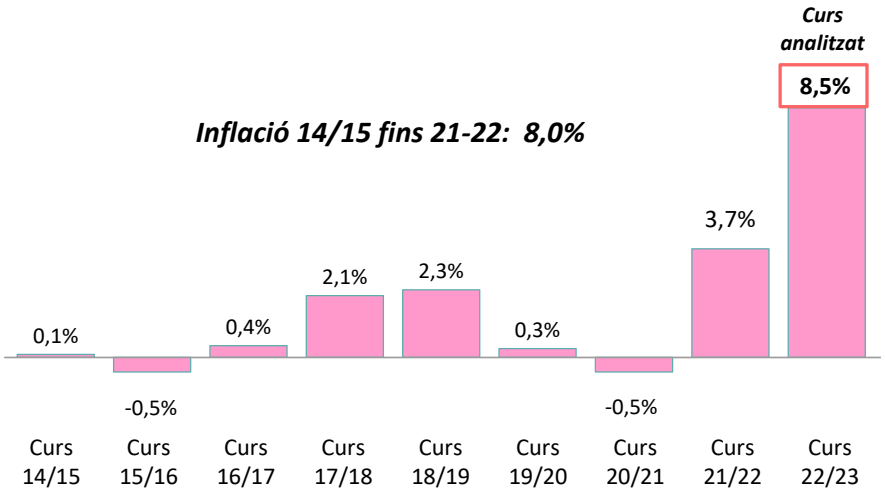
En relació amb els salaris del personal educador, tal com es pot veure en la figura següent, tenint en compte la sèrie temporal analitzada, per a la present edició s'obté la xifra més elevada, 24.431,62 € bruts. Amb aquesta xifra continua la tendència d'augment: en els darrers 5 anys el sou de les educadores ha augmentat un 5,8%.

Figura 25. Evolució salari brut d'un/a educador/a tutor/a



Tot i això, però, si es compara el sou amb la inflació, aquest no ha augmentat en la mateixa proporció. Aquest fet no incideix només de forma concreta en les escoles, sinó que afecta de manera general al conjunt dels treballadors públics. En la figura següent es pot observar aquest element gràcies a les dades d'IDESCAT disponibles sobre la *inflació anual registrada al mes de setembre corresponent a l'inici de cada curs a Catalunya*[6]. Com es pot comprovar, des del curs 14/15 fins al curs 21/22), la inflació va ser d'aproximadament un 8,0%; mentre que en només en el curs 22/23 la inflació ha estat d'un 8,5%. És a dir, els preus han augmentat més en el curs 22/23 que en els 7 anys anteriors. Per tant, ens trobem davant unes dades afectades per un nivell d'inflació elevat. I en conseqüència, aquest augment dels preus es tradueix directament en un augment dels costos del servei.

Figura 26. Evolució inflació des del curs 14/15 fins l'actual en estudi

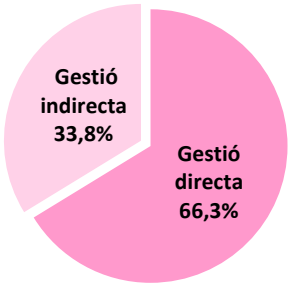


5.3.3 Models de gestió

En relació amb la gestió del servei, segons les dades obtingudes, un 66,3% de la despesa correspon a un model de gestió directa, de mitjana; i el 33,8% restant, a un de gestió indirecta. Cal recordar que es classifica cada municipi, segons el model de gestió predominant, com a gestió directa o indirecta segons si destina més del 50% del seu pressupost a gestió directa o indirecta.

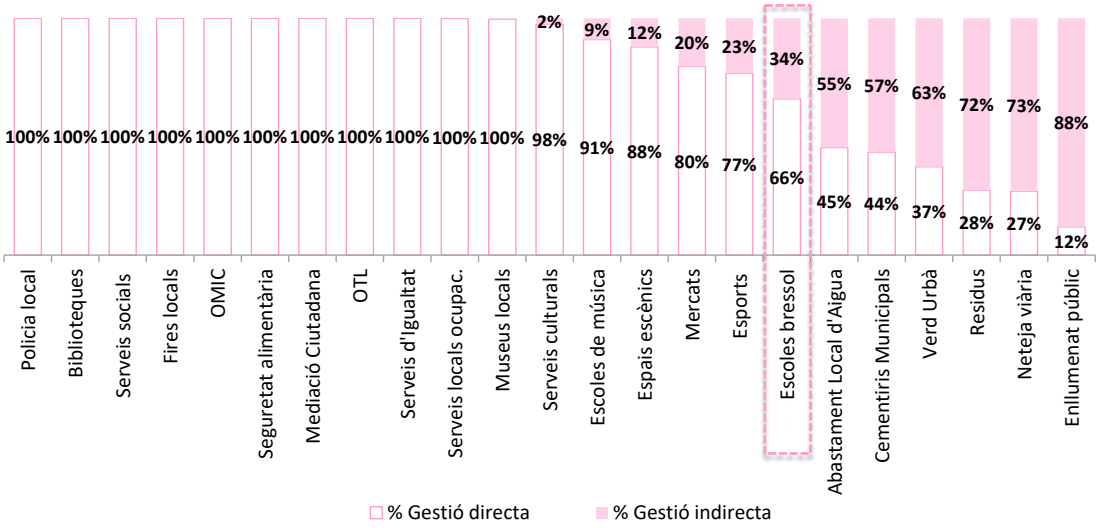
6 *Es poden consultar les dades a l'enllaç següent:* https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261&t=201309

Figura 27. % de despesa en gestió directa i indirecta 2023



Per tancar aquest bloc referent a l'organització es presenta la comparativa dels models de gestió predominants en els altres serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal. El servei d'Escoles Bressol és el sisè servei municipal analitzat amb un percentatge més elevat de gestió indirecta.

Figura 28. % de despesa en gestió directa i indirecta 2023



5.4 Economia

Els resultats de 2023



El darrer apartat fa referència a l'actual escenari de les escoles bressol municipals considerant la perspectiva econòmica del servei.

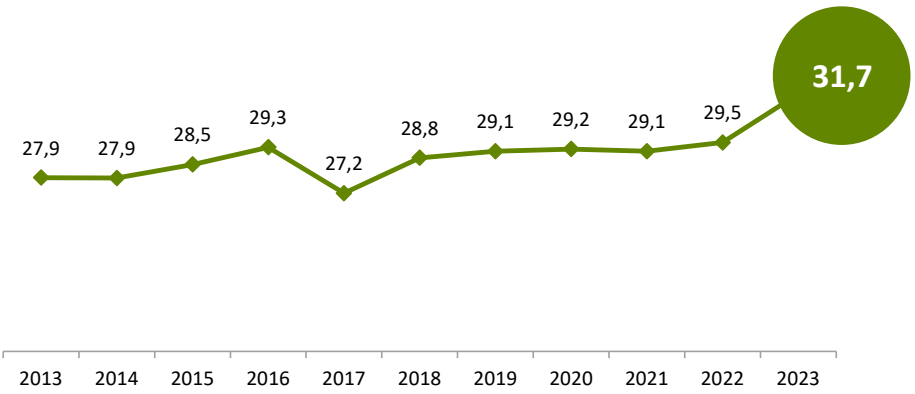
S'analitza, en el present bloc, la influència dels indicadors referents als costos del servei i al sistema de finançament de les escoles bressol.

5.4.1 Els costos de les escoles

La despesa corrent del servei augmenta en un 7,4% en la línia de la inflació

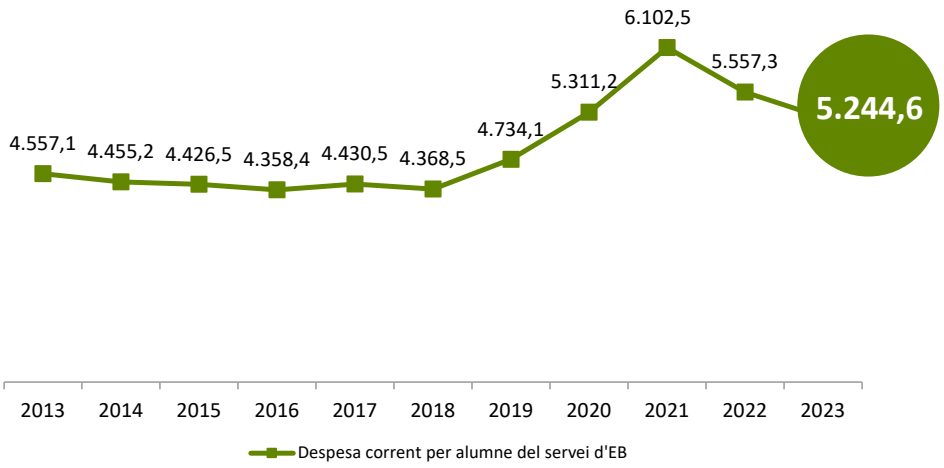
A continuació es dona pas a l'anàlisi dels indicadors més destacats de l'àmbit econòmic del Cercle. Un dels primers elements a destacar és el cost mitjà del servei. Així doncs, la despesa corrent del servei en termes absoluts augmenta en un 7,4%. Aquest augment de la despesa s'explica per dos motius: sobretot per l'augment de costos relacionat amb la inflació i, en menor mesura, per l'augment de la cobertura de places, que fa que les escoles estiguin més plenes i això genera, al seu torn, més despesa. Tot i això, el cost del servei de les escoles bressol augmenta proporcionalment menys que la inflació. Pel que fa a la despesa corrent per habitant, a la figura següent, aquesta augmenta fins 31,7 €, la xifra més elevada de tota la sèrie temporal analitzada.

Figura 29. Evolució de la despesa corrent per habitant (2013-2023)



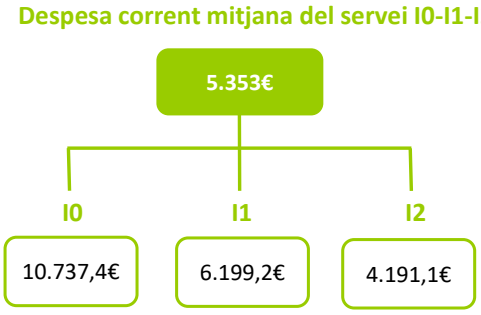
La despesa corrent per alumne disminueix respecte a l'edició anterior. Això s'explica perquè, tot i l'augment de costos, el cost unitari per infant disminueix a conseqüència de l'increment d'infants matriculats. Cal recordar que en aquesta despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol, s'exclouen els serveis complementaris i els d'atenció a la petita infància.

Figura 30. Evolució de la despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol (2013-2023)



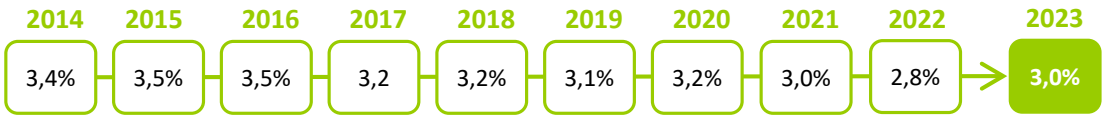
Seguidament, es presenta el cost unitari del servei segons etapa: I0, I1 i I2:

Figura 31. Comparativa costos unitaris del servei segons etapes



Si es compara ara la despesa corrent en escoles bressol amb el pressupost corrent municipal, aquesta se situa en el 3,0%, amb una evolució prou estable en els darrers anys.

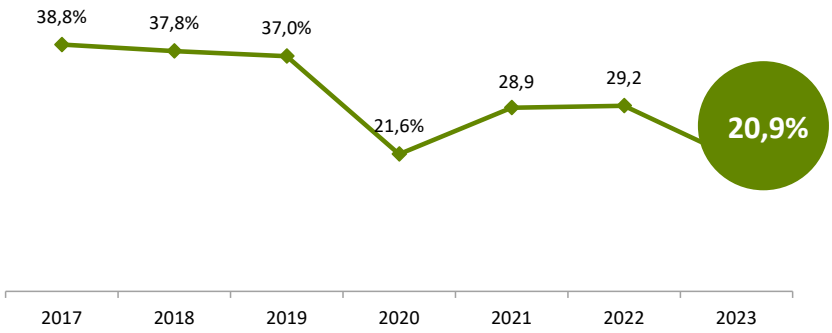
Figura 32. Evolució de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal (2013-2023)



5.4.2 El finançament

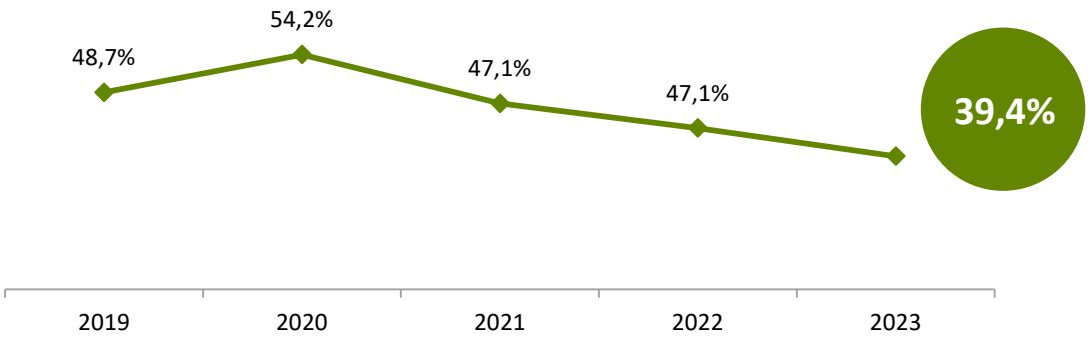
L'augment de costos no s'ha repercutit sobre les quotes de les famílies, tal com es pot veure en la figura següent relativa al finançament. Cal tenir en compte que aquest percentatge de finançament de les famílies del 20,9%, és el més baix de tota la sèrie temporal analitzada, conseqüència principalment de la gratuïtat de l'I2, i de no augmentar les quotes.

Figura 33. Evolució % finançament de les famílies (2019-2023)



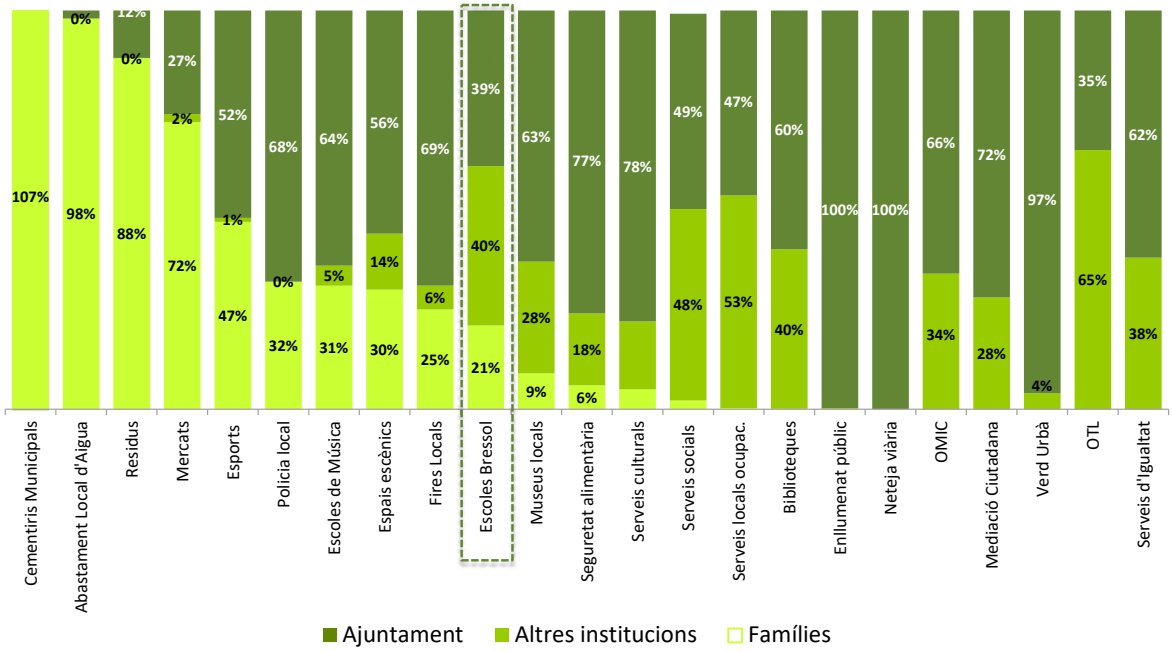
En darrer lloc, s'analitza l'evolució del % de finançament per part de l'ajuntament. En aquest cas, els ajuntaments financen una part similar a la que finança la Generalitat de Catalunya. Amb els resultats obtinguts aquesta edició, val a dir que la disminució del finançament per part de les famílies suposa un factor significatiu ja que gran part del servei resta assumit per un ens no titular del servei, amb el que això comporta. Per tant, és l'ajuntament qui assumeix la part del finançament del servei que no financen les famílies ni altres institucions.

Figura 34. Evolució % de finançament per part de l'ajuntament (2019-2023)



Comparant l'estructura de finançament del servei d'escoles bressol amb altres serveis municipals analitzats als Cercles de comparació intermunicipal, es situa entre els 10 serveis amb més finançament per part dels usuaris, en aquest cas de les famílies.

Figura 35. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



6. Resum dels indicadors

A continuació, es mostra el resum dels resultats de tots els indicadors del Cercle d'Escoles bressol per a la present edició, comparats amb les tres edicions anteriors.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds per plaça vacant	1,1	1,0	1,1	**1,3**
Demanda de places d'escola bressol municipal (% sobre població 0-3 anys)	22,1	20,3	22,6	**27,0**
% Cobertura de places (grau d'ocupació escoles bressol)	90,2	83,4	90,6	**96,7**

Augment de la demanda de places d'escola bressol municipal, disminueixen les places vacants i augmenta el percentatge de cobertura de places.

Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)	2020	2021	2022	2023
% d'oferta de serveis complementaris	77,6	76,8	78,3	**80,7**
% d'oferta d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies	30,3	14,4	15,5	**20,9**
% d'hores de serveis complementaris sobre el total d'hores d'obertura anuals	42,3	40,2	40,3	**42,6**
% d'hores d'altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre el total d'hores d'obertura anuals	2,9	0,5	1,5	**1,9**

L'oferta de serveis complementaris i d'atenció a la petita infància sobrepassa els valors previs a la pandèmia.

Planificar adequadament l'oferta escolar	2020	2021	2022	2023
% de places municipals sobre el total de places al municipi	47,4	46,2	47,5	**49,7**
% de places públiques sobre el total de places al municipi	53,3	52,3	54,0	**56,1**
% de places concertades i/o subvencionades per l'Ajuntament sobre el total de places del municipi	1,3	1,2	1,2	**1,3**

Més de la meitat de les places d'escola bressol ofertes són de titularitat pública, i la majoria d'aquestes places són de titularitat municipal

Potenciar la igualtat d'oportunitats	2020	2021	2022	2023
% d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol municipal	18,6	17,3	19,3	**21,6**
% d'infants de 0 a 3 anys de nacionalitat estrangera que són alumnes en EEBB municipal	11,2	10,9	13,2	**14,5**

El percentatge d'infants de 0 a 3 anys que són alumnes en escola bressol continua augmentant fins arribar a la xifra més elevada de la sèrie a causa de l'augment de l'ocupació de places i la disminució de la població 0-3.

DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat als usuaris	2020	2021	2022	2023
Grau de satisfacció dels usuaris	8,8	8,8	8,8	**8,9**
% de baixes d'alumnes sobre el total d'alumnes en escola bressol municipal	10,1	17,8	11,4	**7,8**

El grau de satisfacció es manté en nivells molt elevats. El percentatge de baixes d'alumnes en escola bressol municipal disminueix significativament.

Oferir un servei accessible als usuaris	2020	2021	2022	2023
Mitjana d'hores d'obertura diària per centre	9,3	9,2	9,2	**9,3**
Mitjana de dies d'obertura anual per centre	143	196	203	**202**
% de dies d'obertura en horari escolar sobre el total de dies d'obertura anual del centre	96,4	97,5	97,0	**96,7**

Tant la mitjana d'hores d'obertura diària com anual es mantenen.

Garantir l'accés a tots els usuaris	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes que han rebut ajuts	26,1	23,5	25,1	**17,8**
% d'alumnes que han rebut ajuts s/ el nombre d'ajuts sol·licitats	88,3	83,0	86,4	**84,5**
% municipis que apliquen polítiques de tarifació social	40,0	49,2	58,3	**54,7**
% d'alumnes amb necessitats educatives especials	2,7	3,0	3,5	**3,6**
% d'alumnes amb necessitats educatives socials	5,0	6,3	8,1	**6,8**

Actualment més de la meitat de municipis apliquen polítiques de tarifació social.

Conèixer el perfil de l'estudiant	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes de 0 a 1 anys	-	-	7	**7**
% d'alumnes de 1 a 2 anys	-	-	36	**35**
% d'alumnes de 2 a 3 anys	-	-	57	**58**

Més de la meitat de l'alumnat d'escoles bressol municipals correspon a infants de 2 a 3 anys.

Facilitar la participació	2020	2021	2022	2023
Nombre d'associats a l'AMPA per cada 100 alumnes	50	40	37	**35**
Nombre d'hores de reunions o activitats a l'escola a les quals han assistit les famílies per alumne i curs	13	13	14	**14**

Els indicadors de participació encara no han recuperat els nivells previs a la pandèmia.

VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2020	2021	2022	2023
Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA)	62,1	59,1	64,8	**66,2**
Gestió indirecta (%) (Concessió)	37,9	40,9	35,2	**33,8**

Augment de la gestió directa del servei de les escoles bressol i petita disminució en la indirecta.

Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	2020	2021	2022	2023
Alumnes per educador/a tutor/a	13,9	11,8	12,6	**13,5**
Nombre de personal educador de suport per educador/a tutor/a	0,5	0,6	0,6	**0,6**
% d'hores de direcció dedicades a la gestió del centre sobre el total d'hores de direcció	70,5	67,2	65,5	**68,7**
% d'hores no lectives dels/de les educadors/es tutors/es sobre total de treballades	22,3	13,5	12,9	**12,7**
% d'hores no lectives dels/de les educadors/es de suport sobre total de treballades	18,5	10,1	9,2	**8,0**
% d'alumnes que utilitzen el servei de menjador de forma habitual	54,2	58,2	62,8	**64,7**
Alumnes de menjador per professional de menjador	4,9	4,6	5,0	**5,3**
% de monitors/es sobre el total de professionals de menjador	11,5	11,2	11,8	**11,9**

Augment de les ràtios per la disminució de les places vacants.

El % d'alumnes que fan ús del servei de menjador continua augmentant, i se situa en el punt més alt de la sèrie.

Promoure un clima laboral positiu per al personal	2020	2021	2022	2023
% de personal educador tutor i educador de suport fix	79,3	77,6	77,8	**78,5**
% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal educador tutor i educador de suport	7,5	9,6	10,2	**11,6**
Salari brut d'un/a educador/a tutor/a	23.357	23.276	23.419	**24.432**
Salari brut d'un/a educador/a de suport	20.728	20.694	20.672	**21.475**
Salari brut d'un/a director/a d'escola bressol	29.249	29.520	29.507	**30.524**
% de personal educador tutor i educador de suport en els 10 últims anys de carrera	13,8	13,4	11,2	**13,8**
Antiguitat mitjana dels docents	12,9	12,9	13,1	**13,1**

Els salaris de les educadores tutores, les educadores de suport i de les directores augmenten en comparació als darrers anys.

L'antiguitat mitjana dels docents i el percentatge de personal en els 10 últims anys de carrera es manté.

Millorar les habilitats dels treballadors	2020	2021	2022	2023
Hores de formació anuals rebudes per cada educador/a tutor/a i educador/a de suport	28,1	20,4	26,1	**24,8**

Lleugera disminució de les hores de formació rebudes pel personal.

Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals	2020	2021	2022	2023
% de dones sobre el total de personal educador tutor i educador de suport	98,3	98,3	98,8	**98,7**
% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	99,1	99,2	98,8	**99,6**

El servei d'escola bressol continua sent el més feminitzat de tots els que s'analitzen als Cercles de comparació intermunicipal.

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent per habitant	29,2	29,1	29,5	**31,7**
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	3,2	3,0	2,8	**3,0**

La despesa corrent per habitant de les escoles bressol municipals augmenta a causa de l'augment de l'ocupació i dels costos.

Finançar adequadament el servei	2020	2021	2022	2023
% d'autofinançament per aportacions de les famílies	21,6	28,9	29,2	**20,9**
% de finançament per aportacions d'altres institucions	24,2	24,0	27,3	**40,2**
% de finançament per part de l'ajuntament	54,2	47,1	43,5	**38,9**

La menor aportació de les famílies s'explica pel nou marc de finançament de les escoles bressol, que comporta una major aportació d'altres institucions.

Gestionar adequadament els recursos	2020	2021	2022	2023
% despesa en personal sobre el total de despeses corrents	76,3	72,2	75,8	**76,0**
% de la despesa en neteja sobre el total de despeses corrents	6,2	6,5	6,7	**6,1**
% despesa corrent dels serveis complementaris sobre la despesa corrent del servei	12,0	14,1	15,4	**18,3**
% despesa corrent dels altres serveis d'atenció a la petita infància i a les seves famílies sobre la despesa corrent del servei	1,6	0,9	1,1	**1,6**
% en tarifació social sobre el total de despeses corrents	-	-	11,9	**11,5**

La despesa en personal és la més important de les escoles bressol.

Es detecta un augment de la despesa del corrent dels serveis complementaris

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent per alumne	5.996	7.047	6.696	**6.535**
Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol	5.311	6.102	5.557	**5.245**
Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol de 0 a 1 anys	-	-	12.263	**10.737**
Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol d' 1 a 2 anys	-	-	6.918	**6.199**
Despesa corrent per alumne del servei d'escola bressol de 2 a 3 anys	-	-	4.610	**4.191**
Despesa corrent per hora d'obertura anual	368	262	258	**280**
Quota mitjana mensual del servei d'escola bressol	166	165	163	**167**
Quota mitjana mensual del servei de menjador	134	130	127	**133**

L'augment de la cobertura de places fa disminuir la despesa corrent per alumne malgrat que els costos de les escoles bressol augmenten.

Les diferents ràtios dels cursos I0, I1 i I2 determinen els costos de cada una d'aquestes etapes, que disminueixen a mesura que augmenta l'edat dels infants.

7. Conclusions

A continuació es presenten les principals conclusions del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles Bressol per a l'any 2024 (dades 2023), organitzades segons les quatre grans àrees temàtiques establertes en el present informe.



ELS FACTORS CLAU

Els resultats de 2023

El nombre de naixements continua la seva tendència a la baixa

El nou marc de finançament d'I2 ha suposat l'assoliment de gairebé la plena ocupació de les escoles bressol municipals



ENCÀRREC POLÍTIC

Els resultats de 2023

Actualment, més de la meitat dels municipis apliquen polítiques de tarifació social

El nivell d'escolarització a les escoles bressol (pública i privada) arriba als seus nivells màxims

Es detecta un augment del % d'infants amb necessitats educatives especials



L'ORGANITZACIÓ

Els resultats de 2023

L'augment d'alumnat ha fet augmentar la ràtio d'infants per educadora

Es detecta un augment de les baixes del personal

El percentatge d'infants que fan ús del servei de menjador és més elevat que mai, fet que té relació amb la disminució de l'atur



ECONOMIA

Els resultats de 2023

La despesa corrent del servei augmenta un 7,4%, en la línia de la inflació

Tot i l'augment de costos, el cost unitari per infant disminueix a conseqüència de l'increment d'infants matriculats

L'augment de costos no ha repercutit sobre les quotes de les famílies

L'augment de costos no s'ha repercutit sobre les quotes de les famílies

8. Els tallers de millora

Tallers de millora de la 19a edició dels Cercles de Comparació Intermunicipals d'Escoles Bressol

26 i 28 de juny de 2024

Metodologia intercanvi experiències: Un problema, una solució

TEMA 1. Gestió de l'alumnat amb diversitat

Pregunta 1: Quin procediment s'implementa per tal de fer la reserva de places de l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu (NESE)? També es pregunta sobre el treball previ amb Serveis Socials en la detecció de l'alumnat abans de començar el curs.

Respostes:

- El primer municipi a intervenir comenta que fa dos cursos que actuen en aquesta línia. Expliquen que durant el mes de gener es posen en contacte amb la família des del servei municipal. Treballen conjuntament amb el CDIAP durant aquest període. Així doncs, remarquen la importància de dedicar recursos i hores a puntejar i detectar aquestes situacions durant els mesos de gener i febrer. (Municipi > 40.000 habitants).
- El mateix municipi comenta que, des del servei municipal, es va realitzar un projecte de criteris d'indicadors per poder identificar els infants que no tenen dictamen. Així doncs, si compleix certs ítems, el CDIAP els ho accepta, es manté una reserva de plaça per aula (una per NESE A i una altra, per a NESE B).
- Un altre municipi comenta que des de la direcció de l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) es forma part de la comissió de garanties de l'Ajuntament. És a partir d'aquesta comissió on s'identifiquen i es detecten els casos d'alumnat amb NESE. Una vegada identificats els casos, es realitza l'organització interna en funció de les necessitats detectades. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre ens local (Municipi > 40.000 habitants) comenta que, abans de començar el període de preinscripcions, es realitzen reunions de coordinació amb Benestar Social i el CDIAP. En aquest cas, el municipi explica que s'han detectat molts casos, principalment perquè tot i que hi ha molta diversitat, en la majoria de casos no s'ha emès un dictamen.
- Un altre municipi expressa la importància de tenir una reunió prèvia amb la família per anticipar necessitats abans de començar el període lectiu. (Municipi > 40.000 habitants).
- En relació amb la detecció de l'alumnat amb necessitats educatives especials, un municipi comenta que en el moment que hi ha una retenció, convoquen a la regidoria, inspecció i el CDIAP. Aquest darrer organisme és l'encarregat d'emetre un informe dels recursos necessaris que hauria de tenir l'infant a l'aula per tal de poder oferir el servei d'escola bressol que s'adeqüi a les seves necessitats. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi comenta que justament tampoc es fan deteccions pel mateix motiu que el municipi que havia intervingut anteriorment. S'han de destinar molts recursos, els horaris són més complets i existeix la necessitat de vetlladora i servei de menjador. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 2: Un municipi pregunta com s'identifiquen els infants amb necessitats específiques de suport educatiu durant el curs.

Respostes:

- Un municipi comenta que tenen un contracte menor amb el CDIAP. Aquest fa un seguiment durant l'any a les escoles bressol per a la detecció de casos. El municipi emfasitza la importància de la coordinació entre el CDIAP i l'ens local durant aquest procés. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi exposa que disposen d'una psicopedagoga municipal. És l'encarregada de detectar els casos i posar-se en contacte amb les famílies, establint un seguiment exhaustiu d'acord amb les necessitats específiques de cadascun dels casos. Estableix un període d'observació i posteriorment treballa amb les educadores per tal de planificar i implementar dinàmiques a l'aula. El servei es presta a través d'un contracte de serveis. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 3: Davant la situació en què cada cop hi ha més alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu a les escoles bressol municipals, un municipi pregunta què s'està fent per ser escoles inclusives. (Municipi > 40.000 habitants).

Respostes:

- La primera intervenció destaca la importància de tenir suport, considerant aquest factor com a fonamental per a la gestió de l'alumnat. La situació és molt diferent pel fet de disposar o no de vetllador/a. (Municipi > 40.000 habitants)
- Un municipi manifesta que es treballa amb el CDIAP i es fa un projecte conjunt. També compten amb parella educativa i això és de gran ajuda. (Municipi > 40.000 habitants)
- Un altre participant exposa la seva preocupació, ja que abans hi havia un límit de places per grup d'alumnes amb aquestes necessitats, i actualment no, amb l'afegit que es tracta d'una edat en què es van descobrint aquestes necessitats educatives i el nombre d'alumnes d'aquestes característiques al llarg del curs va augmentant. El municipi destaca que no es disposa dels recursos suficients per atendre'ls com hauria de ser. (Municipi > 40.000 habitants)
- Seguidament un altre municipi exposa que, per fer front a la situació del decret d'inclusió, s'han incrementat els recursos humans, ja que no es poden apujar salaris. Així doncs, s'ha licitat un equip de 20 persones, format per 16 educadors/es i 4 vetlladors/es a jornada completa més 1 psicòleg/a un dia a la setmana. Serà una estructura fixa des del primer moment, independentment del nombre d'alumnes amb NESE. Disposen d'escoles de gestió directa i també indirecta. A part dels recursos, però, es considera que és necessària la formació. Es manifesta també la importància de comptar amb una bona coordinació entre tots els agents implicats. (Municipi > 40.000 habitants).
- Sorgeixen comentaris que, tot i tenir recursos de vetlladors/es, mai no són suficients. D'altres esmenten que tenen la directriu de retallar pressupost i llavors la situació es complica. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi ha fet front a la situació formant els equips de treball per aconseguir que no tinguin sensació d'angoixa constant. Se'ls consciencia que cada infant és diferent i necessita atenció personalitzada. Es pretén relaxar la responsabilitat amb què es carreguen les educadores, ja que hi ha casos molt complicats. Se'ls donen eines i pautes per tal de fer front a aquestes situacions. (Municipi > 40.000 habitants).

- La següent aportació indica que es disposa de 40 hores setmanals de vetllador/a a repartir entre les 6 escoles bressol. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre participant manifesta que han fet un acord amb el CDIAP i han ampliat les hores setmanals d'aquest per treure angoixa a les educadores, de manera que des del CDIAP es donen orientacions veient els infants *in situ*. Va bé perquè així realitzen una observació dels infants en grup i no individualment. D'aquesta manera van detectant infants amb necessitats educatives especials i parlen amb les famílies de l'alumnat que necessita l'atenció del CDIAP. (Municipi > 40.000 habitants).
- Per finalitzar, un municipi manifesta que es convida les famílies que estiguin en determinats moments a l'aula, i així és un suport més. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 4: Un municipi comenta que a l2 disposen de moltes famílies amb orígens diversos, on es manifesta una dificultat de comunicació a l'hora d'identificar les necessitats dels infants i establir un sistema de coordinació amb la família. (Municipi < 40.000 habitants).

Respostes:

- El primer municipi que aporta la seva opinió també comenta que es troba en la mateixa situació i que també genera dificultats a tenir en compte a l'hora d'establir comunicacions amb la família i amb la gestió educativa de l'infant. (Municipi <40.000 habitants)
- Un altre municipi de les mateixes característiques territorials explica que s'estableix un treball col·laboratiu amb el departament de Serveis Socials. (Municipi <40.000 habitants)
- El mateix municipi comenta la idea de poder realitzar projectes a la petita infància que puguin integrar aquestes dificultats i establir un acompanyament per a aquestes famílies. Manifesta que es tracta d'un procés bidireccional, saber què espera la família de l'escola i per tant, també l'escola de la família. (Municipi <40.000 habitants)
- Un municipi manifesta que aquesta situació és una temàtica social més global i no específica de les escoles bressol municipals. Es determina la importància d'identificar els elements que permeten oferir un servei que sigui més accessible per a tota la ciutadania, així com generar estratègies a nivell municipal, com poden ser projectes comunitaris o plans d'acollida. (Municipi <40.000 habitants).

TEMA 2. Organització interna i condicions laborals

Pregunta 1: Un municipi exposa la reflexió sobre com es podria emprendre una xarxa per tal de garantir l'estabilitat de les propostes educatives més enllà dels canvis polítics.

Respostes:

- En primer lloc es comenta la importància de construir relat amb l'objectiu de poder arribar als dirigents polítics. S'exposa la importància de compartir les situacions singulars de cada territori i generar un coneixement compartit. (Municipi > 40.000 habitants).
- Es manifesta també la importància de l'avaluació, fer un seguiment dels indicadors més rellevants i treballar sobre evidències que donin força a les propostes formatives i a les línies potencials a seguir. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi exposa la necessitat d'alinear la realitat social amb la normativa per la qual es regeix el sistema educatiu. Es determina la necessitat d'actualitzar certs aspectes o vetllar per poder definir els estàndards bàsics del que es considera qualitat educativa. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 2: Condicions del personal. Un municipi pregunta sobre com s'organitzen les hores no lectives i com fer-ho des d'una perspectiva que permeti la màxima qualitat del servei. També exposa com gestionen els altres municipis l'estona de migdia dins l'escola bressol.

Respostes:

- El municipi comenta que ha incrementat molt el nombre de persones que fan ús del menjador i per tant, el personal educador ha de d'invertir hores en menjador. Tenen 1,15 hores no lectives diàries per educador/a. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un municipi comenta que el personal educador té una hora per dinar i les hores de menjador les combinen dins la seva organització personal. En aquest sentit, el personal educador realitza l'atenció directa. (Municipi > 40.000 habitants).
- Seguidament, s'exposa per part d'un altre municipi que la seva organització interna està distribuïda de tal forma que el personal educador disposa de 7 hores no lectives, i un total de 1.539 hores anuals. A més, comenta que setmanalment, els dilluns de 17h-20h es realitza el claustre on es troba tota la plantilla, comptant tutors i co-tutors. (Municipi > 40.000 habitants).
- Es destaca la importància de l'àpat i el descans. S'emfasitza la necessitat de disposar de professionals especialitzats que comptin amb els estàndards de qualitat òptims en aquesta etapa educativa decisiva en el desenvolupament humà. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 3: Quina metodologia s'utilitza en altres municipis per tal d'encabir una formació de qualitat dins l'organització interna del personal docent?

Respostes:

- El primer municipi a participar comenta que realitzen col·laboracions amb altres ens locals limítrofs i ho fan de manera mancomunada. Destaca que ho fan fora de l'horari lectiu i prioritzen poder-les fer els caps de setmana. D'altra banda, dins l'estructura organitzativa de l'escola bressol, s'intenta fer el mínim d'hores lectives per tal de compensar aquestes hores de formació. (Municipi < 40.000 habitants).
- El mateix municipi també destaca la importància de la universitat de la zona donat que organitza formacions per a escoles bressol a la comarca.
- La tècnica d'Educació d'un altre municipi comenta que en primera instància s'identifiquen les temàtiques que resulten d'interès per a les educadores i l'Ajuntament assumeix el cost d'aquestes formacions. Els cursos es realitzen una vegada per setmana durant les hores de claustre. (Municipi < 40.000 habitants).
- Un altre municipi comenta que les formacions que realitzen van totalment relacionades amb els objectius del projecte educatiu que realitzen. En funció de les temàtiques més singulars i característiques del projecte, fan la planificació de les formacions pertinents. (Municipi < 40.000 habitants).
- El mateix municipi exposa que resulta complicat trobar formacions de qualitat que s'adeqüin a les seves necessitats. Manifesten que és molt important la coordinació amb tot l'equip de treball per consensuar les formacions a realitzar durant el curs escolar. Aquestes formacions es fan durant l'horari laboral.
- El darrer municipi a participar comenta que, en el seu cas, canvien les hores de reunions per hores de formacions. Destaquen el valor que els ofereixen les formacions de la Diputació de Barcelona, i també la importància que aquesta formació sigui acreditable. (Municipi < 40.000 habitants).

Pregunta 4: Com gestionar reduccions de jornada? Es posen límits? Hi ha alguna solució per a les educadores que es troben a prop de la jubilació? El municipi comenta que tenen una escola que està totalment doblada en concepte de personal.

Respostes:

- El primer municipi a intervenir exposa que en el seu cas van tenir dues educadores en els últims anys de carrera, que van reconvertir a administratives. (Municipi > 40.000 habitants).
- El següent participant indica que des del primer moment se'ls consciencia que són treballadors municipals i que poden ser reubicats segons les necessitats del servei. D'aquesta manera, van gestionant les reduccions com més convingui a les escoles. Apunta, però, que només té escoles bressol municipals. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi indica que no hi posen limitació, ja que per cura dels fills/es se'ls ha de concedir el permís obligatòriament. Aquest fet comporta el problema que quan truquen a gent de la borsa, no ho accepten perquè són poques hores i poc estable. (Municipi > 40.000 habitants).
- La següent aportació exposa que el seu municipi compta amb la figura de la "roda escoles". Es tracta d'una educadora auxiliar que va rotant per les escoles i cobreix baixes i dona suport allà on més es necessita. (Municipi > 40.000 habitants).
- En la mateixa línia que l'anterior aportació, un altre municipi manifesta disposar de dues educadores sense aula fixa assignada, que van itinerant per les escoles bressol. Matisa, però, que sempre estan ocupades cobrint absentismes i no poden exercir un paper més auxiliar.
- Es fan comentaris sobre la dificultat de cobrir les baixes, el temps que es triga a trobar personal que s'adeqüi a les característiques sol·licitades i l'esforç que s'ha de fer en tot el procés. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 5: Un municipi planteja el dubte de com es duen a terme les coordinacions entre les diferents escoles bressol quan n'hi ha més d'una. (Municipi > 40.000 habitants).

Respostes:

- La primera aportació indica que en el seu municipi, de manera setmanal, es fa una reunió i es tracten temes específics dins la programació educativa. Per exemple, amb el nou currículum, com es pot replantejar el dia a dia a nivell pedagògic. Per dur a terme aquestes reunions, disposen d'una sala en un edifici municipal. (Municipi > 40.000 habitants).
- En el següent cas, una tècnica es coordina per anar a les diferents escoles i es veuen un cop cada 3 setmanes per fer reunió conjunta. Es fa una reunió pedagògica i una altra d'organitzativa. L'organitzativa es fa en línia, i les pedagògiques, que són presencials, es fan en una escola diferent per veure tots els centres. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un altre municipi comenta que cada 2 mesos, tenen una plantilla de temes i la directora envia cada setmana els més destacats. Les organitzatives són telemàtiques. A nivell pedagògic, per posar punts en comú entre les empreses, es treballa el projecte educatiu a nivell municipal. (Municipi > 40.000 habitants).
- En un altre cas, es fan reunions per a temes organitzatius cada 15 dies, i les directores per a temes pedagògics, també cada 15 dies. (Municipi > 40.000 habitants).
- La següent aportació indica que es fa una coordinació mensual amb les direccions, i una de trimestral amb l'empresa i les direccions. (Municipi > 40.000 habitants).
- En darrer lloc, un municipi exposa que les reunions de coordinació es fan dins la Xarxa 0-6 i també es fan amb el segon cicle d'infantil. (Municipi > 40.000 habitants).

TEMA 3. Calendari i període de familiarització

Pregunta 1: Des d'un ajuntament es pregunta quin dia es comença el curs escolar. Pregunta si per temes organitzatius, ho fan coincidir amb el calendari de primària o des de l'escola bressol municipal es planteja horari propi.

Respostes

- El primer municipi a participar (Municipi > 40.000 habitants) comenta que per temes de logística i facilitats, s'estableix el mateix calendari que el de primària, inclosos els dies de lliure disposició.
- Seguidament, intervé un municipi que comenta que, anteriorment, el curs de l'escola bressol municipal començava abans però que des d'enguany el fan quadrar també amb el calendari escolar de primària. (Municipi > 40.000 habitants).
- Un municipi que té l'escola bressol en gestió indirecta comenta que al plec surten detallades totes les consideracions a tenir en compte en relació amb el calendari. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 2: Seguint amb la calendarització i logística de les escoles bressol, es pregunta sobre el període obligatori de familiarització i quin procediment hi ha per a cada municipi.

Respostes

- Un municipi comenta que els resulta complicat el tema de la familiarització. Fan un període que s'adequa al ritme de l'infant, identificant les necessitats per a cada família i les condicions òptimes del procés d'adaptació. (Municipi > 40.000 habitants).
- Es manifesta també des del municipi la importància d'identificar els elements socials per a les famílies que no tenen xarxa i on la conciliació familiar pot esdevenir més complexa. (Municipi > 40.000 habitants).
- El següent municipi a participar comenta que marquen uns mínims en concepte de familiarització, amb criteris pedagògics. Aquest procés el realitzen a través d'una psicopedagoga que fa un informe detallant el grau d'importància de la familiarització de cada infant, atenent a les individualitats de cada cas específic. (Municipi > 40.000 habitants).

TEMA 4. La Gratuïtat d'I2

Pregunta 1: Atenent a la gratuïtat d'I2, es pregunta en termes generals quina és l'organització i gestió interna de l'escola bressol a partir del juny una vegada finalitzat el curs escolar. Exposa la casuística en què es troba on, al juliol, moltes famílies es donen de baixa ja que l'aportació de la Generalitat cobreix el període de setembre a juny.

Respostes

- Un municipi comenta que obren dues quinzenes (les dues primeres setmanes tant de juliol com d'agost). Les famílies poden pagar per quinzenes i s'organitzen de tal forma que, en tenir dues escoles bressol municipals, totes les persones que fan ús del servei educatiu durant aquestes setmanes van a una d'aquestes en format de casal d'estiu. Es destaca la importància que el personal treballador és el mateix. En referència a l'I2, que durant el curs escolar és gratuït, la despesa del servei en el període esmentat s'inclou en les quotes anuals del curs. (Municipi > 40.000 habitants).

- El mateix municipi confirma que per tal de poder portar a terme aquesta forma de treballar, és molt important fer un període de confirmació amb les famílies al març per tal que assegurin la plaça per al juliol.
- Un altre dels municipis que intervé davant la pregunta plantejada comenta que des del seu servei d'escola bressol es treballa fins al 31 de juliol. Les famílies d'I2 no fan cap aportació i aquesta va a càrrec de l'Ajuntament durant el mes de juliol. Disposen de parella educativa a les aules. (Municipi > 40.000 habitants).
- La tècnica d'Educació d'un dels municipis presents comenta que obre tot el juliol, les tres primeres setmanes amb el servei educatiu per a infants i l'última setmana, sense infants. L'aportació durant aquest mes també l'assumeix l'ens local. (Municipi > 40.000 habitants).
- Seguint amb el fil de la temàtica exposada, es comenta que el servei de juliol es fa en format casal d'estiu. Així doncs, des de l'Ajuntament es determina que el procediment realitzat és analitzar la demanda durant aquest mes, realitzar una memòria econòmico-financera i finalment, fer el procés de preinscripció específic per tal de poder oferir el servei durant el mes de juliol. Cal determinar un preu públic pel servei i aprovar-ho per Junta de Govern Local. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 2. S'ha detectat que donat que el juliol no és gratuït les famílies es donen de baixa?

Respostes

- El primer municipi comenta que durant el mes de juliol les famílies assumeixen el cost d'aquest mes. No s'ha rebut cap tipus de queixa i tampoc i ha repercutit en les baixes. (Municipi < 40.000 habitants).
- Un altre municipi amb el mateix tram de població comenta que aquest any les famílies han d'assumir el cost del juliol en concepte de casal d'estiu. Així doncs, es comenta que a causa d'aquesta metodologia, s'han notat les baixes durant el curs analitzat. (Municipi < 40.000 habitants).
- Un altre municipi comenta que fan jornada intensiva. S'han trobat que, a causa de la gratuïtat d'I2, ha augmentat l'absentisme. Aquesta situació ha comportat que des de l'Ajuntament s'hagin fixat uns criteris i requisits per tal de realitzar el període de familiarització i estipular uns mínims d'assistència per a les famílies. (Municipi < 40.000 habitants).

TEMA 5. Llistes d'espera i Preinscripcions

Pregunta 1: Amb l'objectiu de poder optimitzar la gestió del procediment de preinscripcions, un municipi demana quines aplicacions utilitzen els altres municipis per fer aquesta gestió.

Respostes:

- El primer municipi a participar comenta que utilitza un programari anomenat "Enginy Digital". Comenta que realitza tant el sorteig, la comunicació amb la família, els rebuts, les matrícules i fins i tot, els llistats d'assistència. (Municipi > 40.000 habitants).
- Molts dels municipis d'aquest tram de població no coneixien aquest programa i es valora com a potencial per tal de contractar-lo de cara al curs que ve.
- Un altre municipi comenta altres aplicacions com "KinderTIC" i "GWido". Actualment però, el municipi explica que realitza el procés a través d'un Excel al núvol a partir del qual totes les persones de la coordinació hi tenen accés i poden editar-ho. (Municipi > 40.000 habitants).

- S'exposa, en termes generals, la necessitat de disposar d'una aplicació que gestioni tot el procediment d'inscripcions ja que esdevé una càrrega de treball rellevant dins l'organització de les escoles bressol municipals. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 2: Com gestionar una situació en què es tenen llistes d'espera per a I1, però no per a I0 ni I2? El municipi indica que comencen a rebre queixes que l'oferta és insuficient, però no poden obrir una nova llar perquè quedarien places vacants.

Respostes:

- La primera intervenció va en la línia de proposar fer convenis amb les escoles privades, concertant un parell de places a cada escola (o les que siguin necessàries per cobrir la demanda). El municipi manifesta, però, que ells no ho han arribat a fer perquè és complicat de gestionar. (Municipi > 40.000 habitants).
- El següent municipi indica que ells sí que van dur a terme aquesta solució de fer concerts de places amb la privada, però quan van veure com funcionava, no acabava d'anar bé. S'entraven en contradiccions pedagògiques i educatives, ja que es demanaven voluntaris i requisits, però es presentaven les escoles interessades i complien amb el demanat, i llavors no tenien suficients places per cobrir la demanda i no estaven ben distribuïdes geogràficament. (Municipi > 40.000 habitants).
- Una altra intervenció destaca la importància de saber per què les famílies tenen aquesta demanda de l'I1, ja que no sempre és per conciliació, i s'ha de tenir en compte que hi ha molt interès per mantenir la plaça gratuïta a I2. (Municipi > 40.000 habitants).

Pregunta 3: Com fer per modificar criteris de preinscripció de manera homogènia entre les diferents escoles quan es tenen escoles bressol municipals i de la Generalitat? El municipi indica que per a les escoles bressol de la Generalitat, depèn de l'inspector en qüestió que els aprovi o no. (Municipis > 40.000 habitants).

Respostes:

- Un municipi indica que en el seu cas, el procediment és primer aprovar-ho per Junta de Govern Local i posteriorment posar-se en contacte amb l'inspector.
- La següent intervenció posa de manifest que mentre no es contradigui cap criteri dels que marca el decret, cap problema. Es poden afegir criteris, però els prioritaris no es poden tocar.
- Un altre participant exposa que en el seu cas van posar com a criteri les mares treballadores, però el Síndic de Greuges els el va tombar perquè no és un criteri fix, que no es manté en el temps i no té concepte social.
- Per finalitzar, s'obre debat entorn a si es poden fer les preinscripcions telemàtiques o no, i s'arriba a la conclusió que es poden fer diferents interpretacions del decret.

Pregunta 4: Gestió de les llistes d'espera: Com es gestionen les assignacions quan tens bases de dades? Com competeixen entre elles les llistes d'excedents? Fins quin moment es fan llistes d'espera? (Municipis > 40.000 habitants).

Respostes:

- El primer municipi a fer una aportació indica que ho fan just abans que comenci el curs, i que tenen una aplicació pròpia per a la preinscripció i la matrícula.
- Un altre participant indica que ells fan ús de l'aplicació "KinderTIC", que els fa d'agenda durant el curs.

- Es fan aportacions en la línia que la dificultat a les escoles bressol és major degut al període d'adaptació. També que el funcionament de les llistes és públic i ha d'estar publicat.

Pregunta 5: Pel que fa a les preinscripcions, un municipi exposa el dubte de si és possible presentar sol·licitud per a cada escola bressol municipal fora del termini establert, de manera que es puguin considerar altres centres alternatius al sol·licitat com a primera opció. (Municipis > 40.000 habitants).

Respostes:

- La primera resposta indica que a I3 no es pot fer d'aquesta manera, ja que el sistema ho penalitza.
- Un altre municipi aporta que les famílies han de decidir si continuen a la llista que estan o decideixen fer una nova llista.
- Finalment, es comenta que en el cas que alguna família vulgui una escola bressol que no havia posat a la preinscripció, ha de fer una instància i dir que hi vol estar.

TEMA 6. Altres temes

Pregunta 1: Quin % de places públiques creieu que s'hauria de cobrir des de l'oferta municipal? El municipi planteja aquest dubte davant la possibilitat d'obrir o no una nova escola bressol. (Municipis > 40.000 habitants).

Respostes:

- L'opinió general és que es tracta d'una pregunta molt complexa de contestar, ja que depèn molt de diferents factors, i s'ha de preveure i contestar políticament.
- Un municipi apunta que és molt important saber a quina franja d'edat es vol arribar, ja que el plantejament és molt diferent.

Pregunta 2: Quan les famílies tenen algun deute o impagament, poden demanar plaça a l'escola bressol? El municipi s'ha trobat amb algun cas i vol saber com ho fan la resta. (Municipis > 40.000 habitants).

Respostes:

- La primera aportació indica que al seu municipi, si les famílies són deutores, no poden tenir plaça a l'escola bressol municipal, i tampoc poden demanar beca.
- Un altre municipi comenta que en el seu cas, des de la primera quota impagada, la família no pot fer ús de serveis complementaris (acollida ni menjador), i a la tercera quota impagada se'ls exclou de l'escola bressol.

Pregunta 3: Quines decisions es prenen quan una família decideix marxar de vacances de llarga durada enmig del curs? El municipi planteja aquesta situació per veure diferents procediments en aquest sentit, ja que tenen una llarga llista d'espera. (Municipis > 40.000 habitants).

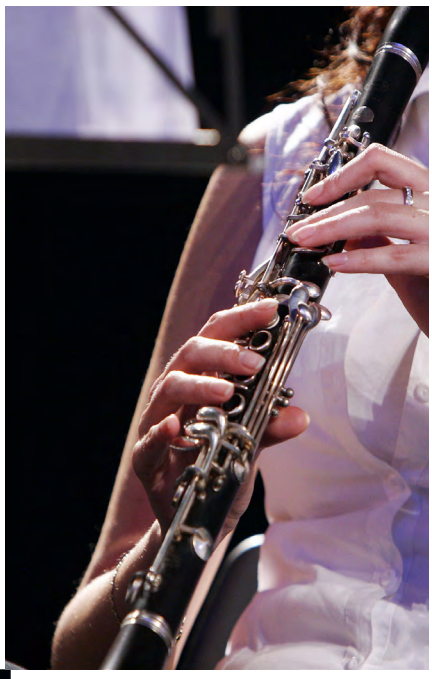
Respostes:

- El primer municipi a opinar indica que en el seu cas es fa una comissió de garanties formada per dues directores, el pare/mare i la tècnica. Entre tots els membres es decideix què s'ha de fer.

- Un altre municipi diu que si la família demostra que té bitllet d'anada i tornada, se'ls guarda la plaça.
- El darrer municipi diu que valoren que tenen una llista d'espera. Només es guarda la plaça si tenen un informe mèdic que justifiqui l'absència. En cap altre cas es fa. Opinen que l'absentisme s'ha de justificar, i no val només el que digui la família.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESCOLES MUNICIPALS DE MÚSICA 2023





Les imatges del present document compten amb llicència **Creative Commons CC0** i són lliures de drets i de reconeixement d'autoria. Totes estan extretes dels bancs d'imatges de Canva i Pixabay.

Informe dels indicadors d'escoles municipals de música 2023

1. Introducció

2. Situació general de les escoles de música participants

3. Dades de participació al CCI edició 2023

4. Anàlisi del Quadre Resum d'Indicadors

5. Context i entorn: elements clau

6. Demanda, alumnat, impacte

7. El funcionament del servei

8. Estructura i gestió operativa

9. Recursos econòmics i finançament

10.Panoràmica global dels indicadors del cercle

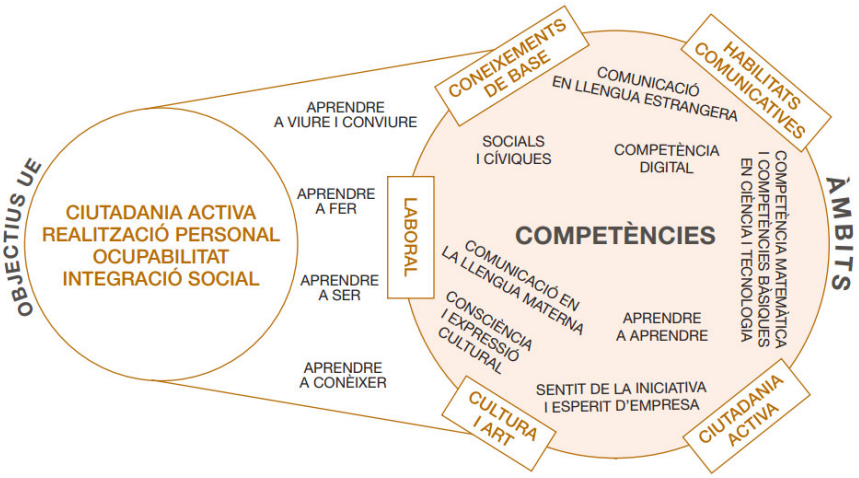
11.Conclusions

12.Annex: els tallers de millora

1. Introducció

En un món cada cop més complex i interconnectat, l'educació artística esdevé una eina fonamental per al desenvolupament integral de les persones i la construcció de comunitats cohesionades.

La pràctica artística desenvolupa i activa les vuit competències clau explicitades en la següent figura[1]. Quan s'afirma que les escoles de música i les arts contribueixen al creixement de les persones vol dir també que ajuden al desenvolupament de totes aquestes competències, necessàries per a la vida plena de les persones i per tal de fer-les més lliures, cultes i amb major esperit crític, a la vegada que aprenen a viure i conviure amb altres persones. Alhora, contribueixen de manera clau a la vida social i cultural dels municipis.



Les Escoles Municipals de Música i ensenyaments artístics han permès i ho continuen fent el desenvolupament d'iniciatives de formació integral artística dins i fora les escoles i fer arribar la pràctica de les arts a tots els sectors de la societat, més enllà de l'experiència individual. També, cal tenir en compte que els diferents projectes oberts a la ciutadania, més enllà de l'alumnat de l'escola de música, posa en relleu la dimensió comunitària d'aquesta, mostrant el seu paper com a agents actius compromesos amb una societat diversa, participativa i cohesionada.

"La Cultura es ordinària, forma part de la vida de la gent. Es diària, corrent , comú. La cultura és i ens pertany a tota la ciutadania"
Raymond Williams

En aquest sentit, les Escoles Municipals de Música són serveis públics destinats a exercir els drets culturals a través de la pràctica artística, a tota la ciutadania sense excepcions, promovent l'educació i la cultura local i territorial. Aquests serveis acompanyen el creixement individual i col·lectiu de les comunitats, siguin pobles o ciutats. Els governs locals, com a responsables d'aquests serveis públics, aposten cada vegada més per impulsar unes Escoles Municipals de Música que contribueixin al desenvolupament integral de les persones i que siguin inclusives per a tothom, abastant totes les necessitats educatives i culturals, totes les economies, totes les disponibilitats i totes les franges d'edat.

1 *Gestió i organització de les Escoles Municipals de Música (Part 1). Diputació de Barcelona.*

Les Escoles Municipals de Música han anat evolucionant per potenciar la difusió i la democratització de la pràctica musical. A més, són equipaments públics amb una dimensió comunitària, que creen espais per a la pràctica de les arts dirigits a diversos col·lectius del territori, fomentant així la participació activa d'un gran públic potencial.

Les Escoles Municipals de Música, com a serveis públics dels quals es doten els municipis, esdevenen sovint institucions emblemàtiques dels seus municipis gràcies al seu arrelament i impacte en el territori. En molts municipis, aquestes escoles constitueixen un dels pilars fonamentals de les polítiques d'educació artística dels ajuntaments, i desenvolupen un paper importantíssim i sovint essencial en la tasca de sensibilització i promoció de la cultura musical al territori.

L'educació, com a generadora i transmissora de cultura, no és un sistema desert sinó que forma part integral del continent cultural. Així, les polítiques educatives i culturals esdevenen elements fonamentals per construir la comunitat que desitgem: una ciutadania autònoma, crítica, feliç i capaç de crear una intel·ligència compartida[2].

Valor intrínsec de les arts

El principal distintiu de les arts és el seu valor intrínsec: l'experiència vivencial de la pràctica artística, el gaudi i la comprensió estètics, constitueixen un valor absolut que es justifica per si mateix.



En els últims anys, les Escoles Municipals de Música han aprofundit en diverses estratègies per democratitzar la pràctica musical, com els projectes de música comunitària i els tallers de curta durada. La música comunitària contribueix a fer accessible la pràctica musical a tothom, afavorint la igualtat d'oportunitats i la inclusió social. Les classes col·lectives d'instruments ajuden a crear coneixement compartit gràcies a la interacció entre els alumnes, fomentant l'aprenentatge entre iguals i generant un major impacte amb els mateixos recursos. Finalment, l'oferta educativa de curta durada té com a objectiu fer arribar l'ensenyament musical a tota la població, abastant persones amb perfils, motivacions i interessos diferents.

A continuació, es presenta l'informe de conclusions de la 19a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) d'Escoles de Música amb els indicadors de gestió de les Escoles Municipals de Música recollits dels 41 municipis participants aquest any.

2 *Una visió interdisciplinària de l'educació i la pràctica artística, Xarxa Escoles Municipals de Música i Arts, Àrea d'Educació, Esports i Joventut, Diputació de Barcelona.*

2. Situació general de les escoles municipals de música participants

A la província de Barcelona, hi ha 101 municipis que tenen Escoles Municipals de Música (EMM), que sumen un total de 107 centres. D'aquestes escoles, 99 compten amb l'autorització del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya (DEGC), segons el Decret 354/2021, de 14 de setembre, que regula els ensenyaments no reglats de música i dansa.

Aquestes escoles, majoritàriament, presten serveis als habitants del seu municipi, però n'hi ha que són intermunicipals, és a dir, que serveixen a diversos municipis, i poden pertànyer a diverses comarques. A més, alguns serveis es descentralitzen dins del mateix municipi per oferir una millor proximitat a la ciutadania.

	Població					
	Fins 10 mil	+ 10 a 20 mil	+ 20 a 50 mil	+ 50 a 100 mil	+ 100 mil	TOTAL
Municipis	226	37	29	12	7	311
Municipis amb EMM	36	25	22	11	7	101
Nombre EMM	36	25	23	12	11	107
Nombre EMM autoritzades	33	22	22	11	11	99
Nombre EMM NO autoritzades	3	3	1	1	0	8
Municipis al CCI	10	5	14	7	5	41
Municipis d'impacte EMM*	80	25	22	11	7	145

A més dels municipis d'impacte (*) que es comptabilitzen a la taula, l'escola municipal de música de Vic té seu a altres 3 municipis de la província de Girona. Cada municipi disposa d'una escola municipal de música, excepte Barcelona que en té 5 i Sant Cugat del Vallès que en té 2 (una de les quals, a Valldoreix). Vilafranca del Penedès té escola municipal de música pròpia i també és on té la seva seu administrativa l'escola intermunicipal de música de l'Alt Penedès, de titularitat del Consell Comarcal de l'Alt Penedès.

Els participants en el Cercle són 41:

- 38 ajuntaments titulars de les EMM
- 1 Consell Comarcal, el de l'Alt Penedès
- 1 Consorci, el del Lluçanès
- 1 Mancomunitat, la Mancomunitat de la Vall del Tenes

Entre els 41 participants en el CCI, es comptabilitzen també 3 escoles intermunicipals de música (l'escola intermunicipal de música de l'Alt Penedès, l'escola de música i arts del Lluçanès, l'escola intermunicipal de música de la Vall del Tenes) i l'escola municipal de música de Vic, que disposa de 7 seus i gestiona una altra Escola Municipal de Música.

Durant els últims 6 anys, la quantitat de municipis amb Escoles Municipals de Música autoritzades pel Departament d'Educació s'ha mantingut estable, incrementant lleugerament a partir de l'any 2020.

Any	Nombre de Municipis amb EMM	Nombre EMM	Nombre EMM Autoritzades
2018	98	105	95
2019	98	105	95
2020	101	107	98
2021	101	107	98
2022	101	107	98
2023	101	107	98

Tal com explica la Guia Gestió i organització de les Escoles Municipals de Música de la Diputació de Barcelona (2024), amb l'entrada en vigor de la LOE l'any 2008, s'estableix una nova ordenació general dels ensenyaments de música i dansa, amb la signatura d'un nou conveni de finançament[3] que canvia radicalment les normes del joc en relació amb quina havia de ser la participació del Departament d'Educació en el finançament. Aquest nou conveni, signat pel Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques el 30 d'abril de 2008, aposta per un finançament de 600 € per alumne en edat d'escolarització (de 4 a 18 anys), i de 400 € en el cas dels alumnes de dansa, arribant a finançar fins al 80% del cost de l'alumnat com a màxim, deixant el 20% dels costos en mans de l'administració local i l'aportació de les famílies. Tot i això, davant la crisi financera a partir del 2008 aquest finançament es va anar reduint pel curs 2010-2011 a 460 € per alumne, i a 230 € pel curs 2011-2012; fins a desaparèixer completament els dos següents cursos, 2012-2013 i 2013-2014.

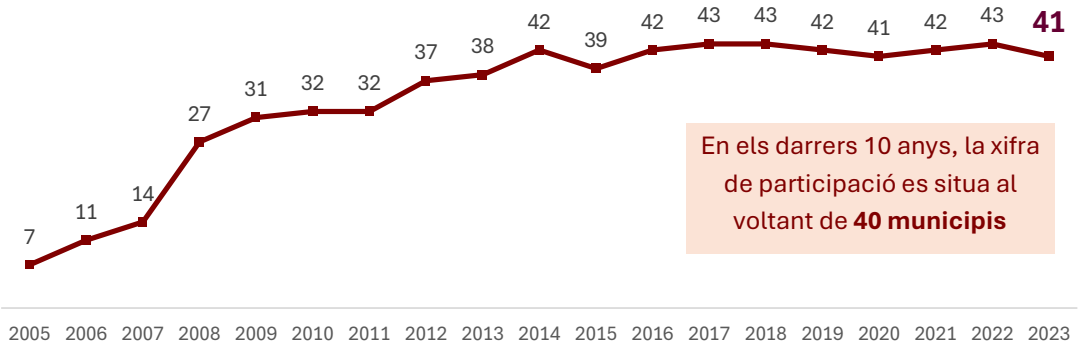
El moviment associatiu aconsegueix mobilitzar gran part del sector, i de la pressió exercida sorgeixen els nous criteris per al repartiment del finançament de manera que beneficiï a aquells ajuntaments que facin un major esforç econòmic per sustentar el servei (un 60% de la puntuació dels criteris) i aquells projectes que apostin per la qualitat i la democratització del servei (un 40% de la puntuació dels criteris). Aquests són vigents fins al dia d'avui[4].

3 Conveni marc entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques, de 9 de juliol de 2008, per al sosteniment de les escoles de música i dansa de titularitat de l'administració local de Catalunya.

4 Ordre EDU/7/2021, de 22 de gener, per la qual s'aproven les bases reguladores del procediment de concessió de subvencions, als ens locals de Catalunya, destinades al finançament de les escoles de música de la seva titularitat, del curs 2018-2019 i del curs 2019-2020.

3. Dades de participació al CCI edició 2023

Ens locals participants als CCI



En els darrers 10 anys, la xifra de participació es situa al voltant de **40 municipis**

Municipis participants als CCI, agrupats per franges poblacionals

Participants 19a edició

Ens locals fins a 10.000 habitants

El Papiol	4.318
Artés	5.981
Súria	6.035
Navàs	6.161
Sallent	6.828
Consorci del Lluçanès	7.033
Vacarisses	7.453
Cabrils	7.803
Tiana	9.220
Santa Maria de Palautordera	9.853

Ens locals de + 10.000 a 25.000 habitants

Sant Andreu de Llavaneres	11.839
Castellbisbal	12.811
Sant Sadurní d'Anoia	12.941
Palau-solità i Plegamans	15.125
Montornès del Vallès	16.752
Esparreguera	22.392
El Masnou	24.176
Olesa de Montserrat	24.458

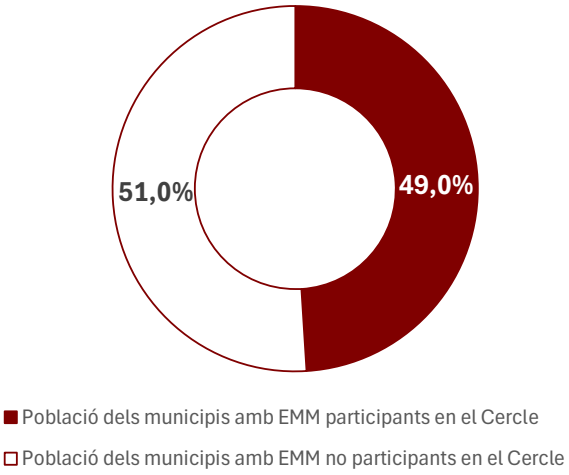
Ens locals de + 25.000 a 50.000 habitants

Castellar del Vallès	25.122
Sant Andreu de la Barca	26.862
Premià de Mar	28.702
Sitges	32.086
Sant Adrià de Besòs	37.906
CC Alt Penedès	38.827
Vilafranca del Penedès	40.596
Mancomunitat La Vall del Tenes	40.606
Igualada	41.287
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Esplugues de Llobregat	46.968

Ens locals de + 50.000 habitants

Cerdanyola del Vallès	57.752
Granollers	62.950
El Prat de Llobregat	65.409
Vic	68.882
Rubí	80.034
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Santa Coloma de Gramenet	119.195
Mataró	129.613
Sabadell	217.968
Terrassa	225.274
L'Hospitalet de Llobregat	276.617

% de població dels municipis participants al CCI respecte el total de població de municipis amb EMM

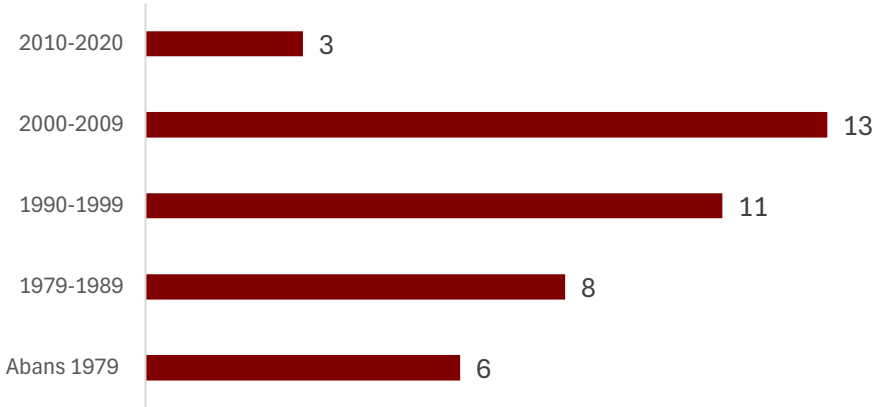


Aquesta població correspon als 41 municipis que han participat en el Cercle de Comparació Intermunicipal d'Escoles de Música i a 4 ens locals de caràcter supramunicipal.

Els 4 ens locals supramunicipals inclouen:

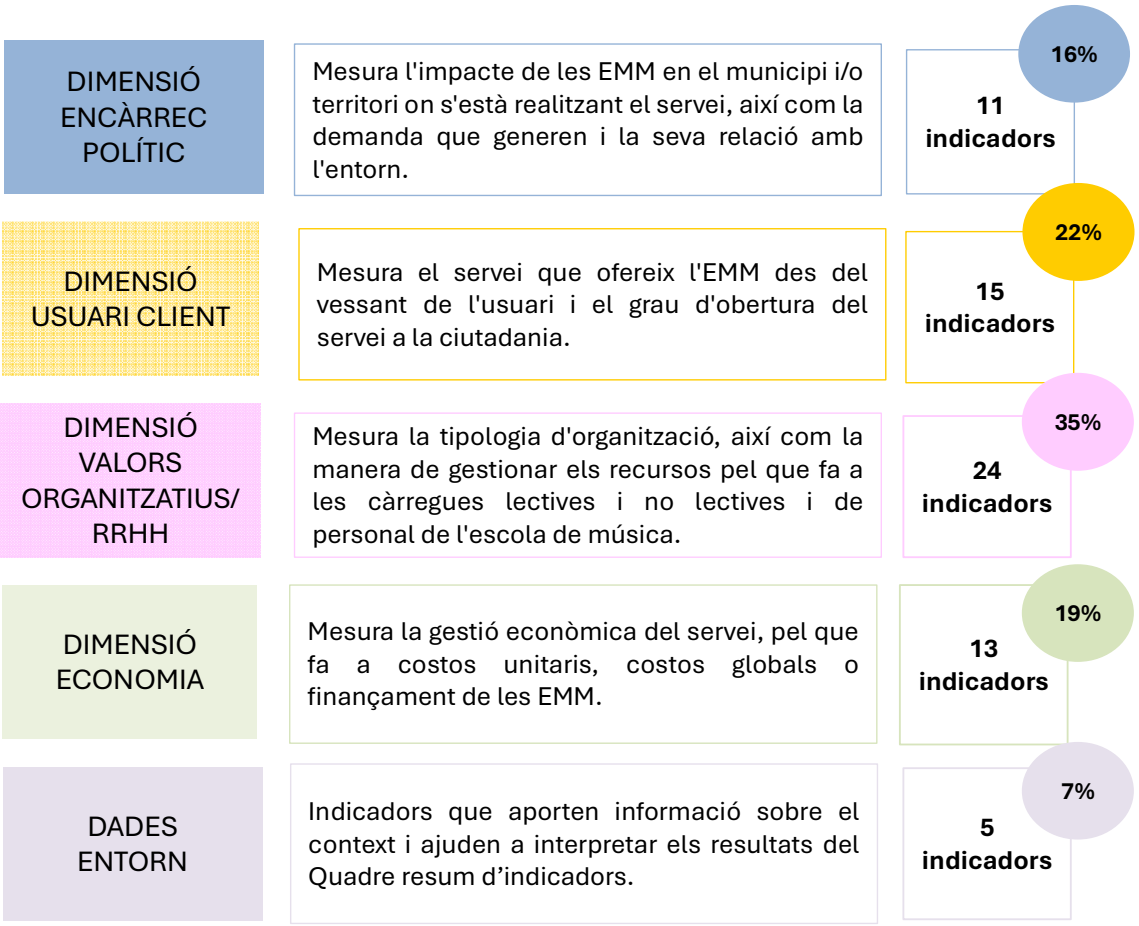
- 18 municipis del Consell Comarcal de l'Alt Penedès
- 4 municipis de la Mancomunitat de la Vall del Tenes
- 11 municipis del Consorci del Lluçanès
- Vic té 7 seus i gestiona l'Escola Municipal de Música de Tona

Nombre de municipis participants segons any de creació de la seva EMM



4. Anàlisi del Quadre Resum d'Indicadors

El Quadre Resum d'Indicadors (QRI) del CCI d'Escoles Municipals de Música s'estructura en 4 dimensions d'estudi, més les dades d'entorn. A continuació, es detallen els objectius principals de cadascuna d'aquestes dimensions, i al nombre d'indicadors que les integren dins del QRI.



La dimensió Valors organitzatius / Recursos humans inclou la major quantitat d'indicadors, fet que mostra el grau de detall amb què es valoren els recursos disponibles per a la gestió educativa i cultural de l'escola. Aquests recursos són essencials per desenvolupar el projecte educatiu de cada centre.

Durant l'actual edició, les modificacions realitzades al QRI han consistit en eliminar alguns indicadors que es van introduir en edicions anteriors en el context de la pandèmia, però que en l'actualitat no reflecteixen elements essencials del funcionament de les escoles de música. Concretament, s'han eliminat els següents indicadors:

Dimensió Encàrrec Polític

- Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe.
- Nombre de visualitzacions de les activitats obertes a la ciutadania on-line en directe per cada activitat.
- Nombre d'activitats obertes a la ciutadania on-line en directe publicades a les xarxes socials.

Dimensió Economia

- % despesa en neteja sobre el total de despeses corrents.

Seguidament, es detalla l'anàlisi global dels resultats assolits en aquesta edició, amb una organització dels indicadors basant-se en grans blocs temàtics. Primerament, però, s'inclou una secció de context per a situar els resultats obtinguts en un marc actual adequat.

Tenint en compte que els resultats dels indicadors estan ordenats per any natural, mentre que les escoles de música operen segons el curs acadèmic, per tal de simplificar la comprensió i interpretació de les dades, s'estableix la correspondència següent en els gràfics que es poden trobar al llarg de l'informe:

- Any 2019: dades referents al curs 2018-2019
- Any 2020: dades referents al curs 2019-2020
- Any 2021: dades referents al curs 2020-2021
- Any 2022: dades referents al curs 2021-2022
- Any 2023: dades referents al curs 2022-2023



CONTEXT I ENTORN: ELEMENTS CLAU

5.1. El context del curs 2022-2023

El curs 2022-2023, curs en estudi, amb la superació de la situació de crisi sanitària per la pandèmia de la Covid-19 i el restabliment de la normalitat, aquests reptes ja s'han superat totalment i l'activitat educativa s'ha reprès amb total normalitat. Això ha permès a les escoles de música executar plenament les seves activitats, sense les limitacions i els obstacles que es van presentar durant el període de la pandèmia.

5.2. Entorn socioeconòmic

L'entorn socioeconòmic general influeix de manera determinant en l'evolució de les escoles de música, especialment pel que fa a la demanda. Per avaluar aquesta influència, hi ha tres indicadors principals que permeten analitzar l'entorn que afecta la demanda de les escoles de música: la població objectiu segons el segment d'edat, la taxa d'atur i la renda per càpita. Aquests indicadors proporcionen una visió global del context socioeconòmic que impacta les escoles de música.

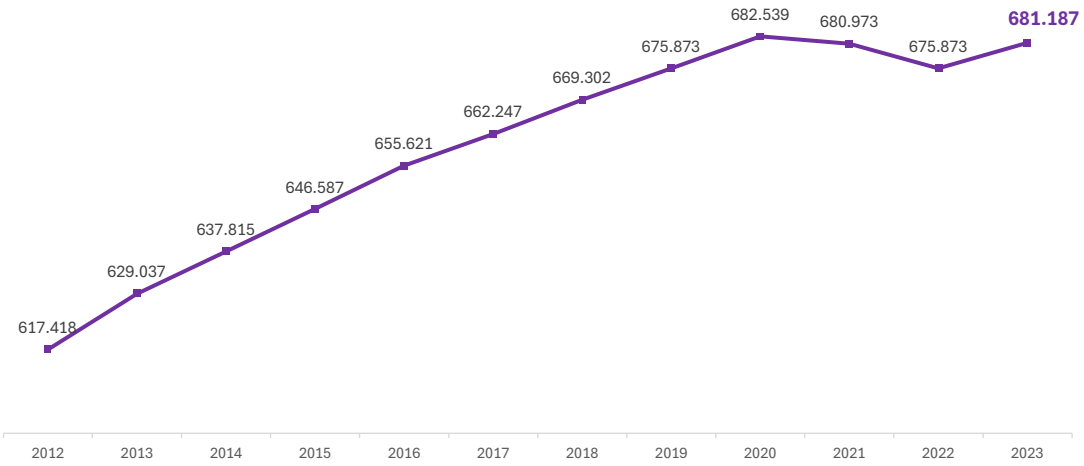
La pràctica artística, com a dret educatiu i cultural, s'exerceix des del servei públic de les Escoles Municipals de Música, a través de la seva oferta adreçada a tothom, sent la franja d'edat dels 4 i als 18 anys la que té més presència, que representa més del 80%[5] de l'alumnat total. Des de fa molts anys, però, les escoles de música han ampliat el seu abast amb més activitats i més diversitat, i arriben a un públic més variat, mitjançant projectes comunitaris (molts dels quals inclouen infants d'escoles bressol), alumnat adult que s'hi inscriu, i activitats de curta durada, per exemple.

El nombre de persones de 4 a 18 anys representa la franja d'edat amb més presència a les escoles de música l'any 2023.

L'evolució del nombre de persones de 4 a 18 anys a la província (excloent el municipi de Barcelona) ha mostrat un clar augment fins a l'any 2020. Els dos anys següents ha disminuït, i l'any 2023 ha tornat a créixer. Tot i la disminució de la natalitat que va començar al voltant dels anys 2009-2010 i que encara persisteix, l'arribada de població migrada sembla que podria revertir el descens de la franja d'edat del públic objectiu de les escoles de música. Cal tenir present, que el potencial de creixement dels alumnes a les escoles de música és immens, tenint en compte que les diferents modalitats de l'oferta educativa d'aquestes s'adreça a tota la població.

5 *Dades del Panel d'Escoles Municipals de Música de la província de Barcelona, de la Diputació de Barcelona.*

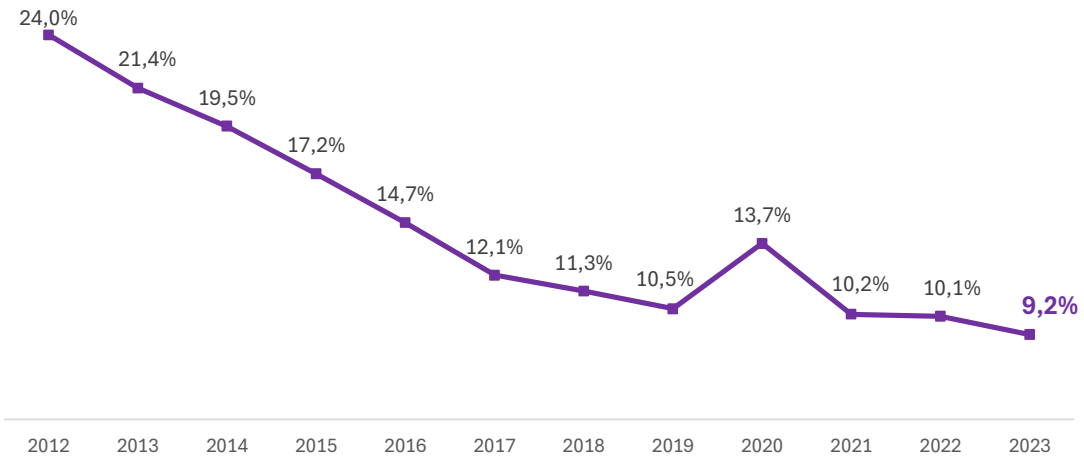
Figura 1. Evolució de la població de 4 a 18 anys excloent Barcelona ciutat, 2012-2023



Atès que les escoles de música són un servei amb copagament, apart del context demogràfic, la demanda d'aquestes escoles està estretament lligada a la situació econòmica de les famílies i la seva capacitat per afrontar el cost del servei. Un indicador que reflecteix aquesta situació és la taxa d'atur, la qual té una relació directa amb la capacitat econòmica familiar. En aquest sentit, la taxa d'atur s'ha mantingut en nivells històricament baixos, fins i tot inferiors als dels darrers dos últims anys.

La taxa d'atur es va situar en mínims històrics l'any 2023.

Figura 2. Evolució taxa d'atur 2012-2022[6]



6 *Enquesta de població activa, 4t trimestre. Província de Barcelona.*



DEMANDA, ALUMNAT, IMPACTE

6.1. . Demanda del servei

Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant.

L'indicador de 'Sol·licituds per cada plaça vacant' es manté estable respecte a l'any anterior, amb 1,2 sol·licituds per plaça. Com es pot comprovar, la pandèmia no va afectar la demanda de places a les Escoles Municipals de Música, almenys en termes agregats. La demanda varia segons la grandària del municipi: en els municipis més petits (menys de 25.000 habitants), la demanda és inferior a una sol·licitud per plaça vacant. En canvi, en els municipis més grans (més de 25.000 habitants), supera l'1.

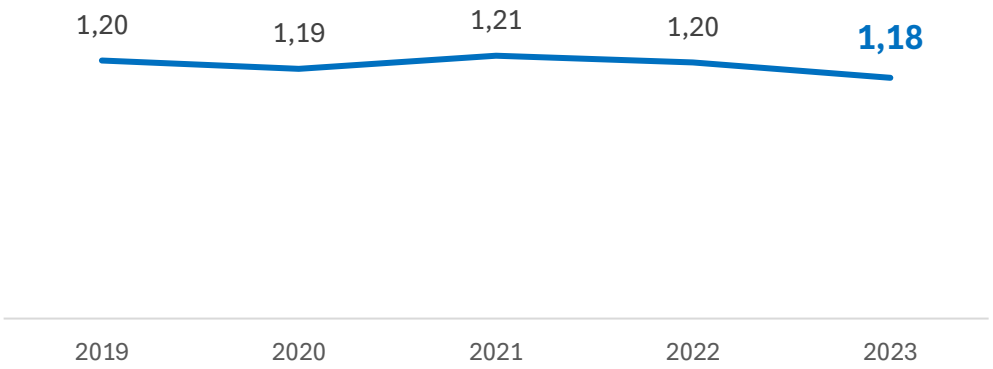


Figura 3. Sol·licituds per cada plaça vacant

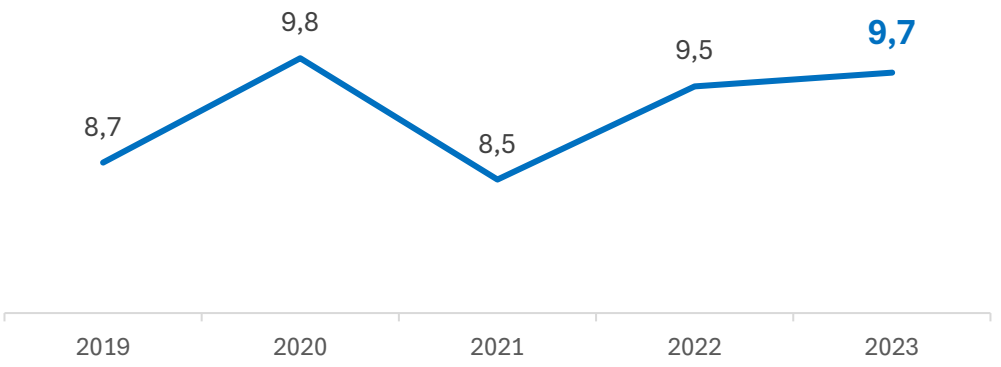
6.2. Alumnat de l'escola de música

Una de les maneres de mesurar l'impacte de les Escoles Municipals de Música és a través del nombre d'alumnes per cada 1.000 habitants. Al CCI, es distingeixen dues tipologies d'alumnes: els alumnes de llarga durada (aquells que segueixen un itinerari formatiu de més d'un curs, amb vocació de continuïtat) i els alumnes de curta durada (aquells que participen en activitats amb una durada igual o inferior a un curs i sense intenció de continuïtat).

Durant el curs 22-23, s'observa un increment en el nombre d'alumnes de llarga durada, s'assoleixen gairebé els nivells màxims registrats abans de la pandèmia, amb 9,8 alumnes de llarga durada per cada 1.000 habitants.

El curs 22-23 es recupera el nombre d'alumnes de llarga durada assolit abans de la pandèmia.

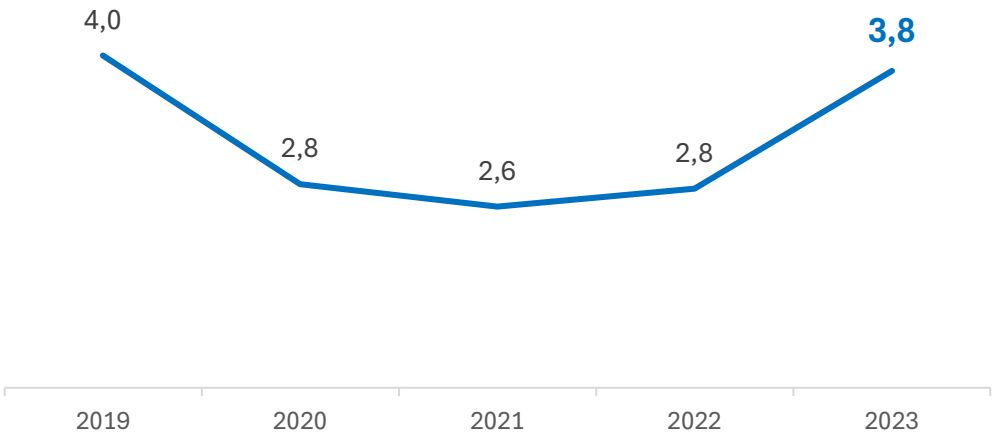
Figura 4. Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants



Recuperació de l'alumnat de curta durada previ a la pandèmia durant el curs 22-23.

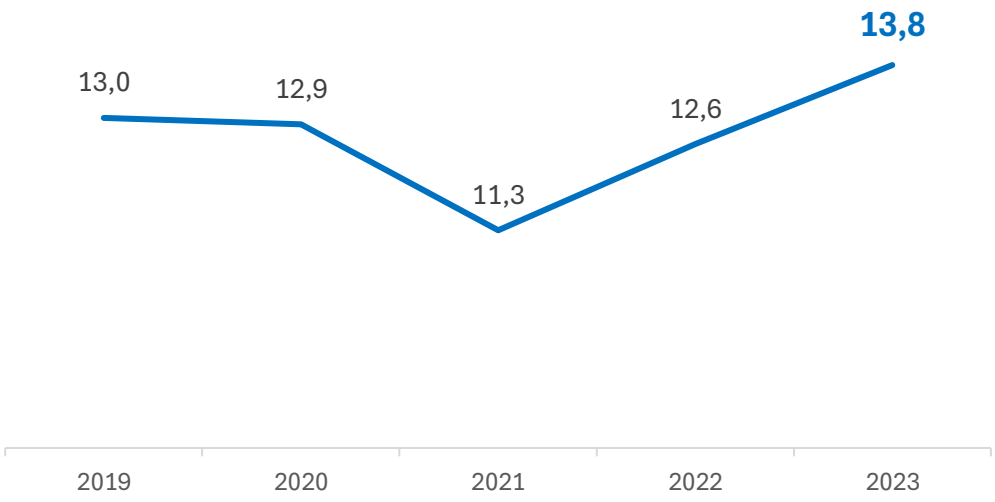
Després de la disminució de l'alumnat de curta durada esdevinguda arran de la pandèmia, que va obligar a la suspensió d'activitats i a la limitació d'aforaments, al curs 22-23 es va assolir una xifra molt propera a la màxima històrica de l'any 2019, amb 3,8 alumnes de curta durada per cada 1.000 habitants. Durant els darrers 7 anys, l'alumnat de curta durada s'ha mogut en una forquilla d'entre 2 i 4 alumnes per cada 1.000 habitants.

Figura 5. Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants



Tenint en compte aquest creixement d'alumnes tant de llarga durada com de curta durada, el valor obtingut en sumar els d'ambdues tipologies, dona com a resultat 13,8 alumnes per cada 1.000 habitants, el que significa el màxim històric assolit. Així doncs, les escoles de música estan generant més impacte que mai.

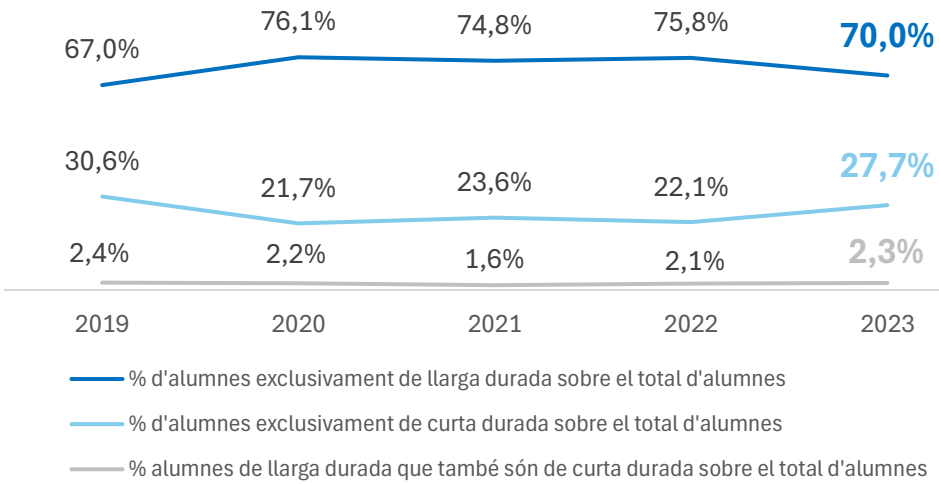
Figura 6. Alumnat total (llarga durada + curta durada) per cada 1.000 habitants



A la següent figura, es veu el pes de cada tipus d'alumnes amb relació amb el total. S'observa com el darrer curs, els alumnes exclusivament de llarga durada disminueixen lleugerament, a la vegada que augmenten els exclusius de curta durada. També presenten un petit increment els alumnes que són de llarga i curta durada al mateix temps. Cal destacar que l'alumnat dels projectes comunitaris està inclòs i es comptabilitza en aquests indicadors, ja siguin alumnes de llarga durada o curta segons la durada del projecte.

Els alumnes exclusivament de curta durada incrementen el seu pes en relació al conjunt d'alumnes de les Escoles Municipals de Música.

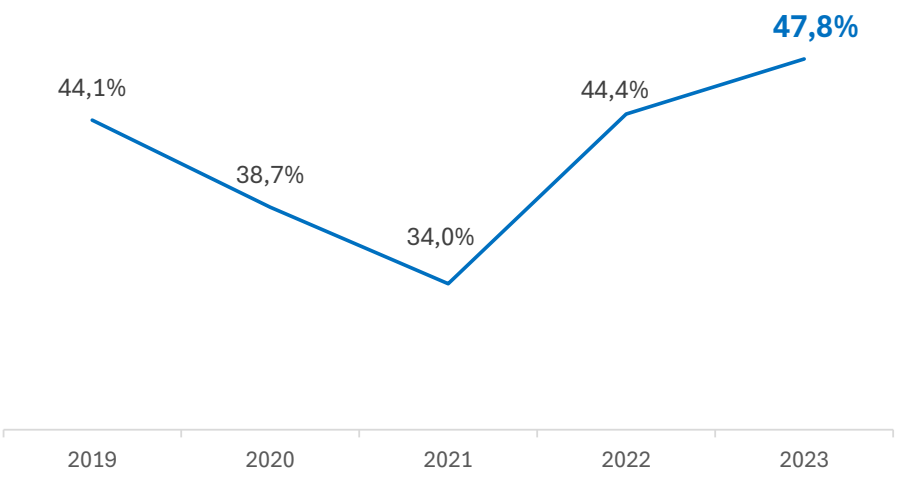
Figura 7. % d'alumnes per tipologia sobre el total d'alumnes



Tot aquest increment d'alumnes a les escoles de música ha estat possible gràcies als projectes comunitaris, ja que gairebé la meitat d'alumnes (47,8%) provenen de projectes d'aquesta tipologia, la proporció més elevada històricament analitzada. Durant el curs 22-23, el 80% de les Escoles Municipals de Música dels municipis participants en el CCI, van dur a terme projectes comunitaris.

El curs 22-23 s'ha assolit el màxim històric d'alumnes de projectes comunitaris.

Figura 8. % d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes



Cal recordar que els projectes comunitaris són aquells que s'adrecen a un col·lectiu específic preexistent que inicialment no és el de la mateixa escola, amb l'objectiu d'impulsar processos que afavoreixen el seu desenvolupament educatiu, cultural i/o social mitjançant la pràctica musico-artística ("fer música").

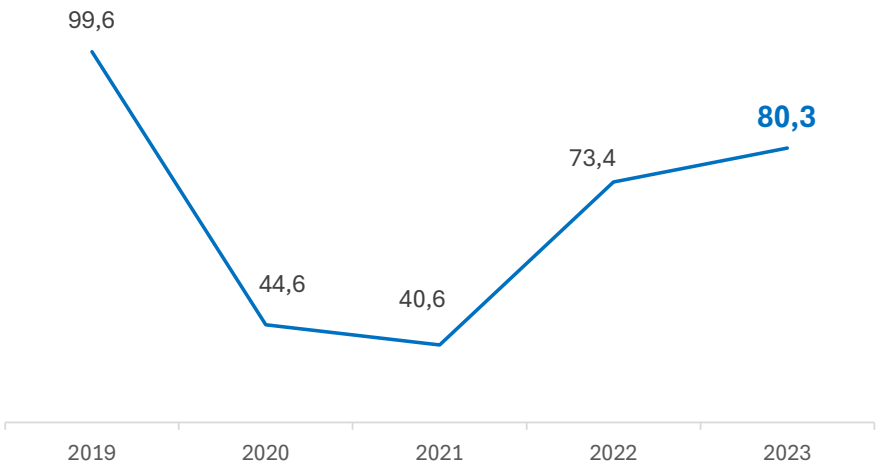
6.3. Participació i cohesió social

Les Escoles Municipals de Música ofereixen activitats obertes a la ciutadania i col·laboren amb altres entitats locals per organitzar i participar en propostes artístiques i creatives, amb l'objectiu de fer arribar la música a tothom i donar visibilitat als centres. Aquestes iniciatives permeten que la ciutadania pugui accedir, gaudir i participar de concerts o activitats musicals realitzades per l'alumnat, que mitjançant els conjunts vocals i instrumentals s'integra i participa en la vida cultural del municipi. Així, com a servei públic que són, es converteixen en un punt de trobada per a la cultura, l'intercanvi i la participació social.

Augment destacat d'hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania.

La recuperació de les activitats obertes a la ciutadania després de la pandèmia ja es va fer notar l'anterior edició amb un increment significatiu de les hores anuals destinades a aquestes activitats. Durant el curs 22-23, però, aquesta recuperació encara s'ha fet més evident fins a arribar a les 80,3 hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania. Així i tot, encara no s'han recuperat els valors previs a l'any 2020.

Figura 9. Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania

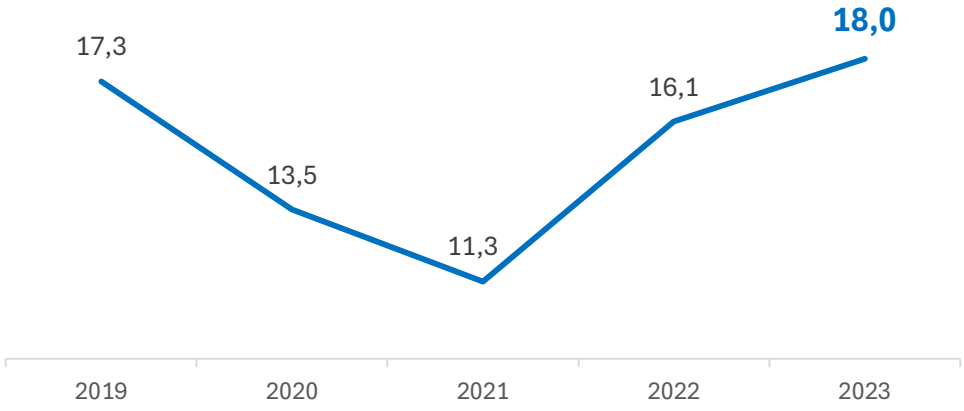


També en relació amb l'obertura a l'entorn, la col·laboració de les escoles de música amb altres agents del territori vinculats als àmbits educatiu, cultural i social promou la creació de valor més enllà de la formació musical. Al CCI, aquesta cooperació es mesura a través de l'indicador "Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música per cada 1.000 habitants", el qual permet avaluar l'impacte i l'abast d'aquestes col·laboracions dins la comunitat.

Després de la davallada dels anys de la pandèmia de Covid-19, el nombre d'agents amb els quals es col·labora va augmentar significativament el curs 21-22. El curs 22-23 aquest increment encara s'ha fet més evident, fins a assolir màxims històrics de col·laboracions amb agents externs (18 col·laboracions de mitjana).

Les escoles de música han col·laborat amb més agents que mai durant el curs 22-23.

Figura 10. Nombre d'agents que col·laboren amb l'escola municipal de música





EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI

7.1. Polítiques d'accés

Les escoles de música, com a servei públic, han de tenir l'objectiu de ser accessibles a tothom, oferint a tota la ciutadania l'oportunitat de fer música i reflectint la diversitat del municipi o territori.

Per tant, per tal de reflectir el perfil socioeconòmic de cada municipi, és important que la capacitat econòmica no esdevingui una barrera per accedir al servei. Així doncs, es llisten les eines que se solen utilitzar per facilitar la superació de les barreres econòmiques d'accés al servei. D'aquesta manera les escoles ajusten el preu segons la renda mitjançant polítiques de tarifació social, o bé estableixen sistemes d'ajuts i bonificacions adaptats a la realitat social del territori per facilitar l'accés als col·lectius vulnerables, o també treballen per a que els preus siguin el màxim d'assequibles per garantir l'accessibilitat al servei. A més, hi ha projectes comunitaris dirigits a l'alumnat de les escoles de règim general (escoles d'infantil i primària o centres d'educació secundària), que sovint són gratuïts per a l'alumnat dels centres.

Figura 11. Estratègies per garantir econòmicament l'accés al servei

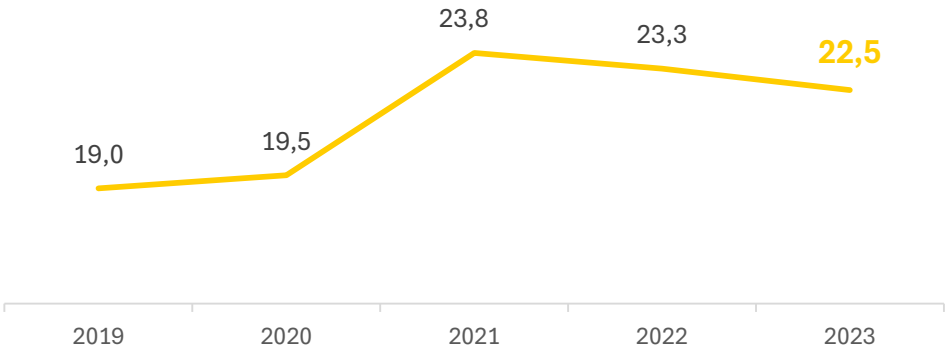


La tarifació social implica establir quotes diferenciades segons el nivell de renda de les famílies i altres criteris de l'alumnat o la família, de manera que es facilita l'accés a l'escola a persones amb diferents capacitats adquisitives.

Gairebé una quarta part dels municipis apliquen polítiques de tarifació social a les EMM.

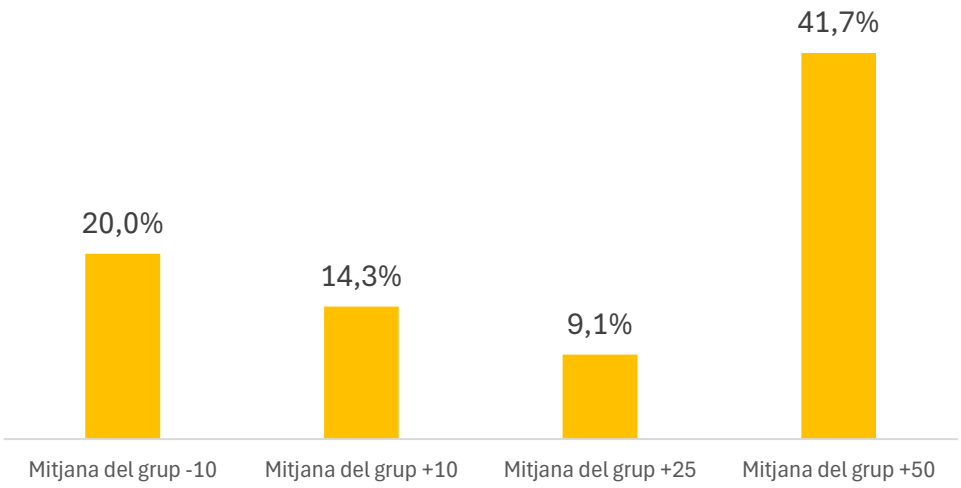
Entre els municipis participants en el CCI, val a dir que un 22,5% apliquen polítiques de tarifació social a les Escoles Municipals de Música, fet que suposa una lleugera davallada respecte als cursos anteriors, a causa de la variació de municipis participants d'un any a l'altre. Tot i això, les dades mostren que gairebé una quarta part dels consistoris continuen aplicant aquesta política de fixació de preus diferenciada.

Figura 12. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social



Pel que fa a la dimensió poblacional, s'observa, com en anys anteriors, que els municipis amb una població més gran tendeixen a utilitzar més la tarifació social en comparació amb els municipis més petits. Aquesta diferència és especialment manifesta pel que fa als municipis de més de 50.000 habitants en comparació a la resta.

Figura 13. % Municipis que apliquen polítiques de tarifació social per trams de població

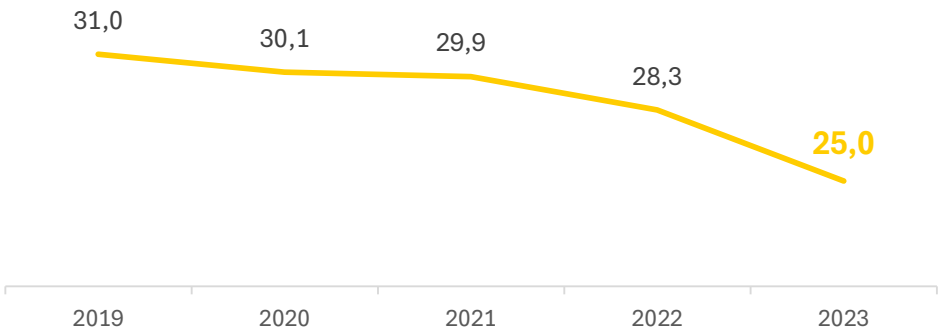


A banda de la tarifació social, alguns municipis apliquen ajuts i/o bonificacions també amb l'objectiu de facilitar l'accés a l'escola. Segons els resultats de la figura següent, el 25% de l'alumnat de les Escoles Municipals de Música rep algun tipus d'ajuda o bonificació. Aquest indicador ha disminuït progressivament, probablement per l'increment dels municipis que apliquen tarifació social i perquè cada vegada es realitzen més projectes comunitaris, sent aquests econòmicament accessibles per a més persones.

Continua la disminució de l'alumnat que rep ajuts els darrers 5 anys.

Cal tenir en compte que el disseny de les polítiques d'ajuts és un procés que requereix una anàlisi prèvia per identificar els col·lectius als quals es vol facilitar l'accés, un seguiment i control d'aquests ajuts, així com una avaluació per determinar si s'assoleixen els objectius desitjats.

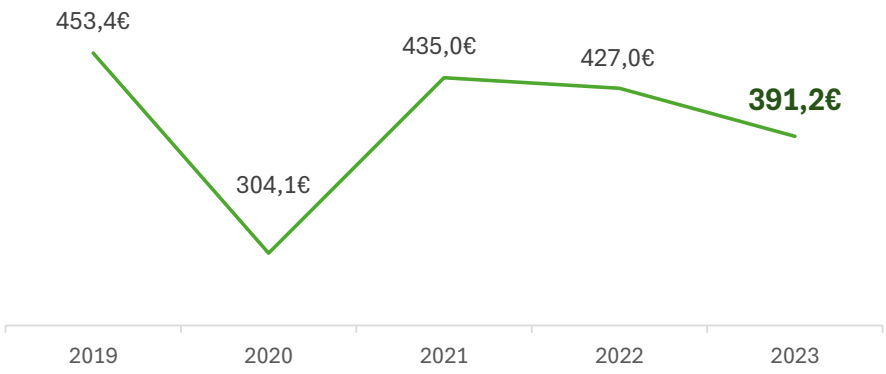
Figura 14. % d'alumnes de l/d que han rebut ajuts



A part de l'aplicació de polítiques de tarifació social i ajuts i/o bonificacions, l'establiment d'un preu assequible a la majoria de la població, esdevé un mecanisme per facilitar l'accés a l'escola de música, especialment per a aquells ciutadans per als quals el pagament de la quota suposa una part significativa dels seus ingressos. El darrer curs el preu mitjà ingressat per alumne disminueix respecte a l'any anterior, i continua la tendència a la baixa dels darrers 3 anys tal com es pot observar a la següent figura. En aquest sentit, tot i la pujada dels costos del servei com es veurà més endavant, aquests no s'estan repercutint els costos als usuaris.

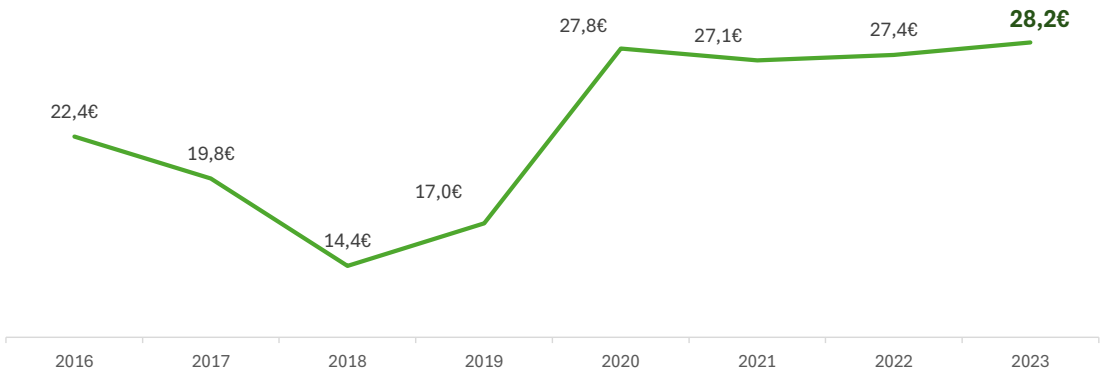
Continua la disminució del preu mig ingressat per alumne de llarga durada.

Figura 15. Preu mitjà ingressat per alumne de l/d



L'evolució del següent indicador mostra el manteniment de la tendència marcada des de 2020 amb valors entre els 27 i 28 € per alumne de curta durada. Així doncs, després de l'increment del preu ingressat per alumne de curta durada observat durant la pandèmia, el preu per alumne encara no ha tornat a disminuir a nivells previs a la COVID-19, havent pujat fins i tot lleugerament.

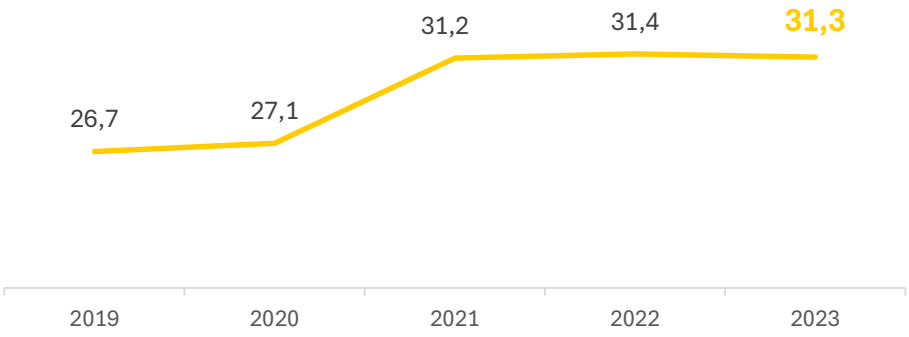
Figura 16. Preu mitjà ingressat per alumne de c/d



El banc d'instruments també és un recurs que facilita l'accés a l'escola de música per a aquelles famílies que no poden assumir la despesa inicial de comprar un instrument. Cal considerar que alguns instruments tenen un cost elevat, i disposar d'un banc d'instruments ampli i diversificat és una manera de facilitar un accés equitatiu a la pràctica de diversos instruments. El percentatge d'instruments que formen el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes de llarga durada d'instrument, es manté estable els darrers 3 anys, amb una xifra de 31 instruments. Cal tenir en compte, però, que les escoles tenen dificultats per comprar instruments perquè no reben ajuts específics per fer-ho des de cap institució.

Estabilitat en el nombre d'instruments en el banc.

Figura 17. % instruments en el banc s/ nombre alumnes l/d d'instrument



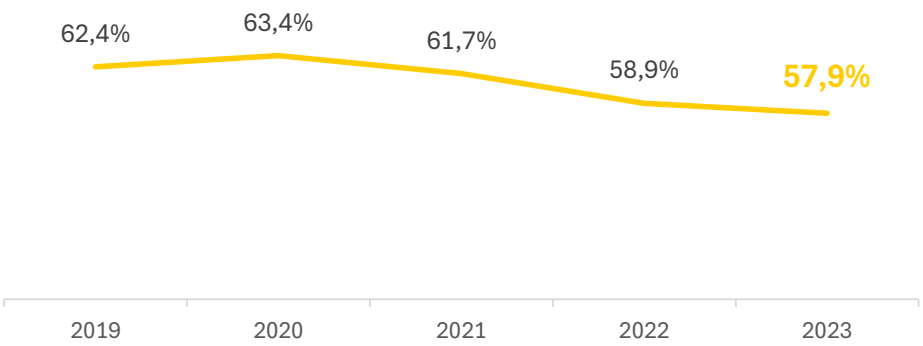
7.2. Els conjunts instrumentals i vocals

Els conjunts instrumentals i vocals han anat adquirint al llarg dels anys una major centralitat en les propostes formatives de les escoles, els quals actuen com a vehiculadors perquè la música esdevingui una eina de socialització i d'aprenentatge, i generen sovint un retorn directe cap al municipi. Les dades de la següent figura mostren el percentatge d'alumnes de llarga durada

Disminueixen els alumnes de llarga durada d'instrument per la diversificació de l'oferta.

d'instrument, el qual presenta una lleugera disminució durant el curs 22-23, fet que confirma la tendència a la baixa iniciada l'any 2021. Una de les causes d'aquest decreixement pot trobar-se en l'augment d'altres ofertes d'activitats i serveis, que fa disminuir el % sobre el total d'alumnes.

Figura 18. % d'alumnes de l/d d'instrument

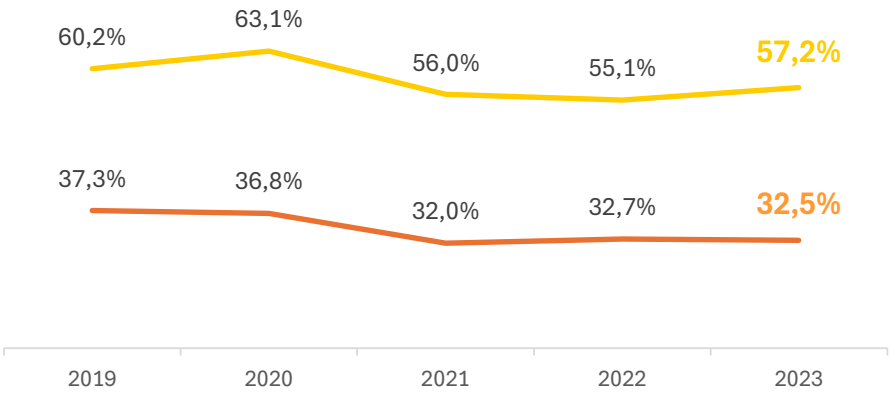


Existeix una connexió directa entre la formació de conjunts i altres elements com la planificació de l'oferta instrumental, el personal docent, la disponibilitat de places i el banc d'instruments. Els conjunts instrumentals, conjuntament amb els conjunts vocals, són l'eix central d'una EMM, a través dels quals la pràctica artística esdevé completa i promouen la cultura i la implicació de la ciutadania en el municipi i el territori.

Les restriccions provocades per la pandèmia van causar una disminució del nombre d'alumnes que participen en conjunts instrumentals, especialment en els grups instrumentals grans. En aquest curs, el nivell de participació en conjunts instrumentals ha augmentat respecte al curs anterior, però encara no s'assoleixen els nivells previs a la pandèmia. Per altra banda, els alumnes de conjunts vocals es mantenen força estables després de la situació de Covid-19.

Tot i augmentar el curs 22-23, el nivell de participació en conjunts instrumentals encara no assoleix els nivells previs a la pandèmia.

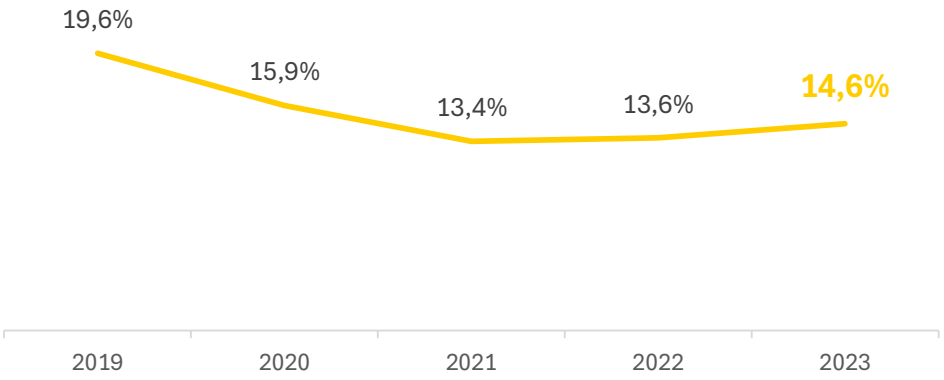
Figura 19. % alumnes d'instrument que formen part de conjunt instrumental i conjunt gran



En relació als conjunts vocals, tal i com es pot observar en la següent figura, després de quatre anys de davallada, el darrer any, la participació en aquests augmenta, tot i no arribar encara a dades prèvies a la pandèmia.

Repunt de la participació en conjunts vocals el darrer curs.

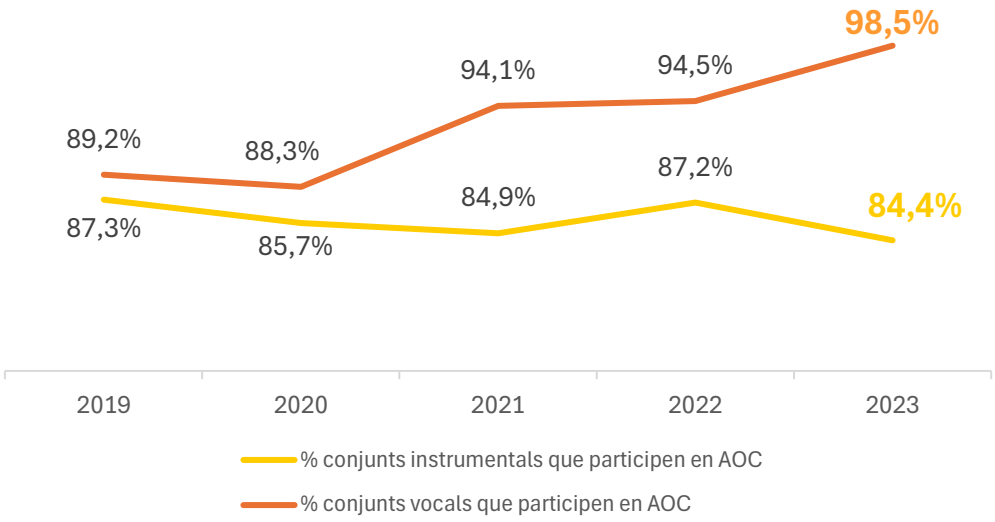
Figura 20. % d'alumnes que formen part de conjunts vocals respecte al total d'alumnes de



La implicació d'aquests conjunts en la vida del municipi mitjançant activitats obertes a la ciutadania promou la cultura, la cohesió i la participació social, sent un element fonamental per aconseguir que les escoles de música siguin accessibles per a tothom. La participació de l'alumnat dels conjunts instrumentals en la difusió de l'activitat musical entre la població ha disminuït el darrer curs, registrant el valor més baix dels últims 5 anys, tot i que la xifra és prou destacada, amb un 84,4% dels alumnes. Per contra, el percentatge d'alumnes de conjunts vocals que participen en aquest tipus d'activitats que donen visibilitat, ha augmentat considerablement el curs 22-23, fins al 98,5%, el valor més destacat de la sèrie analitzada.

Participació en AOC: baixa en els conjunts instrumentals i puja en els conjunts vocals.

Figura 21. % alumnes de conjunts instrumentals i vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania



7.3. Diversitat a l'escola de música

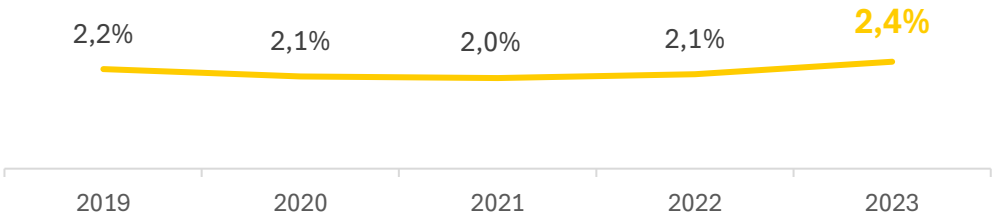
Com a centres educatius oberts a tothom, les escoles de música atenen una gran varietat d'alumnes amb diferents necessitats educatives. Això implica que alguns estudiants requereixen una atenció especial per tal de facilitar la seva participació a l'aula i garantir la seva inclusió en el projecte educatiu de l'escola. Es tracta d'alumnes amb necessitats educatives especials, que en el marc del Cercle serien aquells que presenten una discapacitat física, psíquica o sensorial i/o trastorns de personalitat o conductuals. L'escola de música, com a servei públic, també és un espai d'atenció a la diversitat fora d'un context estrictament formal que ajuda al desenvolupament de les habilitats de les persones que hi assisteixen.

L'indicador % d'alumnes de l/d amb necessitats educatives especials, presenta un repunt aquest darrer curs fins a arribar al 2,4% respecte del total alumnat. Tot i que els darrers quatre anys, el % d'aquest alumnat era força estable entorn el 2%, si es va més enrere, es detecta un augment significatiu en el nombre d'alumnes amb necessitats educatives especials respecte del total. Cal tenir en compte que en els darrers anys s'estan posant cada vegada més esforços, treballant per una escola de música més oberta que acull i atén cada vegada a més infants amb necessitats educatives especials.

Augmenten els alumnes amb NEE a les aules de les escoles de música.

Cal puntualitzar que, per a aquest indicador, només es comptabilitzen com a alumnes amb necessitats educatives especials aquells que tenen un informe de diagnòstic del Centre de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CEDIAP).

Figura 22. % d'alumnes de l/d amb necessitats educatives especials

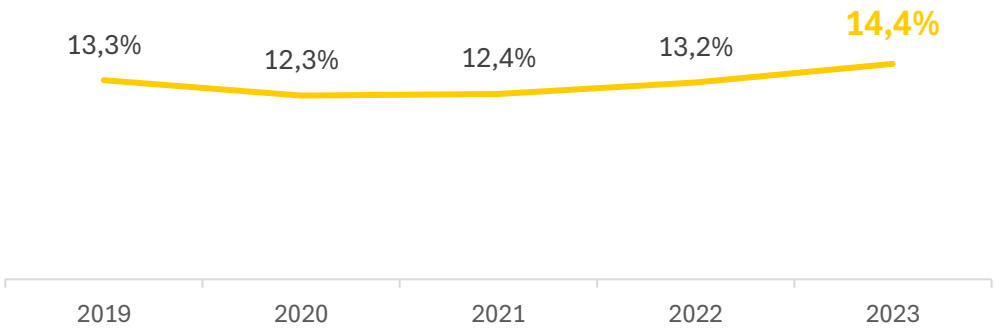


El % d'alumnat amb necessitats educatives especials que participa en activitats d'escola supera el 90% des de l'any 2020. Concretament, per al curs 22-23 ha estat del 92,7%, xifra lleugerament inferior a l'assolida el curs anterior (94,9%).

Un altre col·lectiu que les escoles de música volen atraure és el de les persones adultes. L'etapa adulta també pot ser una bona oportunitat per iniciar-se en la pràctica artística o per reprendre els estudis musicals que es van deixar en el passat. Si s'analitza l'evolució del percentatge d'adults sobre el total d'alumnes de l/d, es veu com la pandèmia va incidir-hi provocant una lleugera disminució, però que des del curs 21-22 s'ha començat a recuperar, fins a arribar el curs 22-23 al 14,4% d'alumnes majors de 18 anys sobre el total.

L'alumnat d'edat adulta incrementa a les escoles de música i assoleix xifres superiors a les prèvies a la pandèmia.

Figura 23. % d'adults (18 anys o més) sobre el total d'alumnes de l/d



7.4. Qualitat i satisfacció

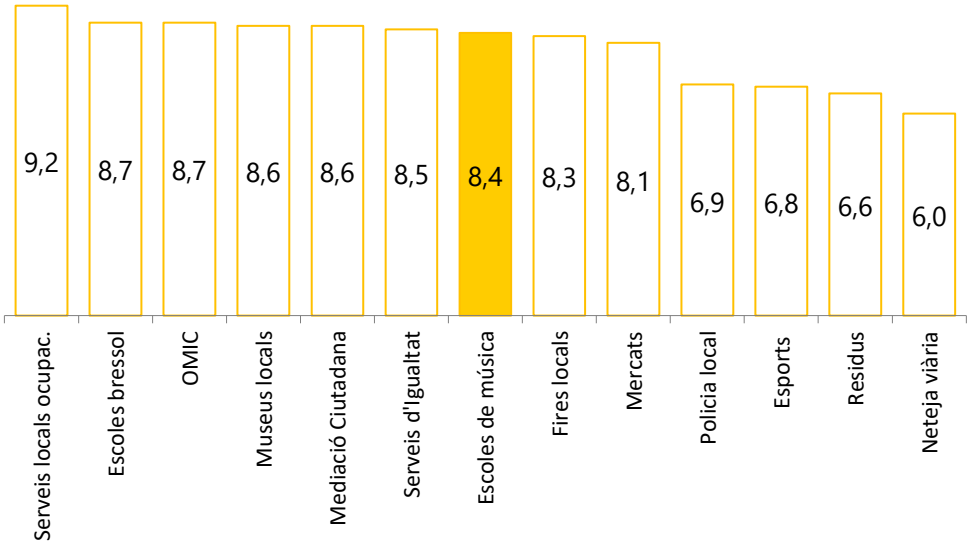
La qualitat d'un servei es pot avaluar mitjançant diversos indicadors. Un dels més importants està vinculat a la percepció que en tenen els usuaris. Per tant, és fonamental conèixer usuaris la seva opinió sobre el servei, identificar-ne les expectatives, desenvolupar estratègies per complir-les i, finalment, valorar l'impacte d'aquestes estratègies.

En el marc del CCI, es mesura la percepció de la qualitat del servei d'escola municipal de música per part dels usuaris mitjançant una enquesta de satisfacció. La puntuació mitjana obtinguda per al curs 22-23 és de 8,4, xifra que es manté estable al llarg dels anys. Així doncs, els usuaris manifesten una satisfacció molt elevada amb el servei.

Es manté la elevada satisfacció del servei amb un 8,4 sobre 10.

Si es compara el resultat obtingut amb el d'altres serveis també analitzats en el marc dels CCI, es troba que les Escoles Municipals de Música són el servei que se situa en setè lloc, quedant per darrere, per exemple, dels serveis locals d'ocupació (9,2), de les escoles bressol municipals i l'OMIC (8,7), els museus locals (8,6), mediació ciutadana (8,6) i serveis d'igualtat (8,5).

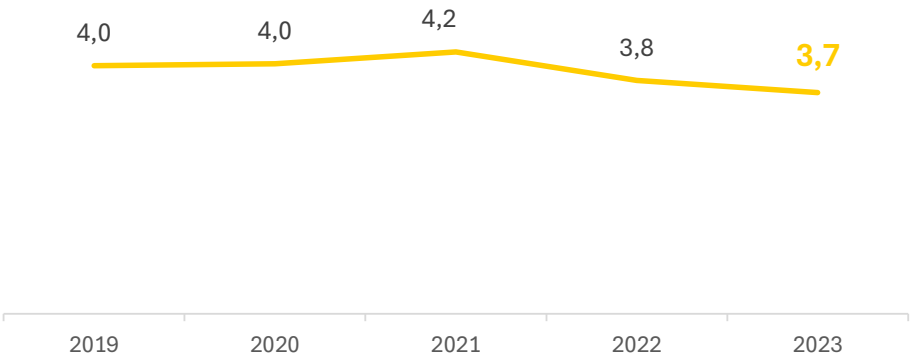
Figura 24. Grau de satisfacció del servei. Comparativa dels serveis analitzats pels



D'altra banda, un altre indicador que pot tenir-se en compte és la mitjana d'anys que els alumnes passen a l'escola de música (tot i que cal ser conscients també que hi ha molts factors que poden incidir en l'abandonament dels estudis musicals). En aquest sentit, a la present edició, la mitjana d'anys de permanència dels alumnes a l'escola de música ha estat de 3,7 anys, una xifra que disminueix lleugerament respecte al curs anterior i de manera més destacada respecte al curs 20-21.

La mitjana d'anys de permanència dels alumnes segueix la tendència a la baixa iniciada el curs anterior.

Figura 25. Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de l/d

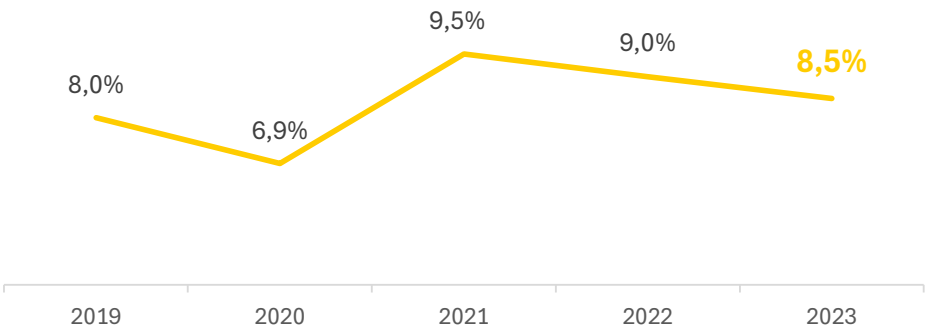


El nombre d'alumnes inscrits en l'oferta formativa de llarga durada que no completen el curs —és a dir, les baixes que es produeixen durant el curs— s'utilitza com un indicador associat a la qualitat del servei. Tot i això, no hi ha una associació directa ja que les baixes poden dependre de molts factors que no necessàriament estan vinculats amb la satisfacció dels usuaris.

El curs immediatament posterior a la pandèmia a haver-hi un repunt del % de les baixes d'alumnes de llarga durada sobre el nombre d'alumnes de llarga durada. A partir d'aquí, les baixes s'han anat reduint fins a arribar al 8,5% dels alumnes de llarga durada el curs 22-23.

Reducció de les baixes d'alumnes de llarga durada durant el curs 22-23.

Figura 26. % de baixes d'alumnes de l/d sobre el nombre d'alumnes de l/d





ESTRUCTURA I GESTIÓ OPERATIVA

8.1. Organització i gestió del servei

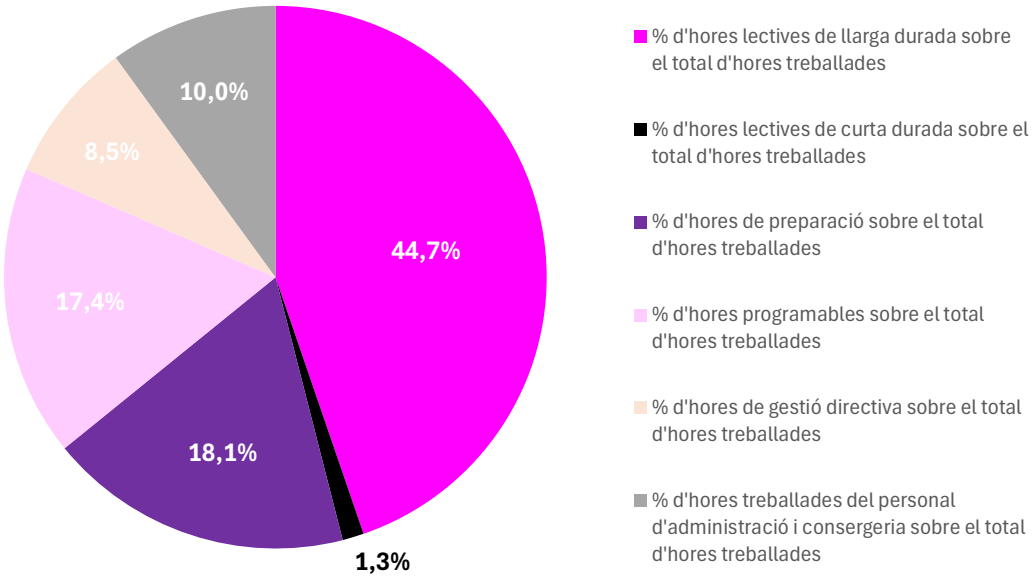
El personal que forma una escola de música és el personal docent, l'equip directiu i el personal d'administració i consergeria. Aquestes tipologies de personal dediquen el seu temps a unes determinades tasques que es classifiquen d'aquesta manera:

- **Personal docent**: hores lectives de llarga durada, hores lectives de curta durada, hores de preparació i hores programables.
- **Equip directiu**: hores de gestió directiva i hores lectives.
- **Administració i consergeria**: hores del personal d'administració i consergeria.

Els resultats obtinguts el curs 22-23 indiquen que les **hores lectives de llarga durada** són les que representen la major part de les hores treballades de les escoles de música, amb un 44,7% sobre el total. La dedicació a les **hores lectives de curta durada**, d'altra banda, arriba fins a l'1,3% del total d'hores treballades. Les **hores de preparació de l'activitat docent** representen el 18,1% i les programables, un 17,4%.

Les hores d'administració i consergeria representen el 10% del total d'hores i, en darrer lloc, a la gestió directiva s'hi dedica el 8,5%.

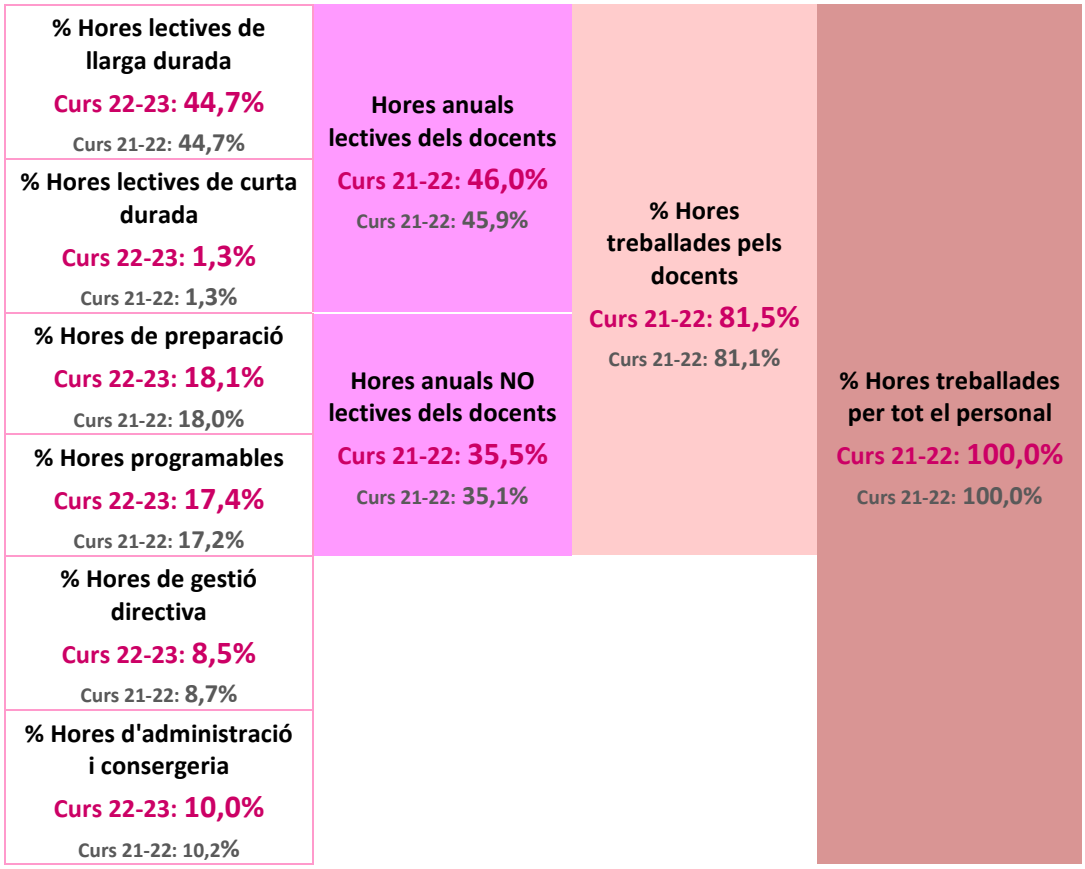
Figura 27. Distribució del tipus d'hores realitzades per al funcionament de l'escola de música



La distribució horària en la jornada laboral de l'equip docent es manté estable.

Comparant aquests resultats amb els obtinguts el curs 21-22, gairebé no s'aprecien diferències.

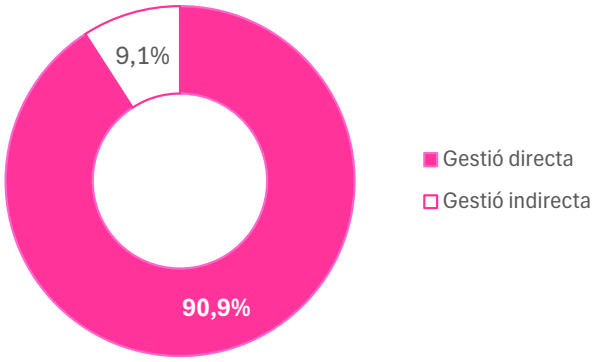
Figura 28. Distribució de les hores treballades del personal de l'escola de música. Comparativa de cursos.



Pel que fa a la gestió del servei en les Escoles Municipals de Música participants en el CCI, de mitjana, un 90,9% de la despesa està associada a un model de gestió directa, mentre que el 9,1% restant es destina a un model de gestió indirecta. És important destacar que aquesta xifra indica que en 29 dels municipis participants que han aportat dades sobre aquest indicador (80,6%), hi predomina un model de gestió directa, mentre que en els 7 municipis restants (19,4%) predomina la gestió indirecta.

La gestió directa és la predominant entre el servei d'escola municipal de música.

Figura 29. % de despesa en gestió directa i indirecta 2023



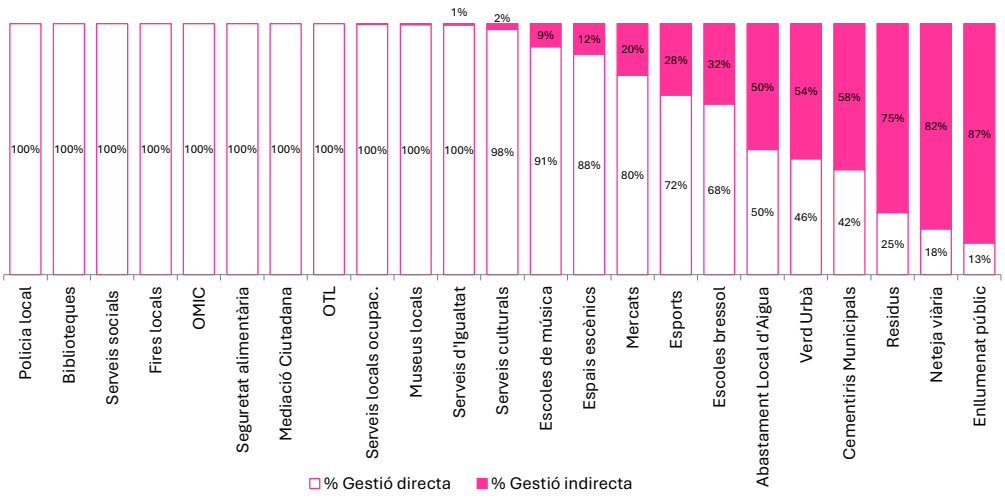
En la figura següent es mostra l'evolució d'aquest indicador, on es pot observar que al llarg d'aquests anys, la major part de la despesa en les Escoles Municipals de Música es destina a un model de gestió directa, amb una lleugera variació en els percentatges entre els anys. Es pot afirmar, però, que la tipologia de gestió directa ha estat sempre la predominant en aquest servei.

Figura 30. Evolució % de despesa en gestió directa i indirecta

	2019	2020	2021	2022	**2023**
% de Gestió directa	91,2	81,9	79,6	91,0	90,9
% de Gestió indirecta	8,8	18,1	20,4	9,0	9,1

Per finalitzar aquest bloc, es presenta una comparativa dels models de gestió predominants en altres serveis analitzats en els CCI. Tal com es pot apreciar en la figura de la següent pàgina, d'entre els serveis que externalitzen parcialment la seva gestió, el d'Escoles Municipals de Música és el segon servei que menys % de gestió indirecta representa.

Figura 31. % de despesa en gestió directa i indirecta. Comparativa dels serveis analitzats pels CCI



8.2. El personal de l'escola municipal de música

A continuació, s'analitza l'estructura organitzativa quant a personal de les Escoles Municipals de Música. Aquesta anàlisi s'aborda des d'una perspectiva àmplia, s'hi tracten aspectes com la composició de l'equip docent amb atenció a la paritat, l'antiguitat dels membres de l'equip o les hores de baixa per a l'edició actual, entre altres factors rellevants.

Paritat en l'estructura de gènere del personal docent també pel que fa als càrrecs de comandament.

En relació amb la composició de gènere, destaca una considerable paritat en la composició de les plantilles docents, amb un 45,5% de docents que són dones en la present edició. Quant a les dones en posicions de comandament, aquestes representen gairebé la meitat del total de l'equip directiu.

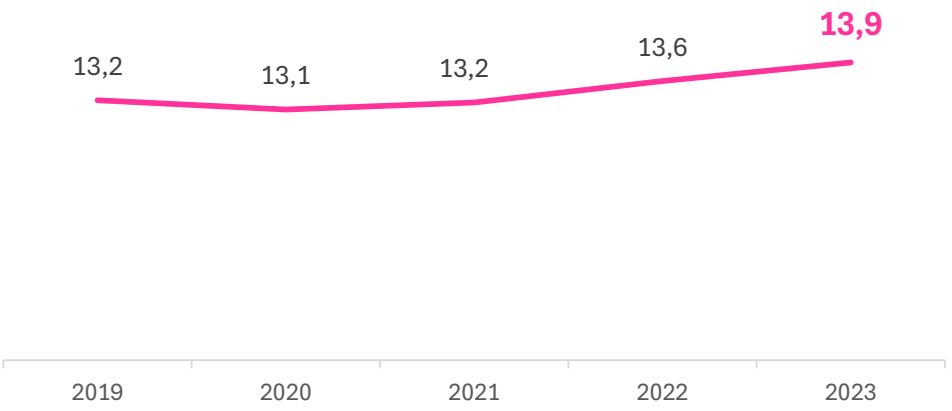
Figura 32. Evolució estructura de gènere personal docent

	2019	2020	2021	2022	**2023**
% de dones sobre el total de docents	44,2	44,0	44,9	46,2	45,5
% de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments	50,7	49,3	49,8	50,2	48,5

Un altre aspecte rellevant a considerar per obtenir una visió completa l'equip docent de les Escoles Municipals de Música és l'antiguitat mitjana dels seus membres. En aquest sentit, com es pot apreciar en la figura següent, l'antiguitat ha mantingut una estabilitat al voltant dels 13 anys de mitjana durant les últimes 5 edicions analitzades. Els darrers dos anys, però, aquesta xifra ha incrementat lleugerament fins a arribar als gairebé 14 anys el curs 22-23. És important recordar que aquest indicador sobre l'antiguitat mitjana dels docents es calcula només per als centres amb una antiguitat mínima de 6 anys.

Lleuger increment de l'antiguitat mitjana dels docents a les EMM el curs 22-23.

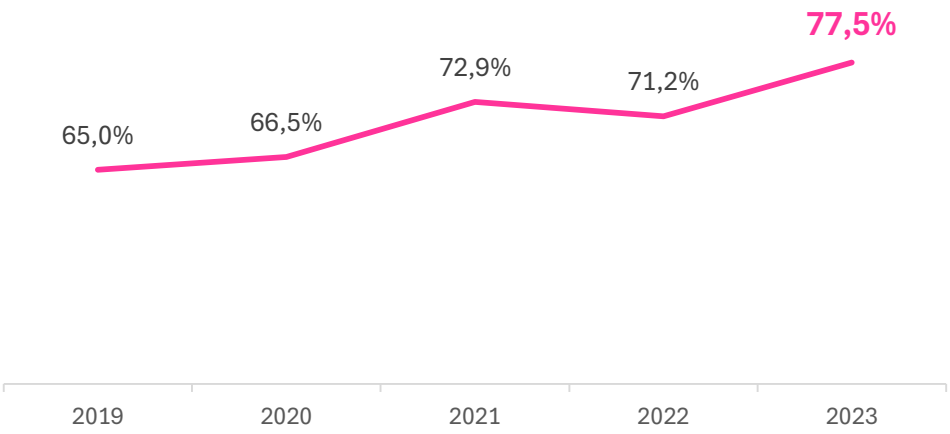
Figura 33. Antiguitat mitjana dels docents a les EMM



El curs 22-23 ha augmentat significativament el % de personal docent fix.

La rotació dels equips de treball és un dels factors clau que pot influir en el clima laboral, l'assoliment d'objectius, la satisfacció del personal docent amb la seva feina i el sentiment de pertinença amb el projecte. Aquest aspecte es pot analitzar a través de l'indicador del percentatge de personal docent fix. En aquesta edició aquest indicador s'incrementa fins al 77,5% del total del personal docent, fet que apunta una tendència a l'alça dels darrers 4 anys. Probablement, aquest increment ve ocasionat per totes les mesures d'estabilització del personal que s'han dut a terme el darrer any.

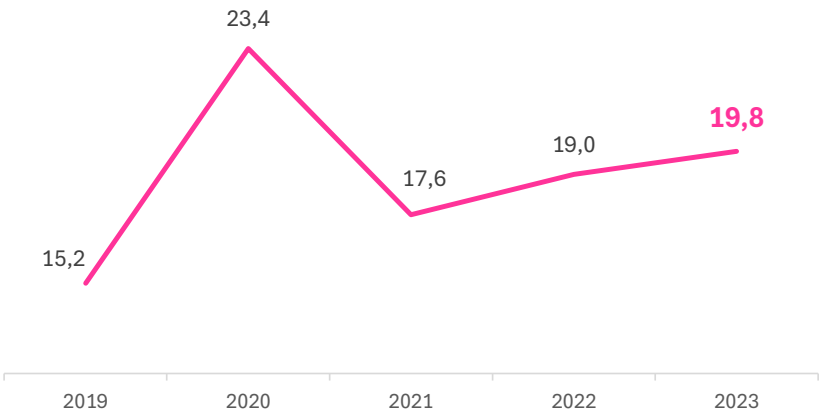
Figura 34. % de personal docent fix



A continuació, es du a terme una anàlisi de la formació rebuda per part de l'equip docent de les Escoles Municipals de Música. La formació és un aspecte essencial per fomentar l'adquisició de nous coneixements i per potenciar les habilitats del personal docent, la qual cosa resulta en equips capacitats i motivats. A banda el curs de la pandèmia, en què es va tenir la necessitat d'ampliar coneixements i adquirir noves eines, sobretot relacionades amb les tecnologies de la comunicació per poder continuar oferint el servei, la tendència des del curs posterior ha estat a l'alça, consolidant-se el curs 22-23 on s'han assolit les 19,8 hores de formació anual per docent. A aquests cursos organitzats i validats per l'ajuntament, es suma i cal tenir en compte el coneixement compartit que es genera a les escoles de música mitjançant la seva organització interna.

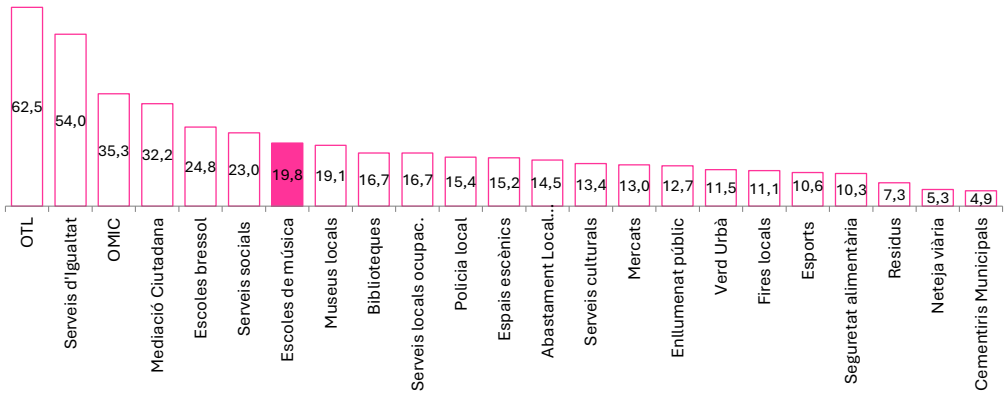
Les hores de formació del personal docent continuen incrementant el curs 22-23.

Figura 35. Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)



Si es comparen els resultats de les escoles de música en aquest indicador amb els resultats d'altres serveis que formen part dels Cercles de Comparació, el servei es posiciona entre els 10 primers serveis que ofereixen més formació per treballador, amb un total de 19,8 hores. Concretament, se situen en la posició número 7.

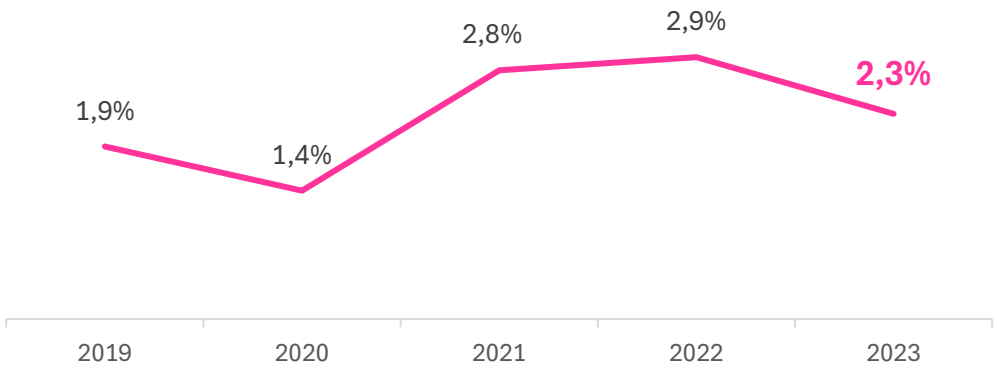
Figura 36. Hores de formació per treballador. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



Les hores de baixa del personal docent disminueixen durant el darrer curs.

Continuant amb l'anàlisi del personal de l'escola municipal de música, tal com es pot veure en la figura següent, el % d'hores de baixa ha disminuït respecte l'any anterior, fet que inverteix la tendència a l'alça iniciada l'any 2021.

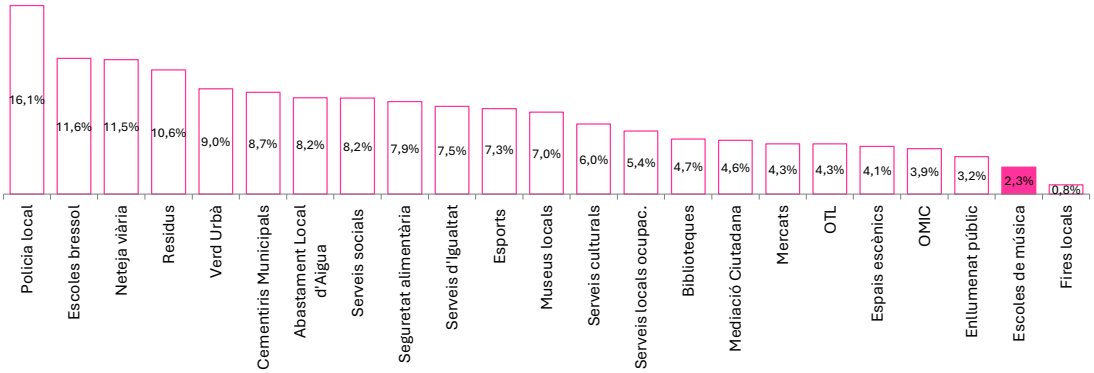
Figura 37. % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent



Les baixes prolongades poden afectar la qualitat de l'ensenyament i l'experiència educativa dels estudiants. Observant la figura següent, es troba que el percentatge d'hores de baixa a les escoles de música és el més baix entre els serveis analitzats als Cercles de Comparació.

Cal tenir present que els docents especialitzats en música tenen coneixements i habilitats específiques que no sempre poden ser substituïts fàcilment.

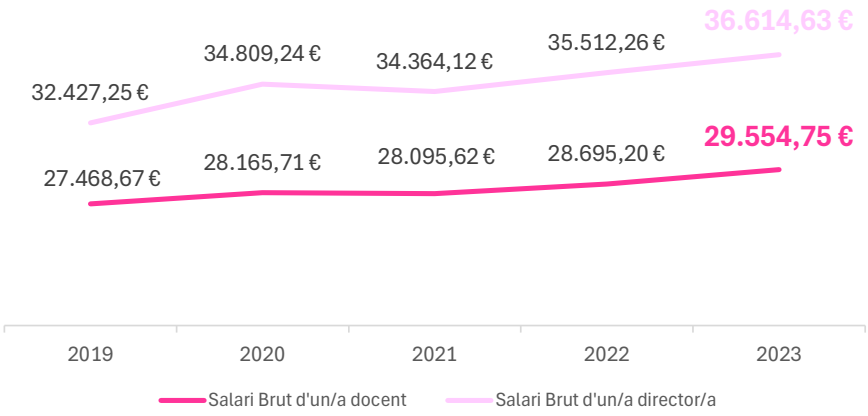
Figura 38. % d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent. Comparativa dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal



Pel que fa a les retribucions del personal de l'escola de música, el CCI quantifica el salari brut d'un/a docent i el d'un/a director/a. Si s'analitza la seva evolució, s'observa un increment progressiu els darrers 5 anys. Concretament, des de l'any 2019, el personal docent ha vist incrementat el seu sou mitjà un 7,6% l'any 2023. Pel que fa als directius, l'augment ha estat del 12,9%. Si es tira més enrere en el temps, l'augment és més destacat.

Augmenten els salaris del personal docent i directiu de les escoles de música els darrers anys.

Figura 39. Evolució salari brut docent i director/a



És important reconèixer que, malgrat l'increment dels salaris dels docents i directius d'escoles de música els darrers anys, aquest augment no ha estat suficient per mantenir el poder adquisitiu dels treballadors en relació amb la inflació.

La inflació, que reflecteix l'augment generalitzat dels preus dels béns i serveis al llarg del temps, ha superat l'increment salarial en aquest període (+17,7% els darrers 5 anys). Això significa que, tot i rebre més diners en termes absoluts, el valor real dels salaris dels docents i directius pot haver disminuït en comparació amb el que podien adquirir amb els seus ingressos en el passat. Per tant, queda marge de millora en aquest sentit.

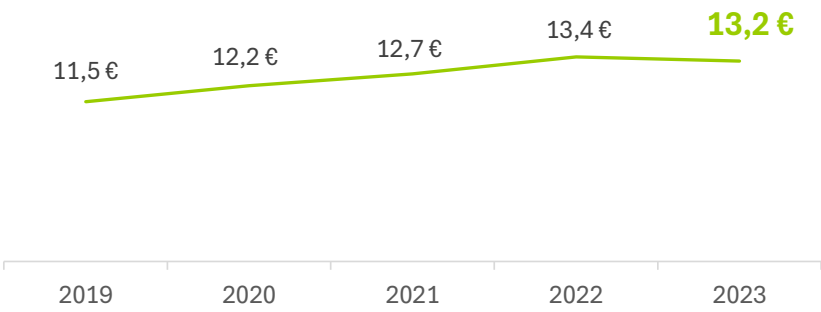

RECURSOS
ECONÒMICS I
FINANÇAMENT

9.1. Els costos del servei

La despesa corrent per habitant permet comparar la despesa en escoles de música posant-la en relació amb una variable de l'entorn: el nombre d'habitants. Per a l'actual edició, la despesa ha estat de 13,2 € per habitant, valor que es manté pràcticament estable respecte a l'any anterior tal com mostra la següent figura. Si s'analitza, però, l'evolució d'aquest indicador durant els darrers 5 anys, l'increment ha estat del 14,8% des de l'any 2019. Aquest augment va en la línia de la inflació experimentada aquests anys, fet pel qual els costos associats al servei d'escola municipal de música s'han incrementat.

Increment de la despesa corrent per habitant els darrers anys.

Figura 40. Despesa corrent per habitant



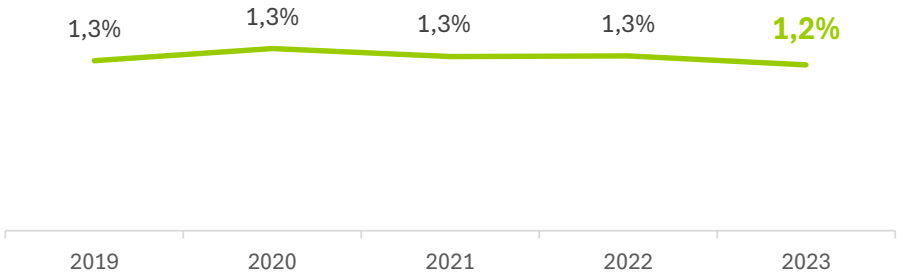
Per trams de població, com passa a cada edició, es detecta que els municipis més petits, inferiors a 10.000 habitants, són els que més recursos econòmics destinen a l'escola municipal de música per habitant, i els municipis més grans, superiors a 50.000 habitants, presenten valors més baixos en aquest indicador.

L'indicador '% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal', mesura el percentatge de la despesa corrent destinada a les escoles de música en relació amb el pressupost corrent total del municipi. És una mesura que proporciona informació sobre la proporció del pressupost municipal que es destina específicament a les escoles de música en comparació amb altres despeses corrents. Aquest indicador és útil per avaluar el compromís i la prioritat que té el municipi respecte al finançament de l'educació musical en relació amb altres aspectes del pressupost municipal.

Si s'analitzen els resultats obtinguts, en relació amb el % de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, el servei d'escola de música representa l'1,2%, xifra que ha disminuït lleugerament respecte a l'any anterior. Per tant, l'increment de la despesa no és degut a una major destinació de recursos a les escoles de música, sinó a un augment generalitzat dels costos de tots els serveis en un context de marcada inflació.

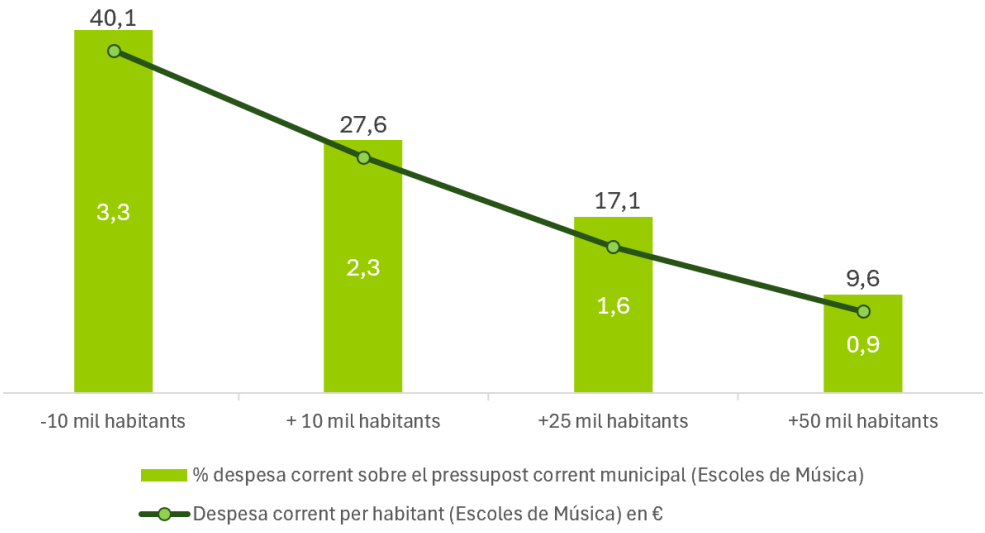
En relació al pressupost municipal, la despesa del servei disminueix lleugerament respecte l'any anterior.

Figura 41. % despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal



Per trams de població, els municipis de menys de 10.000 habitants són els que presenten un major % de despesa en el servei d'escoles de música en relació amb el pressupost municipal, mentre que els de més de 50.000 habitants són els que presenten un % menor. És a dir, que s'aprecia una relació inversa, on a més habitants, menor % del pressupost municipal es destina a les escoles de música.

Figura 42. % despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal per trams de població i despesa corrent per habitant (en €)

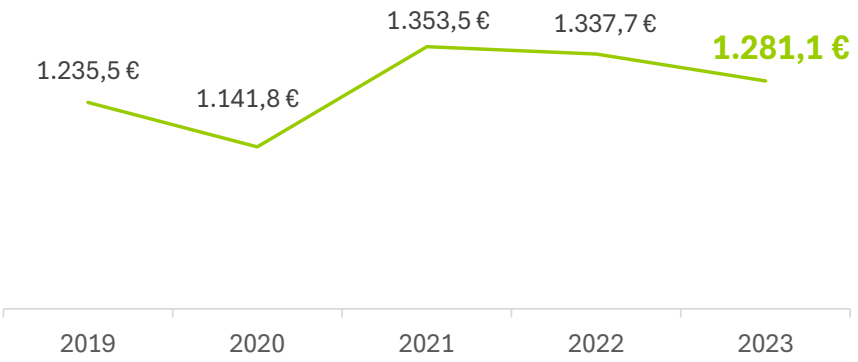


Entrant a analitzar els costos unitaris[7] del servei, resulta interessant observar com ha evolucionat la despesa corrent per alumne de llarga durada els últims anys.

Després de l'increment que es va donar l'any 2021 a causa de la pandèmia, la despesa ha anat disminuint fins a arribar a un valor de 1.281,1 € per alumne de llarga durada l'any 2023.

Disminueix la despesa per alumne de llarga durada el darrer any.

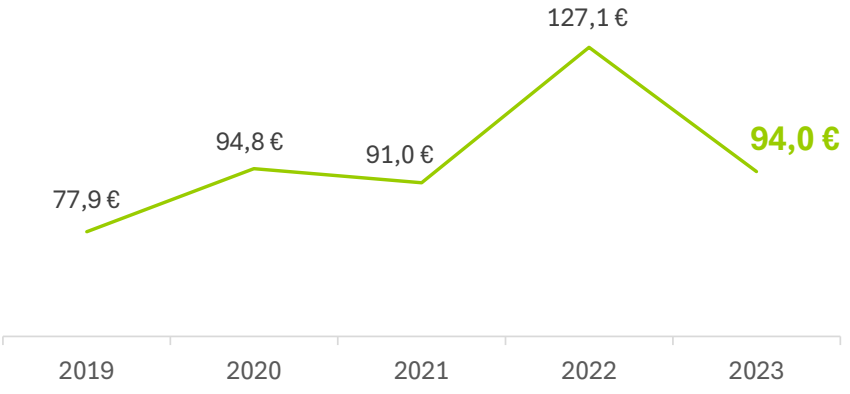
Figura 43. Despesa corrent de l/d per alumne de l/d



Quant a l'oferta de curta durada, la despesa corrent per cada alumne va ser de 94,0 € durant el curs 2022-2023. Després del repunt que es va donar el curs passat, a la present edició s'ha tornat a valors més similars als dels anys 2020 i 2021.

Disminueix la despesa per alumne de curta durada el darrer any.

Figura 44. Despesa corrent de c/d per alumne de c/d

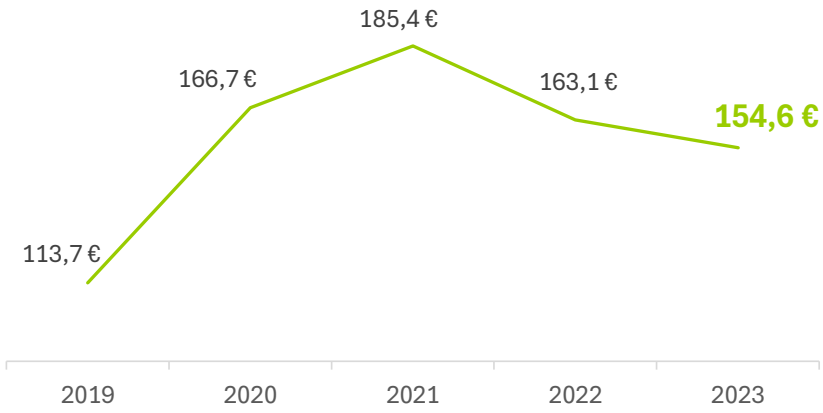


7 Els indicadors que permeten obtenir dades dels costos unitaris, són el resultat de ponderar la despesa corrent del servei pel % d'hores de docència que es dediquen a cada segment (llarga durada, curta durada i projectes comunitaris).

La despesa per alumne de projecte comunitari continua la tendència a la baixa posterior a la pandèmia.

És important assenyalar que el QRI del Cercle incorpora un indicador relacionat amb la despesa per alumne en projectes comunitaris, el que proporciona informació rellevant sobre aquest aspecte. Durant el darrer any, com es mostra en la figura següent, la despesa per alumne en projectes comunitaris ha estat de 154,6€, dada que segueix la tendència a la baixa iniciada l'any anterior. Després de l'increment d'aquest indicador, provocat per les limitacions en les ràtios de grups i classes, així com pel manteniment de les hores lectives assignades a aquests projectes durant la pandèmia, es consolida la reducció de la despesa en aquests projectes, i es recuperen valors més similars als previs a l'any 2020.

Figura 45. Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris

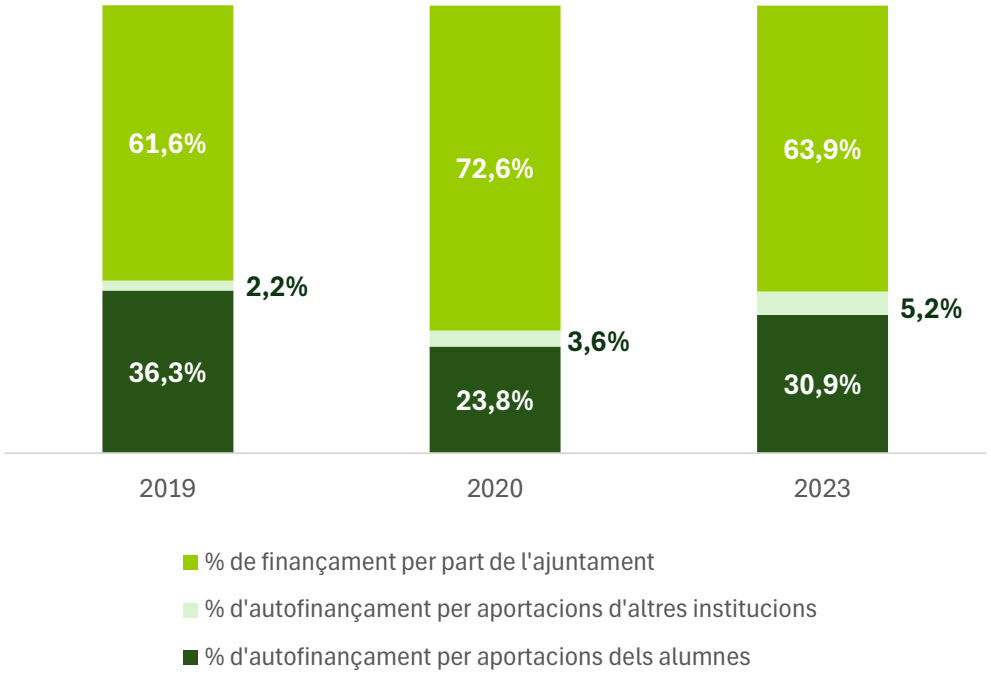


9.2. El finançament del servei

A causa de la pandèmia, moltes escoles de música van deixar de cobrar les quotes dels usuaris. Aquest fet va implicar que l'ajuntament hagués de fer-se càrrec d'aquesta part augmentant la seva proporció de finançament. En el curs 22-23, les aportacions dels usuaris continuen sense recuperar els nivells del 2019, en part per l'augment dels costos i el manteniment de les quotes. L'Ajuntament no ha incrementat significativament la proporció de finançament que assumeix en relació amb l'any 2019, en part perquè la disminució d'ingressos de les famílies ha estat compensada pels ingressos d'altres institucions.

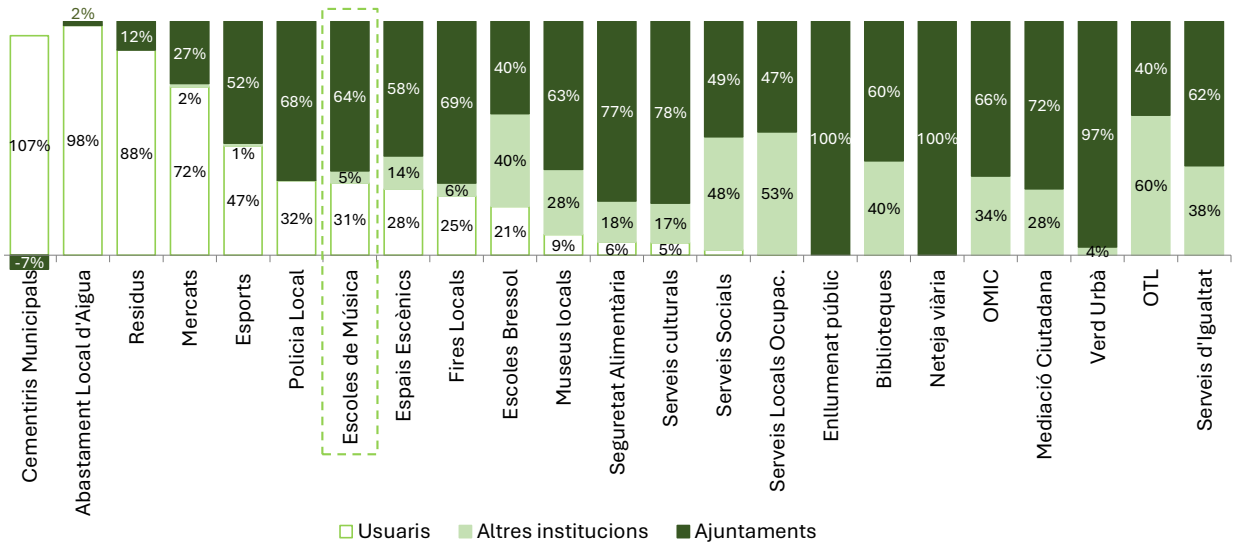
El major gruix del finançament segueix recaient en els ajuntaments, mostrant el seu continu esforç des de la pandèmia.

Figura 46. Estructura del finançament. Comparativa 2019-2020-2023



Si es compara l'estructura de finançament de les Escoles Municipals de Música amb la d'altres serveis que s'analitzen en els CCI, s'observa que és el setè servei pel que fa al pes de les aportacions dels usuaris.

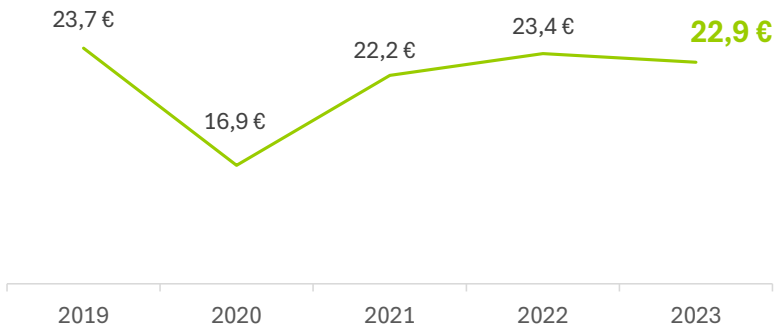
Figura 47. Fonts de finançament dels serveis municipals. Comparativa dels serveis analitzats pels CCI



L'indicador "Ingrés per hora lectiva" mostra la quantitat ingressada pels alumnes per cada hora lectiva realitzada a l'escola de música. En la línia de les aportacions dels alumnes al finançament de l'escola, l'ingrés per hora lectiva es manté força estable respecte a l'any anterior, tot i que pateix una lleugera davallada. No es recuperen encara els nivells previs a la crisi de la Covid-19. Per trams de població, és als municipis d'entre 25.000 i 50.000 on els alumnes paguen un preu més elevat per cada hora lectiva realitzada (26,2€).

Lleugera davallada de l'ingrés per hora lectiva durant el curs 2022-2023.

Figura 48. Ingrés per hora lectiva



10. Panoràmica global dels indicadors del cercle

A continuació es presenta un resum dels resultats i de l'evolució dels indicadors que integren el QRI del Cercle, fent èmfasi en els aspectes més significatius de cada dimensió. Aquest resum permet visualitzar de manera clara i concisa els canvis i tendències, tot proporcionant una visió global de la situació actual i de la seva evolució.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

Adequar el servei a la demanda ciutadana (I)	2020	2021	2022	2023
Sol·licituds (pre-inscripcions) per cada plaça vacant	1,2	1,2	1,2	**1,2**
Alumnes exclusivament de llarga durada per cada 1.000 habitants	9,8	8,5	9,5	**9,7**
Alumnes exclusivament de curta durada per cada 1.000 habitants	2,8	2,6	2,8	**3,8**
Alumnes ll/d que també són alumnes de c/d per cada 1.000 habitants	0,3	0,2	0,3	**0,3**
% d'alumnes de ll/d empadronats al municipi sobre el total d'alumnes de ll/d	85,4	86,6	88,4	**87,7**

- Estabilitat en el nombre de sol·licituds per cada plaça vacant.
- Augmenta tant l'alumnat de llarga durada com del de curta durada, fins assolir el màxim històric en ambdues tipologies.

Adequar el servei a la demanda ciutadana (II)	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes exclusivament de ll/d sobre el total d'alumnes	76,1%	74,8%	75,8%	**70,0%**
% d'alumnes exclusivament de c/d sobre el total d'alumnes	21,7%	23,6%	22,1%	**27,7%**
% alumnes ll/d que també són de c/d sobre el total d'alumnes	2,2%	1,6%	2,1%	**2,3%**

- Increment dels alumnes de curta durada en proporció al total d'alumnes de l'escola de música.

Adequar el servei a la demanda ciutadana (III)	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes de projectes comunitaris sobre el total d'alumnes	38,7%	34,0%	44,4%	**47,8%**

- Augmenten els alumnes de projectes comunitaris.

Obrir el servei a la ciutadania	2020	2021	2022	2023
Hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania	44,6	40,6	73,4	**80,3**
Nombre d'agents culturals, socials i educatius que col·laboren amb l'escola de música per cada 1.000 hab.	13,5	11,3	16,1	**18,0**

- Tant les hores anuals d'activitats obertes a la ciutadania com les col·laboracions amb agents, incrementen de manera destacada el curs 22-23.

DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat als usuaris	2020	2021	2022	2023
Grau de satisfacció dels alumnes de ll/d	8,5	8,5	8,4	**8,4**
Mitjana d'anys de permanència dels alumnes de ll/d a l'escola de música	4,0	4,2	3,8	**3,7**
% de baixes d'alumnes de ll/d sobre el nombre d'alumnes de ll/d	6,9%	9,5%	9,0%	**8,5%**

- El grau de satisfacció dels usuaris es manté molt elevat.
- Disminueixen lleugerament les baixes dels alumnes de llarga durada.

Garantir l'accés a tots els usuaris	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes de ll/d que han rebut ajuts	30,1%	29,9%	28,3%	**25,0%**
% municipis que apliquen polítiques de tarifació social	19,5%	23,8%	23,3%	**22,5%**
% d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials	2,1%	2,0%	2,1%	**2,4%**
% d'alumnes de ll/d amb necessitats educatives especials que participen en les activitats de l'escola	90,8%	93,2%	94,9%	**92,7%**
% d'adults (18 anys o més) sobre el nombre d'alumnes de ll/d	12,3%	12,4%	13,2%	**14,4%**
% d'instruments en el banc d'instruments sobre el nombre d'alumnes d'instrument	27,1%	31,2%	31,4%	**31,3%**

- Es redueixen els alumnes que reben ajuts.
- Increment dels alumnes amb NEE a les escoles de música.
- Màxim històric d'alumnat adult.

Facilitar la participació en conjunts instrumentals i vocals	2020	2021	2022	2023
% d'alumnes de ll/d d'instrument	63,4%	61,7%	58,9%	**57,9%**
% d'alumnes de ll/d d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental	63,1%	56,0%	55,1%	**57,2%**
% d'alumnes d'instrument que formen part d'un conjunt instrumental gran	36,8%	32,0%	32,7%	**32,5%**
% d'alumnes que formen part de conjunts vocals	15,9%	13,4%	13,6%	**14,6%**

- Davallada dels alumnes de llarga durada d'instrument el darrer any.
- Increment del % d'alumnes que formen part de conjunts instrumentals i vocals en el darrer any.

Promoure la participació dels conjunts en la vida cultural i social del municipi	2020	2021	2022	2023
% de conjunts instrumentals que participen en activitats obertes a la ciutadania	85,7%	84,9%	87,2%	**84,4%**
% de conjunts vocals que participen en activitats obertes a la ciutadania	88,3%	94,1%	94,5%	**98,5%**

- La participació dels conjunts instrumentals baixa només el darrer any, mentre que la participació dels conjunts vocals puja durant tota la sèrie.

VALORS ORGANITZATIUS/RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2020	2021	2022	2023
Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA)	81,9%	79,6%	91,0%	**90,9%**
Gestió indirecta (%) (Concessió)	18,1%	20,4%	9,0%	**9,1%**

- El curs 22-23, la gestió directa continua sent la forma més habitual de gestió de les Escoles Municipals de Música.

Organitzar adequadament els recursos	2020	2021	2022	2023
Oferta instrumental formativa a l'escola de música (nombre d'instruments)	17,7	17,9	18,0	**18,2**
Hores setmanals lectives dedicades a l'oferta de ll/d per alumne de ll/d	0,5	0,5	0,5	**0,5**
% hores lectives de ll/d dedicades a instrument sobre total hores lectives de ll/d	58,9%	58,3%	56,7%	**57,6%**
% hores lectives de ll/d dedicades a conjunts instrumentals sobre total hores lectives de ll/d	11,1%	10,9%	12,7%	**12,9%**
% hores lectives de ll/d dedicades a conjunts vocals sobre total hores lectives de ll/d	2,2%	2,2%	2,2%	**2,3%**
% hores lectives dedicades a projectes comunitaris sobre el total d'hores lectives de ll/d i c/d	5,9%	5,6%	6,5%	**7,1%**

- Estabilitat de l'oferta instrumental.
- Increment de les hores lectives dedicades a instrument.
- Pujada destacada de les hores lectives destinades a projectes comunitaris.

Organitzar adequadament la jornada laboral del personal	2020	2021	2022	2023
% d'hores lectives de ll/d sobre el total d'hores treballades	44,4%	45,4%	44,7%	**44,7%**
% d'hores lectives de c/d sobre el total d'hores treballades	1,1%	1,0%	1,3%	**1,3%**
% d'hores de preparació sobre el total d'hores treballades	18,1%	17,9%	18,0%	**18,1%**
% d'hores programables sobre el total d'hores treballades	18,5%	17,2%	17,2%	**17,4%**
% d'hores de gestió directiva sobre el total d'hores treballades	8,6%	8,5%	8,7%	**8,5%**
% d'hores treballades del personal d'administració i consergeria sobre el total d'hores treballades	9,4%	10,1%	10,2%	**10,0%**

- Estabilitat en la distribució horària de la jornada laboral de l'equip docent i del personal en general.

Reflectir l'estructura de gènere entre els professionals	2020	2021	2022	2023
% de dones sobre el total de docents	44,0%	44,9%	46,2%	**45,5%**
% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	49,3%	49,8%	50,2%	**48,5%**

- Valors propers a la paritat en l'estructura de gènere dels professionals

Millorar les habilitats dels treballadors	2020	2021	2022	2023
Hores de formació anuals rebudes per docent (a temps complet)	23,4	17,6	19,0	**19,8**

- Lleuger augment de les hores de formació per docent.

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2020	2021	2022	2023
% de personal docent fix	66,5%	72,9%	71,2%	**77,5%**
Antiguitat mitjana dels docents	13,1	13,2	13,6	**13,9**
% d'hores de baixa sobre total d'hores treballades pel personal docent	1,4%	2,8%	2,9%	**2,3%**
Salari brut d'un/a docent	28.165,7 €	28.095,6 €	28.695,2 €	**29.554,8 €**
Salari brut d'un/a director/a	34.809,2 €	34.364,1 €	35.512,3 €	**36.614,6 €**
Preu hora del docent (segons hores lectives)	-	-	33,3%	**33,1%**
Preu hora del docent (segons hores conveni)	18,6%	18,6%	19,1%	**19,3%**

- Increment significatiu del % de personal docent fix.
- Disminució de les hores de baixa.
- Increment progressiu dels salaris de personal docent i directiu.

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent per habitant	12,2€	12,7€	13,4€	**13,2€**
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	1,3%	1,3%	1,3%	**1,2%**

- Lleugera disminució tant de la despesa corrent per habitant com en relació amb el pressupost municipal.

Finançar adequadament el servei	2020	2021	2022	2023
% d'autofinançament per aportacions dels alumnes	23,8%	30,4%	31,9%	**30,9%**
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	3,6%	4,5%	5,2%	**5,2%**
% d'autofinançament per part de l'ajuntament	72,6%	65,2%	62,8%	**63,9%**

- Hi ha hagut un fre en el finançament del servei per part dels ajuntaments. En canvi ,s'ha presenciat un increment de les aportacions d'altres institucions per la major aportació de la Generalitat.

Gestionar adequadament els recursos	2020	2021	2022	2023
% despesa en personal sobre el total de despeses corrents	91,4%	91,7%	91,1%	**91,8%**
Preu mitjà ingressat per alumne de ll/d	304,1€	435,0€	427,0€	**391,2€**
Preu mitjà ingressat per alumne de c/d	27,8€	27,1€	27,4€	**28,2€**
Ingrés per hora lectiva (aportacions dels alumnes)	16,9€	22,2€	23,4€	**22,9€**

- Reducció del preu mitjà ingressat per alumne de l/d i increment del de c/d.
- Disminució de l'ingrés per hora lectiva

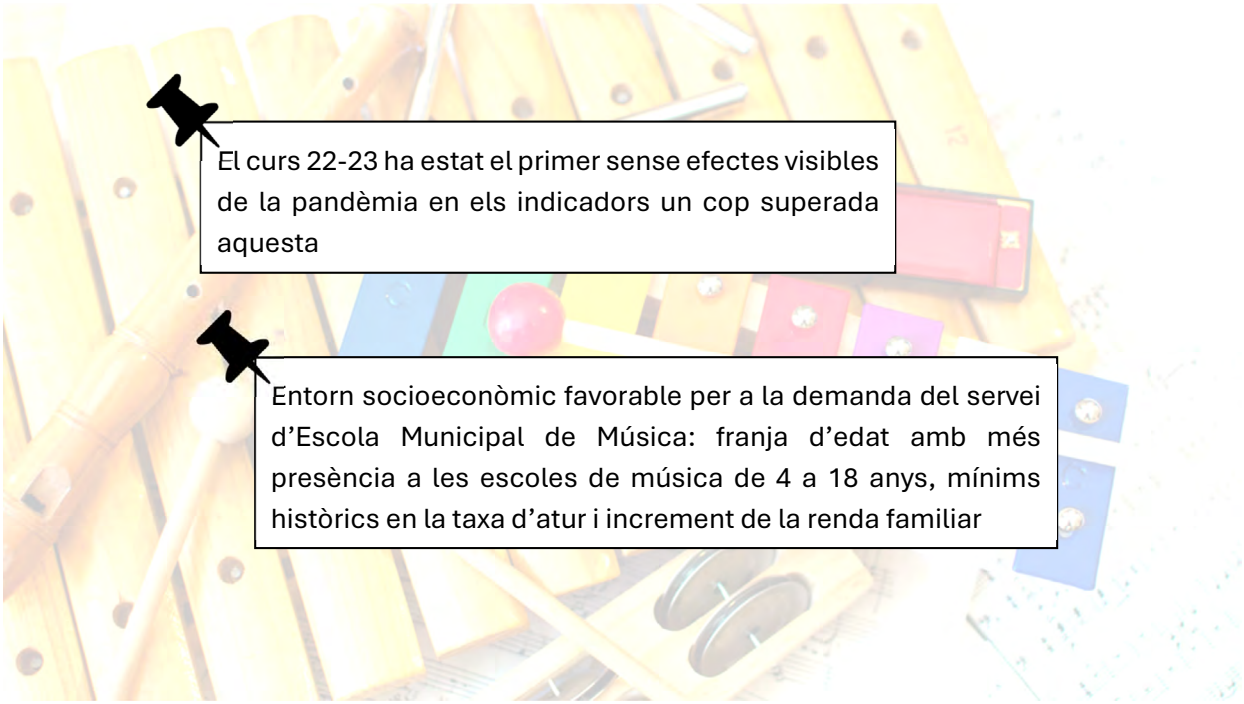
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent de ll/d per alumne de ll/d	1141,8€	1353,5€	1337,7€	**1281,1€**
Despesa corrent de c/d per alumne de c/d	94,8€	91,0€	127,1€	**94,0€**
Despesa corrent de projectes comunitaris per alumnes de projectes comunitaris	166,7€	185,4€	163,1€	**154,6€**
Despesa corrent per hora treballada	31,8€	33,5€	33,9€	**34,5€**

- Baixa la despesa corrent per alumne tant de l/d com de c/d.
- Disminució de la despesa per alumne de projectes comunitaris.

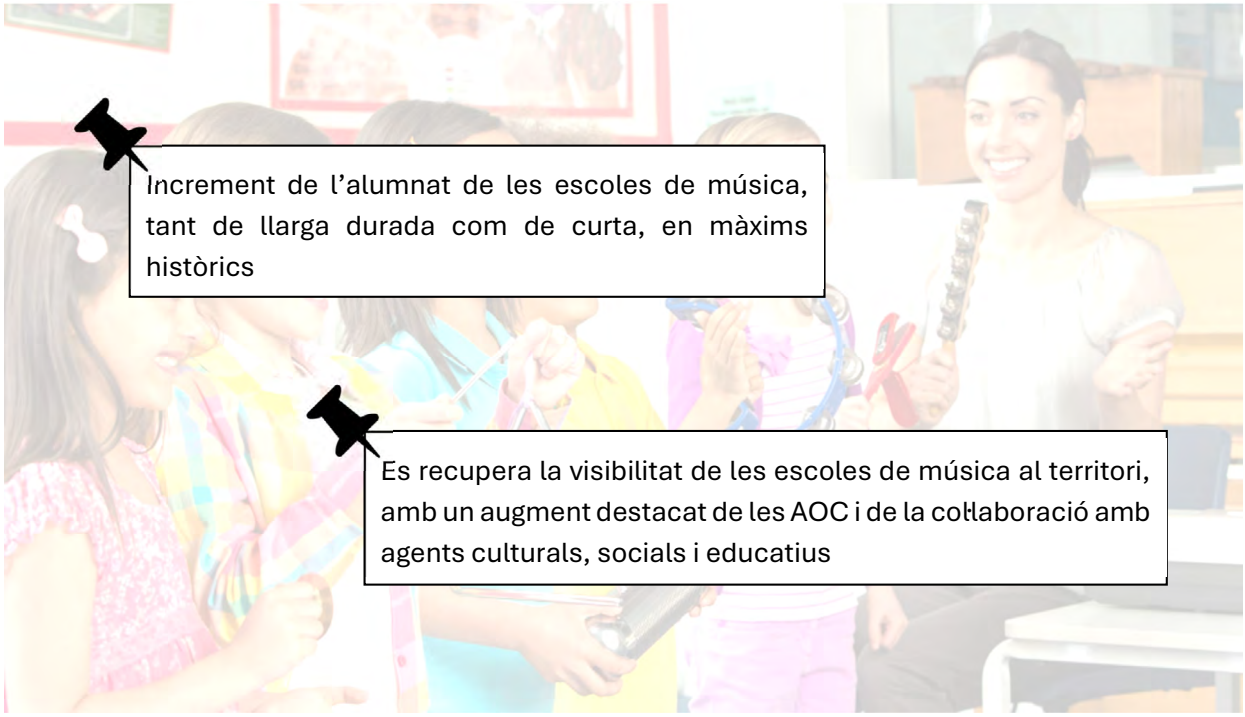
11. Conclusions

A continuació es mostren les principals conclusions del CCI per a l'any 2024 (dades de 2023), estructurades segons les grans àrees temàtiques definides en aquest informe.

CONTEXT I ENTORN: ELEMENTS CLAU



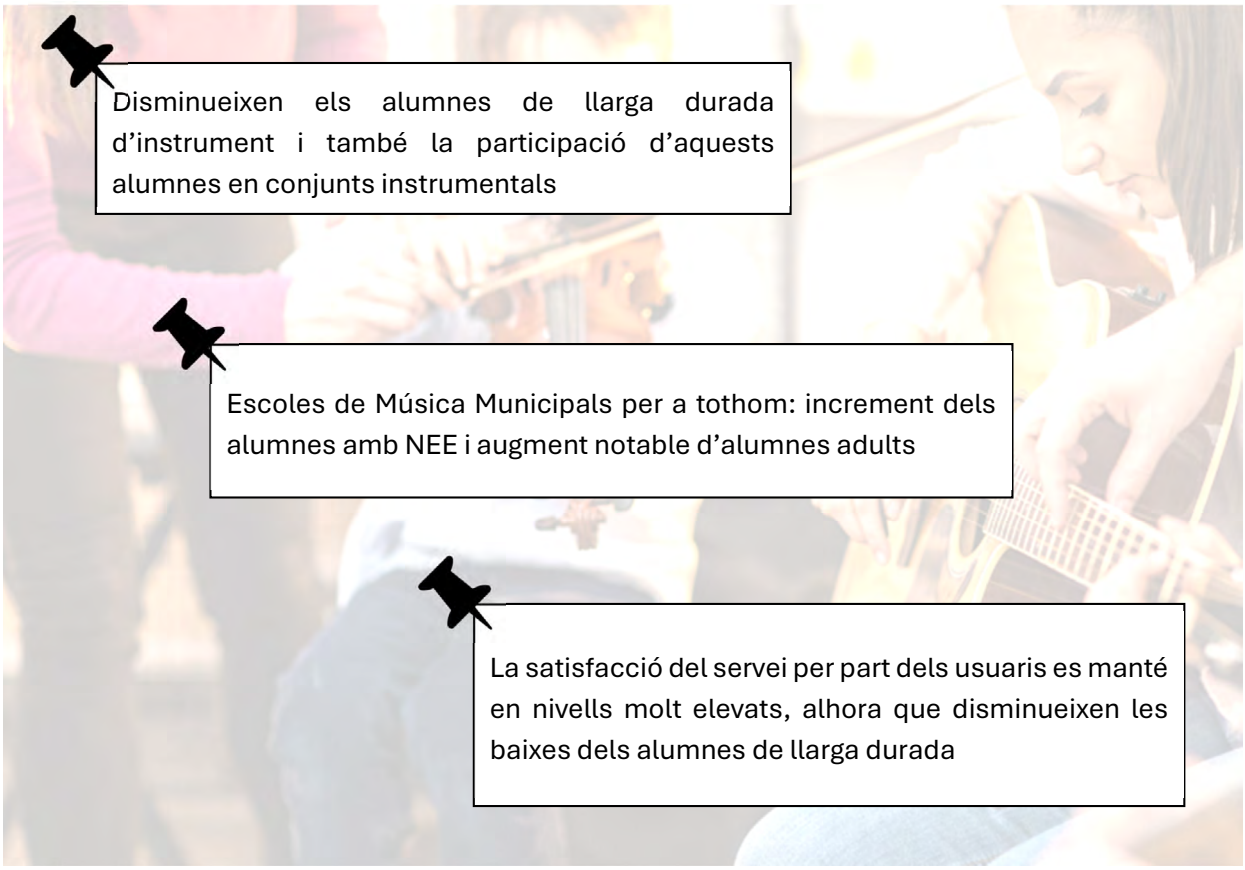
DEMANDA, ALUMNAT, IMPACTE



Increment de l'alumnat de les escoles de música, tant de llarga durada com de curta, en màxims històrics

Es recupera la visibilitat de les escoles de música al territori, amb un augment destacat de les AOC i de la col·laboració amb agents culturals, socials i educatius

EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI

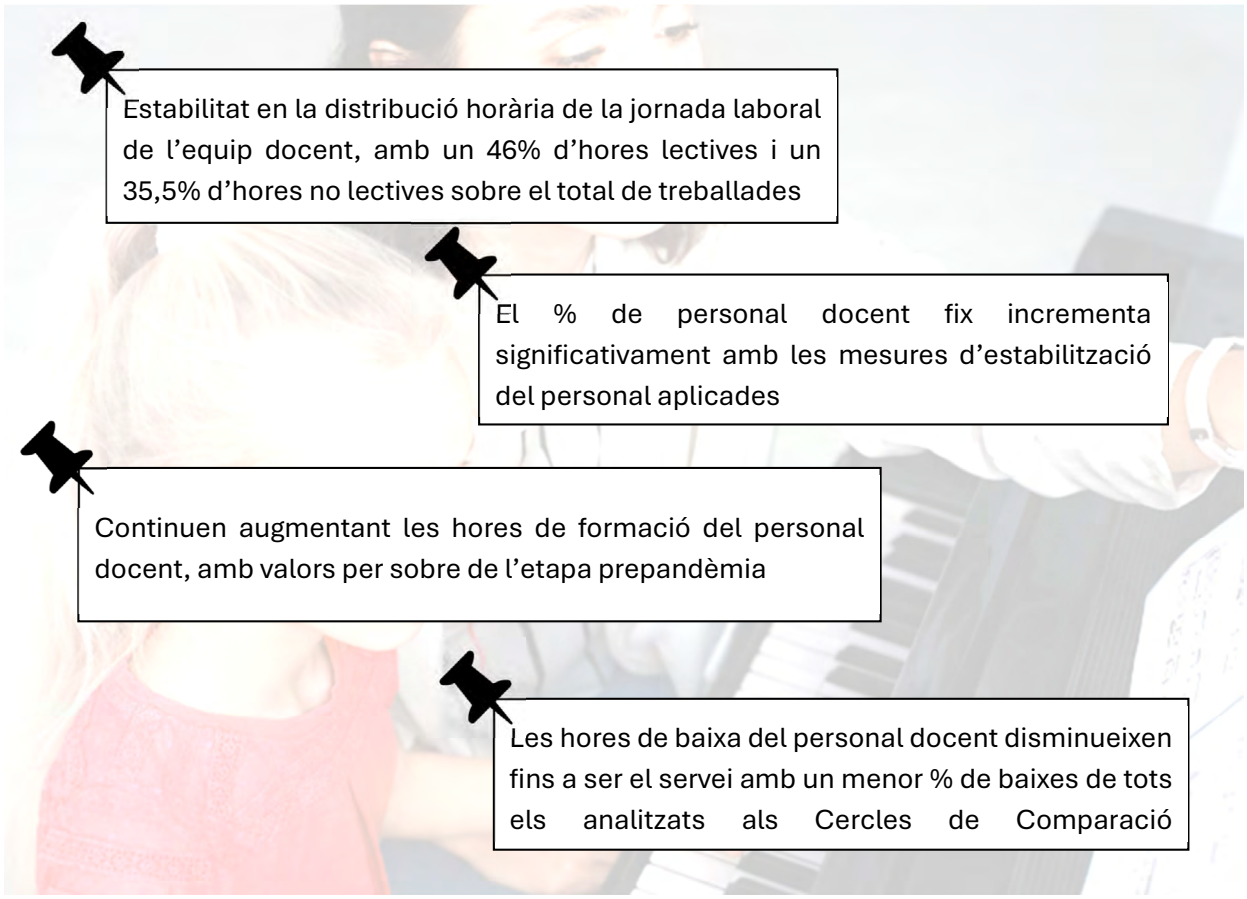


Disminueixen els alumnes de llarga durada d'instrument i també la participació d'aquests alumnes en conjunts instrumentals

Escoles de Música Municipals per a tothom: increment dels alumnes amb NEE i augment notable d'alumnes adults

La satisfacció del servei per part dels usuaris es manté en nivells molt elevats, alhora que disminueixen les baixes dels alumnes de llarga durada

ESTRUCTURA I GESTIÓ OPERATIVA



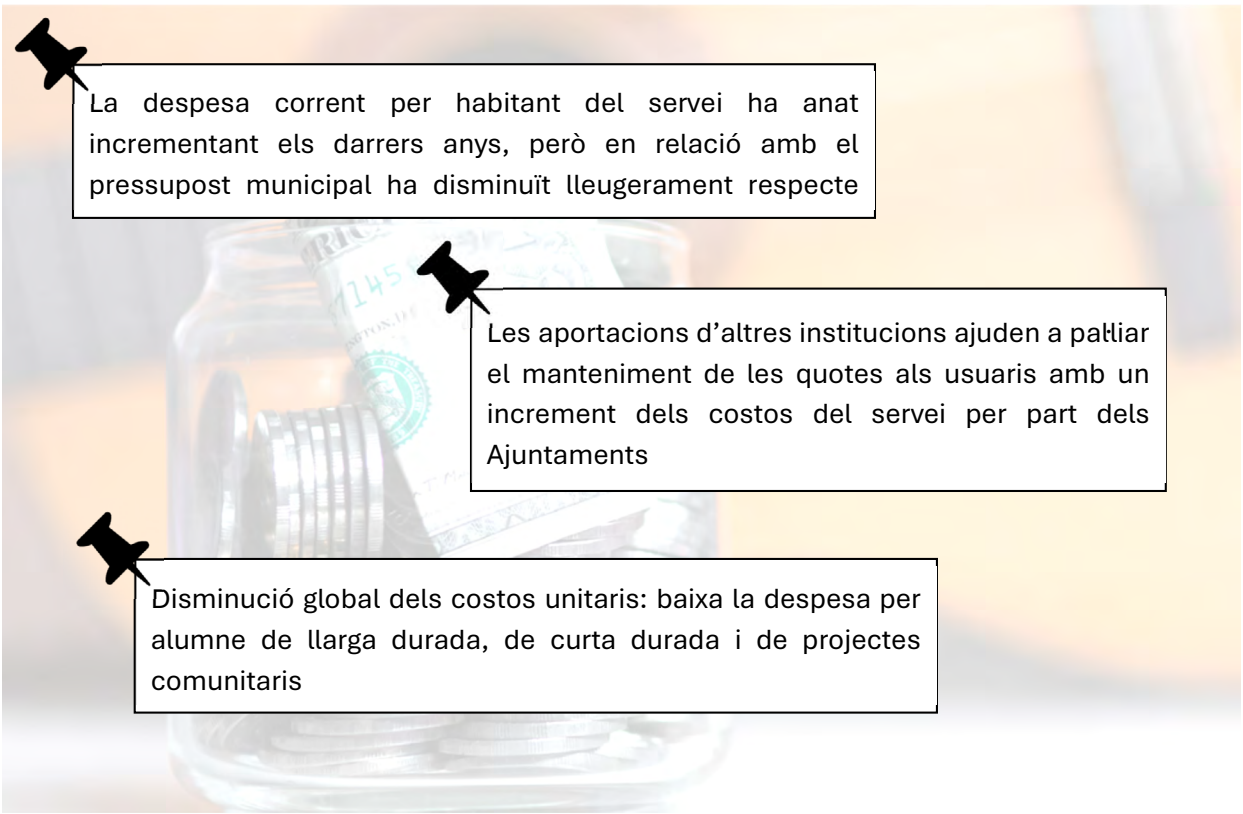
Estabilitat en la distribució horària de la jornada laboral de l'equip docent, amb un 46% d'hores lectives i un 35,5% d'hores no lectives sobre el total de treballades

El % de personal docent fix incrementa significativament amb les mesures d'estabilització del personal aplicades

Continuen augmentant les hores de formació del personal docent, amb valors per sobre de l'etapa prepandèmia

Les hores de baixa del personal docent disminueixen fins a ser el servei amb un menor % de baixes de tots els analitzats als Cercles de Comparació

RECURSOS ECONÒMICS I FINANCERS



La despesa corrent per habitant del servei ha anat incrementant els darrers anys, però en relació amb el pressupost municipal ha disminuït lleugerament respecte

Les aportacions d'altres institucions ajuden a pal·liar el manteniment de les quotes als usuaris amb un increment dels costos del servei per part dels Ajuntaments

Disminució global dels costos unitaris: baixa la despesa per alumne de llarga durada, de curta durada i de projectes comunitaris

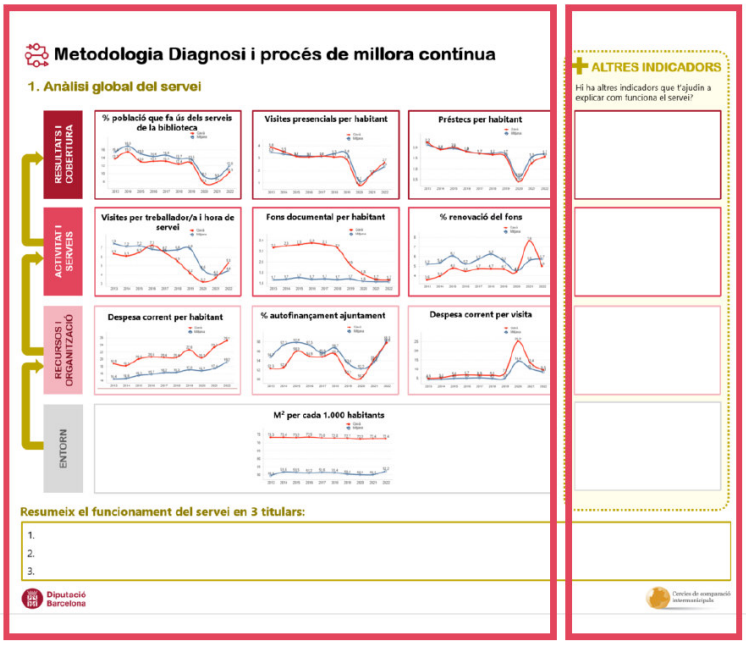
12. Annex: els tallers de millora

Per als tallers d'aquesta edició s'han aplicat dues dinàmiques diferenciades. D'una banda, s'ha realitzat un treball individual per municipis, per mitjà de la metodologia interpretar per millorar, en la qual els municipis van analitzar el funcionament de la seva escola de música per mitjà de gràfics d'evolució procedents del Portal PIESL, que corresponien a una selecció personalitzada de 12 indicadors del QRI, i d'altra banda, s'ha utilitzat la metodologia d'intercanvi d'experiències anomenada "Un problema, una solució".

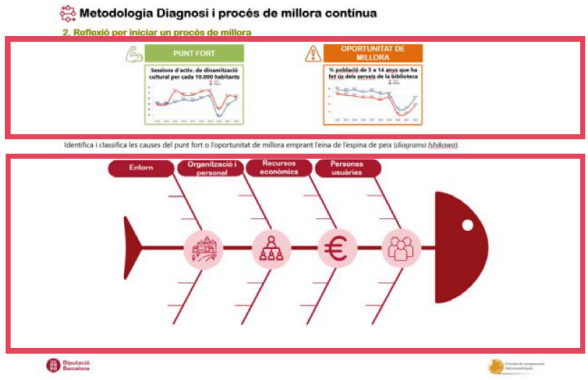
Metodologia de treball 1. Treball amb indicadors: Interpretar per millorar

Aquesta primera metodologia es divideix en dues parts diferenciades que es detallen a continuació:

1. **Anàlisi global del servei:** Consisteix en realitzar una avaluació integral del servei utilitzant una selecció de 10-12 indicadors del QRI, que es complementen amb indicadors addicionals suggerits pel municipi, si ho consideren necessari. Aquesta anàlisi busca oferir una visió completa i detallada de l'estat actual del servei.



2. **Reflexió inicial per iniciar un procés de millora**: Consisteix a iniciar un procés de millora identificant i classificant les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora. Aquests punts se seleccionen entre els indicadors analitzats en el primer exercici.



3. **Posada en comú**: En aquesta darrera part, s'estableixen torns per tal que els participants comparteixin l'anàlisi del servei amb la resta de membres de la taula.

Metodologia de treball 2. Intercanvi d'experiències: contínua Un problema, una solució

L'objectiu d'aquesta segona part és desenvolupar propostes de millora per a aspectes específics a través de la formulació de preguntes concretes i l'intercanvi d'experiències entre els participants.

Cada membre realitza primerament una reflexió individual sobre problemes molt específics que afecten la gestió diària de la seva escola de música. Posteriorment, aquestes preguntes es comparteixen amb la resta del grup de treball.

A continuació, es presenta el recull de preguntes i respostes tractades durant la sessió, classificades en els grans temes sorgits.

TEMA 1. CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE L'ALUMNAT

Pregunta 1: Quines propostes s'estan realitzant per tal de poder fidelitzar al públic més jove a les Escoles Municipals de Música? La pregunta es planteja per part d'un municipi que relata una reducció significativa d'aquest públic dins la seva oferta formativa.

Respostes:

- Un municipi explica el seu programa formatiu relacionat amb els projectes internacionals. Comenta que l'escola ho ofereix en la seva oferta formativa. A banda, comenta que es coordinen amb l'institut per tal de fixar els horaris que s'adeqüin a les necessitats dels joves.
- Els alumnes que venen al municipi d'intercanvi ho fan dins d'una altra formació o, per exemple, en períodes importants pel municipi (posa l'exemple de la festa major). (Municipi <50.000 habitants).
- Atenent aquesta reflexió dels projectes internacionals, un altre municipi (Municipi <50.000 habitants) també comenta que ho utilitza com a eina per a fidelitzar al públic jove. Cal tenir en compte, però, que les sortides a l'estranger cal gestionar-les amb pràcticament un any d'antelació i tenir-ho en compte per a la planificació. A part de l'opció dels projectes internacionals, el municipi comenta que també realitzen colònies amb l'alumnat més jove, i que el gran repte és reinventar-se constantment.
- Dins d'aquest intercanvi d'informació, un municipi comenta la importància de prendre consciència i anticipar-se constantment a la tendència de la reducció en concepte de natalitat i elements sociodemogràfics rellevants a tenir en compte dins del disseny d'oferta formativa de les Escoles Municipals de Música. (Municipi <50.000 habitants).
- Atenent la situació demogràfica comentada, es determina la importància de l'actualització constant del professorat per tal de revisar les competències d'aprenentatge per captar l'atenció contínua dels joves. Adaptar-se a les seves formes d'aprendre i a les noves tecnologies per tal de fer l'oferta més atractiva. (Municipi <50.000 habitants).
- Un municipi comenta la idea que les persones que portin més anys a l'escola puguin fer un acompanyament als joves per tal de poder fer un recorregut conjunt i crear comunitat. Dins d'aquest concepte, es comenta que es realitzen actes amb les famílies (trobades, xocolatades, ...) per tal de poder fidelitzar-les famílies i que aquest fet tingui impacte directe en la fidelització dels més joves. (Municipi <50.000 habitants).
- Una altra de les accions comentades per tal de promocionar la continuïtat del públic jove és el fet de desenvolupar el rol de professor dins dels actes dirigits a la ciutadania. Un municipi explica que l'alumnat jove s'encarregava d'explicar la dinàmica d'aprenentatge de l'instrument dins el mateix acte a la ciutadania, fet que promou que se sentin protagonistes dins d'aquest. (Municipi <50.000 habitants).
- Com a conclusió general, es determina per part de tots els municipis el repte de promoure la innovació dins del programa formatiu, així com apropar-se a les necessitats dels joves, trencant rigideses organitzatives i atenent les demandes socials que actualment existeixen. (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 2: Quines accions/actuacions s'estan realitzant per captar els alumnes de menor edat? El municipi manifesta que la seva escola s'ha trobat amb aquest problema recentment, ja que històricament no havia passat.

Respostes:

- Un dels municipis participants en la taula, indica que en el seu cas, l'escola de música fa molta difusió mitjançant tríptics i fulletons informatius, que arriben a gent que en principi no s'hagués interessat a inscriure's a l'escola (Municipi <50.000 habitants).
- En la mateixa línia, un altre municipi informa que ells van editar un díptic i posteriorment van demanar les adreces postals dels habitants d'aquestes edats per poder enviar-lo a casa de manera personalitzada. Es van trobar que després van venir diverses famílies amb el fulletó per interessar-se per l'escola de música. Anteriorment, havien fet difusió massiva no personalitzada i no havien tingut tant èxit. (Municipi <50.000 habitants).
- El següent municipi a intervenir comenta que la seva escola de música dissenya uns cartells propis i, en època de preinscripció, els penja arreu del municipi per donar visibilitat a l'escola.(Municipi >50.000 habitants).
- També en època de preinscripció, però en aquest cas de les escoles bressol, un altre municipi indica que aprofiten aquestes dates per donar a conèixer el projecte musical a les escoles bressol del municipi. Aquest fet beneficia tant l'escola bressol, que pot augmentar l'interès de les famílies per inscriure als seus fills, com a l'escola de música que es promociona. (Municipi >50.000 habitants).

Pregunta 3: Com es pot fidelitzar l'alumnat més anys a l'escola municipal? El municipi exposa que tot i comptar amb professorat amb bon nivell, troba que cada cop els alumnes marxen abans de l'escola.

Respostes:

- El primer municipi en intervenir posa de manifest que els conjunts són molt importants com a motivadors per continuar a l'escola, sobretot si s'executen suficients actuacions i concerts. Per altra banda, també el paper del professor/a d'instrument és molt important, pot fer molt si és motivador/a. (Municipi >50.000 habitants).
- Un altre municipi considera que el tutor pot tenir força incidència per nodrir les formacions instrumentals, de manera que vagi posant sobre la taula que l'alumnat faci combos i/o conjunts, ja que tocar al municipi motiva molt per formar part de conjunts. Així que cal fer concerts, potenciar aquestes actuacions i promoure el compromís per assistir-hi, insistint a les famílies que no prioritzin altres activitats per sobre de les realitzades en el marc de l'escola municipal de música (Municipi >50.000 habitants).
- En aquest sentit, es comenta que cal intentar no posar les activitats quan coincideixin amb altres esdeveniments que puguin afectar a l'assistència. Hi ha un moment que s'ha de triar entre una cosa i l'altra. Aquesta limitació no sempre dona tanta flexibilitat per no assistir a les classes o concerts (Municipi <50.000 habitants).
- S'obre un debat on s'exposa que l'Escola de Música s'ha de plantejar com una escola i no com una extraescolar. Cal donar a conèixer com una escola que no va amb l'horari lectiu, però que és molt important. Ha d'haver-hi una retroalimentació entre escola-municipi-famílies-alumnat. Cal posar en valor la importància del contingut de l'educació musical que s'imparteix a l'escola.

- Un altre participant aporta que en aquest sentit, no poden competir en tarifes amb els serveis extraescolars. Comenta que té la sensació que no percep per part de les famílies que es valori el servei específic que diferencia les escoles de música de les extraescolars, amb personal qualificat en el sector musical i amb un grau d'especificitat dins de l'oferta formativa que les extraescolars no aporten. (Municipi <50.000 habitants).
- Per altra banda, es comenta que la responsabilitat "fa molta mandra" als joves d'avui dia. Així doncs, si les famílies no veuen al seu fill/a motivat/da, probablement l'acabaran traient de l'escola de música, a causa del cost econòmic que representa (Municipi <50.000 habitants).
- En aquesta línia, un municipi comenta que el context social no facilita aquest fet. La immediatesa i, en molts moments, les dificultats per mantenir el compromís, comporten que molt alumnat jove es desapunti. En aquest sentit, algunes escoles es plantegen la realització d'una carta de compromís (Municipi <50.000 habitants).
- La darrera intervenció va en la línia d'intentar flexibilitzar el programa quan s'arriba a l'edat de secundària, de manera que no sigui tan rígid per intentar retenir l'alumnat d'aquestes edats (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 2. OFERTA DE CURTA DURADA

Pregunta 1: Es posa límit d'edat en els tallers i ofertes de curta durada? El municipi organitza aquest tipus d'oferta per al col·lectiu adolescent i adult, però tenen demanda i interès per part d'infants més petits (6 a 12 anys).

Respostes:

- Un municipi indica que a l'escola de música han limitat l'oferta des de l'edat de secundària cap amunt. Ara estan apostant per atraure joves amb activitats més populars entre aquest col·lectiu, com ara un taller de Disck Jockey (Municipi >50.000 habitants).
- La majoria manifesta no fer curta durada per a infants menors de 12 anys, ja que seria una contraoferta per a la llarga durada, i seria negatiu perquè molt alumnat voldria fer només curta durada. En general, la sensació és que seria una temptació per a alumnes d'aquestes edats fer música sense haver de fer totes les classes (llenguatge musical, etc.), i fer només la part més atractiva.
- Sí que hi ha algun municipi, però, que fa curta durada per a nadons i primera infància (0-3 anys) (Municipi <50.000 habitants).
- El darrer municipi a intervenir manifesta que a la seva escola tenen pensat fer una activitat en família que sigui compatible amb l'oferta de llarga durada de manera que no es produeixin "fugues" cap a la curta durada (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 3. EQUILIBRI INSTRUMENTAL DE L'ESCOLA

Pregunta 1: Com s'està fent perquè no tothom vulgui apuntar-se als mateixos instruments? El municipi indica que hi ha instruments minoritaris que mai són sol·licitats.

Respostes:

- Un municipi manifesta que a la seva escola de música fan un "embut" amb l'alumnat de menor edat, de manera que només poden triar entre els instruments que l'escola de música indica (Municipi <50.000 habitants).
- Un altre municipi indica que a la seva escola de música, deixen a l'alumnat escollir 4 opcions d'instrument, i així van assignant intentant respectar les preferències. Si tots queden agafats, es van repartint entre els que queden (Municipi <50.000 habitants).
- El següent municipi a participar exposa que a la seva escola fan un descompte en el preu per l'aprenentatge d'instruments minoritaris i així aconsegueixen una major demanda (Municipi >50.000 habitants).
- Un altre participant explica que a la seva escola de música es realitzen tallers amb els més petits de l'escola on veuen tocar instruments que no són els majoritaris. De tant veure'ls, al final els acaben interessant (Municipi >50.000 habitants).
- En la mateixa línia que l'anterior intervenció, un altre municipi indica que a la seva escola de música, als alumnes més petits d'edat només els ensenyen instruments que no són majoritaris. Durant les sessions "animen" els petits/es dient que els toquen molt bé per motivar-los i generar més interès (Municipi <50.000 habitants).
- El darrer municipi en intervenir manifesta que ells realitzen una roda d'instruments on tothom passa per tots, i es fan sessions amb instruments minoritaris. En el moment de triar instrument, les famílies poden triar fins a 5 opcions, i es fa un sorteig (poden donar-se de baixa i un altre alumne ocupa la plaça). Al segon nivell poden demanar canvi d'instrument, però la majora ja es queda amb el d'inici (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 4. ALUMNAT AMB NECESSITATS EDUCATIVES ESPECIALS

Pregunta 1: Quines estratègies implementeu per a l'alumnat amb necessitats educatives especials? L'escola comenta que per a centres educatius, es va realitzar un projecte conjunt al municipi per a recollir recursos i mancomunar el servei de vetlladora.

Respostes:

- Un municipi comenta que fins avui en dia no ho tenien organitzat. Aquest any s'ha incorporat una professora que gestiona les famílies amb infants amb NEE. Al setembre es realitzen les entrevistes individualitzades amb les famílies per tal de detectar les necessitats i a partir d'aquestes la professora és l'encarregada de realitzar els grups classe amb l'objectiu imprescindible d'integrar l'alumnat amb NEE dins l'oferta formativa de l'escola (Municipi <50.000 habitants).
- Un altre municipi comenta que no disposen de servei de vetlladora. És un element que depèn del centre educatiu, fet que provoca que si en aquest no hi ha aquesta tipologia de servei, a l'escola de música tampoc poden disposar-ne. A l'Escola de Música disposen d'una musicoterapeuta a l'escola, però tot i això, trasllada la manca de recursos amb relació

a aquesta temàtica. L'escola (Municipi <50.000 habitants).

- En l'àmbit general, es valora positivament la presència d'una persona amb formació en musicoteràpia a l'equip docent. Concretament, un municipi comenta que la professora de piano és la musicoterapeuta i a partir d'aquí, és aquesta figura qui diagnostica les necessitats de l'infant amb NEE i adapta l'oferta formativa d'acord amb aquesta identificació.
- Un participant també exposa que en el seu cas, tenen dos docents per aula i si tenen alumnat amb NEE s'ho combinen. Hi ha vegades que cal una atenció individualitzada tot i que l'objectiu és la seva integració dins del grup classe.
- El conjunt de participants també manifesta la importància de la formació en aquesta temàtica, i alguns municipis exposen la contractació de formacions que ajudin a desenvolupar eines i recursos que siguin d'aplicació per a l'alumnat amb NEE.

Pregunta 2: Com feu la gestió de l'alumnat amb necessitats educatives especials? L'escola manifesta el seu interès per com es fa el procediment d'accés, suports que es tenen al centre, si es compta amb personal format o si es té suport de l'Ajuntament.

Respostes:

- El primer municipi a respondre exposa que a la seva escola tenen una aula d'atenció a la diversitat amb una persona formada en aquest àmbit. Quan es detecten alumnes amb certes dificultats, si disposen d'un informe, se'ls fa una atenció personalitzada. També es fa un reforç per atendre fora de l'aula alumnes amb aquestes característiques, però no els tenen a la mateixa aula (Municipi >50.000 habitants).
- El següent municipi a participar també afirma disposar d'una aula d'atenció a la diversitat, però ho van gestionant com poden sobre la marxa. Volen anar a veure el Conservatori de Girona i l'Escola de Música del Vendrell, que són referents en aquest àmbit. Han demanat vetlladors a l'Ajuntament, però no els concedeixen, així que cobreixen aquesta funció amb les guàrdies. S'estan trobant que cada cop arriben més alumnes amb NEE a l'escola. A aquestes aules hi ha més d'un alumne a la vegada i les situacions són molt diferents. Una professora motivada amb el tema ha muntat un grup amb tots aquests alumnes (Municipi >50.000 habitants).
- Un altre participant informa que a la seva escola de música tenen un especialista de musicoteràpia a qui l'Ajuntament va pagar el màster. Es troben que han de valorar cas per cas, perquè hi ha alumnes que no poden estar inclusius perquè és inviable en certs moments, ja que és perjudicial per al grup i per a ells mateixos, però hi ha altres casos en què es poden integrar sense problemes. Algun cop han tingut reforç a percussió, però sempre de manera esporàdica (Municipi <50.000 habitants).
- El darrer municipi a fer una aportació al tema, indica que es troben amb famílies que no informen que els seus fills/es tenen necessitats especials i s'ho van trobant. En aquest sentit, afirma que recentment han posat com a obligatori especificar al full d'inscripció si l'alumne té NEE, i que en cas de mentir i descobrir-ho, poden perdre la plaça. Aquest fet ha permès disposar de la informació amb antelació, i millora molt la planificació i la gestió per a aquest alumnat (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 5. ORGANITZACIÓ INTERNA I GESTIÓ DE PERSONAL

Pregunta 1: Com organitzar les guàrdies quan hi ha absència de professors/es? Tenen problemes amb l'organització quan hi ha baixes i absències imprevistes.

Respostes:

- Un dels participants indica que el tant els professors de mitja jornada com de completa s'han de reservar una franja de l'horari no lectiu per fer guàrdies. Es fa un calendari on cada 30 min hi ha un/a professor/a disponible, de manera que en algunes franges fins hi ha 2 persones lliures. Quan s'ha de fer classe de llenguatge, el Departament ha deixat unes fitxes base perquè tothom pugui impartir-ho, però també poden decidir fer una altra cosa si no ho veuen clar. Al conservatori si s'ha d'anul·lar, s'anul·la, ja que hi ha alumnes que si no és el seu professor/a són reticents a fer la classe (Municipi <50.000 habitants).
- El següent municipi en intervenir comenta que el sistema de guàrdies anterior no li ha funcionat bé, i que en el fons depèn molt de la bona voluntat del/de la professor/a (Municipi <50.000 habitants).
- Un altre municipi indica que rep pressions de l'Ajuntament perquè duguin a terme un sistema de guàrdies, però des de l'escola de música es resisteixen. No veuen bé que sobretot amb el cas dels especialistes, si els suplents no tenen el mateix domini, hagin d'impartir la classe. Per tant, ells anul·len la classe i no la recuperen. S'està lluitant perquè les famílies puguin recuperar els diners de la classe no realitzada, però de moment no ho han aconseguit (Municipi >50.000 habitants).
- En el sentit de l'exposició anterior, un municipi indica que ells tenen una ordenança municipal on diu que si no es presta el servei, els diners s'han de retornar, i ells s'acullen a això (Municipi <50.000 habitants).
- El darrer municipi a intervenir comenta que es disposa d'una empresa pública local i que, en cas de contractacions exprés, ho tenen més senzill. Tot i això, si són baixes sobtades, de vegades han d'acabar ajuntant grups per poder realitzar la classe (Municipi <50.000 habitants).

Pregunta 2: Com podem seguir fent reunions online a les hores no lectives? Des de la pandèmia, estan realitzant les reunions de professorat de manera telemàtica, i ha millorat molt l'assistència i l'efectivitat, ja que es comparteixen documents i van molt al gra. Ara l'Ajuntament els obliga a fitxar i a fer-les presencials.

Respostes:

- La primera persona a participar comenta l'existència d'aplicacions que permeten fitxar a posteriori, tot i que algú ho ha d'aprovar després. Això permetria solucionar l'obligació de l'assistència per motiu de fitxar (Municipi <50.000 habitants).
- Un altre municipi indica que si el que es vol és que l'assistència continuï sent elevada, tot i que les reunions siguin presencials, el que a la seva escola ha funcionat és que hi ha un dia i una hora estipulades per fer els claustres i reunions, i d'aquesta manera tothom s'ho reserva i ja hi compta (Municipi <50.000 habitants).
- En darrer lloc, es reflexiona sobre el fet que cal tenir present que el tema del control horari s'ha implementat per beneficiar el treballador i protegir-lo davant obligacions de fer hores extres.

Pregunta 3: Com motivar al professorat per anar a impartir els projectes comunitaris? El municipi indica que el professorat està cansat de fer projectes comunitaris perquè porten molts anys fent-los, i es troben amb el problema que no poden enviar a fer-los a professors que no estiguin motivats, perquè posen en perill el projecte.

Respostes:

- Resulta una pregunta difícil de respondre perquè ningú es troba en la mateixa situació, ja que no fa tant que han començat amb els projectes comunitaris. El municipi amb el problema, a més, manifesta que no poden comptar amb personal extern, ni tampoc poden anar estudiants perquè és en horari lectiu i no tenen disponibilitat.
- S'aporta un seguit de propostes de millora, com la formació a mida, visitar experiències i projectes que funcionen i que tenen un recorregut, i poder-les compartir amb altres escoles. Destacant la proposta d'iniciar un procés de tutoria. Es tractaria de contractar algú que ho pugui dur a terme, i anar fent un traspàs gradualment per part de l'actual professorat (Municipi <50.000 habitants).

TEMA 6. RELACIÓ AJUNTAMENT – ESCOLA DE MÚSICA

Pregunta 1: Com fer que l'Ajuntament consideri la nostra escola de música com un servei municipal? Els representants de l'escola de música manifesten tenir molt poca relació amb l'Ajuntament. Són de gestió indirecta i no fan reunions de seguiment, ni assisteixen representants municipals a esdeveniments, ni fan promoció, ni tenen cap relació més enllà de correus electrònics.

Respostes:

- A excepció d'un municipi que tampoc se sent massa seguit, els participants manifesten que els representants polítics (fins i tot l'alcalde en alguns casos) assisteixen als esdeveniments que les escoles de música realitzen al municipi. En aquest sentit, s'insta que l'escola de música insisteixi al fet que, com a mínim, hi vagi algun representant municipal als grans esdeveniments.
- En aquest sentit, un municipi proposa que s'aprofitin accions com actes amb les escoles de primària que mouen molta gent per atraure els polítics i que hi assisteixin (Municipi >50.000 habitants).
- Una altra proposta seria aprofitar els contactes entre les famílies: esbrinar si hi ha alguna família que tingui contacte o relació amb el regidor/a, i mirar si hi pot incidir en la importància donar visibilitat a l'escola de música (Municipi <50.000 habitants).
- El darrer municipi a intervenir comenta que, en el seu cas, fa reunions quinzenals amb la regidora d'Educació perquè necessita dades per justificar la continuïtat de l'escola de música, que té un elevat cost. Així que una proposta podria ser mostrar dades de l'escola que puguin captar l'interès dels responsables polítics (Municipi <50.000 habitants).

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESPAIS ESCÈNICS 2023





Informe dels indicadors d'espais escènics 2023

1. Presentació

2. El Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics

3. Anàlisi dels resultats del Cercle d'Espais escènics

4. Visió general dels indicadors d'Espais escènics

5. Conclusions

6. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

1. Presentació

El Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics aplega 17 anys de trajectòria de recollida de dades sobre l'oferta, la demanda, l'organització i l'economia dels Espais escènics municipals. Aquest recorregut en la comparativa d'indicadors de gestió dels municipis permet veure l'evolució de les polítiques locals i les tendències del sector. Com en informes anteriors, l'anàlisi es focalitza en revisar els resultats obtinguts la darrera temporada respecte els anys anteriors fins el 2018. Aquesta sèrie permet una anàlisi de l'impacte de la COVID-19 i de l'inici de la recuperació que es va apreciar als resultats del 2021 i ha continuat els dos anys següents.

Els resultats evidencien la recuperació de l'activitat professional, així com la resta d'usos dels Espais escènics, tal i com ja vam veure el 2022. Increment de les programacions, de les assistències, dels dies i usos dels equipaments, però sense arribar a les xifres de les que partien el 2019. També a nivell econòmic continua la recuperació dels pressupostos de despesa i d'autofinançament com veurem detalladament a l'informe que us presentem.

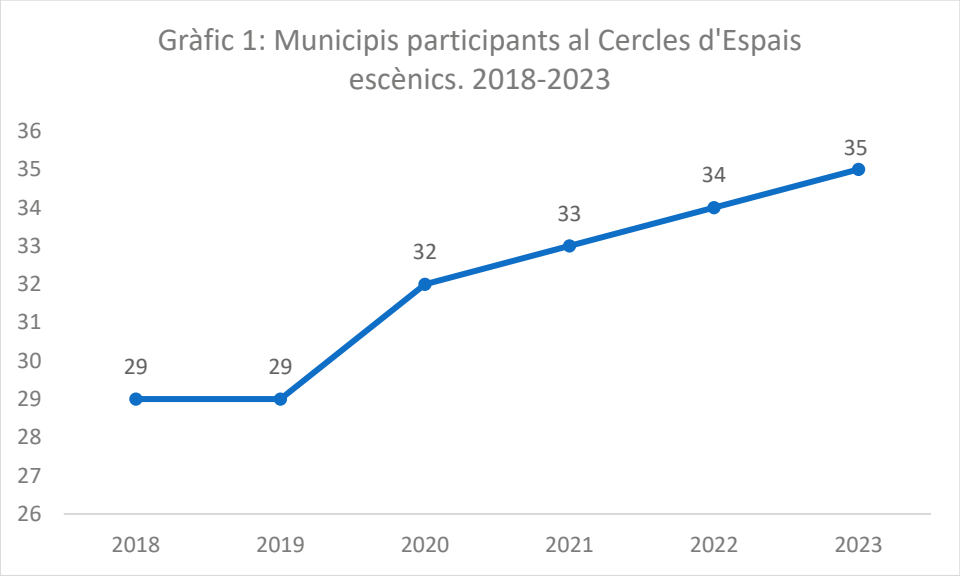
L'informe s'estructura en una primera part on es descriuen els municipis i característiques dels Espais escènics participants. A la segona s'analitzen els resultats dels indicadors més rellevants per copsar una visió global de la situació actual dels Espais escènics municipals i en gran mesura, del grau de recuperació després de la crisi sanitària soferta per la covid-19. El resum del resultat de tots els indicadors del Cercle d'Espais escènics de la present edició, comparat amb les 5 edicions anteriors, es recull a la tercera part del present informe.

Per últim, es dedica un apartat als tallers de millora, en els quals els participants han pogut, d'una banda, treballar els seus indicadors de resultats per explicar les dades del servei i d'altra banda, compartir amb la resta de participants un espai de debat per recollir problemàtiques i possibles solucions en diferents vessants de la gestió dels Espais escènics municipals.

2. El Cercle de comparació intermunicipal d'Espais escènics

2.1. Municipis participants

A l'edició del 2023 han participat **35 municipis**, un més que el 2022, sent la xifra màxima de participació des de l'inici del Cercles d'Espais escènics.



Municipis participants

35 municipis — **2.300.057** habitants

↑ **1** vs. 2022 — **55,5%** de la població de la prov. de Barcelona[1]

Els municipis participants sumen el 55,5 % de la població de la província (sense comptar Barcelona ciutat). Aquesta alta representativitat es deu a la participació de 14 dels 16 municipis de més de 60.000 habitants de la província.

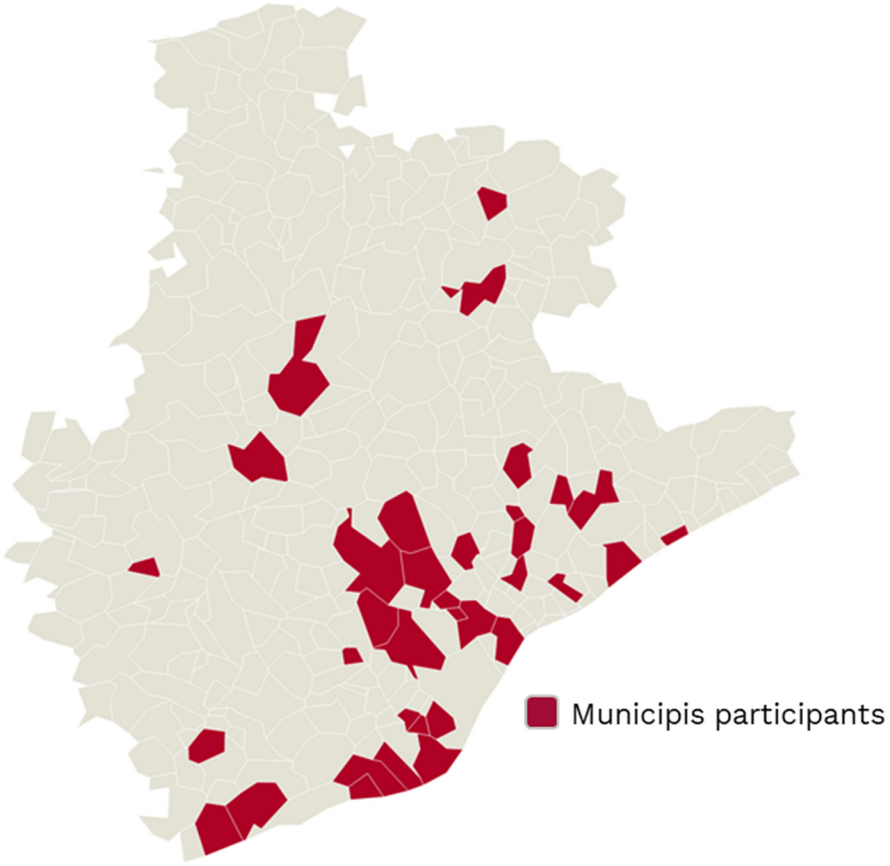
En el conjunt de participants **es dona una gran diversitat en termes de població**, el rang va dels 6.828 habitants de Sallent, als 276.617 de l'Hospitalet de Llobregat.

Pel què fa a la distribució geogràfica dels municipis participants **destaca la presència de 13 municipis de l'Àrea metropolitana de Barcelona i de 22 de la resta de la província**.

1 *Sense la població de Barcelona (ciutat).*

El 2023 s'assoleix la major representativitat dels Cercles d'Espais escènics amb 35 municipis participants. D'aquests, 13 municipis pertanyen a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i 22 a la resta de la província.

Mapa de la província amb els municipis participants ressaltats



Elaboració: Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica (Diputació de Barcelona)

Taula 1: Municipis participants

+60.000 habitants

AMB		Resta província	
Municipi	**Habitants**	**Municipi**	**Habitants**
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617	Terrassa	225.274
Badalona	224.301	Sabadell	217.968
Sant Cugat del Vallès	97.579	Mataró	129.613
Cornellà de Llobregat	90.076	Rubí	80.034
Castelldefels	68.327	Manresa	78.570
Viladecans	66.615	Vilanova i la Geltrú	68.768
Prat de Llobregat (El)	65.409	Granollers	62.950

- 60.000 habitants

AMB		Resta província	
Municipi	**Habitants**	**Municipi**	**Habitants**
Gavà	47.498	Vic	48.235
Ripollet	39.189	Igualada	41.287
Montcada i Reixac	36.823	Vilafranca del Penedès	40.596
Sant Joan Despí	34.552	Sant Pere de Ribes	31.702
Barberà del Vallès	33.353	Castellar del Vallès	25.122
Sant Andreu de la Barca	26.862	Cardedeu	19.047
		Garriga (La)	17.028
		Canovelles	17.025
		Montornès del Vallès	16.752
		Arenys de Mar	16.280
		Palau-Solità i Plegamans	15.125
		Torelló	14.922
		Llinars del Vallès	10.476
		Vilassar de Dalt	9.254
		Sallent	6.828

2.2. Característiques dels Espais escènics participants

Els municipis que participen del Cercle d'Espais escènics compleixen com a mínim amb els següents requisits:

- Comptar amb un o diversos **equipaments escènics de titularitat pública** (encara que poden tenir diferents tipus de gestió).
- Comptar amb una **programació estable professional** (un mínim de 8 funcions d'espectacles professionals d'arts en viu repartides al llarg de l'any i durant els tres darrers anys) i disposar d'un cert grau d'especialització en activitat escènica.
- Comptar amb els **recursos suficients, tan econòmics com humans**. Disposar, com a mínim, d'una persona específicament dedicada a la programació d'arts en viu, i contractar espectacles professionals (amb despesa de caixet, ja sigui econòmica o en espècie).

2.3. Resum dels indicadors del Cercle d'Espais escènics

Els Cercles d'Espais escènics comparen 79 indicadors calculats a partir de 70 variables i permeten analitzar el context dels Espais escènics i els municipis des de múltiples perspectives. El conjunt d'indicadors s'agrupen en **cinc àmbits, en els que s'analitza l'evolució de les mitjanes globals en una sèrie temporal des del 2018 fins el 2023.**

Els indicadors s'agrupen en els següents àmbits:

Encàrrec polític	Mesura en quin grau s'assoleixen els objectius dels Espais escènics en termes d'oferta i la seva diversitat
Usuari-client	Mesura en quin grau la ciutadania respon a l'oferta, quin impacte quantitatiu n'obtenen les programacions
Valors organitzatius-Recursos humans	Mesura el tipus d'organització i gestió, així com els recursos humans
Economia	Mesura la gestió econòmica del servei, tant a nivell de costos com de finançament
Entorn	Indicadors de població, densitat, renda per càpita, etc

El resultat de tots els indicadors dels diferents àmbits es poden consultar al capítol *3. Visió general dels indicadors d'Espais escènics.*

3. Anàlisi dels resultats del Cercle d'Espais escènics

Tot seguit es presenta l'anàlisi del resultats que s'han considerat més interessants, per copsar des d'una visió global la situació actual dels Espais escènics municipals i com està sent la seva recuperació després de la crisi sanitària soferta per la covid-19.

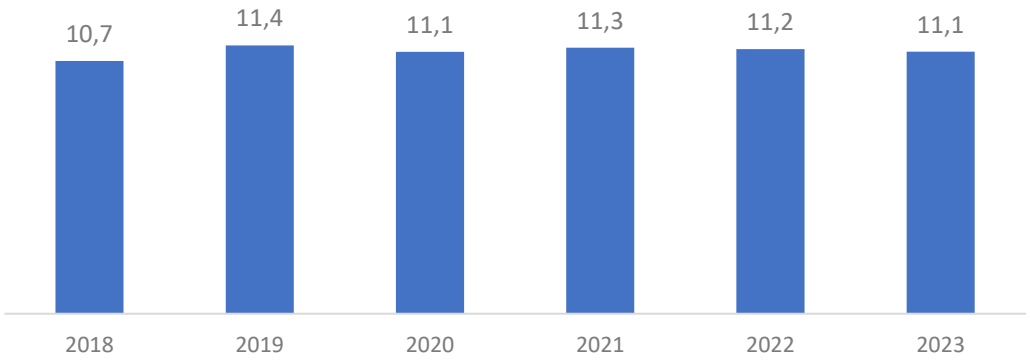
3.1. L' oferta dels Espais escènics

El 2023 ha estat un any plenament normalitzat, sense cap tipus de restriccions o limitacions d'aforament com ho van ser el 2020, i en menor mesura el 2021. **En termes d'oferta**, els Espais escènics del Cercles evidencien la seva recuperació i es recuperen xifres properes als anys precedents a la pandèmia.

3.1.A. Anàlisi quantitatiu de l'oferta

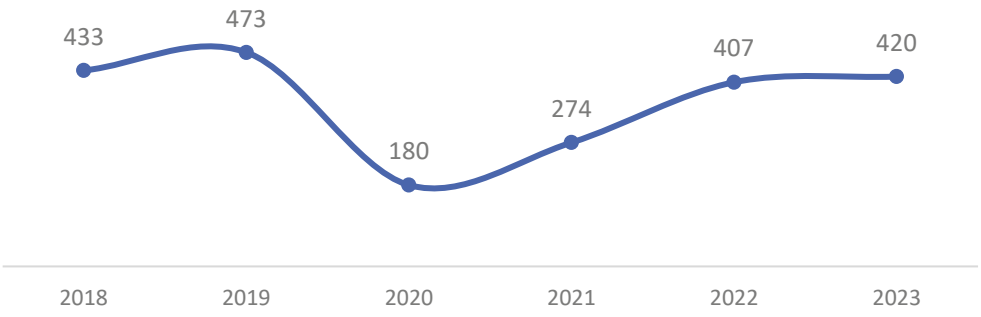
L'indicador de butaques per cada 1.000 habitants ens dona una idea del conjunt de la infraestructura, de les dimensions i de la capacitat d'aforament dels Espais escènics participants. **El 2023 la mitjana és d'11,1 butaques per cada 1.000 habitants**. Aquesta xifra aglutina una àmplia diversitat entre els municipis participants, que va de les 3,1 butaques de l'Hospitalet de Llobregat (el municipi amb més població) a les 98,1 butaques de Sallent (municipi participant amb menys població).

Gràfic 2: mitjana de funcions segons gènere artístic



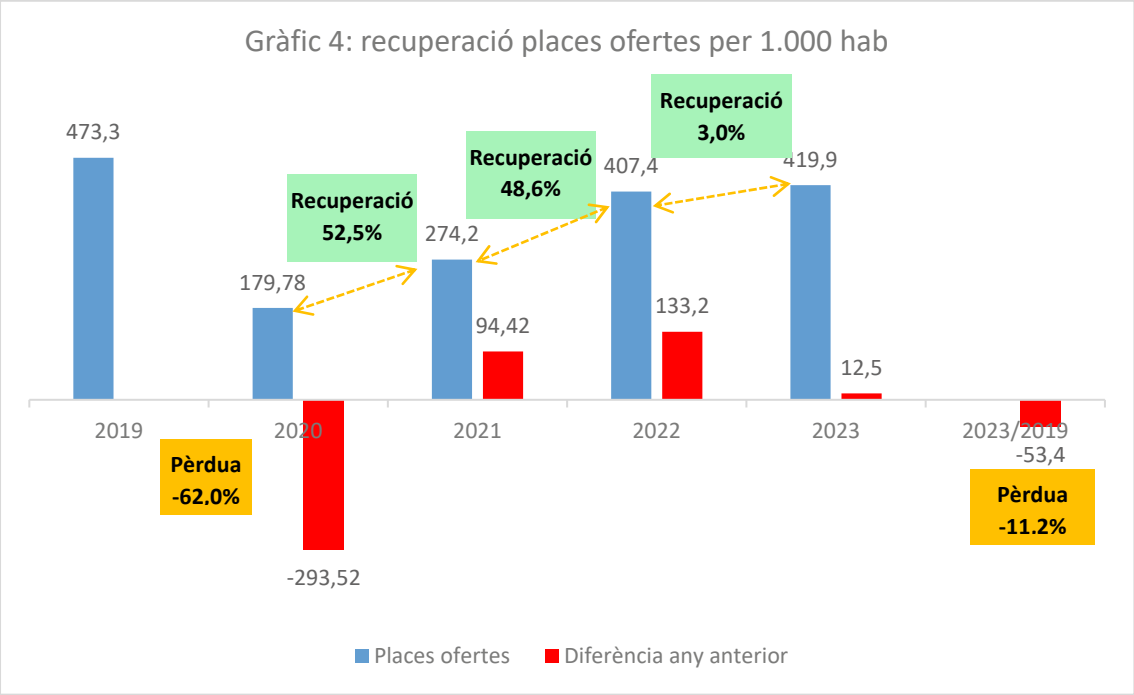
L'indicador clau per analitzar l'activitat són les places ofertes per cada 1.000 habitants (l'aforament dels Espais escènics pel nombre de funcions que s'hi han ofert durant un any per cada 1.000 habitants). **El 2023, l'oferta es recupera fins una mitjana de 419,9 places ofertes per cada 1.000 habitants, el que representa un increment del 3,06%, respecte el resultat del 2022**. Tot i el creixement respecte el 2022, l'oferta continua un 11,28 % per sota del 2019.

Gràfic 3: Places ofertes (per 1.000 habitants)



Per poder valorar la recuperació de l'oferta representem gràficament els resultats respecte el darrer any normalitzat (el 2019), d'aquesta manera es copsa visualment l'abast de la recuperació.

Com es pot observar al gràfic, els anys 2021 i 2022 es van recuperar de manera molt accentuada les places ofertes que es van perdre el 2020. E**l 2023 la mitjana de places ofertes per cada 1.000 habitants millora respecte el 2022** (recuperació del 3,0%), però encara queda per sota del valor de l'any 2019 un 11,28%.



Places ofertes

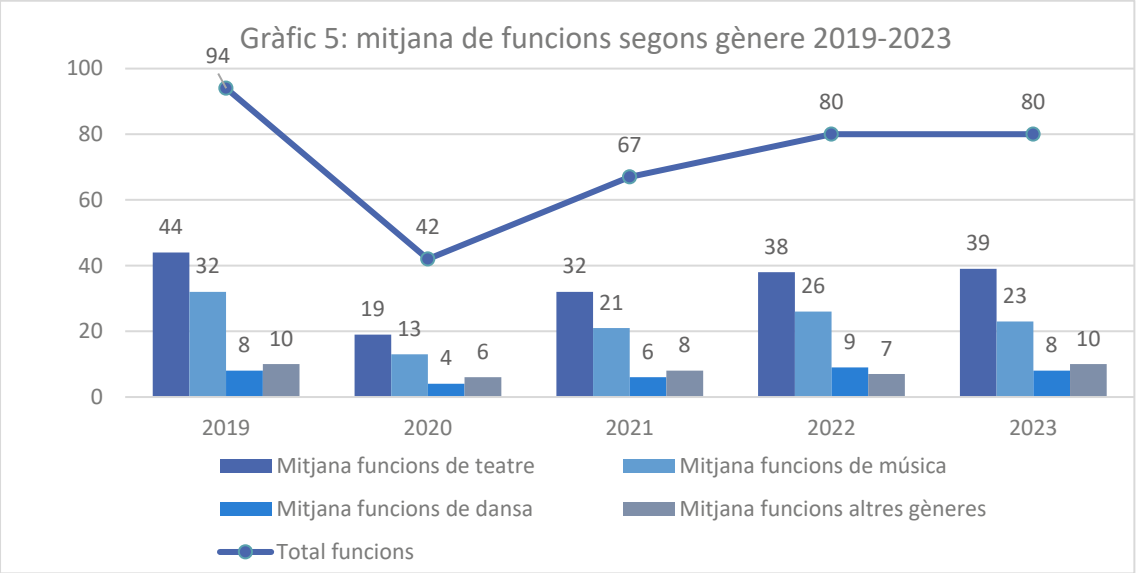
420 mitjana places ofertes per cada 1.000 hab.

↑ **3,06 %** vs. 2022 || ↓ **-11,28 %** vs. 2019

74,4 mínim **2.325,4** màxim

3.1.B. Anàlisi de la diversitat de l'oferta

Els Espais escènics han programat una mitjana de 80 funcions l'any 2023, el mateix nombre que el 2022. Per gèneres artístics, els municipis han programat 39 funcions de teatre, 23 de música, 8 de dansa i 10 d'altres gèneres. El teatre i els altres gèneres han seguit una tendència de creixement positiva, en canvi, la dansa i la música han retrocedit en el nombre de funcions programades aquest darrer any. El que s'evidencia és que l'oferta és un 14,9% inferior a la del 2019 (94 funcions el 2019 versus 80 el 2023).



A la taula següent s'expressa la variació de la mitjana de funcions del període 2023-2020 respecte les funcions programades el 2019.

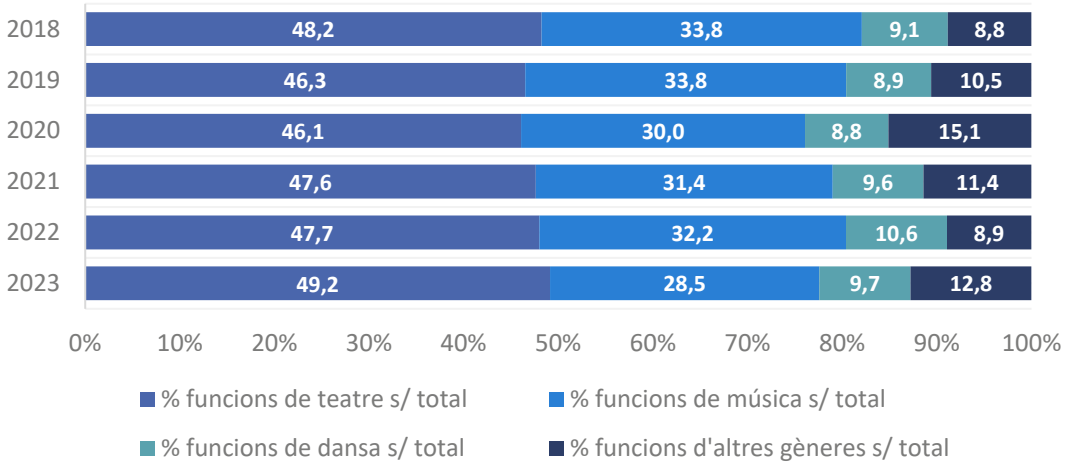
Taula 2: mitjana de funcions segons gènere artístic

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
Teatre	39	2,63%	-11,36%	-13,64%	-27,27%	-56,82%
Música	23	-11,53%	-28,13%	-18,75%	-34,38%	-59,38%
Dansa	8	-11,11%	0,0%	12,50%	-25,00%	-50,00%
Altres gèneres escènics	10	42,85%	0,0%	-30%	-20,00%	-40,00%

El 2023 es manté la mitjana del 2022 de 80 funcions programades per municipi, però, no s'assoleix la mitjana de 94 funcions de l'any 2019.

En la distribució de les funcions en funció del gènere no hi ha canvis substancials i **es manté el predomini del teatre i la música** en el conjunt de la programació, **tot i que la música obté el valor més baix en % de funcions programades de tota la sèrie.**

Gràfic 6: % funcions segons gènere artístic



Diversitat de l'oferta per gènere

49,2% funcions de teatre

↑ **15 pp** vs. 2022 || ↑ **2,9 pp** vs. 2019

28,5% funcions de música

↓ **-3,7 pp %** vs. 2022 || ↓ **-5,3 pp** vs. 2019

12,8% funcions d'altres gèneres

↑ **3,9 pp** vs. 2022 || ↑ **2,3 pp** vs. 2019

9,7% funcions de dansa

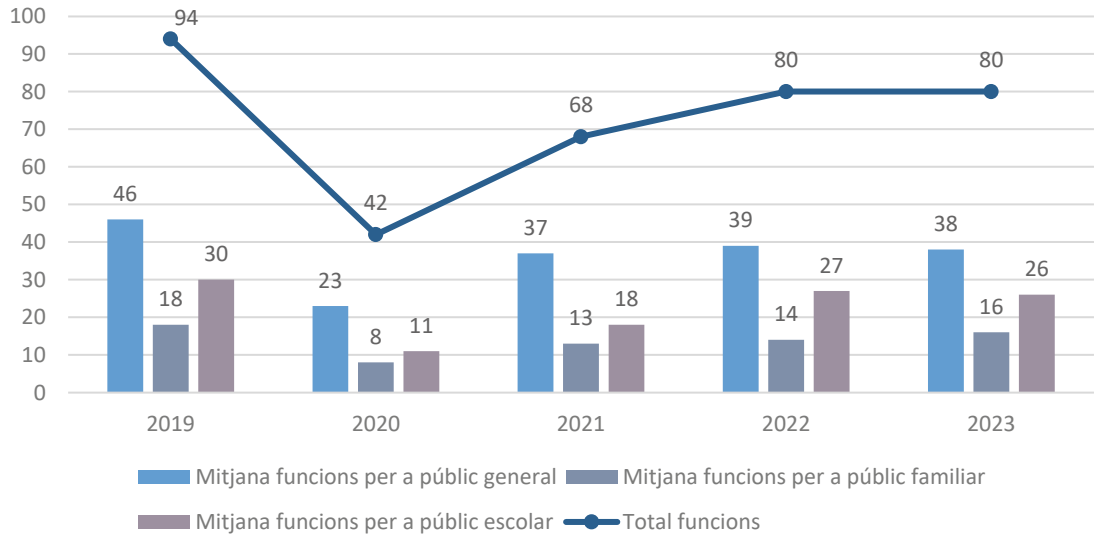
↓ **-0,9 pp %** vs. 2022 || ↑ **0,8 pp** vs. 2019

A continuació s'analitza l'oferta des del punt de vista de la **tipologia de públic**. Els Cercles recullen dades en funció de si es tracta d'una oferta destinada al públic escolar, d'una programació per al **públic general** o per al **públic familiar**.

Cal tenir en compte que existeix una **important diversitat** entre els diferents Espais escènics participants als Cercles pel què fa a la programació segons tipologia de públic. Hi ha equipaments sense gairebé programació escolar i, en canvi, d'altres on és la programació majoritària. Passa el mateix amb les programacions general i familiar que, en funció del municipi, presenten realitats diverses.

Com hem avançat abans, es manté la mitjana del 2022 de funcions programades per municipi i també la distribució entre les diferents tipologies establertes de públic. Predomina la programació adreçada al públic general, seguida de la programació escolar i en darrer lloc la programació familiar. Com podem veure al següent gràfic la programació familiar i l'escolar durant els anys 2022 i 2023 s'apropen molt als resultats del 2019, **mentre que la programació per a públic general queda per sota d'aquests resultats.**

Gràfic 7: mitjana de funcions segons tipus de públic



De nou, si realitzem una mitjana de la variable del nombre de funcions de tots els municipis segons la tipologia de públic es constata que el 2023 només les funcions per a públic familiar s'han incrementat respecte el 2022. I com en el cas de les funcions segons la tipologia del seu gènere artístic, no s'ha arribat als resultats del 2019, **estant en tots els casos per sota dels valors del 2019.**

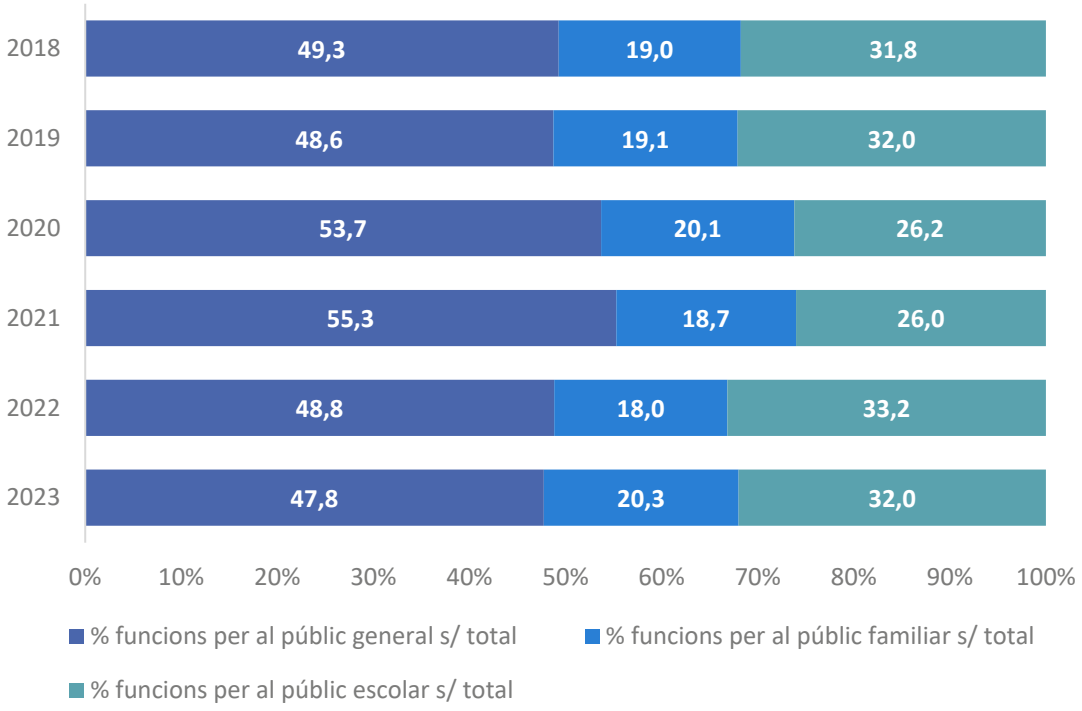
Taula 3: mitjana de funcions segons tipus de públic

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
Públic general	38	-2,5%	-17,3%	-15,2%	-19,5%	-50,0%
Públic familiar	16	14,3%	-11,1%	-22,2%	-27,8%	-55,5%
Públic escolar	26	-3,7%	-13,3%	-10,0%	-40,0%	-63,3%

El 2023 es manté la mitjana de nombre de funcions respecte l'any anterior, sent la programació familiar l'única que creix en nombre de funcions programades.

D'altra banda, el **pes de la programació destinada al públic general baixa fins al 47,8%,** sent el valor mes baix de la sèrie analitzada. El **públic escolar es manté en els resultats dels anys 2018 i 2019, precedents a la pandèmia. La programació familiar és la que es manté més estable, entre el 18% i el 20,3% en la sèrie 2018-2023.**

Gràfic 8: % funcions segons el tipus de públic



Diversitat de l'oferta segons el tipus de públics a qui s'adreça

47,8% funcions per a públic general

↓ **-1,0 pp** vs. 2022 || ↓ **-0,8 pp** vs. 2019

32,0% funcions escolars

↓ **-1,2 pp** vs. 2022 || = **0,0 pp** vs. 2019

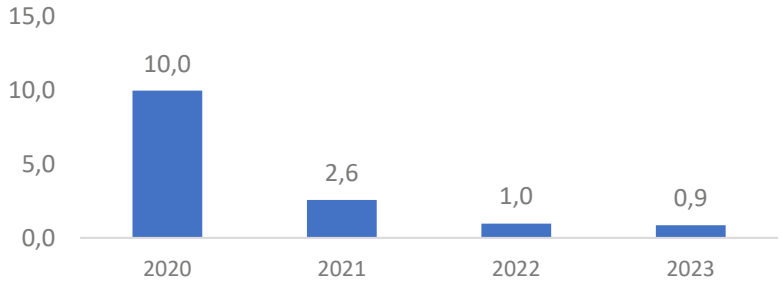
20,3% funcions per a públic familiar

↑ **2,3 pp** vs. 2022 || ↑ **1,2 pp** vs. 2019

La oferta no presencial

El 2020, aquest tipus d'oferta va tenir un pes destacat arribant al 10% de l'oferta, però hem vist en els anys posteriors **que aquesta oferta no s'ha mantingut, representant en l'actualitat el 0,9%** de les funcions programades. El 2023 únicament 1 municipi ha continuat oferint aquest tipus de funcions.

Gràfic 9: % de funcions no presencials s/ total funcions



Funcions no presencials

0,9 de funcions no presencials s/ total funcions professionals

-0,1 pp vs. 2022

1 municipi participant amb oferta no presencial

L'oferta no presencial esdevé residual, el 2023 només 1 municipi ha ofert funcions no presencials i s'ha reduït a un 0,9 % sobre el total de funcions.

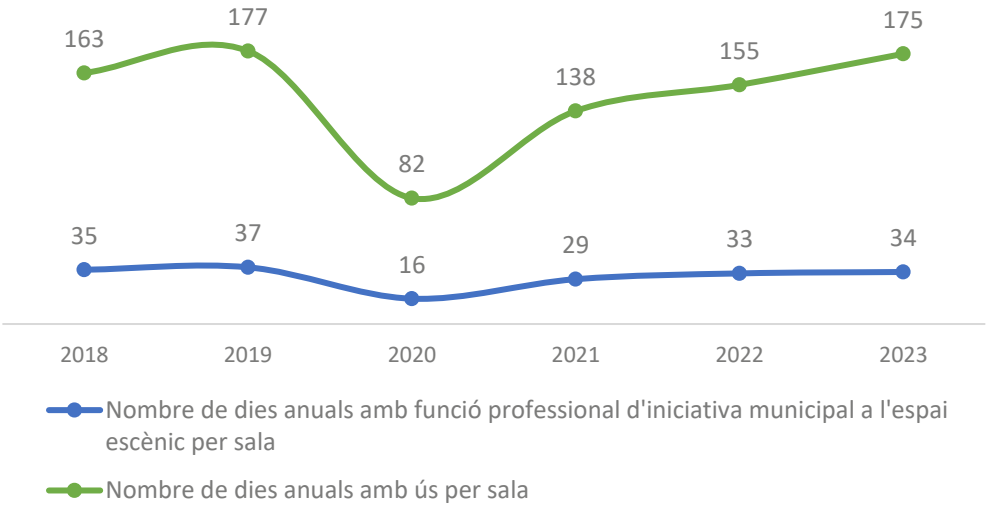
3.1.C. L'ús dels Espais escènics

Per tal de poder analitzar tota l'activitat que es realitza als Espais escènics, més enllà de la programació professional, es comptabilitzen altres usos com l'activitat no professional, les funcions programades per tercers i també l'activitat realitzada mitjançant lloguer i ús gratuït dels espais. Seguidament ens fixarem en l'evolució de dos indicadors: total de dies d'ús de la sala per a diferents activitats i dies amb funció professional.

El 2023 l'ús dels equipaments escènics ha millorat els registres del 2022, passant dels 155 als 175 usos, dada molt semblant als 177 del 2019. Contràriament, els dies amb funció professional, tot i millorar dels 33 dies del 2022 als 34 dies el 2023, encara es troben per sota dels resultats del 2019 i els anys precedents. Tot i així, s'observa com la **programació professional i les**

cessions han tingut una recuperació més ràpida que altres indicadors com son la programació de tercers o el lloguer de sala. El nombre de dies d'ús dels equipaments s'ha recuperat en un 113,4% respecte el 2020 i el nombre de dies amb funció professional en un 112,5%.

Gràfic 10: dies d'us dels espais i dies amb funció professional



Dies anuals amb ús de sala

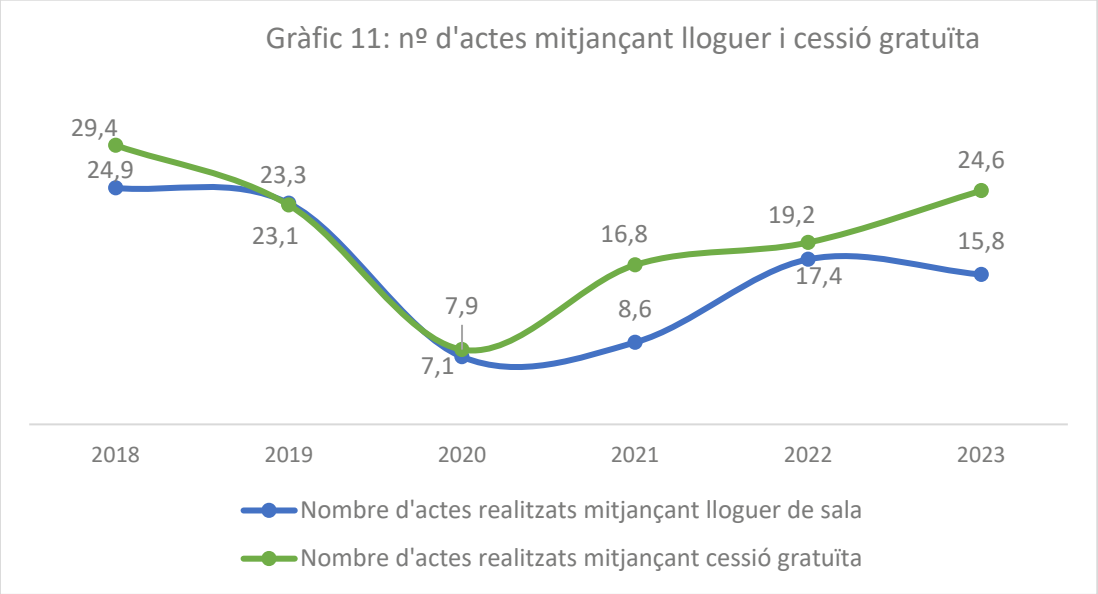
175 dies d'ús per sala

↑ **12,9%** vs. 2022 || ↓ **-1,0%** vs. 2019

34 dies de funció professional

↑ **2,7%** vs. 2022 || ↓ **-8,3 %** vs. 2019

El següent gràfic mostra l'evolució del número d'actes de lloguer i els de cessió gratuïta. Com es pot observar, **la recuperació dels actes amb cessió gratuïta ha estat més ràpida que la dels actes de lloguer**. En el cas dels lloguers les dades ens indiquen que han trigat més en remuntar; el 2023 han disminuït en un 9,1% respecte el 2022 i encara estan un 32,2% per sota del 2019. En canvi, els actes amb cessió gratuïta (24,6) han sobrepassat la dada del 2019 que va ser de 23,1 actes.



Actes anuals realitzats mitjançant lloguer i cessió gratuïta de sala:

15,8 actes lloguer de sala

↓ **-9,1%** vs. 2022 || ↓ **-32,2%** vs. 2019

24,6 actes cessió gratuïta

↑ **28,4%** vs. 2022 || ↑ **6,5%** vs. 2019

El 2023 segueixen augmentant els dies d'ús dels Espais escènics i els actes amb cessió gratuïta de la sala. Els actes amb lloguer han retrocedit respecte el 2022, i es troben un 32,2% per sota del resultat del 2019.

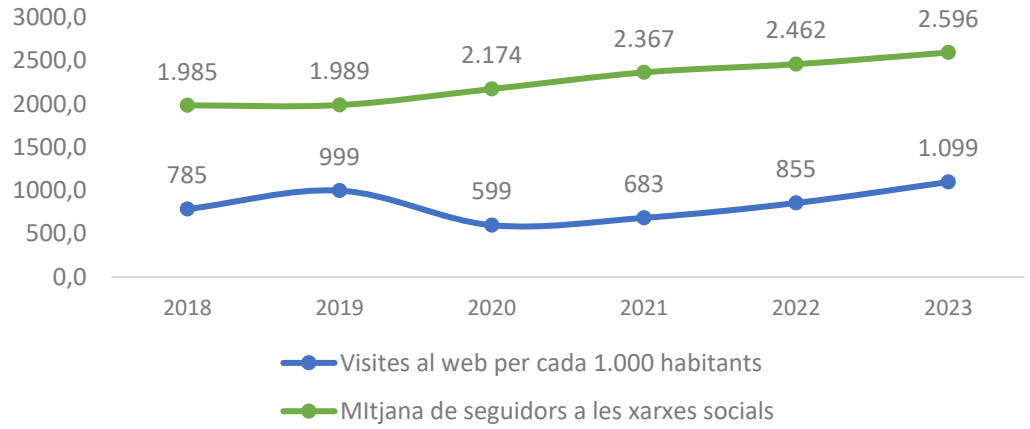
3.1.D. La comunicació digital

Els indicadors relacionats amb l'abast de la comunicació digital permeten estimar el grau d'impacte dels continguts digitals dels equipaments: el nombre xarxes, de seguidors i el nombre de visites a les pàgines web per habitant de mitjana. El 2023 han reportat dades del seu trànsit web 26 municipis i 29 n'han reportat per xarxes socials.

El nombre de seguidors a xarxes socials continua amb una tendència de creixement i ho ha fet amb més força des del 2019. L'ús de les xarxes socials, les publicacions i l'*engagement* amb les comunitats digitals han pres més rellevància d'ençà de la pandèmia.

Les visites al web han continuat incrementant-se el 2023 superant els registres del 2019, i aconseguint el valor més elevat de la sèrie. Malgrat una menor oferta de programació (no s'ha recuperat al 100% el valor del 2019) i una menor demanda (assistència), la compra d'entrades per via *online* s'ha consolidat com la modalitat més habitual d'adquisició d'entrades[2]. Des del 2021 la venda no presencial d'entrades se situa per sobre del 72%, fet que podria explicar la ràpida recuperació de les visites al web.

Gràfic 12: mitjana de seguidors xxss i visites web (per 1.000 hab.)



Web i xarxes socials

2.596 mitjana seguidors a xarxes socials

↑ **5,4%** vs. 2022 || ↑ **30,5%** vs. 2019

1.099 visites web x. 1000 hab.

↑ **28,5%** vs. 2022 || ↑ **9,9%** vs. 2019

Es consolida el creixement de seguidors a les xarxes socials i les visites als webs, aconseguint els millors resultats de la sèrie d'anys analitzada.

2 *Veure punt 2.2.2 Les modalitats de compra*

3.2. Anàlisi de la demanda

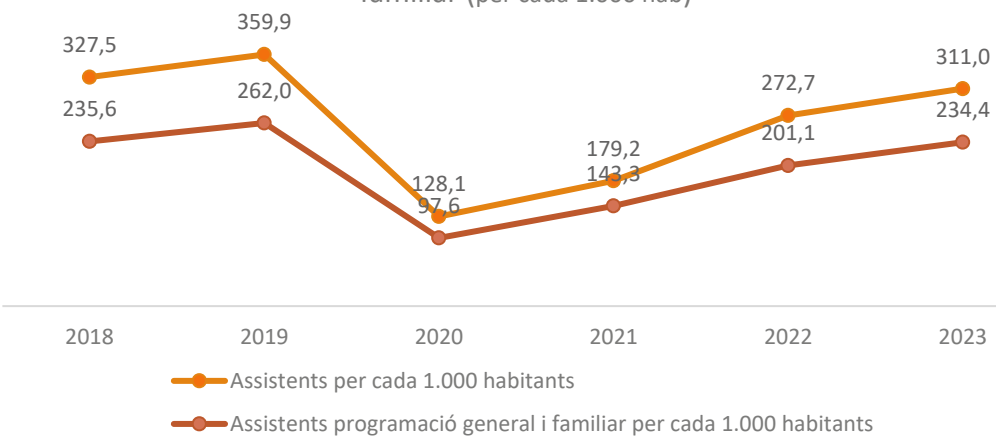
En l'anàlisi de **la demanda** avaluem l'evolució de les **assistències** i del **nombre d'entrades venudes**, en el període 2018-2023, per conèixer **l'impacte de les programacions escèniques municipals envers la ciutadania.**

A l'igual que ha succeït amb l'oferta, **l'evolució de la demanda ve marcada per la irrupció de la pandèmia**. El creixement sostingut de l'assistència va assolir els millor resultats dels indicadors el 2019. El 2020 amb la pandèmia es produeix una forta caiguda dels indicadors que es va recuperant les darreres temporades, tot i que encara sense assolir els resultats dels anys precedents a la pandèmia i **amb una progressió de recuperació més lenta que l'oferta.**

3.2.A. Assistència i ocupació dels Espais escènics

Enguany, les 311 assistències per cada 1.000 habitants **suposen un creixement d'un 14,0% respecte el 2022**, però encara no s'arriba al registre del 2019 i anys precedents. Si focalitzem l'anàlisi de l'assistència de la **programació professional general i familiar**, la fotografia és molt similar, **es recupera un 16,5% respecte el 2022**, però malgrat aquesta recuperació la xifra també queda per sota de les 262 assistències del 2019.

Gràfic 13: assistents totals i assistents programació general i familiar (per cada 1.000 hab)



Assistència

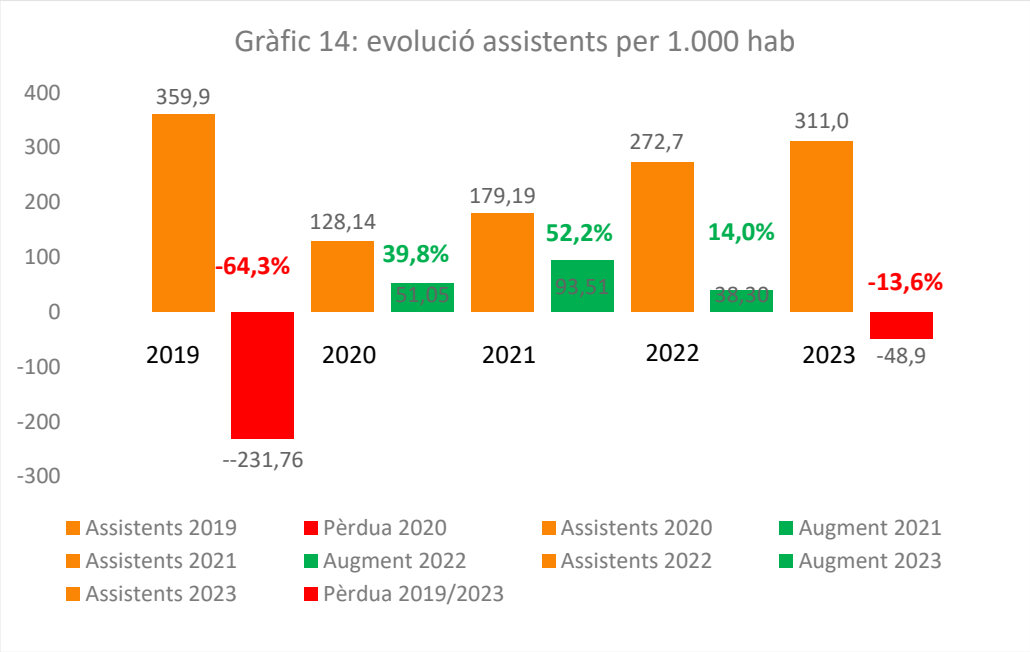
311,0 assistents per 1.000 hab.

↑ **14,0%** vs. 2022 || ↓ **-13,6%** vs. 2019

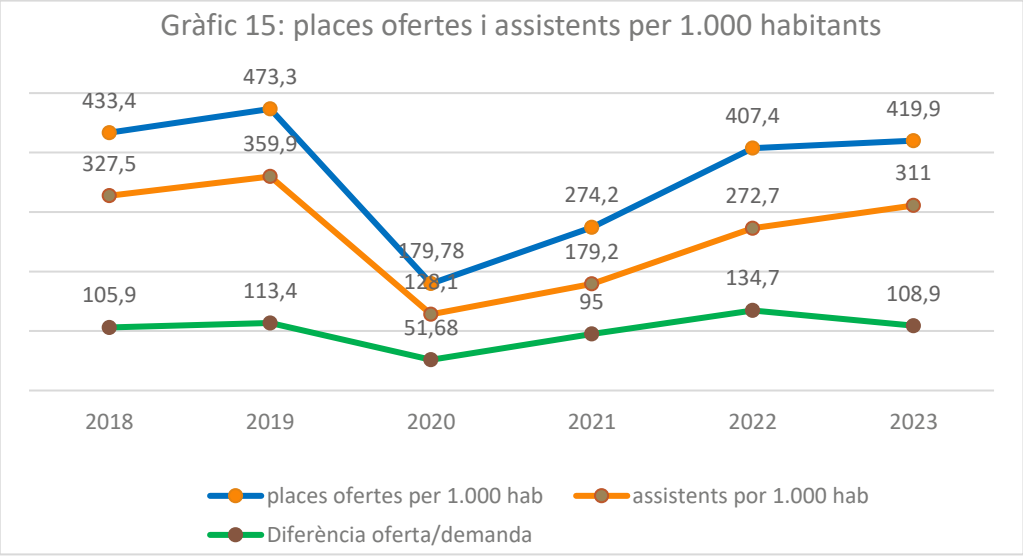
234,4 assistents per 1.000 hab. programació general i familiar

↑ **16,5%** vs. 2022 || ↓ **-10,5%** vs. 2019

El 2023 confirma la tendència de creixement de les assistències, com en els anys precedents, tot i que aquest darrer any més moderadament. També es confirma, que la recuperació de l'assistència després de l'impacte de la COVID-19 és més lenta que la recuperació de l'oferta. Si en el cas de les places ofertes per 1.000 habitants les dades del 2023 estan un **-11,2%** per sota respecte el 2019, en el cas de l'assistència encara ens situem en un **-13,6%**.

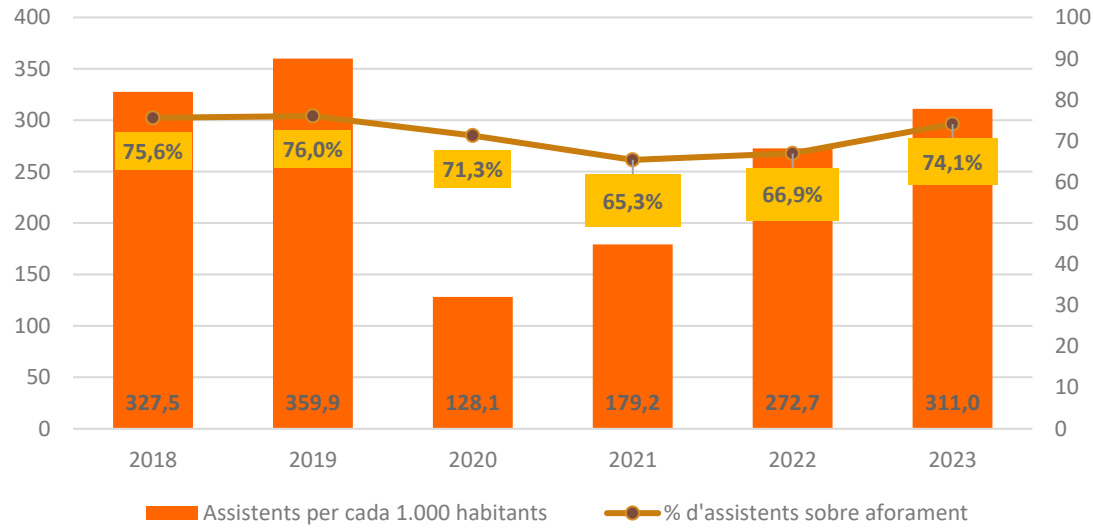


Tot seguit representem en un gràfic l'evolució de l'oferta (places ofertes per cada 1000 hab.) i la resposta de l'assistència (assistents per cada 1.000 hab.). Com es pot observar, el creixement de l'oferta és més pronunciat que el de la demanda en el període 2020-2023, produint-se el 2022 la major diferència entre aquests dos indicadors (134,7 places més que la demanda). El 2023 l'oferta de places ha estat un 3,0% superior al 2022, en canvi, les assistències han estat un 14,0% superiors, és a dir, l'oferta s'ha ajustat més a la demanda. La diferència places/assistències ha estat de 108,9, apropant-se més als valors del 2019 i precedents.



D'altra banda, **l'ocupació (% d'assistents sobre aforament) augmenta i registra un valor mig del 74,1%, apropant-se al 76,0% dels anys 2018-2019**. Amb l'ocupació observem com l'oferta actual (menor a la d'abans de la pandèmia) s'ajusta a la demanda actual (menor a la d'abans de la pandèmia).

Gràfic 16: assistents per 1.000 habitants i % ocupació (% assistents sobre aforament)

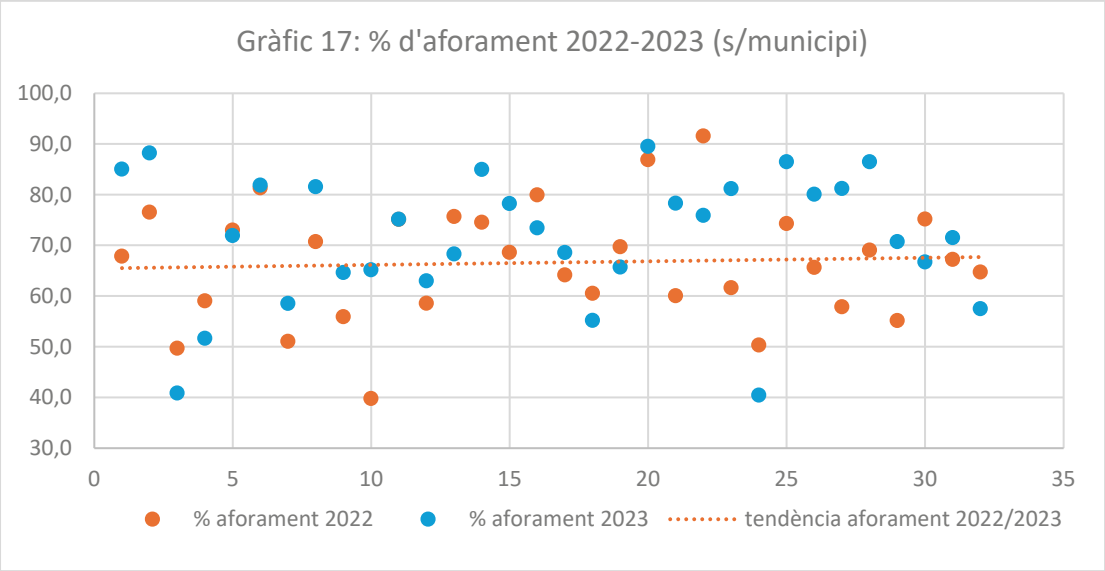


Ocupació

74,1% ocupació mitjana

↑ 7,2 pp vs. 2022 || **↓ -1,9 pp** vs. 2019

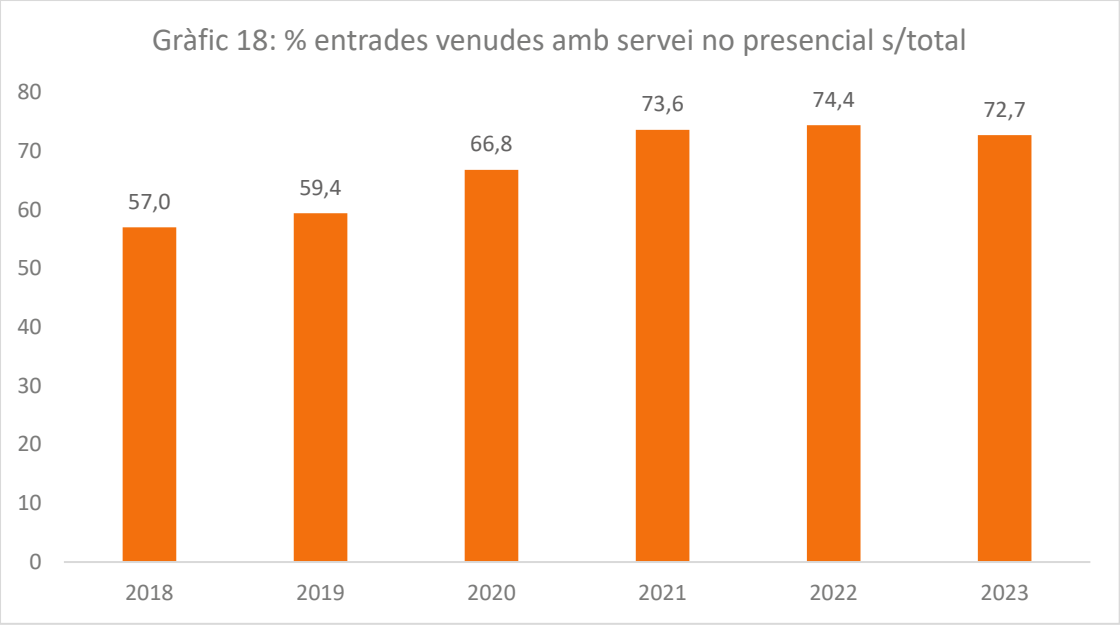
El següent gràfic ens mostra el % d'ocupació en els diferents municipis participants. Tal i com es pot observar, hi ha una gran dispersió de les dades segons el municipi, anant des de valors del 40'4% fins el 89,5% d'ocupació el 2023. El 2022 la concentració de municipis en les franges inferiors a la línia de tendència va ser 16, en canvi, el 2023 han estat 11 els municipis amb aforaments inferiors al 66,6%. A la franja superior de les ocupacions trobem 11 municipis amb aforaments per sobre del 80%, mentre que el 2022 van ser només 4 municipis, fet que ha suposat la recuperació de la mitjana de l'ocupació passant del 67% al 74% d'un any a l'altre.



L'oferta es recupera més ràpidament que la demanda, gràcies a l'important impuls que han realitzat els Espais escènics municipals a les seves programacions.

3.2.B. Les modalitats de compra

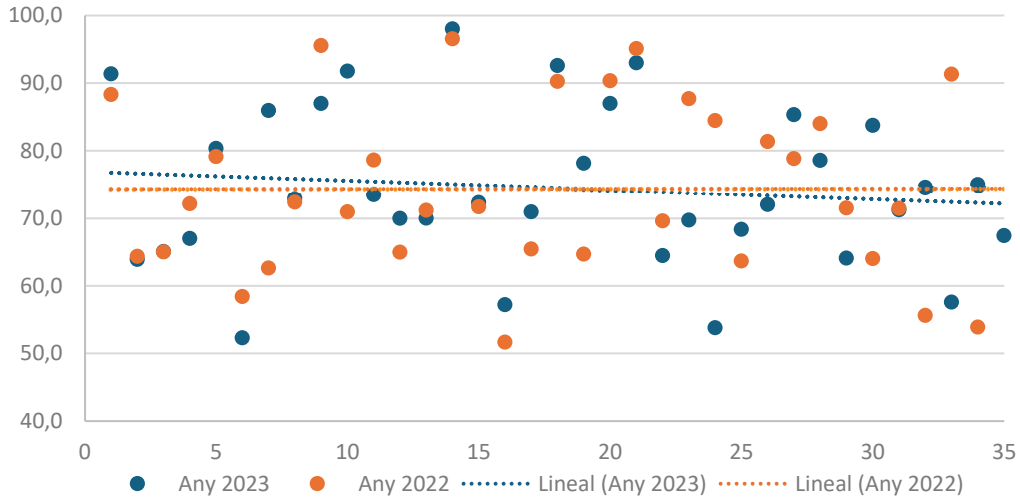
Pel què fa a la **venda amb servei no presencial, tot i que en el 2023 registra un descens respecte l'any anterior, podem concloure que esdevé la modalitat més habitual** d'adquisició d'entrades en els Espais escènics. Això podria ser degut a que el 2023 s'han tornar a posar en marxa abonaments adreçats al públic més fidel, i més habitual a visitar els teatres i auditoris.



Tot i que el resultat del 2023 és més baix que el registrat el 2022, podem veure com la tendència de la venda d'entrades amb servei no presencial manté uns registres elevats, sent inclús millors que els de l'any 2020, any en que es va restringir l'activitat presencial als equipaments. A més, l'anàlisi amb el gràfic de dispersió (nº 19), ens permet copsar com **aquesta tendència positiva en la venda online s'està produint en tots els municipis de forma molt homogènia**. El 2023, el municipi que obté un valor més baix d'aquest indicador se situa en un 52,3% de venda online, mentre que el 2022 el valor més baix va ser del 51,7%. El 2023, en la franja alta de la venda on line hi ha 23 municipis amb un % de venda d'entrades no presencial superior al 70%, el que representa el 65,7% dels municipis participants. El 2022 van ser 21 municipis, que van representar el 61,7%

Es pot concloure, doncs, que s'ha consolidat l'ús de les tecnologies per adquirir entrades a partir de l'any 2020. El 2023 ha estat el **cinquè any consecutiu en que tots els municipis participants dels Cercles de comparació intermunicipal d'Espais escènics han ofert el servei online de venda d'entrades.**

Gràfic 19: % venda entrades no presencial 2022-2023 s/municipi



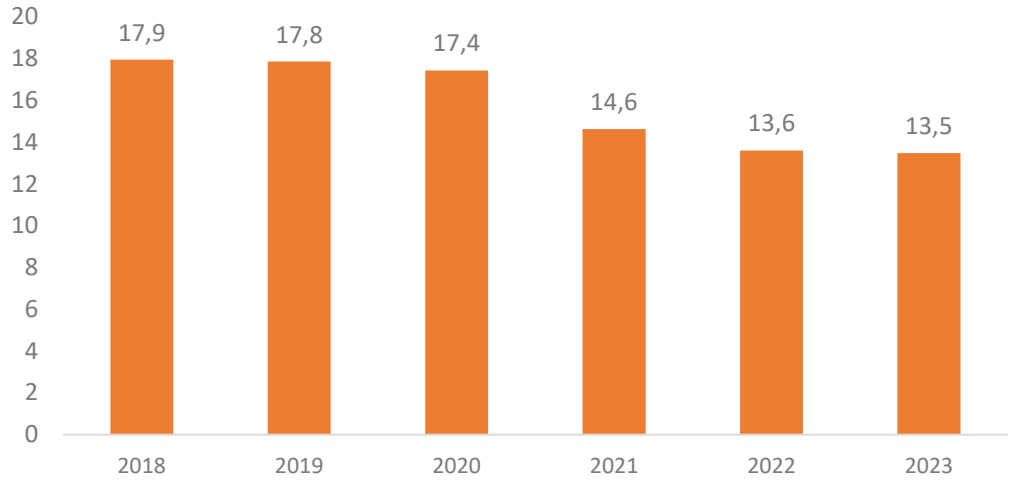
Modalitat de compra

72,7% entrades venudes amb servei no presencial

-1,7 pp vs. 2022 || **13,3 pp** vs. 2019

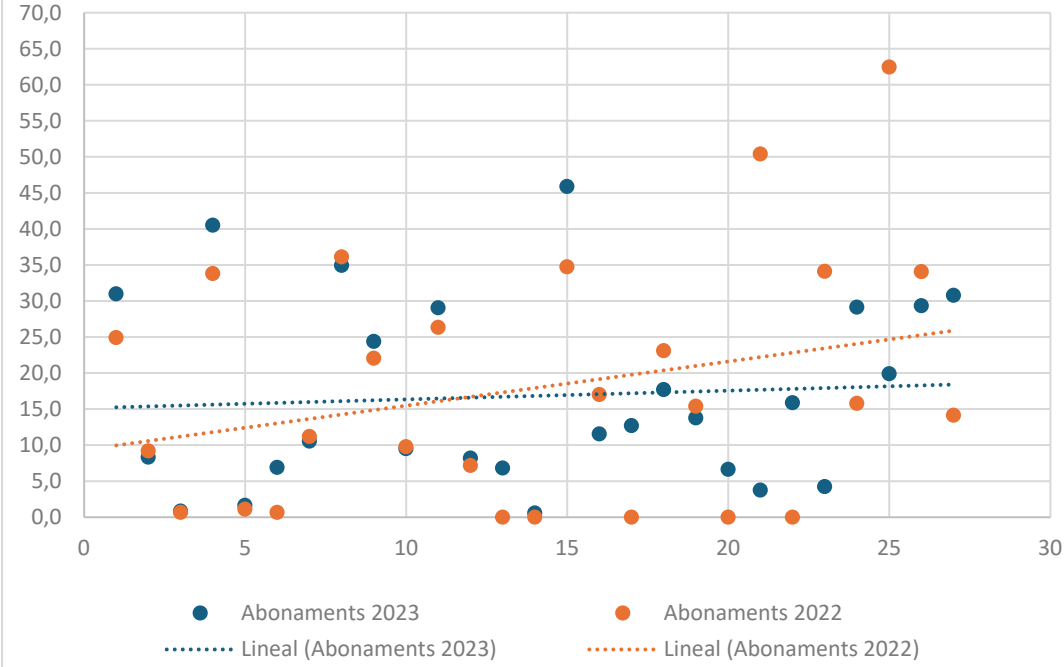
Pel que fa a la tipologia d'entrades amb promoció, **enguany les entrades venudes amb abonament obtenen un 13,5%**, dada molt semblant al 2022 (13,6%) i és el registre més baix des de l'inici de recollida de dades d'aquest servei.

Gràfic 20: % entrades venudes amb abonament



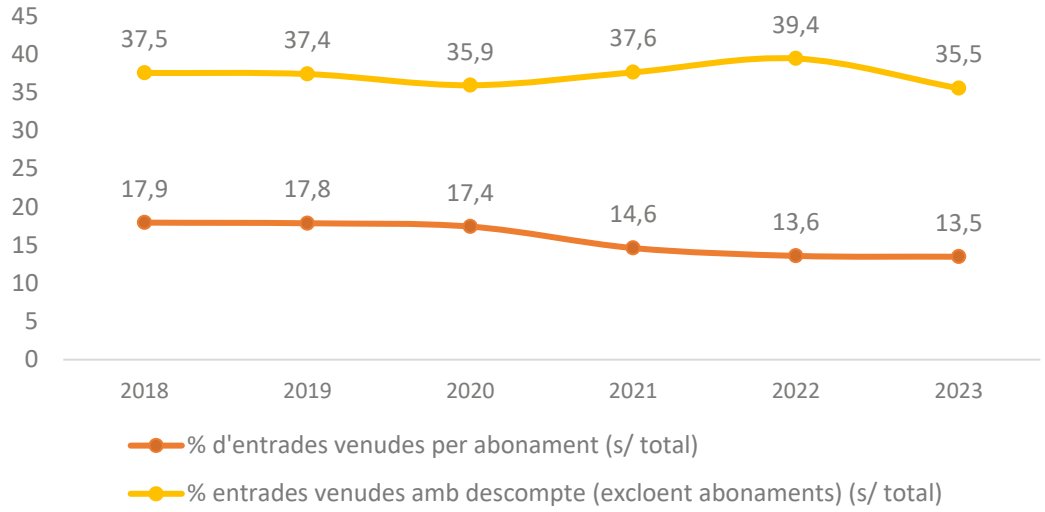
Tanmateix, el 2023 és l'any amb més municipis que apliquen una política d'abonaments (27 dels 35 participants, 4 municipis més que l'any 2022). La mitjana dels abonaments és fruit d'una notable dispersió de les dades, amb valors que van del 0,6% al 45% d'entrades venudes amb aquest tipus de promoció. Tot i així, el 2022, els valors van ser encara més dispersos, anaven del 0,7% al 62,5% en la franja alta. Aquesta dispersió queda palesa al gràfic 21, on apreciem més valors en la part baixa i alta del % d'entrades venudes l'any 2022.

Gràfic 21: % entrades venudes amb abonament 2022-2023 s/municipi



L'indicador que mostra una evolució més estable és el % d'entrades venudes amb descompte. Els resultats de la sèrie mostren com la variació ha estat mínima. Contràriament als abonaments, els descomptes estan més estesos i consolidats en tots els equipaments, amb els que s'han explorat noves fórmules amb més flexibilitat per mantenir i recuperar una major assistència del públic més fidelitzat i captar nous públics.

Gràfic 22: % venda d'entrades venudes amb descompte i % amb abonament



Formes de compra i polítiques de preus

13,5% venda amb abonament

⬇ **-0,1 pp** vs. 2022 || ⬇ **-4,3 pp** vs. 2019

35,5% venda amb descompte

⬇ **-3,9 pp** vs. 2022 || ⬇ **-1,9 pp** vs. 2019

Si analitzem la variable de venda d'entrades i fem la mitjana entre tots els municipis, podem fernos una idea del **volum d'entrades per abonament i quina ha estat la seva recuperació des del 2020**. El 2023 es venen més abonaments que els anys anteriors (2020-2022), **el volum total d'abonaments es recupera un 137,1% respecte el 2020**, tot i que aquest resultat queda gairebé un -16,9% per sota del % de les entrades venudes amb abonament s/total d'entrades el 2019**.**

Taula 4: mitjana entrades venudes per municipi

	2023	Vs 2022	Vs 2021	Vs2020	Vs 2019
Entrades amb descomptes (excloent abonaments)	5002	12,3%	55,5%	137,1%	-16,9%
Entrades amb abonaments	1858	21,0%	48,8%	75,9%	-35,7%

La compra online es consolida (72,7%) i esdevé la modalitat més habitual d'adquisició d'entrades. La venda d'entrades amb descompte es manté amb percentatges similars en tota la sèrie (35,5%), mentre que els abonaments representen un % baix sobre el conjunt d'entrades venudes (13,5%).

3.2.C. Anàlisi de l'ocupació per gènere i tipologia de públic

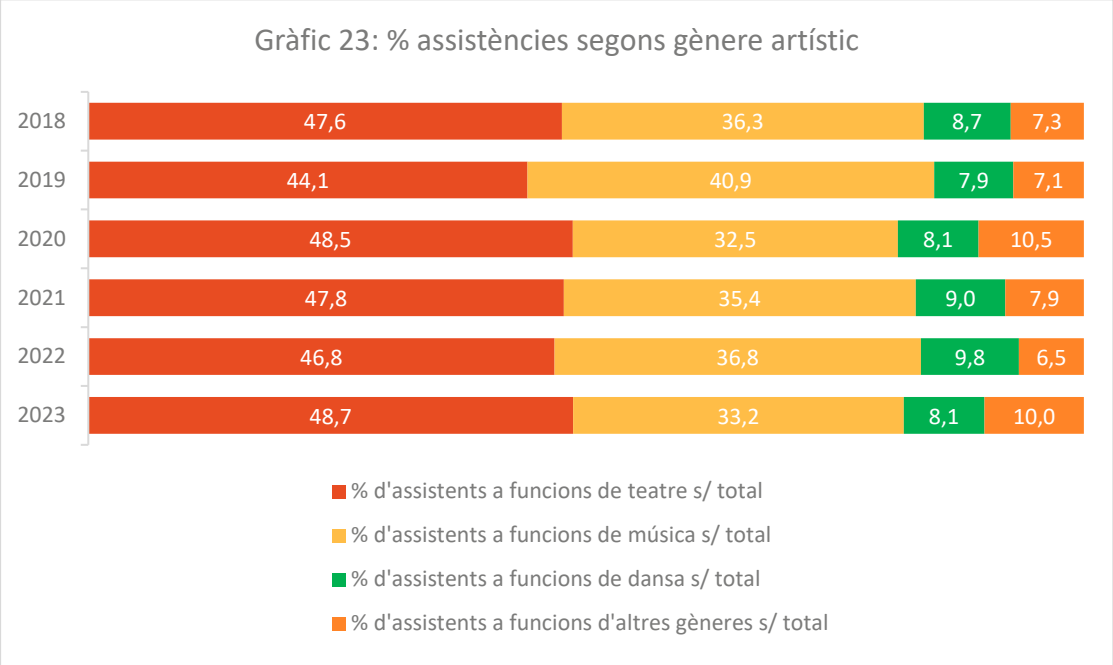
Enguany hi ha una recuperació de l'assistència en tots els gèneres escènics, excepte la dansa. La recuperació és més pronunciada en el cas del teatre i, sobretot, dels altres gèneres artístics.

Taula 5: mitjana assistents segon gènere per municipi

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
teatre	9959	16,7%	-12,5%	-25,0%	-48,6%	-61,6%
música	6792	1,3%	-35,5%	-36,3%	-58,9%	-72,2%
dansa	1650	-7,9%	-19,4%	-12,5%	-46,2%	-64,5%
Altres gèneres	2039	71,5%	11,3%	-35,1%	-47,2%	-48,2%

L'estructura de l'assistència per gènere té una forta correlació amb l'oferta. El teatre acumula gairebé el 48,7% d'assistència del total dels municipis participants en el Cercle. La música (33,2%) perd pes i se situa -3,6 pp per sota del 2022, i -7,7 pp del 2019, any en què va registrar el major percentatge de la sèrie (40,9%). La dansa (8,1%) després de 2 anys de creixement, torna als percentatges dels anys pre-pandèmia. Els altres gèneres se situen en el 10%, un dels percentatges més alts del període analitzat.

Els darrers anys no hi ha variacions destacables en el pes de l'assistència per tipologia de gènere.



Assistència segons gènere de la programació

48,7% assistència a teatre

↑ **1,9 pp** vs. 2022 || ↑ **4,6 pp** vs. 2019

33,2% assistència a música

↓ **-3,6 pp** vs. 2022 || ↓ **-7,7 pp** vs. 2019

8,1% assistència a dansa

↓ **-1,7 pp** vs. 2022 || ↑ **0,2 pp** vs. 2019

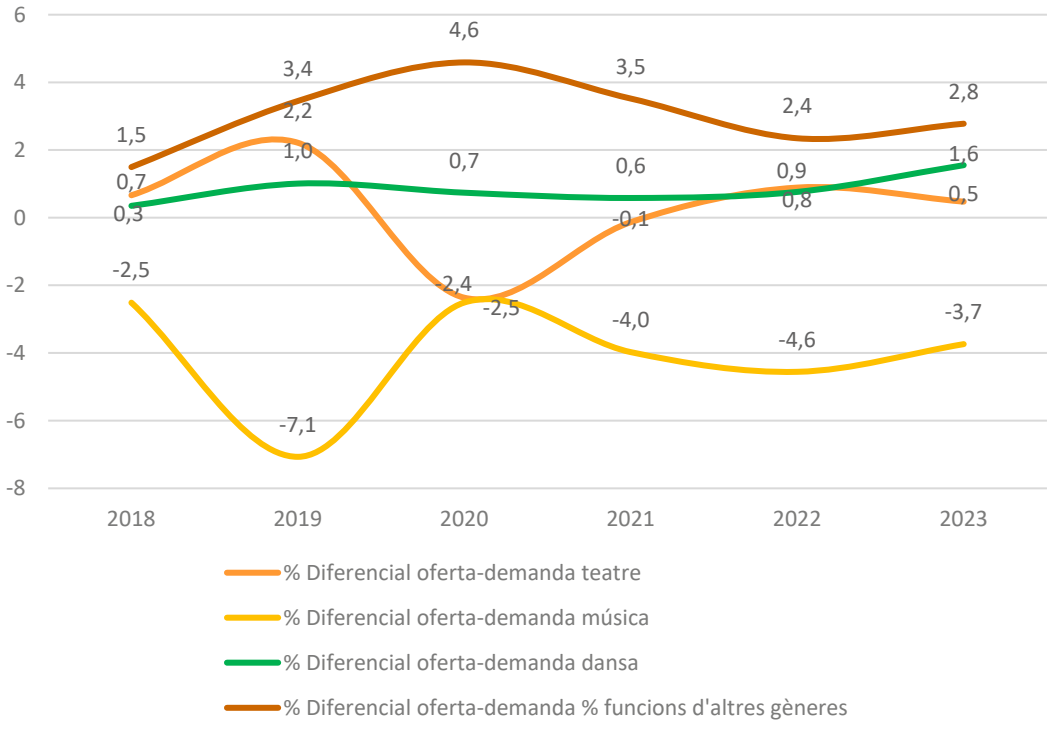
10,0% assistència a altres gèneres

↑ **3,5 pp** vs. 2022 || ↑ **2,9 pp** vs. 2019

El següent gràfic ens mostra **l'equilibri entre oferta i demanda** en les programacions[3] de manera que es pot observar quina és la tensió de la demanda[4] per a cada gènere. En e**ls anys precedents a la pandèmia, l'oferta se situava lleugerament per sobre de la tensió de la demanda** (el percentatge d'assistència és més baix que el de funcions ofertes) **en cas del teatre, la dansa i els altres gèneres artístics**. En canvi, **la música** acumulava diferències negatives, la qual cosa indica que **tenia una tensió de demanda superior** a la resta dels gèneres, atès que concentra un percentatge d'assistència superior al percentatge de funcions ofertes.

El 2023, el comportament de les assistències ha tornat als nivells anteriors de la pandèmia, i és només la música que registra una major tensió, es a dir, el % d'assistències en aquest gènere és superior a la seva oferta. El teatre és el següent gènere amb més tensió de demanda, i els altres gèneres són els que menys tensió de demanda generen: el % d'oferta de places és superior al % de públic assistent.

Gràfic 24: % diferència entre oferta (% funcions) i assistències (% assistents) segons gènere artístic



El teatre i, d'una manera més accentuada, la música han estat els gèneres que han registrat una major tensió entre l'oferta i la demanda.

3 Calculem la diferència, restant del percentatge de funcions el percentatge d'assistents. Hem de tenir en compte que avaluem l'oferta pel percentatge de funcions, i no butaques. Assumim, per tant, que el nombre de butaques per funció entre els diferents gèneres és similar, i que les restriccions pel 2020 les podem aplicar per igual a tots els gèneres.

4 Aquí s'entén per tensió de la demanda a partir del concepte d'elasticitat, com la sensibilitat de la quantitat demanada davant d'una variació en l'oferta dels gèneres

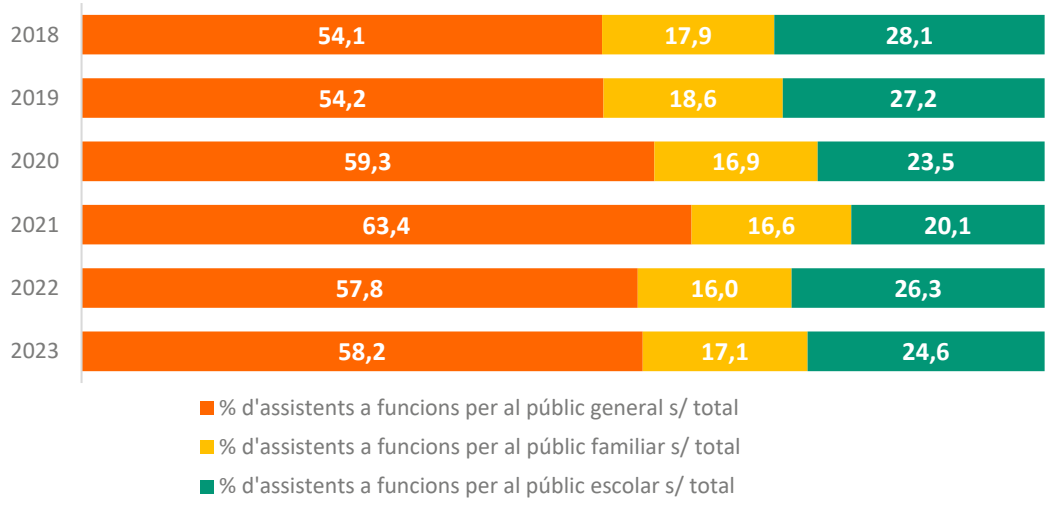
En l'anàlisi de la mitjana de la variable d'assistència segons el tipus de públic, s'observa que enguany, respecte el 2022, **augmenta la mitjana d'assistents en totes les tipologies de públic** d'una manera més moderada que els anys 2021 i 2022. L**a major recuperació es produeix en la programació familiar**, tot i situar-se encara un -27,1% per sota del 2019. Per contra, **l'assistència a les funcions escolars són les que tenen un augment menys pronunciat (5,3%) i on la diferència amb el 2019 és més important (-28,3%)**. Els assistents a les funcions per a públic general continuen amb la tendència de recuperació, tot i que també encara estan per sota dels nivells de 2019 (-15,0%).

Taula 6: mitjana d'assistències per municipi segons tipus de públic

	2023	Vs 2022	Vs. 2021	Vs.2020	Vs.2019
Públic general	11.898	13,1%	53,3%	123,2%	-15,0%
Públic escolar	5.036	5,3%	105,0%	138,0%	-28,3%
Públic familiar	3.505	20,4%	72,7%	130,6%	-27,1%

Pel què fa a l'estructura de l'assistència per tipologia de públic s'aprecia que hi ha un **major pes de l'assistència a la programació per al públic general** al llarg dels anys i que arrel de la pandèmia aquest percentatge encara es veu més reforçat (un 58,2% de l'assistència sobre el total el 2023). El **pes dels assistents de la programació familiar se situa en una forquilla entre el 16% i el 18,6% en la sèrie 2018-2023. Per contra, l'assistència a la programació escolar, és la que experimenta més variacions al llarg de la sèrie amb una diferència de 8 pp entre el seu valor més baix i més alt.** Els anys amb menys assistència van ser el 2020 i 2021 degut a les restriccions d'aforament pels protocols establerts amb la Covid-19, però, tot i la recuperació no s'han assolit els % d'assistència d'aquesta tipologia de públic.

Gràfic 25: % assistència segons tipologia de públic



Assistència per tipus de públics a qui s'adreça la programació

58,2% assistència de públic general

↑ **0,4 pp** vs. 2022 || ↑ **4,0 pp** vs. 2019

24,6% assistència de públic escolar

↓ **-1,7 pp** vs. 2022 || ↓ **-2,6 pp** vs. 2019

17,1% assistència de públic familiar

↑ **1,1 pp** vs. 2022 || ↓ **-1,5 pp** vs. 2019

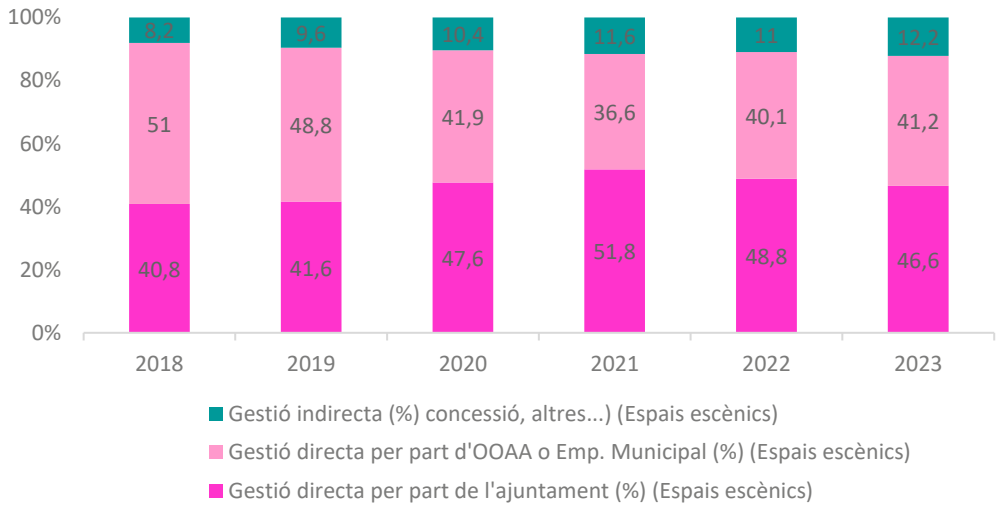
L'assistència a la programació per a públic general és majoritària, per sobre del 58%. L'assistència a les funcions per a públic familiar (17,1%), tot i que lentament, s'està recuperant i l'assistència del públic escolar (24,6%) no ha arribat als % dels anys precedents a la pandèmia.

3.3. Organització i gestió dels Espais escènics

3.3.A. Models de gestió del servei

En els 35 municipis participants predomina un model de gestió directa (87,8%), xifra molt semblant en tota la sèrie d'anys analitzats. Els percentatges que fan referència als models de gestió es calculen en funció de com són gestionades les despeses corrents de l'espai escènic. Enguany, un 41,2% de la despesa dels equipaments correspon a un model de gestió directa mitjançant organismes autònoms o empreses municipals i un 46,6% directament des de l'ajuntament. Aquesta fórmula s'ha anat incrementat des del 2018 en detriment de la gestió per part d'organismes autònoms o empreses municipals. Va ser especialment significativa la dada del 2021, amb un 51,8% del pressupost gestionat directament per l'ajuntament front un 36,6% gestionat de forma directa, però mitjançant empreses municipals o organismes autònoms. La gestió indirecta és minoritària i es manté en uns % similars, tot depenent dels municipis participants.

Gràfic 26: Distribució segons model de gestió (%)



Model de Gestió

46,6% gestió directa per part de l'Ajuntament

⬇ **-2,2 pp** vs. 2022 || ⬆ **5,0 pp** vs. 2019

41,2% gestió directa amb OOAA o Emp. Munpal

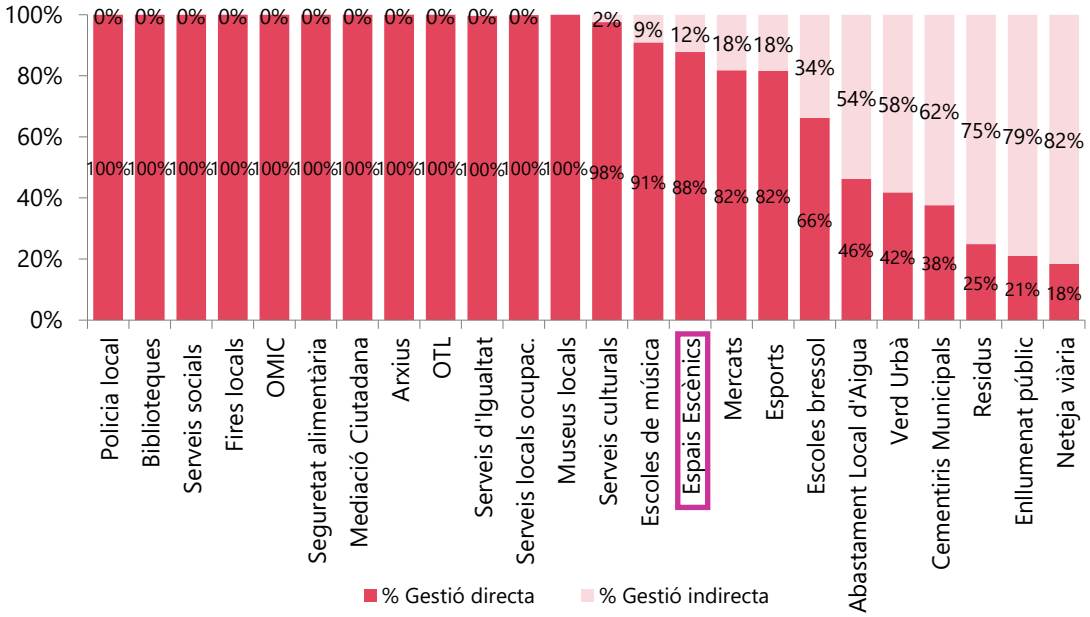
⬆ **1,1 pp** vs. 2022 || ⬇ **-7,6 pp** vs. 2019

12,2% gestió indirecta (concessió, altres...)

⬆ **1,2 pp** vs. 2022 || ⬆ **2,6 pp** vs. 2019

El següent gràfic ens mostra la comparació dels models de gestió més predominants en altres dels serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal.

Gràfic 27: % de gestió directa i indirecta

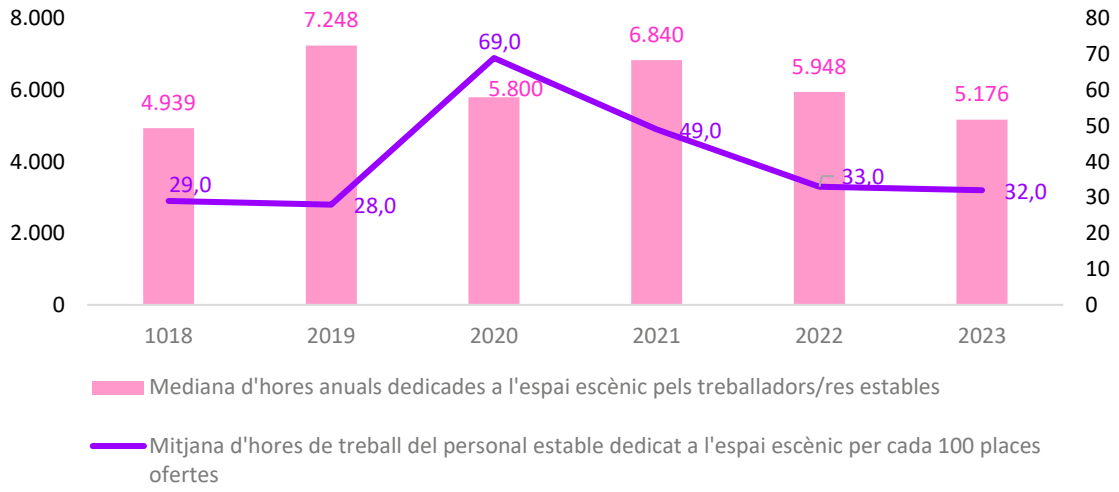


3.3.B. La gestió dels recursos humans

Per a l'anàlisi de la **dedicació de recursos humans als Espais escènics**, es compara l'indicador de la mitjana d'hores de treball del personal estable per cada 100 places ofertes amb la mediana de la variable d'hores anuals dedicades a l'espai escènic. Metodològicament es procedeix d'aquesta manera, perquè l'indicador de mitjana d'hores respecte places ofertes està calculat en funció del volum d'activitat i, per tant, si l'activitat baixa dràsticament, com va passar el 2020, aquest indicador es veu afectat i és difícilment comparable amb els valors d'anys anteriors. En canvi, amb la mediana de la variable d'hores de l'espai escènic. es pot analitzar una evolució en la dedicació d'hores pel conjunt dels Espais escènics participants al llarg dels anys.

Es pot concloure, que la mediana del volum d'hores dedicades als Espais escènics té poca variació en els darrers quatre anys. En canvi, la mitjana de les hores de treball per cada 100 places ofertes disminueix per tercer any consecutiu i s'acosta als valors dels anys precedents a la pandèmia.

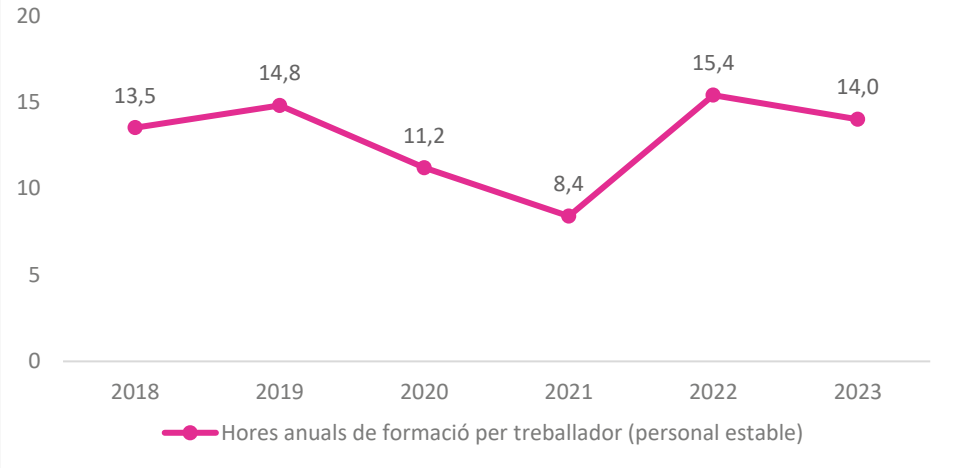
Gràfic 28: Mediana d'hores dedicades a l'espai escènic vs. mitjana d'hores per cada 100 places ofertes



A mesura que s'ha anat recuperant l'oferta de les programacions, la mitjana d'hores de treball del personal estable per cada 100 places ofertes va recuperant els valors dels anys anteriors a la pandèmia.

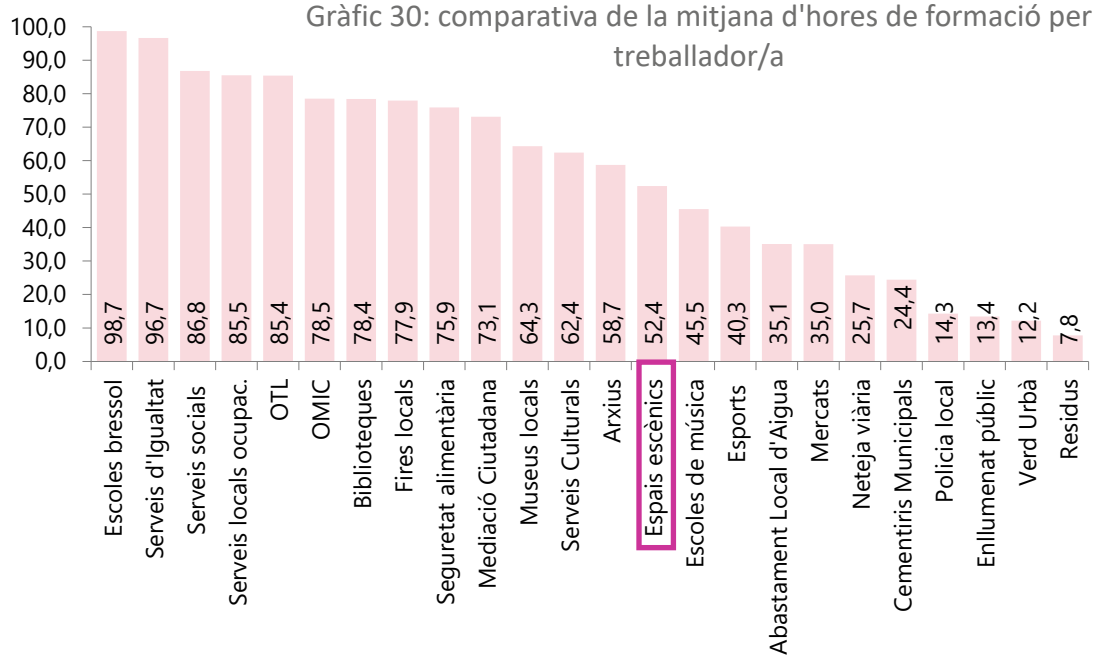
El 2023 les **hores dedicades a la formació del personal s'han reduït i s'assemblen als resultats dels anys 2018 i 2019.** El 2022 es van donar els valors màxims de la sèrie amb 15,2 hores de formació per treballador/a. Un dels factors d'aquest resultat podria haver estat la convocatòria dels processos d'estabilització que s'han anat donat darrerament a pràcticament totes les administracions.

Gràfic 29: hores anuals de formació per treballador (personal estable)



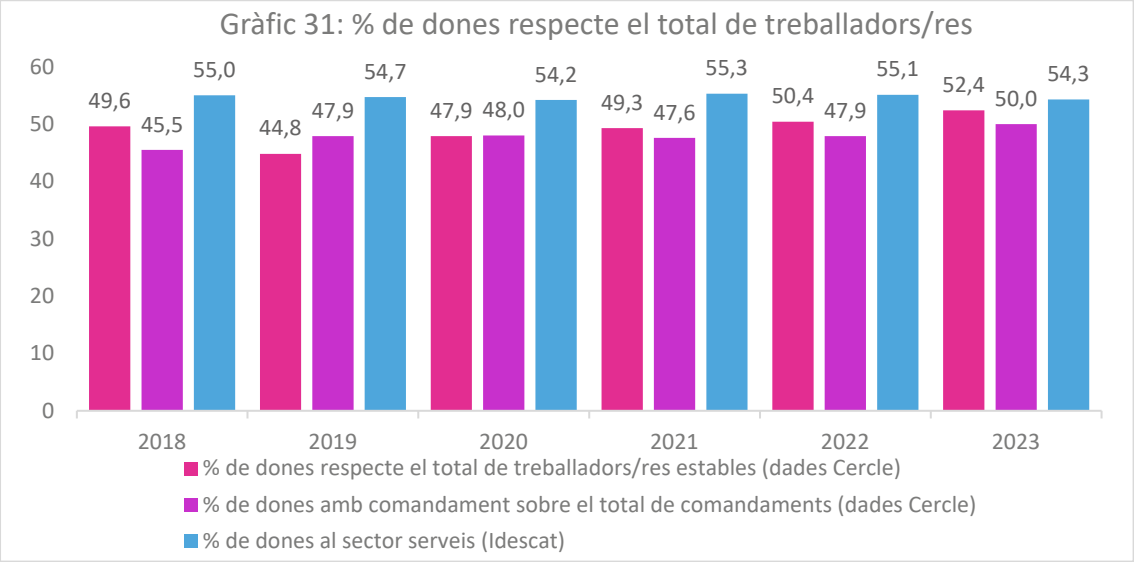
Comparat amb altres dels serveis municipals analitzats als Cercles de comparació intermunicipal, els Espais escènics se situen en una posició intermèdia pel que fa a la formació dels treballadors.

Gràfic 30: comparativa de la mitjana d'hores de formació per treballador/a



Les hores de formació per treballador/a s'han reduït respecte el 2022 i s'obté un resultat similar a la sèrie d'anys anteriors, exceptuant el 2020 i 2021 en que va ser significativament més baix.

El 2023 el **percentatge de dones empleades en els Espais escènics arriba al 52,4% (la xifra més alta de la sèrie) i el percentatge de dones amb càrrec de comandament s'incrementa en 2,1 pp respecte el 2022 i se situa en el 50,0%**. La presència de dones treballadores en els Espais escènics que participen a Cercles **se segueix situant per sota de l'indicador del % de dones ocupades al sector de serveis a Catalunya** (54,3%) encara que ja molt a prop[5] .



Equitat de gènere

52,4% dones treballadores als Espais escènics

↑ **2,0 pp** vs. 2022 || ↑ **7,6 pp** vs. 2019

50,0% dones amb comandament

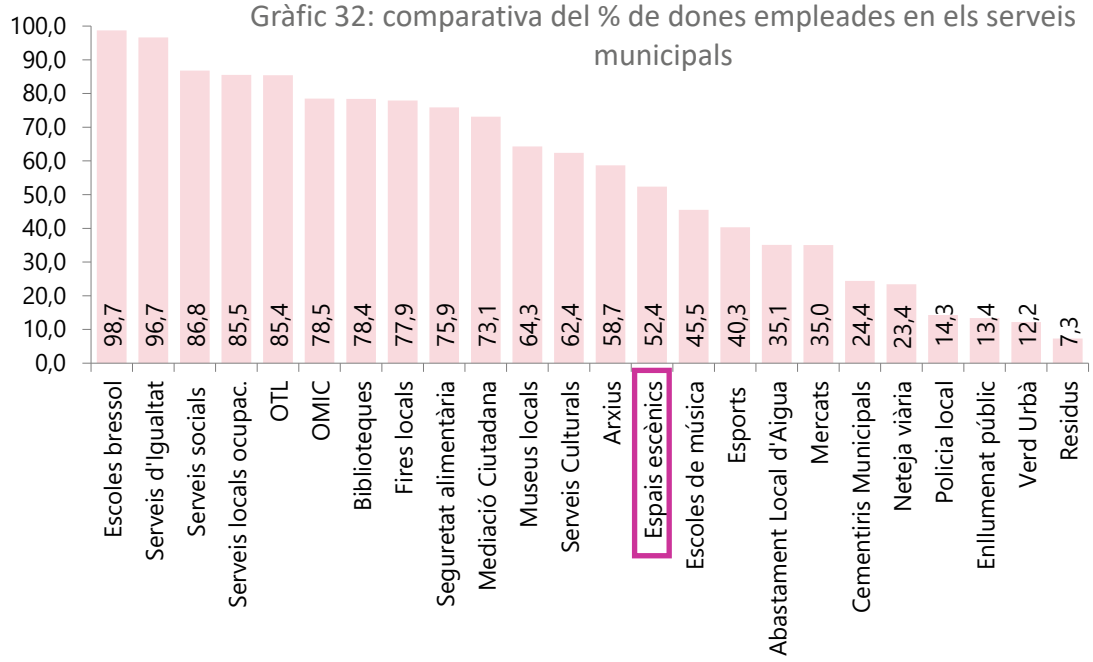
↑ **2,1 pp** vs. 2022 || ↑ **2,1 pp** vs. 2019

El 2023 s'incrementa el % de dones respecte el total de treballadors fins el 52,4%, així com també el % de dones amb comandament que arriba al 50% s/ total treballadors/res estables.

5 https://www.idescat.cat/indicadors/?id=aec&n=15284&tema=treba

La presència de dones treballadores en els Espais escènics, comparada amb altres serveis municipals analitzats en els Cercles 2023, es situa en una franja intermèdia, tot i que per sota de la resta de serveis culturals que es comparen (biblioteques, serveis culturals, museus i arxius).

Gràfic 32: comparativa del % de dones empleades en els serveis municipals

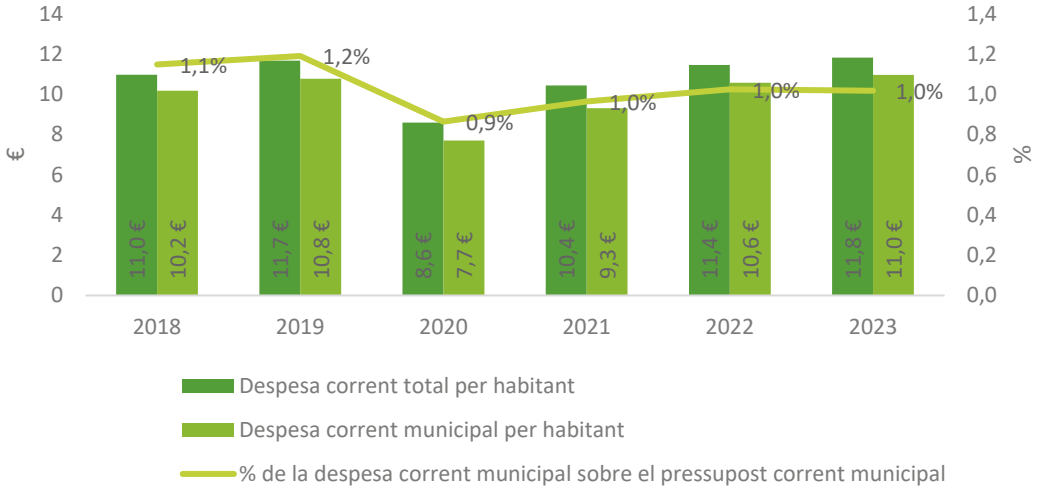


3.4. Els costos i el finançament dels Espais escènics

3.4.A. Anàlisi de la despesa

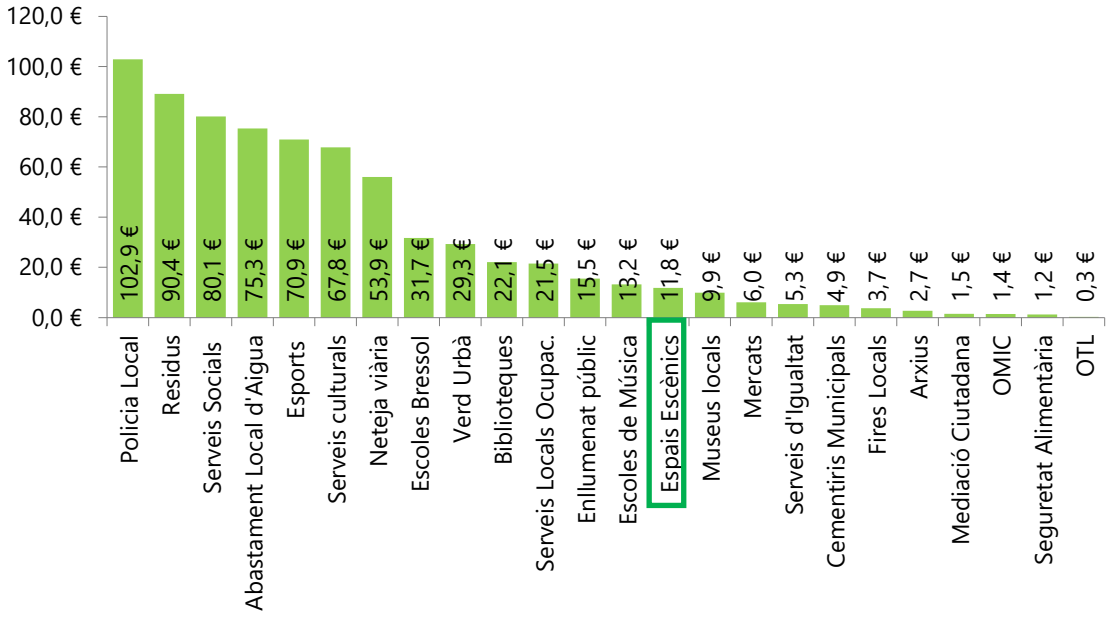
El 2023 **la mitjana de despesa corrent dels Espais escènics es recupera a 11,8 €** per habitant i, de forma proporcional també augmenta la despesa corrent municipal destinada als Espais escènics a 11,0€ per habitant. Així, en els indicadors econòmics es percep una **primera recuperació d'acord amb el què ja s'ha vist per part de l'oferta: els resultats són netament superiors respecte el 2020, el 2021, i el 2022 i són molt similars a les xifres de despesa del 2019.** El percentatge de despesa corrent en Espais escènics sobre el pressupost municipal és manté en un 1% igual que els anys 2021 i 2022, però inferior a l'1,2% del 2019. Per tant, el pes relatiu dels Espais escènics sobre el total de recursos municipals s'ha reduït lleugerament respecte a la xifra del 2019.

Gràfic 33: Despesa total i despesa municipal (per habitant) en Espais escènics (absoluta i en % sobre el pressupost municipal)



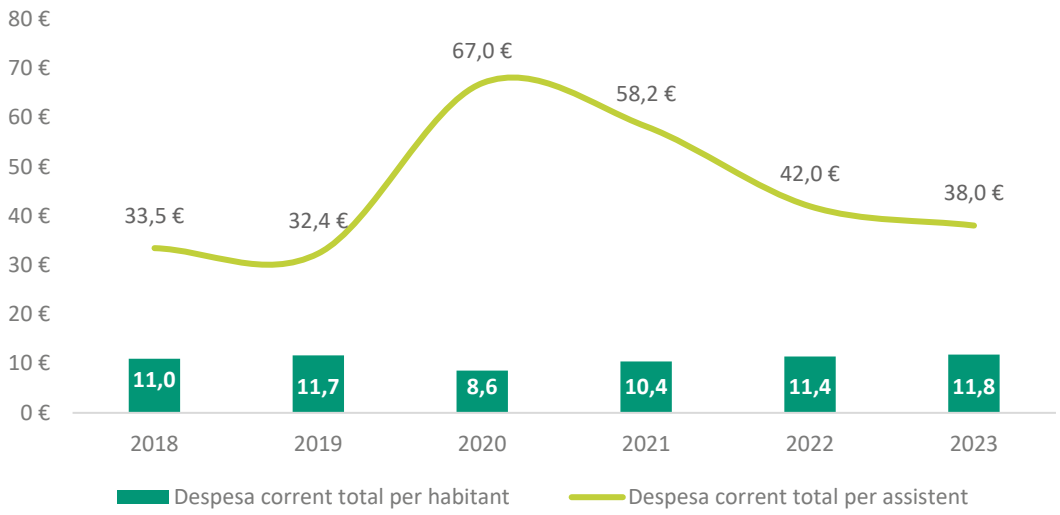
El gràfic següent ens mostra la comparativa d'aquesta dada amb la resta de serveis municipals analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal.

Gràfic 34: despesa corrent del servei per habitant



Pel que fa a **la despesa mitjana per assistent disminueix per tercer any consecutiu i se situa en 38,0 €.** Com es pot observar en el gràfic següent, el 2020, amb la irrupció de la pandèmia, els costos per assistent es van duplicar respecte els anys anteriors. A mida que la situació s'ha anat normalitzant, **el cost per assistent ha anat baixant, tot i que suposa un esforç de despesa superior si es compara amb els anys anteriors a la pandèmia**. Així mateix, com hem assenyalat abans, la despesa per habitant ha recuperat els nivells dels anys anteriors a la pandèmia amb 11,8€ per habitant.

Gràfic 35: Despesa corrent per habitant vs. despesa corrent per assistent (€)



Despesa corrent

11,8€ despesa corrent total per habitant

↑ **3,2%** vs. 2022 || ↑ **1,3%** vs. 2019

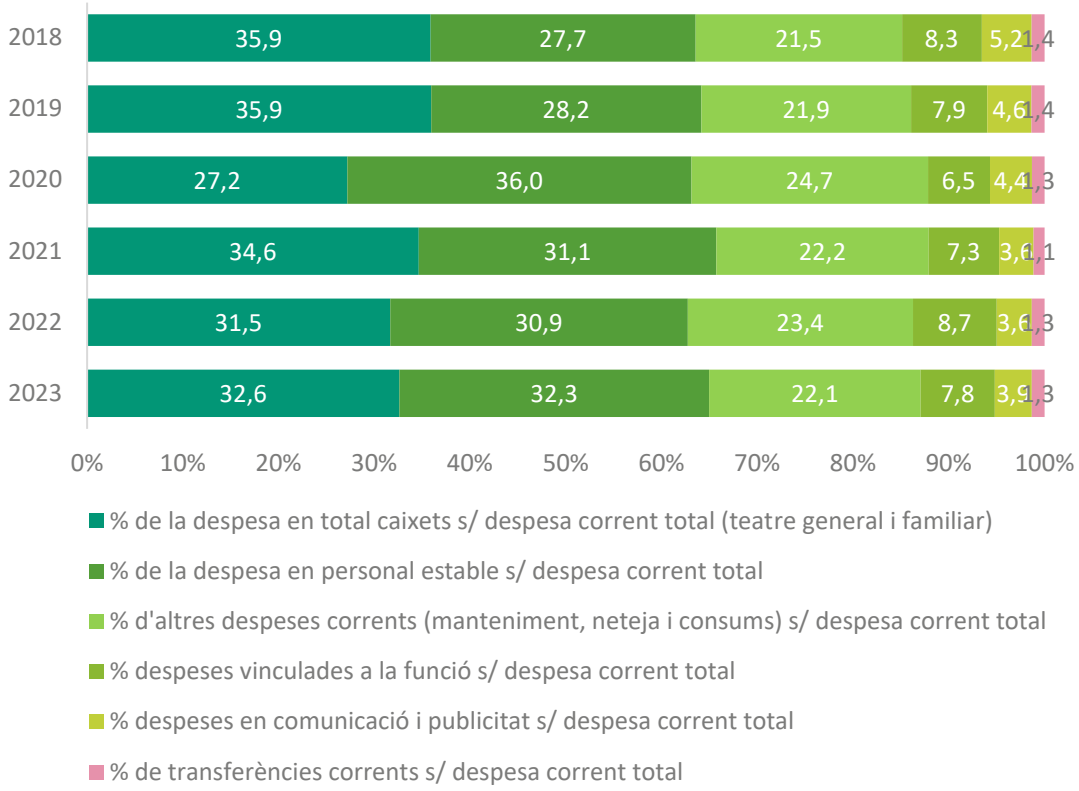
38,0€ despesa corrent total per assistent

↓ **-9,3%** vs. 2022 || ↑ **17,4%** vs. 2019

Augmenta la despesa corrent total per habitant destinada als Espais escènics, igualant la xifra del 2019. A mida que la situació s'ha anat normalitzant, la despesa per assistent segueix disminuint, però encara és un 17,4% superior a la del 2019 i anys precedents.

L'anàlisi de la distribució de la despesa ens mostra la rellevància de la **contractació artística**, el cost del **personal i les despeses corrents,** essent les **tres partides majoritàries**. Aquests valors són força estables al llarg del temps, tot i que es pot apreciar, com el 2020, el pes de les despeses estructurals (personal i despeses corrents) va augmentar en detriment de les despeses vinculades a l'activitat (caixets, comunicació i despeses vinculades a la funció). En canvi, a partir del 2021 la distribució de percentatges és similar a la dels anys precedents a la pandèmia.

Gràfic 36: distribucició de la despesa (%)



Distribució de la despesa

44,3% **despesa activitat** (caixets, despeses vinculades a la funció, comunicació)

↑ **0,5 pp** vs. 2022 || ↓ **-4,1 pp** vs. 2019

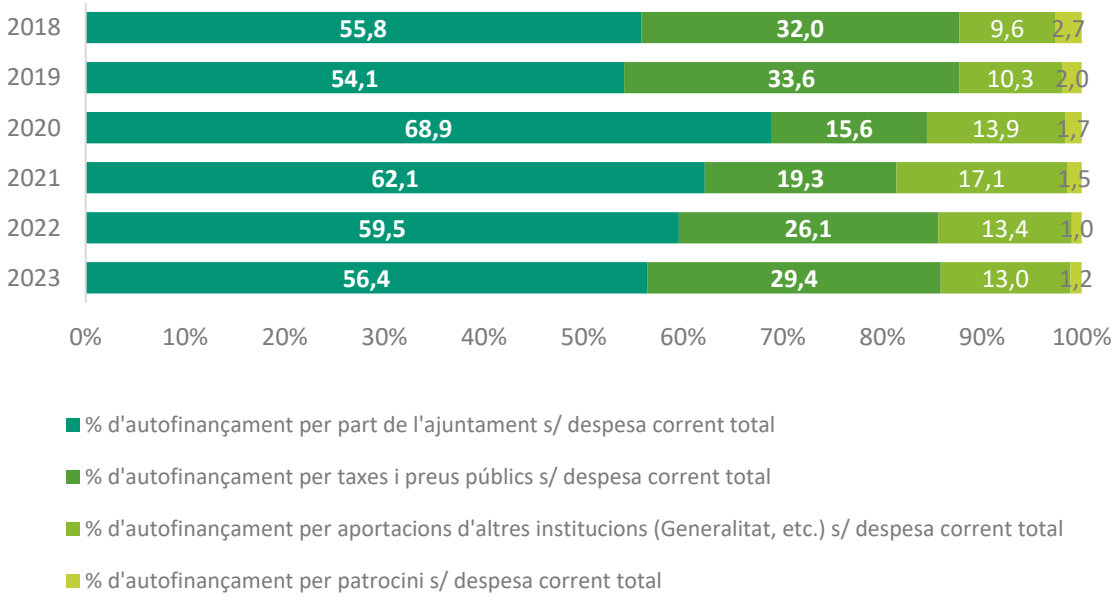
54,4% **despesa estructural** (personal, altres despeses corrents)

↓ **-1,0 pp** vs. 2022 || ↑ **4,3 pp** vs. 2019

3.4.B. Anàlisi del finançament

El següent gràfic mostra l'evolució de l'estructura de finançament dels Espais escènics. L'anàlisi de la distribució dels ingressos dels Espais escènics, posa de manifest el notable creixement, enguany, del % d'autofinançament obtingut per taxes i preus públics (com el taquillatge o el lloguer dels espais). Concretament, l'autofinançament, ha estat del 29,4% el 2023, front al 26,1% del 2022 i el 15,6% del 2020, tot i que no s'ha arribat al valor del 2019 que va ser el 33,6%. Per contra, disminueix el % de finançament per part de l'ajuntament (56,4%) i d'altres administracions (13,0%), **recuperant una estructura més semblant als anys precedents a la pandèmia.**

Gràfic 37: fonts de finançament del pressupost dels Espais escènics (%). 2018-2023



Pel que fa a les **aportacions realitzades per altres administracions, tot i que han minvat lleugerament respecte el 2022, encara mantenen un % de finançament superior al d'abans de la pandèmia.** Els anys 2020 i 2021, tant la Generalitat de Catalunya com la Diputació de Barcelona van donar un major suport a les programacions escèniques amb subvencions extraordinàries per mantenir les programacions i, així compensar la disminució d'ingressos a taquilla per la reducció de l'aforament establert amb els diferents protocols de la Covid-19. El 2022 i 2023, amb la tornada a una situació de normalitat pel que fa al funcionament dels Espais escènics, ambdues institucions han mantingut el seu suport a les programacions professionals estables municipals (mitjançat el Programa.cat, així com amb les subvencions dels equipaments E3), per la qual cosa, el % de finançament és superior al que hi havia el 2019.

D'altra banda, pel que fa al **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics, segueix creixent degut, sobretot, a l'increment de les assistències i del % d'entrades venudes i, en menor mesura, als ingressos per lloguer dels espais.** Tal i com hem pogut observar en l'apartat dels usos de l'espai, han disminuït els actes realitzats mitjançant lloguer de sala respecte el 2022, però s'ha compensat amb un cert increment dels preus de lloguer (2,5%) . Cal assenyalar que el preu màxim de lloguer de sala s'ha incrementat els dos darrers anys i el 2023 ha estat un 10,9% superior al 2019. Pel que fa al preu mig de les entrades venudes es manté en un rang que va dels 12,4€ als 12,5€ en la sèrie estudiada, excepte el 2019 que va arribar als 12,8€, la xifra més alta de la sèrie.

El resultat més negatiu es dona en les fonts del finançament per patrocini que s'ha anat reduint fins el 1,2%, i no s'assoleix el % del 2019 (2%).

Finançament dels Espais escènics

56,4% finançament per part ajuntament s/despesa corrent

↓ **-3,1 pp** vs. 2022 || ↑ **2,3 pp** vs. 2019

29,4% autofinançament preus públics s/despesa

↑ **3,3 pp** vs. 2022 || ↓ **-4,2 pp** vs. 2019

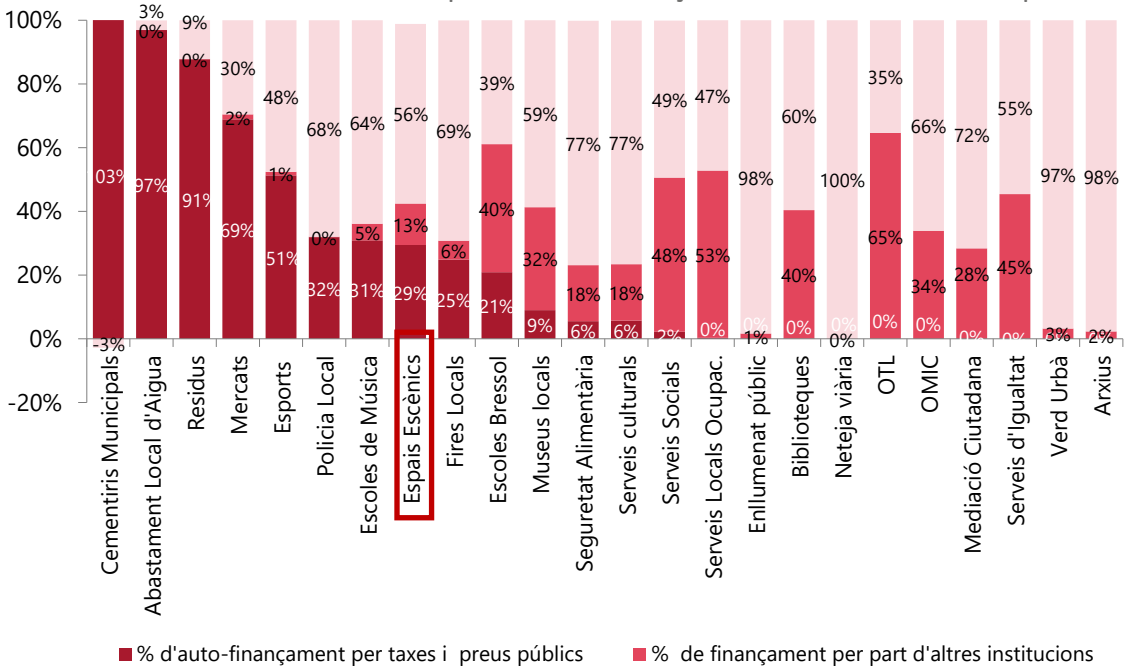
13,0% finançament d'altres institucions s/despesa

↓ **-0,4 pp** vs. 2022 || ↑ **2,7 pp** vs. 2019

Enguany el % d'autofinançament, obtingut per la venda d'entrades i els ingressos de la pròpia activitat, torna a augmentar i es recupera a prop d'un terç de la despesa. Les aportacions d'altres administracions segueixen mantenint un % de suport superior al que dedicaven abans de la pandèmia, mentre que els patrocinis no es recuperen.

Comparant l'estructura de finançament amb els altres serveis municipals analitzats al Cercle de comparació intermunicipal, **els Espais escènics, ocupen la 8a posició pel que fa a autofinançament provinents de taxes i preus públics obtenint un 29,4% d'ingressos.** És darrera el servei d'Esports (47%) i de les Escoles de Música (31%), dins dels Serveis a les Persones, quant a autofinançament.

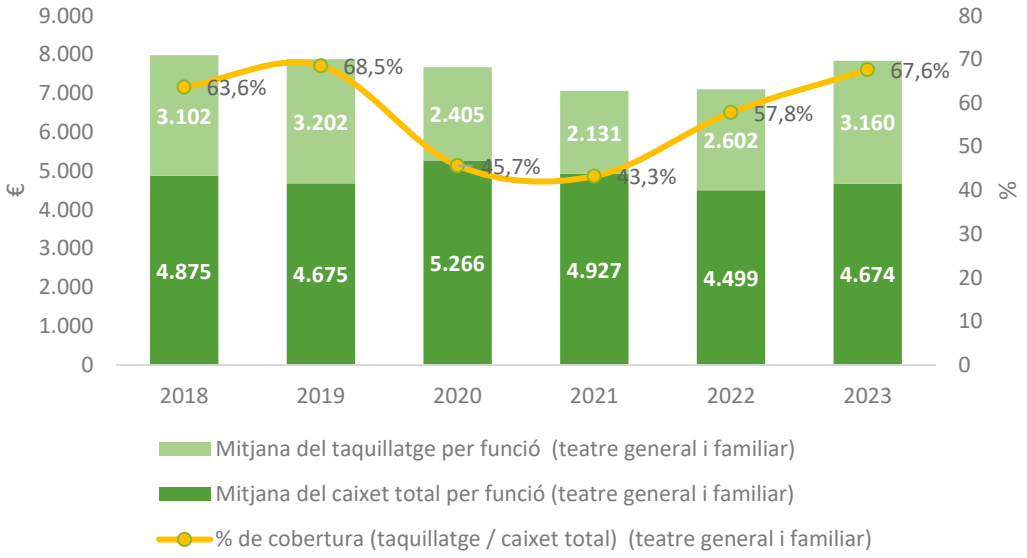
Gràfic 38: comparativa del finançament dels serveis municipals



3.4.C. % de cobertura dels caixets amb els ingressos de taquilla

Tal i com mostra el gràfic següent, enguany el grau de cobertura del caixet amb els ingressos de taquilla augmenta considerablement. **El 2023, amb els ingressos de taquilla, s'ha cobert una mitjana del 67,6% dels costos dels caixets front el 57,8% de l'any 2022**. Per segon any consecutiu augmenta el nivell de cobertura de la despesa en caixets amb els ingressos de taquilla i s'apropa molt a la xifra del 2019 que va ser del 68,5%.

Gràfic 39: % de cobertura dels costos de caixet. Cost mig del caixet i mitjana del taquillatge per funció.



Com es pot observar, els ingressos de taquilla van caure el 2020 arrel de la irrupció de la COVID-19, l'aturada de l'activitat i, sobretot, la limitació dels aforaments. Malgrat la recuperació de gran part de l'activitat el 2021, els ingressos per taquillatge van continuar disminuint i no ha estat fins el 2022 i el 2023 que han mostrat un increment important.

D'altra banda, pel que fa a cost mig del caixet per funció (4.674€) s'incrementa respecte el 2022 i iguala el valor del 2019 (4.675€).

Tot i que els costos de la mitjana de caixet augmenten i s'igualen a la a la xifra del 2019 (4.675€) amb l'increment dels ingressos de taquilla s'aconsegueix una cobertura del 67,6% de la despesa en caixets, xifra molt similar al 2019 (68,5%).

4. Visió general dels indicadors d'Espais escènics

A continuació es presenta el resum dels resultat de tots els indicadors del Cercle d'Espais escènics de la present edició, comparat amb les 5 edicions anteriors.

Encàrrec polític	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Butaques per cada 1.000 habitants	10,7	11,4	11,1	11,3	11,2	11,1
Places ofertes (aforament anual x nombre de funcions) per cada 1.000 habitants	433,4	473,3	179,8	274,2	407,4	419,9
Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per cada 10.000 habitants	11,8	13,2	6,0	9,9	12	12,1
Funcions professionals programació general i familiar d'iniciativa municipal per cada 10.000 habitants	8,1	9,0	4,4	7,3	8,0	8,2
Funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic per espectacle	1,4	1,4	1,3	1,2	1,3	1,4
% de funcions professionals anuals produïdes amb participació de l'espai s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal a l'espai escènic	14,6%	13,1%	12,6%	12,7%	16,4%	17,4%
% funcions de teatre s/ total	48,2%	46,3%	46,1%	47,6%	47,7%	49,2%
% funcions de música s/ total	33,8%	33,8%	30,0%	31,4%	32,2%	28,5%
% funcions de dansa s/ total	9,1%	8,9%	8,8%	9,6%	10,6%	9,7%
% funcions d'altres gèneres s/ total	8,8%	10,5%	15,1%	11,4%	8,9%	12,8%
% funcions per al públic general s/ total	49,3%	48,6%	53,7%	55,3%	48,8%	47,8%
% funcions per al públic familiar s/ total	19,0%	19,1%	20,1%	18,7%	18,0%	20,3%
% funcions per al públic escolar s/ total	31,8%	32,0%	26,2%	26,0%	33,2%	32,0%
% de funcions anuals no professionals i d'iniciativa municipal fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	10,1%	13,0%	7,0%	8,3%	11,8%	12,3%
% de funcions anuals iniciativa de tercers fetes en l'espai escènic s/ total funcions espai escènic	31,9%	30,0%	23,0%	23,2%	23,8%	27,3%
% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en Espais escènics aliens s/ total funcions professionals d'iniciativa municipal	12,8%	11,0%	16,8%	14,0%	10,8%	9,9%

% de funcions professionals anuals d'iniciativa municipal fetes en Espais escènics a taquillatge s/ total funcions espai escènic d'iniciativa municipal	10,5%	10,1%	8,5%	8,5%	9,0%	9,7%
Visites al web per cada 1.000 habitants	784,7	999,3	598,9	683,0	855,2	1.099,0
Nombre de perfils actius a les xarxes socials	3,4	3,6	3,5	3,4	3,5	3,3
Mitjana de seguidors a les xarxes socials	1.985,0	1.989,2	2.174,2	2.366,7	2.461,7	2.596,4
Nombre de dies anuals amb funció professional d'iniciativa municipal a l'espai escènic per sala	35,3	36,8	16,4	29,1	32,9	33,8
Nombre de dies anuals amb ús per sala	162,9	177,1	81,7	138,3	155,2	175,3
Nº d'Actes realitzats mitjançant lloguer de sala	24,9	23,3	7,1	8,6	17,4	15,8
Nº d'Actes realitzats mitjançant cessió gratuïta	29,4	23,1	7,9	16,8	19,2	24,6
Nº d'Actes d'iniciativa municipal	19,1	15,1	4,8	7,6	11,0	14,1
% de funcions no presencials s/ total funcions			10,0%	2,6%	1,0%	0,9%

Usuari / Client

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fomentar l'assistència als Espais escènics municipals						
Assistents per cada 1.000 habitants	327,5	359,9	128,1	179,2	272,7	311,0
Assistents Programació General i Familiar per cada 1.000 habitants	235,6	262,0	97,6	143,3	201,1	234,4
% d'assistents sobre aforament	75,6%	76,0%	71,3%	65,3%	66,9%	74,1,0%
% entrades venudes sobre assistents (teatre general i familiar)	85,8%	85,7%	88,0%	87,5%	83,9%	89,0%
Fomentar l'accés i la participació dels usuaris						
% entrades venudes amb servei no presencial de venda d'entrades (s/ total)	57,0%	59,4%	66,8%	73,6%	74,4%	72,7%
% entrades venudes amb descompte (excloent abonaments) (s/ total)	37,5%	37,4%	35,9%	37,6%	39,4%	35,5%
% d'entrades venudes per abonament (s/ total)	17,9%	17,8%	17,4%	14,6%	13,6%	13,5%
Fomentar l'assistència a tot tipus d'espectacle						
% d'assistents a funcions de teatre s/ total	47,6%	44,1%	48,5%	47,8%	46,8%	48,7%
% d'assistents a funcions de música s/ total	36,3%	40,9%	32,5%	35,4%	36,8%	33,2%
% d'assistents a funcions de dansa s/ total	8,7%	7,9%	8,1%	9,0%	9,8%	8,1%
% d'assistents a funcions d'altres gèneres s/ total	7,3%	7,1%	10,5%	7,9%	6,5%	10,0%
Fomentar l'assistència de tot tipus de públic						
% d'assistents a funcions per al públic general s/ total	54,1%	54,2%	59,3%	63,4%	57,8%	58,2%
% d'assistents a funcions per al públic familiar s/ total	17,9%	18,6%	16,9%	16,6%	16,0%	17,1%
% d'assistents a funcions per al públic escolar s/ total	28,1%	27,2%	23,5%	20,1%	26,3%	24,6%
Fomentar l'accés a la programació no presencial dels Espais escènics						
Mitjana de visualitzacions de les funcions no presencials de l'espai escènic			452,9	193,3	68,7	88,3

Valors organitzatius	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió						
Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)(Espais escènics)	91,9%	90,4%	89,6%	88,4%	89,0%	87,8%
Gestió directa per part de l'Ajuntament (%)(Espais escènics)	40,8%	41,6%	47,6%	51,8%	48,8%	46,6%
Gestió directa per part d'OOAA i Emp. Municipal (%)(Espais escènics)	51,0%	48,8%	41,9%	36,6%	40,1%	41,2%
Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)(Espais escènics)	8,1%	9,6%	10,4%	11,6%	11,0%	12,2%
Disposar d'una dotació adequada de RRHH						
Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per dia d'ús	28,4	25,4	51,4	32,4	28,6	26,0
Mitjana d'hores de treball del personal estable dedicat a l'espai escènic per cada 100 places ofertes d'aforament	29,2	27,9	68,6	49,2	33,0	32,0
Promoure un clima laboral positiu pels treballadors						
% Hores de baixa sobre hores anuals totals del personal estable	2,8%	3,8%	3,6%	4,0%	3,9%	4,8%
Antiguitat mitjana dels treballadors/res estables	10,9	10,3	11,1	12,5	11,8	12,2
Sou brut d'un tècnic de cultura	30.737,6	30.737,6	31.466,7	36.567,9	35.604,3	35.241,3
Sou brut d'un cap tècnic d'equipament de l'espai escènic	34.299,3	34.573,9	34.541,8	34.667,5	34.071,3	37.578,4
Millorar les habilitats dels treballadors						
Hores anuals de formació per treballador (personal estable)	13,5	14,8	11,2	8,4	15,4	14,0
Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes						
% de dones respecte el total de treballadors estables	49,6%	44,8%	47,9%	49,3%	50,4%	52,4%
% de dones amb comandament sobre el total de comandaments	45,5%	47,9%	48,0%	47,6%	47,9%	50,0%

Economia	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disposar dels recursos adequats						
Despesa corrent total per habitant (€)	11,0	11,7	8,6	10,4	11,4	11,8
Despesa corrent municipal per habitant (€)	10,2	10,8	7,7	9,3	10,6	11,0
% de la despesa corrent municipal sobre el pressupost corrent municipal	1,1%	1,2%	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%
Finançar adequadament el servei						
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent total	32,0%	33,6%	15,6%	19,3%	26,1%	29,4%
% finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) s/ despesa corrent total	9,6%	10,3%	13,9%	17,1%	13,4%	13,0%
% finançament per patrocini s/ despesa corrent total	2,7%	2,0%	1,7%	1,5%	1,0%	1,2%
% finançament per part de l'ajuntament s/ despesa corrent total	55,8%	54,1%	68,9%	62,1%	59,5%	56,4%
Gestionar adequadament els recursos						
% de la despesa en personal estable s/ despesa corrent total	27,7%	28,2%	36,0%	31,1%	30,9%	32,3%
% de la despesa en total caixets s/ despesa corrent total (teatre general i familiar)	35,9%	35,9%	27,2%	34,6%	31,5%	32,6%
% despeses vinculades a la funció s/ despesa corrent total	8,3%	7,9%	6,5%	7,3%	8,7%	7,8%
% despeses en comunicació i publicitat s/ despesa corrent total	5,2%	4,6%	4,4%	3,6%	3,6%	3,9%
% d'altres despeses corrents (manteniment, neteja i consums) s/ despesa corrent total	21,5%	21,9%	24,7%	22,2%	23,4%	22,1%
% de transferències corrents s/ despesa corrent total	1,4%	1,4%	1,3%	1,1%	1,3%	1,3%
Mitjana del taquillatge per funció (teatre general i familiar)	3.101,6	3.202,4	2.404,7	2.130,9	2.601,8	3.159,7
Mitjana del caixet total per funció (teatre general i familiar)	4.875,4	4.674,7	5.265,9	4.926,7	4.498,6	4.673,8

% de cobertura (taquillatge / caixet total) (teatre general i familiar)	63,6%	68,5%	45,7%	43,3%	57,8%	67,6%
Preu mig per entrada venuda (teatre general i familiar) (€)	12,4	12,8	12,4	12,5	12,4	12,5
Preu màxim lloguer sala per butaca (€)	4,9	4,8	4,7	4,7	5,2	5,3
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats						
Despesa corrent total per assistent (€)	33,5	32,4	67,0	58,2	42,0	38,0

5. Conclusions

A continuació es presenten les conclusions dels resultats obtinguts en Cercle d'Espais escènics de la present edició:

Els ens locals reforcen l'oferta de l'activitat

En 2023 es consolida l'impuls de l'oferta dels Espais escènics. S'incrementen lleugerament el nombre de funcions professionals programades i també el nombre de places ofertes. Així mateix, milloren els registres d'ús de l'equipament: el nombre de dies amb funció professional, el nombre d'actes amb cessió gratuïta i també el nombre d'actes d'iniciativa municipal. També s'incrementa la programació de funcions no professionals, així com les funcions iniciativa de tercers i les funcions gestionades a taquilla. Per contra, el registres de l'oferta no presencial cauen i enguany tenen un paper molt residual.

La distribució de la programació segons el gènere i la tipologia de públic no experimenta canvis substancials

El teatre i la música segueixen essent els gèneres amb un major pes en les programacions professionals dels Espais escènics. S'incrementa la mitjana de funcions programades d'altres gèneres artístics (12,7%) en detriment de la dansa (9,6%) i la música que té el % de funcions programades més baix de la sèrie 2018-2023 amb un 28,4% s/total de funcions.

S'incrementa el % de funcions per al públic familiar respecte el 2022 i baixen lleugerament les funcions destinades al públic escolar, però els % de la programació segons el tipus de públic romanen molt estables al llarg de la sèrie.

Augmenta l'assistència, però encara no s'ha recuperat el nivell del 2019

La recuperació de l'assistència està sent progressiva, però és més moderada que el creixement de l'oferta, tot i que la diferència entre places ofertes i assistents per cada 1.000 habitants aquest 2023 s'ha reduït. Es a dir, l'oferta s'ha ajustat més a la demanda.

El % d'ocupació de les sales augmenta en un 10,7%, situant-se en el 74,1%. Cal destacar que hi ha un major nombre de municipis que registren una alta ocupació (11 municipis de Cercles registren una ocupació per sobre del 80%) i pocs municipis amb ocupació baixa (2 municipis tenen menys d'un 50% d'ocupació).

La venda d'entrades online es consolida com la forma de compra més habitual

La venda d'entrades amb servei no presencial manté uns registres elevats (72,7% de venda online). Tot i que disminueix lleugerament respecte el 2022, està molt per sobre dels registres obtinguts els anys anteriors a la pandèmia. Podem concloure, que la pandèmia ha accelerat un canvi d'hàbits i s'ha consolidat l'ús de les tecnologies en l'adquisició d'entrades en els Espais escènics.

Es manté el % entrades venudes amb descompte, mentre que el % d'entrades venudes amb abonament no es recupera.

El % de les entrades venudes amb abonament (sobre el total d'assistents) obté el registre més baix des de l'inici de Cercles (13,5%). Per contra les entrades venudes amb descompte (35,5%) s'han consolidat en tots els equipaments i mostren una tendència de manteniment, amb els que s'han explorat noves fórmules amb més flexibilitat per mantenir i recuperar una major assistència del públic més fidelitzat i captar nous públics.

Augmenta la despesa corrent en Espais escènics, així com el percentatge d'autofinançament

En els indicadors de despesa, es percep la recuperació al igual que s'ha vist amb els indicadors de l'oferta, i els resultats se situen ja molt propers als registres assolits els anys precedents a la pandèmia, 11,8€ per hab el 2023 front als 11,7€ el 2019.

El percentatge d'autofinançament és del 29,4%, generat per la venda d'entrades i els ingressos dels lloguers dels espais, augmenta considerablement (12,8%). D'una banda han augmentat els ingressos generats per la pròpia activitat mitjançant lloguer de sala, d'altra, s'ha produït una major recaptació de la taquilla, degut a l'augment de les assistències (74,1% aforament) i a l'alt % d'entrades venudes sobre assistents (89%) . En aquest context, enguany, el grau de cobertura del caixet amb els ingressos per taxes i preus públics augmenta considerablement, i arriba al 67,7%, dada molt propera al 68,5% del 2029.

6. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

Taller de millora dels Cercles de comparació intermunicipal dels Espais escènics de la Diputació de Barcelona. 4 de juliol del 2024 al Pati Manning (CERC), Barcelona.

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió i programació dels Espais escènics municipals.

Assistents:

Els Espais escènics municipals participants procedien dels següents municipis:

Arenys de Mar
Canovelles
Cardedeu
Castellar del Vallès
Cornellà de Llobregat
Granollers
L'Hospitalet de Llobregat
Igualada
Manresa
Mataró
Montcada i Reixac
Montornès del Vallès
Sabadell
Sallent
Sant Pere de Ribes
Terrassa
Torelló
Vic
Vilafranca del Penedès

Metodologia:

Per tal de facilitar la participació de tothom es van dividir els assistents al taller en dos grups de treball. Així, dins de cada grup, els participants van formalitzar individualment una o dues preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat de la gestió del seu equipament, que el preocupa en la prestació del seu servei. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades per ambdós grups en funció de grans temes o blocs. No es fa cap distinció en funció del grup on es va tractar la pregunta. Les respostes, a les qüestions plantejades, no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic i se'ns remeti a una informació més àmplia.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ ADMINISTRATIVA I CONTRACTACIÓ

Com gestioneu els tràmits administratius d'una programació a taquilla?

Del conjunt de respostes a la pregunta es pot determinar que les programacions escèniques amb una gestió descentralitzada (normalment una empresa municipal) disposen d'una autonomia administrativa que els facilita l'acord amb tercers i la gestió de les funcions a taquillatge. La fórmula més habitual és l'emissió d'una factura per part de la companyia.

Entre els espais que fan una gestió directa de la programació escènica des de l'ajuntament s'apunten diferents solucions en el marc que permet l'actual Llei de contractació pública:

- Alguns municipis estableixen acords de col·laboració o convenis i s'opta per habilitar una passarel·la de pagament a través del sistema de ticketing que pot gestionar directament l'artista, l'empresa promotora o l'entitat. En el cas d'empreses i artistes a taquillatge aquesta opció sovint ha de comportar el tràmit, per part de l'empresa, del lloguer/cessió de la sala per justificar la no comptabilització dels ingressos.
- En algun altre cas, les entrades es venen amb el sistema de ticketing de l'equipament, amb el NIF de l'organitzador de l'activitat, de tal manera que després els liquida directament la recaptació.
- Altres municipis ho articulen amb un contracte menor, es realitza un càlcul del màxim garantit que es podria ingressar i si és menys, després, es fa un alliberament de la diferència.

En general, es comenten les dificultats de la gestió de les programacions en el marc actual de la contractació pública, que requereix articular fórmules de contractació artística i de contractes negociats que des d'intervenció siguin validades en relació als requisits legals.

Com gestioneu la recaptació de drets d'autor?

En principi sempre es pregunta a la companyia sobre qui és el responsable en el cas de la gestió de drets i quins elements de l'espectacle estan subjectes a aquests drets. En funció d'això, es contacta amb els responsables de la recaptació de drets d'autor (SGAE, etc.) per rendir comptes dels pagaments.

De vegades, els propis inspectors d'aquestes agències reclamen drets no previstos inicialment (per exemple una música que sona en algun moment de l'espectacle, etc.). En aquests casos, cal saber negociar i acordar amb les entitats gestores dels drets quins són els límits i quins els elements subjectes a pagament.

La Diputació de Barcelona explica, que en referència al programa "Anem al teatre" de programació escolar en horari lectiu, anualment signa un contracte patrimonial d'autorització no exclusiva del repertori d'espectacles inclosos en el programa que regula la remuneració per aquest concepte.

Es discuteixen les fitxes tècniques de les companyies amb les peticions als equipaments?

En aquest apartat hi ha consens en que sempre s'han de discutir les condicions que posen les companyies. També hi ha acord en que se'ls ha de facilitar un servei bàsic, com és l'aigua (a vegades alguns entrepans), i la resta l'ha de posar la companyia (càterings, begudes, etc).

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ D'ÚS DELS ESPAIS I MODELS DE GESTIÓ

Com gestioneu les cessions i lloguers?

Als municipis amb una programació professional estable es procura prioritzar l'ús de l'espai escènic per la programació professional. Atès que es planifica amb molta antelació, els dies lliures restants al calendari es destinen a cessions i lloguers.

En els casos en que la gestió de l'equipament és una concessió, o ho gestiona una empresa municipal, s'apunta que es reserven un nombre d'usos anuals gratuïts i és l'ajuntament qui decideix aquestes cessions.

Als municipis més petits, és útil disposar d'un pla estratègic o pla director de l'equipament que defineixi clarament la missió i els usos de l'espai, permetent així una millor regulació i gestió de les sol·licituds d'ús.

Tanmateix, la majoria de municipis coincideixen que durant els mesos de maig i juny hi ha una alta demanda per part de nombroses entitats i agents. D'altra banda, alguns municipis apunten dificultats per establir criteris amb entitats i col·lectius municipals que negocien directament amb la regidoria.

Molts municipis gestionen aquestes cessions a través de sol·licituds electròniques, i el calendari administratiu per rebre demandes de reserva de l'espai s'obre anualment i es confirma la reserva a partir del pagament de la taxa corresponent. En alguns casos, les cessions són gratuïtes i les entitats només cobreixen el cost tècnic, mentre que en altres casos sempre es paga una taxa, encara que sigui mínima.

Pel que fa als preus de les cessions i lloguers, molts municipis han establert clarament les condicions d'ús, els preus i els descomptes a través de reglaments municipals. En altres casos, es fa pública la informació sobre els costos d'obertura de l'espai, tant directes com indirectes, per facilitar la presa de decisions sobre preus, taxes i cessions.

A més de la taxa, qui lloga l'espai ha de fer-se càrrec dels serveis externalitzats (personal de sala i serveis tècnics), mentre que l'ajuntament assumeix la neteja. En alguns espais, la taxa de lloguer inclou el pagament dels serveis complementaris com els tècnics i la neteja. Normalment, els preus de lloguer s'estableixen per hores, tot i que en alguns casos hi ha un preu únic per jornada. Els preus dels lloguers poden variar en funció de la naturalesa del sol·licitant (escoles, entitats, empreses, etc.). En general, tenen preu reduït les entitats que fan una activitat social, educativa, comunitària, enfront d'activitats privades o amb entrada de pagament.

Quantes hores de neteja teniu a la setmana al vostre equipament?

Tots els equipaments reben un manteniment regular per garantir la seva neteja i condicions òptimes. Aquest manteniment es duu a terme amb una freqüència establerta, generalment d'entre 1 i 4 hores diàries o setmanals, en funció de les necessitats específiques de cada lloc.

En dies normals, els serveis de neteja poden variar de 1 a 2 hores diàries, mentre que durant els dies d'activitat intensa, aquesta freqüència pot augmentar fins a 4 hores. Algunes localitats opten per mantenir una neteja més intensiva durant dos dies a la setmana, amb la possibilitat de programar neteges extres segons la programació d'esdeveniments.

A més, es poden realitzar serveis de neteja addicionals per a tasques específiques com la neteja de vidres o altres elements, quan siguin necessaris. En conjunt, aquestes mesures estan dissenyades per adaptar-se a l'ús i requeriments de cada espai, assegurant la salut i el benestar de tots els usuaris/es.

Durant els esdeveniments o activitats especials, es realitzen neteges addicionals per assegurar que els espais es mantenen en perfectes condicions, contribuint així a una experiència òptima per a tots els participants i assistents.

Com es gestionen els patrocinis?

Només alguns dels equipaments, aquells amb major aforament i activitat, disposen de patrocinis. La sensació general és que els darrers anys calen més esforços a l'hora de renovar o captar patrocinis.

Algunes grans entitats bancàries i grans empreses abans prioritzaven responsabilitat corporativa cap a projectes culturals, en canvi, en els darrers anys hi ha una tendència a prioritzar temes socials. Per aquest motiu, alguns municipis han vinculat aquests patrocinis amb el desenvolupament de projectes comunitaris o envers col·lectius amb risc d'exclusió social.

Pels patrocinis de caràcter general la fórmula no ha variat: disposar d'un dossier de patrocini, establir diferents nivells de col·laboració. Mitjançant la notorietat i les relacions públiques del propi ajuntament o a nivell municipal, es cerquen empreses i agents del municipis o àrea d'influència que els interessi vincular-se amb la programació escènica. Es procura ser proactiu en aquest tema, tot i que requereix de molt de temps i esforç.

Penseu que els equips de personal fix i tècnic que es dediquen a les programacions estan ben dimensionats?

Les respostes a aquesta pregunta van ser molt diferents en funció del municipi. Des d'equipaments que consideren que tenen una plantilla ben dimensionada a municipis que estan sota mínims (1 tècnic i 1 conserge). La situació als equips professionals dels teatres municipals és complexa i es troba davant diversos reptes significatius. En alguns equipaments, sovint hi ha manca de recursos humans per a realitzar de manera òptima totes les funcions encomanades a l'espai escènic. Aquesta manca de personal implica, de vegades, que certes demandes no es poden satisfer si no van acompanyades d'una dotació adequada de recursos. L'argument és que és millor no dur a terme certes activitats si no es poden realitzar amb els mínims necessaris de qualitat i professionalitat.

En alguns municipis, s'ha implementat l'ús de programari de gestió de projectes per preveure el volum de feina i planificar-lo de la millor manera possible amb els recursos disponibles. No obstant això, es constata que els recursos humans destinats a la cultura han disminuït en les dues últimes dècades sense que aquesta tendència s'hagi revertit en alguns municipis i equipaments.

En el que tothom està d'acord és que la dotació de recursos humans en els Espais escènics s'hauria de regularitzar com es fa en altres àmbits de la cultura (per ex. les biblioteques), tot i que s'és conscient de la dificultat, en no ser un servei o competència municipal obligatòria.

Quant al personal tècnic (tècnics de so i llum), alguns equipaments disposen de personal propi amb plusos de disponibilitat d'horari i festius estipulats al contracte. D'altres, no disposen d'aquests tècnics en plantilla i opten per licitacions que es renoven i estipulen també plusos de disponibilitat. És important que el responsable tècnic d'escenari no canviï i que l'empresa garanteixi la seva continuïtat. També es aconsellable que aquestes contractacions tinguin una certa durada, ja que aquests tècnics es fan càrrec del funcionament de tota la infraestructura tècnica de l'equipament i han de tenir coneixement i cura de tot aquest material.

QÜESTIONS SOBRE PROGRAMACIÓ, PÚBLICS I COMUNICACIÓ

Què us funciona millor, a nivell de comunicació, per donar a conèixer la programació? Manteniu la cartelleria i el paper? Disposeu de web i xarxes socials pròpies o utilitzeu les de l'ajuntament?

La distribució de cartells ha disminuït considerablement. La majoria d'equipaments mantenen la cartelleria en espais públics, en marquesines, banderoles i altres. Sobretot s'opina, que la cartelleria de gran format en el propi equipament (façana, hall etc.) és molt eficaç a l'hora de comunicar la programació dels propers espectacles.

Un municipi explica que reciclen part de la cartelleria i banderoles per elaborar bosses que regalen com obsequi en la presentació de la temporada següent al públic més fidel i als abonats.

Pel què fa a la cartelleria de mà, en general, se n'ha reduït els tiratges. Hi ha municipis que mantenen el llibret imprès amb tota la temporada, però es procura limitar-ne el tiratge. Pel què fa al programa de mà de les funcions, en general, només es manté en les programacions musicals i de lírica on el repertori és rellevant per tal de seguir l'espectacle. En el cas dels espectacles escènics,

ni els teatres, ni les companyies acostumen a donar el programa de mà imprès i s'opta per dirigir als espectadors a un QR que et porta a la fitxa de l'espectacle a la web.

Alguns dels municipis destaquen l'enviament massiu i segmentat d'emails i newsletters d'una forma regular, com una eina eficaç de comunicar-se amb el públic, sobretot amb aquell més fidel.

Pel què fa a la web, aquells municipis que disposen de web i ticketing propi en destaquen la rellevància, sobretot a l'hora de captar públic nou que aterra per primera vegada a la programació. Un altre municipi explica que disposen d'una web de venda anticipada comú de tots els esdeveniments del poble i això els dona visibilitat.

Com utilitzeu els descomptes, abonaments i invitacions?

Pel què fa els descomptes es poden dividir entre aquells que suposen un descompte al preu general per alguna raó determinada (edat, situació social, col·lectiu, etc.) i aquells que són promocions específiques per incentivar la compra/assistència. En general, es comenta que no s'ha d'abusar dels descomptes, és a dir, que siguin pocs i molt clars, i no oferir descomptes per a molts col·lectius (entitats, subscriptors a diaris, etc.). D'aquesta manera, els descomptes serveixen per millorar l'accessibilitat per raó de preu a qui verdaderament ho requereix i els propis descomptes no canibalitzen les promocions, els abonaments o paquets d'espectacles.

Pel què fa als abonaments i paquets, hi ha molta diversitat. Es detallen les opcions que apuntaven alguns dels municipis:

- els abonaments regalen un espectacle, que acostuma a ser sempre l'espectacle de risc a cobrir.
- paquets d'espectacles amb poc compromís des de 2 i 3 espectacles fins paquets de més compromís de 4 i 5.
- els descomptes van entre el 20% i el 50 % en funció del nombre d'espectacles, quants més espectacles més descompte.
- en alguns municipis els paquets o abonaments funcionen més per l'anticipació del públic fidel per escollir una bona butaca en els espectacles més demandats.

Altres estratègies passen per oferir descomptes importants als primers que compren (per ex. les primeres 50 compres) o per aprofitar altres campanyes (setmana de rebaixes, Black Friday, etc).

Pel què fa a les invitacions, tant pels artistes com pels compromisos municipals, es recomana fixar a nivell d'equipament, o a nivell polític un màxim d'invitacions per espectacle. En general, els participants coincideixen en unes 10 invitacions per la companyia i entre 8 i 10 per compromisos institucionals.

D'altra banda, si es tracta d'espectacles amb baixa demanda es pot considerar augmentar el nombre d'invitacions. Però si el cas és d'una companyia o artista que s'excedeix en les invitacions se li ofereixen entrades al 50% de descompte.

Quins son els preus d'entrada que tenen les entrades a espectacles a la programació general (públic adult)?

En aquest punt cada teatre explica els preus que marca la seva ordenança de preus públics per als diferents espectacles i des del Circuit es comparteix la informació d'aquest indicador de l'Estudi de públics de 2023.

Quines mesures es prenen per sensibilitzar el públic sobre l'ús dels telèfons mòbils?

Es demana quines accions es porten a terme per dissuadir els espectadors de l'ús indegut dels telèfons mòbils durant els espectacles, ja que sembla que els missatges habituals d'abans de començar les funcions no son prou operatius. En aquest sentit algun equipament explica que fan servir locucions diferents a les habituals, abans de l'inici de les funcions, de manera que criden l'atenció sobre aquest tema o altres com els embolcalls dels caramels, els atacs de tos, etc.

A nivell d'accessibilitat, com gestioneu poder disposar de programació amb subtítols o amb traducció en llenguatge de signes?

Els municipis que incorporen aquestes opcions de manera recurrent en les seves programacions comenten que no poden oferir aquest servei per a totes les funcions i que l'ofereixen només a determinats espectacles.

Alguna empresa especialitzada ofereix un catàleg d'espectacles pels quals hi ha possibilitat de disposar de subtítols o traducció en llenguatge de signes. En aquest cas es contracten els espectacles disponibles en el catàleg i es contracta també el servei ja que es considera part de la fitxa tècnica. En algun cas, aquesta contractació es fa mitjançant una licitació amb exclusivitat donat que només hi ha una empresa que ofereix aquest servei (APTENT).

En d'altres casos la pròpia companyia ofereix aquest servei i es paga a banda del caixet com a fitxa tècnica.

Com es pot atraure el públic jove?

Pel què fa al públic jove es comenta que cal segmentar-lo adequadament: d'una banda, el públic adolescent per sota els divuit o vint anys, de l'altra el públic jove que va de la vintena fins els trenta anys. Aquests dos segments han de tenir una aproximació molt diferent i estratègies diferenciades, tant des del punt de vista de la comunicació com de la programació, ja que sí es vol públic diferent s'han de fer apostes diferents (podcasts, monòlegs, formats diferents, etc).

Granollers explica, per exemple, que en el cas de col·lectiu de joves[6] han establert una taula que fa la programació de la temporada, s'han definit horaris i preus especials pel col·lectiu i s'han fet projectes i iniciatives molt específiques per aquest tipus de públic, com el "Secret jove".

Al Kursaal de Manresa ja fa molts anys que disposen del programa Platea Jove[7] destinat als joves de la ciutat. Es centra en la captació d'ambaixadors joves que promouen difusió de la programació dirigida a joves als propis instituts, horaris, descomptes i programació especial entre altres.

Pel què fa a les taules de programació obertes a les entitats o a la ciutadania, es comenta que és clau disposar d'una línia artística molt clara per tal que aquestes taules treballin conjuntament amb la direcció artística i hi hagi complementarietats. Existeixen municipis que han pogut derivar part de la programació a entitats o associacions d'espectadors.

6 *Per més referències veure: https://www.teatreauditoridegranollers.cat/ca/joves.html*
7 *Per més referències veure: https://ejoventut.gencat.cat/ca/detalls/articles-butlleti/58_article_Manresa_platea_jove*

Quan presenteu la temporada del 1r semestre de l'any i la del 2n semestre?

La presentació de la programació teatral per al primer semestre de l'any es realitza abans de les vacances de Nadal, aprofitant la campanya de regals, que resulta molt efectiva per a la venda d'entrades. Aquesta estratègia permet assegurar una bona acollida de la nova temporada entre el públic.

Per al segon semestre, es recomana presentar la programació abans de les vacances d'estiu, al voltant de finals de juny o principis de juliol. Aquesta pràctica ajuda a garantir que el públic tingui temps suficient per adquirir abonaments i planificar la seva assistència als esdeveniments. Algun equipament aprofita aquest esdeveniment per oferir als assistents codis de promoció per comprar entrades amb descompte durant els següents dies.

La presentació anticipada també serveix per evitar que els teatres més petits es quedin enrere respecte als teatres més grans de la zona, els quals solen anunciar les seves temporades amb antelació. Això ajuda a retenir els seus clients/usuaris i que no hagin de sortir del municipi per assistir a aquests espectacles.

Hi ha diverses estratègies per a la presentació de la temporada: alguns opten per fer-ho al juny, d'altres a principis de juliol, mentre que altres poden fer-ho a mitjans de juliol o fins i tot més tard. És comú que hi hagi una separació entre la publicació de la programació i l'inici de les vendes, amb un esdeveniment de presentació una setmana abans de l'inici de la temporada, que inclou la participació dels mitjans de comunicació.

Com gestioneu la programació familiar perquè tingui èxit?

Diverses localitats han adoptat estratègies diferents per promoure l'assistència del públic familiar. Algunes han trobat èxit vinculant la seva programació a altres esdeveniments importants, com festivals locals, que atreuen un gran nombre de visitants, com és el cas de la Mostra d'Igualada.

Alguns municipis han modificat els horaris de les activitats familiars per evitar conflictes amb altres compromisos comuns durant el cap de setmana, com els partits de futbol o les activitats esportives dels dissabtes a la tarda. S'ha observat que programar aquests esdeveniments els diumenges a la tarda, quan hi ha menys alternatives per a les famílies, pot augmentar l'assistència.

No obstant això, després de la pandèmia, molts han notat una reducció significativa en l'assistència del públic familiar a la programació cultural. En alguns casos, les programacions d'arts escèniques s'han transformat en projeccions de cinema familiar, oferint pel·lícules gratuïtes amb incentius com crispetes, però fins i tot aquestes iniciatives han tingut dificultats per atraure públic.

El suport d'entitats locals especialitzades pot ser crucial per arribar al públic familiar, i aconseguir retenir i atreure aquest important segment de població.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

ESPORTS 2023





Informe dels indicadors d'esports 2023

1. Introducció

2. Aspectes metodològics del CCI d'esports

3. Interpretació dels resultats

4. Visió general dels indicadors del Cercle d'esports

5. Els tallers de millora

6. Conclusions

1. Introducció

La pràctica de l'activitat física i l'esport és fonamental per garantir una bona qualitat de vida per a la ciutadania al llarg de tota la seva etapa vital. Més enllà dels seus beneficis físics àmpliament coneguts (prevenció de malalties com l'obesitat, la diabetis, les patologies cardiovasculars o la millora del sistema immunitari), la seva pràctica regular també contribueix a una millora de la salut mental i social. L'esport, a més, fomenta valors com la disciplina, el treball en equip i la superació personal, i esdevé una eina clau per al desenvolupament integral de les persones de totes les edats. En un context en què l'estil de vida és cada vegada més sedentari, l'activitat física esdevé un pilar essencial per mantenir una societat activa i saludable.

Els ajuntaments tenen un paper determinant en la promoció de l'activitat física i l'esport entre la ciutadania, així com per garantir-ne l'accessibilitat a aquells col·lectius amb majors barreres d'entrada. Els serveis d'activitat física i esport municipals són els responsables de fomentar aquesta pràctica mitjançant l'organització i el foment de programes esportius continuats, la celebració d'esdeveniments esportius puntuals i el fet de disposar d'instal·lacions adequades i accessibles, així com la promoció d'activitats per a totes les edats. Així mateix, aquests col·laboren i coordinen amb els altres agents que conformen el sistema esportiu local, com escoles, clubs esportius i associacions locals. La inversió municipal en infraestructures i programes esportius no només beneficia la salut de la ciutadania, sinó que també afavoreix la cohesió social i el desenvolupament econòmic local des de diferents vessants, com la generació de llocs de treball o la promoció turística.

Per tant, els serveis d'activitat física i esport municipals engloben una àmplia varietat de funcions i responsabilitats per tal de garantir un bon servei a la ciutadania de forma accessible. La gran varietat d'activitats i instal·lacions esportives existents (sent el mateix medi urbà i natural espai de pràctica), el dinamisme del sector esportiu, així com la necessitat de coordinació amb altres àrees municipals i agents esportius, fan que sigui un servei que requereix agilitat i un ampli coneixement del sistema esportiu local.

En la funció de suport als municipis de la província de Barcelona, la Gerència de Serveis d'Esports i el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona impulsen el Cercle de comparació intermunicipal d'esports amb l'objectiu de facilitar eines i recursos per a la millora dels serveis esportius. Mitjançant la recopilació i l'anàlisi de dades objectives i comparables, els Cercles permeten identificar punts forts i àrees de millora en els diferents municipis, promovent així la presa de decisions basada en evidències.

Més d'una cinquantena de municipis de més de 10.000 habitants han participat en la 21a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'esports (CCI esports). Gràcies a la seva contribució amb l'aportació de les dades del seu sistema esportiu, fan possible l'anàlisi conjunta, per grups poblacionals i de forma individual, de les polítiques esportives municipals de la província de Barcelona.

Aquest treball conjunt entre els municipis participants i la metodologia i lideratge de la Diputació de Barcelona possibiliten comptar amb una informació de gran valor, tant per a la interpretació de la realitat, i l'anàlisi de la seva evolució històrica, com per a la identificació de possibles tendències de futur en l'esport municipal. Per tant, el CCI d'esports potencia la seva finalitat com a eina de coneixement i de presa de decisions per als municipis participants gràcies a dades objectives i fiables que faciliten l'adaptació dels programes de l'Àrea d'Esports i Activitat Física a les necessitats reals dels municipis.

Així mateix, la realització del CCI d'esports ha facilitat un espai de trobada, diàleg i debat entre els tècnics i les tècniques d'esports municipals dels diferents ajuntaments participants, amb unes dinàmiques participatives i de col·laboració positives per a l'esport municipal basades en l'intercanvi d'experiències.

L'objectiu d'aquest informe és descriure, interpretar i compartir els resultats obtinguts en aquesta edició per tal de disposar d'una fotografia actual del sistema esportiu local, així com identificar les tendències tant des del punt de vista dels resultats quantitatius com la percepció dels equips tècnics municipals d'activitat física i esport. El document també incorpora un resum de les dues sessions dels tallers de millora realitzats el mes d'octubre, en què es presenten les aportacions dels tècnics i tècniques d'esports municipals, agrupades en diferents temàtiques.

L'informe finalitza amb un conjunt de conclusions globals, tant dels resultats obtinguts com dels elements recollits en els tallers de participació, identificant els reptes de futur per a l'esport municipal a la província de Barcelona.

2. Aspectes metodològics del CCI d'esports

2.1. El Cercle de comparació intermunicipal d'esports

Enguany, el Cercle de comparació intermunicipal d'esports celebra la seva 21a edició. La participació de 52 municipis en aquesta edició després de tants anys de treball consolida la gran utilitat dels CCI per als serveis d'esports municipals. La implementació de la seva metodologia dividida en diferents fases permet al municipi conèixer la realitat del seu sistema esportiu mitjançant el Quadre d'Indicadors i poder avaluar la seva evolució històrica any rere any, així com poder-se comparar amb diferents municipis de la província. Així mateix, els tallers de millora són un aspecte de gran valor per als i les tècniques d'esports participants gràcies a la possibilitat de compartir experiències i adquirir nous coneixements i metodologies a implementar en la seva gestió municipal.

A tall de resum, la metodologia dels Cercles de comparació intermunicipal d'esports es desenvolupa en les cinc fases que es detallen a continuació. Aquesta metodologia és comuna als diferents Cercles de comparació d'altres serveis municipals, podent establir elements comuns de comparativa, treball i transferència de coneixement.

1. **Fase de disseny:** consisteix en la definició de la missió i els objectius estratègics del servei que es vol analitzar, així com l'establiment i la definició dels indicadors (i de les dades necessàries per al seu càlcul) mitjançant el consens del personal tècnic municipal responsable.

2. **Fase de mesura:** consisteix en la recollida de dades i la validació conceptual i estadística d'aquestes.

3. **Fase d'avaluació**: consisteix en l'elaboració d'una anàlisi estratègica per a cada municipi en què es destaquen els valors més significatius dels indicadors, identificant els punts forts i les oportunitats de millora a partir de la comparació entre municipis, així com tendències generals en el sistema esportiu local.

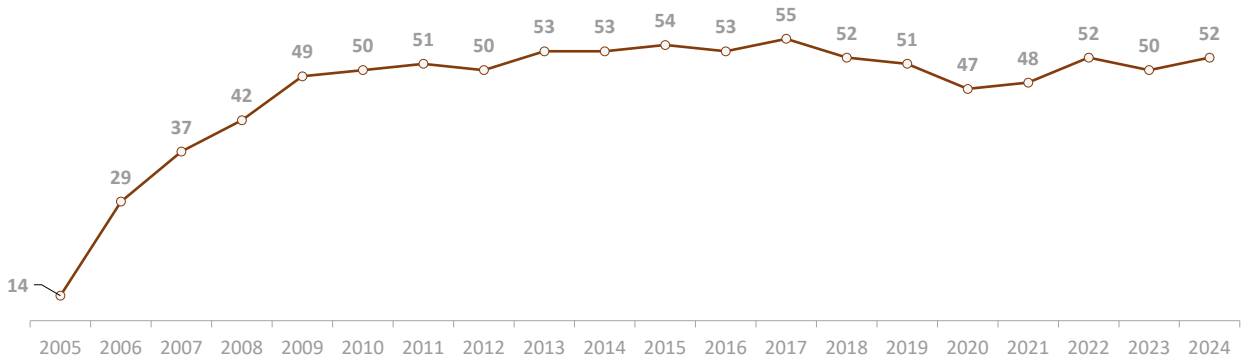
4. **Fase de millora:** consisteix en l'anàlisi detallada o bé d'una oportunitat de millora o una bona pràctica en alguns dels àmbits de gestió de l'esport municipal. Aquesta anàlisi es realitza en una jornada presencial de treball amb un grup de tècnics/ques municipals, en què s'afavoreix la seva participació i intercanvi d'experiències a través de dinàmiques de grup.

5. **Fase de comunicació i implementació:** consisteix en la publicació d'un informe final que recull el treball realitzat i la seva comunicació en una jornada de cloenda. Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi implementar aquelles millores treballades durant el procés.

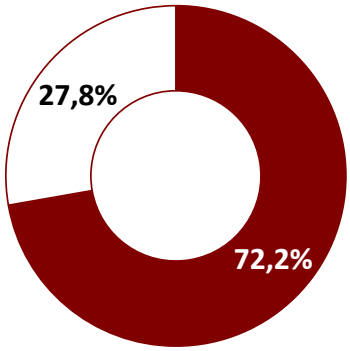
2.2. Dades de participació del Cercle de comparació intermunicipal d'esports

Des de l'any 2010, més d'una cinquantena de municipis participen de forma anual en els Cercles de comparació intermunicipal, sent el servei d'esports un dels serveis amb major recorregut i amb una participació consolidada.

Evolució dels municipis participants en el Cercle de comparació intermunicipal d'esports (CCI d'esports)



Percentatge de població dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona representada al Cercle 2023 (excloent-ne Barcelona ciutat)[1]

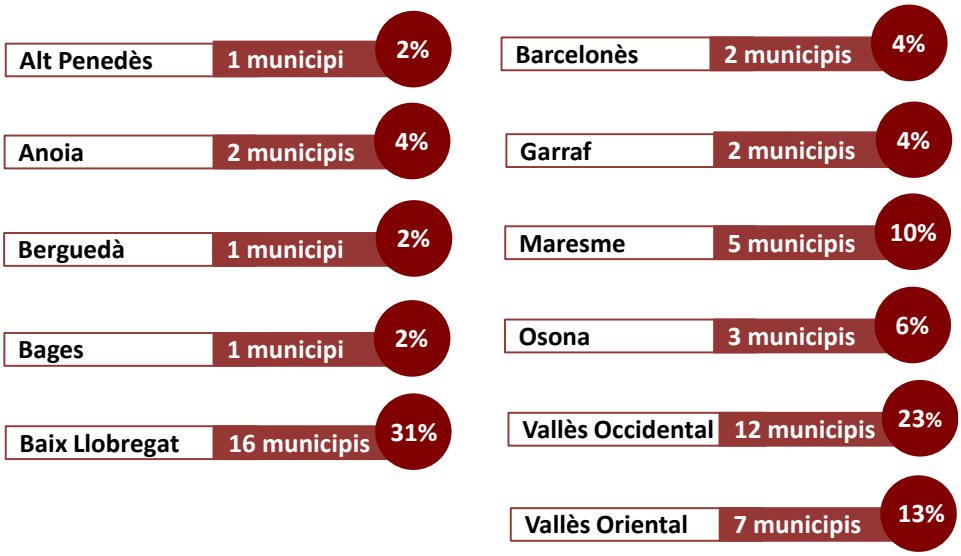


■ Població dels municipis participants en el Cerle de més de 10.000 habitants

□ Població dels municipis no participants de més de 10.000 habitants

1 Excepte els municipis de Sant Esteve Sesrovires, Polinyà i Matadepera, amb una població < 10.000 habitants.

Distribució comarcal dels municipis participants al CCI d'esports



Classificació dels ens locals participants segons la seva població

Participants 21a edició

Municipis de més de 30.000 habitants

Hospitalet de Llobregat, L'	276.617	Vilanova i la Geltrú	68.768	Gavà	47.498
Terrassa	225.274	Castelldefels	68.327	Esplugues de Llobregat	46.968
Sabadell	217.968	Viladecans	66.615	Igualada	41.287
Mataró	129.613	Prat de Llobregat, El	65.409	Ripollet	39.189
Sant Cugat del Vallès	97.579	Granollers	62.950	Sant Adrià de Besòs	37.906
Cornellà de Llobregat	90.076	Cerdanyola del Vallès	57.752	Sant Joan Despí	34.552
Sant Boi de Llobregat	83.667	Mollet del Vallès	51.692	Barberà del Vallès	33.353
Manresa	78.570	Vic	48.235	Sitges	32.086

Municipis de menys de 30.000 habitants

Pineda de Mar	28.840	Vilassar de Mar	21.039	Sant Sadurní d'Anoia	12.941
Premià de Mar	28.702	Franqueses del Vallès, Les	20.493	Abrera	12.821
Martorell	28.643	Sant Just Desvern	20.478	Castellbisbal	12.811
Sant Andreu de la Barca	26.862	Cardedeu	19.047	Vilanova del Camí	12.757
Molins de Rei	26.568	Parets del Vallès	18.893	Llinars del Vallès	10.476
Santa Perpètua de Mogoda	25.863	Canovelles	17.025	Matadepera	9.891
Castellar del Vallès	25.122	Berga	16.994	Polinyà	8.480
Olesa de Montserrat	24.458	Arenys de Mar	16.280	Sant Esteve Sesrovires	7.889
Esparreguera	22.392	Palau-solità i Plegamans	15.125		
Manlleu	21.182	Torelló	14.922		

2.3. Modificacions del quadre resum d'indicadors 2023

El quadre resum d'indicadors (QRI) del CCI d'esports està organitzat a partir de quatre dimensions que estructuren aquest estudi, a més de les dades d'entorn que el contextualitzen. A continuació es descriuen els objectius principals per a cadascuna d'aquestes dimensions, així com el seu percentatge de representació dins del QRI.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC	Mesura l'impacte esportiu en el municipi i/o territori on es presta el servei i la relació amb el seu entorn	**16 indicadors**	**28%**
DIMENSIÓ USUARI CLIENT	Mesura el servei que s'ofereix des del vessant de l'usuari i el seu grau de satisfacció.	**6 indicadors**	**11%**
DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS /RH	Mesura la tipologia d'organització i gestió, així com la manera de gestionar els recursos de personal.	**12 indicadors**	**21%**
DIMENSIÓ ECONOMIA	Mesura la gestió econòmica del servei, tant en l'àmbit de costos com de finançament.	**17 indicadors**	**30%**
DADES ENTORN	Indicadors que aporten informació sobre el context i ajuden a interpretar els resultats del quadre resum d'indicadors.	**6 indicadors**	**11%**

Aquest quadre d'indicadors és estable en la major part dels seus indicadors, però hi ha petites variacions d'un any a un altre amb l'objectiu d'adaptar el QRI al dinamisme i les necessitats de la gestió esportiva municipal. Concretament, en aquesta edició s'han produït la següent modificació:

- Encàrrec polític: eliminació dels indicadors de facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats II relacionats amb la virtualitat de la pràctica esportiva.
- Aquest conjunt de tres indicadors varen ser introduïts davant la necessitat de realitzar activitat física virtual al llarg de la pandèmia de la COVID-19. Una vegada restaurada la normalitat i analitzats en l'anterior edició aquests indicadors, s'ha vist que la pràctica virtual és residual i és un indicador de poc interès per als tècnics i tècniques d'esports.

3. Interpretació dels resultats

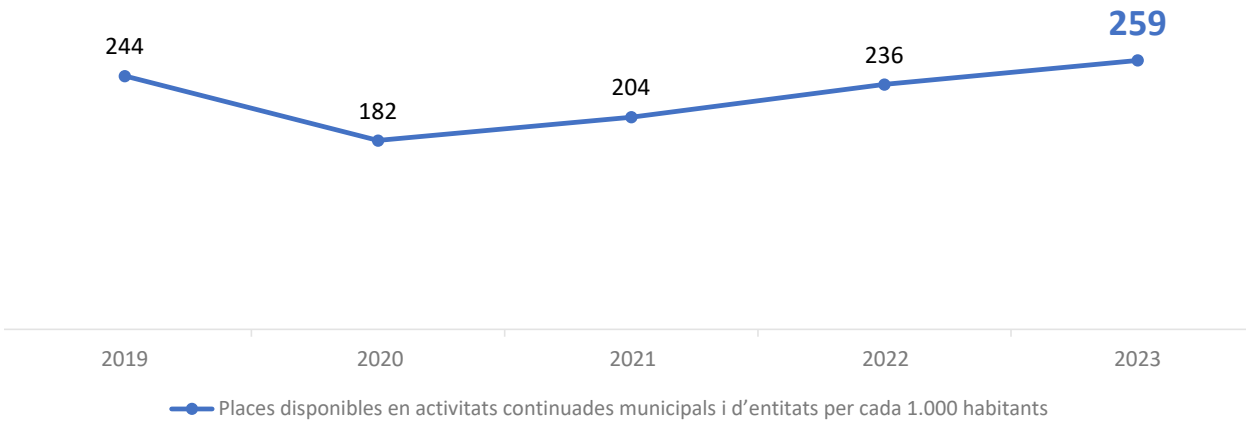
Tot seguit es presenten els resultats de la 21a edició del CCI d'esports destacant aquelles dades més significatives des de diferents perspectives. D'una banda, s'analitzen les dades des de les mitjanes globals i la seva evolució històrica dels últims 5 anys per poder identificar tendències i veure quina va ser l'afectació de la COVID-19 en els sistemes esportius locals de la província, així com quina ha estat la seva recuperació. De l'altra, també s'ha emprat la comparativa per mida poblacional, dividint els municipis participants en dos grans grups: municipis de més de 10.000 habitants fins a 29.999 habitants (en els quals s'inclouen els municipis de Sant Esteve de Sesrovires, Matadepera i Polinyà), (+10.000 habitants), i els municipis de més de 30.000 habitants (+30.000 habitants). També s'ha emprat una perspectiva transversal en què els indicadors comuns dels QRI dels diferents Cercles de comparació intermunicipals són comparats entre si. Finalment, la següent anàlisi es complementa amb les aportacions dels tècnics i tècniques d'esports municipals realitzades en els tallers de millora per ampliar la interpretació de la realitat dels sistemes esportius locals de la província.

3.1. Encàrrec polític

Augment de les places d'activitat esportiva continuada

L'oferta esportiva municipal es constitueix pel conjunt de places ofertes en els programes esportius municipals promoguts pels ens locals, és a dir, l'ajuntament i també pel teixit associatiu del municipi. Enguany, mantenint la tendència dels anys anteriors, continua l'increment del nombre de places, enregistrant-se el valor més elevat de tota la sèrie històrica. Mai abans els ens locals havien disposat, de mitjana, de tantes places d'activitats esportives continuades.

Evolució de les places disponibles en activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1.000 habitants. Mitjana global 2023



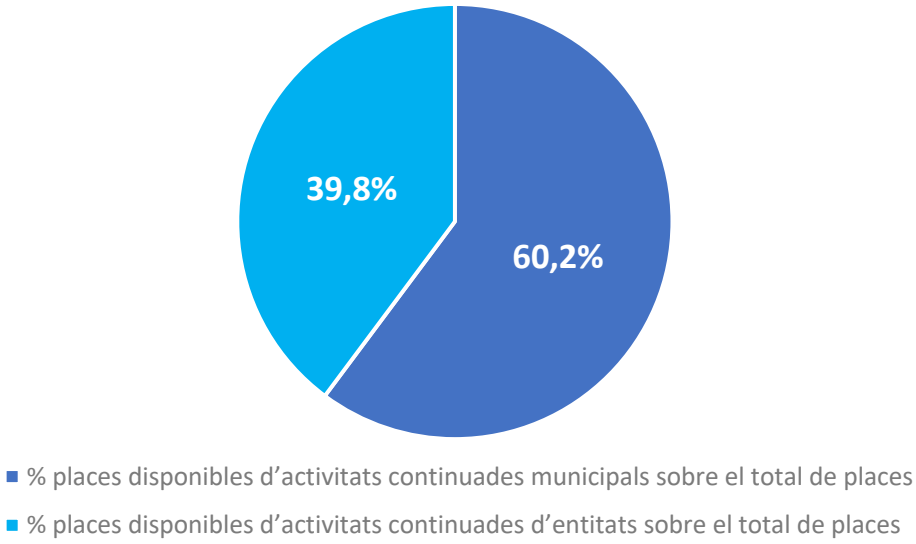
Si s'analitza aquesta dada segons el volum de població, es pot comprovar com els municipis de +10.000 habitants ofereixen 301 places per cada 1.000 habitants davant les 246 places dels municipis de +30.000 habitants. Per tant, l'oferta pública d'activitat continuada és més àmplia en els municipis petits. S'ha de tenir present, però, que en els municipis més grans existeix una major oferta de titularitat privada que arriba a un gran volum de població amb diferent nivell d'accessibilitat i especificitat gràcies a la diversitat de centres esportius existents (centres *low cost*, centres *premium*, *boutiques* especialitzades, etc.).

Places disponibles en activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1.000 habitants. Mitjanes segons grups de població 2023



Analitzant la distribució de les places segons el tipus d'organització que les ofereix (ens local o teixit associatiu), es pot veure com el 60,2% de les places corresponen a programes esportius municipals, mentre que el 39,8% restant són les places que les entitats i els clubs esportius dels municipis ofereixen a la ciutadania.

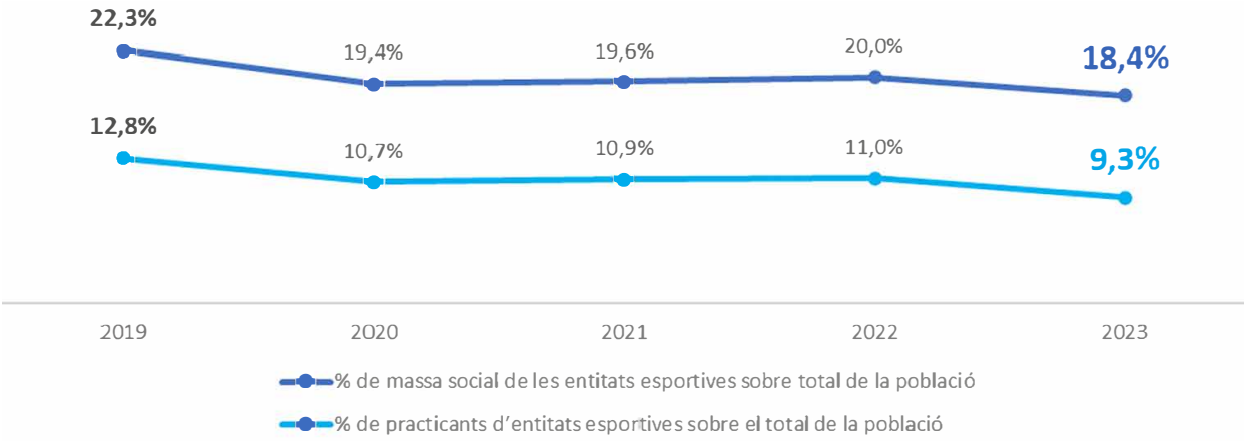
Tipus de places disponibles d'activitats continuades. Mitjana global 2023



La distribució de les places entre l'oferta municipal i l'oferta del teixit associatiu es manté estable en relació amb l'any passat així com també amb els valors previs a l'aturada de l'activitat esportiva derivada de la crisi sanitària.

Aprofundint en la participació esportiva dins del teixit associatiu esportiu, es pot observar una progressiva disminució del percentatge de massa social i el % de persones practicants en entitats esportives en els darrers 5 anys. Per tant, s'identifica una tendència de disminució en la participació i implicació dins el teixit associatiu.

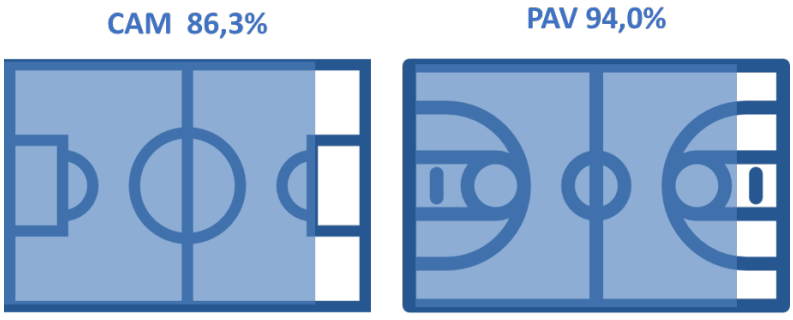
Evolució del percentatge de massa social i del percentatge de practicants d'entitats esportives sobre el total de població. Mitjana global 2023



Ocupació dels espais esportius

És interessant relacionar aquesta progressiva disminució de percentatge de practicants del teixit associatiu amb el percentatge d'ocupació dels espais de pràctica convencionals (camps i pavellons) associats a la pràctica esportiva dels clubs esportius. El percentatge d'hores d'ocupació dels camps esportius se situa en un 86,3%, mentre que en els pavellons és del 94,0%. Aquests valors són els més elevats dels darrers 5 anys, existint una elevada demanda en la intensitat d'ús d'aquests espais per part de les entitats. Aquest augment de l'ocupació demostra l'esforç municipal per l'optimització dels espais esportius amb l'aplicació de criteris d'ús i de distribució d'horaris que tenen en consideració les necessitats de les entitats esportives davant la seva constant demanda. El disseny i aplicació d'aquests criteris és un element que s'ha treballat en la fase de millora en les darreres edicions dels CCI d'esports. Es destaca que no s'identifiquen diferències significatives en l'ocupació de camps i pavellons si s'analitzen les mitjanes per volum poblacional, sent una realitat compartida per a tots els municipis.

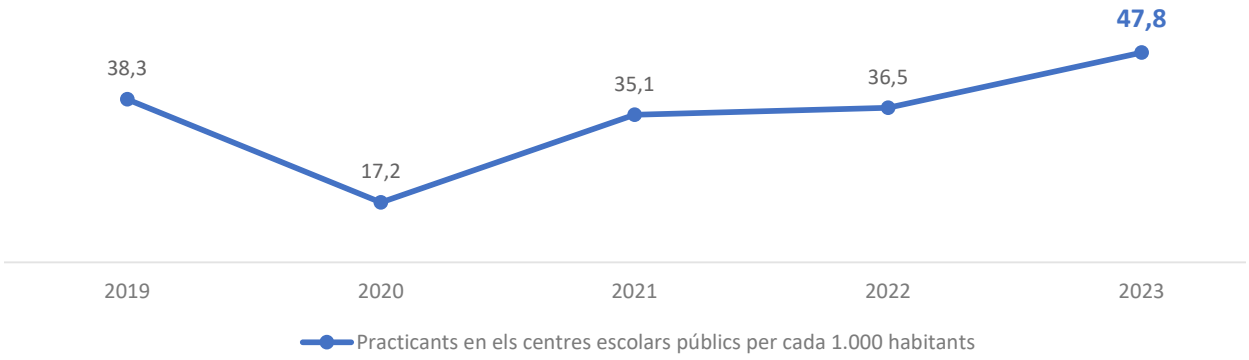
Percentatge d'hores d'ocupació setmana tipus en camps (CAM) i pavellons (PAV). Mitjana global 2023



Els espais esportius dels centres escolars municipals també són un important espai de pràctica esportiva especialment per a la població en edat escolar mitjançant l'oferta realitzada per les associacions de famílies i pels programes esportius municipals, així com també com a espai d'entrenament de les entitats esportives locals. El nivell d'ocupació de 47,8 practicants per cada 1.000 habitants, sent en aquesta edició de 2023 quan s'ha assolit el valor més alt, fet que conso-

lida aquests espais de pràctica per donar resposta a l'increment de l'oferta existent. En les aportacions realitzades pels tècnics i les tècniques municipals en els tallers de millores, s'ha comentat com els espais esportius en centres educatius s'han incorporat recentment dins dels criteris de distribució d'espais esportius per a entrenaments d'entitats esportives en alguns municipis.

Evolució dels practicants en els centres escolars públics per cada 1.000 habitants. Mitjana global 2023



Augment del suport a la pràctica esportiva

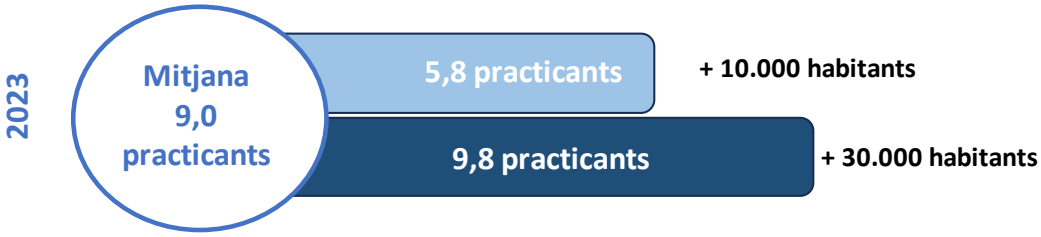
En aquesta edició (dades 2023) es manté la tendència d'augment de practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants, arribant a 9 practicants per a cada 1.000 habitants. Aquest valor triplica el nombre de practicants que rebien ajuts per a la pràctica esportiva el 2019.

Practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants. Mitjana global 2023



Tot i així, segmentant aquesta dada per grups de població s'observa com en els municipis de més de 10.000 habitants, 5,8 practicants reben ajuts públics per cada 1.000 habitants, mentre que aquest nombre és molt superior en els municipis de més de 30.000 habitants, arribant a 9,8 practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants.

Practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants.
Mitjanes segons grups de població 2023



D'acord amb l'intercanvi d'experiències en els tallers de millora, la necessitat d'una bona gestió, control, seguiment de l'adjudicació i execució d'aquestes ajudes i una adient col·laboració amb altres serveis municipals és una de les actuals preocupacions de molts municipis per tal d'arribar

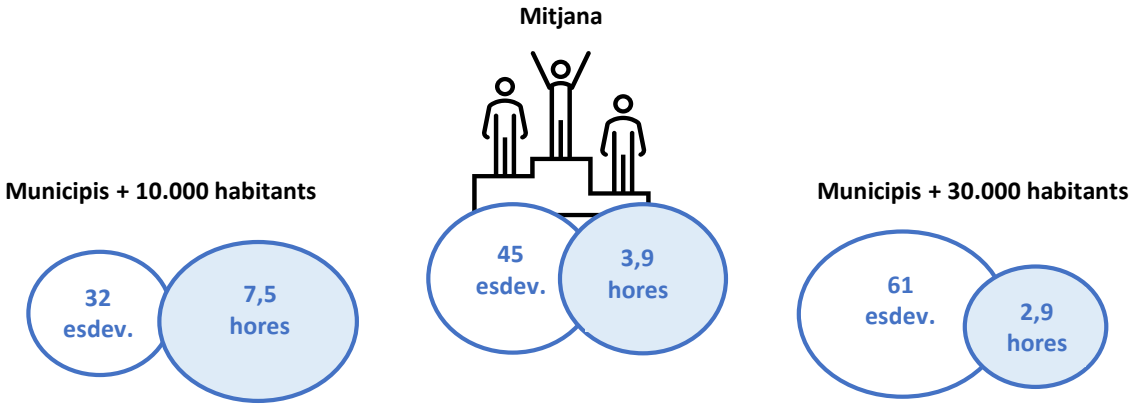
a la població que realment ho necessita i a la vegada complir el complex procés administratiu derivat de la legislació vigent.

Recuperació de les activitats esportives puntuals

Enguany hi ha hagut un augment del nombre d'esdeveniments esportius anuals, que han passat de 39 esdeveniments en l'edició anterior a 45 esdeveniments el 2023. Progressivament es recupera el volum d'esdeveniments puntuals existents abans de la crisi sanitària. Tot i augmentar el nombre d'esdeveniments, el nombre d'hores per cada 1.000 habitants es manté en relació amb l'edició anterior amb una lleugera disminució de 4,0 a 3,9 hores d'activitat puntual per cada 1.000 habitants. D'aquesta dada es pot deduir que els esdeveniments són de menor durada, sent una forma d'acotar el seu cost, així com les afectacions a la circulació que poden tenir en cas de realitzar-se en l'entorn urbà.

És interessant observar les diferències existents si es comparen les mitjanes per grups de població. Els municipis de més de 10.000 habitants compten amb la meitat d'esdeveniments esportius puntuals que els municipis de més de 30.000 habitants. Concretament, 32 esdeveniments davant 61 esdeveniments. Contràriament, el nombre d'hores d'esdeveniments esportius per cada 1.000 habitants és de 7,5 en municipis de més de 10.000 habitants, mentre que en municipis de més de 30.000 habitants és de 2,9.

Nombre d'esdeveniments esportius puntuals i nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants global i per grups de població 2023

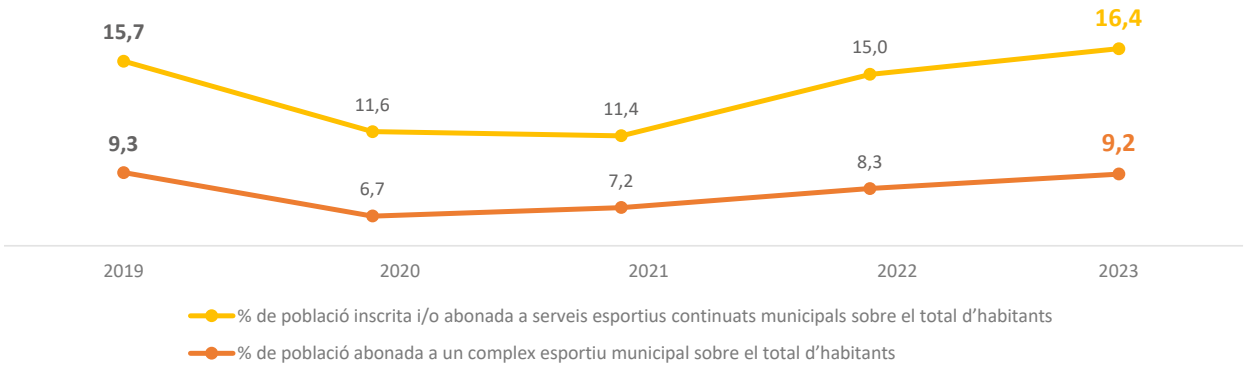


3.2. Dimensió usuari/client

Elevada ocupació dels programes esportius municipals i CEM

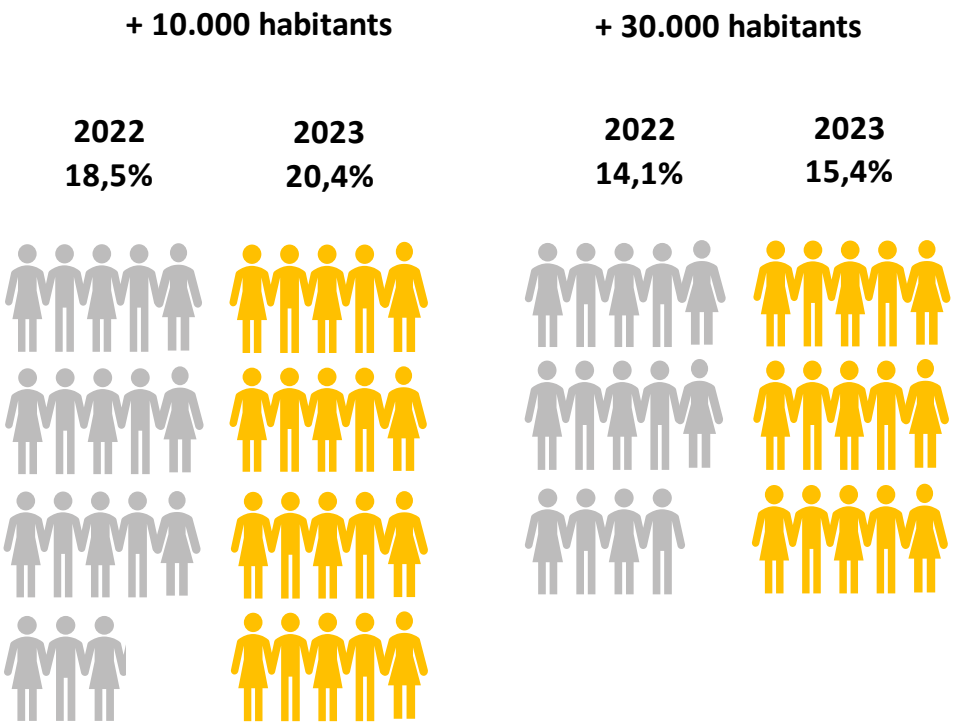
Seguint amb la tendència de recuperació del volum de persones vinculades a l'oferta esportiva municipal de salut i lleure i dels complexos esportius municipals, enguany s'han assolit els valors similars als existents previs a la crisi sanitària de la COVID-19. S'observa un augment de la població abonada i/o inscrita a serveis esportius municipals amb un 16,4%, el valor més elevat dels darrers 5 anys. Pel que fa a la població abonada a un CEM, aquesta es troba gairebé al mateix valor que al 2019, assolint un 9,2% de la població abonada a un CEM.

Evolució del percentatge de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats municipals sobre el total d'habitants. Mitjana global 2023



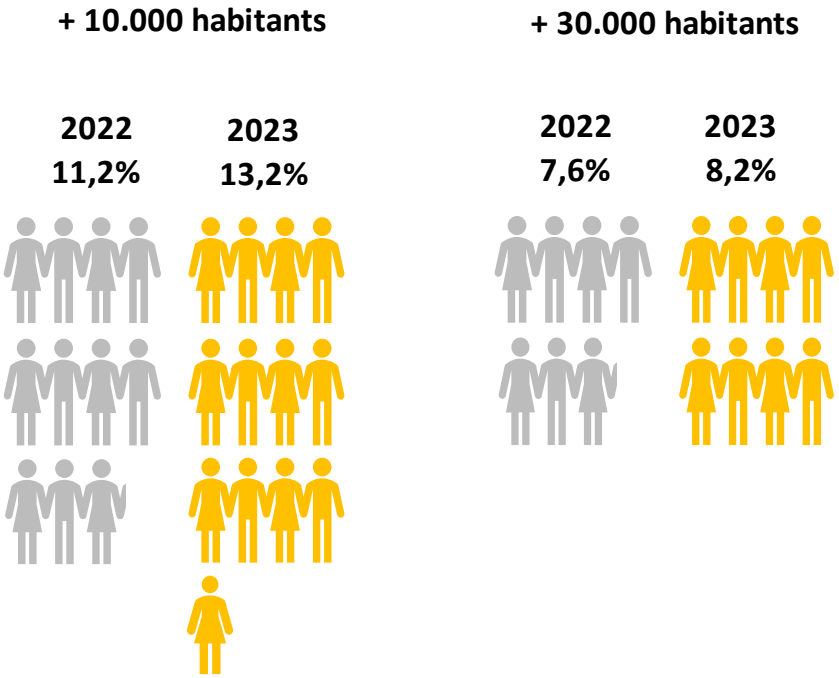
Aquest augment es produeix en els dos grups poblacionals analitzats, sent especialment més rellevant en els municipis de més de 10.000 habitants. En aquests, l'increment del percentatge de persones inscrites i/o abonades a serveis esportius municipals creix del 18,5% al 20,4%, mentre que en els municipis de més de 30.000 habitants, aquest augment ha estat del 14,1% al 15,4% de població inscrita i/o abonada a serveis esportius municipals.

Percentatge de població inscrita i/o abonada a serveis esportius.
Mitjanes segons grups de població 2023



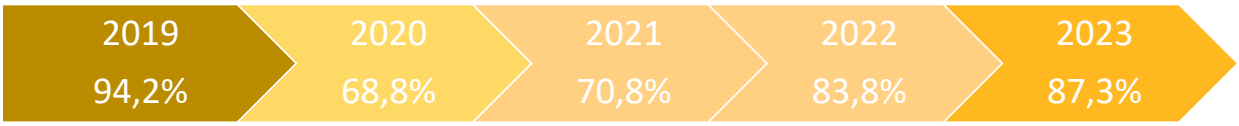
En relació amb el percentatge de persones abonades a un complex esportiu municipal, s'incrementa d'un 11,2% a un 13,2% en els municipis de més de 10.000 habitants i d'un 7,6% a un 8,2% de la població en els municipis de més de 30.000 habitants.

Percentatge de població abonada a un CEM. Mitjanes segons grups de població 2023



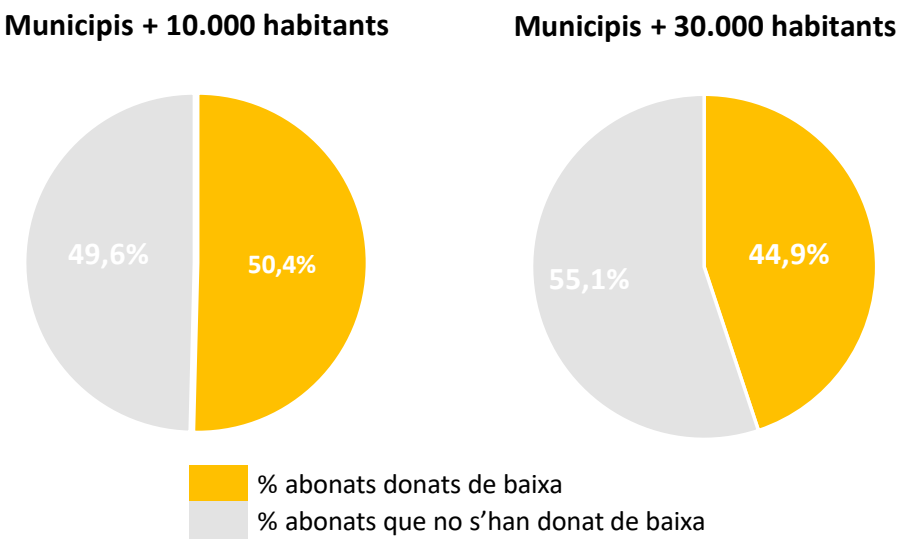
El 2023, els complexos esportius municipals han assolit un percentatge d'abonaments del 87,3%, el màxim nombre d'abonaments obtingut en els darrers 5 anys. Tenint en compte la complexa realitat viscuda en els darrers anys per part dels CEMs, aquesta xifra és un indicador molt favorable sobre el sector i la seva recuperació amb l'assoliment dels objectius de les polítiques públiques municipals.

Percentatge d'abonaments CEM sobre el volum màxim d'abonaments assolit. Mitjana global 2023



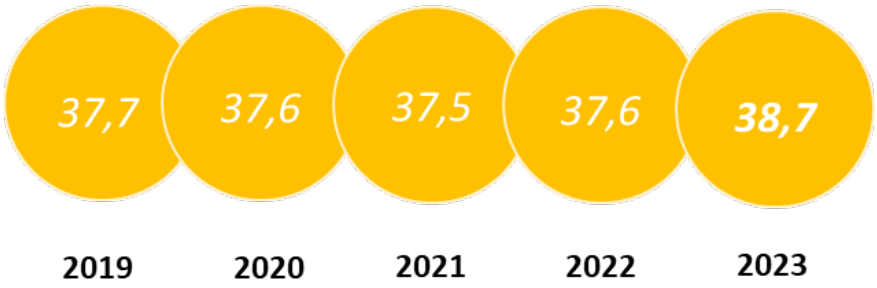
D'altra banda, però, és interessant destacar que el percentatge de persones abonades que s'han donat de baixa en els darrers anys en un CEM continua considerant-se elevat, amb un 46% de mitjana, i arribant fins al 50% en els municipis de més de 10.000 habitants.

Percentatge d'abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs.
Mitjanes segons grups de població 2023



Un dels possibles motius d'aquest elevat volum de rotació pot derivar-se de l'increment del preu de l'abonament mensual dels CEM. Aquest augment del preu ha estat d'1,1 € més que en l'anterior edició, després de diverses edicions d'estabilitat d'aquest indicador. No es presenten diferències en el preu entre els municipis de diferent mida poblacional.

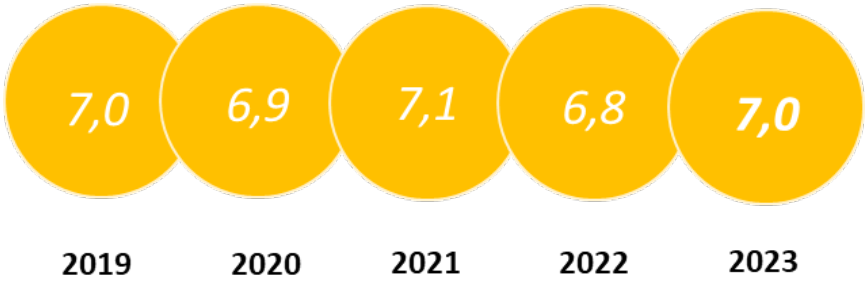
Evolució del preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu. Mitjana global 2023



Estabilitat en la satisfacció de les persones usuàries en els complexos esportius

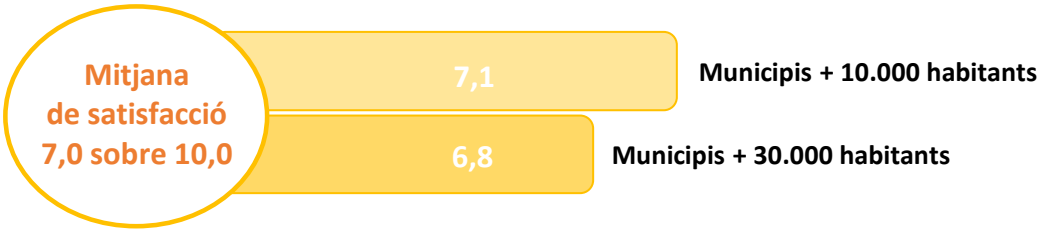
La satisfacció general de les persones usuàries en els complexos esportius se situa en 7 sobre 10, augmentant lleugerament en relació amb l'any passat però sense variacions significatives en els darrers 5 anys. En els municipis majors de 30.000 habitants, la nota mitjana se situa en un 6,6 mentre que en els de més de 10.000 habitants se situa en un 6,9.

Evolució de la satisfacció general de les persones usuàries en els complexos esportius.
Mitjana global 2023



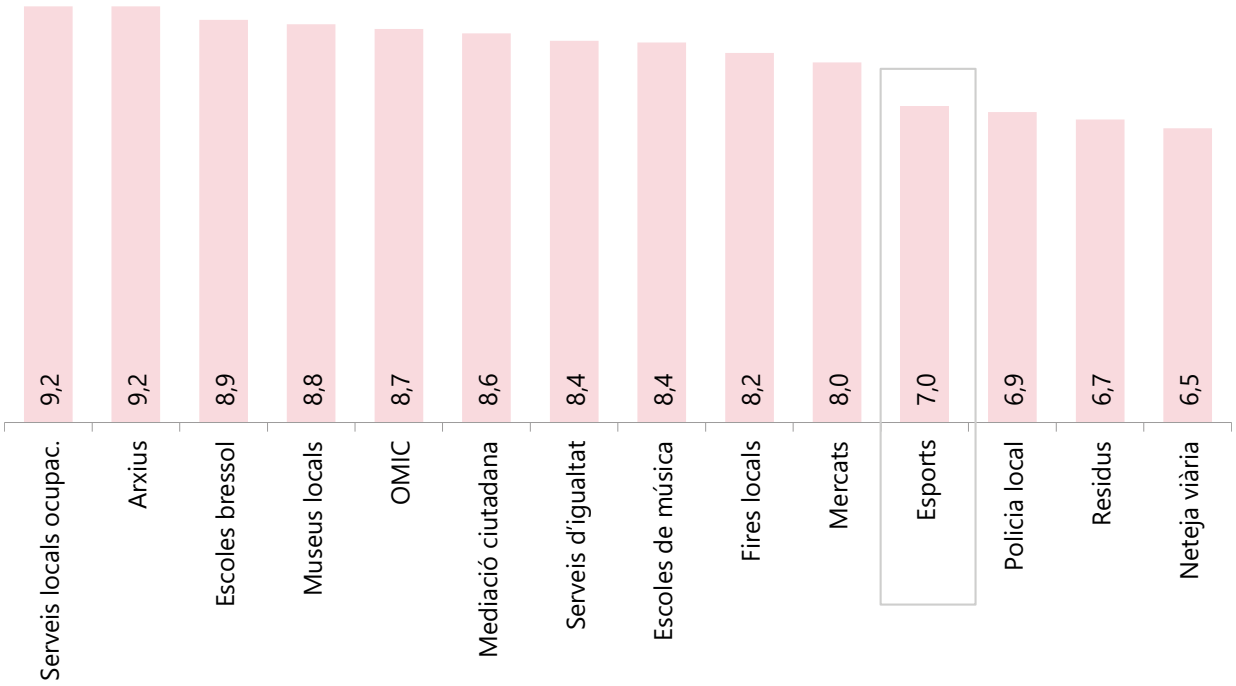
S'observa, però, com en els municipis de més de 10.000 habitants és on el nivell de satisfacció és una mica superior al dels municipis de més de 30.000 habitants.

Satisfacció general de les persones usuàries en els complexos esportius.
Mitjanes segons grups de població 2023



Si es realitza la comparativa del nivell de satisfacció de les persones usuàries dels complexos esportius municipals amb les persones usuàries d'altres equipaments municipals, s'observa que aquest servei es manté en la mateixa posició que l'anterior edició, amb un notable.

Comparativa amb altres serveis municipals de la satisfacció general de les persones usuàries del servei. Mitjana global 2023

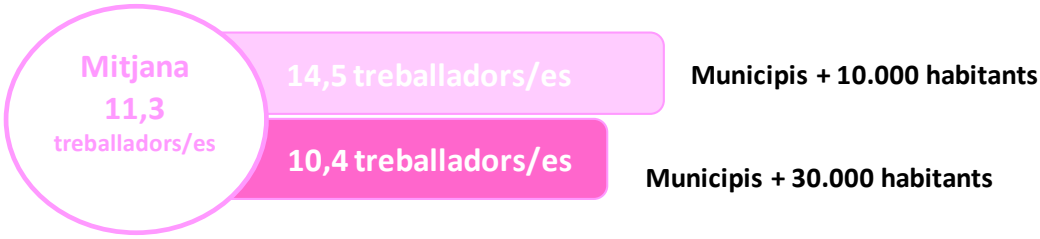


3.3. Valors organitzatius

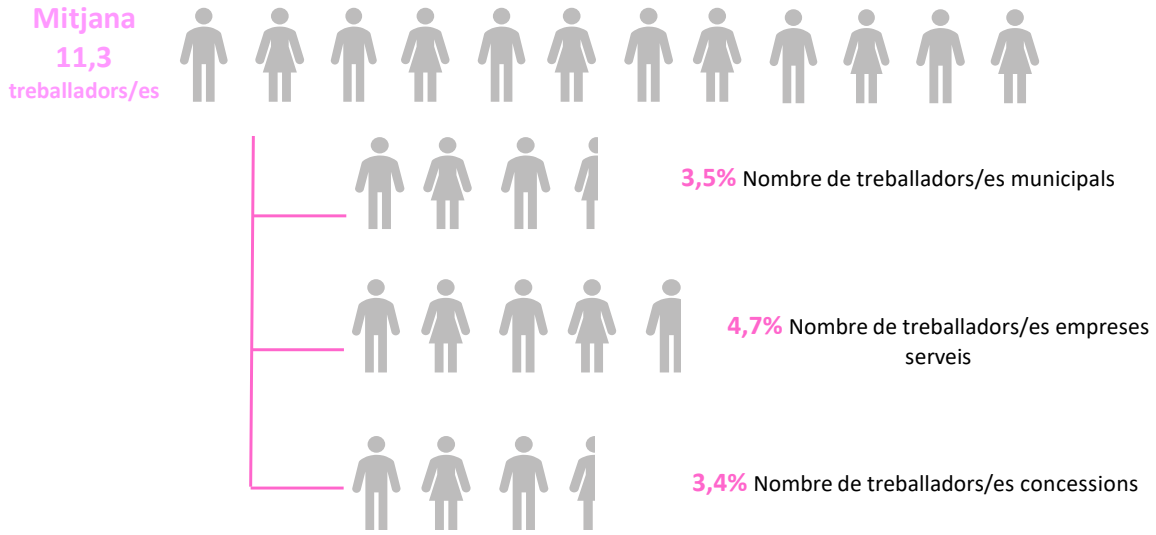
Estabilitat en la dotació dels recursos humans

En relació amb el volum dels recursos humans disponibles, es consolida l'estabilitat en el nombre total de treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10.000 habitants amb un total de 11,3 treballadors a temps complet amb una lleugera variació de 0,3 treballadors més per cada 10.000 habitants. Pel que es refereix a la seva estructura, es manté en 3,5% el nombre de treballadors municipals, en 3,4% el nombre de treballadors en concessions, mentre que hi ha un augment del 4,1% al 4,7% del nombre de treballadors en empreses de serveis.

Nombre de treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions. Mitjanes segons grups de població 2023



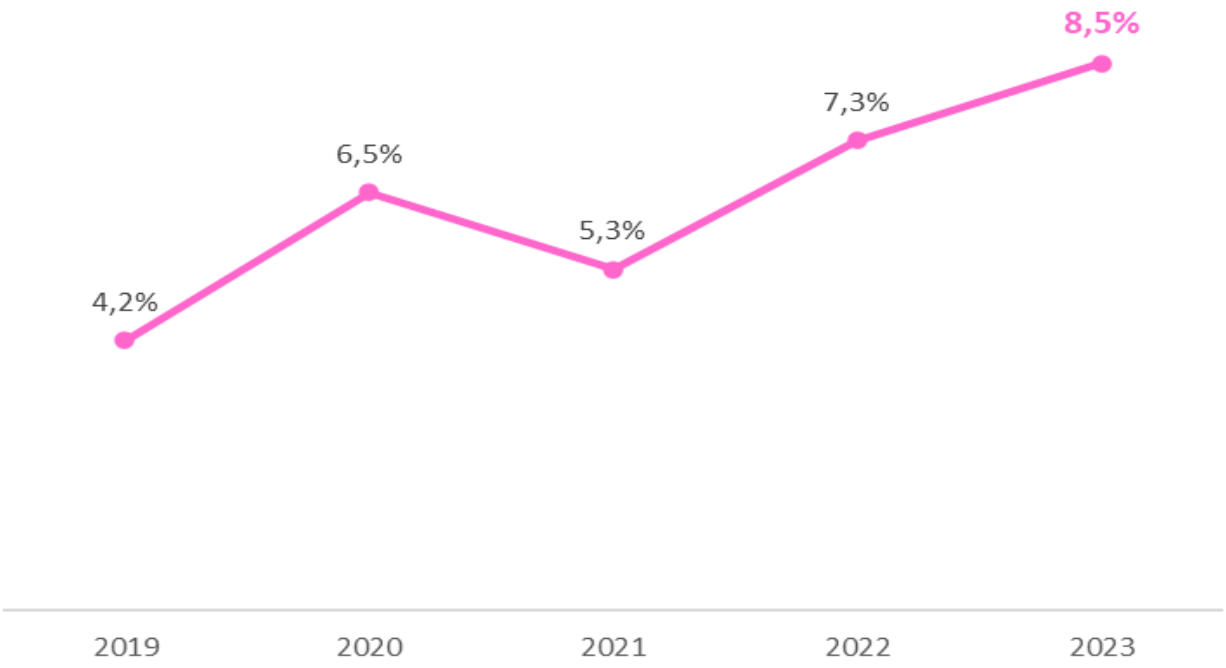
Nombre de treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions. Mitjana global 2023



Tendència d'increment de l'absentisme laboral del personal municipal

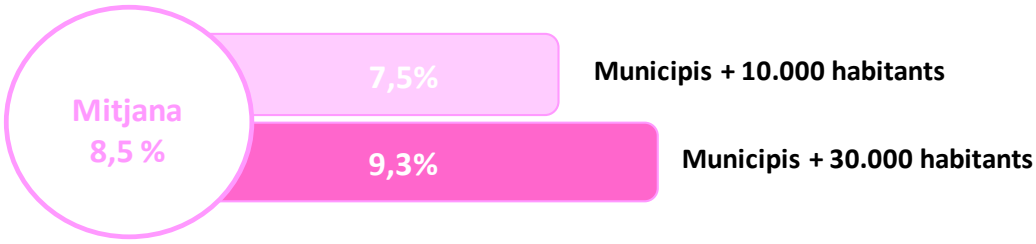
Enguany s'observa com el percentatge de dies de baixa laboral sobre el total de treballadors/es municipals continua augmentant en relació amb l'any anterior, arribant al 8,5% de dies de baixa laboral sobre el total.

Evolució del percentatge de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/es municipals. Mitjana global 2023



En els municipis de més de 30.000 habitants s'observa com aquest valor és del 9,3%, mentre que en els municipis de més de 10.000 habitants se situa en un 7,5%.

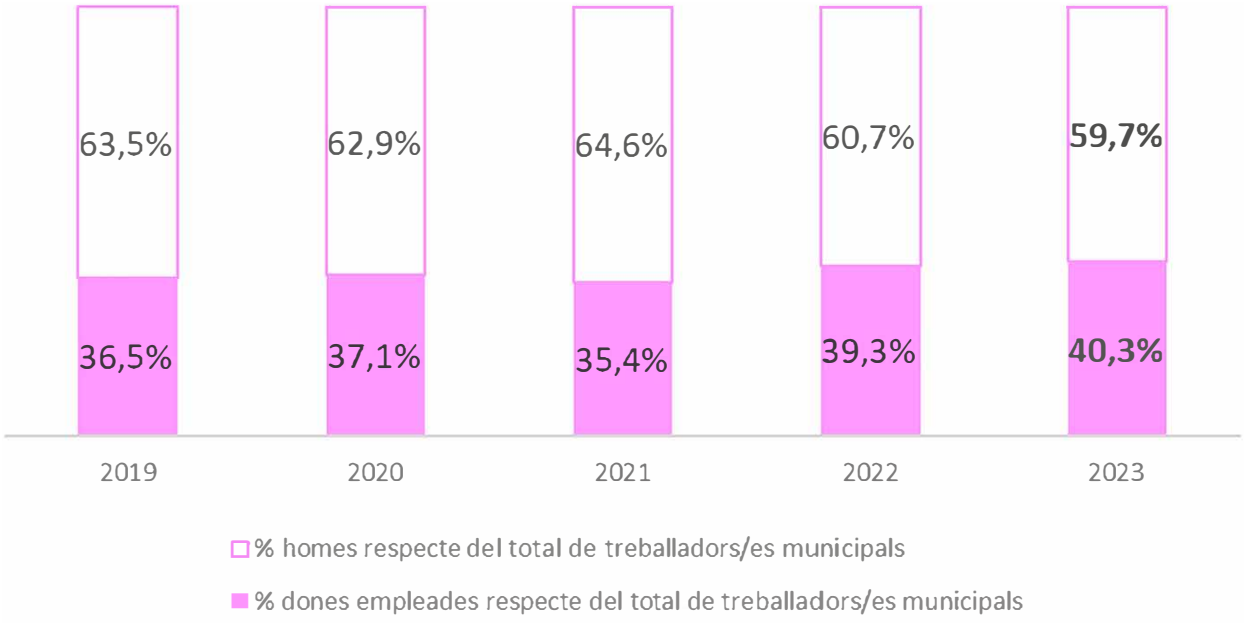
Percentatge de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/es municipals. Mitjanes segons grups de població 2023



Es manté l'estructura per gènere

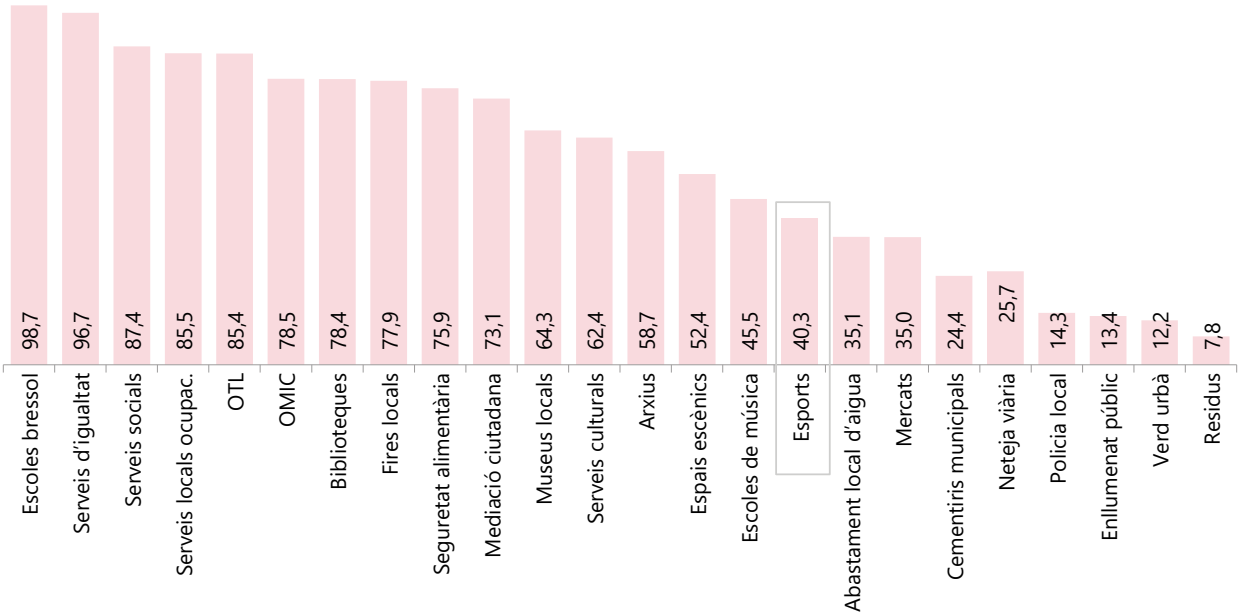
Després del significatiu augment del percentatge de dones empleades respecte del total de treballador/es municipals del 2022, enguany l'augment ha estat de l'1% arribant al 40,3% sense que hi hagi diferències significatives entre els grups de població.

Evolució del percentatge de dones empleades respecte del total de treballadors/es municipals del servei d'esports. Mitjana global 2023



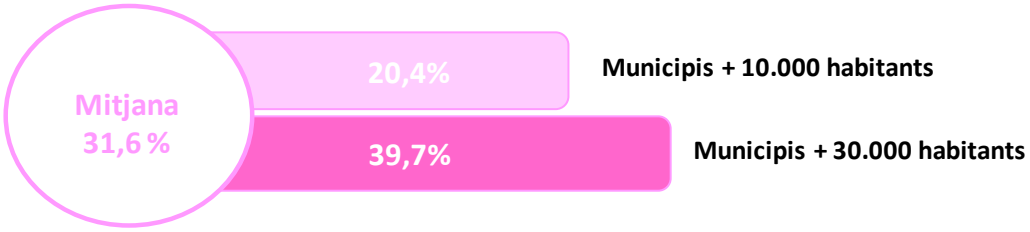
Comparant aquesta dada amb altres serveis municipals, el servei d'esports se situa en el barem inferior dels municipis que presenten major paritat entre homes i dones empleades (del 40% al 60% de dones empleades).

Comparativa amb altres serveis municipals del percentatge de dones empleades respecte del total de treballadors/es municipals. Mitjana global 2023



Observant el percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments hi ha una estabilitat en relació amb l'edició anterior. Es considera interessant destacar, però, la diferència existent entre grups de població: en els municipis de més de 10.000 habitants hi ha tan sols el 20,4% de dones amb càrrec de comandament davant el 39,7% existent en els municipis de més de 30.000 habitants.

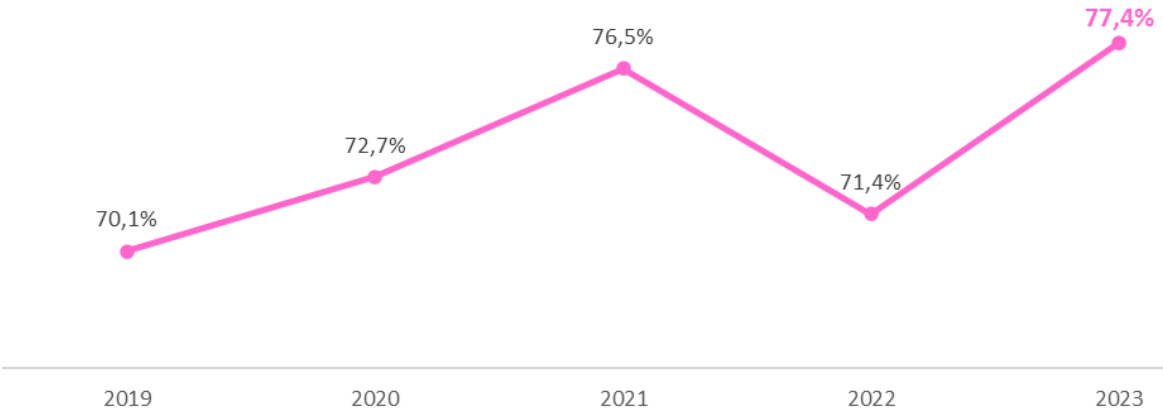
Percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments. Mitjanes segons grups de població 2023



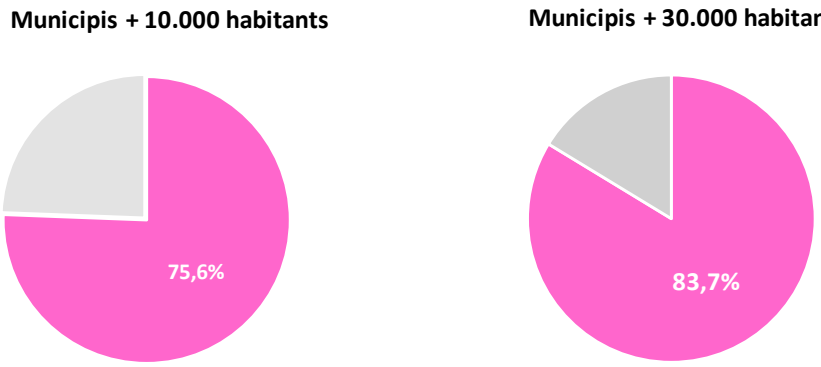
Augment de la despesa corrent en gestió directa

En l'anterior edició (dades 2022) es va identificar una disminució de la despesa en gestió directa. Enguany, però, aquesta s'incrementa fins a assolir el 77,4% de la despesa total en esports. Aquest fet pot ser derivat per diversos motius, com per exemple l'increment de contractes de serveis en la gestió de serveis esportius coincidint en un moment de finalització de contractes prorrogats amb motiu de la crisi sanitària. Es pot observar que en els municipis de més de 30.000 habitants aquest valor és més elevat que en els municipis de més de 10.000 habitants.

Evolució del percentatge de despesa corrent en gestió directa. Mitjana global 2023

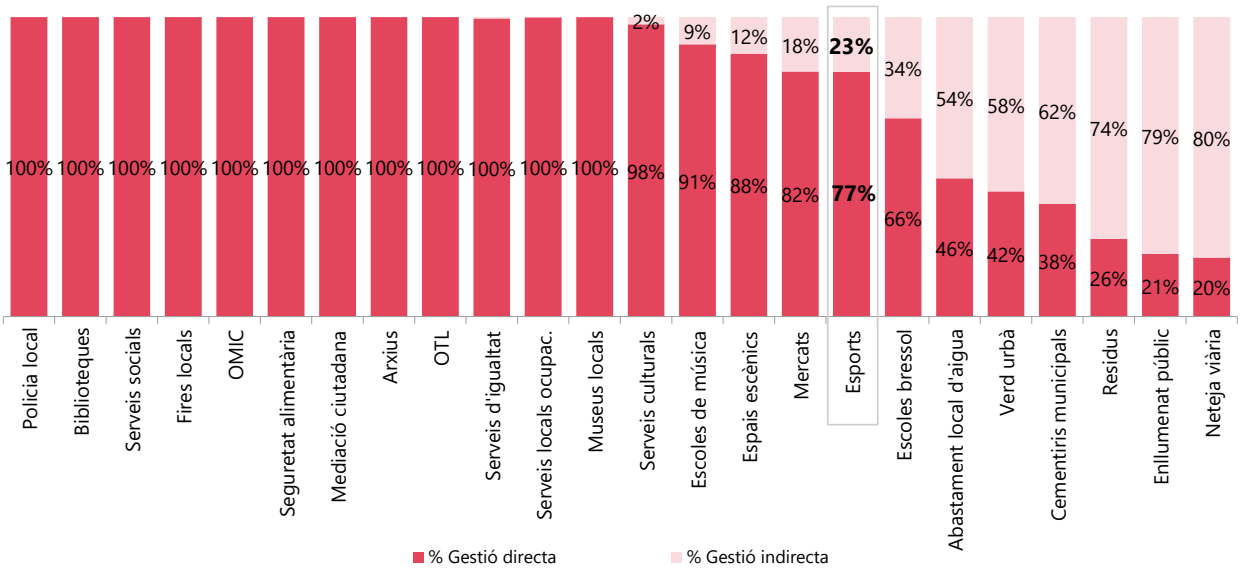


Percentatge de despesa corrent en gestió directa. Mitjanes segons grups de població 2023



Comparant el percentatge de despesa corrent en gestió directa amb altres serveis municipals es pot observar com dels 24 serveis analitzats, 12 serveis tenen el 100% de despesa corrent directa. Els altres 12 serveis combinen la despesa corrent en gestió directa i la despesa indirecta mitjançant contractes de concessió de serveis en la gestió d'una part del servei municipal.

Comparativa amb altres serveis municipals del tipus de despesa corrent. Mitjana global 2023

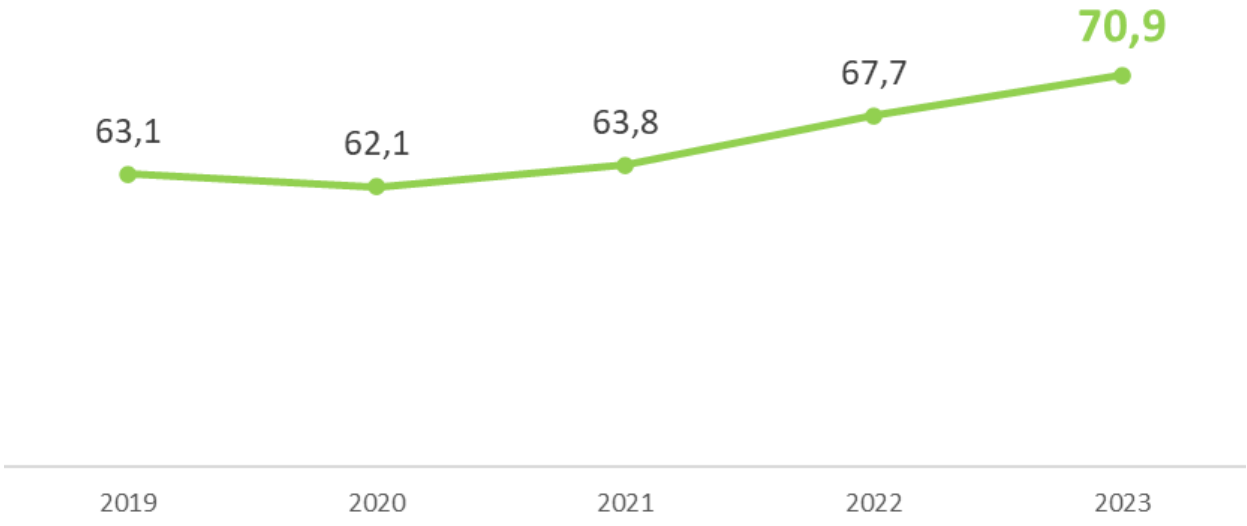


3.4. Dimensió econòmica

Tendència d'increment de la despesa per habitant per a la pràctica esportiva

Enguany segueix la tendència d'increment de la despesa corrent en esports per habitant, que ha augmentat de 67,7 € a 70,9 € per habitant, dedicant progressivament un major import de despesa en esports per habitant.

Evolució de la despesa corrent en esports (incloent-hi les concessions) per habitant. Mitjana global 2023



En els municipis de més 10.000 habitants, aquest valor és més elevat, arribant als 84,2 € de despesa corrent en esports per habitant, mentre que en els municipis de més de 30.000 habitants aquest valor és de 67,7 €.

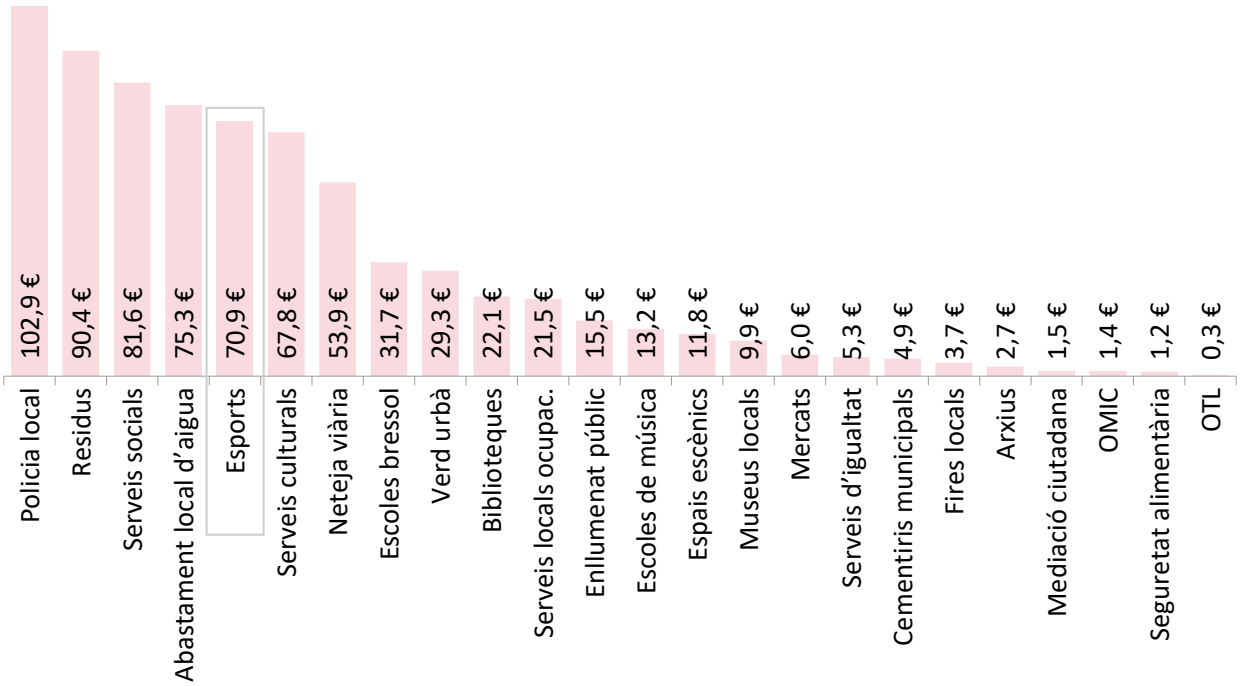
Despesa corrent en esports (incloent-hi les concessions) per habitant.
Mitjanes segons grups de població 2023

84,2€ **67,7€**

+ 10.000 habitants **+ 30.000 habitants**

Enguany, el servei d'esports continua sent un dels serveis amb major depesa per habitant en comparació amb altres serveis, situant-se entre el Servei d'Abastament Local d'Aigua i els Serveis Culturals, com es mostra a continuació. Cal destacar, però, que el servei d'esports compta amb un ampli i variat volum d'equipaments municipals i oferta esportiva per a totes les edats i col·lectius de població.

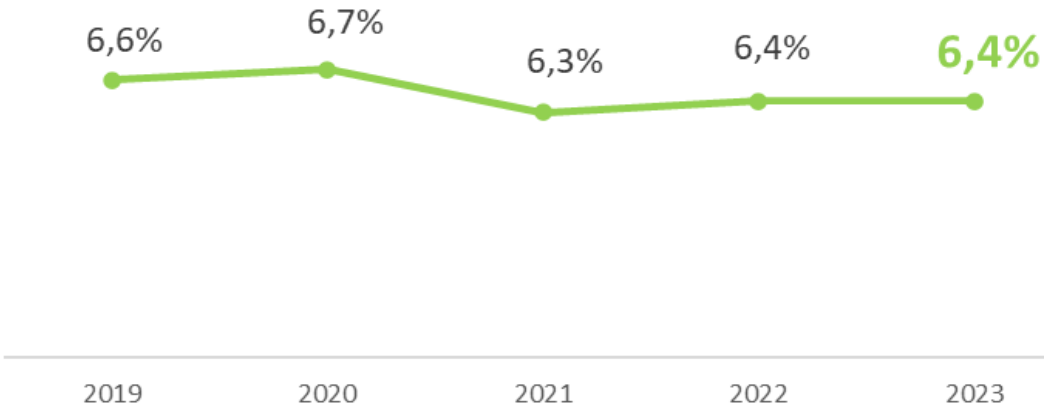
Comparativa de la despesa corrent en esports (incloent-hi les concessions) per habitant amb altres serveis municipals. Mitjana global 2023



Estabilitat en el pes d'esports en el pressupost municipal

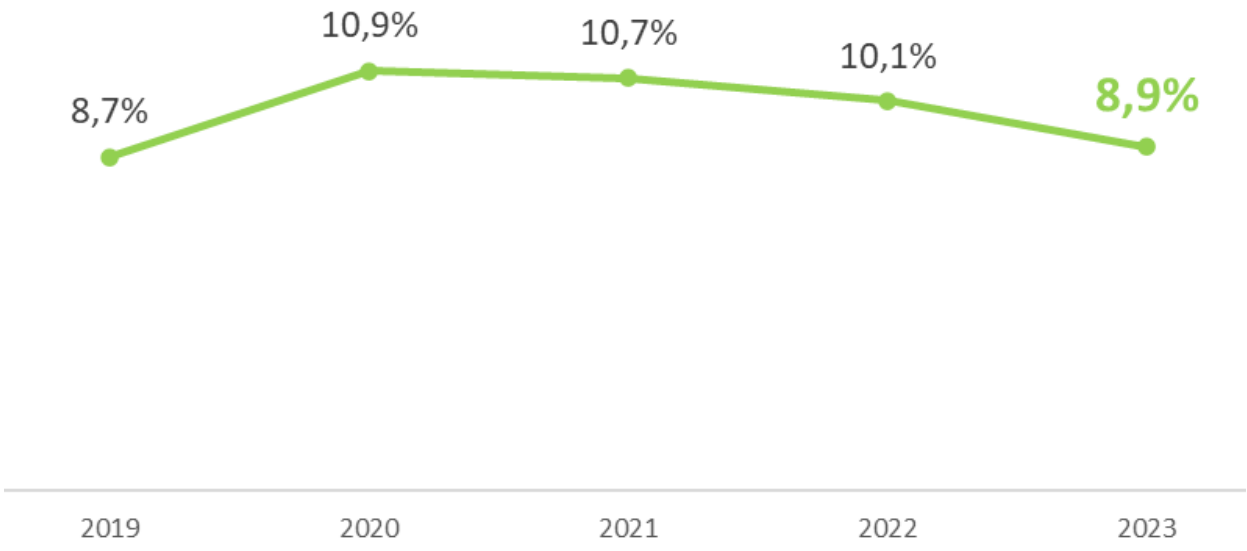
Observant les dades dels darrers 5 exercicis es pot concloure la consolidació del pes del pressupost d'esports incloent-hi les concessions en relació amb la totalitat del pressupost municipal. En aquests 5 anys, aquesta dada ha oscil·lat lleugerament entre un 6,6% i un 6,3% del pressupost municipal, situant-se el 2023 en un 6,4%, i mantenint el mateix valor que l'any anterior.

Evolució del percentatge de despesa corrent en esports (incloent-hi les concessions) sobre total de despeses corrents municipals. Mitjana global 2023



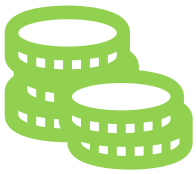
Després de l'augment en inversió en esports sobre el total d'inversió municipal en l'any 2020 aprofitant l'aturada de l'activitat física derivada de la crisi sanitària, aquesta inversió ha anat disminuint de forma progressiva fins al 8,9% del total d'inversió municipal.

Evolució del percentatge d'inversió en esports (incloent-hi les concessions) sobre el total d'inversió municipal (darrers 5 anys). Mitjana global 2023



Segmentant aquesta mitjana segons grups de població, s'observa com la rellevància d'inversió en l'àmbit esportiu és més rellevant en els municipis més grans que en els municipis més petits en més de 2 punts percentuals.

Percentatge d'inversió en esports (incloent-hi les concessions) sobre el total de la inversió municipal (darrers 5 anys). Mitjanes segons grups de població 2023



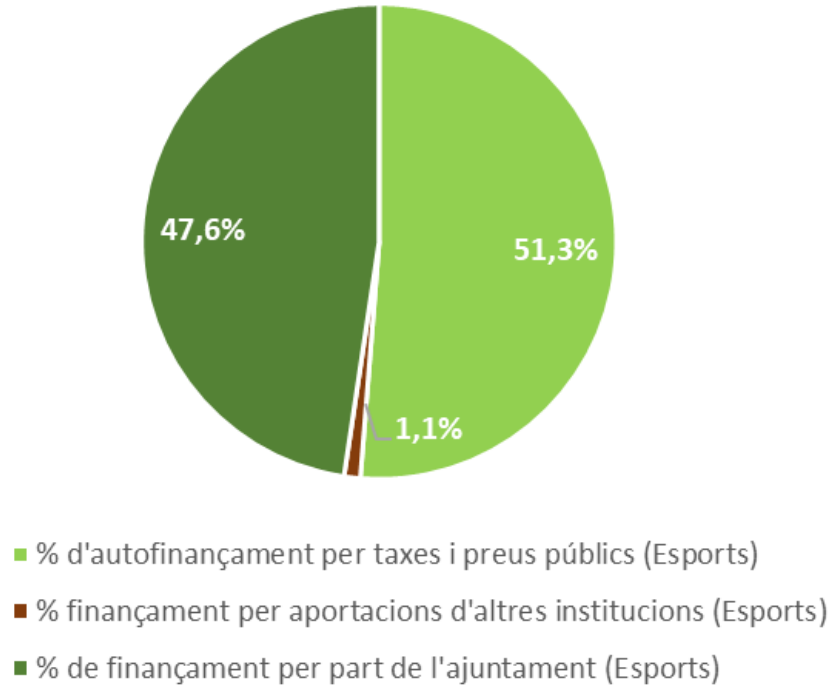
7,4% **9,4%**

+ 10.000 habitants **+ 30.000 habitants**

L'autofinançament del servei d'esports supera el 50%

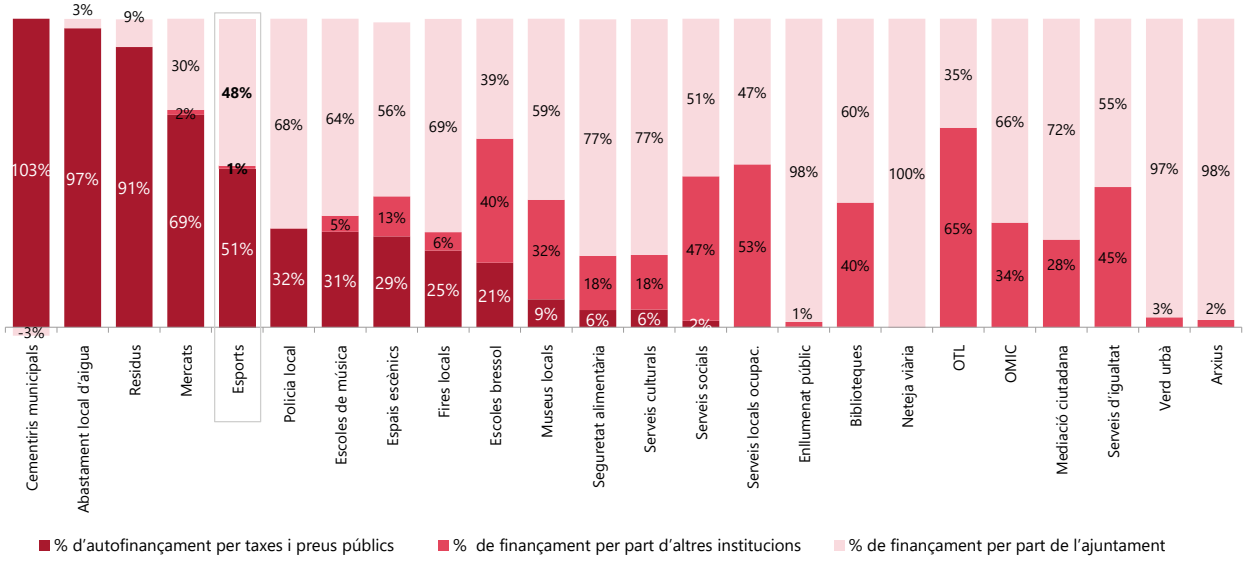
Pel que es refereix a l'estructura del finançament del servei d'esports, el 2023 la meitat dels ingressos provenen de l'ingrés per les taxes i els preus públics, augmentant del 46,7% al 51,3%. L'aportació de finançament per part d'altres institucions s'ha reduït lleugerament de l'1,2% a l'1,1%. L'aportació municipal, per la seva banda, ha estat del 47,6%. Com es pot veure en la següent pàgina, l'augment de l'oferta esportiva, del volum de persones inscrites i/o abonades a serveis esportius municipals continuats i l'increment del preu de l'abonament mensual contribueixen a un augment de l'autofinançament del mateix servei.

Finançament del servei d'esports. Mitjana global 2023



Comparant aquestes dades amb la resta de serveis municipals participants en els Cercles de comparació intermunicipal, es pot veure que el servei d'esports és el servei que compta en l'actualitat amb un major equilibri entre l'autofinançament propi i el finançament per part de l'ajuntament. En aquesta edició (dades 2023), el Servei d'Esport ocupa la cinquena posició pel que fa a l'autofinançament per taxes i preus públics dels diferents serveis municipals.

Comparativa del finançament del servei d'esports amb altres serveis municipals. Mitjana global 2023



Augmenta el cost hora per cada hora d'activitat

Tal com s'ha vist anteriorment, hi ha hagut un increment del nombre de places ofertes d'activitats esportives continuades, així com del nombre d'esdeveniments de caràcter puntual. Aquest augment, però, s'acompanya d'un increment de la despesa corrent en activitats continuades per habitant i per cada hora d'activitat, mentre que disminueix la despesa per cada hora d'activitat puntual, tal com es pot observar en les dues primeres columnes de la següent taula.

Mitjanes de despesa corrent en activitats 2022, 2023 i per grups de població

Mitjana de despesa corrent	2022	2023	2023 +10.000 hab.	2023 +30.000 hab.
Despesa corrent en activitats per habitant	11,8	**14,2**	19,0	12,9
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat continuada	33,1	**36,1**	26,9	41,3
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat puntual	194,0	**187,1**	160,9	203,3
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat	34,9	**39,5**	28,5	46,4

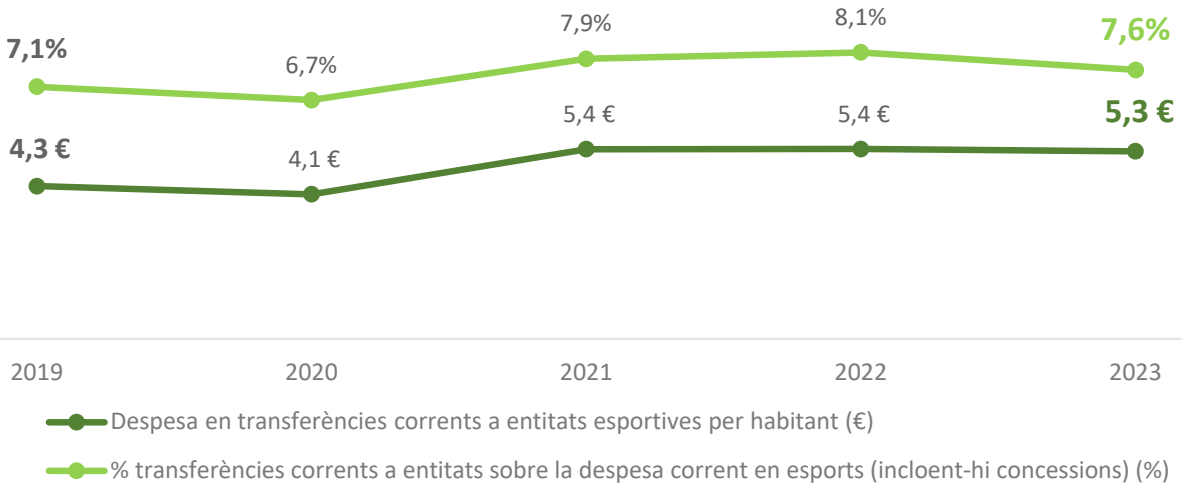
Analitzant aquests costos per grups de població es pot observar com el cost de les activitats continuades per habitant és inferior en municipis de més de 30.000 habitants, mentre que la despesa corrent per cada hora d'activitat continuada i per cada hora puntual és molt més elevada en els municipis més grans.

Un dels motius més significatius d'aquest increment és l'actualització del conveni col·lectiu d'empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure el 2023, el qual ha tingut un gran impacte en el sector de la gestió dels serveis municipals.

La disminució del suport econòmic a les entitats esportives es manté estable

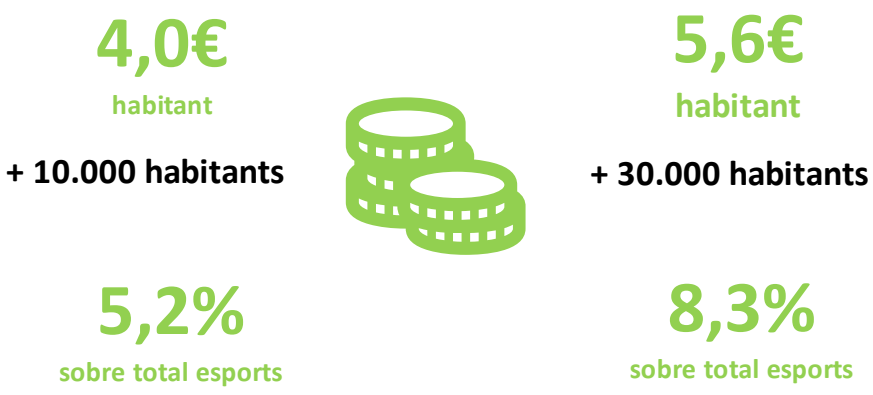
Enguany, el percentatge de transferències corrents a entitats esportives sobre el total del pressupost d'esports passa a ser del 8,1% al 7,6%, mentre que es manté la despesa corrent a entitats esportives per habitant amb un 5,3 € per habitant.

Evolució del percentatge de transferències corrents a entitats sobre la despesa corrent d'esports (incloent-hi concessions) i € de despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant. Mitjana global 2023



El suport econòmic i la despesa en entitats esportives és més elevat per al grup de municipis amb una població de més de 30.000 habitants a causa del paper que tenen a l'hora de complementar l'oferta esportiva que es realitza de forma directa a través dels programes municipals.

Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant i percentatge de transferències corrents a entitats sobre la despesa corrent d'esports (incloent-hi concessions). Mitjanes segons grups de població 2023

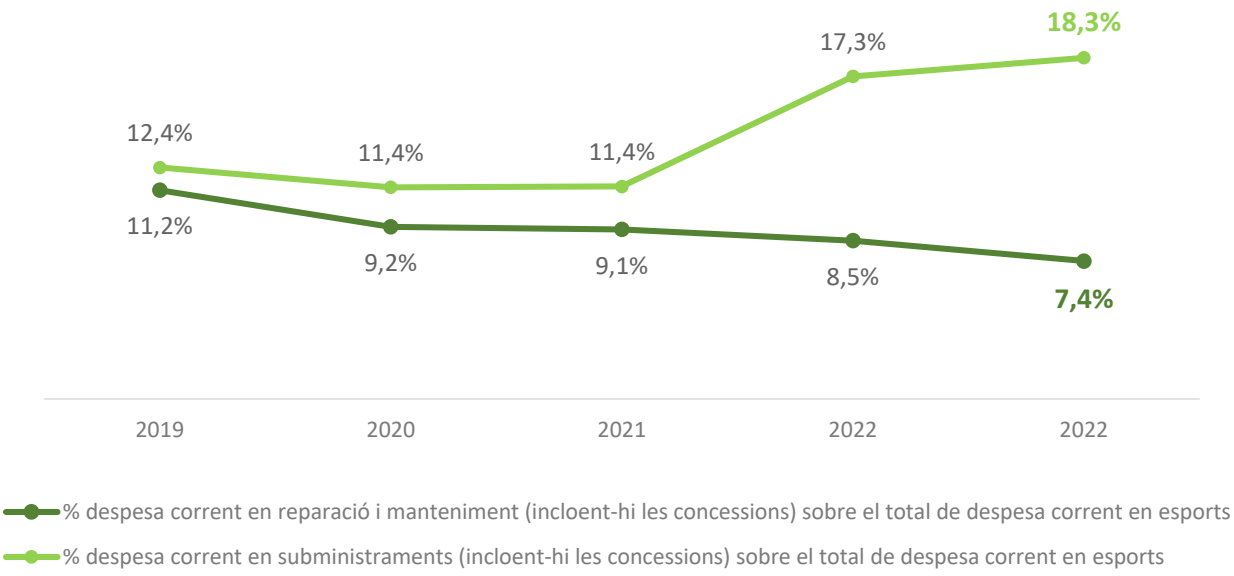


Una de les preocupacions més recurrents en els darrers anys dels tècnics i tècniques municipals és el procediment i els criteris per a l'adjudicació de les subvencions a les entitats esportives locals. Les entitats esportives locals presenten realitats, condicions i necessitats molt diverses, la qual cosa fa difícil la tasca d'establir uns criteris globals vàlids per al conjunt del total d'entitats.

Disminució de la despesa en manteniment en detriment de la despesa en subministraments

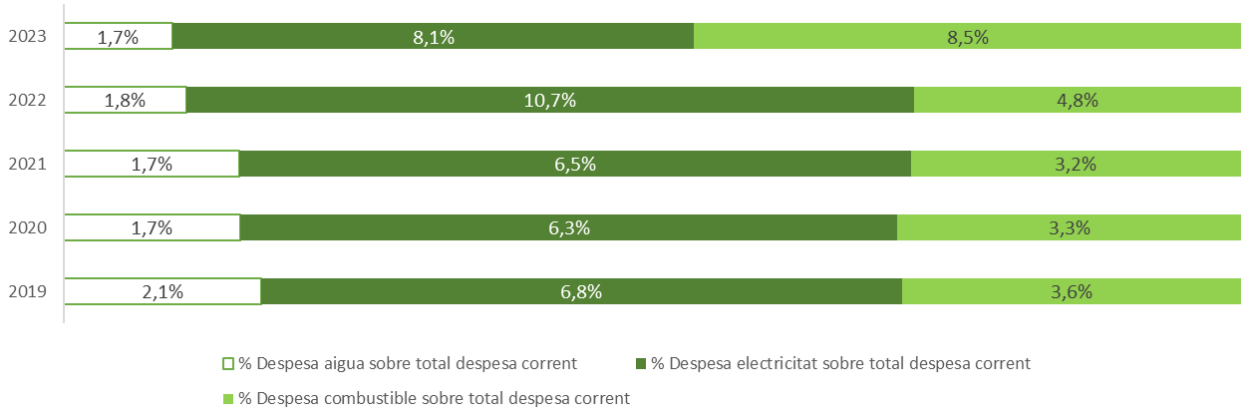
Després del significatiu augment dels preus en subministraments durant l'any 2022, la despesa corrent en subministraments s'ha incrementat en un 1% més enguany, sent una despesa molt rellevant dins el pressupost municipal d'esports. Contràriament, segueix la tendència de disminució progressiva de la despesa corrent en esports dedicada al percentatge de despesa corrent en reparació i manteniment (incloent-hi les concessions) sobre el total de despesa corrent en esports. Tal i com s'ha manifestat en els tallers de millora, la realització de contractes de manteniment globals de tots els equipaments municipals ha fet disminuir aquesta partida en molts pressupostos del servei d'esports, perdent també part del control econòmic i tècnic d'aquest.

Evolució del percentatge de despesa en reparació i manteniment i en subministraments sobre el total de despesa corrent en esports. Mitjana global 2023



Analitzant el cost de cada un dels tres subministraments principals dels equipaments esportius es pot observar com els combustibles són el subministrament que ha tingut un major increment en la despesa, passant de ser el 4,8% del pressupost corrent d'esports al 8,5% en aquesta edició 2023. La despesa en aigua s'ha mantingut enguany, mentre que el percentatge de despesa corrent en electricitat s'ha reduït en relació amb l'any anterior, passant del 10,7% al 8,1%.

Evolució de la distribució de despesa per tipologia de subministraments sobre el total de despesa corrent en esports 2019-2023



La inversió en la millora de l'eficiència energètica de les instal·lacions esportives és una de les prioritats actuals en les polítiques esportives municipals, així com el foment d'una conscienciació global d'un adequat ús d'aquests recursos per part de les persones practicants.

4. Visió general dels indicadors del Cercle d'esports

A continuació es presenta un resum dels resultats i de l'evolució dels indicadors que configuren el QRI Cercle de comparació intermunicipal d'esports 2023, tot destacant aquells aspectes més rellevants per a cada dimensió.

DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC

Impulsar la pràctica esportiva al municipi	2019	2020	2021	2022	2023
% de persones que fan activitat física esportiva sobre el total d'habitants de 16 anys o més	48,5	51,8	52,4	52,1	**51,8**
% de practicants menors de 16 anys en espais esportius municipals	-	72,8	72,8	72,8	**72,8**

- Es mantenen els indicadors de pràctica esportiva

Impulsar el teixit associatiu esportiu	2019	2020	2021	2022	2023
% de massa social de les entitats esportives sobre el total de la població	23,2	19,4	19,6	20,0	**18,4**
% de practicants d'entitats esportives sobre el total de la població	12,8	10,7	10,9	11,0	**9,3**

- Disminueix el percentatge de població practicant i de massa social de les entitats esportives del darrer any.

Promoure la cohesió social	2019	2020	2021	2022	2023
Practicants que reben ajuts públics per cada 1.000 habitants	3,5	4,3	6,1	7,1	**10,0**

- Augment dels ajuts per a la pràctica esportiva.

Facilitar l'accés de la població a la pràctica esportiva	2019	2020	2021	2022	2023
Places dispon. activitats continuades municipals i d'entitats per cada 1.000 habitants	243,7	181,7	204,2	235,7	**258,9**
% places disp. activitats continuades municipals / total places	60,7	52,1	56,8	60,7	**60,2**
% places disp. activitats continuades d'entitats / total places	39,3	47,9	43,2	39,3	**39,8**

- Augment de les places d'activitats continuades municipals i entitats i consolidació de la distribució de places entre entitats i ajuntament.

Facilitar l'accés dels ciutadans a les activitats	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'esdeveniments esportius puntuals	52,6	10,6	22,6	38,7	**45,0**
Nombre d'hores d'activitats continuades per cada 1.000 habitants	358,2	154,5	339,1	338,4	**346,6**
Nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants	8,2	1,2	3,4	4,0	**3,9**

- Augment de les hores d'activitats continuades.
- Augment del nombre d'esdeveniments esportius puntuals.

Impulsar l'ús dels espais esportius	2019	2020	2021	2022	2023
% persones usuàries en equipaments esportius sobre el total dels habitants de 16 anys i més	34,6	34,8	34,5	34,4	**34,6**
Practicants en els centres escolars públics per cada 1.000 habitants	38,3	17,2	35,1	36,5	**47,8**
Metres quadrats d'espai esportiu per cada 1.000 habitants	1.107,3	1.087,8	1100,2	1098,7	**1.098,7**
% d'hores d'ocupació setmana tipus en PAV	91,8	89,9	93,8	93,5	**94,0**
% d'hores d'ocupació setmana tipus en CAM	81,8	82,8	83,7	85,6	**86,3**

- Augment de l'ocupació dels equipaments esportius escolars, dels PAV i els CAM.

DIMENSIÓ USUARI / CLIENT

Fomentar l'ús dels serveis esportius municipals	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge de població inscrita i/o abonada a serveis esportius continuats mpals. sobre el total d'habitants	15,7	11,6	11,4	15,0	**16,4**
Percentatge de població abonada a un complex esportiu municipal sobre el total d'habitants	9,3	6,7	7,2	8,3	**9,2**
Percentatge d'abonaments CEM sobre volum màxim d'abonaments assolit	94,2	68,8	70,8	83,8	**87,3**
Percentatge d'abonats que s'han donat de baixa durant l'any en curs	-	46,2	47,0	53,4	**46,4**

- Increment de la població vinculada a programes esportius municipals i CEM.
- Elevada rotació de persones abonades en CEM tot i l'augment del volum màxim d'abonaments assolit.

Oferir un servei de qualitat als ciutadans	2019	2020	2021	2022	2023
Preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu	37,7	37,6	37,5	37,6	**38,7**
Satisfacció general dels usuaris en els complexos esportius	7,0	6,9	7,1	6,8	**7,0**

- Augment del preu de l'abonament mensual en CEM.
- Estabilitat del grau de satisfacció dels usuaris dels CEM.

DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RH

Reflectir la dotació de recursos humans	2019	2020	2021	2022	2023
Treballadors municipals, de contractes de serveis i concessions per cada 10.000 habitants	10,8	10,6	11,0	11,0	**11,3**
Nombre de treballadors municipals de l'esport a temps complet per cada 10.000 habitants	3,3	3,6	3,3	3,4	**3,5**
Nombre de treballadors a temps complet d'empreses de serveis per cada 10.000 habitants	3,9	3,6	4,2	4,1	**4,7**
Nombre de treballadors a temps complet de concessions per cada 10.000 habitants	3,7	4,0	3,5	3,4	**3,4**

- Augment del nombre de persones treballadores de contractes de serveis.

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors municipals	2019	2020	2021	2022	2023
Sou brut base monitor/a d'esports municipal	21.427,3	21.338,4	21291,0	23576,2	**23.046,8**
Percentatge de dies de baixa laboral sobre el total dels treballadors/es municipals	4,2	6,5	5,3	7,3	**8,5**

- Augment de les hores de baixa del personal municipal.

Millorar les habilitats dels treballadors municipals	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge de personal assistent a cursos sobre el total de treballadors/es municipals	52,8	57,5	50,6	49,0	**53,0**
Hores anuals de formació per treballador/a municipal	12,1	11,0	8,7	10,5	**10,1**

- Augment del personal assistent a cursos mantenint el volum d'hores anuals de formació per treballador/a.

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	2020	2021	2022	2023
Percentatge despesa corrent en gestió directa	70,1	72,7	76,5	71,4	**81,6**
Percentatge de treballadors municipals i de contractes de serveis s/ total treballadors	67,0	61,4	67,1	68,9	**68,9**

- Augment significatiu del percentatge de la despesa en gestió directa del servei d'esports.

Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	2019	2020	2021	2022	2023
% dones empleades respecte al total de treballadors/es municipals	36,5	37,1	35,4	39,3	**40,3**
% de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments	28,8	28,8	33,6	32,2	**31,6**

- Hi ha un increment de dones empleades en el sector, amb lleugera disminució dels càrrecs de comandament.

DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats per al servei d'esports	2019	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent en esports (incloent-hi les concessions) per habitant	63,1	62,1	63,8	67,7	**70,9**
% desp. corrent en esports (incloent-hi les concessions) sobre total despeses corrents municipals	6,6	6,7	6,3	6,4	**6,4**

- Augment de la despesa corrent en esports per habitant i consolidació respecte al total de despeses corrents municipals.

Finançar adequadament el servei	2019	2020	2021	2022	2023
% d'autofinançament per taxes i preus públics (esports)	55,6	32,7	39,0	46,7	**51,3**
% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions (esports)	0,7	0,8	2,0	1,2	**1,1**
% de finançament per part de l'ajuntament (esports)	43,7	66,6	59,1	52,1	**47,6**

- Recuperació progressiva de l'autofinançament per taxes i preus públics.

Disposar dels recursos adequats per a activitats	2019	2020	2021	2022	2023
Despesa corrent en activitats per habitant	9,3	7,3	10,7	11,8	**14,2**
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat continuada	24,8	58,9	30,8	33,1	**36,1**
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat puntual	113,1	180,4	133,5	194,0	**187,1**
Despesa corrent en activitats per cada hora d'activitat	26,7	60,1	32,8	34,9	**39,5**

- Increment de la despesa corrent en activitats per habitant i per hora d'activitat i disminució en les activitats puntuals.

Donar suport a la promoció esportiva de les entitats	2019	2020	2021	2022	2023
Despesa en transferències corrents a entitats esportives per habitant	4,3	4,1	5,4	5,4	**5,3**
% transferències corrents a entitats s/ despesa corrent esports (incloent-hi concessions)	7,1	6,7	7,9	8,1	**7,6**

- Disminueix el percentatge de transferències corrents a entitats sobre el total del pressupost d'esports.

Disposar dels recursos adequats en instal·lacions esportives	2019	2020	2021	2022	2023
% d'nversió en esports (incloent-hi les concessions) sobre el total d'nversió municipal (darrers 5 anys)	8,7	10,9	10,7	10,1	**8,9**
% desp. corrent en reparació i manteniment (incloent-hi les concessions) s/ total despesa corrent en esports	11,2	9,2	9,1	8,5	**7,4**
% desp. corrent en subministraments (incloent-hi les concessions) s/ total de despesa corrent en esports	12,4	11,4	11,4	17,3	**18,3**
% desp. en subministraments: aigua s/ total desp. corrent	2,1	1,7	1,7	1,8	**1,7**
% desp. en subministraments: electricitat s/ total desp. corrent	6,8	6,3	6,5	10,7	**8,1**
% desp. en subministraments: combustibles s/ total desp. corrent	3,6	3,3	3,2	4,8	**8,5**

- Disminueix la inversió en equipaments.
- Segueix la baixada de la despesa en reparació i manteniment.
- Elevat increment de la despesa en subministraments, especialment en combustibles.

ENTORN

ENTORN	2019	2020	2021	2022	2023
Població *(habitants)*	49.359,5	49.264,5	47.804,5	49.489,0	**48.633,6**
Densitat de població *(habitants)*	2.327,8	2.363,3	2.378,6	2.583,5	**2.496,5**
Renda per càpita *(€)*	16.858,3	14.245,3	16.066,4	17.624,5	**18.432,4**
Nombre de persones ocupades en el sector esportiu per cada 100 habitants	0,8	0,8	0,7	0,7	**0,8**
Nombre d'instalacions esportives (sense altres)	33,6	33,0	32,4	34,0	**32,4**
Nombre d'entitats esportives del municipi	52,7	52,5	52,1	52,6	**53,9**

- Augmenta la renta per càpita sent el valor més elevat en els darrer 5 anys.
- Lleuger augment del nombre de persones ocupades en el sector esportiu.
- Disminució del parc d'instal·lacions esportives, mentre que augmenta el nombre d'entitats esportives.

5. Els tallers de millora

Els dies 21 i 25 d'octubre de 2024 es van celebrar els tallers de millora de la 21a edició del Cercle de comparació d'esports. Aquests es van realitzar de forma presencial al Pati Manning amb l'objectiu de crear un espai de debat entre els diferents municipis per compartir experiències, identificar problemàtiques i també treballar sobre estratègies i propostes de millora tot fomentant la creació de sinergies entre el personal municipal responsable en matèria esportiva.

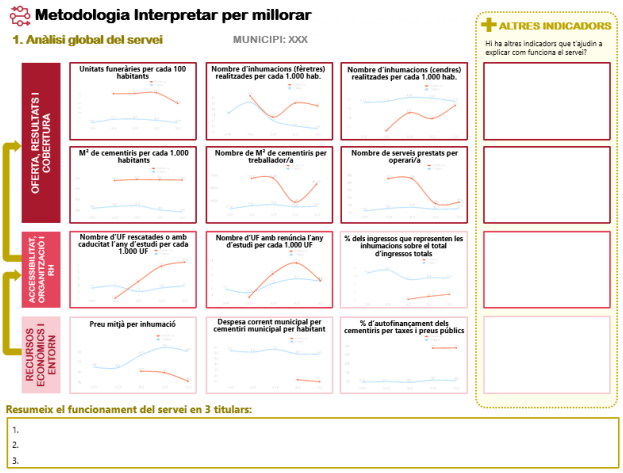
En aquestes trobades, a banda de les presentacions de resultats referents a la fase d'avaluació, les persones assistents van intercanviar coneixement a través de la realització de dues dinàmiques que van ajudar a conèixer millor els indicadors treballats en el marc del projecte tot fomentant l'intercanvi d'experiències entre els i les responsables dels serveis esportius municipals.

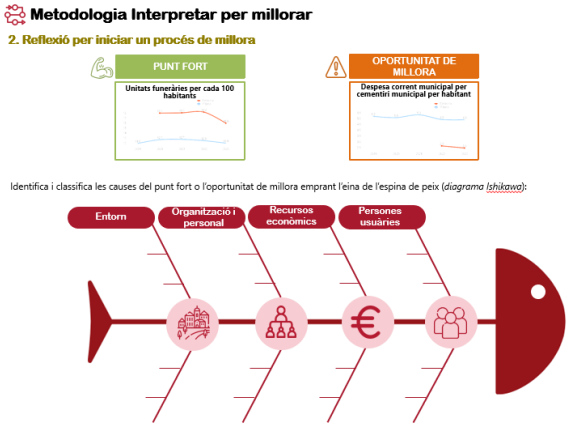
Dinàmica 1. Interpretar per millorar

La primera dinàmica tenia per objectiu donar valor a la utilitat de les dades del quadre resum d'indicadors (QRI) per fer una diagnosi dels serveis esportius municipals i generar, des d'una reflexió inicial, un procés de millora efectiu. Aquesta primera dinàmica constava de tres parts:

- La primera constituïa una anàlisi global i individual de cada servei a partir d'una selecció de 12 indicadors del seu QRI, completada amb indicadors addicionals proposats pel mateix municipi.
- La segona part, més enfocada en un aspecte concret i particular de la diagnosi anterior, va consistir a fer la reflexió inicial per engegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o d'una oportunitat de millora triats entre els indicadors de la primera part.
- Finalment, aquesta primera dinàmica va acabar amb una posada en comú, consistent en la presentació de tres titulars que caracteritzessin clarament el servei d'esports de cada municipi participant.

A continuació es presenta un exemple de les plantilles que es van emprar:





Dinàmica 2. Un problema, una solució

La segona dinàmica tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. Els participants de cada municipi van preparar preguntes sobre aspectes del dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes de gestió o qualsevol inquietud respecte al seu servei. Posteriorment, es va iniciar un debat ordenat, en el qual cada persona va formular les preguntes tot responent les preguntes de la resta.

Tot seguit es presenten els resultats d'aquesta segona dinàmica, les reflexions i aportacions de la qual han estat classificades en els següents àmbits:

- Tema 1: manteniment de les instal·lacions
- Tema 2: beques i ajuts econòmics a esportistes
- Tema 3: vigilància, control i seguretat de les instal·lacions
- Tema 4: consergeria de les instal·lacions esportives i altres contractes de serveis
- Tema 5: entitats i vincle amb altres agents del sistema esportiu
- Tema 6: distribució d'espais a les instal·lacions esportives
- Tema 7: programes i activitats esportives
- Tema 8: accessibilitat a les instal·lacions esportives i mètodes de control
- Tema 9: protocols a les instal·lacions: violència sexual, igualtat, LGTBI
- Tema 10: mobilitat
- Tema 11: ús d'espais públics per a activitats esportives

Tema 1: manteniment de les instal·lacions

Pregunta 1: des de fa pocs anys, l'ajuntament s'encarrega de fer el manteniment de les instal·lacions amb grans contractes que es gestionen directament des de l'àrea d'obres i serveis, i no des del servei d'esports, com antigament. Com a conseqüència, els ha desaparegut una partida molt important de recursos econòmics al servei. La percepció d'aquest canvi és negativa, ja que els resultats no són els esperats i a més no poden tenir un control més acurat de les despeses. Com ho feu els altres ajuntaments? Quines experiències teniu?

- El primer municipi a donar resposta comenta que també té el mateix sistema i que, globalment, han sortit perdent amb la necessitat de fer grans contractes, ja que tots depenen de serveis territorials i s'han de derivar totes les compres relacionades amb el manteniment a aquest departament (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un altre municipi afirma que l'origen del problema és el preu/hora de l'operari quan externalitza la gestió, ja que els preus del conveni són molt baixos i els operaris estan poc retribuïts. Aquest fet deriva en el fet que els treballadors no són competitius i la implicació amb la feina és molt baixa. Per tant, una possible solució seria posar en els plecs alguna clàusula amb referència al sou de les persones treballadores, tot i que és complicat, ja que estan establerts per conveni (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: s'està utilitzant algun programa, aplicació o app per a tasques de seguiment del manteniment?

- Cap municipi afirma fer ús d'aquests aplicatius actualment. Sí que es posa de manifest, però, que aplicacions com Trello o similars requereixen que tot el personal que en faci ús sigui molt conscient d'anar actualitzant contínuament tot el que es fa o no acaba funcio-

nant amb la finalitat inicial, i s'acaba recorrent a les vies de Whatsapp o telèfon igualment com sempre.

Pregunta 3: davant la situació de sequera recurrent, com s'estan regant les zones de gespa existent a les piscines i altres espais?

- Un dels tècnics participants aporta un sistema que s'està utilitzant al seu municipi, que consisteix a reutilitzar l'aigua dels filtres de la piscina d'estiu per regar la gespa (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un altre municipi comenta que han optat directament per posar gespa artificial, que no necessita reg (*Municipi <10.000 habitants*).
- També s'exposa una solució que s'està aplicant a alguns municipis, com és fer ús de dipòsits d'aigua municipals (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 4: com gestioneu el manteniment de les instal·lacions esportives?

- Hi ha un municipi que disposa d'un contracte de serveis de manteniment i, depenent de quin import sigui el pressupost d'execució, l'empresa és la que s'encarrega de fer l'actuació, ja que l'ajuntament no ho pot assumir *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un dels municipis disposa de manteniment propi amb un equip d'operaris per esports, un enginyer i a més una empresa externa que s'encarrega del manteniment de tots els edificis municipals *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un dels municipis té el servei de manteniment comú a tots els edificis de l'ajuntament i és complicat per poder gestionar-ho, ja que els equipaments esportius no són prioritaris *(Municipi >30.000 habitants)*.
- En concret, es comenta un exemple d'un ajuntament que ha tret una licitació per al manteniment específic de la sala de fitness, on s'ofereix un import mensual per a l'empresa, i cada 15 dies han de fer tasques de manteniment preventiu. En el cas que s'espatlli alguna cosa, aquesta empresa és l'encarregada de fer la reparació *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi comenta que el manteniment el tenen dividit en tres nivells, i el que s'encarrega de les grans reparacions i inversions és el departament d'edificis, comú a tot l'ajuntament. Després, el personal propi de la brigada municipal per fer les tasques de manteniment una mica més complexes, i en darrer lloc, una empresa externa que porta les tasques més bàsiques que es descriuen en el plec *(Municipi >30.000 habitants)*.

Tema 2: beques i ajuts econòmics a esportistes

Pregunta 1: la gestió de les beques de les escoles esportives és molt laboriosa, ja que hi participen més de 400 esportistes i han d'anar valorant els casos un a un des del servei d'esports, arribant a col·lapsar-lo. Com s'està fent en altres municipis?

- La primera resposta fa referència a la tarifació social, així s'eviten donar diners directament, fent un descompte a les quotes en funció de la renda de les famílies dels esportistes. En aquest sentit, però, s'apunta que els barems són molt baixos, per la qual cosa s'exclou molta gent que realment necessita l'ajuda (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un dels municipis afirma que totes les ajudes per fer activitats extraescolars (siguin esportives o no) es gestionen des de les àrees de serveis socials i intervenció econòmica, per la qual cosa des del servei d'esports no es realitza aquest tràmit i no tenen aquesta càrrega de feina (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 2: com s'estan gestionant els ajuts econòmics a les entitats quan tenen casos d'esportistes que no poden pagar les quotes per motius econòmics?

- La primera resposta va en la línia de fer més pedagogia amb les entitats en el sentit que no totes les ajudes poden ser econòmiques i es poden oferir contraprestacions, com major cessió d'espais, formacions, etc. (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un dels tècnics participants proposa incloure barems i puntuacions en el moment d'atorgar subvencions, fent que aquelles entitats que comptin amb esportistes que es troben en situacions així se'n puguin beneficiar (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 3: quin departament del vostre municipi gestiona les beques esportives per a les persones en risc d'exclusió social? El municipi comenta que des del servei d'esports tenen problemes per cobrir totes les places i beques disponibles, ja que no s'efectua un seguiment adequat.

- Un dels municipis comenta que el servei d'esports no intervé ni s'implica, ja que es porta des de Benestar Social amb personal tècnic especialista (*Municipi >30.000 habitants*).
- Altres municipis mencionen que inicialment ho portaven des d'esports però per les dificultats que suposava en tema de personal i seguiment, es va traspassar al departament de Serveis Socials (*Municipi >30.000 habitants*).
- Un dels tècnics participants comenta que és necessari comptar amb personal per donar suport a les persones sol·licitants per emplenar la documentació de les beques, ja que algunes de persones a qui se'ls atorga una beca presenten dificultats per emplenar aquesta documentació. En aquest cas, es donaria un salt qualitatiu amb les hores de suport i es podria prestar el servei amb més qualitat (*Municipi >30.000 habitants*).

Tema 3: vigilància, control i seguretat de les instal·lacions

Pregunta 1: les sales de fitness no compten amb un tècnic o no tenen vigilància durant totes les franges horàries. Què s'ha de fer si hi ha algun accident o incidència en aquests intervals? És legal posar càmeres de seguretat en aquests espais?

- Un participant exposa que es poden posar càmeres de seguretat sense cap problema, ja que l'únic lloc on no es poden posar és als vestidors. Tot i així, s'ha d'avisar amb rètols que l'espai està videovigilat (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un altre tècnic comenta que al seu municipi les càmeres de seguretat de les instal·lacions esportives les gestiona una empresa externa, i que en cas que passi alguna cosa ells s'encarreguen d'avisar qui calgui (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: com es tracta la regulació de la venda d'alcohol en bars dins d'instal·lacions esportives?

- Diferents municipis indiquen que la venda d'alcohol és prohibida quan hi ha ús esportiu en les instal·lacions, però es permet durant esdeveniments no esportius. Es destaca la necessitat de regular clarament aquests horaris per evitar problemes amb els bars i establir normes de tancament conjunt amb les instal·lacions esportives *(Municipis >30.000 habitants).*

Pregunta 3: com s'està fent per evitar i/o controlar els actes vandàlics a les instal·lacions esportives?

- Un dels participants indica que van fer el canvi de gespa a un camp de futbol, i per evitar aquest tipus de situacions, van pagar un vigilant durant tot el mes d'agost, l'únic mes en què no hi ha activitat (*Municipi < 10.000 habitants*).

- La segona resposta va en la línia de reforçar l'estructura de seguretat, posant un tancament perimetral fort amb barres de ferro, tot i que apunta que té un cost molt elevat i que és difícil aconseguir-ho (*Municipi < 10.000 habitants*).
- En darrer lloc, un dels municipis exposa que eviten que les instal·lacions estiguin inactives posant dinamitzadors quan no hi ha activitat, que serveixen alhora de vigilants, ja que fan una activitat dirigida i controlada (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 4: en diferents instal·lacions esportives municipals hi ha queixes i disputes amb veïns, especialment a les darreres hores d'obertura dels equipaments. Al municipi acaben d'inaugurar un programa de convivència en l'esport per intentar pal·liar aquest problema. Hi ha altres municipis amb aquestes problemàtiques? Com ho esteu gestionant?

- Un municipi comenta que va haver de demanar mediació per solucionar un problema similar. Recomana el suport de la persona mediadora, va ser de molta utilitat (*Municipi >30.000 habitants*).
- Altres municipis comenten que el conflicte és entre veïns i s'ha de tractar com a tal, mitjançant consells de districte i agrupacions per solucionar-ho, dinàmiques amb entitats per conscienciar-les i sobretot comptar amb voluntat política i suport de la regidoria (*Municipi >30.000 habitants*).
- Un altre municipi respon que si els veïns porten el cas a la fiscalia, es pot tancar l'equipament esportiu, com ha succeït en determinats casos (*Municipi >30.000 habitants*).
- D'altra banda, diversos municipis mencionen que mitjançant mesures d'eficiència energètica es pot minimitzar l'impacte acústic i lumínic de l'equipament amb aerotèrmia, climatització, reforçant la circulació de l'aire, temporitzadors per apagar les llums a l'hora, etc. (*Municipi >30.000 habitants*).

Tema 4: consergeria de les instal·lacions esportives i altres contractes de serveis

Pregunta 1: actualment no es disposa de personal de consergeria en diverses instal·lacions esportives (pavelló, pistes i camps) a falta de licitar el nou contracte de prestació de serveis. Com s'està portant en altres ajuntaments la gestió de les consergeries? Com es podria solucionar aquest atzucac?

- El primer municipi a fer una aportació indica que al seu ajuntament, si no hi ha conserge, les instal·lacions no es poden obrir ni utilitzar (*Municipi < 10.000 habitants*).
- La següent aportació fa referència al fet que al seu municipi tampoc tenen coberts els caps de setmana, i es genera el dubte de fins a quin punt es pot obrir una instal·lació si no hi ha conserge; es creu que hi ha un buit legal en aquest sentit. Si és l'entitat qui se'n responsabilitza, haurà d'aportar tot el tema de riscos laborals per a la persona que s'encarregui d'obrir i tancar (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un dels tècnics comenta que al seu municipi, els centres cívics fan un document de cessió de claus a l'entitat, per si pot servir d'exemple per a les instal·lacions esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un altre municipi comenta que ells tenen un conveni amb totes les entitats que fan aquestes tasques a les instal·lacions, i que al mateix temps tenen una persona de la brigada que dona servei a qualsevol incident que pugui passar (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Davant d'aquest context, un municipi comenta que estan realitzant un decret conforme les instal·lacions estan obertes sense consergeria, per tal de tenir un document acreditatiu que pugui justificar-ho mínimament (*Municipi < 10.000 habitants*).

- Es comenta l'opció de fer licitacions de caràcter reservat de persones amb discapacitat, sent també una opció per al foment de la inserció laboral d'aquest col·lectiu en concepte de consergeria a les instal·lacions municipals (*Municipi <10.000 habitants*).
- També hi intervenen municipis que utilitzen altres alternatives, com el fet que el mateix regidor sigui l'encarregat de controlar l'autogestió de les entitats i fer el seguiment de les claus (*Municipi <10.000 habitants*).
- En darrer lloc, un municipi afirma que disposa d'una empresa específica per controlar el tema de la consergeria *(Municipi <10.000 habitants)*.

Pregunta 2: quin tipus de solucions s'han trobat per gestionar els horaris de consergeria i el manteniment durant horaris no habituals?

- Un municipi indica que té dificultats per gestionar horaris fora d'obertura habituals a causa de la manca de personal *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Diferents municipis indiquen que han contractat serveis externs de consergeria per cobrir aquestes hores, complementant amb personal intern durant el matí *(Municipis >30.000 habitants)*.

Pregunta 3: pel que fa al servei de consergeria, costa molt gestionar els dies de baixa del personal i es veuen abocats a externalitzar aquest servei. Com es fa a altres municipis? Com se soluciona?

- Un dels municipis comenta que tenen un contracte amb una empresa de seguretat que els envia auxiliars de consergeria. El contracte és flexible, i posen hores de més per assegurar-se cobrir les baixes que sorgeixen a última hora. Un aspecte important és que sempre enviïn la mateixa persona, així ja es coneix les funcions i la instal·lació. Quan es redacti el plec de control d'accessos, és important que un cop adjudicat el contracte es parli amb l'empresa i es fixin els canals de comunicació, com es fa el seguiment i, en general, ajudar-se mútuament per tal que el servei es compleixi correctament (*Municipi <30.000 habitants*).
- Un altre municipi indica que al seu servei estan negociant amb els sindicats que el personal de consergeria tingui un cap de setmana lliure i l'altre no, d'aquesta manera s'evita que tothom demani el trasllat a les escoles i tinguin una major flexibilitat (*Municipi <30.000 habitants*).
- En aquesta línia, un altre municipi indica que el seu personal té el calendari rotatiu, i treballen un cap de setmana cada tres i la resta es cobreix amb un control d'accessos mitjançant una empresa externa (*Municipi <30.000 habitants*).
- La següent aportació indica que al seu municipi hi ha una barreja de situacions segons quina sigui la instal·lació. Així, hi ha instal·lacions que estan gestionades amb empreses de serveis, d'altres amb entitats i d'altres totalment amb personal propi (*Municipi <30.000 habitants*).
- Un altre municipi indica que en el seu cas, en instal·lacions on només hi ha una entitat usuària (camps de futbol), les entitats tenen llicència d'ocupació i obren i tanquen, però no fan manteniment (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 4: com teniu la gestió de la consergeria de manera directa o amb una empresa externalitzada? A més, com feu la distribució de les tasques de consergeria?

- El personal de consergeria no és propi de l'ajuntament, però perquè se sentin més integrats, intenten fer equip, tot i que és complicat pel perfil de persona que ocupa aquests llocs de treball. Les tasques de dilluns a divendres són més complexes, mentre que les del cap de setmana són principalment obrir i tancar les instal·lacions (*Municipi >30.000 habitants*).

- S'exposa la problemàtica de la seguretat en els vestidors, perquè a vegades el personal de consergeria (normalment 1 persona per instal·lació) no pot atendre totes les peticions, i han tingut incidències amb robatoris (*Municipi >30.000 habitants*).
- Una solució proposada és que durant els entrenaments, els esportistes s'emportin les motxilles al terreny de joc. Per als partits de cap de setmana, es planeja instal·lar armariets grupals amb cadenat, on l'entrenador/a sigui responsable de gestionar el cadenat. També han obert un expedient de danys patrimonials contra una entitat visitant per incidències que van trencar material intencionadament. Aquesta pràctica requereix dedicació, però pot ser efectiva (*Municipi >30.000 habitants*).
- Disposen d'un perfil denominat "conductor", responsable del manteniment, que s'encarrega de muntar i desmuntar equipament com porteries de futbol, cistelles i pals de voleibol (*Municipi >30.000 habitants*).
- Es troben amb problemes amb el personal de consergeria perquè és el que normalment és a la instal·lació i les entitats li demanen ajuda per moure equipament pesant. Des de recursos humans, els han arribat inspeccions de prevenció de riscos laborals indicant que per realitzar aquestes tasques es necessiten dues persones. Generalment, la gestió és directa durant els dies entre setmana i els caps de setmana disposen de gestió externalitzada *(Municipi >30.000 habitants)*.
- L'entitat que entrena és l'encarregada del control dels vestidors durant els entrenaments, i els caps de setmana ho fa el personal de consergeria. Per evitar els robatoris, han instal·lat unes petites taquilles amb clauer perquè els i les esportistes hi deixin els mòbils, les claus, els diners, etc. *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 5: davant el nou conveni del sector vers la gestió de les instal·lacions esportives aprovat el mes de juny, hi ha empreses de serveis esportius que reclamen una revisió de preus dels contractes actuals, ja que les licitacions estan molt ajustades i les empreses no poden assumir-ho. Què es pot fer?

- Un municipi comenta que cal acollir-se a la Llei de contractes i extingir el contracte en cas que sigui necessari (*Municipi >30.000 habitants*).
- En canvi, altres municipis opten per la via d'incrementar l'import del contracte, fins a aproximadament un 6%, fent una mitjana ponderada dels preus dels propers 4 anys (*Municipi >30.000 habitants*).
- Per altra banda, es comenta que als municipis els agradaria que l'augment es pogués repercutir al personal, tot i que observen la dificultat d'aquest fet, ja que les empreses es queden el marge obtingut en els contractes (*Municipi >30.000 habitants*).
- Segons altres municipis, és important que els plecs de clàusules estiguin fets amb l'objectiu que es persegueix. Per exemple, evitar la rotació del monitoratge i posar incompliments al respecte (*Municipi >30.000 habitants*).

Tema 5: entitats i vincle amb altres agents del sistema esportiu

Pregunta 1: s'està valorant un model de gestió conjunta entre ajuntament-entitats de les instal·lacions esportives. Hi ha alguna experiència al respecte?

- Un dels municipis aporta una experiència en la modalitat esportiva de petanca. Afirma que és una experiència una mica complexa, ja que s'ho fan tot entre ells amb l'afegit que disposen d'un bar a les instal·lacions i van bastant per lliure (*Municipi <10.000 habitants*).

- Un altre municipi indica que estan tenint converses per implantar l'app ReservaPlay i així cada entitat pot fer les seves reserves d'espais. Tot i que encara no ho han implantat, els consta que funciona força bé (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: com es pot fomentar l'ús eficient d'infraestructures esportives mitjançant la col·laboració amb entitats?

- Un municipi ha creat una associació on estan agrupats tots els clubs, gestionada pel consell esportiu. El servei d'esports valida la programació anual i forma el personal, com una inversió a llarg termini per part de l'ajuntament *(Municipi >30.000 habitants*).
- Un altre municipi ha reestructurat les pistes de les escoles perquè puguin utilitzar-se per diversos esports simultàniament, millorant així l'eficiència en l'ús dels espais *(Municipi >30.000 habitants*).
- Un altre municipi vol cobrir una pista de pati escolar, però la proposta no té suport polític. A un altre municipi va passar-li el mateix i va trobar una solució negociant perquè, fora de l'horari lectiu, les escoles es converteixin en espais esportius d'ús lliure *(Municipi >30.000 habitants*).

Pregunta 3: la federació d'una disciplina esportiva concreta ha exigit a l'entitat esportiva la gravació de partits d'acord amb el seu nivell de competició. Es pregunta si algun altre ens local s'ha trobat en aquesta situació i qui assumeix la responsabilitat i el cost de l'actuació.

- Un municipi comenta que s'ha trobat davant d'aquesta casuística i comenta que el cost és assumit per l'ajuntament, però en aquest cas, no s'imputa dins del Departament d'Esports *(Municipi < 10.000 habitants)*.
- En aquest sentit, també es comparteix en termes generals l'exigència federativa en algunes decisions que s'imposen a les entitats, tenint en compte que majoritàriament les instal·lacions són municipals i, per tant, el cost i les actuacions recauen sobre l'ajuntament *(Municipi < 10.000 habitants)*.

Pregunta 4: en relació amb la distribució de subvencions a les entitats esportives, es planteja en termes generals quina opció és més òptima: concurrència competitiva o nominativa?

- En termes generals, es manifesta que s'aplica la subvenció en termes nominatius, destacant els principals avantatges com que l'entitat ja sap econòmicament quant rebrà, així com també que en l'àmbit logístic és molt més àgil i reben la subvenció abans. Dins d'aquesta opció, els municipis coincideixen que existeix una reserva en cas de creació d'una nova entitat *(Municipi < 10.000 habitants)*.
- En el cas d'un altre municipi, s'exposa que realitzen concurrència competitiva, ja que tenen comptes auditors periòdicament *(Municipi < 10.000 habitants)*.

Pregunta 5: tot i haver-hi una taxa a les ordenances fiscals del municipi, les entitats no paguen per fer ús de les instal·lacions. Com s'està fent a la resta de municipis?

- La primera aportació fa referència al fet que s'aplica una bonificació del 100% per a les entitats esportives a l'ordenança municipal de preus públics *(Municipi < 30.000 habitants)*.
- El següent municipi a participar indica que tot i que les entitats no paguen, des de l'ajuntament s'especifica el que costaria realment l'ús que fan, per conscienciar-les *(Municipi < 30.000 habitants)*.
- Per altra banda, es fa referència a un cas en què les entitats de futbol tenen bonificació del 100% per fer entrenaments, però no per les lligues socials que organitzen, on sí que se'ls fa pagar per fer ús dels camps *(Municipi < 30.000 habitants)*.

Pregunta 6: el municipi compta amb un Consell Municipal de l'Esport que agrupa les entitats del municipi. Recentment han tingut la petició per formar part d'una entitat que té una secció que és al municipi. Aquesta entitat s'hauria de tenir en compte per a subvencions, etc.?

- Un dels municipis participants indica que si l'entitat té algun registre a l'ajuntament, sí que s'ha de considerar a tots els efectes *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Un altre participant comenta que dependrà de com tingui l'ajuntament el registre de participació ciutadana *(Municipi <30.000 habitants)*.
- En darrer lloc, s'exposa que els pressupostos i qualsevol afectació únicament seria per a la secció que és al municipi *(Municipi <30.000 habitants)*.

Pregunta 7: incertesa i preocupació davant la gestió de les gratuïtats, ja que és un tema que va lligat al moviment econòmic que tenen les entitats, i moltes d'aquestes són com empreses i se'ls atorga subvenció. S'han tingut problemes amb juristes, ja que consideren que els criteris són subjectius. Es tenen solucions en aquest sentit?

- Un municipi participant afirma que quant a cessió d'instal·lacions, el que s'ha de tenir és una llicència d'ús privatiu, i que després són les ordenances les que posen la gratuïtat *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Una segona aportació va en la línia d'aprofitar les subvencions per fer les auditories de l'estat de comptes dels clubs *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Un altre municipi comenta que els criteris de pública concurrència poden servir per atorgar els espais. De la mateixa manera que les subvencions, es poden posar uns criteris per distribuir. Igualment, després s'haurà de fer reunió amb les entitats per acabar de negociar, però es poden fer servir els criteris com a justificació *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Finalment, Diputació informa que es disposa d'un recurs que consisteix a realitzar estudis de les entitats que poden servir per justificar certes decisions de l'ajuntament, com per exemple no atorgar una subvenció.

Pregunta 8: les entitats d'handbol del municipi han demanat a l'ajuntament unes modificacions a les pistes de joc, ja que la federació ha canviat la normativa i necessita més espai de pista. Qui ha d'assumir la despesa de la reforma?

- Un comentari general és que els clubs són els que haurien d'assumir la despesa o, com a mínim, part d'aquesta, ja que els canvis són constants. Els clubs no es queixen a les federacions, sinó als ajuntaments *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Un municipi posa l'exemple que tenen un camp de rugbi que no poden pintar de futbol 7 perquè, si no, la Federació de Rugbi no l'homologa per competir *(Municipi <30.000 habitants)*.

Pregunta 9: fa uns anys es van separar les dues entitats de gimnàstica d'un municipi i una d'elles va anar a practicar la seva activitat a una instal·lació privada. Després d'uns anys, i amb un deute econòmic alt, l'entitat vol retornar a utilitzar espais esportius municipals. Què ha de fer l'ens local? S'ha de tractar igual que l'altra entitat de gimnàstica que no té deute? A més, la relació entre les dues entitats és negativa.

- Un municipi pregunta que quin és l'encàrrec polític, ja que en funció d'aquest, caldrà actuar. És important fer una auditoria i no assumir les responsabilitats de l'entitat *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre municipi comenta que no es poden subvencionar deutes, i en el cas que s'opti per cedir un espai municipal, es tractaria d'una subvenció en espècies *(Municipi >30.000 habitants)*.

- D'altra banda, es discuteix la necessitat o no que hi hagi dues entitats de gimnàstica en un mateix municipi. Cal treballar-ho políticament *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi menciona que cal ajudar l'entitat amb un pla de viabilitat per netejar el deute, mitjançant una auditoria inicial *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 10: en els últims anys, diverses empreses privades organitzen campus esportius mitjançant les entitats, aprofitant-se dels beneficis que té l'entitat al municipi. Com es pot tractar aquest tema?

- Un municipi comenta que succeeix de forma reiterada amb el futbol, que la petició la fa el club però hi ha una empresa al darrere *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Segons un tècnic participant, aquest recomana fer una convocatòria d'ús per casals, fixant bases i un reglament per regularitzar-ho *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre municipi participant comenta que davant d'aquests casos, no s'hauria de signar el conveni i que l'entitat faci un pagament de taxes *(Municipi >30.000 habitants)*.
- En la mateixa línia, es menciona que a l'hora de redactar les bases de subvenció, es pot posar un topall d'externalització *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 11: un municipi detecta que diferents entitats relloguen els equipaments esportius a altres entitats o a empreses. Us ho heu trobat? Com ho heu regulat?

- La visió general dels municipis participants és la d'executar i fer complir el reglament d'ús de les instal·lacions esportives *(Municipi >30.000 habitants)*.
- D'igual manera, altres municipis comenten que cal gaudir del suport polític i que el regidor assumeixi la responsabilitat, ja que és qui signa el reglament d'ús *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre municipi menciona que el/la tècnic/a ha de redactar un informe i documentar-ho *(Municipi >30.000 habitants)*.

Tema 6: distribució d'espais a les instal·lacions esportives

Pregunta 1: com es realitza el repartiment i distribució d'espais dins del municipi?

- Un municipi comenta que el tema del reglament i establir els criteris de distribució és bàsic per a la bona pràctica esportiva a les instal·lacions esportives (*Municipi <10.000 habitants*).
- El mateix municipi destaca la importància del vessant polític dins d'aquestes decisions tècniques, fent evident la importància que aquesta aprovi el plantejament de criteris d'espais *(Municipi <10.000 habitants)*.
- Es manifesten a la taula les diferències entre disciplines i necessitats per a cada una d'elles. Concretament, un municipi planteja la situació concreta amb el patinatge, fent evident que per a la pràctica d'aquesta disciplina tenen un alt nivell d'ocupació per a poques esportistes *(Municipi <10.000 habitants)*.
- Per altra banda, un altre municipi comenta la manca d'espais esportius coberts, on a través de la redacció de criteris de distribució d'espais, van fer evident la necessitat d'utilitzar espais exteriors per part de les entitats si aquestes volen créixer *(Municipi <10.000 habitants)*
- En termes generals, s'identifica com a prioritari per a aquells municipis que disposen d'una distribució de criteris d'espais, realitzar un seguiment periòdic sobre la utilització real i objectiva dels criteris fixats *(Municipi <10.000 habitants)*.

Pregunta 2: com s'està gestionant la saturació d'espais esportius i l'ús compartit entre esport escolar i federat?

- Un municipi indica que els clubs de bàsquet han absorbit l'esport escolar base, i actualment tant equips federats com escolars entrenen en patis d'escoles per manca d'espai, barrejant les categories *(Municipi >30.000 habitants)*.
- En un altre municipi, es manté separat l'esport base federat de l'esport escolar per evitar conflictes. Aquesta separació és gestionada directament per les entitats esportives, assegurant que no interfereixin entre si *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 3: quines solucions s'han implementat per gestionar la distribució horària dels espais esportius?

- Un municipi utilitza una plataforma en la qual les entitats registren els equips, horaris i altres requisits, i el servei d'esports organitza l'ocupació segons criteris. Hi ha decisions prioritzades per polítiques les quals inclouen, per exemple, donar preferència a l'esport femení *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Altres municipis distribueixen espais segons objectius acordats prèviament amb les diferents entitats, utilitzant criteris com el nombre d'esportistes, nombre d'equips..., i elaboren un Excel per gestionar-ho. La fórmula resultant determina el volum d'hores que cada entitat pot gestionar. Aquesta metodologia ha ocasionat controvèrsia entre diferents municipis que no estaven d'acord, ja que amb aquest mètode gestiones les hores però no l'espai, interferint en la qualitat de la pràctica esportiva *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 4: cobreu a les entitats per l'ús dels espais esportius?

- Alguns municipis cobren un preu públic anual, mentre que d'altres ofereixen subvencions que es comptabilitzen per ajustar els costos. Els ingressos generats es destinen a la caixa general del municipi *(Municipis >30.000 habitants)*.

Pregunta 5: com gestionaríeu si ve una nova entitat de nova creació, si ja teniu històric on hi ha unes entitats esportives que de sempre tenen unes instal·lacions destinades?

- Un dels municipis comenta que en el Reglament hi ha els criteris on especifica aquest procediment, és a dir, si no hi ha espai disponible, les entitats amb més anys tenen preferència. A final d'any també es fa un control de l'ús de cada espai per valorar que es faci un ús eficient de l'espai *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Per portar el control d'aquests espais es poden establir figures de consergeria que siguin amb horaris rotatius i així que aquestes persones passin les dades de control a l'ajuntament *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre dels municipis s'està plantejant posar càmeres per controlar l'ús de les instal·lacions esportives, tot i que és necessari fer plecs de clàusules per poder fer la licitació *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 6: pel que fa al repartiment d'espais en pavellons poliesportius, ara es basa en els usos reals de la temporada anterior, calculant un percentatge d'aprofitament dels espais. Quins sistemes s'estan utilitzant que siguin justos i objectius?

- El primer municipi creu que s'ha d'apostar per derivar entitats als espais escolars quan no sigui possible encabir-les al pavelló (*Municipi <10.000 habitants*).

- El següent municipi a fer una aportació indica que ells han fet un nou pavelló petit per encabir-hi més equips, però segueixen tenint els mateixos problemes perquè les entitats segueixen creixent. Per tant, no sempre tenir més espai és la solució (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un altre municipi va en la línia de fer molta pedagogia amb les entitats i que vegin que l'espai és el que és, i que no poden créixer sense tenir-ho en compte (*Municipi <10.000 habitants*).
- Es comenta també la possibilitat de crear llistes d'espera per a l'ús dels diferents espais del pavelló (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un municipi indica que en el seu cas només tenen en compte els esportistes del municipi i reparteixen horaris en funció de franges d'edat (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 7: existeix algun tipus de programa o aplicació on les entitats puguin introduir els seus horaris i que generi quadrants i detecti coincidències automàticament? O alguna aplicació que faci coses similars quant a la gestió d'espais?

- Un municipi indica que han posat en marxa una aplicació que té diverses funcions: informació d'instal·lacions, entitats, abonats, reserves... Aquesta permet que les entitats hi posin els seus partits, els seus entrenaments, etc. I si no s'acaba formalitzant la reserva, una altra entitat pot agafar el buit que deixa. En un futur, la idea és definir unes franges horàries a l'entitat i que elles puguin gestionar-se des d'allà (*Municipi <30.000 habitants*).
- Un altre municipi indica que de programes i d'aplicacions de pagament n'hi ha força oferta, i que cal valorar quant es pot destinar a aquest servei pel resultat que dona (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 8: la distribució d'espais a les instal·lacions per a entrenaments es fa a partir d'uns criteris que atorguen uns punts. Un dels criteris fa referència al nombre d'equips per categoria (més equips, més punts), però aquest estava pensat per quan antigament hi havia dos equips per categoria. Les entitats han crescut molt en equips, però no hi ha més espai a repartir. Si es continuen donant més punts a qui té més equips, perjudica a qui ha fet un esforç per no créixer. Com es podria solucionar?

- Un municipi comenta que s'hauria de fer l'activitat al carrer/aire lliure fins que no es faci un nou pavelló o es trobi un espai nou per encabir-hi tots els equips (*Municipi <30.000 habitants*).
- Es comenta que està passant el mateix amb el futbol femení, que serà un problema cada cop més freqüent poder encabir-hi tots els equips als camps de futbol. Arribarà un moment que s'haurà de limitar el creixement de les entitats (menys equips) perquè el futbol femení s'hi ha de poder encabir (*Municipi <30.000 habitants*).
- En darrer lloc, es fa referència a l'ús dels espais escolars com a possible solució al creixement d'equips, ja que actualment se'n fa poc ús majoritàriament (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 9: en un municipi, en els darrers anys hi ha hagut un augment de casos d'entitats que es creen per la seva separació. Resulta un problema, ja que hi ha un nombre elevat d'entitats esportives de la mateixa disciplina. Actualment no es cobren taxes per a l'ús dels espais esportius. Què poden fer per evitar la creació de noves entitats? Unifiquen entitats? Cobren taxes?

- Un municipi participant comenta que al reglament d'ús de les instal·lacions es pot afegir un paràgraf mencionant que no es donarà espais esportius municipals a una nova entitat que sorgeixi de les discrepàncies amb una altra *(Municipi <30.000 habitants)*.
- Tanmateix, un altre municipi proposa que es realitzi una convocatòria anual per sol·licitar els espais esportius, amb criteris objectivables per evitar aquests problemes *(Municipi <30.000 habitants)*.

- En aquest sentit, diferents municipis comenten que les entitats esportives del mateix municipi paguen taxes a preus reduïts, tot i que cal tenir en compte una sentència que ha sortit en els darrers mesos, on es decreta que no es pot cobrar més a les entitats de fora que a les del municipi *(Municipi <30.000 habitants)*.

Tema 7: programes i activitats esportives

Pregunta 1: com es pot gestionar la davallada de l'esport escolar i quines estratègies estan funcionant en altres municipis?

- Un municipi implementa l'estratègia de "patis oberts", permetent que les escoles siguin un lloc de trobada per fer esport després de l'horari lectiu. El consell esportiu actua com a eina promotora per a les entitats escolars esportives, amb un projecte que requereix intenció i permanència política per sumar-s'hi de manera estratègica, no només esportiva. Això també inclou la participació d'entitats esportives que ofereixen serveis específics per a aquest col·lectiu, mantenint un fort focus en l'esport base *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 2: un municipi comenta que tenen un programa especial per a joves però que no s'hi ha associat la figura de dinamitzador/a. Com realitzen els programes adreçats al públic jove els municipis?

- Un municipi comenta que té un programa adreçat a joves en risc d'exclusió social durant els mesos d'estiu. Es realitzen activitats dirigides dos dies a la setmana, amb la participació de les entitats esportives i altres d'externes. Les activitats es realitzen a través d'un monitor d'actuació transversal que els acompanya, possibilitant la continuïtat del públic jove associat al programa cap a la inserció laboral, mitjançant un sistema de beques per formar part d'una de les entitats participants en el programa. Les persones usuàries del programa, en la majoria dels casos, venen derivades del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament. Les activitats es fan als equipaments esportius del municipi i són totalment gratuïtes. El consell comarcal subvenciona els autobusos en cas de desplaçament, i fa 10 anys que el programa s'està desenvolupant (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un altre municipi de la taula comenta que té un programa de dues activitats setmanals, més activitats puntuals com sortides a l'aire lliure, acampades, etc... Se sol·licita tenir autonomia pròpia per tal d'entrar al programa, i normalment tenen al voltant de 21-24 participants. El programa es basa en la proposta d'activitats físiques obertes, realitzant-se les tardes i durant el cap de setmana, amb l'objectiu d'obrir les instal·lacions esportives amb un seguiment i control a través d'una persona dinamitzadora que gestiona aquests programes. La iniciativa va sorgir arran del mal ús que es feia de les instal·lacions quan aquestes no estaven obertes (*Municipi <10.000 habitants*).
- Es comenta també la iniciativa d'un municipi adreçada al col·lectiu juvenil, mitjançant la ubicació de màquines d'entrenament funcional i calistènia que no va funcionar. El mateix municipi comenta que ha estat rellevant l'increment del públic jove als complexos esportius municipals després de la pandèmia. Dins d'aquests, tenen cursos de natació adreçats a joves amb discapacitat i atenen cada cas de manera individualitzada, realitzant el seguiment de cada jove (*Municipi <10.000 habitants*).

Pregunta 3: un municipi comenta que té un programa gratuït per a gent gran, de dilluns a dijous, durant les franges horàries de 9.30 h a 10.30 h i 11.00 h a 12.00 h. Hi ha una gran relació social entre les persones usuàries i es realitza una excursió cada dues setmanes. Es pregunta sobre experiències pel que fa a la gestió dels programes adreçats a gent gran i si el realitzen amb recursos humans propis o subcontractat, així com si són d'ús gratuït o suposen un cost per a les persones usuàries.

- Un municipi comenta que té un programa adreçat a gent gran dos dies per setmana i amb monitors propis (concretament, tres monitors contractats des de l'ajuntament). Complementen les activitats d'aquests dies amb activitats socials en dies específics (Nadal, Setmana Santa, etc...). Realitzen també activitats puntuals, com caminades a l'entorn natural i marxa nòrdica (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Un altre municipi aporta la seva experiència i comenta que disposen de programes de ioga per a gent gran. Un tema que cal tenir en compte és la manca d'espais a mesura que es creen programes per a col·lectius específics, on el municipi exposa la complicació de reubicar aquestes activitats en espais del municipi (actualment es realitza aquesta activitat a l'escola de música). En aquest cas, el monitoratge és externalitzat, i en aquest sentit, es destaca en aquest col·lectiu específic la importància del vincle del monitoratge amb les persones usuàries, establint-se com a rellevant mantenir aquests perfils professionals. Aquest grup també és el que participa en les caminades de DIBA (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Es destaca, en la realització de les activitats adreçades a gent gran, el tema de les assegurances. Un municipi comenta que hi ha assegurances que no cobreixen els danys a persones de més de 80 anys, esdevenint un concepte rellevant que cal considerar en la implementació d'aquests programes a les instal·lacions esportives (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Es posen en comú recursos i programes per tal que els municipis tinguin alternatives per millorar i optimitzar els programes adreçats al col·lectiu de gent gran (*Municipis < 10.000 habitants*):
  - PAFS[2] (Programació d'Activitats Físiques Saludables): els municipis participants en la taula formen part d'aquest programa, però es destaca que no se'n fa un ús continuat.
  - Un municipi comparteix el Programa Actiu Salut, on pot compartir els seus programes esportius amb fitxes i les hores d'activitats. Aquest programa té un vincle directe amb els serveis sanitaris, i en el moment que el CAP vol prescriure activitat física a alguna persona, pot entrar en aquesta plataforma i consultar les activitats esportives municipals.

Pregunta 4: el creixement de l'activitat física i l'esport amb diversitat funcional comporta un augment de dedicació de personal de suport, com ho gestioneu?

- Tenen un programa de natació escolar on ajuden les persones amb una discapacitat superior al 33%, i han vist un creixement de les persones inscrites d'11 fins a 31 en el darrer any. Per ara ho poden gestionar, però creuen que en un futur necessitaran més personal *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Per a la realització dels casals d'estiu, des del Departament d'Educació es contracta una empresa amb vetlladors/es que van rotant pels diferents casals segons necessitats. Per al programa de natació escolar en horari lectiu, es troben amb algunes problemàtiques, perquè els faltava personal. Han gestionat amb les escoles directament que els vetlla-

2 Promoció d'activitat física saludable. Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) (gencat.cat).

dors/es de les escoles puguin venir a les sessions de natació perquè donin suport *(Municipi >30.000 habitants)*.

- Disposen d'un contracte de serveis amb una empresa especialitzada on tenen una bossa de 1.000 hores per fer ús d'aquest servei. Principalment, aquest servei el demanen les entitats per als casals d'estiu, i l'ajuntament els aporta aquesta figura professional sense cost, per tal de fer accessible l'activitat física i esportiva a tots els infants. A més, per al programa de natació escolar tenen un conveni signat amb les escoles del municipi on el docent d'educació física i el/la tutor/a van a l'aigua amb els infants si fos necessari *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 5: les escoles esportives municipals que es fan a les escoles públiques no acaben de funcionar, i s'està plantejant innovar d'alguna manera i fer-les més atractives, per no acabar sent la típica escola esportiva d'entrenaments sense nivell tècnic. Com es porta aquest tema a la resta de municipis?

- Un dels municipis participants aporta que en aquelles escoles on l'AMPA hi està d'acord, es posen els monitors a extraescolars, psicomotricitat i iniciació esportiva. Tenen el problema, però, que les entitats cada vegada agafen més joves els esportistes, i als 8 anys ja solen marxar tots a club, fent que costi aguantar molt els grups (*Municipi <10.000 habitants*).
- En general, es comenta que el problema és que els clubs s'emporten els esportistes i està desapareixent l'esport escolar. Les escoles esportives ja són residuals. Un altre participant exposa que les AFA fan les activitats amb el Consell Comarcal. Per solucionar el tema del traspàs a les entitats i la competició federada, a l'hora d'atorgar subvencions, puntuen més els equips escolars que els federats, i d'aquesta manera promocionen l'esport escolar (*Municipi <30.000 habitants*).
- En aquest sentit, un altre participant comenta que amb més subvenció per als equips escolars, les entitats ho solucionen posant molts més equips i sent algun d'aquests escolars, per la qual cosa no els acaba de funcionar (*Municipi <30.000 habitants*).
- El darrer municipi a fer una aportació al respecte indica que al seu municipi només tenen una escola esportiva en una escola d'alta complexitat, perquè és l'única manera que facin esport (*Municipi <30.000 habitants*).

Pregunta 6: en els darrers anys hi ha hagut un augment en la rotació de persones abonades. El tècnic d'un municipi comenta que aquest fet es deu a un augment de la feminització (raons socials per inscriure's) i la programació (la qualitat i especialitat no acaba d'encaixar amb el relleu generacional de les persones usuàries). Us trobeu en el mateix cas? També esteu en un moment de transició i canvi generacional?

- Un municipi menciona que hi ha un envelliment del monitoratge i que estan optant per introduir paquets d'activitats de *Les Mills*, que són sessions ja fetes per facilitar les tasques al personal *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre tècnic comenta que les persones menors de 40 anys no utilitzen la piscina i no es dutxen a la instal·lació. Segons ell, no cal que hi hagi tants vestidors i s'han de potenciar els abonaments familiars *(Municipi >30.000 habitants)*.
- En la mateixa línia, un altre municipi comenta que les piscines cobertes estan obsoletes i provoquen una despesa molt elevada *(Municipi >30.000 habitants)*.
- D'altra banda, es menciona que el perfil de persones majors de 60 anys ha variat molt respecte de generacions anteriors, amb un nivell d'activitat física molt més alt *(Municipi >30.000 habitants)*.

Tema 8: accessibilitat a les instal·lacions esportives i mètodes de control

Pregunta 1: en relació amb la gestió de piscines d'estiu, s'exposa el cas d'un municipi amb la següent situació: l'accés a la piscina és molt econòmic (3 € matí /tarda). Tenen un contracte de serveis que liciten cada estiu (manteniment, socorrisme, recepció, etc.). No disposen de datàfon, per la qual cosa tot el pagament és en efectiu, amb les complicacions que comporta a nivell de gestió. Tot i aquest context, es troben amb col·lectius que no paguen, salten el torn o realitzen venda ambulant davant a la instal·lació.

- Un municipi comenta que, en el seu cas, el personal de recepció és propi. La recaptació de diners la fa el personal, per tal d'optimitzar-ne la gestió (cada tècnic recull el que és seu, en total són tres tècnics). Diferencien entre l'abonament i l'entrada puntual (*Municipi < 10.000 habitants*).
- Cal tenir en compte, dins d'aquesta casuística, que legalment no es poden realitzar distincions entre les persones usuàries residents al municipi i aquelles que viuen fora (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 2: quines són les pràctiques recomanades per evitar discriminació en l'accés a activitats esportives segons el lloc de residència?

- Un municipi es planteja limitar l'accés a activitats esportives per garantir que un percentatge sigui de residents, però s'ha advertit que podria ser discriminatori *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi utilitza criteris de distribució d'espais que prioritzen els residents locals, però reconeix les complexitats legals d'aquest enfocament *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi té problemes amb la piscina per preus baixos, que atrauen persones de fora, la qual cosa fa difícil l'accés per als residents *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 3: després de la tornada a la normalitat de certs elements després de la situació pandèmica, s'exposa com es tracta actualment la cita prèvia dins les instal·lacions esportives municipals.

- La majoria dels municipis participants *(< 10.000 habitants*) comenten que s'ha mantingut la cita prèvia, ja que la gent està satisfeta perquè d'aquesta manera es pot arribar a la instal·lació esportiva i disposar d'espai per realitzar l'activitat del seu interès. No es manifesten queixes de forma general i han augmentat els aforaments. Les franges horàries d'activitats són d'una hora.
- Un municipi en concret comenta que des dels Serveis Generals de l'Ajuntament s'estan eliminant les cites prèvies de tots els serveis (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 4: s'exposa la gestió interna i les aplicacions utilitzades per controlar aspectes relacionats amb la gestió de persones usuàries, accessos, incidències, etc. Porten molts anys amb aquesta empresa i el servei no és favorable. Volen treure una licitació i es pregunta sobre programes de gestió amb nivells de satisfacció elevada.

- S'exposa en un cas particular, que s'utilitza el GSport 365. S'empra per a facturacions, estadístiques de persones usuàries i altres elements molt útils per part del municipi dins la seva gestió interna. Comenten que ho tenen dins del contracte de prestació de serveis, i els dos contractes són completament compatibles. Es valora el servei de manera molt positiva per part del municipi, on es comenta que existeix la capacitat per part de l'empresa de donar solucions molt ràpides (*Municipi < 10.000 habitants*).

Pregunta 5: com s'optimitzen les reserves d'espais esportius i com es pot millorar la digitalització d'aquests processos?

- Un municipi està en procés de transformació digital per gestionar la reserva d'espais *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi utilitza l'aplicació Bookgy per a la gestió de quadrants d'ocupació en comptes d'Excels *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un municipi recomana gestionar els quadrants d'ocupació amb Excel, amb la precaució de limitar qui hi pot accedir i modificar el document per evitar problemes *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 6: pel que fa a les quotes dels complexos esportius, tenint en compte que la població cada vegada està més envellida i la gent gran és qui actualment té les quotes més reduïdes, com s'ha previst afrontar aquesta probable davallada d'ingressos?

- Un municipi participant proposa treballar amb les franges d'edat, movent els rangs. En el seu cas, s'observa que els més joves són els que estan fent servir més els equipaments, fan un ús superior al que feien abans, i han adaptat les franges d'edat a la situació. Així, els menors abans eren fins als 18 anys, i ara seran "adults" a partir de 16 anys, passant a pagar la quota estàndard *(Municipi <30.000 habitants)*.
- En un altre cas, s'utilitzen uns barems per veure qui té dret a reduccions. Aquest, però, no és a pel que fa al servei d'esports, sinó en l'àmbit global de tot l'ajuntament. No entrarien en aquest cas les concessions, que van a part *(Municipi <30.000 habitants)*.
- El següent municipi a fer una aportació comenta que depèn molt de l'equipament, ja que n'hi haurà que tenen llista d'espera i d'altres són molt lluny d'estar plens. Potser el que s'ha de fer és adaptar el servei, de manera que no sigui només dins la instal·lació, i veure què es pot oferir a un preu inferior *(Municipi <30.000 habitants)*.

Pregunta 7: recentment han sortit sentències estatals referents a la discriminació dels empadronaments referent en les taxes i preus públics, així com una llei de protecció d'animals. Referent a aquesta darrera llei, quan entri en vigor, en un equipament públic podrà entrar qualsevol animal amb una persona. Com ho veuen la resta de municipis? Els afectarà?

- En tractar-se d'una llei estatal caldrà complir-la i, per tant, generar un reglament propi per aplicar la llei, segons comenta un municipi *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre municipi comenta que es requerirà una formació per part de tot el personal *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 8: com tracteu la incorporació de càmeres de *streaming* i el control d'accessos?

- Un ajuntament comenta que aquest procediment el van deixar a l'entitat interessada perquè pel que fa a l'autorització de drets d'imatge és complicat per als ens local de poder gestionar, així que és l'entitat que s'encarrega de la seva instal·lació, control i supervisió *(Municipis >30.000 habitants)*.

Tema 9: protocols a les instal·lacions: violència sexual, igualtat, LGBTIQ+

Pregunta 1: un municipi pregunta si algun altre té implantat un protocol de violència sexual a les instal·lacions esportives, ja que tenen la intenció d'elaborar-lo en els propers mesos.

- Un municipi comenta que ho està implementant i, per fer-ho, ha contractat una professional d'un grup científic de l'INEFC de Barcelona. Aquest grup organitza tallers amb les entitats esportives i amb el personal del servei d'esports per treballar conjuntament amb el protocol. N'estan molt satisfets *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Un altre municipi afirma que també està treballant amb el grup científic i van guiar-se amb el protocol que utilitza la ciutat de Barcelona. Comenten que inclouran el protocol dins del reglament d'ús de les instal·lacions i quan acabin faran reunions amb entitats per formar-les (amb el suport del grup científic) *(Municipi >30.000 habitants)*.
- En canvi, un municipi comenta que ha creat el protocol d'acord al Pla general de l'Ajuntament i que aquest any estan iniciant les formacions d'igualtat amb l'objectiu clar de treballar amb les entitats de capacitar les directives i el personal tècnic *(Municipi >30.000 habitants)*.
- El protocol es pot treballar en les bases de les subvencions, segons afirma un municipi *(Municipi >30.000 habitants)*.
- D'altra banda, diversos ens locals mencionen que cal una coordinació interdepartamental per poder elaborar un protocol equilibrat i potent *(Municipi >30.000 habitants)*.

Pregunta 2: s'estan implementant protocols de prevenció d'assetjament i de temes d'igualtat? Temes LGBTIQ+? Com s'estan gestionant aquests temes?

- El primer participant que respon comenta que en la línia LGBTIQ+, mentre no hi hagi una normativa clara, tenen un esportista que de moment segueix jugant amb l'equip femení fins que no acabi totalment el seu procés i es faci el canvi de sexe al seu DNI (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un municipi comenta que tenen espais habilitats per a esportistes que no se sentin còmodes en cap vestuari i puguin tenir la intimitat que busquen (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un altre municipi indica que un equip d'handbol del municipi va treure un manual de bones pràctiques en temes de seguretat i igualtat, però encara no existeix una normativa clara al respecte, per la qual cosa no deixen de ser recomanacions (*Municipi <10.000 habitants*).
- Un dels tècnics participants exposa que en el seu municipi es facilita formació a les entitats per assetjament, però l'assistència no és la desitjada, i només acaben assistint aquelles entitats que han tingut algun cas proper (*Municipi <10.000 habitants*).
- Finalment, es comenta que en un dels municipis les entitats estan obligades per conveni a tenir un responsable en temes d'igualtat (*Municipi <10.000 habitants*).

Tema 10: mobilitat

Pregunta 1: en relació amb els practicants que s'apropen a les instal·lacions esportives en patinet, hi ha problemes en determinar on s'ha de deixar, ja que hi ha usuaris que no el volen deixar fora de la instal·lació. Com s'està fent a la resta de municipis?

- Es comenta que és un tema que genera bastants problemes en general. Un municipi té alguna zona d'aparcament, però tot i així hi ha usuaris que no volen aparcar fora de la instal·lació (Municipi <10.000 habitants).

- Un altre municipi indica que una bona solució seria posar un *box* a cadascuna de les instal·lacions o a les més freqüentades, però es tracta d'una gran inversió (Municipi <10.000 habitants).

Tema 11: ús d'espais públics per a activitats esportives

Pregunta 1: quines bones pràctiques podeu compartir d'experiències per fer ús de l'espai públic municipal com a espai esportiu?

- Al gener de 2005 comencen un programa d'activitat física a l'aire lliure vinculada a les instal·lacions esportives existents. En el futur s'estan plantejant l'adquisició de *cubo-fits* per instal·lar-los en diferents barris perquè les persones hi puguin accedir lliurement *(Municipi >30.000 habitants)*.
- El municipi disposa d'una experiència d'èxit amb un equipament de pista poliesportiva on es van fer reformes, i s'hi va instal·lar mobiliari esportiu com cistelles, porteries, un paviment de qualitat i llum. Aquest espai és utilitzat tant per la ciutadania com per persones d'altres municipis *(Municipi >30.000 habitants)*.
- A banda del projecte de patis oberts, també es destaca la Cruyff Court, i per part d'entitats privades tenen iniciatives de lligues de lleure de bàsquet i futbol sala que fan ús dels espais esportius oberts *(Municipi >30.000 habitants)*.
- Hi ha un municipi que comenta que disposa de dos espais dels quals les entitats no fan ús per les seves condicions, i per tant, la ciutadania pot accedir-hi lliurement per realitzar pràctica esportiva i per desenvolupar lligues socials de futbol sala *(Municipi >30.000 habitants)*.

6. Conclusions

Seguidament es presenten les conclusions de la 21a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'esports (dades 2023). Aquestes es caracteritzen per una recuperació i inclús increment dels valors existents el 2019 en part dels indicadors, podent donar per superat el gran impacte en el sistema esportiu de la crisi sanitària del 2020.

A tall de resum, es destaquen les següents conclusions per a cada una de les dimensions del quadre resum d'indicadors (QRI) d'esports:

- **Encàrrec polític: màxims valors de l'oferta esportiva i ús dels espais esportius convencionals**
  - Segueix la tendència creixent al suport per a la pràctica esportiva amb un augment dels practicants que reben ajuts públics.
  - Disminució del percentatge de massa social i persones practicants d'entitats esportives sobre el total de població.
  - S'assoleix el valor més elevat d'oferta de places d'activitat física continuada, consolidant també la seva distribució entre l'oferta municipal i la realitzada per les entitats esportives.
  - Recuperació del volum d'activitats puntuals mantenint el nombre d'hores d'activitats puntuals per cada 1.000 habitants.
  - S'arriba a valors màxims d'ocupació en els espais esportius de pavelló i camp, així com de persones practicants en centres escolars públics fora de l'horari lectiu.

- **Dimensió usuari/client: recuperació dels serveis esportius municipals i CEM amb un increment del cost per a les persones usuàries**
  - S'assoleix el valor més elevat de persones usuàries dels complexos esportius municipals amb un alt volum de persones inscrites a serveis esportius municipals.
  - Tot i així, continua existint un elevat volum de rotació de persones usuàries en els complexos esportius amb un increment de les persones que es donen de baixa.
  - Augment del preu de l'abonament individual mensual en un complex esportiu després de molts anys d'estabilitat d'aquest indicador.

- **Valors organitzatius: estabilitat en el nombre de recursos humans i augment de la despesa en gestió directa**
  - Estabilitat en la dotació dels recursos humans en treballadors a jornada complerta de personal municipal i de contractes de concessions i un lleuger augment del nombre de treballadors de contractes de serveis.
  - Augment del percentatge de dies de baixa del personal municipal.
  - Estabilitat en la representació femenina en el total de persones treballadores i dones amb càrrec de comandament amb lleugeres modificacions poc significatives.
  - Augment significatiu del percentatge de despesa corrent en gestió directa.

- **Dimensió econòmica: millora de l'autofinançament i augment de la despesa general en esports i activitats**
  - Major despesa per habitant per a la pràctica esportiva amb un increment rellevant, assolint el valor més elevat en els darrers 5 anys.
  - El nivell d'autofinançament propi supera el 50%.
  - Augmenta el cost hora per a cada hora d'activitat en activitats continuades, mentre que disminueix en les activitats puntuals.

- Segueix l'increment del cost dels subministraments, sent la despesa corrent en combustible la més rellevant.
- Tendència a la disminució de la despesa dedicada al manteniment i la reparació en instal·lacions esportives.
- Disminueix el suport a les entitats esportives en relació amb el total del pressupost d'esports.

El resultat d'aquests indicadors mostra la fotografia de l'evolució del sistema esportiu i l'impacte que té el context social i econòmic en el funcionament d'aquest. Així mateix, els elements operatius de la gestió que incideixen en els resultats d'aquests indicadors són motiu de debat en els tallers de millora per part dels tècnics i tècniques municipals. La complexitat i transversalitat del sistema esportiu local deriven en una àmplia varietat de reptes que cal treballar per part dels professionals de l'esport municipal. Els tallers de millora han estat una gran oportunitat per compartir aquests reptes i poder intercanviar experiències, bones pràctiques i noves propostes per intentar millorar la seva gestió.

Per una banda, alguns d'aquests reptes són recurrents en les diferents edicions dels Cercles de Comparació, sent d'elevada complexitat en la seva resolució, però que gràcies a l'experiència dels diferents participants s'exploren diverses idees i solucions que cal implementar. Alguns d'aquests reptes són la preocupació per implementar un bon sistema de distribució i adjudicació d'espais d'entrenament a les entitats esportives, així com també el repartiment de les subvencions econòmiques al teixit associatiu de forma justa; la complexitat de la gestió de la consergeria en caps de setmana, i la vigilància dels espais esportius o la cessió gratuïta dels espais esportius a les entitats per a activitats ordinàries i extraordinàries.

D'altra banda, però, apareixen nous reptes i preocupacions que cal assolir per part de les polítiques esportives municipals, tals com la transformació digital del sector i l'automatització de tasques, l'increment de la necessitat de disposar de personal qualificat per a persones amb diversitat funcional, l'augment de conflictes veïnals derivats de l'impacte acústic i lumínic de les activitats esportives en alguns horaris, o la dificultat dels proveïdors municipals per fer front a l'increment dels costos salarials derivats dels convenis sectorials davant uns contractes sense revisió de preus.

Aquests aspectes, entre d'altres treballats en els tallers de millora, mostren la complexitat i el dinamisme del sector esportiu municipal i com aquest es veu afectat per elements externs al mateix sector esportiu difícils de preveure i gestionar. Gràcies, però, al fet de disposar d'uns indicadors com són els Cercles de comparació intermunicipal, es tenen dades objectives per poder treballar en estratègies tant tècniques com polítiques per a la millora del sistema esportiu i la qualitat i accessibilitat del servei a la ciutadania.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

FIRES LOCALS 2023





Informe dels indicadors de fires locals 2023

1. Introducció i resum executiu

2. Aspectes metodològics

3. Anàlisi de l'entorn

4. Encàrrec polític

5. Dimensió usuari-client

6. Valors organitzatius

7. Economia

8. Conclusions i àrees de millora

9. Relatoria qualitativa: taller d'avaluació i millora



1. Introducció i resum executiu

L'informe de conclusions del Cercles de Comparació Intermunicipal de fires locals ofereix una visió comparativa sobre la gestió, impacte i dinàmiques de les fires singulars i multisectorials dels municipis de la província de Barcelona, tenint en compte tant els factors sociodemogràfics com els indicadors de participació, logística, sostenibilitat i economia al voltant del servei de fires. Aquest any, la mostra inclou 40 municipis de diferents dimensions, que permet una anàlisi detallada de la situació actual i els reptes en la gestió de fires locals.

L'anàlisi de l'entorn aborda factors com la densitat de població, renda i estructura demogràfica i la seva influència en l'atracció d'expositors i l'èxit dels esdeveniments. En l'àmbit de l'encàrrec polític, es constata una certa estabilitat en el nombre de visitants i expositors respecte als anys anteriors, reflexionant sobre la necessitat d'incrementar l'atractiu i la diversificació de l'oferta firal per consolidar la presència de públic.

Pel que fa a la dimensió usuari-client, les fires locals mostren una tendència a la concentració d'espais, amb un augment del nombre d'expositors per metre quadrat, acompanyat d'un esforç dels ajuntaments per millorar els serveis destinats tant a expositors com a visitants. Els valors organitzatius reflecteixen, entre d'altres, un augment dels serveis de fires liderat per tècniques dones.

En l'apartat econòmic, l'informe identifica una inversió significativa per part dels ajuntaments, sobretot en municipis petits. Tot i els esforços per fomentar l'autofinançament, la dependència del finançament municipal continua sent elevada. En aquest sentit, es recomana una revisió dels preus públics i una major exploració de subvencions supramunicipals per a una gestió sostenible.

Aquest document conclou amb una relatoria qualitativa on es recullen propostes i bones pràctiques compartides per tècnics municipals, enfocades a millorar la participació local, innovar en l'oferta, gestionar de manera sostenible els residus i explorar models de finançament més efectius per garantir la continuïtat i l'èxit de les fires locals.

2. Aspectes metodològics

L'edició dels Cercles de Comparació Intermunicipal de fires locals ha comptat aquest 2023 amb un total de 40 municipis i fires incloses en la mostra.

Taula 1: Municipis participants als CCI Fires 2023

Municipi	Fira principal	Població
Borges Blanques, Les	Fira de l'Oli Qualitat Verge Extra i les Garrigues	6.199
Caldes de Montbui	Fira de la Caldera	18.102
Calella	Fira de Calella	19.762
Cambrils	Fira de Cambrils (multisectorial)	36.441
Canet de Mar	Fira Modernista	15.014
Cardedeu	Fira Sant Isidre	19.047
Cardona	Fira de la Sal	4.561
Centelles	Fira de la Tòfona	7.737
Collbató	Fira de Nadal	4.823
Cubelles	Fira de la Verema	16.950
Garriga, La	Fira de la Botifarra	17.028
Gavà	Fira d'espàrrecs de Gavà	47.498
Granollers	Fira de l'Ascensió	62.950
Igualada	Firanoia - Tastanoia	41.287
Manlleu	Festa del Porc i la Cervesa	21.182
Manresa	Expobages	78.570
Martorell	Fira del comerç, de la indústria i del motor	28.643
Masnou, El	Fira Comercial i gastronòmica	24.176
Mataró	Fira del pessebre	129.613
Mollet del Vallès	Fira Multisectorial	51.692
Montcada i Reixac	Fira de l'Aigua	36.823
Navàs	Fira Primavera	6.161

Palau-solità i Plegamans	Fira de Santa Llúcia	15.125
Prat de Llobregat, El	Fira Avícola Raça Prat, Mostra comercial i d'entitats	65.409
Rubí	Fira del Vi	6.696
Roda de Ter	Fira del Pescador	80.034
Sant Andreu de Llavaneres	Fira del Pèsol	11.839
Sant Boi de Llobregat	Fira de la Puríssima	83.667
Sant Feliu de Llobregat	Fira Comercial i industrial	45.956
Sant Joan de Vilatorrada	Fira dels Embarrats	10.919
Sant Sadurní d'Anoia	Cavatast	12.941
Santa Eulàlia de Ronçana	Fira del Tomàquet i Lligat a la Terra	7.852
Santa Margarida i els Monjos	Fira Remeiart	7.629
Teià	Maridatge dels Sentits	6.682
Terrassa	Fira Modernista	225.274
Tordera	Fira Mercat del Ram	18.421
Vic	Fira Lactium	48.235
Viladecans	Fira Sant Isidre	66.615
Vilafranca del Penedès	Fira dels enamorats (multisectorial)	40.596
Vilanova i la Geltrú	Fira de novembre (multisectorial)	68.768

La mostra compta amb 2 municipis de la província de Tarragona: Les Borges Blanques i Cambrils, que s'han sumat a la iniciativa. També cal remarcar que més del 50% de la mostra de participants (23 municipis) són municipis de menys de 30.000 habitants, i que la resta, 17 poblacions, es situen entre els 30.000 i els 80.000, amb l'excepció de Terrassa i Mataró, que superen tots dos els 100.000 habitants.

2.1. Model d'anàlisi

L'informe analitza de manera transversal els resultats obtinguts en l'edició dels cercles del 2023 tot seguint un ordre coherent entre apartats. D'aquesta manera, es comença per l'**anàlisi de l'entorn**, posant sobre la taula l'evolució d'indicadors socioeconòmics que afecten els municipis i la seva relació amb les actuacions de promoció econòmica; continuant amb l'**encàrrec polític** d'organitzar la proposta de fires locals amb la voluntat de generar un impacte econòmic sobre el territori a través de la qualitat de servei; després s'analitzen els indicadors que mostren els serveis i la infraestructura que utilitzen els **usuaris o clients**, i també els **valors organitzatius** i gestió de recursos públics i humans que treballen per a la celebració de les fires, tenint en compte totes les

tasques operatives que representen aquestes iniciatives. Finalment, es posa el focus en l'**àmbit econòmic** tot tenint present la despesa o inversió pública en els esdeveniments i els costos directes que representen, així com les fonts de finançament.

Per cada apartat o àmbit d'anàlisi, es seleccionen alguns indicadors que ajuden a explicar l'evolució i la comparació dels resultats en municipis de característiques diferents.

Quant a la metodologia d'anàlisi, s'han combinat diferents tècniques com poden ser l'**anàlisi longitudinal** dels resultats per un mateix indicador en el període 2019 – 2023 o diferents indicadors harmonitzats en base 100, l'**anàlisi segmentada** sobretot tenint en compte grups de població diferents (per exemple, municipis de més de 30.000 habitants i de menys de 30.000 habitants), o la **correlació gràfica entre indicadors socioeconòmics i altres** relatius a l'oferta firal, els visitants, o la despesa corrent, ordenant els diferents casos de gran a petit (on el valor 100 equival a la mitjana) i el creuament amb la variable explicada també en base 100 equivalent a la mitjana.

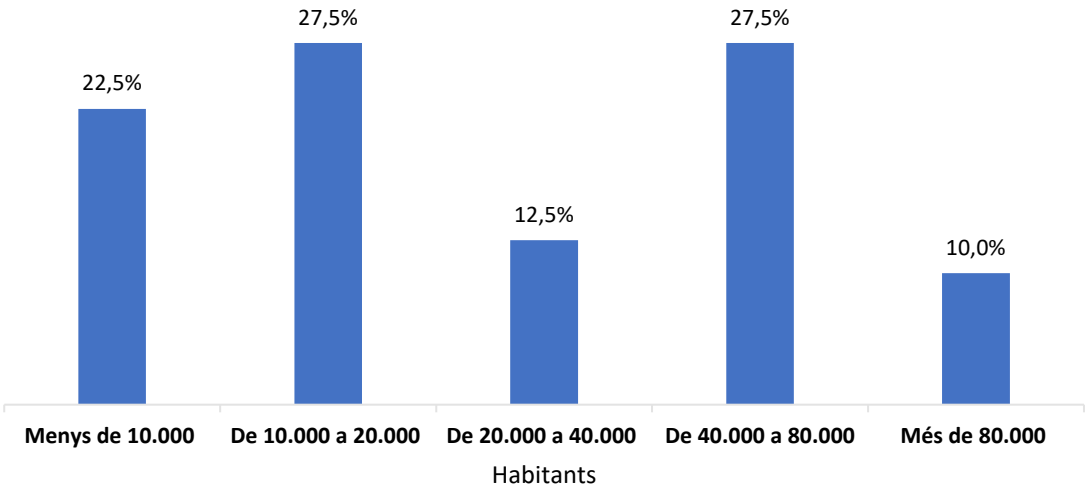
Finalment, s'han realitzat **correlacions estadístiques** entre diferents indicadors per mitjà de la tècnica de **regressió lineal o múltiple** per tal de determinar el grau d'influència entre un indicador i un altre i comprovar si aquesta correlació és estadísticament significativa.

3. Anàlisi de l'entorn

Alguns indicadors i variables importants que poden determinar l'evolució i l'estat del servei de les fires locals en els municipis són els que tenen a veure amb el context demogràfic i socioeconòmic. Principalment, aquests són: la població, la densitat de població i la renda per càpita.

De mitjana, els municipis participants en l'edició del 2023 dels cercles tenen una **població** de 37.922 habitants, tot i que alguns municipis estan prou allunyats d'aquesta mitjana, especialment alguns que superen els 80.000 habitants.

Gràfic 1: Percentatge de municipis del CCI Fires Locals per trams de població (2023)

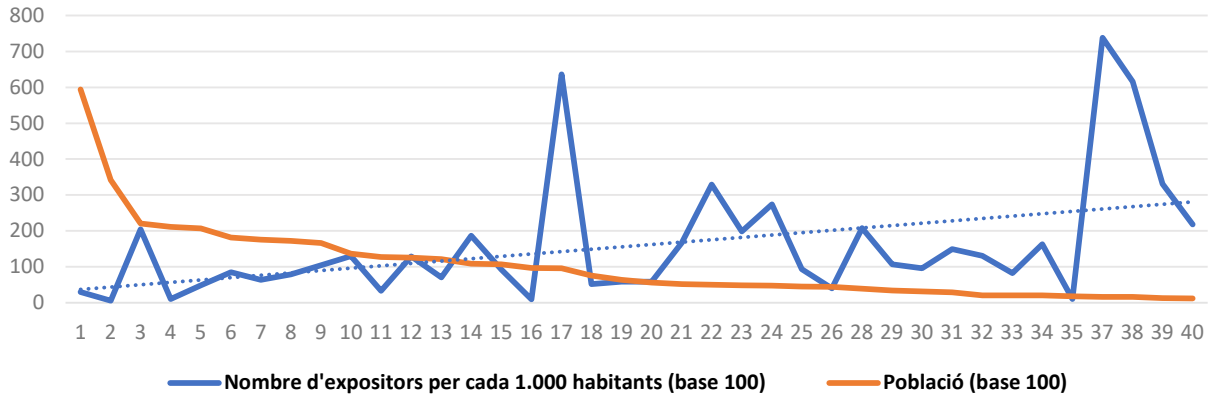


De fet, dins la mostra hi ha un pes majoritari dels municipis de menys de 20.000 habitants. En termes de **representativitat**, la mostra suma un total de població de 1.517.000 habitants apro-

ximadament, el que representa un 36,7% del total d'habitants de la província de Barcelona si s'exclou la ciutat comtal. El Cercle de Fires Locals constitueix, per altra banda, l'11% de tots els esdeveniments firals de la província[1].

El **nivell de població** es pot posar **en relació amb l'oferta de les fires**, és a dir, amb el nombre d'expositors. Aquesta edició ha tingut una mitjana de 2,8 expositors per cada 1.000 habitants.

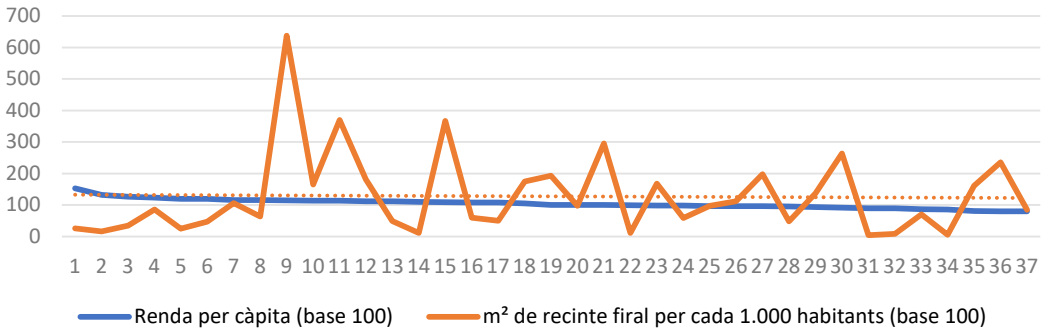
Gràfic 2: Població i nombre d'expositors per cada 1.000 habitants. Base 100=mitjana (2023)



Si es correlacionen aquests dos elements s'observa que com menor és la població, hi ha una petita major proporció d'expositors o paradistes. D'aquí s'extreu que les poblacions grans no tenen per què oferir fires més grans, sinó més aviat al revés: les poblacions petites proposen i atrauen un nombre proporcionalment més elevat d'oferta firal.

Un altre factor a tenir present és la renda per càpita, que aquí utilitza l'indicador de la renda familiar disponible neta per persona. Si bé de mitjana aquest indicador ha crescut a Catalunya fins als 17.530 €, cada municipi viu una realitat diferent.

Gràfic 3: Renda per càpita i m² de recinte firal per cada 1.000 habitants. Base 100=mitjana (2023)

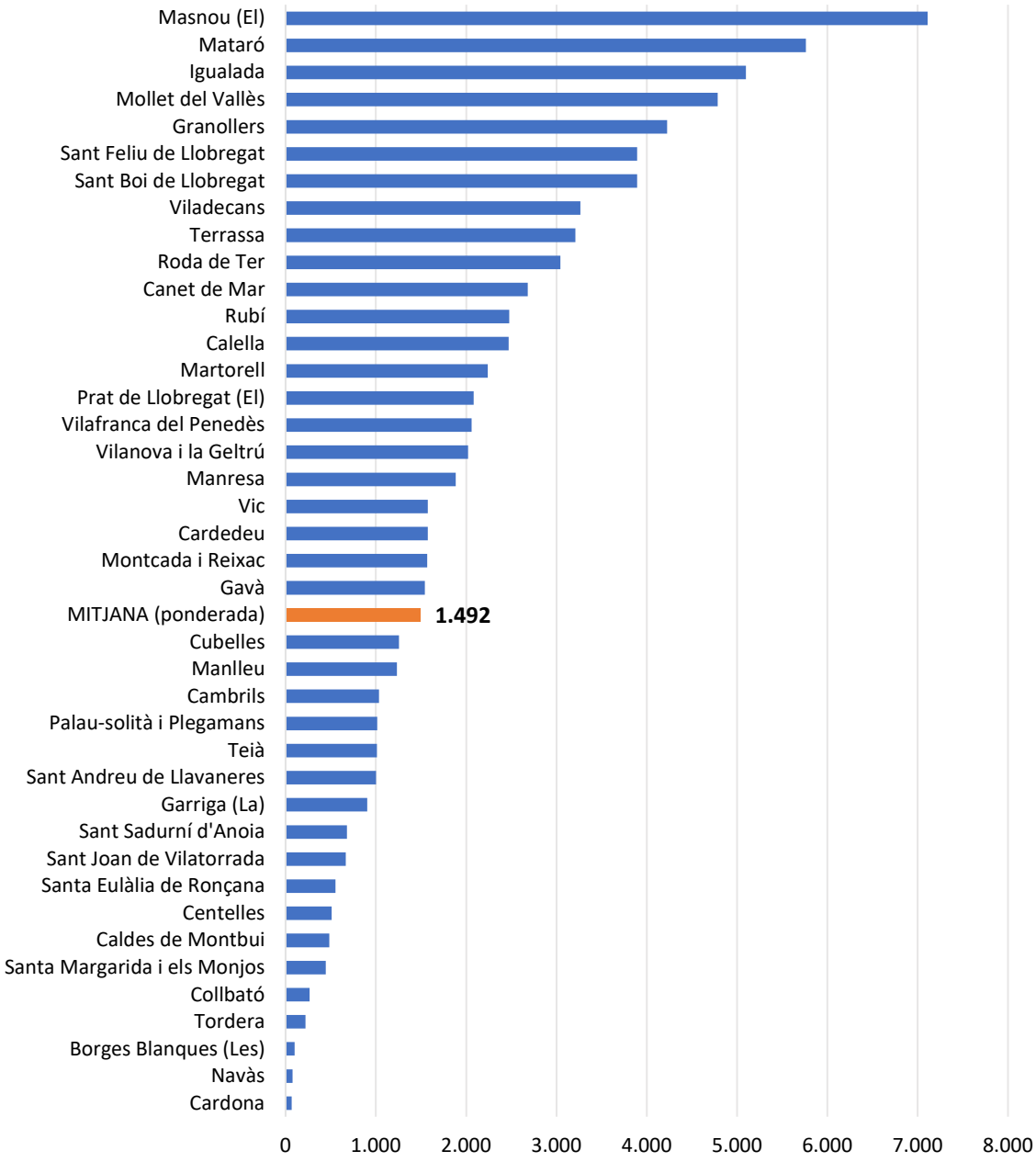


En aquest cas s'observa que **la relació de la renda per càpita del municipi i la grandària del recinte firal** no és gens significativa.

1 *Recompte realitzat l'any 2020 per la Diputació de Barcelona.*

Finalment, s'analitza la **densitat de població** com a element demogràfic a tenir present per a l'organització de les fires, tant pel que fa a situació com a afluència de visitants, sobretot locals. Cal analitzar aquesta variable per tenir clares les característiques de la mostra de municipis que han participat en l'actual edició dels cercles de fires locals.

Gràfic 4: Densitat de població (habitants/km^2) del CCI de Fires Locals (2023)



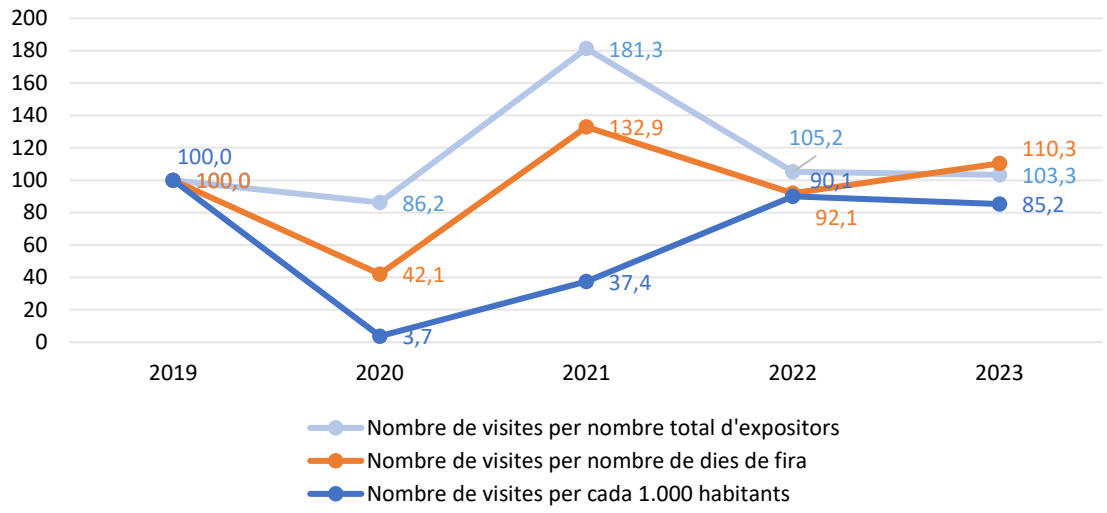
La densitat mitjana de la mostra de municipis és de 1.492 habitants per km², i per això es pot interpretar que en la majoria dels casos hi ha poblacions denses, nuclis de població prou importants i pocs territoris disseminats.

- De mitjana, els municipis participants en l'edició del 2023 del CCI de Fires Locals tenen una **població** de 37.922 habitants.
- La suma d'aquestes poblacions és de 1.517.000 habitants, el que r**epresenta un 36,7% del total d'habitants de la província de Barcelona** si s'exclou la ciutat comtal.
- La **densitat de població** mitjana de la mostra de municipis és de 1.492 habitants per km², i la gran part de municipis es troben per sobre d'aquesta mitjana, ja que tenen més de 30.000 habitants. Els casos més allunyats són de municipis que estan per sobre els 5.000 ha/km². Per altra banda, hi ha municipis amb una densitat molt baixa, quasi tots coincidents amb un nivell de població inferior a 20.000 habitants.

4. Encàrrec polític

En el següent apartat s'analitzen els indicadors que tenen a veure amb els resultats d'oferta i demanda de les fires locals, així com la mesura de la qualitat final del servei. Són els indicadors que millor mesuren l'impacte social de les fires en els municipis.

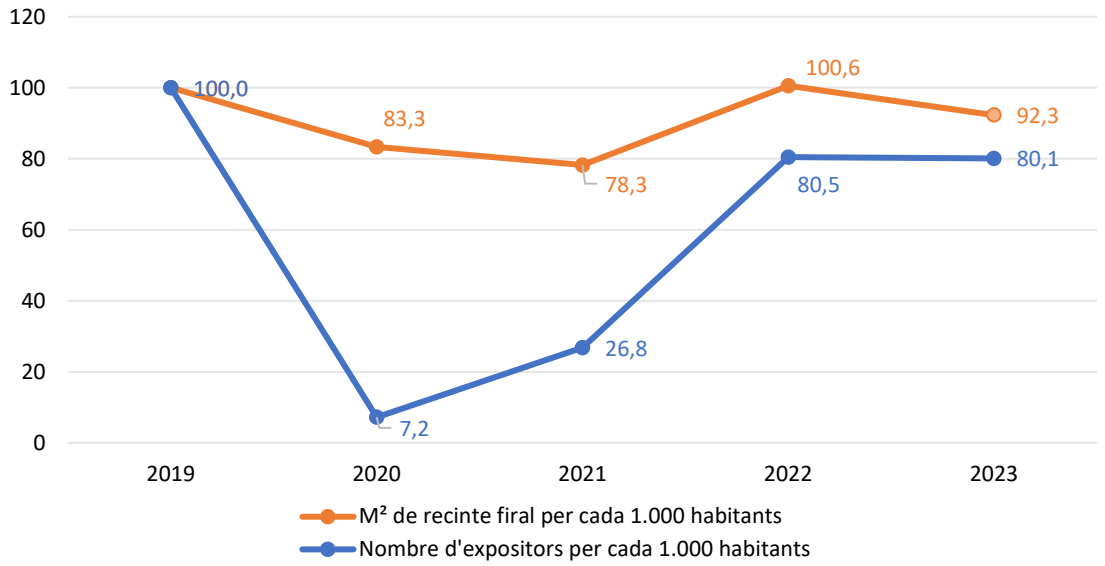
Gràfic 5: Evolució del nombre de visites per cada 1.000 habitants, per expositor i per dies de fira. (Base 100=2019)



Si s'analitzen les **visites a les fires**, intentant comptabilitzar els clients que s'han interessat i han fet ús en certa manera de la globalitat del servei, es mostra una tendència estable. El nombre de **visites per cada 1.000 habitants** ha baixat lleument: un 5% en l'últim any; seguint per sota els nivells del 2019, quan es sobrepassaven les 1.000 visites per cada 1.000 habitants. El mateix s'observa en les **visites per expositor**, que tot i tornar a la normalitat després de la pandèmia, es redueixen respecte de l'any anterior.

En el cas però de les **visites per dies de fira**, es constata un augment del 17% entre 2022 i 2023, situant-se actualment en 13.480 visites per dia. Aquest ha estat un indicador més irregular els últims anys, però reflecteix una compactació o reformulació dels esdeveniments amb menys dies d'oferta firal (una estabilitat del nombre de visites per fira porta a un augment de la proporció diària de visites).

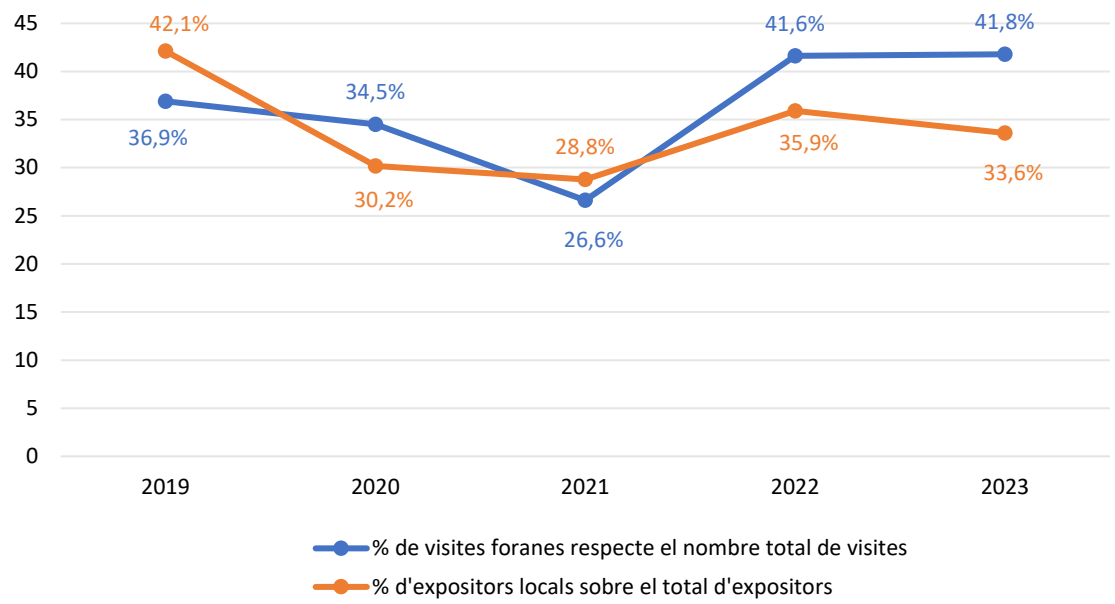
Gràfic 6: Evolució de l'oferta firal del CCI de Fires locals. (Base 100=2019)



El gràfic amb l'evolució de **l'oferta firal** ratifica aquesta estabilitat de les fires, amb una mateixa xifra **d'expositors per cada 1.000 habitants** que el 2022 i una baixada d'un 9% en els **m² de recinte firal per cada 1.000 habitants**. En aquest sentit, els esdeveniments firals tenen un recinte una mica més concentrat o compactat.

Un altre indicador a tenir present és l'origen dels actors que participen de les fires, el que és la distinció entre **expositors locals i forans** i també entre **visitants del mateix municipis o de fora**. Aquests indicadors poden informar del nivell d'atracció o la projecció de les fires en relació amb ell territori (que té a veure amb el producte que s'exposa o les activitats al voltant de la fira).

Gràfic 7: Evolució dels percentatges de visites foranes i expositors locals (2019-2023)



En general, els canvis respecte a l'any anterior són molt lleus i tan sols el **percentatge d'expositors** (baixa 2,3 punts percentuals entre el 2022 i el 2023, i per tant no recupera els nivells de 2019). En el cas de **visites foranes**, per altra banda, es segueix amb la tendència a l'alça dels últims anys. S'observa així una pujada de 4,9 punts respecte del 2019 i ja es compta amb gairebé 42 de cada 100 visitants forans. La fires locals, per tant, estan atraient a cada cop més persones externes al mateix municipi, però també se'ls genera el repte cada cop més gran de disposar de negocis, artesans i venedors del mateix municipi.

Pel que fa a altres indicadors, s'observa una **millora de la sostenibilitat i l'accessibilitat** respecte del 2022 en diferents elements.

S'ha augmentat en 4 punts percentuals el percentatge de **tones de recollida selectiva**, superant ja de mitjana el 75% dels residus a totes les fires. També s'han incrementat les **places d'aparcament del voltant de les fires** en un 5% i ja quasi s'arriba a les 6 per cada 100 m^2 de recinte firal. Finalment, segueix estable el nombre de **línies de transport públic amb parada** funcional per les fires locals, que passen de 3,6 a 3,7.

Taula 2: Correlació de la població i la renda amb indicadors de sostenibilitat i accessibilitat a les fires locals (2023)

	Nivell de significació (p-value)		
	% de tones de recollida selectiva	**Nombre de places d'aparcament per cada 100 m²**	**Nombre de línies de transport d'ús públic amb parada**
Població	0,062	0,138	0.006
Renda per càpita	0,041	0,162	0,736
Grau de determinació (R2)	*36,7%*	*9%*	*19%*

A partir l'anàlisi de regressió lineal es pot determinar el **grau d'influència d'alguns indicadors de l'entorn de les fires amb aquests elements de sostenibilitat i accés.** Per una banda, la població condiciona de manera significativa només el nombre de **línies de transport públic**, segurament per una major disponibilitat de recursos i serveis municipals en poblacions grans. Així, com més població té el municipi, més línies de bus amb servei a la fira.

Altrament, els municipis que més **percentatge de residus han reciclat en les seves fires** són els que disposen de més renda per càpita. Es pot entendre doncs que els recursos econòmics i culturals, traslladats a la gestió de la fira, determinen al mateix temps una millor gestió dels residus. Observant a més el grau de determinació amb l'estadístic xi-quadrat (r^2), se'n deriva que la correlació de renda i percentatge de recollida selectiva té més força que la influència de la població en el transport públic. Per altra banda, no hi ha una correlació estadística entre l'entorn i el nombre de places d'aparcament properes a les fires locals.

Taula 3: Indicadors d'encàrrec polític per trams de població (2023)

Impulsar l'ús firal		Valor 2023	Desviació/ mitjana
Nombre de visites per cada 1.000 habitants	**Mitjana del Cercle**	**862,2**	
	Mitjana del grup +10	960,8	11%
	Mitjana del grup +30	837,2	-3%
% de visites foranes respecte el nombre total de visites	**Mitjana del Cercle**	**41,8**	
	Mitjana del grup +10	53,4	28%
	Mitjana del grup +30	39,2	-6%

Oferta firal		Valor 2023	Desviació/ mitjana
M² de recinte firal per cada 1.000 habitants	**Mitjana del Cercle**	**370,5**	
	Mitjana del grup +10	552,6	49%
	Mitjana del grup +30	327,5	-12%
Nombre d'expositors per cada 1.000 habitants	**Mitjana del Cercle**	**2,8**	
	Mitjana del grup +10	4,5	60%
	Mitjana del grup +30	2,4	-14%
% d'expositors locals sobre el total d'expositors	**Mitjana del Cercle**	**33,6**	
	Mitjana del grup +10	35,8	7%
	Mitjana del grup +30	32,6	-3%

Els municipis de menys de 30.000 habitants (grup +10) tenen un comportament lleument diferenciat, en el sentit que tenen una proporció de visitants major en relació amb la seva població i també una proporció d'expositors més gran en relació igualment al seu nombre d'habitants.

L'efecte de les visites foranes és molt més marcat en els municipis petits, que tenen capacitat d'atraure fins i tot més visites de fora que no pas autòctones (un 53,5% el 2023). La diferència, en canvi, entre els percentatges d'expositors locals són mínimes entre els dos grups de població.

- El nombre de **visites per cada 1.000 habitants** ha estat 862 el 2023, baixant un 5% respecte l'últim any, i seguint per sota els nivells del 2019, quan es sobrepassaven les 1.000 visites per cada 1.000 habitants.

- Les **visites per expositor**, tot i tornar a la normalitat després de la pandèmia, es redueixen respecte l'any 2022.

- En el cas de les **visites per dies de fira**, es constata un augment del 17% entre 2022 i 2023, situant-se actualment en 13.480 visites per dia.

- El 2023 hi ha hagut el mateix nombre **d'expositors per cada 1.000 habitants** que el 2022 i una baixada d'un 9% en els **m^2 de recinte firal per cada 1.000 habitants.**

- El **percentatge d'expositors locals** baixa 2,3 punts percentuals entre el 2022 i el 2023.

- Per altra banda, el **percentatge de visitants locals** segueix una tendència a l'alça els últims anys. S'observa així una pujada de 4,9 punts respecte del 2019 i ja es compta amb gairebé 42 de cada 100 visitants forans.

- La mida de la població condiciona de manera significativa el nombre de **línies de transport públic**. Com més població té el municipi, més línies de bus amb servei a la fira. Altrament, els municipis que més **percentatge de residus** han reciclat en les seves fires són els que disposen de més renda per càpita.

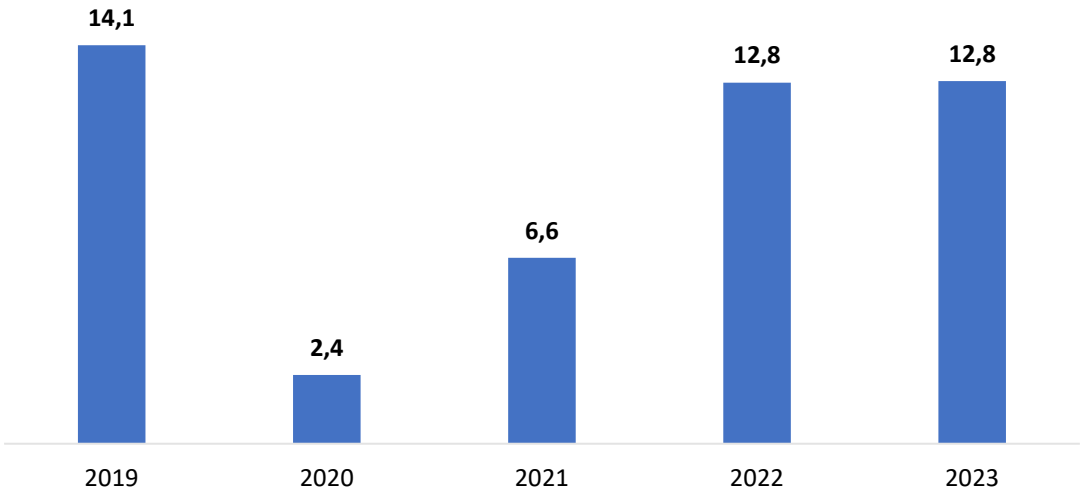
- La **correlació de renda per càpita i percentatge de recollida selectiva** té més força que la influència de la població en el transport públic, amb un grau de determinació (r^2) del 36,7% contra un 19%.

5. Dimensió usuari-client

En aquest apartat es tracten els elements de servei que tenen i fan servir tots els usuaris de la fira, tant expositors com visitants. Hi tenen a veure les activitats organitzades en el marc de les fires i també l'espai firal que disposen els paradistes, amb el que es pot comprendre les condicions que tenen els usuaris per operar dins l'esdeveniment.

Primer de tot, cal fixar-se en una acció molt present en les fires i que s'utilitza per fomentar la interacció dels visitants: **les activitats complementàries**. L'edició del cercle de fires locals del 2023 registra de mitjana unes 12,8 activitats complementàries per cada 10.000 habitants.

Gràfic 8: Evolució del nombre d'activitats complementàries per cada 10.000 habitants (2019-2023)

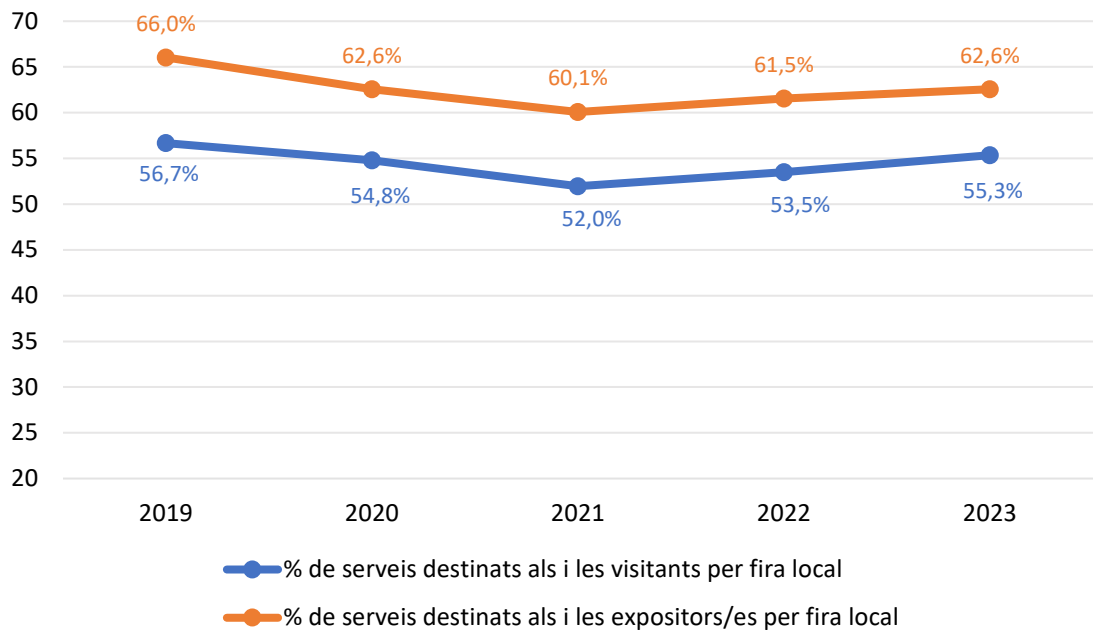


En concordança amb altres indicadors com les visites, el recinte firal o el nombre d'expositors, la tendència d'estabilitat es plasma també en aquest factor complementari a l'oferta firal, que es manté però no arriba als nivells de 2019, quan s'organitzaven fins a 14 activitats paral·leles a la fira per cada 10.000 habitants. També s'observa una **diferència en funció del grup de població**, ja que els municipis de 10.000 a 30.000 habitants organitzen de mitjana més activitats (unes 20 per cada 10.000 habitants), mentre que els de més de 30.000 es queden amb 11 activitats. El model de fires amb activitats complementàries s'aplica a tots els municipis indiferentment de la seva mida.

L'ús o disponibilitat d'espai per part dels expositors també pot donar comptes de l'evolució de les fires en els últims anys. S'ha calculat un 8% menys **de superfície per expositor** que l'any 2022, amb 18,8 m^2 per expositor, fet que retorna les fires als nivells similars del 2019. Aquest fet concorda amb l'indicador del **nombre d'expositors per cada 100 m^2**, que ha anat a l'alça per situar-se en 0,8. S'observa que les fires locals tornen a ser més concentrades, com passava abans de la pandèmia.

Per altra banda, l'aposta pels **serveis a clients i venedors de les fires** també és una realitat que cada cop es té més present. En són exemples els serveis de suport mèdic o d'atenció (punts lila), la senyalització, el transport, la megafonia, lavabos, restauració, o també la senyalística, el subministrament elèctric, aparcaments i espais reservats a expositors, magatzem, etc. Aquests serveis poden estar adreçats en específic a un col·lectiu o ser compartits per tots els actors i usuaris.

Gràfic 9: Evolució dels percentatges de serveis destinats a vistents i expositors (2019-2023)



El percentatge de serveis destinats tant a clients com a paradistes ha repuntat els últims anys (els dos indicadors han anat guanyat 1 punt percentual anual des del 2022) i amb una tendència retornar als valors del 2019. Es manté també una prioritat cap als serveis destinats als expositors i expositores.

En l'apartat de **satisfaccions envers la qualitat dels serveis de fires locals**, els visitants responen amb una nota mitjana de 8,2, mostrant un grau de satisfacció molt bona i constant els últims 5 anys. En el cas dels expositors, la nota mitjana que posen el 2023 és d'un 7,9, la mateixa que el 2022 i també amb una tendència estable o constant.

- L'edició del cercle de fires locals del 2023 registra de mitjana unes 12,8 **activitats complementàries per cada 10.000 habitants,** la mateixa xifra que el 2022, sense arribar encara però a les 14 activitats per cada 10.000 habitants registrades el 2019.

- Hi ha un 8% menys de **superfície per parada** que l'any 2022, amb 18,8 m^2 per expositor, fet que retorna les fires als nivells similars del 2019.

- El nombre **d'expositors per cada 100 m^2** ha anat a l'alça respecte 2022 i s'ha situat en 0,8.

- El **percentatge de serveis destinats tant a clients**, un 55,3% el 2023, **com a paradistes**, amb un 62,6%, ha repuntat els últims anys tot guanyant 1 punt percentual anual des del 2021.

- Els **visitants** mostren un **grau de satisfacció** del 8,2 vers la **qualitat del servei de fires**, seguint una constant positiva els últims 5 anys. En el cas dels **expositors**, la nota mitjana del 2023 és d'un 7,9, la mateixa que el 2022 i també amb una tendència.

6. Valors organitzatius

Els principals artífexs de les fires locals, a part dels expositors i els visitants que hi participen, són els tècnics i tècniques de les àrees de promoció econòmica i comerç dels ajuntaments, que juntament amb altres treballadors municipals de suport, dissenyen i intervenen en les tasques de contractació, coordinació, programació i avaluació de les fires any rere any. En aquest apartat, cal analitzar les condicions de treball que tenen aquestes persones i amb quin criteri actuen perquè les fires siguin una realitat, tenint en compte tots els recursos dels que cal disposar i el temps dedicat per a aquestes tasques organitzatives.

Abans que res, cal constatar que el servei de fires locals s'ha mantingut de manera ininterrompuda com a **servei prestat i gestionat directament pels ajuntaments o organismes autònoms** en totes les edicions dels Cercles de Comparació Intermunicipals i per la totalitat de municipis. Així doncs, tot i que en algun cas es pot externalitzar una part de l'organització i el disseny de la proposta d'exposició, la prestació i gestió dels contractes, pagaments i altres elements s'han treballat sempre des dels equips municipals dels consistoris.

S'observa també una estabilitat en el **salari dels tècnics i tècniques** que pertoca per conveni, que s'acosta ja en aquesta edició als 32.000 € bruts anuals.

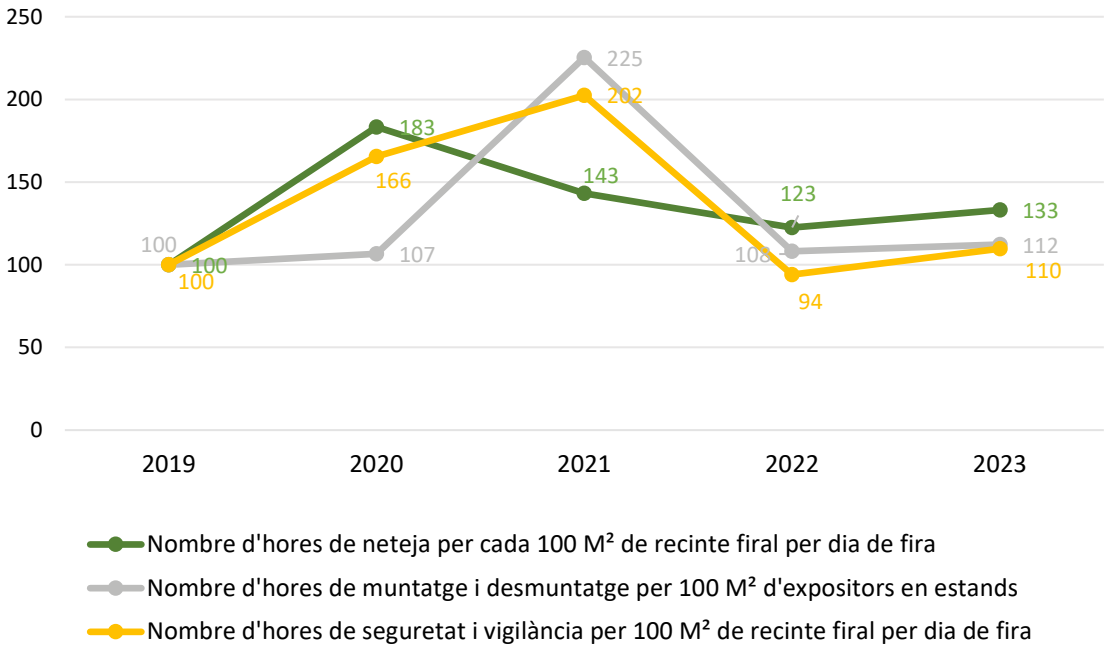
Les **hores de baixa mèdica i laboral** del personal de fires és un indicador que contrasta el clima laboral i les càrregues de treball dels tècnics i tècniques municipals. L'evolutiu dels últims anys manté una estabilitat per sota de l'1% d'hores de baixa respecte el total d'hores anuals treballades per l'equip de fires, situant-se el 2023 en un 0,7%.

Taula 4: Percentatge d'hores de baixa anuals dels treballadors/es municipals per Cercle de Comparació Intermunicipal (2023)

	% d'hores de baixa
Policia Local	16,1%
Neteja viària	11,7%
Escoles Bressol	11,6%
Residus	11,4%
Esports	8,5%
Serveis Socials	8,4%
Abastament Local d'Aigua	8,3%
Verd Urbà	8,0%
Seguretat Alimentària	7,9%
OTL	7,7%
Serveis d'Igualtat	6,8%
Mitjana CCI	**6,7%**
Serveis culturals	6,1%
Cementiris Municipals	5,4%
Serveis Locals Ocupació	5,4%
Espais Escènics	4,8%
Biblioteques	4,7%
Mediació Ciutadana	4,6%
Museus Locals	4,4%
Arxius	4,2%
Mercats	4,1%
Enllumenat públic	4,0%
OMIC	3,9%
Escoles de Música	2,3%
Fires Locals	**0,7%**

Fent una **comparativa d'aquest indicador entre tots els serveis municipals** que s'analitzen des dels Cercles de Comparació Intermunicipal, s'observa que el percentatge del servei de fires locals és el més baix i es situa molt per sota de la mitjana del 6,7% a tots els serveis o cercles. Així doncs, en serveis com Les Escoles de Música, l'Oficina d'Informació al Consumidor, o en les mateixes Fires, hi ha menys incidència de les baixes laborals, mentre que a les policies locals, Neteja viària, Escoles bressol o àrea de Residus, se'n tramiten més en relació al còmput global.

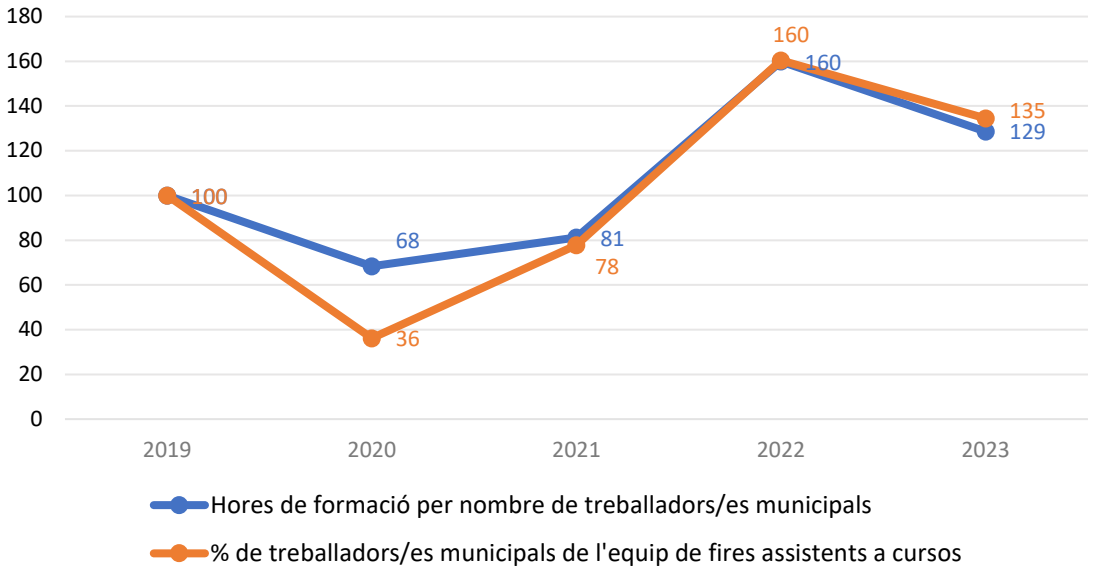
Gràfic 10: Evolució del nombre d'hores de serveis i recursos de suport a les fires locals. (Base 100=2019)



La mesura de les **hores dedicades de recursos humans de suport per a l'organització de la fira**, mostra una evolució a l'alça. El servei que ha augmentat més hores respecte a 2022 ha estat el de **seguretat i vigilància**, amb un 16,6% més. Altrament, les hores de **muntatge i desmuntatge** només han pujat un 4%, tot i ser les més costoses quant a temps i personal (44 hores per cada 100 m² d'exposició). En el cas de les hores de **neteja**, el creixement ha seguit del 8,6% entre 2022 i 2023, i és l'indicador més estable en aquests últims anys i el que menys temps invertit ha suposat pels ajuntaments (sempre inferior a l'hora de neteja per cada 100 m²).

També són prou importants les **hores que dediquen els tècnics i tècniques a la formació**, on poden adquirir noves eines i experiències d'èxit contrastades per la realitat d'altres fires, fins i tot nous coneixements en gestió i procediment administratiu.

Gràfic 11: Hores de formació i percentatge de treballadors municipals assistents a cursos. (Base 100 = 2019)



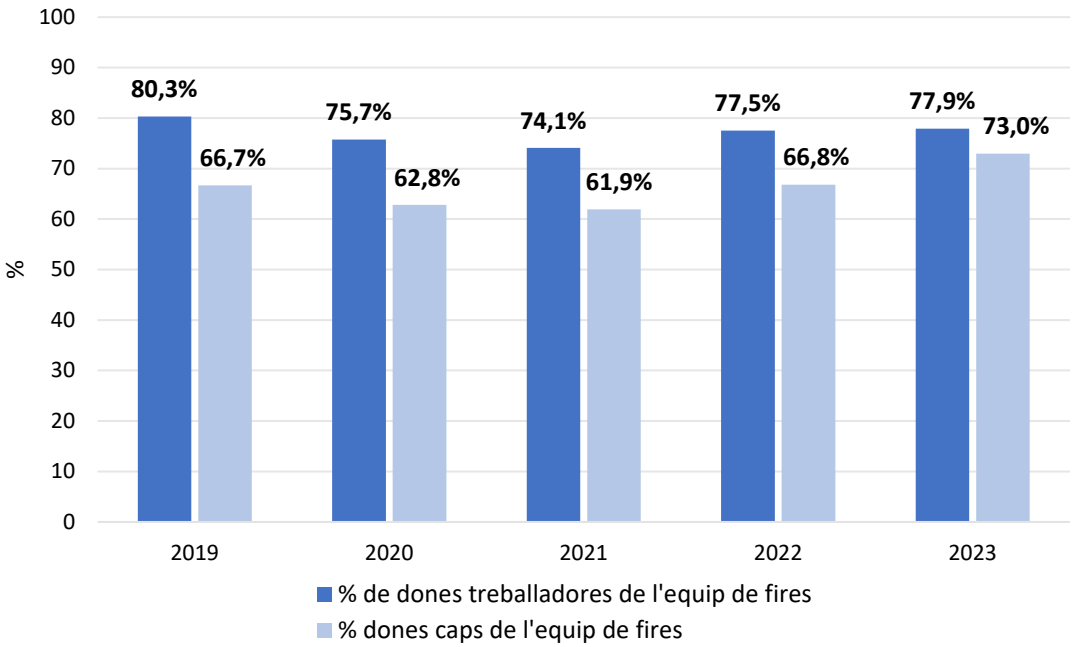
La tendència dels últims anys quant a formació dels treballadors/es municipals ha sigut molt similar entre els dos indicadors analitzats, amb un decreixement els anys 2020 i 2021 (sobretot del **percentatge de treballadors assistents a cursos**) i una pujada exponencial el 2022 tant de les **hores de formació realitzades** com de la part dels equips participants d'aquests cursos. El 2022 va ser un any de recuperació que compensà les restriccions de la pandèmia. No obstant això, el 2023 ha suposat un retrocés del voltant del 20% en els dos elements (així i tot, encara bastant per sobre dels nivells de 2019). En aquests moments, més de la meitat dels treballadors municipals han assistit a alguna formació, que de mitjana ha suposat aquest 2023 unes 9 hores de formació per treballador/a.

Taula 5: Hores de formació per treballador/a per CCI (2023)

	Hores de formació per treballador/a
OTL	64,1
Serveis d'Igualtat	48,0
OMIC	35,3
Mediació Ciutadana	32,2
Escoles bressol	24,8
Serveis socials	22,8
Mitjana CCI	**20,1**
Escoles de música	19,8
Arxius	19,7
Abastament Local d'Aigua	19,6
Serveis locals ocupac.	16,7
Biblioteques	16,7
Policia local	15,4
Museus Locals	14,8
Espais escènics	14,0
Mercats	13,4
Serveis culturals	13,1
Enllumenat públic	13,0
Verd Urbà	10,5
Seguretat alimentària	10,3
Esports	10,1
Fires locals	**8,9**
Residus	7,0
Cementiris Municipals	6,6
Neteja viària	5,1

La comparativa amb la resta de serveis dels cercles mostra com les fires locals inverteixen en menys hores de formació que la majoria de serveis, superant únicament a les àrees de Residus, Cementiris i Neteja Viària. Per aquest indicador destaquen per sobre de la mitjana i a molta distància de serveis com Fires: les Oficines Tècniques Laborals, els Serveis d'Igualtat, la mateixa Oficina d'informació al Consumidor o els serveis de Mediació.

Gràfic 12: Evolució del percentatge de dones treballadores de l'equip de fires (2019-2023)



Un altre indicador constant i estable del servei de fires ha estat l'elevat percentatge de dones treballadores en els equips tècnics. Des del 2019, aquest baixat sols uns punts percentuals i avui en dia torna a ser proper al 80%. Per altra banda, en el cas del **percentatge de dones al comandament dels equips**, l'evolució ha sigut més dinàmica i ha passat a constituir aquest 2023 el 73% dels equips de mitjana en el global de municipis, superant 6 punts el valor del 2019.

Taula 6: Indicadors de valors organitzatius per trams de població (2023)

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/es		Valor 2023	Desviació/ mitjana
Salari brut d'un/a tècnic responsable de fira (municipal)	**Mitjana del Cercle**	**31.845,0**	
	Mitjana del grup +10	29.129,2	-9%
	Mitjana del grup +30	35.359,5	11%
Disposar d'una dotació adequada de recursos humans		Valor 2023	Desviació/ mitjana
Nombre d'hores de muntatge i desmuntatge per 100 M² d'expositors en estands	**Mitjana del Cercle**	**44,5**	
	Mitjana del grup +10	32,6	-27%
	Mitjana del grup +30	51,2	15%
Millorar les habilitats dels treballadors/es		Valor 2023	Desviació/ mitjana
Nombre d'hores de formació (cursos especialitzats) per nombre de treballadors/es municipals de l'equip de fires	**Mitjana del Cercle**	**8,9**	
	Mitjana del grup +10	7,6	-15%
	Mitjana del grup +30	10,4	17%
% de treballadors/es municipals de l'equip de fires assistents a cursos	**Mitjana del Cercle**	**51,6**	
	Mitjana del grup +10	58,1	13%
	Mitjana del grup +30	44,2	-14%
Reflectir l'estructura de gènere del Personal		Valor 2023	Desviació/ mitjana
% de dones treballadores municipals de l'equip de fires	**Mitjana del Cercle**	**77,9**	
	Mitjana del grup +10	77,5	-1%
	Mitjana del grup +30	78,3	1%
% de dones comandament respecte el total de comandaments de l'equip de fires	**Mitjana del Cercle**	**73,0**	
	Mitjana del grup +10	67,9	-7%
	Mitjana del grup +30	78,9	8%

Analitzant els indicadors segons el tram de població del municipi, s'observa que els municipis grans de més de 30.000 habitants dediquen en general més recursos i, per tant, **hores, a muntar i desmuntar les seves fires** (fins a 51 hores de mitjana el 2023).

Els municipis més petits (inferiors a 30.000 habitants),amb menys pressupost, paguen un **salari** proporcionalment més baix pels seus equips de fires, que de mitjana no arriben als 30.000 € l'any.

Igualment, aquestes poblacions més petites han destinat **menys hores de formació** pel seu servei de fires, però això sí, amb un percentatge més elevat de treballadors (un 58% de l'equip). Per contra, els municipis grans dediquen més hores però per un percentatge menys important dels tècnics/ques de fires (un 44%). Tanmateix, s'observa que per tots els casos la formació encara es considera un recurs important pels equips municipals.

Els municipis de més de 30.000 habitants tenen **percentatges de dones treballadores o caps** dins els equips de fires més accentuats, arribant gairebé a una presència del 80% per tots dos indicadors.

- Els últims anys es manté menys d'un 1% d'**hores de baixa respecte el total d'hores anuals treballades** per l'equip de fires, situant-se el 2023 en un 0,7%. Aquest percentatge és el més baix de tots els serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal (que té una mitjana del 9,7%).

- El servei que ha augmentat més hores respecte a 2022 ha estat el de **seguretat i vigilància**, amb un 16% més. Les hores de **muntatge i desmuntatge** només han pujat un 4%, tot i ser les més costoses quant a temps i personal (44 hores per cada 100 m^2 d'exposició).

- Per les hores de **neteja**, el creixement ha seguit del 8,6% entre 2022 i 2023, i és l'indicador més estable en aquests últims anys i el que menys temps invertit ha suposat pels ajuntaments (sempre inferior a 1 hora de neteja per cada 100 m^2).

- El 2023 més de la meitat dels **treballadors municipals de fires locals han assistit a alguna formació**, que de mitjana ha suposat unes 9 **hores de formació per treballador/a**. Hi ha amb un decreixement tant del percentatge de treballadors assistents a formació i de les hores de formació per treballador/a els anys 2020 i 2021 i una pujada exponencial el dels dos indicadors a partir del 2022. Les fires locals inverteixen menys en hores de formació que la majoria de serveis dels CCI.

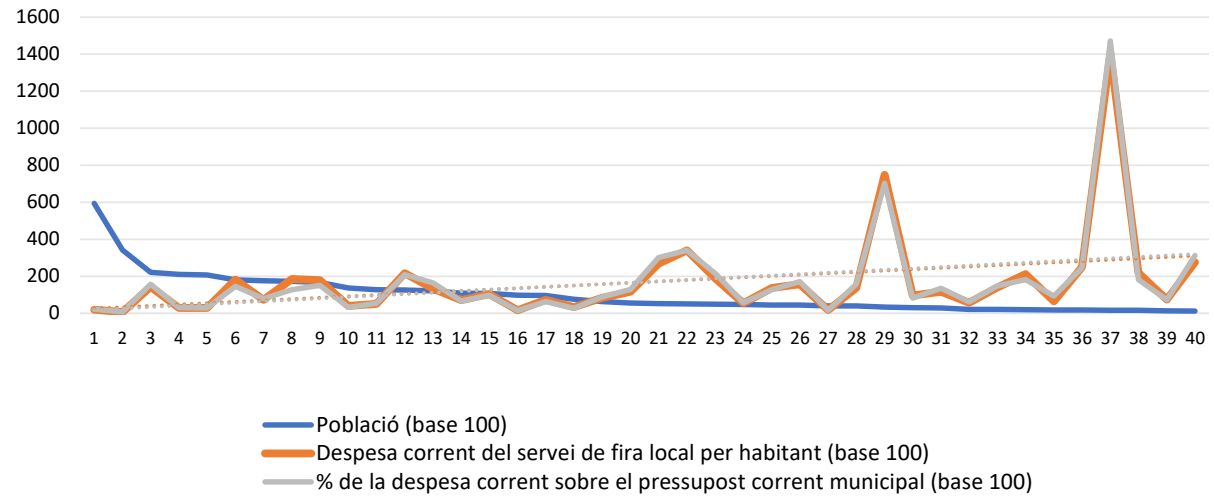
- Des del 2019, el percentatge de **dones tècniques dins els equips de fires** ha baixat tan sols uns punts percentuals, tornant a ser proper al 80% el 2023. Per altra banda, el **percentatge de dones al comandament dels equips**, ha passat a constituir aquest 2023 el 73%, superant 6 punts el valor del 2019.

7. Economia

L'últim apartat d'indicadors es centra en l'àmbit econòmic i en els recursos pressupostaris que possibiliten l'organització de les fires locals. Això té a veure amb la despesa corrent assignada al servei, els ingressos i les fonts de finançament, també els preus públics fixats i el pes de les diferents accions dins el pressupost del servei.

Cal analitzar el **nivell de despesa corrent que suposa pels ajuntaments l'organització de les fires** i també quin percentatge sobre el total de la despesa municipal representa. En els últims 5 anys la despesa va disminuir per la situació de pandèmia, però es va recuperar el 2022, fins i tot superant l'edició del 2019, i que s'ha mantingut en els 3,7 € per habitant el 2023. Respecte al **percentatge de despesa corrent sobre el total del pressupost municipal**, aquest s'ha estabilitzat a nivells similars al 2019 amb el 0,3% envers el global de despesa municipal.

Gràfic 13: Població, despesa corrent i % despesa del servei de fires locals. Base 100=mitjana (2023)



Si es correlacionen aquests dos indicadors amb la població, s'observa una **lleu correspondència d'una major despesa, tant per habitant com en percentatge, com més petit és el municipi organitzador** de la fira. La línia de tendència mostra com tant la despesa corrent com el percentatge de despesa superen el valor 100 de mitjana o fins i tot 200 en els municipis més petits de la mostra. Tot i això, hi ha municipis que queden molt allunyats de la mitjana. En línies generals, doncs, els ajuntaments petits repercuteixen més despesa en les fires que no pas municipis grans. També es constata que a més despesa es realitza per un ajuntament en el servei de fires per habitant, més percentatge sobre el global del pressupost representa aquesta despesa.

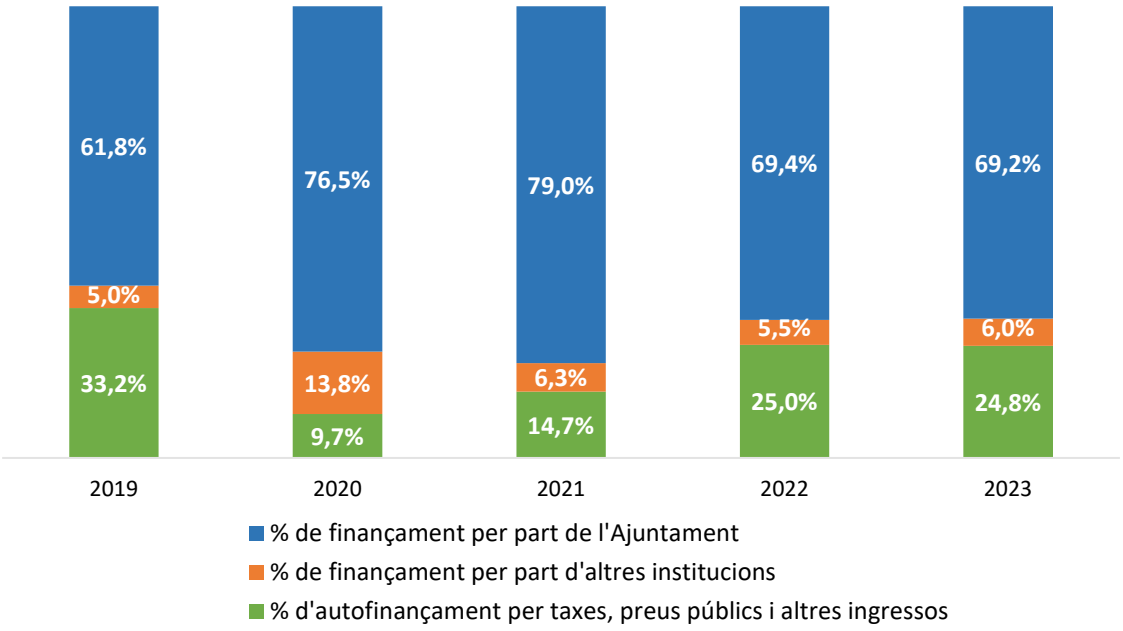
Taula 7: Despesa corrent dels serveis dels CCI (2023)

	Despesa corrent del servei per habitant	% de la despesa corrent s/ el pressupost corrent municipal
Policia Local	102,9 €	9,4%
Residus	90,4 €	8,2%
Serveis Socials	81,6 €	7,6%
Abastament Local d'Aigua	75,3 €	6,5%
Esports	70,9 €	6,4%
Serveis culturals	67,8 €	6,4%
Neteja viària	53,9 €	4,9%
Escoles Bressol	31,7 €	3,0%
Mitjana CCI	30,2 €	2,7%
Verd Urbà	29,3 €	2,5%
Biblioteques	22,1 €	1,1%
Serveis Locals Ocupac.	21,5 €	1,9%
Enllumenat públic	15,5 €	1,4%
Escoles de Música	13,2 €	1,2%
Espais Escènics	11,8 €	1,0%
Museus locals	9,9 €	0,9%
Mercats	6,0 €	0,5%
Serveis d'Igualtat	5,3 €	0,5%
Cementiris Municipals	4,9 €	0,5%
Fires Locals	**3,7 €**	**0,3%**
Arxius	2,7 €	0,2%
Mediació Ciutadana	1,5 €	0,1%
OMIC	1,4 €	0,1%
Seguretat Alimentària	1,2 €	0,1%
OTL	0,3 €	0,0%

Les Fires Locals representen un 0,3% del pressupost de despesa corrent al global de municipis, un valor que dista gairebé 2 punts i mig percentuals per sota de la mitjana dels CCI. Es dediquen menys recursos doncs a les fires que a serveis com Mercats, Biblioteques, Enllumenat o Espais Escènics, per exemple. Certament, hi ha serveis o que absorbeixen molts recursos com són Policia, Residus o Serveis Socials. No obstant això, el pressupost dedicat a Fires és proporcionalment major que els arxius, les oficines tècniques o els serveis de Mediació.

En el capítol del finançament, es posa el focus en l'estratègia o la realitat d'**ingressos de cada municipi a l'hora de fer viable la celebració de les fires locals**. Això és: l'autofinançament via taxes o preus públics, la participació d'institucions supramunicipals i el pressupost municipal que recolza les accions de gestió de la fira, que com s'ha esmentat, recau directament en les mans de les àrees municipals de promoció econòmica.

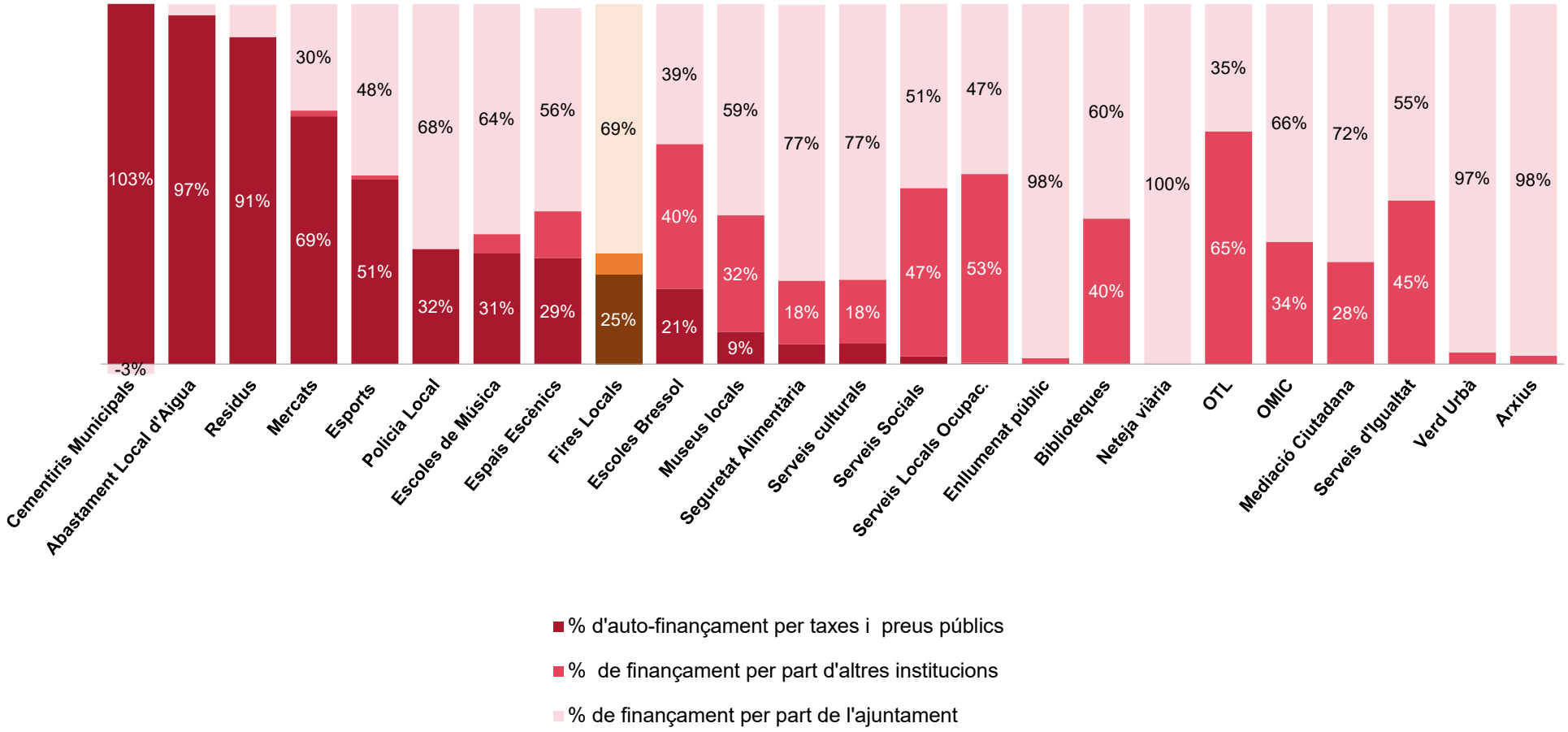
Gràfic 14: Evolució del finançament dels serveis de fires locals del CCI (2019-2023)



L'evolució dels últims 5 anys té com a principal constant el marcat protagonisme dels ajuntaments en el finançament de les fires locals. El pressupost municipal ha representat el gran gruix d'ingressos per sostenir les fires, sobretot en l'època de pandèmia, quan es van reduir els ingressos directes per taxes, preus, i altres a menys del 10%.

El 2023 el percentatge de **finançament municipal** s'ha reduït, però encara es manté a prop del 70%, uns quants punts per sobre els nivells de 2019. La tendència d'aquests últims 2 anys ha sigut la recuperació del 25% d'**autofinançament** que s'havia perdut durant la pandèmia. Per altra banda, els **ingressos arribats d'altres institucions** han actuat només com a complement i gairebé sempre s'han mantingut al voltant del 5-6%. Va ser el 2020 quan els consistoris van demanar més recursos de suport externs, en forma d'ajuts i subvencions. Cal dir que els ajuntaments de menys de 30.000 habitants també han buscat més finançament en altres institucions (el 2023 han representat un 10% aproximadament).

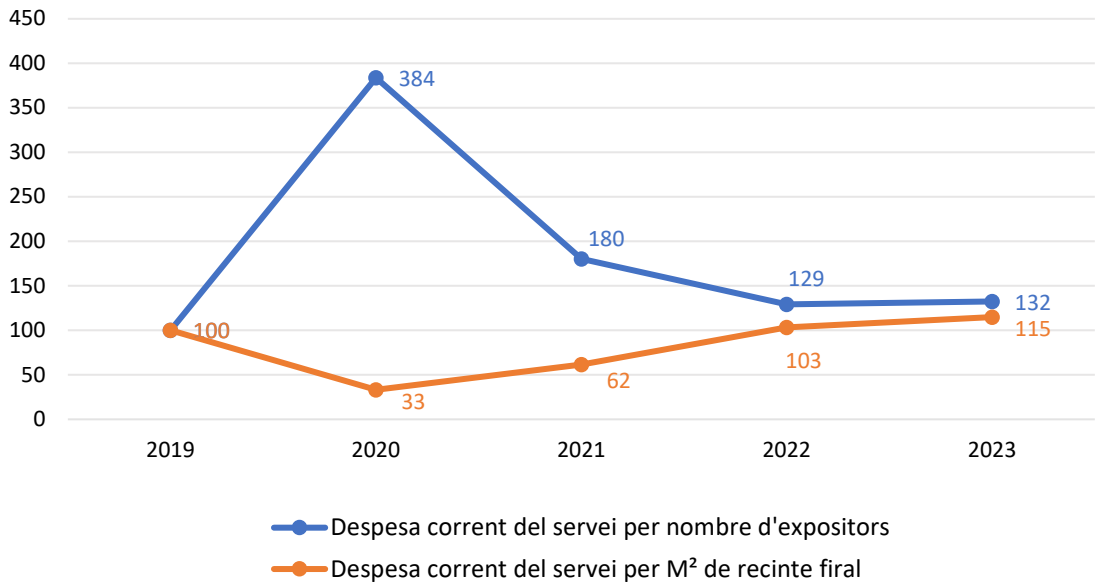
Gràfic 15: Percentatges de finançament dels serveis dels CCI (2023)



En la **comparativa entre serveis municipals analitzats pels CCI** es mostra molta variabilitat en les **fonts de finançament**, tot i que hi ha un clar predomini del finançament municipal proveït pels ajuntaments.

El servei de Fires Locals té un nivell d'autofinançament intermedi tot i no ser el percentatge més elevat dins el seu còmput. Queden per sobre alguns exemples paradigmàtics com els cementiris, l'abastament d'aigua o els residus, o també els mercats, la policia o les escoles de música. En termes de finançament extern, la mitjana a tots els serveis és del 19%, fet que situa Fires Locals molt per sota. Alguns serveis com Ocupació, Igualtat o Escoles Bressols tenen percentatges molt importants de finançament extern. I finalment, en clau de finançament municipal directe, les fires locals estan per sobre el percentatge mitjà del 57%. Tot i dependre d'aquest tipus de finançament, tanmateix, hi ha serveis com Arxius, Neteja o Mediació, que tenen percentatges molt elevats d'aquesta part.

Gràfic 16: Evolució de la despesa corrent per expositor i per m² de recinte firal (Base 100 = 2019)



Posant el focus en els **indicadors de despesa en relació amb el nombre d'expositors i a la superfície del recinte firal**, es veu com es segueix una lleugera evolució a l'alça, que en el cas de la despesa per m² puja un 11% entre 2022 i 2023 i en la despesa per expositor és tan sols del 2%.

Com ja s'observava en l'indicador de despesa corrent, a més, cal apreciar que els municipis o ciutats inferiors a 30.000 també destinen més diners per expositor i per m² de fira. Així, mentre que aquestes fires costen 1610 € per expositor i 13 € el m², als municipis grans aquesta despesa és de només 1.188 € per expositor i de 9 € el m².

Taula 8: Indicadors de despesa corrent i preu per expositor i superfície de recinte firal (2023)

	Mitjana (€)	Desviació estàndard	% de desviació s/ mitjana
Despesa corrent del servei per M² de recinte firal	18	17,9	97%
Despesa corrent del servei per nombre d'expositors	2010	1633,7	81%
Preu per metre lineal de sòl (per a expositors en espai lliure) i per dia	15	13,9	93%
Preu per M² d'expositor en estand i per dia	25	20,7	83%

Tots els **indicadors de despesa i preu tenen una desviació semblant en termes percentuals**. La despesa corrent per m^2 de recinte firal pot variar en funció de la població, com ja hem vist, però també en funció dels espais habilitats per a la celebració d'activitats. El nombre d'expositors té una variació menys important i d'aquí que la desviació de l'indicador de despesa sigui una mica menor.

Pel que fa al preus públics que s'ordenen per a ocupar la via pública en règim de venda puntual o per al servei de disposar d'un estand previst per l'ajuntament, aquests s'han mantingut de mitjana al voltant dels 15 € el metre lineal i dels 25 € en el cas del m^2 d'estand. No obstant això, la desviació pels dos indicadors també mostra que hi ha criteris prou diferenciats per cada municipi, influït per la política de preus i taxes que tingui.

- En els últims anys la **despesa corrent per habitant** dedicada a fires locals va disminuir per influència de la pandèmia, però es va recuperar el 2022, fins i tot superant l'edició del 2019, mantenint-se el 2023 en 3,7€ per habitant.

- El **percentatge de despesa corrent sobre el total del pressupost municipal** s'ha estabilitzat a nivells similars al 2019 amb el 0,3%. Aquest valor, tanmateix, dista gairebé 2 punts i mig percentuals per sota de la mitjana del tots els serveis municipals analitzats en els CCI del 2023.

- El 2023 el percentatge de **finançament municipal** s'ha reduït, però es manté a prop del 70%, uns quants punts per sobre els nivells de 2019. Així mateix, s'ha recuperat el 25% d'**autofinançament** que s'havia perdut durant la pandèmia. Per altra banda, els **ingressos arribats d'altres institucions** s'han mantingut al voltant del 5-6%.

- El servei de Fires Locals té un nivell d'**autofinançament** intermedi en relació al total de serveis locals dels CCI. En termes de **finançament extern**, la mitjana a tots els serveis és del 19%, fet que situa Fires Locals molt per sota. I en clau de **finançament municipal** directe, les fires locals estan per sobre el percentatge mitjà del 57%.

- Pels **indicadors de despesa en relació amb el nombre d'expositors i a la superfície del recinte firal**, es veu com es segueix una lleugera evolució a l'alça, que en el cas de la despesa per m^2 puja un 10% entre 2022 i 2023, situant-se en 10€/m^2, i en la despesa per expositor és tan sols del 2%, actualment 1.318€ per expositor.

- Tots els **indicadors de despesa i preu tenen una desviació semblant en termes percentuals** dins la mostra de municipis, dels voltant del 88% .Els preus públics i taxes s'han mantingut els últims anys de mitjana a 15 € el metre lineal d'exposició i a 25 € en el cas del m^2 d'estand.

8. Conclusions i àrees de millora

8.1. En relació a l'entorn

- La mitjana de **població** dels municipis del CCI de Fires Locals és de 37.922 habitants, amb una majoria de municipis de menys de 20.000 habitants i un petit nombre de municipis de més 80.000 habitants.
- Els municipis del CCI de Fires Locals **representen el 36,7% de la població** total de la província de Barcelona.
- La **densitat de població** mitjana de la mostra de municipis és de 1.492 habitants per km^2

Àrees de millora

- Les **poblacions o ciutats petites i mitjanes atrauen una oferta d'expositors proporcionalment més gran** que els municipis més grans. Aquesta realitat implica que sobretot els municipis més grans han de fer una aposta més especialitzada per fires singulars, amb una oferta més segmentada.
- La **renda per càpita no afecta l'aposta municipal per fires més grans o l'atracció d'un nombre més elevat d'expositors**, cosa que demostra l'interès per dinamitzar l'oferta local independentment del potencial econòmic del territori. Més enllà de la renda, caldria analitzar o tenir en compte altres factors com la productivitat o el valor afegit que té el sector comerç a cada realitat territorial.

8.2. En relació a l'encàrrec polític

- El nombre de **visites per cada 1.000 habitants** ha estat 862 el 2023, significant un decreixement del 5% en l'últim any.
- Hi ha hagut un augment del 17% en les **visites per dies** de fira entre 2022 i 2023, amb 13.480 visites per dia.
- El 2023 hi ha hagut el mateix nombre d'**expositors per cada 1.000 habitants** que el 2022 i una baixada d'un 9% en els **m^2 de recinte firal per cada 1.000 habitants**.
- El **percentatge d'expositors locals** baixa 2,3 punts percentuals entre el 2022 i el 2023. En canvi, el **percentatge de visitants locals** segueix una tendència a l'alça.
- Els municipis que més **percentatge de residus** han **reciclat en les seves fires** són els que disposen de més renda per càpita.

Àrees de millora

- El fet de no recuperar del tot l'impacte tant de visitants com d'expositors que tenien les fires l'any 2019 fa pensar en una reformulació del servei plasmat en la reducció els dies d'exposició. En aquest sentit, és necessari pensar en fórmules de millora de l'atractivitat: contacte més estret amb expositors i les seves necessitats i apostes més clares de productes i propostes pensades per un públic objectiu.

- Es consolida la **tendència creixent del percentatge de visitants de fora del municipi**. L'actual interès en les fires com espais d'oci fa que sigui necessària una reflexió sobre el model firal i de com es pot equilibrar la proposta d'espai de compravenda amb les activitats culturals i d'oci o lleure.

- Els **municipis petits** tenen una proporció de visites més elevada, i recintes firals amb expositors més grans i un major percentatge de visitants forans. Aquests indicadors porten a plantejar les fires com una aposta estratègica per aquests municipis, on caldria invertir recursos perquè l'impacte es redistribueixi fàcilment cap a l'economia local.

- El percentatge de **residus gestionats en recollida selectiva ha augmentat** i es demostra una millora global dels serveis de fires en aquest sentit. En els municipis amb renda per càpita més elevada és on més elevada és aquesta gestió selectiva, i per això es recomana impulsar una estratègia de facilitació i incentius al reciclatge en les poblacions de rendes baixes.

8.3. En relació a la dimensió usuari-client

- L'edició del cercle de fires locals del 2023 registra de mitjana unes 12,8 **activitats complementàries per cada 10.000 habitants**, la mateixa xifra que el 2022.
- Hi ha un 8% menys de **superfície per parada** que l'any 2022, amb 18,8 m^2 per expositor.
- El **percentatge de serveis destinats tant a clients**, un 55,3% el 2023, **com a paradistes**, amb un 62,6%, ha repuntat els últims anys tot guanyant 1 punt percentual anual des del 2021.

Àrees de millora

- El model de fires que inclou **activitats complementàries s'aplica a tots els municipis indiferentment de la seva mida o pressupost**, tot i que tampoc s'ha recuperat el volum d'activitats que es celebraven el 2019. Una manera de vincular millor l'oferta firal i les activitats és que els mateixos expositors participin de la programació i se'ls consideri en les demostracions i promocions dels seus productes i serveis.

- Les fires locals redueixen la superfície individual de les parades i augmenten el nombre d'expositors per parcel·la de recinte firal, el que reforça un **model de fira més concentrada i menys expansiva**. No és un model negatiu sempre que es reforcin accions de sostenibilitat i de millora de la qualitat comercial per atraure públics que puguin convertir la seva visita en despesa econòmica.

- L'evolució a l'alça dels percentatges de serveis dedicats a expositors i a visitants es considera com un indicador positiu, ja que **cada cop hi ha un disseny de fires més preocupat per les necessitats dels usuaris**. No obstant això, és important incloure aquests actors en el moment del disseny i en l'avaluació any rere any de les fires locals, també per orientar els serveis de les fires d'una manera més estratègica (segons àrees, afluències, repercussió d'impacte, etc.).

8.4. En relació als valors organitzatius

- Els últims anys es manté menys d'un 1% d'**hores de baixa respecte el total d'hores anuals treballades** per l'equip de fires, situant-se el 2023 en un 0,7%.
- El servei que ha augmentat més hores respecte a 2022 ha estat el de **seguretat i vigilància**, amb un 16,6% més. Les hores de **muntatge i desmuntatge** han pujat un 4%. Per les hores de **neteja**, el creixement ha seguit del 8,6% entre 2022 i 2023, i és l'indicador més estable en aquests últims anys.
- El 2023 més de la meitat dels **treballadors municipals de fires locals han assistit a alguna formació**, que de mitjana ha suposat unes 9 **hores de formació per treballador/a**.
- El percentatge de **dones tècniques dins els equips de fires** segueix estable i proper al 80%. El **percentatge de dones al comandament dels equips** ha passat a constituir aquest 2023 el 73%.

Àrees de millora

- El **salari brut del personal tècnic** s'ha vist incrementat de manera estable els últims anys, però **els municipis menors de 30.000 habitants paguen proporcionalment menys diners**, segurament per una cobertura de personal menys dimensionada (amb figures salarials inferiors). Aquí es veu necessari un assessorament personalitzat o eines de finançament específiques per a municipis amb aquestes característiques.
- Mentre que les **hores de muntatge i desmuntatge i les de seguretat i vigilància han pujat** respecte del 2022, les del **servei de neteja s'han mantingut més estables** els últims anys i han suposat una menor inversió d'hores. Aquests són aspectes logístics que cal valorar en taules de debat específiques, ja que impliquen la participació de proveïdors externs i també d'àrees transversals dels consistoris.
- Cal dotar les taules de debat dels cercles en general, i també introduir nous indicadors, amb una **perspectiva de gènere** clara, de manera que es puguin millorar situacions de coordinació entre àrees municipals o de gestió del temps en les tasques de disseny de les fires, entre d'altres.

8.5. En relació a l'economia

- La **despesa corrent per habitant** s'ha mantingut en 3,7€ el 2023, superant ja l'edició del 2019.
- El **percentatge de despesa corrent sobre el total del pressupost municipal** s'ha estabilitzat a nivells similars al 2019 amb el 0,3%.
- El 2023 el percentatge de **finançament municipal** s'ha reduït, però es manté a prop del 70%. Així mateix, s'ha recuperat el 25% d'**autofinançament** que s'havia perdut durant la pandèmia. Per altra banda, els **ingressos arribats d'altres institucions** s'han mantingut entre el 5% i 6%.
- Els **preus públics i taxes** s'han mantingut els últims anys de mitjana a 15 € el metre lineal d'exposició i a 25 € en el cas del m² d'estand.

Àrees de millora

- La **despesa corrent invertida per habitant en el servei ha augmentat** respecte del 2022, però **els municipis petits estan dedicant proporcionalment un major pressupost que els municipis grans**, L'esforç més elevat dels municipis petits en general hauria de fer reforçar les línies de subvenció externes a fires organitzades per aquests municipis.

- La distribució de fonts de finançament per l'organització de les fires locals ha recuperat un cert pes de l'autofinançament via taxes i preus públics, però igualment **es manté una clara dependència de la inversió de recursos dels consistoris en un pràcticament 70% dels ingressos dins el pressupost**. Es recomana fer una avaluació detallada i individualitzada dels preus públics i dels costos per tal de millorar la sostenibilitat de les fires, clarificant tipologies de preus en funció de l'impacte del lloc de venda, entre d'altres.

- Es constata que s'**estan invertint esforços i recursos econòmics per dotar millor any rere any l'oferta firal i les activitats que l'envolten**, també condicionat a un augment dels preus en general. Els municipis petits, un cop més, dediquen en proporció més diners per expositor i al m^2 de fira.

9. Relatoria qualitativa: taller d'avaluació i millora

Dinàmica "Un problema, una solució": intercanvi d'experiències entre les tècniques i tècnics dels serveis municipals de fires locals.

Data: 18 d'octubre de 2024

Lloc: Pati Manning, Centres d'Estudis i Recursos culturals de la Diputació de Barcelona

Metodologia

Es conforma una única taula rodona integrada per tècniques i tècnics municipals provinents d'uns 20 municipis de la província de Barcelona. Es demana que cada tècnica exposi un dubte o pregunta relacionada amb la gestió de les fires locals i es produeix un torn obert per discutir i buscar solucions a aquell repte plantejat. Quan s'acaben les aportacions es passa al següent repte o pregunta.

A continuació s'exposa el relat en forma de resum d'aquests reptes i les aportacions generades, agrupades en àmbits d'interès o temàtiques diferenciades. Els punts anotats es vinculen a idees que poden ajudar a solucionar cada repte, eminentment pràctiques, però sense ser citat el municipi que hi ha posat veu. Tampoc s'han inclòs aquells dubtes o temàtiques sense rellevància real, com anècdotes o elements que van repetir-se entre diferents tècnics.

1. Participació del comerç local i expositors

Punt de debat: Com es pot incentivar la participació dels expositors locals a les fires?

- Una de les estratègies principals per atraure expositors locals és la captació **porta a porta**, establint un contacte personalitzat per fidelitzar els comerciants. Aquest model permet conèixer millor les necessitats dels expositors i oferir-los incentius personalitzats, com **descomptes** en la taxa d'inscripció o altres avantatges.
- La participació es pot fomentar també a través de la inclusió d'aquests expositors en **activitats complementàries** com tallers o demostracions. Això no només aporta visibilitat extra per a ells, sinó que també crea un atractiu addicional per als visitants, fent que la fira sigui més dinàmica i interactiva.
- A més a més, es proposa **flexibilitzar els horaris** per a aquells expositors que tenen dificultats per mantenir-se presents durant tota la jornada, organitzant parades rotatives o horaris més flexibles per acomodar les necessitats de tots els participants.

2. Innovació i bones pràctiques

Punt de debat: Quins exemples d'innovacions i cerca de la singularitat teniu en la gestió de les vostres fires?

- Una de les innovacions que ha donat bons resultats és la creació d'espais de **networking entre expositors** mitjançant la col·laboració amb altres fires, convidant-les a participar per promoure els seus productes. Aquesta interacció afavoreix la col·laboració i les sinergies entre els participants.

- Un altre aspecte innovador és l'aposta per la **sostenibilitat** a través de la reducció de plàstics, la implementació de transport públic específic per facilitar l'accés i l'organització de fires que tenen en compte criteris mediambientals. Aquestes accions no només milloren la imatge de la fira sinó que també responen a una demanda creixent per part dels visitants d'esdeveniments més responsables amb el medi ambient

- Un exemple d'innovació social és la transversalització de les fires amb diferents àrees municipals, incorporant elements com **punts lila**, mesures per reduir el soroll en determinades hores i la presència de **pictogrames** per facilitar la participació de persones amb diversitat funcional. Aquest enfocament inclusiu contribueix a crear un entorn més acollidor i accessible per a tothom.

3. Gestió de residus i sostenibilitat

Punt de debat: Com es poden implementar models eficients i sostenibles de gestió de residus a les fires?

- La gestió eficient dels residus a les fires es pot aconseguir mitjançant la contractació d'**informadors ambientals** que eduquin tant els expositors com els visitants sobre la correcta separació de residus. Aquestes accions es reforcen amb la instal·lació de **punts de recollida** ben senyalitzats dins el recinte.

- Una altra pràctica comuna és utilitzar **animacions** o accions teatrals per captar l'atenció dels visitants i fer-los més conscients sobre la importància del reciclatge, creant una atmosfera divertida però alhora educativa.

- A més, es vinculen campanyes com les impulsades en l'àmbit activista com **Let's Clean Up Europe**, que consisteixen a fer que que els participants col·laboren en la recollida de residus dins del recinte firal. Aquest tipus d'iniciatives fomenten el compromís col·lectiu i fan que el públic se senti partícip de la sostenibilitat de l'esdeveniment.

4. Espais gastronòmics i restauració

Punt de debat: Com podem crear espais gastronòmics que afavoreixin tant el comerç local com l'experiència del visitant?

- La clau per crear espais gastronòmics atractius és buscar-ne la **singularitat**. Això es pot aconseguir generant aliances amb el gremi local de restauradors, oferint productes de qualitat que aportin valor afegit a la fira. Alguns models inclouen la creació d'espais identificats amb un nom propi i amb una oferta gastronòmica que tingui un caràcter distintiu.

- Per garantir la viabilitat d'aquests espais, algunes fires externalitzen completament la gestió a **privats o associacions**, mentre que altres opten per un model de col·laboració on el municipi proporciona la infraestructura (barra i àpats) i els beneficis es reinverteixen.

- En fires més petites, és habitual involucrar **foodtrucks** o col·laborar amb **escoles de cuina** per gestionar els espais de restauració, alhora que es fomenta la participació de joves a través de borses de treball durant els dies de l'esdeveniment.

5. Accessibilitat i mobilitat

Punt de debat: Quines mesures poden millorar l'accessibilitat a les fires i facilitar la mobilitat dels visitants?

- Una de les solucions més utilitzades per millorar l'accessibilitat és l'habilitació de **busos llançadora**, sobretot en el cas de fires grans o esdeveniments amb diferents espais repartits per la ciutat o quan es transporten els visitants des de punts estratègics fora del recinte fins a la fira. Aquesta mesura ajuda a descongestionar les zones pròximes i ofereix una opció més còmoda per als assistents.
- Per ampliar la disponibilitat d'aparcament, s'ha arribat a **acords amb propietaris privats** per llogar solars o camps propers a la fira, especialment en municipis on l'espai és limitat. A més, en alguns casos, es modifiquen les rutes de trànsit properes per adaptar-les a les necessitats dels visitants.
- També es destinen **agents cívics** o policies per gestionar el trànsit i orientar els visitants sobre on aparcar, cosa que facilita la mobilitat i redueix el temps d'espera.

6. Finançament i autofinançament

Punt de debat: Quins models de finançament poden garantir la viabilitat econòmica de les fires?

- Per garantir la sostenibilitat econòmica, molts municipis opten per cobrar taxes ajustades segons la **zona d'ubicació** dels expositors o el tipus de producte a la venda.
- L'autofinançament també es pot aconseguir incloent **serveis addicionals** com la instal·lació de llum o carpes dins de les mateixes taxes d'inscripció, fet que encamina la gestió a cobrir totes les despeses.
- En termes de finançament extern, les fires es poden beneficiar de subvencions lligades als **ODS** de la **DIBA**, que promouen esdeveniments o estratègies alineades amb els objectius sostenibles. A més, s'aprofiten **ajuts vinculats a la cultura** i el patrimoni per subvencionar activitats complementàries dins del programa firal.

Punt de debat: Mancomunar serveis entre diferents ajuntaments?

- Alguns equips signen un conveni amb altres institucions per a la sessió de material o se'ls presta directament des d'altres àrees com cultura, brigada municipal, etc. També existeix l'Acord marc amb l'Associació Catalana de Municipis.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

GESTIÓ I TRACTAMENT DE RESIDUS I NETEJA VIÀRIA 2023



Informe dels indicadors de gestió i tractament de residus i neteja viària 2023

1. Introducció

2. Dades d'entorn

3. Servei de gestió de residus

4. Servei de neteja viària

5. Indicadors transversals

6. Resum executiu

7. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

1. Introducció

Aquest informe té com a objectiu presentar els resultats de la 21a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Residus i Neteja Viària, corresponent a les dades de l'any 2023. Alhora, s'aprofitarà el bagatge acumulat en el Cercle per mostrar els indicadors en perspectiva temporal, per tal d'oferir una visió més completa de l'estat i l'evolució del servei en els darrers deu anys.

El document presenta els indicadors del servei de recollida i tractament de residus i del servei de neteja viària.

El document s'estructura de la següent manera:

- En primer lloc es presenten, en format de resum executiu, les idees més rellevants extretes de l'anàlisi dels resultats d'aquesta edició.
- Es presenten els resultats de 2023, l'evolució i la segmentació per trams de població, dels principals indicadors per a cadascun dels serveis analitzats, així com la comparació amb els altres serveis en els indicadors comuns.
- Al final del document es presenten les taules resum amb l'evolució dels indicadors inclosos en aquest informe per a cadascun dels serveis analitzats, la primera per al servei de recollida i tractament de residus (annex 1), i la segona per al servei de neteja viària (annex 2), amb l'evolució dels indicadors entre 2014 i 2023.

1.1. Municipis participants en l'edició 2023

En aquesta edició, han participat al Cercle de Residus i Neteja Viària 50 ens locals, 49 municipis i 1 mancomunitat. Tres dels municipis, Lleida, Figueres i Reus (aquest últim reincorporat en aquesta edició), són de fora de la província de Barcelona.

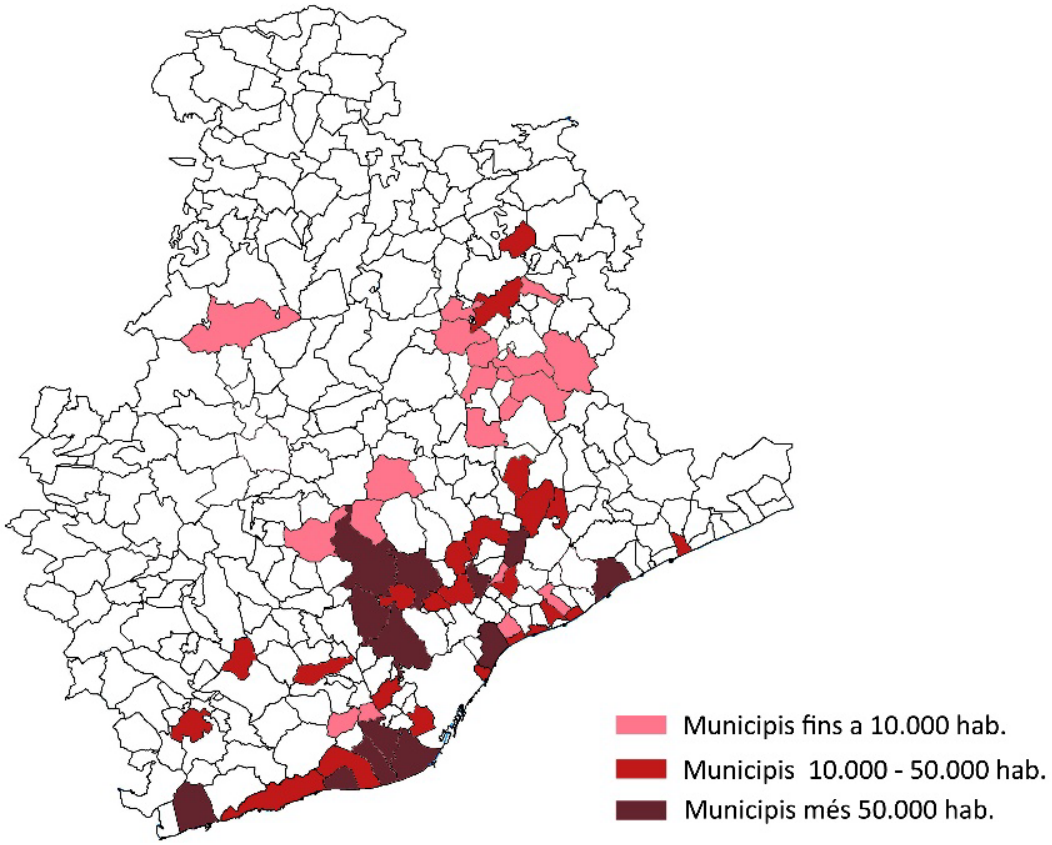
50
participants

A més, enguany s'hi han reincorporat 6 municipis: Canet de Mar, Corbera de Llobregat, Granollers, Sant Llorenç Savall, Sant Sadurní d'Anoia i Vacarisses.

Com es pot observar a la figura, 9 d'aquests ens locals tenen menys de 10.000 habitants; 23 estan a la franja entre 10.000 i 50.000; i 14 tenen més de 50.000 habitants. Dels ens locals de fora de la província, Figueres té entre 10.000 i 50.000 habitants, i tant Lleida com Reus tenen més de 50.000 habitants. Pel que fa a la Mancomunitat La Plana, cap dels municipis supera els 10.000 habitants.

Si es tenen en compte els municipis de la mancomunitat, en total han participat al Cercle 63 municipis, 23 de menys de 10.000 habitants, 24 d'entre 10.000 i 50.000, i 16 de més de 50.000 habitants.

Figura. Municipis participants en aquesta edició del Cercle de Residus i Neteja Viària (dades de 2023)

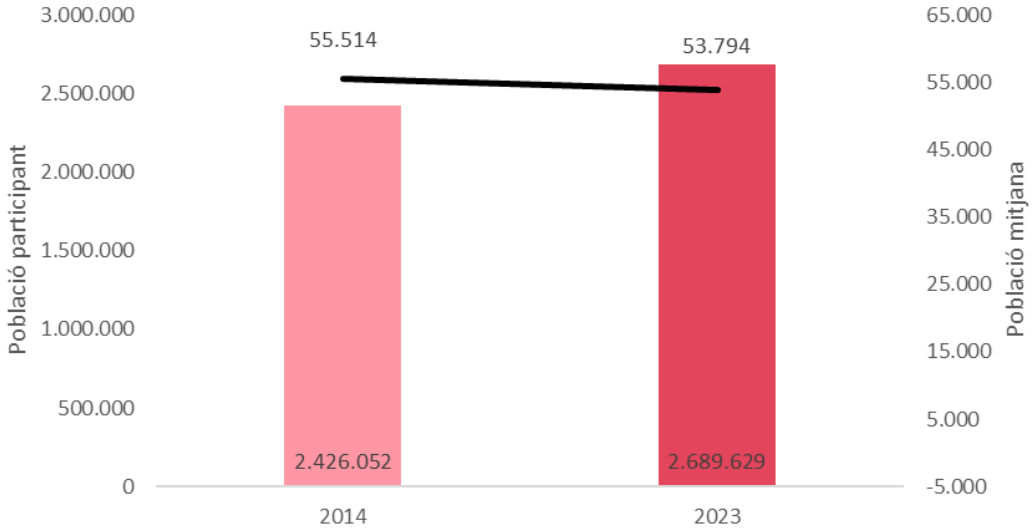


Nota: en el plànol no es representen els quatre municipis de fora de la província de Barcelona que han participat en aquesta edició: Viladrau (de la Mancomunitat La Plana), Figueres, Lleida i Reus.

2. Dades d'entorn

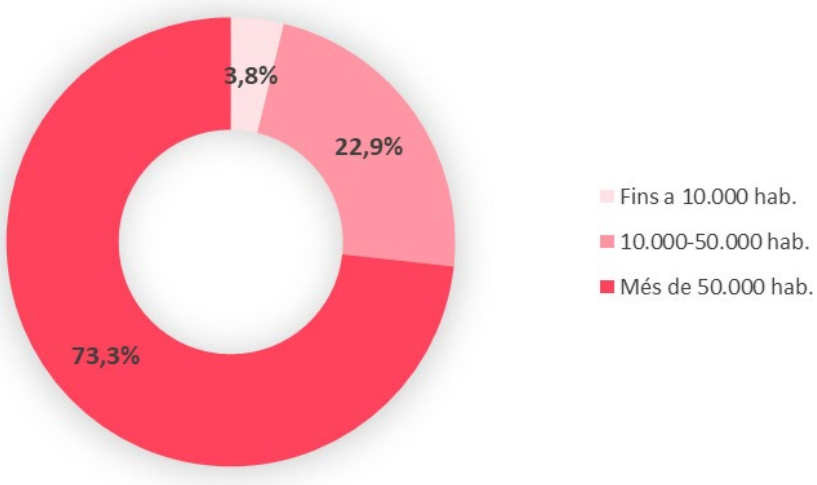
L'any 2023 els ens locals participants en el Cercle tenen una població mitjana de 53.794 habitants. Com s'ha esmentat anteriorment, el grup més nombrós són els municipis de menys de 10.000 habitants (si es tenen en compte els municipis de la mancomunitat per separat), seguit dels municipis d'entre 10.000 i 50.000, i finalment dels de més de 50.000 habitants.

Gràfic 1. Població participant i població mitjana. 2014 i 2023



Tot i que el grup més nombrós és el de municipis de fins a 10.000 habitants, si es té en compte el percentatge de població que resideix en els diferents trams, més del 70% dels habitants dels municipis que participen en el Cercle provenen de localitats grans, de més de 50.000 habitants, mentre que gairebé el 23% és de poblacions d'entre 10.000 i 50.000 habitants, i només el 3,8% són de municipis de fins a 10.000 habitants.

Gràfic 2. Percentatge de població resident als municipis dels diferents trams. 2023



3. Servei de gestió de residus

L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis, però per poder comparar-los entre ells s'han agrupat en les següents categories:

- **Municipis que fan recollida porta a porta (*municipis PaP*)**. En aquesta edició han participat al cercle 15 municipis amb aquesta tipologia de recollida, inclou 7 municipis de menys de 10.000 habitants, 7 municipis de més de 10.000 habitants i 1 mancomunitat.
- **Municipis amb recollida en contenidors de menys de 50.000 habitants (*grup -50*)**. S'inclouen dins d'aquest grup dos municipis de menys de 10.000 habitants que no fan recollida porta a porta i 16 municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants, en total hi ha 18 municipis.
- **Municipis amb recollida en contenidors de més de 50.000 habitants (*grup +50*)**. En total, 16 municipis.

En l'anàlisi global dels indicadors s'ha fet l'evolució dels últims 10 anys, mentre que en l'anàlisi per categoria s'han analitzat els resultats per al 2023 tenint en compte que la majoria de municipis fan recollida porta a porta des de fa menys de 10 anys (alguns des de fa només 1 any).

Municipis porta a porta	
Canet de Mar	*15.014*
Cardedeu	19.047
Corbera de Llobregat	*15.529*
Garriga (La)	17.028
Manlleu	21.182
Matadepera	9.891
Navàs	6.161
Palau-solità i Plegamans	15.125
Sant Llorenç Savall	*2.533*
Sant Sadurní d'Anoia	*12.941*
Santa Coloma de Cervelló	8.373
Tiana	9.220
Torrelles de Llobregat	6.217
Vacarisses	*7.453*
Mancomunitat La Plana *	34.449

Menys de 50.000 habitants	
Barberà del Vallès	33.353
Franqueses del Vallès (Les)	20.493
Gavà	47.498
Lliçà d'Amunt	16.083
Masnou (El)	24.176
Montgat	12.458
Montmeló	8.822
Montornès del Vallès	16.752
Premià de Dalt	10.528
Sant Adrià de Besòs	37.906
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Sant Quirze del Vallès	20.188
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Sitges	32.086
Vic	48.235
Vilafranca del Penedès	40.596
Vilassar de Dalt	9.254
Vilassar de Mar	21.039

Més de 50.000 habitants	
Badalona	224.301
Castelldefels	68.327
Granollers	*62.950*
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Mataró	129.613
Mollet del Vallès	51.692
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Terrassa	225.274
Viladecans	66.615
Vilanova i la Geltrú	68.768

Municipis fora de la província de Barcelona			
Figueres	47.841	Lleida	142.990
		Reus	*108.535*

Nota: els municipis en lletra cursiva corresponen als municipis reincorporats (que ja havien participat en alguna edició anterior) al Cercle de Residus i Neteja Viària.

3.1. Principals indicadors d'estructura i de resultats

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, organitzats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i les quantitats recollides per fracció; tant per a la recollida de residus al carrer com en deixalleria.

3.1.1. Accessibilitat dels usuaris als contenidors

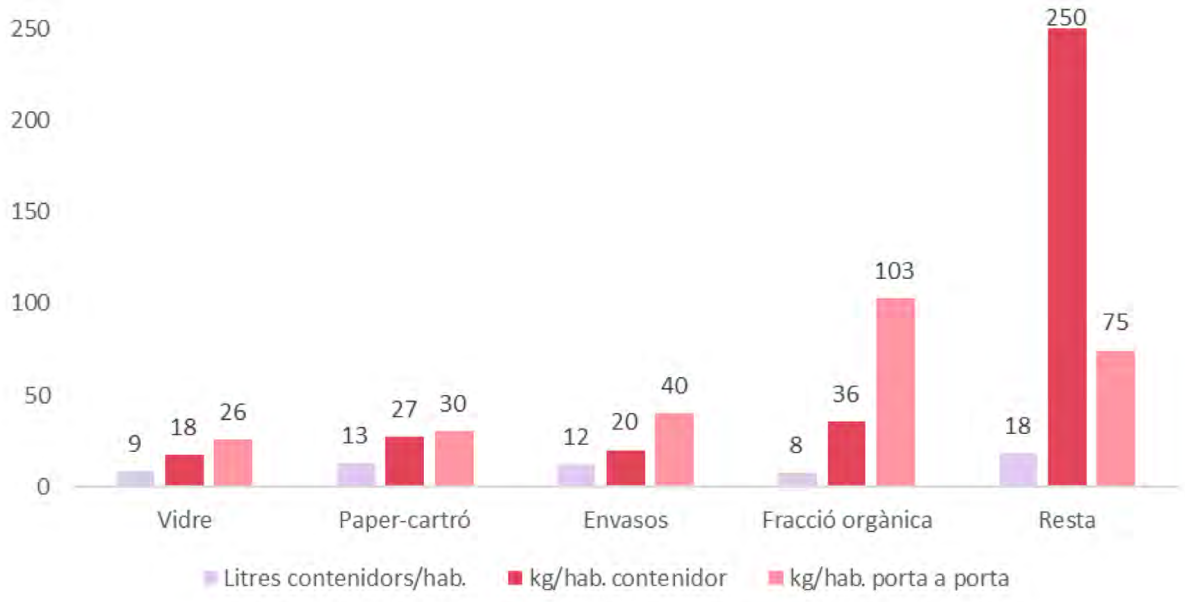
L'any 2023, els municipis que fan la recollida amb contenidors ubicats en àrees al carrer disposen de més **litres per habitant** instal·lats per a les fraccions resta (18) i paper-cartró (13), seguides de prop pels envasos (12), i menys litres per a les fraccions vidre (9) i orgànica (8). Això vol dir que, encara ara, a la ciutadania li és més fàcil dipositar la resta que les fraccions selectives, ja que disposa de més volum de contenidors.

Els municipis porta a porta se situen clarament per damunt dels municipis amb recollida amb contenidors, si s'analitzen el kg recollits per habitant i any de les fraccions selectives. Cal fer una especial atenció a la recollida de la fracció orgànica, que és 2,9 vegades superior; i a la d'envasos, que és del doble. L'altra cara de la moneda és la recollida de la fracció resta, que en els municipis amb contenidors és 3,3 vegades superior als municipis amb recollida porta a porta.

Tot i disposar d'un nombre semblant de litres per habitant instal·lats al carrer, els quilos recollits per habitant de fracció resta se situen molt per sobre de les altres fraccions gràcies a una freqüència més alta de recollida.

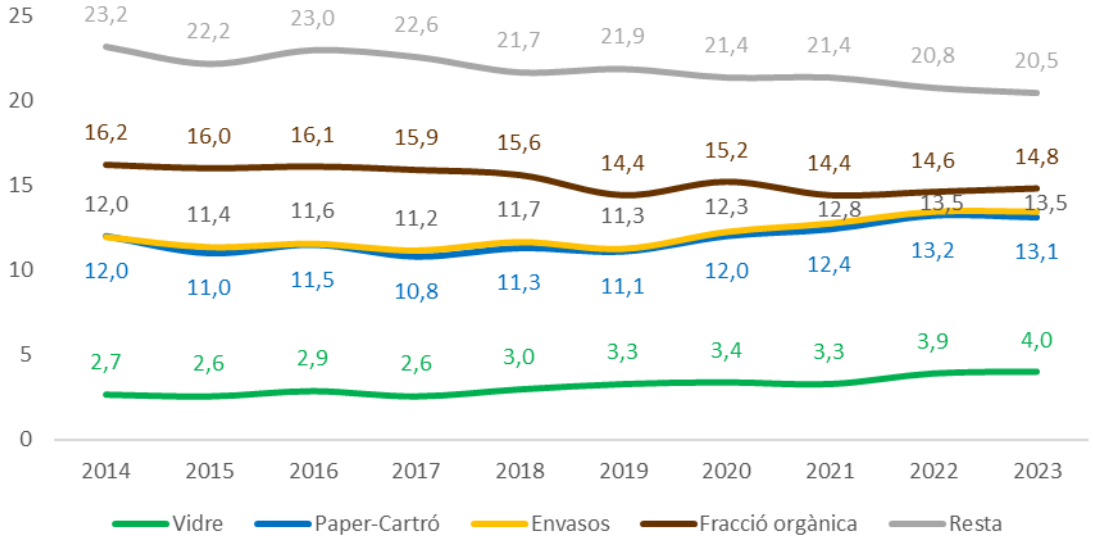
Malgrat que al carrer els litres disponibles per a la fracció resta per habitant s'apropen als valors per a les fraccions paper-cartró i envasos, la gran generació de fracció resta es compensa amb un buidat més freqüent dels contenidors.

Gràfic 3. Comparativa entre els kg per habitant recollits en els municipis amb recollida porta a porta i recollida amb contenidor i els litres de contenidors instal·lats per habitant, per fraccions. 2023



En perspectiva temporal, la **periodicitat mensual de la recollida de residus** en la fracció resta presenta una lleugera tendència a la disminució (tot i situar-se molt per sobre de la resta de fraccions), mentre que en la resta de fraccions s'observa una tendència a l'augment en les fraccions vidre i envasos.

Gràfic 4. Periodicitat mensual de la recollida de residus, per fraccions. Global, 2014-2023



Per aconseguir un augment en la recollida selectiva en contenidors al carrer i avançar cap a una fiscalitat de la gestió dels residus més ajustada al comportament de cada generador, es comencen a implantar a Catalunya contenidors tancats amb sistemes de control d'usuari. Així l'any 2021 es va incorporar l'indicador de **percentatge de contenidors tancats respecte del total** per a cadascuna de les fraccions.

En els 3 anys que es disposa de dades, el nombre de municipis que tenen algun contenidor tancat ha oscil·lat entre 4 i 8. En molts casos es tracta de proves pilot o de contenidors tancats per a la recollida comercial, tot i que algun municipi tanca la totalitat de contenidors d'algunes fraccions.

El 2023 la fracció que disposa de més contenidors amb sistema de tancament és la fracció orgànica, amb un 1,57% de contenidors tancats respecte al total de contenidors, seguida dels envasos, amb un 1,18% i de la resta, amb un 0,82%.

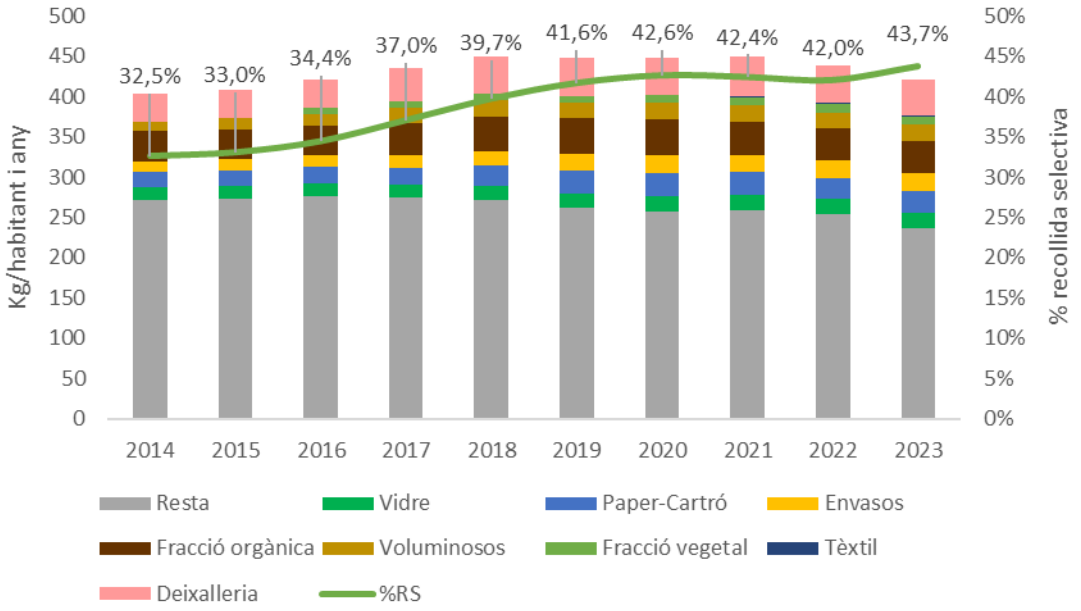
Aquestes dades no permeten treure, encara, cap conclusió, ja que hi ha municipis que en breu implantaran la recollida amb contenidors amb sistemes de tancament, per la qual cosa s'espera que aquest indicador canviï de forma considerable a curt termini.

3.1.2. Resultats de quantitats recollides per fracció

Analitzant l'indicador de **quilos recollits per habitant i any** per a cada fracció al carrer i a la deixalleria, la mitjana de recollida selectiva bruta dels municipis del Cercle se situa en el 43,7% per a l'any 2023, xifra encara allunyada de l'objectiu del 60% de recollida selectiva establert per a l'any 2020 per l'Agència de Residus de Catalunya, i del 55% de reciclatge (recollida selectiva neta) per a l'any 2025, de la Unió Europea. En perspectiva temporal s'observa un increment del percentatge de recollida selectiva (inclou deixalleria) entre 2014 i 2023 d'11,2 punts, passant del 32,5% l'any 2014 al 43,7% l'any 2023. En el mateix període la quantitat de residus recollits per habitant ha augmentat un 4,3%.

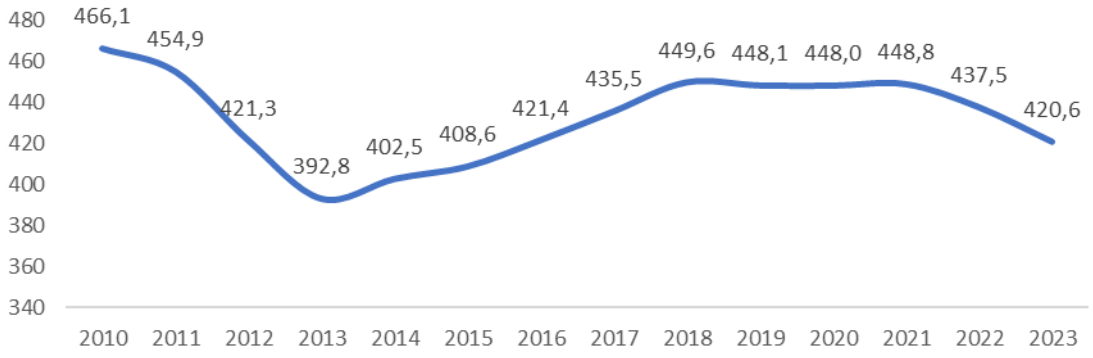
La mitjana de recollida selectiva (sumant recollida al carrer i deixalleria) l'any 2023 se situa en el 43,7%, clarament per sota de l'objectiu català del 60% per al 2020.

Gràfic 5. Quilos recollits per habitant i any, per fraccions i deixalleria. Global, 2014-2023



La llei 7/2022, de 8 d'abril, fixa un objectiu de reducció en pes dels residus generats respecte als generats el 2010, del 13% per al 2025 i del 15% per al 2030. En el cas dels municipis participants al Cercle, entre 2010 i 2023 s'observa una disminució del 9,8% en els quilos recollits per habitant i any, amb un mínim de 392,8 kg el 2013 i un màxim de 466,1 kg el 2010.

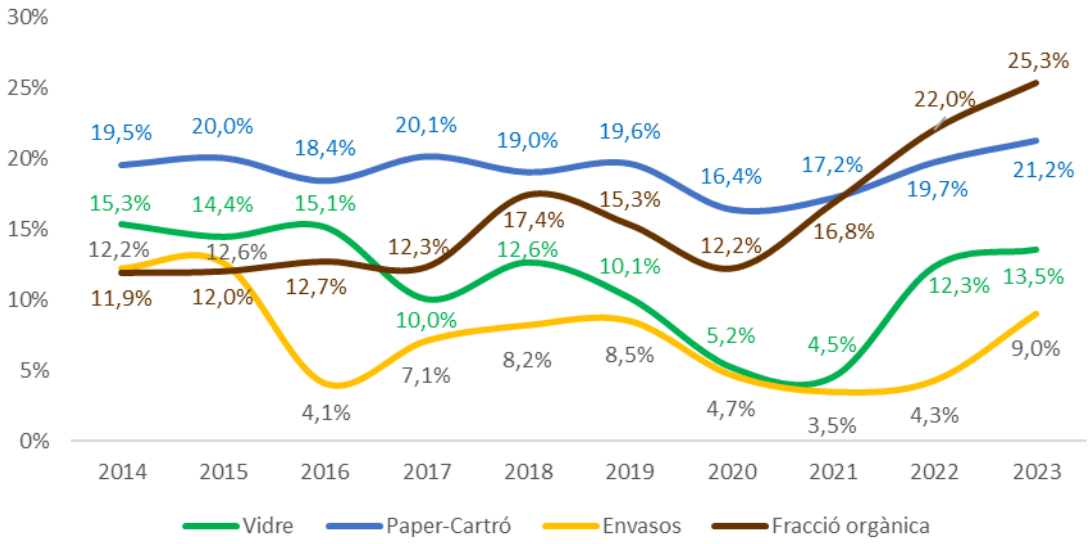
Gràfic 6. Quilos recollits per habitant i any, inclou domiciliaris i deixalleria. Global, 2010-2023



Alguns municipis disposen de recollida separada per als residus comercials per a les fraccions vidre, paper i cartró, envasos i fracció orgànica. En el període analitzat, el % **de quilos de residus comercials recollits respecte al total recollit** de paper-cartró s'ha situat sempre per sobre de les altres fraccions fins al 2021. El 2022 la recollida comercial de la fracció orgànica passa per davant (amb un 22,0% enfront del 19,7% del paper-cartró), i l'any 2023 se situa en un 25,3% sobre el total recollit.

La recollida comercial de la fracció orgànica continua augmentant, i se situa en el 25,3%, per sobre de la del paper i cartró (21,2%).

Gràfic 7. Percentatge de quilos de residus comercials recollits respecte el total recollit de cada fracció. Global, 2014-2023



Si s'observa l'evolució del **percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat**, en els últims deu anys s'observa una tendència a l'augment en les fraccions vidre, paper-cartró i envasos, situades totes per sobre del 62% el darrer any. El percentatge de fracció orgànica es manté molt estable tots els anys analitzats amb un lleuger repunt entre els anys 2019 i 2020, i un lleuger augment el 2023.

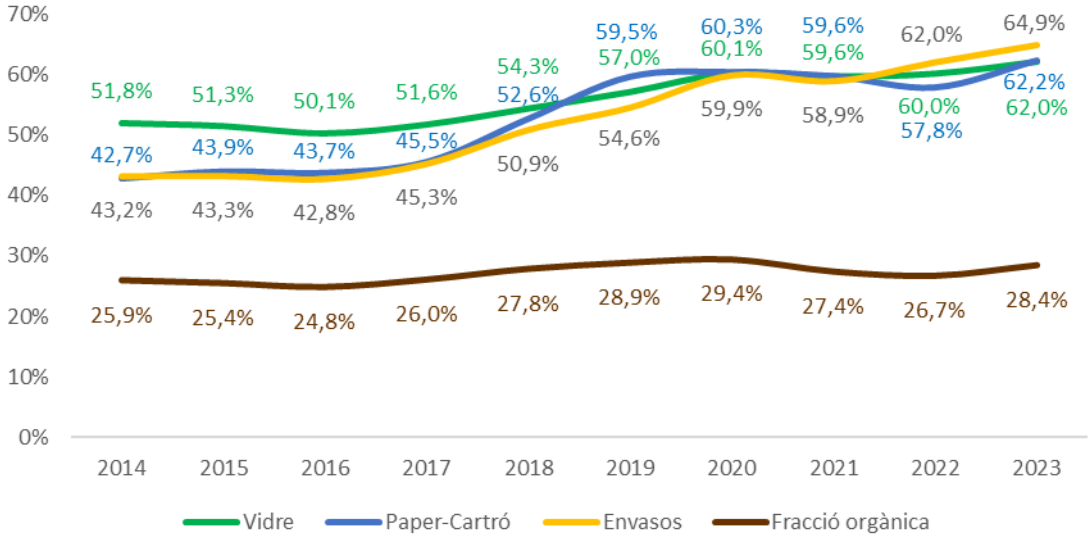
Els municipis amb recollida porta a porta tenen de mitjana un percentatge recollit sobre el total generat de cada fracció superior a les poblacions amb recollida amb contenidors, i dins d'aquestes, els municipis amb menys de 50.000 habitants tenen percentatges més elevats que els municipis de més de 50.000 habitants.

Per fracció, els municipis amb recollida porta a porta tenen uns percentatges molt elevats en les fraccions vidre i envasos (superen el 100% recollit sobre el total generat degut al fet que s'utilitza la bossa de tipus general per fer-ne el càlcul), mentre que en el paper-cartró, el percentatge és del 87% i en la fracció orgànica, del 91,2%.

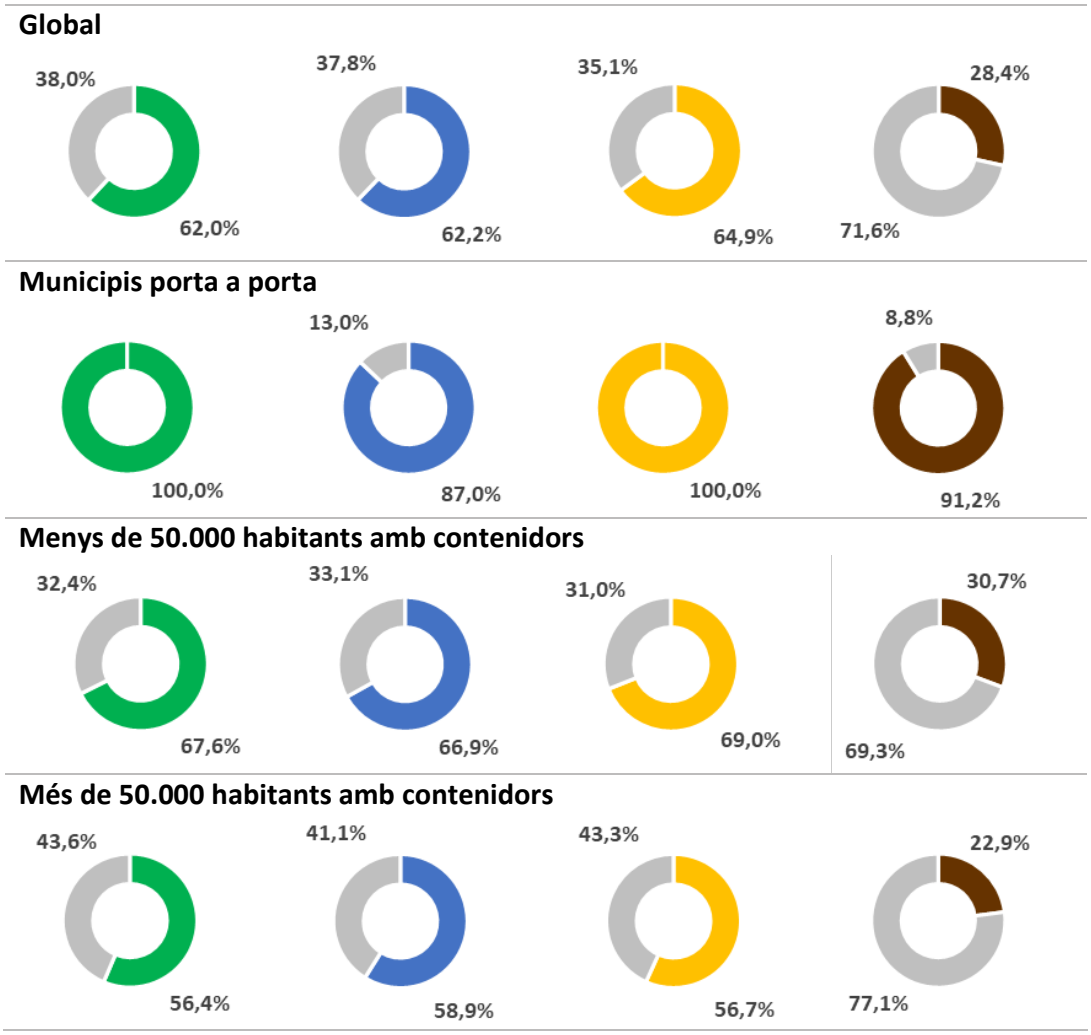
L'any 2023 el percentatge recollit d'orgànica (28,4%) sobre el total generat repunta lleugerament, i la resta de fraccions se situen per sobre del 62%.

Als municipis amb recollida amb contenidor, la fracció orgànica és la que té un percentatge més baix, del 30,7% en municipis de menys de 50.000 habitants i del 22,9% en els de més de 50.000 habitants.

Gràfic 8. Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat. Global, 2014-2023



Gràfic 9. Percentatge recollit de cada fracció sobre el total generat.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023

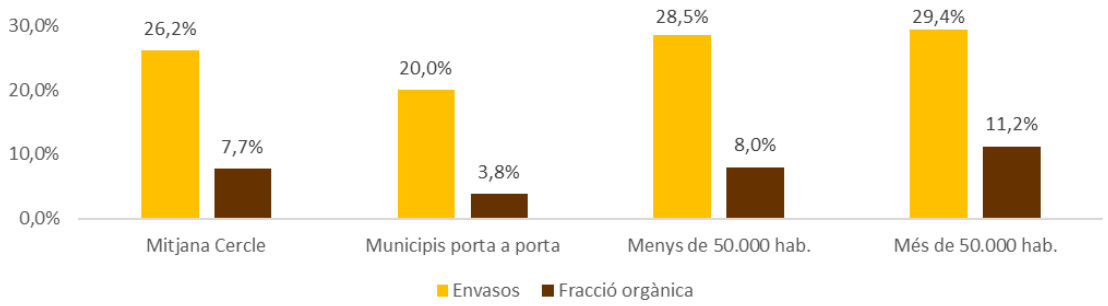


Tenint en compte l'obligatorietat de fer la recollida de tèxtil a partir del 2025 inclosa a la llei de residus estatal 7/22, i en previsió que la normativa catalana obligarà a una recollida selectiva del **residu tèxtil**, en l'edició 2021 del Cercle es va afegir l'indicador de **quilos recollits per habitant i any** d'aquest residu. La mitjana dels municipis del Cercle per a l'any 2023 és de 2,2 kg/habitant. Als municipis amb recollida porta a porta se situa en 3,2 kg/habitant, mentre que als municipis que fan recollida amb contenidors és de 2,1 kg/habitant (2,3 kg/habitant als municipis de menys de 50.000 habitants i 2,0 kg/habitant als de més de 50.000 habitants).

Respecte a la qualitat dels envasos i la fracció orgànica recollits selectivament, el 2023 la mitjana per als envasos se situa en el 26,2%, mentre que per a la fracció orgànica se situa en el 7,7% (per sota del 10%), acomplint en aquest darrer cas amb els objectius del Programa general de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya. Als municipis porta a porta ambdós percentatges se situen per sota de la mitjana, amb un 20,0% d'impropis en els envasos i un 3,8% en la fracció orgànica, mentre que en els municipis amb recollida amb contenidor, els percentatges se situen per sobre: en els municipis de menys de 50.000 habitants se situen en el 28,5% per als envasos i en el 8,0% per a la fracció orgànica, i en els de més de 50.000 habitants en el 29,4% per als envasos i en l'11,2% per a la fracció orgànica.

El 2023 la mitjana d'impropis dels envasos ha estat del 26,2%, mentre que els de la fracció orgànica han estat del 7,7%.

Gràfic 10. Percentatge d'impropis en envasos i fracció orgànica. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



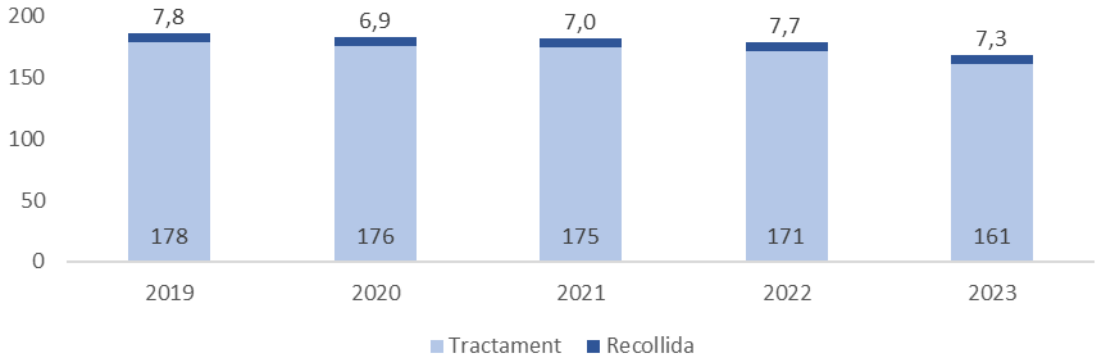
3.1.3. Emissions de gasos d'efecte hivernacle

En el càlcul dels **quilos d'emissions de CO_2 per habitant** cal tenir en compte que les emissions resultants del tractament dels residus, que es redueixen a mesura que augmenta la recollida selectiva, són el gran gruix de les emissions de CO_2, i el 2023 suposen el 95,7% del total (160,7 kg/habitant), mentre que les emissions de la recollida de residus suposen només el 4,3% (7,3 kg/habitant).

Les emissions de gasos d'efecte hivernacle del tractament suposen prop del 95,7% del total d'emissions del servei.

Les emissions s'han reduït lleugerament els darrers 5 anys, que són dels que es disposen de dades d'emissions tant per a la recollida com per al tractament.

Gràfic 11. Quilos d'emissions de CO_2 per habitant. Global. 2019-2023



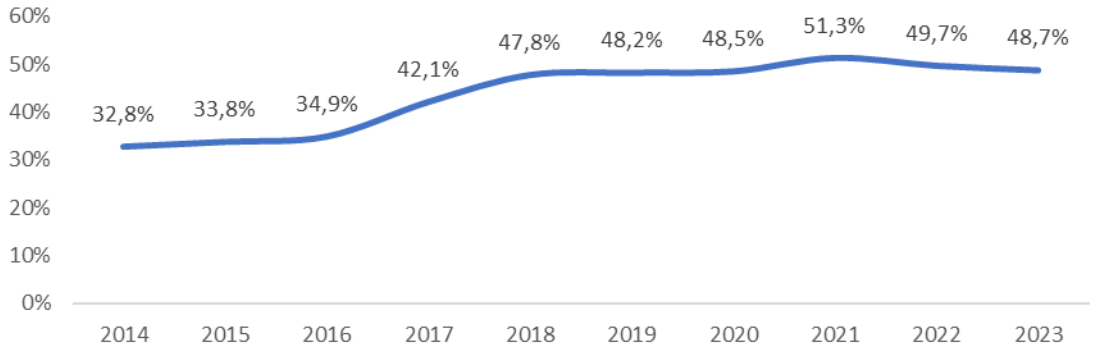
3.1.4. Utilització de les deixalleries

L'indicador de **percentatge d'utilització de la deixalleria** relaciona el nombre de visites i la població del municipi. La mitjana dels municipis del Cercle del 2023 s'ha situat en el 48,7%, cosa que suposa un augment de 15,9 punts en aquests 10 anys.

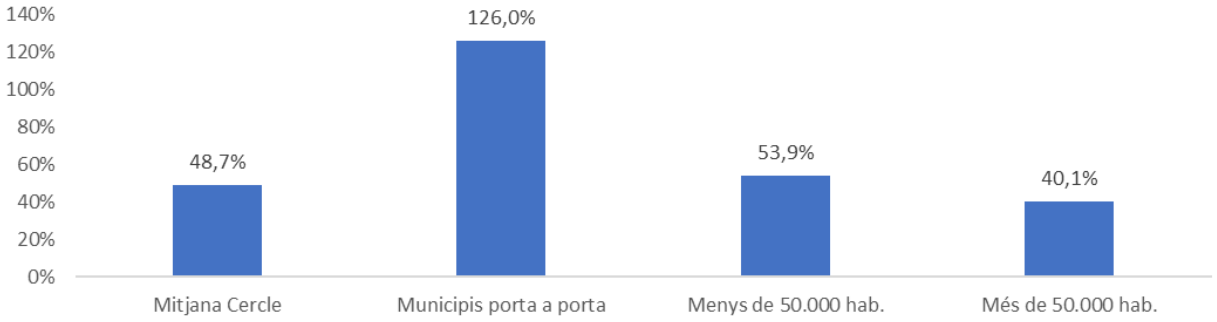
La mitjana del % d'utilització de la deixalleria és molt més elevada als municipis amb recollida porta a porta (126,0%) que als municipis amb contenidor (43,0%).

Als municipis amb recollida porta a porta el percentatge d'utilització és de mitjana del 126,0%, molt superior al dels municipis amb recollida amb contenidors (43,0%). Als municipis de menys de 50.000 habitants el 2023 el percentatge és del 53,9% mentre que als municipis de més de 50.000 habitants és del 40,1%.

Gràfic 12. Percentatge d'utilització de la deixalleria. Global, 2014-2022



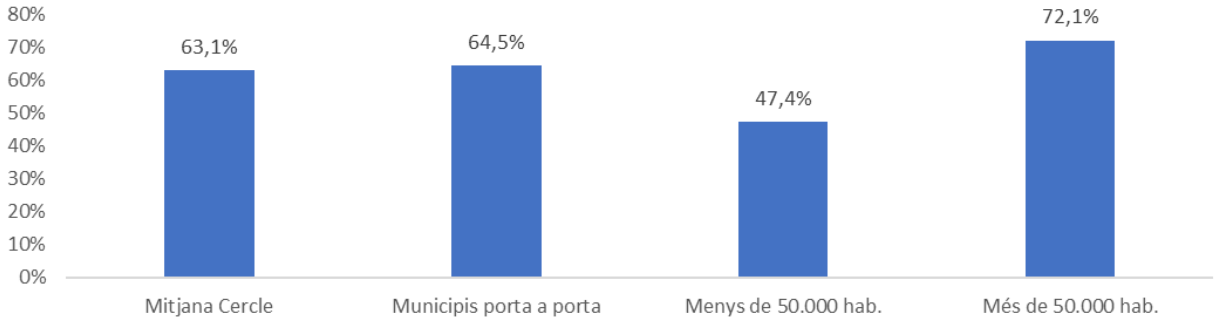
Gràfic 13. Percentatge d'utilització de la deixalleria. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



Pel que fa al **percentatge de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries**, la mitjana global per al 2023 és del 63,1%, mentre que el 2013 era del 55,7%. Cal destacar l'esforç que fan els municipis més grans per acostar el servei de deixalleria als ciutadans amb la instal·lació de mini-deixalleries o el reforç amb deixalleries mòbils, amb una mitjana del 72,1%.

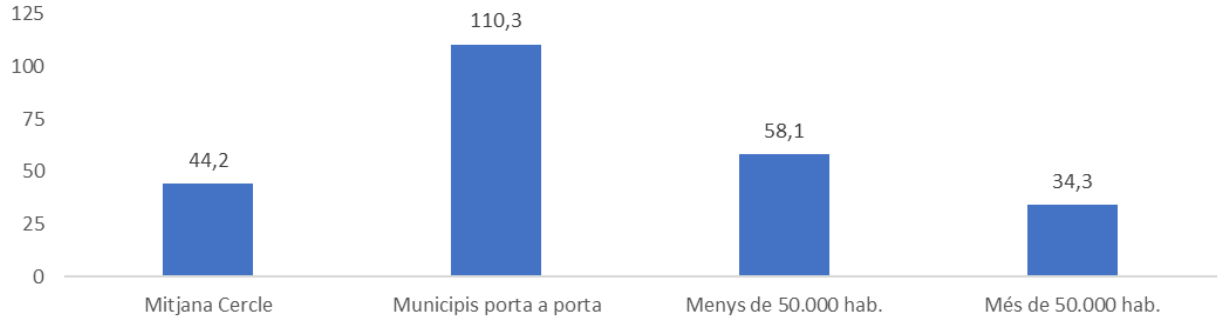
Els municipis amb més població han fet un important esforç per acostar aquest servei als ciutadans, amb un 72,1% del servei dins el casc urbà.

Gràfic 14. Percentatge de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



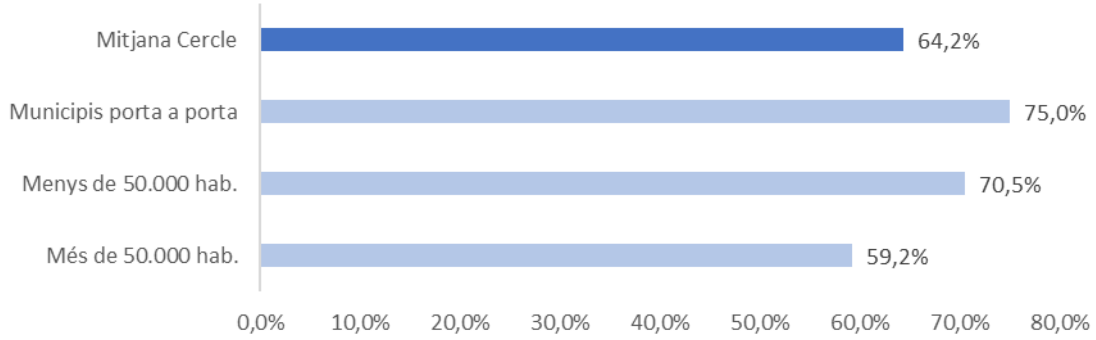
La quantitat de residus recollits a la **deixalleria** en **quilos per habitant i any** és de mitjana per a tots els municipis del Cercle de 44,2 kg. Els municipis porta a porta són els que recullen més residus a la deixalleria, amb 110,3 kg recollits per habitant i any, mentre que els de més de 50.000 habitants són els que en recullen menys, amb 34,3 kg.

Gràfic 15. Quilos recollits a la deixalleria per habitant i any.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



En l'edició 2023 del Cercle s'hi ha inclòs l'indicador **% de valorització dels residus de la deixalleria**, el qual mostra el percentatge de residus recollits en els serveis de deixalleria, ja sigui deixalleria fixa, mòbil, minideixalleria o deixalleria de barri. De mitjana es valoritza el 64,2% dels residus recollits a la deixalleria, mentre que als municipis amb recollida porta a porta i als de menys de 50.000 habitants el percentatge és superior (del 75,0% i del 70,5% respectivament) i als municipis de més de 50.000 habitants és del 59,2%.

Gràfic 16. Percentatge de valorització dels residus de la deixalleria.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023

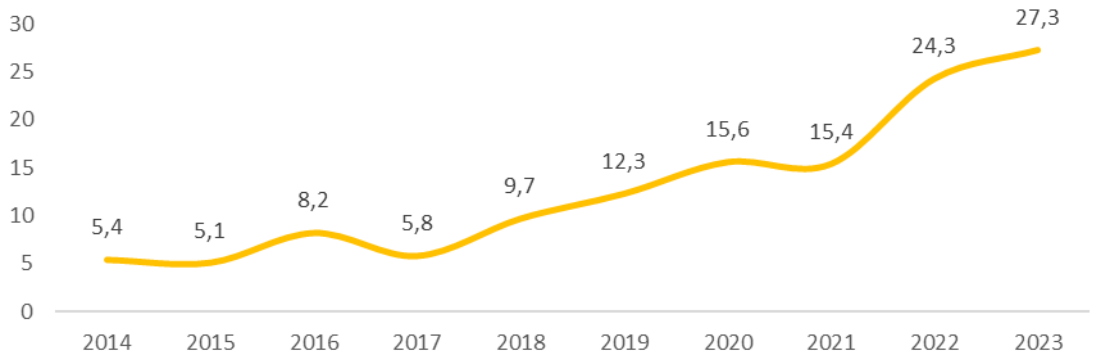


3.2. Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

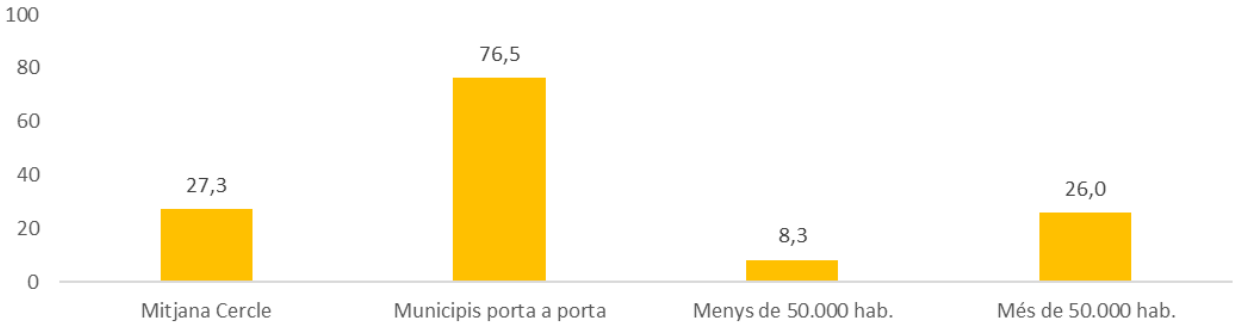
Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte al servei és el **nombre de peticions per cada 1.000 habitants** que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte al servei prestat. Els últims anys s'observa una evolució a l'alça que sembla estar més vinculada a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del mateix servei.

Gràfic 17. Nombre de peticions per cada 1.000 habitants. Global, 2014-2023



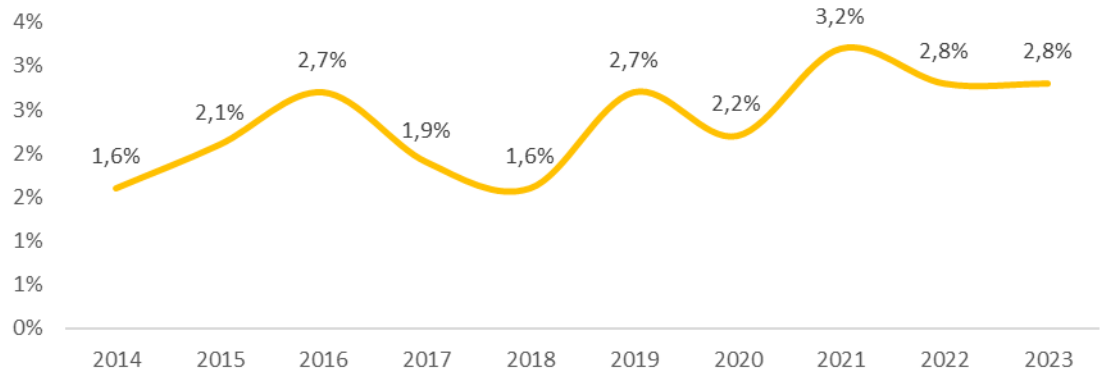
Els municipis porta a porta són els que registren més peticions, amb 76,5 peticions per cada 1.000 habitants el 2023. Cal tenir en compte que la implantació de la recollida porta a porta sovint genera un volum més gran de queixes i dubtes. Els segueixen els municipis de més de 50.000 habitants, amb 26,0 peticions per cada 1.000 habitants el 2023, mentre que els de menys de 50.000 habitants tenen de mitjana 8,3 peticions per cada 1.000 habitants.

Gràfic 18. Nombre de peticions per cada 1.000 habitants.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



En el servei, l'incivisme s'analitza mitjançant el **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors**. En perspectiva temporal, la mitjana d'aquest indicador oscil·la entre un mínim d'1,6% el 2014 i un màxim de 3,2% el 2021. El 2023 la xifra s'ha estabilitzat, mantenint-se en el 2,8% els dos darrers anys.

Gràfic 19. Percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors. Global, 2014-2023

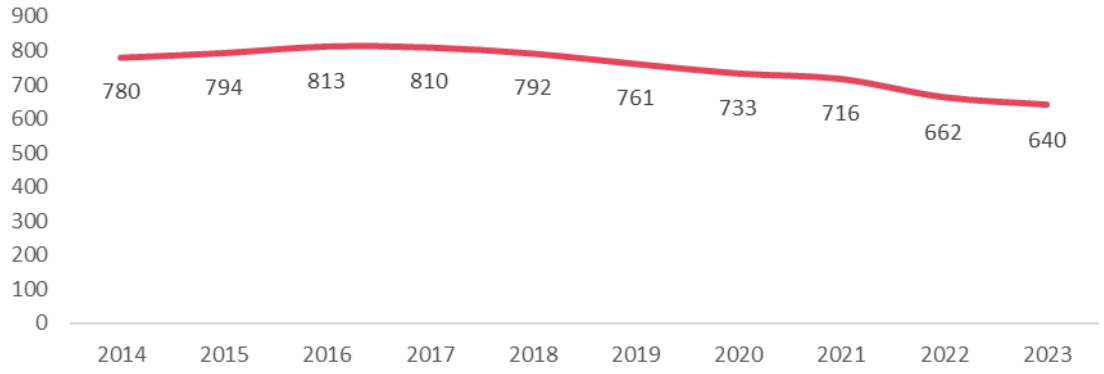


3.3. Principals indicadors d'organització i recursos humans

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

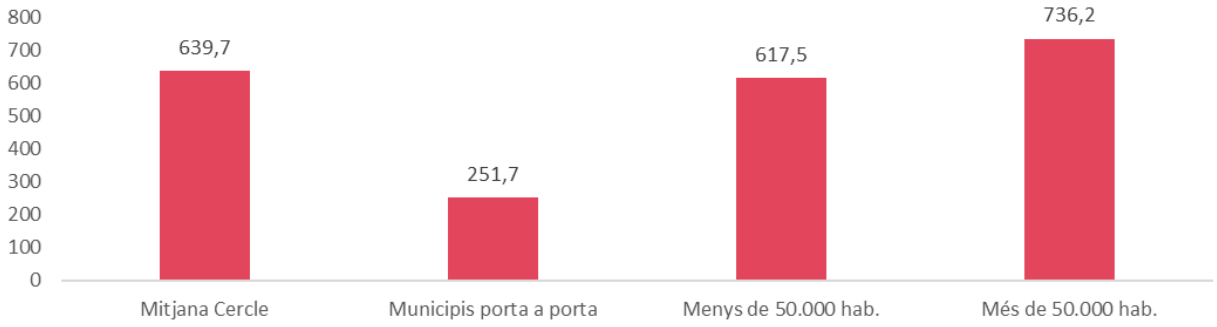
Les **tones de residus recollides per treballador** permeten analitzar la càrrega de treball dels treballadors/es del servei. La mitjana de l'indicador es manté més o menys estable entre 2014 i 2018, mentre que a partir de 2019 s'observa una lleugera tendència a la baixa, i se situa en 640 tones recollides per treballador el 2023.

Gràfic 20. Tones de residus recollides per treballador. Global, 2014-2023



En comparació amb els municipis que disposen de recollida amb contenidors, en els municipis amb recollida porta a porta cada treballador recull menys tones de residus degut a la tipologia de recollida. Entre els municipis de menys de 50.000 habitants i els de més de 50.000, els treballadors dels municipis més grans recullen més tones de residu per treballador, segurament degut a sistemes de recollida lateral que fan que un sol conductor pugui buidar contenidors de més capacitat.

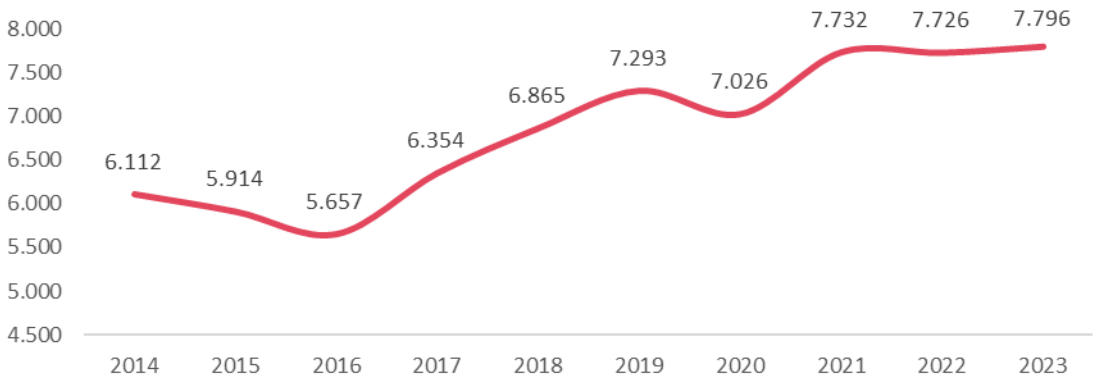
Gràfic 21. Tones de residus recollides per treballador.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



El **nombre de visites per treballador/a de la deixalleria** serveix per analitzar la càrrega de treball dels treballadors/es en aquestes instal·lacions. En perspectiva temporal, la mitjana de l'indicador a tots els municipis participants al Cercle ha augmentat un 27,6% els darrers deu anys, i ha passat de 6.112 habitants per treballador de la deixalleria el 2014 als 7.796 del 2023.

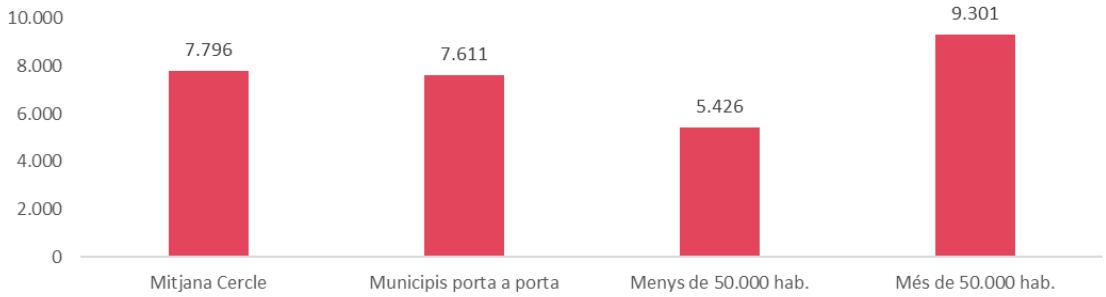
Els darrers deu anys, el nombre de visites per treballador/a de la deixalleria ha augmentat un 27,6%.

Gràfic 22. Nombre de visites per treballador/a de la deixalleria. Global, 2014-2023



Els municipis de més de 50.000 habitants són els que tenen un nombre més elevat de visites per treballador de la deixalleria (9.301) amb serveis de deixalleria propers a la ciutadania (ja sigui amb deixalleries fixes, mòbils o minideixalleries), mentre que els de menys de 50.000 habitants tenen el nombre més baix, amb 5.426 visites per treballador. Pel que fa als municipis porta a porta, es registren 7.611 visites per treballador de la deixalleria.

Gràfic 23. Nombre de visites per treballador/a de la deixalleria. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023

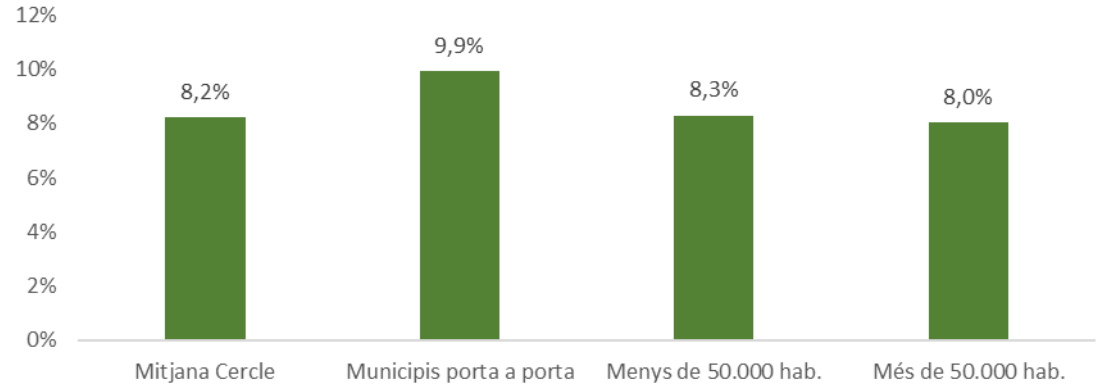


3.4. Principals indicadors econòmics

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les depeses i els ingressos vinculats al servei.

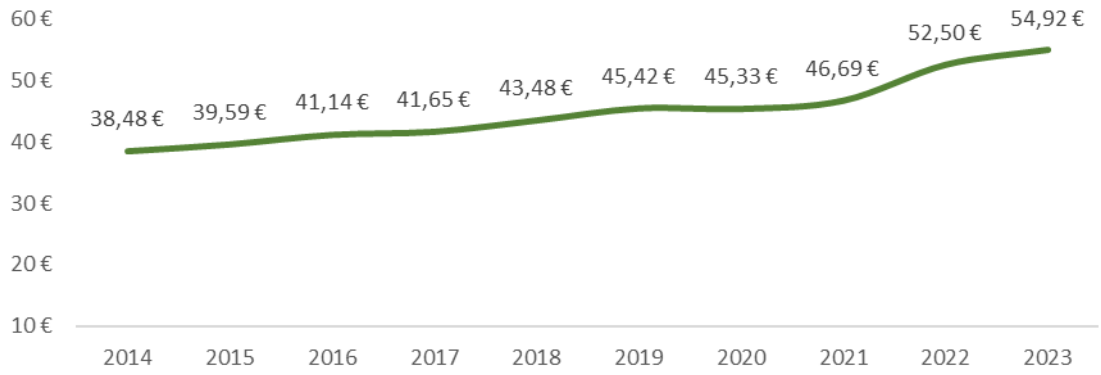
El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2023 va ser del 8,2%. Entre els anys 2014 i 2023 la xifra augmenta 0,8 punts percentuals de mitjana. Als municipis amb recollida porta a porta el percentatge és més elevat, del 9,9%, mentre que als municipis de més de 50.000 habitants és més baix, del 8,0%.

Gràfic 24. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023

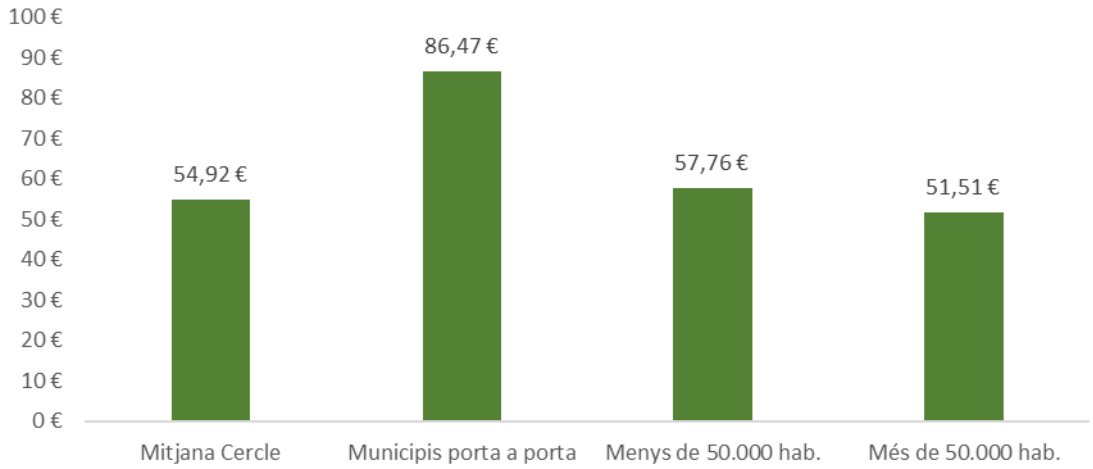


La **despesa corrent en recollida de residus per habitant** augmenta any rere any. El 2022 va ser el primer any que la mitjana per als municipis del Cercle va superar els 50 € per habitant, i el 2023 ha seguit augmentant. Dels 38,48 €/habitant l'any 2014 s'ha arribat als 54,92 € l'any 2023, amb un augment del 42,7%. En municipis porta a porta la despesa és de 86,47 €/habitant, i se situa molt per sobre de la despesa en els municipis de menys de 50.000 habitants, que és de 57,76 €/habitant i dels municipis de més de 50.000 habitants, que és de 51,51 €/habitant.

Gràfic 25. Despesa corrent en recollida de residus per habitant. 2014-2023



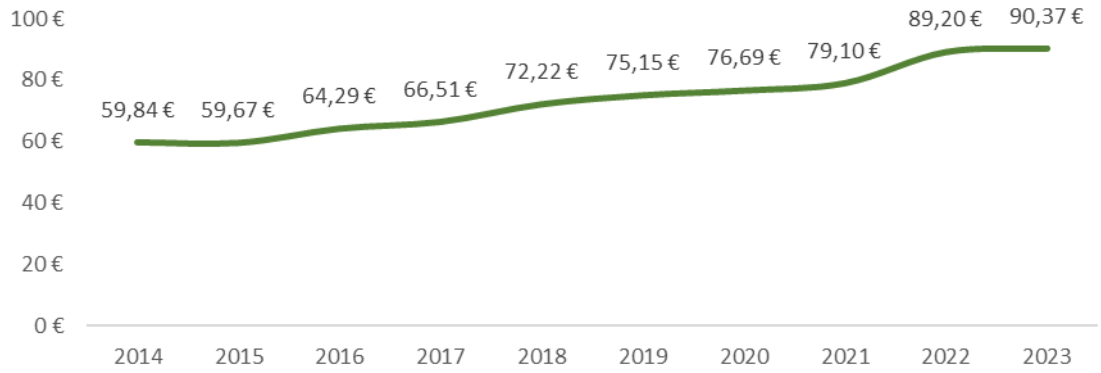
Gràfic 26. Despesa corrent en recollida de residus per habitant. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



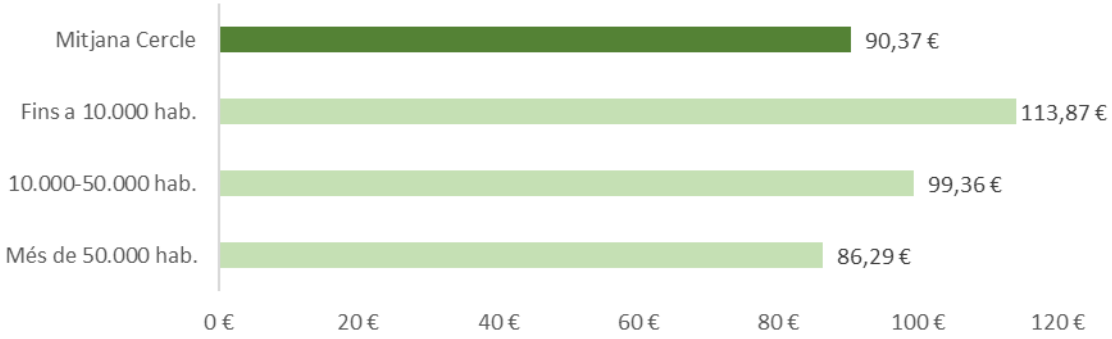
En global, la **despesa corrent de gestió de residus per habitant** (incloent recollida i tractament) sense comptar la deixalleria, tendeix a l'augment, i el 2023 se situa en 90,37 €/habitant, enfront dels 59,84 €/habitant del 2014.

Els municipis amb recollida porta a porta tenen una despesa més elevada que els municipis que fan recollida amb contenidor, i entre aquests els municipis de menys de 50.000 habitants tenen una despesa més elevada que els de més de 50.000 habitants.

Gràfic 27. Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria). 2014- 2023



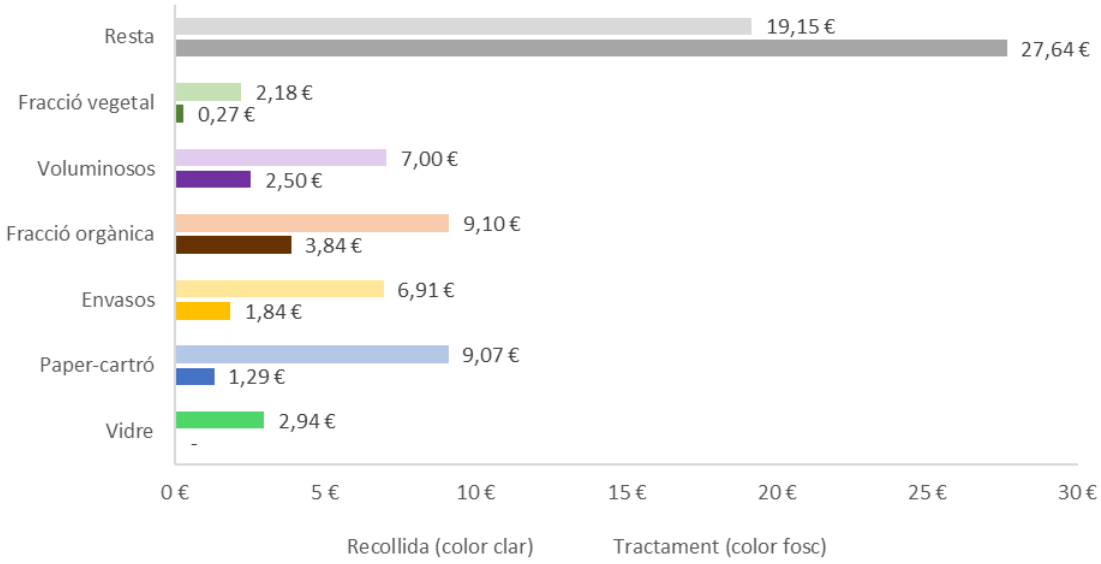
Gràfic 28. Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria). Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



Per fraccions, l'any 2023 la fracció que té una despesa més elevada de recollida i tractament per habitant és la resta (19,15 € i 27,64 €, respectivament), seguida de la fracció orgànica (9,10 € i 3,84 €), el paper-cartró (9,07 € i 1,29 €), els voluminosos (7,00 € i 2,50 €), els envasos (6,91 € i 1,84 €), la fracció vegetal (2,18 € i 0,27 €) i el vidre (només amb 2,94 € de cost de recollida). Com es pot observar al gràfic la fracció resta és l'única que té un cost més elevat de tractament que de recollida, i n'és el causant el cànon que es paga per aquest concepte amb l'objectiu de promoure la recollida selectiva.

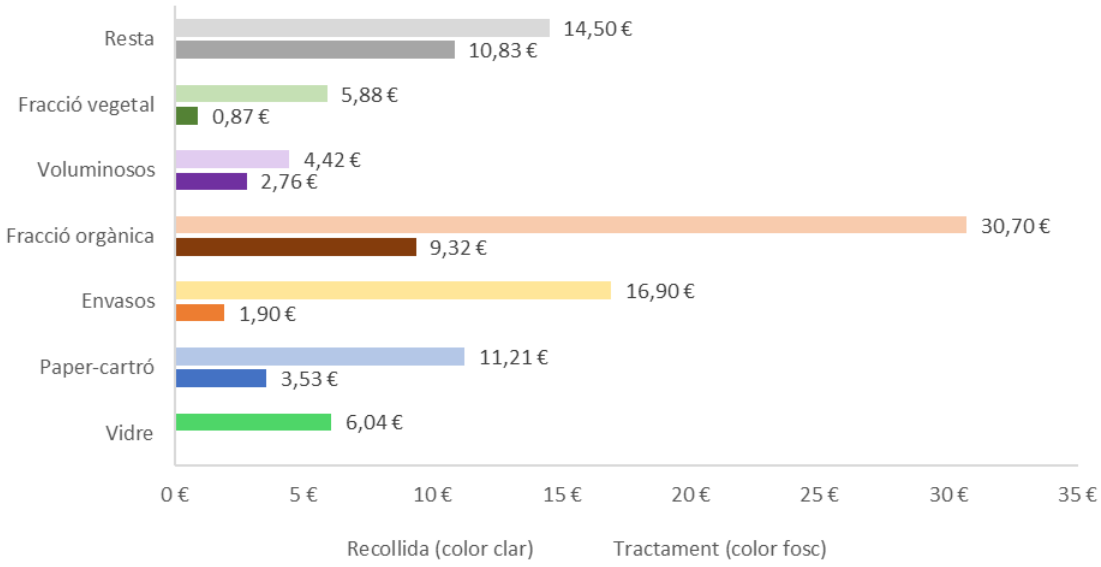
La fracció resta és la que té una despesa més elevada de recollida (19,15 €) i tractament (27,64 €) per habitant.

Gràfic 29. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Per fraccions. Global. 2023



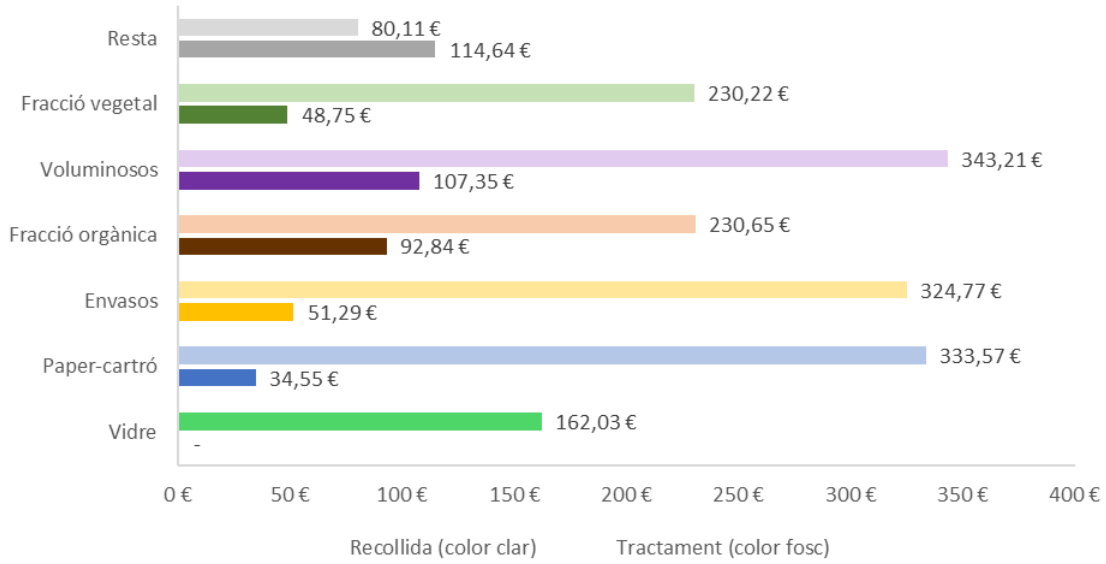
Als municipis porta a porta la fracció amb una despesa més elevada de recollida i tractament per habitant és la fracció orgànica (30,70 € i 9,32 € respectivament), i se situa molt per sobre de la mitjana del Cercle. El paper i cartró i els envasos també se situen per sobre de la mitjana, amb una despesa de recollida d'11,21 € per al paper i cartró i de 16,90 € per als envasos, i una despesa de tractament de 3,53 € per al paper i cartró i de 1,90 € per als envasos. Pel que fa a la resta, la despesa és molt inferior a la mitjana del Cercle, amb un cost de recollida de 14,50 € i un cost de tractament de 10,83 € per habitant.

Gràfic 30. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per habitant (recollida + tractament). Per fraccions. Municipis porta a porta. 2023



Pel que fa a la despesa per tona, la fracció que té una despesa més elevada el 2023 de recollida i tractament són els voluminosos (343,21 € i 107,35 € respectivament), seguida dels envasos (324,77 € i 51,29 € respectivament), el paper-cartró (333,57 € i 34,55 € respectivament) i la fracció orgànica (230,65 € i 92,84 € respectivament). Tal com s'observa a la despesa per habitant, novament en la despesa per tona la resta és l'única que té un cost més elevat de tractament que de recollida (80,11 € en recollida i 114,64 € en tractament).

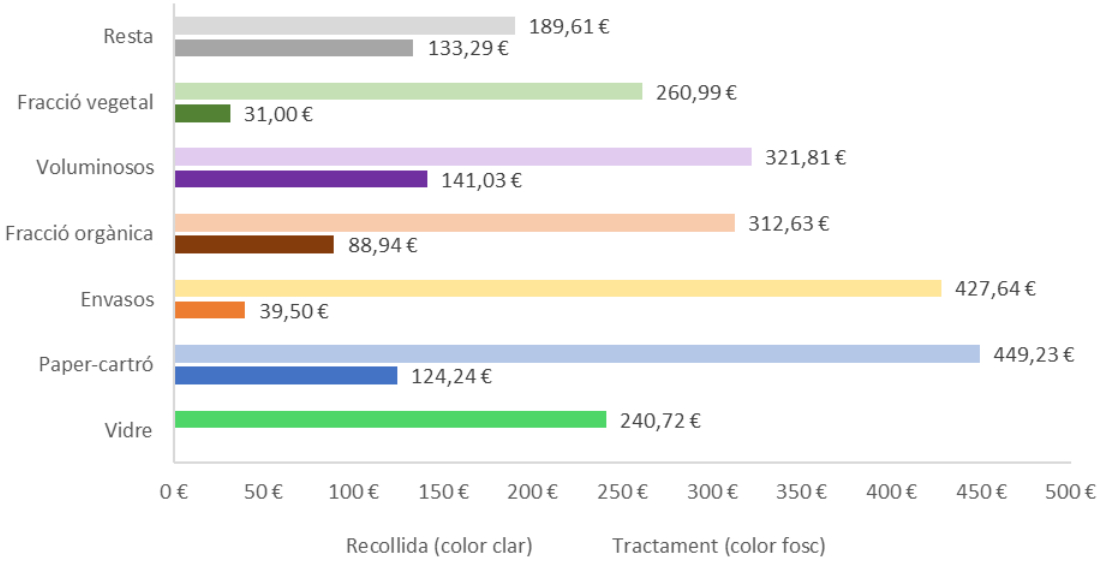
Gràfic 31. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per tona (recollida + tractament). Per fraccions. Global. 2023



En el cas dels municipis porta a porta, la despesa per tona és menor que la mitjana del Cercle tant en la recollida com en el tractament per a la fracció vegetal (260,99 € i 31,00 € respectivament), mentre que per als voluminosos és més elevat el cost del tractament (141,03 €) i per a la fracció orgànica i els envasos és més elevat el cost de la recollida (312,63 € i 427,64 € respectivament). En el cas del paper-cartró, tant en la recollida com en el tractament el cost és més elevat que la mitjana (449,23 € en recollida i 124,24 € en tractament), i la despesa de recollida del vidre (240,72 €) també se situa per sobre de la mitjana.

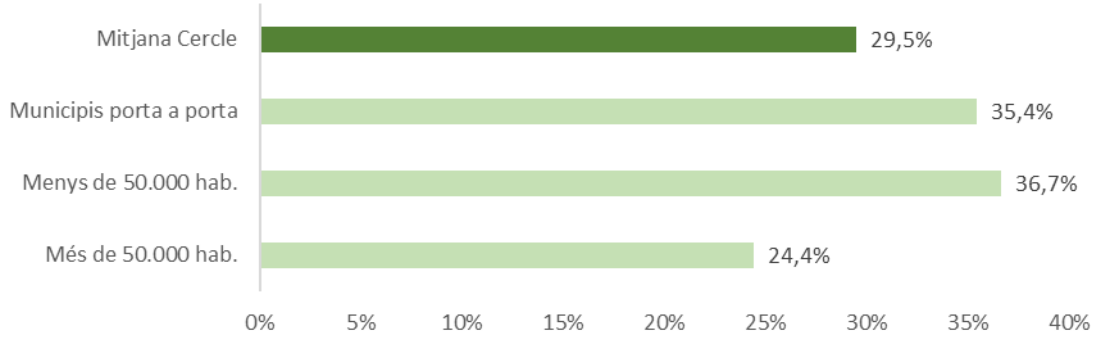
Pel que fa a la fracció resta, tant la recollida com el tractament estan per sobre de la mitjana (189,61 € en recollida i 133,29 € en tractament), però en els municipis porta a porta la despesa en recollida és més elevada que la despesa en tractament (a l'inrevés del que passa a la mitjana dels municipis del Cercle).

Gràfic 32. Despesa corrent de gestió de residus (no inclou deixalleria) per tona (recollida + tractament). Per fraccions. Municipis porta a porta. 2023



El **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva** el 2023 se situa en el 29,5% de mitjana. Aconsegueixen més bons resultats els municipis de menys de 50.000 habitants, amb un 36,7%, mentre que els municipis porta a porta estan lleugerament per sota (35,4%) i els municipis amb més de 50.000 habitants estan per sota de la mitjana del Cercle (24,4%).

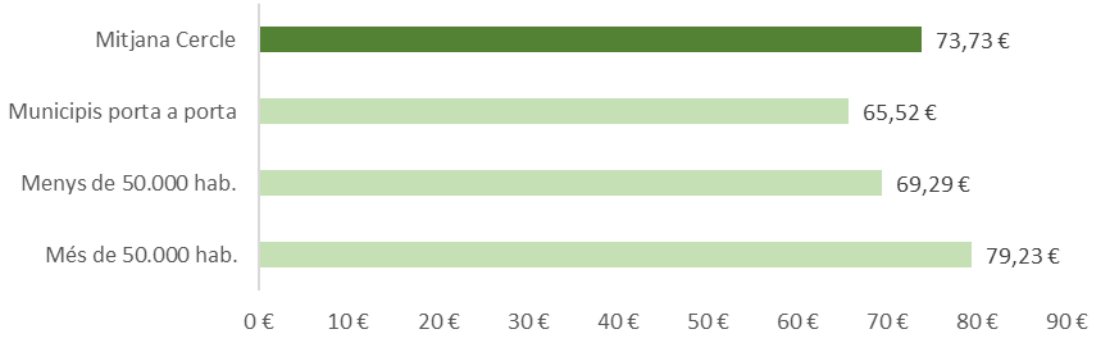
Gràfic 33. Percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



Pel que fa a la **despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei**, els municipis amb una despesa més elevada són els de més de 50.000 habitants, amb una mitjana de 79,23 €, seguits dels municipis de menys de 50.000 habitants, amb una mitjana de despesa de 69,29 € i pels municipis amb recollida porta a porta, que tenen una despesa de 65,52 € per hora de servei.

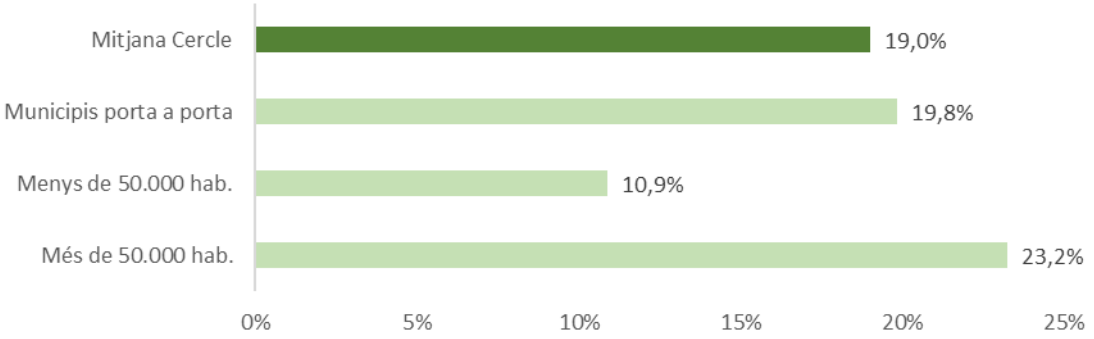
Els municipis de més de 50.000 habitants tenen una despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei (79,23 €) més elevada que la mitjana.

Gràfic 34. Despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



El **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** és més elevat als municipis de més de 50.000 habitants, on se situa en el 23,2%. Per als municipis de menys de 50.000 habitants és del 10,9% i per als municipis amb recollida porta a porta és del 19,8%.

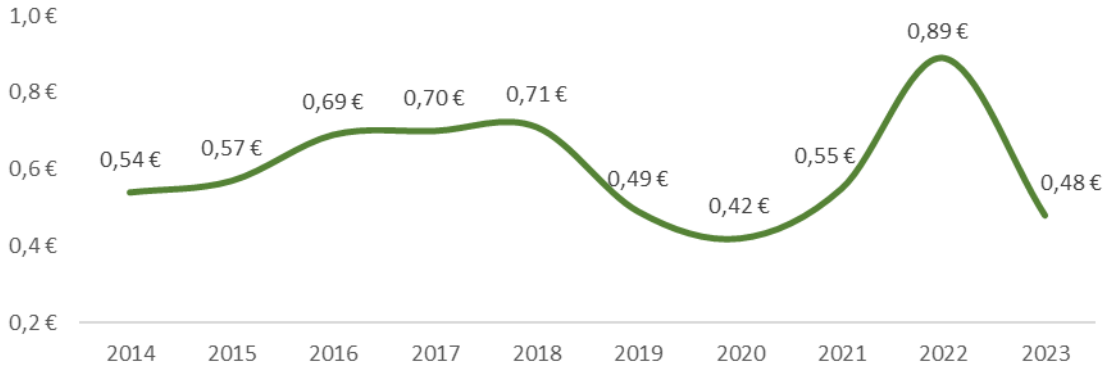
Gràfic 35. Percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria.
Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



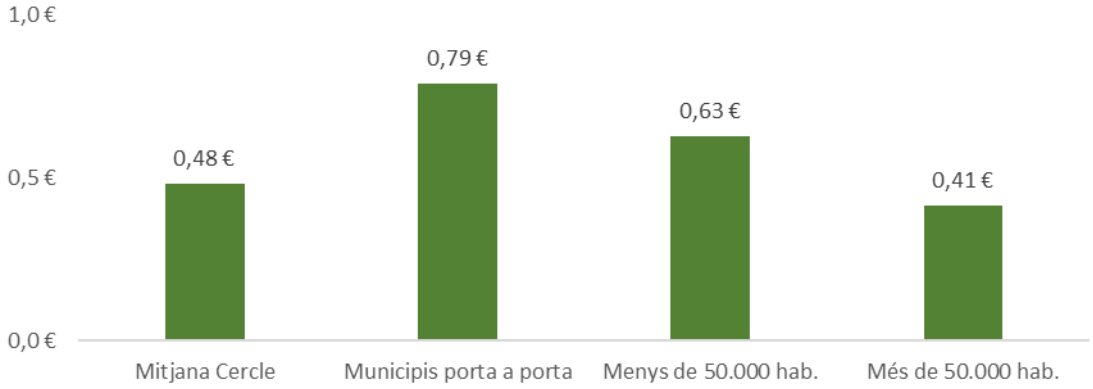
Les **despeses en campanyes de sensibilització per habitant** presenten una evolució a l'alça entre el 2013 i el 2018. A partir d'aquest any, cauen i no es recuperen fins al 2021, en què va sortir una quantiosa subvenció a través de fons europeus per ajudar als municipis a fer canvis en el model de recollida per permetre assolir els objectius de recollida selectiva. Una part important de la despesa d'aquesta subvenció s'ha efectuat el 2022 i per això hi ha un màxim de 0,89 €/habitant, mentre que el 2023 la despesa se situa de mitjana en 0,48 €/habitant. Els municipis amb recollida porta a porta són els que tenen una despesa més elevada (0,79 €/habitant).

La despesa en campanyes de sensibilització per habitant presenta un màxim el 2022 amb 0,89 €/habitant, mentre que el 2023 és de 0,48 €/habitant.

Gràfic 36. Despeses en campanyes de sensibilització per habitant. 2014-2023



Gràfic 37. Despeses en campanyes de sensibilització per habitant. Global, municipis porta a porta i per trams de població. 2023



4. Servei de neteja viària

L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis però a diferència del servei de gestió de residus, en el qual és important la tipologia de recollida, en aquest servei els municipis s'han agrupat per tram poblacional.

Així doncs, s'han agrupat per una banda els municipis de fins a 10.000 habitants (grup -10), municipis que tenen entre 10.000 i 50.000 habitants (grup +10) i municipis que tenen més de 50.000 habitants (grup +50).

Menys de 10.000 habitants	
Matadepera	9.891
Montmeló	8.822
Navàs	6.161
Sant Llorenç Savall	*2.533*
Santa Coloma de Cervelló	8.373
Tiana	9.220
Torrelles de Llobregat	6.217
Vacarisses	*7.453*
Vilassar de Dalt	9.254

De 10.000 a 50.000 habitants	
Barberà del Vallès	33.353
Canet de Mar	*15.014*
Cardedeu	19.047
Corbera de Llobregat	*15.529*
Franqueses del Vallès (Les)	20.493
Garriga (La)	17.028
Gavà	47.498
Lliçà d'Amunt	16.083
Manlleu	21.182
Masnou (El)	24.176
Montgat	12.458
Montornès del Vallès	16.752
Palau-solità i Plegamans	15.125
Premià de Dalt	10.528
Sant Adrià de Besòs	37.906
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Sant Quirze del Vallès	20.188
Sant Sadurní d'Anoia	*12.941*
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Sitges	32.086
Vic	48.235
Vilafranca del Penedès	40.596
Vilassar de Mar	21.039

Més de 50.000 habitants	
Badalona	224.301
Castelldefels	68.327
Granollers	*62.950*
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Mataró	129.613
Mollet del Vallès	51.692
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Terrassa	225.274
Viladecans	66.615
Vilanova i la Geltrú	68.768

Municipis fora de la província de Barcelona			
Figueres	47.841	Lleida	142.990
		Reus	*108.535*

Nota: els municipis en lletra cursiva corresponen als municipis reincorporats (que ja havien participat en alguna edició anterior) al Cercle de Residus i Neteja Viària. Els municipis ressaltats corresponen a municipis amb recollida porta a porta dels residus.

4.1. Principals indicadors d'estructura i de resultats

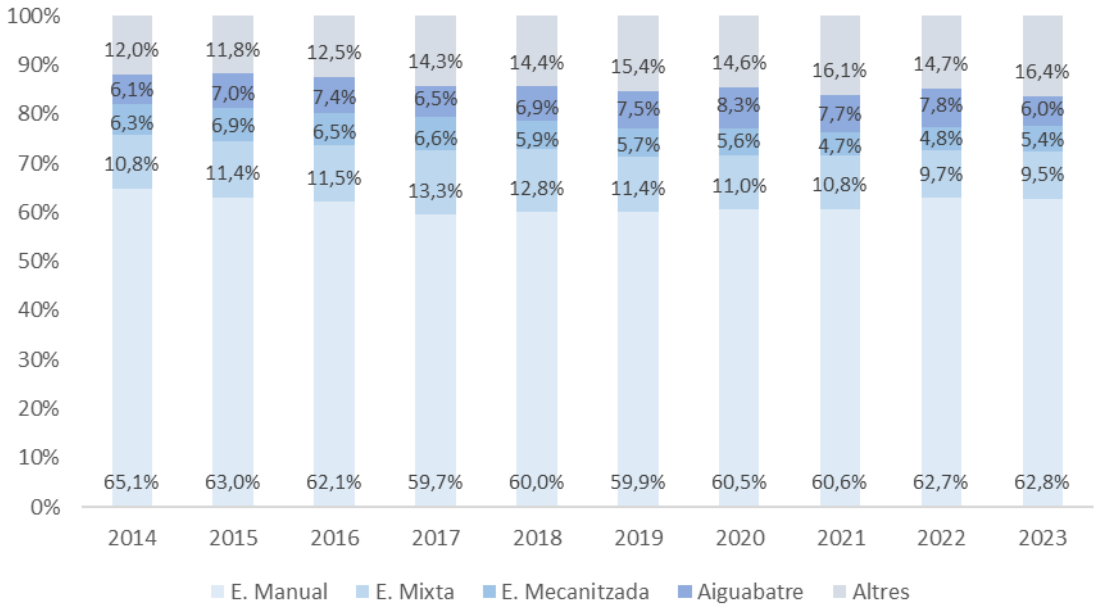
En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors d'estructura i resultats, estructurats segons l'accessibilitat dels usuaris al servei, l'impacte sobre el medi ambient i l'assoliment d'un servei de qualitat.

El servei de neteja viària està conformat per diverses **tipologies de servei**. L'anàlisi del **percentatge d'hores anuals** de cadascuna d'elles permet observar que la neteja manual és la majoritària a nivell global els darrers deu anys, amb una oscil·lació d'entre el 59,7% (any 2017) i el 65,1% (any 2014) del total d'hores de servei. El 2023 aquesta tipologia de neteja és de més del 40% en tots els trams, i supera el 65% en els municipis de més de 50.000 habitants.

La neteja manual és la majoritària en els deu anys analitzats, amb una mitjana, el 2023, del 62,8% de les hores de servei.

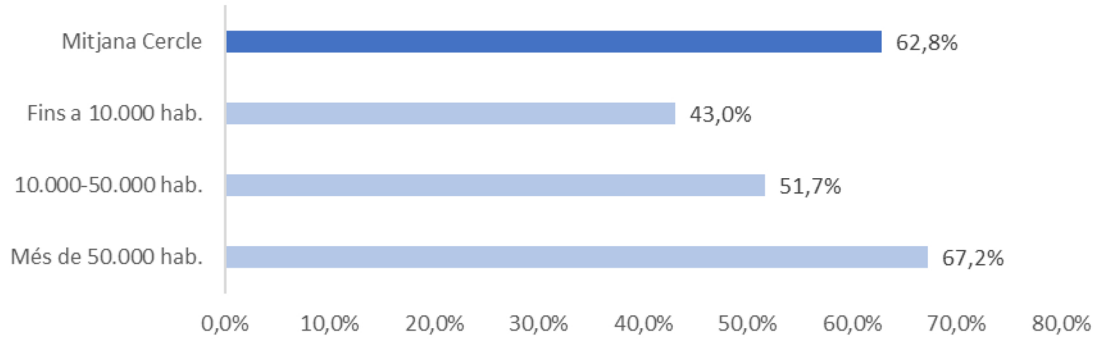
El percentatge d'hores d'aiguabatre representa entre el 6,0% i el 8,3%. Aquesta darrera xifra es dona l'any 2020 en plena pandèmia, i a partir d'aquest any tendeix a disminuir fins a situar-se en el 6,0% el 2023. Cal destacar l'augment progressiu del percentatge d'altres serveis no inclosos en els esmentats anteriorment i que inclou serveis molt diversos segons la tipologia de municipi (neteja d'escocells, neteja de marquesines, neteja de xiclets, neteja de platges...).

Gràfic 38. Percentatge d'hores de servei per tipologia. Global. 2014-2023



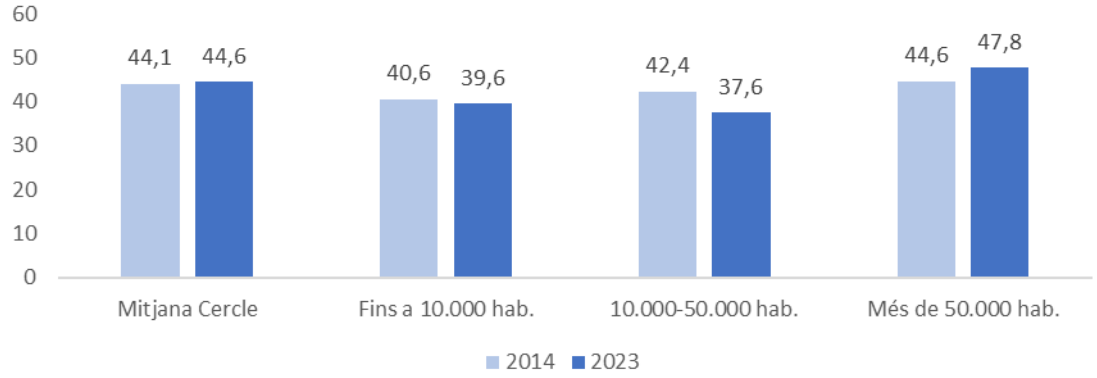
Per trams de població, el 2023 els municipis de més de 50.000 habitants són els que tenen un percentatge d'hores anuals de neteja manual més elevat, del 67,2%, mentre que en els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants el percentatge se situa en el 51,7%, i en els municipis de menys de 10.000 habitants, en el 43,0%.

Gràfic 39. Percentatge d'hores d'escombrada manual. Global i per trams de població. 2023



La quantitat de papereres s'analitza respecte al nombre d'habitants i també respecte a la distància mitjana entre elles a partir dels metres lineals de servei de neteja viària. El 2014 la mitjana del Cercle és de 44,1, mentre que el 2023 se situa en 44,6 habitants per paperera. Per trams de població els municipis de més de 50.000 habitants estan lleugerament per sobre dels municipis amb menys població.

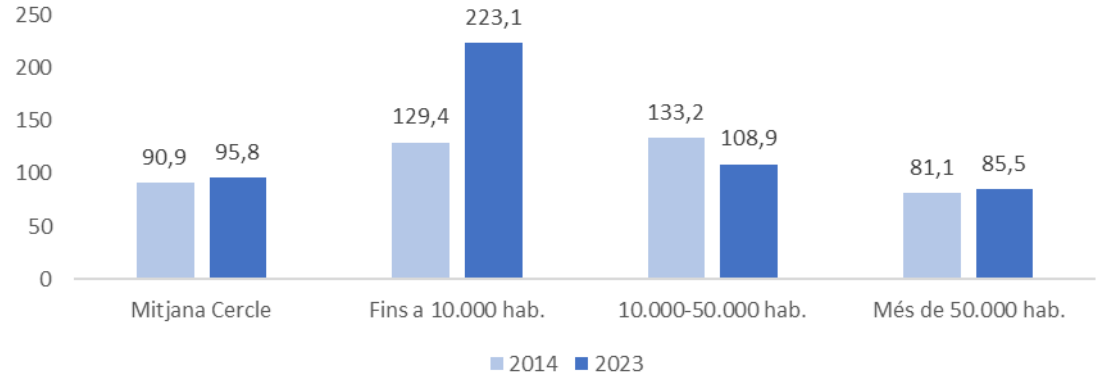
Gràfic 40. Habitants per paperera. Global i per trams de població. 2014 i 2023



Referent a la distribució de papereres al llarg dels carrers on es presta el servei de neteja viària, s'observa que les dades són molt diferents segons els trams de població analitzats, atenent a la concentració de població al nucli urbà.

Els últims deu anys s'observa una tendència a l'augment en la distància entre papereres, i es passa de tenir una paperera cada 90,9 metres el 2014 a tenir-ne una cada 95,8 metres el 2023. Per trams, aquesta tendència es manté als municipis amb més població i als municipis més petits (que passen de tenir una paperera cada 129,4 metres el 2014 a tenir-ne una cada 223,1 metres el 2023). La majoria dels municipis amb menys població, i alguns de més grans, han implantat el sistema de recollida porta a porta, i això ha fet que s'eliminin moltes papereres perquè són un punt d'abandonament de bosses pels usuaris que no volen entrar en el sistema.

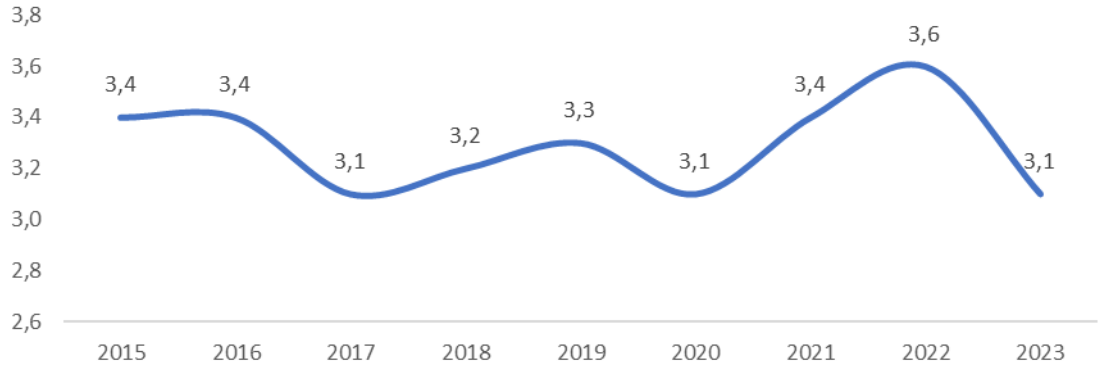
Gràfic 41. Metres lineals per paperera. Global i per trams de població. 2014 i 2023



El 2023 la mitjana de les emissions de CO_2 en neteja viària se situa en 3,1 kg per habitant. Respecte al 2015, les emissions se situen 0,3 punts per sota.

Les emissions de gasos d'efecte hivernacle del servei de neteja viària, avaluades en **quilos de CO_2 per habitant**, han assolit el 2023 nivells propers als del 2020, i han passat dels 3,6 kg per habitant el 2022 als 3,1 kg per habitant el 2023. Als serveis de neteja viària s'hi van incorporant vehicles elèctrics amb més facilitat que al servei de recollida de residus perquè la maquinària sol ser de dimensions més petites, en aquests casos a vegades és difícil aconseguir les dades del consum.

Gràfic 42. Quilos d'emissions de CO_2 per habitant. 2015-2023[1]



Els **litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant**, amb una tendència a l'augment al llarg dels últims anys, han baixat el 2023, i s'han situat en 82,6 litres per habitant. Els últims anys s'han donat situacions en què ha calgut un augment en el consum d'aigua per a la neteja viària, com la pandèmia el 2020 o les restriccions per la sequera dels darrers anys.

El 2023 la mitjana de consum d'aigua per neteja viària se situa en 82,6 litres per habitant, menys que una dutxa de 5 minuts.

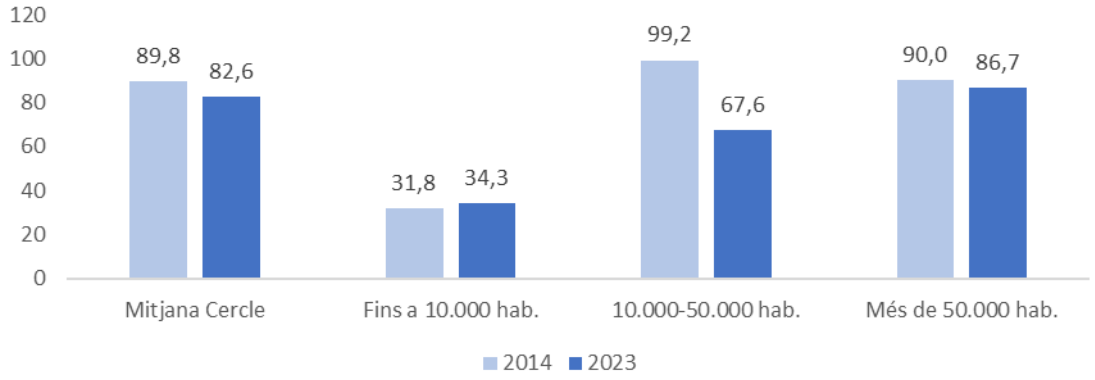
Tant el 2014 com el 2023 els municipis de menys de 10.000 habitants tenen un consum d'aigua força inferior als municipis més grans, i els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants són els que han reduït més el consum en aquest període.

Gràfic 43. Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant. 2014-2023



1 *No hi ha dades globals d'emissions de CO_2 per al 2014*

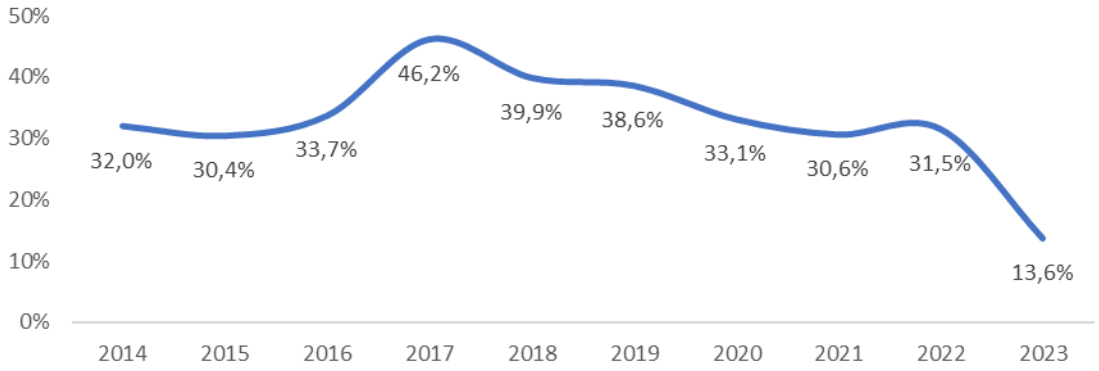
Gràfic 44. Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant. Global i per trams de població. 2014 i 2023



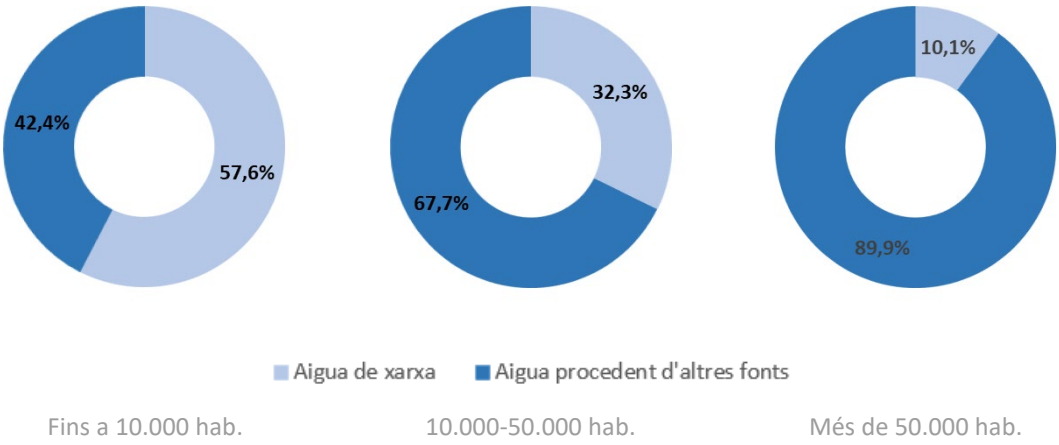
El **percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua** el 2023 és de mitjana del 13,6%, amb una reducció molt important respecte als anys anteriors, en què se situava per sobre del 30%. Aquest percentatge varia molt segons el tram de població: als municipis de menys de 10.000 habitants suposa de mitjana el 57,6%, als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants, el 32,3% i als municipis de més de 50.000 habitants, el 10,1%.

En general els municipis han fet un esforç per abastir-se amb aigua procedent d'altres fonts que no siguin aigua de xarxa, esforç que s'observa sobretot en els municipis més grans, en els quals aquest percentatge ha disminuït 25,6 punts percentuals els últims 10 anys.

Gràfic 45. Percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua. 2014- 2023



Gràfic 46. Percentatge de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua. Per trams de població. 2023

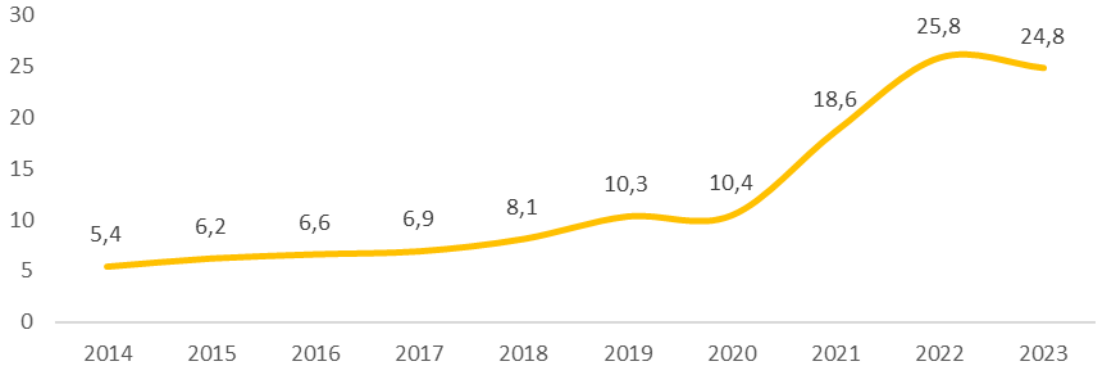


4.2. Principals indicadors de qualitat i civisme

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la qualitat del servei i al civisme dels usuaris.

Un dels indicadors que tenen els ens locals per conèixer la percepció de la ciutadania respecte al servei és el **nombre de peticions per cada 1.000 habitants** que reben. Es tracta de queixes i suggeriments respecte al servei prestat. Els darrers deu anys s'ha passat d'una mitjana global de 5,4 l'any 2014 a 24,8 l'any 2023. Sembla que aquest augment està més vinculat a la incorporació de noves tecnologies que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals que no pas amb la qualitat del mateix servei, i cal veure si la disminució que s'observa aquest 2023 es manté.

Gràfic 47. Nombre de peticions per cada 1.000 habitants. 2014-2023

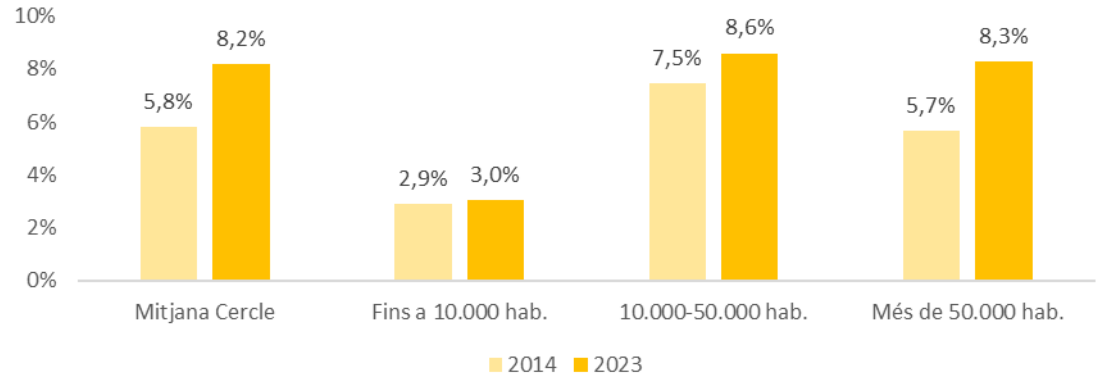


En el servei, l'incivisme s'analitza mitjançant el **percentatge de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre el nombre total de papereres**, i pel **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària**. En perspectiva temporal, la mitjana d'aquests indicadors presenta moltes oscil·lacions sense una tendència clara.

En municipis més petits s'observa menys incivisme, amb valors per als dos indicadors molt per sota dels obtinguts als municipis amb més població.

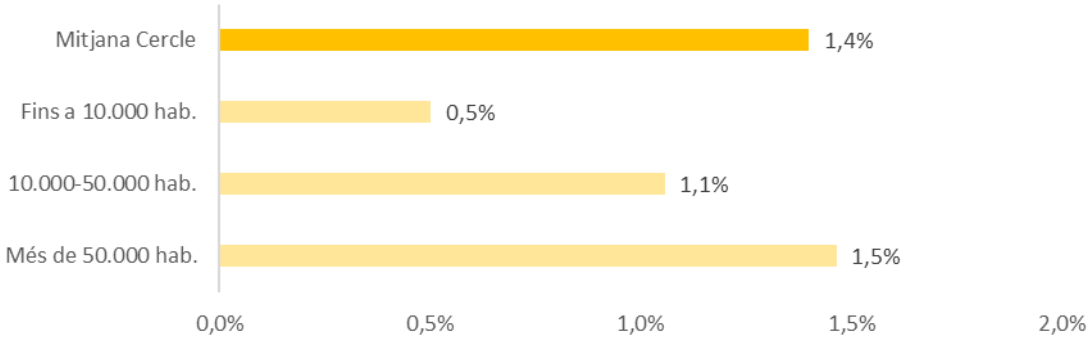
La mitjana de papereres substituïdes per actes vandàlics se situa l'any 2023 en el 8,2%, mentre que el 2014 és del 5,8%. Per trams de població, els municipis amb menys percentatge de papereres substituïdes són els de menys de 10.000 habitants, mentre que als municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants ha augmentat lleugerament, i als municipis més grans, el 2023, se situa 2,6 punts percentuals per sobre del 2014.

Gràfic 48. % de papereres substituïdes per actes vandàlics sobre nombre total de papereres. Global i per trams de població. 2014 i 2023



En el cas de la neteja de façanes els municipis majors de 50.000 habitants són també els que tenen un percentatge més elevat que segurament correspon a unes hores de dedicació ja contractades específicament per a aquestes neteges.

Gràfic 49. Percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores del servei de neteja viària. Global i per trams. 2023



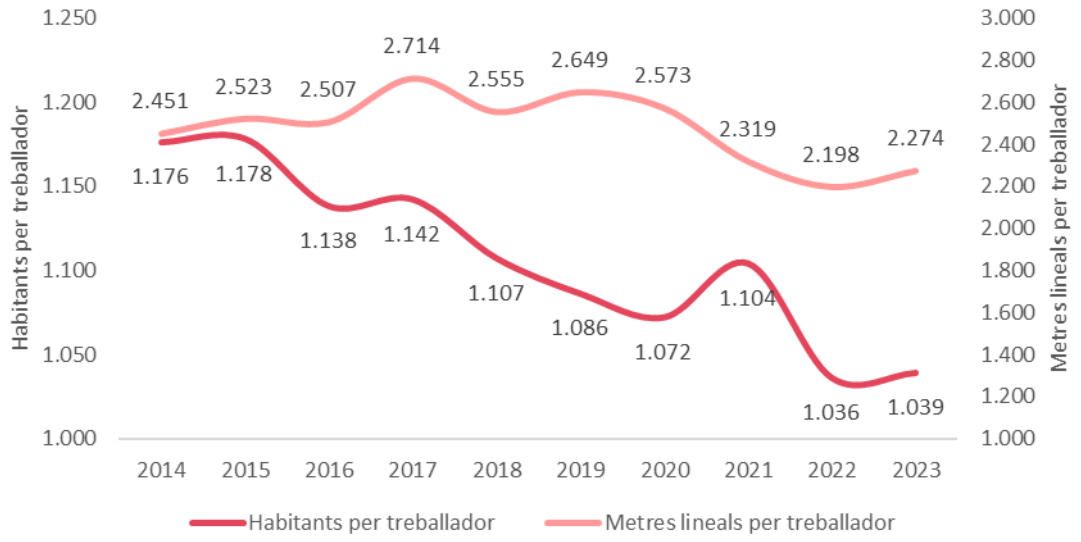
4.3. Principals indicadors d'organització i recursos humans

En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a la tipologia de gestió i als recursos humans del servei.

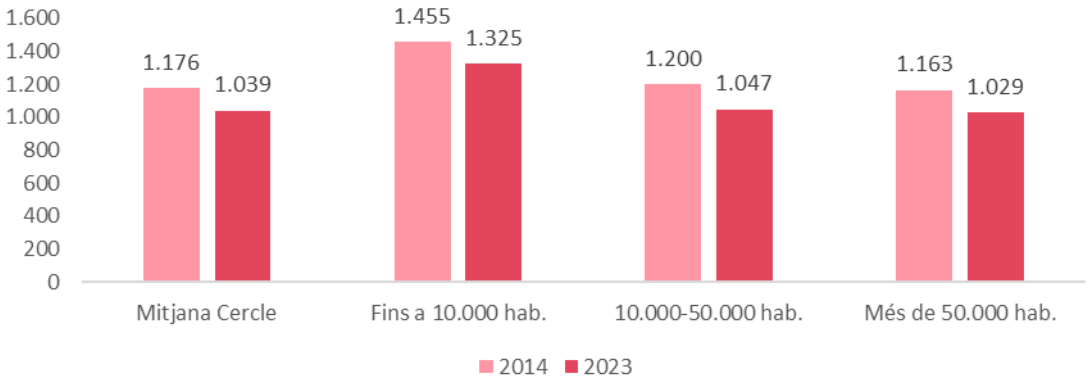
La càrrega sobre els treballadors s'analitza amb els indicadors d'**habitants per treballador del servei i els metres lineals per treballador**. Els últims 10 anys l'indicador d'habitants per treballador tendeix a reduir-se, i el 2023 se situa en 1.039 habitants per treballador. L'indicador de

metres lineals per treballador presenta també una tendència a la baixa, i l'any 2023 se situa en 2.274 m. En el cas dels municipis de menys de 10.000 habitants les mitjanes, sobretot en els metres lineals per treballador, són molt superiors a les globals. En aquests municipis les freqüències de pas solen ser més baixes i es fa servir més maquinària.

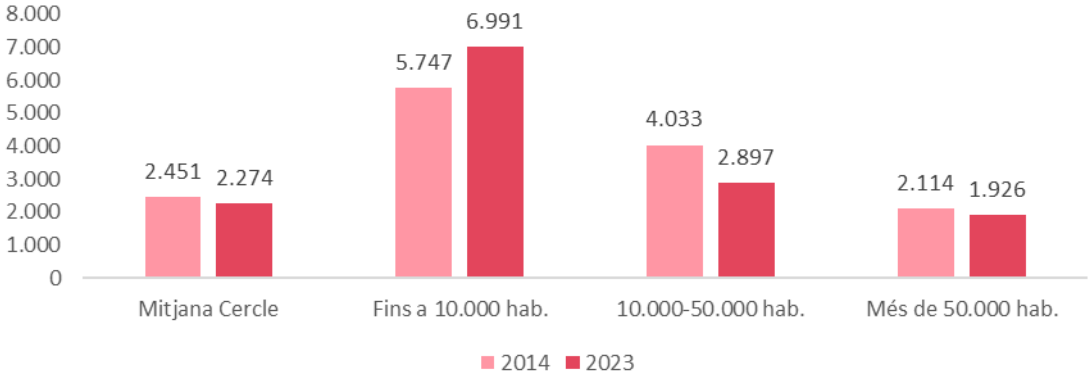
Gràfic 50. Habitants i metres lineals per treballador del servei. 2014-2023



Gràfic 51. Habitants per treballador del servei. Global i per trams de població. 2014 i 2023



Gràfic 52. Metres lineals per treballador. Global i per trams de població. 2014 i 2023



4.4. Principals indicadors econòmics

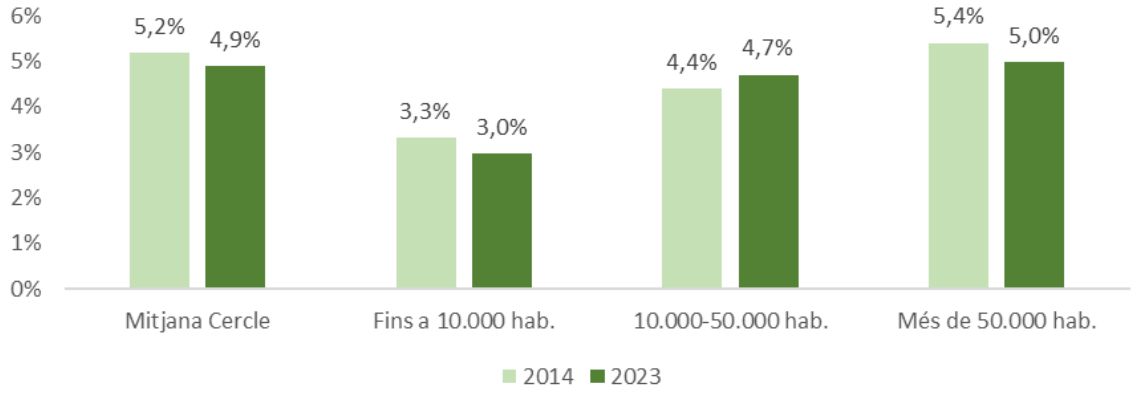
En aquest apartat es presenten els resultats dels principals indicadors relatius a les depeses vinculades al servei.

El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària oscil·la els darrers deu anys entre el 4,7% (any 2019) i el 5,3% (any 2022). Per trams de població, els municipis de més de 50.000 habitants tenen un percentatge més elevat, tant el 2014 com el 2023, mentre que als municipis de menys de 10.000 habitants aquest percentatge és en els dos casos el més baix i, a més, ha disminuït el 2023 respecte al 2014.

Gràfic 53. Percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal. 2014-2023

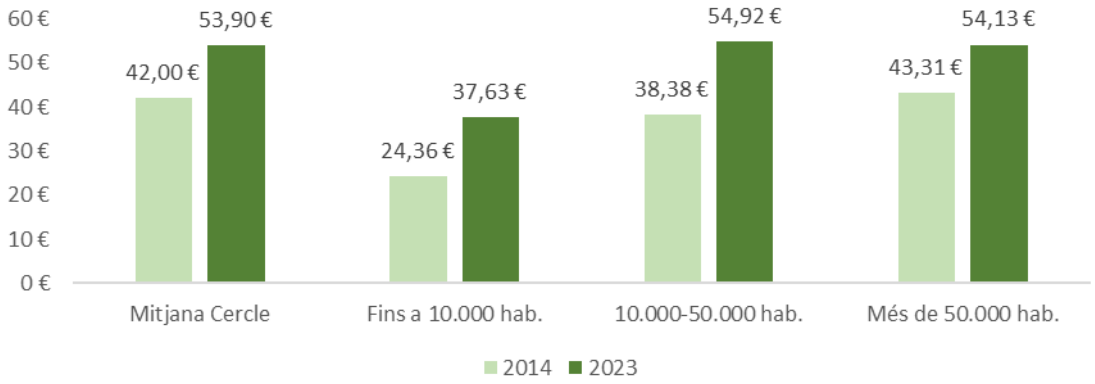


Gràfic 54. Percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal. Global i per trams de població. 2014 i 2023



Pel que fa a la **despesa corrent per habitant** (amb una mitjana global de 53,90 € el 2023) també s'observa una despesa més alta en els municipis més grans, amb una despesa de 54,13 € en els municipis de més de 50.000 habitants i de 54,92 € en municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants, mentre que en municipis de fins a 10.000 habitants és de 37,63 €. Entre el 2014 i el 2023, però, en tots els trams de població augmenta la despesa corrent per habitant.

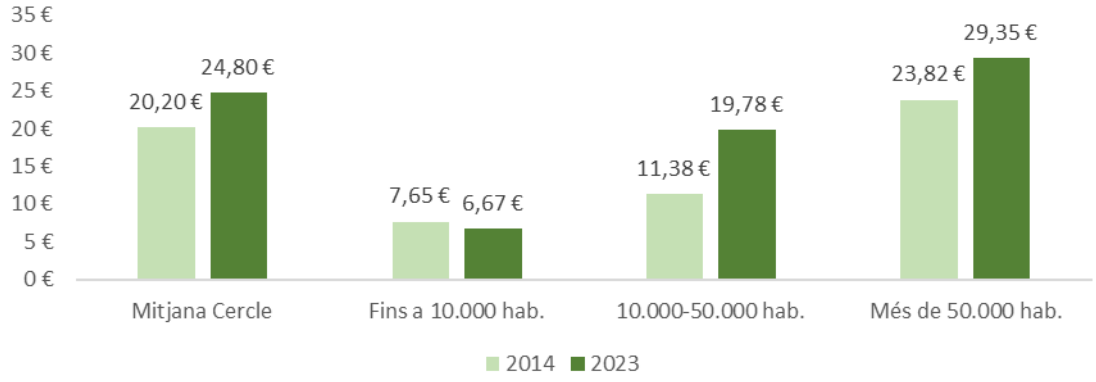
Gràfic 55. Despesa corrent per habitant. Global i per trams de població. 2014 i 2023



En l'indicador de **despesa corrent per metres lineals** de servei s'observa que la mitjana global se situa l'any 2023 en 24,80 €, amb més despesa en municipis més grans (29,35 € en els de més de 50.000 habitants i 19,78 € en els d'entre 10.000 i 50.000 habitants) que en municipis de fins a 10.000 habitants, que és de 6,67 €. En aquests últims s'observa una disminució en la despesa en els últims 10 anys, mentre que a la resta augmenta.

La despesa corrent per metres lineals és 4 vegades més baixa en els municipis de menys de 10.000 habitants que en els de més de 50.000 habitants.

Gràfic 56. Despesa corrent per metres lineals de servei. Global i per trams de població. 2014 i 2023



5. Indicadors transversals

Aquests indicadors recullen dades dels 23 serveis avaluats en l'edició 2024, en què s'ha incorporat el nou Cercle d'Arxius Municipals.

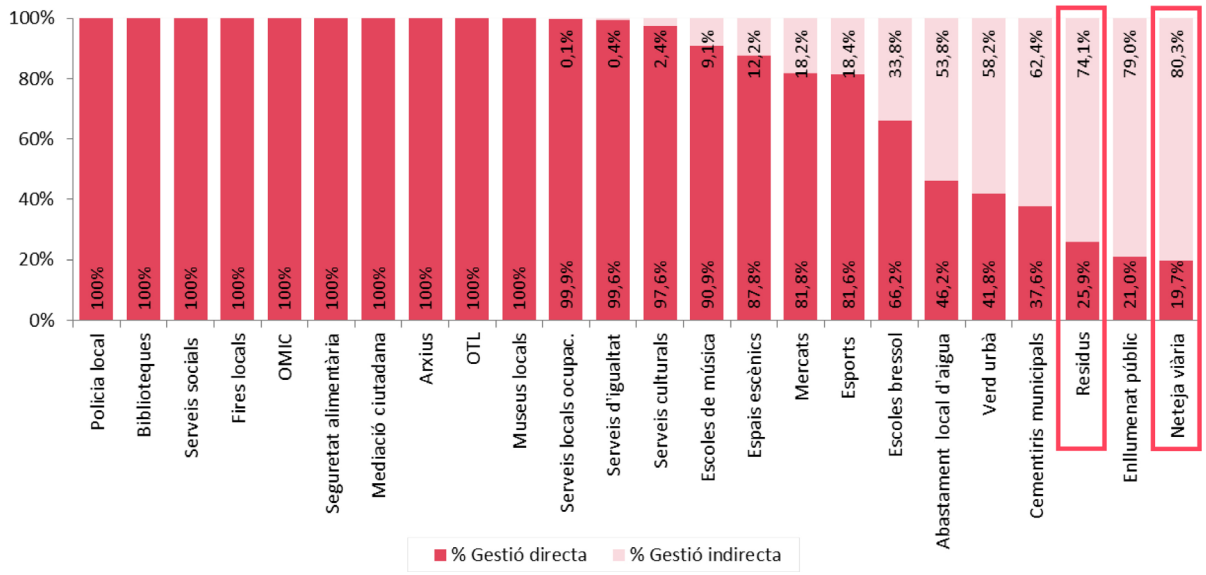
5.1. Principals indicadors d'organització i recursos humans

D'entre tots els serveis analitzats als cercles, els d'aquest són dels serveis municipals que tenen un **percentatge de gestió indirecta** més elevat: gestió de residus (74,1%) i neteja viària (80,3%).

En el servei de gestió de residus, entre 2019 i 2021 el percentatge de gestió directa s'estabilitza al voltant del 27,5%, mentre que tant el 2022 com el 2023 aquest percentatge disminueix, i el 2023 se situa en el 25,9%.

Pel que fa al servei de neteja viària, el percentatge de gestió directa disminueix el 2022, i se situa en el 18,4%, mentre que el 2023 se situa en el 19,7%.

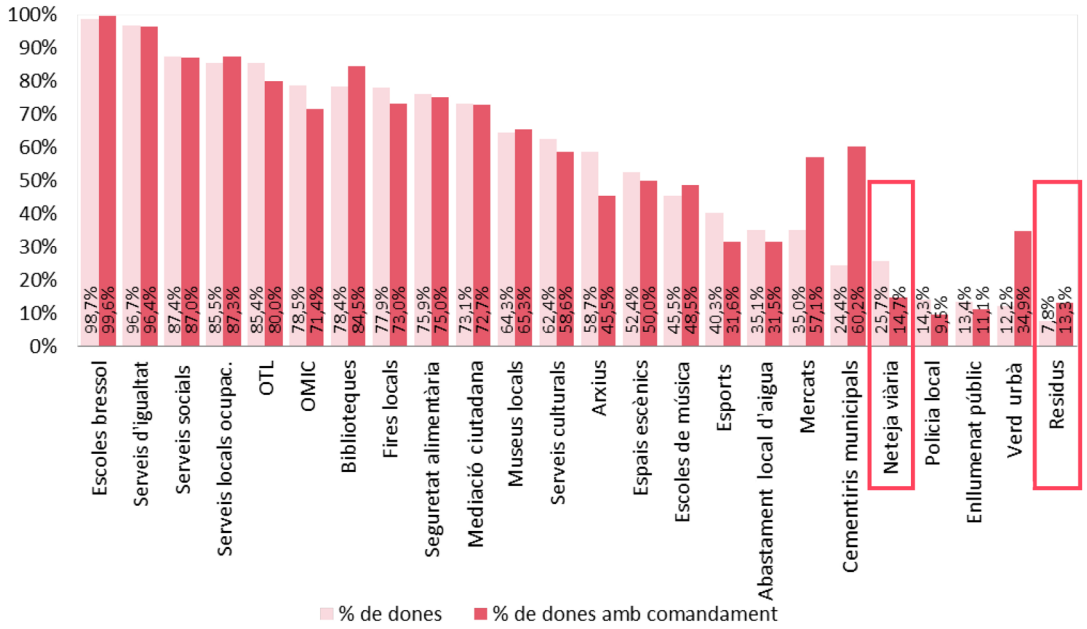
Gràfic 57. Percentatge de gestió directa/indirecta dels serveis participants als cercles. 2023



La presència de dones en el servei de recollida de residus, en **percentatge de dones sobre el total de treballadors/es**, és el més baix respecte a la totalitat de serveis analitzats als cercles; la mitjana per al 2023 se situa al 7,8% (l'any 2022 era del 7,3%). Si es considera el percentatge de dones entre els càrrecs de comandament és del 13,3% (superat només pel de l'enllumenat públic i la policia local). Per al servei de neteja viària, el percentatge de dones és del 25,7%, mentre que suposen el 14,7% dels càrrecs de comandament.

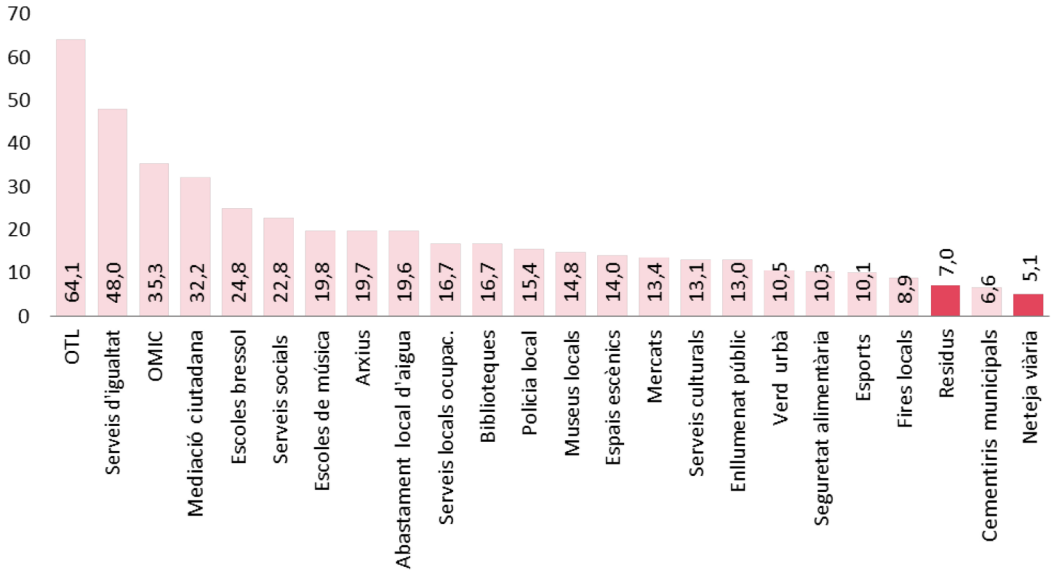
La presència de dones en el servei de recollida de residus és molt baixa, d'un 7,8% l'any 2023, lleugerament per sobre de l'any 2022.

Gràfic 58. Percentatge de dones i de dones amb comandament dels serveis participants als cercles. 2023



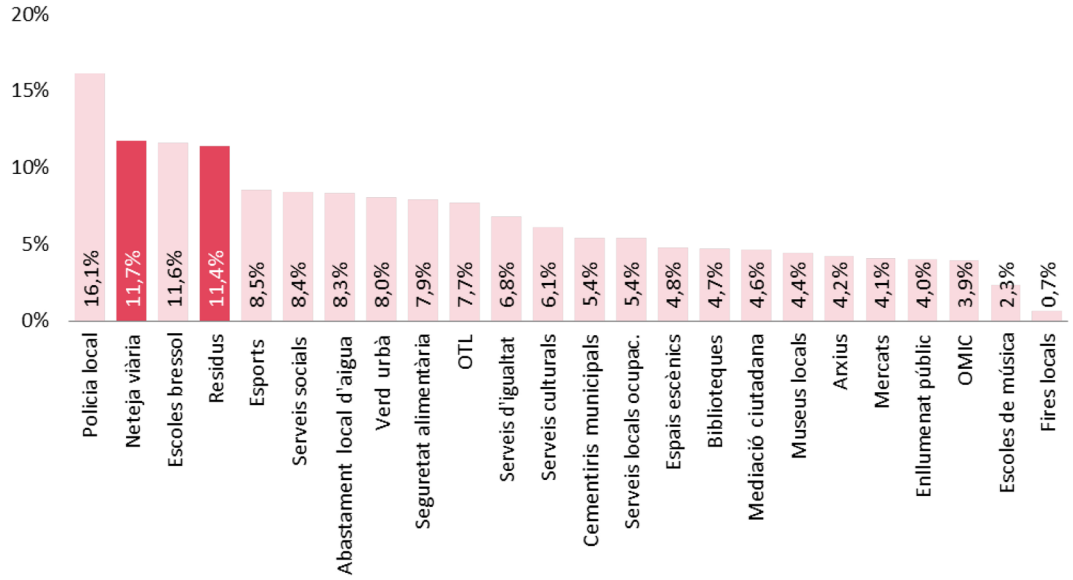
Les **hores anuals de formació per treballador/a** en els serveis de recollida de residus i neteja viària se situen a la cua, i de mitjana l'any 2023 són de 7 hores en residus i de 5,1 hores en neteja.

Gràfic 59. Hores anuals de formació per treballador/a dels serveis participants als cercles. 2023



El **percentatge d'hores de baixa sobre el total d'hores laborals** és dels més elevats de tots els serveis analitzats als cercles. Per al servei de neteja viària aquest percentatge és de l'11,7% (només superat pel servei de policia local) i pel servei de recollida de residus és de l'11,4%, en quarta posició per sota de les escoles bressol.

Gràfic 60. Percentatge d'hores de baixa dels serveis participants als cercles. 2023

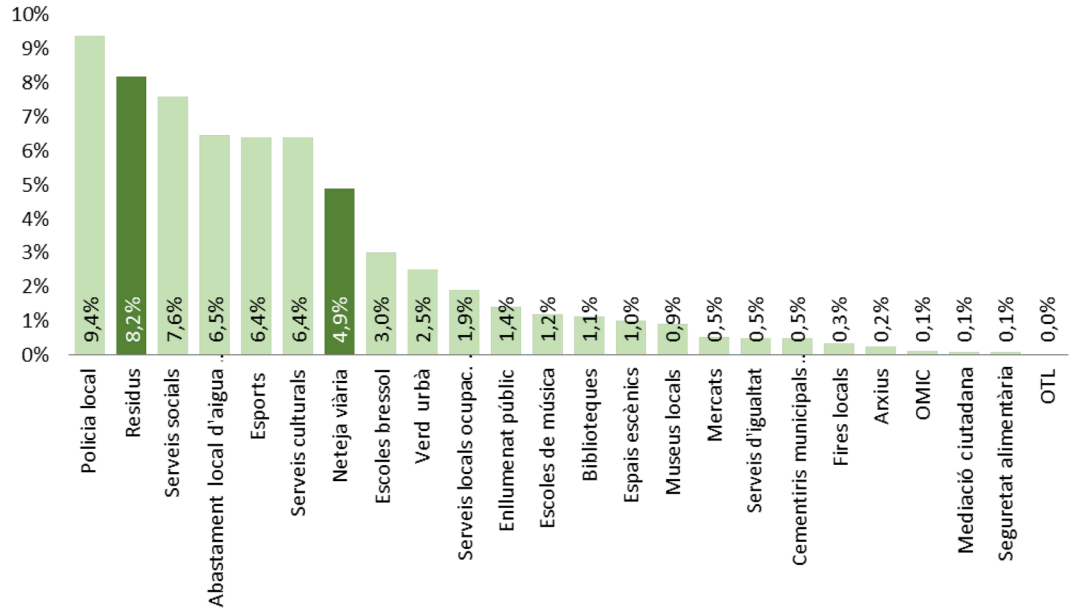


5.2. Principals indicadors econòmics

Si es compara el **percentatge del pressupost corrent municipal** per als serveis analitzats als cercles, es pot observar que la gestió de residus se situa en segona posició (8,2%) i la neteja viària en setena posició (4,9%). Sumant el percentatge dels dos serveis, se situen en la primera posició amb un 13,1% del pressupost municipal.

La despesa en els serveis de gestió de residus i neteja viària suposa el 13,1% del pressupost municipal.

Gràfic 61. Percentatge del pressupost corrent municipal destinat als serveis participants als cercles. 2023



Si es compara la **despesa corrent per habitant** per als serveis analitzats als cercles, el servei de policia local és el que suposa una despesa més important, amb 102,9 €/habitant, mentre que el servei de gestió de residus se situa en tercera posició, i el de neteja viària, en vuitena posició.

Tenint en compte, però, que en la majoria de municipis aquests dos serveis es gestionen conjuntament, la despesa global per als serveis de gestió de residus i neteja viària és de 144,3 €/habitant, i se situa en primera posició.

6. Resum executiu

La 21a edició del Cercle de Residus i Neteja Viària compta amb la participació de 50 ens locals (49 municipis i 1 mancomunitat) que analitzen 54 indicadors del servei de recollida i tractament de residus i 37 del servei de neteja viària.

Del total d'ens participants, n'hi ha 3 que estan fora de la província de Barcelona. La població total representada dins la província de Barcelona és de 2.689.629 habitants.

6.1. Servei de gestió de residus

- Tot i disposar d'un nombre semblant de litres per habitant instal·lats al carrer, la **fracció resta**, amb **236,9 kg recollits per habitant i any**, és la que es genera en més quantitat, fet que obliga a una **freqüència més alta de recollida**.
- La mitjana de **recollida selectiva** (sumant recollida al carrer i deixalleria) se situa l'any 2023 en el **43,7%**, **clarament per sota de l'objectiu català** del 60% per al 2020.
- El 2023 segueix la tendència del 2022, en què la **recollida comercial de la fracció orgànica (25,3%) supera la del paper i cartró (21,2%)**.
- L'any 2023 el **percentatge recollit d'envasos (64,9%)** sobre el total generat supera les fraccions paper i cartró (62,2%) i vidre (62,0%), mentre que per a l'**orgànica** segueix sent baix, **28,4%**.
- Els **impropis de la fracció orgànica** se situen l'any 2023 al 7,7%, mentre els dels envasos són del 26,2%.
- Les **emissions de gasos d'efecte hivernacle per al tractament dels residus** el 2023 suposen el **95,7% de les emissions totals del servei** i segueixen una **tendència a la baixa.**
- La mitjana del **percentatge d'utilització de la deixalleria augmenta** en **15,9 punts en deu anys**, i la mitjana de l'any 2023 és del 48,7%.
- El percentatge de **deixalleries al casc urbà** se situa al **63,1%**, mentre que l'any 2014 era del 55,7%.
- El 2023 els **quilos recollits per habitant i any** a les deixalleries és de 44,2.
- L'evolució a l'**alça del nombre de peticions per cada 1.000 habitants** els darrers sis anys sembla estar més vinculada a la **incorporació de noves tecnologies** que faciliten el contacte entre la ciutadania i els ens locals, i als canvis de model de recollida, que no pas a la qualitat del mateix servei.
- El **percentatge de contenidors cremats per actes vandàlics** sobre el total de contenidors oscil·la **entre l'1,6%** (any 2018) **i el 3,2%** (any 2021) de mitjana els darrers deu anys.
- Les **tones de residus recollides per treballador del servei** tendeixen a disminuir, sobretot els darrers 8 anys, i se situen el 2023 en 640.
- Els darrers 10 anys, el **nombre de visites per treballador/a de la deixalleria ha augmentat un 27,6%**.
- El **percentatge del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus** l'any 2023 va ser del **8,2%**.
- La **fracció resta** és la que té una **despesa més elevada de recollida (19,15 €) i tractament (27,64 €) per habitant**. Als municipis porta a porta aquesta despesa és més baixa, amb 14,50 €/habitant en recollida i 10,83 €/habitant en tractament.
- Els **voluminosos** són la fracció que té una **despesa més elevada en recollida (343,21 €) per tona**, seguida de molt a prop pel paper-cartró (333,57 €) i els envasos (324,77 €).

- El **percentatge d'ingressos per recuperació selectiva sobre despesa en recollida de residus selectiva** se situa el 2023 en el 29,5% de mitjana. Als municipis porta a porta aquest percentatge se situa en el 35,4%, 6 punts percentuals per sobre de la mitjana.
- La **despesa en gestió de la deixalleria per hora de servei** està en 73,73 € de mitjana. Als municipis porta a porta aquesta despesa se situa en 65,52 €, més baixa que als municipis amb recollida amb contenidors.
- El **percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics de la deixalleria** és de mitjana del 19,0% per a l'any 2023.
- La **despesa en campanyes de sensibilització** per habitant presenta **un màxim** el 2022 amb **0,89 €/habitant** a causa de les subvencions vinculades a fons procedents de la Unió Europea, mentre que el 2023 se situa en 0,48 €.

6.2. Servei de neteja viària

- La **neteja manual** és la **majoritària en tots els municipis** en els deu anys analitzats, amb una mitjana el 2023 del 62,8% de les hores de servei.
- Entre els anys 2014 i 2023 el **nombre d'habitants per paperera** s'ha mantingut més o menys estable.
- El 2023 la mitjana de les **emissions de CO_2** en neteja viària se situa en **3,1 kg per habitant,** amb un lleuger descens respecte al 2022.
- El 2023 la **mitjana de consum d'aigua** per al servei de neteja viària se situa en 82,6 **litres per habitant**. El **percentatge de litres d'aigua de xarxa** consumits sobre el total del consum d'aigua és de mitjana el **13,6%**. Els municipis de menys de 10.000 habitants en consumeixen el 57,6%, mentre que els de més de 50.000 habitants en consumeixen el 10,1%.
- El **nombre de peticions per cada 1.000 habitants** augmenta de forma considerable entre el 2014 i el 2022, mentre que el 2023 la mitjana disminueix lleugerament, i se situa en 24,8 peticions.
- La mitjana de **papereres substituïdes per actes vandàlics** se situa l'any 2023 en el **8,2%** i el **percentatge d'hores del servei destinades a la neteja de façanes** en l'**1,4%.**
- La càrrega sobre els treballadors s'analitza amb el nombre d'**habitants per treballador del servei**, que l'any 2023 és de 1.039, i **els metres lineals per treballador**, que és de **2.274**.
- El **percentatge de la despesa sobre el pressupost corrent municipal** del servei de neteja viària és del 4,9% el 2023.
- L'any 2023 la **despesa corrent per habitant és de 53,90 €. Per metres lineals** de servei i la despesa de l'any 2023 és de **24,80 €** de mitjana. En tots dos casos la despesa és més baixa als municipis de menys de 10.000 habitants.

6.3. Indicadors transversals

- El 2023 **el percentatge de gestió indirecta del servei de recollida és del 74,1%**, mentre que al **servei de neteja viària és del 80,3%**.
- La **presència de dones** en el **servei de recollida de residus** és molt baixa, d'un **7,8%** sobre el total de treballadors/es l'any 2023 (és el més baix de tots els serveis analitzats pels cercles de comparació intermunicipals), mentre que al **servei de neteja viària** la presència de dones és una mica més elevada, amb un **25,7%**.

- El **percentatge de dones comandament** sobre el total de comandaments és del **14,7% al servei de neteja viària** i del **13,3% al servei de recollida de residus**, només per sobre dels serveis de policia local i enllumenat públic.
- Al servei de recollida de residus, la mitjana d'**hores anuals de formació dels treballadors és de 7,0 al servei de recollida i de 5,1 al servei de neteja viària** (aquest últim és el més baix de tots els serveis analitzats pels cercles de comparació intermunicipals).
- Pel que fa al **percentatge de baixes laborals**, el **servei de neteja viària**, amb un **11,7%** d'hores de baixa, se situa en segona posició per sota de la policia local, mentre que el **servei de recollida de residus**, amb un **11,4%**, se situa en quarta posició.
- La despesa en els serveis de **gestió de residus i neteja viària** suposa el **13,1% del pressupost municipal** de l'any 2023.
- Conjuntament, el servei de recollida de residus i el de neteja viària se situen com el servei amb una **despesa corrent per habitant més elevada**, de **144,3 €**.

Annex 1. Taules de resultats dels indicadors de residus. 2014-2023

Encàrrec polític

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei accessible als usuaris	Periodicitat mensual de la recollida de residus (Vidre)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	Periodicitat mensual de la recollida de residus (Paper-cartró)	12	11	12	11	11	11	12	12	13	13
	Periodicitat mensual de la recollida de residus (Envasos)	12	11	12	11	12	11	12	13	14	14
	Periodicitat mensual de la recollida de residus (Fracció orgànica)	16	16	16	16	16	14	15	14	15	15
	% de contenidors tancats respecte al total (vidre)								0,16%	0,53%	0,56%
	% de contenidors tancats respecte al total (paper-cartró)								0,01%	1,01%	0,54%
	% de contenidors tancats respecte al total (envasos)								0,15%	1,25%	1,18%
	% de contenidors tancats respecte al total (fracció orgànica)								0,39%	1,81%	1,57%
	% de contenidors tancats respecte al total (resta)								0,05%	1,08%	0,82%
	% de contenidors tancats respecte al total (total)								0,15%	1,20%	0,92%
	% de deixalleries en el casc urbà respecte al total de deixalleries	55,7%	56,3%	57,7%	57,1%	60,0%	59,1%	61,2%	60,8%	62,4%	63,1%
	% d'utilització de la deixalleria	32,8%	33,8%	34,9%	42,1%	47,8%	48,2%	48,5%	51,3%	49,7%	48,7%
	% de fracció orgànica autocompostada sobre el total d'orgànica gestionada										2,0%
Reduir les emissions de CO_2	Kg d'emissions de CO_2 per habitant (recollida)						7,8	6,9	7,0	7,7	7,3
	Kg d'emissions de CO_2 per habitant (tractament)						178,4	175,9	174,5	171,5	160,7
Assolir uns nivells adequats de recollida selectiva	% recollit de cada fracció sobre el total generat (vidre)	51,8%	51,3%	50,1%	51,6%	54,3%	57,0%	60,1%	59,6%	60,0%	62,0%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (paper-cartró)	42,7%	43,9%	43,7%	45,5%	52,6%	59,5%	60,3%	59,6%	57,8%	62,2%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (envasos)	43,2%	43,3%	42,8%	45,3%	50,9%	54,6%	59,9%	58,9%	62,0%	64,9%
	% recollit de cada fracció sobre el total generat (fracció orgànica)	25,9%	25,4%	24,8%	26,0%	27,8%	28,9%	29,4%	27,4%	26,7%	28,4%
	Kg recollits per habitant i any (vidre)	15,2	15,1	15,4	16,1	17,3	18,2	19,1	18,8	18,5	18,3
	Kg recollits per habitant i any (paper-cartró)	18,8	19,4	20,1	21,3	25,2	28,6	28,8	28,2	26,7	27,5
	Kg recollits per habitant i any (envasos)	14,3	14,3	14,8	15,9	18,3	19,6	21,4	20,9	21,5	21,6
	Kg recollits per habitant i any (fracció orgànica (inclou autocompostatge)	37,1	36,5	37,1	39,6	43,4	45,0	45,6	42,1	40,0	40,8
	Kg recollits per habitant i any (voluminosos)	11,6	13,3	14,5	18,5	19,5	19,0	20,1	19,7	19,6	20,6
	Kg recollits per habitant i any (fracció vegetal)			6,7	8,2	8,0	8,3	9,9	10,1	10,5	8,7
	Kg recollits per habitant i any (tèxtil)								2,2	2,3	2,2
	Kg recollits per habitant i any (resta)	271,5	273,7	276,5	274,4	271,2	261,6	257,3	258,7	253,8	236,9
	Kg recollits per habitant i any (deixalleria)	34,0	36,2	36,4	41,5	46,7	47,8	45,8	47,9	44,7	44,2

Usuari / Client

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fomentar el civisme	Peticions per cada 1.000 habitants	5,4	5,1	8,2	5,8	9,7	12,3	15,6	15,4	24,3	27,3
	% de contenidors cremats per actes vandàlics sobre el total de contenidors	1,6%	2,1%	2,7%	1,9%	1,6%	2,7%	2,2%	3,2%	2,8%	2,8%

Valors organitzatius / Recursos humans

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Tones de residus recollides per treballador	779,6	793,6	813,2	810,2	792,0	761,2	732,7	716,3	662,1	639,7
	Nombre de visites per treballador de la deixalleria	6.112	5.914	5.657	6.354	6.865	7.293	7.026	7.732	7.726	7.796
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	% de gestió directa (ajuntament, OA, emp. municipal, mancomunitat, consorci)					28,5%	27,8%	27,1%	27,5%	24,8%	25,9%
	% de gestió indirecta (concessió, altres...)					71,5%	72,2%	72,9%	72,5%	75,2%	74,1%

Economia

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disposar dels recursos adequats	Despesa corrent en recollida de residus per habitant	38,48 €	39,59 €	41,14 €	41,65 €	43,48 €	45,42 €	45,33 €	46,69 €	52,50 €	54,92 €
	% del pressupost corrent municipal destinat a la recollida, tractament i/o eliminació de residus	7,4%	7,0%	7,6%	7,5%	7,9%	8,1%	8,5%	8,1%	8,5%	8,2%
	Despesa corrent de gestió de residus per habitant (recollida + tractament) (no inclou deixalleria)	59,84 €	59,67 €	64,29 €	66,51 €	72,22 €	75,15 €	76,69 €	79,10 €	89,20 €	90,37 €
	Despeses en campanyes de sensibilització per habitant	0,54 €	0,57 €	0,69 €	0,70 €	0,71 €	0,49 €	0,42 €	0,55 €	0,89 €	0,48 €

Annex 2. Taules de resultats dels indicadors de neteja viària. 2014-2023

Encàrrec polític

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei accessible als usuaris	Habitants per paperera	44,1	43,3	41,9	41,5	41,2	41,2	41,5	44,4	43,3	44,6
	Metres lineals per paperera	90,9	91,6	91,5	101	96,1	95,7	95,1	96,8	92,3	95,8
Reduir les emissions de CO_2 del servei de neteja viària	Kg d'emissions de CO_2 per habitant		3,4	3,4	3,1	3,2	3,3	3,1	3,4	3,6	3,1
Promoure l'estalvi d'aigua	Litres d'aigua consumits pel servei de neteja viària per habitant	89,8	93,0	95,3	85,9	84,6	75,7	93,9	105,0	106,0	82,6
	% de litres d'aigua de xarxa consumits pel servei de neteja viària sobre el total del consum d'aigua	32,0%	30,4%	33,7%	46,2%	39,9%	38,6%	33,1%	30,6%	31,5%	13,6%
Assolir uns nivells adequats de qualitat en la neteja viària	% d'hores anuals segons la tipologia E. Manual sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	65,1%	63,0%	62,1%	59,7%	60,0%	59,9%	60,5%	60,6%	62,7%	62,8%
	% d'hores anuals segons la tipologia E. Mixta sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	10,8%	11,4%	11,5%	13,3%	12,8%	11,4%	11,0%	10,8%	9,7%	9,5%
	% d'hores anuals segons la tipologia E. Mecanitzada sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,3%	6,9%	6,5%	6,6%	5,9%	5,7%	5,6%	4,7%	4,8%	5,4%
	% d'hores anuals segons la tipologia Aiguabatre sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	6,1%	7,0%	7,4%	6,5%	6,9%	7,5%	8,3%	7,7%	7,8%	6,0%
	% d'hores anuals segons la tipologia Altres sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	12,0%	11,8%	12,5%	14,3%	14,4%	15,4%	14,6%	16,1%	14,7%	16,4%
	% d'hores anuals segons la tipologia Total sobre el total d'hores anuals del servei de neteja	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Usuari / Client

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei de qualitat als ciutadans	Peticions per cada 1.000 habitants	5,4	6,2	6,6	6,9	8,1	10,3	10,4	18,6	25,8	24,8
Fomentar el civisme	% d'hores de servei destinades a la neteja de façanes sobre el total d'hores de servei de neteja viària	1,3%	1,4%	1,6%	1,5%	1,5%	1,5%	1,4%	1,6%	1,5%	1,4%
	% de papereres substituïdes per actes vandàlics durant l'últim any respecte el total de papereres	5,8%	5,1%	6,4%	7,4%	6,5%	6,1%	5,3%	8,6%	8,4%	8,2%

Valors organitzatius / Recursos humans

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	Habitants per treballador del servei	1.176	1.178	1.138	1.142	1.107	1.086	1.072	1.104	1.036	1.039
	Metres lineals per treballador	2.451	2.523	2.507	2.714	2.555	2.649	2.573	2.319	2.198	2.274
Gestionar el servei amb les seves diverses formes de gestió	% de gestió directa (ajuntament, OA, emp. municipal, mancomunitat, consorci)						16,5%	12,8%	19,3%	27,0%	18,4%
	% de gestió indirecta (concessió, altres...)						83,5%	87,3%	80,7%	73,1%	81,6%

Economia

Àmbit	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disposar dels recursos adequats	Despesa corrent per habitant	42,00 €	43,50 €	45,50 €	42,70 €	44,40 €	45,20 €	45,60 €	48,10 €	56,10 €	53,90 €
	% de la despesa sobre el pressupost corrent municipal	5,2%	5,2%	5,3%	4,8%	4,8%	4,7%	4,9%	4,9%	5,3%	4,9%
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	Despesa corrent en neteja viària per metre lineal	20,20 €	20,40 €	20,80 €	17,90 €	19,00 €	19,10 €	20,00 €	23,20 €	25,00 €	24,80 €

7. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

Taller de millora dels Cercles de Comparació Intermunicipal de Gestió de Residus i Neteja Viària de la Diputació de Barcelona.

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora dels serveis de recollida i tractament de residus i de neteja viària entre els ens locals participants.

Assistents:

En total hi va haver **44 assistents**, 35 tècniques i tècnics municipals i 9 persones de l'organització (5 tècniques i tècnics de la Diputació de Barcelona i 3 consultores de l'empresa GAIA-Serveis Ambientals).

Els serveis de gestió de residus i neteja viària representats procedien dels següents ens locals:

Barberà del Vallès	Mollet del Vallès	Santa Coloma de Cervelló
Castelldefels	Montgat	Sitges
Les Franqueses del Vallès	Montmeló	Terrassa
Gavà	Montornès del Vallès	Tiana
Granollers	Navàs	Torrelles de Llobregat
L'Hospitalet de Llobregat	Palau-solità i Plegamans	Vic
Lliçà d'Amunt	Rubí	Viladecans
Mancomunitat La Plana	Sabadell	Vilafranca del Penedès
Manlleu	Sant Boi de Llobregat	Vilassar de Dalt
Matadepera	Sant Cugat del Vallès	
Mataró	Sant Sadurní d'Anoia	

Metodologia:

Es van organitzar dues sessions de treball i la dinàmica es va fer en un sol grup a cada sessió.

Cada tècnic/a municipal va escriure individualment **dues preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa del seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu servei el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta i s'han agrupat les respostes als temes plantejats. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen l'ens local.

QÜESTIONS SOBRE IMPLEMENTACIÓ DE LA NOVA TAXA DE RESIDUS

Com valoren els municipis que estan implantant la nova taxa de residus la part variable de la taxa?

Es pot garantir el nombre d'aportacions per a l'aplicació de la taxa?

Els municipis que estan començant a implementar la taxa han optat per buscar una **fórmula que fomenti la fracció orgànica i penalitzi la resta**. El percentatge de bonificació varia molt d'un municipi a un altre (amb percentatges que van del 5% de bonificació al 50%).

Una major bonificació en la taxa per major aportació de fracció orgànica fa sorgir el dubte de què fer, per exemple, en casos en què el ciutadà fa compostatge casolà, ja que no farà aportacions grans de fracció orgànica. En general es comenta que la millor solució és considera el compostatge dins les bonificacions de la taxa prèvia inspecció. En casos puntuals de persones que, per motius personals (viatges de feina...) generin poca fracció orgànica s'optarà perquè la persona faci una sol·licitud a l'Ajuntament i respondre a cada cas concret, afavorint sempre que sigui possible a l'usuari.

En dos municipis el càlcul de la part variable inclou també els envasos, amb un tram òptim d'aportació. El que es pretén és **reduir la quantitat d'envasos generats**, augmentant la taxa si es fa un nombre més elevat d'aportacions que el considerat òptim.

En el cas que els usuaris disposin d'un bujol per fer l'aportació, però aportin envasos amb bossa fora del bujol també es recullen i es compta com una sola aportació. Algun municipi veu possible que els usuaris acumulin els envasos a casa i els dipositin un sol cop a la setmana (en lloc de dipositar tots els dies de recollida), de manera que tot i que estiguin generant molts envasos estarien dins del tram òptim d'aportació.

En municipis grans la part variable es pot calcular en funció del consum d'aigua. Es compta que a més consum d'aigua més generació de residus.

Per poder aplicar correctament la taxa **cal que el padró d'habitatges estigui actualitzat**, la informació ha de ser molt acurada, i això **implica la generació d'un volum molt important de dades i la necessitat de personal que les gestioni**. Una dada que es veu òptima per a la vinculació de les dades del padró amb les de l'ORGT (Organisme de Gestió Tributària) és la UT (unitat tributària) de la taxa.

Per poder garantir el nombre d'aportacions de cada ciutadà per al càlcul de la nova taxa es veu com a **problema principal que les dades siguin robustes i fiables**, i cal tenir en compte que hi ha diversos punts en què hi poden haver errors (padró, lectures de les canelleres en els porta a porta, operaris que no facin correctament les lectures, contenidors que queden oberts...). Si la tecnologia genera errors, s'ha de procurar que aquests sempre siguin a favor de l'usuari. La gestió de les dades genera un cost addicional en personal que cal incorporar al cost de la taxa.

En el cas de contenidors tancats, la part variable de la taxa pot incloure el percentatge de recollida selectiva neta de la zona on es troba ubicat l'habitatge i, a nivell individual, com està participant en funció del nombre d'obertures en determinades fraccions com ara la fracció orgànica i els envasos. En aquesta última fracció, però, **cal anar amb compte de no establir topalls molt elevats de participació per no fomentar la generació excessiva.**

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE LA RECOLLIDA PORTA A PORTA

Com es pot fer el control dels abandonaments?

Com es gestiona la recollida als habitatges disseminats per a incorporar-los el pagament per generació?

És factible implantar un porta a porta de baixa freqüència?

Es planteja la problemàtica que es genera en la recollida porta a porta quan hi ha algun sector de la població que es converteix en un punt negre on es detecten repetidament abandonaments de bosses, i quines accions es poden dur a terme per a solucionar aquesta situació.

Es parteix d'un context en què el ciutadà sap que es fa obertura de bosses per a identificar qui les ha deixat (i, per tant, intenta no dipositar-hi res que permeti aquesta identificació), i en què ja s'ha realitzat un procés d'informació amb educadors/es ambientals en què se'ls ha explicat que l'abandonament de les bosses pot comportar una sanció.

Les propostes dels municipis van en el sentit de **plantejar actuacions en positiu**, sense haver d'arribar a la sanció, **implicant la ciutadania en les accions**. Així, es proposa per exemple la realització de campanyes informatives en col·laboració amb les escoles del municipi, accions de penjada de cartells amb fotografies de les bosses abandonades, projectes de mediació amb barris o blocs on s'hagi detectat més problemàtica, o arreglar els espais on es realitzen els abandonaments perquè així si es veu més ben arreglat no hi haurà tendència a deixar-hi bosses. Es comenta que en molts casos l'enviament d'una carta informativa als veïns té un efecte similar a la sanció, i durant un temps la ciutadania ho fa correctament, tot i que a la llarga si és una zona conflictiva la situació es pot tornar a repetir.

Pel que fa a la col·locació de càmeres per al control d'aquests punts problemàtics, per protecció de dades, les càmeres al carrer només es poden utilitzar per al control del trànsit i la seguretat ciutadana, i perquè es puguin utilitzar per al control dels residus cal que un jutjat ho autoritzi.

En la recollida porta a porta els habitatges disseminats no disposen del servei, però han de tenir alguna alternativa per poder dipositar els residus. Cal tenir en compte que si es faciliten àrees tancades per poder identificar els usuaris disseminats per a aplicar el pagament per generació, aquestes poden generar problemes d'incivisme i abocaments incontrolats si estan ubicades en entorns rurals, pel que a l'hora d'ubicar aquests espais cal tenir-ho en compte.

En municipis que disposen d'una **àrea d'emergència amb control d'accés** per als ciutadans es pot **permetre la utilització d'aquesta àrea als habitatges disseminats** amb unes condicions diferents de la resta d'habitatges, ja que per a ells és l'única via de gestió dels residus. En un cas s'ha optat per permetre 3 obertures setmanals i fomentar la gestió de la fracció orgànica amb autocompostatge. En un altre cas, els habitatges disseminats tindran accés a l'àrea d'aportació tancada i pagaran el 50% de la taxa, i un altre municipi opta per fer pagar només la part fixa de la taxa (corresponent al tractament) als habitatges de les urbanitzacions que no es poden adherir a la recollida porta a porta.

En una recollida porta a porta de baixa freqüència es planteja la recollida de la fracció resta cada 15 dies, de la fracció orgànica 2 cops a la setmana i dels envasos i el paper-cartró un cop a la setmana. Hi ha algun municipi que té freqüències semblants a aquestes (amb un dia més de recollida de la fracció orgànica), i de moment els està funcionant bé. El problema en aquest cas pot

ser la recollida de tèxtil sanitari, sobretot en el cas de les sorres de gats si no hi estan contemplades.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE LA RECOLLIDA AMB CONTENIDORS TANCATS AMB CONTROL D'USUARI

Quin temps real cal de reforç del servei de neteja al voltant de les àrees de contenidors tancats?

Com es contemplen a l'ordenança els usuaris que no estan participant en la recollida?

Quines experiències hi ha en turisme de residus i vandalisme quan es fa el tancament dels contenidors?

Quina tipologia d'obertura de contenidor és més adequada?

En la qüestió del temps que cal fer reforç al voltant de les àrees de contenidors tancats per millorar la neteja, els municipis estan d'acord en què **la mitjana prevista seria aproximadament un any**, i que normalment cal plantejar que l'augment de plantilla per fer aquesta tasca serà necessari durant més temps. Cal tenir en compte que en el cas de contenidors tancats amb control d'accés és més fàcil acotar la zona i, per tant, facilita les inspeccions.

En la recollida amb contenidors tancats hi ha un percentatge d'**usuaris que no participen** en el sistema, fet que **s'ha de reflectir a l'ordenança per tal de forçar-los a participar**. En cas que es tracti d'un habitatge o d'un local comercial que no ha fet obertures, l'ordenança ha de determinar que pagarà la part fixa i el màxim de la part variable. Si es dona el cas que la manca d'obertures es produeix en un local o un habitatge buit, cal que el propietari acrediti la situació presentant una instància a l'Ajuntament, i a continuació es pot fer una comprovació consultant el consum d'aigua.

Els municipis que disposen de **contenidors amb sistema de tancament** constaten que en el moment en què implanten aquesta tecnologia se'ls **redueix el turisme de residus**, sobretot a la fracció resta, en algun cas entre un 15% i un 20% de reducció, mentre que no han registrat un augment en els impropis de les fraccions selectives.

Per reduir encara més aquesta situació, es planteja posar educadors/es a les àrees d'aportació properes als accessos des dels municipis d'on provenen normalment aquests residus (conjuntament amb la policia local) per avisar els ciutadans de les altres poblacions que no poden dipositar els residus fora del seu municipi. També es planteja deixar els contenidors oberts en cas d'esdeveniments que impliquin una afluència molt gran de gent al municipi.

Pel que fa a les situacions de vandalisme, alguns municipis comenten que el fet que en alguna tecnologia calgui prémer un botó i esperar un moment a què es pugui obrir el contenidor fa que algunes persones forcin la tapa del contenidor i es faci malbé. Hi ha altres tecnologies en què l'obertura es fa només acostant el mòbil o una targeta o clauer, però en aquest cas s'esgota abans la bateria. En cas d'avaria del contenidor, en haver-hi més municipis amb recollida amb contenidors tancats els serveis de manteniment a vegades triguen més a resoldre aquest tipus de situacions.

QÜESTIONS SOBRE COMPARACIÓ DE COSTOS ENTRE RECOLLIDA PORTA A PORTA I CONTENIDOR TANCAT AMB CONTROL D'USUARI

Hi ha algun estudi que compari econòmicament el cost d'implantació de la recollida porta a porta amb els d'implantació de contenidors tancats amb control d'usuari?

En l'actualitat **no es disposa d'un estudi d'aquest tipus**, però a l'hora de fer un càlcul de costos econòmics, a més del que és pròpiament la recollida cal tenir en compte la necessitat de disposar d'un servei per al control de les dades que generen els programes de control tant de les aportacions dels ciutadans en el porta a porta com de les obertures dels contenidors tancats.

En el cas de la recollida amb contenidors tancats, cal tenir en compte tant el nombre de contenidors que es voldran tancar i en quines fraccions es voldrà realitzar el tancament, com el manteniment dels sistemes de tancament i la resolució de problemes. I també en cas que al municipi hi hagi zones grans amb incivisme en contenidors oberts, cal incorporar l'augment de costos que pot derivar de l'augment en l'incivisme que es pot produir en tancar els contenidors.

Els municipis constaten la importància que en municipis veïns o de la mateixa comarca hi hagi una coherència entre els models implantats, i que hi hagi homogeneïtat en les fraccions tancades en municipis propers.

QÜESTIONS SOBRE PUNTS DE RECOLLIDA MÒBILS AMB CONTENIDORS TANCATS AMB CONTROL D'ACCÉS

Quines experiències hi ha en recollida amb àrees mòbils amb contenidors tancats?

Els municipis que tenen un **nucli antic** amb carrers molt estrets o en què arquitectònicament no és viable la ubicació d'àrees de contenidors tenen l'opció d'**utilitzar plataformes mòbils amb contenidors.**

Un dels municipis en què s'està duent a terme la recollida amb aquest sistema comenta que, tot i que es tracta d'un sistema que requereix més dotació econòmica, a nivell de recollida els resultats són bons (tot i que també hi ha abandonaments).

Les plataformes s'ubiquen en diferents punts del nucli antic seguint un calendari, i en funció del dia de la setmana disposen d'unes fraccions diferenciades, amb limitació en la recollida de la fracció resta. Els habitatges poden utilitzar les plataformes, mentre que els establiments comercials (a no ser que es tracti d'establiments que fan una quantitat de residu assimilable a domèstic) disposen d'altres sistemes per a la recollida.

Per a ubicar les plataformes és necessari disposar de vehicles amb capacitat per moure-les, cal comptar que hi ha un temps de desplaçament i que cal disposar d'un espai on fer el buidat dels contenidors i guardar les plataformes.

Un dels problemes que presenten aquestes plataformes és una limitació en la capacitat útil dels contenidors (que queda molt limitada). Tenint en compte això, ja s'està estudiant amb el fabricant una mesura per solucionar-ho.

QÜESTIONS SOBRE RECOLLIDA PORTA A PORTA COMERCIAL

Com es controla que els comerços ho estiguin fent correctament?

En la recollida comercial porta a porta es genera el dubte de com comprovar que els comerços estiguin fent correctament la segregació dels residus i que estiguin utilitzant el servei porta a porta en lloc de llençar els residus als contenidors els dies que no tenen recollida.

En un municipi que disposa d'una **oficina del porta a porta comercial**, el personal de l'oficina és l'encarregat de dur a terme inspeccions a comerços. Es duen a terme inspeccions tant de dia com de nit per detectar bosses que poden ser comercials que s'han dipositat als contenidors, amb un servei d'obertura d'aquestes bosses per poder detectar establiments que no ho estan fent correctament. En cas que la caracterització de la bossa permeti identificar un establiment, el personal de l'oficina fa una primera visita per informar, i si es reitera l'incompliment el personal de l'Ajuntament fa una segona visita d'inspecció. Si és necessari sancionar, s'incorpora a l'informe una fotografia de la bossa juntament amb les dades obtingudes a la caracterització. L'import sancionador no acostuma a ser elevat, però perquè l'establiment sancionat vegi quina afectació ha tingut la seva acció **la sanció inclou danys i perjudicis** (cost de la caracterització, augment de costos per entrada de més residus a l'abocador...), i al final l'import pot acabar essent més elevat. Perquè el procés sancionador sigui més àgil és **imprescindible disposar d'una ordenança que inclogui aquests supòsits.**

En cas de detectar-se establiments que tenen una participació baixa en el porta a porta, el personal de l'oficina porta a porta que realitza visites periòdiques per subministrar bosses compostables o bosses translúcides per als envasos, aprofita aquesta visita com a excusa per **mantenir una relació periòdica amb els establiments** i anar-los informant.

En un altre cas és el personal de recollida qui, si detecta una bossa comercial dipositada a peu de contenidor, entra a l'establiment per informar de la recollida porta a porta. Si l'establiment no fa cas de les indicacions del personal, es procedeix també a una segona visita d'inspecció per part de personal de l'Ajuntament.

Es recomana que si es fan visites amb personal d'implantació del porta a porta als establiments, es recullin totes les dades correctament i s'inclogui la signatura de la persona responsable de l'establiment conforme ha estat ben informat. A l'hora de formalitzar una sanció aquestes dades seran molt importants.

QÜESTIONS SOBRE LA RECOLLIDA D'OLI VEGETAL DOMÈSTIC I RESIDUS TÈXTILS

Amb els canvis de normativa, com es planteja la recollida de residus tèxtils? Ha de ser un contracte restringit o obert?

Amb quins sistemes es recullen o es recolliran l'oli vegetal i els residus tèxtils?

La Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, estableix en el seu article 25 apartat 2.c l'obligatorietat de les entitats locals d'establir la recollida separada dels residus tèxtils i dels olis de cuina usats abans del 31 de desembre de 2024.

En la disposició addicional dinovena, la llei estableix que les administracions públiques han de licitar i adjudicar de manera preferent a través de contractes reservats, amb almenys un 50% de

l'import de l'adjudicació objecte de contractació reservat a empreses d'inserció i centres especials d'ocupació d'iniciativa social autoritzats per al tractament de residus.

A l'hora de fer la contractació de la recollida els ens locals disposen de la *Guia per a la contractació del servei de recollida i gestió de residus tèxtils* editada per l'Agència de Residus de Catalunya dins del Pacte per a la moda circular per a facilitar-los la contractació del servei de recollida. La recollida d'aquests residus es pot incloure dins del plec corresponent a la recollida, i el contractista haurà de subcontractar el servei tenint en compte el que fixa la llei. Un municipi planteja la idoneïtat de **separar la recollida dels residus tèxtils i de l'oli de cuina domèstic en lots diferents** a l'hora de licitar el servei de recollida de residus.

És **important que en la recollida es reculli tot el tèxtil**, tant si és roba en bon estat com en mal estat. Actualment la recollida de residus tèxtils està generant ingressos a les empreses.

En alguns municipis els residus tèxtils es recullen amb contenidors a la via pública i s'incorpora un reforç en èpoques de canvi d'armari amb la incorporació de més contenidors i amb recollida en altres espais com ara casals o equipaments educatius. En municipis amb recollida porta a porta es pot facilitar una **bossa específica per a la recollida d'aquests residus**, mentre que en la recollida amb contenidors es planteja fer una **identificació voluntària dels ciutadans** i associar-hi algun tipus de bonificació.

Els municipis destaquen que és complicat que les empreses notifiquin el pes real del residu tèxtil que recullen, ja que no es pot comprovar que el que estan notificant sigui correcte.

A l'hora de fer la recollida de l'oli de cuina usat alguns municipis disposen de màquines expenedores en les quals el ciutadà pot dipositar un bidó estàndard ple i, en fer el dipòsit, la màquina en proporciona un de buit. Les màquines poden estar instal·lades a la via pública però també en equipaments municipals com ara centres cívics, o a la deixalleria (tant fixa com mòbil).

Un municipi que fa la recollida porta a porta d'oli amb trucada concertada i amb qualsevol tipus d'ampolla, ha detectat que amb aquesta recollida el han baixat les aportacions respecte la recollida amb contenidors al carrer.

Com que **l'oli té un valor econòmic important**, en alguns municipis hi ha hagut robatori de l'oli recollit en espais com ara equipaments per part de persones que el recullen fent-se passar per l'empresa acreditada de recollida. En el cas dels comerços, sovint fan gestió directa d'aquest residu perquè els genera un retorn, mentre que l'Ajuntament no està obligat a recollir-lo a no ser que l'establiment ho demani.

QÜESTIONS SOBRE LLIURAMENT DE BOSSES ESTANDARDITZADES ALS CIUTADANS

Com es gestiona l'entrega de bosses estandarditzades als ciutadans un cop se'ls acaben?

Els municipis que han fet entrega de bosses estandarditzades, ja sigui a ciutadans o a comerços, fan servir diferents estratègies.

Si es disposa d'educadors/es ambientals, o es fa entrega de les bosses dins del context d'una campanya de comunicació, es pot fer per aquesta via. Una altra via pot ser incloure aquesta entrega dins del contracte de recollida de residus.

En algun cas, però, en ser un procés complicat s'ha deixat de fer.

QÜESTIONS SOBRE NETEJA INTERIOR DE CONTENIDORS

Quines solucions efectives hi ha en neteja interior de contenidors?

Per planificar la neteja interior dels contenidors cal tenir en compte la tipologia. Els contenidors metàl·lics generen més problemes d'olors pel fet que s'escalfen més, pel que cal augmentar la freqüència de neteja, però amb l'aigua s'acaba fent malbé el cul del contenidor, pel que al final per evitar aquests problemes s'acaba incrementant la freqüència de recollida per evitar la generació de lixiviats.

Es recomana no allarga massa la vida útil dels contenidors d'orgànica perquè s'acaben foradant per la part de sota.

Alguns municipis utilitzen un **detergent biodegradable** que conté uns enzims que degraden la matèria orgànica, i els funciona bastant bé.

La neteja interior dels contenidors es pot fer in situ, amb el camió neteja-contenidors que passa just darrera del camió que fa la recollida, o en alguns casos l'empresa s'endú els contenidors a les seves instal·lacions, els neteja i els torna. En el primer cas, el camió neteja-contenidors a vegades no pot fer tots els contenidors de la ruta, perquè el procés és més lent que el de recollida, mentre que en el segon cas, la neteja d'una sola fracció pot allargar-se molt, ja que el procés és laboriós. Algun municipi si detecta zones conflictives opta per fer neteja amb aigua a pressió.

Pel que fa a la neteja exterior, es pot incloure al contracte tant la neteja exterior com per sota dels contenidors.

QÜESTIONS SOBRE REDUCCIÓ EN LA GENERACIÓ DE RESIDUS

S'estan duent a terme moltes accions per millorar la recollida selectiva dels residus, però a part de les accions de malbaratament alimentari, s'estan fent accions per reduir-ne la generació?

La Llei 7/2022, de 8 d'abril, fixa un objectiu de reducció en pes dels residus generats respecte als generats el 2010 del 13% el 2025 i del 15% el 2030. Als municipis aquesta qüestió està contemplada als **plans de prevenció de residus**, però tot i la seva implementació no es veu una reducció real en la generació de residus, i quan hi és respon a fets puntuals com ara la pandèmia.

Es constata que els municipis tenen poc marge, ja que es tracta d'un tema macroeconòmic, tot i que es fan accions de foment de la preparació per a la reutilització, mercats de segona mà, tallers de reparació d'aparells elèctrics i electrònics petits, tallers de malbaratament alimentari i altres accions, en el total dels residus generats s'hi nota poc.

QÜESTIONS SOBRE LES QUEIXES PER CANVIS D'UBICACIÓ DELS CONTENIDORS

Quina gestió es fa de les queixes dels veïns generades per les ubicacions dels contenidors a la via pública?

Un municipi planteja la problemàtica que generen els contenidors en determinades ubicacions i com es poden gestionar les queixes dels veïns: retirar els contenidors, fer rotació d'ubicacions... En general els municipis responen negativament a la petició de treure contenidors, ja que a nivell tècnic ja s'ha estudiat i és la ubicació més idònia. En cas que el ciutadà persisteixi en la reclamació,

a part dels criteris tècnics es pot fer la valoració de determinats aspectes com ara l'amplada de la vorera o la proximitat a finestres, puntuables del 1 al 5. La ubicació que sigui més favorable tenint en compte els criteris tècnics i els aspectes valorables seria la que s'hauria de mantenir.

La rotació dels contenidors entre determinats punts no es veu tampoc com una mesura efectiva, ja que les queixes es dupliquen perquè es reben tant les dels ciutadans que volen que es faci ja la rotació i es treguin els contenidors de davant de casa seva com les dels que saben que se'ls col·locaran els contenidors degut a la rotació.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DELS SERVEIS DE RECOLLIDA I NETEJA VIÀRIA

Quins aspectes clau, a nivell operatiu i de plecs de contractació, cal tenir en compte per separar els serveis de recollida de residus i de neteja viària?

Els contractes del servei de recollida de residus han d'incloure revisió de preus?

Quina diferència hi ha en la definició de residu domèstic i residu municipal?

Els indicadors de neteja viària estan implementats als plecs?

La majoria de municipis comenten que **no aconsellen tenir els dos serveis separats**, ja que aquesta situació pot comportar un seguit de desavantatges. Amb la separació dels dos serveis es poden generar problemes de personal. En primer lloc, hi ha determinades tasques que si no estan ben definides al final no es fan degut a què un servei passa la responsabilitat a l'altre. En segon lloc, es tracta de serveis amb una elevada rotació de personal i es poden donar situacions en què calgui un perfil determinat en un dels dos serveis (com ara camioner) i pel fet de tenir-los separats hi hagi un problema de personal que no hi seria si es poden compartir les persones treballadores.

Alguns municipis recomanen incloure dins dels plecs de contractació aspectes com la neteja al voltant dels contenidors de les àrees d'aportació, les excepcions com ara festes, actes públics..., o fins i tot la neteja d'espais del medi natural, per tal que cada servei tingui clares les responsabilitats. També es recomana incloure dins del plec de neteja viària un apartat que parli de situacions no contemplades en els apartats anteriors, ja que aquest servei té més flexibilitat.

S'ha parlat de la repercussió que pot tenir la llei 7/2023, de 28 de març, de protecció dels drets i el benestar dels animals, respecte la **recollida d'animals morts de la via pública**, ja que en cas de baixa d'un animal de companyia cal identificar-lo i ha de ser incinerat. En aquest sentit, es proposa establir un **conveni de col·laboració amb un servei veterinari** que s'encarregui de les gestions i que, un cop identificat el propietari de l'animal, es faci el càrrec del servei al propietari.

Davant la qüestió de si els contractes del servei de recollida de residus han d'incloure revisió de preus, els municipis en general estan d'acord en què no cal, perquè **quan es fan els plecs de clàusules l'augment del cost ja està contemplat** i l'empresa adjudicatària ha de contemplar aquest augment en fer la licitació.

Només en el cas en què les amortitzacions siguin superiors al període del contracte (de més de 5 anys) hi pot haver revisió de preus. Si el volum econòmic del contacte és molt elevat també cal contemplar aquesta revisió. En cas d'haver-hi revisió s'ha de remetre a la Junta Consultiva de Contractació de la Generalitat de Catalunya, que serà qui donarà el vist i plau al contracte.

Si hi ha revisió de preus, és molt important que es fixi al plec en quin moment es farà la primera revisió, que no ha de ser el primer any.

En la definició del que és un residu municipal o un residu domèstic per part de la normativa, no es veu diferència (de fet normalment es parlava de residu domèstic), tret que el residu municipal inclogui tant la fracció domèstica com la fracció comercial dels residus.

Pel que fa a neteja viària i als indicadors de qualitat, hi ha municipis que ho tenen molt ben contemplat als plecs de clàusules i lligats a la inspecció, amb una direcció facultativa que ho controla.

QÜESTIONS SOBRE CAMPANYES INFORMATIVES

Quina tipologia de campanya de comunicació està donant més bons resultats?

Quins aspectes cal tenir en compte a l'hora de planejar una campanya informativa d'implantació de tancament de contenidors?

Quines experiències hi ha en campanyes de comunicació per informar a població de diferents nacionalitats?

Com es planteja la comunicació en la recollida de tèxtil sanitari?

A l'hora de dur a terme campanyes de comunicació, els municipis constaten la **necessitat que el missatge tingui un impacte en la població**, que hi hagi un impacte visual, però comenten que és complicat que hi hagi un retorn. **Les campanyes que tindran més resultats són les que es fan quan hi ha canvis importants**, com ara un canvi de model, que provoca rebuig entre la població i fa que se'n parli. Els municipis veuen els canvis importants com un revulsiu per trencar el relaxament de la ciutadania. En aquest cas, és important saber dirigir la campanya perquè el debat que generi sigui en positiu.

Es constata també la i**mportància d'implicar la ciutadania en la campanya**, per exemple les escoles, i que la participació de mitjans de comunicació i premsa és fonamental per fer arribar el missatge.

Els diferents municipis han explicat algunes de les campanyes que consideren que han tingut més impacte.

En un cas l'Ajuntament va guardar els voluminosos recollits durant 2 mesos i d'avui per demà en van fer dues muntanyes. L'objectiu era comunicar el número de telèfon on els ciutadans havien de trucar per demanar la recollida de voluminosos, i durant un temps van augmentar les trucades. També en un altre cas es senyalitzaven els voluminosos abandonats amb cinta groga i negra i amb un missatge animant el ciutadà a trucar per tal de generar debat.

En un altre cas es va fer una campanya per a fomentar la recollida de tèxtil fent que cada aportació es comptabilitzés com una entrada a la deixalleria i, per tant, comptés per a la bonificació de la taxa. Tot i que no va acabar de funcionar, és **interessant el concepte de fer servir una bonificació**.

En una campanya informativa en tancament de contenidors es veu necessari que el municipi es plantegi de quins espais disposa i quins **recursos humans** caldrà destinar al repartiment dels elements que permetran als ciutadans l'obertura dels contenidors. Per tal de minimitzar el temps

d'espera dels ciutadans, es poden obrir diferents espais alhora i enviar cartes als ciutadans informant-los de la franja horària concreta en què poden anar a recollir el material. Aquesta opció implica poder disposar de diversos locals adequats, i tot i això es poden acabar generant cues si els espais no permeten l'atenció de diverses persones alhora.

També es proposa adequar un sol espai que sigui gran, accessible, amb serveis i amb un nombre elevat de personal d'atenció. En aquest cas el municipi necessita només un local. En enviar als ciutadans una carta amb un codi, els que disposen de la carta poden accedir automàticament a l'entrega del material, mentre que els que no en disposen passen prèviament per un espai habilitat per a resoldre casos especials. A part, si s'habilita un espai per resoldre dubtes i es fan de forma regular presentacions, els ciutadans es reparteixen més i no es generen cues ni esperes llargues.

Tot i això, **sempre hi ha un percentatge de ciutadans** (que pot arribar a ser del 30%) **que no es presenta de forma voluntària** a recollir els materials corresponents.

En municipis amb una elevada diversitat poblacional és important plantejar **com fer arribar la informació a persones de diferents nacionalitats**. Els diferents municipis constaten la necessitat del treball conjunt entre els educadors/es propis de la campanya i agents cívics, personal de serveis socials, mediació, ciutadania, joventut, o fins i tot amb Càritas.

La traducció del material gràfic de la campanya a diferents idiomes adequats a les nacionalitats, així com el fet que els informadors/es parlin aquests idiomes, es veu com un valor afegit.

La proximitat a la població és també molt important, i en algun cas s'han dut a terme processos participatius amb aquestes comunitats per decidir el model de recollida, horaris..., i algunes de les aportacions dels participants s'han acabat incorporant al servei, fent-lo més seu.

El terme "tèxtil sanitari" en algunes persones pot portar a error, i en algun municipi s'han trobat en aquesta fracció residus tèxtils o altres residus inadequats, pel que caldria informar bé de què es recull en aquesta fracció.

En municipis amb recollida porta a porta de la fracció resta un cop a la setmana, per identificar els residus de tèxtil sanitari, que es poden dipositar cada dia que hi ha recollida, poden facilitar als ciutadans una cinta o un adhesiu.

En municipis amb contenidors tancats, hi ha situacions personal que obliguen a sol·licitar més dies d'obertura del contenidor de la fracció resta. En la majoria de municipis es fa la sol·licitud per dipositar bolquers i/o restes procedents dels animals de companyia, però no per tèxtil sanitari (compreses i altres). En el procés de sol·licitud cal que es respecti la llei de protecció de dades i no demanar aspectes personal per garantir la privacitat de les persones usuàries.

Davant del dubte sobre quant temps s'ha de mantenir l'excepció d'obertura per al tèxtil sanitari, ja que hi haurà situacions en què el ciutadà necessitarà més temps del que és habitual, una altra opció és la signatura d'una declaració responsable que caduqui en un temps raonable (per exemple tres anys).

QÜESTIONS SOBRE MAQUINÀRIA I CONTROL DE LA LEGIONEL·LA

Com es fa el control de legionel·la en els vehicles de neteja viària utilitzant aigua de pou?

En el moment en què els vehicles de neteja viària poden utilitzar aigua de pou la maquinària (neteja contenidors, escombradores...) es converteix en **maquinària de risc per legionel·la** i el gestor té la responsabilitat de prendre les mesures necessàries per evitar un brot.

Els municipis tenen sistemes diferents. Hi ha municipis que cloren les màquines cada vegada que s'emplenen d'aigua, mentre que en un altre cas disposen d'un dipòsit amb cloració i les màquines s'abasteixen d'aquest dipòsit. En tots dos casos, però, cada vehicle disposa d'un llibre de registre, que és el que en cas d'inspecció per part de la Generalitat es consulta, i tot i abastir-se amb aigua clorada el conductor del vehicle ha de fer mesures diàries que queden registrades en aquest llibre.

En cas de clorar directament els vehicles es recomana fer-ho si ha quedat aturat amb aigua, abans de començar a treballar. També es recomana deixar sempre les màquines buides en acabar el torn de treball.

A nivell de la maquinària la normativa fixa que cal fer una desinfecció anual, millor abans de l'estiu, però els municipis proposen fer-ne més (fins a 3 desinfeccions). Aquest procés es pot sincronitzar per fer-ho abans de les amb vacances del personal.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DELS RESIDUS DEL CEMENTIRI

Com es gestionen els residus procedents del cementiri?

Al cementiri es produeixen dues tipologies de residu: un residu municipal, consistent en les flors, i un residu especial, que són les restes de dins del nínxol quan es buida, bàsicament fusta i roba.

En el primer cas, els residus generats es gestionen com els residus corresponents a parcs i jardins.

En el segon cas, en tractar-se d'un residu especial cal que se'n faci càrrec un gestor autoritzat.

QÜESTIONS SOBRE LA RECOLLIDA EN ÀREES D'AUTOCARAVANES EN MUNICIPIS AMB RECOLLIDA PORTA A PORTA O AMB CONTENIDORS TANCATS

Com es pot gestionar la recollida selectiva en àrees d'autocaravana?

Entre els municipis no hi ha experiències en aquesta situació, però plantegen que una possible solució podria ser instal·lar contenidors a l'àrea d'autocaravanes i facilitar a les persones usuàries un codi d'obertura, el qual un cop han marxat es pugui canviar.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

GESTIÓ SOSTENIBLE DEL VERD URBÀ 2023





Informe dels indicadors de gestió sostenible dels verd urbà 2023

1. Introducció

2. Caracterització dels municipis

3. Context climàtic

4. Anàlisi d'indicadors

5. Conclusions

6. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

1. Introducció

L'objectiu d'aquest informe és presentar les conclusions de la dotzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà, corresponent a les dades de l'any 2023.

L'informe s'estructura en els apartats següents:

- En primer lloc, es mostra la caracterització del Cercle, amb el nombre i la tipologia de municipi que han participat en aquesta edició, i la comparativa amb edicions anteriors. Donada l'estreta relació entre les condicions climàtiques i l'estat i la gestió del verd urbà i la situació excepcional de sequera viscuda en els darrers anys, s'ha introduït un apartat específic amb el context climàtic general i la situació específica de cada municipi segons el Pla Especial de Sequera (d'ara endavant, PES).
- Després es presenta una **anàlisi d'indicadors** dels serveis de gestió sostenible del verd urbà de l'any 2023; els indicadors s'han seleccionat en relació amb els principals objectius que planteja el Cercle i permeten apreciar la seva evolució. En l'anàlisi s'introdueixen també **comparatives amb els indicadors transversals**, que permeten contrastar alguns resultats del servei de verd urbà amb la resta de serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
- Finalment, s'exposen les **conclusions** finals a manera de resum de l'anàlisi dels indicadors i síntesi de l'evolució dels resultats del Cercle.

La gestió del verd urbà és un servei públic local obligatori per a municipis de més de 5.000 habitants. Cada cop ha anat adquirint més rellevància a mesura que ha incrementat el consens científic sobre els seus beneficis sobre la salut de les persones i la repercussió en la qualitat de vida a les ciutats. L'emergència climàtica també ha posat de manifest el seu paper en la millora de la resiliència urbana contribuint a la creació de refugis climàtics i mitigant l'efecte illa de calor. Al mateix temps, la gestió del verd urbà també ha de respondre als reptes d'eficiència en l'ús de recursos i minimització de les externalitats ambientals. L'any 2013, la UE va definir el concepte d'infraestructura verda com "una xarxa estratègicament planificada de zones naturals i seminaturals i altres elements ambientals, dissenyada i gestionada per proporcionar un ampli ventall de serveis ecosistèmics i protegir la biodiversitat tant dels assentaments rurals com dels urbans". La finalitat del servei de gestió sostenible del verd urbà, doncs, és aconseguir una infraestructura verda urbana de qualitat, promovent una gestió eficient i maximitzant els seus beneficis socials ambientals, augmentant la resiliència dels municipis davant els efectes del canvi climàtic.

> *La finalitat de la gestió sostenible del verd urbà és aconseguir una infraestructura verda urbana de qualitat, promovent una gestió eficient i maximitzant els seus beneficis socials ambientals, augmentant la resiliència dels municipis davant els efectes del canvi climàtic*

L'anàlisi dels indicadors s'estructura a partir de tres grans objectius que es desprenen d'aquesta finalitat última:

- Oferir un servei de verd urbà de qualitat i maximitzant els serveis ecosistèmics.
- Promoure un ús eficient de l'aigua.
- Disposar dels recursos adequats i promoure la responsabilitat social.

La definició de les variables i el mètode de càlcul dels indicadors s'estableix a la **Guia d'interpretació**, amb la finalitat de garantir la consistència dels resultats i assegurar l'homogeneïtat de les dades, que permet comparar-los.

2. Caracterització dels municipis

En aquesta edició del Cercle, hi han participat un total de 31 municipis, tots de la província de Barcelona, excepte Figueres, Lleida, Roses i el Vendrell.

Figura 1. Nombre de municipis participants per anys (2012-2023)

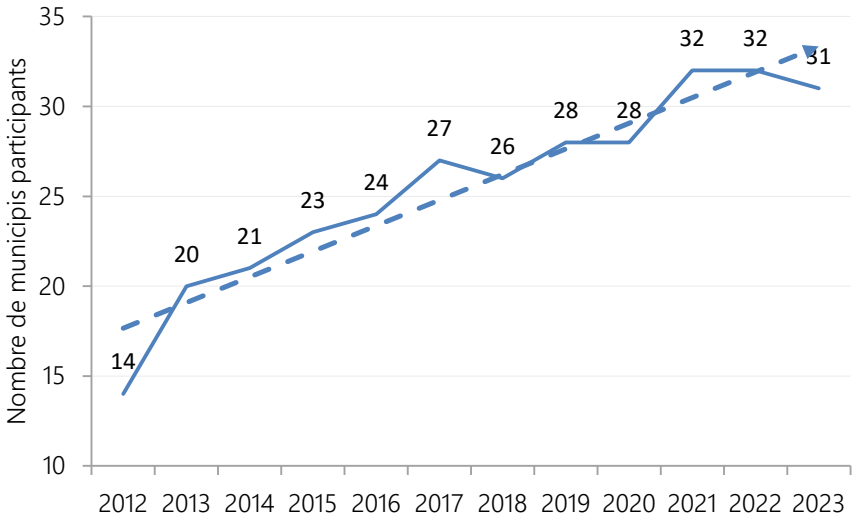
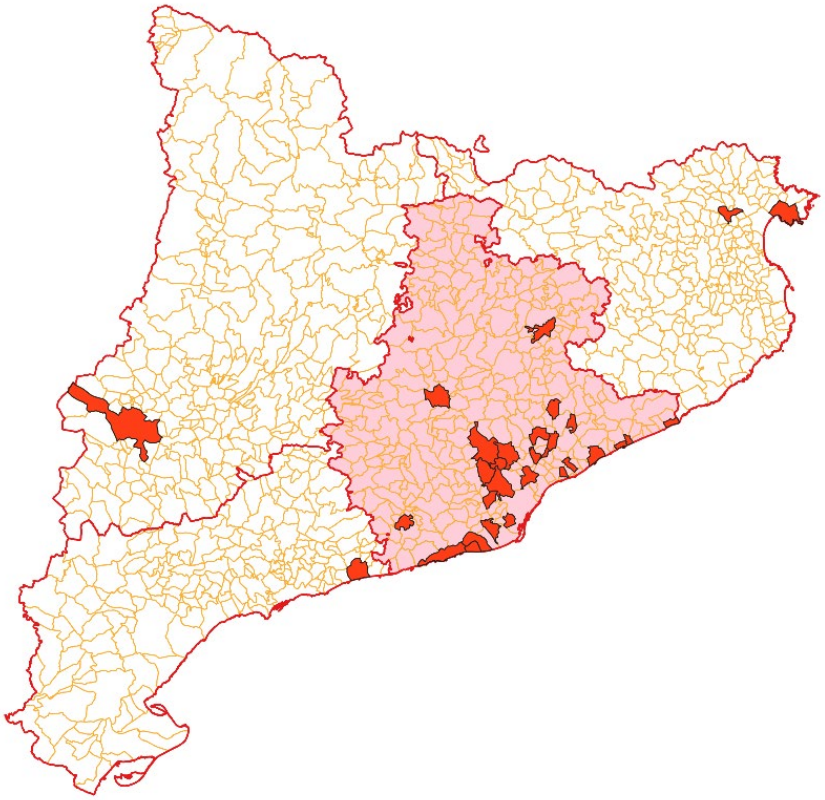
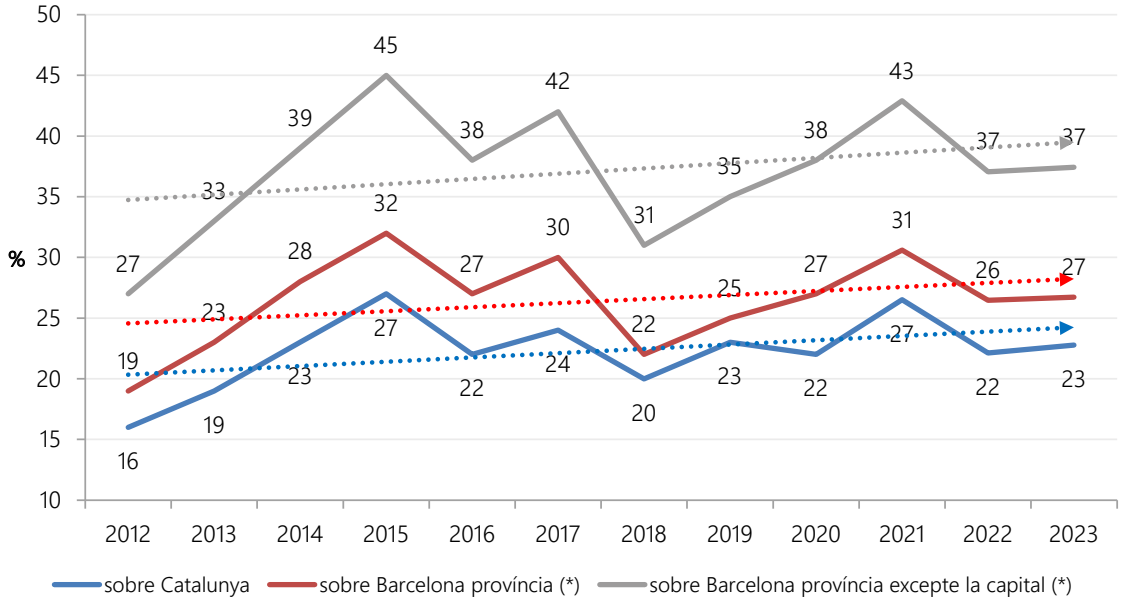


Figura 2. Localització territorial dels municipis participants enguany



L'evolució de la participació dels municipis, pel que fa a la població representada, es mostra en el gràfic següent.

Figura 3. Evolució de la població representada pels municipis participants en el Cercle (2012-2023)



(*) s'han extret del còmput els municipis de fora de la província de Barcelona.

L'anàlisi dels indicadors s'ha fet de manera global per a tots els municipis i també tenint en compte el rang de població. A tal efecte s'han establert dues categories: els municipis de més de 50.000 habitants i els municipis de menys de 50.000 habitants, gairebé tots propers al llindar de 10.000 habitants o més, exceptuant Montmeló, Teià i Vilassar de Dalt.

En les taules següents es detalla la població dels municipis participants classificats en els dos rangs. Hi han participat 19 municipis de menys de 50.000 habitants i 12 municipis de més de 50.000 habitants.

Taula 1. Població dels municipis participants en el Cercle

Menys de 50.000 habitants

Municipi participant	Població 2023
Arenys de Mar	16.280
Canet de Mar	15.014
Cardedeu	19.047
Figueres	47.879
Garriga (La)	17.028
Gavà	47.498
Lliçà d'Amunt	16.083
Malgrat de Mar	19.150
Molins de Rei	26.568
Montcada i Reixac	36.823
Montmeló	8.822
Roses	20.140
Sant Quirze del Vallès	20.188
Sitges	32.086
Teià	6.682
Vendrell (El)	39.601
Vic	48.235
Vilafranca del Penedès	40.596
Vilassar de Dalt	9.254
Total	**486.974**
Mitjana	**25.630**

Més de 50.000 habitants

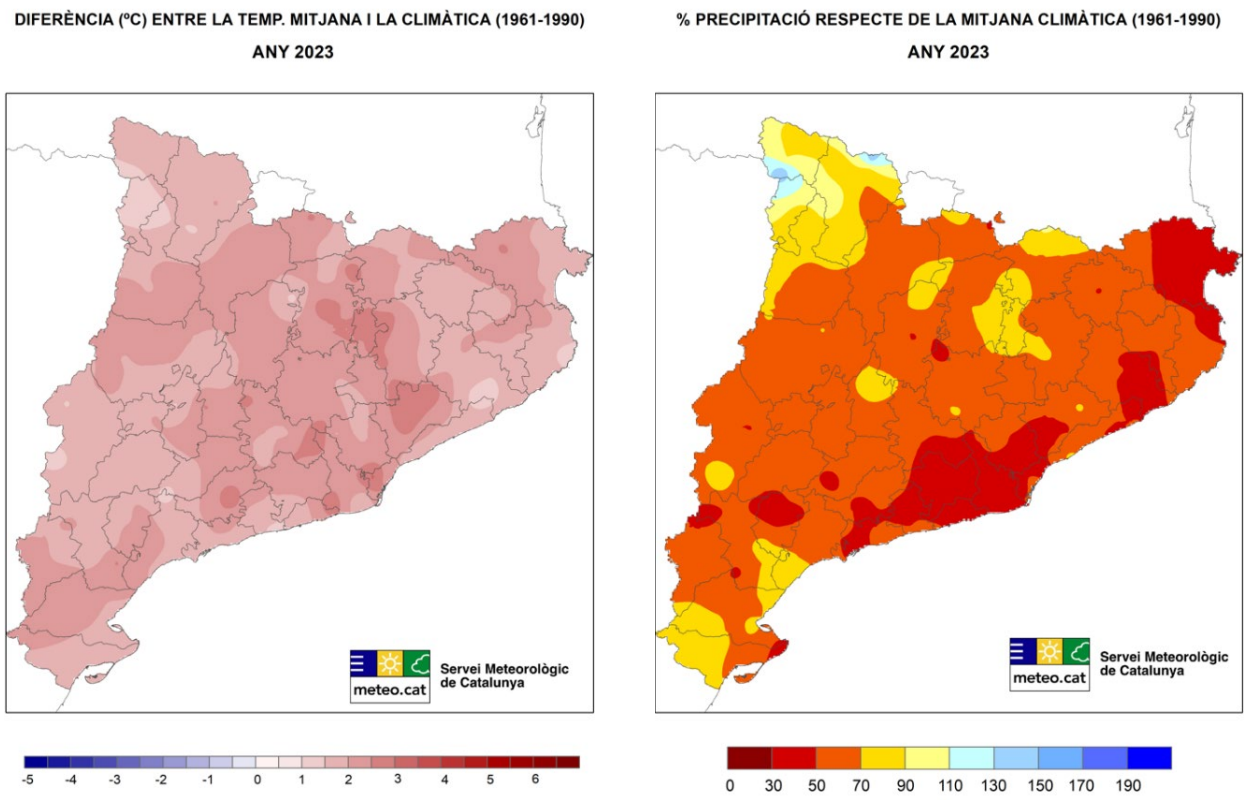
Municipi participant	Població 2023
Castelldefels	68.327
Granollers	62.950
Lleida	143.094
Manresa	78.570
Mataró	129.613
Mollet del Vallès	51.692
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Terrassa	225.274
Total	**1.304.177**
Mitjana	**108.681**

3. Context climàtic

La gestió del verd urbà està molt influenciada per les condicions meteorològiques: el volum i la distribució de la precipitació i la temperatura condicionen elements com la demanda d'aigua per mantenir la vegetació, la probabilitat d'ocurrència de plagues i l'estat de salut de la vegetació. D'altra banda, el PES estableix per als diferents escenaris de sequera les mesures de gestió de la demanda, algunes de les quals incideixen directament en la possibilitat de reg del verd urbà.

És un fet a tenir en compte, doncs, que algunes de les dades del Cercle del 2023 estan condicionades per una situació meteorològica excepcional en què s'han encadenat tres anys d'escassetat d'aigua. En dades del butlletí anual publicat pel Servei Meteorològic de Catalunya, l'any 2023 ha estat un any amb una temperatura mitjana anual elevada, i s'ha posicionat com el segon any més càlid al conjunt de Catalunya des que es disposa de registres, per darrere de 2022. Pluviomètricament ha estat un any sec –com ja ho havien estat l'any anterior i el 2021–, sobretot al litoral i prelitoral central, i a l'extrem nord del litoral, ha abraçat, per tant, els municipis participants del Cercle. Tots han estat en situació d'alerta, d'excepcionalitat o fins i tot d'emergència per sequera bona part de l'any.

Figura 4. Imatges d'anomalies tèrmiques i pluviomètriques a Catalunya (2023)



A continuació es classifiquen els municipis participants en el Cercle segons la unitat d'explotació a la qual pertanyen i la situació de sequera assignada d'acord amb el PES en els darrers tres anys.

Unitat d'explotació	Municipis participants
07 – Capçalera del Ter	Vic
08 – Consorci d'Aigües Tarragona	Vendrell (El)
09 – Embassament Darnius - Boadella	Figueres
	Roses
13 – Embassament Ter - Llobregat	Arenys de Mar
	Canet de Mar
	Cardedeu
	Castelldefels
	Garriga (La)
	Gavà
	Granollers
	Lliçà d'Amunt
	Malgrat de Mar
	Mataró
	Molins de Rei
	Mollet del Vallès
	Montcada i Reixac
	Montmeló
	Prat de Llobregat (El)
	Rubí
	Sabadell
	Sant Boi de Llobregat
	Sant Cugat del Vallès
	Sant Quirze del Vallès
	Sitges
	Teià
	Terrassa
	Vilafranca del Penedès
	Vilassar de Dalt
UTE 12A – Segre	Lleida

Unitat d'explotació	2023	2022	2021
07 – Capçalera del Ter	Excepcionalitat/ Alerta	Alerta/Prealerta	Prealerta
08 – Consorci d'Aigües de Tarragona	Alerta	Prealerta	Normalitat
09 – Embassament Darnius - Boadella	Emergència/ excepcionalitat/Alerta	Alerta/Prealerta	Prealerta
13 – Embassament Ter - Llobregat	Emergència/ excepcionalitat	Alerta/Prealerta	Normalitat
UTE 12A – Segre	Excepcionalitat	Normalitat	Normalitat

Unitat d'Explotació 07 – Capçalera del Ter

L'evolució de la sequera hidrològica als municipis d'aquesta unitat d'explotació és progressiva: s'inicia ja l'any 2021 en fase de prealerta, que va esdevenir fase d'alerta durant l'estiu del 2022.

L'any 2023, a partir del maig es va establir la fase d'excepcionalitat.

Unitat d'Explotació 09 – Embassament Darnius - Boadella

L'evolució de la sequera hidrològica als municipis d'aquesta unitat d'explotació és acusada, si bé ja l'any 2021 es va iniciar la fase de prealerta, que va esdevenir fase d'alerta a finals de l'any 2022.

La situació de sequera hidrològica ha empitjorat significativament l'any 2023, amb el primer trimestre en fase d'alerta, i l'estiu en fase d'excepcionalitat, que s'agreuja fins a una situació d'emergència I a partir del setembre.

Unitat d'Explotació 08 – Consorci d'Aigües de Tarragona

A diferència d'altres unitats d'explotació presentades, la gravetat de la situació de sequera hidrològica ha estat més lleu els darrers anys. Va haver-hi una situació de normalitat durant tot l'any 2021 fins que es va iniciar la fase de prealerta durant l'estiu de l'any 2022. A partir del juny de l'any 2023 es va establir la fase d'alerta en aquesta unitat.

Unitat d'Explotació 13 – Embassament Ter - Llobregat

L'evolució de la sequera hidrològica als municipis d'aquesta unitat d'explotació és destacable, ja que l'any 2021 hi havia una situació de normalitat, fins que a l'inici de 2022 es va iniciar la fase de prealerta, que va esdevenir fase d'alerta a finals de l'any 2022.

La situació de sequera hidrològica ha empitjorat l'any 2023, i s'ha iniciat l'any en fase d'excepcionalitat, que s'agreuja fins a una situació d'emergència I a partir del novembre.

Unitat Territorial d'Explotació 12A – Segre

La situació de sequera hidrològica d'aquesta unitat territorial, fora de les conques internes de Catalunya, ha estat més favorable en els darrers anys. Es va viure situació de normalitat durant els anys 2021 i 2022. A partir de l'abril de 2023 s'ha començat a aplicar l'estat d'excepcionalitat.

4. Anàlisi d'indicadors

En aquest capítol es presenten i s'analitzen els resultats d'alguns dels indicadors del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà (conjunt de l'arbrat viari i dels espais verds del municipi), que permeten veure **l'evolució dels objectius principals** del Cercle.



4.1. Objectiu: Oferir un servei de verd urbà de qualitat maximitzant els serveis ecosistèmics

El verd urbà millora les condicions d'habitabilitat de les ciutats i aporta valors ecològics, ambientals i paisatgístics. És una de les estratègies clau per incrementar la resiliència de les ciutats als impactes del canvi climàtic, com l'increment de les onades de calor i l'efecte illa de calor urbana, i pot fer importants contribucions enfront de la pèrdua de biodiversitat.

4.1.1. Oferta de verd urbà

Els estudis científics associen l'entorn natural amb nombrosos beneficis per a la salut física i mental; la "prescripció de natura" s'obre pas en les recomanacions sobre la vida saludable del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i en l'atenció primària. Des de la perspectiva de la salut i la qualitat de vida, doncs, es fa palesa la importància de disposar d'espais verds de proximitat allà on viu la gent i desenvolupa les seves activitats quotidianes, complementant la xarxa d'espais naturals més grans, que ofereixen oportunitats d'experimentar un contacte més profund amb la natura.

A mesura que s'ha avançat en l'evidència científica dels beneficis dels espais verds i el contacte amb la natura, s'han anat proposant estratègies per avançar en la disponibilitat d'espais verds de proximitat que s'ha anat traduint en indicadors. És el cas de la recomanació de l'OMS de disposar com a mínim d'un espai verd d'almenys 0,5 ha accessible a una distància lineal de 300 m. També es pot destacar la regla del 3/30/300 per a unes ciutats més verdes, saludables i resilients llançada pel *Nature Based Solutions Institute* (NBSI) el 2021:

- Mínim 3 arbres visibles des de cada llar, escola o lloc de treball.
- Mínim 30% de coberta arbòria a cada barri.
- Espai verd de qualitat a menys de 300 metres.

Aquesta iniciativa ha estat recollida per la *Red de Gobiernos Locales + Biodiversidad*,[1] que la va fer seva mitjançant la *Declaració de Viladecans 3/30/300, per a uns municipis més verds i biodiversos al 2030* l'any 2022.

Incrementar el verd urbà a les ciutats també és una de les estratègies clau per mitigar l'impacte del canvi climàtic. Hi ha estudis que han demostrat fins a 12 °C de diferència de temperatura nocturna entre l'entorn urbà i l'entorn periurbà més natural, mostrant l'efecte illa de calor urbana. Segons altres dades, la vegetació a terra redueix la temperatura màxima de la superfície entre 2 i 9 °C respecte als paviments durs. El paper del verd urbà és, doncs, força rellevant, tenint en compte les prediccions d'onades de calor cada cop més freqüents i severes.

1 La xarxa *+Biodiversidad* és un espai de treball i reflexió dins la Federació Espanyola de Municipis i Províncies que té com a objectiu prioritari frenar la pèrdua de biodiversitat i recuperar els ecosistemes.



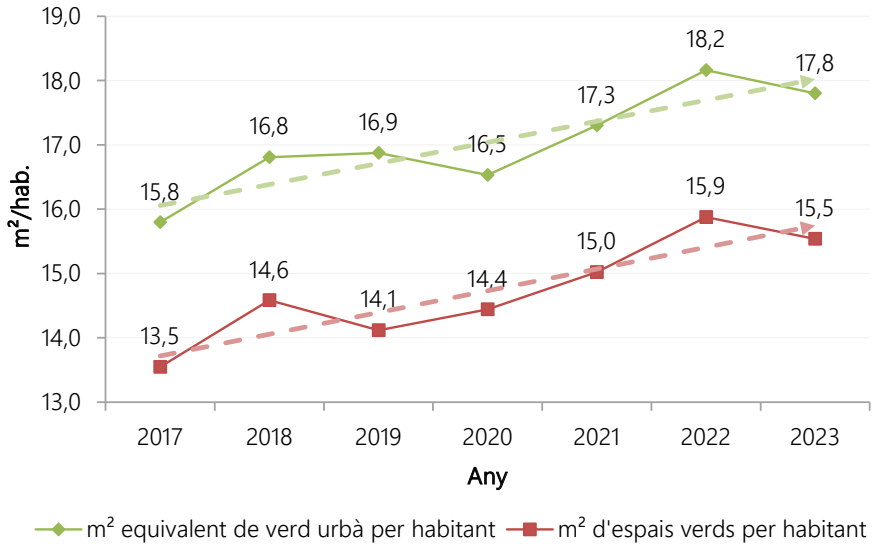
17,8 m²/hab.

La major part d'indicadors del Cercle relatius a l'oferta de verd urbà mostren una tendència positiva.

La mitjana de **dotació de verd urbà** dels municipis del Cercle és de 17,8 m² de verd urbà equivalent/hab., encara que s'observen grans diferències entre municipis.

La diferència és significativa segons la mida dels municipis, de manera que la dotació és molt més alta als municipis de menys de 50.000 habitants que en els de més de 50.000 habitants: 21,39 m²/hab. enfront de 16,55 m²/hab. de mitjana. La tendència general en els darrers anys és a l'augment de l'oferta tant de verd urbà equivalent com d'espais verds.

Figura 5. Oferta de verd urbà equivalent i espai verd per habitant (2017-2023)



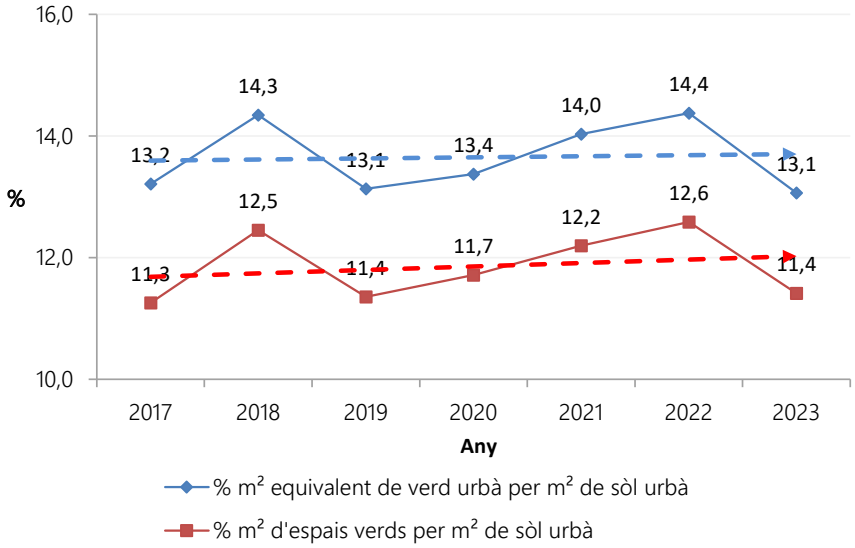


11% espais verds / sòl urbà

En termes de superfície, la mitjana del percentatge de **m² equivalent de verd urbà per m² de sòl urbà** sobre el total del sòl urbà és del 13,1%. Considerant els espais verds, el percentatge de m² d'espais verds per m² de sòl urbà és de l'11,4%. També en aquests indicadors d'oferta de verd urbà la tendència és a l'estabilitat.

Cal tenir en compte que per complir amb les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a màxim 300 m de distància, alguns estudis donen com a ordre de referència una proporció del 25% de superfície d'espais verds sobre el total de sòl urbà.

Figura 6. Percentatge de verd urbà i d'espais verds respecte del total del sòl urbà (2017-2023)

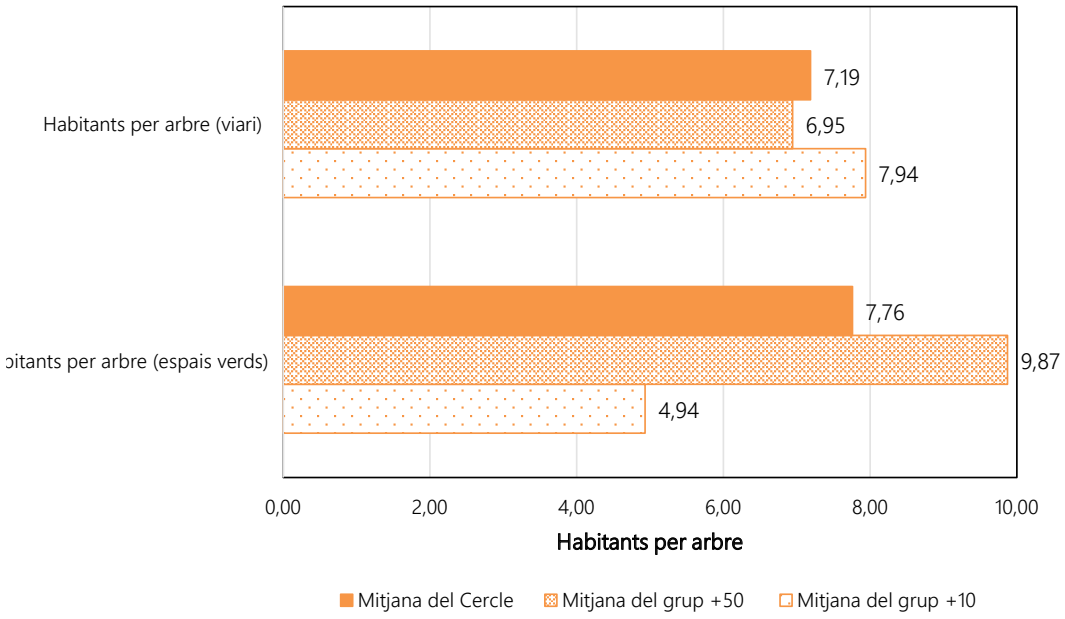


Està demostrat que els carrers amb arbres a prop dels edificis suavitzen les temperatures i, alhora, que les arbredes urbanes poden actuar com a refugis climàtics. Als municipis del Cercle, la mitjana d'**habitants per arbre de verd urbà**, que engloba els dels espais verds i els de l'arbrat viari, és de gairebé 4 habitants per arbre: 3,71 en conjunt i 2,95 per al grup de municipis de menys de 50.000 habitants, mentre que puja fins a 4,08 per al grup de municipis de més de 50.000 habitants.

Analitzant-los separadament, els arbres dels espais verds donen mitjanes de gairebé 8 (7,76) habitants per arbre dels espais verds, i de 7 (7,19) en el cas de l'arbrat viari.

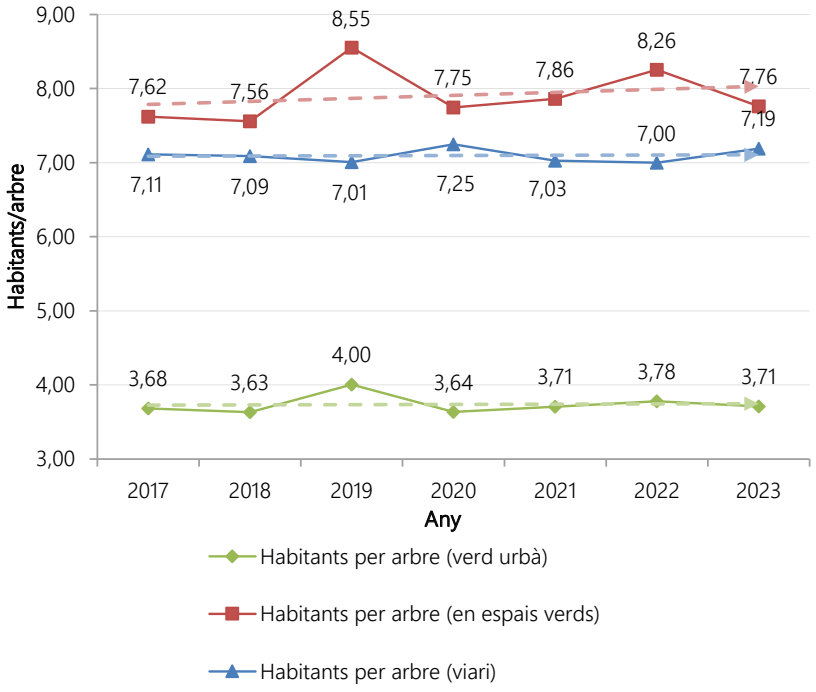
L'anàlisi feta segons trams poblacionals mostra diferències significatives (un 50%), amb un arbre d'espais verds per cada 5 habitants als municipis de menys de 50.000 habitants i un arbre per cada 10 habitants per als municipis de més de 50.000 habitants. I amb gairebé 8 (7,94) habitants per arbre viari per al grup de municipis de menys de 50.000 habitants i 7 (6,95) per al grup de municipis de més de 50.000 habitants.

Figura 7. Habitants per arbre viari i per arbre del verd urbà als grups de municipis (2023)



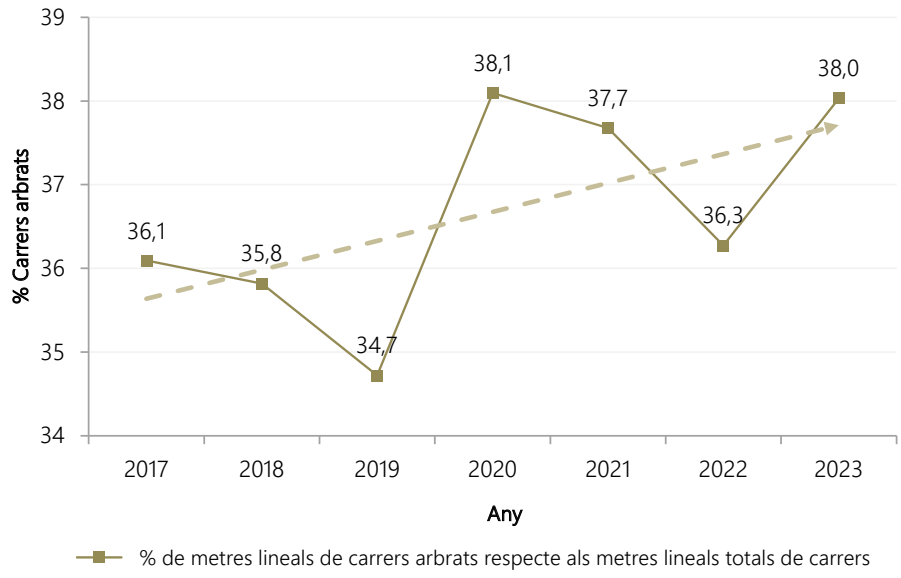
L'oferta d'arbrat en termes de nombre mitjà d'habitants per arbre s'ha mantingut bastant estable en els anys analitzats.

Figura 8. Oferta d'arbrat (2017-2023)



Als municipis hi ha, de mitjana, un **38% de carrers arbrats respecte del total dels carrers** urbans del municipi. Aquest valor ha anat oscil·lant en els darrers anys, al voltant del 35-40%, amb una tendència general a l'alça. Hi ha percentatges una mica més baixos en el grup de menys de 50.000 habitants (35,9%) que en el grup de més de 50.000 habitants (39,3%).

Figura 9. Percentatge de carrers arbrats (2017-2023)



Aquest indicador es pot vincular a la proposta del NBSI (programa 3/30/300): 3 arbres visibles des de qualsevol llar, escola o lloc de treball.

La mitjana de l'oferta de verd urbà manté la tendència ascendent dels darrers anys, tot i que encara hi ha camí per recórrer segons les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a menys de 300 m i de les propostes de la Declaració de Viladecans.

4.1.2. Disposar de vegetació amb pocs requeriments de manteniment

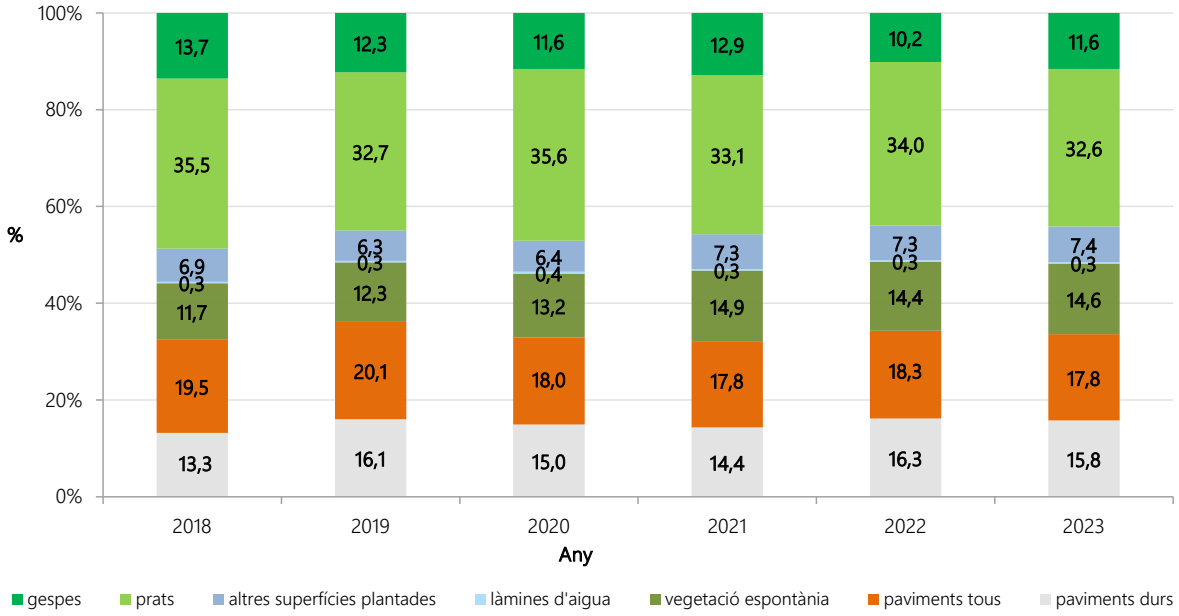
Per aprofitar al màxim el potencial del verd urbà en la millora de la qualitat urbana i evitar efectes negatius és important que els arbres i la vegetació en general estiguin en un bon estat de salut i ben mantinguts. Això serà tant més fàcil d'aconseguir com més s'afavoreixi la vegetació amb pocs requeriments de manteniment i al màxim d'adaptada possible a les condicions ambientals i del clima local.



12% Gespes sobre espais verds

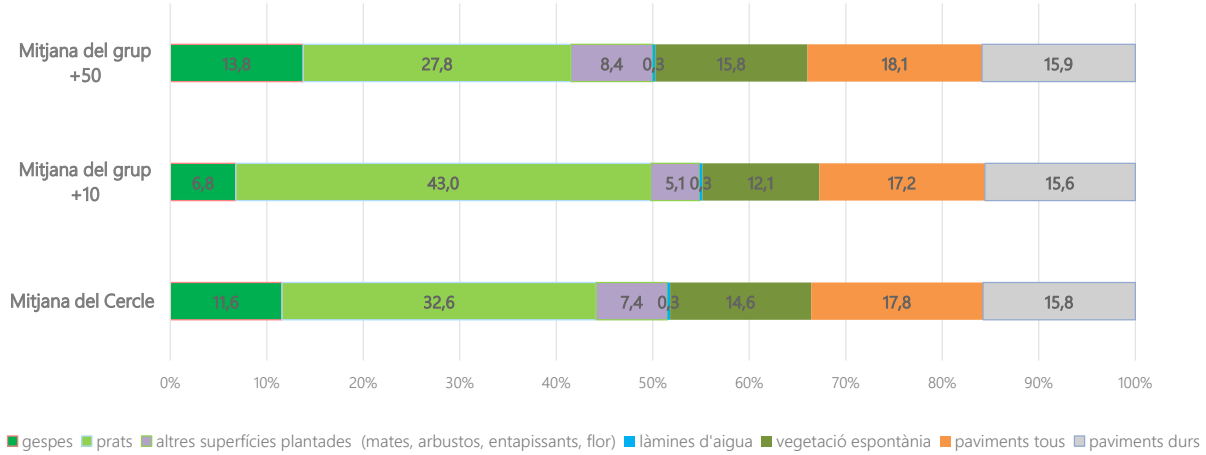
En la distribució de **superfície dels espais verds per tipologies**, els prats es mantenen com la tipologia majoritària (32,6%). Considerant les zones plantades, les gespes són la segona tipologia, amb un 11,6% de superfície total dels espais verds.

Figura 10. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds (2018-2023)



S'observen algunes diferències significatives segons la dimensió dels municipis. El percentatge de gespes als municipis de menys de 50.000 habitants és aproximadament la meitat que el dels municipis de més de 50.000 habitants: 6,8% enfront de 13,8%. Aquest menor percentatge de gespes als municipis de menys de 50.000 habitants es tradueix en una major presència dels prats que representen un 43,0%, mentre que als municipis de més de 50.000 habitants són un 27,8%. Caldrà anar afavorint la substitució progressiva de gespa per prats, que tenen menys requeriments de manteniment, principalment als municipis de més de 50.000 habitants.

Figura 11. Distribució de les tipologies de superfícies dels espais verds per grups de municipis (2023)



S'ha anat incrementant el percentatge de superfície ocupada per vegetació espontània dins les estratègies de renaturalització de les ciutats.

El percentatge de vegetació espontània ha anat augmentant en els darrers anys fins a arribar al 14,6% en la mitjana del Cercle, el 15,8% als municipis de més de 50.000 habitants i el 12,1% als municipis de menys de 50.000 habitants. Això posa de manifest l'èxit de les estratègies de renaturalització de les ciutats, que inclou entre altres accions el manteniment i desenvolupament de flora espontània en alguns espais, afavorint la biodiversitat i incrementant la seva resiliència.

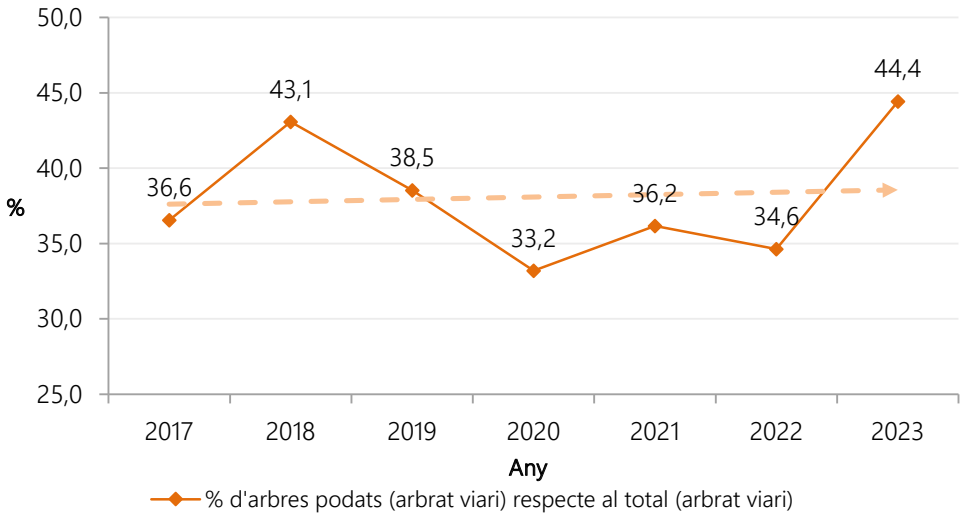


44%
arbres podats (arbrat viari)

Un element important en el manteniment del verd urbà és **la poda de l'arbrat viari**. En el context d'emergència climàtica es tendeix que els arbres siguin més grans per tal d'incrementar el verd i les ombres. La norma general és la poda de manteniment, que respecta la biologia de l'arbre i la seva estructura i que se centra a eliminar les branques seques o que comporten risc de fractura, envaeixen façanes o altres espais, etc.

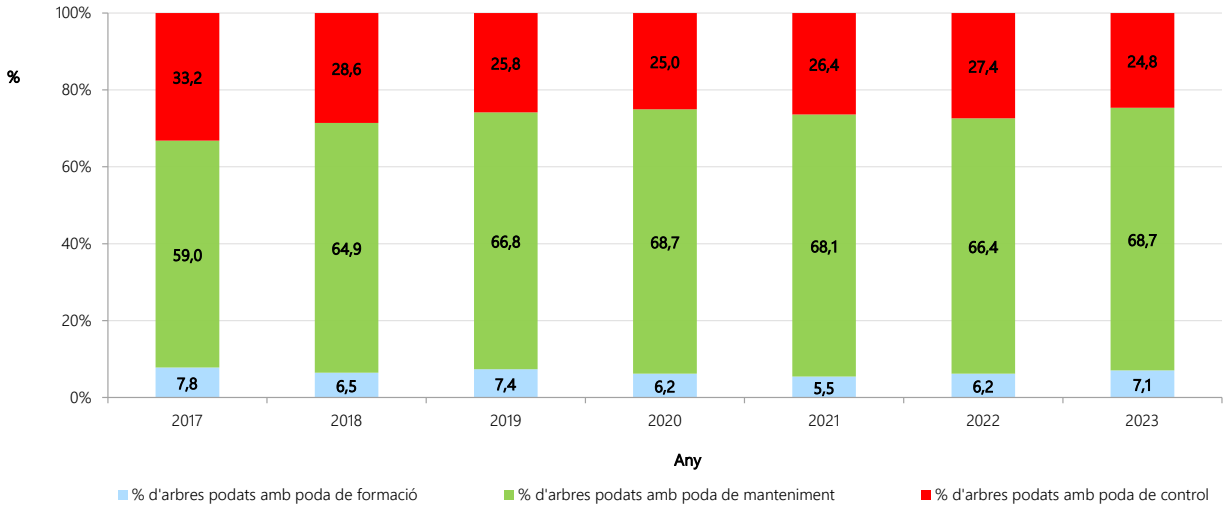
La mitjana d'**arbres podats de l'arbrat viari** és del 44,4%, de manera que en els darrers anys la mitjana s'ha mantingut per sota del 50%, en coherència amb el que s'ha exposat anteriorment.

Figura 12. Percentatge d'arbres podats a l'arbrat viari (2017-2023)



Pel que fa a la tipologia de les podes, el percentatge d'arbres sotmesos a podes més agressives, com les de control, que és del 24,8%, tendeix a disminuir, mentre que el de les podes de manteniment, més respectuoses amb la biologia i l'estructura de l'arbre, ha anat augmentant fins a suposar el 68,7%.

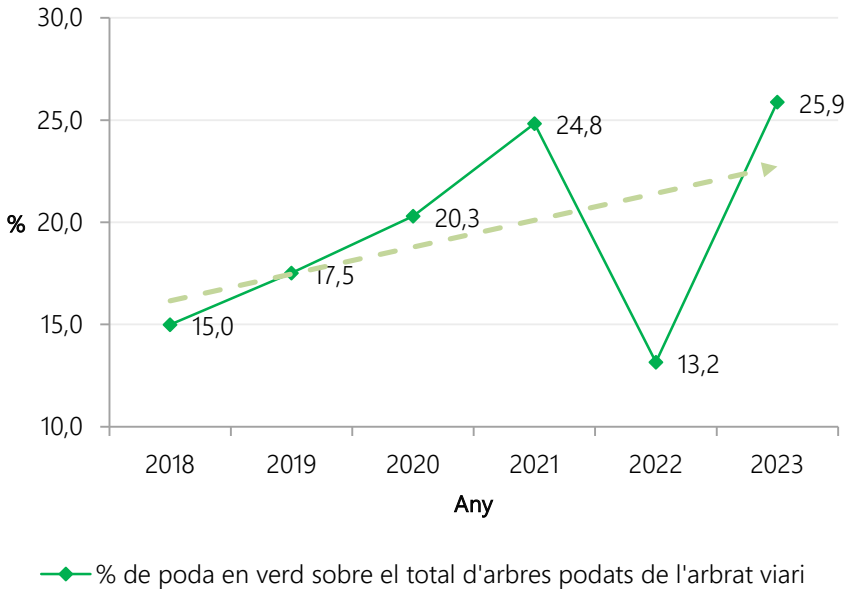
Figura 13. Percentatge d'arbres podats a l'arbrat viari per tipologies de poda (2017-2023)



En aquest àmbit s'observa una gran diversitat entre els municipis: des d'un municipi on la meitat dels arbres són sotmesos a podes de control fins a d'altres on ja no se'n fan. I el mateix pel que fa a la poda de manteniment, amb municipis on és pràcticament l'únic sistema que es practica i d'altres on no és ni tan sols el majoritari.

La poda en verd, exceptuant el 2022, s'ha incrementat en els darrers anys fins al 25,9% dels arbres podats, tot i que presenta grans diferències entre municipis. Es tracta de podes que tenen per objectiu prevenir possibles problemes de seguretat, i que, per tant, s'han de realitzar sigui quin sigui l'estat vegetatiu o es manifesten precisament quan l'arbre està més carregat de fulles i fruits. També és un sistema que s'empra per evitar brotades més intenses.

Figura 14. Percentatge de poda en verd (2018-2023)



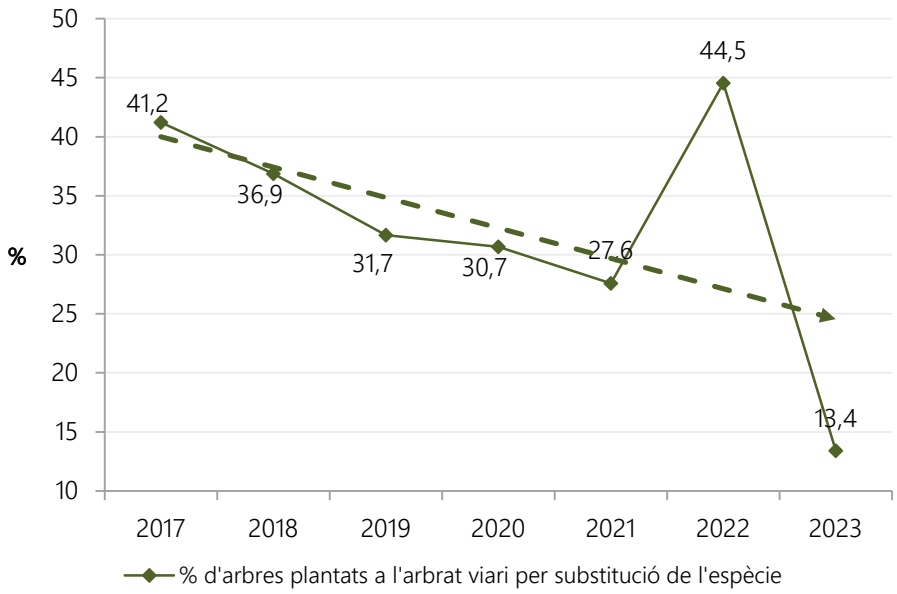
Anualment es poden menys de la meitat dels arbres dels carrers i predominen les podes de manteniment, tot i que amb força variabilitat entre els municipis.

Aquesta tendència a reorientar les podes ajuda a millorar la salut de l'arbre, augmentar la seva cobertura i afavorir la biodiversitat faunística i la gestió de plagues i malalties, incrementant els beneficis que aporten a les nostres ciutats i millorant la seva resiliència enfront del canvi climàtic.

Dins de les actuacions de reposició cal analitzar específicament les que comporten una substitució de l'espècie que hi havia anteriorment, ja que generalment es fan per aconseguir una millor adaptació de l'arbrat al lloc prenent en consideració l'evolució del clima.

La mitjana dels **arbres plantats als carrers per canvis de l'espècie** ha disminuït fins al **13,4%**. Aquesta dada recupera la tendència a la baixa que es va trencar el 2022, que porta a pensar que cada vegada l'adaptació és millor i són menys necessàries les substitucions o que adquireixen més importància les noves plantacions. Caldrà veure si aquesta tendència es manté, o és fruit de les condicions meteorològiques dels últims anys, o simplement és deguda a la variabilitat introduïda per la modificació dels municipis inclosos en el Cercle.

Figura 15. Evolució del percentatge d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie sobre el total dels arbres plantats (2017-2023)





85% arbres sense tractament fitosanitari actiu

4.1.3. Promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà

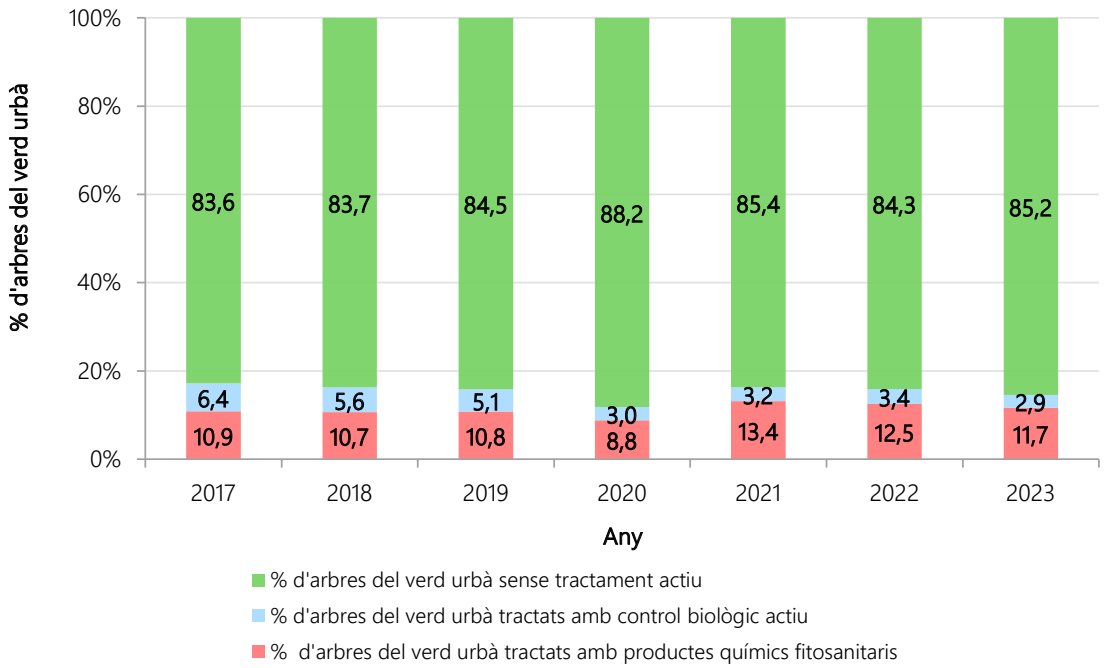
La gestió del verd urbà no està exempta d'algunes externalitats ambientals negatives com són les derivades de l'exposició a pesticides i herbicides.

En el tractament de plagues, en general s'observa un increment progressiu del percentatge d'**arbres sense cap tractament actiu**, que suposen un **85,2%**, la qual cosa indica que bona part de les plagues i malalties es resolen de manera natural.

Pel que fa a l'arbrat que es tracta amb productes químics fitosanitaris, si bé la tendència era a anar-se reduint a poc a poc, en el període 2021-2023 hi ha hagut un repunt en el percentatge d'arbres en què s'han fet servir (11,7% enfront d'un 8,8% l'any 2020), que podria estar relacionat amb el fet que les condicions meteorològiques han afavorit algunes plagues i malures. Cal tenir en compte que aquests anys han estat extremadament càlids i això ha pogut afavorir algunes espècies de plagues. En aquest sentit, hi ha 8 municipis que mostren percentatges elevats d'arbres que han rebut tractaments químics, per sobre del 20%.

També s'ha reduït el percentatge d'arbres amb control biològic actiu (2,9%), més respectuós amb l'entorn i la biodiversitat; és una opció amb una proporció encara modesta, però que demostra la seva eficàcia i persistència en el temps.

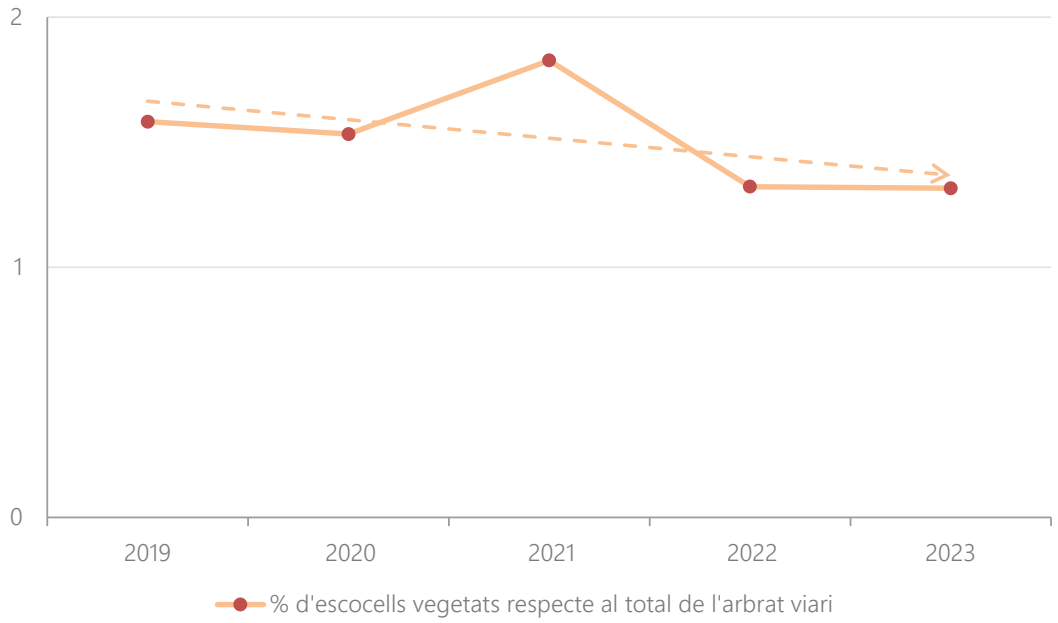
Figura 16. Distribució del % de tipus de tractaments en els arbres del verd urbà als municipis participants (2017-2023)



Els **escocells vegetats** o escocells verds són una pràctica ambiental que s'ha anat introduint relacionada també amb el control biològic de plagues, ja que es pot escollir vegetació herbàcia que afavoreixi insectes que exerceixen un control natural sobre determinats organismes causants de plagues en l'arbrat urbà.

La mitjana del percentatge d'escocells vegetats respecte al total de l'arbrat viari es mou en valors molt baixos (1,3%), mostra una variabilitat molt alta entre municipis i presenta valors molt superiors en els de menys de 50.000 habitants (4,7%) respecte dels de més de 50.000 habitants (0,1%). En els darrers anys, tot i que presenta una certa oscil·lació, el percentatge ha disminuït.

Figura 17. Evolució del percentatge d'escocells vegetats respecte al total de l'arbrat viari (2018-2023)

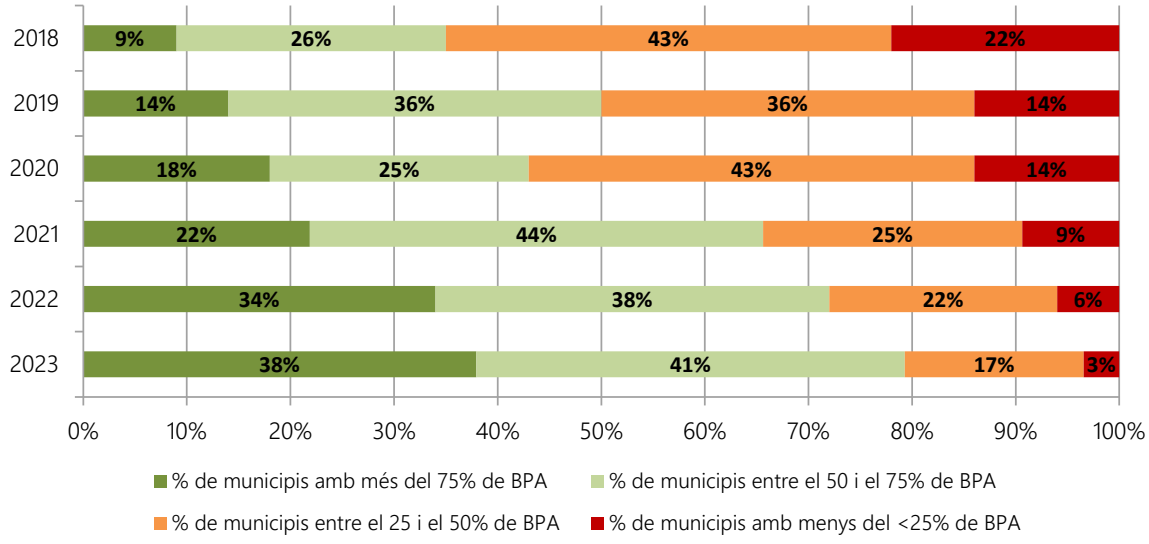


4.1.4. Bones pràctiques aplicades

Vinculat també a l'objectiu de promoure la responsabilitat ambiental al verd urbà, des de fa alguns anys s'ha incorporat un llistat de **bones pràctiques ambientals** aplicables als espais verds durant l'any. En els formularis de petició de dades s'assenyalen quines d'elles han estat implementades i amb aquesta informació s'ha calculat el percentatge de les que han estat aplicades sobre el total proposat.

S'observa una tendència a anar incorporant cada cop més bones pràctiques en la gestió del verd urbà, de manera que la mitjana és del **66,9%** en nombre de bones pràctiques aplicades i són una àmplia majoria els que n'apliquen més del 50% de les proposades.

Figura 18. Evolució de l'aplicació de bones pràctiques ambientals als municipis (2018-2023)



Entre les bones pràctiques més esteses hi ha la incorporació d'encoixinat (*mulch*) a les plantacions dels espais verds i la sega diferenciada dels prats urbans, seguides molt de prop per la disposició d'eines de planificació del verd urbà i les plantacions d'espècies d'interès per a insectes i ocells.

Taula 2 Bones pràctiques majoritàries

Bones pràctiques
Incorporació d'encoixinat (*mulch*) als espais verds
Sega diferenciada dels prats urbans
Eines de planificació
Plantacions d'interès per a la fauna

Més enllà del nombre de bones pràctiques aplicades i de les majoritàries s'han volgut destacar les que tenen un clar component de gestió funcional del verd urbà, és a dir, que busquen afavorir serveis ecosistèmics més enllà de l'estalvi d'aigua i de manteniment. Així, s'ha analitzat el grau d'aplicació de les bones pràctiques següents:

- Sega diferenciada dels prats urbans.
- Plantacions d'interès per a la fauna.
- Escocells plantats.

La sega diferenciada de prats urbans, amb foment de la floració i el refugi de fauna útil, és la bona pràctica més estesa, amb un 85% dels municipis que la realitzen. Les plantacions d'espècies herbàcies, arbustives o d'arbres amb flors o fruits d'interès per a insectes i ocells són també majoritàries –les realitzen un 77%–, mentre que menys de la meitat dels municipis han fet plantacions, sembres o selecció de vegetació espontània a escocells d'arbrat viari.

4.1.5. Fomentar la biodiversitat

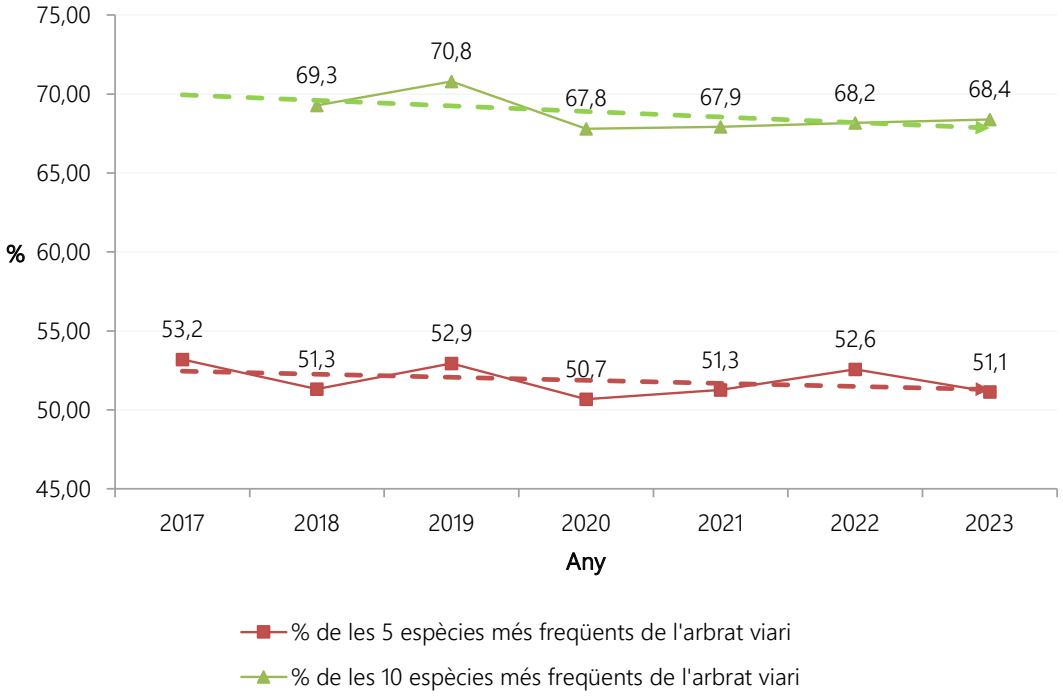
La biodiversitat mundial està greument amenaçada i Catalunya no n'és una excepció. Una de les causes identificades és el canvi d'usos del sòl, incloent-hi l'expansió urbana. De fet, la Unió Europea ha aprovat la Llei de restauració de la natura,[2] que vol incidir en aquesta crisi ecosistèmica. El verd urbà pot contribuir renaturalitzant les ciutats, com ja s'ha tractat a l'apartat 4.1.1, però, a més, la seva gestió pot incloure mesures actives per fomentar la biodiversitat.

Entre els possibles indicadors de la biodiversitat del verd urbà, el Cercle inclou el percentatge de les **espècies més freqüents en l'arbrat** i del nombre d'espècies diferents, de manera que uns percentatges elevats d'arbres de poques espècies mostrarien una biodiversitat baixa.

L'indicador de les 5 espècies més freqüents (51,1%) i de les 10 espècies més freqüents en l'arbrat viari (68,4%) mostra una certa tendència a la baixa, cosa que indica un increment de la biodiversitat, tot i que encara modesta.

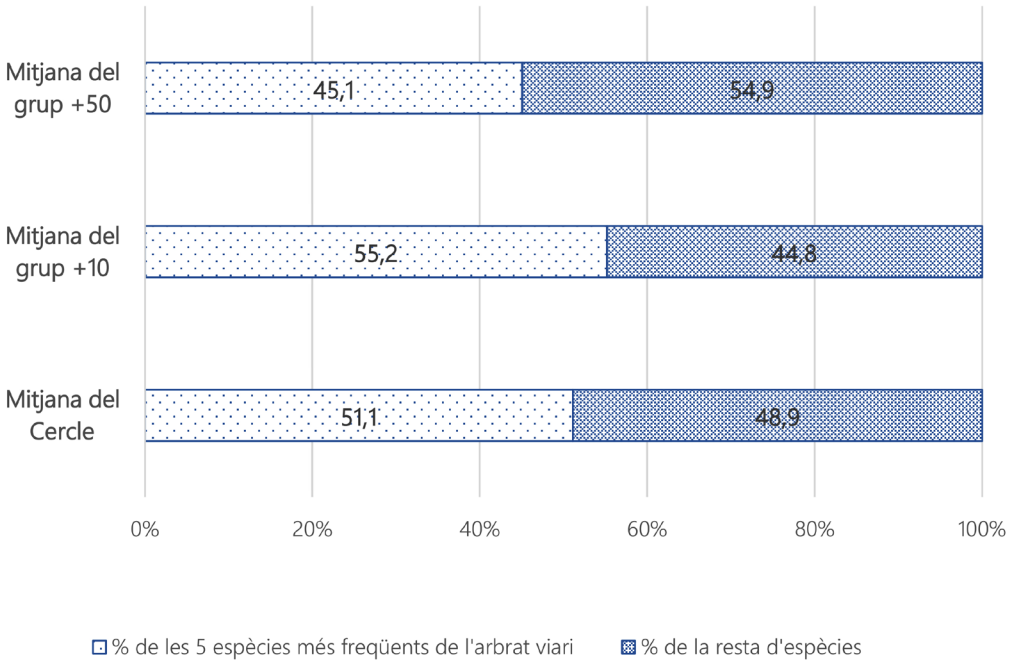
2 Reglament (UE) 2024/1991 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny de 2024, relatiu a la restauració de la natura i pel qual es modifica el Reglament (UE) 2022/869.

Figura 19. Evolució del percentatge de les 5 i les 10 espècies més freqüents a l'arbrat viari (2017-2023)



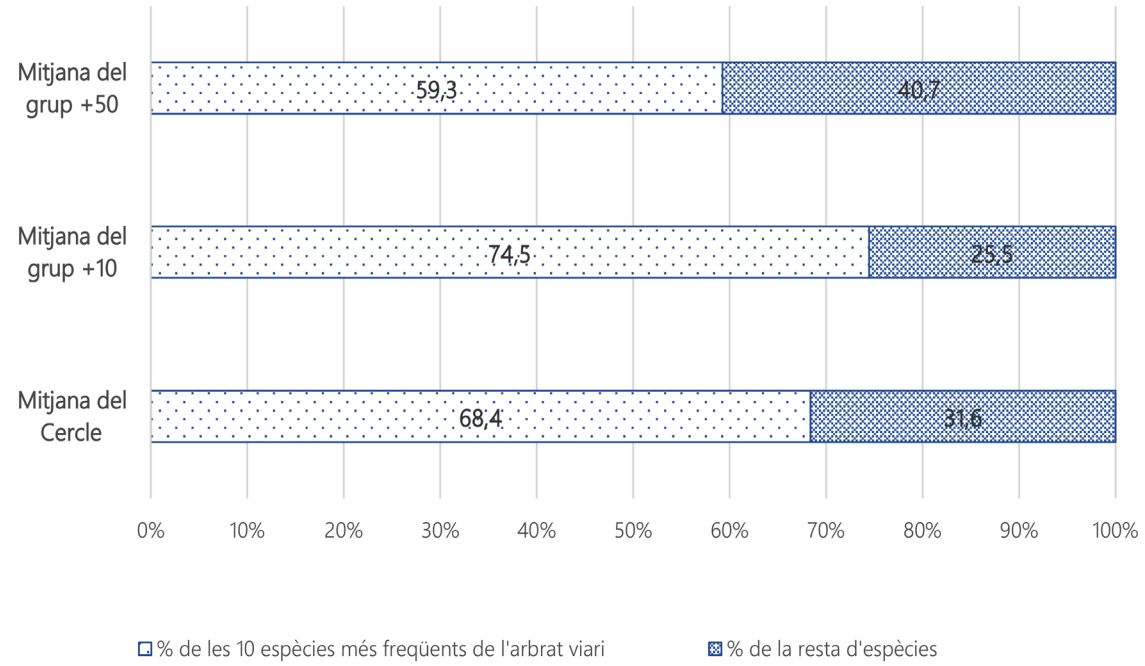
El valor mitjà de l'indicador del percentatge corresponent a les 5 espècies més freqüents a l'arbrat viari es troba per sobre del 50% del total, però és més alt al grup de municipis de menys de 50.000 habitants (55,2%) que al grup de més de 50.000 habitants (45,1%), de manera que els municipis de més de 50.000 habitants tindrien valors de biodiversitat més elevats que els de menys de 50.000 habitants, i aquesta diferència entre els dos grups s'ha anat incrementant en els darrers anys.

Figura 20. Percentatge de les 5 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2023)



Si s'analitzen els percentatges de les 10 espècies més freqüents s'observa que són encara més elevats, de manera que si bé la mitjana del Cercle es troba prop del 70%, la del grup de municipis de menys de 50.000 habitants supera aquest percentatge.

Figura 21. Percentatge de les 10 espècies més freqüents de l'arbrat viari als grups de municipis (2023)



En la taula següent es mostren les cinc espècies més freqüents en l'arbrat viari per al global del Cercle.

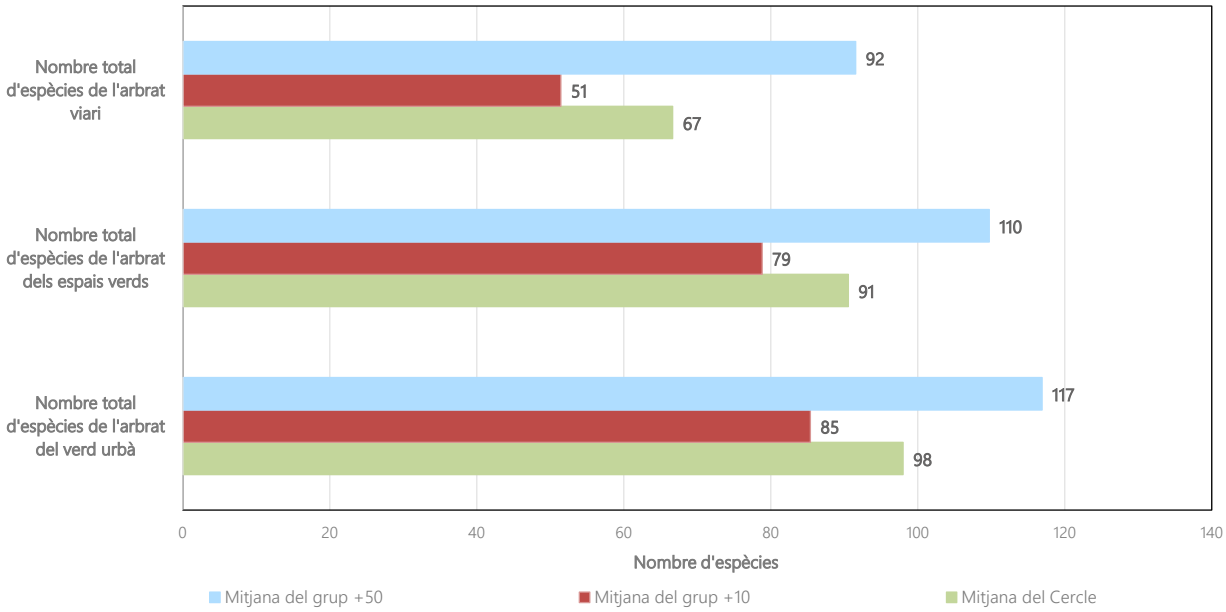
Taula 3 Espècies més freqüents de l'arbrat viari

Espècies d'arbres en l'arbrat viari
Platanus x hispanica (=Platanus x acerifolia)
Celtis australis
Melia azedarach
Morus alba
Styphnolobium japonicum (=Sophora japonica)

Pel que fa al **nombre total d'espècies diferents d'arbrat**, la mitjana del conjunt del verd urbà, que inclou els espais verds i l'arbrat viari, presenta una tendència a anar augmentant, fins a situar-se en 98 espècies el 2023.

S'observa una gran diferència per grups de municipis, de manera que la mitjana d'espècies diferents al verd urbà dels municipis de menys de 50.000 habitants (85) és molt més baixa que la dels municipis de més de 50.000 habitants (117). Alhora, la diversitat d'espècies és més gran en els espais verds (91 en el global del Cercle) que en l'arbrat viari (67 en el global del Cercle).

Figura 22. Nombre d'espècies de l'arbrat viari, espais verds i verd urbà als grups de municipis (2023)



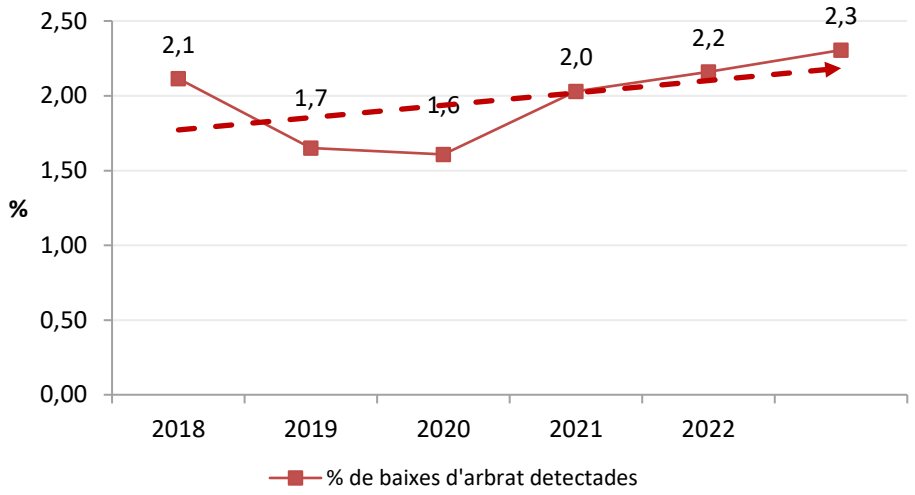
S'observa una tendència moderada a incrementar el nombre d'espècies de l'arbrat i a reduir el percentatge de les més freqüents.

En aquests indicadors s'observen diferències entre municipis d'acord amb l'evolució que ha seguit cadascun pel que fa a la introducció de noves espècies d'arbres, però en la gran majoria els valors es troben propers a les mitjanes. Cal tenir en compte que l'increment de la biodiversitat constitueix una de les estratègies principals d'adaptació al canvi climàtic dels espais verds.

En l'àmbit de la vegetació forestal, s'ha detectat un increment de la mortalitat d'arbres associada a les condicions d'estrès hídric: mortalitat directa per sequera o per una vulnerabilitat més elevada a les plagues. Per avaluar la incidència sobre els arbres urbans, s'ha analitzat l'indicador **% de baixes d'arbrat detectades durant tot l'any**.

L'arbrat urbà no és aliè a aquestes problemàtiques, i els esforços realitzats per part dels municipis de cara a reduir la mortalitat dels arbres no han impedit que des de l'inici de l'episodi de sequera el 2021, la tendència del percentatge de baixes d'arbres hagi anat en augment, amb un 2,3% l'any 2023. No obstant això, aquests valors se situen lleugerament per sobre de l'inici de la sèrie, l'any 2018.

Figura 23. Percentatge % de baixes d'arbrat detectades durant tot l'any (2023)



4.2. Objectiu: Promoure un ús eficient de l'aigua

L'aigua és un bé escàs a la mediterrània i encara ho serà més amb l'escalfament global. Les projeccions climàtiques apunten a una disminució del recurs en un 20% a Catalunya. La gestió del verd urbà s'ha d'encaminar cap a un consum cada cop més baix i més eficient d'aquest recurs.

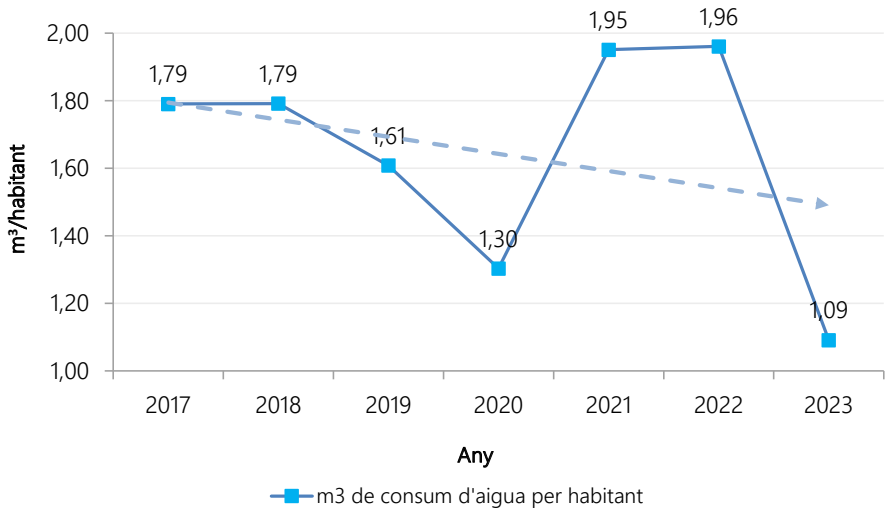
Els indicadors de consum d'aigua del verd urbà s'han de contextualitzar en les condicions meteorològiques dels darrers tres anys, en què s'ha viscut una situació de sequera persistent, i que s'han analitzat a l'apartat 3. El 2023 ha estat un any càlid arreu amb valors de l'anomalia de temperatura superiors a +1,0 °C. A extenses àrees de l'interior, prelitoral i Pirineu, s'han superat els +1,5 °C. Les elevades temperatures incrementen l'evapotranspiració i les necessitats hídriques de la vegetació; això sumat a una pluviometria més baixa a les mitjanes climàtiques incrementa substancialment la demanda per reg. Alhora, els diferents escenaris de sequera han imposat restriccions severes al reg de parcs i jardins, amb la qual cosa ens podem trobar amb un "estalvi forçat". És en el context d'aquestes dues variables que s'han d'interpretar aquests indicadors i la seva evolució en els darrers anys.



Des del 2017 s'havia anat veient una tendència a la reducció del consum d'aigua, atribuïble a un augment de la sensibilització tècnica i ciutadana i a les millores tecnològiques en la gestió. Però el 2021 es va trencar aquesta tendència amb un increment en la mitjana del **consum d'aigua al verd urbà** en un 50% respecte a l'any anterior. El 2022 el consum va ser molt similar al del 2021, amb 1,96 m^3 per habitant i any, mentre que el 2023 ha baixat fins als 1,09 m^3 per habitant i any.

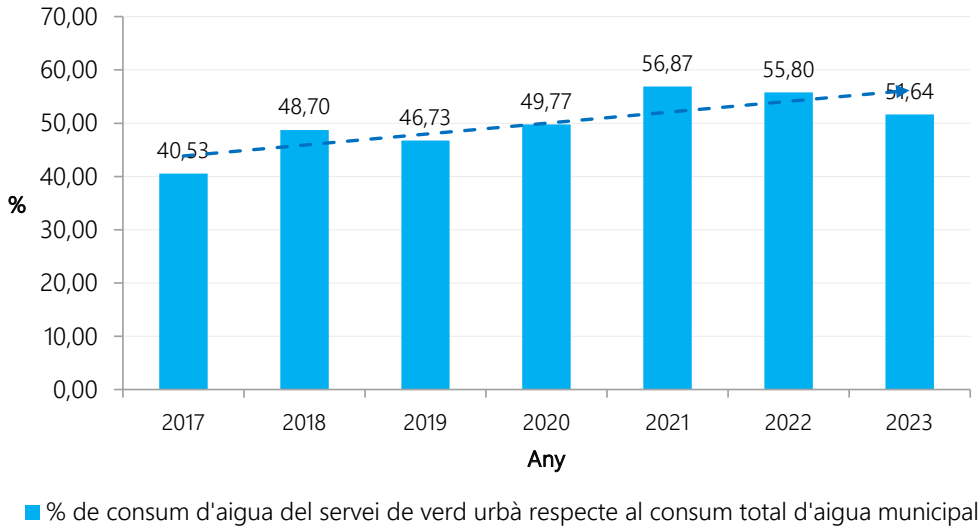
Després d'uns anys de pluviometria favorable, la primavera del 2021 es va iniciar un episodi de sequera hidrològica a les comarques litorals de Barcelona que es va anar expandint per tot Catalunya i que s'ha perllongat al llarg de tot el 2022 i 2023. Això va fer incrementar notablement la demanda de reg dels espais verds i l'arbrat viari el 2021 i 2022, si bé la implementació de restriccions de reg el 2023 ha fet reduir molt significativament el consum d'aigua als municipis, recuperant la tendència a la reducció del consum d'aigua.

Figura 24. Consum d'aigua per habitant i any (2017-2023)



Aquesta conjuntura s'ha reflectit també en el percentatge que suposa el **consum d'aigua al verd urbà respecte del consum total en els serveis municipals**, que l'any 2021 va patir un fort increment respecte d'anys anteriors. El 2023, tot i que s'ha reduït considerablement respecte als anys anteriors, **encara és del 51,6%**.

Figura 25. Consum d'aigua al verd urbà en relació amb el consum total municipal (2017-2023)



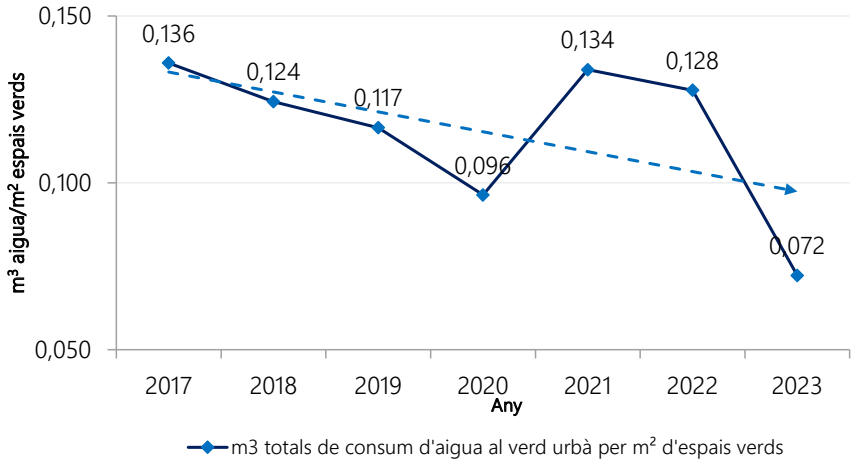


La mitjana del **volum d'aigua que es gasta anualment per al reg de la superfície dels espais verds** és de 0,072 m³ d'aigua per cada m² d'espais verds (72 l/m² en les unitats més comunament utilitzades). Igual que en els indicadors comentats anteriorment, l'any 2023 s'ha capgirat la tendència a l'alça dels anys 2021 i 2022, a partir de la reducció dràstica dels regs, però també de l'aplicació de les diverses estratègies de jardineria sostenible que s'han fet servir en alguns dels municipis, com són: la utilització majoritària de vegetació més adaptada

a les condicions climàtiques locals; l'agrupació de plantes amb requeriments hídrics similars, i la utilització de reg localitzat arreu, entre altres estratègies. Una altra vegada les condicions meteorològiques dels tres últims anys s'han de tenir en compte a l'hora d'interpretar l'augment d'aquest indicador.

L'anàlisi feta per grups de municipis segons trams poblacionals mostra diferències significatives, amb un consum d'aigua de reg per superfície molt més baix als municipis de menys de 50.000 habitants (48 l/m^2) respecte dels de més de 50.000 habitants (81 l/m^2). Això podria tenir relació amb la superfície més extensa de gespes presents en aquest grup de municipis (Figura 11).

Figura 26. Consum d'aigua al verd urbà per m^2 d'espais verds (2017-2023)



Els indicadors de consum d'aigua s'han reduït i han recuperat la tendència anterior al 2021 en un context meteorològic sec i càlid.



27% superfície regada amb sistema intel·ligent

Una de les eines per adaptar el verd urbà a les condicions de sequera més intenses i freqüents, a banda d'optar per espècies amb menys necessitats hídriques, és disposar de sistemes de gestió intel·ligent del reg: sistemes centralitzats que permeten l'actuació remota. La mitjana del percentatge de **superfície d'espais verds que compta amb gestió intel·ligent de reg** operativa durant l'any d'estudi és del **26,7%** respecte del total de superfície regada.

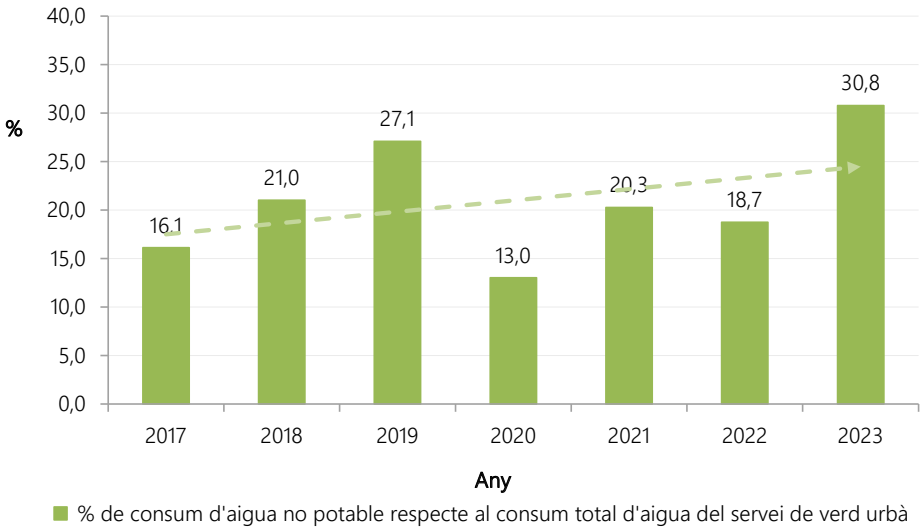
També en aquest cas s'observen diferències molt marcades, amb percentatges que van des de municipis on no s'han implantat encara aquests sistemes de control fins a d'altres que tenen el 100% del reg amb gestió intel·ligent. Cal tenir en compte els costos d'aquests sistemes i la capacitat d'incorporar els programaris en l'organització municipal.

Conjuntament amb el volum d'aigua consumida, un altre indicador rellevant és l'origen de l'aigua que es fa servir per al reg. En el context d'emergència climàtica i amb la previsió de menys disponibilitat d'aigua, cada cop serà més important alliberar consums d'aigua apta per al consum humà en els usos que no requereixen aquesta qualitat. El percentatge de **consum d'aigua no potable** respecte al consum total d'aigua del servei de verd urbà s'ha incrementat notablement fins a arribar al 30,8%.

31% aigua no potable

La sequera persistent ha fet que en alguns municipis s'hagués de recórrer a aquests recursos d'altres fonts de subministrament diferents de l'aigua potable, com la provinent de pous, d'aprofitament d'aigües pluvials o d'aigua depurada per cobrir totes les necessitats de reg; contribució que l'any 2020 havia disminuït sens dubte a causa de la bona pluviometria, que havia fet requerir menys aigua globalment als espais verds.

Figura 27. Percentatge de consum d'aigua no potable (2017-2023)



El percentatge d'utilització d'aigua no potable per al servei de verd urbà mostra diferències importants entre municipis, amb percentatges que van entre un consum nul o de poc més d'un 2% fins a un 91% (91,2%) en algun cas. S'observa que s'ha escurçat comparativament amb altres anys la diferència entre el grup de municipis de menys de 50.000 habitants (28,69%) i el grup de municipis de més de 50.000 habitants (31,22%). Si bé els municipis de més de 50.000 habitants poden tenir més capacitat d'explotació de recursos hídrics alternatius, les restriccions d'aigua aplicades a molts municipis han forçat a augmentar-ne l'ús arreu.

La superfície dels espais verds continua sent majoritàriament permeable.

Les superfícies permeables als espais verds permeten la infiltració d'aigua en el terreny i l'aprofitament directe de l'aigua de pluja i afavoreixen l'efecte refrescant del verd urbà. La mitjana de **superfície permeable dels espais verds** formada, per una banda, per la superfície ocupada per cobertes vegetals o superfície vegetada (gespes, prats, altres superfícies plantades, vegetació espontània), i per l'altra, per la superfície de paviments tous i de làmines d'aigua, és del **84,2%**, per tant, molt majoritària.

En el marc d'una reducció general de la pluviometria i d'increment del risc de sequera generat pel canvi climàtic serà indispensable continuar promovent un ús eficient de l'aigua: ús de fonts alternatives a l'aigua potable, gestió intel·ligent del reg i increment de les superfícies permeables.

4.3. Objectiu: Disposar dels recursos adequats i promoure la responsabilitat social

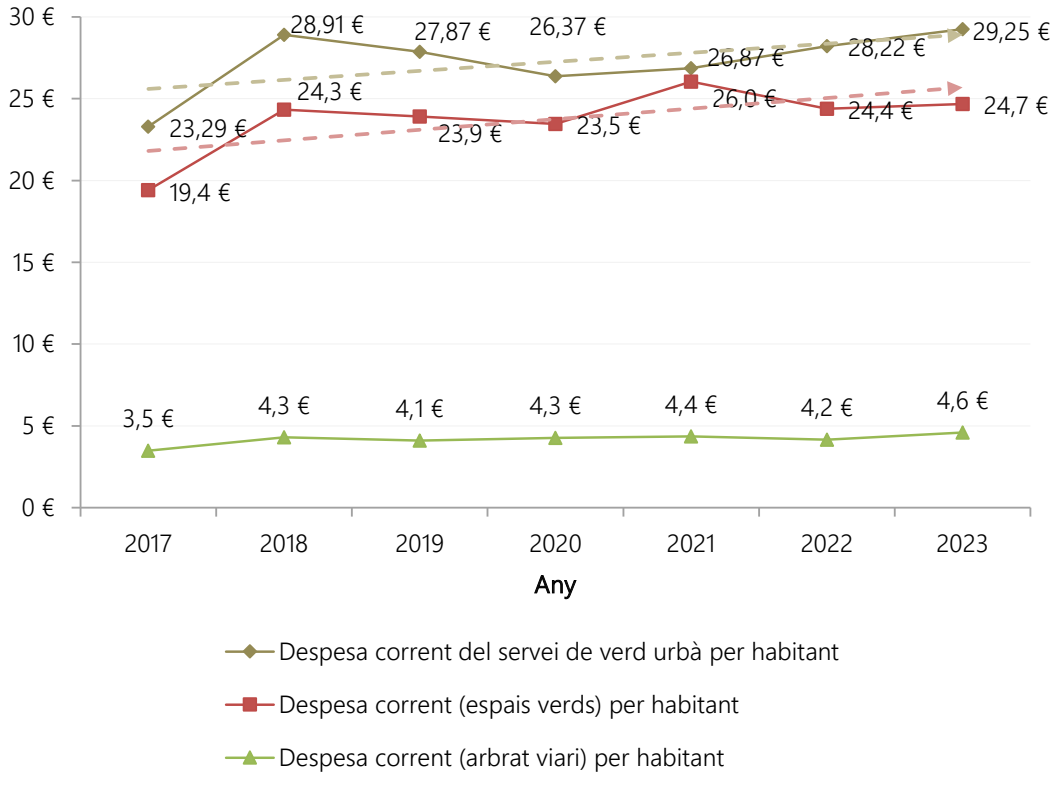
Com a servei públic, la gestió del verd urbà s'ha de dotar dels recursos adients i suficients per prestar un servei de qualitat a la ciutadania i gestionar els recursos econòmics de manera eficient. Pel seu caràcter exemplificador, l'acció municipal ha de fer-se d'acord amb els principis de la responsabilitat social.

4.3.1. Disposar dels recursos i els costos unitaris adequats

2,5%
despesa corrent municipal

La presa de consciència sobre la importància del verd urbà per a la qualitat de vida a les ciutats s'ha anat reflectint en una millora dels recursos amb què es dota el servei. En el global de municipis del Cercle, la **despesa corrent del verd urbà** és de 29,25 €/habitant i la **proporció sobre el total de la despesa corrent municipal** és de mitjana d'un 2,5%. Aquesta proporció s'ha mantingut bastant estable, la qual cosa indica que els recursos econòmics destinats al verd urbà s'incrementen proporcionalment a la capacitat de despesa dels ajuntaments.

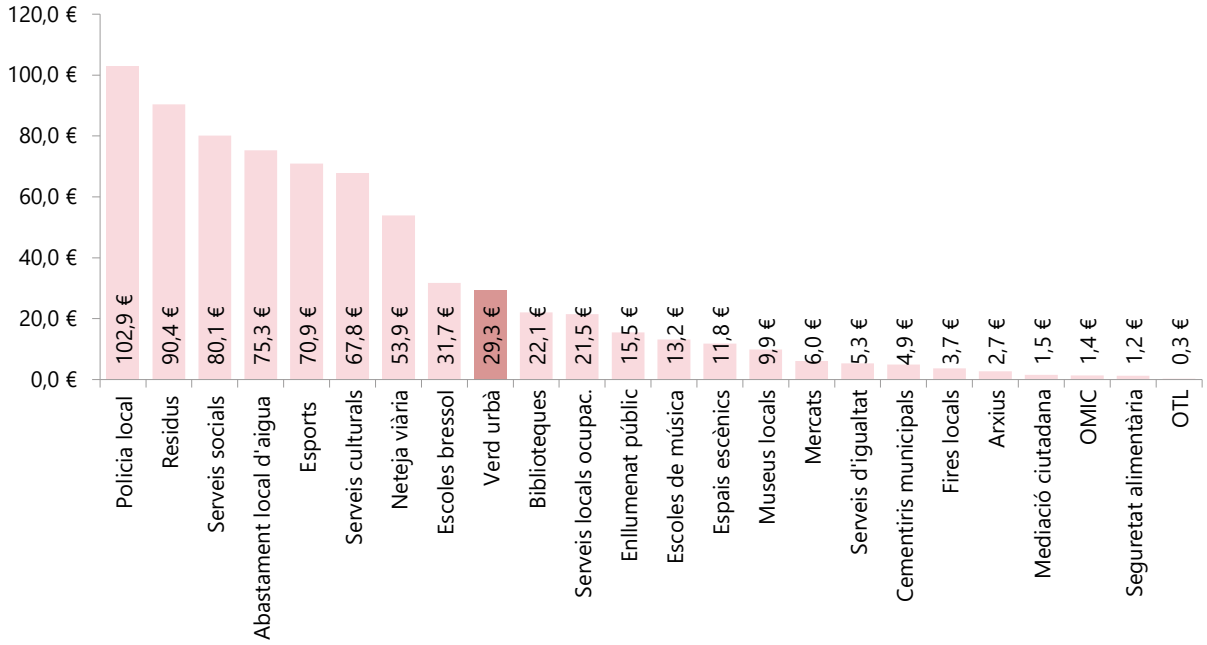
Figura 28. Evolució de la despesa corrent del servei de verd urbà, espais verds i arbrat viari per habitant (2017-2023)



No s'observen diferències significatives entre grups de municipis pel que fa a la despesa corrent per habitant del verd urbà en general. Si comparem amb els altres Cercles de comparació inter-

municipal, la despesa corrent del servei de verd urbà per habitant és a la banda mitjana de la taula. És més alta que la d'altres serveis de la via pública com l'enllumenat públic, però és inferior a la de la neteja viària, i suposa menys d'un terç de la que té la gestió de residus i de la despesa per habitant del servei de policia local.

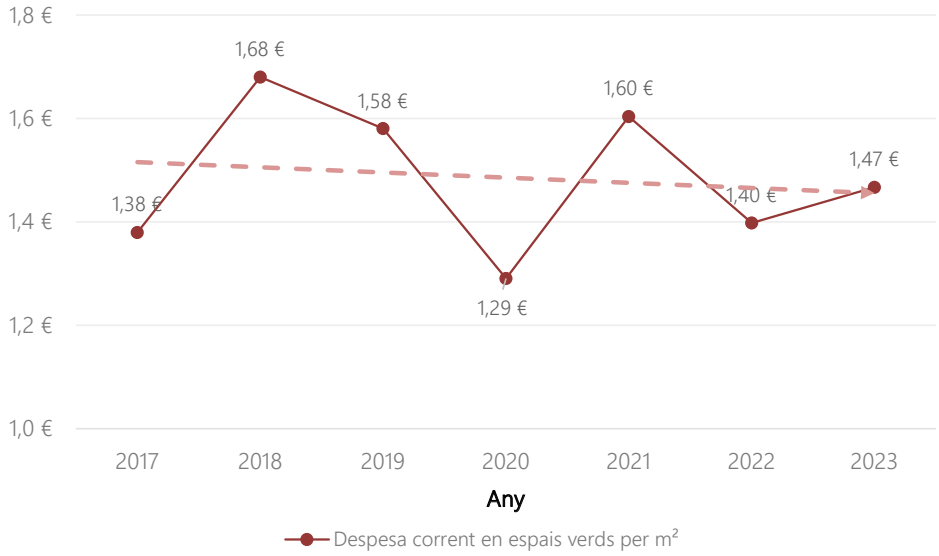
Figura 29. Despesa corrent del servei de verd urbà per habitant al conjunt dels Cercles (2023)



Els costos unitaris per superfície d'espai verd es mantenen després de la forta davallada de l'any 2020, any d'emergència per pandèmia.

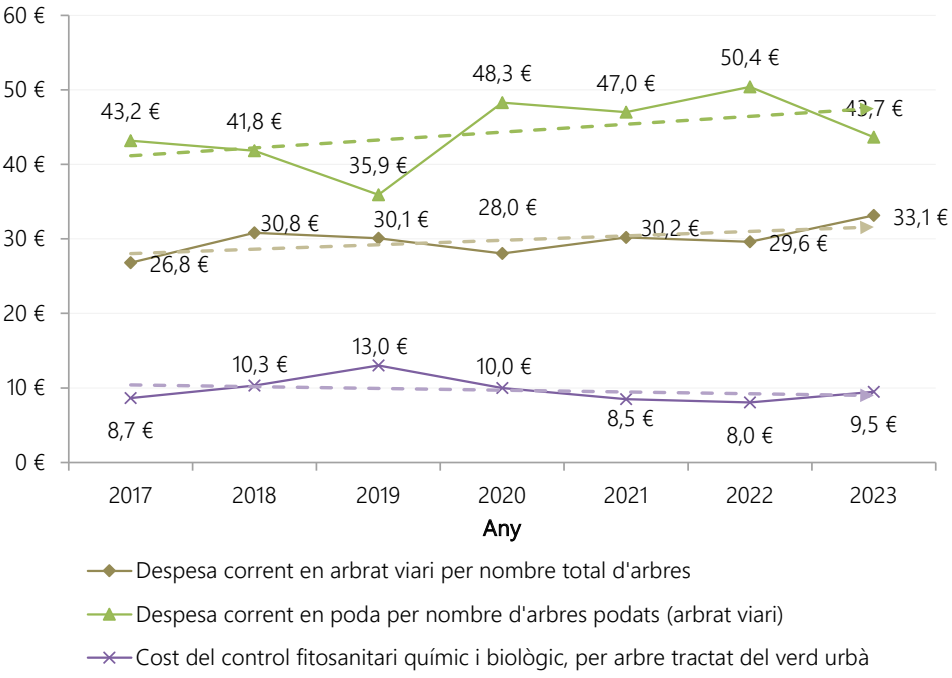
La major part de la despesa en verd urbà es destina als espais verds, 24,69 €/hab., enfront dels 4,60 €/hab. de l'arbrat viari. L'evolució de la mitjana dels **costos per unitat de superfície dels espais verds**, tot i algunes oscil·lacions, sembla que ha recuperat la tendència creixent després de la caiguda de l'any 2020, amb tota probabilitat com a conseqüència de les restriccions provocades per la situació d'emergència per pandèmia.

Figura 30. Despesa corrent en espais verds per m² (2017-2023)



Analitzant altres costos unitaris del servei, s'observa que la mitjana del **cost unitari de poda per arbre podat** de l'arbrat viari s'ha mantingut, tot i que hi ha diferències molt notables entre municipis. També el valor mitjà de la **despesa en tractaments fitosanitaris per arbre tractat** del verd urbà es manté, fruit del canvi de tendència que s'observa respecte de la responsabilitat ambiental del servei, tal com s'ha exposat a l'apartat 3.1.3.

Figura 31. Evolució de la despesa corrent en arbrat viari per arbre, per arbre podat i per arbre tractat del verd urbà (2017-2023)



En aquests costos unitaris s'observen clares diferències per grups de municipis; així, els municipis de menys de 50.000 habitants presenten valors de despesa general per arbre de l'arbrat viari (59,7 €/arbre) i de despesa en poda (54,9 €/arbre) més elevats que els municipis de més de 50.000 habitants: 24,8 €/arbre i 39,1 €/arbre, respectivament.

4.3.2. Promoure la responsabilitat social

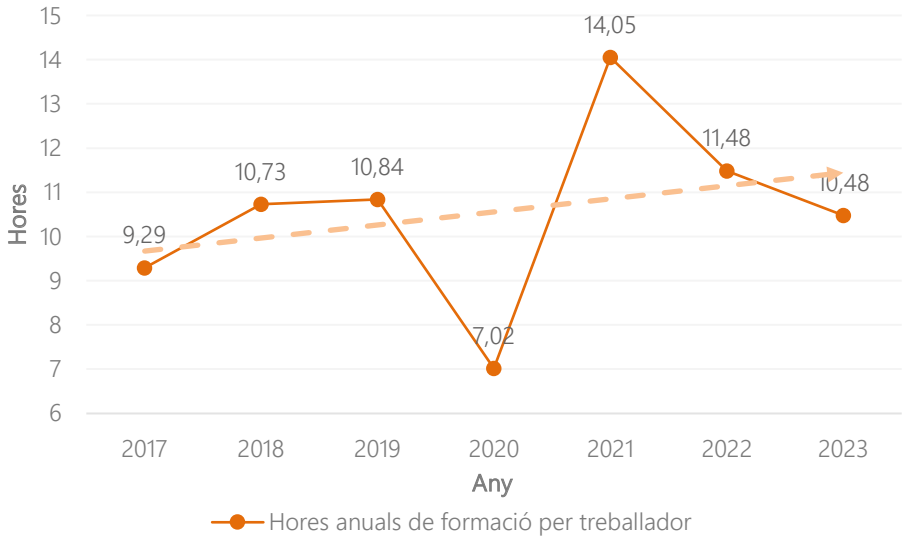
Com a indicadors de responsabilitat social se n'han seleccionat dos que incideixen en el clima laboral i les habilitats del personal: superfície per persona treballadora (operari/ària) i nombre d'hores de formació; i dos de relatius a l'equitat de gènere: proporció de dones entre el total del personal i entre el personal de comandament.



El personal del servei de verd urbà té una mitjana d'unes **10,5 hores anuals de formació per treballador/a**, menys que l'any anterior, però més que el 2020, en què els efectes de la situació d'emergència per pandèmia de la COVID-19 van provocar una forta caiguda d'aquest tipus d'activitats, que havien mantingut una tendència ascendent en els anys anteriors.

Tot i així, s'observa una gran diversitat entre municipis, amb un nombre molt important que dedica una quantitat d'hores a la formació del personal del servei molt per sota de la mitjana.

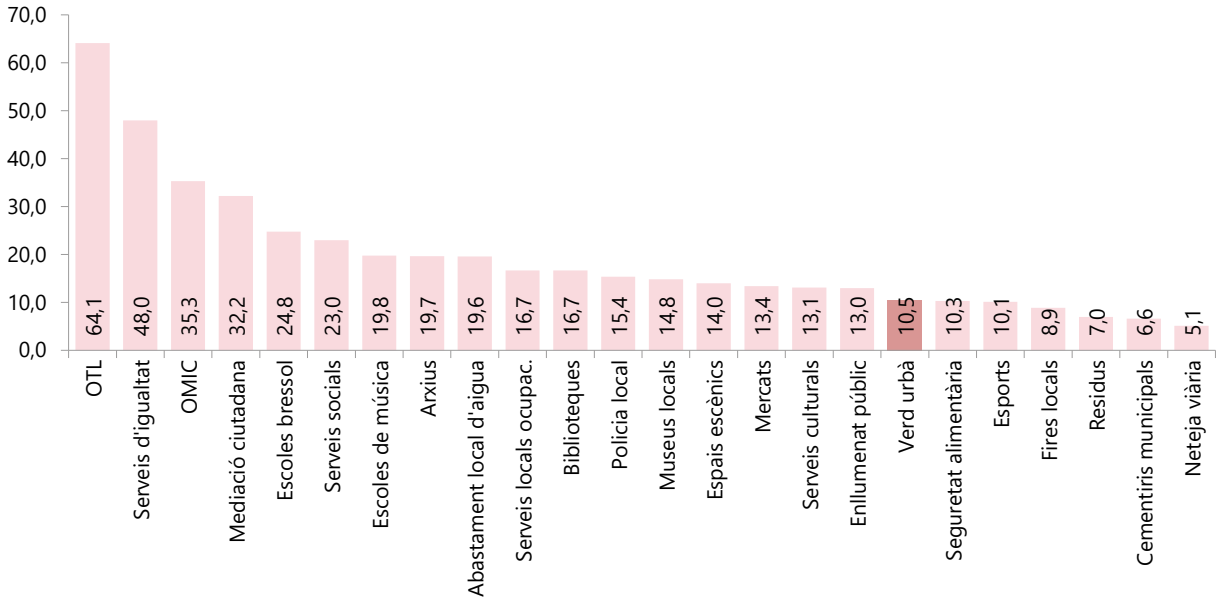
Figura 32. Evolució de les hores anuals de formació per treballador (2017-2023)



Per rangs de població, els municipis de menys de 50.000 habitants dediquen més hores l'any a la formació de mitjana (12,1 h/persona treballadora) que els municipis de més de 50.000 habitants (9,6 h/persona treballadora).

Si ho comparem amb els altres Cercles de comparació intermunicipal, la mitjana de dedicació anual d'hores de formació per persona al servei de verd urbà ocupa una **posició baixa**, inferior a la de l'enllumenat públic, per exemple, però superior a la d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública, com els residus o la neteja viària.

Figura 33. Hores anuals de formació per treballador al conjunt dels Cercles (2023)



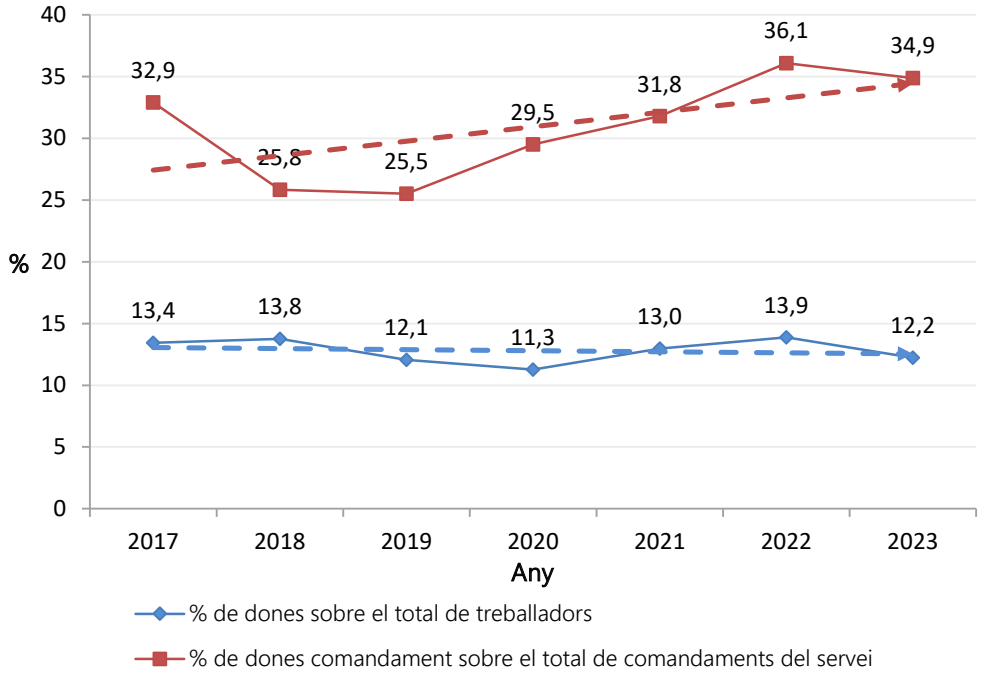
Pel que fa a la dotació de recursos personals, la **superfície d'espais verds per operari/ària** és de 31.259,4 m². Les situacions són molt diverses als diferents municipis, però la tendència general és incrementar la superfície unitària per operari o operària. En la interpretació d'aquest indicador, que a priori podria repercutir de forma negativa en el clima laboral, s'ha de considerar també el grau de mecanització de les tasques i les possibles millores organitzatives.

Des de la perspectiva de gènere, la **presència de dones** es manté estable al voltant de l'11-14% (12,2% l'any 2023) del total de persones treballant en el servei. És, doncs, un servei on les dones encara estan subrepresentades.



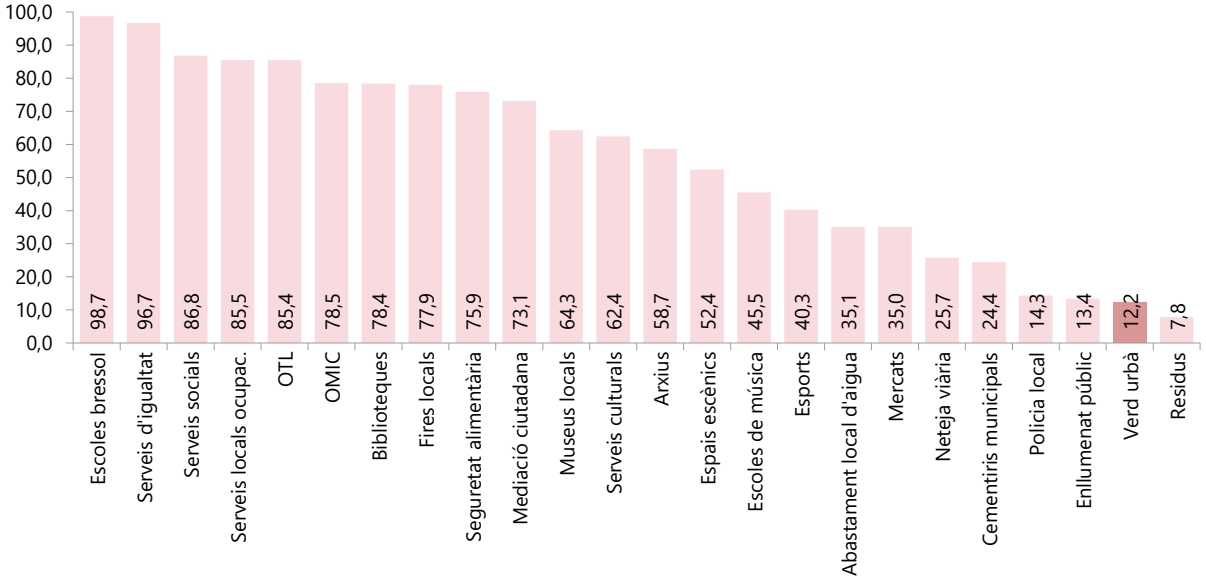
La **presència de dones en el personal de comandament** és superior, amb un percentatge del 34,9% i una tendència a incrementar-se en els darrers anys. Cal valorar-ho com un fet positiu de cara a la integració de la dona en llocs de responsabilitat tot i que encara hi ha camí per recórrer.

Figura 34. Evolució del percentatge de dones i de dones comandaments sobre el total de treballadors (2017-2023)



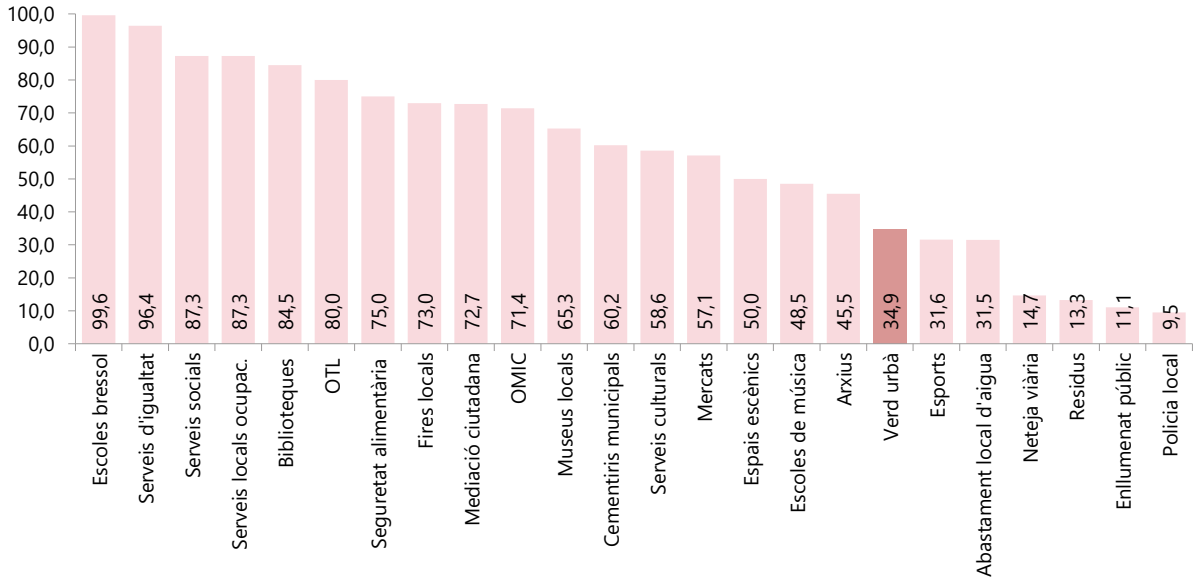
Si es compara amb els altres Cercles de comparació intermunicipal, el servei de verd urbà és el segon que ocupa menys dones sobre el total de personal, per sobre només del servei de residus, el qual també es desenvolupa a la via pública.

Figura 35. Percentatge de dones sobre el total de treballadors en el conjunt dels Cercles (2023)



Comparant els percentatges de dones que ocupen llocs de treball de comandament, tot i que són clarament superiors als anteriors, ocupen també la part baixa respecte d'altres Cercles de comparació intermunicipal, per damunt d'altres serveis que es desenvolupen a la via pública com la neteja viària, els residus, l'enllumenat públic i la policia local.

Figura 36. Percentatge de dones comandaments sobre el total de comandaments en el conjunt dels Cercles (2023)



El servei de verd urbà és un dels serveis amb menys presència de dones, tot i que les dades semblen tendir a la millora, sobretot en les tasques de comandament.

5. Conclusions

A l'hora d'interpretar els resultats d'aquesta edició del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà cal prendre en consideració alguns factors:

- L'any 2020 la declaració de l'estat d'alarma per la pandèmia de la COVID-19 va reduir molt l'activitat del servei de verd urbà. Si bé el 2023 es pot considerar que s'ha entrat en un procés de normalització progressiva, que es fa palesa en una certa recuperació de la despesa en espais verds per unitat de superfície o en les hores de formació dels treballadors, alguns indicadors mostren valors encara molt baixos respecte d'anys anteriors.
- Els condicionants meteorològics de l'any 2023, any càlid i sec i tercer d'una sèrie amb les mateixes característiques, incideixen directament en la gestió del verd urbà. A més, la declaració dels diferents escenaris de sequera ha comportat restriccions en el reg de parcs i jardins. Els indicadors que a priori es poden veure afectats per aquestes circumstàncies són els següents:
  - Percentatge d'arbres podats, intervencions de poda de manteniment i de poda en verd.
  - Tractament de plagues i malures.
  - Consum d'aigua per habitant i per superfície.
  - Percentatge de consum d'aigua en verd urbà respecte al total dels serveis municipals.
  - Percentatge d'ús d'aigua no potable.

A continuació es destaquen alguns dels indicadors més significatius del Cercle de Comparació Intermunicipal del Servei de Gestió Sostenible del Verd Urbà del 2023. El conjunt de valors de totes les dades recollides i tots els indicadors es troben disponibles al *Portal d'Indicadors Econòmics i de Serveis Locals*, a l'abast de tots els municipis que participen en el Cercle.

- La mitjana de la **superfície d'espais verds per habitant** (15,5 m^2/hab.), com bona part dels indicadors d'oferta de verd urbà als municipis: **superfície de verd urbà equivalent per habitant** (17,8 m^2/hab.), percentatge de sòl urbà ocupat per verd urbà i per espais verds (**percentatge de m^2 equivalent de verd urbà per m^2 de sòl urbà**, 13,1%, i **percentatge de m^2 d'espais verds per m^2 de sòl urbà**, 11,4%), es manté els darrers anys. Tanmateix, encara hi ha marge de millora per assolir les recomanacions de l'OMS de disposar d'un espai verd a menys de 300 m, que algunes fonts correlacionen amb una proporció de l'ordre del 25% de superfície d'espais verds.
- L'objectiu de disposar d'un verd urbà cada vegada amb menys requeriments i més ben adaptat a l'entorn i als efectes del canvi climàtic es reflecteix en el manteniment de valors elevats en alguns indicadors, com els relacionats amb: una poda dels arbres menys intensa i més respectuosa amb la biologia i l'estructura de l'arbre (**percentatge de podes de manteniment, 68,7%**, enfront d'un 24,8% de podes de control), la implementació d'estratègies de renaturalització mitjançant l'afavoriment de la vegetació espontània (**14,6%**), l'increment de la biodiversitat, etc.
- S'observa una recuperació de la tendència en dos indicadors: el **% de poda en verd respecte del total d'arbres podats de l'arbrat viari** i el **% d'arbres plantats a l'arbrat viari per substitució de l'espècie**. En el primer cas s'ha recuperat la tendència a l'increment que s'havia trencat l'any 2022, amb un augment de la mitjana fins a situar-se en un 25,9%, el valor més alt en els últims anys del Cercle. Pel que fa a la mitjana del percentatge d'arbres plantats per substitució de l'espècie, la tendència a la baixa de l'indicador es recupera fins al 13,4%, fet que pot indicar una millor adaptació de l'arbrat, una manca de planter per l'alta demanda de certes espècies, o altres efectes derivats de les restriccions d'aigua implantades

durant el 2023. Caldrà veure com evolucionen els valors en els propers anys per saber si es tracta de canvis de tendència conjunturals o reals.

- El context meteorològic sec i càlid del 2023, sumat a les restriccions hídriques, ha comportat una important davallada en els indicadors relacionats amb el consum d'aigua i ha recuperat la tendència a la baixa que hi havia abans de l'episodi de sequera. Encara que hi ha diferències importants entre municipis, els valors de **consum d'aigua del verd urbà** (1,09 m^3 per habitant i any, 72 l/m^2), així com el **percentatge de consum d'aigua del servei del verd urbà respecte del consum total municipal** (51,6%) s'han reduït significativament respecte a l'any 2022. Si bé hi ha hagut avenços a conseqüència directa de la manca d'aigua, segueix havent-hi marge de millora per a la introducció de mesures d'estalvi i eficiència en el consum d'aigua: consum d'aigua no potable procedent de fonts alternatives (**percentatge de consum d'aigua no potable respecte al consum total d'aigua del servei de verd urbà, 30,8%**), implantació de sistemes de reg amb gestió remota i centralitzada (**percentatge d'espais verds amb gestió intel·ligent de reg, 26,7%**), increment de les superfícies permeables (**percentatge d'espais verds amb superfície permeable, 84,2%**), etc.
- La meteorologia benigna d'aquests últims anys també ha afavorit l'expansió de determinades plagues i ha provocat un increment en la demanda de tractaments fitosanitaris respecte dels anys anteriors (**percentatge d'arbres del verd urbà tractats amb productes fitosanitaris** el 2022 i 2023, **12,5%** i **11,7%**, respectivament, enfront d'un 8,8% el 2020).
- La millora en els recursos econòmics amb què es dota el servei del verd urbà, fruit, d'una banda, d'un augment de la presa de consciència de la seva importància i, de l'altra, de la millora econòmica dels ajuntaments, es reflecteix en l'increment de la **despesa corrent del verd urbà (29,25 €/habitant)**.
- La presència de dones en llocs de responsabilitat del servei, reflex d'una millora de la integració laboral de la dona, s'ha anat incrementant progressivament, si bé encara hi ha camí per recórrer (**percentatge de dones comandament sobre el total de comandaments, 34,9%**).

6. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

Taller de Millora del Cercle de Comparació Intermunicipal de Gestió sostenible del verd urbà de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió sostenible del verd urbà

Assistents:

En total hi va haver **30 assistents**, 22 tècniques i tècnics municipals i 8 persones de l'organització (6 tècniques i tècnics de la Diputació de Barcelona, 2 consultors)

Els serveis del verd urbà representats procedien dels següents municipis:

- Arenys de Mar
- Castelldefels
- Les Franqueses del Vallès (oient)
- Gavà
- Granollers
- Lliçà d'Amunt
- Malgrat de Mar
- Mataró
- Molins de Rei
- Montcada i Reixac
- Roses
- Rubí
- Sabadell
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Quirze del Vallès
- Teià
- Vic
- Vilafranca del Penedès

Metodologia:

Per qüestions operatives es van repartir els participants en dos grups.

Cada representant del municipi va formalitzar individualment una o dues **preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa del seu servei**. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu servei el problema plantejat.

Pel que fa a la relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades per ambdós grups en funció de grans temes o preguntes. No es fa cap distinció en funció de la taula on es va tractar la pregunta i s'han agrupat les respostes als temes plantejats.

QÜESTIONS SOBRE GESTIÓ DE L'AIGUA I PROBLEMÀTIQUES ASSOCIADES AL CANVI CLIMÀTIC

Estratègies per obtenir recursos hídrics alternatius de cara a futures sequeres.

Molts municipis han engegat iniciatives d'aprofitament d'aigües freàtiques: posada en marxa de pous, creació de basses d'emmagatzematge... que no sempre han funcionat. Un municipi està aprofitant l'execució de les obres previstes en el seu Pla director d'abastament d'aigua per, a mesura que es va actuant en diferents trams de carrers, anar implantant la xarxa destinada a l'aigua freàtica. Encara no està finalitzada, però es vol prioritzar la seva connexió a dipòsits.

Un altre municipi fins i tot proposa la reutilització dels espais dels contenidors soterrats de residus que queden en desús pels canvis en el sistema de recollida per instal·lar-hi dipòsits d'emmagatzematge d'aigües pluvials.

També es planteja la implantació de sistemes urbans de drenatge sostenible (SUDS) que incloguin dipòsits soterrats d'aigua.

Una altra proposta és la reutilització de les aigües grises de la piscina municipal per a reg, mitjançant depuració.

Algú ha tramitat un ús temporal d'aigües regenerades per a reg?

Es tracta d'una autorització per utilitzar aigua regenerada d'una depuradora propera durant un temps. Té una tramitació diferent d'una concessió d'aigua regenerada a llarg termini. El problema és que es demana un control analític de l'aigua tant en el punt de captació com en el lloc on s'utilitza, encara que la distància sigui molt curta. Cal garantir un nivell de clor a l'aigua per evitar riscos com el de la legionel·losi.

Algun ajuntament porta l'aigua regenerada des de la depuradora fins a un dipòsit on pot fer millor el procés de cloració abans d'utilitzar-la.

Els municipis de l'àmbit de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) ho tramiten a través d'aquest ens i van a buscar l'aigua a la depuradora del Prat de Llobregat.

Quins són els avantatges d'utilitzar bosses de reg als arbres?

Es tracta d'unes bosses de plàstic amb una capacitat de 70-75 l que s'omplen d'aigua i es deixen col·locades al voltant dels troncs de l'arbre. El reg és més eficient perquè va deixant anar l'aigua a poc a poc i s'aprofita més perquè va infiltrant-se a poc a poc i en profunditat. També és més àgil perquè el temps d'omplir les bosses amb aigua a una certa pressió és més curt que el que es destinaria a anar regant arbre per arbre amb una mànega.

Un municipi que les ha fet servir diu que no han tingut problemes de vandalisme i que van tenir molta acceptació entre la població. Tampoc han tingut problemes de fongs en els arbres per la humitat. Tot i així, per evitar-ho es pot posar la bossa de reg en el tutor en lloc de col·locar-la al voltant del tronc de l'arbre.

El seu ús no ha de ser generalitzat, sinó en casos molt concrets d'alguns arbres. L'únic problema que pot presentar la seva gestió és el fet que els gossos s'hi orinen i s'han d'anar rentant per evitar problemes sanitaris.

Espècies d'arbrat adaptades al canvi climàtic.

L'ajuntament que ho pregunta demana que siguin arbres que també puguin resistir el fred a l'hivern, per les condicions climàtiques del municipi.

Es posen com a exemples les següents espècies: *Pistacia chinensis*, *Koelreuteria paniculata*, *Zelkova serrata*, Cinnamomum camphora, mèlia (Melia azedarach), ipé (*Tabebuia* sp.), *Metrosideros*, tipuana (*Tipuana tipu*), xicranda (*Jacaranda mimosifolia*) i lledoner (*Celtis australis*). En el cas concret de la mèlia com a arbrat viari presenta l'inconvenient dels fruits que cal anar recollint perquè no embrutin la vorera i el risc de caiguda de branques quan l'arbre té una certa edat.

Davant de la disjuntiva entre seguir mantenint l'arbrat que ja es té o anar-lo substituint per espècies més ben adaptades hi ha consens en el fet que cal anar afavorint l'adaptació al canvi climàtic substituint l'arbrat mort per aquestes noves espècies, més que no pas replantar amb la mateixa que ja hi havia.

Hi ha algunes dificultats per obtenir exemplars d'aquestes espècies adaptades al canvi climàtic en vivers. A algun municipi li han passat alguns llistats, però sobretot hi troba llavors, tot i que potser per començar a provar noves espècies ja va bé. El problema d'alguns d'aquests vivers és que estan molt orientats a exportar a França i altres països europeus, i per això costa que s'adaptin a les necessitats i a la realitat del nostre país.

Un altre problema és que molts d'ells tenen poca capacitat per respondre a la demanda creixent, i s'ha de reservar la planta amb molt de temps.

Semblaria també que un dels problemes és el fet que cada vegada queden menys productors (pagesos que produeixen els arbres).

QÜESTIONS SOBRE POSSIBLES CONFLICTES I LA RELACIÓ DEL SERVEI AMB ELS CIUTADANS

La problemàtica dels gossos als espais verds.

Hi ha una queixa unànime pel mal comportament d'alguns propietaris de gossos pel poc control que tenen de la seva mascota: deixen les seves deposicions als espais verds, orinen sobre els arbres i fanals i els malmeten, entren en zones de jocs infantils o zones verdes no accessibles a priori (rotondes, jardineres...), etc.

S'intenten aplicar diferents estratègies per combatre aquesta problemàtica, que van des de les accions i campanyes d'informació, amb cartells i agents cívics als carrers, fins a la imposició de multes per part de la policia local. Però hi ha consens en el fet que no hi ha una forta voluntat sancionadora per part dels municipis, més enllà de moments puntuals de forta pressió popular. I sembla que la tendència social al nostre país –sembla que fora d'aquí no tant– és que cada

vegada siguin més les persones que tinguin gos, que en general falta consciència de les dificultats que suposa tenir-ne en un medi urbà i de quins són els comportaments correctes.

Una altra línia d'actuació és impedir l'accés a determinades zones, ja sigui amb barreres físiques –tanques, encara que siguin petites– o amb la col·locació de determinats elements dissuasius als espais verds: gabions, passos canadencs, plantes punxoses (galzeran –*Ruscus aculeatus*–, gatosa –*Ulex parviflorus*–, *Mahonia*...) o que facin una olor molt forta (sempreviva olorosa o "planta del curry" –*Helichrysum italicum*–, *Tulbaghia*...).

Algun govern municipal creu que la via adequada és habilitar cada vegada més àrees d'esbarjo de gossos ("correcans") fins que n'hi hagi una oferta suficient i, en cas de propietaris que continuïn tenint comportaments inadequats a la resta de zones verdes, sancionar-los. En altres casos s'ha optat per espais verds de convivència amb altres usuaris que no tenen gos ("zones d'ús compartit") regulant l'accés amb mascota limitant-lo a un horari restringit –a primera i última hora del dia, per exemple. La resta del dia la presència de gossos deslligats només es permet als espais delimitats especialment, mentre que a la resta del parc han d'anar lligats.

En alguns casos l'actitud sobreprotectora dels propietaris provoca queixes respecte del disseny de les àrees específiques per a gossos, que han derivat en queixes i fins i tot en alguna demanda judicial, pel fet que generen "molèsties" als animals: presència de pedretes, objectes o plantes punxants, forats i desnivells al terreny, reixes protectores de l'arbrat, etc. S'ha hagut de recórrer a l'opinió de persones expertes en comportament animal que certifiquessin que són espais totalment adequats a les característiques i necessitats dels gossos. Això evita despeses innecessàries en treballs d'arranjament d'aquests espais per motius que, de vegades, són simplement estètics. És el cas, per exemple, de voler "corregir" els forats o talussos mitjançant tècniques de bioenginyeria, que són difícils i cares.

Intrusió d'arrels d'arbrat públic en finques privades.

La major part dels municipis examinen cas a cas. Si la propietat privada no està ben impermeabilitzada o té fuites en canonades, des del consistori s'escuden en el fet que les arrels creixeran cap on hi ha humitat, i per tant la responsabilitat és del propietari privat. En algun cas algun ajuntament ha arribat a fer reclamacions o requeriments a veïns que tenen algun arbre en zona privada que aixeca les voreres.

Si s'han de fer intervencions des de la via pública, el criteri és maximitzar la supervivència de l'arbre. Entre d'altres, algunes estratègies utilitzades són les barreres, per exemple de poliuretà, o l'obertura de rases per retallar les arrels sense afegir barrera posteriorment. En altres casos, s'ha cregut més econòmic realitzar pagaments de reparació als veïns, que no pas realitzar obres als carrers.

Algú ha actualitzat darrerament l'ordenança del verd, i en concret l'apartat que fa referència al control i les possibles compensacions de les tales d'arbrat privat?

Actualment, el redactat de l'ordenança en aquest sentit és molt ambigu perquè, per exemple, si algú vol tallar pins dins de la seva parcel·la aquesta normativa local diu que el pi és una espècie "protegible" –que no protegida– i, per tant, si es creu que hi ha algun arbre que té un port important i s'impedeix que el talin es pot arribar al contenciós. No es poden utilitzar frases com: "Totes les espècies que són exemplars no es podran tocar", perquè caldria definir què és una

espècie "exemplar". Caldria concretar-ho més dient les espècies concretes i el perímetre mínim que han de tenir per poder ser protegides. Ha de ser una cosa clara i mesurable.

Tot i que hi ha un biaix que fa que la Justícia es decanti gairebé sempre en favor dels drets de la propietat per sobre de qualsevol ordenança, cal assegurar com a mínim que aquest tipus de normativa local no es contradigui amb la legislació de nivell superior, com per exemple la urbanística, la de protecció contra incendis forestals, etc. Com a exemple d'ordenança potent se cita la de Barcelona, però es plantegen alguns dubtes sobre la seva coherència legal.

En el cas de boscos o arbredes d'una certa extensió es comenta que l'única legislació que els pot protegir és la urbanística, mitjançant l'aprovació d'un pla especial.

Pel que fa a la necessitat o no de demanar llicència per a qualsevol tallada, l'opinió de l'àrea d'Urbanisme de la Diputació de Barcelona és que per la a tala de 3 o més arbres cal demanar llicència perquè s'ha fet una lectura de la Llei d'urbanisme que considera massa arbrada a partir d'aquest nombre. En aquest cas cal informar des de l'Ajuntament i es pot denegar la llicència.

En general, però, es considera que si no hi ha ni una ordenança ni una regulació urbanística específica de la zona, com per exemple apareix en el planejament d'algunes urbanitzacions, no es podria denegar l'autorització per tallar els arbres.

Com gestioneu quan us sol·liciten treure arbrat de la via pública, per exemple, per fer un gual o accedir a un lloc on s'estan realitzant obres?

El municipi que fa la pregunta no té res establert. El Pla director de l'arbrat incorpora el pagament d'una indemnització per part de l'interessat basada en la norma Granada. Però no tenen establert un protocol de com demanar aquesta indemnització, i no tenen fixada una taxa per fer aquesta valoració ni l'informe.

Una part dels municipis ho té incorporat a la tramitació de la llicència de gual. Quan es demana i afecta algun arbre hi ha diferents tipus de compensació. En algun cas se'ls fa compensar amb la plantació d'una quantitat determinada d'arbres –en funció de les dimensions de l'exemplar que s'elimina– en un altre lloc. En algun altre es fa que el sol·licitant de la llicència adquireixi arbres en un viver concret on queden en estoc i es van traient i plantant a mesura que es van necessitant.

En algun altre cas l'ordenança –ja derogada– prioritzava el trasplantament de l'arbre a un altre lloc, però el percentatge d'èxit era molt baix, tot i que permetia també compensar-ho econòmicament. Ara fan plantar un arbre equivalent en el mateix carrer o en una zona propera, i estableixen uns requisits tècnics equivalents als que hi hauria en qualsevol plec de condicions de plantacions d'arbres que redacta l'ajuntament.

En general, es considera que és molt millor establir, dins del procediment d'autorització de tala d'arbres per fer un gual o un accés a una obra, una compensació econòmica basada en la Norma Granada, determinada en la corresponent ordenança fiscal, i que aquests ingressos repercuteixin en el servei del verd urbà.

Com es comuniquen les podes, com es donen informacions, com s'evita el vandalisme...?

En un municipi s'utilitzen estructures amb làmines informatives metàl·liques, que es col·loquen en diverses ubicacions establertes al municipi. En la làmina s'informa dels criteris de poda en una cara i els beneficis de l'arbrat per a la ciutadania en l'altra banda. En casos de manteniment diferenciat, es posa un cartell amb un codi QR, que dirigeix a un apartat de la web municipal amb l'explicació pertinent.

En algun altre cas a través de les xarxes socials es posen exemples demostratius de diverses tipologies de poda, per poder comparar. El fet que en algun dels municipis no es facin campanyes de poda, sinó que fan aquestes tasques al llarg de tot l'any, permet no haver de posar cartells habitualment, sinó només en casos excepcionals.

En les respostes a les instàncies sempre s'intenta donar una explicació dels casos on s'ha de podar l'arbre, i els beneficis.

Es poden aprofitar els recursos de l'AMB respecte a la comunicació i els rètols.

QÜESTIONS SOBRE EL DISSENY I LA GESTIÓ DEL VERD URBÀ

Estratègies de reposició d'arbrat viari i evitar les baixes.

Es proposa plantar abans, entre el novembre i el gener, a coll d'arrel i amb individus de calibres petits. També es proposa introduir el reg profund.

Algun municipi fa contractacions puntuals amb empreses de reposició, que inclouen el reg anual i fan les plantacions al gener-febrer.

Es recomana que el mateix personal que realitzi la plantació s'encarregui del manteniment de l'arbrat (reg, etc.), per tal de fer un seguiment millor del cicle vital de l'arbre.

En una pantalla sònica de pins plantats a portell (al tresbolillo) han tingut moltes baixes. Quines solucions hi ha per reemplaçar els arbres morts?

Es proposa realitzar aclarides per reduir la competència entre els arbres. També es planteja la introducció de baladre (*Nerium oleander*), que també funciona bé per fer barreres sòniques.

Una opció és triturar els arbres morts i fer-ne *mulching*, comunicar-ho a la ciutadania i més endavant realitzar la substitució.

Caldria buscar assessorament per conèixer la causa de la mort massiva d'exemplars, si ha estat per la sequera, plagues o malalties, i actuar a partir d'aquesta informació.

Com tracteu la vegetació dels escocells: l'elimineu, sembreu i revegeteu per naturalitzar...?

El municipi que demana consell té la intenció de renaturalitzar una trentena d'escocells mitjançant una experiència pilot amb una de les empreses subcontractades, de caràcter social, que fa habitualment el desherbatge de tots els escocells.

Es dona per fet que als escocells vegetats on creix "herba" (plantes adventícies), amb sembra o espontàniament, el sòl s'estructura millor, es garanteix millor la supervivència de l'arbre que amb el terra nu, pot ajudar en els tractaments fitosanitaris...

En alguns casos només es va retallant l'herba periòdicament per mantenir una alçària de 40-60 cm, de manera que no obstaculitzi el pas i per motius estètics. Però és millor fer una sembra amb una barreja de llavors preparada, i anar fent el manteniment (reg, neteja d'impropis...) i una selecció posterior fins a aconseguir tenir les plantes que interessen. Es posa com a referent el servei de verd urbà de Malgrat de Mar per la seva experiència i com a cas d'èxit. També es donen referències d'algun viver i algun tècnic municipal per aconseguir barreges per sembrar.

Una dificultat afegida és evitar que algú malmeti l'escocell revegetat, ja siguin treballadors del mateix Ajuntament o ciutadans. Per això és bàsic explicar bé els avantatges de revegetar els escocells, fent campanyes informatives, posant cartells explicatius... Un altre factor en contra és el fet que alguns municipis han anat canviant de criteri sobre el tema.

Una possible opció és el tema d'apadrinar escocells, és a dir, fer que els mateixos veïns en tinguin cura. Això pot funcionar millor en alguns barris que en altres, en funció de la seva composició socioeconòmica, de l'origen dels ciutadans (cultures més arrelades a l'entorn rural, etc.)...

Tipologies d'escocells.

Alguns utilitzen geocel·les amb grava superficial. En altres casos d'escocells grans posen un perfil metàl·lic, panot de formigó o plàstic i enrasat amb grava. La fondària de l'escocell és de 10 cm.

Com es poden moure unes jardineres molt pesades?

Es tracta d'unes jardineres de les rodones de fosa que des de la pandèmia s'han fet servir moltes vegades per urbanisme tàctic, com tallar carrers..., i que de fet estan pensades per no moure's. Se solia fer amb un camió-ploma, però ara estan molt velles i es podrien trencar.

Proposen utilitzar jardineres de plàstic d'1-1,20 m de diàmetre pensades especialment per moure-les d'un lloc a l'altre.

Alternatives al glifosat i als herbicides de síntesi química en general.

El municipi que planteja la qüestió diu que les zones de graves i vegetació espontània estan mal vistes des del govern municipal. Han provat l'àcid acètic.

Algun altre proposa fer campanyes de conscienciació a la ciutadania dels beneficis de la vegetació espontània i un millor assessorament tècnic als consistoris per explicar-los que no cal fer una eliminació completa d'aquesta vegetació.

D'altres municipis realitzen només un desbrossament mecànic, sense ús de productes químics.

QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ DEL SERVEI

Possibles solucions a la manca de coordinació i organització entre actors i departaments que gestionen el verd urbà.

Les fórmules de gestió són diverses. En algun casos, és l'Àrea de Territori i Medi Ambient qui ho coordina tot, però les tasques estan repartides: medi ambient fa tot el que és medi natural, inclosos les franges de protecció; manteniment i via pública porten els espais verds i l'arbrat viari mitjançant una concessió del servei a una sola empresa –tot i que voldrien canviar el model–; i la brigada municipal dona suport puntual en algunes tasques (tales, per exemple).

Des d'un municipi es proposa que la brigada depengui organitzativament de medi ambient, o que el mateix regidor gestioni totes les tasques on participi la brigada municipal, per tal d'evitar que hi hagi massa intermediaris.

Una figura que hi havia en algun altre cas, i que funcionava molt bé, és la de coordinador de verd urbà. També es proposa que el personal depengui d'un tècnic i no pas d'un càrrec polític.

ALTRES QÜESTIONS SOBRE TEMES DIVERSOS

Entremig de les aportacions que es feien a les preguntes formulades per cadascun dels municipis, van sorgir espontàniament alguns temes d'interès més o menys relacionats.

Problemàtiques d'algunes espècies d'arbres.

S'estén el *Xylotrechus chinensis*, l'escarabat vespa barrinador de les moreres, que ataca aquesta espècie. L'únic remei possible és un tractament preventiu i, a partir d'una certa incidència, endoteràpia.

En algun municipi hi ha problemes amb els lledoners (*Celtis australis*), especialment amb exemplars adults. S'asseca una part de la capçada, que deixa de brotar. S'estan fent estudis per determinar-ne la causa i sembla que podria ser causat per algun bacteri. Algú suggereix que podria ser conseqüència de l'estrés hídric, que debilita l'arbre, però se li comenta que ja passava abans de la sequera.

Es comenta que el problema podria venir de la part radicular. En algun municipi es van adonar que alguns arbres –per exemple, oms– s'anaven debilitant. Es deia que era perquè eren atacats per la grafiosi, però en realitat el problema era que el nivell freàtic havia baixat. En algun, com a conseqüència d'estar dèbils comencen a ser atacats per algunes plagues –insectes barrinadors, per exemple.

Un altre problema associat a la baixada del nivell freàtic és l'entrada de la falca salina de l'aigua de mar dins de l'aqüífer, que provoca un increment de la salinitat i la conductivitat, i això podria afectar també alguns arbres.

Entre els problemes de salut que presenten algunes espècies i altres problemàtiques que s'associen a altres problemes de salut (al·lèrgies com en el cas del plataner, toxicitat en alguns fruits com els de la mèlia, el seu possible caràcter invasor, etc.), la gamma d'on poder triar es va limitant cada vegada més i dificulta el fet d'incrementar la biodiversitat del verd urbà.

Tothom pot comprar planta on vulgui i quan vulgui?

Els criteris a l'hora de les compres depèn molt de l'opinió del Secretari-Interventor de cada municipi, la qual cosa fa que no hi hagi un criteri unificat i dificulta el procediment. Es dona el cas d'alguns tècnics que han vist com el seu nom apareixia en l'informe adreçat al Tribunal de Compres de la Generalitat.

En alguns casos, per fer qualsevol compra, encara que sigui de poca quantitat, s'ha de tramitar com a contracte menor, i perquè no sembli que s'ha "fragmentat" s'ha de fer un únic procediment de contractació per a l'adquisició de tota la planta que es preveu que es necessitarà, demanar 3 pressupostos diferents, etc.

En algun cas, si no arriba a l'import mínim que en aquell ajuntament es considera que requereix la tramitació d'un contracte menor (per exemple, menys de 3.000 €) poden fer una compra directa.

En tot cas, sembla que un contracte menor, a part de complir el criteri de l'import, en teoria només es pot fer servir per a una cosa puntual, per un motiu d'urgència i només una sola vegada, de manera que no es tornarà a repetir pel mateix fet.

Pel que fa a la reposició d'arbrat, alguns municipis tenen subcontractat aquest servei a una empresa externa, que ja es preocupa de trobar i adquirir els arbres que se'ls demanen, d'una llista que prèviament s'ha acordat amb ells.

Productes per millorar el substrat de les plantes.

Alguns municipis barregen polímers d'hidrogel al sòl dels escocells per ajudar a retenir l'aigua.

Un altre producte utilitzat és el *biochar* (o biocarbó), tot i que és car. És un carbó vegetal que s'obté de restes vegetals i residus de biomassa, i que s'aplica al sòl per millorar les seves propietats. S'estan fent experiències en algunes plantacions d'arbres.

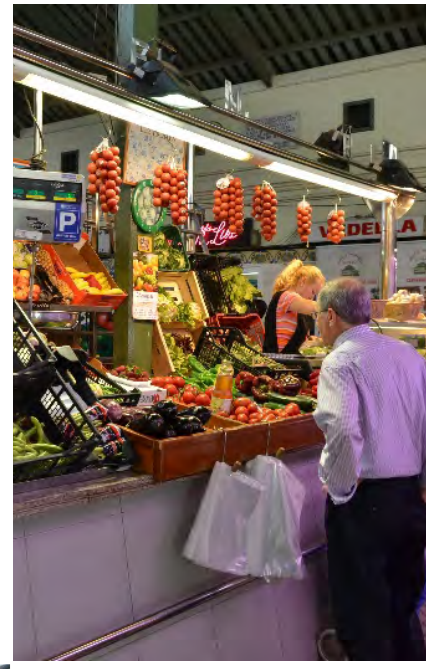
Algun consultor recomana que es posi a la part de dalt de l'escocell, de manera que molts tractaments fitosanitaris es podrien tirar a baix en lloc de la part alta de l'arbre, i així entraria per les arrels absorbents com fa la planta amb l'aigua i els nutrients de forma natural.

Protecció dels arbres a les desbrossades.

Per a les retallades d'herba amb desbrossadora de fil es recomana utilitzar un protector de tronc per evitar microferides. Les màquines també porten un capçal protector per evitar microfuetades al coll de l'arbre.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

MERCATS MUNICIPALS 2023





Informe dels indicadors de mercats municipals 2023

1. Introducció i resum executiu

2. Metodologia i fonts

3. Anàlisi de l'entorn

4. Encàrrec polític

5. Dimensió usuari-client

6. Dimensió valors organitzatius i recursos humans

7. Dimensió económica

8. Esquema Conclusions i àrees de millora

9. Relatoria de la dinàmica: "un problema, una solució"

1. Introducció i resum executiu

L'objectiu del present estudi és fer una reflexió estratègica després d'aprofundir en els principals indicadors de la divuitena edició del cercle de mercats corresponent a l'exercici de 2023. Com ja es va fer en anteriors edicions, s'ha pretès que el document sigui d'utilitat per als municipis participants, donant un caire pràctic a les conclusions que s'extreuen de cada apartat.

L'informe s'ha plantejat de tal forma que cada municipi el pugui utilitzar per situar-se en cada àmbit objecte de l'estudi i pugui extreure'n conclusions rellevants que l'ajudin a marcar les estratègies de futur.

Als cercles de mercats del 2023, hi han participat 37 municipis els quals es relacionen a la pàgina següent ordenats per la mida poblacional.

L'any 2023 ha estat un any on la pressió inflacionista s'ha anat moderant tot i que s'ha mantingut elevada en els aliments frescos. D'altra banda, ha estat un any on ja no hi ha hagut cap afectació greu de la pandèmia i, per tant, la normalitat s'ha imposat en l'activitat quotidiana.

A nivell de mercats, aquesta tornada a la normalitat iniciada el 2022, ha significat una estabilització de les vendes i dels resultats, on no sembla que s'hagi arribat als nivells d'abans de la pandèmia degut, entre d'altres, a l'efecte d'una elevada inflació acumulada, tot i que s'ha moderant considerablement.

Concretant més en els resultats del cercle, cal incidir en diversos aspectes que cal tenir en compte. Un primer aspecte és l'augment substancial de la superfície disponible de les parades. A més del tancament de parades, la pèrdua d'alguns supermercats ha fet augmentar aquest indicador. Addicionalment, cal incidir en el fet del l'augment de la correlació positiva entre que les parades siguin grans i que hi hagi un bon nivell d'ocupació de parades. Això fa pensar en augmentar la superfície de les parades en aquells mercats que tinguin l'oportunitat de fer-ho.

En l'àmbit econòmic també cal remarcar la millora en l'eficiència de la gestió directa, que ha reduït substancialment la diferència amb la gestió indirecta. No obstant això, l'autofinançament en la gestió indirecta és molt més alt que en la gestió directa.

En l'àmbit de la comunicació, s'observa que les accions de dinamització creixen però no arriben als nivells d'abans de la pandèmia. En aquest sentit, caldria definir l'estratègia d'actuació en funció d'uns objectius concrets. D'altra banda, continua la disminució de les parades adherides a un Marketplace virtual, probablement degut a l'augment de la compra presencial i a la dificultat de gestió diària per part del paradista.

En aquest moment de conjuntura complexa i on a nivell sectorial es presenta el repte del relleu generacional i de la manca de ma d'obra especialitzada, caldria fer un plantejament global i per cada mercat per a definir una estratègia a llarg termini del futur dels mercats.

Taula 0: Municipis participants i població ordenada de major a menor

Municpi	Habitants
Terrassa	225.274
Sabadell	217.968
Mataró	129.613
Santa Coloma de Gramenet	119.195
Sant Cugat del Vallès	97.579
Sant Boi de Llobregat	83.667
Rubí	80.034
Manresa	78.192
Vilanova i la Geltrú	68.768
Viladecans	66.615
Prat de Llobregat (El)	65.409
Cerdanyola del Vallès	57.752
Mollet del Vallès	51.692
Gavà	47.498
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Igualada	41.287
Vilafranca del Penedès	40.596
Ripollet	39.189
Sant Adrià de Besòs	37.906
Sant Joan Despí	34.552
Barberà del Vallès	33.353
Sitges	32.086
Sant Pere de Ribes	31.702
Martorell	28.643
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Castellar del Vallès	25.122
Olesa de Montserrat	24.458
Masnou (El)	24.176
Manlleu	21.182
Vilassar de Mar	21.039
Cardedeu	19.047
Canet de Mar	15.014
Torelló	14.922
Abrera	12.821
Montgat	12.458
Pallejà	11.715
Alella	10.110

2. Metodologia i fonts

El document s'ha estructurat a partir de la base de classificació dels cinc diferents àmbits o dimensions en els quals s'emmarquen els cercles de mercats:

- Anàlisi de l'entorn
- Àmbit polític
- Dimensió usuari/client
- Valors organitzatius i recursos humans
- Dimensió econòmica

Dins de cada àmbit, s'ha procedit a l'estudi dels diferents indicadors que s'han considerat més rellevants. La representació gràfica i l'anàlisi de cada indicador s'ha fet de forma que expliqui millor el comportament i permeti a cada municipi situar-se en el context.

Per tant, no s'ha fet un estudi homogeni en cada apartat, sinó que cada un s'ha ajustat a la forma en que s'ha considerat que ho explicava millor.

A continuació, es realitza una explicació de les diferents eines utilitzades a l'anàlisi.

Anàlisi estàtica i dinàmica: Segons el tipus d'indicador i la seva rellevància temporal, els resultats s'han interpretat de forma estàtica o dinàmica. La forma estàtica respon a l'estudi de l'indicador del 2023 sense tenir en compte els altres exercicis. La forma dinàmica ha considerat, en general, les dades dels darrers 5 anys, des de 2019 fins a 2023, ambdós inclosos.

Base 100: En molts casos i per equiparar indicadors fets en escales diferents i per millorar la forma gràfica, s'ha utilitzat la base 100. Als casos en els quals l'anàlisi és estàtica, s'ha igualat la mitjana a 100 i, als casos en els quals l'anàlisi és dinàmica, s'ha igualat a 100 el primer any.

Càlcul de la desviació estàndard: És una mesura de dispersió (diferències entre les dades de la mostra) que ens informa de la probabilitat de que qualsevol punt de la mostra s'allunyi de la mitjana. S'expressa en la mateixa unitat que la mitjana. Una desviació alta implica molta dispersió i a l'inrevés. Atès que els indicadors solen ser mitjanes i provenen de dades molt disperses, s'ha considerat útil la seva utilització.

Càlcul del coeficient de correlació: Es pot pensar que alguns indicadors o variables tenen una correlació entre sí, ja sigui positiva o negativa. La correlació positiva ens indica que una variable depèn d'una altra evolucionant en paral·lel. D'altra banda, una correlació negativa indica que un indicador respon de manera inversa a l'altre (quan un puja l'altre baixa i a l'inrevés). Es calcula en base 1. Una correlació de 0,6 a 1 és alta, una de 0,4 a 0,6 és mitjana i de 0,1 a 0,4 és baixa. Aquesta eina es pot utilitzar per explicar, per exemple, l'alta correlació positiva entre els indicadors de la mida de les parades i les persones ocupades per parada.

Regressió múltiple: S'ha intentat comprovar si hi ha una correlació significativa entre un indicador a explicar (per exemple la superfície comercial ocupada en percentatge) i altres indicadors que hi pugin influir (si hi ha, o no, supermercat, mida de les parades, o d'altres). La diferència entre l'anterior anàlisi és que es tracta d'una correlació múltiple indicant un coeficient a cada variable explicativa de la variable a explicar.

Indicadors Transversals: Alguns indicadors dels que es treballen al present informe també hi són a altres serveis públics; policia, neteja viària, biblioteques etc. Aquests indicadors comuns s'anomenen indicadors transversals. En algun cas, i en funció de la rellevància de l'indicador, en l'apartat corresponent es farà menció de l'indicador transversal dels mercats en relació a la resta d'indicadors d'altres serveis.

Finalment, i en relació a les fonts, s'han utilitzat les dades provinents dels cercles de mercats i de l'enquesta de pressupostos familiars del 2023 per tal de fer un estudi més acurat del mix comercial.

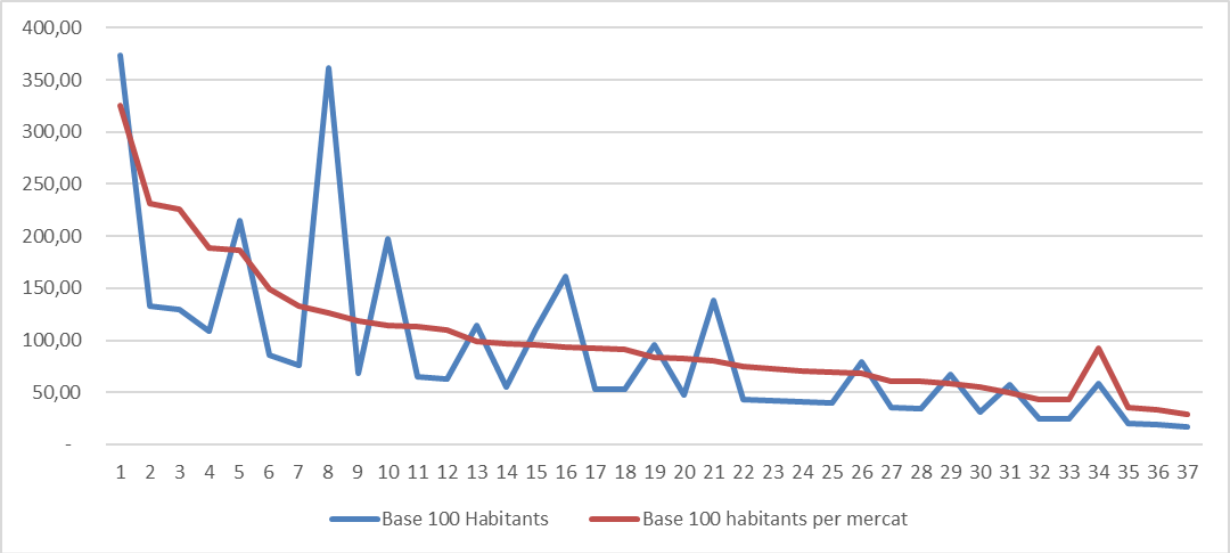
3. Anàlisi de l'entorn.

En primer lloc, s'analitza l'indicador d'habitants per mercat on s'observa que, si bé la mitjana es situa en 36.226 habitants/mercat, existeix una alta dispersió on es troba, en primer lloc, Terrassa amb 112.637 habitants/mercat i, en darrer lloc, Alella amb 10.110/ habitants/mercat.

Taula 1: Dades 2023. Població i habitants per mercat ordenat per habitants per mercat

Municpi	Habitants	Habitants per mercat
Terrassa	225.274	112.637
Rubí	80.034	80.034
Manresa	78.192	78.192
Prat de Llobregat (El)	65.409	65.409
Mataró	129.613	64.807
Mollet del Vallès	51.692	51.692
Sant Feliu de Llobregat	45.956	45.956
Sabadell	217.968	43.594
Igualada	41.287	41.287
Santa Coloma de Gramenet	119.195	39.732
Ripollet	39.189	39.189
Sant Adrià de Besòs	37.906	37.906
Vilanova i la Geltrú	68.768	34.384
Barberà del Vallès	33.353	33.353
Viladecans	66.615	33.308
Sant Cugat del Vallès	97.579	32.526
Sitges	32.086	32.086
Sant Pere de Ribes	31.702	31.702
Cerdanyola del Vallès	57.752	28.876
Martorell	28.643	28.643
Sant Boi de Llobregat	83.667	27.889
Santa Perpètua de Mogoda	25.863	25.863
Castellar del Vallès	25.122	25.122
Olesa de Montserrat	24.458	24.458
Masnou (El)	24.176	24.176
Gavà	47.498	23.749
Manlleu	21.182	21.182
Vilassar de Mar	21.039	21.039
Vilafranca del Penedès	40.596	20.298
Cardedeu	19.047	19.047
Sant Joan Despí	34.552	17.276
Canet de Mar	15.014	15.014
Torelló	14.922	14.922
Abrera	12.821	12.821
Montgat	12.458	12.458
Pallejà	11.715	11.715
Alella	10.110	10.110

Gràfic 1: Dades 2023. Població i habitants per mercat (mitjana = 100)



A més població, més habitants per mercat

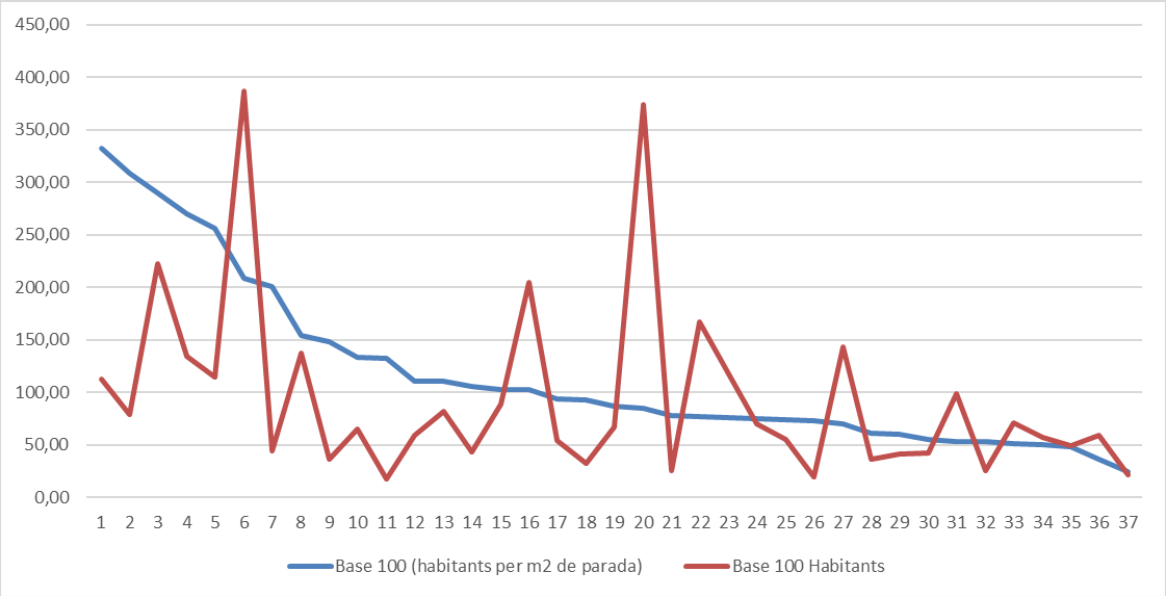
S'observa, amb l'excepció d'algunes dades extremes, que a menor població, menys habitants per mercat i viceversa. De fet, si es calcula l'índex de correlació entre les dues variables, el resultat és de 0,71, dada que indica una alta correlació positiva.

Partint d'aquesta dada, cal pensar i aprofundir en les causes de per la que a les grans poblacions hi hagi menys mercats per habitant. Un dels motius pot ser que el creixement de les grans poblacions s'ha estructurat mitjançant barris allunyats del centre, on si que hi havia un mercat municipal. Aquests nous barris, en molts casos, no han anat acompanyats d'un mercat i atès que la compra quotidiana és molt sensible a la proximitat, aquest nous nuclis de població han organitzat l'oferta de quotidià d'una forma diferent, ja sigui mitjançant botigues al carrer o supermercats, o una barreja dels dos formats. També caldria esbrinar si els mercats ubicats al centre dels municipis més grans atrauen als compradors de barris de la perifèria i quin nivell de penetració en aquests barris estan assolint. Un altre aspecte a considerar es l'edat mitjana de cada barri perifèric sense mercat, on els hàbits de compra de poblacions més joves poden influir en que no hi hagi cultura de mercat.

Per tal de ajustar millor l'anàlisi, s´ha considerat realitzar el mateix càlcul tenint en compte els habitants per m^2 de superfície a les parades excloent el supermercat,. Aquest indicador pot ajudar a interpretar millor el grau de penetració del sector dels mercats en cada municipi atès que només considera l'oferta comercial tenint en compte el canal tradicional.

Per tal de veure la relació dels dos indicadors, s'ha realitzat el càlcul considerant la mitjana en base 100 de cada una d'elles. El gràfic resultant és el següent:

Gràfic 2: Dades 2023. Població i habitants per m² de parada
(Mitjana = 100 ordenat de major a menor per habitants per m² de parada)



Hi ha una certa correlació positiva entre el nombre d'habitants i els habitants per m² de parada. A més habitants per m² de parada significa que hi ha menys oferta en format de mercats, només en superfície de parada, sense comptar en supermercat. La correlació positiva es lleu, de 0,32, el que vol dir que en certa manera, com més gran és la població, hi ha menys oferta relativa en format de comerç tradicional dintre dels mercats, el que ajuda a confirmar que a les poblacions grans, el grau de penetració del mercats és inferior.

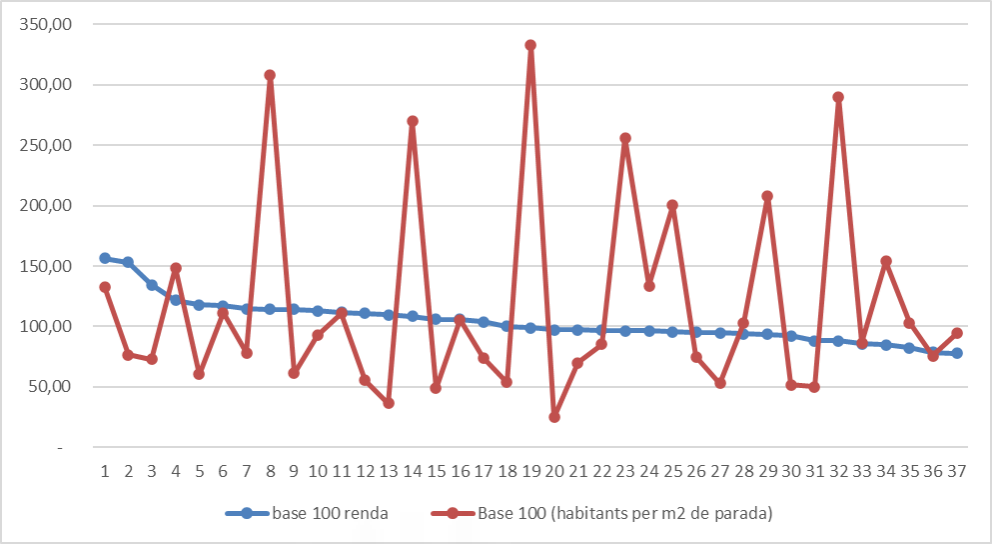
Les poblacions més grans, disposen de menys oferta de parades per habitant

A més, caldria fer una reflexió a cada municipi en relació a la penetració del sector dels mercats, tenint en compte l'oferta global d'alimentació al municipi en diferents formats (supermercats, botigues d'alimentació i mercats), l'estructura urbanística i la seva capacitat d'atracció d'altres municipis per tal de determinar les oportunitats de creixement en el format comercial dels mercats.

Addicionalment, s'observa que la desviació estàndard de l'indicador "habitants per m²" és alta, amb un valor de 93,97 en referència a la mitjana de 100, la qual cosa indica que hi ha una alta dispersió de dades i que cada municipi té les seves particularitats, les quals s'han d'aprofundir en cada cas per tal de poder esbrinar quina és la situació de cada un respecte a la mitjana i als altres municipis comparables.

Una altra variable del l'entorn que podria ajudar a explicar el context del sector dels mercats als municipis objecte dels cercles és la renda per càpita. Utilitzant la mateixa metodologia de convertir les mitjanes dels indicadors a base 100, s'analitza la renda bruta familiar disponible per càpita, ordenada de major a menor, i la superfície de parada per habitant:

Gràfic 3: Dades 2023. Renda bruta familiar disponible per càpita i habitants per m² de parades (Mitjana = 100 ordenat de major a menor renda)



Intuïtivament es pot pensar que a més renda més presència del sector mercats. Però d'acord amb les dades de l'anterior gràfic, es pot veure que no hi ha una correlació clara entre els dos indicadors. Sembla, doncs, que la renda per càpita no és un factor determinant en el grau de penetració del sector de mercats en la distribució d'alimentació de les diferents poblacions. Amb tot, és molt probable que una renda alta influeixi en un millor funcionament dels mercats especialment en l'entorn d'inflació actual.

La renda per càpita no és un factor determinant per l'existència de més o menys oferta alimentària en format de mercats, però ho pot ser en l'entorn d'inflació actual

Vistos ja els principals indicadors de l'entorn, s'ha considerat interessant creuar aquests indicadors de l'entorn amb els de funcionament intern.

De cara a construir una eina pràctica per a que cada municipi es posicioni en un punt determinat pel que fa als indicadors que ajuden al bon funcionament d'un mercat, s'ha dissenyat una matriu que parteix de dos eixos.

Eix horitzontal: M² de superfície a les parades per habitant de menys a més. En aquest punt, cal fer un aclariment de quina seria la dada ideal a utilitzar en cada cas:

- Municipis petits: m² de superfície a les parades per habitant.
- Municipis grans: m² de superfície a les parades per habitant a l'àrea d'influència.
- Mercats que atrauen un percentatge significatiu de població d'altres municipis: m² de superfície a les parades per habitant a l'àrea d'influència.

Eix vertical: Grau de funcionament d'un mercat. En aquest punt es valorarà com està funcionant un mercat en base als següents indicadors que es poden tenir quantificats o es poden intuir:

- Nivell d'afluències.
- Nivell de venda de les parades.
- Grau d'ocupació de les parades.
- Hores d'obertura totals (especialment obertura a les tardes).

Com es pot veure, s'han creuat dos tipus d'indicadors. D'una banda, els indicadors que informen del funcionament intern del mercat i, de l'altra, els indicadors que indiquen la situació del mercat en relació a l'entorn.

S'insisteix en la necessitat de disposar d'indicadors d'afluències i de vendes a més dels indicadors relacionats amb mesurar l'àrea d'influència. El fet de poder-los mesurar i analitzar en valor absolut i en l'àmbit de l'evolució, permetrà conèixer quina és la situació de cada mercat i ubicar-lo en el punt correcte de la matriu .

La matriu pot ajudar a definir un diagnòstic i a la vegada a implementar una estratègia determinada en funció del punt en que es trobi cada mercat. A continuació, es presenta una definició de cada quadrant associada a una estratègia determinada en cada cas. Cal tenir en compte que, dins de cada quadrant, també hi ha infinits punts on es pot trobar un mercat. Per tant, els diagnòstics generals i les estratègies aquí exposades són generalistes i dependrà de cada cas, on caldrà fer una anàlisi més acurada.

La matriu de factors externs i indicadors de funcionament pot ajudar a elaborar un diagnòstic i a establir estratègies

El resultat de la matriu seran quatre quadrants on es pot posicionar cada mercat,

Quadrant inferior dret: Molts m^2 de parades per habitant i mal funcionament. Els mercats situats en aquesta part de la matriu mostren que el funcionament del mercat no és bo i que hi ha molts m^2 per habitant. En aquest punt les causes poden ser múltiples. Poden ser de caire intern, parades que no es gestionen adequadament, manca d'aparcament, mala accessibilitat, mal mix comercial o de caire extern, sobre saturació d'oferta alimentària en format de mercat al municipi, rendes molt baixes, baixa població etc...: En aquest punt sembla que la probabilitat de que el mercat no vagi bé estigui més determinada pels factors externs que pels factors interns ja que l'alta competència tant en format de mercats com en altres formats pot ser determinant per al mal funcionament.

Cal insistir en disposar d'indicadors de funcionament intern actualitzats (afluències, vendes, grau d'ocupació de les parades, hores obertura)

Quadrant inferior esquerra: Pocs m^2 de parades per habitant i mal funcionament. Els mercats situats en aquesta part de la matriu mostren que hi ha potencial d'habitants i el funcionament del mercat no és bo. En aquest punt les causes també poden ser de tot tipus. Poden ser de caire intern, parades que no es gestionen adequadament, manca d'aparcament, mala accessibilitat, mal mix comercial o de caire extern, sobre saturació d'oferta alimentària al municipi amb altres formats, rendes molt baixes, etc.

Si el problema no és un mix de la població alt en oferta alimentària, llavors les causes podrien ser internes.

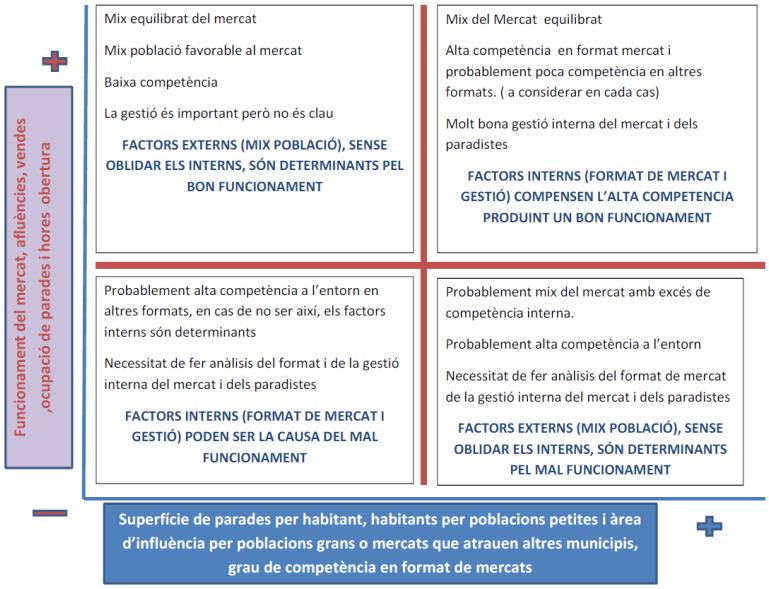
Cada quadrant de la matriu dona una idea general del diagnòstic i de l'estratègia. Caldrà fer una anàlisi acurada en cada cas ates l'àmplia casuística

Quadrant superior dret: Molts m^2 de parades per habitant i bon funcionament. Aquest és un bon punt, vol dir que l'oferta esta equilibrada tot i que hi ha molta competència en format de mercats. No sembla un punt on hi encaixin masses mercats, al menys a la part superior dreta del quadrant, ja que molta competència no acostuma a anar acompanyada d'unes bones vendes i afluències. Les causes del bon funcionament poden ser internes i externes en el cas de baixa competència en altres formats. Segurament serà un molt bon model de mercat amb un mix molt adequat i una molt bona gestió del mercat i dels paradistes.

Quadrant superior esquerra: Pocs m^2 per habitant a les parades i bon funcionament. Aquí hi ha un entorn menys competitiu i un bon funcionament. En aquest punt, sembla que s'hi haurien de situar els mercats que funcionen millor. La causa fonamental del bon funcionament és la baixa competència. Si, a més, va acompanyada d'un bon nivell dels factors interns, l'èxit es pràcticament segur.

A continuació és pot veure la representació gràfica del model. En primer lloc, es presenta una matriu amb els diagnòstics i, en segon lloc, la mateixa matriu es presenta amb les estratègies generals de cada cas.

Matriu de diagnòstic



Matriu d'estratègia



Es resumeixen a continuació les principals conclusions de l'anàlisi de l'entorn:

- Els habitants per mercat no és una dada determinant per a definir el grau de penetració del sector de mercats en la distribució de l'alimentació. Poblacions grans amb diferent estructura urbanística poden distorsionar la dada. No obstant això, i com a norma general, com més gran el municipi, menys presencia de mercats, tot i que la superfície de parades és més gran. Per tant, als municipis més grans es troben menys mercats però amb més parades.

- A més, caldria fer una reflexió a cada municipi en relació a la penetració del sector mercats tenint en compte l'oferta global d'alimentació al municipi en diferents formats (supermercats, botigues d'alimentació i mercats), l'estructura urbanística i la seva capacitat d'atracció d'altres municipis per tal de determinar les oportunitats de creixement en el format comercial dels mercats.

- Si bé el factor renda per càpita intuïtivament sembla determinant, no ho és en la realitat, ja que no es mostra una correlació directa entre més renda i oferta comercial en format de mercats. No obstant això, una millor renda per càpita de la població pot influir en un millor funcionament del mercat, a més s'ha de considerar l'impacte de la inflació en les rendes baixes i la seves repercussions en les vendes dels mercats.

- De cara a construir una eina pràctica perquè cada municipi es posicioni en un punt determinat pel que fa a les variables que ajuden al bon funcionament d'un mercat, s'ha dissenyat una matriu que relaciona els factors externs de població amb el funcionament del mercat. Aquesta eina pot ajudar a establir un diagnòstic i a marcar unes estratègies determinades. Cal establir sistemes de mesurament de l'evolució del mercat (afluències, vendes i estudis de mercat) per a poder posicionar-se i definir estratègies de futur.

- En definitiva, en aquest apartat s'ha tractat de fer una anàlisi dels indicadors clau de l'entorn i de les seves correlacions per tal de donar eines a cada municipi per facilitar-li l'anàlisi de la situació dels seus mercats en relació a llur entorn, tenint en compte la diversa casuística pròpia del sector.

4. Encàrrec polític

En aquest apartat, es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a l'encàrrec polític. Tant en aquest apartat com en els posteriors, es realitza una anàlisi dels indicadors de l'any 2023 i de llur evolució en els darrers 5 anys. Addicionalment, es poden creuar indicadors d'altres apartats que poden estar correlacionats i que poden ajudar a explicar millor el comportament de cada un dels indicadors i a la vegada, poden ajudar a interpretar tendències de futur.

A continuació es presenta el quadre resum dels diferents indicadors de l'àmbit polític.

Taula 2: Indicadors encàrrec polític 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Impulsar l'ús dels mercats municipals					
Nombre d'accions de dinamització anuals per mercat	19,1	11,2	13,1	13,0	14,1
Total inversions (darrers 5 anys) per M² de superfície total	69,1	47,7	45,0	43,7	48,9
Facturació mitjana anual dels paradistes per parada oberta	-	-	391.190,0	-	-
Oferir un servei accessible als usuaris					
Habitants per nombre de mercats	36.595,4	37.026,3	36.447,7	35.908,9	36.226,4
M² de superfície comercial per cada 1000 habitants	54,2	53,6	55,6	56,4	55,6
Nombre de places d'aparcament rotatori disponibles (a un màxim de 100 metres del mercat) per cada 100 M² de superfície comercial	8,8	8,8	8,6	8,0	8,0
Usuaris del mercat per nombre d'habitants de la població	17,2	13,9	22,9	21,3	23,0
Fomentar els valors socials i mediambientals als mercats					
% de persones ocupades amb alguna discapacitat sobre el total de persones ocupades al mercat	16,4	14,3	13,7	13,3	13,2
% de tones de recollida selectiva respecte el total de tones de brossa recollides al mercat	51,3	51,9	53,6	44,4	44,8
Reforçar l'impacte del mercat en l'entorn					
Nombre d'establiments d'influència per parada oberta	2,6	2,5	2,5	2,5	2,7
% d'establiments d'influència que són d'alimentació	17,4	17,2	17,5	17,3	17,2
% de mercats integrats en plans de dinamització respecte el nombre total de mercats	63,8	63,8	68,8	75,9	74,1
Nombre de dies setmanals amb mercats no sedentaris al voltant del mercat per mercat	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2
% de mercats que es troben en zones vianantitzades sobre el total de mercats	47,8	47,8	42,6	39,6	40,0

Incrementen les accions de dinamització degut a la sortida definitiva de la pandèmia però es mostren per sota dels nivells del 2019

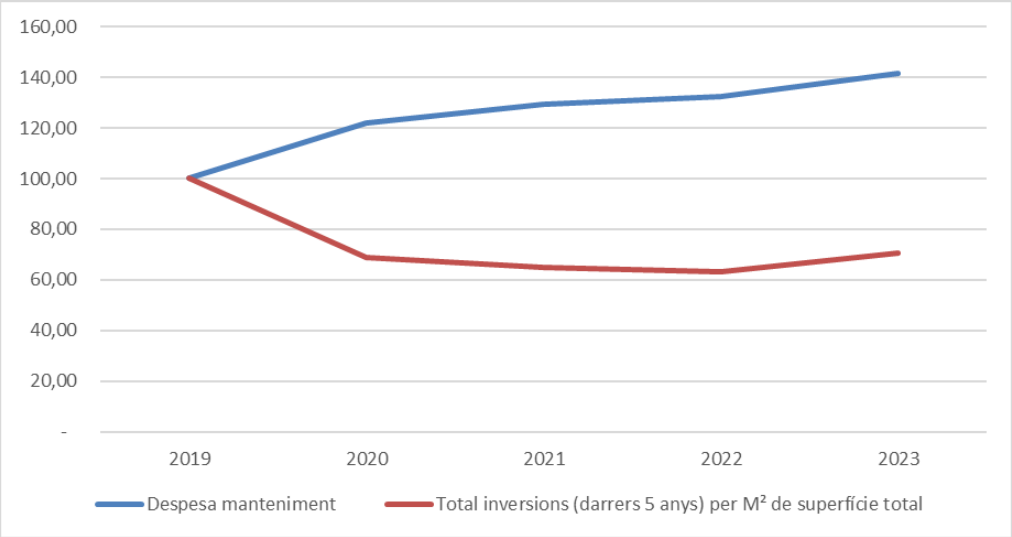
Al 2023 s'observa un lleuger increment de les accions de dinamització, però encara no s'arriba als nivells del 2019.

En aquest aspecte s'hauria de plantejar, segons l'estratègia de cada mercat i de cada municipi, si és millor fer més accions i menys notòries o a l'inrevés o bé dedicar alguns recursos a augmentar la notorietat dels no usuaris.

Augmenten lleument les inversions i el manteniment, caldrà veure en cada cas si convé reformar o seguir mantenint

Pel que fa a l'edifici, s'observa un lleuger increment de les inversions al 2023, acompanyada d'un increment de la despesa en manteniment. Caldrà fer una reflexió de si cal reformar els edificis o seguir mantenint.

Gràfic 4: Evolució Inversions als darrers 5 anys i despesa de manteniment (2019 = 100)



Una altra dada en la que cal aprofundir és el **nombre de places d'aparcament per cada 100 m² de superfície comercial**, l'indicador no ha sofert pràcticament variacions en el període estudiat. D'altra banda, la xifra vista des d'una òptica comercial sembla coherent amb els ratis que s'utilitzen en centres comercials o supermercats.

Les 8 places d'aparcament per 100 m² de superfície comercial és un bon indicador, tot i que lleugerament més baix, comparat amb altres formats. Però és important tenir en compte si l'ús n'és majoritàriament comercial

Amb tot, cal fer menció a que, probablement, l'ús no és exclusivament comercial, fet que podria indicar que no es parla del mateix rati que altres formats comercials. D'altra banda, segons el format de cada mercat, la utilització de l'aparcament serà diferent. En un mercat amb supermercat seran necessàries més places que en un mercat més urbà i sense supermercat.

En relació als **usuaris del mercat per nombre d'habitants**, les dades comencen a ser significatives a partir del 2021. Es disposa de dotze municipis amb dades d'afluència que ofereixen una mitjana de 453 persones per m² de superfície de venda i any. Aquest indicador no es troba com indicador estàndard, però és útil per a la realització d'un comparatiu entre mercats. Els mercats que es trobem per sobre de la mitjana coincideixen amb diversos factors,

- Tenen supermercat, però no necessàriament gran.
- Estan situats al centre del municipi.
- Han estat reformats.
- Estan molt consolidats i disposen d'una bona ocupació de parades.

La mitjana d'afluències al mercat per m² de superfície de venda i any és de 453 persones al 2023

En aquest punt cal aclarir la interpretació de les dades d'afluència atès que l'afluència no és igual a les vendes. Per tant, si es volen interpretar les dades d'afluència en la seva correlació amb les vendes, cal saber que les vendes responen a la següent formula,

VENDES= Afluències / (persones per compra) X rati de conversió X tiquet mitjà

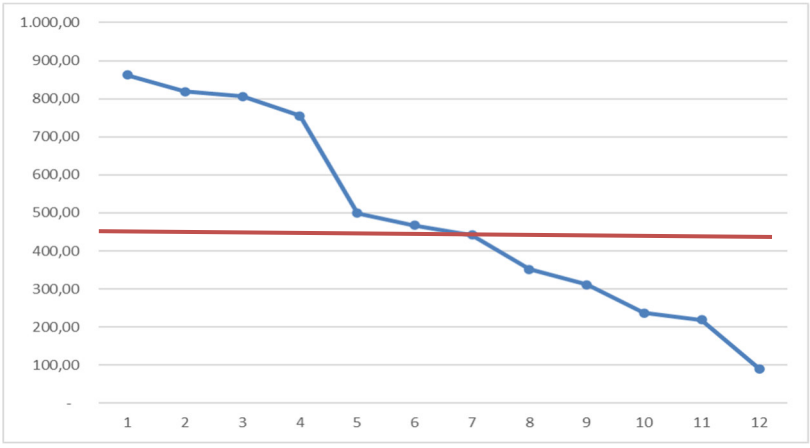
- *Afluències: Persones que compta el comptador de persones*
- *Persones per compra: Quantes persones van juntes a comprar*
- *Rati de conversió: índex que indica quants clients compren en relació al nombre de visitants (màxim 1)*
- *Tiquet mitja: Despesa mitjana que realitzen els compradors*

D'aquí es pot deduir que, tot i que hi poden haver més classificacions, hi ha dos tipus generals de mercats,

Mercats tradicionals i cèntrics: Amb molta afluència, baix tiquet mitjà i baix rati de conversió, són més de pas que de destí. Necessiten molta afluència per vendre.

Mercats de destí amb supermercat gran: Amb menys afluència, tiquet mitjà més alt i alt rati de conversió. Son de destí. Necessiten menys afluència per vendre.

Gràfic 5: Afluències per mercat 2023 per cada m² de superfície de venda



Cal definir quin de quin tipus de mercat es tracta dels comentats anteriorment i veure en quin nivell del gràfic es troba per tal de fer un comparatiu acurat.

L'indicador de **persones discapacitades ocupades al mercat** dona un valor del 13,2 % pràcticament igual que el 2022.

D'altra banda, **es mantenen al 2023 les tones de recollida selectiva amb un 44,8 % en relació al total de tones, però no s'arriba la nivell del 53,6 % del 2021.**

Hi ha 0,47 establiments d'alimentació per parada oberta. Això és quasi mig mercat fora del mercat a menys de 100 metres

El nombre d'**establiments d'influència per parada oberta** es manté bastant constant durant tot el període situant-se el 2023 en un valor de 2,7.

En aquest punt, cal fer una anàlisi més acurada dels **establiments d'alimentació per parada oberta** a l'àrea d'influència (a 100 metres del mercat).

A la següent taula, es calculen els establiments d'alimentació que corresponen a cada parada:

Taula 3: Establiments d'alimentació a 100 metres del mercat per parada oberta 2019-2023

	2019	2020	2021	2022
Nombre d'establiments d'influència per parada oberta	2,6	2,5	2,5	2,5
% d'establiments d'influència que són d'alimentació	17,4	17,2	17,5	17,3
Establiments d'alimentació per parada oberta	0,45	0,43	0,44	0,44

En tota la sèrie els establiments d'alimentació per parada oberta superen els 0,43, situant-se al 2023 en 0,47. Cal definir en cada cas si el mercat exerceix de locomotora pel comerç d'alimentació i al seu voltant s'instal·len altres operadors o si, contràriament, hi ha un nombre important de parades disponibles i el comerç d'alimentació de l'entorn creix. En aquest darrer cas cal fer una anàlisi acurada de les causes d'aquest fet.

Per aprofundir en aquest fet, s'ha estudiat la correlació entre superfície disponible (m^2 de parades disponibles) i el comerç d'alimentació de l'entorn. Intuïtivament sembla que a més comerç d'alimentació a l'entorn més parades disponibles atès l'augment de competència, però vistes les xifres, es comprova que no hi ha cap correlació, per tant s'obren diverses possibilitats per a explicar aquest fet.

- **El mercat es troba en un eix comercial, disposa de bona ocupació i l'oferta exterior complementa l'oferta del mercat**. En aquests casos s'ha de veure el motiu de si hi ha parades disponibles. Pot ser que la mida de les parades no encaixi amb els potencials operadors, o que els preus o les condicions de de concessió no siguin competitives en relació al mercat immobiliari del l'entorn.
- **El mercat es troba en un eix comercial, disposa de baixa ocupació i l'oferta exterior s'apropia de l'oferta del mercat.** L'alta disponibilitat de parades pot estar causada per un mal estat de l'edifici, la mida de les parades, unes condicions de concessió poc competitives o per problemes de gestió.

Pel que fa a la resta d'indicadors de l'encàrrec polític, es pot observar:

A l'any 2023 hi ha un 74,1 % de mercats integrats en plans de dinamització

Percentatge de mercats integrats en plans de dinamització: al 2023 hi ha un 74,1 % de mercats integrats en plans de dinamització. Caldria analitzar si aquesta circumstància ha fet que les vendes del mercat millorin. Per a poder fer-ho caldria disposar d'indicadors de vendes i d'afluències i comprovar les variacions als diferents períodes i creuar els dos indicadors.

Nombre de dies setmanals amb mercat no sedentari al voltant del mercat: Es manté en el valor en tota la sèrie, al voltant de 1,1 i 1,2.

Percentatge de mercats en zones de vianants: Es manté el valor del al 2019 i al 2020 a al voltant del 47 %, però baixa al 2022 a un 39,6 % i es manté el 2023 en un 40,0 %. Caldria veure si l'efecte és positiu o negatiu. L'únic indicador que ens ajuda a veure l'impacte de vianalitzar la zona en relació al funcionament del mercat és el grau d'ocupació de parades. Per aquest motiu s'ha fet el càlcul del grau d'ocupació segmentant els mercats vianalitzats i els que no ho estan.

Els mercats en zones de vianants tenen un 17,9 % de superfície disponible, mentre que els que no ho estan tenen un 14,9 %

De l'anàlisi resulta que els mercats en zones vianalitzades tenen un percentatge de parades disponibles del 17,9 %, mentre que els que estan en zones no vianalitzades tenen un grau de desocupació del 14,9 %. Òbviament que hi ha altres factors que determinen el grau de desocupació, no obstant això caldrà veure si es efectiu fer zones de vianants en segons quines circumstàncies del mercat. Si es fa la correlació entre els dos indicadors, el valor es poc significatiu, fet que mostra que no hi ha una correlació clara.

A continuació, es fa un resum de les principals conclusions de l'anàlisi dels indicadors de l'encàrrec polític:

- Augmenten les accions de dinamització en relació al 2022, però encara no s'arriba als nivells del 2019. D'altra banda, caldrà plantejar-se si és millor fer menys accions i més notòries o més accions i menys notòries. Això dependrà de l'estratègia de cada mercat i del seus objectius de captació i/o fidelització.

- Pugen lleument les inversions i el manteniment. Cada mercat hauria de fer una reflexió de si es oportú fer inversions o seguir mantenint en funció del pla estratègic.

- Les places d'aparcament semblen dimensionades adequadament tot i que mostren una baixa al 2022, que es manté al 2023 passant de 9 a 8 per a cada 100 m2 de superfície comercial. Tot i això, cal aprofundir en el seu ús, ja que no sol ser exclusivament comercial. En aquest punt, es fa necessari plantejar-se si un augment de places, o de política de descomptes pot augmentar les vendes. Això dependrà de cada cas.

- Es manté la recollida selectiva amb un 44,8 % del total. Aquest indicador es mostrava més elevat al 2021 amb un 53,6 %.

- Les dades d'afluència ja son significatives, amb 12 municipis amb mesuraments de nombre de visitants. L'afluència mitjana és de 453 persones per m2 de superfície de venda i any. Cal distingir els més cèntrics dels més perifèrics i de destí.

- Al 2023 augmenten a 0,47 establiments d'alimentació a menys de 100 metres del mercat per parada oberta. Cal prestar atenció a aquest fet, especialment en aquells casos on hi ha parades disponibles i establir una estratègia de re posicionament si cal.

- Tot i que, òbviament, no és l'única variable explicativa, els mercats en zones vianalitzades tenen un 17,9 % de superfície disponible en front del 14,9 % dels mercats que no ho estan. Si es fa la correlació entre els dos indicadors, el valor es poc significatiu, pel que no es mostra que hi hagi una correlació clara.

5. Dimensió usuari-client

En aquest apartat es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a l'usuari-client, és a dir, quin és el grau de servei al ciutadà i consumidor per part dels mercats. S'aprofundirà en l'estudi del mix comercial i en la seva evolució. A continuació, es presenta la taula resum dels indicadors d'aquesta dimensió.

Taula 4: Indicadors usuari-client 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Oferir un servei de qualitat als ciutadans					
% del sector peix i marisc (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	4,8	4,8	4,7	4,7	4,4
% del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	6,8	6,7	6,5	6,3	5,8
% del sector xarcuteria i cansaladeria (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	5,0	4,8	4,6	4,4	4,2
% del sector fruites i verdures (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	4,8	4,7	4,4	4,1	3,9
% del sector altres alimentaris (sense operadors comercials)(en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	8,0	8,5	8,4	8,1	7,1
% del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	42,1	41,7	42,9	42,5	43,2
% del sector bar i restauració (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	7,9	8,0	8,2	8,1	6,7
% del sector altres no alimentaris (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	9,0	9,0	9,3	7,9	7,0
% de superficie de venda de parades disponibles (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	11,7	11,8	11,0	13,9	17,9
Promoure els serveis de mercat a la clientela					
Nombre d'hores que obre el mercat a les tardes per setmana i per nombre de mercats	16,5	16,4	17,0	15,5	14,2
Nombre de tardes que obre el mercat per setmana i per mercat	3,3	3,2	3,3	3,0	2,9
% de parades obertes a la tarda sobre el total de parades	39,8	38,8	39,1	36,9	39,7
% de serveis a la clientela als mercats	53,3	54,6	55,6	54,1	54,1
% de parades on es pot pagar amb targeta respecte el total de parades obertes	95,0	97,2	98,1	97,9	96,7
% de parades dels mercats municipals amb presència d'un Marketplace virtual	-	40,4	47,6	38,7	31,3
Milllorar l'ús de l'espai al mercat per oferir un millor servei					
Mitjana (en M²) de superfície de venda a les parades per parada	19,6	19,7	20,0	20,2	19,5
% de parades obertes sobre el total de parades	75,2	75,6	75,6	75,9	73,3
% de superfície comercial sobre superfície total	48,6	48,5	48,3	49,8	50,0
% de M² de superfície de magatzems i cambres frigorífiques sobre M² de superfície total	9,3	9,3	9,0	9,4	10,4
% de serveis per al personal als mercats	71,0	72,3	72,7	72,0	72,3
Oferir un servei de qualitat als mercats					
Grau de satisfacció dels usuaris	8,2	8,3	8,1	8,1	8,0
M² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors a les parades	11,2	11,1	11,2	10,5	10,8
Nombre anual d'actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	30,7	22,4	16,9	23,7	25,2
Nombre anual d'hores d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes	59,1	35,8	31,4	45,6	55,3

En primer lloc, s'analitzarà el mix comercial. La taula següent mostra l'evolució de cada sector als darrers 5 anys.

Taula 5: Mix comercial percentual i variació percentual 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023	Tendència	% 2019/2023
Oferir un servei de qualitat als ciutadans							
% del sector peix i marisc (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	4,8	4,8	4,7	4,7	4,4	-	-8,10%
% del sector carnisseria, polleria, ous i caça (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	6,8	6,7	6,5	6,3	5,8	-	-13,69%
% del sector xarcuteria i cansaladeria (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	5,0	4,8	4,6	4,4	4,2	-	-15,39%
% del sector fruites i verdures (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	4,8	4,7	4,4	4,1	3,9	-	-18,09%
% del sector altres alimentaris (sense operadors comercials)(en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	8,0	8,5	8,4	8,1	7,1	-	-11,51%
% del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	42,1	41,7	42,9	42,5	43,2	+	2,48%
% del sector bar i restauració (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	7,9	8,0	8,2	8,1	6,7	-	-14,79%
% del sector altres no alimentaris (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	9,0	9,0	9,3	7,9	7,0	-	-22,75%
% de superficie de venda de parades disponibles (en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	11,7	11,8	11,0	13,9	17,9	+	53,17%

S'observen algunes variacions importants, el resum de les quals es presenta a continuació.

Tot i que no hi variacions rellevants, baixa la carnisseria i la fruita i verdura i pugen les parades disponibles, entre d'altres motius, per la pèrdua d'algun supermercat

Carnisseria, polleria, ous i caça: Mostra una tendència a la baixa amb una davallada del 14 % en relació al 2019. Això es pot explicar per dos factors, un intern i l'altre extern. L'intern es refereix a la manca de relleu generacional, però aquest fet no només es produeix a aquest sector. El factor extern és el canvi d'hàbits de consum que es dona darrerament i que porta implícit una reducció del consum de proteïna d'origen animal.

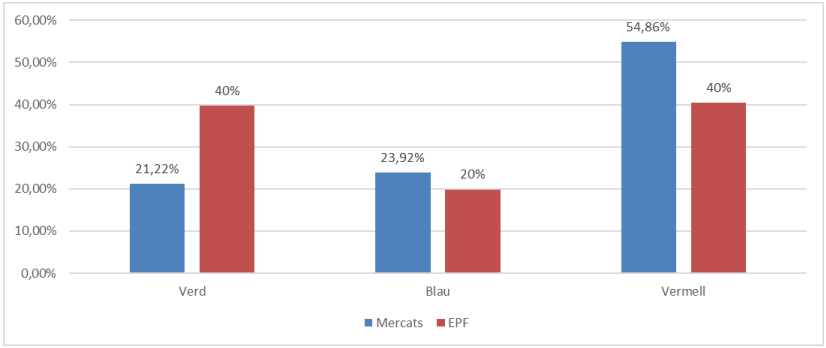
Fruites i verdures: Disminueix un 18 % en relació al 2019. A més de la manca de relleu, aquest sector es veu afectat per l'àmplia oferta als supermercats i per la necessitat de parades grans que permetin un facturació adequada. Molts mercats no disposen de parades grans i això pot ser un fre per al desenvolupament d'aquest sector.

Peix i marisc: Baixa un 8 % en relació al 2019. També es troba en una situació de manca de relleu i d'una tendència a la disminució del seu consum degut a la inflació dels darrers anys.

Parades disponibles: Augmenten un 53 % al 2023 en relació al 2019. Aquest és un indicador clau pel que fa a definir estratègies de futur del sector. La manca de relleu i altres factors, interns i externs, fan que aquest indicador es mantingui alt els darrers anys. Addicionalment, la manca d'algun supermercat ha fet incrementar aquest indicador.

D'altra banda, s'analitza la coherència del mix comercial de productes frescos dels mercats, excloent el supermercat, amb l'enquesta de pressupostos familiars. Agrupant les partides de l'enquesta amb els tres grans sectors d'activitat (fresc verd, fresc vermell i fresc blau), es poden veure els següents resultats corresponents a les dades del 2023.

Gràfic 6: Dades 2023. Percentatge de despesa familiar i mix comercial de frescos excloent el supermercat



Comparant les dades del mix comercial dels mercats amb les dades de l'enquesta de pressupostos familiars, s'evidencia una manca d'oferta del sector de fresc verd i un excés del vermell i, en menor mesura, del blau

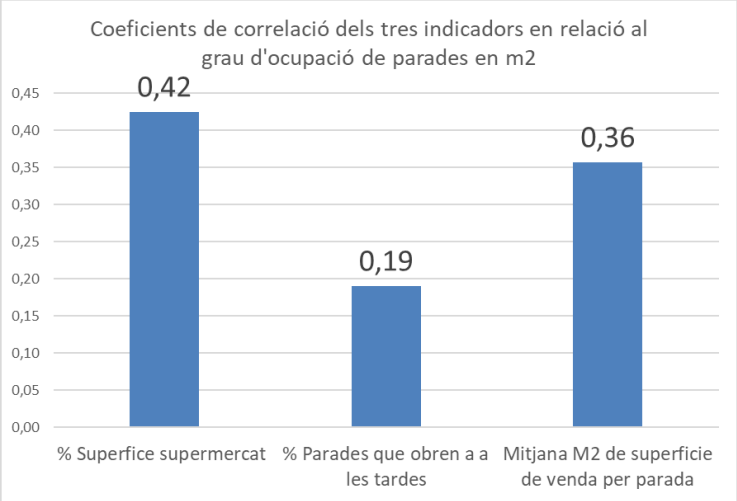
Es mostra un excés d'oferta de fresc vermell i, en menor mesura, del fresc blau, en detriment de l'oferta de fresc verd on les vendes es mostren mes distribuïdes entre altres formats, mercats no sedentaris, botigues de barri i supermercats.

D'altra banda, la **mitjana de superfície per parada és de 20 m²**. Aquest indicador es mostra estable en tota la sèrie.

D'altra banda, s'han definit les correlacions entre el grau d'ocupació de les parades i altres variables. L'objectiu d'aquest anàlisi és el d'intentar trobar una explicació fonamentada en dades, dels factors clau d'èxit d'un mercat.

Les correlacions positives indiquen que els dos indicadors evolucionen en paral·lel.

Gràfic 7: Correlacions positives en relació a la superfície de parades ocupada



Segons s'extreu de la informació del gràfic, la superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin grans, són factors que tenen una correlació positiva de forma individual en relació al grau d'ocupació. A continuació s'analitza cada indicador,

Superfície supermercat: El fet d'haver supermercat al mercat millora l'ocupació. No obstant això, el que es veu a la correlació positiva, que és la més alta, és que un mercat té més ocupació de parades en la mesura que el supermercat és més gran.

Hores d'obertura a les tardes: Com més tardes s'obre, hi ha menys parades disponibles, però la correlació no és forta.

Mitjana de superfície de venda per parada: Aquesta correlació indica que als mercats amb parades més grans tendeixen a tenir més ocupació de parades. Al 2023 aquesta correlació augmenta significativament.

En l'anterior anàlisi s'ha estimat que de forma individual, aquets indicadors tenen un correlació positiva, en major o menor grau, amb el nivell d'ocupació de les parades, excloent el supermercat. Per tal determinar si en el seu conjunt es pot definir una correlació múltiple entre el grau d'ocupació de les parades i aquets tres indicadors, s'ha realitzat una prova de regressió múltiple i comprovar si té, o no, significança suficient.

Una vegada analitzades les dades, es poden treure les següents conclusions,

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0,47634871
Coeficiente de determinación R^2	0,226908093
R^2 ajustado	0,152092747
Error típico	16,00056287
Observaciones	35

El coeficient de correlació ens indica que les variables es mouen en el mateix sentit tal i com s'ha vist en l'aparat anterior. No obstant això, el coeficient de determinació és baix i indica que aquests indicadors, en el seu conjunt, no acaben d'explicar amb claredat el grau d'ocupació de les parades.

	Coeficientes	*Error típico*	*Estadístico t*	*Probabilidad*	*Inferior 95%*	*Superior 95%*
Intercepción	62,63073928	6,07005098	10,3179923	1,5095E-11	50,2507887	75,0106899
% del sector altres alimentaris (amb operadors comercials)(en M²) sobre el total de M² de superfície de venda	0,228280588	0,11333944	2,0141319	0,05274331	-0,00287673	0,45943791
% de parades obertes a la tarda sobre el total de parades	-0,082895118	0,11525732	-0,71921779	0,47739387	-0,31796398	0,15217374
Mitjana (en M²) de superfície de venda a les parades per parada	0,403531414	0,27232976	1,48177496	0,14849466	-0,15188879	0,95895161

Els coeficients resultants que es poden veure a la primera columna del quadre anterior volen dir el coeficient que s'hauria d'aplicar a cada indicador per a determinar el nivell d'ocupació de les parades. Si s'analitza l'estadístic "t" es pot veure que només supera el valor de 2 el referent a l'existència de supermercat. El mateix passa amb la probabilitat, que per ser útil, no hauria de ser superior a 0,05 i només és superior en el cas de l'existència de supermercats.

Si bé que hi hagi supermercat, que s'obri a les tardes i que les parades siguin grans, mostren correlacions positives amb que hi hagi menys parades disponibles, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una formula clara que expliqui quins son els motius de les parades disponibles, només essent una condició clara la de que hi hagi supermercat, i en concret al 2023, guanya pes el que les parades siguin grans

En conclusió, no es pot definir de forma clara una equació que expliqui el grau d'ocupació de parades en relació als tres indicadors estudiats. Això vol dir que si bé, per exemple, com s'ha vist abans, parades més grans tenen una certa correlació positiva amb que hi hagi més superfície ocupada, no és significatiu en el conjunt dels tres indicadors. Només té rellevància el fet de que hi hagi supermercat i al 2023 augmenta la rellevància de que les parades siguin grans.

Es manté la productivitat per persona a les parades, tot i que hi ha recorregut de millora en un augment de la mida mitjana de parada i dels m2 per persona ocupada

Un altre indicador en el que cal aprofundir és el que ens informa dels **m² de superfície de venda a les parades per nombre total de treballadors de les parades.** Aquest indicador es manté en tot el període, no obstant això, encara hi ha recorregut de creixement de cara a una millora de la productivitat.

Les **actes d'inspecció sanitària per cada 100 parades obertes** al 2023 en relació al 2022 pugen lleument (de 23,7 a 25,2).

Tendència a la baixa de l'ús del Marketplace virtual. Un 31,3 % de les parades hi estan integrades

Cal també afegir que al 2020 es va generar un nou indicador que aporta el **percentatge de parades amb presència d'un Marketplace virtual**. Aquest percentatge es va situar en un 48 % al 2021, ha baixat 9 punts percentuals al 2022 i al 2023 s'ha mantingut la tendència decreixent amb un 31,3 %. Sembla, doncs, que el Marketplace es manté en aquelles parades que realment el fan servir.

A continuació, es resumeixen les principals conclusions en l'àmbit usuari client.

- El mix comercial mostra un 43,2 % de presència de grans operadors. Considerant les variacions del 2023 en relació al 2019, es detecta una baixada del 13,7 % de l'oferta de carnisseria i del 18,9 % en fruita i verdura. El altres no alimentaris també baixen un 22,8 %.

- La xifra de superfície disponible ha empitjorat al 2023 passant del 13,9 % al 2022 al 17,9 % al 2023. La superfície disponible d'algun supermercat també ha ajudat a incrementar aquest indicador.

- La superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin més grans, són factors que tenen una correlació positiva en relació al grau d'ocupació. No obstant això, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una formula clara que expliqui quins son els motius de les parades disponibles. Els indicadors que mostren correlacions més fortes amb el grau d'ocupació de les parades son, en primer lloc, que hi hagi supermercat i, en segon lloc, que les parades siguin més grans. Aquest darrer ha agafat especial rellevància la 2023.

- Comparant les proporcionalitats del mix dels mercats amb l'enquesta de pressupostos familiars, queda clar que el fresc verd té recorregut de creixement sempre condicionat a l'existència, o no, de comerços d'aquest sector a l'àrea d'influència i a les superfícies de venda disponibles de cada mercat i al pes, en augment, d'aquest sector als supermercats.

- Un 31,3 % de les parades estan integrades en un Marketplace virtual, dada negativa en relació al 2022 on n'hi havia un 38,7 %. Cal reflexionar pels motius d'aquesta baixada.

6. Dimensió valors organitzatius i recursos humans.

En aquest punt es realitza l'estudi dels indicadors corresponents als valors organitzatius, és a dir, quin és el paper dels mercats en l'àmbit intern, de gestió del personal propi i del directament implicat. A continuació es presenta la taula resum dels indicadors d'aquesta dimensió:

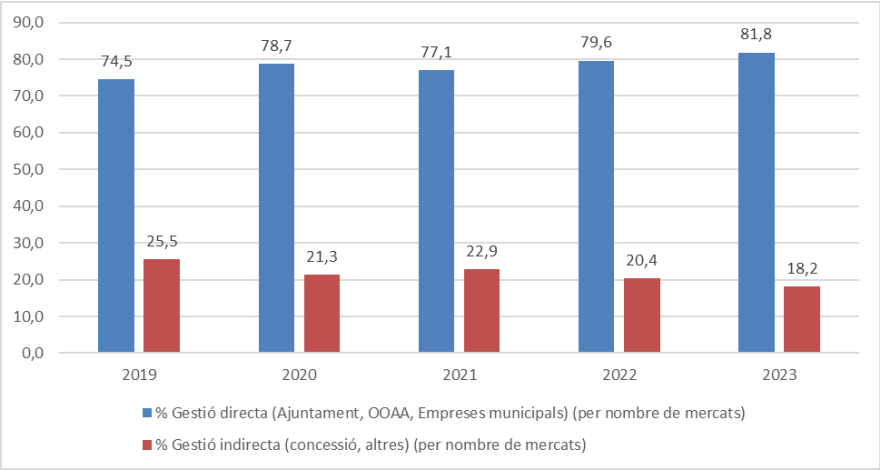
Taula 6: Indicadors Valors organitzatius 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió					
% Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals) (per nombre de mercats)	74,5	78,7	77,1	79,6	81,8
% Gestió indirecta (concessió, altres) (per nombre de mercats)	25,5	21,3	22,9	20,4	18,2
% de treballadors municipals respecte el nombre total de persones ocupades al mercat	77,0	77,5	77,1	77,4	79,4
Preu mig de rescat per any de concessió restant per M² superfície de venda a les parades	71,3	71,3	97,9	98,0	92,7
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors					
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es municipals al mercat	3,5	6,0	6,2	4,3	4,1
% d'hores de baixa sobre total d'hores laborals dels treballadors/es contractats per l'entitat gestora del mercat	0,6	3,1	1,6	0,0	0,5
Salari brut d'un peó de mercat	20.301,4	20.629,1	20.012,8	20.822,1	20.222,0
Nombre d'hores anuals laborals de peó de mercat i treballadors de neteja per cada 100 M² de superfície total	95,8	98,8	93,4	94,6	97,4
Grau d'acompliment de la normativa					
Expedients sancionadors per mercat	0,4	0,1	0,1	0,2	0,1
% Expedients executats sobre expedients sancionadors	45,0	50,0	100,0	54,5	100,0
Millorar les habilitats dels treballadors					
Hores anuals de formació realitzades per persones ocupades al mercat	6,4	5,4	6,2	13,0	13,4
% de persones ocupades al mercat assistents a cursos	37,1	33,7	36,7	54,9	53,3
% de treballadors de les parades assistents a cursos	12,1	7,4	8,6	8,1	15,0
Reflectir l'estructura de gènere del personal					
% de dones respecte el total de treballadors/es al mercat municipal	39,1	39,9	36,3	33,8	35,0
% de dones comandament respecte el total de comandaments	62,4	60,7	65,9	53,1	57,1

La gestió directa creix fins el 81,8 % al 2023

Al següent gràfic, es pot veure l'evolució dels indicadors per tipus de gestió des del 2019 i fins al 2023. Es pot comprovar que hi ha una tendència a augmentar la gestió directa en front de la indirecta. Caldrà aprofundir en les causes d'aquest fet en cada cas.

Gràfic 8: Evolució en % 2019-2023 per tipus de gestió per nombre de mercats



Analitzant l'indicador transversal, es pot observar que els mercats estan a la banda mitjana pel que fa a percentatge de gestió directa, un 82 % per nombre de mercats. Està clar que la naturalesa del servei i els requeriments d'especialització i d'inversió determinen el percentatge de gestió directa de cada servei.

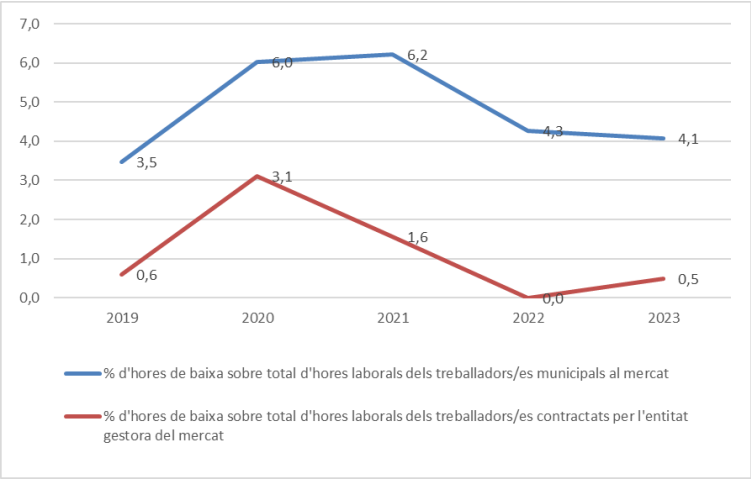
Taula 7: Indicador transversal-% gestió directa-

	% Gestió directa
Policia local	100%
Biblioteques	100%
Serveis socials	100%
Fires locals	100%
OMIC	100%
Seguretat alimentària	100%
Mediació Ciutadana	100%
Arxius	100%
OTL	100%
Serveis d'Igualtat	100%
Serveis locals ocupac.	100%
Museus locals	100%
Serveis culturals	98%
Espais escènics	92%
Escoles de música	91%
Mercats	82%
Esports	82%
Escoles bressol	66%
Abastament Local d'Aigua	46%
Verd Urbà	42%
Cementiris Municipals	38%
Residus	25%
Neteja viària	18%
Enllumenat públic	21%

Disminueixen les baixes laborals dels treballadors públics i augmenten lleument les dels privats

Les baixes laborals han baixat al 2023 pel que fa als treballadors púbics a un 4,1 % de les hores totals, mentre que els privats han augmentat d'un 0 % a un 0,5 %.

Gràfic 9: Evolució 2019-2023 baixes laborals



Aquest darrer indicador és susceptible de fer una anàlisi transversal, el qual queda definit a la següent taula,

Taula 8: Indicador transversal-% hores de baixa treballadors municipals-

	% d'hores de baixa
Policia Local	16,1%
Escoles Bressol	11,6%
Neteja viària	11,5%
Residus	10,6%
Esports	8,5%
Abastament Local d'Aigua	8,3%
Serveis Socials	8,2%
Verd Urbà	8,0%
Seguretat Alimentària	7,9%
OTL	7,7%
Serveis d'Igualtat	6,8%
Serveis culturals	6,1%
Cementiris Municipals	5,4%
Serveis Locals Ocupac.	5,4%
Espais Escènics	4,8%
Biblioteques	4,7%
Mediació Ciutadana	4,6%
Museus Locals	4,4%
Arxius	4,2%
Mercats	4,1%
Enllumenat públic	4,0%
OMIC	3,9%
Escoles de Música	2,3%
Fires Locals	0,7%

Els serveis més exposats a possibles baixes estan relacionats amb la policia local, residus, neteja i escoles bressol. Serveis exteriors i més sensibles a les baixes. El servei de mercats es situa a la banda baixa amb un 4,1 % d'hores de baixa, millorant el 4,3 % del 2022.

El salari brut d'un peó de mercat mostra un valor de 20.000 € bruts anuals. No s'ha notat cap augment en el període d'inflació elevada

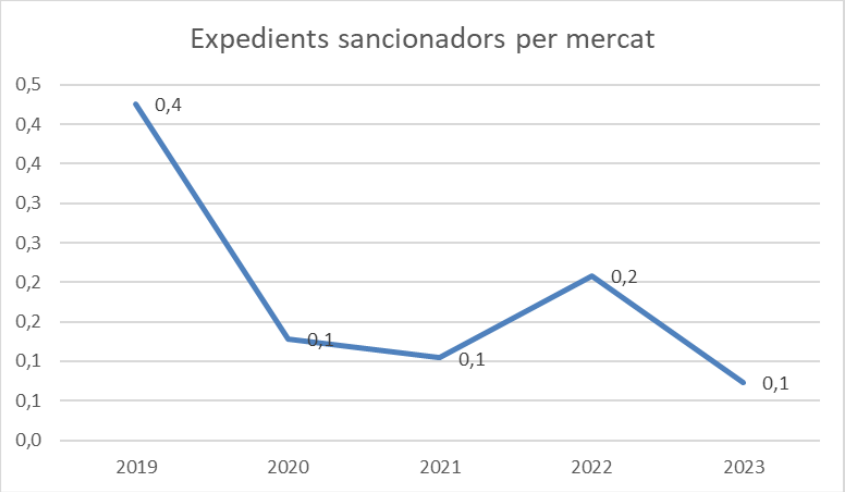
Analitzant el **salari brut d'un peó de mercat,** es pot veure que es situa al voltant dels 20.000 € bruts anuals. S'ha mantingut en la sèrie i no ha mostrat cap efecte en relació a l'alta inflació.

Pel que fa al grau de compliment de normativa, s'analitza l'evolució dels **expedients sancionadors**.

Baixen el 2023 a 0,1 els expedients sancionadors per mercat, la meitat que 2022, en valor absolut son xifres molt baixes

Els expedients sancionadors baixen a la meitat el 2023 en relació al 2022. Caldria fer una reflexió en aquest sentit i veure si hi ha recorregut de millora en uns indicadors amb valors actualment molt baixos. Cal destacar que, en valor absolut, son xifres molt baixes.

Gràfic 10: Evolució en 2019-2023 dels expedients sancionadors per mercat

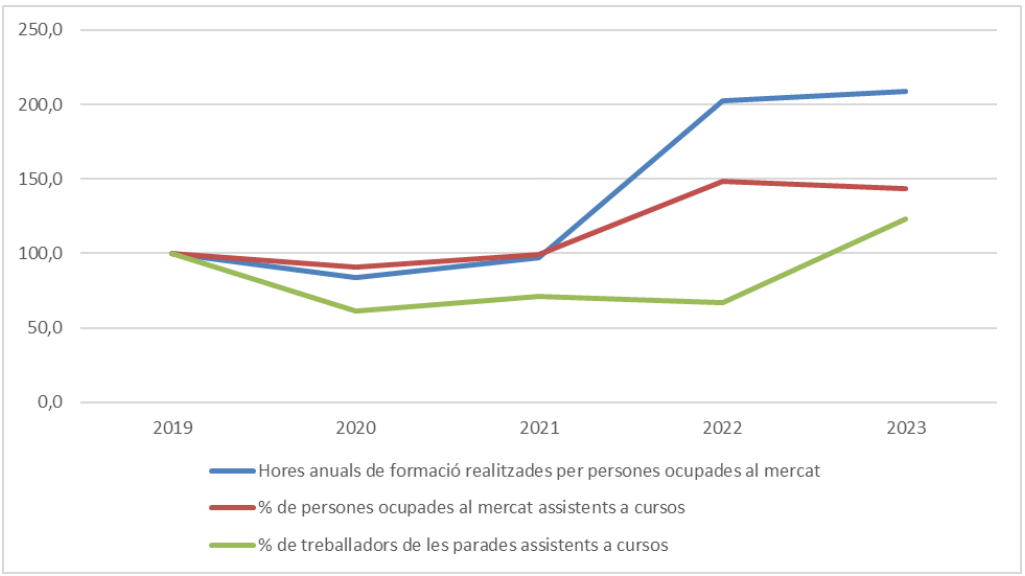


Al 2023 destaca l'augment d'assistència a cursos dels treballadors a les parades

En relació als indicadors que fan referència a la **formació**, cal destacar que al 2023 han pujat les hores anuals i la formació dels treballadors ocupats a les parades essent el millor valor de la sèrie. Es mantenen els altres indicadors de formació.

A continuació es pot veure l'evolució de forma gràfica.

Gràfic 11: Evolució 2019-2023 indicadors de formació (2018=100)



Si es realitza una anàlisi transversal, es pot constatar que el servei de mercats es situa a les posicions mitjanes pel que fa a les hores anuals dedicades a la formació per part dels treballadors municipals.

Taula 9: Indicador transversal-Hores de formació anuals per treballador-

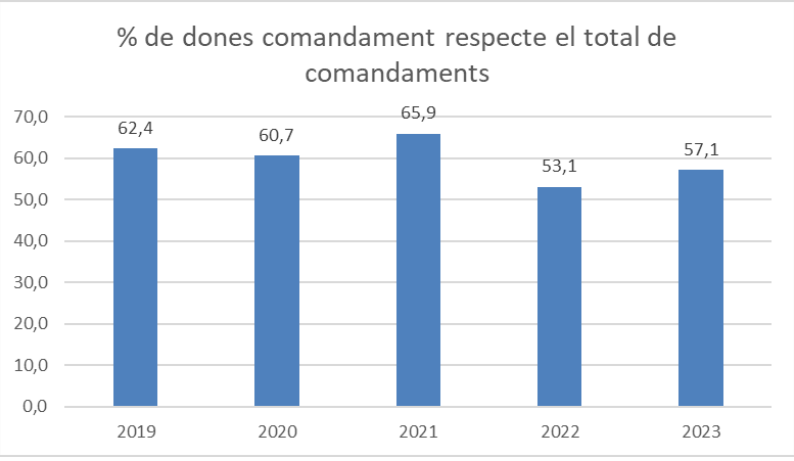
	Hores de formació per treballador
OTL	64,1
Serveis d'Igualtat	48,0
OMIC	35,3
Mediació Ciutadana	32,2
Escoles bressol	24,8
Serveis socials	23,0
Escoles de música	19,8
Arxius	19,7
Abastament Local d'Aigua	19,6
Serveis locals ocupac.	16,7
Biblioteques	16,7
Policia local	15,4
Museus Locals	14,8
Espais escènics	14,0
Mercats	13,4
Serveis culturals	13,1
Enllumenat públic	13,0
Verd Urbà	10,5
Seguretat alimentària	10,3
Esports	10,1
Fires locals	8,9
Residus	7,3
Cementiris Municipals	6,6
Neteja viària	5,3

El servei de mercats és el desè valor més baix de tots els serveis. Serveis més orientats a l'educació o a aspectes socials els superen. Caldria aprofundir en les causes d'aquesta baixa posició del servei de mercats i plantejar-se el repte d'augmentar el valor de l'indicador.

Un 57,1 % dels comandaments són dones**, per sobre del 53,1 % del 2022**

Pel que fa al gènere dels treballadors, un 35 % dels treballadors son dones. El percentatge de comandaments que son dones augmenta al 57,1 %, 4 punts percentuals per sobre de 2022. No obstant això, aquest darrer indicador ha sofert una davallada en relació al 2021 on mostrava un valor del 65,9 %.

Gràfic 12: Evolució 2019-2023 percentatge de dones comandament



Per acabar aquest apartat, es presenten les conclusions més rellevants de l'anàlisi d'indicadors dels valors organitzatius i recursos humans.

- Seguint la tendència dels darrers anys, augmenta la gestió directa situant-se en un 81,8 %, predominant clarament sobre la gestió indirecta.
- Les hores de baixa laboral respecte a les hores ocupades han millorat substancialment al sector públic.
- El salari brut mitjà d'un peó de mercat s'ha mantingut tot i que hi ha hagut un període d'inflació elevada.
- Al 2023 disminueixen a 0,1, un 50 %, els expedients sancionadors per mercat. És una xifra baixa en valor absolut.
- El percentatge de treballadors a les parades assistents a cursos ha experimentat una millora substancial amb un augment d'un 85 % en relació al 2022. La resta d'indicadors de formació s'han mantingut.
- Un 57,1 % dels comandaments són dones, dada que ha millorat al 2023 en relació al 2022. No obstant això, no s'arriba al nivell de 2021, on hi havia un 66 % de dones comandament.

7. Dimensió econòmica

En aquest apartat es realitza l'estudi dels indicadors corresponents a la dimensió econòmica. S'aprofundirà en l'anàlisi de les despeses. A continuació es presenta la taula resum d'aquests indicadors.

Taula 10: Indicadors dimensió econòmica 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Disposar dels recursos adequats					
Despesa corrent del servei per habitant	5,1	5,2	5,6	5,9	6,0
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,5	0,5	0,5	0,6	0,5
Finançar adequadament el servei					
% d'autofinançament per taxes, preus públics o quotes d'associacions de paradistes	69,7	68,3	72,1	72,0	68,9
% de finançament per aportacions d'altres institucions	1,0	2,7	1,4	1,5	1,5
% de finançament per part de l'ajuntament	29,4	29,0	26,4	26,6	29,6
Gestionar adequadament els recursos					
Despesa de manteniment per M² de superfície total	7,6	9,2	9,8	10,0	10,7
Depesa de subministraments per M² de superfície total	16,9	16,7	16,1	18,9	17,5
% de la despesa en personal sobre la despesa corrent del servei	35,3	33,6	31,5	30,4	31,0
% de la despesa en accions de dinamització sobre la despesa corrent del servei	8,3	5,8	6,9	6,3	5,9
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats					
Despesa corrent del servei per M² de superfície total	47,2	48,8	50,2	55,6	56,1
Despesa corrent del servei per hora d'obertura anual per mercat	69,6	72,3	77,4	80,5	88,5

La **despesa corrent del servei per habitant** creix lleument en relació al 2022 situant-se al 2023 en 6,0 € per persona i any, probablement a causa de l'augment de costos. Des del punt de vista transversal, la despesa corrent del servei per habitant queda reflectida a la següent taula,

Taula 11: Indicador transversal- despesa corrent del servei per habitant

	Despesa corrent del servei per habitant
Policia Local	102,9 €
Residus	89,1 €
Serveis Socials	80,1 €
Abastament Local d'Aigua	75,3 €
Esports	70,9 €
Serveis culturals	67,8 €
Neteja viària	56,0 €
Escoles Bressol	31,7 €
Verd Urbà	29,3 €
Biblioteques	22,1 €
Serveis Locals Ocupac.	21,5 €
Enllumenat públic	15,5 €
Escoles de Música	13,2 €
Espais Escènics	11,8 €
Museus locals	9,9 €
Mercats	6,0 €
Serveis d'Igualtat	5,3 €
Cementiris Municipals	4,9 €
Fires Locals	3,7 €
Arxius	2,7 €
Mediació Ciutadana	1,5 €
OMIC	1,4 €
Seguretat Alimentària	1,2 €
OTL	0,3 €

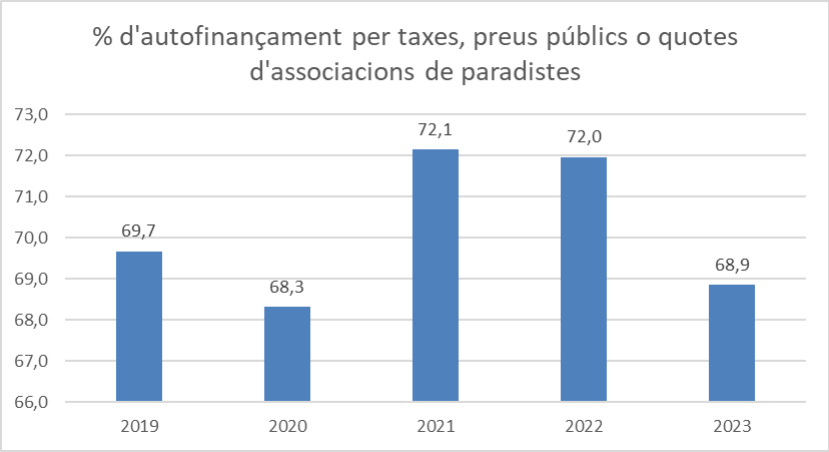
Es pot comprovar que el servei de mercats es troba a la zona baixa de despesa per habitant en comparació amb altres serveis.

D'altra banda, **el percentatge de despesa corrent sobre el pressupost municipal** ha disminuït al 2023 situant-se al 0,5 % en relació al 0,6 % del 2022.

Baixà l'autofinançament al 68,9 % al 2023 del 72,0 % del 2022

Pel que fa al **finançament dels mercats**, es pot veure que al 2023 els mercats s'han autofinançat en un 68,9 %. 3,1 punts percentuals per sota del 2022.

Gràfic 13: Evolució 2018-2022 percentatge d'autofinançament per taxes i preus públics



Els resultats d'aquest indicador des de la perspectiva transversal es poden veure a la taula següent,

Taula 12 Indicador transversal- % d'autofinançament per taxes i preus públics -

	% d'auto-finançament per taxes i preus públics
Cementiris Municipals	103%
Abastament Local d'Aigua	97%
Residus	88%
Mercats	69%
Esports	51%
Policia Local	32%
Escoles de Música	31%
Espais Escènics	31%
Fires Locals	25%
Escoles Bressol	21%
Museus locals	9%
Seguretat Alimentària	6%
Serveis culturals	6%
Serveis Socials	2%
Serveis Locals Ocupac.	0%
Enllumenat públic	0%
Biblioteques	0%
Neteja viària	0%
OTL	0%
OMIC	0%
Mediació Ciutadana	0%
Serveis d'Igualtat	0%
Verd Urbà	0%
Arxius	0%

Els mercats es situen al quart lloc de la llista amb un 69 % d'autofinançament, per sota del servei de cementeris, aigua i residus. El valor d'aquest indicador ve especialment determinat per la naturalesa del servei i la capacitat de generar taxes o preus públics específics.

La gestió directa s'autofinança en un 65 % mentre que la indirecta ho fa en un 95 %

Tot i que es pot suposar que la gestió indirecta rep menys recursos procedents d'ajuntaments i d'altres institucions, s'ha considerat un anàlisi interessant segmentar les dades per tipus de gestió. La gestió directa es finança en un 65 % mentre que la indirecta ho fa en un 95 %. Aquesta dada ha millorat lleument en relació al 2022 pel que fa a la gestió directa.

Al 2023, la gestió directa ha millorat substancialment els costos. La indirecta es troba un 4 % per sota en relació a la directa. Aquesta diferència al 2022 era d'un 17 %

Addicionalment, s'ha incorporat a l'estudi l'anàlisi dels costos per m^2 i any de la gestió directa i de la indirecta. S'ha realitzat en els indicadors de despesa per superfície total, superfície comercial i superfície de venda. En tots els casos s'observa que els costos són més baixos a la gestió indirecta que a la gestió directa.

Al quadre de sota es pot veure el comparatiu de totes les partides per tipus de gestió. A la despesa corrent del servei per superfície de venda, que finalment és el que haurien de pagar les parades per m^2, es mostra que la gestió indirecta es troba un 4 % per sota de la gestió directa, dada que ha millorat substancialment en relació al 2022 on es trobava un 17 % per sota.

Taula 13: Costos per m^2 de gestió directa i indirecta. Dades 2023

€ per m2 i any 2023	M2 superfície comercial			M2 Superfície de venda			M2 superfície total		
	Directa	Indirecta	% indi/directa	Directa	Indirecta	% indi/directa	Directa	Indirecta	% indi/directa
Despesa en manteniment	19,71	25,64	30%	30,04	34,75	16%	10,32	9,78	-5%
Despesa en subministraments	32,63	35,62	9%	49,73	48,28	-3%	17,09	13,58	-21%
Despesa en personal	36,03	19,04	-47%	54,91	25,81	-53%	18,87	7,26	-62%
Despesa corrent del servei	102,76	110,65	8%	156,62	149,97	-4%	53,83	42,18	-22%
Inversions	99,84	26,97	-73%	152,17	36,55	-76%	52,30	10,28	-80%

A continuació s'analitza cada partida del quadre anterior,

Manteniment: Hi ha més despesa de manteniment en general a la gestió indirecta. Cal veure el grau de compliment dels plans de manteniment i de la normativa tècnica.

Subministraments: La gestió indirecta es troba una mica per sota, però no és rellevant.

Personal: Aquesta partida és la que mostra més diferència entre la gestió directa i la indirecta, essent aquesta darrera un 53 % més baixa que la directa en el rati de superfície de venda.

Inversions: Son molt més altes a la gestió directa. Caldrà veure cada cas. Un motiu pot ser que els mercats de gestió indirecta son més nous i amb menys necessitat d'inversió.

Alta dispersió de dades en la despesa per m²

Al quadre de sota es pot veure l'anàlisi de la despesa total i per grans partides en funció de si s'utilitza el rati de superfície total o superfície de venda. Si bé com a indicador tipus s'ha utilitzat la superfície de total, sembla interessant aplicar la superfície de venda per tal d'obtenir un indicador més clar dels costos dels paradistes, totals i per partides, atès que la repercussió de les despeses acostuma a ser per superfície de venda.

Al quadre de sota, es pot veure les mitjanes de la despesa total i per partides per m² de superfície total i per m² de superfície de venda. Per tal de mesurar la dispersió de les dades, s'ha utilitzat la desviació estàndard i el percentatge que representa aquesta desviació sobre la mitjana.

Taula 14: Dades 2023 despesa per m² de superfície total i de venda

Partida	Per m2 superfície total			Per m2 superfície de venda		
	Mitjana	Desviació estàndart	% desv. Esta. S/ mitj.	Mitjana	Desviació estàndart	% desv. Esta. S/ mitj.
Despesa de manteniment	10,70	10,79	101%	31,86	30,80	97%
Subministraments	17,50	13,79	79%	52,10	38,08	73%
Inversions	48,90	62,60	128%	145,59	215,54	148%
Despesa corrent	56,10	27,90	50%	167,03	92,68	55%
Personal	17,39	19,11	110%	51,78	61,18	118%

A continuació s'analitza cada partida,

Manteniment: Alta dispersió, tant en superfície total com en superfície de venda. Caldria veure la tipologia de cada mercat per poder saber si la despesa es troba als nivells adequats.

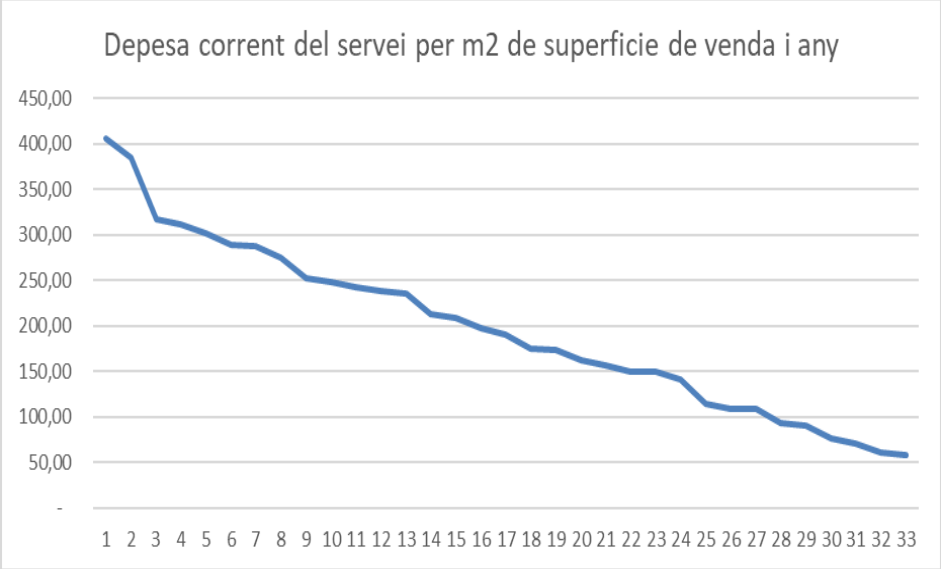
Subministraments: Aquí la desviació estàndard també es mostra alta, però menys que en altres partides. Depenent de les instal·lacions de cada mercat, aquesta despesa pot variar molt. Si es disposa o no de climatització és un factor clau.

Inversions: És la partida on hi ha més dispersió, i es lògic, atès les grans diferències entre mercats.

Despesa corrent del servei; Hi ha menys desviació, i tal i com es pot veure al gràfic, hi ha bastants municipis al voltant de la mitjana.

Personal: La desviació aquí també és molt alta. L'amplia dispersió de dades hauria de fer reflexionar a cada municipi sobre el fet de si el dimensionament dels recursos humans és l'adequat.

Gràfic 14: Dades 2023 despesa per m² de superfície de venda i any per municipi



A l'hora d'analitzar la despesa, s'han de tenir en compte diferents factors que determinen la despesa i diferencien molt els mercats entre si

Per tant, cada municipi s'hauria de plantejar els motius de per què cada indicador de despesa s'allunya, o no, de la mitjana considerant els següents factors determinants de la despesa:

- S'hi ha, o no, supermercat i quin percentatge representa de la superfície total.
- El mateix amb l'aparcament. Si es produeixin ingressos de l'aparcament, s'haurien de restar de la despesa, ja que el que es busca és el cost net.
- Quina superfície té cada mercat respecte de la mitjana.
- Quin percentatge té cada mercat de superfície comercial sobre superfície total.
- Considerar si es pot millorar l'eficiència energètica.
- Considerar si es pot millorar la productivitat del personal.
- Quantes hores obre cada mercat respecte de la mitjana.
- Quin percentatge es dedica a animació i promoció.
- Grau d'obsolescència de les instal·lacions i de l'equipament en general.
- Afluència de públic per m². Com més afluència més necessitat de neteja i desgast de les instal·lacions.

Tenint en compte la informació anterior, de forma orientativa i de cara a homogeneïtzar els ratis de despesa, es mercats es podrien classificar en:

1. Mercats no reformats sense supermercat, aparcament ni instal·lacions de climatització.
2. Mercats no reformats amb aparcament i sense instal·lacions de climatització, amb o sense supermercat.
3. Mercats reformats sense aparcament i amb instal·lacions de climatització.
4. Mercats nous o reformats amb supermercat, aparcament i instal·lacions de climatització.

Les principals conclusions en l'àmbit econòmic són:

- Baixa l'autofinançament del 72 % al 2022 al 68,9 % al 2023. La gestió directa mostra un autofinançament del 65 % mentre que la indirecta mostra un 95 %.

- Existeix una àmplia dispersió als indicadors de despesa entre els diferents municipis, tant de despesa total i de venda per m2 com de despesa per grans partides. Caldria que cada municipi fes un exercici per tal d'explicar quines són les causes d'allunyament de la mitjana. A l'hora de fer l'exercici, s'haurien de tenir en compte diferents factors que s'han detallat anteriorment (supermercat, superfícies, aparcament, afluència, grau d'obsolescència, eficiència energètica, hores d'obertura...) i a la vegada intentar enquadrar a cada mercat dintre de la seva tipologia per a fer més homogeni el comparatiu.

- Milloren substancialment els costos de la gestió directa en relació a la indirecta. Concretament, pel que fa a superfície de venda, la gestió indirecta es troba un 4 % per sota de la directa al 2023. Aquest xifra ha millorat en relació al 2022 , on mostrava un 17 % de diferència.

A les següents pàgines es presenta un esquema de les conclusions i de les àrees de millora.

8. Esquema Conclusions i àrees de millora

❖ En relació a l'entorn

CONCLUSIONS

- ❖ El volum de població, en general, fa que **a les poblacions més grans disminueixi la superfície d'oferta per habitant en format de mercats.**
- ❖ **La renda per càpita no és un factor clau** per determinar l'oferta comercial en format de mercats tot i que els mercats amb rendes baixes es poden veure més afectats en un entorn d'alta inflació.
- ❖ **Cau la recollida selectiva de residus del 53,6 % al 2021 al 44,4 % al 2022 i puja lleument al 2023 al 44,8.**

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Al trobar diferències rellevants als diferents entorns de cada municipi, **s'aconsellaria la realització d'un pla estratègic per a cada mercat** utilitzant l'eina de la matriu de diagnòstic i estratègia plantejada en aquest document que hauria d'anar en paral·lel a una anàlisi del comerç del municipi.
- ❖ **Anar millorant la recollida selectiva de residus i observar les causes de la caiguda del 2022 y al 2023.**

❖ En relació a l'encàrrec polític

CONCLUSIONS

- ❖ **Pugen lleument les inversions i el manteniment.** cal esbrinar en cada cas quin és el motiu.
- ❖ **Al 2023 augmenten les accions de dinamització,** com a conseqüència de la normalització de l'activitat, però no arriben als nivells de pre-pandèmia.
- ❖ **Les places d'aparcament estan correctament dimensionades** tot i que caldria saber si l'ús n'és exclusivament comercial.
- ❖ L'afluència mitjana dels 12 mercats amb dades **es situa en 453 persones per m² de superfície de venda i any al 2023.** Cal tenir en compte quin tipus de mercat es té per tal de fer un comparatiu acurat.
- ❖ **Hi ha mig mercat a 100 metres del mercat en comerços d'alimentació.** Cal definir en cada cas que és el que està passant.

ÀREES DE MILLORA

- ❖ Una vegada definida l'estratègia de l'apartat anterior, **caldria definir les polítiques de dinamització més adients per a cada mercat.** On caldria orientar els recursos a fidelització i/o captació segons convingui i esbrinar si cal augmentar els recursos.
- ❖ **Seria del tot recomanable disposar d'indicadors d'afluències, vendes i perfil del client** per tenir de forma permanent dades sobre l'evolució de cada mercat.

❖ En relació a l'usuari/client

CONCLUSIONS

- ES manté en un 43 % la superfície dels supermercats dins els mercats.
- Es detecta una baixada del 13,7 % de l'oferta de carnisseria i del 18,9 % en fruita i verdura. El altres no alimentaris també baixen un 22,8 %.
- Al 2023 un 17,9 % de la superfície de venda es troba disponible, degut, entre d'altres motius, al cessament de l'activitat d'alguns supermercats.
- La superfície del supermercat, les hores d'obertura a les tardes i que les parades siguin més grans, són factors que tenen una correlació positiva en relació al grau d'ocupació. No obstant això, no és possible formular estadísticament, degut a la dispersió de dades, una formula clara que expliqui quins son els motius de les parades disponibles. Al 2023 guanya rellevància que les parades siguin grans.
- El mix dels mercats segueix mostrant una manca de fresc verd en relació al consum familiar. El supermercats, les botigues al carrer i els mercats no sedentaris, complementen l'oferta d'aquest sector.
- Un 31,3 % de parades estan integrades en un Marketplace virtual. 7,4 punts percentuals per sota del 2022.

ÀREES DE MILLORA

- Caldria millorar l'ocupació de parades on, segons cada mercat, es poden utilitzar les següents estratègies, o una combinació d'elles,
  - Ampliar la superfície de les parades, ajuntant parades disponibles
  - Seguir els criteris de mix comercial òptim, analitzant el mix del mercat, del consum de les famílies i de l'entorn immediat, incorporant parades amb oportunitat de negoci.
  - Plantejar la viabilitat d'una reforma, l'abast de la qual dependrà de cada mercat.
  - Disposar d'una base de dades d'operadors amb recorregut de negoci
- Caldria fer un seguiment de l'evolució del Marketplace en temps de post pandèmia, esbrinant els resultats reals i la seva quota de venda.
- Caldria motivar l'obertura a les tardes.

❖ En relació als valors organitzatius i els recursos humans

CONCLUSIONS

- **Augmenta a un 81,8 % el percentatge de gestió directa al 2023.**
- **Augmenten les hores de formació als paradistes.**
- **Baixen notablement les hores de baixa.**
- **Un 57,1 % dels comandaments són dones, dada que ha millorat al 2023.**
- **Al 2023 baixen a la meitat els expedients sancionadors per mercats a 0,1.**

ÀREES DE MILLORA

- **Plantejar quin tipus de gestió és el més adequat.**
- **Plantejar-se la política de sancions.**

❖ En relació a la dimensió econòmica

CONCLUSIONS

- **Baixa l'autofinançament del 72 % al 2022 al 68,9 % al 2023 .La gestió directa mostra un autofinançament del 65 % mentre que la indirecta mostra un 95 %.**
- **Hi ha molta dispersió de dades de despesa corrent del servei entre municipis.** Caldria veure la casuística de cada mercat.
- **Milloren substancialment els costos de la gestió directa en relació a la indirecta. Concretament, pel que fa a superfície de venda, la gestió indirecta es troba un 4 % per sota de la directa.** Aquesta xifra ha millorat en relació al 2022 , on mostrava un 17 % de diferència.

ÀREES DE MILLORA

- Millorar l'autofinançament i l'eficiència pressupostaria mitjançant les següents vies,
  - **Repercussió total, i no parcial, de la despesa als concessionaris** tot i que es faci de forma progressiva en diversos exercicis.
  - **Anàlisi-auditoria del pressupost de despeses,** analitzant les partides clau i fent un comparatiu amb dades sectorials, intentant optimitzar els costos.
  - Establir polítiques d'**eficiència energètica.**
  - **Plantejar el model** òptim de **gestió.**

9. Relatoria de la dinàmica "un problema, una solució"

Taller de millora dels Cercles de comparació intermunicipal dels mercats municipals de la Diputació de Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió dels Mercats Municipals

Metodologia:

Es van organitzar dos grups amb 9 i 7 municipis dels participants de la jornada a cada un.

Cada representant del municipi va formalitzar individualment una **pregunta sobre com resoldre algun aspecte determinat que els preocupa dels seu servei.** Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt des del seu equipament el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades en funció de grans temes o preguntes. Alguns municipis no van plantejar cap qüestió perquè era reincident amb d'altres que havien sortit prèviament i per manca de temps. Les respostes a les qüestions plantejades no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic.

QÜESTIONS SOBRE LA GESTIÓ ADMINISTRATIVA, COMERCIALITZACIÓ I CONTRACTACIÓ EN RELACIÓ A LES PARADES DISPONIBLES

Com es pot canviar una parada de lloc sense concurs públic?

S'hauria de gestionar amb serveis jurídics.

Es creu que pot ser un decret d'alcaldia. S'han de cercar argumentacions que ho justifiquin.

Arguments per convèncer als paradistes per posar un supermercat com a locomotora, tenint en compte que els veuen com un enemic.

Es proposa que visitin mercats amb èxit d'aquest format. Els mercats que tenen un gran operador, en general, coincideixen amb que tenen un bon resultat i el supermercat és la principal locomotora.

També s'opina que s'hauria de limitar l'oferta de frescos del supermercat.

Els ha marxat l'operador locomotora. Què poden fer per suplir el buit i que no sigui un altre supermercat?

Un gimnàs d'una cadena important. Lliga el tema de la salut de fer esport amb menjar producte sa del mercat.

Posar alguna oficina municipal.

Espai d'extraescolars. Però s'hauria d'obrir per la tarda.

Basar xinès. Zona d´activitats infantils, els pares compren mentre els nens juguen (tipus llar d'infants).

QÜESTIONS SOBRE ELS HORARIS DELS MERCATS

Les peixateries no volen obrir els dilluns. El reglament no els permet no obrir. Què fan els altres mercats?

L'opinió general es que s'han de modificar els reglaments en aquest sentit.

Com aconseguir que tots els paradistes vulguin obrir totes les tardes?

S'estan plantejant en general de si és necessari o no obrir per les tardes. Es parlen d'alternatives a les obertures, com armaris refrigerats, lockers, etc.

També s'exposa que tenen l'e-commerce com a aparador per a que la gent vegi que hi ha l'opció de lockers, de fer la comanda per whatsapp o per telèfon. L'e-commerce no els funciona com a e-commerce, els funciona com a catàleg.

Buscar elements de conciliació familiar, contractació de personal per les tardes.

Aplicar reglament i que es faci complir, si cal, modificar reglament.

Dificultat de convèncer als paradistes de format autònom i sense, o pocs, empleats, atès que amb la venda del matí en tenen suficient i no els hi cal vendre a la tarda.

Mostrar casos d'èxit, a alguns mercats les hores punta d'afluència son a la tarda. Obrir a les tardes pot permetre augmentar les vendes.

QÜESTIONS SOBRE LA DINAMITZACIÓ

Dinamització xarxes socials. Els paradistes no envien res ni canvien la seva foto. Com ho fan els altres per agilitzar-t'ho?

Tenir una persona a part de l'ajuntament per a que se n'encarregui.

S'ha de dotar de fons des de l'ajuntament per a buscar a algú que se n'encarregui.

La Generalitat està subvencionant aquests aspectes de dinamització. Ho fan amb un dinamitzador que és el mateix que tramita la subvenció.

Tenen plans d'ocupació i els dinamitzadors actuen porta a porta amb els comerços.

Hi ha cert consens en que manca un gestió externa per part de un proveïdor expert en xarxes socials.

Com motivar al paradista per a participar en esdeveniments?

Es parla de diferents esdeveniments que han tingut molt bona acollida.

Sorteig d'una panera.

Ruleta, amb sorteig al mateix moment de la compra.

La tradicional nit de tapes.

Vermut musical.

Es parla de la bona experiència d'un combo musical amb coordinació amb l'escola de música.

Es comenta que des del COVID, la participació en esdeveniments per part dels paradistes s'ha anat refredant.

QÜESTIONS SOBRE LA RELACIÓ AMB ELS PARADISTES I LES ASSOCIACIONS

Com convèncer als paradistes per a que s'apuntin a l'associació?

Fer-ho obligatori, però vincular-ho a la concessió i al reglament.

Relació Ajuntament-Paradistes molt complexa. Com ho agilitzeu i feu que funcioni bé?

L'Administració s'ha de saber vendre. Fer-los veure que estem al seu costat amb missatges i fets.

El responsable col·labora amb ells i el veuen. Veuen que col·labora i no només que ho diu. Cal una gestió de resposta ràpida i col·laboració. Cal informar i comunicar.

Com impulsar quin tipus de formació cal donar als paradistes ?

Alguna opinió es mostra negativa a fer formacions especifiques, indicant que hi ha formacions subvencionades, o no, de tots els àmbits, des de xarxes socials a Excel o merchandising.

En un cas concret, es comenta de que s'ha preparat un programa formatiu exclusiu per paradistes on una de les condicions per a la seva execució, és la participació mínima del 75 % dels paradistes.

Es comenta l'èxit de fer vistes a mercats i a professionals referents. En aquest casos es sol incorporar més paradistes. És interessant que aquesta jornada sigui al final d'un cicle formatiu.

També es comenta la possibilitat d'integrar la formació de paradistes amb el comerç local.

QÜESTIONS SOBRE ESTRATÈGIA A LLARG TERMINI

Cap on han d'anar als mercats? L'objectiu inicial de servei d'abastament ja ha desaparegut, perquè hi ha molta oferta. La part de fer xarxa social o comunitat, sembla que s'està perdent amb els nous operadors. Què hi podem fer? Com escollim nous operadors que aportin a la comunitat?

Alguns municipis comenten que van tocant ells a les portes que els interessen, es a dir, es fa una comercialització proactiva, no esperant que vinguin.

Anar a parades que funcionen bé en un mercat i oferir-los obrir sucursals al nostre mercat.

S'ha de potenciar la formació professional.

A través de la Diputació, s'està fent una prova pilot junt amb Hospitalet i Manlleu de formació professional específica de mercats.

Com passar de gestió directa a gestió indirecta?

L'ajuntament amb experiència amb gestió indirecta, la recomana del tot, atès la possibilitat d'ocupació en temes estratègics i de control, delegant el dia a dia de la gestió.

A la taula no hi ha cap experiència en aquest cas.

Cal un recolzament jurídic important.

Mirar de donar més punts a la licitació per a motivar l'associació de comerciants.

Incorporar al reglament la possibilitat de gestió indirecta, modificant el reglament si cal.

Possibilitat de constitució de la Subcomunitat de concessionaris amb règim de propietat horitzontal.

QÜESTIONS DOBRE L'OPERATIVA DIÀRIA

Quines experiències teniu pel que fa a les guixetes refrigerades?

No hi cap mercat a la taula amb experiència suficient.

La neteja va a càrrec dels paradistes.

Es qüestiona la forma de repercutir la despesa.

Com redactar un plecs pel manteniment de baixa tensió ?

La majoria de municipis ho integren al servei de manteniment municipal.

El baix cost del manteniment de baixa tensió, exclusivament, por comportar que quedi desert.

Es considera que pot ser més oportú, per a fer-ho més atractiu pel licitador, fer un concurs de manteniment integral, incloent-hi els sistemes contra incendis, la climatització i d'altres.

Cal una col·laboració estreta amb l'enginyer municipal atès l'alt contingut tècnic dels plecs.

Com compaginar l'activitat de degustació amb la de venda tradicional ?

S'exposa el cas d'un mercat que algunes parades estan exercint l'activitat de degustació amb èxit i, especialment, els divendres a la tarda es nota una caiguda d'afluències del client tradicional degut a l'ocupació de gent més jove, no client de l'alimentació fresca, atrets per la degustació. Es plantegen diverses solucions.

Cal definir zones concretes.

Cal plantejar una zona exterior de terrassa comuna.

Controlar l'aforament.

Modificar el reglament.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

MUSEUS LOCALS 2023





Informe dels indicadors de museus locals 2023

1. Resum executiu

2. Introducció

3. Aspectes metodològics

4. Anàlisi dels resultats dels principals indicadors del CCI-ML

5. Conclusions finals

6. Taller de millora i sessió final de presentació de resultats

1. Resum executiu

Aquest informe recull els principals resultats del Cercle de comparació intermunicipal de museus locals (CCI-ML) de l'any 2023 i n'analitza l'evolució durant els darrers 5 anys.

En l'edició d'enguany hi han participat 50 dels 51 municipis de la província de Barcelona integrants de la Xarxa de Museus Locals (XML) que compten amb un o més museus municipals, una xifra de participació que s'ha mantingut estable des de l'any 2019, consolidant d'aquesta manera el CCI-Ml com a sèrie històrica de referència sobre els museus locals.

El contingut i la metodologia de treball per a l'elaboració dels indicadors d'aquesta novena edició s'ha mantingut respecte dels anys anteriors, tot i que s'ha ampliat amb un nou indicador ("% de visitants residents respecte del total d'habitants") amb l'objectiu de comptabilitzar la participació dels residents en l'oferta expositiva dels respectius museus locals.

Les xifres obtingudes l'any 2023 vinculades a l'oferta expositiva, la realització d'activitats en els museus i la participació d'usuaris mostren una tendència creixent i sostinguda des de l'any 2020; per contra, pel que fa als valors relatius a la dotació dels equipaments museístics, aquests s'han mantingut sense canvis destacables respecte dels anys precedents.

El contingut d'aquest informe s'estructura en els següents apartats:

- Introducció
- Aspectes metodològics
- Anàlisi dels resultats dels principals indicadors del CCI-ML
- Conclusions globals
- Tallers de millora i presentació de resultats

2. Introducció

Aquest document té per objectiu recollir les principals conclusions de la novena edició del CCI-ML, fer una anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de l'any 2023, i interpretar-los prenent com a referència les xifres de les quatre edicions precedents.

El CCI-ML va ser creat l'any 2015 per l'Oficina de Patrimoni Cultural i del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona amb l'objectiu de mesurar, comparar i avaluar els resultats assolits pels serveis municipals en l'àmbit dels museus. Per fer-ho, es van consensuar una sèrie d'indicadors comuns per a tots els participants i es va establir un grup de treball per intercanviar experiències amb la finalitat d'impulsar la millora dels museus locals.

La participació en el CCI-ML correspon als municipis que disposen d'un o més museus, la gestió dels quals correspon a l'ajuntament o a un ens local, tenen una oferta d'exposicions i activitats estable i oberta al públic, i compten amb la dotació suficient per a la realització d'aquestes activitats. 50 dels 51 municipis de la província de Barcelona que compten amb un museu públic han participat en l'edició d'enguany del cercle. En conjunt apleguen un total de 61 museus distribuïts en 211 seus i extensions. Es manté, per tant, la xifra de participants dels darrers quatre anys, fet que consolida el cercle com a sèrie històrica de referència sobre els museus locals.

Una participació tan elevada de municipis –un dels principals valors del projecte dels cercles– comporta la inclusió d'una casuística molt variada que cal tenir present a l'hora d'analitzar les xifres i extreure'n conclusions. Per aquest motiu, el quadre de comandament, a banda d'oferir les mitjanes globals dels darrers cinc anys, permet establir comparatives entre municipis, analitzar les dades individuals o visualitzar sèries històriques.

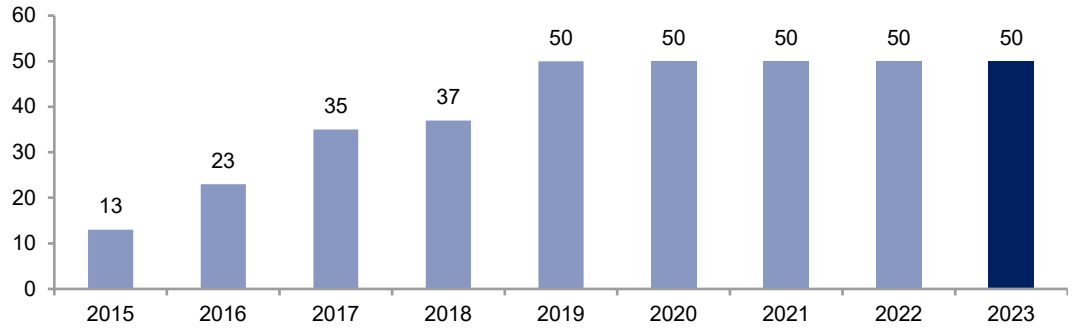
Tot complementant la recollida i anàlisi de les dades, el projecte del CCI-ML inclou la realització d'uns tallers de millora on es presenten els resultats obtinguts durant l'any, els responsables dels museus locals comparteixen aquells aspectes més rellevants sobre els equipaments que gestionen i conjuntament s'identifiquen possibles accions de millora.

3. Aspectes metodològics

3.1. Municipis participants en el cercle

En l'edició del CCI-ML de l'any 2023, tal com s'observa en el gràfic 1, hi han participat 50 municipis, una xifra que es manté constant des de l'any 2019.

Gràfic 1. Nombre de participants en el CCI-ML segons l'edició. Anys 2015-2023



Els 50 municipis que han participat en aquesta edició del CCI-ML tenen equipaments integrats a la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (XML), que actualment està formada per 63 equipaments distribuïts en 51 municipis.

Taula 1. Ajuntaments participants en el CCI-ML. Any 2023

Municipis participants	Població municipal (habitants)	Nombre de museus locals	Nombre de seus i d'extensions del museu
Municipis de menys de 20.000 habitants			
Cercs	1.197	1	2
Folgueroles	2.261	1	1
Capellades	5.415	1	1
Moià	6.670	1	4
Roda de Ter	6.696	1	2
Tona	8.440	1	3
Montmeló	8.822	1	4
Vilassar de Dalt	9.254	1	3
Sant Andreu de Llavaneres	11.839	1	1
Castellbisbal	12.811	1	1
Argentona	12.845	1	3
Torelló	14.922	1	1
Canet de Mar	15.014	1	1
Arenys de Mar	16.280	1	2
Berga	16.994	1	3
Caldes de Montbui	18.102	1	5
Cardedeu	19.047	1	3
Calella	19.762	1	9

Municipis participants	Població municipal (habitants)	Nombre de museus locals	Nombre de seus i d'extensions del museu
Municipis entre 20.000 i 50.000 habitants			
Vilassar de Mar	21.039	1	3
Manlleu	21.182	1	1
Masnou (El)	24.176	1	3
Molins de Rei	26.568	1	5
Martorell	28.643	3	5
Premià de Mar	28.702	1	2
Sitges	32.086	4	9
Sant Joan Despí	34.552	1	2
Montcada i Reixac	36.823	1	3
Sant Adrià de Besòs	37.906	1	2
Ripollet	39.189	1	2
Vilafranca del Penedès	40.596	1	8
Igualada	41.287	1	7
Esplugues de Llobregat	46.968	1	4
Gavà	47.498	1	6
Municipis entre 50.001 i 100.000 habitants			
Mollet del Vallès	51.692	1	2
Cerdanyola del Vallès	57.752	2	7
Granollers	62.950	2	5
Prat de Llobregat (El)	65.409	1	2
Viladecans	66.615	1	8
Vilanova i la Geltrú	68.768	3	5
Manresa	78.570	1	4
Rubí	80.034	1	3
Sant Boi de Llobregat	83.667	1	8
Cornellà de Llobregat	90.076	1	4
Sant Cugat del Vallès	97.579	1	4
Municipis de més de 100.000 habitants			
Santa Coloma de Gramenet	119.195	1	3
Mataró	129.613	1	6
Sabadell	217.968	2	17
Badalona	224.301	1	6
Terrassa	225.274	2	9
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617	1	7
Total	**2.709.666**	**61**	**211**

Nota: Població municipal, INE 2023.

En aquesta novena edició, les xifres de participació en el CCI-ML mantenen els valors alts dels anys precedents, amb una participació del 98% dels municipis de l'XML, que apleguen un 99,6% de la població dels municipis de la Xarxa.

En relació amb el total de municipis de la província de Barcelona (sense incloure la seva capital), els 50 municipis que han format part d'aquesta edició del CCI-ML representen el 16,1% del total de municipis de la província i el 65,4% del total de la seva població.

Taula 2. Municipis participants en el CCI-ML i a l'XML per intervals de població municipal. Any 2023

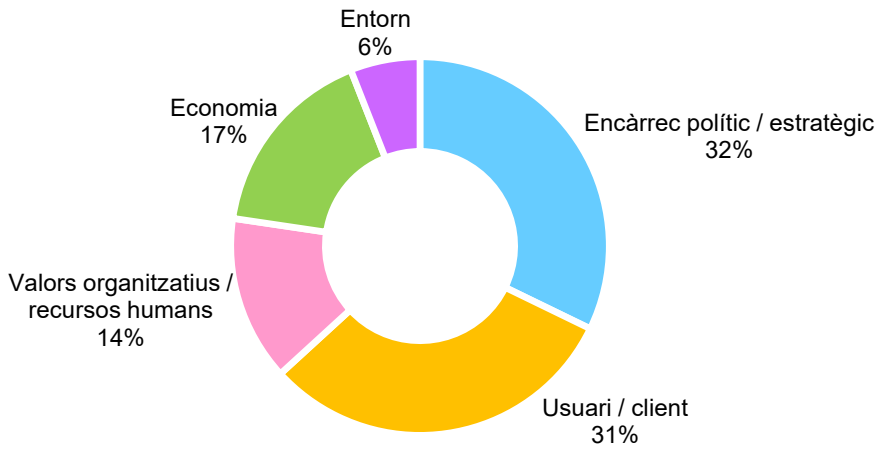
	Cercle de museus locals			Xarxa museus locals		Total província
	Nombre	% s/total Xarxa	% s/ total província	Nombre	% s/total província	Nombre
Nombre de municipis						
Menys de 20.000 hab.	18	94,7%	6,8%	19	7,2%	263
De 20.000 a 50.000 hab.	15	100,0%	51,7%	15	51,7%	29
De 50.001 hab. a 100.000 hab.	11	100,0%	91,7%	11	91,7%	12
Més de 100.000 hab.	6	100,0%	100,0%	6	100,0%	6
Total	**50**	**98,0%**	**16,1%**	**51**	**16,5%**	**310**
Població (en habitants)						
Menys de 20.000 hab.	206.371	95,1%	17,7%	216.899	18,6%	1.167.414
De 20.000 a 50.000 hab.	507.215	100,0%	55,8%	507.215	55,8%	909.579
De 50.001 hab. a 100.000 hab.	803.112	100,0%	92,2%	803.112	92,2%	871.439
Més de 100.000 hab.	1.192.968	100,0%	100,0%	1.192.968	100,0%	1.192.968
Total	**2.709.666**	**99,6%**	**65,4%**	**2.720.194**	**65,7%**	**4.141.400**

Notes: (1) Població municipal, INE 2023. (2) Sense incloure Barcelona capital.

3.2. Indicadors del cercle

El quadre de comandament de l'edició de l'any 2023 del CCI-ML està format per un total de 84 indicadors, que es distribueixen entre les cinc dimensions següents: encàrrec polític / estratègic (27 indicadors), usuari / client (26), valors organitzatius / recursos humans (12), economia (14) i entorn (5) (vegeu el gràfic 2).

Gràfic 2. Distribució dels indicadors per cada una de les dimensions del cercle. Any 2023



Respecte de l'edició precedent, el quadre de comandament enguany inclou un indicador nou a la Dimensió usuari / client ("% de visitants residents sobre el total d'habitants") amb la voluntat de conèixer la participació dels residents en els respectius museus locals.

4. Anàlisi dels resultats dels principals indicadors del CCI-ML

El quadre de comandament del CCI-ML ofereix una visió quantitativa dels museus locals des de quatre punts de vista: des de la institució (encàrrec polític), des dels usuaris (usuari / client), des dels equips dels museus (valors organitzatius) i des de la gestió (economia). Acompanyant aquestes quatre dimensions, s'inclou també una cinquena dimensió centrada en les condicions de context i la seva evolució (entorn).

Des de la seva creació l'any 2015, el CCI-ML ha anat creixent, per una banda, ampliant els indicadors que configuren el quadre de comandament i la recollida de dades associada i, per una altra, en la quantitat de municipis participants que ha passat dels 13 de l'edició del 2015 als 50 actuals (vegeu el gràfic 1).

La sèrie històrica resultant permet anàlisis de sèries temporals (en aquest cas, cal considerar les possibles variacions de la mostra) o comparatives entre municipis. En aquest sentit, els indicadors representen la mitjana dels municipis participants i, per tant, són una indicació que cal interpretar, per exemple, estratificant la mostra, comparant municipis o equipaments similars.

En aquest sentit, i en la mesura en què les dades ho permeten, en l'anàlisi dels resultats obtinguts enguany s'ha inclòs:

- L'evolució temporal de les dades del CCI-ML des de l'any 2019 fins al 2023, període en què el nombre de municipis participants s'ha mantingut estable (vegeu el gràfic 1) i els canvis puntuals d'algun municipi no han representat un canvi significatiu en els resultats.
- Una anàlisi de la correlació entre certs indicadors del CCI-ML amb l'objectiu de posar de relleu el grau de relació existent entre ells.
- Una anàlisi comparativa amb altres serveis municipals a través d'una visió transversal dels indicadors comuns a tots els serveis municipals analitzats en els cercles de comparació intermunicipal (en les dimensions encàrrec polític / estratègic, usuari / client i economia).

4.1. Dimensió encàrrec polític / estratègic

Els indicadors d'aquest bloc ofereixen informació sobre el grau d'assoliment de la missió i dels objectius del servei i de la seva qualitat. Inclouen informació sobre les característiques dels equipaments, l'activitat realitzada i la tipologia dels serveis oferts.

Els 27 indicadors que integren aquesta dimensió s'estructuren en sis blocs:

- Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis
- Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu
- Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers
- Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi
- Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials
- Afavorir la conservació del patrimoni local

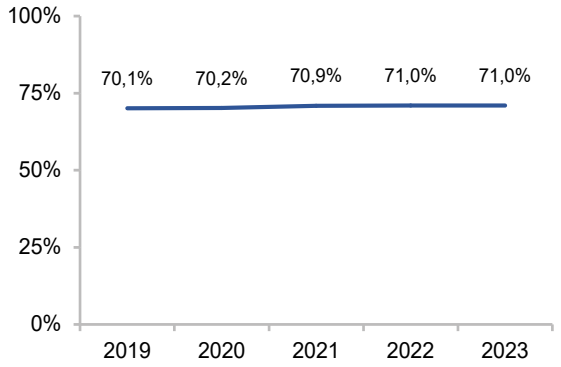
Bloc 1. Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis

Taula 3. Indicadors del bloc *Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

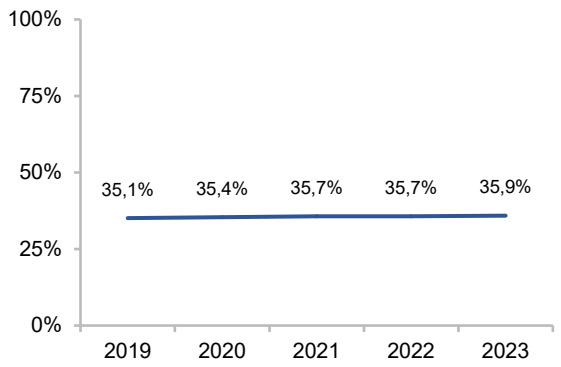
Proporcionar una bona oferta d'equipaments i serveis	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Superfície total (incloent-hi seus i extensions) per cada 1.000 habitants	185,0	173,3	172,9	173,3	171,6
% de superfície visitable sobre la superfície total del museu	70,1%	70,2%	70,9%	71,0%	71,0%
% de superfície edificada sobre la superfície total del museu	35,1%	35,4%	35,7%	35,7%	35,9%
% de temps d'obertura del museu (hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials)	39,7%	25,5%	34,0%	36,1%	36,0%

Les dades corresponents a les dimensions dels equipaments museístics es mostren estables, i les petites variacions percentuals dels darrers cinc anys es poden atribuir als canvis en la mostra (el nombre de municipis es manté en el període però hi ha alguna variació en els municipis participants).

Gràfic 3. Percentatge de superfície visitable sobre la superfície total del museu. Període 2019-2023

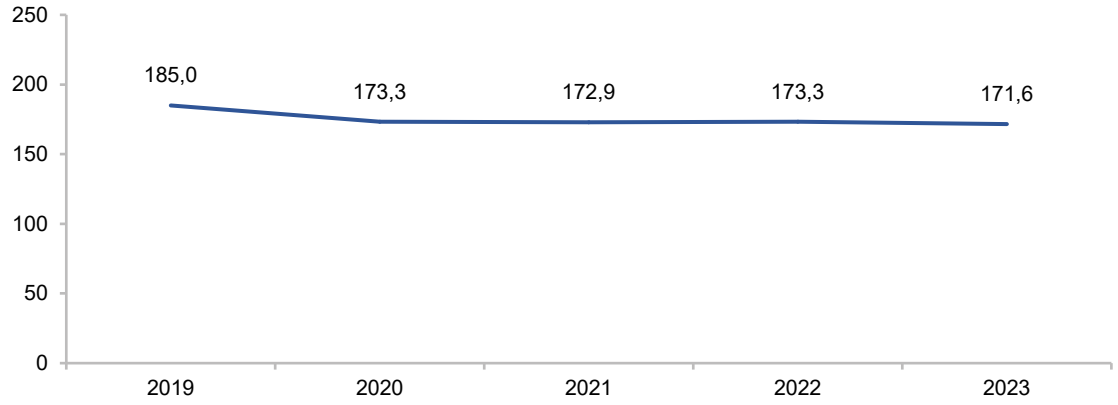


Gràfic 4. Percentatge de superfície edificada sobre la superfície total del museu. Període 2019-2023



Tot i l'estabilitat de les xifres relatives a les dimensions dels museus, el creixement de la població dels municipis participants en el CCI-ML durant el període d'estudi es tradueix en alteracions en els valors d'aquells indicadors relatius a la població local (vegeu el gràfic 5).

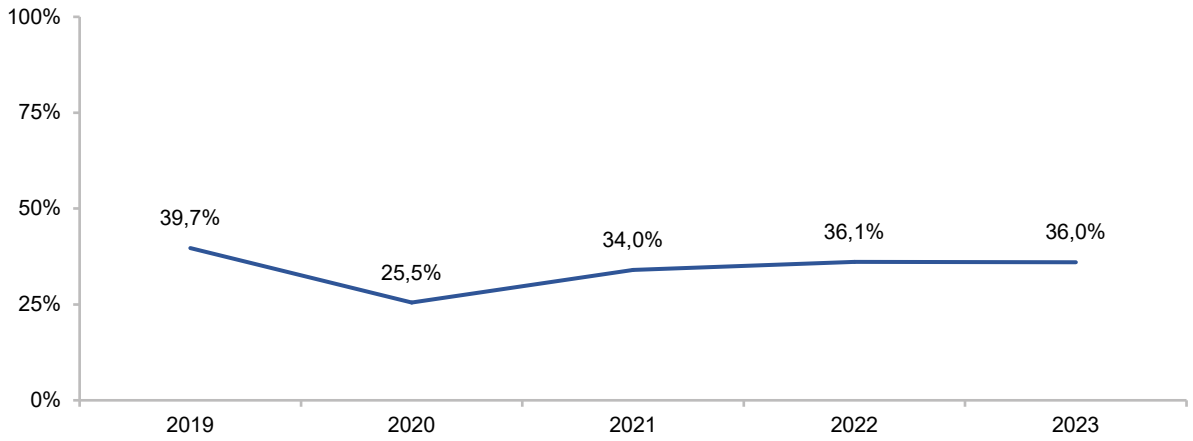
Gràfic 5. Superfície total dels museus (en m²) per 1.000 habitants. Període 2019-2023



36,0%
de temps d'obertura del museu sobre el temps potencial d'obertura

Pel que fa a les activitats dels museus del CCI-ML, la mitjana del temps d'obertura sobre les hores d'obertura potencial es manté estable (un 34,0% l'any 2021; un 36,1% l'any 2022, i un 36,0% el 2023) i, per tant, s'han deixat enrere les alteracions en els temps d'obertura que van produir les restriccions imposades per la irrupció de la COVID-19 (l'any 2020, l'indicador va tenir una davallada de 14,2 pp).

Gràfic 6. Percentatge de temps d'obertura del museu
(hores d'obertura reals sobre hores d'obertura potencials). Període 2019-2023



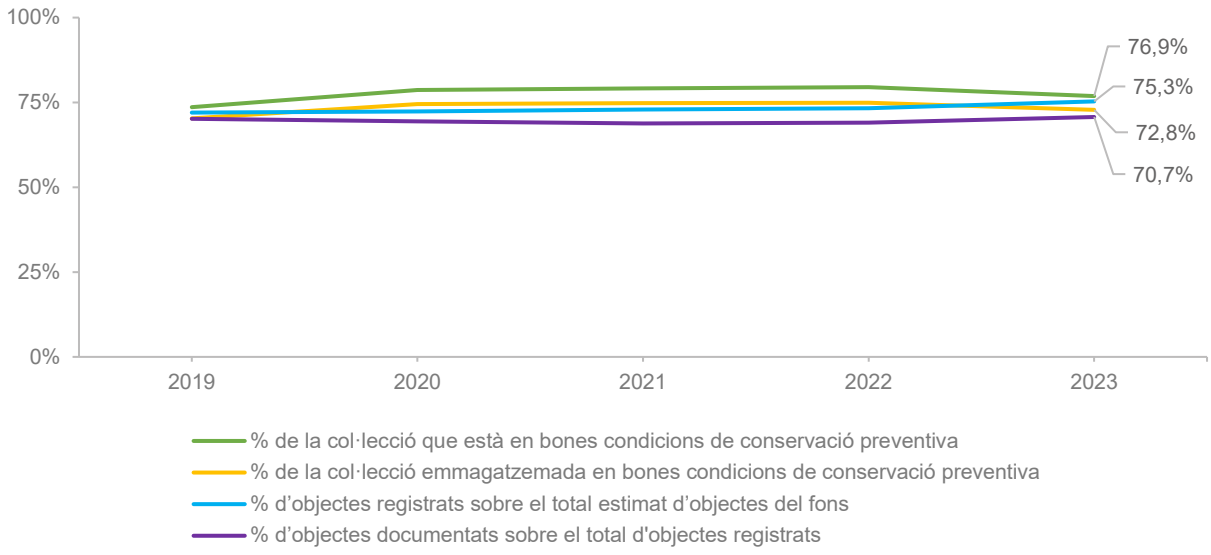
Bloc 2. Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu

Taula 4. Indicadors del bloc *Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

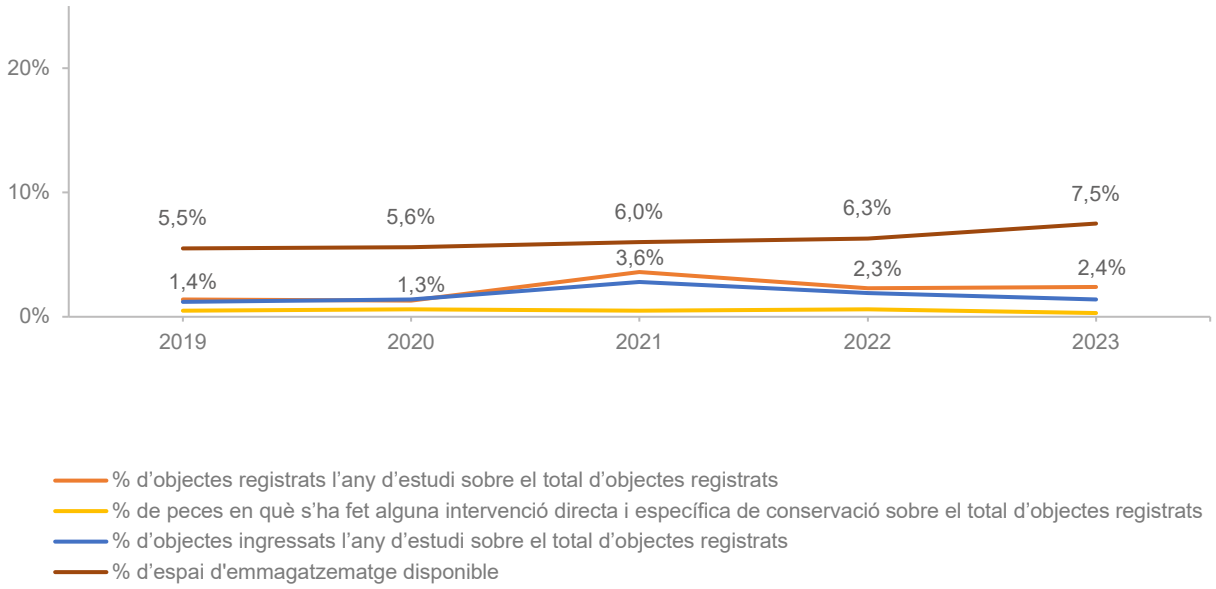
Garantir una adequada documentació i conservació del patrimoni del museu	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% d'objectes registrats sobre el total estimat d'objectes del fons	72,0%	72,3%	72,9%	73,6%	75,3%
% d'objectes registrats l'any d'estudi sobre el total d'objectes registrats	1,4%	1,3%	3,6%	2,3%	2,4%
% d'objectes documentats sobre el total d'objectes registrats	70,2%	69,4%	68,8%	69,0%	70,7%
% de peces en què s'ha fet alguna intervenció directa i específica de conservació sobre el total d'objectes registrats	0,5%	0,6%	0,5%	0,6%	0,3%
% d'objectes ingressats l'any d'estudi sobre el total d'objectes registrats	1,2%	1,4%	2,8%	1,9%	1,4%
% de la col·lecció que està en bones condicions de conservació preventiva	73,6%	78,7%	79,1%	79,5%	76,9%
% de la col·lecció emmagatzemada en bones condicions de conservació preventiva	70,3%	74,5%	74,8%	74,9%	72,8%
% d'espai d'emmagatzematge disponible	5,5%	5,6%	6,0%	6,3%	7,5%

En aquest segon bloc relatiu a la gestió del patrimoni conservat en els museus, tot i que les dades no presenten diferències remarcables respecte dels resultats dels anys anteriors (vegeu el gràfic 7), sí que mostren una tendència positiva constant en el període analitzat en el percentatge d'objectes registrats i documentats, i en l'espai d'emmagatzematge disponible (vegeu el gràfic 8).

Gràfic 7. Garantir una adequada documentació i conservació de la col·lecció. Període 2019-2023



Gràfic 8. Garantir una adequada documentació i conservació dels objectes registrats. Període 2019-2023



Bloc 3. Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers

Taula 5. Indicadors del bloc *Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

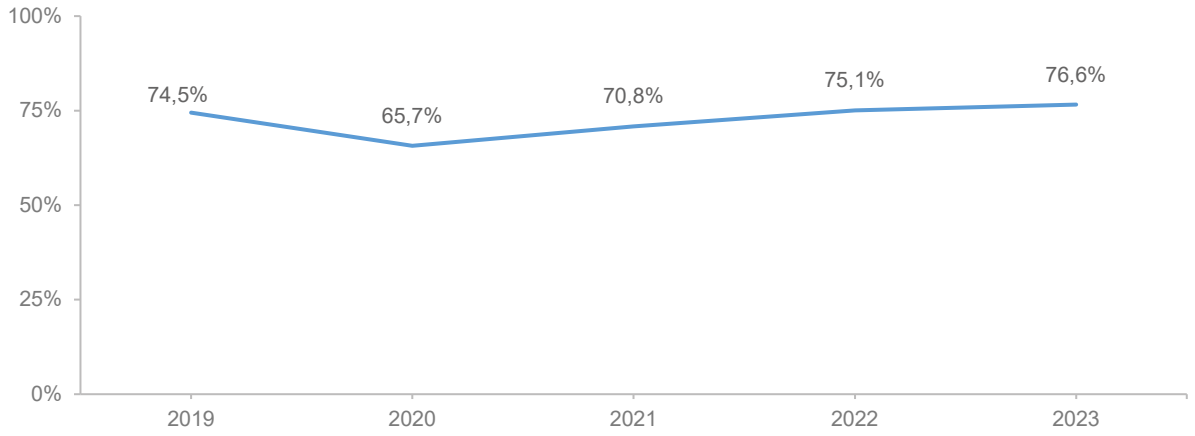
Exposar i difondre els fons patrimonials propis i de tercers	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura	74,5%	65,7%	70,8%	75,1%	76,6%
Mitjana de dies de durada de les exposicions temporals	42,3	48,0	47,0	47,7	48,3
% exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals	57,2%	55,6%	57,2%	54,2%	55,6%
% d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats	7,6%	7,3%	7,1%	7,0%	7,0%
% d'objectes registrats prestats per a exposicions de tercers o dels que s'ha concedit un permís de reproducció	0,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%
% de la col·lecció accessible en línia	21,6%	27,3%	27,4%	27,2%	30,3%
Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal	8,7	9,2	10,0	10,8	11,4

Les xifres de l'any 2023 obtingudes en aquest bloc presenten, en general, uns valors similars als obtinguts en les edicions anteriors, tot i que evidencien la consolidació d'algunes tendències, com en el cas dels indicadors "% de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura", "% d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats", "% de la col·lecció accessible en línia" i "antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal".

76,6%
de dies amb exposició temporal sobre el total de dies d'obertura

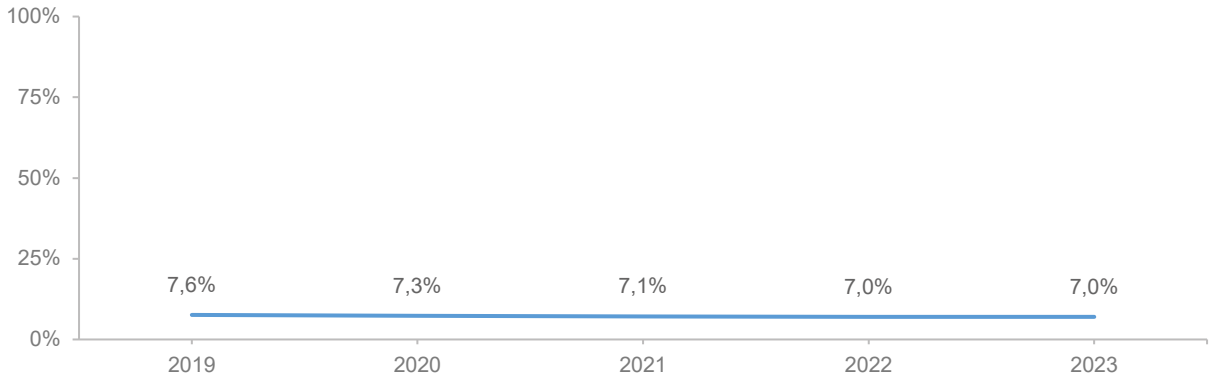
L'any 2023, el "% de dies amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura" ha estat del 76,6%, una xifra que consolida el creixement dels darrers anys i se situa per sobre de la resta de valors del període analitzat (vegeu el gràfic 9).

Gràfic 9. Percentatge de dies de l'any amb exposició temporal al museu sobre el total de dies d'obertura. Període 2019-2023



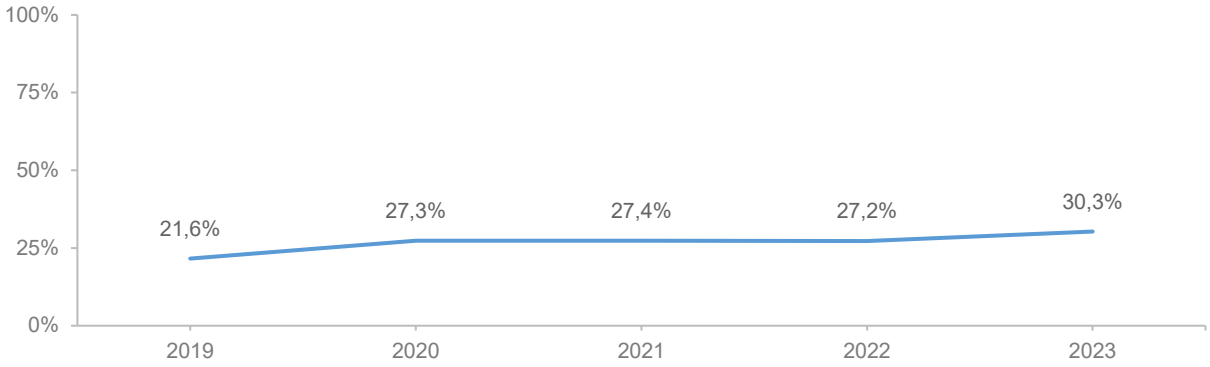
Les xifres corresponents al "% d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats" mostren una lleugera tendència descendent (vegeu el gràfic 10).

Gràfic 10. Percentatge d'objectes exposats a l'exposició permanent sobre el total d'objectes registrats. Període 2019-2023



El "% de la col·lecció accessible en línia" se situa, l'any 2023, en el 30,3%, un valor superior al dels anys precedents (27,2% el 2022; 27,4% el 2021; 27,3% el 2020 i 21,6% el 2019), que mostren l'esforç per part dels museus locals en la difusió de la col·lecció a través de la xarxa (vegeu el gràfic 11).

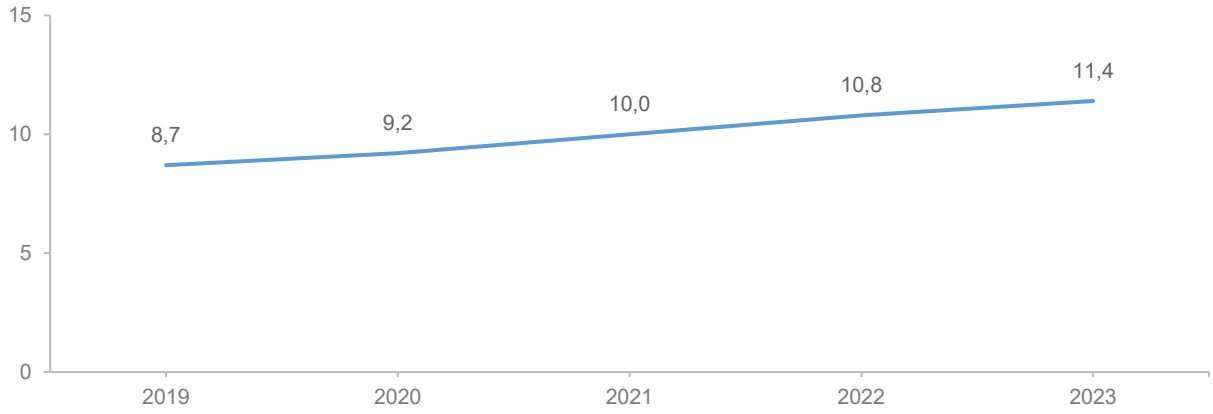
Gràfic 11. Percentatge de la col·lecció accessible en línia. Període 2019-2023



11,4 anys
d'antiguitat de les museografies

Pel que fa a l'indicador "antiguitat de les museografies de les exposicions de les seus principals dels museus", les dades mostren un creixement sostingut els darrers anys, tal com mostra el gràfic 12. Un creixement que evidencia, per una banda, una antiguitat de les museografies superior als 11 anys però, per l'altra, uns esforços per la renovació (cada any que passa, la mitjana creix en un valor inferior a 1 any).

Gràfic 12. Antiguitat (en anys) de la museografia de l'exposició de la seu principal. Període 2019-2023



Bloc 4. Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals al municipi

Taula 6. Indicadors del bloc *Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals al municipi* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

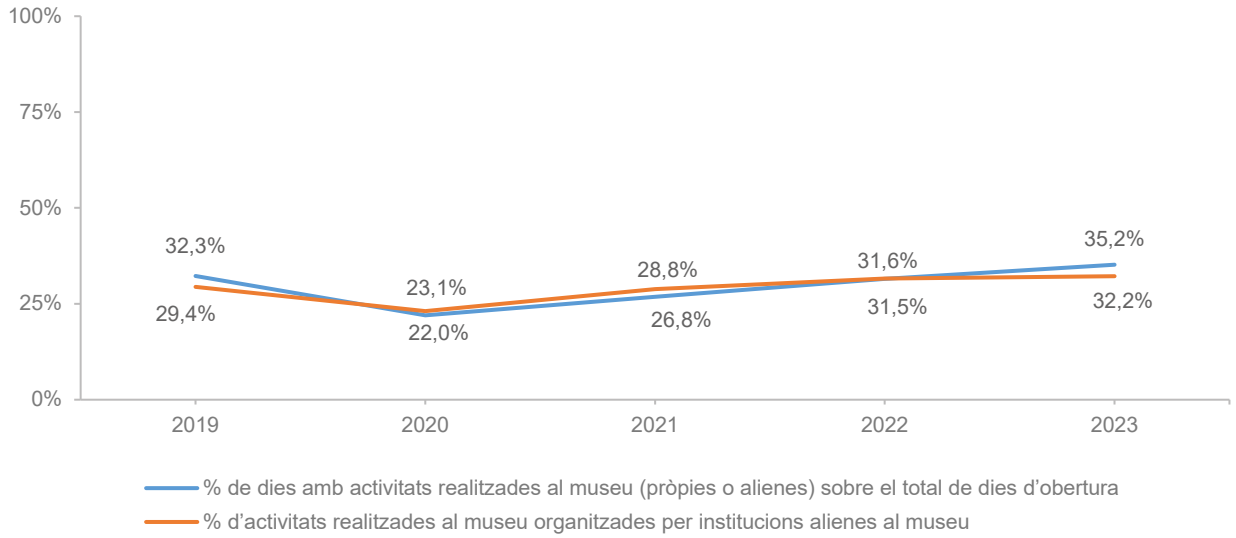
Ser un centre de referència de l'oferta d'actes culturals del municipi	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% de dies amb activitats realitzades al museu (pròpies o alienes) sobre el total de dies d'obertura	32,3%	22,0%	26,8%	31,5%	35,2%
% d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu	29,4%	23,1%	28,8%	31,6%	32,2%
Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants	–	2,2	1,3	1,0	0,8
% d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu	–	19,1%	8,8%	5,7%	4,9%

Les xifres corresponents a la participació dels museus en la dinamització cultural del municipi evidencien un comportament clarament diferenciat pel que fa a les activitats presencials i les no presencials.

31,5%
de dies amb activitats al museu

Les xifres relatives a les activitats presencials realitzades al museu ("% de dies amb activitats realitzades al museu sobre el total de dies d'obertura" i "% d'activitats realitzades al museu organitzades per institucions alienes al museu") mostren un creixement consolidat des de l'any 2020, en què les activitats presencials van patir les restriccions imposades per la COVID-19 (vegeu el gràfic 13).

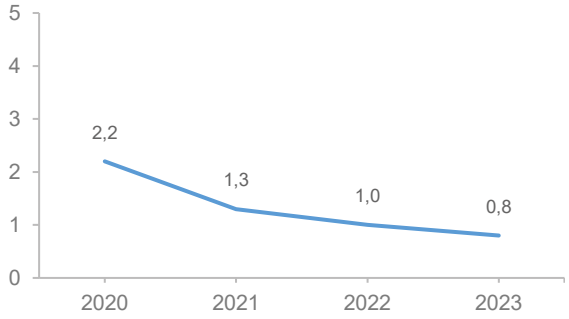
Gràfic 13. Activitats realitzades al museu. Període 2019-2023



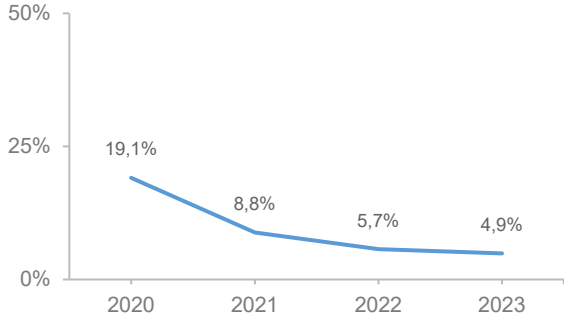
Per contra, els indicadors introduïts l'any 2020 per recollir els canvis provocats per la situació de la pandèmia en les activitats i l'accés dels públics ("nombre d'activitats no presencials realitzades

al museu pròpies per cada 10.000 habitants", i "percentatge d'activitats no presencials realitzades al museu pròpies sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu") consoliden, amb les dades d'enguany, una tendència clarament decreixent (vegeu els gràfics 15 i 16).

Gràfic 14. Nombre d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) per cada 10.000 habitants. Període 2020-2023



Gràfic 15. Percentatge d'activitats no presencials realitzades al museu (pròpies) sobre el total d'activitats pròpies realitzades al museu. Període 2020-2023



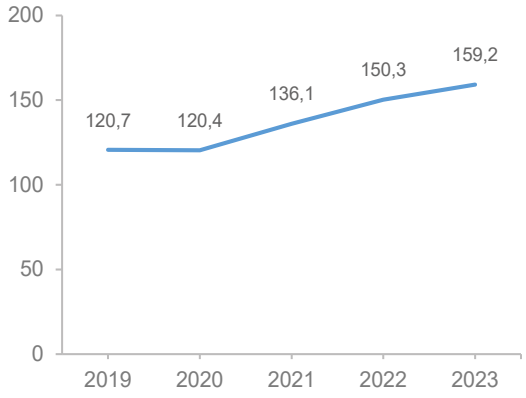
Bloc 5. Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials

Taula 7. Indicadors del bloc *Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

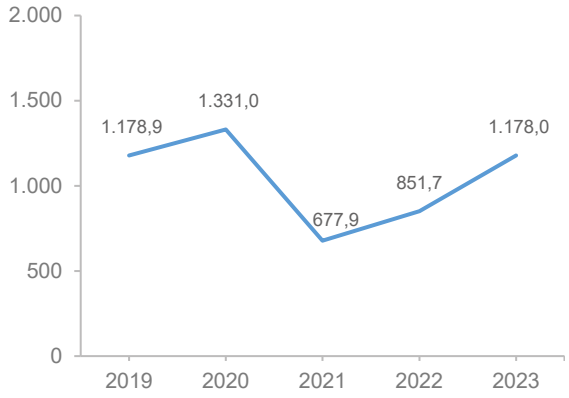
Difondre l'activitat del museu als mitjans de comunicació i xarxes socials	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8
Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants	120,7	120,4	136,1	150,3	159,2
Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi)	1.178,9	1.331,0	677,9	851,7	1.178,0

Els indicadors relatius a la difusió de les activitats que realitzen els museus del CCI-ML mostren una consolidació de tendències des del 2019. El nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants ha estat de 0,8, una xifra similar a la dels anys anteriors; la mitjana de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants consolida una tendència a l'alça i se situa l'any 2023 en 159,3 (vegeu el gràfic 16); i pel que fa a la presència dels museus a Internet, s'ha comptabilitzat una mitjana de 1.178 mencions a Google durant l'any 2023, una xifra que consolida la tendència a l'alça dels darrers tres anys (vegeu el gràfic 17).

Gràfic 16. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Període 2019-2023

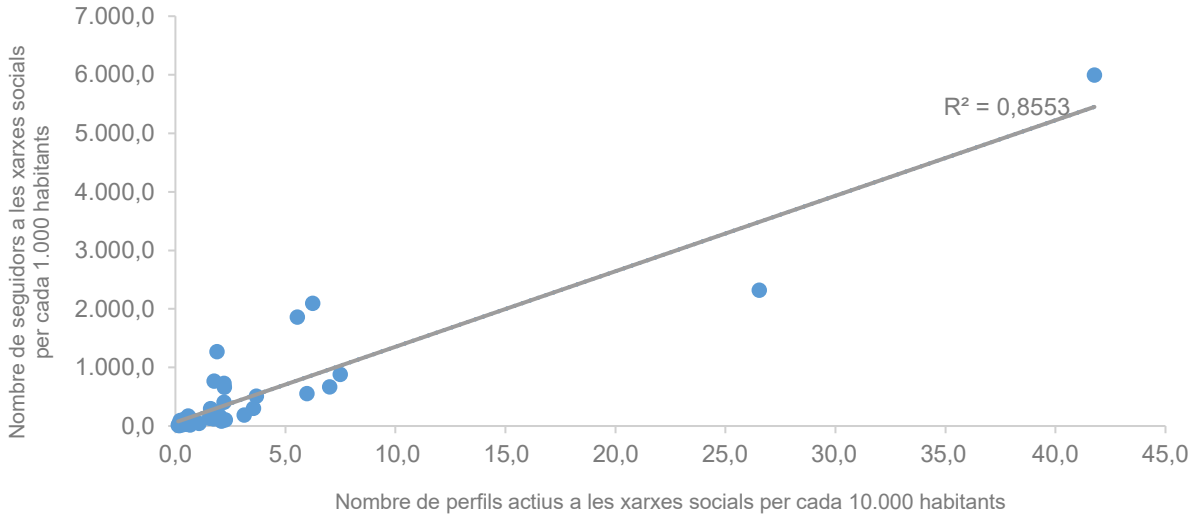


Gràfic 17. Presència del museu a Internet (mencions a Google durant l'any d'estudi). Període 2019-2023



De la mateixa manera que succeïa en els anys precedents, s'observa una forta correlació en el "Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants" i el "Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants", de manera que es pot afirmar que a major quantitat de perfils actius dels museus a la xarxa, més quantitat de seguidors. Aquest fet pot ser generador de retroalimentacions positives entre ambdós indicadors (vegeu el gràfic 18).

Gràfic 18. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Any 2023



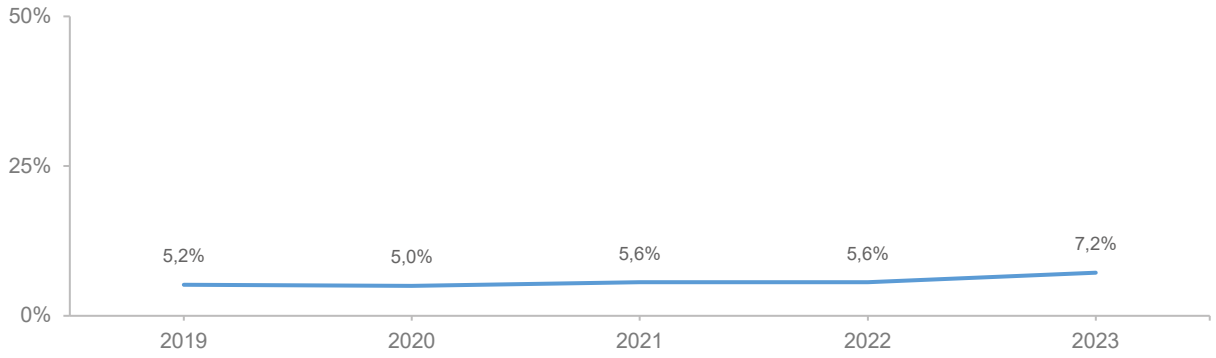
Bloc 6. Afavorir la conservació del patrimoni local

Taula 8. Indicadors del bloc *Afavorir la conservació del patrimoni local* de la Dimensió encàrrec polític / estratègic del CCI-ML. Anys 2019-2023

Afavorir la conservació del patrimoni local	2019	2020	2021	2022	2023
% de béns patrimonials analitzats sobre el total de béns patrimonials del municipi	5,2%	5,0%	5,6%	5,6%	7,2%

La Dimensió encàrrec polític es completa amb un darrer indicador relatiu a la contribució dels museus locals en el bloc *Afavorir la conservació del patrimoni local*. Enguany, els equips tècnics dels museus han analitzat el 7,2% del total de béns patrimonials del municipi, un percentatge que consolida una lleugera tendència a l'alça (vegeu el gràfic 19).

Gràfic 19. Percentatge de béns patrimonials analitzats sobre el total de béns patrimonials del municipi. Període 2019-2023



4.2. Dimensió usuari / client

Els indicadors d'aquesta dimensió informen sobre l'ús que els usuaris/clients fan del servei, i sobre el seu grau de satisfacció. Els indicadors es classifiquen en sis apartats:

- Fomentar l'assistència als museus
- Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)
- Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)
- Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu
- Oferir l'ús del museu per a activitats alienes
- Oferir un servei de qualitat als museus

Bloc 1. Fomentar l'assistència als museus municipals

Taula 9. Indicadors del bloc *Fomentar l'assistència als museus municipals* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

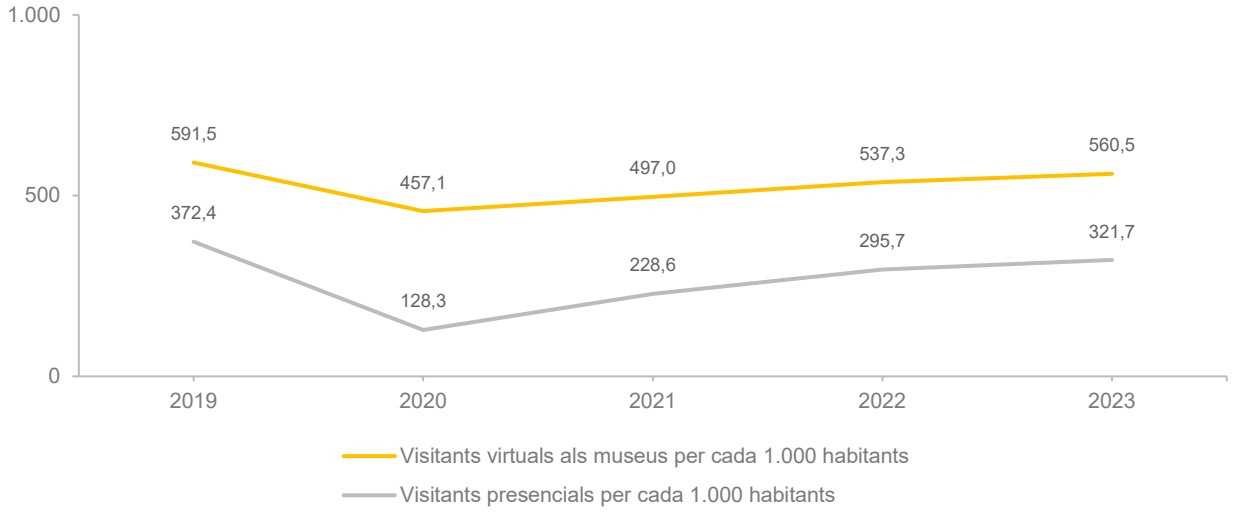
Fomentar l'assistència als museus municipals	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants	372,4	128,3	228,6	295,7	321,7
Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants	591,5	457,1	497,0	537,3	560,5
% de visitants residents sobre el total de visites	32,1%	39,2%	31,6%	34,8%	36,5%
% de visitants residents sobre el total d'habitants	14,0%	6,4%	10,4%	12,3%	15,1%
% de visitants que paguen entrada al museu	41,4%	38,6%	34,7%	37,2%	35,0%
Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura	10,2	6,1	8,0	9,8	10,9
Usos del museu per cada visitant al museu	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
% de població en edat escolar que ha visitat el museu	70,9%	24,7%	36,4%	55,1%	62,1%
Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica	84,4	31,4	34,3	66,7	51,5

Les xifres relatives als visitants dels museus locals corresponents a l'any 2023 no presenten variacions significatives respecte dels anys anteriors i mostren una consolidació del creixement iniciat l'any 2021. Així ho evidencien els valors dels indicadors corresponents als visitants presencials als museus ("Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants", "Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants", "% de visitants residents sobre el total de visites", "% de visitants residents sobre el total d'habitants", "Visitants presencials als museus per cada hora d'obertura" i "% de població en edat escolar que ha visitat el museu").

321,7 visitants
presencials per cada 1.000 habitants

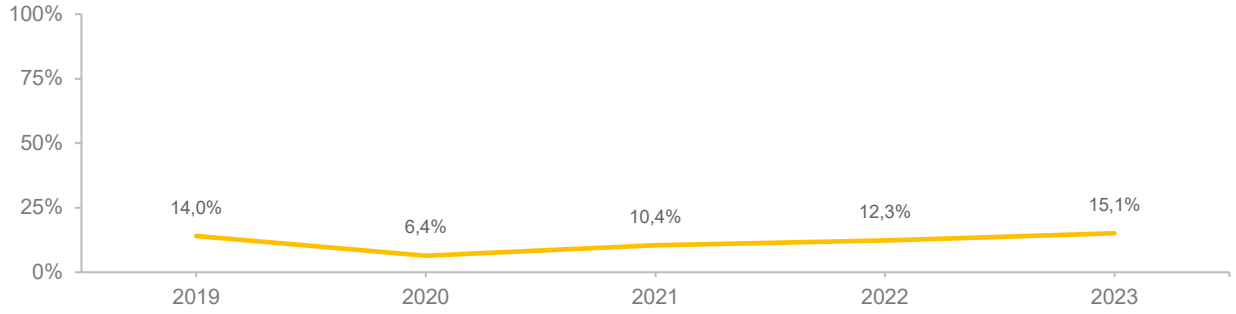
Així, per exemple, el nombre de "Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants" se situa el 2023 en 321,7 visitants, xifra que consolida un creixement sostingut durant els darrers tres anys. La mateixa tendència s'observa en la xifra de "Visitants virtuals als museus per cada 1.000 habitants", que se situa en el valor més alt des de la irrupció de la pandèmia de la COVID-19, l'any 2020 (vegeu el gràfic 20).

Gràfic 20. Visitants presencials i virtuals als museus per cada 1.000 habitants. Període 2019-2023



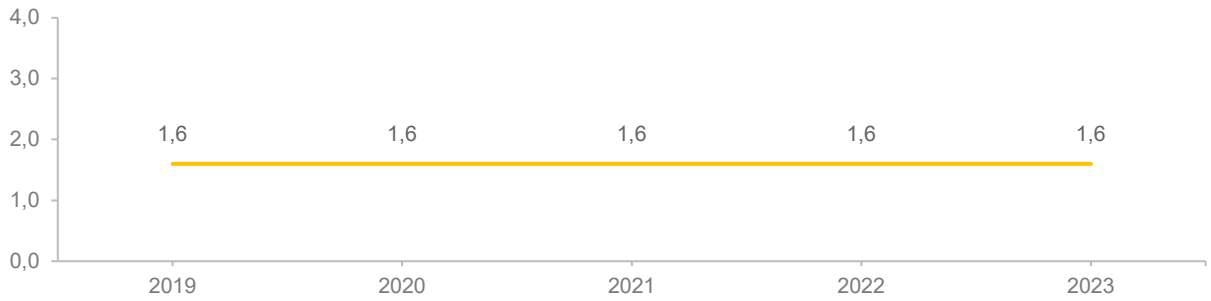
El bloc *Fomentar l'assistència als museus municipals* s'ha complementat amb un nou indicador, "% de visitants residents sobre el total d'habitants" que, per a l'any 2023, presenta el valor més alt del període analitzat. El creixement d'aquest indicador de forma sostinguda durant els darrers anys evidencia un interès creixent de la població local en les propostes expositives dels respectius museus (vegeu el gràfic 21).

Gràfic 21. Percentatge de visitants residents sobre el total d'habitants. Període 2019-2023



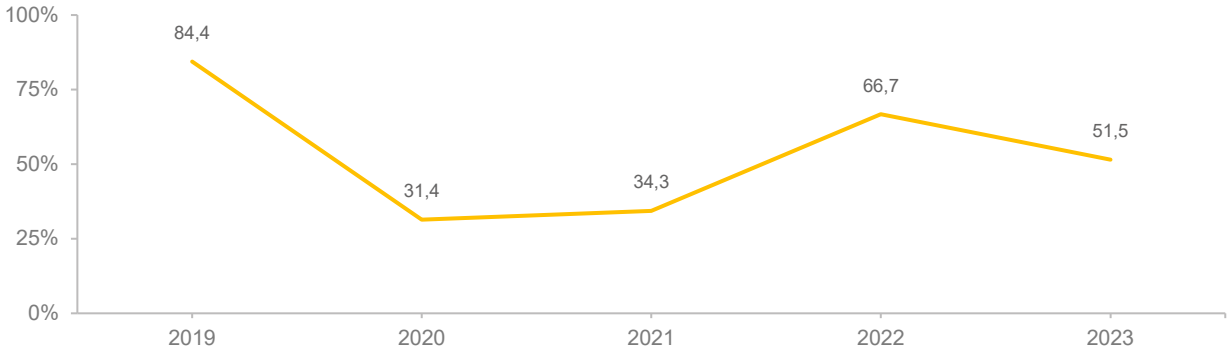
Un altre resultat significatiu en relació amb els visitants presencials és que, tot i l'increment dels visitants presencials de forma sostinguda els darrers anys, la mitjana dels "Usos del museu per cada visitant al museu" no presenta cap variació i es manté en 1,6 en tot el període analitzat. És a dir, ha augmentat el volum de visitants però es mantenen els usos del museu realitzats per cada visitant (vegeu el gràfic 22).

Gràfic 22. Usos del museu per cada visitant al museu. Període 2019-2023



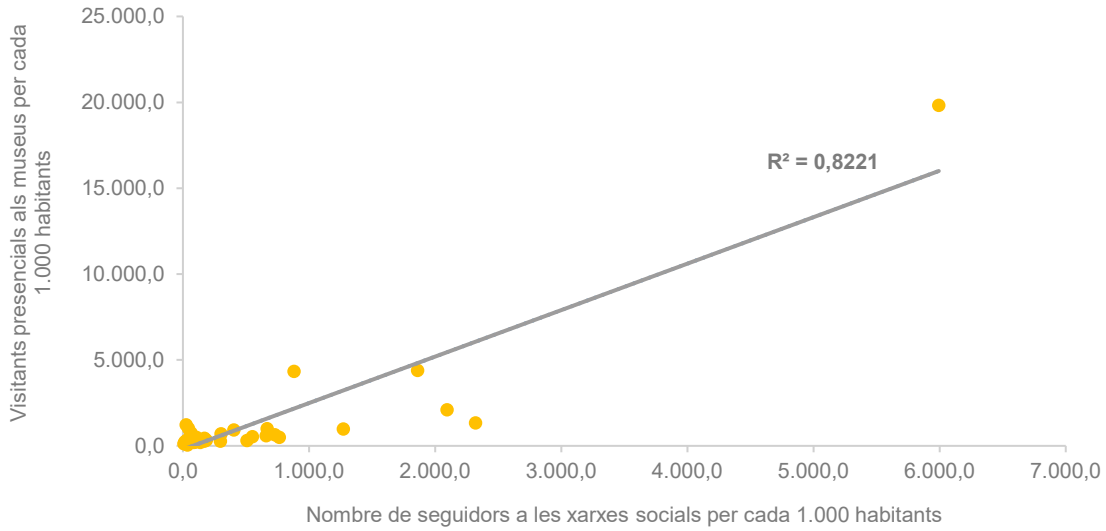
Pel que fa al "Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca i informació històrica", presenta uns valors oscil·lants en el període analitzat.

Gràfic 23. Nombre de consultes anuals sobre fons, orientació en la recerca o informació històrica. Període 2019-2023



Les xifres obtingudes l'any 2023 mostren de nou l'existència d'una correlació positiva entre la xifra de "Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants" i el "Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants". Una correlació que ens permet plantejar l'existència d'una relació entre la quantitat de visitants presencials als museus i la xifra de seguidors a les xarxes socials (vegeu el gràfic 24).

Gràfic 24. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Any 2023



Bloc 2. Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)

Taula 10. Indicadors del bloc *Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

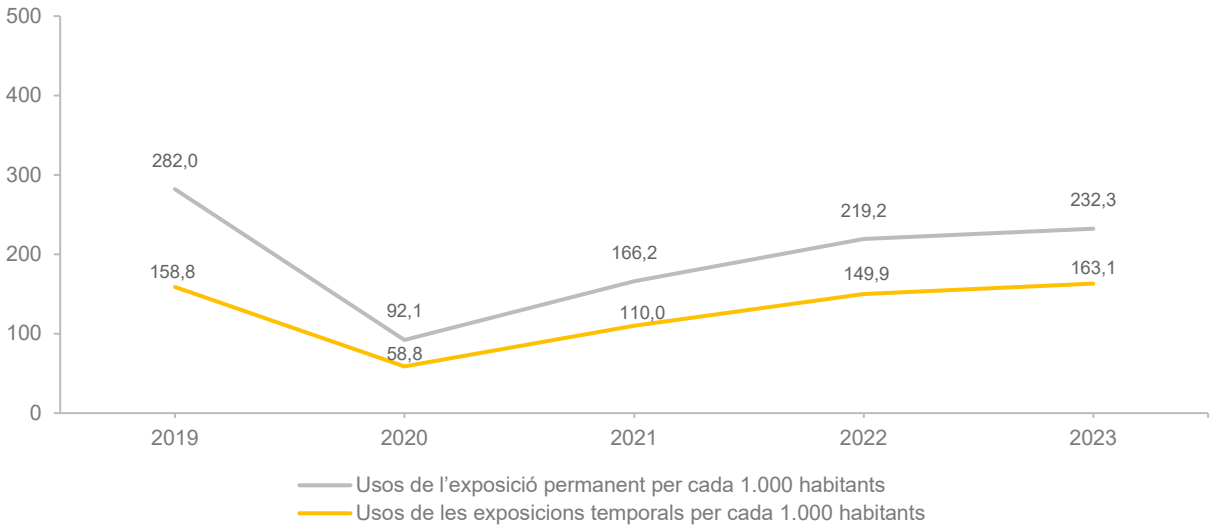
Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (I)	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants	282,0	92,1	166,2	219,2	232,3
Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants	158,8	58,8	110,0	149,9	163,1
Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants	100,7	34,8	50,9	75,8	84,0
Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants	79,8	18,1	42,9	52,6	59,0
Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants	8,3	2,2	2,2	1,9	1,9

Els valors dels indicadors sobre els usos dels museus locals realitzats durant l'any 2023 ("Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants", "Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants", "Usos d'activitats escolars per cada 1.000 habitants" i "Usos d'activitats pròpies del museu per cada 1.000 habitants") venen a consolidar la tendència creixent iniciada l'any 2021.

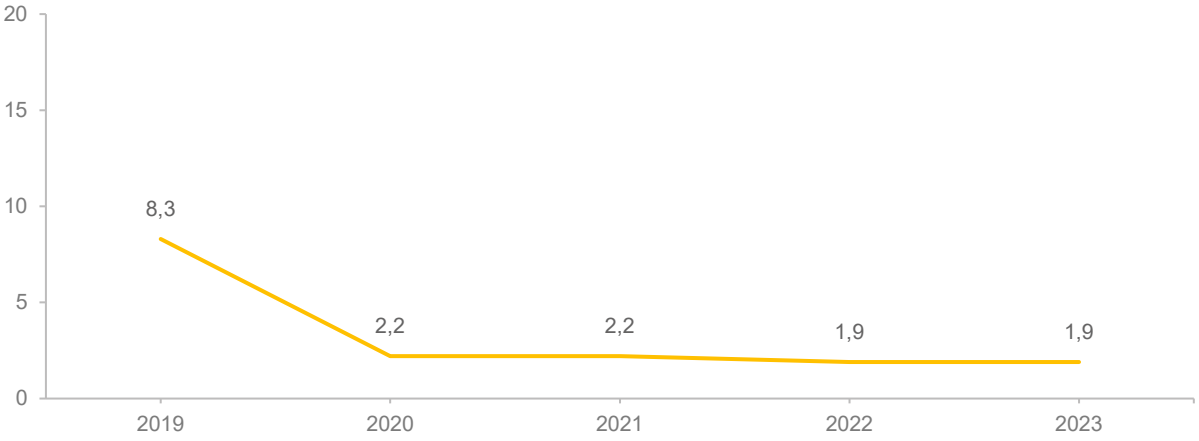
232,3 usos
de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants

Així, la xifra corresponent als "Usos de l'exposició permanent per cada 1.000 habitants" és de 232,3 per a l'any 2023, la xifra més alta des de l'any 2020. La mateixa tendència s'observa en els "Usos de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants", que enguany obté la xifra més alta des de la irrupció de la COVID-19, l'any 2020 (vegeu el gràfic 25).

Gràfic 25. Usos de l'exposició permanent i de les exposicions temporals per cada 1.000 habitants. Període 2019-2023



Gràfic 26. Usos de serveis museístics per cada 1.000 habitants. Període 2019-2023



Bloc 3. Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)

Taula 11. Indicadors del bloc *Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

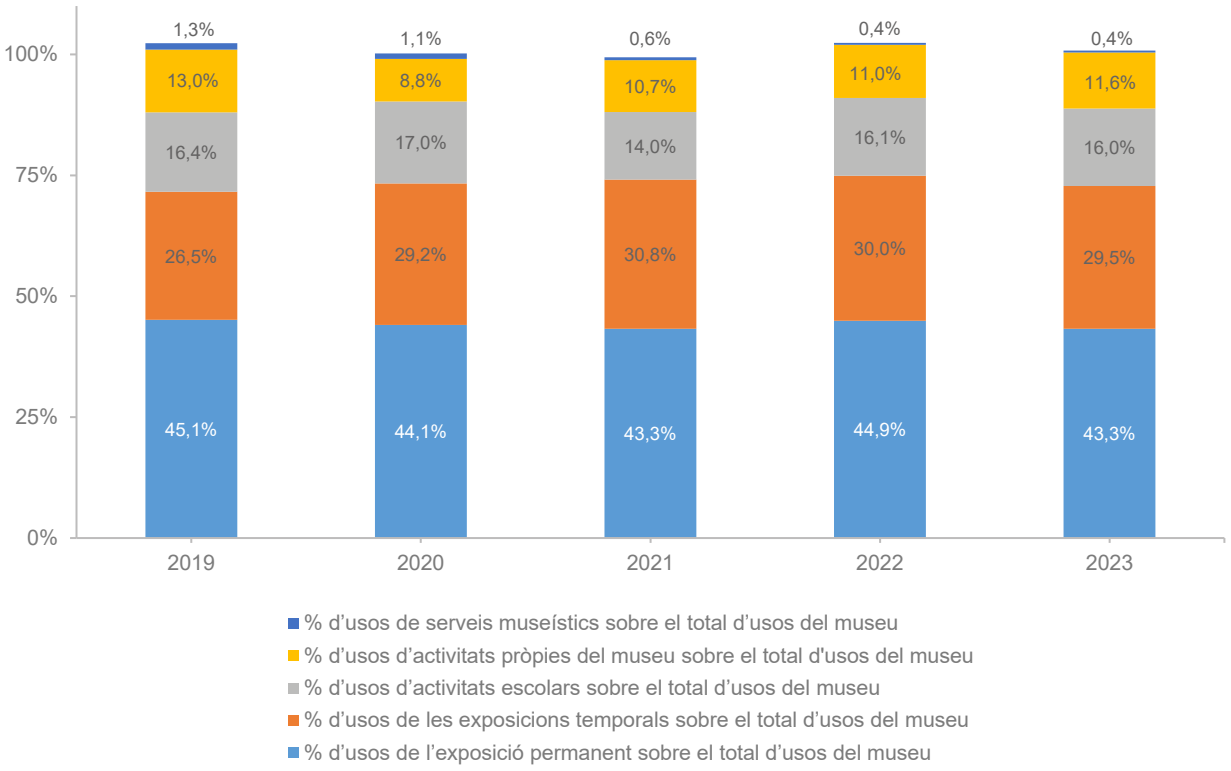
Fomentar l'assistència als museus de tot tipus de públic (II)	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% d'usos de l'exposició permanent sobre el total d'usos del museu	45,1%	44,1%	43,3%	44,9%	43,2%
% d'usos de les exposicions temporals sobre el total d'usos del museu	26,5%	29,2%	30,8%	30,0%	29,5%
% d'usos d'activitats escolars sobre el total d'usos del museu	16,4%	17,0%	14,0%	16,1%	16,0%
% d'usos d'activitats pròpies del museu sobre el total d'usos del museu	13,0%	8,8%	10,7%	11,0%	11,6%
% d'usos de serveis museístics sobre el total d'usos del museu	1,3%	1,1%	0,6%	0,5%	0,4%

Les dades sobre els usos dels museus presenten lleugeres variacions durant el període d'estudi, però les tendències generals es mantenen.

72,7%
dels usos dels museus en exposicions (permanents i temporals)

Així, l'ús majoritari dels museus és la visita de l'exposició permanent (43,2% el 2023), seguit de les exposicions temporals (29,5% el 2023), la participació en activitats escolars (16,0%), en activitats pròpies del museu com tallers, conferències o seminaris (11,6%) i, en una posició allunyada, la realització de consultes especialitzades o usos de l'arxiu o de la biblioteca (vegeu el gràfic 27).

Gràfic 27. Usos dels museus locals. Període 2019-2023



Bloc 4. Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu

Taula 12. Indicadors del bloc *Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

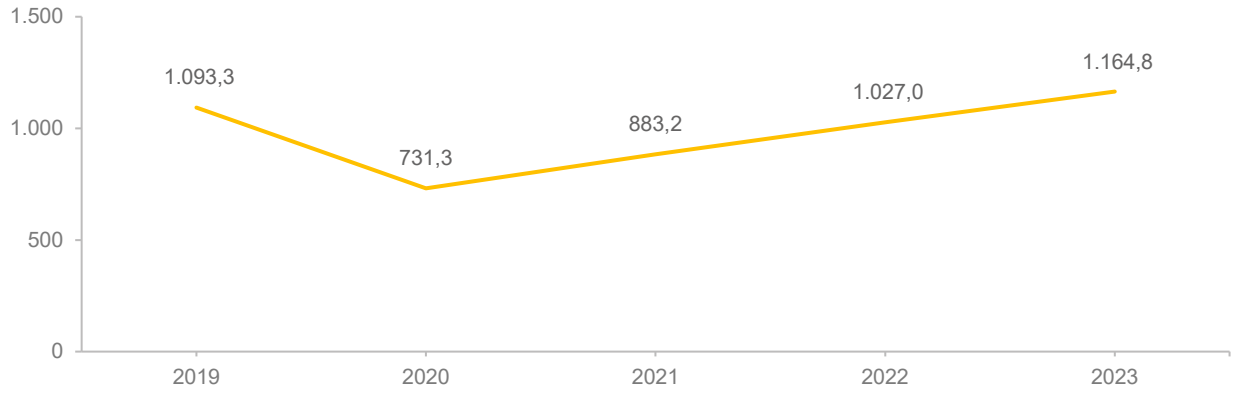
Fomentar l'assistència a les activitats i exposicions del museu	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada	1.093,3	731,3	883,2	1.027,0	1.164,8
Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu	45,0	19,2	31,5	33,3	38,2
Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 1.000 habitants	–	7,7	8,3	15,2	13,4

Pel que fa a l'assistència a les activitats realitzades pels museus, les xifres presenten petites variacions respecte als anys anteriors, consolidant-se una tendència positiva en el cas de les activitats presencials ("Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada" i "Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu"), i un cert estancament en les activitats no presencials ("Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu [pròpies] per cada 1.000 habitants").

1.165 usos
per exposició temporal realitzada

Els "Usos de les exposicions temporals per cada exposició temporal realitzada" presenten per a l'any 2023 la xifra més alta del període analitzat (una mitjana de 1.164,8 usos de cada exposició temporal) i consolida una clara tendència creixent iniciada l'any 2021 (vegeu el gràfic 28).

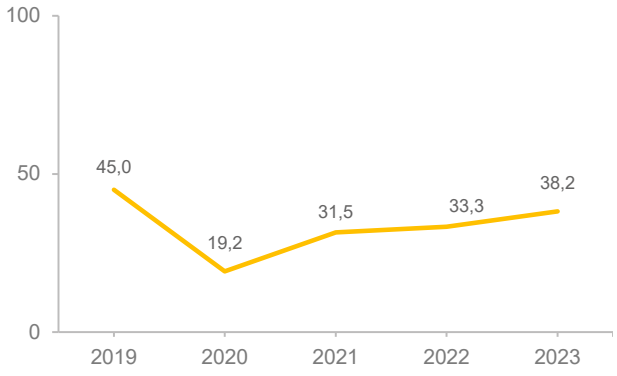
Gràfic 28. Usos de les exposicions temporals per exposició temporal realitzada. Període 2019-2023



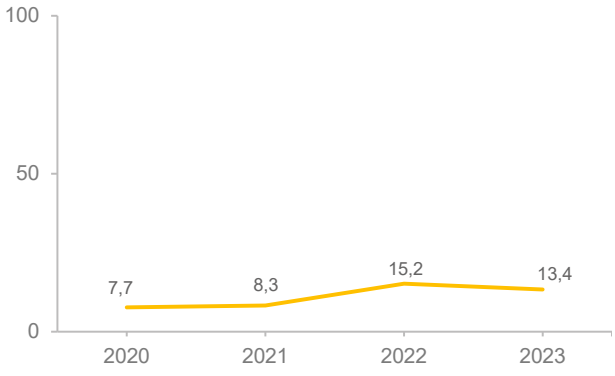
La "Mitjana d'assistència a les activitats presencials pròpies del museu" se situa enguany per sobre de les xifres dels anys anteriors, consolidant una tendència creixent, com també succeeix amb els usos de les exposicions temporals (vegeu el gràfic 29).

El "Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu pròpies per a cada 100 habitants", indicador inclòs a partir de l'any 2020 com a conseqüència de la pandèmia, presenta un valor inferior a l'any anterior i mostra un cert estancament de les xifres d'assistència a les activitats no presencials (vegeu el gràfic 30).

Gràfic 29. Mitjana d'assistència a les activitats pròpies del museu. Període 2019-2023



Gràfic 30. Nombre de visualitzacions de les activitats no presencials del museu (pròpies) per cada 100 habitants. Període 2020-2023



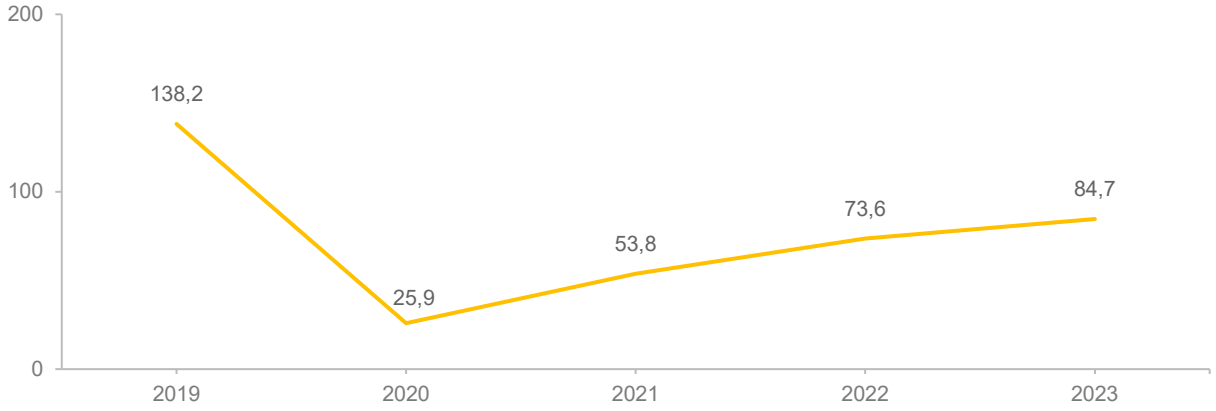
Bloc 5. Oferir l'ús del museu per a activitats alienes

Taula 13. Indicadors del bloc *Oferir l'ús del museu per a activitats alienes* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Oferir l'ús del museu per a activitats alienes	2019	2020	2021	2022	2023
Visitants per a activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants	138,2	25,9	53,8	73,6	84,7

Durant l'any 2023 hi ha hagut 84,7 visitants per a activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants, un valor superior al dels anys precedents, encara lluny dels d'abans de la pandèmia (vegeu el gràfic 31) i que consolida una tendència creixent, com succeeix amb la resta d'indicadors relatius a les activitats presencials realitzades pels museus (vegeu, per exemple, gràfic 28 i gràfic 29).

Gràfic 31. Visitants per a activitats alienes al museu per cada 1.000 habitants. Període 2019-2023



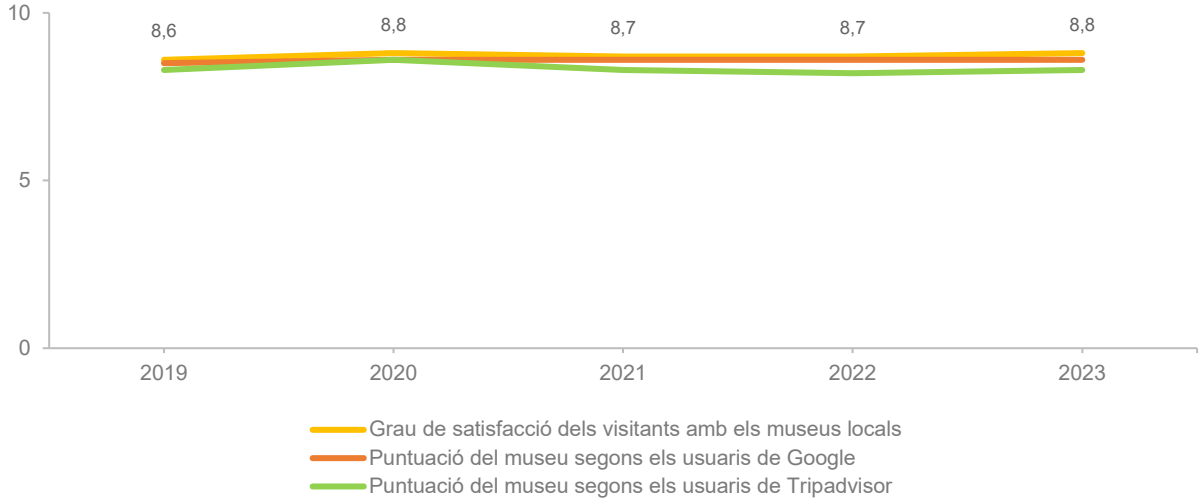
Bloc 6. Oferir un servei de qualitat als museus

Taula 14. Indicadors del bloc *Oferir un servei de qualitat als museus* de la Dimensió usuari / client del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Oferir un servei de qualitat als museus	2019	2020	2021	2022	2023
Grau de satisfacció dels visitants amb els museus locals	8,6	8,8	8,7	8,6	8,8
Puntuació del museu segons els usuaris de Google	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6
Puntuació del museu segons els usuaris de Tripadvisor	8,3	8,6	8,3	8,2	8,3

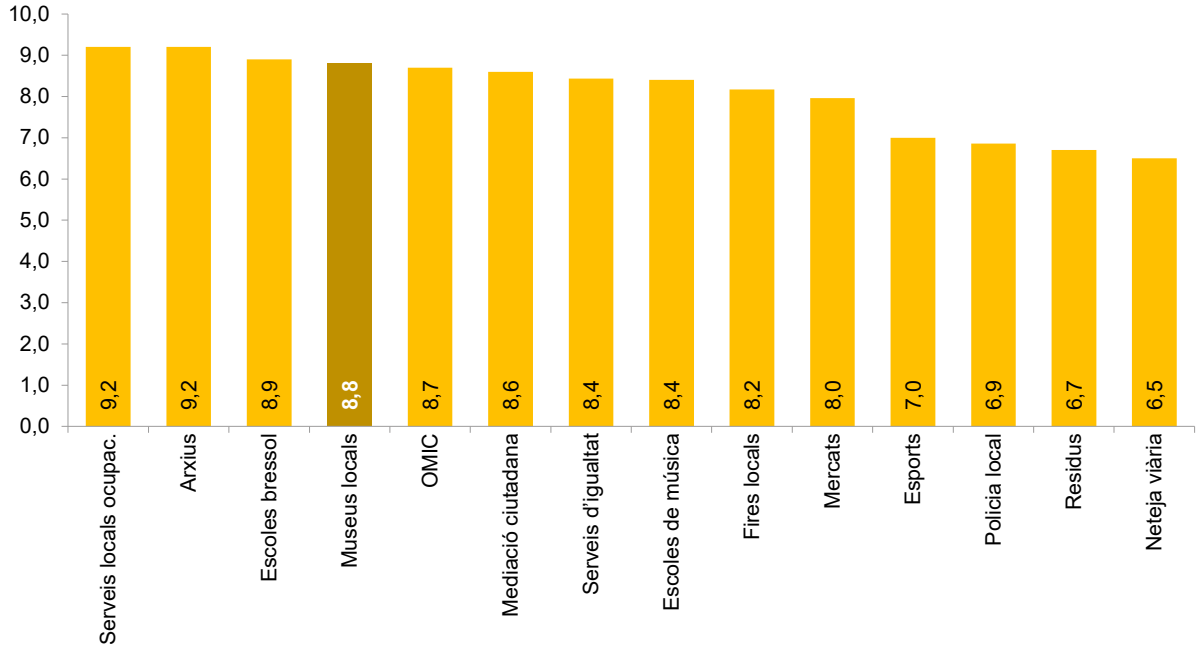
La Dimensió usuari / client es completa amb un seguit d'indicadors relatius a la qualitat del servei ofert pels museus del cercle, que mantenen per a l'any 2023 els valors alts dels anys precedents (vegeu el gràfic 32).

Gràfic 32. Valoració dels museus locals. Període 2019-2023



En relació amb les valoracions del grau de satisfacció d'altres serveis municipals, els museus locals han obtingut un 8,8, una nota que se situa a la franja alta, i només són superats per les escoles bressol, els arxius i els serveis locals d'ocupació (vegeu el gràfic 33).

Gràfic 33. Grau de satisfacció dels usuaris analitzat pels CCI-ML. Any 2023



4.3. Dimensió valors organitzatius / recursos humans

Els indicadors de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans fan referència al model organitzatiu i de gestió dels museus locals, així com als recursos humans (com ara retribucions, formació o antiguitat dels treballadors). Aquests indicadors es presenten agrupats en cinc blocs:

- Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió
- Disposar d'una dotació adequada de recursos humans
- Promoure un clima laboral positiu per als treballadors
- Millorar les habilitats dels treballadors
- Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

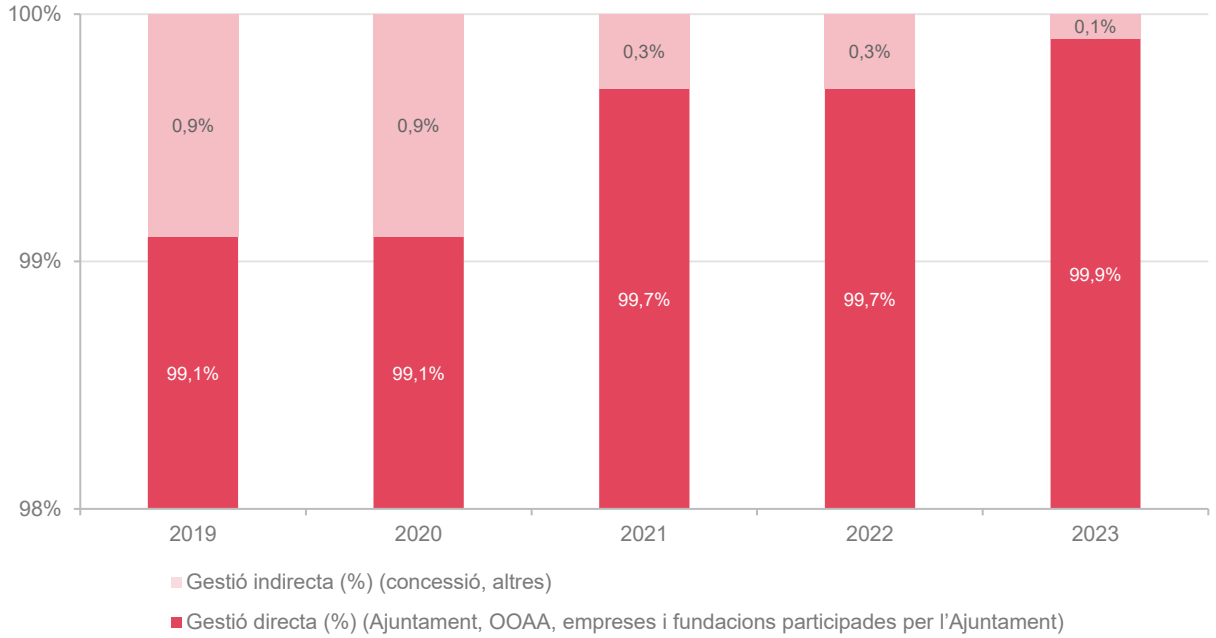
Bloc 1. Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Taula 15. Indicadors del bloc Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2019	2020	2021	2022	2023
Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, empreses i fundacions participades per l'ajuntament)	99,1%	99,1%	99,7%	99,7%	99,9%
Gestió indirecta (%) (concessió, altres)	0,9%	0,9%	0,3%	0,3%	0,1%

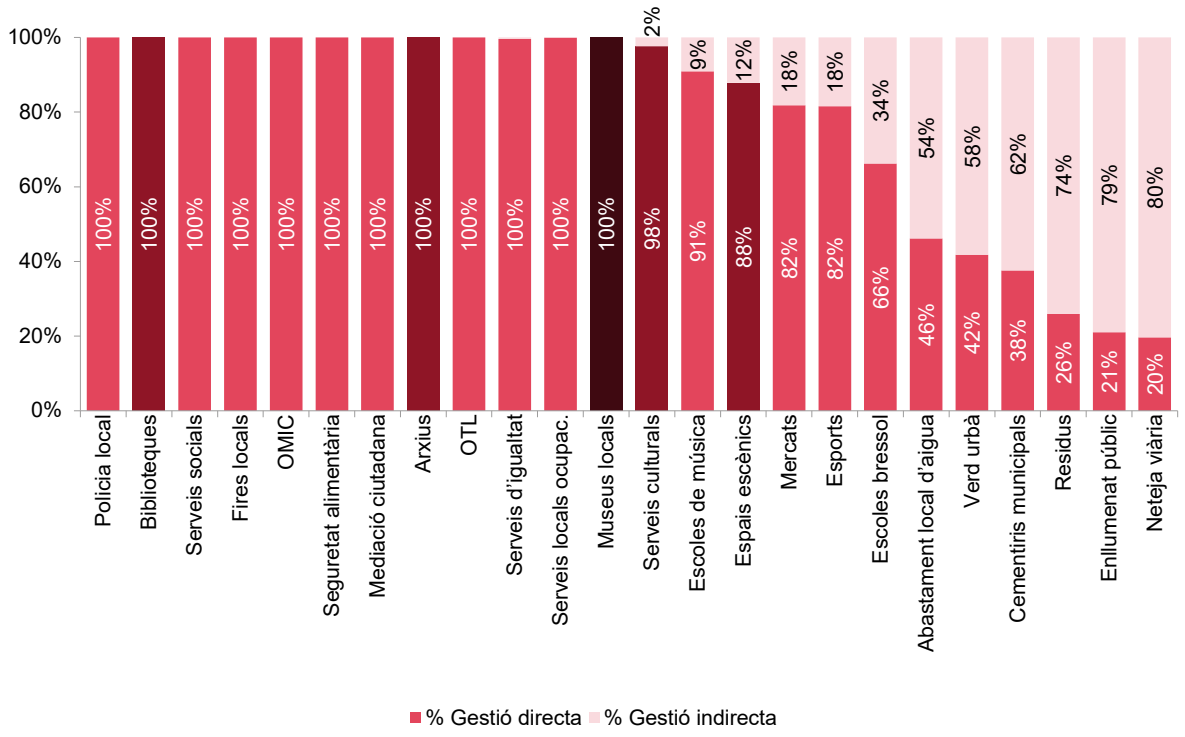
Les dades relatives a la gestió dels museus locals dels darrers cinc anys mostren una clara tendència cap a la gestió directa, tal com s'evidencia en el gràfic 34.

Gràfic 34. Percentatge de gestió directa i indirecta dels museus locals. Període 2019-2023



Comparativament amb altres serveis culturals municipals que participen en els cercles, s'observa que en les biblioteques, els arxius i els museus locals la gestió directa ha representat el 100%, en els serveis culturals el 98% i en els espais escènics el 88% (vegeu el gràfic 35).

Gràfic 35. Percentatge de gestió directa i indirecta dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



Bloc 2. Disposar d'una dotació adequada de recursos humans

Taula 16. Indicadors del bloc *Disposar d'una dotació adequada de recursos humans* de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

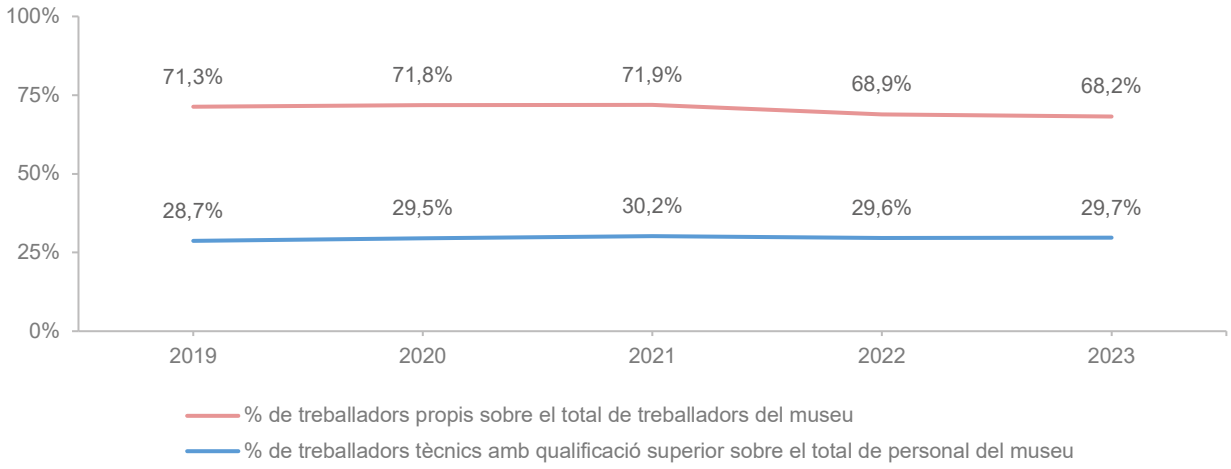
Disposar d'una dotació adequada de recursos humans	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
% de treballadors tècnics amb qualificació superior sobre el total de personal del museu	28,7%	29,5%	30,2%	29,6%	29,7%
% de treballadors propis sobre el total de treballadors del museu	71,3%	71,8%	71,9%	68,9%	68,2%
Índex de cobertura de la vigilància amb personal específic	85,2%	98,3%	105,8%	90,2%	95,8%

Pel que fa a la dotació de recursos humans dels museus locals, les dades de l'any 2023 són molt similars a les dels anys precedents i no mostren alteracions significatives en el període analitzat. Així, per exemple, la xifra de l'indicador "% de treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants" es manté constant en tot el període. O l'indicador "Índex de cobertura de vigilància amb personal específic", que presenta un comportament oscil·lant en tot el període analitzat.

29,7%
de treballadors tècnics amb qualificació superior

El "% de treballadors tècnics amb qualificació superior" i el "% de treballadors propis sobre el total de treballadors del museu" també mostren uns valors similars als dels anys precedents (vegeu el gràfic 36).

Gràfic 36. Dotació de recursos humans dels museus locals. Període 2019-2023



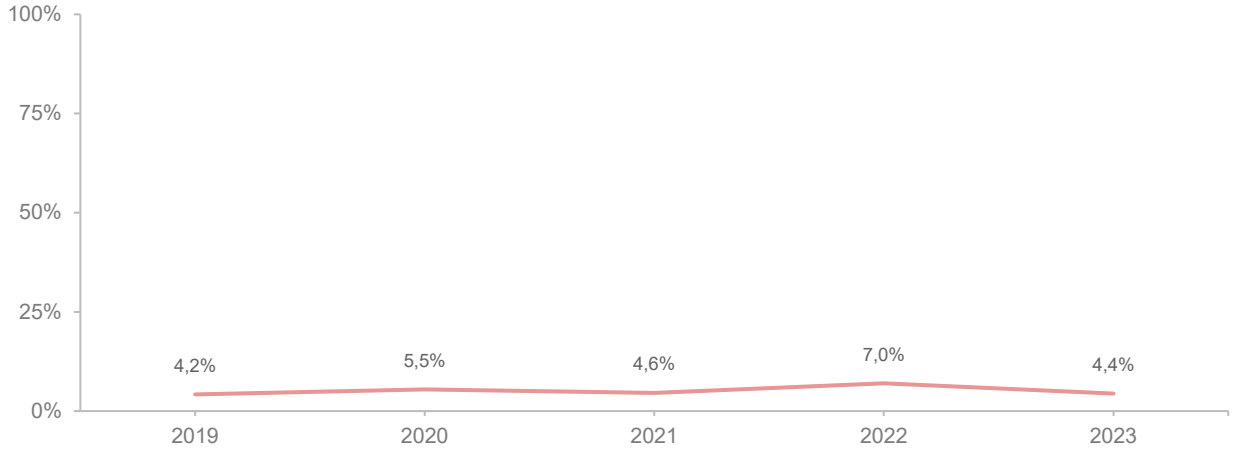
Bloc 3. Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

Taula 17. Indicadors del bloc *Promoure un clima laboral positiu per als treballadors* de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal	4,2%	5,5%	4,6%	7,0%	4,4%
Sou brut del director del museu (€)	40.701,7	41.316,6	42.078,8	45.105,8	45.524,3
Nombre d'usos per cada treballador del museu	4.348,1	1.429,8	2.522,5	3.222,0	3.503,3

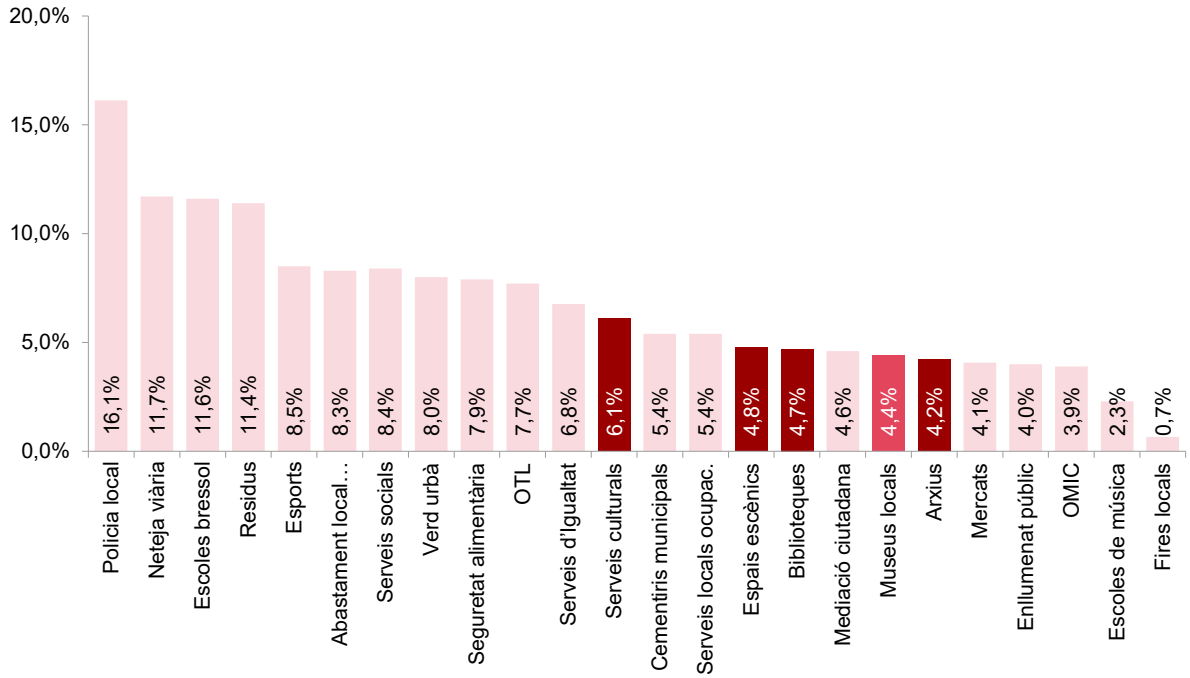
Pel que fa al clima laboral, el "% hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal" enguany s'ha situat en un 4,4%, una de les xifres més baixes dels darrers cinc anys (vegeu el gràfic 37).

Gràfic 37. Percentatge d'hores de baixa sobre hores anuals totals del personal municipal. Període 2019-2023



En relació amb la resta de serveis municipals dels cercles, l'any 2023 el percentatge d'hores de baixa dels museus locals s'ha situat en la franja baixa, lleugerament per sobre del dels Arxius (4,2%) i inferior al dels Serveis culturals (6,1%), al dels Espais Escènics (4,8%) i al de Biblioteques (4,7%) (vegeu el gràfic 38).

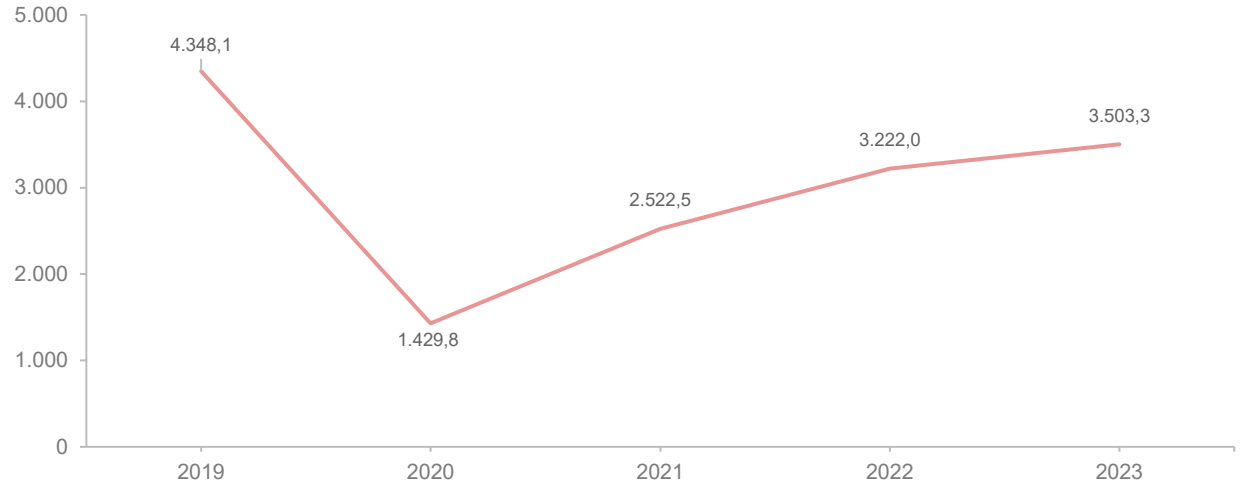
Gràfic 38. Percentatge d'hores de baixa dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



3.503,3 usos
del museu per treballador

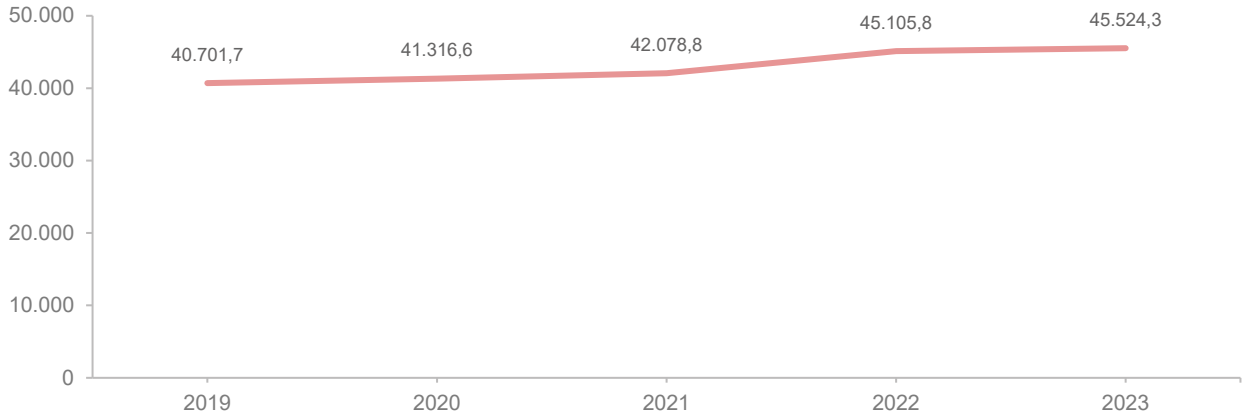
Durant l'any 2023 s'han comptabilitzat 3.503,3 "Usos per treballador del museu", un valor que consolida la tendència creixent iniciada l'any 2021 (vegeu el gràfic 39), tal com també mostren la resta d'indicadors vinculats a les activitats presencials als museus (vegeu, per exemple, el gràfic 25 o el gràfic 28).

Gràfic 39. Nombre d'usos per cada treballador del museu. Període 2019-2023



De mitjana, el sou brut del director del museu local l'any 2023 ha estat de 45.524,3 €, una xifra superior a la dels anys precedents i que consolida una lleugera tendència a l'alça.

Gràfic 40. Sou brut del director del museu. Període 2019-2023



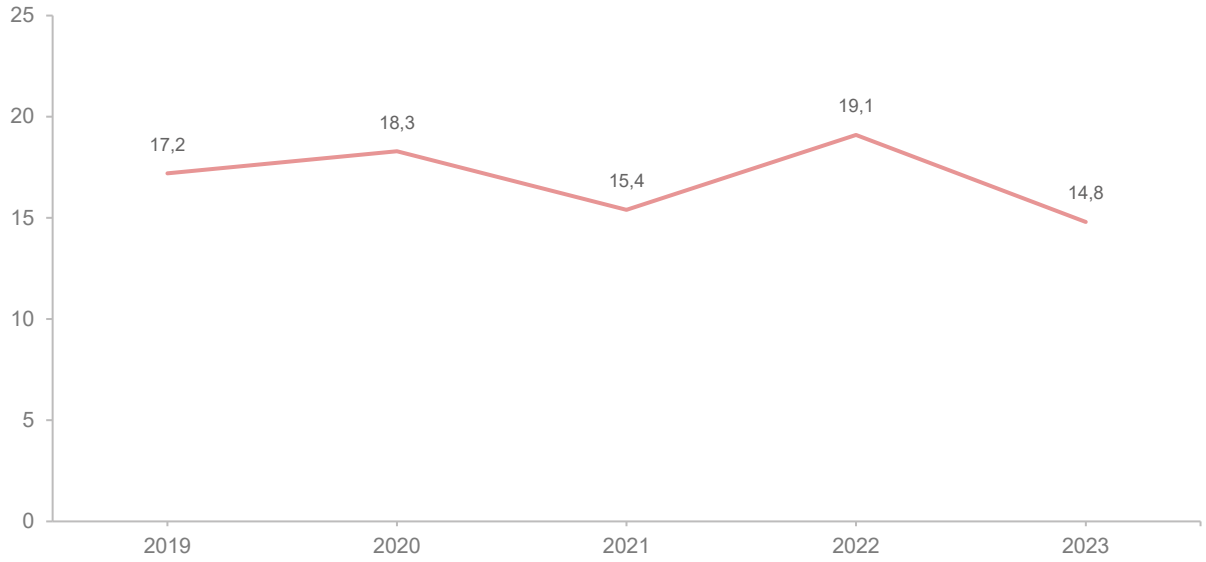
Bloc 4. Millorar les habilitats dels treballadors

Taula 18. Indicadors del bloc *Millorar les habilitats dels treballadors* de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Millorar les habilitats dels treballadors	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Hores anuals de formació per treballador (personal propi)	17,2	18,3	15,4	19,1	14,8

El total d'hores anuals de formació per treballador en els museus locals durant el 2023 ha estat de 14,8 hores, la xifra més baixa obtinguda en els darrers cinc anys (vegeu el gràfic 41).

Gràfic 41. Hores anuals de formació per treballador (personal propi). Període 2019-2023



En relació amb els valors obtinguts en altres serveis municipals analitzats, aquest valor es troba situat a la zona mitjana, per sobre d'Espais escènics (14,0) i Serveis culturals (13,1), i per sota d'Arxius (19,7) i de Biblioteques (16,7) (vegeu el gràfic 42).

Gràfic 42. Hores de formació per treballador dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



Bloc 5. Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes

Taula 19. Indicadors del bloc *Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes* de la Dimensió valors organitzatius / recursos humans del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

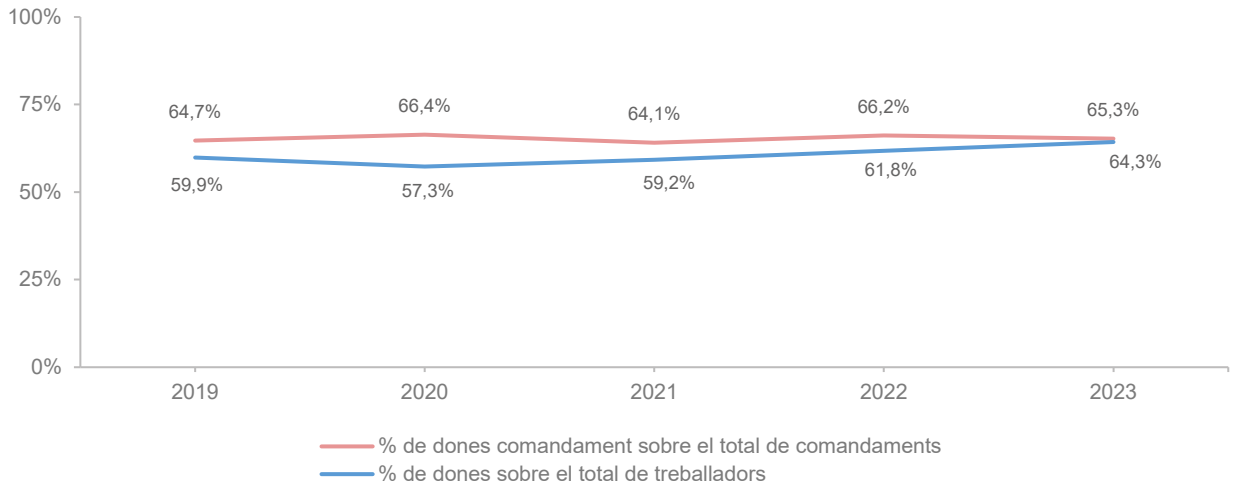
Vetllar per la igualtat efectiva entre dones i homes	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
% de dones sobre el total de treballadors	59,9%	57,3%	59,2%	61,8%	64,3%
% de dones comandament sobre el total de comandaments	64,7%	66,4%	64,1%	66,2%	65,3%

Pel que fa a la igualtat de gènere en els museus locals, s'evidencia una lleugera tendència creixent pel que fa a la proporció de dones que treballen als museus, mentre que pel que fa al percentatge de dones en tasques de comandament, les xifres mostren un cert estancament.

64,3%
de la plantilla són dones

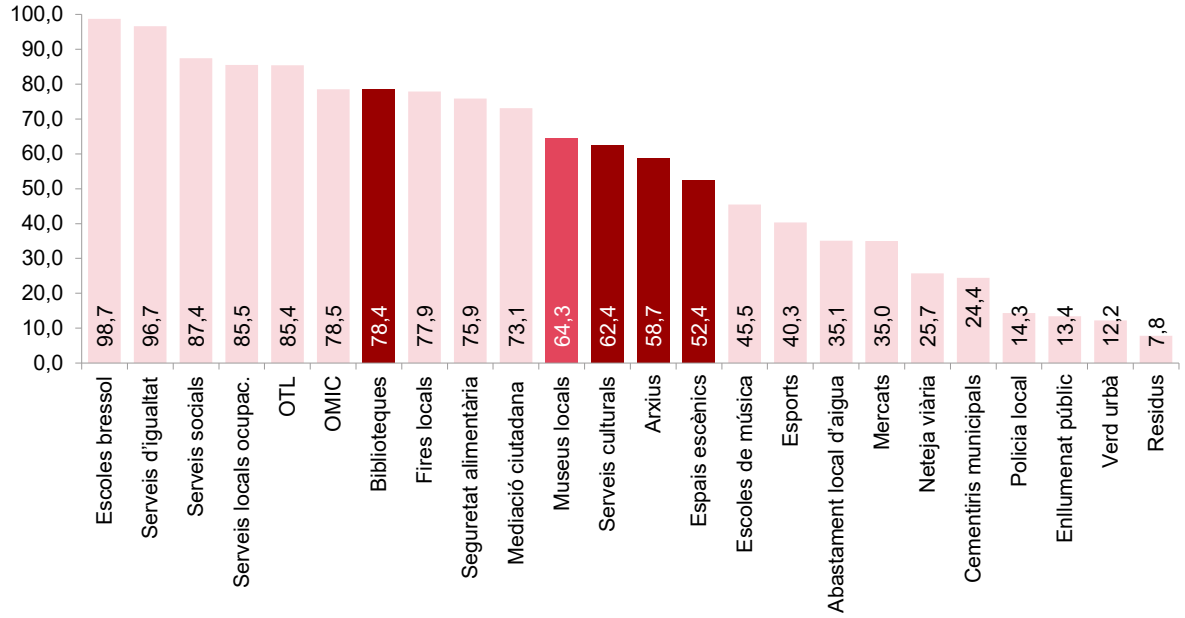
El "% de dones sobre el total de treballadors" durant el 2023 ha estat del 64,3%, el valor més alt dels darrers cinc anys que consolida una lleu tendència creixent. I pel que fa al "% de dones comandament sobre el total de comandaments", enguany la xifra és lleugerament inferior a la de l'any precedent (65,3% el 2023 i 66,2% el 2022), consolidant un cert estancament que contrasta amb el lleuger increment del percentatge de dones sobre el total de treballadors (vegeu el gràfic 43).

Gràfic 43. Igualtat de gènere en els museus locals. Període 2019-2023

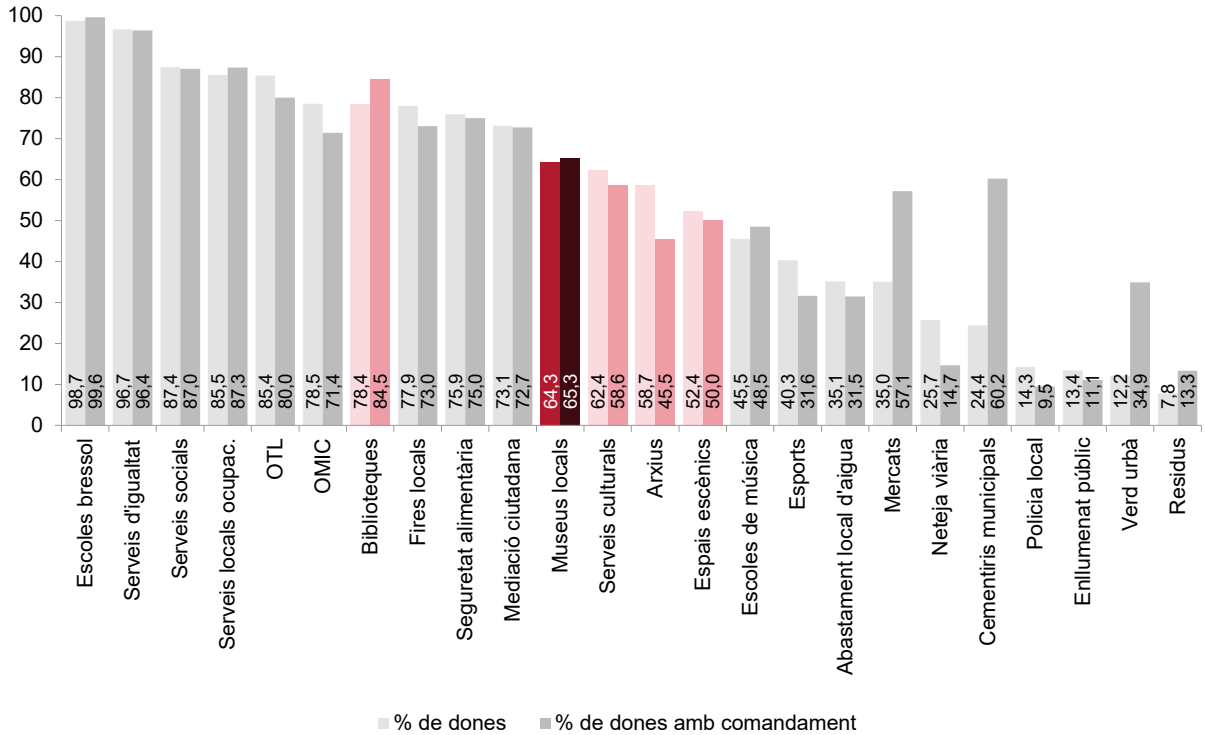


En relació amb altres serveis municipals dels cercles de comparació intermunicipal, els museus se situen en una posició intermèdia quant a la presència de dones sobre el total de treballadors, per sobre de Serveis Culturals (62,4%), Arxius (58,7%) i Espais escènics (52,4%), i per sota de Biblioteques (78,4%) (vegeu els gràfics 44 i 45).

Gràfic 44. Percentatge de dones sobre el total de treballadors dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



Gràfic 45. Percentatge de dones sobre el total de treballadors i % de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



4.4. Dimensió econòmica

Els indicadors de la Dimensió econòmica se centren en els recursos destinats al servei, als costos associats i a les fonts de finançament. En concret, aquests indicadors es classifiquen en quatre blocs:

- Disposar dels recursos adequats
- Finançar adequadament el servei
- Gestionar els recursos adequadament
- Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Bloc 1. Disposar dels recursos adequats

Taula 20. Indicadors del bloc *Disposar dels recursos adequats* de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

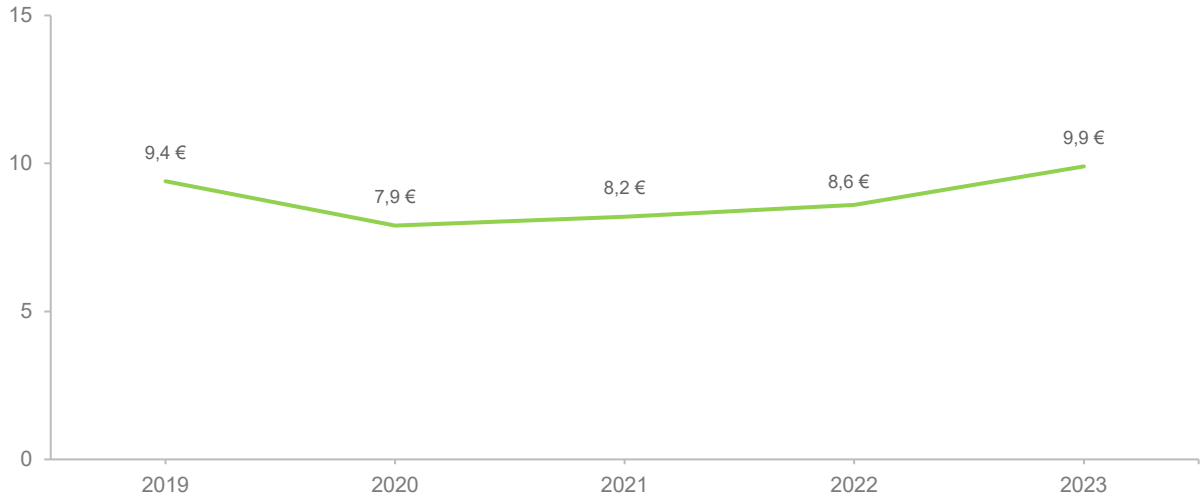
Disposar dels recursos adequats	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Despesa corrent total per habitant (€)	9,4	7,9	8,2	8,6	9,9
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	1,0%	0,9%	0,8%	0,8%	0,9%

Les xifres obtingudes en el bloc *Disposar dels recursos adequats* presenten enguany uns valors lleugerament superiors als dels anys precedents.

9,9 €
de despesa corrent anual per habitant

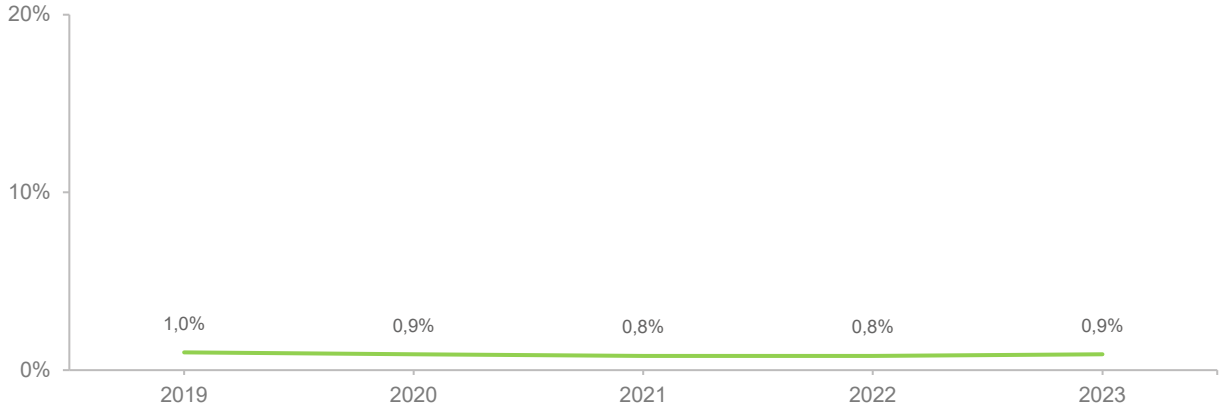
La "Despesa corrent total per habitant" destinada als museus locals durant l'any 2023 ha estat de 9,9 €/habitant, la xifra més elevada del període analitzat, un valor que ve a consolidar la tendència creixent dels darrers tres anys (vegeu el gràfic 46).

Gràfic 46. Despesa corrent total per habitant. Període 2019-2023



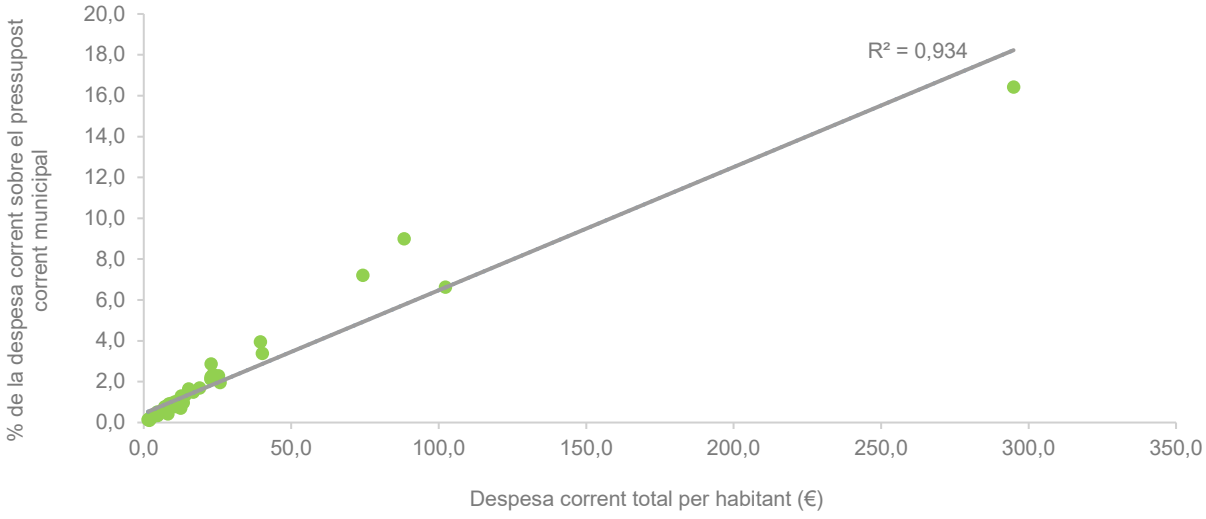
Tot i el creixement de la despesa corrent per habitant, l'esforç pressupostari ("% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal") es manté similar al dels altres anys precedents, situant-se enguany en un 0,9% (vegeu el gràfic 47).

Gràfic 47. Percentatge de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal. Període 2019-2023



De la mateixa manera que en els anys precedents, les xifres de l'any 2023 presenten una forta correlació positiva entre la despesa corrent per habitant dels museus i el percentatge del pressupost corrent municipal que representa aquesta despesa (vegeu el gràfic 48). Conseqüentment, els municipis amb una major despesa relativa en cultura ho fan tant respecte de la seva població com en relació amb la despesa pública total del respectiu ajuntament.

Gràfic 48. Percentatge de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal i despesa corrent total per habitant. Any 2023

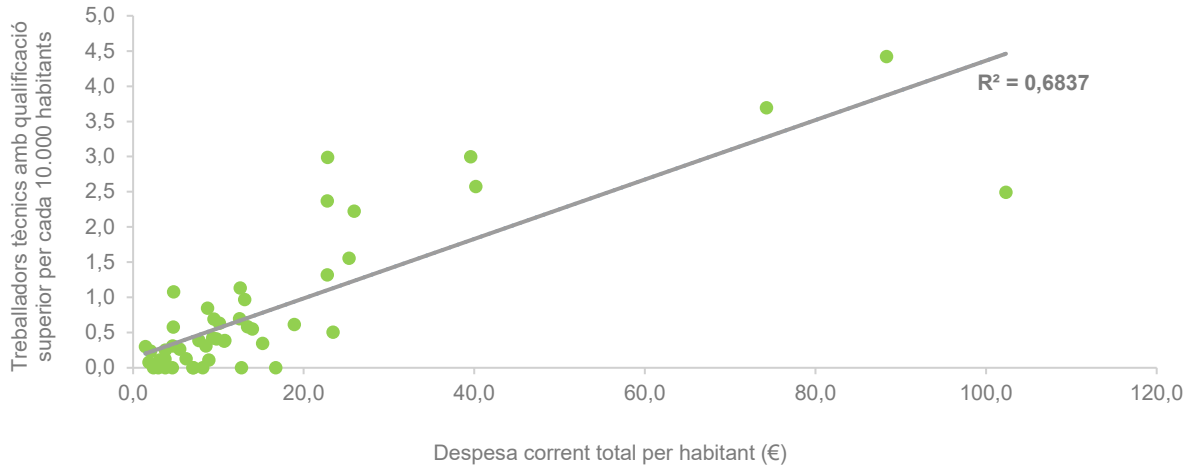


Com en les edicions anteriors del CCI-ML, s'ha tornat a posar novament de manifest que la despesa corrent total del museu per habitant mostra una correlació positiva amb els valors dels següents indicadors:

- Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants (gràfic 49).
- Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants (gràfic 50).
- Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants (gràfic 51).

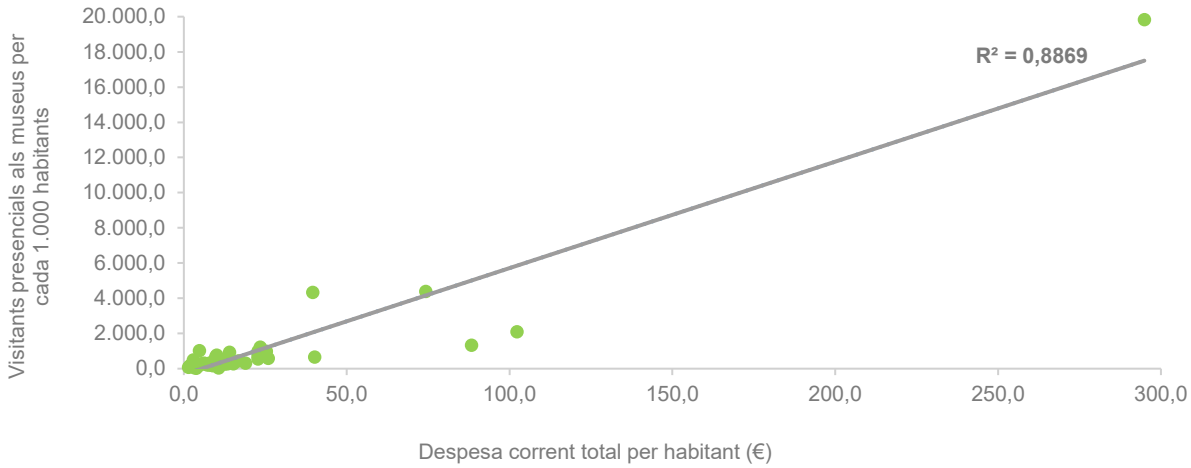
La confirmació d'aquestes correlacions per cinquè any consecutiu reforça la idea segons la qual amb una major dotació de recursos econòmics es pot disposar de recursos humans més qualificats i assolir un major impacte en la societat.

Gràfic 49. Treballadors tècnics amb qualificació superior per cada 10.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2023

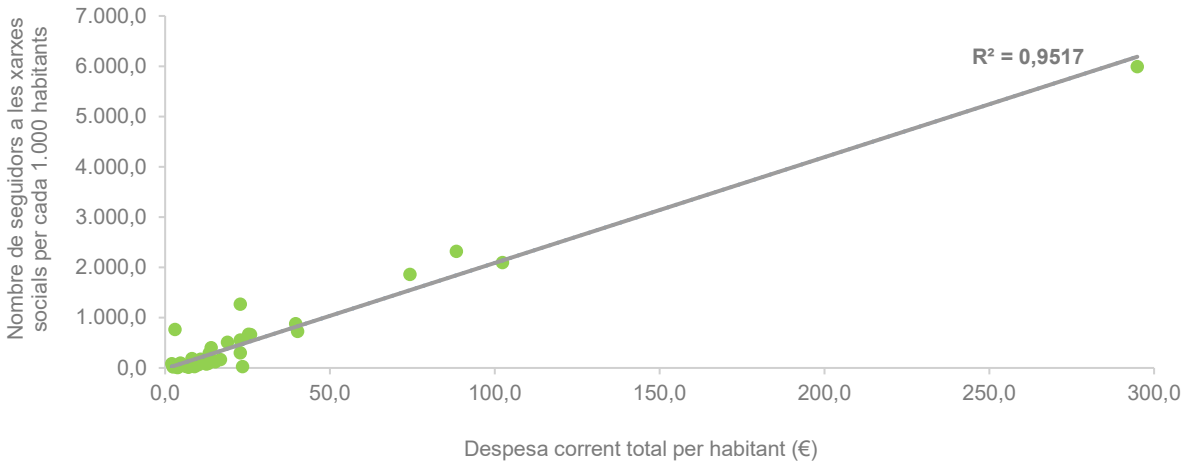


Nota: (1) Les xifres no inclouen un dels municipis perquè, per les seves característiques específiques quant a aquest servei, distorsionaria les dades.

Gràfic 50. Visitants presencials als museus per cada 1.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2022

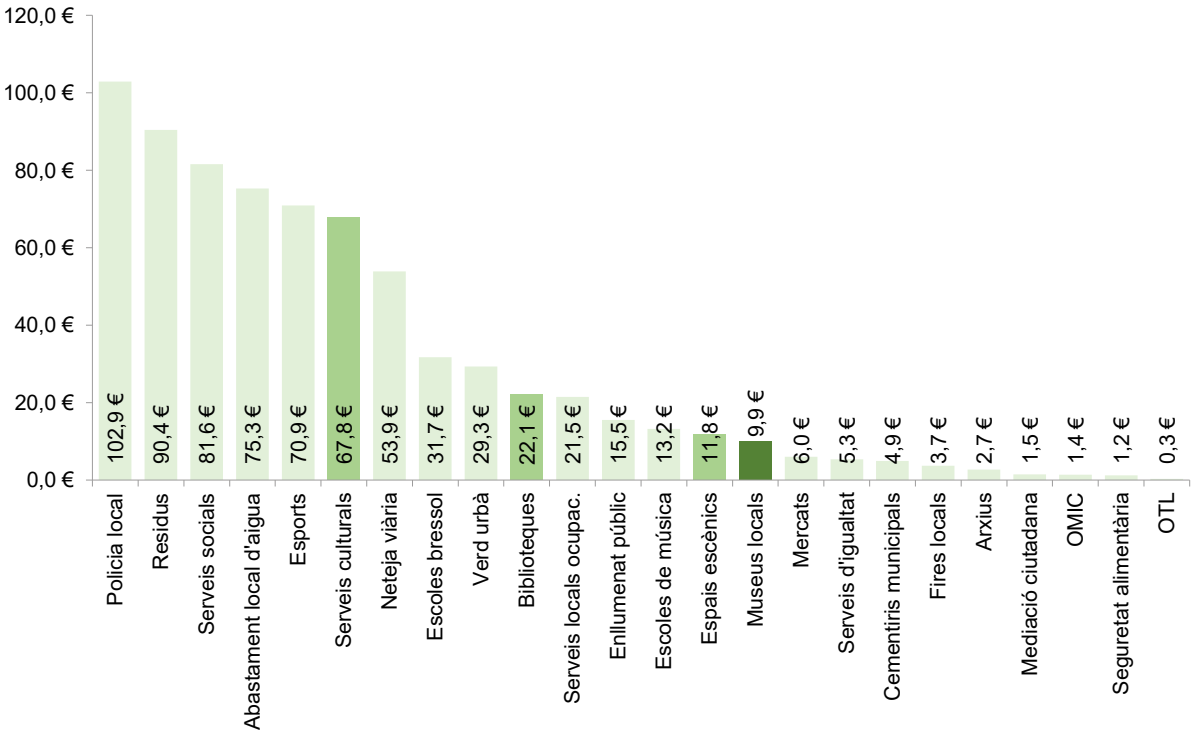


Gràfic 51. Nombre de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i despesa corrent total per habitant. Any 2023



Les dades de l'any 2023 corresponents a altres serveis municipals de caràcter cultural que es poden prendre com a referència situen els museus locals per sota dels 11,8 €/habitant dels Espais escènics, dels 21,1 €/habitant de Biblioteques i dels 67,8 €/habitant dels Serveis culturals, i per sobre dels 2,7€/habitant dels Arxius (vegeu el gràfic 52).

Gràfic 52. Despesa corrent municipal dels serveis municipals per habitant per als municipis majors de 10.000 habitants participants en els CCI-ML. Any 2023



Bloc 2. Finançar adequadament el servei

Taula 21. Indicadors del bloc *Finançar adequadament el servei* de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Període 2019-2023

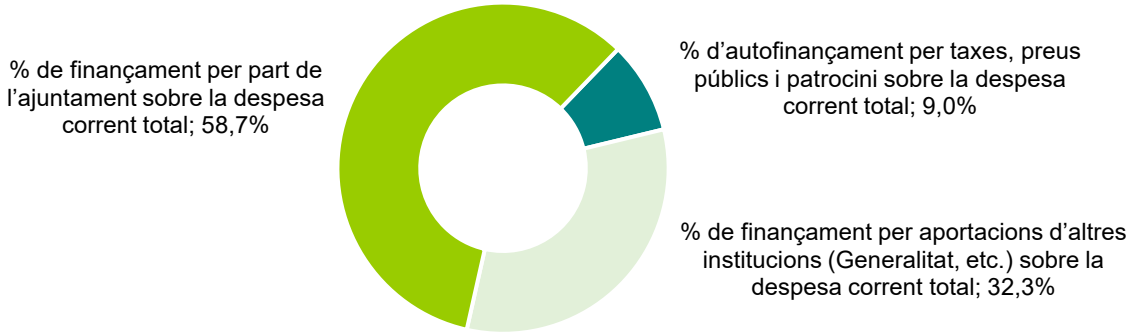
Finançar adequadament el servei	2019	2020	2021	2022	2023
% d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocini sobre la despesa corrent total	10,8%	5,0%	8,1%	8,8%	9,0%
% de finançament per aportacions d'altres institucions (Generalitat, etc.) sobre la despesa corrent total	24,3%	26,7%	26,7%	28,0%	32,3%
% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent total	64,9%	68,4%	65,2%	63,2%	58,7%

L'estructura de les fonts de finançament dels museus locals es manté estable durant el període 2019-2023, amb els Ajuntaments al capdavant, seguit per les aportacions d'altres institucions i, en darrer lloc, per l'autofinançament a través de taxes, preus públics o patrocini.

58,7%
del pressupost ha estat aportació municipal

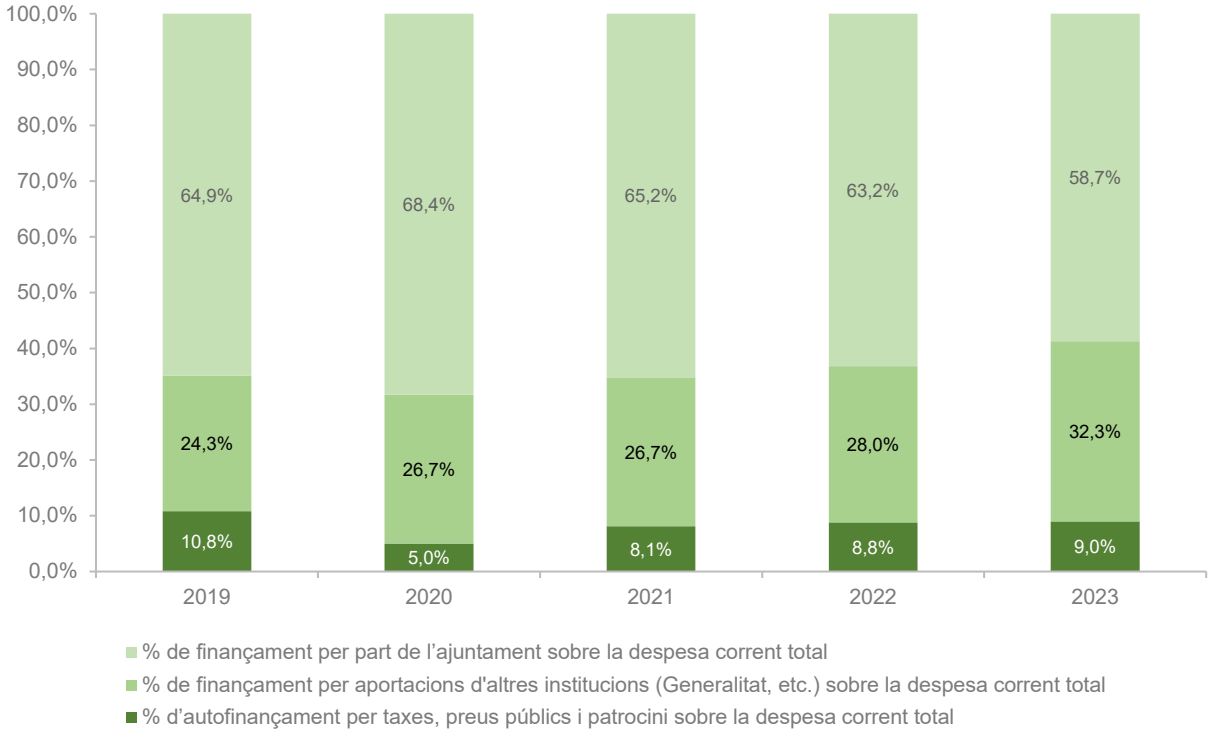
Així, l'any 2023, el 58,7% del finançament dels museus locals ha provingut de l'aportació dels ajuntaments, el 32,3% d'aportacions realitzades per altres institucions, i el 9,0% restant de taxes, preus públics i patrocinis (vegeu el gràfic 53).

Gràfic 53. Distribució per conceptes del pressupost de despesa corrent dels museus locals sobre el total de la despesa corrent. Any 2023



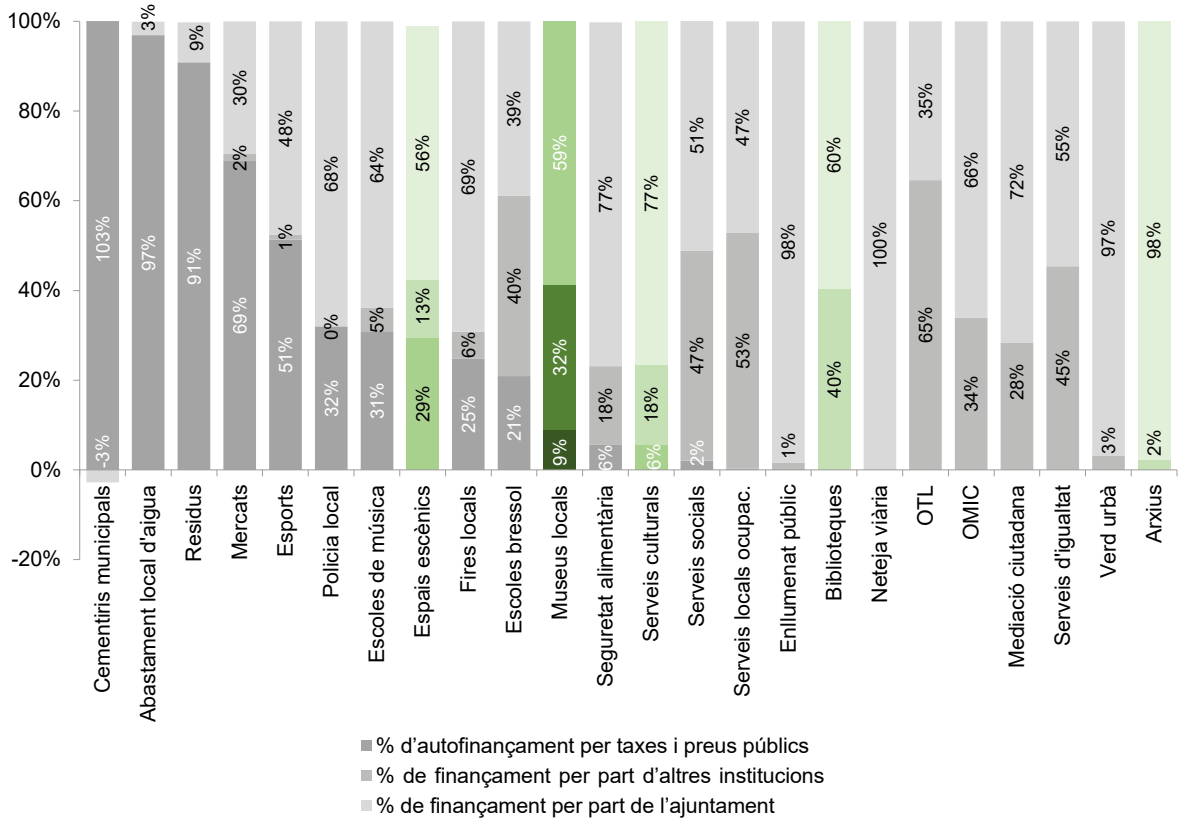
Les xifres obtingudes en el període 2019-2023 evidencien una progressiva reducció de les aportacions municipals en el finançament dels museus locals que queda compensada principalment per un increment de les aportacions d'altres institucions, i per un lleuger increment de les aportacions pròpies gràcies a l'increment de visitants a les exposicions i d'assistents a les activitats organitzades pels museus (vegeu el gràfic 54).

Gràfic 54. Evolució temporal de la distribució per conceptes del pressupost de despesa corrent dels museus locals sobre el total de la despesa corrent. Període 2019-2023



Comparativament amb la resta de serveis municipals objecte dels cercles de comparació intermunicipal, durant l'any 2023, els museus locals se situen en una posició intermèdia en relació amb l'aportació de recursos municipals i assoleixen un percentatge del 59%, situant-se, els Arxius (98%) i els Serveis culturals (77%) i les Biblioteques (60%), per sobre, i els Espais escènics (56%), per sota (vegeu el gràfic 55).

Gràfic 55. Fonts de finançament dels serveis municipals analitzats pels CCI-ML. Any 2023



Bloc 3. Gestionar els recursos adequadament

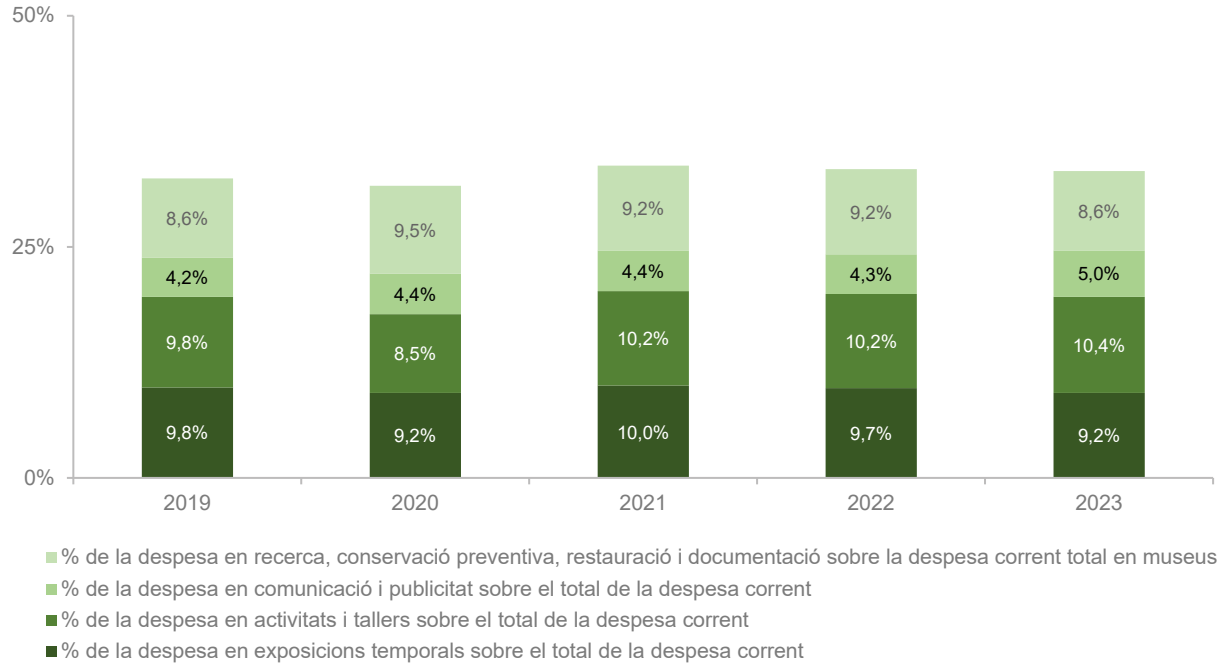
Taula 22. Indicadors del bloc *Gestionar els recursos adequadament* de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Gestionar els recursos adequadament	2019	2020	2021	2022	2023
% de la despesa en exposicions temporals sobre el total de la despesa corrent	9,8%	9,2%	10,0%	9,7%	9,2%
% de la despesa en activitats i tallers sobre el total de la despesa corrent	9,8%	8,5%	10,2%	10,2%	10,4%
% de la despesa en comunicació i publicitat sobre el total de la despesa corrent	4,2%	4,4%	4,4%	4,3%	5,0%
% de despesa en recerca, conservació preventiva, restauració i documentació sobre la despesa corrent total en museus	8,6%	9,5%	9,2%	9,2%	8,6%

Les xifres de l'any 2023 relatives a la gestió de recursos en els museus locals presenta lleugeres variacions en relació amb les dels anys precedents, però l'estructura es manté en el període 2019-2023, amb l'excepció de l'any 2020, en què la despesa en activitats i tallers va disminuir significativament com a conseqüència de la pandèmia de la COVID-19. Des d'aleshores, la part de la despesa més elevada es destina a l'organització d'activitats i tallers, i lleugerament per sota

se situen les despeses corresponents a l'organització d'exposicions temporals i la despesa destinada a recerca, conservació preventiva, restauració i documentació. I amb un valor considerablement inferior, se situa la despesa en comunicació i publicitat (vegeu el gràfic 56).

Gràfic 56. Percentatge de la despesa en exposicions, activitats, comunicació i recerca i conservació sobre el total de la despesa corrent. Període 2019-2023



Bloc 4. Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Taula 23. Indicadors del bloc *Oferir el servei a uns costos unitaris adequats* de la Dimensió econòmica del CCI de Museus Locals. Anys 2019-2023

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Preu de l'entrada general al museu (entrada normal) (€)	2,7	2,6	2,5	2,6	2,6
Ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant (€)	0,8	0,9	0,8	0,9	0,8
Despesa corrent total per visita (€)	24,2	61,8	35,3	29,8	29,2
Ingrés mitjà de les activitats per cada ús de les activitats (€)	3,6	5,6	3,4	4,5	3,3
Despesa en activitats per cada ús de les activitats (€)	10,9	36,1	17,7	16,5	16,3

El conjunt d'indicadors inclosos en el bloc *Oferir el servei a uns costos unitaris adequats* mostren, per a l'any 2023, uns valors continuistes en relació amb els valors dels anys anteriors, tot i que amb lleugeres variacions. Alhora, aquestes xifres mostren l'esforç realitzat pels museus que, tot i l'impacte de la COVID-19, han mantingut els preus i els ingressos mitjans per visita i per activitat durant tot el període, assumint internament la reducció d'ingressos (increment de les despeses per visita i per ús de les activitats).

29,2 €
de despesa corrent total per visita

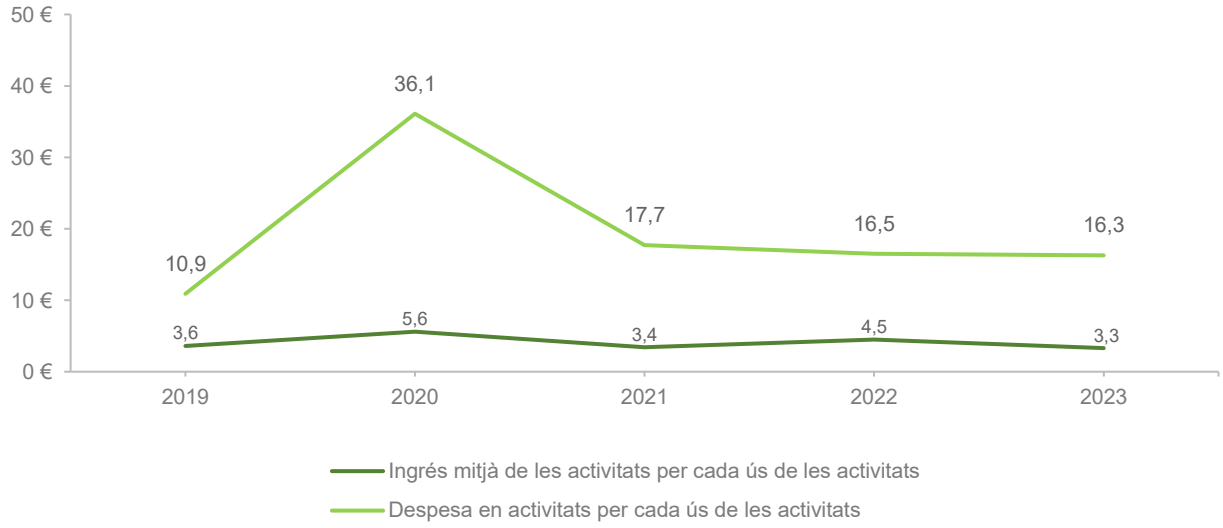
Pel que fa a les visites a les exposicions, les xifres del període 2019-2023 es mostren constants (preu de l'entrada general i ingressos mitjans per visita), i només es va veure alterada la "Despesa corrent total per visita" durant l'any 2020, en què la baixada de visitants va fer incrementar la xifra que, en els anys posteriors, va tornar a uns valors similars als del 2019 (vegeu el gràfic 57).

Gràfic 57. Despesa corrent total per visita, preu de l'entrada general al museu i ingressos mitjans per visites del museu per cada visitant. Període 2019-2023



Pel que fa a les activitats, es reprodueix el patró en què els ingressos mitjans per visita es mantenen durant el període d'estudi, i la reducció de participants a les activitats durant l'any 2020 va fer créixer notablement la despesa en activitats per cada activitat realitzada (vegeu el gràfic 58).

Gràfic 58. Ingrés mitjà i despesa de les activitats per cada ús. Període 2019-2023



5. Conclusions finals

L'any 2023, el CCI-ML assoleix una novena edició des de la seva posada en marxa, l'any 2015. Des d'aleshores, el nombre de municipis participants ha anat creixent fins a arribar a la xifra de 50, un valor que s'ha mantingut estable en les darreres cinc edicions i que representa el 98% dels municipis que tenen equipaments integrats a la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona, sumant un total de 61 museus i 211 seus i extensions.

Pel que fa als continguts i a la metodologia de treball per a l'elaboració dels indicadors del quadre de comandament del CCI-ML d'aquesta edició, no han experimentat canvis respecte a l'edició anterior, tot i que s'ha afegit un indicador nou per avaluar la participació dels residents en les activitats expositives dels museus locals.

Pel que fa als resultats obtinguts enguany, no s'observen alteracions significatives i les xifres se situen en uns valors similars als dels anys precedents, consolidant les tendències iniciades després de la irrupció de la pandèmia de la COVID-19. A grans trets, es pot observar un increment sostingut de l'assistència de públics als museus atrets per les propostes expositives i per l'oferta d'activitats, i un estancament de la dotació dels museus locals durant tot el període analitzat.

La dotació dels serveis museístics dels municipis participants en el CCI-ML s'ha mantingut sense canvis rellevants els darrers cinc anys, i només s'aprecia alguna variació menor, que es pot atribuir als petits canvis en la mostra de municipis participants. Els valors relatius a les superfícies dels museus, a les col·leccions o a l'estudi del patrimoni així ho expressen.

Pel que fa a l'activitat dels museus, els indicadors dels darrers tres anys mostren una clara tendència positiva iniciada després de les alteracions produïdes per la irrupció de la COVID-19. Així ho evidencien, per exemple, les xifres de nombre de visitants presencials, virtuals i escolars, tant en exposicions permanents com temporals, o els usos de les activitats organitzades en els museus. El creixement de les activitats presencials contrasta, tanmateix, amb la davallada dels indicadors relacionats amb les activitats no presencials introduïts l'any 2020 per analitzar els efectes de la pandèmia sobre l'activitat dels museus locals.

En relació amb el model de gestió, el nombre de treballadors i el seu perfil o la realització d'activitats de formació, enguany no s'observen variacions remarcables i es consoliden les tendències iniciades en els anys anteriors. Així, per exemple, en el període d'estudi s'observa una clara consolidació de la gestió directa, o un creixement sostingut del percentatge de dones sobre el total de treballadors dels museus del cercle.

I pel que fa als recursos econòmics i l'estructura de la despesa, les xifres de l'any 2023 venen a consolidar les tendències dels darrers anys. Així, per exemple, pel que fa al finançament dels museus, s'evidencia una progressiva reducció de les aportacions dels ajuntaments que ha estat compensada pel també progressiu augment de les aportacions per part d'altres institucions.

6. Taller de millora i sessió final de presentació de resultats

El Taller de millora del CCI-ML es va celebrar els dies 7 i 9 d'octubre de 2024 de manera presencial als espais del Pati Manning amb la participació del personal tècnic de 36 museus de 33 municipis. El taller va tenir com a objecte:

- La presentació de resultats del CCI-ML corresponents a l'any 2023.
- La realització de la dinàmica "Interpretar per millorar" centrada en l'ús dels indicadors per endegar un procés de millora en els mateixos equipaments.
- I la realització de la dinàmica "Un problema, una solució", espai de posada en comú de les diferents qüestions i problemàtiques dels equips tècnics dels museus amb l'objectiu de compartir estratègies i solucions per abordar-les.

Un problema, una solució

Després de la bona acollida de la metodologia "Un problema, una solució" realitzada en l'edició anterior del Taller de millora, enguany es va repetir. La dinàmica es va organitzar al voltant d'un torn de paraula en què cada tècnic plantejava una problemàtica o un dubte relatiu al seu museu i la resta de participants compartien propostes de resolució a partir de les experiències en el mateix equipament.

Atès el nombre de municipis participants, les sessions es van estructurar en dos blocs, un primer amb els tècnics dels municipis de menys de 30.000 habitants, i un segon amb els tècnics dels municipis de més de 30.000 habitants que, pel volum de participants, es va dividir en dues taules.

Durant les diferents sessions es van plantejar una gran varietat de qüestions sobre el funcionament, la gestió i les problemàtiques quotidianes dels museus locals que, a continuació, recollim agrupades en els següents blocs:

A. Estratègia i gestió
B. Dades estadístiques i eines
C. Exposicions
D. Públics
E. Atenció al públic i serveis educatius
F. Comunicació
G. Tiqueting i vendes
H. Gestió de la col·lecció

A. Estratègia i gestió

Pel que fa a la gestió dels museus, els aspectes que es van compartir van ser:

- Criteris que cal tenir en compte en els **plecs de condicions de les licitacions**, a banda del preu. La majoria dels museus va coincidir en el fet que la trajectòria de les empreses/persones ja no és un criteri que es pugui incloure per tal de posicionar les empreses d'àmbit local. Sostenibilitat i millora de materials són criteris que són usats per alguns dels museus, tot i que també es va apuntar que, un cop licitat el servei, és difícil comprovar que els criteris exigits en la licitació s'han dut a terme en els serveis prestats.

- **Reunions periòdiques de l'equip dels museus per compartir informació.** La majoria de museus van expressar que en duien a terme i en veien la utilitat, però també van apuntar que és difícil de fer-ne amb els serveis externalitzats, com ara amb els monitors del servei educatiu, ja que llavors són diverses empreses i costa trobar moments de coordinació.
- **Disposar d'un pla d'accessibilitat i seguretat.** És un tema que preocupa els responsables dels museus, perquè en un període de dos anys serà necessari disposar d'un pla d'accessibilitat, que comportarà, per una banda, identificar professionals que els puguin redactar i, per una altra, establir mecanismes de coordinació amb els ajuntaments per impulsar-ne la redacció.
- **Aportacions d'altres institucions.** Es planteja la importància de comptar amb altres vies de finançament com, per exemple, mitjançant els consells comarcals.
- **La cessió d'espais del museu** implica un esforç de gestió que no es tradueix en un augment en la participació de les activitats i propostes del mateix museu. Es plantegen diferents estratègies per atraure aquests públics potencials a través d'accions de comunicació, de l'establiment de convenis amb les entitats que utilitzin els espais del museu o de l'organització d'activitats conjuntes.

B. Dades estadístiques i eines

Les qüestions vinculades a la recollida i gestió de dades van girar al voltant dels següents temes:

- La **recollida de dades** és una pràctica recurrent a tots els museus locals. Les tècniques utilitzades són diverses en funció de les activitats que cal comptabilitzar: tauletes digitals, formularis mitjançant el correu electrònic, tauletes digitals al final del recorregut expositiu, etc. Les múltiples opcions també comporten un seguit de problemàtiques: en el cas d'utilitzar eines digitals, per exemple, és difícil aconseguir la participació dels visitants i que, a més, aquesta sigui representativa; o utilitzar paper, per exemple, es contradiu amb la certificació Biosphere i, a més, cal traslladar posteriorment les respostes a l'ordinador.
- Un altre aspecte planejat en relació amb les dades és l'**avaluació dels serveis**. Les estratègies emprades són múltiples i s'intenten adequar a cada servei, però totes presenten pros i contres. Les més utilitzades són la bústia per recollir comentaris, les enquestes puntuals, els fulls de valoració per a la visites escolars i el qüestionari digital a la web o a través de correu electrònic. De cara a l'avaluació dels equipaments, s'apunta l'interès de les ressenyes en portals digitals com TripAdvisor o Google.

C. Exposicions

L'organització d'exposicions i la gestió d'activitats vinculades a l'oferta expositiva també van ser objecte de debat. Les principals qüestions plantejades van ser:

- **El contracte artístic o contracte privat amb el comissari s'utilitza poc** per part de la majoria dels museus presents. És més freqüent l'ús d'una factura per al pagament de les tasques executades, per escurçar així el període d'espera per al cobrament. Alguns museus demanen la realització d'un pressupost on han de constar els acords a què s'ha arribat amb el museu per tal de tenir-los per escrit i evitar així les discrepàncies. Algun museu sí que utilitza la contractació del comissariat i de les activitats, i posa de manifest la dificultat que suposa aquesta pràctica en el cas de les activitats com ara les xerrades o conferències, on només poden contractar empreses o persones donades d'alta d'autònom.
- En les exposicions temporals, les **unitats gràfiques** amb textos no permeten canvis (correccions, afegir idiomes, modificar el contingut, etc.). Es planteja la possibilitat de substituir-los

per codis QR, pantalles digitals, fulls de sala, etc. La casuística compartida és variada i, en general, s'utilitzen diversos recursos de forma combinada (per exemple, destinar les cartelles al contingut en català i incloure-hi un codi QR per a la resta d'idiomes). Es planteja si l'ús dels dispositius mòbils durant la visita és una pràctica desitjable o, per contra, la visita expositiva s'ha de focalitzar en la museografia.

- L'organització de **visites teatralitzades** i el seu cost. Es va convenir que calia diferenciar entre la conceptualització i el disseny de la visita, i la realització de la visita teatralitzada. En el cas de comptar de forma recurrent amb un mateix proveïdor, es va apuntar que podia generar problemes per reiteració de contracte. Davant d'aquesta circumstància, es va apuntar que una audioguia amb diferents versions podia arribar a substituir una visita teatralitzada.
- L'ús d'**audioguies** i dispositius digitals per acompanyar el visitant durant la visita. Un dels principals obstacles de l'ús d'aquests dispositius és el seu cost de producció i d'actualització dels continguts. Es van plantejar diverses alternatives com, per exemple, el projecte Visitmuseum (https://visitmuseum.gencat.cat/ca) o l'ús de codis QR en el recorregut expositiu. En tots els casos es va apuntar la dificultat de compartir informació digital a la xarxa (viquis, fotoweb, blogs...) de manera coordinada i integrada dins de les polítiques digitals dels ajuntaments.
- La integració de **noves tecnologies digitals** al museu, especialment l'ús de mapatges. Tot i l'espectacularitat d'aquest tipus d'accions, es va apuntar la barrera d'entrada que representava el cost, especialment si es realitzen a l'exterior com a acció puntual. Per contra, es va valorar molt positivament els casos en què aquest recurs s'utilitza integrat en la museografia.
- Un recurs habitual en les visites en grup és la **radioguia**. Es va convenir que en visites guiades en espais oberts és de gran utilitat i que tenen un cost raonable. Com a alternativa es va plantejar, també, l'ús d'altaveus portàtils per part de la persona encarregada de la visita.

D. Públics

Pel que fa als públics, es va posar el focus en el públic jove i escolar i en les estratègies per atreure'l. Els temes tractats van ser els següents:

- Les **dificultats per atraure el públic escolar**. Els museus manifesten que els departaments d'educació municipals centralitzen l'oferta d'activitats i les escoles les poden reservar, fet que simplifica la feina, però l'excés d'activitats ofertes per part dels diversos serveis és molt gran i se solapen. Alhora, en les etapes de secundària prefereixen justificar les sortides del centre educatiu fora del municipi, i l'alta taxa de reposició dels mestres en els centres educatius fa que dificulti trobar professors convençuts que vulguin portar els alumnes al museu, i fidelitzar-los.
- Les **diferents iniciatives utilitzades per atraure els centres educatius locals**: agermanar un centre educatiu amb un servei municipal per treballar algun tema d'interès (en funció de la temàtica van al museu, aquest no s'ha de fer càrrec de cap partida i els alumnes poden realitzar activitats); establir programes plurianuals a partir dels quals les escoles utilitzen el museu com un espai més on poder venir a realitzar classes, etc.; deixar espais d'exposició a escoles per a mostrar els treballs inspirats en la col·lecció del museu. Fer activitats singulars com, per exemple, concerts de música electrònica. Fer campanyes de publitramesa dirigits al professorat d'assignatures específiques, etc.
- **Estratègies per a l'atracció de públics en general.** En alguns casos s'ha abordat a través de la redacció d'un pla de desenvolupament de públics. Una altra estratègia utilitzada és la realització d'activitats puntuals singulars –per exemple, un tast de vi, la projecció d'una pel·lícula o un concert– per donar a conèixer el museu a nous públics. I també es planteja la possibilitat d'adaptar el discurs museogràfic per obrir-lo a altres mirades i usuaris.

E. Atenció al públic i serveis educatius

La programació d'activitats educatives és una de les principals tasques dels museus locals. La realització de les activitats, tanmateix, representa un repte en relació amb les dotacions dels equipaments. Les qüestions compartides al voltant d'aquest tema van ser:

- Sobre la possibilitat de **desplaçar-se a les escoles** per realitzar-hi els tallers i activitats. Durant el confinament va ser una pràctica habitual però de mica en mica s'ha anat deixant de banda, en part per la poca implicació de les escoles en les tasques prèvies de preparació de les activitats.
- Com a alternativa, es posa a disposició de les escoles (i també de grups de gent gran) diferents materials didàctics com, per exemple, una maleta didàctica. En aquests casos, cal tenir en consideració com es realitzarà la cessió i la recollida del material, per exemple mitjançant els centres de recursos pedagògics de la comarca.

F. Comunicació

La difusió de continguts i activitats del museu és un repte compartit entre tots els museus, i enguany es va debatre sobre les següents qüestions:

- **Estratègia de comunicació digital** i els recursos de què ha de disposar el museu per tenir èxit en la difusió de les seves activitats a través de les xarxes socials. Hi ha museus que disposen de recursos específics dedicats a la difusió de les activitats, amb treballadors a jornada parcial o bé a través d'estudiants en pràctiques. Tots els museus coincideixen que són recursos temporals, ja que els recursos econòmics que s'hi destinen s'acaben o bé la persona es jubila i no hi ha un relleu en aquest àmbit. Altres museus no disposen de recursos específics dedicats a la comunicació de manera estructural i aquestes tasques es reparteixen entre els diferents membres de l'equip i, per tant, la dedicació és menor o bé se subcontracta el servei de comunicació a una empresa externa de forma temporal. Aquesta contractació se sol fer a través d'un contracte menor i, quan s'extingeix, cal iniciar gestions amb l'ajuntament per tal d'obtenir un contracte major, fet que situa el servei de comunicació dels museus en una temporalitat continuada. De tota manera, es va posar de relleu que l'externalització de la comunicació té els seus avantatges en relació amb la minva de càrregues de treball de l'equip, la professionalització dels serveis i l'augment de les interaccions, tot i que cal monitorar molt bé el que es publica per evitar errors proveint els continguts des dels museus. Es conclou que l'ideal seria que la gestió de la comunicació fos un recurs estructural del museu, compartit amb altres museus si és necessari, i amb una jornada parcial, si convé.
- La necessitat de diferenciar entre **estratègies de difusió de les activitats i de creació de continguts digitals**, ja que aquest últim va destinat a un públic que potser no es desplaça presencialment al museu, però que cal tenir en compte.
- La **pàgina web dels museus** també va ser un dels aspectes tractats, ja que habitualment depenen dels ajuntaments i, per tant, el disseny està supeditat a la comunicació municipal. Algun museu va exposar la pràctica que han dut a terme amb la confecció d'una *landing page*, que té un cost inferior i que es pot modificar en funció dels interessos del museu.

G. *Tiqueting* i vendes

Els preus per a les visites i els serveis dels museus és una qüestió que també preocupa la majoria de museus en relació amb:

- La diversitat entre els **preus de les entrades dels museus**, ja que alguns són gratuïts, per decisió municipal, i d'altres de pagament. D'altra banda, els **serveis** de pagament als museus, amb independència de la gratuïtat de l'entrada, són els tallers a les escoles, fet que consideren que pot jugar en contra de la captació de nous públics. Davant d'aquesta casuística, es proposa que des de la Diputació de Barcelona es pogués fer un estudi per veure els preus dels museus en relació amb les exposicions permanents i temporals. Segons els resultats del CCI-ML, de mitjana, el 35% de visitants paguen entrada, i la mitjana del preu de l'entrada és de 2,6 €.
- **Els preus per a participació en conferències i en taules rodones**. S'expressa la dificultat per establir què cal exigir en aquestes situacions, i des de l'Oficina de Patrimoni Cultural es recomana la taula de tarifes estipulades per la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona.
- Eines per a la **gestió de la venda d'entrades** presencials i en línia. És habitual la utilització d'un programari de gestió de vendes, tot i que l'adquisició i el cost de manteniment anual són elevats. En algun cas es planteja la venda d'entrades a través d'una plataforma de *tiqueting*, però cal considerar la manera d'alinear-ho amb les polítiques de gestió dels ajuntaments.

H. Gestió de la col·lecció

Les tasques de gestió i estudi de la col·lecció també van ser abordades en el taller, especialment en relació amb les dificultats d'encaixar-les en el dia a dia dels museus locals. Les qüestions plantejades van ser:

- Els primers passos per iniciar **la digitalització de la col·lecció,** ja que hi ha museus que no han pogut iniciar aquest procés per manca de recursos. Alguns dels museus presents ja porten un llarg recorregut en la digitalització de la col·lecció destinant-hi recursos econòmics i humans, i d'altres es mouen per campanyes i amb l'ajuda de voluntariat que s'ocupa de, per exemple, fotografiar les peces.
- Sobre la **documentació i l'estudi de la col·lecció** es va apuntar que els esforços són grans, les col·leccions són extenses però les ajudes per realitzar-ho són minses. Algun museu va compartir que, en aquests casos, el millor que es pot fer és organitzar una exposició a partir de la mateixa col·lecció per tal de fer recerca, revisar la documentació de què es disposa, posar en ordre els fons de forma sistemàtica, documentar-ho, i fer una publicació que ho divulgui. Un altra alternativa plantejada per potenciar la recerca és la vinculació amb algun grup de recerca universitari.
- **El programari de gestió de la col·lecció** de què disposen la majoria de museus és un *software* poc intuïtiu, i que les futures actualitzacions disponibles trigaran encara a arribar.
- La **divulgació de les col·leccions a través de la xarxa** va ser un altre dels temes plantejats. En aquest sentit, el programari més habitual de gestió de la col·lecció no en facilita la divulgació a través de la xarxa, però iniciar la migració a una nova plataforma genera molts dubtes.
- La **publicació de treballs i estudis** sobre la col·lecció. En alguns casos es compta amb una beca per finançar les publicacions, i en altres casos s'opta per editar els treballs i distribuir-los en format digital a través de la mateixa web.
- En relació amb **les donacions** es va comentar que els museus han de poder reservar-se el dret d'aplicar criteris tècnics per poder seleccionar les peces d'interès per a la col·lecció, i que la Xarxa de Museus d'Art disposa d'un Manual d'Adquisicions que és molt útil per evitar "donacions enverinades".

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR (OMIC) 2023

OMIC



Informe dels indicadors de les oficines municipals d'informació al consumidor (OMIC) 2023

1. Introducció

2. Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2023

3. Metodologia i abast de l'anàlisi

4. Serveis públics locals de consum: Conclusions 2023

5. Serveis públics locals de consum 2023: Resum executiu

6. Tallers de millora

7. Epíleg



1. Introducció

Segueixen afectant els canvis generats per la gestió de la pandèmia de la Covid-19 als Serveis Públics de Consum o aquells ja ha estat absorbits i revertits? En aquesta 16ª edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum (OMIC)**, la segona des de la finalització de la pandèmia, hauríem de disposar de prou informació per respondre amb solvència a aquesta pregunta al llarg d'aquest Informe de conclusions.

També tractarem de respondre a un repte: quins motius expliquen alguns dels canvis i transformacions que, pel que fa als Serveis Públics de Consum de la demarcació de Barcelona, han estat identificats en aquesta edició i que no provenen dels efectes de la pandèmia?

Amb aquestes preguntes com a fil conductor, l'**Informe global dels indicadors d'OMIC 2023** recull l'evolució dels diferents indicadors emprats entre 2022 i 2023, contextualitzant-los en el marc de la seva evolució des de l'any 2013.

Els Serveis Públics de Consum

Fins l'any 2019, en el context dels tallers de millora d'aquest Cercle d'OMIC, hom debatia de quina manera es podia incrementar la gestió online dels casos atesos per les Oficines de Consum o la cita prèvia per a l'atenció presencial. També s'hi debatia sobre el desenvolupament de l'activitat inspectora o sobre el sosteniment i la incrementació de l'assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum organitzades pels Serveis Públics de Consum.

Tanmateix, l'any 2020 tot això va canviar, com també van canviar moltes altres coses. La implantació accelerada i gairebé obligatòria de la cita prèvia; l'impuls instantani dels casos atesos via Internet; la pràctica desaparició de les inspeccions; l'anul·lació de qualsevol activitat presencial d'educació i sensibilització en consum... però també la reducció dels casos atesos per cada 1.000 habitants o altres efectes que van ser analitzats exhaustivament en els anteriors informes i que, en alguns casos, es perllongaren durant dues edicions més (en les edicions corresponents a les dades dels anys 2021 i 2022 i en d'altres van tendir, progressivament, a paràmetres semblants als anteriors a la **pandèmia provocada per la Covid-19**.

En aquest Informe de conclusions de la setzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC (dades de 2023), es manté l'interès en els efectes de la pandèmia provocada per la Covid-19 sobre la situació i l'evolució dels **Serveis Públics de Consum**, i també en la resposta plantejada i consolidada o no per aquests. Tanmateix, com es preguntava a les primeres línies d'aquest document, hi ha altres motius que poden explicar alguns dels canvis identificats en aquest Informe? Aquest fet serà explicat en el capítol de conclusions.

En definitiva, aquest Informe de conclusions permetrà identificar i explicar què ha succeït durant l'any 2023 i els efectes sobre el servei prestat pels Serveis Públics de Consum de la demarcació de Barcelona, tant pel que fa al sosteniment o no dels efectes de la pandèmia sobre el servei, com altres aspectes que s'aniran desgranant al llarg de l'Informe.

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum, liderat pel **Servei de Suport a les Polítiques de Consum (Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública)** i pel **Servei de Programació (Àrea de Serveis Generals i Transició Digital)** de la Diputació de Barcelona, compta amb una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona.

Nombre de municipis participants al Cercle

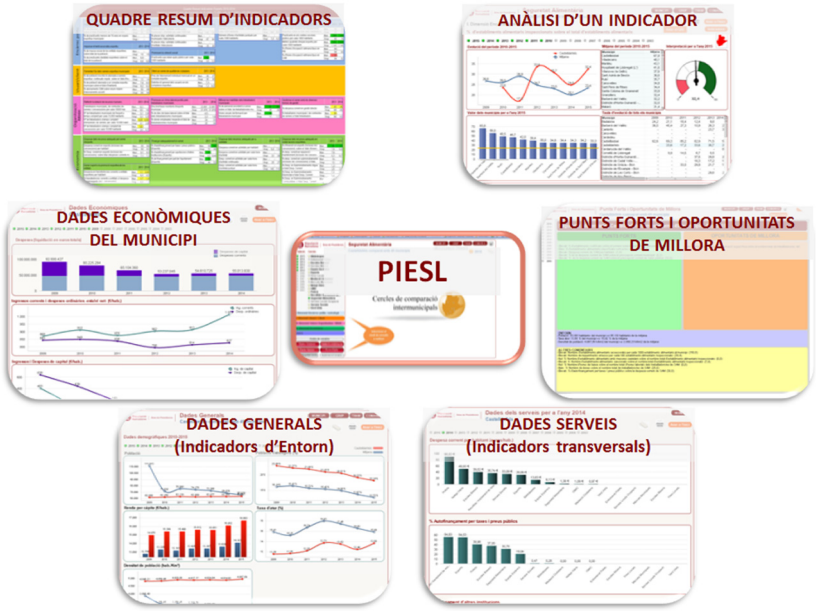
41

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI
(en xifres absolutes i en % sobre la població resident a municipis de més de 10.000 habitants, excepte la ciutat de Barcelona)

2,6 milions

73%

Com a complement a aquest Informe, el **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)** de la Diputació de Barcelona permet aprofundir en els indicadors des d'una lectura detallada i dinàmica de les dades. Des del portal es poden descarregar gràfics, dades i dur a terme anàlisis comparades amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació, en funció dels interessos i de les necessitats de cada OMIC.



2. Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2023

En aquesta setzena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** han participat 41 municipis, exactament els mateixos municipis que en l'edició anterior.

Més de 50.000 hab.	Hab.
Badalona	224.301
Castelldefels	68.327
Cornellà de Llobregat	90.303
Granollers	62.950
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Mataró	129.613
Mollet del Vallès	51.692
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Santa Coloma de Gramenet	119.195
Terrassa	225.274
Viladecans	66.615
Vilanova i la Geltrú	70.652

Entre 10.000 i 50.000 hab.	Hab.
Calella	19.762
Canet de Mar	15.014
Cardedeu *	33.788
Castellar del Vallès	25.122
Castellbisbal	12.811
Cubelles	16.950
Esparreguera	22.392
Esplugues de Llobregat	46.968
Gavà	47.498
Igualada	41.287
Llagosta (La)	13.114
Lliçà d'Amunt	16.083
Manlleu	21.182
Martorell	28.643
Masnou (El)	24.176
Montcada i Reixac	37.000
Montgat	12.458
Olesa de Montserrat	24.458
Pineda de Mar	28.840
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Sentmenat	9.461
Sitges	32.086
Vilafranca del Penedès	40.596
Vilassar de Mar	21.039

Figura 1. Distribució per trams de població dels municipis participants[1] en el Cercle d'OMIC 2023

Els 41 municipis de més de 10.000 habitants participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC[2] (16 ciutats de més de 50.000 habitants i 25 municipis de 10.000 a 50.000 habitants) aplegueen el **48% dels municipis de més de 10.000 habitants** de la demarcació (exclosa la ciutat de Barcelona; veure figura 2) i el **73% dels habitants de la demarcació** amb població superior als 10.000 habitants (exclosa la ciutat de Barcelona), un total de **2,6 milions de persones**.

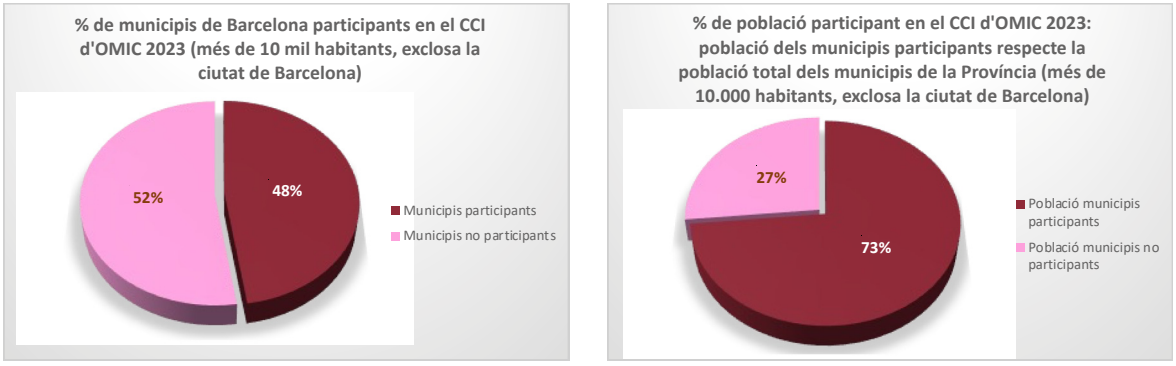


Figura 2. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2023, en relació amb els municipis de 10.000 habitants i més de la demarcació de Barcelona (exclosa la capital).

1 El municipi de Cardedeu inclou, als efectes d'aquest Informe, els de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor i Sant Pere de Vilamajor.

2 El 41è municipi, Sentmenat, no arriba als 10.000 habitants l'any 2023 i, per tant, no pot ésser inclòs en aquesta estadística inicial.

Per als dos grans grups de municipis considerats, són representats el 89% dels **municipis de més de 50 mil habitants** de la demarcació de Barcelona, amb el 93% de la població del grup. En el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants** són representats el 36% dels municipis i el 45% de la població total.

3. Metodologia i abast de l'anàlisi

El **quadre resum d'indicadors (QRI)** presenta les mitjanes resultants de les dades corresponents a l'any 2023, agrupada en les **quatre dimensions de meta** (figura 3). Hi són tots els indicadors emprats.

ENCÀRREC POLÍTIC

Impulsar l'ús de les OMIC	2023
Casos atesos per cada 1.000 habitants	28,0
% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	76,8%
% de reclamacions s/ total de casos atesos	22,2%
% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	1,0%

Garantir l'acompliment de la normativa	2023
Inspeccions per cada 1.000 habitants	0,9
% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	49,9%
% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	75,6%

Fomentar actituds de consum responsable	2023
Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	11,7
Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	50,7
Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	4,0

Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2023
Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	5,0

USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2023
Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	6,0
Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	74,5
Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	22,0
Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,7

Oferir un servei accessible als usuaris	2023
Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,7
% de casos via presencial s/ total de casos atesos	32,9%
% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	40,6%
% de casos per Internet s/ total de casos atesos	22,7%
% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	3,8%

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2023
% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	5,3%
% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	23,0%
% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	15,7%
% de casos de productes s/ total de casos atesos	16,1%
% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	34,0%
% de casos de no consum s/ total de casos atesos	5,9%

Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2023
% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	43,3%
% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,3%
% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	2,4%
% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	53,0%

Gestionar reclamacions i denúncies	2023
% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	55,3%
% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	12,0%
% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	70,1%

VALORS ORGANITZATIUS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2023
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals)	100,0%
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0%

Disposar dels recursos humans adequats	2023
Habitants per persona treballadora de l'OMIC	33.472
Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	936
% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC	29,4%

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2023
% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'IOMIC amb funcions tècniques	3,9
Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	34.582

Reflectir l'estructura de gènere del personal	2023
% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	78,5%
% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	71,4%

Millorar les habilitats dels treballadors	2023
Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	35,3
% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	74,2%

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2023
Despesa corrent del servei per habitant	1,39
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,13%

Finançar adequadament el servei	2023
% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0,0
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	33,9
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66,1

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2023
Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	46,7

ENTORN

	2023
Població	63.238

	2023
Densitat de població (hab. / Km2)	2.866

	2023
Renda per càpita	18.040

	2023
Nombre de centres	1
Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC	1.994

Figura 3. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC (dades 2023).

L'Informe de conclusions de l'**edició de 2023 del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines de Consum (OMIC)** recull les dades agregades i les mitjanes dels 41 municipis participants amb Servei públic de Consum. Quan les diferències són significatives (respecte a la mitjana agregada dels municipis participants), es diferencien els indicadors segons les dimensions dels municipis (dos grups: més de 50 mil habitants i de 10 mil a 50 mil habitants[3]).

Així, aquest setzè Informe es fonamenta en l'anàlisi **estàtica** de la mitjana dels **indicadors** de les **41 OMIC** participants **en aquesta edició**, comparada amb el valor de l'indicador en l'edició anterior. Així mateix, es presenta l'**anàlisi dinàmica de la mitjana dels indicadors més rellevants**, corresponents a la **sèrie temporal 2013-2023** o, per a indicadors amb una sèrie més curta, a la seva sèrie temporal.

El **format de presentació** dels indicadors segueix l'esquema i l'itinerari proposat en la **infografia del servei** (veure la figura 4, pàgina 59 de l'Informe), segons la següent classificació:



Recursos econòmics. Contempla l'esforç econòmic, a través de la despesa corrent per habitant i del percentatge de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, així com les fonts de finançament del servei.



Persones treballadores. S'analitza la càrrega de treball de personal dels Serveis Públics de Consum. Indicadors com els habitants per persona treballadora de l'OMIC i, sobretot, els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC ens proporcionaran informació rellevant respecte aquest àmbit.



Atenció ciutadana. En aquest apartat s'analitza la incidència dels Serveis Públics de Consum sobre la ciutadania dels seus àmbits d'actuació. Els indicadors emprats són els casos atesos per 1.000 habitants, els casos atesos per tipologies (habitatge, subministraments bàsics, telecomunicacions, productes, altres serveis de consum i no consum) i els casos atesos per via d'accés (presencial, per telèfon i per Internet).



Temps de resposta. Com a indicadors de l'eficiència dels Serveis Públics de Consum, en aquest Informe s'ha fet servir el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia i el temps mitjà de tramitació de les reclamacions.

3 *Sentmenat s'inclou dins del grup de municipis de 10 mil a 50 mil habitants.*



Retorn a la ciutadania. En aquest cas s'analitza quin és el retorn dels Serveis Públics de Consum a la ciutadania i quina és la seva valoració. Han estat considerades les inspeccions per cada 1.000 habitants i les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per cada 10.000 habitants (per a centres escolars i fora dels centres escolars), així com el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda i el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores.

Per a l'anàlisi de l'**evolució dels indicadors**, al costat del seu valor per a l'any 2023, les fletxes mostren, quantitativament i qualitativa, quina és la seva evolució **entre les edicions 2022 i 2023**:

- ↑↑↑: El valor de l'indicador creix.
- ↓↓↓: El valor de l'indicador cau.
- =: El valor de l'indicador es manté aproximadament constant.

La direcció de la fletxa assenyala si l'indicador ha caigut l'any 2023. El color fa referència a si el creixement o la reducció de l'indicador és positiu (**color verd**), negatiu (**color taronja**) o neutre (**color negre**) per al Servei d'OMIC i per a les persones usuàries. D'aquesta manera, **les fletxes permeten interpretar fàcilment l'evolució** de cada indicador en relació amb l'edició anterior del Cercle d'OMIC.

Només s'utilitza l'**anàlisi diferenciada per la grandària dels municipis** quan hi ha diferències molt significatives en el valor dels indicadors en el grup dels municipis de **més de 50 mil habitants** i en el grup dels municipis de **10 a 50 mil habitants** (veure'n la distribució en la figura 1).

Aquest Informe de conclusions finalitza amb un **resum executiu** que recull les **principals conclusions de les Oficines de Consum** de la demarcació de Barcelona l'**any 2023**, basat en la infografia del servei (figura 4), i amb un **epíleg** que sintetitza els motius pels quals els **Serveis Públics de Consum** han recuperat o no han recuperat situacions anteriors a la pandèmia generada per la Covid-19. A més, quan és possible, s'identifiquen les causes i motius d'aquells canvis que havien estat emmascarats pels efectes de la pandèmia.

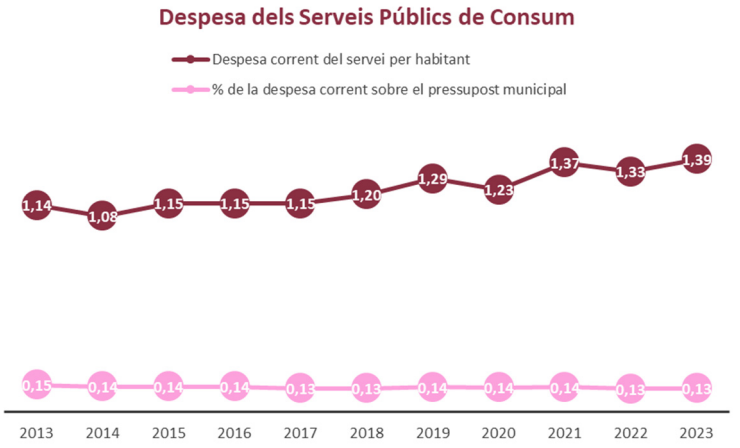
4. Serveis públics locals de consum: Conclusions 2023



Recursos econòmics

Insignificant pes de les OMIC en el pressupost corrent municipal

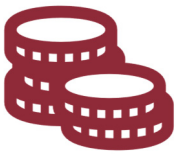
L'impacte econòmic-financer dels Serveis Públics de Consum en els pressupostos municipals és mínim. En efecte, la **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipa**l es manté en el nivell més baix de la sèrie històrica (0,13%, percentatge idèntic al de l'any 2022).



És cert que la **despesa corrent per habitant** (1,39€) és un 5,2% superior a la mitjana de l'any 2022. Malgrat aquest increment, el cost unitari (molt baix per als ajuntaments), és equivalent al preu mitjà d'un tallat a qualsevol dels municipis participants (1,39€).

1,39€
↑ +5,2%
Despesa corrent per habitant

En canvi, la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** creix un 18,4%, tornant a la tendència creixent dels anys anteriors a 2022. La causa no és pas el nombre de casos, que es manté constant, sinó l'augment de la despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos l'any 2023.



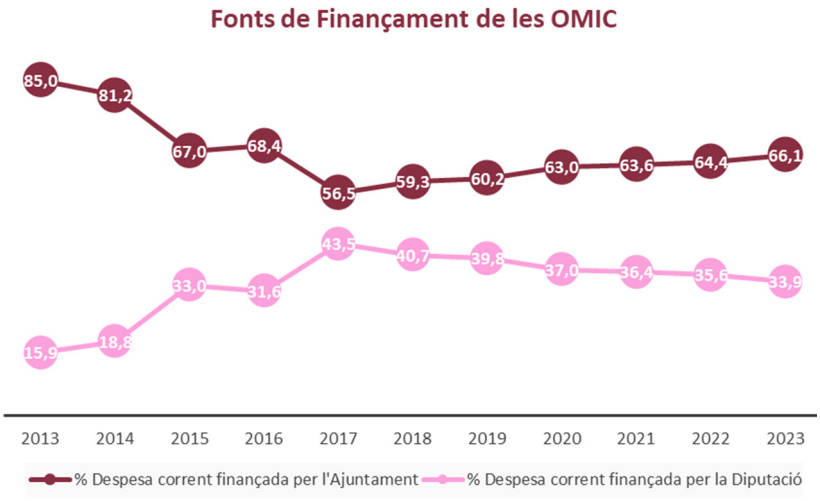
0,13%
= 0,0 p.p.
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal

46,7€
↑ +18,4%
Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès

Molt a poc a poc, es potencia el finançament municipal del Servei

Aquest 2023 torna a créixer el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (66,1%; +1,8 punts percentuals respecte 2022).

Donat que aquest Servei només es nodreix d'aquestes dues fonts de finançament, el **percentatge de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent** (33,9%) cau 1,8 punts percentuals respecte 2022.



En termes agregats, l'aportació dels ajuntaments als Serveis Públics de Consum participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC creix un 9,5% i la d'altres institucions (Diputació de Barcelona) augmenta un 1,4%.

Despesa corrent finançada per altres institucions

33,9%

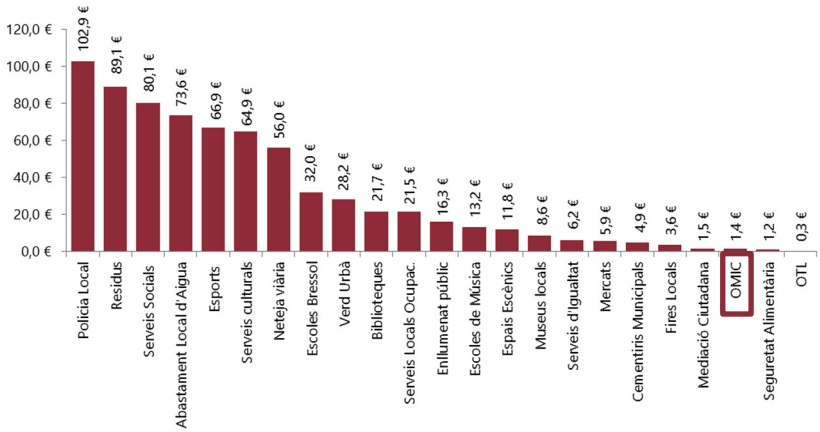
↓ -1,8 p.p.

Despesa corrent finançada per l'Ajuntament

66,1%

↑ +1,8 p.p

No obstant, convé destacar que en comparació amb la resta dels serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal[4], la **despesa corrent en Consum és la tercera més baixa**.



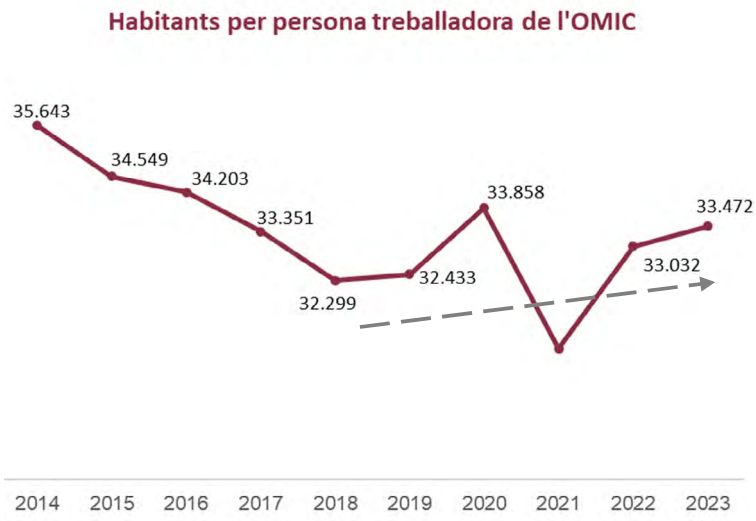
4 Dades definitives del 2023 exceptuant els serveis Policia local, Neteja viària, Gestió de residus, d'Espais escènics, d'Escoles bressol, d'Esports, Serveis Socials, Mercats municipals, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Enllumenat públic, Mediació ciutadana, Verd Urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, OTL, Abastament Local d'Aigua i Serveis d'Igualtat que són dades del 2022. En el cas dels serveis de Biblioteques, són dades provisionals del 2023.



Persones treballadores

Segueix augmentant l'esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC

El valor de l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" torna a créixer l'any 2023 (+1,3%) i se situa lleugerament per sobre de la línia de tendència generada els anys 2018-2019. La dada d'enguany sembla confirmar la superació de les pertorbacions, generades pels efectes de la pandèmia durant els anys 2020 i 2021, en una sèrie en la qual destaca una reducció progressiva en l'esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC entre 2014 i 2018 i un lleuger augment des de llavors.



El valor d'aquest indicador creix en el 73,2% dels municipis participants (en el 9,8% del total, aquest increment és superior al 10%) i cau en el 26,8% restant. Així doncs, els Serveis Públics de Consum participants augmenten el risc de pressió sobre els equips de les OMIC, especialment en el cas d'aparèixer noves crisis de consum.

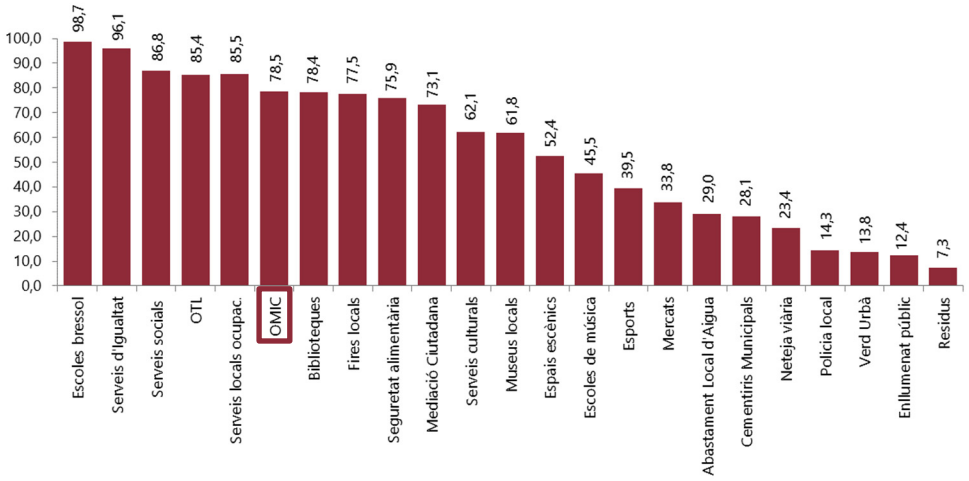
33.472

↑ +1,3%

Habitants per persona treballadora de l'OMIC

Un 78,5% de les plantilles dels serveis de Consum són dones i un 21,5% són homes. A pesar que es tracta d'una de les dades més elevades, encara hi ha 5 serveis amb més presència de dones.

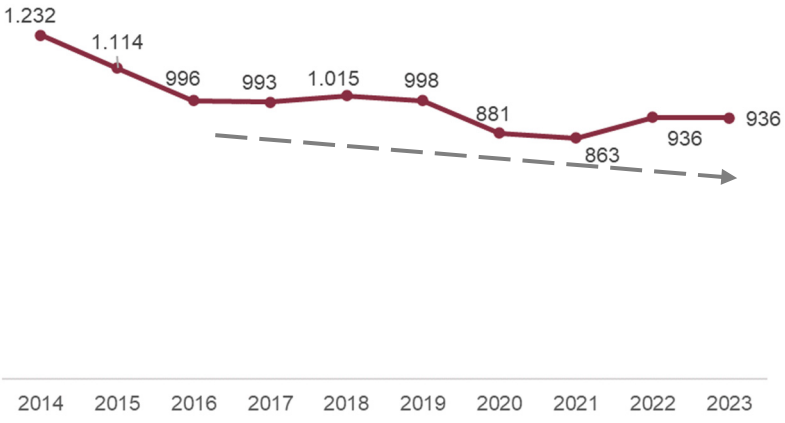
% de dones treballadores dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal



Es manté el nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC i se situa en la banda baixa de la sèrie històrica d'aquest indicador

Hi havia molta curiositat per a comprovar com evolucionava el "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" el 2023, donat l'impacte generat pels efectes de la pandèmia de la Covid-19 en el valor d'aquest indicador. Doncs bé, el valor de l'indicador se situa exactament sobre la línia de tendència del període 2016-2023, amb la particularitat que enguany el nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC coincideix, exactament, amb el de l'edició anterior.

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC



Efectivament, els 936 **casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** de l'any 2023 són els mateixos que un any abans.

936

= 0,0 %

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC

Aquesta evolució no és la mateixa en els dos grups de municipis considerats. En efecte, mentre torna a créixer, com l'any anterior, el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC en les els municipis de més de 50.000 habitants, en els municipis de menys de 50.000 habitants, a diferència del que va succeir en les edicions anteriors, el valor d'aquest indicador cau molt lleugerament. En aquest sentit, la limitació o manca de recursos dels municipis de menys de 50.000 habitants pot explicar aquesta diferència.



Grup 10-50M

539 ↓

Grup +50M

1.153 ↑

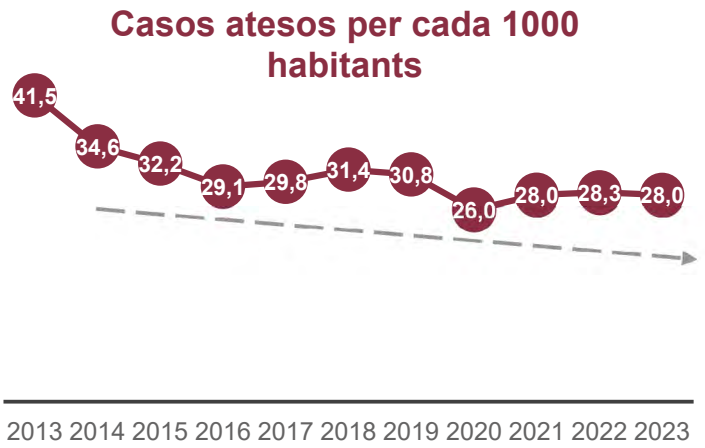
Diferències en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC per grup de municipis



Atenció ciutadana

Estabilitat, a la baixa, dels casos atesos per cada 1.000 habitants

Si en l'edició anterior havia quedat algun dubte de si els **casos atesos per cada 1.000 habitants** tornarien als valors anteriors a la pandèmia, l'any 2023 sembla clar que el nou nivell natural de l'indicador (en anys en que, com aquest, no hi ha hagut crisis de consum) es consolida en la banda baixa de la sèrie històrica i exactament sobre la línia de tendència.



Així, els 28,0 **casos atesos per cada mil habitants** de 2023 representen una reducció de l'1,4% respecte l'any 2022, situant-se l'indicador al mateix nivell de l'any 2021 i, per tant, consolidant-se com el nivell més baix de tota la seva sèrie històrica (només per sobre del valor "pandèmic" de 2020).

28,0

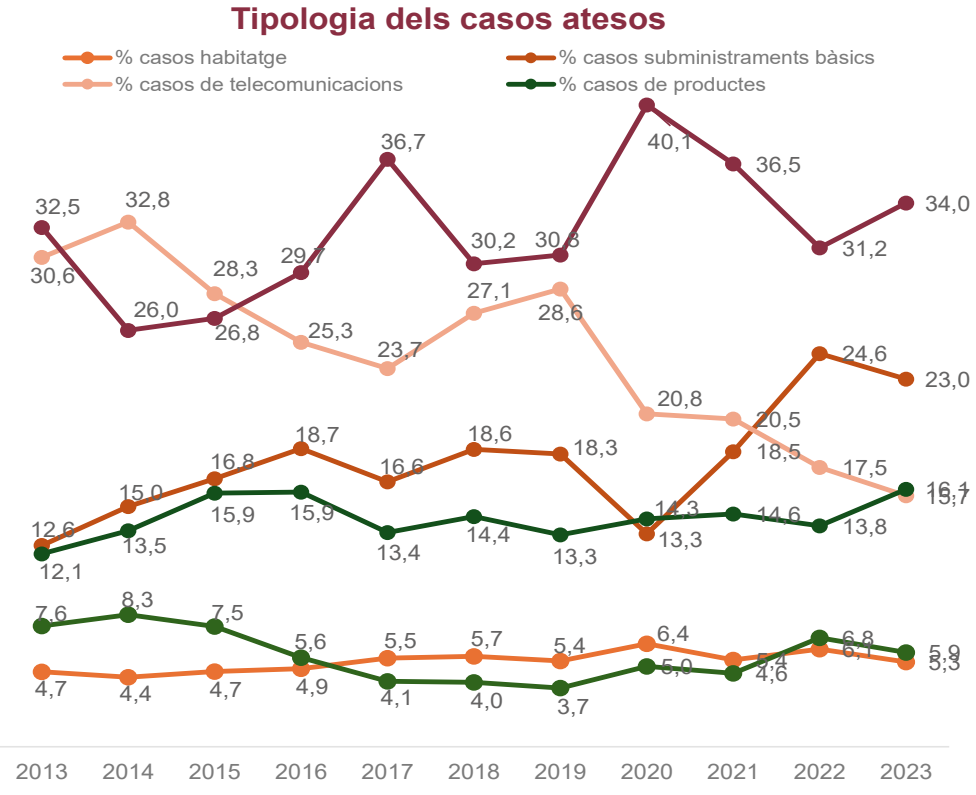
↓ -1,4%

Nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants

Es manté la línia de tendència en la distribució per tipologia dels casos atesos

Complementàriament a l'apartat anterior, a continuació comprovarem què ha succeït amb la distribució dels casos atesos, començant per un gràfic que, edició rere edició, ha permès la identificació clara de les crisis de consum que han aparegut i que han condicionat el funcionament dels Serveis Públics de Consum durant la llarga història del Cercle d'OMIC, inclosa la derivada de la pandèmia de la Covid-19. De fet, tal com havia succeït en anteriors crisis de consum, els dos anys de pandèmia representaren una sacsejada en la distribució dels casos atesos per tipologia, amb canvis que es perllongaren, no només durant 2020 i 2021, sinó també durant 2022.

Amb tot, el percentatge de **casos d'altres serveis de consum** i del **percentatge de casos de telecomunicacions** se situen, en aquesta edició (dades 2023), exactament sobre la tendència dels indicadors, fet que semblaria confirmar l'absència de crisis de consum l'any 2023. Tanmateix, hi ha alguns trets que han de posar-se en consideració, especialment el fet que, per primera vegada, el **% de casos de telecomunicacions** cau fins a la quarta posició dels sis indicadors que desagreguen la tipologia dels casos atesos per les OMIC.



Veiem tot seguit com ha evolucionat cada indicador d'aquest grup, considerant que el nombre total de casos atesos s'ha mantingut constant en aquesta edició de 2023 d'acord amb l'estabilitat a la baixa descrita anteriorment.

Després de la caiguda de les darrers edicions, el **percentatge del casos atesos d'altres serveis de consum** torna a créixer (34%; +2,8 punts percentuals), símptoma d'una possible nova crisi de consum associada als serveis bancaris. En la segona i tercera posició d'aquest grup d'indicadors se situen el **percentatge de casos de subministraments bàsics** (23,0%; -1,6 punts percentuals i consolidat en la segona posició) i el **percentatge de casos de productes sobre el total de casos atesos** (16,1%; +2,3 punts percentuals respecte l'any 2022).

En canvi, com s'ha dit, els **% de casos de telecomunicacions** cauen per primera vegada fins a la quarta posició d'aquest grup d'indicadors (15,7%; amb una caiguda d'1,8 punts percentuals en relació amb l'any anterior).

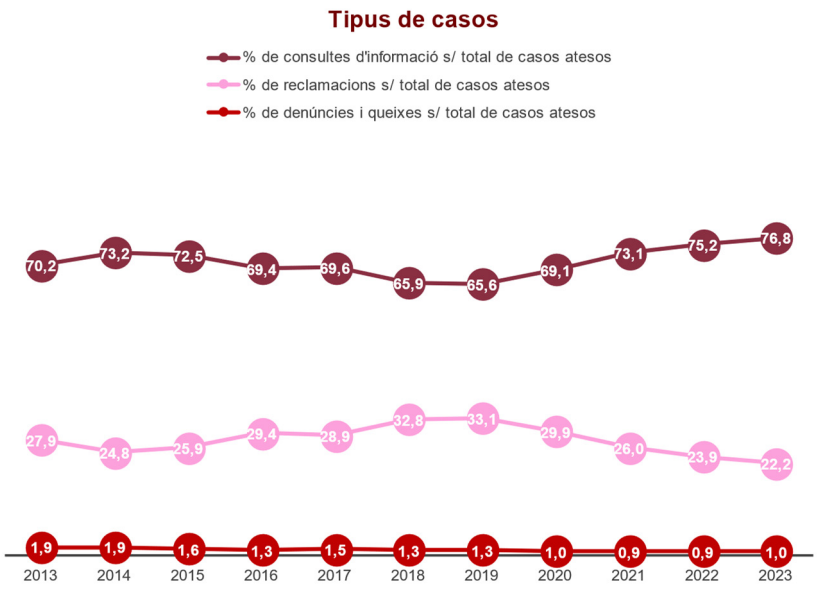
Els **percentatges de casos d'habitatge** i de **casos de no consum** cauen lleugerament.



34,0% ↑ +2,8 p.p.	**% casos d'altres serveis de consum**
23,0% ↓ -1,6 p.p.	**%casos de subministraments bàsics**
16,1% ↑ +2,3 p.p.	**% casos de productes**
15,7% ↓ -1,8 p.p.	**% casos de telecomunicacions**
5,3% ↓ -0,8 p.p.	**% casos d'habitatge**
5,9% ↓ -0,9 p.p.	**%casos de no consum**

Cada vegada més consultes d'informació i cada vegada menys reclamacions

Tampoc no hi ha dubte en la tendència en el tipus de casos. Per quart any consecutiu, i ara ja, respectivament, en el nivell màxim i mínim de la sèrie històrica d'ambdós indicadors, creix el **percentatge de consultes informatives** i cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos**.



Té només a veure amb els efectes de la pandèmia, com sembla un parell d'anys després de superar-la, o hi ha altres causes que expliquen aquesta evolució en els Serveis Públics de Consum? Ho veurem a la part final d'aquest Informe de conclusions.

El **percentatge de consultes sobre el total de casos** atesos arriba al màxim de la sèrie històrica, molt a prop del 77% del total de casos (+1,6 punts percentuals respecte l'any 2022). Paral·lelament, per quart any consecutiu, cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (-1,6 punts percentuals respecte l'edició de 2022), situant-se ja molt a prop del 22% del total de casos. Com en les darreres edicions, el **percentatge de denúncies i queixes sobre el total de casos atesos** es manté molt baix i constant (1,0% dels casos atesos).

76,8
↑ +1,6 p.p.
% de consultes d'informació sobre total de casos atesos

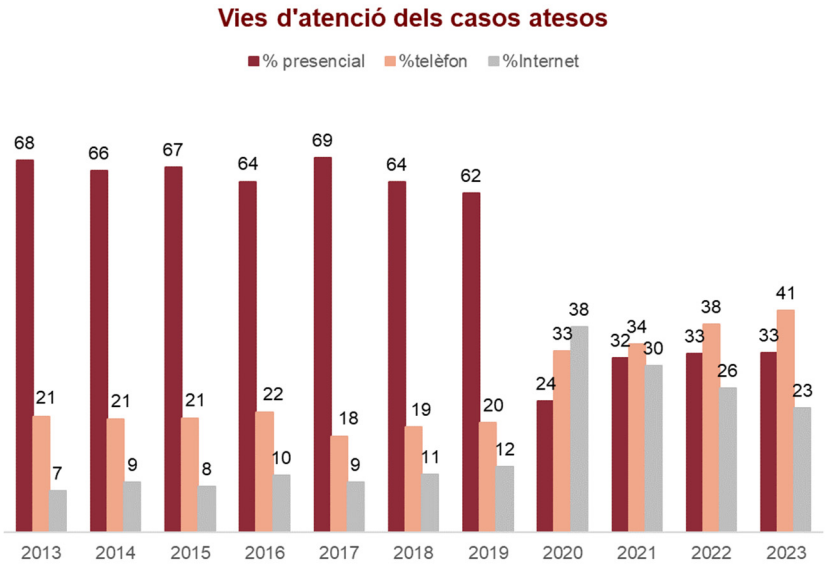
22,2
↓ -1,6 p.p.
% de reclamacions sobre total de casos atesos

1,0
= 0,0 p.p.
% de denúncies i queixes sobre total de casos atesos

A més, s'ha eixamplat encara més la diferència entre els municipis de 10 a 50 mil habitants (les reclamacions representen el 31,3% dels casos i les denúncies i queixes l'1,3%) i les ciutats més grans (19,9% i 0,9% respectivament).

Els casos atesos per telèfon agafen protagonisme, mentre tornen a reduir-se els casos atesos per Internet

Al principi de l'Informe recordàvem les reflexions que fins el 2019 es feien les OMIC per incrementar l'atenció en línia de casos de consum i, de cop, la pandèmia de la Covid-19 va disparar aquesta via de tramitació. Així, el 2020 ens preguntàvem si aquest canvi havia arribat per quedar-s'hi o no.



L'any 2021, les 3 principals vies d'atenció dels casos es distribuirien per terços, tot i que ja en l'edició de 2022 aquesta igualtat es trencà en favor de l'atenció telefònica, que creixé a costa de l'atenció per Internet.

En aquesta edició de 2023, aquesta tendència es confirma i, de nou, torna a créixer el **percentatge de casos atesos per telèfon** i es manté constant el pes de **casos atesos presencialment**, mentre tornen a caure, de nou i per tercer any consecutiu, els **casos atesos per Internet**.

En aquesta edició de 2023, el **percentatge de casos atesos per via presencial** es manté pràcticament constant (+0,1 punts percentuals respecte 2022), només una dècima per sota del 33%, la qual cosa sembla mostrar que aquesta via ha trobat l'estabilitat després de la transformació en les vies d'atenció generada per la situació derivada de la pandèmia de la Covid-19. Les **vies no presencials**, tot i ésser les majoritàries en termes agregats, redueixen lleugerament el seu pes per tercer any consecutiu (després del màxim de 2020) i se situen ja 3,3 punts percentuals per sota dels **dos terços dels casos atesos per les OMIC** (63,3%; -1,2 punts percentuals respecte l'any 2022), amb un pes cada vegada més gran del **percentatge de casos atesos per telèfon**

32,9%

↑ +0,1 p.p.

% de casos atesos via presencial s/ total de casos atesos

40,6%

↑ +2,6 p.p.

% de casos atesos per telèfon s/ total de casos atesos

sobre el total de casos atesos (40,6%, nou màxim històric; +2,6 punts sobre 2022) i una important caiguda en el **percentatge de casos atesos per Internet sobre el total de casos atesos** (22,7%; 3,7 punts percentuals menys que l'any 2022). En darrer lloc, el 3,8% restant dels casos (+1,0 punt percentual) corresponen a **l'atenció per altres vies**. Podem concloure que els efectes dels canvis als què donà lloc la pandèmia en les **vies d'atenció dels casos atesos** són ja permanents.



22,7%

↓ -3,7 p.p.

% de casos atesos per Internet s/ total de casos atesos

Per grups de municipis, segueix caient l'atenció telefònica com a resposta preferida a la pandèmia en els **municipis de 10 a 50 mil habitants** (32,1% dels casos atesos), al mateix temps que es consolida la **preferència per la presencialitat** (44,7% dels casos), i tendeix a créixer el percentatge de casos atesos per Internet (21,6% dels casos).

En canvi, en els municipis de més de 50 mil habitants segueix reduint-se l'atenció de casos via **Internet** (22,9% dels casos) i augmenta l'**atenció telefònica** (42,8% dels casos atesos). Pel que fa a l'**atenció presencial**, es manté pràcticament constant (29,9% dels casos atesos).



Grup 10-50M

% presencial

44,7% ↑

% telèfon 32,1% ↓

% Internet 21,6% ↑

Municipis 10-50M habitants: tramitacions principalment per telèfon

Grup +50M

% Telèfon

42,8% ↑

% presencial 29,9% ↓

% Internet 22,9% ↓

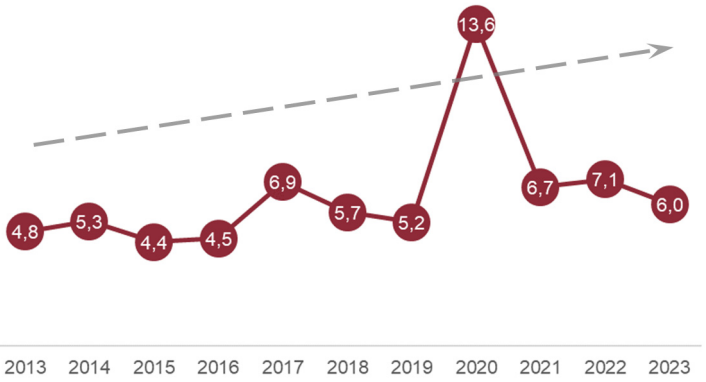
Municipis +50M habitants: tramitacions principalment per Internet

Temps de resposta

Cau el temps de concertació de la cita prèvia i es modera, encara en nivells molt alts, el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades durant l'any 2023

L'esforç dels Serveis Públics de Consum participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC ha permès que el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** se situï per sota de la línia de tendència de la sèrie històrica d'aquest indicador.

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (dies)



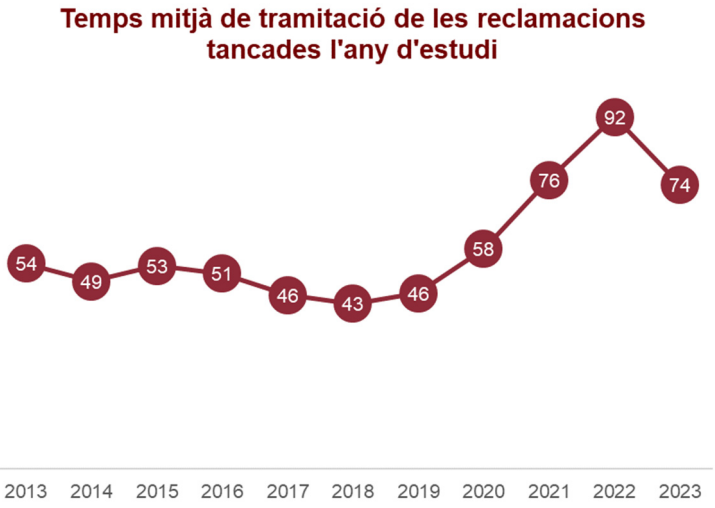
En efecte, l'aprenentatge d'aquests darrers quatre anys ha donat els seus fruits i, en un context general d'utilització de la cita prèvia per part de les OMIC, aquest indicador s'ha reduït molt significativament en aquesta edició de 2023 (6,0 dies; -1,1 dies; -15,1% respecte el 2022).

6,0 dies

↓ -15,1%

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (CP)

D'altra banda, després de quatre anys consecucions d'increments, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** també es redueix, situant-se lleugerament per sota del valor del 2021. En futures edicions veurem si es tracta o no d'una nova tendència després del punt d'inflexió del 2022.



En efecte, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2023** cau fins als 74,5 dies, 17,9 dies menys (-19,2%) que l'any 2022 i 1,3 dies menys (-1,7%) que l'any 2021. El valor de l'indicador és molt lluny (+31,1 dies; +71,8%) dels 44,3 dies de 2018, el nivell més baix de la sèrie històrica de l'indicador.

74,5 dies

↓ -19,4%

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi (TR)

Tot i mantenir-se uns menors temps de concertació dels casos atesos i de tramitació de les reclamacions en el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants**, ambdós grups de municipis han millorat el valor d'aquests dos indicadors.

Grup 10-50M

CP: 5,7d ↓

TR: 46d ↓

Grup +50M

CP: 6,2d ↓

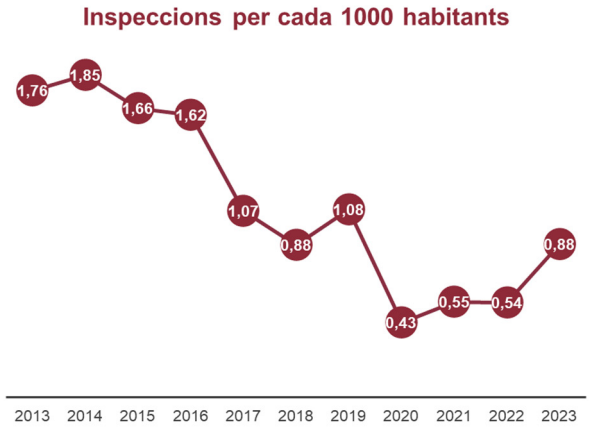
TR: 87,4d ↓

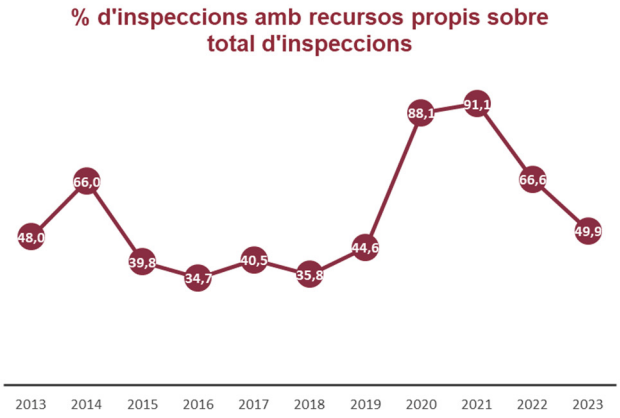
Diferències en el temps de tramitació per grup de municipis



Menys inspeccions amb recursos propis i més inspeccions informatives

En dues dates assenyalades, els anys 2017 i 2020, el nivell de l'indicador **inspeccions per cada 1.000 habitants** va caure fins arribar el 2020 (pandèmia de la Covid-19) a un terç dels valors anteriors al 2017 (aquest nivell es manté des del 2022, un cop superada la pandèmia). En canvi, el 2023, les inspeccions per cada 1.000 habitants han recuperat els nivells de 2018, fet que situa el valor de l'indicador a la meitat dels nivells anteriors al 2017.







En efecte, el 2023 s'observa un important increment en el **nombre d'inspeccions per 1.000 habitants** (0,88; +62,1%), valor que se situa en el mateix nivell de l'any 2018. Al mateix temps, torna a caure, per segon any consecutiu, el **percentatge d'inspeccions amb recursos propis** (49,9%; -16,7 punts percentuals respecte 2022) i creix, per tercer any consecutiu, el **percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (75,6%; +16,3 punts percentuals respecte l'any 2022). L'evolució d'aquests indicadors es deu a la progressiva recuperació i a l'increment substancial de les inspeccions informatives realitzades pel Serveis de Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona.



0,88

↑ +62,1%

Inspeccions per cada 1.000 habitants

49,9%

↓ -16,7 p.p.

% d'inspeccions amb recursos propis sobre inspeccions totals

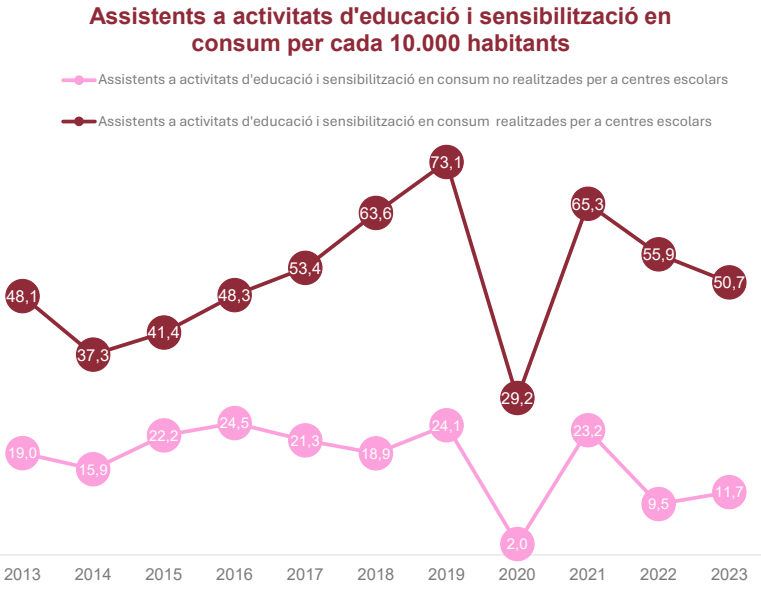
75,6%

↑ +16,3 p.p.

% d'inspeccions informatives sobre inspeccions totals

Torna a caure el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum

Tot i que l'any 2021 semblava que podrien recuperar-se els nivells pre-pandèmia del **nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum** (de fet, en aquella edició s'assoliren nivells propers als màxims de les respectives sèries històriques), la caiguda experimentada en el valor dels dos indicadors l'any 2022 va posar en dubte aquella possible recuperació. Aquest fet es confirma l'any 2023, sobretot pel que fa a la mitjana d'**assistents a activitats d'educació i sensibilització** en consum realitzades per a centres escolars.



En efecte, la mitjana de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum en els centres escolars per cada 10.000 habitants** (50,7) s'ha tornat a reduir per segon any consecutiu (un 9,4% respecte l'any 2022 i un 22,4% respecte 2021), situant-se per sota dels nivells del 2018.

50,7

↓ -9,4%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (centres escolars) per 10.000 hab.

A més, per grups de població, s'eixampla la diferència en el valor de la mitjana a favor dels municipis de 10 a 50 mil habitants.

En canvi, l'any 2023 creix el nombre de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum fora dels centres escolars**, tot i situar-se en nivells modestos (11,7 persones assistents de mitjana per cada 10.000 habitants; +23,8%% sobre 2022) i allunyats del valor de l'indicador l'any 2021 (23,2) i dels valors pre-pandèmia (24,5 l'any 2016 i 24,1 l'any 2019). El més significatiu és que són els

11,7

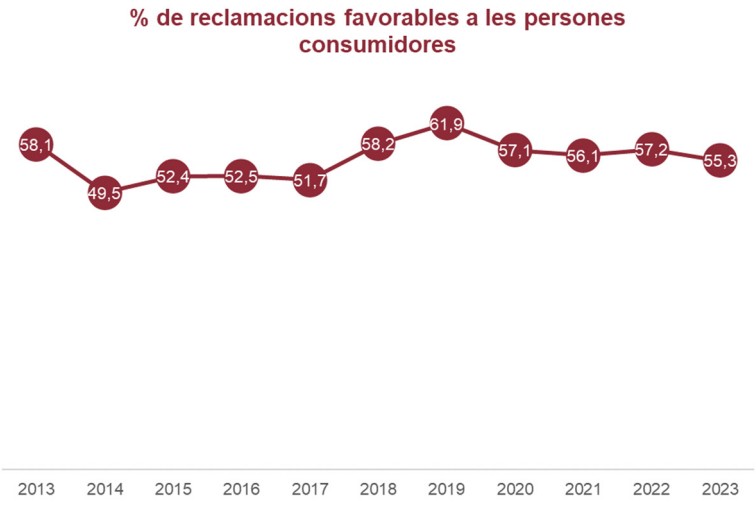
↑ + 23,8%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (fora de centres escolars) per 10.000 hab.

municipis més grans el que causen aquesta evolució positiva durant 2023 (de 2,1 a 7,6 persones assistents per cada 10.000 habitants), mentre els municipis de 10 a 50 mil habitants veuen empitjorar lleugerament el valor de l'indicador (del 2022 al 2023 disminueix de 31,0 a 23,8 persones assistents per cada 10.000 habitants).

Tot i caure molt lleugerament, el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores es manté alt i per sobre dels nivells pre-pandèmia

En aquesta edició, el **percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions tancades** perd l'estabilitat assolida durant els darrers tres anys i cau per sota el 56%. Malgrat això, el valor de l'indicador és el setè més alt de la sèrie històrica (considerant que el període 2018-2022 ha estat especialment bo).



Centrant-nos en el valor de l'indicador en aquesta edició de 2023, el **percentatge de reclamacions favorables a la persona consumidora** se situa en el 55,3% molt lleugerament per sota dels nivells del període de 2018-2022 i també del 2013, però superior a la resta de la sèrie històrica. Una causa pot ésser la dificultat per a resoldre positivament els casos relacionats amb els serveis bancaris i algunes empreses de telecomunicacions.

55,3%

↓ -2,0 p.p.

% reclamacions favorables a la persona consumidora

En aquesta edició, el **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** cau en tots dos **grups de municipis**, tot i que de manera poc significativa, mantenint-se lleugerament més alt el valor de l'indicador en els municipis de 10 a 50 mil habitants.

Grup 10-50M

56,5% ↓

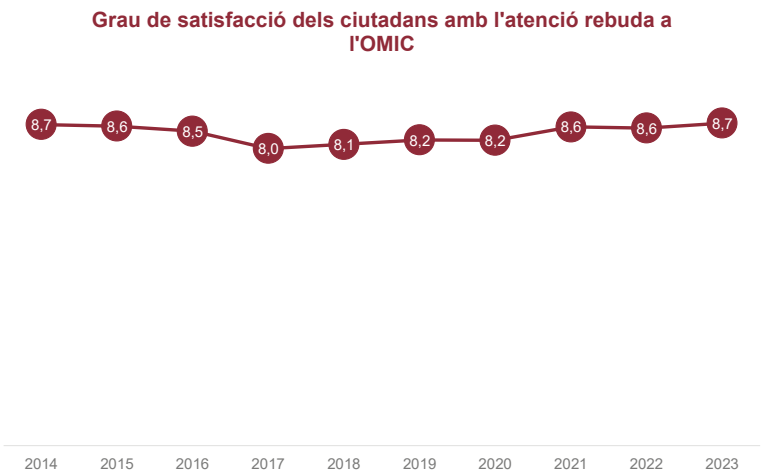
Grup +50M

54,8% ↓

Diferències en el % reclamacions favorables a la persona consumidora per grup de municipis

Màxim històric en el nivell de satisfacció de les persones consumidores amb l'OMIC

Després de dos anys d'estabilitat amb una valoració de 8,6, el **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** creix lleugerament i se situa en el nivell més alt de la sèrie històrica d'aquest indicador. Aquest fet reforma l'excel·lència i potencia la molt alta valoració dels Serveis municipals de consum per part de les persones consumidores. Val a dir que el valor d'aquest indicador sempre ha estat molt alt des de la seva creació.



Així, tenint en compte que els municipis que realitzen les enquestes de satisfacció pugen fins al 44% del total (el percentatge més alt de la sèrie), **el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** s'incrementa, l'any 2023, fins a 8,7 punts sobre 10 (+0,1 punts respecte el 2022).

8,7/10

↑ +0,1 punts

Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC

5. Serveis públics locals de Consum 2023: Resum executiu

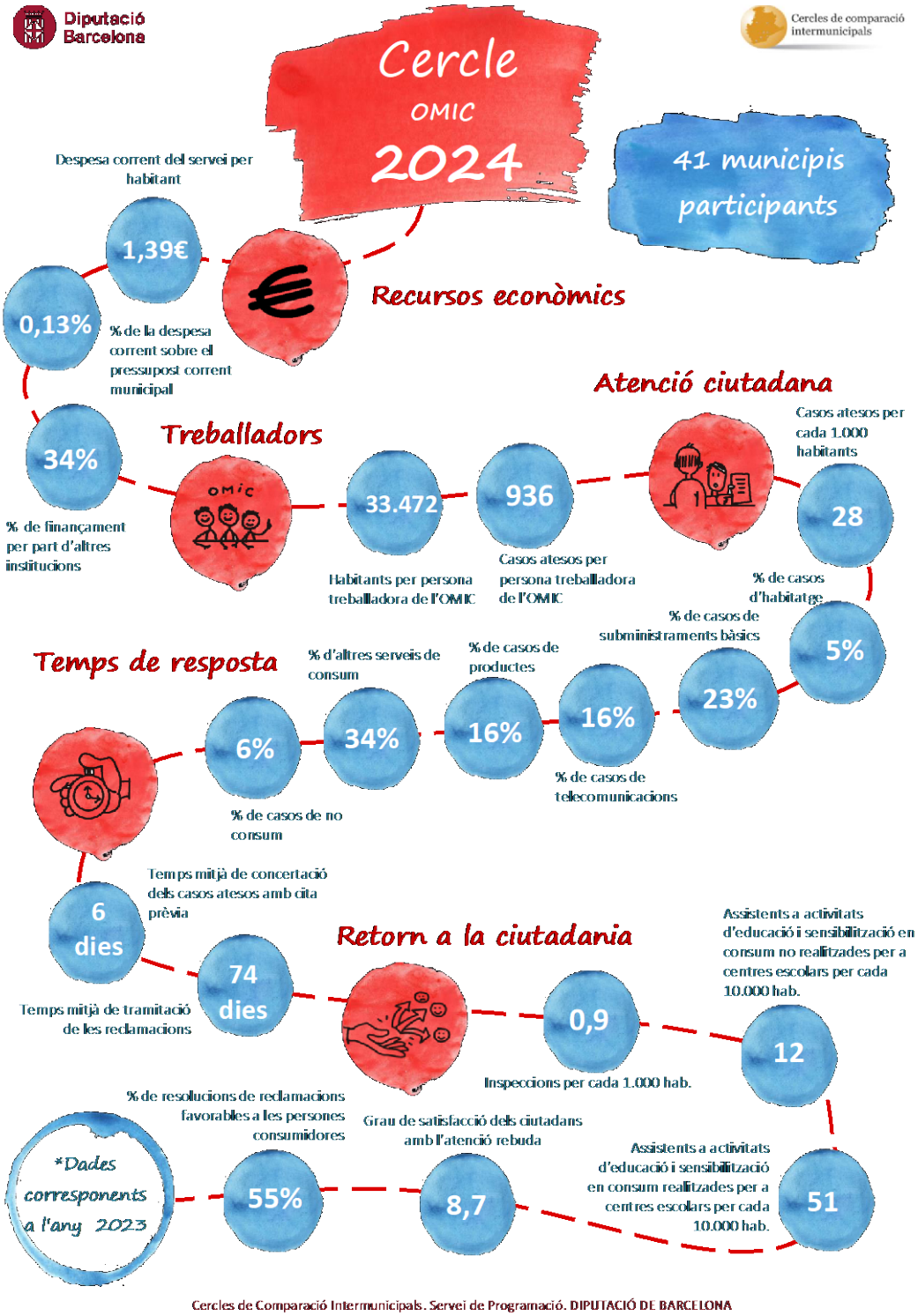


Figura 4. Infografia del Servei d'OMIC. Mitjanes corresponents a l'any 2023.

Recursos econòmics

En aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC, corresponent a les dades de l'any 2023, **la despesa corrent per habitant puja a 1,39€** (+5,2%) i també creix la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** (+18,4%), fins assolir, de nou i després de la caiguda de l'any 2022, el valor màxim de la sèrie històrica de l'indicador (46,7€). La **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipal** es manté en el **nivell més baix de la sèrie històrica** (0,13%), idèntic al de l'any 2022.

Torna a créixer lleugerament, per sisè any consecutiu, el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (+1,8 punts percentuals respecte l'any 2022) i, conseqüentment i com que no hi ha altres fonts de finançament, **cau el percentatge de finançament per part d'altres institucions** (-1,8 punts percentuals). Amb tot, el 2023 els ajuntaments assumeixen, de mitjana, el 66,1% de les despeses corrents de les OMIC i la Diputació de Barcelona finança el 33,9% restant.

Persones treballadores

L'any 2023 **s'estabilitza el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**, mantenint-se exactament en el mateix nivell que l'any 2022 (936 casos) i, a causa d'ajustaments en el personal dels Serveis Públics de Consum, **creix lleugerament el valor de l'indicador "habitants per persona treballadora de l'OMIC"** (+1,3%), fet que manté la pressió sobre el personal del Servei d'OMIC.

Atenció ciutadana

En aquesta edició, **cau lleugerament el nombre de casos per cada 1.000 habitants** (28,0 casos per 1.000 habitants; -1,4% sobre 2022), fet que manté el valor de l'indicador en la línia de tendència lleugerament decreixent de la sèrie històrica.

Amb algun matís que explicarem a continuació, **es confirma la normalització en la distribució de casos per tipologia**, fet que és avalat per la pràctica coincidència de la gran majoria dels indicadors d'aquest grup amb la seva respectiva línia de tendència. És el cas del **percentatge d'altres serveis de consum** (34,0%), amb un repunt a l'alça (+2,8 punts percentuals respecte l'any 2022) associat a l'increment de casos de serveis bancaris. També és el cas del **percentatge de casos de subministraments bàsics** (23,0%), el qual es consolida en el segon lloc, tot i una lleugera reducció respecte l'any 2022 (-1,6 punts percentuals); i del **percentatge de casos de telecomunicacions** (15,7%; -1,8 punts percentuals), si bé aquest indicador se situa, per primera vegada de la sèrie històrica, en la quarta posició (durant quatre anys va ser la principal tipologia de casos atesos). Així, aquest 2023 se situa en tercer lloc el **percentatge de casos de productes** (16,1% dels casos atesos), el qual experimenta un repunt significatiu (+2,3 punts percentuals), especialment rellevant en un context d'estabilitat del nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants. Per últim, es redueix el pes dels dos indicadors minoritaris que completen la distribució dels casos atesos per tipologia: els **casos de no consum** (5,9%; -0,9 punts percentuals respecte el 2022) i els **casos d'habitatge** (5,3%; -0,8 punts percentuals respecte 2022).

Es confirma una quarta **caiguda** consecutiva en el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (22,2%; -1,6 punts percentuals respecte 2022) i creixement paral·lel, en el context d'igualtat de casos amb l'edició anterior, del **percentatge de consultes d'informació** (76,8%; +1,6 punts percentuals), de llarg, el valor màxim de la sèrie històrica de l'indicador.

Atenció ciutadana

Superats els efectes de la pandèmia de la Covid-19 sobre les **vies d'atenció i tramitació dels casos atesos** per les OMIC, l'**atenció presencial** es manté aproximadament a la meitat dels nivells pre-pandèmia (32,9% dels casos; +0,1 punts sobre 2022) i es segueix observant una redistribució de les altres dues vies d'atenció i tramitació: torna a créixer el pes de l'**atenció per telèfon** (40,6% dels casos; +2,6 punts percentuals respecte l'any anterior) i torna a caure, per tercer any consecutiu, l'**atenció per Internet** (22,7% dels casos; -3,7 punts percentuals); el 3,8% restant dels casos (+1,0 punt percentual) corresponen a l'**atenció per altres vies**. Es confirma la tendència a una **atenció no presencial**, sobretot per telèfon i sobretot en els municipis de més de 50 mil habitants (on el 2023, de mitjana, el 42,8% dels casos es van atendre per telèfon i el 22,9% per Internet). En termes percentuals, es manté una major **atenció presencial** als municipis de 10 a 50 mil habitants (el 42,8% dels casos atesos es van atendre presencialment i el 32,1% per telèfon).

Temps resposta

El **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia ha baixat a nivells pre-pandèmics** (6,0 dies; -15,1% respecte el 2022) i se situa, fins i tot per sota de la línia de tendència de l'indicador. En canvi, tot i reduir-se significativament, **el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2023 segueix en nivells molt alts** (74,5 dies; -19,4%).

Retorn a la ciutadania

Per primera vegada des de 2019 i amb una intensitat encara superior a la d'aquella edició pre-pandèmia, **creix el nombre d'inspeccions per cada mil habitants** (0,88 el 2023; +62,1% respecte el 2022), situant-se al nivell de l'any 2018. Això és causat per la **reducció del percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** (49,9%; -16,7 punts percentuals respecte l'any 2022) i per l'important, **increment del percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (75,6%; 16,3 punts percentuals respecte el 2022). La **intensificació del suport de la Diputació de Barcelona**, pel que fa a les **inspeccions informatives**, explica aquesta evolució.

S'estabilitza, amb diferències entre els dos indicadors, l'**assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum**. Així, **torna a caure el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per als centres escolars** (-9,4% respecte 2022), situant-se entre els nivells de 2016 i 2017, ja molt lluny dels valors màxims de 2018, 2021 i, sobretot, 2019. En canvi, tot i mantenir-se en nivells molt baixos, **augmenta l'assistència a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades fora dels centres escolars** (+23,8%), esforç centrat en el grup de municipis de més de 50 mil habitants.

Finalment, **tot i caure lleugerament el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** (55,3%; -2,0 punts percentuals respecte l'any 2022), el valor d'aquest indicador es manté en la banda alta de la sèrie històrica. Aquí s'ha de tenir present la dificultat per a resoldre els casos relacionats amb els serveis bancaris (especialment, els casos de frau), com explicarem més endavant.

Nogensmenys, diu molt en favor dels Serveis Públics de Consum que **el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC es puja** fins als 8,7 punts sobre 10 (+0,1 punt respecte el 2022), una evolució positiva que confirma l'**excel·lent resultat assolit pels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC** aquest 2023.

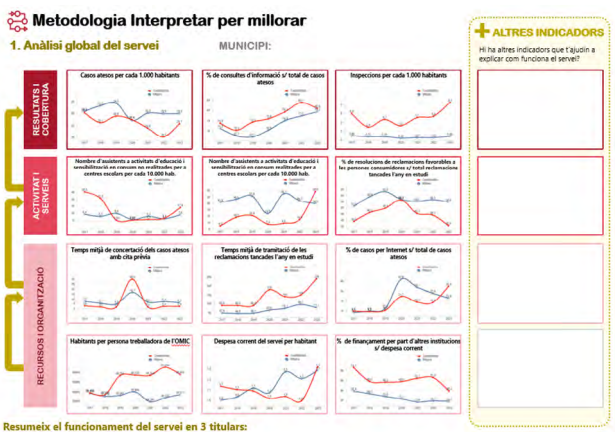
6. Tallers de millora

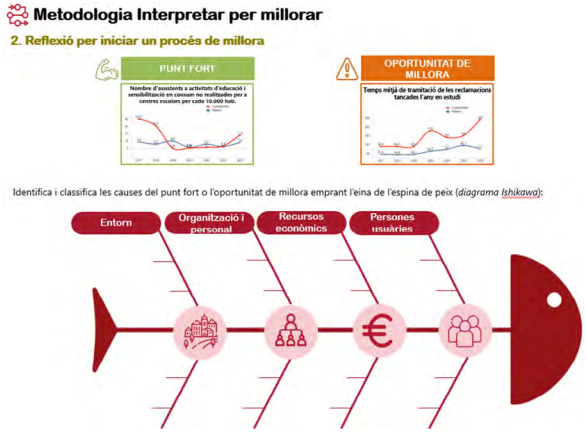
Els dies 6 i 12 de juny del 2024 es van celebrar, presencialment, els tallers de millora amb el personal tècnic dels diferents serveis d'OMIC participants. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre les experiències viscudes i l'evolució dels Serveis Públics de Consum durant l'any 2023.

El tallers contemplaven la realització de **dues dinàmiques** que van ajudar a conèixer millor els indicadors treballats en el marc del projecte i a fomentar l'intercanvi d'experiències.

La primera dinàmica, "**anàlisi global del servei**", fou un treball l'objectiu del qual era donar valor a la utilitat dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) per fer una anàlisi global del servei i generar, des d'una reflexió inicial, un procés de millora efectiu. Aquesta primera dinàmica tenia tres parts: la primera fou una anàlisi global del servei a partir d'una selecció de 12 indicadors del QRI, completada amb indicadors addicionals proposats pel municipi; la segona consistí en fer la reflexió inicial per endegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora triats entre els indicadors del primer exercici; finalment, aquesta primera dinàmica acabà amb una posada en comú, consistent en la presentació de tres titulars que caracteritzessin clarament el Servei Públic de Consum de cada municipi participant.

A continuació es presenta un exemple de les plantilles





La segona dinàmica "**Un problema, una solució**", i tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. El personal tècnic de cada municipi havia de preparar preguntes curtes i de fàcil resposta sobre aspectes del dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes de gestió o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, s'iniciava un torn de preguntes i respostes ordenat, en el qual cada persona formulava la seva pregunta i responia a les de la resta.

A continuació es presenten els resultats d'aquesta segona dinàmica ("**Un problema, una solució**"), les reflexions i aportacions de la qual han estat classificats per temes o per àmbits.

Persones treballadores

Quines formacions i recursos tenen disponibles els tècnics i tècniques de l'OMIC per actualitzar els seus coneixements?

En la majoria de casos no s'han realitzat formacions recentment per falta de noves ofertes, malgrat és important fer aquestes formacions per actualitzar-se i està al corrent de les tendències i dels canvis normatius en matèria de consum.

D'altra banda, també es destaca la possibilitat de crear un repositori de documents compartit entre els serveis de consum per facilitar l'intercanvi d'informació. En aquest sentit, la Xarxa Local de Consum podria ser l'espai idoni per encabir aquest repositori. Això permetria aprofundir en el coneixement col·lectiu dels professionals de les OMIC i col·laborar en la creació de metodologies, processos de treball, i en l'estandardització de plantilles i documents.

Finalment, en alguns casos, es menciona que si els tècnics de l'OMIC troben un tema que desconeixen i no saben com abordar, col·laboren amb altres entitats o professionals, com col·legis d'advocats, associacions de consumidors i altres recursos similars.

Com es gestiona el teletreball? De quina manera influeix en el funcionament del servei?

La implementació del teletreball varia segons cada municipi. Alguns tècnics de l'OMIC treballen remotament un o dos dies a la setmana, reservant aquests dies per a tasques administratives i de gestió, mentre que la resta de la setmana es dediquen a l'atenció directa a la ciutadania. Durant els dies de teletreball, en alguns casos, també es realitzen atencions telefòniques.

Si es vol oferir 'atenció presencial tots els dies de la setmana, el personal de l'OMIC pot rotar per assegurar una presència constant a l'oficina. Pel que fa als serveis unipersonals, on és complicat combinar l'atenció presencial diària amb el teletreball, es podria optar per atencions telefòniques o telemàtiques els dies en què el personal no està físicament a l'oficina.

Atenció ciutadana: cita prèvia

De quina manera es poden organitzar millor i més eficientment les cites presencials?

En la majoria de municipis que funcionen exclusivament amb cita prèvia, exceptuant algun cas, no s'accepta la possibilitat d'atendre casos sense cita prèvia. En el cas que es presenti una persona sense cita, s'informa de quin és el procediment per obtenir una cita i poder atendre el seu cas. Sigui com sigui, es posa de manifest la necessitat de reservar moments específics per realitzar l'atenció i la gestió dels casos. En aquest sentit, alguns municipis tenen espais reservats, com ara dos matins per setmana, on només realitzen atenció a la ciutadania.

En relació al temps d'atenció de les cites, és complicat establir una dedicació perquè les casuístiques són molt diverses, però es consensua un màxim de 30 minuts. En alguns casos es reserven espais de 45 minuts per evitar tenir problemes de temps amb les següents cites programades en cas en que alguna s'allargui.

Atenció ciutadana: tipologia d'atenció

Davant del dilema entre atendre més usuaris o prioritzar la qualitat de l'atenció i la gestió dels casos, què s'ha de prioritzar?

La majoria de municipis indiquen que el factor decisiu són els recursos disponibles. Quan l'Ajuntament té un servei jurídic propi que col·labora amb l'OMIC, és més fàcil i operatiu atendre més casos. Una altra manera d'atendre més casos sense crear colls d'ampolla és tenir diferents plantilles de documents perquè les persones usuàries puguin fer les reclamacions de manera autònoma. Es conclou que no es pot limitar el nombre de casos, ja que sempre es prioritzarà l'atenció a la ciutadania, però cal tenir mecanismes per fer aquesta atenció el més àgil possible, tot garantint la qualitat del servei.

Quines mesures es poden aplicar per incrementar els casos atesos per Internet?

Es proposa modificar el sistema d'atenció i limitar els dies i el temps de les visites presencials, fomentant l'ús de la via online. Paral·lelament, es proposa col·laborar amb l'OAC i utilitzar-la com a via d'entrada. Alguns municipis han dissenyat formularis web per tal de potenciar que les persones usuàries utilitzin aquest canal per l'exposició tant de consultes com de reclamacions. Per altre banda, l'atenció telefònica també pot ser una via d'atenció complementària que en moltes ocasions permet fer un primer filtratge o inclús resoldre la consulta en aquell moment. En el cas dels municipis amb baixa densitat poblacional, la majoria posen de manifest que la presencialitat és la via més habitual d'atenció degut a la seva realitat sociodemogràfica.

Quin ús se li pot donar al WhatsApp?

Es pot fer servir per una comunicació més àgil i directa entre el/la tècnic/a i la persona consumidora, oferint la possibilitat de demanar cites prèvies, d'enviar i rebre informació i documentació rellevant dels casos.

En el cas que la comunicació amb l'entitat reclamada s'hagi mantingut per aquesta via, es pot utilitzar la conversa com a prova per a les reclamacions, exportant el xat o a través de captures de pantalla de les converses.

Tipologia de casos

Recentment s'ha incrementat el nombre de consultes relacionades amb les clàusules abusives hipotecàries. Han estat casos gestionats per les OMIC o s'han derivat a d'altres organismes? Quines respostes acostumem a donar les entitats bancàries?

La majoria de municipis sí que tramiten aquest tipus de casos. Tot i així, alguns municipis deriven els casos a altres organismes, com associacions de consumidors o despatxos d'advocats, per manca de recursos i personal especialitzat. En qualsevol cas, és important advertir a les persones usuàries que la majoria de respostes solen ser negatives, per no crear falses expectatives. Les respostes de les entitats bancàries varien segons l'entitat.

Reclamacions

De quina manera es pot millorar el temps mitjà de tramitació de les reclamacions?

Un cop s'ha superat el termini legal de 30 dies establert per donar resposta, la majoria de municipis deixen alguns dies més per tal d'intentar obtenir-la. Si no s'obté resposta, es realitza un segon requeriment de 10 dies. Tot i així, abans de fer aquest segon requeriment, és recomanable trucar a la persona consumidora per assegurar que no ha obtingut resposta en cas que aquesta no hagi estat notificada a l'OMIC. En la majoria de municipis, la segona notificació es fa a través d'un correu electrònic adjuntant el justificant de la primera notificació. La majoria d'empreses responen més ràpid per correu electrònic que per notificació electrònica. Tot i així, es posa de manifest la importància d'enviar la reclamació per la doble via, correu electrònic i notificació electrònica, amb l'objectiu d'assegurar que l'empresa l'ha rebut. En el cas que no es respongui reclamació al segon requeriment, es proposa fer-ne fins i tot un tercer. Ara bé, en el cas de no rebre resposta dins dels terminis internament establerts, es tanca l'expedient. S'aconsella adjuntar en cada notificació el justificant de gestió on consta la data i la persona a qui va arribar anteriorment la reclamació. Si bé és cert que la majoria d'empreses responen per correu electrònic, cal insistir per a que responguin per la via oficial, que és la notificació electrònica. En el cas que l'empresa acabi contestant al cap d'un temps, la majoria de municipis reobren l'expedient i comuniquen a la persona usuària quina ha estat la resposta de l'empresa.

És realment factible la mediació en matèria de consum ?

La majoria de municipis no fan mediacions per falta de temps i recursos. Tot i així, alguns municipis sí que en fan, encara que no de forma habitual. També es comenta que en municipis amb baixa densitat poblacional i amb el comerç local, dur a terme mediacions pot ser més complicat ja que sovint existeix un sentiment de desconfiança. Per aquest motiu, es recomana primer trucar a l'establiment per explicar la situació i els beneficis d'acceptar una mediació amb el consumidor. Es creu que la mediació sol ser efectiva, però requereix molt de temps i recursos.

D'acord amb el Decret de Mediació, la persona consumidora ha de presentar reclamació prèvia a l'empresa per poder sol·licitar la mediació. Com es pot ajudar a fer la reclamació prèvia a les persones que sol·liciten suport per fer-ho?

Per una banda, es proposa informar la persona reclamant sobre totes les opcions disponibles per fer la reclamació prèvia. Després, es recomana la manera més senzilla segons cada cas concret, amb explicacions detallades sobre el procediment i la informació que cal obtenir. Si malgrat aquesta orientació, la persona troba dificultats per completar el tràmit, es suggereix ajudar directament a escriure la reclamació, tot indicant que s l'entitat no té els mecanismes d'accessibilitat adequats per a totes les situacions personals. També es pot optar per fer la reclamació prèvia des de l'OMIC amb l'autorització explícita de la persona reclamant i amb ella present des d'un inici.

D'altra banda, es pot encoratjar a la persona per a que demani suport d'un familiar o persona propera que la pugui ajudar a presentar la reclamació prèvia.

Col·laboreu amb les associacions de consumidors?

De manera generalitzada, no es fan col·laboracions amb les associacions de consumidors. Només en casos molt concrets, quan es presenta una reclamació que el tècnic de l'OMIC vol contrastar algun aspecte sobre la forma d'abordar-la.

De quina manera es poden gestionar els casos en què la reclamació no té cap possibilitat d'èxit?

Tal com es va comentar en edicions anteriors, es pot utilitzar la normativa com a principal argument per avisar que la reclamació probablement no serà favorable per a la persona que la presenta. En aquest sentit, hi ha consens en no crear falses expectatives al tractar qualsevol cas, però també en respectar la decisió de la persona consumidora de presentar la reclamació si així ho considera.

En tot cas, és important considerar dur a terme mesures preventives i proporcionar indicacions a la persona reclamant per evitar que es repeteixi una situació similar.

Quines estratègies es poden implementar per augmentar el nombre de resolucions favorables de reclamacions?

En general, es recomana insistir amb les empreses. En primer lloc, enviar recordatoris a l'empresa perquè doni resposta a la reclamació. En aquest sentit, es recomana elaborar un model tipus de carta o correu electrònic de recordatori per agilitzar el procés quan no hi ha una resposta inicial.

Si és necessari, fins i tot es pot considerar fer una mediació en segona instància per revisar de nou tota la informació i documentació aportada per la persona consumidora.

En cas de resposta negativa de l'empresa, normalment s'obre un termini perquè el consumidor pugui presentar al·legacions addicionals i, si no es presenta cap resposta, el cas es tanca. Per altra banda, quan l'empresa respon negativament malgrat el cas sigui evident, l'OMIC pot adjuntar la normativa pertinent i enviar-la a l'empresa perquè revisi la seva resposta, utilitzant d'aquesta manera la normativa com a suport per a les al·legacions del consumidor.

Retorn a la ciutadania: inspeccions

En els municipis que es realitzen inspeccions informatives i es detecten alguns incompliments, com actuar si l'establiment no aplica les mesures correctores? Hi ha algun mecanisme abans d'arribar a realitzar una sanció?

En alguns casos es va implementar un sistema amb dos avisos sense sanció i un tercer avís amb sanció. Així, els establiments sabien com funcionava el procés d'inspecció. Entenien que si seguien incomplint la normativa després del segon avís, la propera vegada ja tindrien una sanció. Com a resultat, moltes vegades no es necessitava arribar al tercer avís amb sanció perquè els establiments feien els canvis necessaris per complir amb la normativa de consum.

Com es poden fer inspeccions amb recursos propis? Quin tipus de personal es necessita i amb quina qualificació?

Per optimitzar els recursos existents, alguns ajuntaments col·laboren amb el servei de Salut Pública i aprofiten les seves inspeccions per fer també les de Consum. Es creu que les inspeccions informatives en consum no afegeixen molta feina i, en general, salut pública accepta fer-les sense inconvenients.

Retorn a la ciutadania: xarxes socials

De quina manera es poden gestionar les actuacions en xarxes socials de l'OMIC, ja siguin xarxes pròpies o genèriques de l'Ajuntament? Quina és la relació amb el departament de comunicació?

L'ús de les xarxes socials permet una major difusió i accessibilitat a les noticies, consells i activitats de l'OMIC. Per a la gestió de les xarxes socials centralitzades, es requereix una bona coordinació amb el departament de comunicació i, encara que no garanteixi una gran presència del servei de consum en les xarxes perquè es pot veure diluïda entre la resta de la informació municipal, si que ofereix un canal de comunicació amb més seguidors i potencialment un major nombre de visualitzacions. En canvi, l'avantatge de les xarxes pròpies és que l'OMIC té una major flexibilitat a l'hora de fer publicacions.

En ambdós casos, per tal d'aconseguir d'una millor presència, es recomana publicar de forma constant i generar itineraris o pla de comunicació per garantir un flux constant de continguts. En relació a les xarxes pròpies, en alguns casos s'ha optat per la contractació d'empreses externes per a la gestió de les xarxes socials. Tot i que pot semblar un estalvi de temps i feina, la realitat és que el personal tècnic ha de revisar contínuament els continguts dissenyats per l'empresa i això també els comporta un cert temps.

El fet o no de tenir xarxes socials pròpies de l'OMIC depèn de les dinàmiques i protocols de cada Ajuntament. En el cas d'ajuntaments amb un departament de comunicació potent, es proposa aprofitar aquest recurs i gestionar-ho a través de les xarxes socials pròpies de l'Ajuntament. Per contra, en aquells consistoris on la política comunicativa té marge de millora, les xarxes socials pròpies de l'OMIC poden ser una bona opció per destacar les accions i la tasca duta a terme per l'OMIC. Per tant, una opció o altra dependrà de la política comunicativa de cada Ajuntament i dels recursos que es destinin en aquesta matèria.

Retorn a la ciutadania: activitats sensibilització, campanyes i projectes transversals

Quines campanyes de sensibilització en consum es poden realitzar per arribar a un major nombre de persones?

Com en d'altres edicions, es posa de manifest que les activitats presencials tenen una dificultat afegida que consisteix en mobilitzar a la ciutadania perquè hi assisteixi físicament. Es proposa, com a alternativa, realitzar campanyes a la ràdio local (la Diputació de Barcelona col·labora amb les OMIC per fer campanyes en aquest mitjà de comunicació). Alguns municipis ja tenen una programació planificada i regularment assisteixen a la ràdio per parlar sobre consum i resoldre consultes en directe. Paral·lelament, es recomana utilitzar els mitjans locals més populars, (podcast, revista municipal...) i les xarxes socials per desenvolupar activitats d'educació i sensibilització no presencials.

També es proposa dissenyar campanyes informatives per a col·lectius específics, per exemple, adreçades a gent gran. La col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament és essencial per engegar aquest tipus de campanyes més específiques (educació, serveis socials, comunicació...). L'elaboració de díptics i altres materials de suport han funcionat molt bé en alguns municipis.

Es recomana la posada en marxa de stands quan hi hagin esdeveniments assenyalats del municipi (mercats no sedentaris, fires, festa major...). En aquest sentit, el dia mundial del consumidor és una data ideal per fer aquets tipus de campanyes al carrer i donar a conèixer l'OMIC al conjunt de la població. També s'assenyala intentar crear sinèrgies i col·laboracions amb associacions de consumidors per l'organització d'activitats de sensibilització en consum.

Quines accions es realitzen pel dia mundial del consumidor?

Aprofitar la temàtica proposada per la Diputació de Barcelona pel dia del consumidor per inspirar-se en el tipus d'activitats a realitzar. És important crear sinèrgies amb altres departaments de l'Ajuntament per organitzar alguna activitat conjunta i arribar a més públic. També han estat exitoses les col·laboracions amb organitzacions privades o del tercer sector. A més, la creació de marxandatge propi de l'OMIC és una bona manera de donar visibilitat al servei. En altres casos, s'ha optat per fer bustiades massives informant sobre els serveis de l'OMIC o fins i tot rifes amb premis per incentivar la participació de la ciutadania en les activitats que s'organitzen.

De quina manera es poden fer comunicacions a la ciutadania més visuals, efectives i accessibles?

Es proposa publicar una sol·licitud al portal de la Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona per obtenir un servei específic enfocat en crear comunicacions més accessibles per a les persones consumidores.

Com es poden potenciar les activitats de sensibilització en consum sense augmentar la dotació econòmica del servei?

Com en edicions anteriors, es recomana buscar suport i col·laborar amb altres departaments de l'Ajuntament per dur a terme activitats de sensibilització. Treballar conjuntament permet participar en activitats compartides i aprofitar els recursos disponibles, així com arribar a una població més diversa.

Per altra banda, també es proposen accions més concretes i fàcils d'implementar però que poden tenir un major impacte, com per exemple, publicar els vídeos de les xerrades que es realitzen a la pàgina web de l'Ajuntament o fins i tot emetre-les en streaming. Això no només augmentaria la visibilitat de les activitats, sinó que també faria que la informació fos accessible a un públic més ampli que no pot assistir presencialment.

De quina manera es poden gestionar els casos d'estafes a gent gran i/o persones més vulnerables?

El més important és realitzar campanyes de prevenció i sensibilització adreçades a aquests col·lectius. Per tal de fer-ho, es poden realitzar accions aprofitant altres espais que generin altres serveis municipals, com poden ser els casals d'avis o les residències de gent gran.

Una vegada el cas ja s'ha donat, es proposa anar més enllà de l'atenció general i compartir la situació amb serveis socials, mediació ciutadana o a altres departaments de l'Ajuntament que, segons el cas, poden valorar la seva implicació.

En qualsevol cas, és important obrir el corresponent expedient i presentar la denúncia si s'escau.

Altres

De quina manera pot afectar al funcionament del servei la seva ubicació dins de l'estructura orgànica de l'Ajuntament?
Les percepcions respecte a la ubicació del servei varien segons el municipi. Tot i així, s'ha destacat la importància de formar part de l'àrea que engloba els serveis orientats a l'atenció a les persones, ja que l'OMIC és un servei orientat a la ciutadania i comparteix els usuaris/àries o usuaris/àries potencials amb altres serveis vinculats amb aquest àmbit.
Com es pot donar visibilitat a la feina de l'OMIC dins del propi Ajuntament?
Tal com s'ha comentat en edicions anteriors, és important donar visibilitat i transmetre el valor que l'OMIC aporta a la ciutadania, així com la seva contribució dins de l'Ajuntament. Una opció efectiva és informar periòdicament a la Junta de Govern sobre les accions i resultats de l'OMIC, en lloc de fer-ho de manera puntual. Es recomana utilitzar les infografies elaborades per la Diputació de Barcelona, que mostren les dades més rellevants del servei, per destacar els resultats quantitatius aconseguits i il·lustrar la importància del retorn a la ciutadania que té el servei.

7. Epíleg

Quins canvis han vingut per quedar-s'hi i què ha tornat a la situació anterior a la pandèmia? Tots els canvis poden ésser explicats pels efectes de la pandèmia sobre els serveis públics de consum?

- La pandèmia de la Covid-19 ha estat un factor crucial i que cal tenir en consideració per entendre els canvis en els Serveis Públics de Consum dels darrers quatre anys.
- No obstant, no ha estat l'únic factor, tal com s'ha descobert a través de l'anàlisi dels indicadors i la seva evolució, així com de les reflexions i debats dels tallers de millora de la **16a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de les Oficines Municipals d'Informació a la Persona Consumidora (OMIC).**
- L'edició de 2023 és la quarta des de l'aparició sobtada de la pandèmia i la segona lliure dels seus efectes més importants, permetent avaluar quina és la nova normalitat, és a dir, quins canvis han estat revertits i quins canvis van arribar per quedar-s'hi.
- En aquest sentit, farem **l'exercici d'identificar** quins han estat els **principals indicis de recuperació de la normalitat dels Serveis Públics de Consum**, quins han estat els **principals efectes de la pandèmia que han continuat afectant el servei** i quines **altres realitats han aparegut un cop superats els efectes directes de la pandèmia** de la Covid-19.

Principals efectes de la pandèmia que han continuat afectant el servei d'OMIC

Nombre de casos per cada 1.000 habitants i **nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**. Tot i que, com ja es va assenyalar en l'Informe de conclusions de l'edició anterior, el valor dels indicadors "**nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants**" i "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" se situa, aproximadament, en el nivell corresponent a la **línia de tendència de la sèrie històrica dels indicadors** (ambdues línies de tendència són lleugerament decreixents), l'estabilització dels casos comprovada en aquesta edició de 2023 (i també l'estabilització d'ambdós indicadors) situa els respectius nivells en una escala més baixa del nivell que s'havia consolidat abans de la pandèmia derivada de la Covid-19.

Distribució percentual de les vies d'atenció dels casos atesos. Aquesta edició confirma, inequívocament, la **tendència a la no presencialitat**, derivada dels efectes de la pandèmia sobre els Serveis Públics de Consum. Així, el pes de la via presencial es consolida en torn al terç del total i les vies no presencials (atenció telefònica i via Internet) se situen lleugerament per sobre del 63%, dins de les quals l'atenció telefònica duplica l'atenció per Internet. És cert que la pandèmia generà un increment molt fort de l'atenció via Internet i que aquest efecte inicial ha anat minvant, però també és cert que l'atenció en línia manté un pes dues vegades superior al nivell màxim anterior a la pandèmia. En qualsevol cas, podem concloure que la pandèmia generà, aparentment de forma estable, a una **preferència per l'atenció no presencial**.

Percentatge de consultes d'informació i de reclamacions. L'any 2020 es trencà la tendència a la reducció progressiva de la diferència entre el percentatge de consultes d'informació i el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos. Des de la pandèmia i sense excepció, tot i que no només a causa de la pandèmia, començà a **créixer el pes de les consultes d'informació i** a **decréixer el pes de les reclamacions**, fins arribar-ne la diferència, en aquesta edició de 2023, al màxim de la sèrie històrica.

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions. Des de 2020, any d'impacte de la pandèmia de

la Covid-19 en els Serveis Públics de Consum, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** va començar a augmentar, de forma intensa en cada edició, fins a l'any 2022. Malgrat que aquest any 2023 el valor de l'indicador ha caigut, es manté en la banda més alta de la sèrie històrica i resta molt per tornar als valors pre-pandèmia. Serà així? No ho podem saber i haurem d'esperar a futures edicions per a comprovar-ho.

Persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització no realitzades per als centres escolars. L'any sense **activitats d'educació i sensibilització en consum presencials fora dels centres escolars** (2020) sembla haver condicionat la seva organització i convocatòria per part dels municipis participants. Així, malgrat que l'any 2021 semblava haver-se recuperat aquest servei de les OMIC, els anys 2022 i 2023 han portat els valors dels indicadors a nivells molt més baixos dels habituals abans de la pandèmia. Seguirà sent així? Caldrà esperar a futures edicions del Cercle d'OMIC, tot i que les sensacions transmeses en els tallers de millora són de contenció.

Principals indicis de recuperació de la normalitat del servei d'OMIC

Percentatge de casos d'altres serveis de consum i de subministraments bàsics. Estabilitzat el nombre total de casos atesos i superat l'impacte inicial derivat de la pandèmia de la Covid-19, **els indicadors se situen, en la major part dels casos** (altres serveis de consum, subministraments bàsics i telecomunicacions), **sobre les línies de tendència en absència de crisis**. Tanmateix, aquest fet, signe de recuperació de la normalitat dels Serveis Públics de Consum, té dos matisos interessants, en els quals abundarem més endavant: un increment significatiu en el percentatge de casos de productes sobre el total de casos atesos i un nou repunt, aquest 2023, en el percentatge de casos d'altres serveis de consum, relacionat (sense dubte) amb els serveis bancaris i que s'haurà de seguir en properes edicions.

Temps mitjà de tramitació dels casos atesos amb cita prèvia. **Els temps de concertació de la cita prèvia segueix baixant i se situa en nivells pre-pandèmics**, fet que mostra, inequívocament, la integració dels aprenentatges adquirits en aquest format d'atenció a les persones usuàries.

Inspeccions per cada 1.000 habitants i inspeccions fetes per la Diputació de Barcelona. Després de tres anys sota mínims (de fet, entre 2020 i 2022 hi ha els tres valors més baixos de la sèrie històrica de l'indicador, i amb molta diferència), l'any **2023 creix significativament el nombre d'inspeccions realitzades per cada 1.000 habitants**, situant-se, com s'ha assenyalat durant l'Informe, a nivells de l'any 2018. Aquest fet, que pot apuntar a una certa normalitat en l'activitat inspectora en matèria de consum (pendent de confirmació en properes edicions), és degut a la reducció del percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis (i l'increment derivat en el pes de les inspeccions realitzades per la Diputació de Barcelona) i amb l'increment en el percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions. Així, es confirmen els **indicis de tornada a la normalitat pel que fa al percentatge d'inspeccions amb recursos propis i al percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions**, després que els valors d'aquests indicadors canviessin moltíssim com a conseqüència de la pandèmia (veure el gràfic adjunt).

Persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització per als centres escolars. Si bé és cert que, per segon any consecutiu i després d'una forta recuperació (2021) dels nivells pre-pandèmia, aquest any 2023 ha caigut el **nombre de persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització per als centres escolars**, l'alentiment en la caiguda fa preveure una

consolidació del valor de l'indicador en nivells alts, semblants als dels anys 2016-2017, tot i que lluny dels màxims de 2018 i 2019. Aquest fet ens porta a afirmar que els efectes de la pandèmia sobre aquest indicador ja han estat dissolts i que, en tot cas, la futura evolució dependrà, fonamentalment, de la voluntat dels municipis participants i dels acords amb Diputació de Barcelona (l'oferta de la qual, molt ben valorada pels Serveis Públics municipals de consum, té limitacions per ésser generalitzada).

Hores de formació per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. Es recupera el nombre d'hores de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques, indicador que recupera la normalitat pre-pandèmia aquest 2023, tercer any consecutiu de creixement.

Altres causes de canvis en el servei d'Omic que han aparegut un cop superats els efectes directes de la pandèmia

L'**estabilitat** a què ha arribat el **nombre de casos atesos** aquest any 2023 (en relació amb l'any 2022), provoca que el **nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants** i **el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** s'estabilitzin i se situïn en la banda més baixa de la sèrie històrica dels respectius indicadors, un cop superats els efectes de la pandèmia de la Covid-19 sobre els Serveis Públics de Consum. Hi ha altres elements que expliquen aquesta evolució i estabilització? Doncs si, n'hi ha. D'una banda, la **resolució d'una part important dels conflictes amb les empreses de telefonia** durant els darrers anys, empreses que han entrat molt bé en els sistemes de mediació i de resposta a la ciutadania. D'una altra banda, la reducció en el nombre de casos no ha continuat per la **complexitat creixent en els casos d'altres serveis de consum** (serveis bancaris), sobretot els associats amb els cada cop més nombrosos **fraus bancaris** que poden **esdevenir una nova crisi de consum** i per als quals encara no hi ha una solució clara. Les persones responsables dels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC això ho manifesten.

En definitiva...

En definitiva i pel que fa als efectes sobre el seu funcionament, **els Serveis Públics de Consum han deixat enrere la pandèmia?** Sí, alguns dels efectes s'han consolidat i han arribat per quedar-s'hi, al mateix temps que alguns indicadors han tornat als valors pre-pandèmia, en un context definit, a més, per l'aparició i identificació de factors externs que han influït en les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor durant el 2023.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'

OFICINES TÈCNIQUES LABORALS 2023

Informe dels indicadors d'oficines tècniques laborals 2023

1. Introducció

2. Ens locals participants

3. Resultats principals de la dimensió Societat

4. Resultats principals de la dimensió Persones usuàries

5. Resultats principals de la dimensió Organització i recursos humans

6. Resultats principals de la dimensió Economia

7. Dades l'entorn de les OTL participants

8. Idees clau

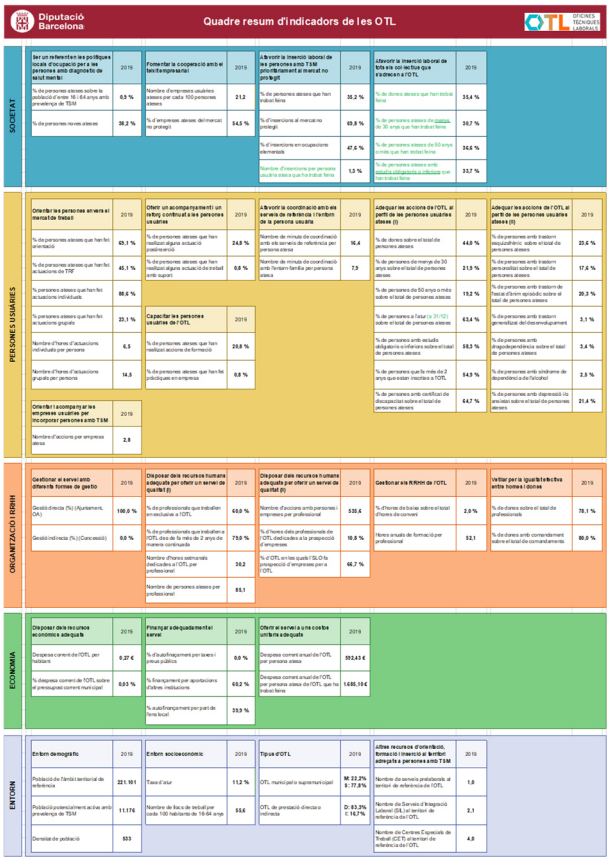
9. Conclusions

10. Anàlisi del taller de millora: un problema, una solució

1. Introducció

Aquest document té com a objectiu presentar els resultats de la 6a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de les Oficines Tècniques Laborals (OTL). Els Cercles són una eina de gestió i *benchmarking* basada en indicadors, que es desenvolupa mitjançant grups de treball per intercanviar experiències amb la finalitat de millorar els serveis públics locals. Iniciats l'any 2000, actualment hi ha 23 cercles en funcionament (corresponents a 24 serveis públics)[1] , on participen més de 900 tècnics i tècniques locals.

El projecte del CCI de les OTL es va iniciar a la tardor de 2018 moment a partir del qual es va dissenyar el Quadre Resum d'Indicadors (QRI) organitzat en quatre dimensions (figura 1):



DIMENSIÓ SOCIETAT

Indicadors des del punt de vista de la societat, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei.

DIMENSIÓ PERSONES USUÀRIES

Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries.

DIMENSIÓ ORGANITZACIÓ I RRHH

Indicadors relacionats amb el model organitzatiu, la dotació de personal, l'organització del temps de treball i la gestió dels RRHH.

DIMENSIÓ ECONOMIA

Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris.

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic, el tipus d'OTL i els recursos adreçats a persones amb TSM en el territori de referencia.

Figura 1. Dimensions del Quadre Resum

Es van consensuar els criteris de càlcul dels indicadors i les variables, alguns dels quals s'obtenen directament de la plataforma Xaloc i d'altres son emplenats pels dispositius, directament o consultant a altres departaments, principalment les de les dimensions *Organització i RRHH i Economia*.

1 *Policia local, Neteja viària, Residus, Biblioteques, Espais escènics, Escoles bressol, Escoles de música, Esports, Serveis socials, Mercats, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (OMIC), Seguretat alimentària, Enllumenat públic, Mediació ciutadana, Verd urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, Abastament d'aigua, Serveis d'Igualtat, Arxius i Oficines Tècniques Laborals (OTL).*

En primer lloc, es descriuen els ens locals participants en el Cercle, a continuació es presenten els resultats més rellevants de cada dimensió i les dades d'entorn i, en últim terme, s'enuncien algunes idees clau i conclusions.



Figura 2. Fases del CCI de les OTL

2. Ens locals participants

Participen en el Cercle 2023 18 OTL que conformen la Xarxa. Així, podem afirmar que **els resultats d'aquest informe representen el conjunt de la Xarxa OTL durant l'any 2023**. Territorialment, la Xarxa cobreix el 100% de la demarcació de Barcelona –menys la ciutat de Barcelona- si bé s'ha de tenir present la disparitat de cada OTL en tant els àmbits dels serveis de salut i la realitat heterogènia dels territoris que cobreixen. Com es pot veure a la taula 1[2], en conjunt, les OTL s'adrecen a una població de referència de 4.139.769 habitants, però la forquilla va des dels 40.390 habitants (Berguedà) fins als 750.496 (Sant Boi de Llobregat). Hi ha dispositius participants a les 12 comarques de la província.

OTL	Població de l'àmbit de referència
Anoia	126.752
Alt Penedès	112.460
Badalona	262.207
Bages	193.272
Berguedà	40.390
Cerdanyola del Vallès	133.764
Cornellà de Llobregat	90.076
Garraf	159.124
Granollers	327.959
L'Hospitalet de Llobregat	276.617
Maresme	467.398
Mollet del Vallès	139.639
Osona	166.333
Rubí	190.424
Sabadell	309.972
Sant Boi de Llobregat	750.496
Santa Coloma de Gramenet	119.195
Terrassa	273.691
Total	**4.139.769**

Taula 1. OTL participants 6a edició

2 A la Taula 1 es representa la població de l'àmbit de referència. Cal distingir entre la població de referència (suma dels habitants de l'àmbit territorial de l'OTL) i el públic potencial, que són les persones en edat de treballar amb prevalença de TSM, ja que només aquestes últimes poden dirigir-se a l'OTL.

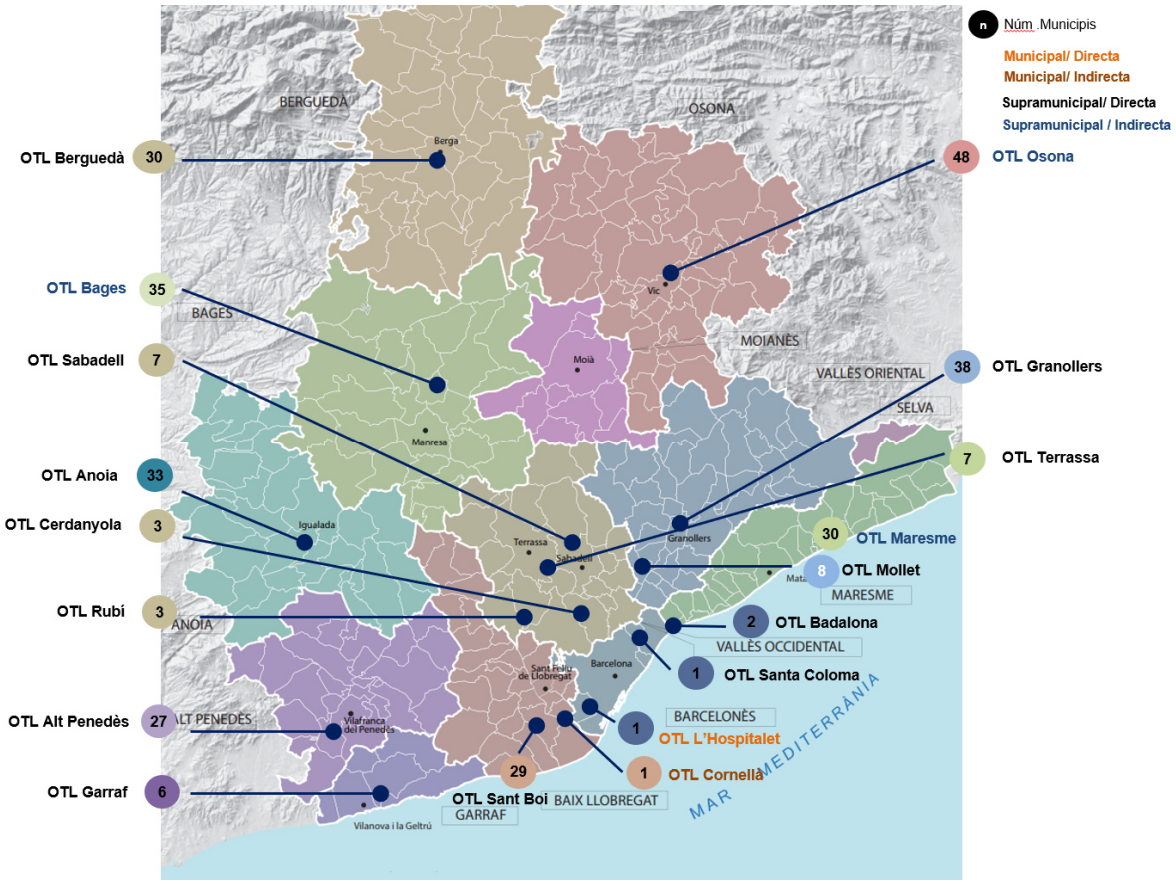


Figura 3. Abast territorial de les OTL participants al Cercle

3. Resultats principals de la dimensió Societat

EL 2023, LES 18 OTL PARTICIPANTS EN EL CCI VAN ATENDRE 1.685 PERSONES

1.685
Persones usuàries ateses a les 18 OTL participants

1%
Població 16-64 anys amb prevalença de TSM

En la dimensió Societat, que conté indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, convé destacar que l'any 2023 les 18 OTL van atendre un total de 1.685 persones, que representa una lleugera baixada respecte el 2022.

Hi ha diversitat en el volum de persones usuàries ateses (PUA) pels diferents dispositius: oscil·la entre les 40 i les 183 PUA, fet que mostra l'heterogeneïtat territorial que hi ha a la Xarxa, la qual cosa es correspon a la diversitat de les economies locals de la demarcació. Amb tot, que un dispositiu atengui més persones usuàries no significa que cobreixi millor el seu públic potencial. Així, si el 2023 **les OTL van atendre de mitjana el 0,8% de la població d'entre 16-64 anys amb prevalença** de trastorns de salut mental (d'ara endavant, TSM)[3], l'OTL amb menys persones usuàries (40) va arribar al 0,3% del públic potencial, i la que en tenia més (183) a l'0,8%.

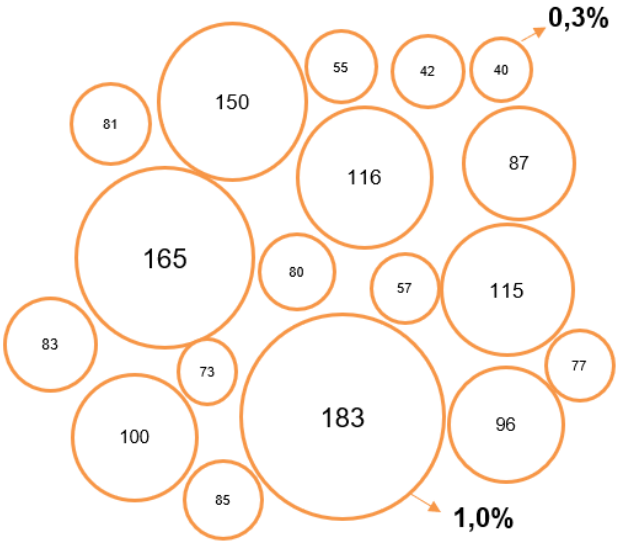
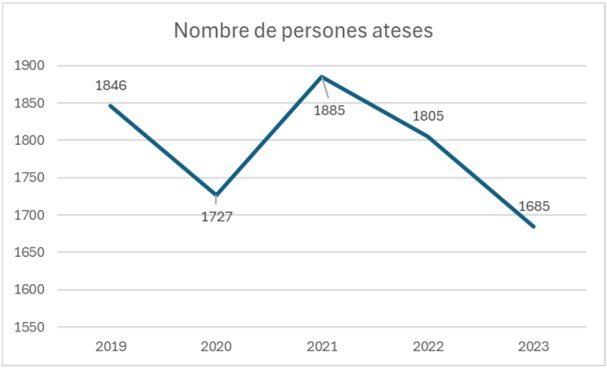


Figura 4. Nombre de persones usuàries ateses (PUA) per les OTL



Gràfic 1. Nombre de persones ateses. (2019-2023)

Aquestes dades evidencien que **és necessari treballar amb indicadors que relativitzin les dades i permetin comparar les OTL descomptant l'efecte de la magnitud del dispositiu.**

La tendència, al llarg de les sis edicions dels Cercles OTL, es manté estable pel que fa al nombre total de persones ateses, a excepció de l'any 2020, on es van frenar les atencions degut a la Covid-19.

3 Per al càlcul de la població potencialment activa amb prevalença de TSM, es comptabilitza el 7,7% del nombre de persones empadronades als municipis que formen part del territori de referència de l'OTL a 1 de gener de l'any en estudi amb edat compresa entre 16 i 64 anys. El percentatge de prevalença de TSM s'obté de l'Enquesta de Salut de Catalunya (ESCA) de 2016; concretament, de l'indicador "Tenir risc de salut mental" per a la població de 16 anys o més.

1 DE CADA 3 PERSONES ATESES EN EL 2023 EREN NOVES USUÀRIES

35,1%
Persones noves ateses

Un indicador del dinamisme de les OTL és el % de persones noves ateses. L'any 2023, el 35,1% de les persones ateses als 18 dispositius participants eren noves persones usuàries, és a dir que van realitzar per primera vegada una entrevista ocupacional o un trasllat d'expedient[4] durant el període analitzat. **Aquesta xifra pràcticament no varia respecte l'any anterior (35,6%) i supera la registrada pels Serveis Locals d'Ocupació** (d'ara endavant, SLO)[5] , que es va situar en el 28,5%. Aquest fet podria explicar-se, en part, per l'eficàcia dels mecanismes de derivació a les OTL, principalment per part dels serveis sanitaris, dels serveis socials i dels propis SLO.

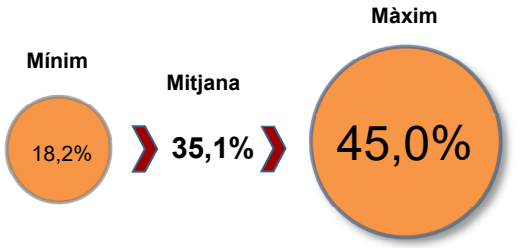


Figura 5. Mínim i màxim del % de persones noves ateses. 2023

El percentatge de persones noves ateses oscil·la entre el 18,2% i el 45,0%.

AUGMENTA EL NOMBRE D'EMPRESES ATESES I EL NOMBRE D'ACTUACIONS

500
Empreses ateses

32
Empreses per cada 100 persones ateses

El conjunt de les OTL participants van atendre a 500 empreses durant l'any 2023, que representa un augment respecte les 488 del 2022. Dues OTLs no van registrar atencions a cap empresa perquè es fa des del SLO. A partir d'aquesta variable, s'ha calculat l'indicador *Nombre d'empreses ateses per cada 100 persones usuàries ateses*, per poder comparar els valors entre les OTL en base a una magnitud (les persones ateses) que sigui rellevant des del punt de vista de la tasca d'orientació i intermediació. La mitjana d'aquest indicador és de 32 empreses ateses per cada 100 persones usuàries ateses, valor lleugerament superior al de l'any anterior, fet que dona una idea de la capacitat que té cada OTL per disposar d'ofertes adreçades als seus demandants. Novament, hi ha força variabilitat entre dispositius. 4 OTLs atenen menys de 10 empreses per cada 100 PUA, 11 atenen entre 10 i 100 i una OTL consta que n'ha atès 229 per cada 100 PUA. En aquest darrer cas, l'entitat havia posat en marxa l'any anterior diversos programes d'atenció i implicació de les empreses i l'OTL es va veure beneficiada.

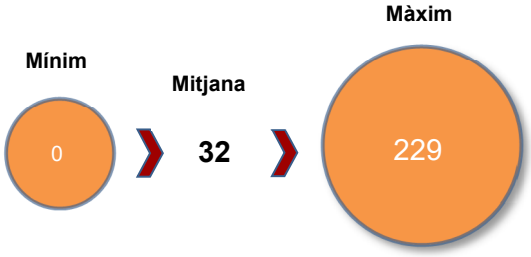
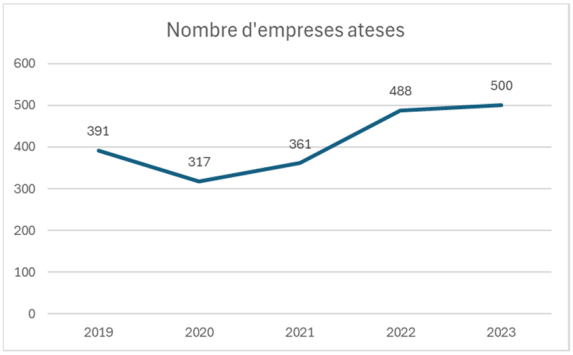


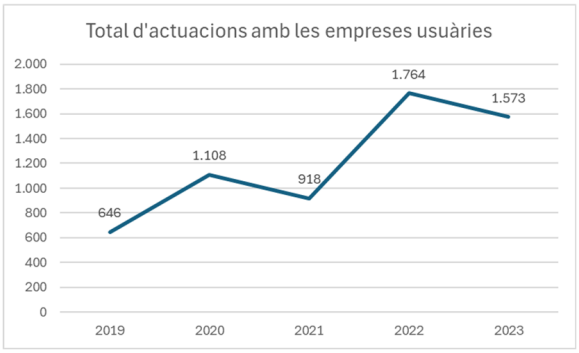
Figura 6. Mínim i màxim del Nombre d'empreses ateses per cada 100 PUA. 2023

4 S'entén com a trasllat d'expedient quan una persona atesa en un SLO/OTL sol·licita la baixa del servei d'origen i l'alta en un nou dispositiu OTL; tota la informació del seu expedient serà bolcada en el nou servei OTL.
5 Al llarg d'aquest informe, les comparacions amb els SLO es faran amb aquells dispositius que participen en el CCI d'SLO, no amb el conjunt de la xarxa d'SLO.

De les 18 OTLs, 10 reben el treball de prospecció des del Servei Local d'Ocupació i des d'una perspectiva generalista. En aquest context, l'OTL contacta amb l'empresa i estableix una relació directa amb ella quan s'identifica algun lloc de treball susceptible de ser ocupat per una persona atesa des de l'OTL i/o bé, l'empresa és sensible a incorporar persones amb TSM.



Gràfic 2. Evolució del nombre total d'empreses ateses. (2019-2023)



Gràfic 3. Evolució del nombre d'actuacions amb les empreses usuàries. (2019-2023)

LA TAXA D'INSERCIÓ S'ESTABILITZA DESPRÉS DE LA PANDÈMIA

El nombre d'empreses ateses i el nombre d'actuacions amb empreses han augmentat en aquests 5 anys, a excepció de l'any de la pandèmia, en què les actuacions i les atencions van disminuir.

Al 2023, hi ha una lleu baixada en el nombre de persones que van trobar feina i el percentatge d'inserció, tot i que es manté alta respecte abans de la pandèmia. Concretament, al 2023, 550 persones van trobar feina en el conjunt de les 18 OTL, fet que representa el 32,6% de les persones ateses. +11,1pp per sobre de la taxa d'inserció dels SLO.

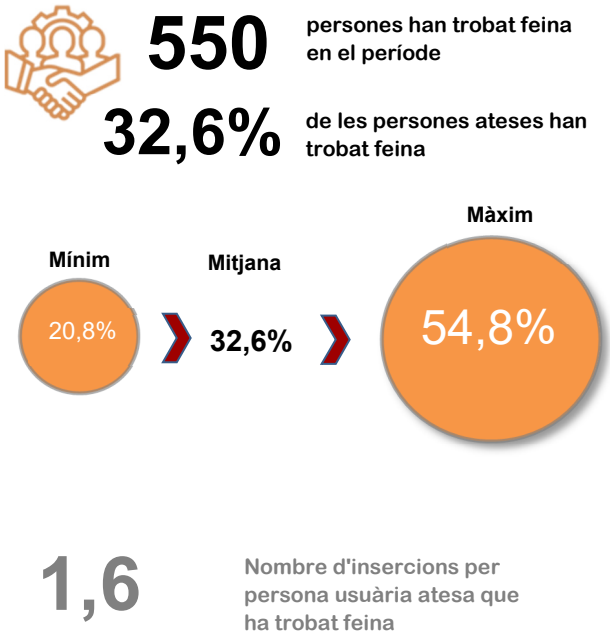
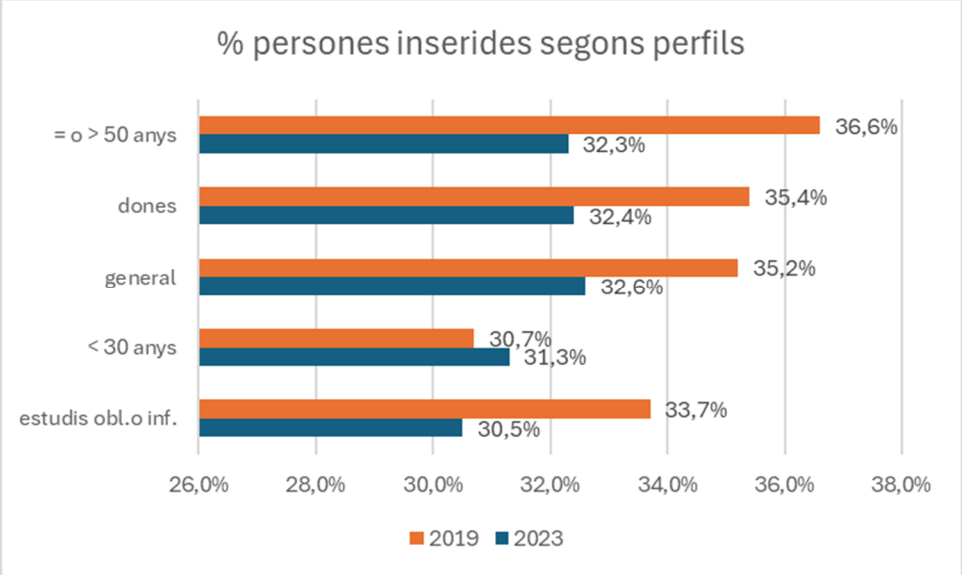


Figura 7. Mínim i màxim de persones que han trobat feina. 2023

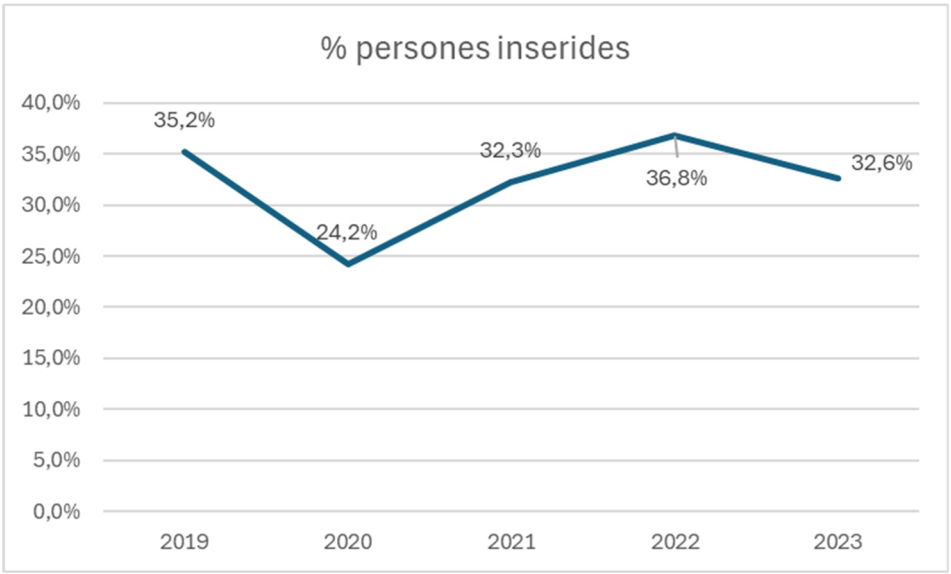
També en aquest cas, hi ha una àmplia variabilitat en el percentatge d'inserció entre dispositius OTL, des del 20,8% fins al 54,8%. Pel que fa al *Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina*, aquest indicador és 1,5; això vol dir que, de mitjana, les persones que han trobat feina de la Xarxa OTL ho han fet amb més d'un contracte, concretament en la proporció 1,6. En canvi als SLO l'indicador és d'1,3.

Respecte a la taxa d'inserció segons perfils, les taxes d'inserció de les dones, de persones de menys de 30 i de 50 anys o més i la de persones amb estudis obligatoris o inferiors, són lleugerament inferiors a la taxa general.



Gràfic 4. Taxa d'inserció de les persones ateses segons perfils. 2019 i 2023

La taxa d'inserció d'enguany baixa 4 punts per sota de la de l'any passat i, tot i que ja no és la més alta en els 5 anys dels cercles OTL, segueix estan una mica per sobre de la del 2021.

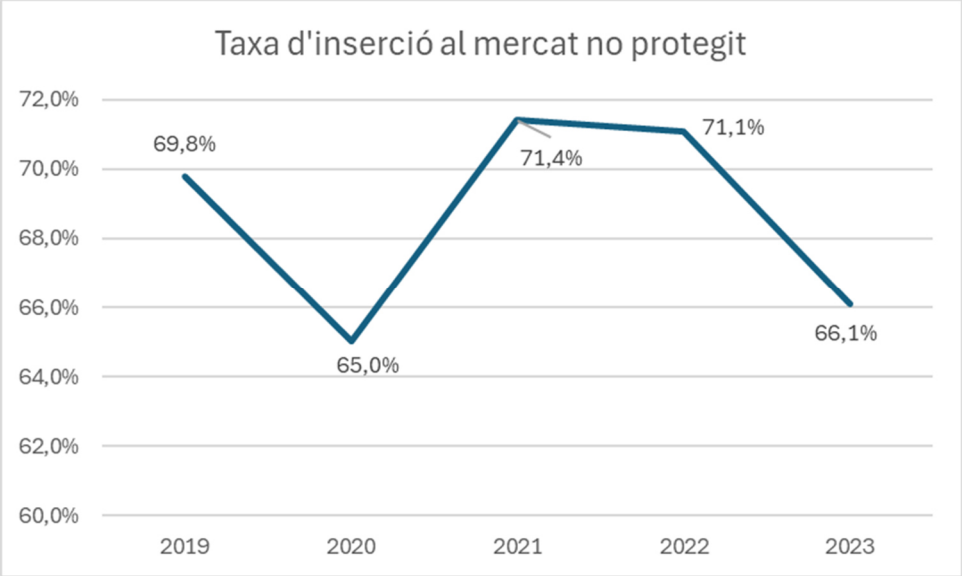


Gràfic 5. Evolució de la taxa d'inserció. (2019-2023)

2 DE CADA 3 INSERCIONS ES PRODUEIXEN AL MERCAT NO PROTEGIT I LA MEITAT EN OCUPACIONS ELEMENTALS

66,1%
Taxa d'inserció
Mercat no protegit

Essent el model de treball i la metodologia d'intervenció comuna a tota la xarxa, és lògic observar una priorització de la inserció a l'empresa ordinària, així com la millora de l'ocupació[6] . Més enllà de les persones que troben feina, és interessant analitzar com són aquestes insercions. Per fer-ho, es disposa de dos indicadors: el *% d'insercions al mercat no protegit i el % d'insercions en ocupacions elementals*. Les dades no es calculen respecte el nombre de persones que han trobat feina, sinó sobre el nombre d'insercions (contractes), ja que és possible que una persona hagi tingut diverses ocupacions en un any i no totes de la mateixa tipologia. Així doncs, la taxa d'inserció a l'empresa ordinària per al 2023 és del 66,1%, inferior a la de l'any anterior (71,1%) i per sota de la taxa dels dos darrers anys (gràfic 6), que se situava entorn del 71%. Malgrat aquesta davallada, el mercat no protegit segueix sent prioritari, fet que és coherent amb un dels principis de la Xarxa OTL, segons el qual s'ha d'afavorir que les persones amb un TSM s'insereixin prioritàriament en empreses del mercat ordinari.

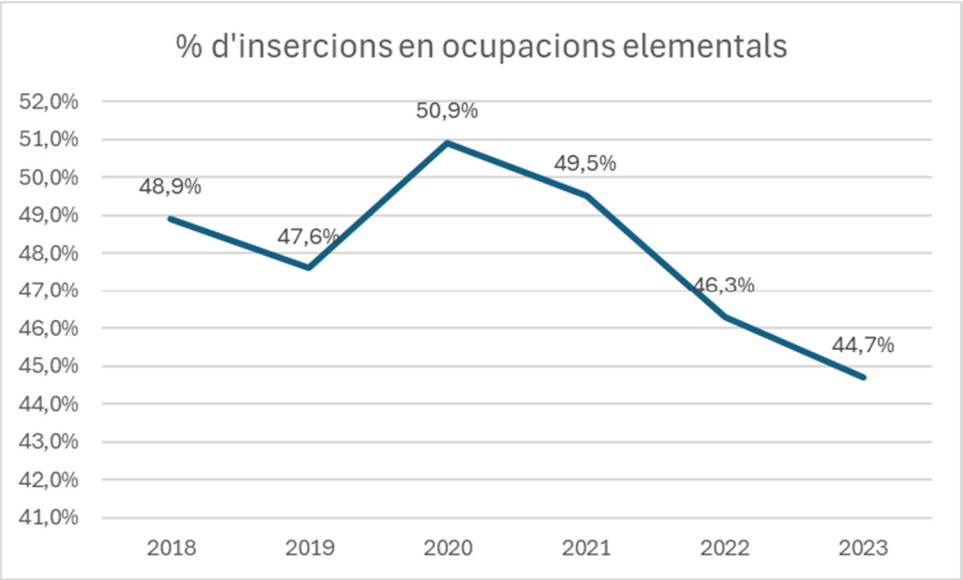


Gràfic 6. Evolució de la taxa d'inserció al mercat no protegit. (2019-2023)

44,7%
Taxa d'inserció
Ocupacions
elementals

D'altra banda, el 44,7% de les insercions es van produir en ocupacions elementals, per sota dels percentatges dels anys anteriors. Una possible explicació és que ha augmentat el nivell d'estudis de les persones usuàries, ja que els estudis obligatoris han passat d'un 60% al 2018 al 30,5% al 2023.

6 *Protocol general per a l'adhesió a la Xarxa d'Oficines Tècniques Laborals (Xarxa OTL): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?-fnew?bop2016&07/022016012272.pdf&1*

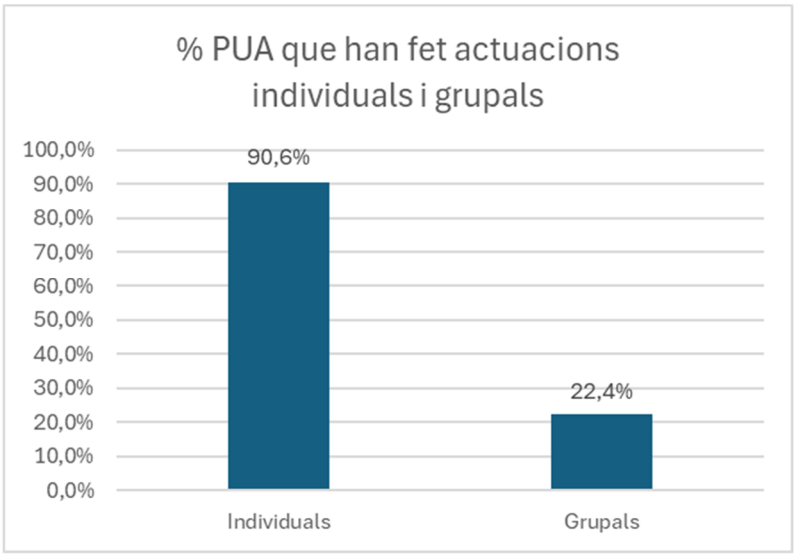


Gràfic 7. % d'insercions persones en ocupacions elementals. (2018-2023)

4. Resultats principals de la dimensió Persones usuàries

EL 90% DE LES PERSONES USUÀRIES ATESES VAN REALITZAR ACTUACIONS INDIVIDUALS I UN 22% GRUPALS. CADA OTL VA REALITZAR 3,1 ACCIONS AMB LES EMPRESES DE MITJANA

A continuació, es presenten els resultats més rellevants de la dimensió Persones usuàries, on s'han situat indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries.



Gràfic 8. % PUA que han fet actuacions individuals i grupals i temps dedicat. 2023

Pel que fa a les actuacions amb les persones, convé destacar que en el 2023 **un 90,6% de les PUA van realitzar alguna actuació individual[7] , enfront del 22,4% que va participar en alguna de grupal[8]** . Mentre que el percentatge d'actuacions individuals es manté, augmenten una mica les actuacions grupals (passant del 19,9% al 22,4%). Aquestes xifres sumen més del 100% perquè una persona pot estar comptabilitzada en els dos indicadors si ha fet tant accions individuals com grupals. Si s'analitza en funció del temps dedicat a les accions, s'obté que **les persones usuàries reben, de mitjana, 9,2 hores d'actuacions individuals.**

Individuals	Grupals
9,2 h/persona	14,4 h/persona

El temps dedicat a les **actuacions grupals** és de **14,4 hores per persona**, però en aquest cas es calcula **sobre el nombre total de persones que realitzen actuacions grupals**, no sobre el total de PUA. Respecte l'any anterior, les hores d'accions individuals per persona han augmentat (any 2022 de 7,4h/per), mentre que les hores d'accions grupals per persona enguany són inferiors (any 2022 de 16,7%).

Aprofundint en el tipus d'actuacions segons la fase[9] en què es troben els demandants, si ens fixem en la de **Preparació**, el 69,0% de les PUA ha realitzat orientació (any 2022, 67,4%) i el 12,8% ha participat en formació (any 2022, 16,0%). Hi ha una davallada en el percentatge de persones que han rebut formació, que està impartida pels mateixos tècnics i tècniques de les OTL.

En la fase d'**Inserció**, el 47,9% de les persones ateses ha realitzat alguna actuació de tècniques de recerca de feina (TRF), que representa un augment respecte el 45,7% del 2022. També en aquesta fase, tan sols el 0,2% de les persones ateses ha fet pràctiques, i només en 4 de les 18 OTLs els seus usuaris/àries han fet pràctiques en empreses. S'ha d'apuntar que el gruix de les OTLs no té la possibilitat de fer aquesta tipologia de pràctiques perquè la normativa només les accepta dintre de determinats programes formatius, sent una reivindicació que es ve arrossegant des de fa molts anys.

7 Es tenen en compte les actuacions següents: entrevista ocupacional, assessorament individual (orientació, TRF), tutoria de seguiment individual (accions de formació, postinserció, pràctiques a empreses, derivació d'altres programes i treball amb suport).

8 Es tenen en compte les actuacions grupals següents: orientació, TRF, mixtes, sessió informativa acollida demandants, tutoria de seguiment grupal, sobre formació, formació base, monogràfics, inici acció formativa, final acció formativa, actualització de la base de dades i altres tipus de sessions per a demandants.

*9 El model d'atenció de persones amb malaltia mental dels dispositius OTL preveu unes fases diferenciades d'acompanyament, totes elles enfocades a la consecució i el manteniment de lloc de feina per part de la persona usuària que són: la fase d'acollida, la fase de preparació, la fase d'inserció laboral i fase postinserció. La **fase d'acollida** és la primera atenció que rep la persona usuària que accedeix al dispositiu. Té per finalitat donar a conèixer les característiques i prestacions del servei ofert, determinar la demanda i expectatives laborals i valorar la predisposició davant les condicions, compromisos i metodologia proposats. La **fase de preparació** està orientada a desenvolupar el pla de treball, la seva finalitat és que les persones usuàries despleguin l'itinerari d'inserció laboral establert a la fase anterior. La **fase d'inserció laboral** és la culminació de les dues fases anteriors (d'acollida i de preparació) i té per finalitat la incorporació de la persona usuària a un lloc de feina. La **fase postinserció** és el seguiment i el suport posterior a la inserció, és a dir, accions adreçades a consolidar el manteniment del lloc de treball.*

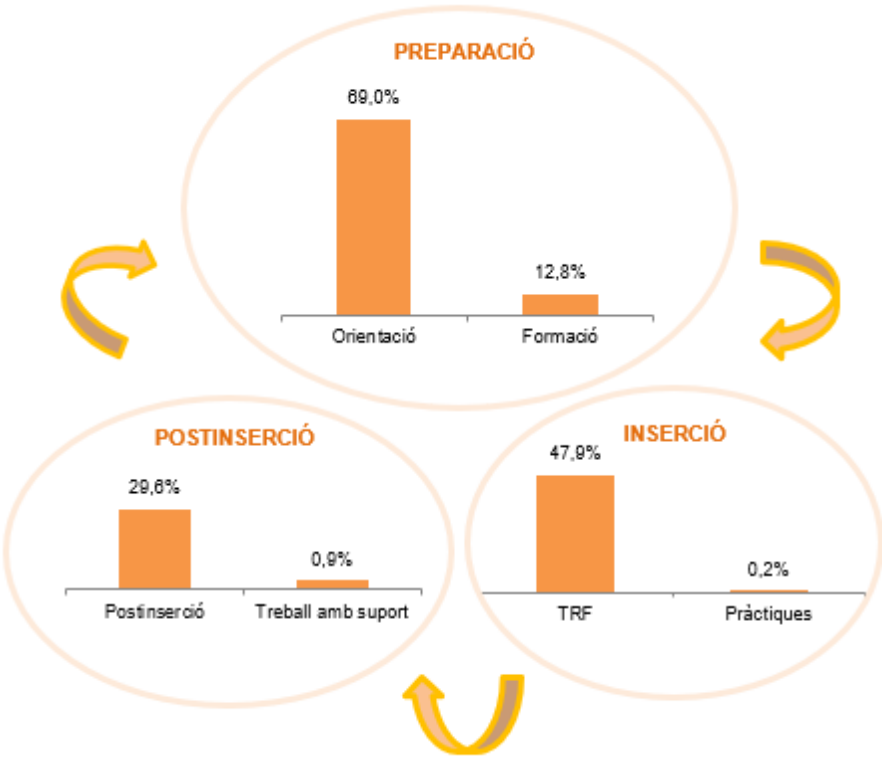


Figura 8. % PUA que han fet diferents tipus d'actuacions. 2023

En la fase de **Postinserció**, augmenten tant les persones ateses (29,6%) que han realitzat alguna actuació postinserció com les persones ateses han realitzat treball amb suport (0,9%).

Els equips tècnics han posat de relleu que les persones usuàries estan acostumades a l'atenció individualitzada en entorns mèdics i els hi costa participar en accions grupals. Això encaixa amb el que s'observa després de la pandèmia, on la persona, a més dels serveis habituals (orientació, tècniques en recerca de feina..), ha rebut tot un seguit d'actuacions que fan que cada vegada l'atenció sigui més individualitzada i personalitzada. Malgrat això, si analitzem l'evolució del % de persones que fan accions grupals al llarg d'aquests 5 anys, la baixada és poc significativa, passant del 23,1% a l'any 2019 al 22,4% de l'any 2023.

En quant a les accions amb les empreses, l'any 2023 es van realitzar una mitjana de **3,1 accions per empresa atesa**[10] , amb una oscil·lació entre el 0 i el 5,3. Convé remarcar que el 0,0 és un valor possible en aquest indicador, ja que no es consideren ateses les empreses que només han posat ofertes de treball, perquè hi ha casos on la prospecció es fa des del SLO i no les comptabilitzen com a accions de l'OTL.

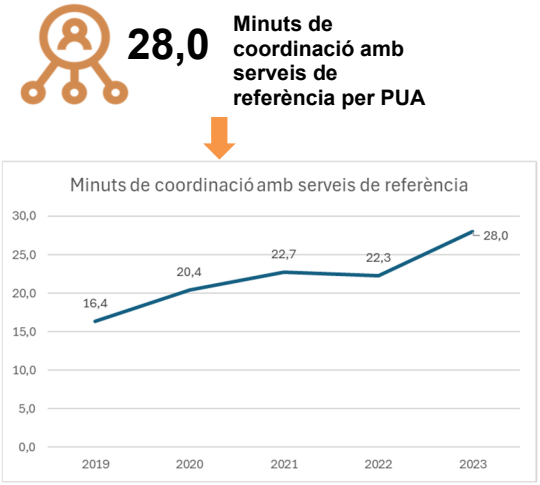
3,1 **Accions per empresa atesa**

10 Es tenen en compte les accions següents: prospecció telefònica, sol·licitud primera visita, assessorament (anàlisi/adequació del lloc de feina, suport per a la implantació de mesures d'RSE, gestió de la formació/capacitació, projectes/programes de col·laboració i altres), visita de seguiment (postinserció, pràctiques en empreses, fidelització, formació, projectes/programes de col·laboració), informació/visita (sol·licitud d'informació) i altres accions a empreses.

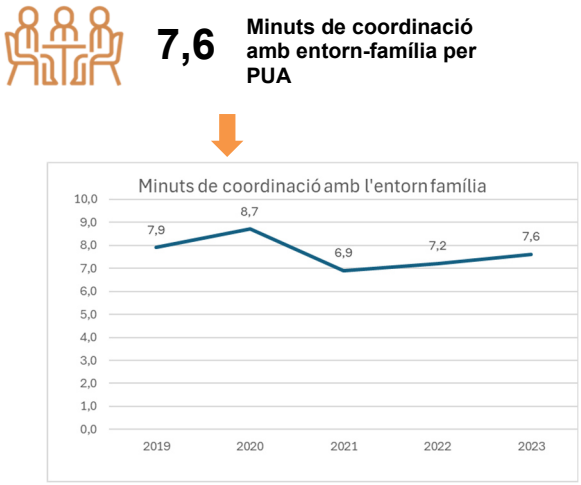
LES OTL DESTINEN MÉS DE TRES VEGADES MÉS DE TEMPS A COORDINAR-SE AMB ELS SERVEIS DE REFERÈNCIA QUE AMB L'ENTORN FAMÍLIA

El Protocol general per a l'adhesió a la Xarxa OTL estableix, com un dels aspectes metodològics comuns, "la coordinació amb l'entorn de la persona usuària, especialment amb els serveis sanitaris". Per mesurar aquest aspecte, s'han dissenyat dos indicadors: el *Nombre de minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa* i el *Nombre de minuts de coordinació amb l'entorn-família per persona atesa*.

Com es pot observar a continuació, les OTL realitzen, de mitjana, **28,0 minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona** atesa i any. Hi ha 4 OTL que fan menys de 5 minuts. **El temps de coordinació amb l'entorn-família per PUA és de 7,6 minuts**, amb 5 OTL per sobre dels 10 minuts.



Gràfic 9. Nombre de minuts de coordinació amb els serveis de referència per persona atesa. (2019-2023)



Gràfic 10. Nombre de minuts de coordinació amb l'entorn-família per persona atesa. (2019-2023)

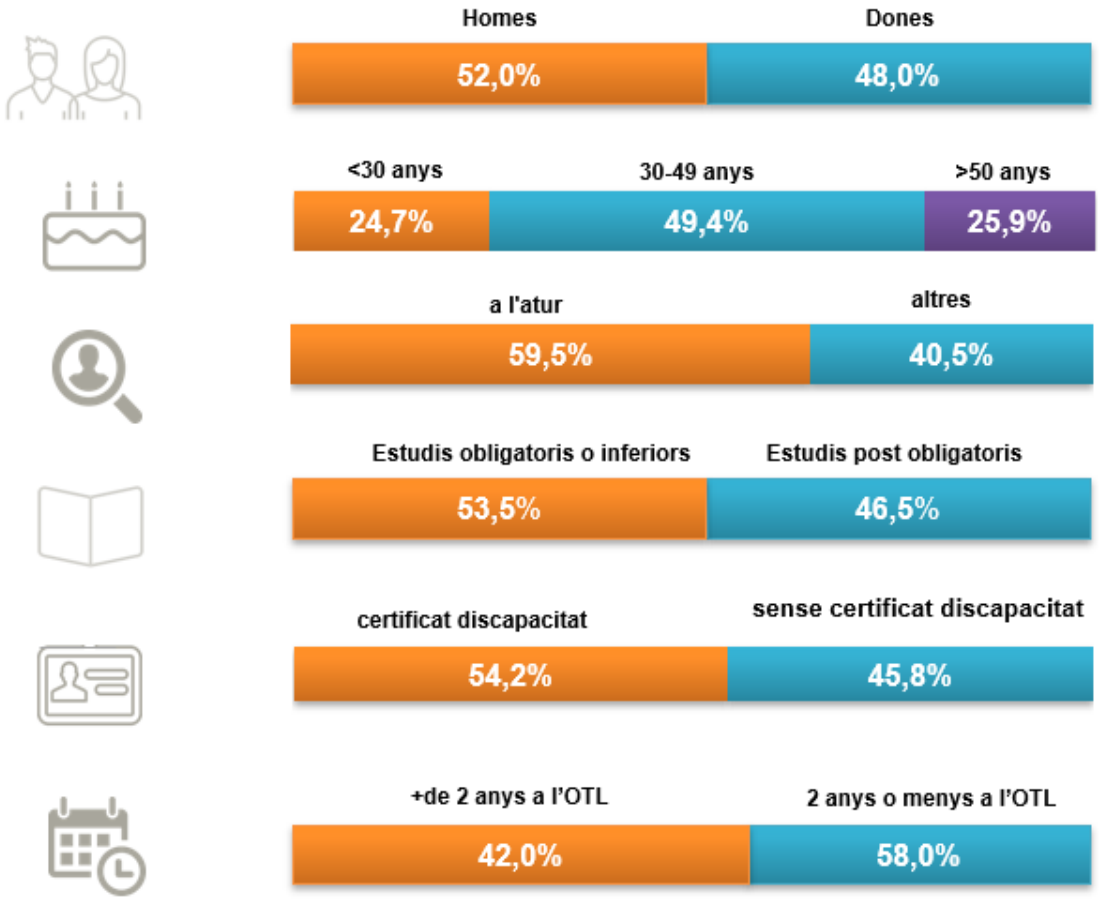
Al llarg dels cinc anys dels cercles OTL hi hagut una tendència a incrementar el temps dedicat a les coordinacions amb els serveis de referència i a reduir el temps dedicat a les coordinacions amb l'entorn família. Tanmateix, si bé el nombre de minuts de les coordinacions amb els serveis de referència en el 2023 augmenten, el nombre de minuts de les coordinacions amb l'entorn-família també estan una mica per sobre de les dades dels exercicis 2021 i 2022. Aquest darrer tipus de coordinació depèn de diversos factors: els protocols o dinàmiques de cada OTL, l'edat de les persones usuàries, tenir o no suport per part d'un familiar per desenvolupar un itinerari d'inserció, la voluntat expressa de la persona usuària de considerar necessària la implicació d'alguna persona del seu entorn, etc.

L'USUARI TIPUS ÉS UN HOME DE 30 A 49 ANYS, A L'ATUR, AMB ESTUDIS BAIXOS, AMB MENYS DE 2 ANYS A L'OTL I AMB CERTIFICAT DE DISCAPACITAT

El perfil de persona usuària de l'OTL es manté respecte dels anys anteriors: **home de 30 a 49 anys que es troba a l'atur, té estudis obligatoris o inferiors, que compta amb certificat de discapacitat i que fa menys de dos anys que està inscrit a l'OTL[11].**

De mitjana, el 24,7% de les PUA tenen **menys de 30 anys** i el 25,9% tenen **50 anys o més**; dos col·lectius amb especials dificultats per inserir-se al mercat de treball. Ambdós percentatges són **més baixos que als SLO** (28,3% i 29,1%, respectivament); en canvi, la franja de 30 a 50 anys té més pes a les OTL (49,4% enfront del 42,6% dels SLO).

A les OTL hi ha un percentatge més alt de persones amb estudis obligatoris o inferiors que als SLO (53,5% enfront del 42,4% dels SLO), però el **percentatge de persones que estan a l'atur és similar, encara que lleugerament per sobre dels SLO** (59,5% enfront del 58,8%). A les OTL hi ha un **pes lleugerament superior de les persones usuàries que estan inscrites al dispositiu des de fa menys de 2 anys** que als SLO (59,5% enfront del 58,8% als SLO).



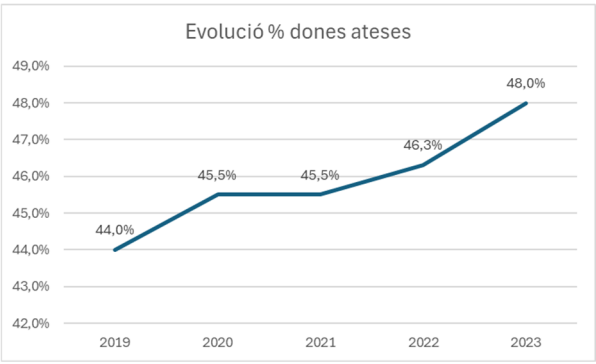
Gràfic 11. Perfil de les persones usuàries ateses a les OTL (2023)

11 S'ha de tenir present que les OTL promouen que les persones usuàries tramitin el certificat de discapacitat per poder beneficiar-se de les ofertes que el requereixen.

Si es desagrega per sexe, el perfil de persona usuària per dones i homes tenen molts trets comuns, com ara l'edat, l'estar a l'atur, el nivell d'estudis, portar menys de 2 anys a l'OTL i tenir el certificat de discapacitat.

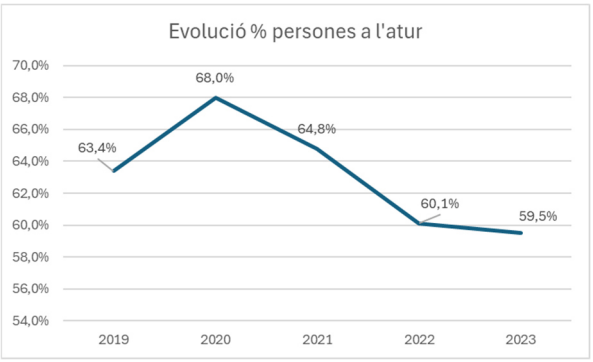


Gràfic 12. Perfil de les persones usuàries ateses a les OTL desagregat per dones i homes



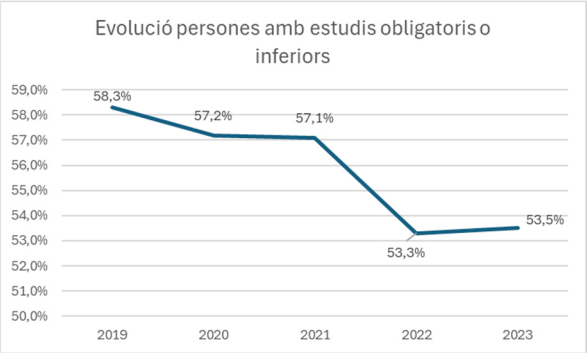
Gràfic 13. Evolució del % de dones ateses. (2019-2023)

Si ens fixem en l'evolució del *% de persones de dones ateses a l'OTL* (gràfic 13), s'observa un increment al llarg d'aquests 5 anys.



Gràfic 14. Evolució del % de persones a l'atur a 31/12 sobre el total de persones ateses. (2019-2023)

El *% de persones a l'atur* (gràfic 14) va experimentar un repunt (68,0%) l'any de la pandèmia del COVID-19, però en els darrers dos anys s'ha anat recuperant, arribant enguany a la xifra més baixa (59,5 %).



Gràfic 15. % de persones amb estudis obligatoris o inferiors sobre el total de persones ateses. (2019-2023)

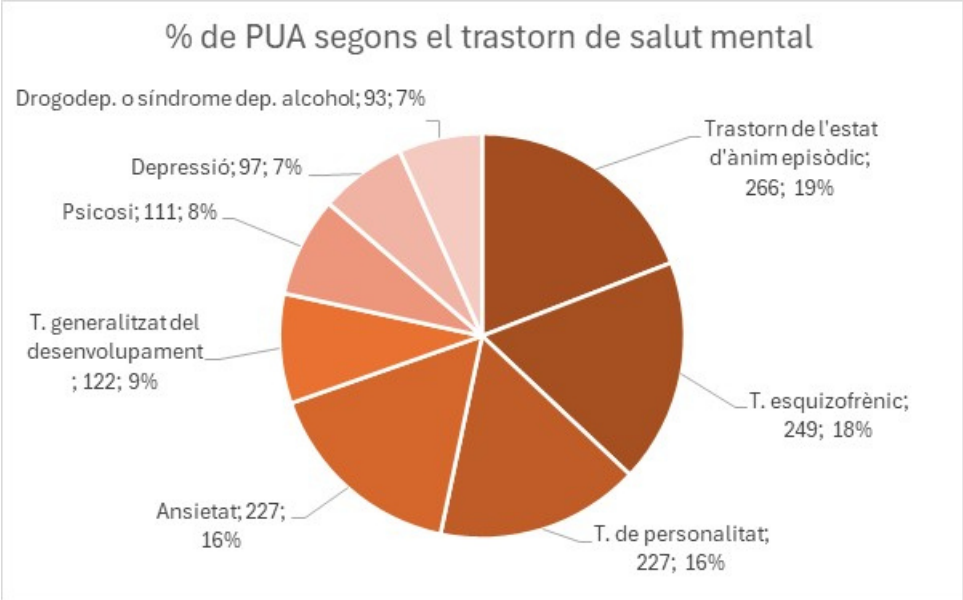
El *% de persones amb estudis obligatoris o inferiors* (gràfic 15) s'ha anat reduint, representant un 58,3% al 2019 i al 2023 un 53,5%.

En referència al **tipus de trastorn**, des de que es va començar a fer el Cercle al 2018, hi ha hagut diversos canvis de tendències en els trastorns. Al 2018 els tipus més habituals eren, per ordre, els següents: el trastorn esquizofrènic, el trastorn de l'estat d'ànim episòdic, el trastorn de personalitat i la depressió/ansietat.

Enguany, la disposició dels perfils per tipologies de trastorns ha canviat. Els trastorns més habituals són els d'ànim episòdic (16%), trastorn esquizofrènic (15%), trastorn de la personalitat (13%) i ansietat (13%).

Si s'observa només els quatre trastorns més freqüents, el trastorn d'ànim episòdic -que estava en segon lloc al 2018-, incrementa i passa a ocupar la primera posició. Seguidament els altres tres trastorns en el mateix ordre que en el 2018 però amb menors percentatges: el trastorn esquizofrènic, el trastorn de personalitat i l'ansietat. Cal remarcar que a partir d'aquesta edició de Cercle, la depressió i l'ansietat es tractaran com a trastorns diferenciats.

Cauen els trastorns per drogodependència i síndrome de dependència de l'alcohol, encara que es poden patir com trastorns secundaris.



Gràfic 16. % de PUA segons el trastorn de salut mental principal (2023)

5. Resultats principals de la dimensió Organització i recursos humans

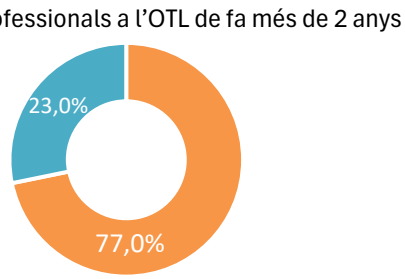
DISMINUEIX EL % DE PROFESSIONALS QUE TREBALLEN EN EXCLUSIVA A L'OTL PERÒ AUGMENTA EL % DE PROFESSIONALS QUE TREBALLEN EN LA OTL DES DE FA MÉS DE 2 ANYS

A la dimensió Organització i recursos humans, s'exposen els resultats dels indicadors relacionats amb la dotació de personal, l'organització del temps de treball i la gestió de les persones.

La disponibilitat dels recursos humans adequats, amb l'estabilitat i la dedicació suficients, és crucial per oferir un servei de qualitat a les OTL. Per mesurar aquest aspecte comptem amb tres indicadors: el P*ercentatge de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL*, el P*ercentatge de professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys* i el *Nombre d'hores setmanals dedicades a l'OTL per professional*. En tots ells, es comptabilitzen només aquells professionals que fan tasques d'atenció a les persones i/o empreses usuàries, i es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, un contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional.



Gràfic 17. % de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL. 2023



Gràfic 18. % de professionals que treballen en a l'OTL des de fa més de 2 anys. 2023

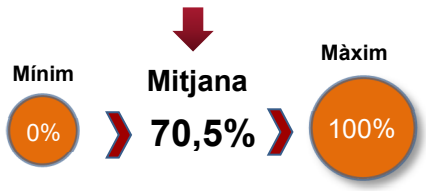


Figura 9. Mínim i màxim del % de professionals que treballen en exclusiva a l'OTL. 2023

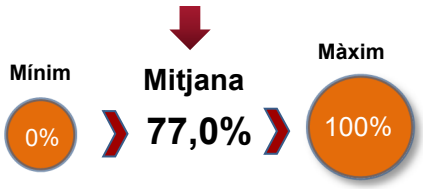


Figura 10. Mínim i màxim del % de professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys. 2023

A l'any 2023, **el 70,5% dels professionals treballaven en exclusiva a la seva OTL** (entenem que treballen "en exclusiva" les persones que dediquen a l'OTL més del 75% de la jornada laboral). Les xifres oscil·len entre el 0,0% i el 100,0%, a causa del baix nombre de personal en algunes OTL, que fa que variacions d'1 o 2 persones es tradueixin en diferències percentuals molt pronunciades. **La proporció de professionals que treballen al dispositiu des de fa més de 2 anys** és del 77,0%, amb variacions notables entre les OTL. Respecte l'any anterior, el *% professionals que treballen en exclusiva* a l'OTL disminueix un 4,5pp i el *% professionals que treballen a l'OTL des de fa més de 2 anys* augmenta en 5,1pp.

31,7

Hores setmanals de mitjana

Si es tenen en compte tots els professionals amb tasques d'atenció que dediquen alguna part de la jornada a l'OTL (amb independència que hi treballin en exclusiva o no), s'obté que **cada persona dedica una mitjana de 31,7 hores setmanals** a aquests dispositius, igual que l'any passat (31,6 hores). Aquesta xifra pot ser inferior a les 35 o 37,5 hores d'una jornada completa, bé perquè es disposi d'un contracte a temps parcial i/o perquè les persones es dediquin a altres projectes a més de l'OTL. Aquesta dada és rellevant, perquè informa de la capacitat que té un dispositiu per assumir més o menys volum d'atenció a les persones i empreses, ja sigui en nombre de persones usuàries, com en volum i durada de les accions.

Quant a la dispersió (mínima 29,5 i màxima 34,5), les OTLs presenten una concentració elevada entorn a 31-33 hores (15 OTLs es situen en aquest tram). Tres OTLs se situen fora del tram: 1 OTL fa 34,5 hores i 2 OTL fan menys de 30 hores.

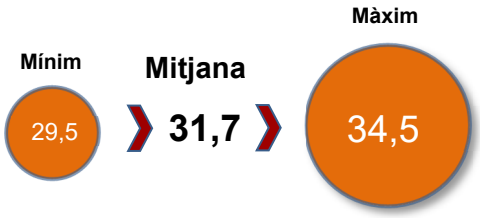


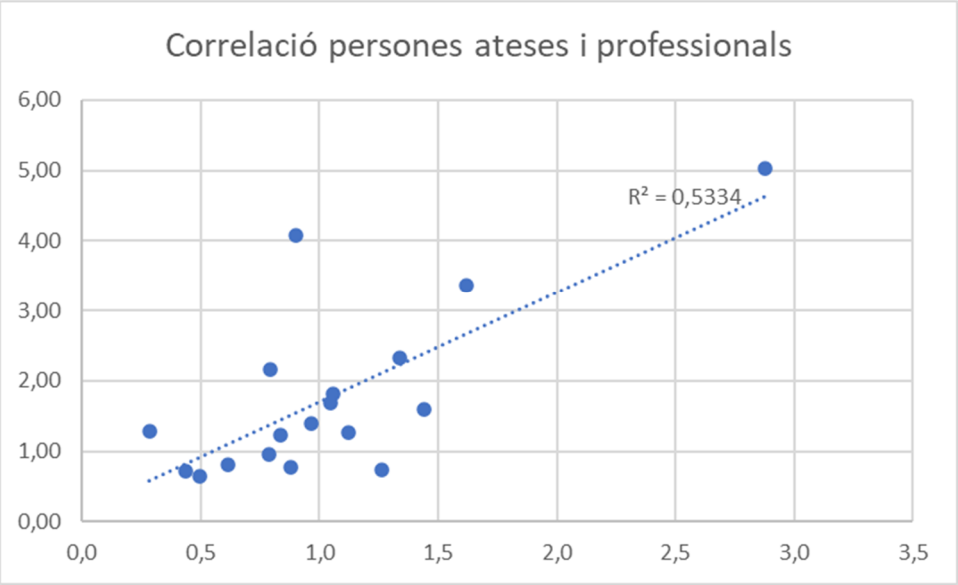
Figura 11. Mínim i màxim de les hores setmanals dedicades a l'OTL per professional. 2023

CADA PROFESSIONAL ATÉN UNA MITJANA DE 71,6 PERSONES L'ANY I REALITZA 741 ACTUACIONS

71,6

Persones usuàries ateses per professional

Dos indicadors mostren la càrrega de feina dels professionals. El primer és el *Nombre de persones ateses per professional,* que posa en relació el total de persones (úniques) ateses per l'OTL al llarg de l'any amb el total de tècnics/ques que fan tasques d'atenció. Durant el 2023, cada professional va atendre de mitjana 71,6 persones, inferior a les 76,8 persones usuàries del 2022. Els valors que adopta aquest indicador oscil·len entre les 22 i les 236,4 persones ateses per professional. A través dels coeficients de correlació (gràfic 19), es constata, que **a més professionals amb perfil tècnic d'atenció a les persones i empreses, més volum de persones usuàries ateses** (r=0,73). Això vol dir que les OTL amb més volum de personal tècnic, atenen més persones.

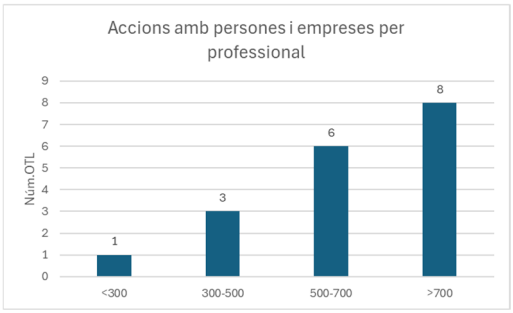


Gràfic 19. % de persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de TSM vs. Professionals per cada 10.000 hab.amb prevalença. 2023

741

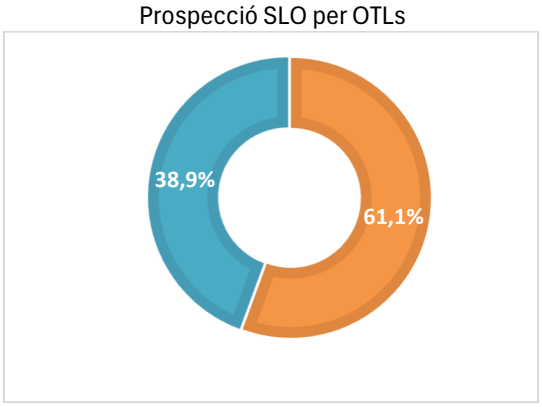
Actuacions amb persones i empreses per professional

En segon lloc, si es prenen com a referència les activitats amb les persones usuàries, cada professional de les OTL va realitzar una mitjana de 740,6 accions amb persones i empreses, superior a les 625,5 del 2022. En coherència amb l'observat a l'indicador anterior, les dades són força disperses entre OTL, des de les 223,6 fins a les 1.611,4 accions per professional. La distribució és força heterogènia, tot i que la majoria de les OTL (14) presenten més de 500 actuacions per professional, 4 més que l'any anterior. (gràfic 20).

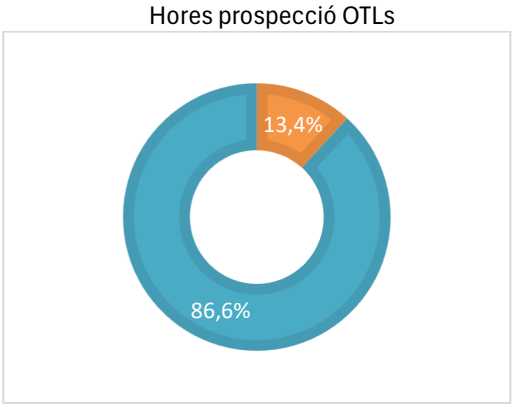


Gràfic 20. Nombre d'accions amb persones i empreses per professional. 2023

LES OTL DESTINEN EL 13% DE LES HORES A LA PROSPECCIÓ D'EMPRESES, FET QUE ES COMPENSA PERQUÈ EN LA MAJORIA DELS CASOS, L'SLO FA PROSPECCIÓ D'EMPRESES PER A L'OTL.



Gràfic 21. % d'OTL en les quals l'SLO fa prospecció d'empreses per a l'OTL. 2023



Gràfic 22. % d'hores dels professionals de l'OTL dedicades a la prospecció d'empreses. 2023

Les OTL dediquen de mitjana, un 13,4% del temps a fer prospecció d'empreses. El percentatge és inferior al 10% a la majoria dels dispositius (11 OTL), i en alguns casos és del 0,0% (65 OTL). Aquests valors es compensen perquè el 61,1% dels dispositius manifesten que des de l'SLO es fa prospecció específica per a l'OTL. Aquest indicador respecte l'any anterior ha augmentat (55,6%)[12] .

8 DE CADA 10 PROFESSIONALS SÓN DONES. ELS PROFESSIONALS PRESENTEN POQUES HORES DE BAIXA I UN NOMBRE ELEVAT D'HORES DE FORMACIÓ EN RELACIÓ AMB ELS ALTRES CERCLES.

Seguint en l'àmbit dels recursos humans, s'evidencia que **les OTL són un servei altament feminitzat**, ja que el 85,4% de les persones que hi treballen són dones[13]. El percentatge de dones sobre el total de comandaments, del 80,0% és lleugerament inferior al pes que aquestes tenen sobre el total de la plantilla, fet que evidencia que hi ha un cert desequilibri de gènere en aquest aspecte.



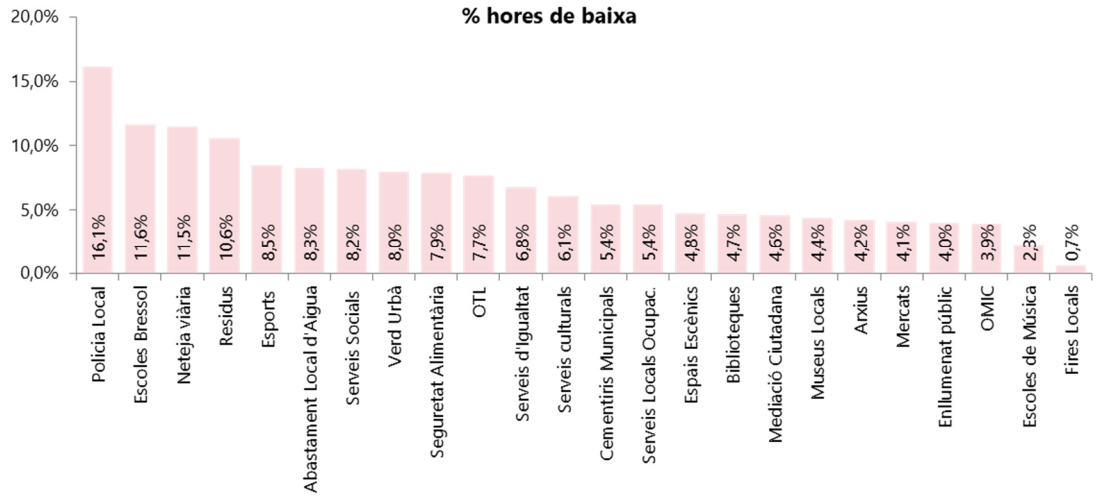
Gràfic 23. % de dones sobre els professionals i sobre els comandaments. 2023



7,7% % d'hores de baixa sobre el total d'hores de conveni

La mitjana d'hores de baixa i indisposició del personal de les OTL (7,7%) en línia amb Seguretat alimentària (7,9%), Verd Urbà (8,0%) o Serveis Socials (8,2%). La mitjana de les OTL ocupa la desena posició de tots els Cercles.

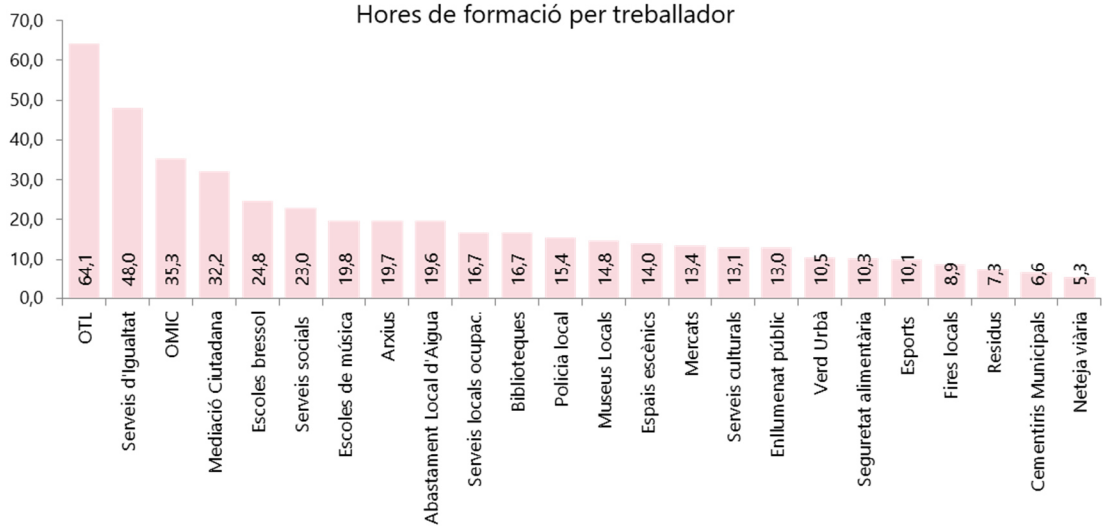
12 A nivell de cada OTL, aquest indicador és dicotòmic. Al qüestionari de recollida de dades es demanava "Indiqueu 1 si l'SLO fa tasques de prospecció específiques per a l'OTL i 0, si no en fa."
13 Es compta tant el personal amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries com el personal administratiu, de suport, etc.



Gràfic 24. Hores de baixa sobre el total d'hores de conveni als diferents Cercles. 2023

64,1 Hores anuals de formació per professional

Finalment, el 2023 les OTL van realitzar una mitjana de 64,1 hores de formació per professional, entenent per formació els cursos, les jornades, els tallers i seminaris, proposats i/o autoritzats per l'ens local, que estiguin justificats documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques de l'OTL[14]. S'ha de tenir present, que des del Servei de Mercat de Treball es fa formació específica per al personal de la Xarxa OTL en el marc del Banc d'Accions Formatives, segons les necessitats manifestades pels propis tècnics i tècniques. Igual que els anys anteriors, la xifra és la més elevada en relació amb els altres cercles; no obstant, cal tenir en compte el fet que molts professionals de l'OTL no es dediquen a jornada completa, fet que pot generar un sobre càlcul de les hores de formació en comparació amb les hores de formació dels professionals dels altres Cercles.



Gràfic 25. Hores de formació per professional als diferents Cercles. 2023

14 Es compta tant el personal amb perfil tècnic d'atenció a persones i empreses usuàries com el personal administratiu, de suport, etc.

6. Resultats principals de la dimensió Economia

LES OTL TENEN UNA DESPESA DE 0,29 € PER HABITANT. EL 60,2% DEL FINANÇAMENT PROVÉ DE LES APORTACIONS D'ALTRES INSTITUCIONS

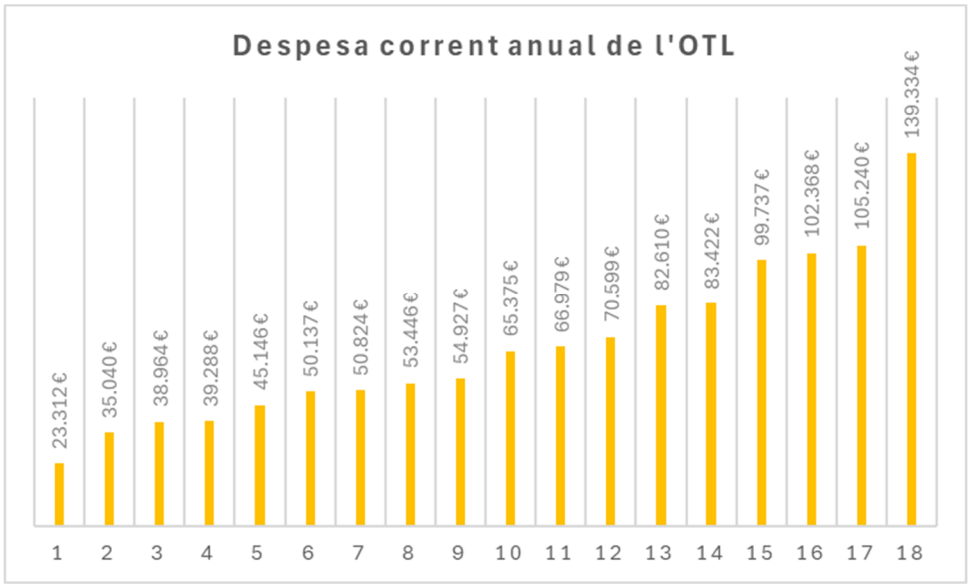
1.206.747 € De despesa corrent de les 18 OTL

0,29 € Per hab.

Els indicadors d'aquesta dimensió versen sobre els recursos econòmics emprats per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris.

Les 18 OTL participants tenen, en conjunt, una despesa que supera el milió d'euros, fet que es tradueix en una mitjana de 0,29 € per habitant. A la figura 12 es poden apreciar les diferències en el volum de despesa entre les OTL, des dels 23.312€ fins als 105.240€.

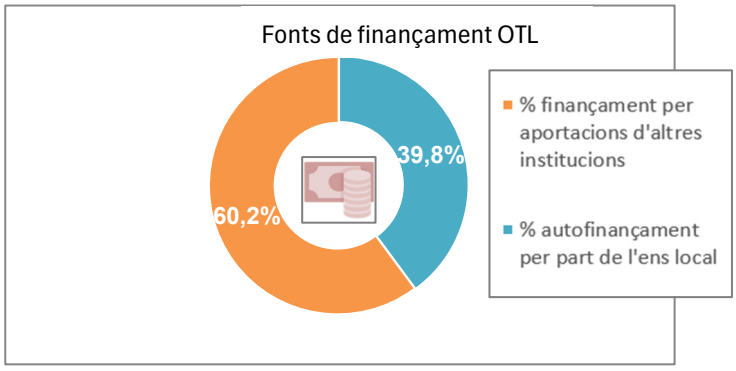
Un cop més, els nombres absoluts donen una primera impressió però no són suficients per tenir una imatge completa dels recursos emprats per cada dispositiu. És quan relativitzem la despesa segons la població que s'evidencia quines OTL estan destinant proporcionalment més recursos econòmics a l'hora de prestar el servei.



Gràfic 26. Despesa total (en €) a les diferents OTL. 2023

El finançament d'aquesta despesa prové en un 60,2% d'altres institucions (DIBA i altres), i el 39,8% restant es cobreix amb fons propis dels ens locals. A l'àmplia majoria de les OTL (13 de 18), el finançament per part d'altres institucions cobreix més de la meitat de la despesa del servei, i en alguns casos el percentatge arriba o sobrepassa al 75% [15] (4 de 18). Altres serveis avaluats en els Cercles que tenen uns nivells considerables de finançament extern són els SLO (53%), els Serveis d'igualtat (45%), les Biblioteques (40%) i les Escoles bressol (40%).

15 El Fons de prestació de la DIBA pot oscil·lar entre el 17,4%-73,7% del finançament.



Gràfic 27. Fonts de finançament del servei. 2023

LA DESPESA PER PERSONA ATESA ÉS DE 716,2 €.
LA DESPESA PER PERSONA INSERIDA ÉS DE 2.194,1 €.

La despesa corrent de l'OTL per persona atesa és de 716,2 €, superior als 647,2 € del 2022, havent-se incrementat en un 10,6%. La despesa corrent per a cada persona que ha trobat feina ascendeix a 2.194,1 €, un 24,7% per sobre de la xifra de l'any anterior. En comparació amb els SLO que participen en els cercles, el cost per persona atesa enguany per l'OTL és superior (716,2 € enfront de 549,6 €). En canvi, el cost per persona inserida per l'OTL és més baix (2.194,1 € enfront de 2.536,6 €). A l'OTL els itineraris són més llargs, l'atenció és més personalitzada i tenen menys personal tècnic que als SLO, per això el cost de la persona atesa és superior.

Ambdós indicadors presenten dades força disperses: entre els 409,0 € i els 1.674,5 € per persona atesa i entre 1.163,5 € i 5.581,6 € en el cost per persona que ha trobat feina.

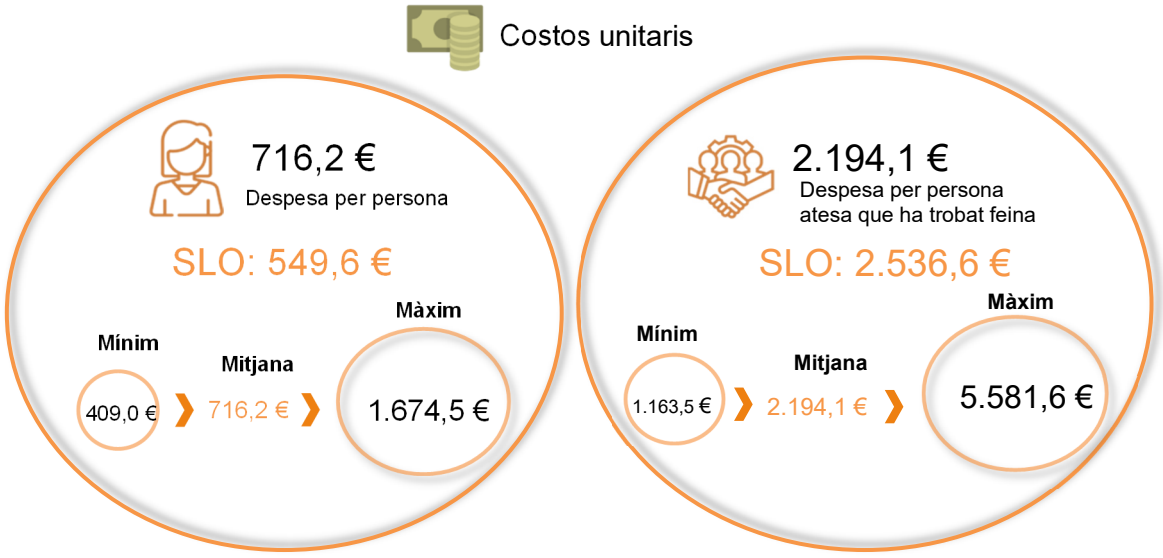


Figura 12. Costos unitaris de les OTL. Mitjanes, mínims i màxims. 2023

7. Dades d'entorn de les OTL participants

L'ENTORN DE LES 18 OTL ÉS DIVERS, TANT DES DEL PUNT DE VISTA POBLACIONAL COM SOCIOECONÒMIC I DE GESTIÓ

A més de les quatre dimensions exposades, com a la resta dels Cercles, el quadre resum d'indicadors incorpora dades d'entorn que tenen l'objectiu d'enriquir i contextualitzar l'anàlisi dels resultats. Concretament, s'inclou informació de l'entorn demogràfic i socioeconòmic, el tipus d'OTL i els recursos adreçats a persones amb TSM en el territori de referència.

L'OTL "tipus" és un dispositiu d'abast supramunicipal (en el 77,8% dels casos) i prestació directa (en el 83,3% dels casos) que s'adreça a unes 229.987 persones, específicament a 11.576 persones en edat de treballar amb prevalença de TSM. S'ubica en un territori amb una densitat poblacional de 545 habitants per km2, té una taxa d'atur de l'10,4% i 57,6 llocs de treball[16] per cada 100 habitants de 16 a 64 anys.

Cal destacar la diversitat territorial dins de la xarxa, que va des d'OTL d'abast comarcal en zones amb baixa densitat de població, a d'altres que s'adrecen a un o pocs municipis metropolitans amb més concentració urbana.

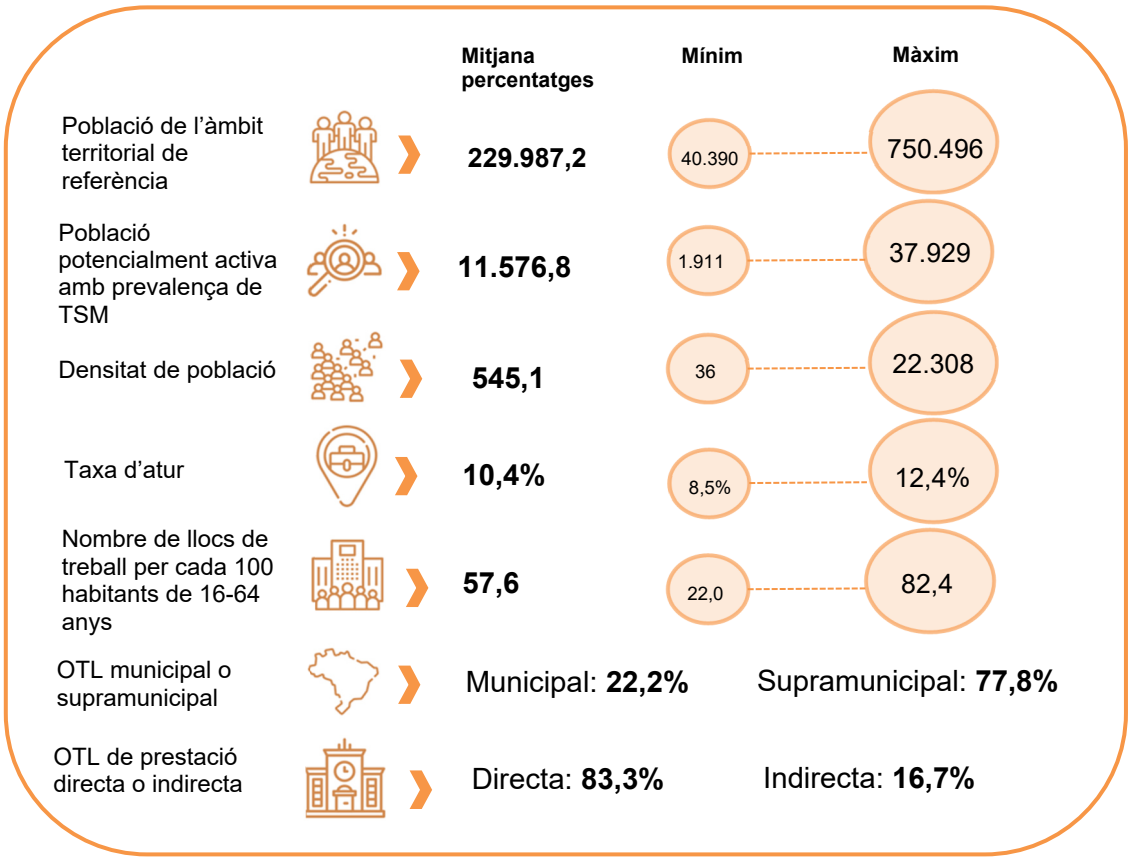
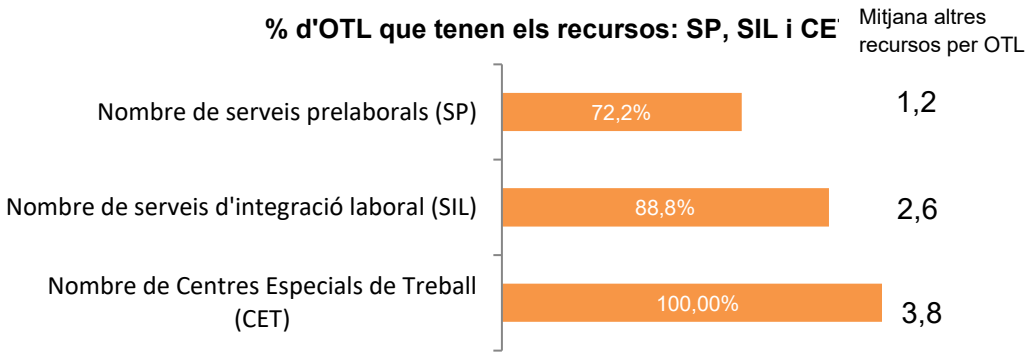


Figura 13. Resum de les dades d'entorn de les OTL

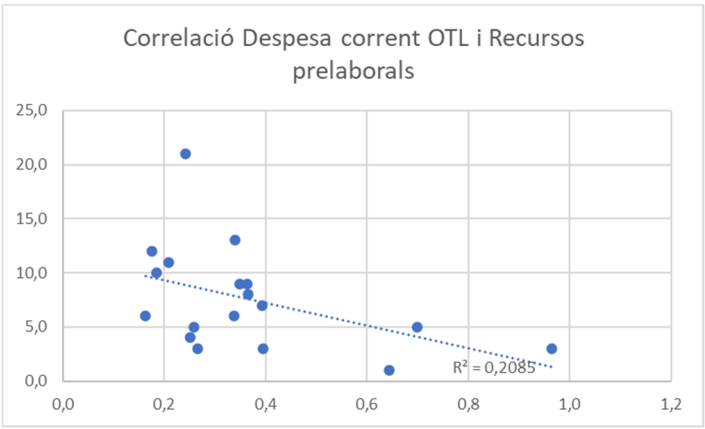
16 Llocs de treball del territori de referència de l'OTL corresponents a assalariats més autònoms en el quart trimestre de l'any analitzat.

A l'hora d'analitzar els resultats de les OTL també és fonamental conèixer fins a quin punt hi ha altres recursos d'orientació, formació i inserció al seu territori de referència. En aquest sentit, de les 18 OTL participants, l'any 2023 el 72,2% tenien algun servei prelaboral al territori [17] (sobretot els territoris més poblats), el 88,8% tenen serveis d'integració laboral (SIL)[18] i el 100%, centres especials de treball (CET)[19] . Si comptem el nombre de recursos que té cada OTL, de mitjana disposen de 1,2 servei prelaboral, 2,6 SIL i 3,8 CET.



Gràfic 28. Altres recursos d'orientació, formació i inserció al territori adreçats a persones amb TSM. 2023

Els serveis prelaborals, els SIL i els CET desenvolupen una tasca complementària a les OTL, fet que explicaria que una persona que ha passat per un d'aquests dispositius es troba més preparada per a la recerca activa de feina que una altra que ha accedit directament a l'OTL. Doncs bé, aquesta mateixa hipòtesi serviria per il·lustrar per què hi ha una associació lineal negativa entre la presència d'altres dispositius en el territori i els recursos econòmics destinats a l'OTL. A continuació es mostra la gràfica de la correlació entre la despesa corrent per habitant i el total de recursos (prelaborals+SIL+CET) existents en les OTLs. Segons el resultat d'aquesta correlació (r=-0,45): les OTLs amb menys presència dels recursos (prelaborals + SIT + CET) totals, més despesa per habitant tenen (gràfic 27). La correlació evidencia que **allà on manquen altres recursos, es fa necessari comptar amb una OTL dotada de més recursos econòmics per habitant.**



Gràfic 29. Despesa corrent de l'OTL per habitant vs. N. Total de recursos (prelaborals, SIL, CET). 2023

17 Es consideren serveis prelaborals els que s'adrecen a persones amb algun dels diagnòstics inclosos en la definició dels Trastorns Mentals Severs (TMS), estabilitzades i compensades de la seva malaltia.
18 Entitats que tenen com a finalitat afavorir la integració laboral de les persones amb trastorn mental.
19 Només s'han inclòs aquelles susceptibles de treballar amb persones amb trastorn de salut mental.

8. Idees clau

SOCIETAT

- El 2023, les 18 OTL participants en el cercle van atendre 1.685 persones, que representa el 0,8% dels individus d'entre 16 i 64 anys amb prevalença de trastorn mental.
- 1 de cada 3 persones ateses el 2023 eren noves usuàries.
- Es van atendre 500 empreses, que equival a 32 empreses per cada 100 persones usuàries ateses. El nombre d'empreses ateses ha augmentat en aquests 6 anys dels cercles OTL.
- De les 1.685 persones ateses, 550 van trobar feina, inferior al 2022, que va ser de 664 persones. La taxa d'inserció també és inferior, del 32,6% (respecte el 36,8% de l'any anterior).
- La majoria de les persones que troben feina s'insereixen en el mercat no protegit, en la línia del que estableix el protocol d'adhesió a la Xarxa OTL; i gairebé la meitat ho fan en ocupacions elementals.
- La taxa d'inserció femenina i la de persones majors de 50 anys són pràcticament igual a la taxa d'inserció general. Per altra banda, la taxa d'inserció de menors de 30 anys i de persones amb estudis obligatoris o inferiors estan lleugerament per sota de la taxa general.

PERSONES USUÀRIES

- El 90,6% de les PUA van realitzar actuacions individuals i un 22,4%, grupals, seguint amb la tendència dels anys anteriors. Cada OTL va realitzar 3,1 accions per empresa de mitjana.
- En aquests 6 anys de cercles OTL, creix el % de dones ateses a l'OTL. Per contra, el % de persones amb estudis obligatoris o inferiors decreix, tot i que es manté estable si mirem l'any passat.
- Les OTL realitzen 28 minuts de coordinació per PUA amb els serveis de referència i 7,6 minuts amb l'entorn-família.
- Al llarg dels 6 anys dels cercles OTL hi hagut una tendència a incrementar el temps dedicat a les coordinacions amb els serveis de referència i a reduir el temps dedicat a les coordinacions amb l'entorn-família.
- El perfil de les persones ateses en el 2023 es manté respecte als anys anteriors: home, de 30 a 49 anys, amb estudis obligatoris o inferiors, a l'atur, amb certificat de discapacitat i amb menys de 2 anys a l'OTL. Els trastorns més habituals són els d'ànim episòdic (16%), trastorn esquizofrènic (15%), trastorn de la personalitat (13%) i ansietat (13%).Si s'observa només els quatre trastorns més freqüents, el trastorn d'ànim episòdic -que estava en segon lloc al 2018-, incrementa i passa a ocupar la primera posició.

ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS

- El 70,5% dels professionals treballen en exclusiva a l'OTL, un 77% hi són des de fa més de 2 anys i, en general, dediquen a l'OTL una mitjana de 31,7 hores setmanals, ja sigui perquè tenen altres tasques i/o perquè treballen a jornada parcial.
- Cada professional atén una mitjana de 71,6 persones l'any i realitza 741 actuacions. Disminueix el nombre de persones ateses però augmenten les actuacions.

- Les OTL destinen el 13,4% de les hores a la prospecció d'empreses, fet que es compensa perquè en la majoria dels casos, els SLO fan prospecció d'empreses per a l'OTL.
- La gran majoria dels professionals (i també dels comandaments) són dones; els professionals presenten poques hores de baixa i un nombre elevat d'hores de formació en relació amb els altres Cercles.

ECONOMIA

- La despesa de les OTL representa, de mitjana, 0,29 € per habitant.
- Atendre cada persona usuària costa una mitjana de 716,2 €, i inserir-la costa 2.194,1 €, ambdós superiors a l'any anterior.
- Enguany, el finançament de la despesa corrent de les OTL prové en un 60,2% d'altres institucions (DIBA) i el 39,8% dels fons propis dels ens locals.
- Als territoris on manquen altres recursos d'atenció a persones amb TSM, les OTL compten amb més recursos econòmics per habitant.

ENTORN

- L'OTL "tipus" és un dispositiu d'abast supramunicipal i prestació directa que s'adreça específicament a 11.576 persones en edat de treballar amb prevalença de TSM. S'ubica en un territori amb una densitat poblacional de 545 habitants per km^2, té una taxa d'atur de l'10,4% i 57,6 llocs de treball[20] per cada 100 habitants de 16 a 64 anys.
- El 72,2% de les OTL tenen algun servei prelaboral al territori, el 88,8% tenen serveis d'integració laboral (SIL) i el 100% tenen centres especials de treball (CET).

20 Llocs de treball del territori de referència de l'OTL corresponents a assalariats més autònoms en el quart trimestre de l'any analitzat.

9. Conclusions

- Les dades d'aquest sisè any de CCI de les OTL mostren que les Oficines tècniques laborals han reprès la seva activitat habitual d'abans de la pandèmia i en general les variacions que hi ha no són molt accentuades respecte els resultats de l'any passat, pel que fa al volum d'atenció de persones usuàries, de noves persones ateses i d'inserció. Pel que fa a l'atenció d'empreses s'observa una major implicació per part dels equips tècnics de les OTLs.
- El nombre de persones ateses ha baixat lleugerament (del 0,9% a 0,8%) i també el de noves persones ateses (del 35,6% al 35,1%). No obstant, han augmentat les actuacions que s'han fet amb elles, que demostra la implicació i esforç de l'equip tècnic.
- La taxa d'inserció d'enguany és inferior a l'any passat, ja que ha passat del 36,8 a 32,6%, en especial la inserció que el mercat ordinari, que no obstant segueix sent superior al mercat protegit. Han augmentat el nombre de contractes, cosa que significa un augment del nombre d'insercions per persona.
- Pel que fa als trastorns, enguany hem separat l'ansietat i la depressió per mostrar que analitzades individualment, la depressió no té tant de pes com l'ansietat, que sí que augmenta. Els trastorns més habituals són: estat d'ànim episòdic, esquizofrènia, trastorn de personalitat i ansietat.
- Segueix la tendència a l'alça amb les coordinacions amb els serveis de referència, que s'observa al llarg d'aquests sis anys. En canvi la coordinació amb les persones o la família de l'entorn de la persona usuària tendeix a baixar.
- Pel que fa a les característiques del personal tècnic, la majoria es dedica en exclusiva a l'OTL formant equips estables en el temps. Destaca que és un sector molt feminitzat, amb gran interès per formar-se i amb un percentatge d'hores de baixa baix en comparació a la resta de serveis analitzats en els Cercles de Comparació.
- Respecte l'any passat, ha augmentat el finançament per part de la Diputació de Barcelona de la Xarxa i ha disminuït el provinent de les entitats locals. El cost per habitant d'una Oficina Tècnica Laboral, continua sent més baix que els dels Serveis Locals d'Ocupació generalistes.
- Les OTL funcionen com una xarxa perquè comparteixen objectius, principis d'actuació i metodologia, però presten el servei en unes condicions força dispars, sobretot des del punt de vista demogràfic, de concentració/dispersió poblacional i de la disponibilitat d'altres recursos en el territori per a les persones amb prevalença de TSM.
- Convé assenyalar el treball de prospecció que els SLO estan fent de manera coordinada amb les OTL, evidenciat amb l'increment del nombre d'empreses i d'actuacions.

10. Anàlisi del taller de millora: un problema, una solució

La dinàmica *Un problema, una solució*, s'està consolidant com una activitat estable, dintre dels tallers de millora dels diversos Cercles, degut a la bona rebuda i valoració que està obtenint any rere any. La metodologia està centrada en posar en comú aquelles qüestions i problemàtiques de qualsevol àmbit que preocupen, en aquest cas, als equips tècnics de les OTLs a l'hora de desenvolupar la seva feina diària, amb l'objectiu de trobar propostes per millorar la prestació dels serveis.

Es van organitzar 2 taules tenint en compte la mida i el volum de persones usuàries ateses, les característiques de les OTLs i la tipologia de prestació de servei (si estan gestionades directament per l'entitat pública o per una entitat especialitzada en salut mental referent al territori), per intentar afavorir debats que poguessin donar resposta als problemes manifestats. La distribució final va ser la següent:

TAULA 1	TAULA 2
OTL Bages (comarcal)	OTL Badalona (supramunicipal)
OTL Berguedà (comarcal)	OTL Cerdanyola (supramunicipal)
OTL Garraf (comarcal)	OTL Cornellà (municipal)
OTL Maresme (comarcal)	OTL Granollers (supramunicipal)
OTL Moianès (comarcal)	OTL Osona (comarcal)
OTL Sabadell (supramunicipal)	OTL Rubí (supramunicipal)
OTL Sant Boi (comarcal)	OTL Terrassa (supramunicipal)
OTL Santa Coloma (municipal)	

Es va tractar d'una metodologia molt participativa, on es va convidar a cada OTL a compartir algun tema o aspecte del seu servei a millorar i a la resta d'OTL a plantejar possibles propostes de millora amb la intenció que fossin transferibles i útils.

A continuació, es mostren les idees clau que es van tractar en el conjunt de les dues taules:

Temes

1.- Treball amb les empreses

- Què feu per treballar amb les empreses? Gestioneu ofertes pròpies o totes són mitjançant el SLO?

2.- Treball amb suport

- Com podem fer el treball amb suport (TAS) tenint en compte que no gestionem ofertes com a OTL, sinó que les gestiona l'SLO? A vegades pensem "què bé que encaixaria aquesta persona en aquesta empresa" i sovint la contracten però, a partir d'aquest punt, què feu per afavorir que mantingui el lloc de feina?
- En els casos d'èxit en que una persona s'integra en una empresa, com ho feu per tal que es mantingui al lloc de treball? Per exemple, persones amb moltes inseguretats, persones que fa molts anys que no treballen, etc. Com intervenir amb l'empresa i amb la persona per resoldre l'adaptació? Quines estratègies, especialment amb les empreses, us han funcionat bé per treballar aquesta part de la intermediació i de la inserció laboral?

3.- Treball amb les persones usuàries

Derivacions

- Tenim la impressió que cada cop les derivacions des dels centres de salut mental són més ràpides quan encara no han acabat de conèixer a les persones que ens envien. Som nosaltres com OTL els que hem de fer molta feina d'exploració de cadascuna d'elles i les acabem coneixent millor que no pas el centre derivador. Hi ha molts psiquiatres de baixa i les treballadores socials potser les han vist poques vegades. Us hi trobeu?
- Cada cop es troben amb més casos difícils, usuaris molt complicats de tractar (perfil, malalties, edat...) de difícil ocupabilitat ja que no estan preparats per treballar. Des de l'OTL els atenem, però molts no s'acaben de vincular.

Persones usuàries

- A l'OTL estan arribant molts casos de persones amb Trastorns de l'Espectre Autista (TEA), molt complexes i vull preguntar-vos, què feu? I si us trobeu amb molts casos de joves amb TEA.
- Tinc una usuària trans i la vaig enviar a fer una entrevista a una empresa, però al personal de l'empresa no els hi he comentat que no té el canvi del DNI fet. Ho comentaríeu?
- Com abordeu els casos de les persones cronificades? Persones que tenen un TSM amb discapacitat intel·lectual, persones més grans de 50 anys, etc. Ens trobem amb perfils amb diverses patologies que no sabem com desencallar, fins i tot els CETs demanen cada cop més i costa molt la seva inserció.
- Quines accions podem fer per facilitar el manteniment de les dones al servei? Pel que fa a derivacions cada any estem a la part, però si analitzem la continuïtat o les accions que pactem, hem vist que costen més de mantenir generalment per problemes de conciliació, per desmotivació... Com podem fer per ser un servei equitatiu amb dones i amb joves?

Activitat

- Com feu per tirar endavant les sessions grupals? No fem sessions grupals perquè no ens funcionen. Es presenten una o dues persones per fer una sessió. Les hem "vestit", les hem canviat moltes vegades... però no ens funcionen. I molts no venen per no ser identificats.
- Les OTLs que feu pràctiques, com les gestioneu legalment?
- Quines activitats com a OTL podem fer a una fira laboral del territori.
- Atenem a gent que està en altres serveis, com ara a l'Incorpora. Us hi trobeu també vosaltres? Com feu la coordinació per no solapar o duplicar accions? En general tinc la sensació que a l'OTL el procés va més "lent".

4.- Funcionament del servei i registre de la informació

- Moltes persones acaben fallant el dia de l'entrevista encara que hem confirmat per correu electrònic. És un tema d'organització de l'agenda nostra com a tècniques o de la persona usuària? Fins a quin punt hem d'anar al darrera? Us hi trobeu? Com ho podem fer perquè assisteixin?

- Tenim persones que si troben feina no volen lliurar-nos el contracte, la vida laboral o cap document acreditatiu. Destaquem al full de compromís que és un indicador que necessitem i sabem que acudiran al servei si tenen alguna urgència o quan es tornin a quedar sense feina, però algunes insercions les perdem. Vosaltres teniu alguna estratègia?
- Des de l'ajuntament ens demanen que fem molta difusió a les xarxes socials i el community manager ens demana que passem informació del que fem 2 cops per setmana. Vosaltres també us hi trobeu? Com ho feu?
- Contractes bonificats, contractes indefinits encoberts... tenim molts dubtes jurídics. Vosaltres com resoleu tots aquests aspectes jurídics?
- Utilitzeu els Plans d'ocupació per a persones usuàries de l'OTL?

1.- Treball amb les empreses

OTL Moianès

> *Què feu per treballar amb les empreses? Gestioneu ofertes pròpies o totes són mitjançant el SLO?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Majorment es treballa amb les ofertes del SLO encara que l'OTL ha d'implicar-se en la gestió si es presenten persones usuàries del servei.
- Allò ideal seria que les empreses coneguessin els perfils que contracten i que sabessin que l'OTL està per facilitar l'encaix. Si l'OTL es la que gestiona l'oferta es garanteix aquesta intermediació i el seguiment posterior.
- La prospecció a mida és la que millor funciona per a les persones que han mostrat una bona actitud i el seu compromís respecte a la recerca de feina, són la que haurien d'estar en primera línia i s'ha de buscar l'empresa en la que millor encaixin.
- És important treballar per trencar la por a parlar de salut mental en general, i això implica a totes les empreses, grans i petites, és important que adquireixin el llenguatge de l'àmbit i si hi ha associacions darrera és més fàcil.

Detall de les propostes

L'OTL de Sabadell es beneficia de la borsa de l'ajuntament "és important que et reconeguin com algú de confiança, tens les portes més obertes que quan vas de zero". Però llavors també hi ha empreses amb ofertes que no saben que les persones que han contractat tenen un trastorn de salut mental (TSM) o que tenen discapacitat. Seria millor poder fer el seguiment amb la persona i amb l'empresa. De fet l'ideal seria poder fer treball amb suport.

De fet la prospecció és conjunta SLO i OTL mitjançant una de les persones de l'equip. És crucial tenir feedback amb les empreses, no només amb les persones que s'insereixen, i si és possible que les empreses coneguin els perfils que contracten.

Si l'empresa sap de l'existència de l'OTL, presenten aquelles persones que coneixes molt bé i l'empresa sap que hi seran darrera. En general altres OTLs estan d'acord, si els hi arriben ofertes com a OTL susceptibles de ser cobertes pels propis usuaris busquen persones que puguin respondre bé. I si no tenen ofertes, l'OTL del Maresme, proposa fer "prospecció a la carta", expliquen

que hi ha d'haver-hi un ranking en relació a les persones usuàries segons el seu nivell de compromís, l'actitud que mostra, etc. i s'han de buscar empreses en funció d'aquestes persones que estan en la línia de sortida.

La inserció implica molts processos: prospecció, fidelització de les empreses en actiu, buscar de noves i fidelitzar-les... L'actualització i manteniment requereix molt temps.

Les OTLs amb el servei externalitzat, com la del Maresme, el hi resulta més difícil, "més enllà de la pròpia complexitat perquè no estan a la porta esperant el "producte" que tu portes". És complicat. Però quan una empresa funciona i va bé, l'experiència és bona, però la major part diuen que no.

Des de la psicologia clínica allò important és que la persona tingui una bona qualitat de vida. Per exemple, a un viver de jardineria es va inserir un usuari de l'OTL, l'empresa els va trucar perquè la persona anava a treballar amb simptomatologia activa: parlava sol, reia... però la persona estava enfocada a la feina, altres molt medicades estan molt apagades. També és important que l'empresa ho entengui perquè potser és millor el primer cas que no la majoria de nosaltres: estressades, amb problemes de conciliació, etc.

L'OTL del Bages, com comunitat terapèutica, explica que fa actes per parlar de salut mental en general i trencar l'estigma i perdre la por als trastorns mentals: webinars, actes de divulgació, etc. L'empresa ha d'anar incorporant el vocabulari i l'entitat es beneficia perquè es posiciona com a referent. Estan associats a PIMEC Catalunya Central per dissenyar actuacions conjuntament i treballar per a la salut mental. Perquè una petita empresa també necessita treballar el tema però no té recursos i no sap per on començar.

Treball amb suport

OTL Sant Boi de Llobregat

> *Com podem fer el treball amb suport (TAS) tenint en compte que no gestionem ofertes com a OTL, sinó que les gestiona l'SLO? A vegades pensem "què bé que encaixaria aquesta persona en aquesta empresa" i sovint la contracten però, a partir d'aquest punt, què feu per afavorir que mantingui el lloc de feina?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- El TAS implica fer pedagogia amb l'empresa per evitar que se senyali a la persona usuària inserida. Es pot vendre com un interès per part de l'entitat, entrar com a servei generalista i, si tot marxa bé, explicar que darrera està l'OTL.
- Es busca facilitar l'adaptació al lloc de treball i fer les coses més fàcils a la persona usuària i a l'empresa. La presència del tècnic o tècnica és més intensa els primers dies però després va desapareixen. Si va bé, és un èxit.

Detall de les propostes

L'OTL del Maresme explica que fan prospecció a la carta, el tècnic va a l'empresa i explica que té una persona que casa amb les necessitats del lloc de feina i que l'OTL l'acompanyarà durant els primers dies fins que s'adapti. Li demano la taquilla, la roba, pregunto pels dies de vacances, etc. Fins que la persona sigui el més autònoma possible. Fins que tingui clar qui és el seu referent, a quina hora té el descans, on pot estar-se, etc. El primer dia estic tot el dia, després ja me'n vaig retirant. Jo parlo amb el cap d'equip i ell ha de parlar amb la resta de l'equip.

Cal fer didàctica a l'empresa de quin paper es juga com a tècnic OTL en els primers moments del desenvolupament de la feina. És crucial però no fer judicis de valor precipitats. Tenen unes 10-12 persones l'any amb aquest tipus de seguiment. Si la persona no vol no es fa. S'ha de respectar l'autonomia de la persona.

Això significaria caure en el paternalisme prioritzant el que pensa tècnic: "jo sé el que a tu t'anirà bé". Per exemple, en la derivació d'un usuària, un treballador social posava: va poc al cinema. Això és un judici de valor. Què és poc? Hauria de posar: va un dia al cinema cada tres mesos o no va. Si la persona vol el TAS va molt bé.

L'OTL del Garraf explica que a vegades és per facilitar la tasca a l'empresa que fan TAS. L'usuari comenta "m'ho van dir tot tan de cop que ara no sé qui és el referent per preguntar això o allò". Van per nivells, a l'empresa els hi ha dit que els agrada estar molt en contacte i tenir tota la informació. Encara que és veritat que no sempre saben que el servei que hi ha darrera de la persona inserida és l'OTL, potser per l'empresa és el servei generalista, l'IMET. Fan treball d'un primer nivell: preguntar qui és el referent, l'horari, etc. A vegades no poden anar més enllà. Però si l'empresa respon bé, passen a un segon nivell en el que potser ja s'identifiquen com OTL. Si fan prospecció amb aquestes condicions, intenten tenir diverses persones candidates per si la primera falla.

L'OTL del Bages pregunta si sempre s'ha de parlar amb l'empresa. En algun cas molt particular, amb algun CET, si que parlen amb l'entitat però, això de dedicar unes hores a estar allà, ho veuen molt complicat perquè és una manera de senyalar a la persona. L'OTL del Garraf considera que, en tot cas, depèn de la política d'empresa, han tingut algunes experiències molts positives, encara que sí que s'ha de filar molt més prim amb les persones que poden treballar. I darrera hi ha la intenció de sensibilitzar, encara que no sempre funcioni.

Hi ha empreses que sorprenen negativament perquè cara al públic venen una sensibilitat que després no se la troben cara al treballador/a.

OTL Badalona

> *En els casos d'èxit en que una persona s'integra en una empresa, com ho feu perquè es mantingui al lloc de treball? Per exemple, persones amb moltes inseguretats, persones que fa molts anys que no treballen, etc. Com intervenir amb l'empresa i amb la persona per resoldre l'adaptació? Necessito estratègies que puguin anar bé per aquesta part de la intermediació i de la inserció laboral sobretot amb les empreses.*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- En general, la Xarxa està d'acord que, per la tipologia de persones usuàries de l'OTL, és més fàcil trobar feina que mantenir-la. El treball amb suport requereix una inversió de temps del que no sempre es disposa i es substitueix pel seguiment postinserció amb la persona usuària, però si l'empresa respon bé, també amb l'empresa i d'aquesta manera facilitar l'entesa.
- Encara que la reforma laboral buscava la fixesa, sorprèn el nombre de contractes per persona atesa, les OTLs s'estan trobant amb molts fixos discontinus i, segons l'empresa, amb acomiadaments dins del període de prova.

Detall de les propostes

L'OTL de Terrassa no fa treball amb suport perquè és una inversió de temps molt elevada, fa anys ho havien fet amb persones amb discapacitat. De fet, és més fàcil trobar feina que mantenir-la. Ara fan seguiment postinserció.

Quan la persona troba feina la fan reflexionar de quins objectius vol assolir. A mida que es va estabilitzant en el lloc de treball, van espaiant els seguiments, sempre de manera voluntària i segons les seves necessitats. Els seguiments es fan en presencial i per telèfon, depenent dels horaris de la persona, mai per e-mail, i se centren sobretot en aquells aspectes que detecten que més preocupen.

Quan és una empresa "amiga", no renuncien a la possibilitat de parlar-ho i fer el seguiment postinserció amb el referent, sobretot al principi, quan la persona OTL s'està adaptant.

L'OTL de Rubí també fa seguiment postinserció. Les empreses contracten i tenen la carta del període de prova, poden fer fora a la persona abans que finalitzi aquest període. Així que el seguiment postinserció el plantegen d'entrada, quan la persona s'acaba d'inserir. Comencem amb una freqüència més intensa i es va allargant, passant de presencial a telefònic. El seguiment amb l'empresa és molt important, perquè es poden detectar aspectes conductuals que provoquen que la persona no faci bé la seva feina, però aquest tipus de seguiment és més fàcil si la inserció s'ha fet en un CET.

A l'OTL de Terrassa li ha sobtat l'elevat nombre de contractes per persona, d'entrada semblaria que arrel de la reforma laboral hauria d'haver més contractes indefinits i es troben amb contractes setmanals. L'OTL de Granollers comenta que les ETT van a la seva i fan fixes discontinus, encara que en general els canvis contractuals han anat bé per a aquesta tipologia d'empresa, amb les ordinàries a vegades es troben que els hi diuen que no han passat el període de proves.

2.- Treball amb les persones usuàries

Derivacions

OTL Terrassa

> *Tenim la impressió que cada cop les derivacions des dels centres de salut mental són més ràpides quan encara no han acabat de conèixer a les persones que ens envien. Som nosaltres com OTL els que hem de fer molta feina d'exploració de cadascuna d'elles i les acabem coneixent millor que no pas el centre derivador. Hi ha molts psiquiatres de baixes i les treballadores socials potser les han vist poques vegades. Us hi trobeu?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Els centres derivadors, cada vegada més, envien a les persones usuàries quan encara no estan en condicions d'iniciar itineraris d'inserció laboral i les coordinacions també, cada vegada són més espaiades.

Detall de les propostes

L'OTL de Cerdanyola explica que les persones usuàries cada vegada tenen les visites amb els centres de salut més espaiades i la seva simptomatologia cada cop és més greu. Abans les rebien, les estabilitzaven, treballaven amb elles i després les derivaven a l'OTL. Ara els centres treballen menys a les persones que els hi arriben i les OTL les acullen quan encara no estan ni per iniciar un procés de recerca de feina, ni per treballar.

L'OTL de Granollers està en la mateixa situació. Explica que les treballadores socials estan molt sobrecarregades i no tenen gaire temps de veure a les persones. Abans feia 5 reunions anuals de coordinacions, ara només pot fer 3 (excepte casos greus). Les treballadores van tant atabalades que no tenen temps de fer una bona atenció. Estan pressionades pel CSMA perquè les persones han de ser derivades a algun recurs. Hi ha perfils amb els que els costa molt treballar perquè no estan preparats per inserir-se i s'acaba derivant en absentisme a l'hora d'anar a l'OTL.

L'OTL de Rubí comenta que els usuaris els hi arriben dient que necessiten diners, però això no vol dir que la persona estigui a punt i preparada per treballar. Els centres derivadors haurien de conèixer-los més abans d'enviar-los a un recurs d'inserció.

Cal insistir en els criteris de derivacions dels serveis sanitaris, doncs son el primer filtre i no poden derivar sense conèixer mínimament a la gent i saber si compleixen certes condicions.

OTL Rubí

> *Cada cop es troben amb més casos difícils, usuaris molt complicats de tractar (perfil, malalties, edat...) de difícil ocupabilitat ja que no estan preparats per treballar. Des de l'OTL els atenem, però molts no s'acaben de vincular.*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Les OTLs, en general, estan reben casos molt complicats, persones grans, persones amb un baix nivell d'inserció... I sense dret a cap mena de prestació. Es considera que el servei OTL, amb aquestes situacions, es desvirtua perquè primer aquestes persones haurien d'estabilitzar-se a nivell econòmic, almenys mínimament, per estar en situació de fer recerca activa de feina.

Detall de les propostes

L'OTL de Terrassa explica que estan vivint la mateixa situació, sobretot en casos de gent gran. Si les persones tenen discapacitat, es troben que no tenen dret a moltes prestacions i per això busquen feina. Expliquen el cas d'un senyor de 68 anys que arriba a l'OTL perquè l'assistent social li ha dit que no té dret a cobrar cap prestació i l'única opció és que treballi. S'atén a la persona, però el més segur és que no trobi feina i s'hi estan dedicant recursos i generant unes expectatives errònies, com passa amb altres usuaris cronificats. Anar a treballar no hauria de ser l'últim recurs.

L'OTL de Rubí pregunta què es pot fer en aquest casos. Queixar-se als serveis derivadors? A algunes persones se les ha de fer comprendre que amb les ofertes que hi ha no trobaran feina. Sovint acaben veient que potser han de revisar-se el percentatge de discapacitat i veure si tenen dret a una prestació més elevada. Han de tenir consciència de la malaltia que pateixen.

Sovint venen amb presses i primer s'ha de conèixer a la persona, s'ha de veure com és per poder-lo comentar amb l'empresa i complir també amb les expectatives d'aquesta.

L'OTL d'Osona també s'hi troba. Quan veuen que no hi ha manera que la persona trobi feina, la deriva a serveis socials, però les OTLs que reben persones d'aquests serveis no poden fer-ho. Es desvirtua el projectes perquè l'OTL no és un servei d'urgències per cobrir necessitats econòmiques i d'emergència.

Persones usuàries

OTL Santa Coloma

> *A l'OTL estan arribant molts casos de persones amb Trastorns de l'Espectre Autista (TEA), molt complexes i vull preguntar-vos, què feu? I si us trobeu amb molts casos de joves amb TEA.*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Esbrinar si la demanda d'iniciar un itinerari d'inserció és realment de la persona usuària i que ella mateixa sigui conscient de quines són les competències que ha de millorar.
- Treballar les mancances per a la seva inserció abans mitjançant eines, recursos o altres associacions que puguin ajudar a l'abordatge.

Detall de les propostes

L'OTL del Bages explica que es coordina amb el CSAM (Centre de salut mental d'adults) de Manresa i analitzen molt bé la demanda per saber d'on ve: és de la persona, del referent? Abans d'abordar la qüestió laboral possiblement cal treballar altres aspectes i utilitzen tècniques de coaching i aprofiten que tenen Club Social. A vegades no arriben a la demanda fins que ha transcorregut un mes després d'atendre a la persona per primera vegada. Pot ser una persona molt capacitada, però amb odi social, dificultats per comunicar-se, suportar malament els sorolls... i llavors acordem que passarà un temps en el Club Social per treballar primer la seva introspecció, etc. i fer-la veure que possiblement no està per a treballar, però sempre hi ha casos amb els que no sabem què poden fer.

L'OTL de Sabadell hi està d'acord, és la pròpia persona la que ha de prendre consciència d'allò que ha de millorar. Està bé buscar altres recursos als que derivar-les com un prelaboral o buscar formació per a persones amb discapacitat on puguin treballar les competències necessàries.

A l'OTL del Garraf tenen un model d'inclusió escolar molt vinculat a la integració de la discapacitat intel·lectual, però les famílies de persones amb TEA van veure que el problema dels seus fills i filles era un altre i van crear *Autisme amb futur* que depenen d'*Autisme Catalunya*. Ara aquestes persones ja tenen edat de treballar i el CSMA ha inclòs una neuropsicòloga de Sant Joan de Déu per fer diagnòstics de TEA i han contractat 2 psicòlogues per fer grups d'ajuda mútua i habilitats socials i de fet en els grups fan pinya persones d'edats molt diferents. Perquè, per exemple, nosaltres soles com OTL no tenim temps d'adaptar el material de cada tutoria a un nivell gairebé personal.

OTL Granollers

Tinc una usuària trans i la vaig enviar a fer una entrevista a una empresa, però al personal de l'empresa no els hi he comentat que no té el canvi del DNI fet. Ho comentaríeu?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- En general es considera que per facilitar la normalització de les persones trans sí que s'hauria d'informar a l'empresa quan les OTLs es troben amb un cas.
- Per una altra banda, allò important és posar l'accent en les seves competències per desenvolupar les tasques del lloc de feina al que es presenta.

Detall de les propostes

L'OTL de Terrassa informa que si l'empresa necessita la documentació se li ha de demanar a la persona la seva autorització per enviar-se-la i per explicar-li el cas. Mentre està en trànsit consideren que s'hauria d'explicar. A les més col·laboradores se'ls hi pot explicar el punt del trànsit en el que la usuària es troba i posar en valor les seves competències. Hi ha coses que no es poden controlar: donar informació i esperar sensibilitat.

L'OTL d'Osona considera que si la persona és trans s'ha d'explicar a l'empresa per facilitar la seva normalització.

L'OTL de Cerdanyola pregunta si han detectat que les persones trans que arriben a l'OTL és perquè tenen un trastorn límit de personalitat. És possible la correlació?

OTL Sabadell

Com abordeu els casos de les persones cronificades? Persones que tenen un TSM amb discapacitat intel·lectual, persones més grans de 50 anys, etc. Ens trobem amb perfils amb diverses patologies que no sabem com desencallar, fins i tot els CETs demanen cada cop més i costa molt la seva inserció.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- La majoria d'aquests casos s'ha d'assumir com a OTL que mai s'inseriran laboralment, però això no s'ha de viure com un fracàs. S'ha d'analitzar cas per cas i ajudar a la persona derivant-la al recurs més adient segons les seves necessitats més urgents.
- Són casos en els que les OTLs han de ser molt sinceres per tal que la persona assumeixi la seva situació i fer de mediadora o treballar coordinadament amb Serveis Socials i els Serveis de Salut perquè cadascú es responsabilitzi de les seves competències.

Detall de les propostes

L'OTL del Maresme tramiten el subsidi per a les persones majors de 52 anys i, com a mínim, des de les polítiques actives o passives, cotitzen per a la seva jubilació, sobretot si són persones usuàries amb capacitats cognitives perjudicades.

L'OTL de Sant Boi considera que "a vegades, el fracàs és un èxit" i s'ha de tenir la força de dir-li a la persona usuària. Hi ha que no treballaran mai. Per exemple, explica el cas d'un jove que sap que amb el tarannà actual no trobarà feina mai i considera que li ha de dir, encara que si és jove és possible que amb els anys canviï. Però cal ser sinceres amb aquelles persones amb moltes di-

ficultats d'inserció per a què siguin conscients dels seus problemes.

L'OTL del Maresme considera que s'ha d'analitzar el pla de treball de cada persona de forma molt individualitzada: quin és el pla de treball d'aquesta persona?

I les persones amb pressió econòmica? Les que tenen inestabilitat clínica per temes econòmics?, pregunta l'OTL de Sabadell, moltes persones que no tenen casa, que ocupen una vivenda, amb inestabilitats socials, etc.

L'OTL de Sant Boi explica que en aquests casos deriva a altres recursos. Es pregunten: què va primer? La inserció? L'estabilitat social? L'econòmica? És el peix que es mossega la cua. Si és possible derivar-les a serveis socials perquè tinguin alguna prestació les deriven, encara que són conscients que a vegades és l'OTL la que acaba fent el paper de Serveis Socials o la que actua com a mediadora perquè Serveis Socials parli amb Salut. L'èxit de l'OTL no sempre és la inserció sinó donar solucions a cada cas. S'ha d'assumir que hi haurà un percentatge de persones en les que no hi haurà evolució i que no s'incorporaran mai al mercat laboral

L'OTL del Garraf posa de relleu el casos de persones estables amb processos de preparació que s'estan allargant molt i tenen molts anys laborals per endavant amb poques possibilitats d'aconseguir ajudes socials perquè sí tenen nucli familiar. Per exemple, joves de 30 a 35 anys que tampoc estan ja en edat d'estudiar. L'equip tècnic ara torna a reunir-se amb el CSMA per aquests casos.

OTL Garraf

> *Quines accions podem fer per facilitar el manteniment de les dones al servei? Pel que fa a derivacions cada any estem a la part, però si analitzem la continuïtat o les accions que pactem, hem vist que costen més de mantenir generalment per problemes de conciliació, per desmotivació... Com podem fer per ser un servei equitatiu amb dones i amb joves?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- En general, són les dones les que s'adapten als canvis dels horaris de la família o del seu entorn en general, encara que això els hi perjudiqui a l'hora de participar en les activitats de l'OTL i en els seus processos de recerca de feina.
- Moltes OTLs, respecte a les seves usuàries, intenten afavorir-les per evita'ls-hi problemes de conciliació encara que són conscients que si troben feina ho tindran molt complicat, per tant, val la pena intentar trencar els esquemes i acompanyar-les en la planificació de com resoldre possibles dificultats amb antelació aprofitant tots els recursos al seu abast.

Detall de les propostes

L'OTL del Maresme considera que s'han de fer accions positives i que han de formar part de la mateixa derivació. Els deriven dones d'entre 30 i 40 anys, de joves en reben menys. Les que estudien tenen una sortida laboral més ràpida, però a partir dels 30 ja és diferent. I com a figura més resilient, una vegada l'home ha acabat els subsidis són elles les que tornen a la feina. Com a OTL consideren que han d'abordar l'autonomia laboral, social i emocional i tenen un grup d'ajuda mútua setmanal que han comprovat que les afavoreix i els permet compartir solucions.

L'OTL del Garraf comenta que van fer un grup d'edats similars que els ha anat molt bé però si, pel que sigui, les dones han de canviar els seus horaris, fallen i el grup ja no se sosté. En l'entorn familiar, es dona per fet que és la dona la que ha d'assumir els canvis. Com a OTL, intenten prioritzar l'atenció de les dones en funció del seu horari per conciliar.

L'OTL del Maresme i de Santa Coloma confirmen que són les dones les que s'adapten a les necessitats dels seus respectius entorns, durant l'estiu sovint deixen de buscar feina perquè han de tenir cura dels fills. Fan càlculs i no els hi surt a compte agafar un cangur. Encara que també han detectat que depèn del territori, l'OTL del Maresme destaca que noten la diferència entre el nord i el sud o fins i tot per barris dins d'un mateix municipi.

L'OTL de Sant Boi destaca que a vegades intenten trencar els esquemes i ho fan al revés, queden amb elles a les 9 del matí quan han de deixar als fills i els diuen: "busca't la vida, a veure com t'adaptes, imagina que trobes feina i has d'anar a treballar", fan simulacres perquè coneguin els recursos del territori: escoles bressol per hores, etc.

Una entitat que ajuda a les dones que estan en recerca activa de feina des de diversos aspectes és la Fundación Quiero trabajo.

L'OTL de Sabadell considera que pel que fa a les diferències entre homes i dones, el diagnòstic també poden influir.

Activitat

OTL Berguedà

> *Com feu per tirar endavant les sessions grupals? No fem sessions grupals perquè no ens funcionen. Es presenten una o dues persones per fer una sessió. Les hem "vestit", les hem canviat moltes vegades... però no ens funcionen. I molts no venen per no ser identificats.*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Les OTLs plantegen dues tipologies de sessions grupals que estan funcionant:
  - √ Grups d'ajuda mútua, previs a les sessions de TRF, en els que les persones usuàries desenvolupen un sentiment identitari i amb els que troben ajudes i solucions a problemàtiques més enllà de la recerca de feina, però bàsiques per poder treballar en els seus processos d'inserció.
  - √ Grups generalistes per formar-se o treballar temes molt concrets en els que se senten integrats al ser una persona més en recerca de feina.

Detall de les propostes

L'OTL de Sant Boi explica que els passava el mateix i vam fer els tallers d'ocupació a nivell de SLO. Tallers molt concrets i actualitzats de 3 hores de duració. Sempre hi ha dos tècnics. Participen moltes persones usuàries de l'OTL i d'altres programes específics: *CV i marca personal, Com fer créixer la teva activitat, Mindlfulness per a la gestió de l'estrès*, etc. Posant noms molt atractius i explicant el contingut de la dinàmica de forma detallada. Creuen que els funcionen molt bé perquè són grups amb assistents generalistes i els de l'OTL se senten integrats.

Al SLO del Berguedà ho va intentar, per exemple, *Els dijous feiners*, cada dijous feien un taller diferent. Però només assisteixen una o dues persones de tota la comarca, de tots els grups i sempre solen ser les mateixes. Les de Berga ho tenen més fàcil però la resta no venen.

L'OTL del Maresme considera que si són càpsules formatives perden atractiu. L'equip fa grups d'ajuda mútua per treballar competències transversals o habilitats socials. No es parla de feina però són qüestions indispensables per plantejar-se-la. Primer fan aquest grup de 2 hores i des-

prés 1 hora més de TRF i de recerca. Són grups oberts en els que la gent entra i surt però fan sentiment de pertinença. Encara que l'OTL de Sant Boi considera que el fet d'anar a un grup obert és més inclusiu i tots són d'ocupació.

Encara que l'experiència del Maresme és molt bona: assisteix gent de tota la comarca i s'insisteix que la identitat de grup també és important. Per exemple, una noia amb un cas d'addicció ha tirat del grup d'habilitats socials per trobar ajuda, van fer un grup de WhatsApp i va rebre molt suport. Un altre l'anaven a desallotjar i la gent del grup el van ajudar a fer el trasllat. "Què m'ofereix el grup més enllà de la típica formació?" És un grup regular de 8-10 persones, que els hi dona sentiment de pertinença i en el que poden expressar els seus malestars, els hi funciona molt bé i compten amb el suport d'un professional.

L'OTL del Garraf primer atenen a les persones individualment però després els hi fan una acollida grupal, els hi expliquen el sentit d'aquesta acollida i qui serà la seva referent i potser de les 10 persones convocades assisteixen més o menys la meitat, perquè no han de participar si no volen. Però després les tutories o els monogràfics els fan grupals i es més fàcil que participin, inclús alguns a les individuals fallen però a les grupals si han vingut inicialment no. Encara que tothom té dificultats per fer més de dues hores seguides: dones amb problemes de conciliació, etc.

OTL Maresme i OTL Osona (cadascuna a la seva corresponent taula)

Les OTLs que feu pràctiques, com les gestioneu legalment?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Els convenis de pràctiques en empresa només es poden fer vinculats a determinades formacions aprovades per la Generalitat de Catalunya. Algunes OTLs poden fer pràctiques perquè l'entitat les considera estades formatives o perquè es fan sota el paraigua d'un altre projecte que permet fer-les si es compleixen determinades condicions.
- S'està d'acord que és una eina clau tant per a determinades persones com per a algunes empreses: afavoririen el coneixement mutu, la millorar de l'ocupabilitat i la inserció laboral.
- Si l'entitat les fa, les despeses vinculades a les mateixes, podem computar-se en la justificació anual del Fons de prestació.

Detall de les propostes

Les pràctiques només es poden fer en el marc de determinades formacions aprovades per la Generalitat de Catalunya però, anys enrere, algunes OTLs oferien la possibilitat a les persones usuàries de fer estades formatives en les empreses mitjançant la signatura d'un conveni a tres bandes amb determinades condicions, per exemple, la persona sempre havia d'estar acompanyada d'un tutor... Era un conveni molt acotat. Però al no ser pràctiques regulades moltes entitats van deixar de fer-les.

Precisament per aquest marc d'al·legalitat d'aquesta tipologia d'accions, l'OTL del Bages per exemple, comenta que les van deixar de fer, encara que hi ha OTLs, com la del Berguedà, gestionada per l'Agència de desenvolupament del Berguedà, que no troba tants impediments per continuar fent-les, o mitjançant altres programes com el SIOAS mitjançant el qual es poden arribar a fer fins a 300 hores.

L'OTL del Garraf comenta que tenen un conveni que els permet fer pràctiques si les persones tenen discapacitat intel·lectual. L'IMET fa l'assegurança. Si no tinguessin aquest servei no ens dei-

xarien fer pràctiques amb l'OTL. Només es poden beneficiar un o dos usuaris a l'any amb perfils molt concrets que veuen que tindran molts problemes d'inserció. Per exemple, el cas d'una noia amb autisme, en aquests casos l'objectiu no és tant la inserció, se centren més en la identificació de competències, etc.

En el cas del Maresme la qüestió es complica encara més perquè el Consell Comarcal té el servei de l'OTL externalitzat, es troben que l'empresa demana una assegurança concreta però, qui hauria de signar el conveni? L'empresa, la persona i l'entitat gestora, el Consell Comarcal? Fins a on tenen pes i com a què?

L'OTL de Sant Boi vol saber què es comptabilitza com a pràctiques a nivell de Xarxa. Quin tipus d'activitat s'està registren a la Xaloc per part de les OTLs quan s'escull *Tutoria de seguiment individual / Pràctiques en empresa?*

L'OTL d'Osona, en la seva corresponent taula, va comentar que s'hauria de buscar alguna manera de poder fer pràctiques perquè. en general, es considera que es perd una molt bona oportunitat de millora de l'ocupabilitat i d'inserció de les persones usuàries. "És una eina fabulosa no només per a determinats usuaris també per a l'empresa", concloïa per la seva banda, l'OTL del Berguedà.

OTL Alt Penedès

Quines activitats com a OTL podem fer a una fira laboral del territori.

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- A l'hora d'organitzar una activitat per a fer difusió de l'OTL en una fira laboral s'ha de pensar en l'objectiu i el públic per tal d'afavorir la seva participació i donar a conèixer el servei, els recursos disponibles, etc.
- Les activitats lúdiques i participatives que obliguen a la reflexió són les que tenen més èxit, així com les vinculades a la realitat virtual.

Detall de les propostes

L'OTL del Garraf comenta que han fet diverses fires: de Benestar social per a joves, d'educació i de treball. Vam fer una activitat per representar el recolzament quan la persona està perduda i necessita orientació. Ho van fer amb el projecte Singulars i amb grups de 3r i 4r d'ESO: els hi posaven un arnés i unes cordes i tenien que fer uns itinerari de preguntes, amb els ulls tancats, i confiar en els seus companys per seguir l'itinerari. Després els hi preguntaven com s'havien sentit per reflexionar sobre la importància d'haver anat acompanyats i guiats. Cada estant feia activitats diferents.

Hi havia un estand amb un potenciador de la veu, un de grafitis, un d'escalada... L'activitat és l'excusa perquè vagin a l'estant i informar-los dels diferents recursos: el club social, etc.

Les activitats amb ulleres 3D també tenen molt èxit, mitjançant una entitat externa, es feia una visita virtual a un circuit subterrani de la guerra civil. Es tractava d'un servei gratuït més lúdic vinculat a empreses que contracten a d'altres de disseny i programació.

L'OTL de Sabadell fan demostració6 d'oficis, job speed dating, etc. Els hi posen gomets en cada estand que han visitat i després hi ha un sorteig. També fan un reconeixement a les empreses que han participat al llarg de l'any amb el servei, etc.

OTL Rubí

Atén a gent que està en d'altres serveis, com ara a l'Incorpora. Us hi trobeu també vosaltres? Com feu la coordinació per no solapar o duplicar accions? En general té la sensació que a l'OTL el procés va més "lent".

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Hi ha casos de persones usuàries de l'OTL que participen en programes o activitats semblants i la coordinació tècnica és difícil. Per evitar contradiccions o duplicitats, alguns tècnics prefereixen que l'orientació només es faci des de l'OTL si la persona participa del recurs i d'altres són més partidàries de que sigui la pròpia persona la que escolli quines activitats prefereix fer en cada lloc.
- Molts recursos de salut mental estan saturats i es troben amb casos de persones que necessiten un suport psicològic més enllà de l'estrictament laboral, que és el que hauria de prestar l'OTL.

Detall de les propostes

L'OTL de Terrassa sí que accepta gent de determinades entitats vinculades a la Taula de Salut Mental, però sempre i quan l'orientació només la facin en un lloc, perquè a vegades cada servei els hi acabava dient coses diferents. La de Granollers, potser perquè té pocs casos d'aquest tipus, es partidària que sigui la persona la responsable del seu procés i que aprofiti el que consideri més oportú de cada lloc.

L'OTL de Terrassa comenta que ara es parla de molts més temes personals que abans, temes que potser no pertoca tractar a l'OTL, però que és l'últim espai que tenen. Aquesta feina si no la fan ells, qui la fa? On va aquesta persona? I aquesta qüestió està vinculada a la importància de cuidar dels professionals. Es troben que hi ha molts psiquiatres de baixa i la consigna és que si es troben malament, han d'anar a urgències.

L'OTL de Granollers ho corrobora, des de la pandèmia han pujat molt els problemes de salut mental i molts serveis estan saturadíssims: sense hores d'atenció, visites molt espaiades, sectors sense referents professionals... i les persones usuàries arriben amb moltes preocupacions i angoixes i volen que algú les escolti.

OTL Cornellà

Moltes persones acaben fallant el dia de l'entrevista encara que hem confirmat per correu electrònic. És un tema d'organització de l'agenda nostra com a tècniques o de la persona usuària? Fins a quin punt hem d'anar al darrera? Us hi trobeu? Com ho podem fer perquè assisteixin?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- El personal tècnic, per evitar trobar-se que la persona usuària no es presenti a les cites, confirma abans via telefònica o per WhatsApp, sobretot en el cas del jovent, que són els que més fallen a les visites ja siguin d'acollida o de seguiment.

Detall de les propostes

L'OTL de Terrassa considera que és molt diferent fallar a l'acollida "no saps què falla" o al seguiment "pots saber millor perquè no ha assistit". Una administrativa truca abans de la primera

entrevista i els tècnics confirmen les seves cites un o dos dies abans. Fan servir el WhatsApp, sobretot amb el jovent amb TEA o TDAH, els hi funciona molt bé, i també ho fan amb els mateixos resultats en els seguiments postinserció.

L'OTL de Granollers convoca via telefònica i fa les acollides grupals, perquè es trobava que, tot i que la gent les confirmava, al final no venien i perdia forats a l'agenda. Per a la primera visita fan servir el WhatsApp per demanar si els pot trucar o no perquè es trobava que molta gent no li agafava el telèfon. Els seguiments també li van fallant.

L'OTL d'Osona comenta que amb el jovent costa molt que contestin el telèfon. És la tècnica la que s'ha d'autogestionar els missatges i aprendre quan els ha de fer servir.

3.- Funcionament del servei i registre de la informació

OTL Bages

> *Tenim persones que si troben feina no volen lliurar-nos el contracte, la vida laboral o cap document acreditatiu. Destaquem al full de compromís que és un indicador que necessitem i sabem que acudiran al servei si tenen alguna urgència o quan es tornin a quedar sense feina, però algunes insercions les perdem. Vosaltres teniu alguna estratègia?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Per mantenir actualitzats els expedients de les persones usuàries en la base de dades i evitar "perdre" la inserció, és important fer comprendre que el servei no acaba quan la persona troba feina, sinó que el seguiment postinserció és part del procés i sovint el millor recurs per mantenir la feina.
- Un segon argument és la millora de l'ocupabilitat, mantenir al dia la PTX afavoreix l'encaix de les ofertes amb les persones actives.
- En breu s'actualitzarà el full de compromís en el que s'haurà de marcar si es dona el consentiment o no perquè l'OTL, com entitat pública, pugui consultar la vida laboral o altra documentació vinculada a la prestació del servei de la persona usuària.

Detall de les propostes

L'OTL de Sant Boi demana la vida laboral i assumeix que hi ha un percentatge que es perd, si tornen bé, però sinó es perden.

L'OTL del Maresme explica que deixa molt clar a les persones usuàries que per poder actualitzar a la base de dades Xaloc la seva experiència necessita acreditar-la i si no porten el contracte no ho poden fer. Se'ls hi ha d'explicar que hi ha SLO que fan filtres a la PTX per trobar persones per cobrir ofertes. Encara que la persona estigui treballant, també la poden trucar. El procés no finalitza amb la inserció. I oferir el servei postinserció com a part del procés.

L'OTL del Bages explica que a final d'any veuen que porten perseguint a la persona des de principis d'any, a vegades els hi diuen que encara no els hi han donat el contracte.

L'OTL del Berguedà explica que al servei generalista també passa i a vegades es perd el contacte definitivament perquè no actualitzen les dades de contacte, els canvis de domicili, etc.

Des del SMT s'insisteix que és important incidir que el seguiment postinserció forma part del servei i, amb el nou full de compromís, es recollirà de manera expressa si la persona usuària dona el seu consentiment perquè l'entitat, en tant ho és de caràcter públic, consulti la seva vida laboral o demani altra documentació a entitats oficials, si fos necessari per prestar el servei correctament.

OTL Cerdanyola

> *Des de l'ajuntament ens demanen que fem molta difusió a les xarxes socials i el community manager ens demana que passem informació del que fem 2 cops per setmana. Vosaltres també us hi trobeu? Com ho feu?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- Moltes entitats públiques disposen de la figura del community manager per fer difusió de l'OTL i de la resta de serveis públics que es presten des d'aquests ens locals. La majoria opten per difondre històries d'èxit sense deixar de protegir la intimitat de les persones, formacions, banners publicitaris, etc.
- Una altra opció és difondre les notícies que es publiquen des de les Xarxes socials de la Diputació vinculades a la Xarxa OTL.

Detall de les propostes

L'entitat de l'OTL de Rubí també té un community manager. En relació a l'OTL li envien frases per l'empresa, centrades en el trastorn, històries de superació...També van sortint a la ràdio. També tenen un banner a Rubí Forma i l'OTL hi va sortint de tant en tant.

L'OTL de Terrassa també té i li envien una foto i una proposta de text sobre les formacions fetes amb alguna entitat, etc. Però sense obligació ni pressió d'haver de generar notícies cada setmana. Difonen coses pensant en que siguin interessants i en la seva utilitat. I l'OTL d'Osona també, en la mateixa línia.

L'OTL de Badalona per la seva banda, explica històries d'èxit amb el consentiment de la persona. Intenten que es visibilitzin les persones, però protegint-les.

Des del SMT es proposa que les OTL retuitegin els tuits de la Xarxa OTL. L'important és veure l'èxit, els casos, que la gent ho vegi i ho comparteixi.

OTL Terrassa

> *Contractes bonificats, contractes indefinits encoberts... tenim molts dubtes jurídics. Vosaltres com resoleu tots aquests aspectes jurídics?*

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- L'OTL de Terrassa demana a la Diputació posar a disposició de la Xarxa OTL un servei d'assessoria jurídica per facilitar la resolució de dubtes vinculats a la contracció o a la sol·licitud de determinades ajudes.
- La majoria d'OTL deriven aquestes qüestions als departaments que gestionen els contractes, les ajudes, etc.

Detall de les propostes

L'OTL de Rubí considera que els casos són tan particulars i hi ha tantes coses que es poden escapar que el tècnic fa que ho consultin els usuaris, o que facin la consulta a través de serveis socials, que l'informi el treballador social de referència. A més poden intervenir moltes entitats: Seguretat Social, Benestar Social, SOC, etc.

L'OTL de Cerdanyola comenta que dues persones diferents d'una mateixa entitat els hi poden donar solucions diferents.

L'OTL de Terrassa comenta que les persones han de tenir clar que assumeixen riscos, sobretot quan hi ha tantes coses interpretables segons la llei, però planteja que els hi aniria bé un servei jurídic i proposen que la Diputació l'ofereixi semblant al de Barcelona Activa. Tenen un servei que han tret fa poc que es diu Coneix els teus drets! És un telèfon gratuït de de defensa dels drets laborals. Col·laboren amb CCOO i UGT. Assessoren sobretot en temes laborals de drets i deures. També existeix la web directament vinculada a l'Ajuntament Quins son els teus drets laborals i com exercir-los.

SMT

Utilitzeu els Plans d'ocupació per a persones usuàries de l'OTL?

Resum de les propostes de la taula al problema plantejat

- L'OTL de Cerdanyola ha gestionat un Pla d'Ocupació finançat pel SMT per beneficiar a persones usuàries de l'OTL.

Detall de les propostes

L'OTL de Cerdanyola fa un Pla d'Ocupació propi a partir de la línia de finançament de la Diputació. Se centra en la neteja de grafitis. Va acompanyat de formació i la contractació pel mateix pla d'una persona que porta el grup perquè l'integren persones que no poden anar soles. Han contractat una sociòloga (A2) que prepararà el programa amb ells i els acompanyarà. Participen 5 persones i dura 6 mesos a jornada completa.

També es pot fer amb els plans de l'Àrea Metropolitana de Barcelona perquè són flexibles com els de la Diputació, però impossible, per exemple, amb el programa de Treball i Formació del SOC, cosa que confirma l'OTL de Terrassa.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

POLICIA LOCAL 2023





Informe dels indicadors de policia local 2023

1. Resum executiu

2. Introducció

3. Dades d'entorn i de classificació de la mostra

4. Principals indicadors d'activitat i de resultats

5. Principals indicadors de'organització i recursos humans

6. Principals indicadors d'economia

7. Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2016-2023

1. Resum executiu

Principals indicadors d'activitat i de resultats

- En l'àmbit de la indisciplina viària, el 2023 el nombre de **denúncies de trànsit** per cada 1.000 habitants **es va situar en el màxim de la sèrie històrica**. El percentatge de denúncies que provenen de zones d'estacionament amb control horari de pagament tornen a augmentar, després d'haver marcat un mínim històric l'any 2022. Un terç de les denúncies han estat derivades de l'operativa de la policia local.
- Els **accidents de trànsit**, **tot i haver augmentat** progressivament després de la pandèmia, **es van mantenir per sota de la mitjana 2017-2019**. Els accidents amb víctimes sí que van recuperar pràcticament els valors pre-COVID. Pel que fa al percentatge de víctimes mortals o greus, encara que va anar a l'alça el 2023, no és el valor més alt de la sèrie, ja que aquest indicador ha anat variant lleugerament d'un any a l'altre.
- En l'àmbit de la seguretat, **el nombre de delictes va augmentar respecte el 2022 i va superar els valors del període prepandèmia**. De tots els delictes produïts, se'n van resoldre un 29,4%, en la línia dels anys anteriors.
- Quant a la **tipologia**, el 82% dels **delictes** ho han estat contra el patrimoni, i el 62% d'aquests han estat furts i estafes.
- El **nombre de detinguts per cada 1.000 habitants** va augmentar un 11% respecte l'any 2022 i s'ha anat incrementant progressivament des del 2019. Els municipis de més de 50.000 habitants segueixen sent els que registren més detinguts per cada 1.000 habitants.
- El volum de **denúncies per drogues i armes**, ha seguit una tendència a l'alça des del 2019, i el 2023 va mostrar la xifra més alta de la sèrie analitzada.
- Es van realitzar una mitjana de 2,2 **diligències per intent d'ocupació** per cada 1.000 habitants.
- Quant a la **distribució de rols entre cossos policials**, ni el percentatge de delictes registrats per la policia local ni el percentatge de detinguts realitzats per la policia local van experimentar grans variacions.
- Es van registrar 1,7 **denúncies per violències masclistes** per cada 1.000 habitants. De mitjana, les policies locals disposen d'1,3 referents en violències masclistes i el 47,1% dels municipis presten el servei de seguiment a les víctimes.
- En l'àmbit de la prevenció, es van realitzar 16,2 proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants, amb un 13,9% de resultats positius. D'aquestes proves, el 77,4% es van efectuar en controls preventius. Pel que fa a la detecció de drogues, es van dur a terme una mitjana de 0,9 proves per cada 1.000 habitants, el 62,5% de les quals van ser positives.
- Finalment, **l'assistència a activitats formatives adreçades a la ciutadania** (molt minvada el 2020) va experimentar una **recuperació modesta** entre el 2021 i el 2022, que s'ha estancat el 2023, lluny dels valors prepandèmia.
- La percepció de la seguretat ciutadana al municipi ha estat de mitjana un 5,7 sobre 10 en els municipis de més de 10.000 habitants que participen en el Cercle.
- El nombre d'**actuacions de caràcter assistencial** ha anat en augment des de 2021 i ja es troba **per sobre dels valors previs a la COVID-19.**
- Les **actuacions de policia administrativa** han seguit consolidant una **lleugera tendència a la baixa observada des de 2018**.

Principals indicadors d'organització i recursos humans

- El **nombre de policies locals per cada 1.000 habitants, 1,39,** és molt similar al de les policies locals del conjunt de Catalunya, que és de **1,46**, i s'ha mantingut **estable en els últims 11 anys**. La ràtio és **més elevada en els municipis sense comissaria de Mossos d'Esquadra** (que coincideixen en bona part amb els municipis més petits), possiblement a causa de les diferents necessitats de personal d'uns i altres per donar resposta al tipus d'actuacions que han de realitzar.
- El **nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants va repuntar el 2020**, després d'anys amb una lleugera tendència a la baixa, i s'ha estabilitzat el 2023. Aquest indicador es veu influït per la presència de comissaria de Mossos d'Esquadra: la ràtio és més favorable en els que no disposen d'aquest equipament (que coincideixen en bona part amb els municipis més petits).
- La **mitjana d'edat de la policia** (que després de la frenada de 2020 per la paralització de processos selectius, torna a disminuir gràcies a les prejubilacions), és de 45,7 anys.
- El **% de dones amb comandament és el més baix dels Cercles i està per sota del que correspondria segons la presència de dones a les plantilles policials**.
- Tot i el lleuger augment en el **% d'hores extres sobre les hores de conveni** al llarg de la sèrie històrica, el % d'efectius que fan hores extres s'ha estabilitzat al llarg del 2023. Aquesta xifra és especialment elevada en els municipis petits, amb poca densitat de població i que no compten amb comissaria de ME.
- El **% d'hores de baixa el 2023 es manté molt similar al 2022**, any en què es va assolir el nivell màxim de la sèrie històrica analitzada.
- Amb la pandèmia es va frenar el **descens de la presència real** i en els tres anys posteriors s'ha reprès una lleugera tendència a la baixa en aquest indicador, encara que estabilitzada durant el 2023.
- Finalment, el 2023 **van disminuir les hores de formació** per policia fins a assolir la **més baixa de la sèrie històrica, exceptuant la de l'any de l'inici de la pandèmia (2020)**.

Principals indicadors d'economia

- La **despesa corrent per habitant** de la Policia local mostra una **tendència ascendent** al llarg de tota la sèrie històrica, i el **2023 va marcar un nou màxim**. La variabilitat entre municipis és elevada, sobretot en la part alta de la distribució. Com succeïa en anys anteriors, la despesa corrent per habitant en Policia local és la més elevada dels serveis analitzats en els Cercles.
- En relació amb el finançament del servei, el 32,0% de la despesa corrent es va cobrir amb taxes i preus públics. El pes d'aquests ingressos va disminuir el 2023, després de la recuperació postpandèmia experimentada els dos anys anteriors. Això ha repercutit en el percentatge de finançament per part dels ajuntaments, que ha hagut d'augmentar. Els municipis grans obtenen un percentatge significativament més elevat d'ingressos per taxes i preus públics. En canvi, tenen un pes més baix de l'aportació de l'ajuntament, a la inversa del que succeeix en els municipis poc poblats.
- El **% d'import cobrat de les denúncies de trànsit**, estable des de 2012, **va augmentar lleugerament el 2022, fins arribar al màxim de la sèrie històrica analitzada, però durant el 2023 ha disminuït**, **especialment de forma significativa en els municipis amb més població.**

- La **despesa corrent per policia** ha anat **augmentant de manera sostinguda** al llarg de tota la sèrie, també des de l'esclat de la COVID-19. Entre les causes de l'increment en la despesa corrent per policia hi ha el **cost** que impliquen les **prejubilacions** per a les finances municipals i l'evolució seguida pel **cost de l'hora extra**, que també ha anat **clarament a l'alça des del 2012**.

2. Introducció

Aquest informe té com a objectiu presentar els resultats de l'any 2023, 19a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Policia Local. Alhora, s'aprofitarà el bagatge acumulat en el Cercle per mostrar els indicadors amb una perspectiva temporal, per tal d'oferir un anàlisi més completa de l'estat i evolució del servei en els darrers anys.

El document s'estructurarà d'aquesta manera:

- En primer lloc es presenten, a mode de **resum executiu**, les idees més rellevants extretes de l'anàlisi dels resultats de la present edició.
- Es presentaran els **resultats de 2023, l'evolució i la segmentació per trams de població** dels principals indicadors, així com la **comparació amb els altres 23 serveis** en els indicadors comuns. També, al llarg de l'informe es presenten les mitjanes d'alguns indicadors segons la presència o no de Comissaria de Mossos d'Esquadra en el municipi.
- A més, s'ha realitzat una anàlisi bivariant i una **anàlisi de regressió multivariant** en la qual s'ha avaluat l'associació entre la percepció de seguretat ciutadana i diversos indicadors dels cercles.
- **Al final del document**, es presenta un conjunt de **taules resum** amb l'evolució de tots els indicadors des de 2016 fins al 2023.

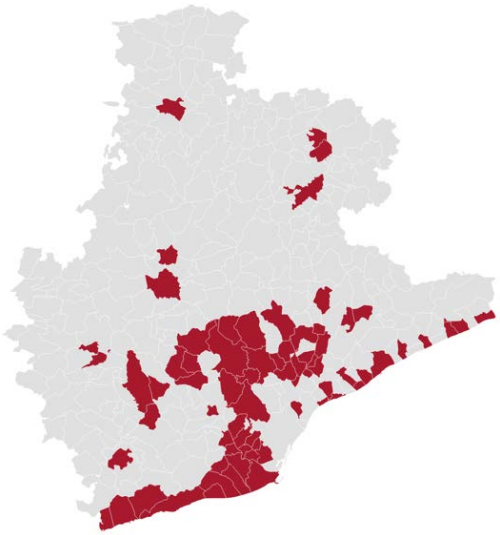
Al llarg de l'informe es presentaran els resultats dels nous indicadors introduïts a la darrera edició arran de les sessions de revisió d'indicadors que es van dur a terme durant el 2024.

Municipis participants

En la present edició, **72 municipis** han participat en el Cercle de Policia Local. Enguany el projecte compta amb un municipi nou (Masquefa).

Com es pot observar a la taula 1,16 d'aquests municipis tenen més de 50.000 habitants; 22 es troben en una franja intermèdia (de 20.001 a 50.000 habitants) i els 34 restants tenen fins a 20.000 habitants.

Mapa 1. Municipis participants en la present edició del Cercle de Policia Local (dades de 2023)



72
participants

Taula 1. Municipis participants en la present edició del Cercle de Policia Local (dades de 2023)

Més de 50.000 habitants (16)	Població
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Terrassa	225.274
Sabadell	217.968
Mataró	129.613
Santa Coloma de Gramenet	120.575
Sant Cugat del Vallès	97.579
Cornellà de Llobregat	90.076
Sant Boi de Llobregat	83.667
Rubí	80.034
Manresa	78.570
Vilanova i la Geltrú	68.768
Castelldefels	68.327
Viladecans	66.615
Prat de Llobregat (El)	65.409
Granollers	62.950
Mollet del Vallès	51.692

20.001 - 50.000 habitants (22)	Població
Vic	48.235
Gavà	47.498
Esplugues de Llobregat	46.968
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Igualada	41.287
Vilafranca del Penedès	40.596
Sant Joan Despí	34.552
Sitges	32.086
Sant Pere de Ribes	31.702
Pineda de Mar	28.840
Sant Vicenç dels Horts	28.422
Sant Andreu de la Barca	26.862
Molins de Rei	26.568
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Castellar del Vallès	25.122
Olesa de Montserrat	24.458
Masnou (El)	24.176
Esparreguera	22.392
Manlleu	21.182
Vilassar de Mar	21.039
Sant Just Desvern	20.478
Sant Quirze del Vallès	20.188

Fins a 20.000 habitants (34)	Població
Calella	19.762
Malgrat de Mar	19.150
Cardedeu	19.047
Parets del Vallès	18.893
Caldes de Montbui	18.102
Piera	17.196
Garriga (La)	17.028
Canovelles	17.025
Berga	16.994
Cubelles	16.950
Montornès del Vallès	16.752
Lliçà d'Amunt	16.083
Palau-solità i Plegamans	15.125
Canet de Mar	15.014
Torelló	14.922
Llagosta (La)	13.114
Sant Sadurní d'Anoia	12.941
Abrera	12.821
Vilanova del Camí	12.757
Montgat	12.458
Alella	10.110
Matadepera	9.891
Masquefa	9.819
Vilassar de Dalt	9.254
Montmeló	8.822
Polinyà	8.480
Santa Coloma de Cervelló	8.373
Santpedor	7.668
Vacarisses	7.453
Sant Vicenç de Montalt	6.707
Sant Antoni de Vilamajor	6.565
Cabrera de Mar	4.948
Martorelles	4.895
Sant Climent de Llobregat	4.190

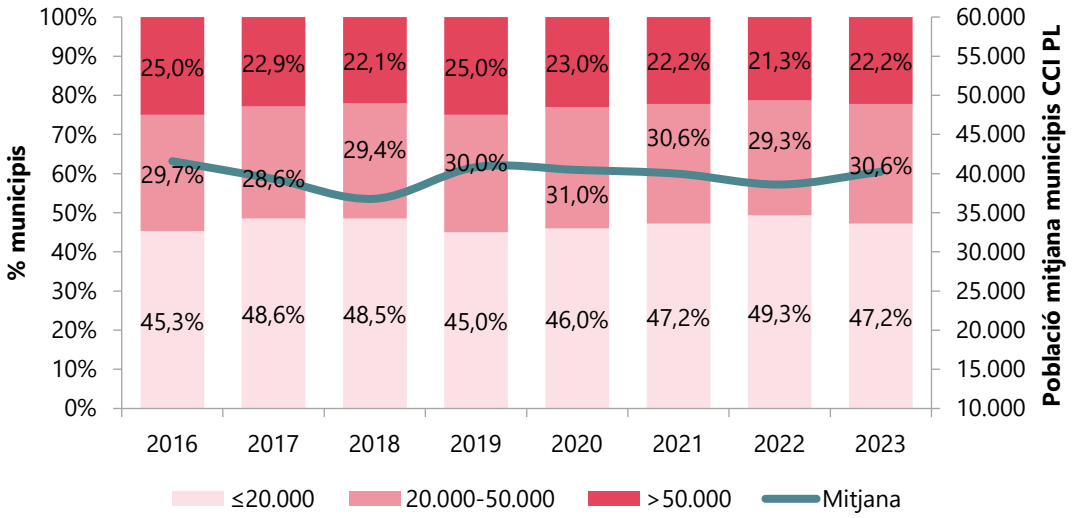
3. Dades d'entorn i de classificació de la mostra

Abans de presentar els resultats dels diferents àmbits de la Policia Local, es farà una breu descripció del context en què es desenvolupa el servei, a partir de les dades d'Entorn presents en el Quadre Resum d'Indicadors (QRI). L'objectiu d'aquesta anàlisi és aportar elements que permetin fer una interpretació més completa de la situació del servei ja que, tot i estar fora de l'abast dels decisors públics, el context dels municipis incideix en la demanda i els resultats de l'activitat policial.

L'any 2023 els municipis participants en el Cercle tenien una població mitjana de 40.243 habitants. Com s'ha esmentat anteriorment, el grup més nombrós són els municipis amb 20.000 habitants o menys (47,2% del total), seguit dels de 20.001 a 50.000 habitants (30,6%).

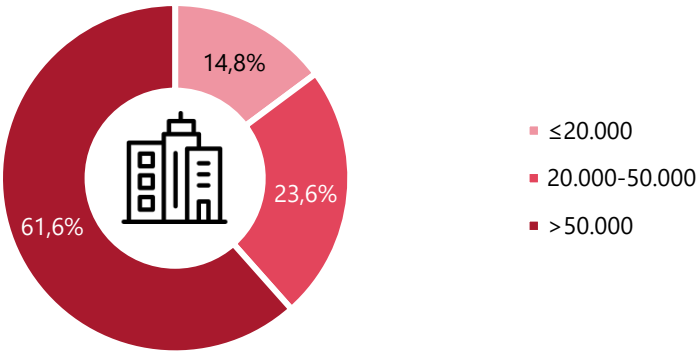
La composició dels municipis participants ha experimentat poques variacions en els últims 8 anys. Després dels canvis experimentats en les primeres edicions del cercle, en què es va incorporar un alt nombre de municipis de dimensió mitjana i petita, des de 2016 els canvis han estat més moderats: el pes dels municipis de més de 50.000 habitants ha seguit disminuint fins al 22,2% actual, mentre que els de 20.000 habitants o menys han guanyat terreny fins a representar prop de la meitat dels participants (47,2%).

Gràfic 1. Nombre d'habitants dels municipis participants en el Cercle de Policia Local. 2016-2023



Tot i que el grup més nombrós és el dels municipis de fins a 20.000 habitants, si es té en compte el percentatge de població que resideix en els diferents trams poblacionals, s'obté que el 62% dels habitants dels municipis que participen en el Cercle provenen de localitats grans, de més de 50.000 habitants; el 24%, de municipis intermedis (20.001 a 50.000 habitants) i només el 15% són de municipis de 20.000 habitants o menys.

Gràfic 2. Percentatge de població resident als municipis dels diferents trams. 2023

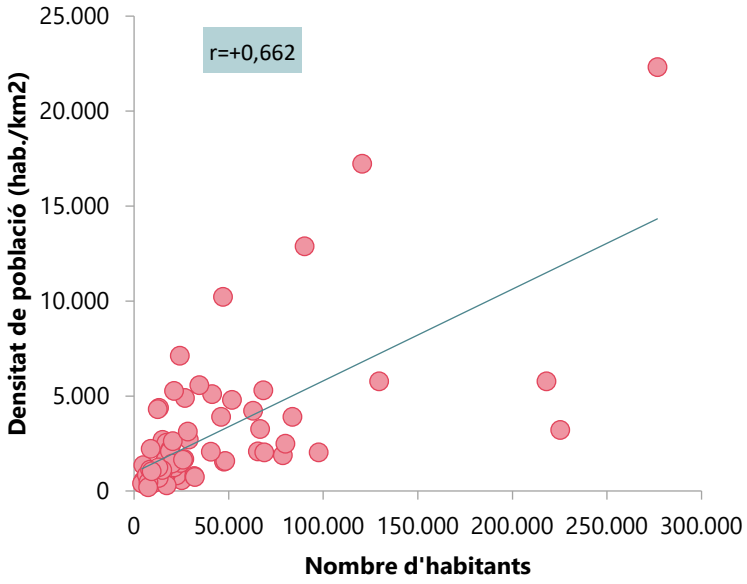


Si el nombre d'habitants s'analitza conjuntament amb la densitat de població[1] dels municipis participants, s'obté que hi ha una elevada correlació positiva entre ambdues variables. És a dir, que els municipis amb major nombre d'habitants tendeixen a ser més densament poblats, i a la inversa: en els municipis amb menys persones empadronades, aquestes es troben més disperses en el territori. Conèixer aquesta associació és important perquè pot incidir en el tipus de problemàtiques que es donen en cada municipi (més associades a la convivència i la concentració de persones, o bé a l'aïllament en diferents nuclis poblacionals) i, per tant, en l'organització i les demandes que rebrà la Policia Local.

Els municipis amb més habitants tendeixen a ser més densament poblats i a la inversa, fet que incideix en el tipus de problemàtiques que es donen en cada municipi.

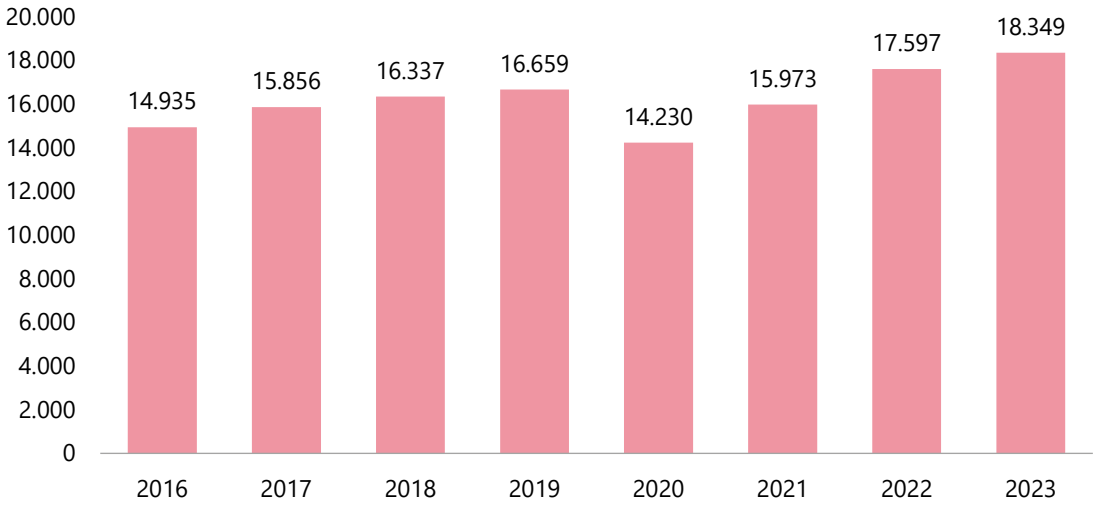
1 *Mesurada en habitants per km². A l'hora d'interpretar els resultats, s'ha de tenir en compte que es comptabilitza la superfície total dels municipis, no només la superfície urbanitzada.*

Gràfic 3. Densitat de població i nombre d'habitants dels municipis participants en el Cercle. 2023



La renda per càpita dona una aproximació al perfil socioeconòmic dels municipis i és útil, sobretot, per reflectir l'evolució de la conjuntura econòmica. L'any 2023, aquest indicador ha assolit el valor màxim de la sèrie, amb una recuperació de gairebé un 30% respecte al 2020, any marcat per la pandèmia, i per sobre dels valors registrats durant el període 2016-2019. Si ens fixem en l'increment entre el 2019 i el 2023, aquest ha estat superior al 10%.

Gràfic 4. Renda per càpita dels municipis participants en el Cercle (euros). 2016-2023

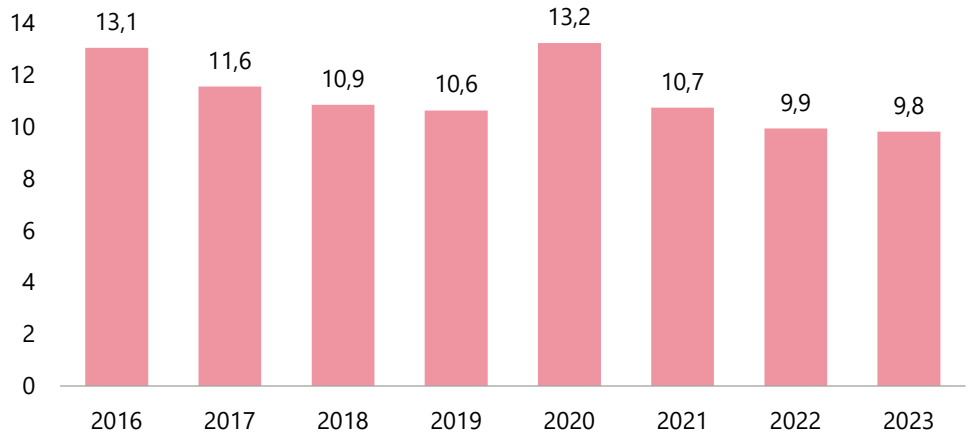


Els canvis en la conjuntura econòmica s'observen primer en la taxa d'atur, i posteriorment es veuen reflectits en la renda per càpita.

La taxa d'atur mesura també el context socioeconòmic i segueix una pauta similar a la renda per càpita, amb particularitats: generalment, els canvis en la conjuntura econòmica s'observen primer en la taxa d'atur, i posteriorment es veuen reflectits en la renda per càpita. Es va observar ja amb la crisi de 2008 i ara també amb la recuperació post-COVID: el 2021 la taxa d'atur ja havia recuperat els nivells de 2019, a diferència de la renda

per càpita on encara es mostrava una recuperació parcial i no es recupera fins al 2022. Pel que fa a l'any 2023, la taxa d'atur segueix la mateixa tendència que al 2022, per sota dels valors pre-COVID, i la renda per càpita completa la recuperació iniciada el 2021.

Gràfic 5. Taxa d'atur registrat dels municipis participants en el Cercle (%). 2016-2023



4. Principals indicadors d'activitat i de resultats

En aquest apartat, es presenten els resultats dels principals indicadors d'activitat i resultats, estructurats segons els diferents àmbits d'actuació de la Policia Local i amb especial atenció als indicadors que presenten més variabilitat i/o diferències per tram poblacional.

Policia de trànsit

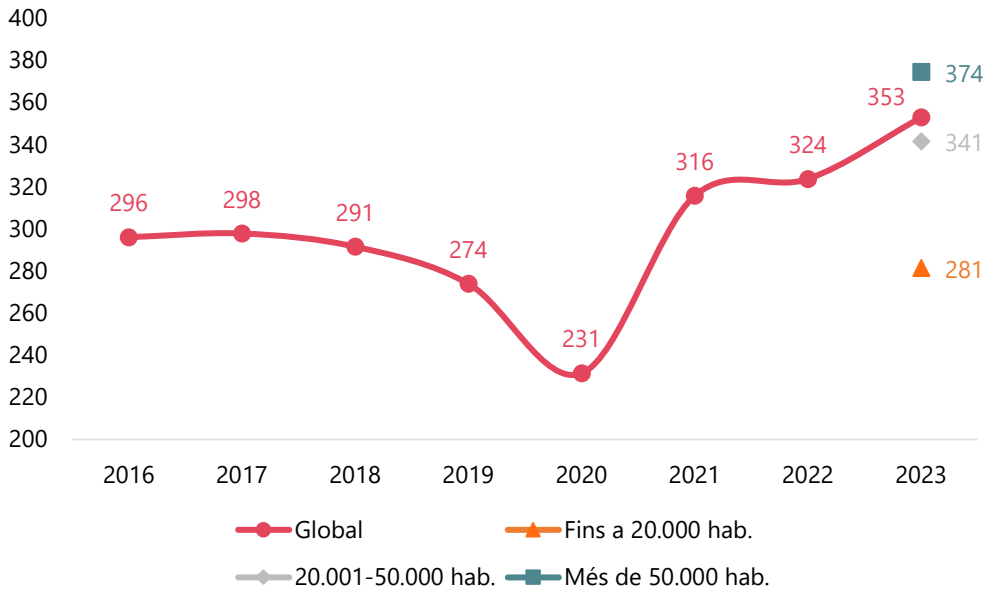
Indisciplina viària

L'any 2023, els municipis participants en el Cercle van registrar una mitjana de 353 denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants. Els resultats presenten una dispersió elevada entre municipis, amb una desviació típica de 305 denúncies, on el mínim són 11 i el màxim 1.687 denúncies per cada 1.000 habitants. Amb perspectiva temporal, el volum de denúncies mostrava una lleugera tendència a la baixa durant el període 2017- 2019, i va disminuir encara més el 2020 (un 15,5%) degut a la pandèmia. A partir del 2021 les denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants tendeixen a augmentar i se situen per sobre dels valors previs a la pandèmia.

El 2023 el nombre de denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants va incrementar-se un 9% respecte l'any anterior.

Per trams de població, els municipis de major dimensió són els que registren més denúncies de trànsit, seguits dels municipis intermedis. Durant tota la sèrie temporal i fins el 2022, els municipis de mida intermèdia eren els que registraven més denúncies, però, a partir del 2020 canvia aquesta tendència, i les denúncies s'han anat incrementant més ràpidament en els municipis més grans. De fet, en el 2023, els municipis en els quals es va concentrar un major volum de denúncies de trànsit van ser els de major grandària poblacional.

Gràfic 6. Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023

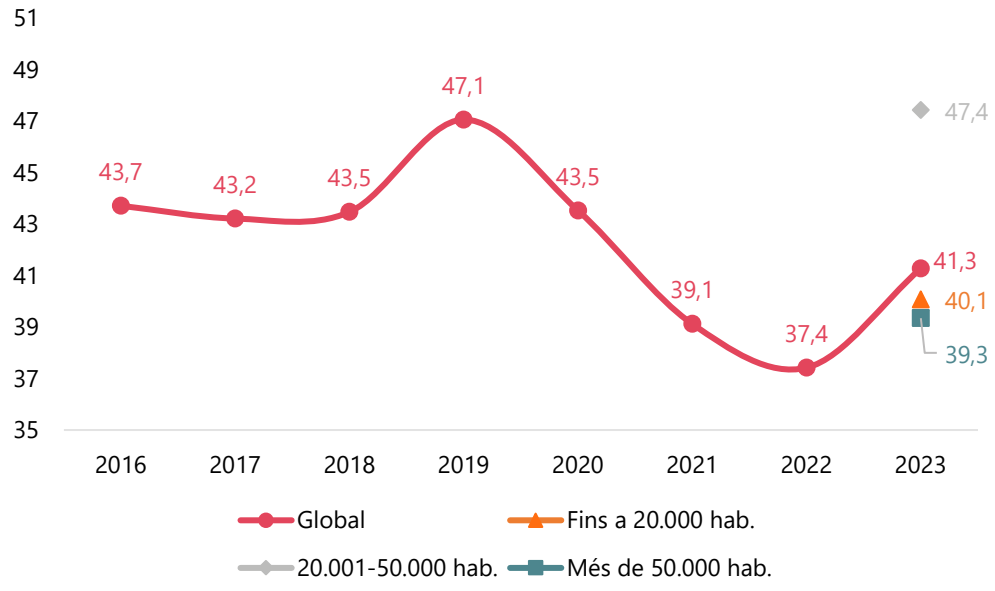


L'any 2023 continua augmentant la gravetat de les denúncies de trànsit.

Fixant-nos ara en la gravetat de les denúncies de trànsit, durant el 2023 el 28% d'aquestes van ser greus o molt greus, xifra que suposa un increment després que el 2022 es recuperessin ja els nivells prepandèmia.

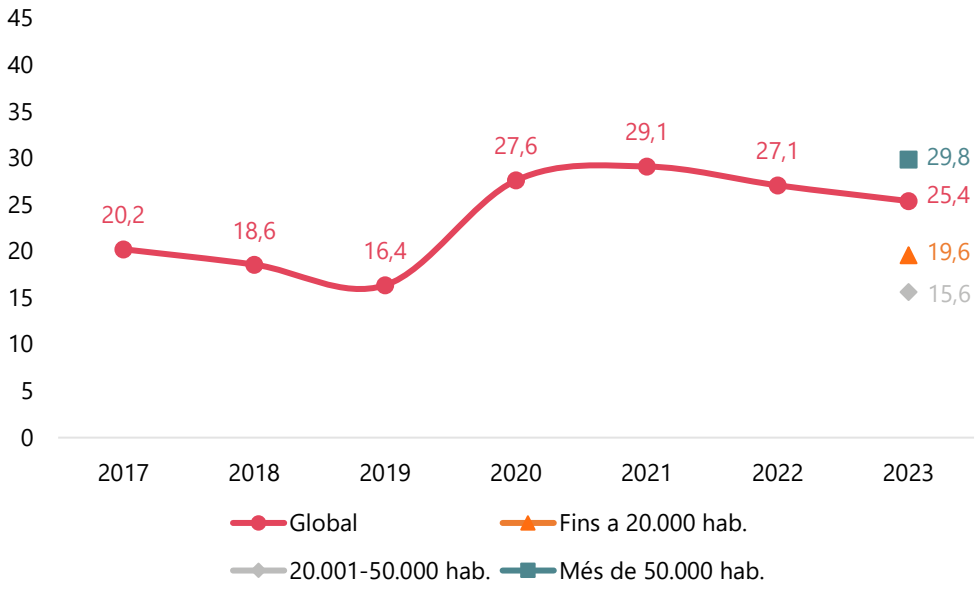
Quant a l'origen de les denúncies de trànsit, el 41,3% prové de zones d'estacionament amb control horari de pagament. Aquest percentatge, igual que els registrats els anys 2021 i 2022, es manté per sota dels nivells observats durant el període 2016-2020.

Gràfic 7. Percentatge de denúncies de trànsit procedents de zones amb control horari d'estacionament, per trams poblacionals. 2016-2023



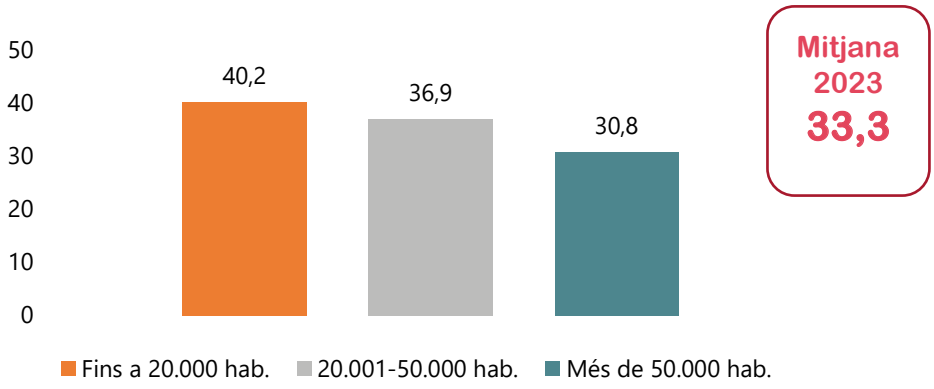
Una altra part important de les denúncies de trànsit, el 25,4%, provenen de sistemes automàtics de control; una xifra que es va disparar el 2020 amb la pandèmia (+50,9% respecte de l'etapa pre-COVID) a causa del menor pes de les denúncies posades pels mitjans habituals, i que en els dos darrers anys ha tendit a disminuir, fins a representar aquest 2023 un percentatge inferior al del 2020. Tot i seguir una tendència similar al llarg de la sèrie històrica, aquest indicador presenta valors més elevats en els municipis més grans i, en segon lloc, en els municipis més petits (no s'observa, per tant, una tendència lineal).

Gràfic 8. Percentatge de denúncies de trànsit amb sistemes automàtics de control, per trams poblacionals. 2017-2023



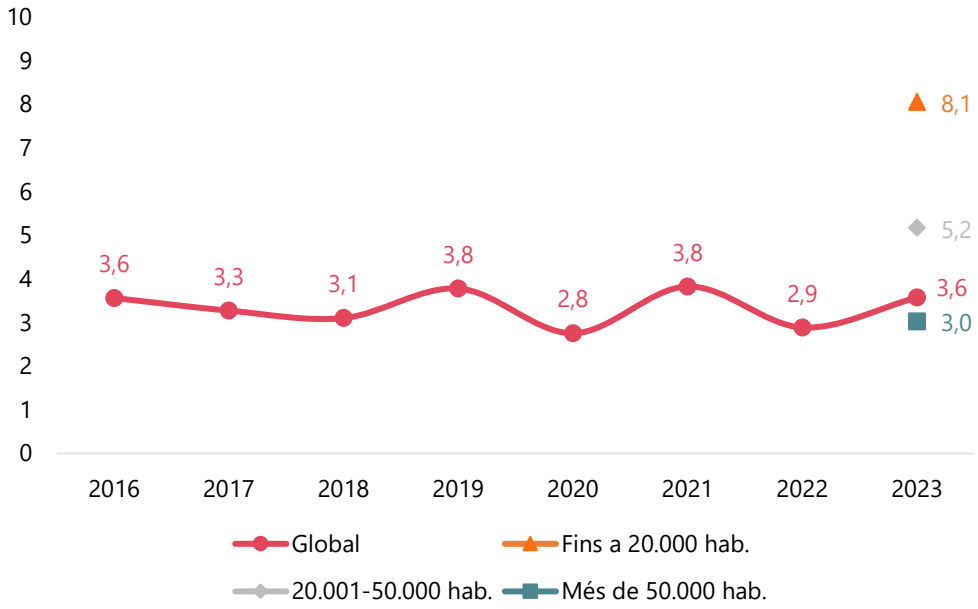
En aquesta edició s'ha introduït un nou indicador per mesurar quina proporció de les denúncies de trànsit ha estat derivada de l'operativa de la policia local. El 2023, un cop descomptades les denúncies procedents de zones d'estacionament amb control horari de pagament i les detectades amb sistemes automàtics de control, observem que, un terç del nombre total de denúncies de trànsit han estat derivades de l'operativa de la policia local. En els municipis de menys de 50.000 habitants aquest percentatge ha estat més elevat i en els més petits ha arribat al 40,2%.

Gràfic 9. Percentatge de denúncies derivades de l'operativa de la policia local, per trams poblacionals. 2023



Pel que fa a la indisciplina viària, l'any 2023 un 3,6% dels vehicles sotmesos a controls, a través de cinemòmetre-radar tant estàtic com dinàmic, van ser denunciats per excés de velocitat. Aquesta proporció s'ha mantingut relativament estable al llarg de la sèrie històrica, oscil·lant entre el 2,8% i el 3,6%. Tanmateix, l'indicador varia significativament segons el tram poblacional: els municipis amb menys de 20.000 habitants són els que registren més denúncies, mentre que els municipis amb més de 50.000 habitants presenten la xifra més baixa. La diferència entre ambdós extrems és de 5,1 punts percentuals.

Gràfic 10. Percentatge de vehicles denunciats en controls preventius de velocitat, per trams poblacionals. 2016-2023



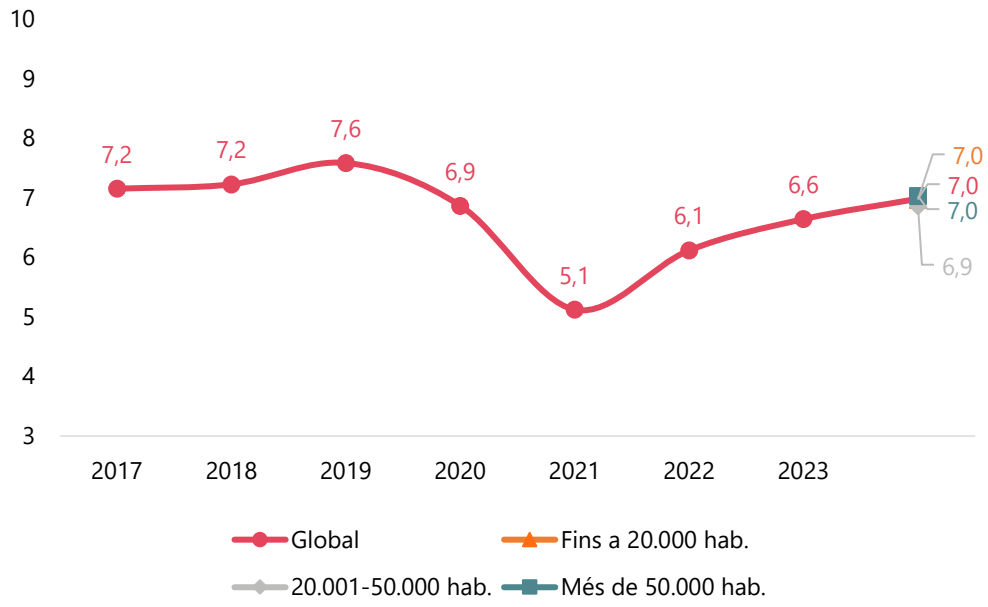
Accidents de trànsit

L'any 2023, als municipis del Cercle es van registrar una mitjana de 7,0 accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants. Aquesta dada reflecteix un augment continuat des del mínim assolit el 2020, i s'apropa progressivament als nivells del període previ a la pandèmia (2016-2019).

Els accidents de trànsit en vies urbanes segueixen augmentant, i s'apropen progressivament als nivells anteriors a la pandèmia.

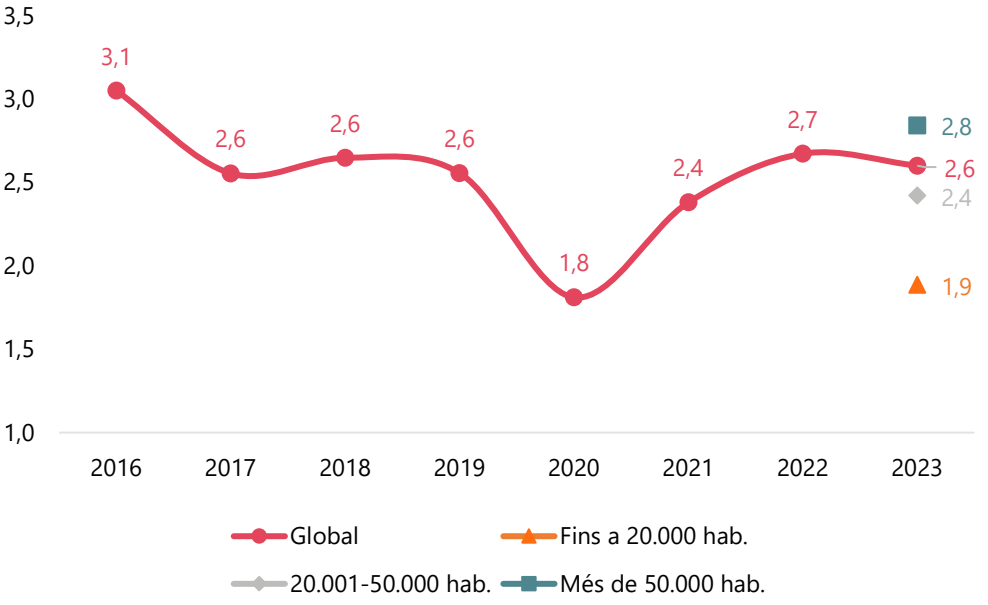
La grandària poblacional no sembla introduir grans diferències en l'accidentalitat. Ja des de 2019, la mitjana d'accidents en vies urbanes als diferents trams ha tendit a convergir.

Gràfic 11. Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals 2016-2023



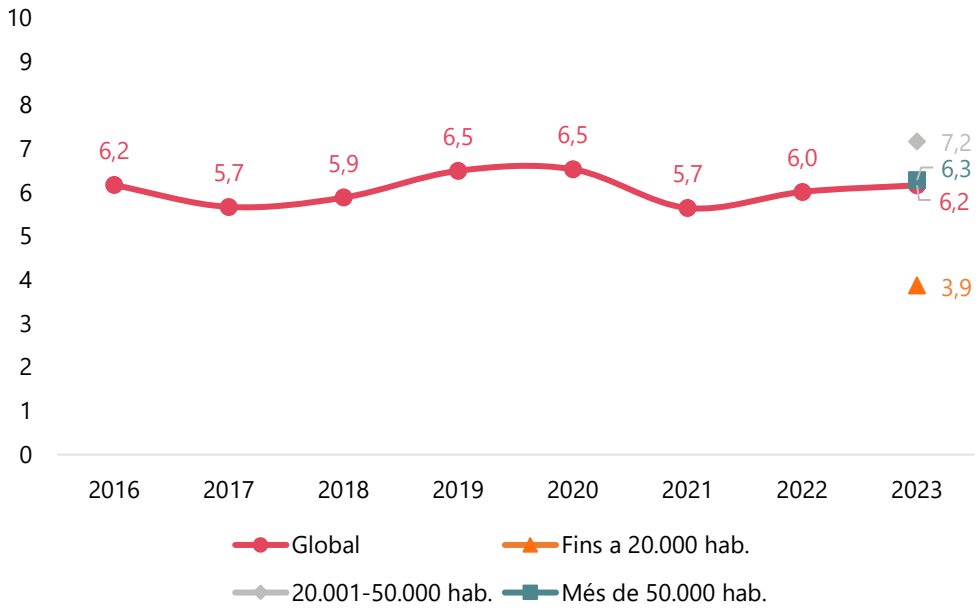
Els accidents de trànsit amb víctimes van caure amb la irrupció de la pandèmia en la mateixa proporció que els accidents en vies urbanes, però el 2023 ja s'assoleix un valor igual o superior als anys anteriors a la COVID-19.

Gràfic 12. Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023



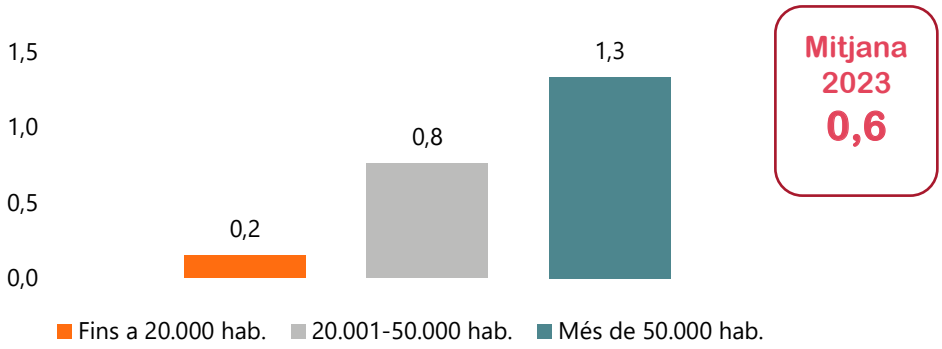
El 2023, el 6,2% de les víctimes dels accidents de trànsit van ser mortals o greus. Aquest indicador s'ha mantingut relativament estable al llarg de la sèrie històrica (gràfic 13), oscil·lant entre el 5,7% i el 6,5%. Els municipis amb menys de 20.000 habitants són els que presenten un percentatge més baix de víctimes mortals o greus, tant en comparació amb la mitjana com amb els resultats dels altres trams poblacionals.

Gràfic 13. Percentatge de víctimes mortals i greus respecte el total, per trams poblacionals. 2016-2023



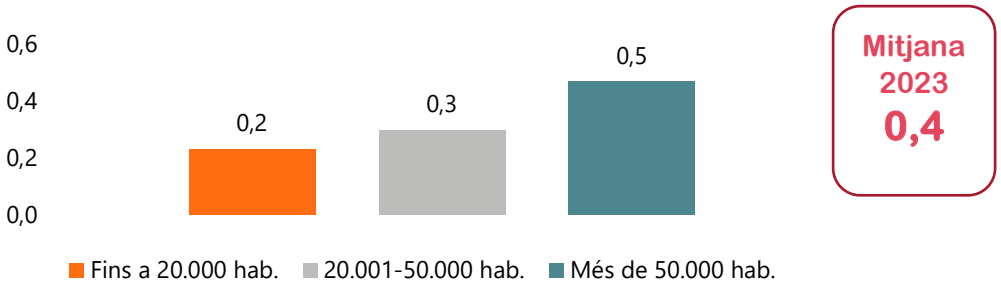
Durant el 2023, hi ha hagut una mitjana de 0,6 víctimes mortals de trànsit en vies urbanes per municipi. Els municipis més grans, amb més de 50.000 habitants, són els que han tingut una xifra més alta i, per contra, els municipis amb una dimensió més petita són els que han tingut menys víctimes mortals.

Gràfic 14. Víctimes mortals de trànsit en vies urbanes, per trams poblacionals. 2023



La mitjana d'accidents amb ferits amb un vehicle de mobilitat personal ha estat de 0,4 per cada 1.000 habitants. Aquesta xifra ha estat més elevada en aquells municipis amb més de 50.000 habitants, i per tant, amb més circulació de trànsit.

Gràfic 15. Accidents amb ferits amb un vehicle de mobilitat personal (VMP) implicat per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023



Policia de Seguretat

Nombre i tipologia de delictes

En l'àmbit de la seguretat, l'any 2023 als municipis del Cercle es van registrar 64,3 delictes per cada 1.000 habitants. S'observa una tendència de creixement al llarg de tota la sèrie analitzada, que només es va veure aturada l'any de la pandèmia, com a conseqüència, probablement, de la menor circulació de persones. Des del 2020, l'increment **anual** ha estat, en gairebé tots els anys, més elevat que durant el període 2016-2019.

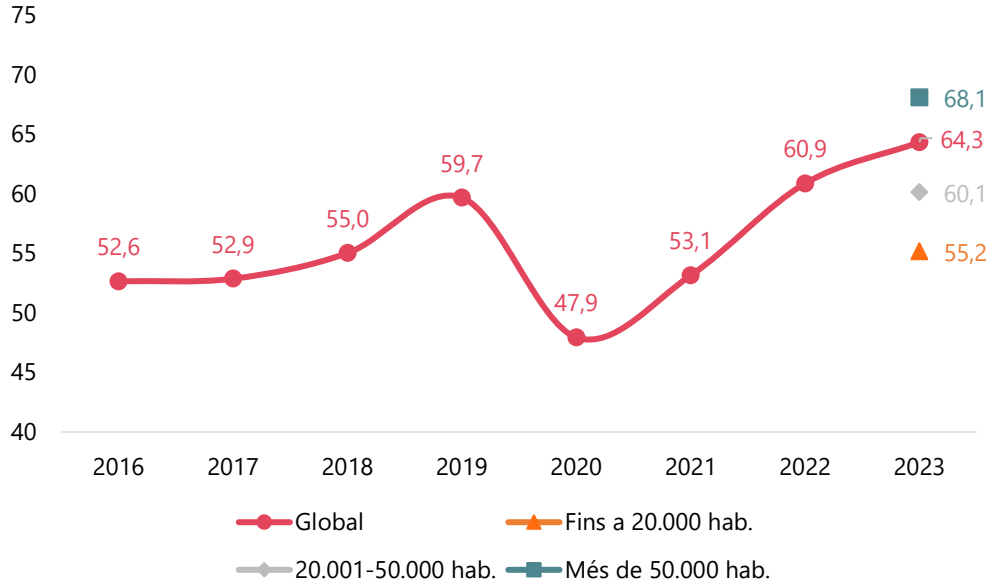
El 2023 va incrementar-se el nombre de delictes. L'indicador va situar-se un 16,8% per sobre del període 2016-2019.

De fet, el nombre de delictes per cada 1.000 habitants registrat el 2023 representa un increment del 16,8% respecte la mitjana del període 2016-2019 i assoleix el màxim de la sèrie històrica analitzada.

L'evolució per grandària de municipi mostra una pauta força consistent: en tots els anys analitzats, els municipis de més de 50.000 habitants sempre han estat els que registren un major nivell de conflictivitat, seguits dels de 20.001 a 50.000 habitants, i els que han presentat menys delictes, amb una diferència clara, han estat els municipis de menys de 20.000 habitants.

Del total de delictes registrats en els municipis del Cercle, l'any 2023 se'n van resoldre un 29,4%, una xifra que va en la línia dels nivells registrats durant tot el període 2016-2023.

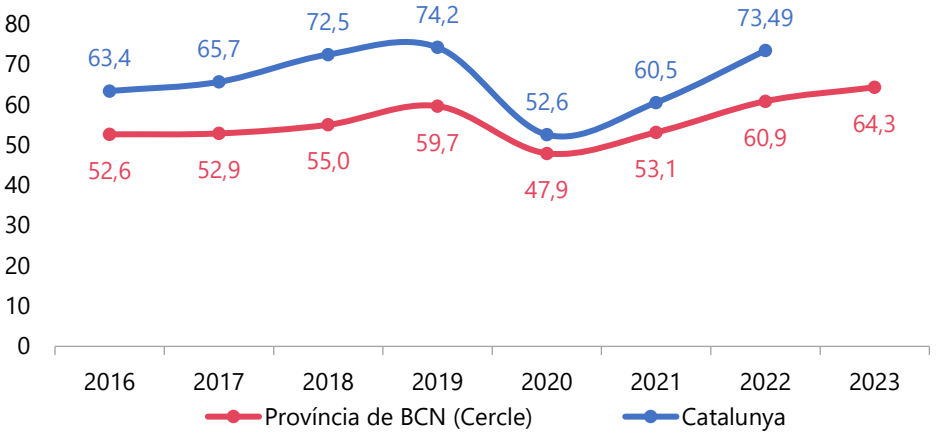
Gràfic 16. Delictes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023



Si es comparen aquests resultats amb els del conjunt de Catalunya, s'observa que els municipis participants en el Cercle registren una menor taxa de delictes que la mitjana catalana. Aquesta tendència s'ha mantingut de manera consistent des de 2016. Un factor que podria contribuir a explicar aquest diferencial és l'efecte de Barcelona ciutat, que no està inclosa a la mostra del Cercle. Després de la disminució dels delictes registrada durant la pandèmia de la COVID-19 el 2020, la xifra ha tornat a augmentar, i ha superat els valors anteriors en el cas dels municipis participants en el Cercle.

Els municipis del Cercle registren menys delictes que la mitjana de Catalunya, probablement per l'absència de Barcelona en la mostra.

Gràfic 17. Delictes per cada 1.000 habitants, àmbit del Cercle i Catalunya. 2016-2023

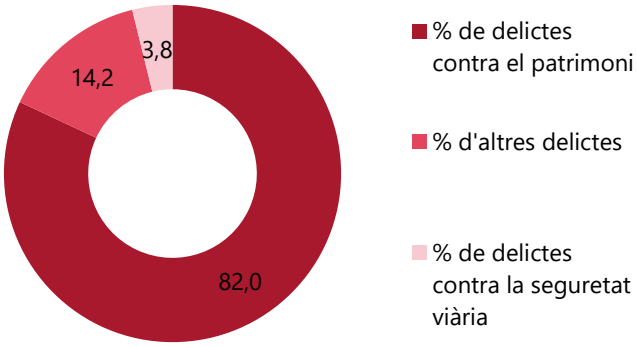


Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya 2022-2023 (Departament d'Interior).

Tipologia de delictes

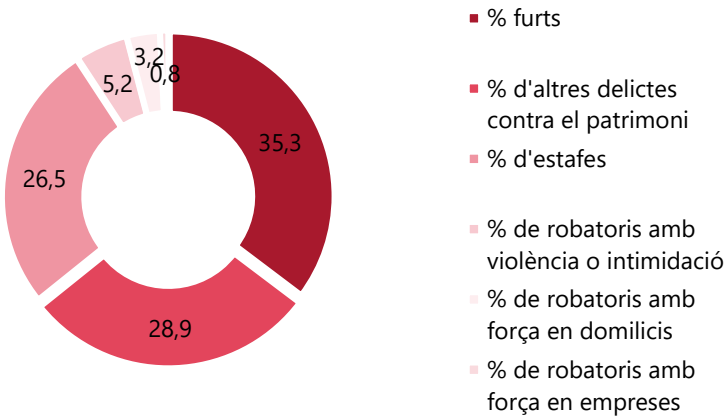
En el marc de la revisió d'indicadors efectuada a principis del 2024, s'han incorporat nous indicadors relacionats amb la tipologia de delictes. L'anàlisi de la distribució d'aquests delictes ha revelat que, del total de delictes i infraccions penals registrats al Sistema d'Informació de la Policia (SIP) o altres aplicacions, tant per la Policia Local com pels Mossos d'Esquadra en cada municipi, la majoria, un 82%, corresponen a delictes contra el patrimoni. El 14,2% han estat altres tipus de delictes i el 3,8%, delictes contra la seguretat viària.

Gràfic 18. Distribució dels delictes segons tipologia (%). 2023



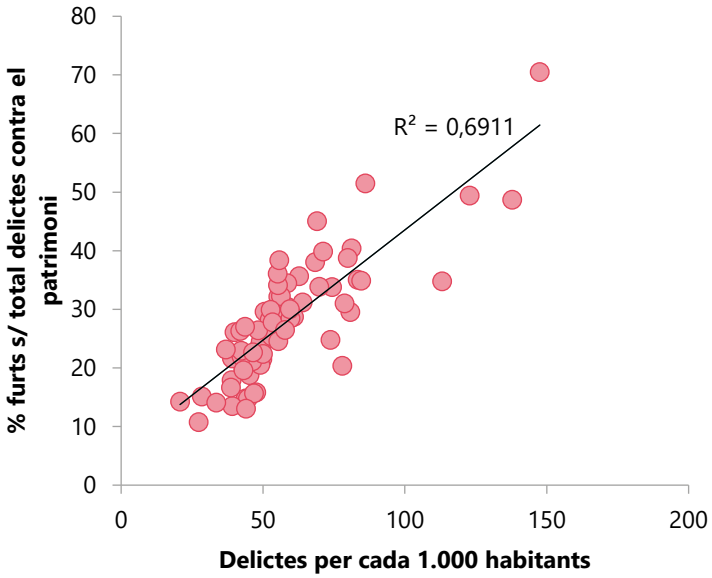
Del total de delictes contra el patrimoni, els furts, altres delictes contra el patrimoni i les estafes han estat les tipologies que més s'han registrat, amb un 35,3%, 28,9% i 26,5% respectivament.

Gràfic 19. Distribució dels delictes contra el patrimoni (%). 2023



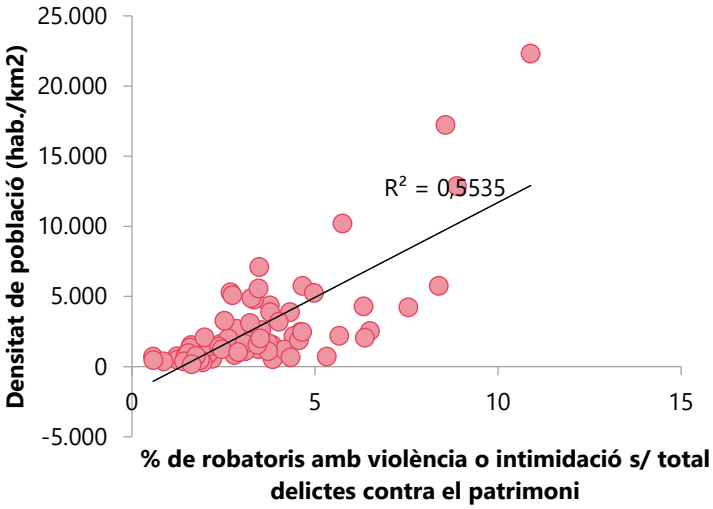
El percentatge de furts sobre el total de delictes contra el patrimoni és més elevat en aquells municipis que tenen més delictes en relació amb la seva població. És a dir, que en aquells municipis on hi ha un alt percentatge de furts, també hi ha un alt percentatge de delictes, com es pot observar en el gràfic 20.

Gràfic 20. Correlació entre els delictes per cada 1.000 habitants i el % furts s/ total delictes contra el patrimoni



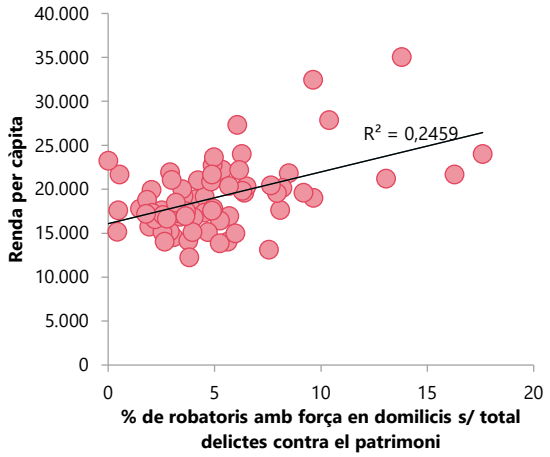
La tipologia de delictes també està relacionada amb els indicadors d'entorn dels municipis. En aquest sentit, s'observa una forta correlació entre la densitat de població i el percentatge de robatoris amb força o intimidació sobre el total de delictes contra el patrimoni. Als municipis amb una densitat de població més alta, aquest percentatge és significativament superior en comparació amb els municipis menys densament poblats.

Gràfic 21. Correlació entre el % de robatoris amb violència o intimidació s/total delictes contra el patrimoni i la densitat de població.

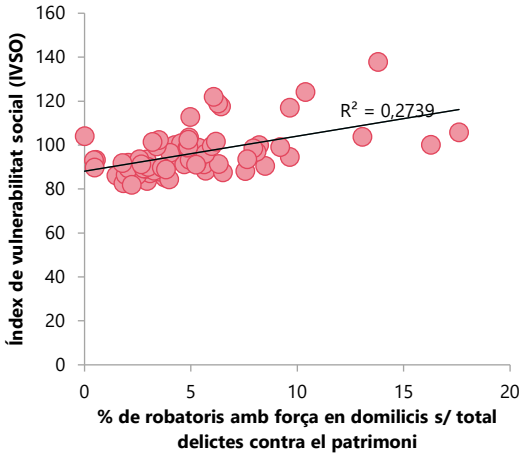


També s'observa una relació, tot i que més moderada, entre el percentatge de robatoris amb força en domicilis, el nivell de renda per càpita i l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO) del municipi. En municipis amb una renda per càpita més alta i baixa vulnerabilitat, el percentatge de robatoris amb força en domicilis és més elevat, mentre que en municipis amb renda més baixa i alta vulnerabilitat, aquest percentatge disminueix.

Gràfic 22. Correlació entre el % de robatoris amb força en domicilis s/ total delictes contra el patrimoni i la renda per càpita



Gràfic 23. Correlació entre el % de robatoris amb força en domicilis s/ total delictes contra el patrimoni i el IVSO



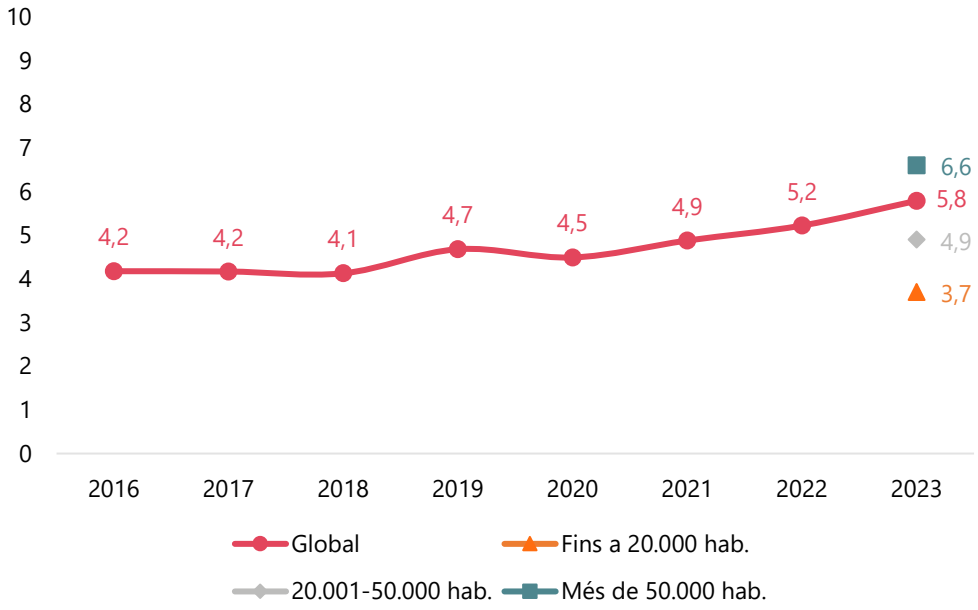
Altres indicadors de policia de seguretat

Els municipis de més de 50.000 habitants segueixen sent els que registren més detinguts per cada 1.000 habitants.

El nombre de detinguts per cada 1.000 habitants ha anat augmentant al llarg de la sèrie història, i es va situar en 5,8 el 2023. La pandèmia no va fer disminuir substancialment el nombre de detinguts, possiblement per la tasca de control i identificació ciutadana realitzada per la Policia Local des que es van establir les primeres restriccions, que es va traduir en un volum important de detencions.

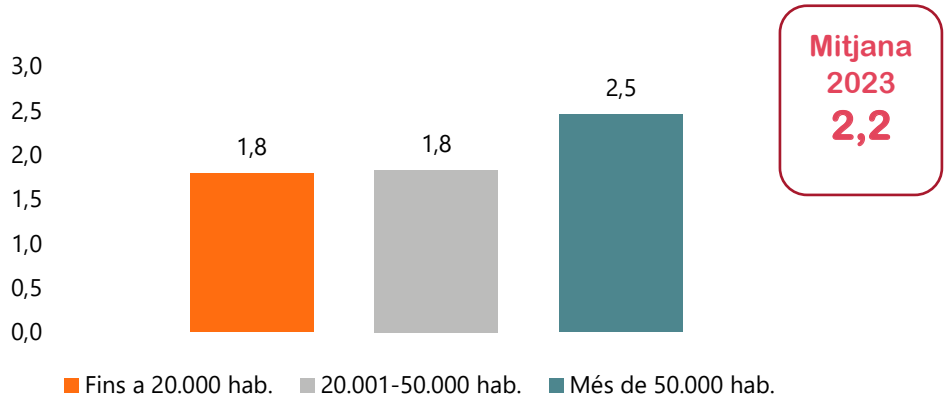
Els municipis de més de 50.000 habitants segueixen sent els que registren més detinguts per cada 1.000 habitants, mentre que els municipis de menys de 50.000 habitants es troben per sota de la mitjana del conjunt de la mostra, fet que indica que l'increment de la mitjana global respecte els anys anteriors ha vingut derivada del gran augment del nombre de detinguts en els municipis més grans. En aquests sentit, la mitjana del nombre de detinguts per cada 1.000 habitants en els municipis més grans, del 2021-2023, està un 21,6% per sobre de la mitjana d'aquest mateix indicador del període 2016-2019.

Gràfic 24. Detinguts per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023



A l'edició 2023 s'ha introduït un nou indicador que pretén quantificar l'activitat de la policia local en relació amb el fenomen de les ocupacions d'habitatges. S'ha pogut observar, que la mitjana del nombre de diligències per intent d'ocupació ha estat de 2,2 per cada 1.000 habitatges. En els municipis de més de 50.000 habitants aquestes han estat un 13,6% superior a la mitjana del conjunt de la mostra.

Gràfic 25. Nombre de diligències per intent d'ocupació per cada 1000 habitatges, per trams poblacionals. 2023



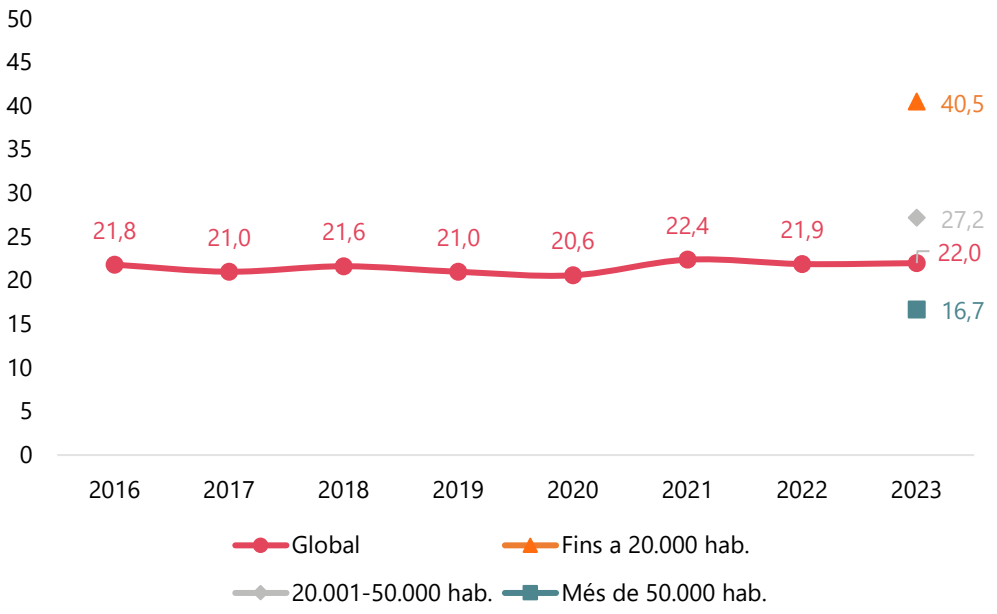
Distribució de rols entre cossos policials en l'àmbit de la Seguretat

Els indicadors que es presenten a continuació reflecteixen la distribució de rols entre la Policia Local i els altres cossos de seguretat, molt relacionada amb la presència o no de Comissaria de Mossos d'Esquadra al territori.

El 22% dels delictes que es van produir el 2023 en els municipis del Cercle van ser registrats per la Policia Local, una xifra que no ha variat significativament al llarg de la sèrie analitzada. L'anàlisi dels resultats segons la dimensió poblacional sí que mostra diferències: els municipis de menys de 20.000 habitants són, amb diferència, aquells en què la Policia Local registra un percentatge més elevat de tots els delictes que es produeixen en el municipi (40,5%), seguits dels de dimensió intermèdia. Els municipis de més de 50.000 habitants són els únics que es troben per sota de la mitjana en aquest indicador. Com s'ha apuntat, una possible causa seria la major proximitat de les comissaries de Mossos d'Esquadra en els municipis grans, que fa que aquest cos realitzi tasques que en els municipis més petits assumeix la Policia Local.

El percentatge de delictes registrats per la Policia local no ha variat significativament en els darrers anys.

Gràfic 26. Percentatge de delictes enregistrats per la Policia Local, per trams poblacionals. 2016-2023

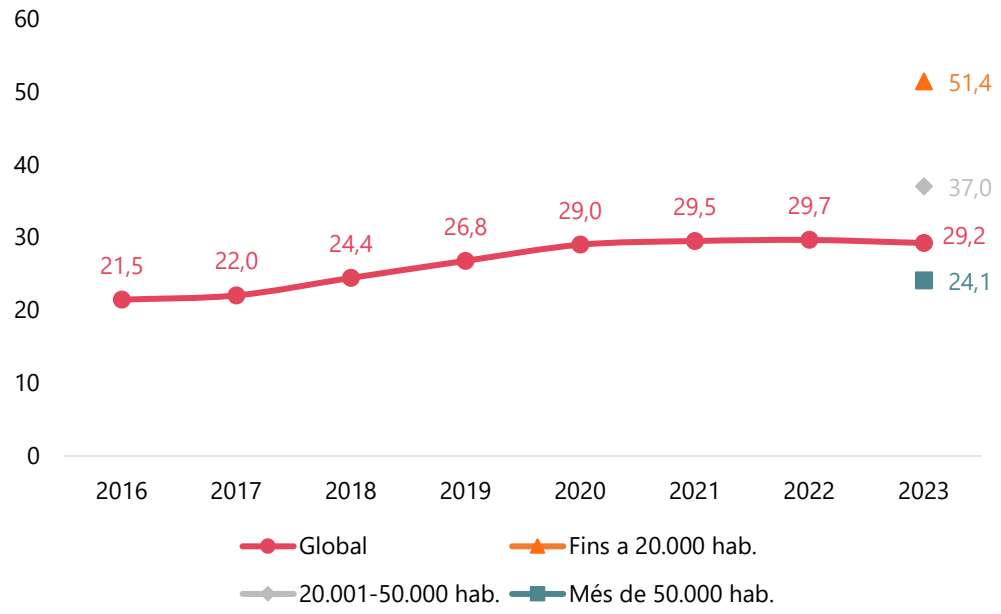


El percentatge de detinguts realitzats per la Policia local es manté força estable en els darrers quatre anys.

El % de detinguts per la Policia Local ha tingut una tendència ascendent durant el període analitzat, especialment entre els anys 2016 i 2020. A partir del 2020 s'ha mantingut estable, amb valors entre 29,0% i 29,7%, amb un lleuger descens l'any 2023.

Les diferències per dimensió de municipi es produeixen també en aquest indicador: mentre que als municipis més petits, la Policia Local realitza el 51,4% de de les detencions, aquesta xifra baixa al 37,0% en els municipis intermedis i al 24,1% en els més grans.

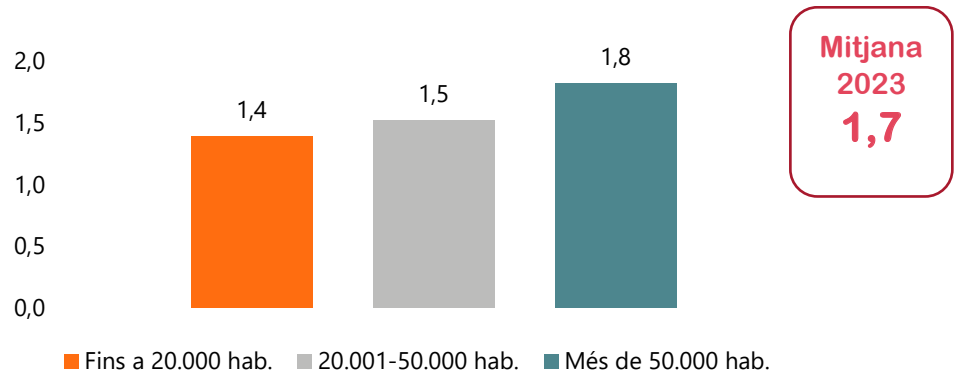
Gràfic 27. Percentatge de detinguts realitzats per la Policia Local, per trams poblacionals. 2016-2023



Violències masclistes

Arran de la revisió d'indicadors efectuada a principis del 2024 es va introduir un bloc d'indicadors relacionats amb les violències masclistes. Segons els resultats obtinguts, durant l'any 2023 s'han registrat 1,7 denúncies per infraccions relacionades amb les violències masclistes per cada 1.000 habitants. El nombre de denúncies ha estat lleugerament més elevat en els municipis amb una població més gran, tot i que la diferència no resulta significativa.

Gràfic 28. Denúncies per violències masclistes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023

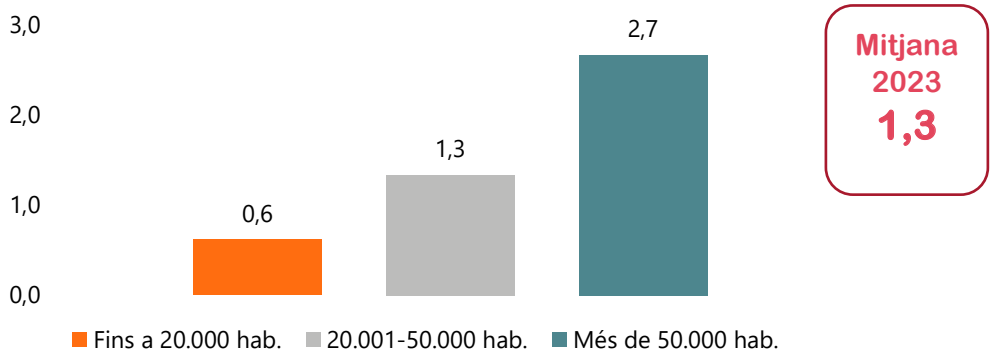


S'ha observat que el volum de denúncies per violències masclistes va correlacionat amb altres factors del municipi. En els municipis amb més alt percentatge de detinguts, amb una taxa d'atur més elevada i amb una vulnerabilitat social molt alta (IVSO), el nombre de denúncies per violències masclistes per cada 1.000 habitants és més elevat.

De mitjana, les policies locals disposen d'1,3 agents referents en qüestions relacionades amb les violències masclistes (denúncies, organització del seguiment a les víctimes, etc...). En aquest cas, la diferència segons la grandària dels municipis és destacada. Els municipis de més de 50.000 habitants disposen del doble d'agents que els municipis de grandària mitjana, i del quàdruple que els municipis de menys de 20.000 habitants.

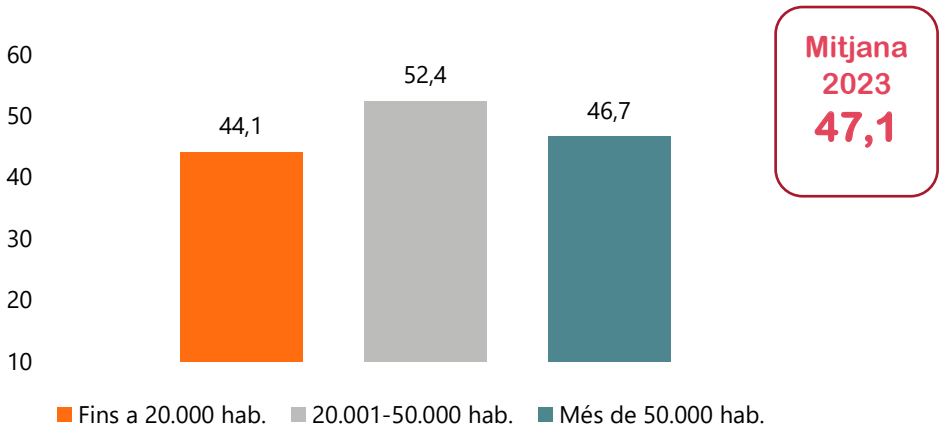
Si ho analitzem tenint en compte la població de dones de més de 16 anys del municipi que s'estima que es troba en situació de violència masclista, els municipis de menys de 20.000 habitants són els que disposen en proporció de més agents.

Gràfic 29. Nombre d'agents referents en violències masclistes, per trams poblacionals. 2023



El 47% de policies locals presten el servei de seguiment a les víctimes de violències masclistes en el seu municipi. En aquest cas, hi ha un percentatge més elevat de municipis de grandària poblacional intermèdia que presten aquest servei.

Gràfic 30. Percentatge de policies locals que presten el servei de seguiment a les víctimes de violències masclistes, per trams poblacionals. 2023

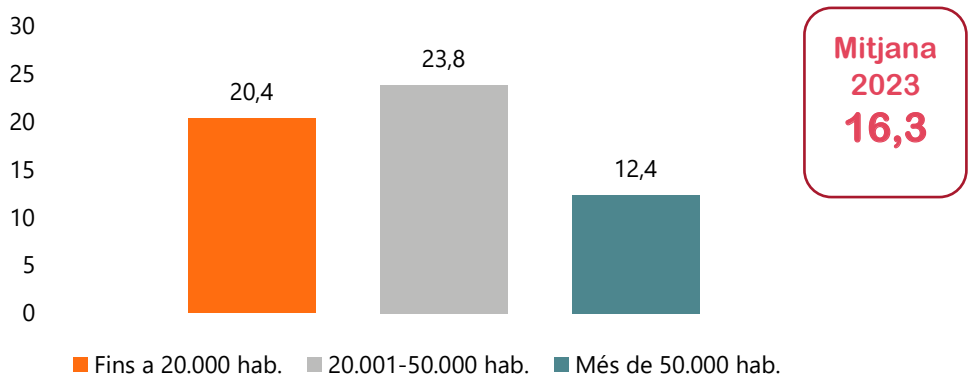


Prevenció

En l'àmbit de la prevenció, el 2023 es van realitzar 16,3 proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants.

Han estat els municipis de dimensió intermèdia els més proactius a l'hora de realitzar controls preventius d'alcoholèmia.

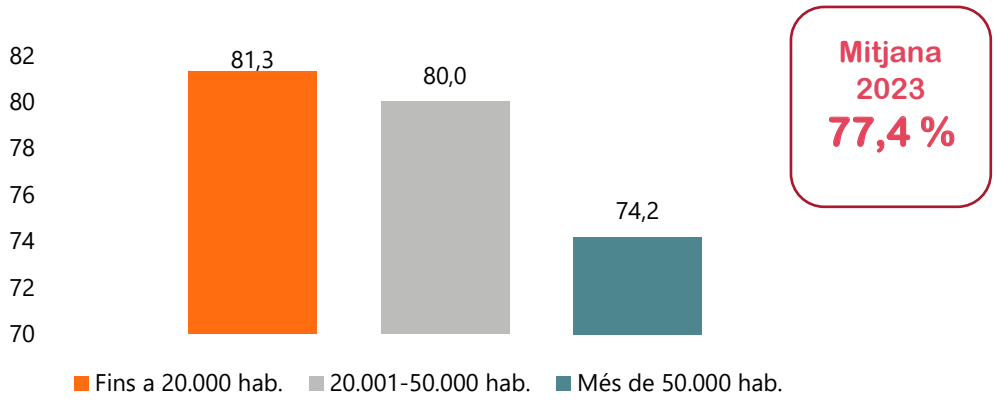
Gràfic 31. Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023



Del total de proves d'alcoholèmia, el 77,4% es van dur a terme en controls preventius. Els municipis més petits són els que han realitzat un percentatge més elevat de proves preventives. En aquests controls preventius no es consideren les proves d'alcoholèmia efectuades en accidents de trànsit ni les derivades d'infraccions del conductor. En aquests casos específics, són els municipis més grans els que en realitzen la major part, representant gairebé un 26% del total de proves d'alcoholèmia que duen a terme.

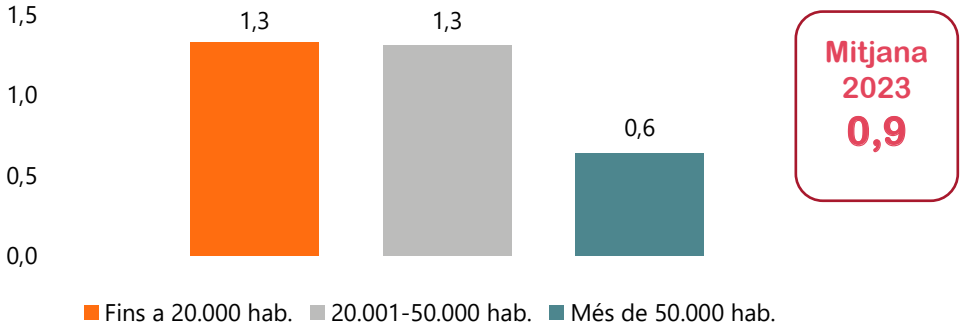
Del total de proves d'alcoholèmia efectuades, el 13,9% han resultat positives. Aquest percentatge no varia significativament en funció de la grandària del municipi.

Gràfic 32. Percentatge de proves d'alcoholèmia realitzades en controls preventius, per trams poblacionals. 2023



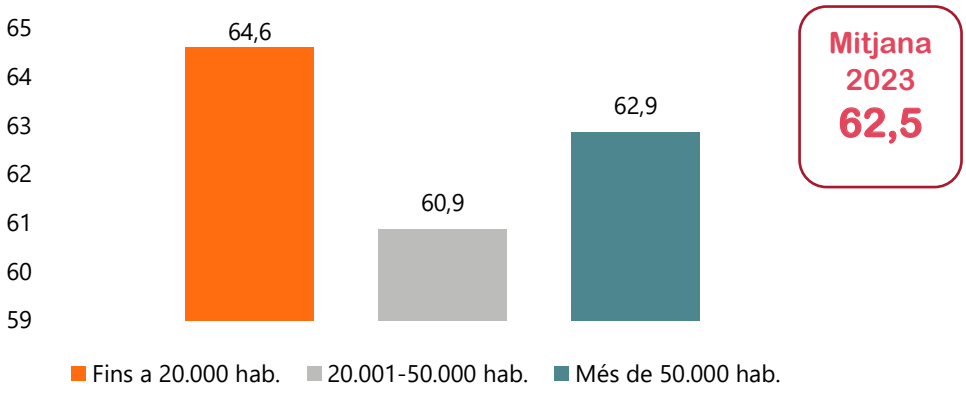
En aquesta edició, i com a resultat de la revisió d'indicadors, s'han incorporat dos nous indicadors relacionats amb el foment de la prevenció i la seguretat, centrats en el control del consum de drogues. De mitjana, s'han realitzat 0,9 proves de detecció de drogues per cada 1.000 habitants. En els municipis amb menys de 50.000 habitants, aquesta xifra ha superat la mitjana, amb més del doble de proves efectuades en comparació amb els municipis de major grandària.

Gràfic 33. Nombre de proves de drogues per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023



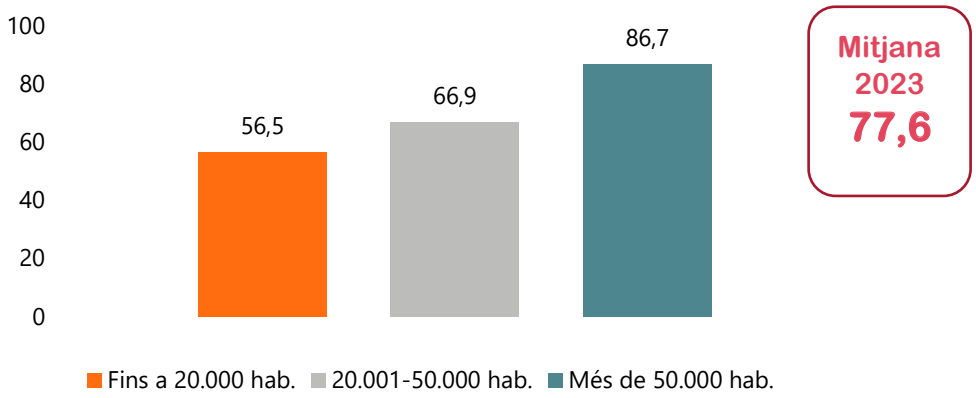
Per cada 100 proves realitzades, 62,5 han estat positives, amb poques diferències per trams de població. En aquest cas, trobem una correlació positiva entre el percentatge de proves que han donat positiu i el percentatge de delictes contra la seguretat viària. És a dir, en aquells municipis en què hi ha hagut un major percentatge de delictes contra la seguretat viària el nombre de proves de drogues positives ha estat més elevat.

Gràfic 34. Percentatge de proves de drogues positives, per trams poblacionals. 2023



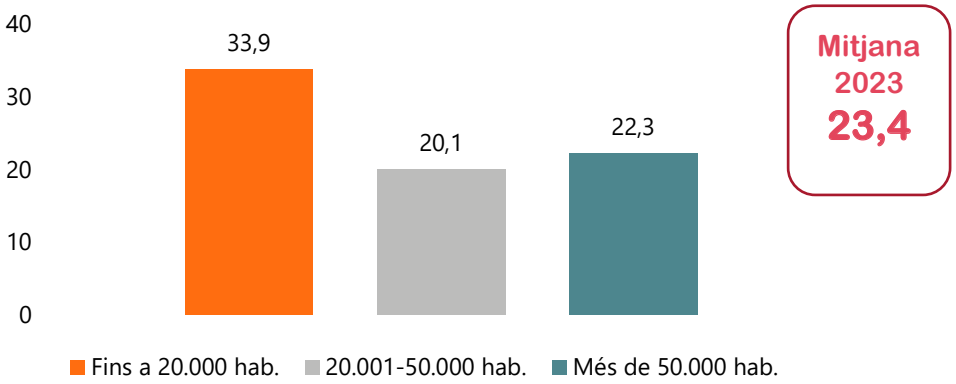
De mitjana, s'han realitzat 77,6 consultes de persones al Sistema d'Informació de la Policia (SIP) per cada 1.000 habitants. En el cas dels municipis de major grandària aquesta xifra ha estat un 11,7% superior a la mitjana i un 53,5% més alta que en els municipis més petits.

Gràfic 35. Nombre de consultes de persones per cada 1.000 hab., per trams poblacionals. 2023



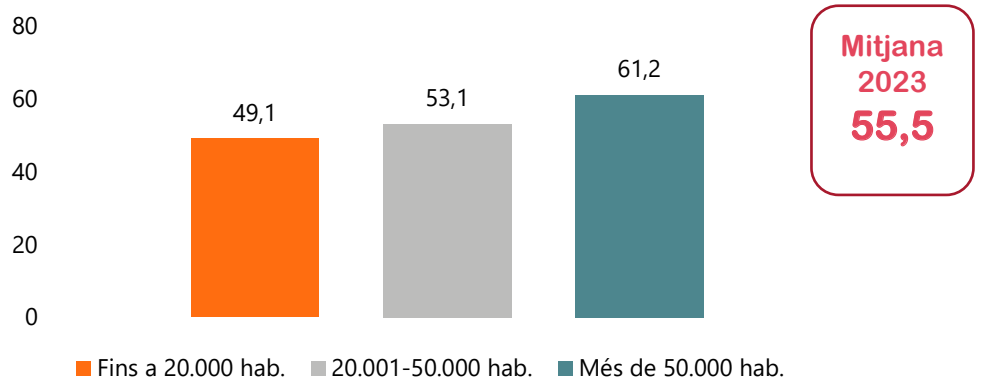
La mitjana del nombre de consultes de vehicles ha estat de 23,4 per cada 1.000 habitants. En els municipis amb una població inferior als 20.000 habitants, aquesta dada ha estat un 45% per sobre de la mitjana. En aquests municipis més petits també és més alta la xifra de vehicles denunciats en els controls preventius de velocitat que en els municipis de grandària mitjana o gran, la qual cosa sembla que indicaria una relació entre els dos indicadors.

Gràfic 36. Nombre de consultes de vehicles per cada 1.000 hab., per trams poblacionals. 2023



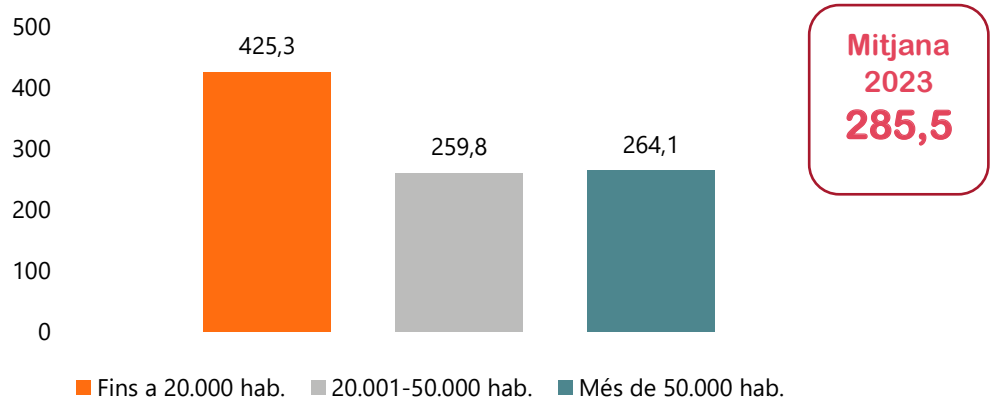
El 55,5% dels serveis prestats per la policia local han estat de caràcter sobrevingut, és a dir, no planificats internament, sinó originats per demandes rebudes a través de diversos canals, com ara via telemàtica, telefònica, presencial o per incidents detectats directament per les unitats policials durant els seus torns de treball (per exemple, en trobar-se amb un accident de trànsit). Els municipis de major grandària són els que han gestionat un volum més alt de serveis sobrevinguts, mentre que els municipis més petits, amb un volum inferior, es mantenen per sota de la mitjana.

Gràfic 37. Percentatge de serveis sobrevinguts sobre total de serveis, per trams poblacionals. 2023



Les policies locals han gestionat una mitjana de 285,5 trucades per cada 1.000 habitants. Els municipis més petits han rebut entre un 61% i un 64% més de trucades que els municipis de mida gran i mitjana, respectivament.

Gràfic 38. Nombre de trucades rebudes per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023



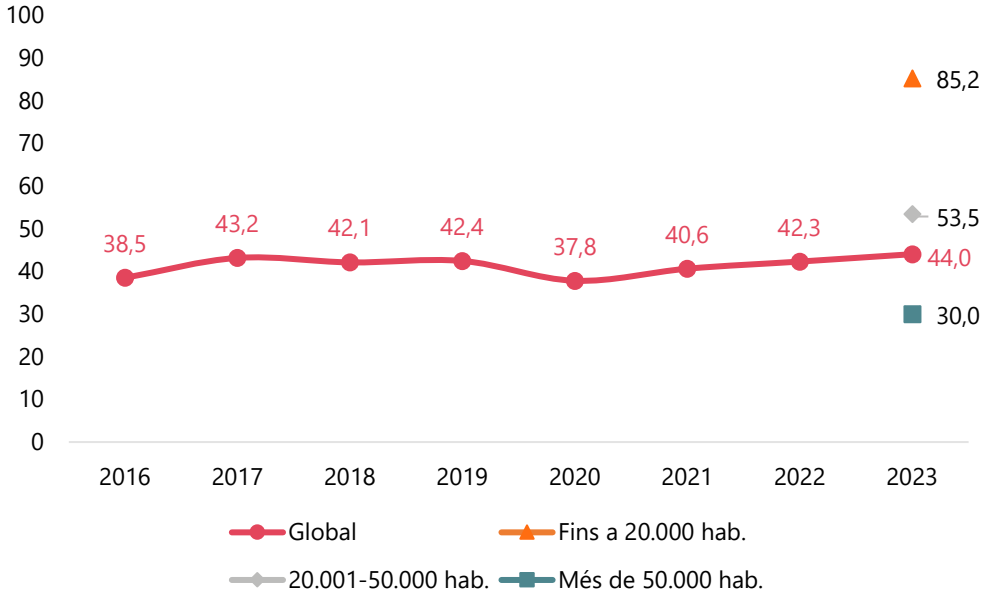
Policia assistencial

L'any 2023 els municipis del Cercle van registrar una mitjana de 44,0 actuacions de caràcter assistencial per cada 1.000 habitants, una xifra que es manté bastant estable al llarg del període analitzat, havent-se únicament disminuït lleugerament durant l'any 2020, en període de pandèmia.

Per nombre d'habitants, aquestes actuacions tenen un pes molt rellevant en els municipis de fins a 20.000 habitants, en què aquest indicador gairebé dobla la mitjana global (85,2), ja que la Policia Local hi actua de manera especial com a cos de proximitat, i en alguns casos substitueix part de les actuacions de Bombers o Protecció Civil.

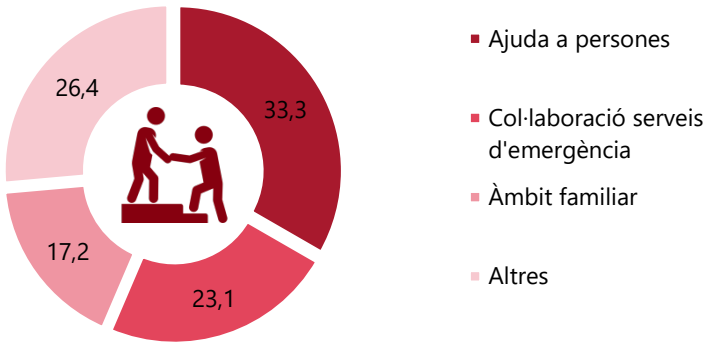
El nombre d'actuacions de caràcter assistencial gairebé dobla la mitjana en els municipis de menys de 20.000 habitants.

Gràfic 39. N. d'act. de pol. assistencial per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023



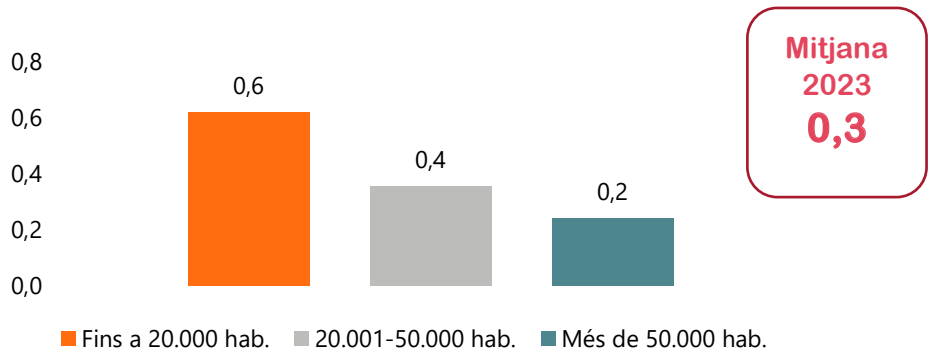
Les actuacions desenvolupades de caràcter assistencial s'han distribuït de la manera següent: les més nombroses han estat les d'ajuda a les persones (33,3%), a continuació les col·laboracions amb serveis d'emergència, que han representat el 23,1%; les de caire social, el 17,4% i atenció a la víctima, el 11,4%. El 14% restant s'ha distribuït entre les actuacions amb gent gran, menors i persones sense sostre, per aquest ordre.

Gràfic 40. Distribució dels tipus d'actuacions de caràcter assistencial (%). 2023



Durant el 2023, s'han registrat 0,3 actuacions per cada 1.000 habitants relacionades amb suïcidis. Als municipis més petits, aquestes intervencions han duplicat la mitjana i han estat tres vegades més freqüents que als municipis del tram poblacional més elevat. En la mateixa línia que d'altres indicadors, com per exemple els relacionats amb el nombre de delictes registrats per la policia local, en els municipis amb menys presència de comissaries de mossos, és a dir, en els municipis més petits, la policia local ha hagut de realitzar un major nombre d'actuacions relacionades, en aquest cas, amb suïcidis.

Gràfic 41. Nombre d'actuacions relacionades amb suïcidis per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2023

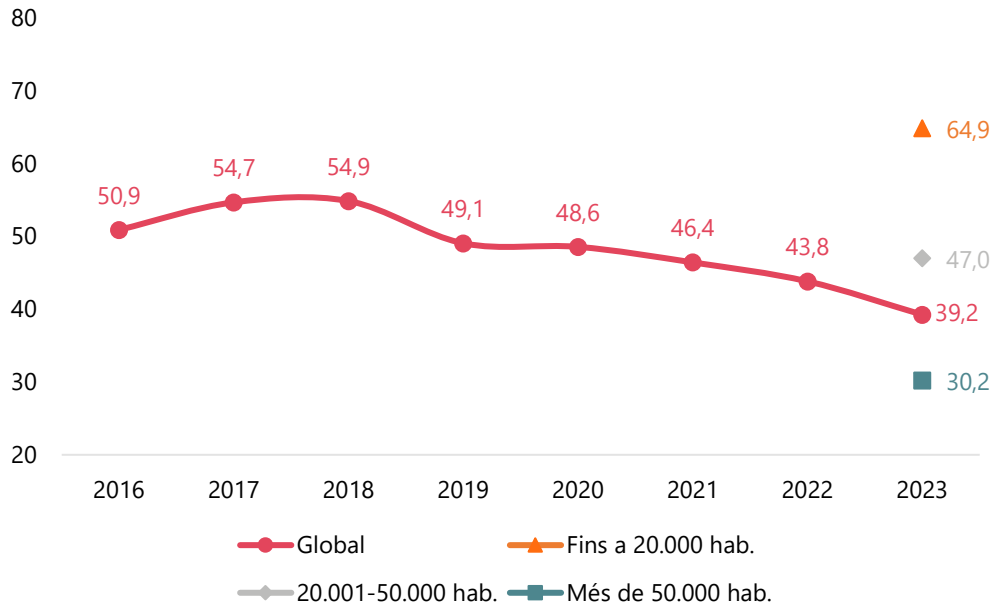


Policia administrativa

Paral·lelament, durant l'any 2023 es van registrar una mitjana de 39,2 actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants. Aquesta xifra consolida la lleugera tendència a la baixa observada des de 2018 i assoleix el mínim de la sèrie analitzada.

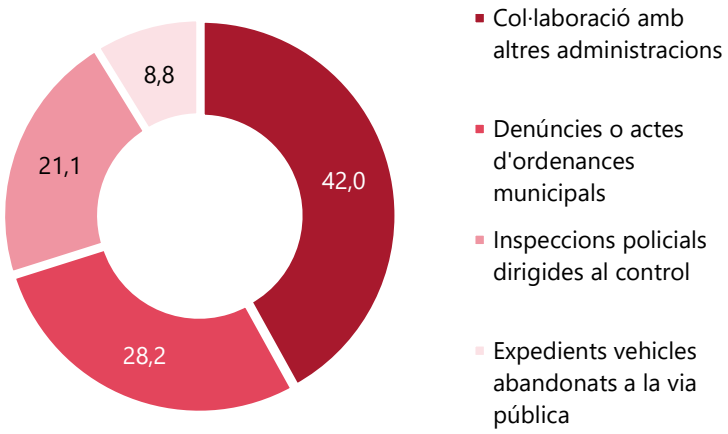
Com en l'àmbit assistencial, les actuacions de policia administrativa són especialment nombroses en els municipis de fins a 20.000 habitants, on la xifra és un 65,5% més alta que la mitjana del Cercle (64,9 enfront al 39,2) i més del doble que la mitjana dels municipis de major grandària poblacional.

Gràfic 42. Nombre d'actuacions de policia administrativa per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023



El grup més nombrós és el de col·laboracions amb altres administracions, que representa 42,0% de totes les actuacions, seguides de les denúncies o actes d'ordenances municipals i de les inspeccions policials dirigides al control, amb un 28,2% i un 21,1% respectivament.

Gràfic 43. Distribució dels tipus d'actuacions de caràcter administratiu (%). 2023

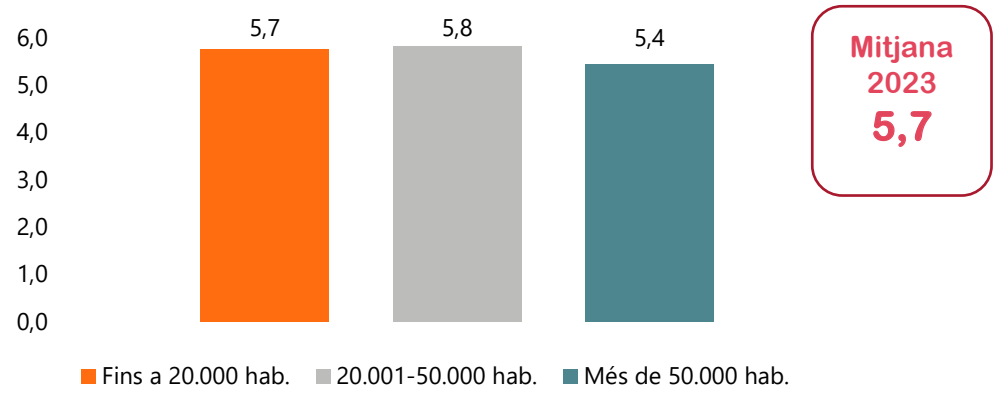


Percepció de la seguretat ciutadana al municipi

La dada de la percepció de la seguretat ciutadana al municipi prové de la l'enquesta Dibaròmetre, realitzada per la Diputació de Barcelona entre 2023 i 2024[2] , i es mesura en una escala que va del 0 al 10. Es disposa de dades a nivell municipal per als municipis de més de 10.000 habitants, ja que en els de menor dimensió es proporcionen resultats agregats per grups de municipis segons el seu nombre d'habitants.

D'entre els enquestats, la puntuació mínima ha estat del 3,4 i la màxima del 7,2. En els municipis de major grandària hi ha hagut una pitjor percepció de la seguretat ciutadana, un 7% inferior a la mitjana dels municipis de menys de 50.000 habitants.

Gràfic 44. Percepció de la seguretat ciutadana al municipi, per trams poblacionals. 2023



2 *Per ampliar la informació sobre el Dibaròmetre, consulteu la pàgina web* https://transparencia.diba.cat/ca/dibarometre.

Com a mesura clau de l'impacte de les polítiques de seguretat, és rellevant preguntar-se fins a quin punt la percepció de seguretat ciutadana s'associa amb les característiques de l'entorn dels municipis[3] i amb alguns indicadors clau del Servei de Policia local.

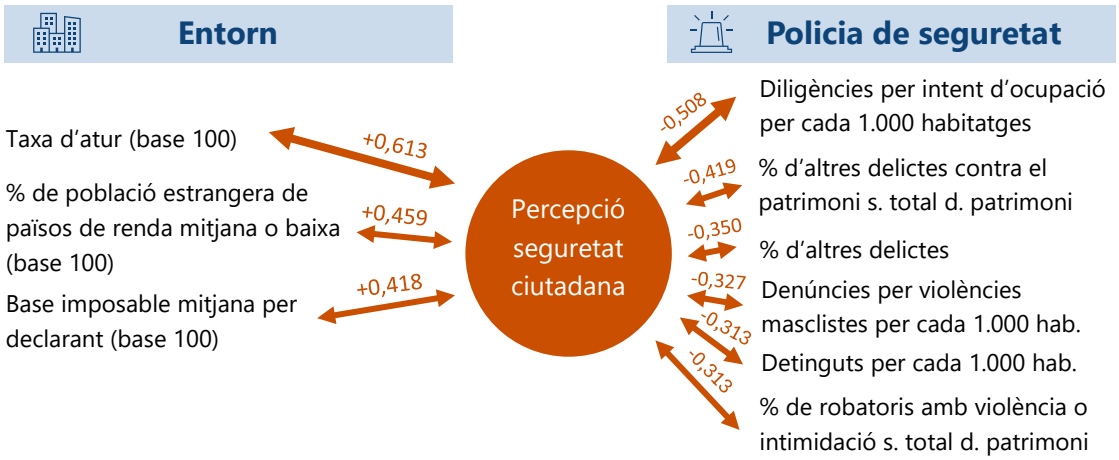
Els habitants dels municipis amb més vulnerabilitat social mostren una percepció de la seguretat ciutadana més negativa? El nombre i tipologia de delictes, així com les actuacions en matèria de seguretat es relacionen amb la percepció de seguretat ciutadana?

A continuació, es tractaran aquestes qüestions analitzant les relacions que hi ha entre la percepció de seguretat ciutadana obtinguda del Dibaròmetre i alguns indicadors dels Cercles. Per fer-ho, en primer lloc s'han calculat els coeficients de correlació de Pearson. Aquest índex mesura el grau d'associació lineal entre dos indicadors; és a dir, si quan un d'ells augmenta, l'altre també varia en una proporció similar. Els valors poden oscil·lar en un rang de 0 a ±1, on 0 significa absència de relació i 1 indica una relació perfecta. Aquest vincle pot ser positiu –quan el primer indicador augmenta, el segon també augmenta- o negatiu –quan el primer indicador augmenta, el segon disminueix i a la inversa.

L'anàlisi de correlacions mostra que alguns dels indicadors emprats en el càlcul de l'Índex de vulnerabilitat social s'associen de forma rellevant amb la percepció de seguretat, de manera que a més vulnerabilitat, més negativa és la percepció de seguretat ciutadana; especialment en el cas de la taxa d'atur (+0,613) i, de forma moderada, amb el percentatge de població estrangera de països de renda mitjana o baixa (+0,459) i amb la base imposable mitjana per declarant (+0,418)[4].

Alhora, alguns dels principals indicadors de Policia de seguretat del Cercle també presenten correlacions significatives amb la dada del Dibaròmetre en el sentit esperat (com major és el grau de conflictivitat, més desfavorable és la percepció de seguretat ciutadana), tot i que en magnituds lleugerament inferiors. Les relacions més destacades s'observen amb les diligències per intent d'ocupació per cada 100 habitatges (-0,508).

Figura 1. Correlacions de Pearson (bivariants) entre la percepció de seguretat ciutadana i diversos indicadors d'entorn i de Policia de seguretat



3 Com a mesura d'entorn, s'ha utilitat l'Índex de vulnerabilitat social (IVSO), elaborat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona en el marc del Cercle de comparació de Serveis socials. La metodologia i els resultats es poden consultar a https://www.diba.cat/web/cci/ivso.

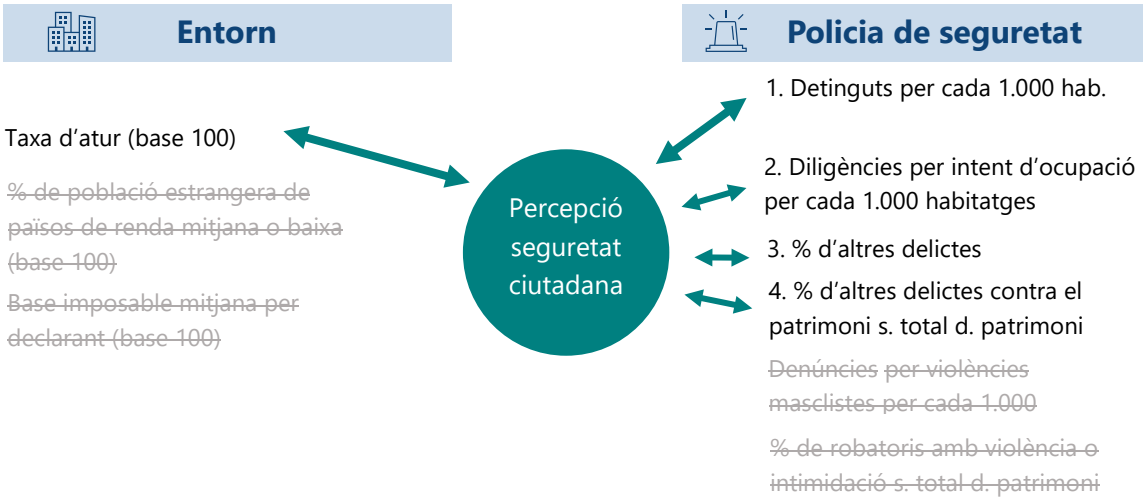
4 S'ha de tenir en compte que l'associació és positiva en els tres casos perquè l'orientació dels indicadors de l'IVSO és "com més elevat és el valor, més favorable és la situació del municipi i a la inversa".

Però aquesta anàlisi bivariant sovint és insuficient per treure conclusions sobre el fenomen d'estudi i els factors que hi incideixen. Per aquest motiu, seguidament s'han aplicat dos models de regressió lineal múltiple (un per als indicadors d'entorn i un per als de policia de seguretat), en les quals s'analitzen conjuntament les variables que han mostrat una associació bivariant significativa i es quantifica l'efecte net de cadascuna d'elles en la percepció de seguretat ciutadana que té la població. La utilitat d'incloure tots els indicadors a l'anàlisi és evitar treure conclusions a partir de relacions espúries, que són aquelles en les quals els efectes observats es deuen realment a terceres variables no considerades en els càlculs.

En aquest sentit, el primer model de regressió multivariant evidencia que l'indicador d'entorn que realment s'associa amb la percepció de seguretat ciutadana és la taxa d'atur, no la renda per càpita (mesurada a través de la base imposable mitjana de l'IRPF) ni el percentatge de població estrangera de països de renda mitjana o baixa, que no tenen un efecte estadísticament significatiu.

I en l'àmbit de la Policia de seguretat, tampoc tots els indicadors emprats no tenen una incidència directa en la percepció ciutadana, sinó que els que s'hi relacionen en major mesura són el nombre de detinguts per cada 1.000 habitants i les diligències per intent d'ocupació per cada 1.000 habitatges.

Figura 2. Indicadors amb un efecte estadísticament significatiu en els models de regressió lineal múltiple relatius als indicadors d'Entorn i de la Policia de seguretat



5. Principals indicadors d'organització i recursos humans

Volum i característiques del personal

A continuació s'analitza el nombre d'efectius de la Policia Local per cada 1.000 habitants, i es compara amb la dotació d'altres cossos de seguretat que operen a Catalunya: els Mossos d'Esquadra, les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (FCSE) i les policies locals de tot Catalunya.

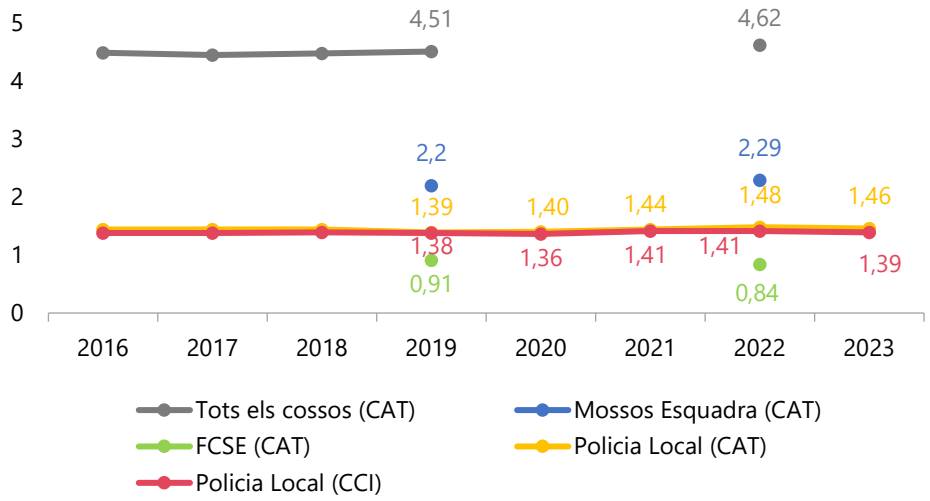
Tal com es pot observar al gràfic 45, l'any 2023 els municipis participants en el Cercle presentaven una mitjana d'1,39 policies per cada 1.000 habitants, una xifra molt similar a la de les policies locals del conjunt de Catalunya, que el 2023 se situava en 1,46. Aquesta taxa es troba dins dels paràmetres recomanats en la política de seguretat ciutadana aprovada pel Parlament de Catalunya l'any 2002, que estableix una ràtio d'entre 1,3 i 1,5 policies locals per cada 1.000 habitants.

La similitud entre les dues ràtios (cercles i policies locals del conjunt de Catalunya), posa de manifest que els municipis del Cercle són representatius del conjunt de municipis del seu entorn, fet que reforça la fiabilitat i la validesa de les dades recollides en el marc del projecte.

Més enllà de la Policia Local, les últimes dades disponibles evidencien que a Catalunya el 2022 hi havia 2,29 efectius dels Mossos d'Esquadra per cada 1.000 habitants i 0,84 de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat (FCSE). La suma dels diferents cossos mostra que el 2022 a Catalunya hi havia 4,62 policies per cada 1.000 habitants. Aquestes xifres s'han mantingut estables des de 2016. També les Policies Locals dels municipis participants en el Cercle han mantingut les plantilles, de manera que la ràtio de policies per cada 1.000 habitants ha oscil·lat entre 1,38 i 1,41 en tot el període analitzat.

El nombre de policies locals per cada 1.000 habitants és gairebé idèntic al de les policies locals del conjunt de Catalunya i s'ha mantingut estable en els últims 8 anys.

Gràfic 45. Nombre de policies per cada 1.000 habitants, per tipologia de policia. 2016-2023



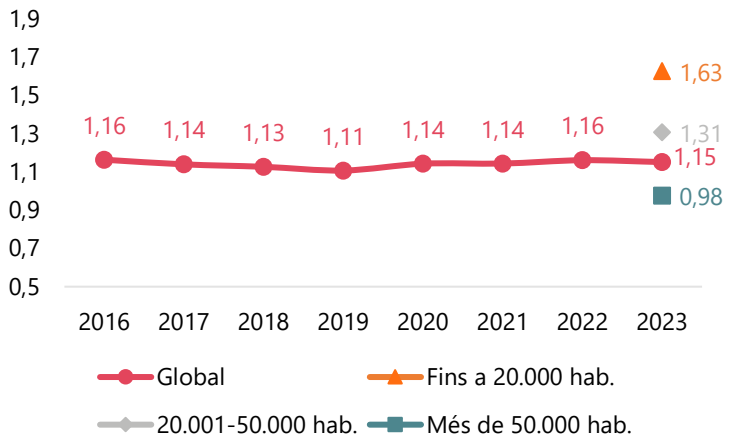
El nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants, és a dir, els que presten servei principalment en via pública, és d'1,15. Després del retrocés experimentat de 2014 a 2019, durant el període 2020-2023 la ràtio d'efectius s'ha recuperat fins a situar-se a nivells similars a fa deu anys.

El nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants és de l'1,15. Els municipis petits són els que compten amb una dotació més elevada en termes relatius.

Proporcionalment a la seva població, els municipis petits són els que compten amb una dotació més elevada (un 41,7% més que la mitjana). Els municipis de població intermèdia es troben un 14% per sobre de la mitjana i els municipis de més de 50.000 habitants són els que tenen una dotació de policies operatius per cada 1.000 habitants més petita, un 15% per sota de la mitjana.

En els municipis més petits, la distància de l'indicador respecte la mitjana global s'ha incrementat lleugerament respecte l'any anterior. De fet, hi ha una correlació lineal moderada en sentit negatiu (-0,513 sobre 1,000) entre el volum de policies operatius i el nombre d'habitants. És a dir, en els municipis més petits, el nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants és més alt que en els municipis de més gran dimensió. Això podria venir explicat, més enllà d'un efecte estadístic que sol beneficiar els municipis petits en els indicadors de dotació de recursos per cada 1.000 habitants, pel fet que en els municipis amb més població i per tant amb una dotació pressupostària més alta, hi ha un percentatge més alt de la plantilla destinada a les dependències policials (sales de control i gestió de denúncies) i menys policies que realitzen serveis a la via pública.

Gràfic 46. Nombre de policies operatius per cada 1.000 habitants, per trams poblacionals. 2016-2023

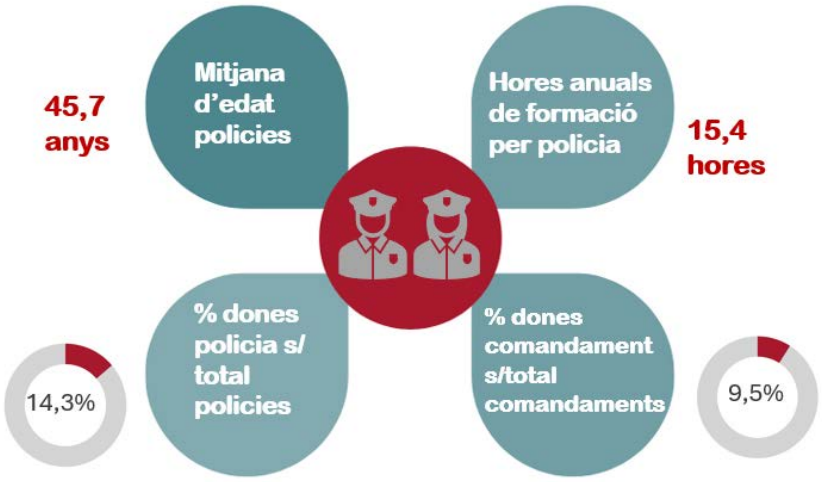


Taula 2. Percentatge policies operatius s/nombre total de policies per trams poblacionals

Trams poblacionals	%
Fins a 20.000 hab.	86,80%
20.001-50.000 hab.	83,60%
Més de 50.000 hab.	81,00%

Perfil de les plantilles

Més enllà del volum d'efectius, una característica de les plantilles és l'estructura d'edats. L'any 2023, la mitjana d'edat dels policies va ser de 45,7 anys, sent la mateixa dada que la de l'any anterior. Fins el 2017, la crisi econòmica i, en conseqüència, l'escassa entrada de nous agents, s'havia traduït en un progressiu envelliment de les plantilles. No obstant, a partir del 2019 l'edat mitjana de la policia mostra una lleugera tendència a la baixa, en part per l'aprovació, mitjançant el Reial Decret 1449/2018, d'un coeficient reductor de l'edat de jubilació de les plantilles de les policies locals, que incentiva que aquest personal deixés de treballar a una edat més jove. Aquest canvi normatiu es tradueix en un rejoveniment més acusat en els municipis menors de 50.000 habitants, que experimenten més mobilitat d'efectius cap a municipis més grans, i per tant, mostren més renovació de les plantilles.

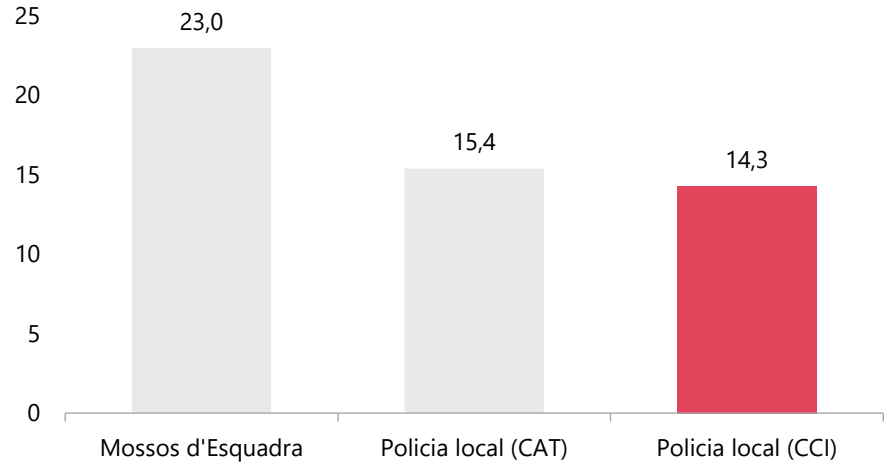


Un altre tret rellevant per caracteritzar els cossos policials és el percentatge de dones policia, que el 2023 va prosseguir la lleugera tendència a l'alça dels últims anys (motivada en part per les mesures d'incentiu al reclutament de dones com a aspirants a integrar-se a la policia) i va situar-se enguany al 14,3%, el valor més alt de la sèrie històrica.

Per dimensió poblacional, destaca l'increment de la presència de dones en els municipis de fins a 20.000 habitants, que podria venir motivat, una vegada més, per la major incorporació de nous efectius en aquest tipus de municipis degut a la rotació de plantilles que solen experimentar.

Aquesta xifra pràcticament iguala el grau de feminització de les policies locals del conjunt de Catalunya, però en canvi se situa en més de vuit punts per sota del pes que tenen les dones al cos de Mossos d'Esquadra (23,0%).

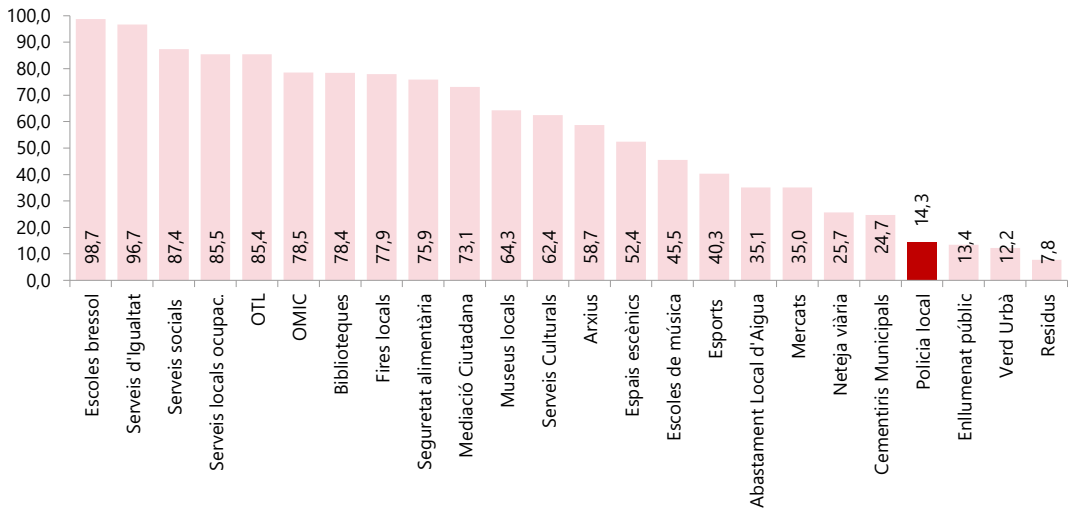
Gràfic 47. Percentatge de dones policia respecte el nombre total de policies, per cossos policials. 2023



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Informe de Seguretat de Catalunya 2022-2023 (Departament d'Interior i Seguretat Pública) i de l'Informe anual de les policies locals. 2023 (Departament d'Interior i Seguretat Pública).

Malgrat l'increment esmentat els últims anys, la Policia Local segueix sent un dels serveis menys feminitzat, només per sobre de tres serveis vinculats al territori i al medi ambient: Enllumenat públic (13,4%), Verd urbà (12,2%) i Recollida i tractament de residus (7,8%). Per contra, els sectors amb més presència de dones corresponen amb serveis de l'àmbit educatiu, social i ocupacional (les Escoles bressol, els serveis d'Igualtat, les Oficines tècniques laborals i els Serveis socials), tots ells amb més del 85 % de dones.

Gràfic 48. Percentatge de dones sobre el total de personal als serveis participants en els Cercles. 2023

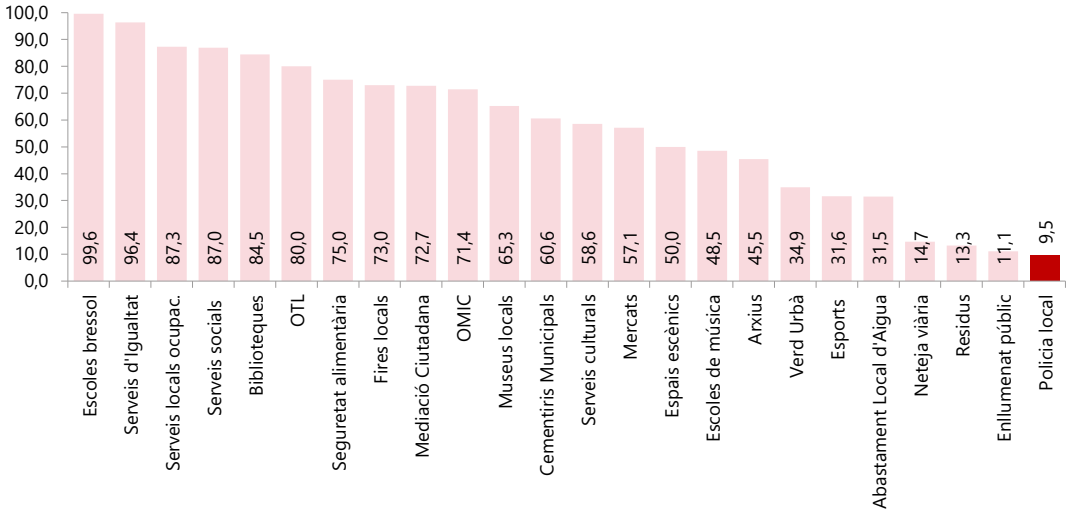


El % de dones amb comandament és el més baix dels Cercles i està per sota del que correspondria segons la presència de dones a les plantilles policials.

Si s'analitza el percentatge de dones amb comandament, s'obté que el 2023 tan sols el 9,5% dels comandaments de la policia local eren dones, una xifra que ha experimentat augments molt minsos en els darrers anys i que suposa 4,8 punts percentuals menys que el que correspondria per igualar el percentatge de dones dins de les plantilles policials. A nivell de totes les policies locals de Catalunya, només 9 municipis han tingut com a cap una dona durant el 2023.

Malgrat que la Policia local és el servei dels Cercles amb una presència més baixa de dones amb responsabilitats, no és l'únic en el qual hi ha un diferencial negatiu respecte del pes que tenen les dones a les plantilles: a l'Enllumenat Públic, Residus i Neteja viària, el pes de les dones amb comandament és com a mínim un 15% inferior al pes que tenen les dones en el conjunt del personal, fet que evidencia la persistència de l'anomenat sostre de vidre en l'accés de les dones als nivells de presa de decisions.

Gràfic 49. Percentatge de dones amb comandament sobre el total de comandaments als serveis participants en els Cercles. 2023

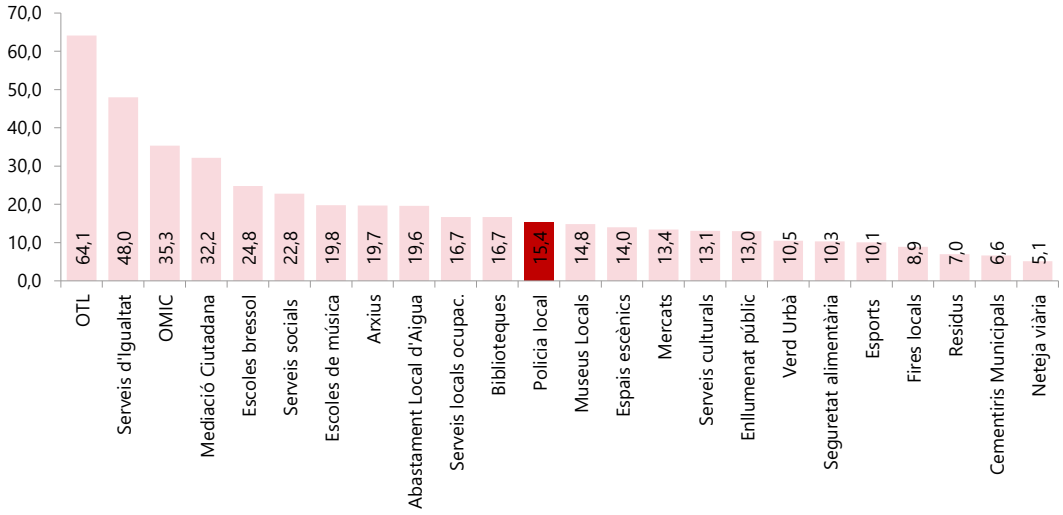


El 2023 van disminuir les hores de formació per policia, allunyant-se més dels nivells prepandèmia.

L'any 2023, en els municipis del Cercle, es van realitzar 15,4 hores anuals de formació per policia. La realització d'activitats formatives va experimentar una caiguda important amb la pandèmia degut a les restriccions a qualsevol acte amb concentració de persones i també per la necessitat de focalitzar els recursos en la lluita contra la COVID-19. L'any 2020, les hores de formació per policia es van reduir un 52,5 % respecte a la mitjana del període 2017-2019. Encara que a partir del 2021 es va iniciar una recuperació de les hores de formació, aquestes encara es manten per sota dels nivells prepandèmia (-13,4 %).

En relació amb la formació que reben els professionals d'altres serveis, el 2023 la Policia Local va perdre posicions respecte els dos anys anteriors. En la present edició és el dotzè servei amb més hores de formació per persona, després de les OTL, el Servei d'Igualtat, les OMIC, la Mediació ciutadana, les Escoles Bressol, els Serveis Socials, les Escoles de Música , els Arxius, Abastament d'Aigua, Serveis Locals d'Ocupació i Biblioteques, que acostumen a situar-se en les primeres posicions.

Gràfic 50. Hores de formació anuals del personal als serveis participants en els Cercles. 2023



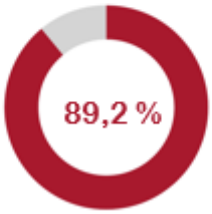
Estructura de les plantilles

% de places vacants



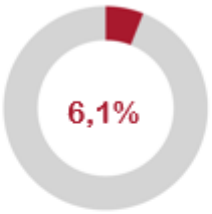
El percentatge de places vacants sobre la plantilla ha anat augmentant al llarg del període 2016-2023. En els municipis de menys de 50.000 habitants aquest valor és inferior a la mitjana.

% de policies sobre la plantilla



El 89,2% de la plantilla són policies. Aquesta proporció s'ha mantingut estable al llarg de la sèrie analitzada i no presenta diferències significatives en relació al tram de població.

% d'agents que no han finalitzat el curs bàsic



El 6,1% dels policies no han finalitzat el curs bàsic. Aquest percentatge és molt més elevat en els municipis més petits, que s'eleva al 18,7%, on hi ha hagut més mobilitat. En canvi, en els municipis de més de 50.000 habitants, només el 1,1% dels policies.

% de policies en segona activitat



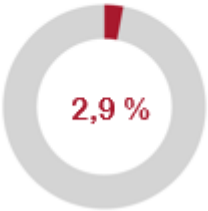
El 2,6% dels policies es troben, de mitjana, en situació de segona activitat . Aquesta xifra s'ha mogut entre el 2% i el 3% des del 2016. Després d'un període d'increment vinculat a l'envelliment de les plantilles, en els darrers anys l'augment de les prejubilacions i la incorporació de nous agents ha fet disminuir novament aquesta proporció.

% d'altes d'efectius provinents d'altres ajuntaments



El 1,8% de les altes d'efectius han estat procedents d'altres ajuntaments. En els municipis de grandària mitjana, entre 20.000 i 50.000 habitants, aquesta dada ha gairebé doblat la mitjana, essent un 3,4%. Tot i així, la mitjana global ha tendit a disminuir des del 2021, any que s'inicia la sèrie històrica.

% de baixes d'efectius produïdes per canvis a d'altres ajuntaments



El 2,9% de les baixes d'efectius a les plantilles s'han produït per trasllats a altres ajuntaments, una xifra lleugerament inferior a la registrada durant el període 2018-2022. En els municipis amb menys de 50.000 habitants, aquest percentatge ha estat superior a la mitjana, destacant especialment en els municipis més petits, on ha arribat al 6,3%.

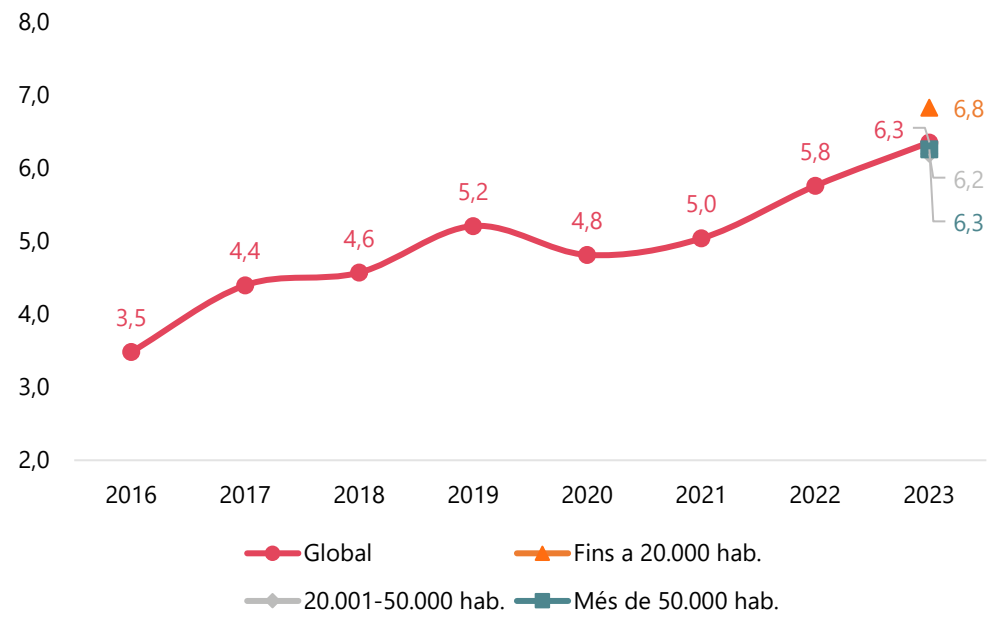
Sembla doncs, que es produeix un moviment de policies des dels municipis més petits cap als municipis més grans.

Distribució de la jornada laboral del personal

A l'hora de garantir la continuïtat en la prestació del servei policial, hi ha una sèrie d'indicadors de l'àmbit dels recursos humans que és important valorar.

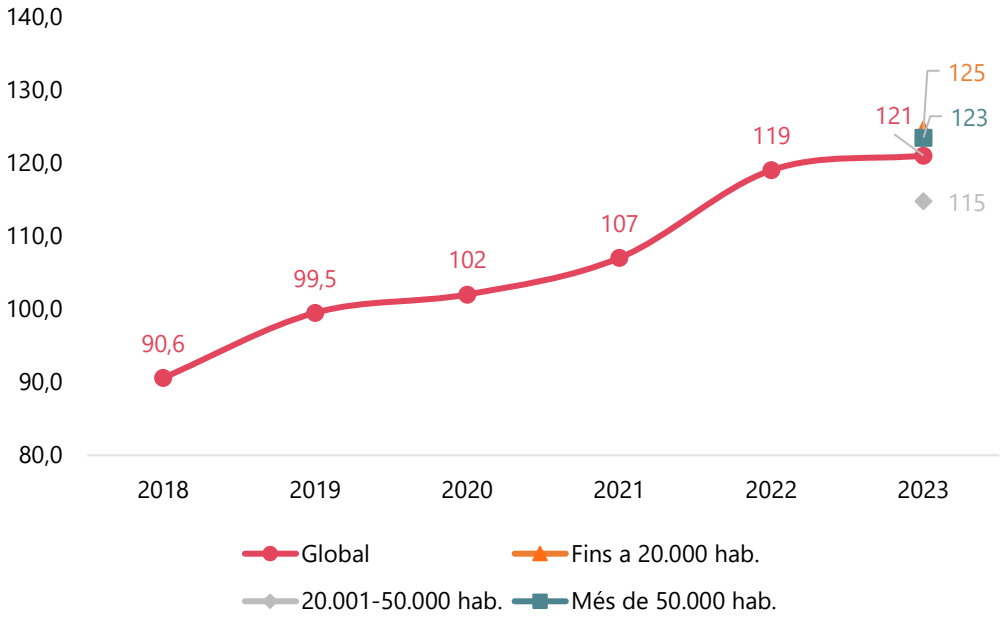
Un d'ells és el pes de les hores extraordinàries sobre el total d'hores de conveni. Després d'una tendència a l'alça de 2016 a 2019, la pandèmia va suposar una frenada en el percentatge d'hores extraordinàries però a partir del 2022 aquestes tornen a augmentar, sense diferències significatives segons la grandària del municipi.

Gràfic 51. Percentatge d'hores extraordinàries sobre el total d'hores de conveni, per trams poblacionals. 2016-2023



El nombre d'hores extres realitzades anualment per cada efectiu és de 121 hores. El nombre d'hores ha anat augmentant al llarg de la sèrie analitzada i el 2023 cada efectiu va realitzar un 33,5% més d'hores extres que el 2018.

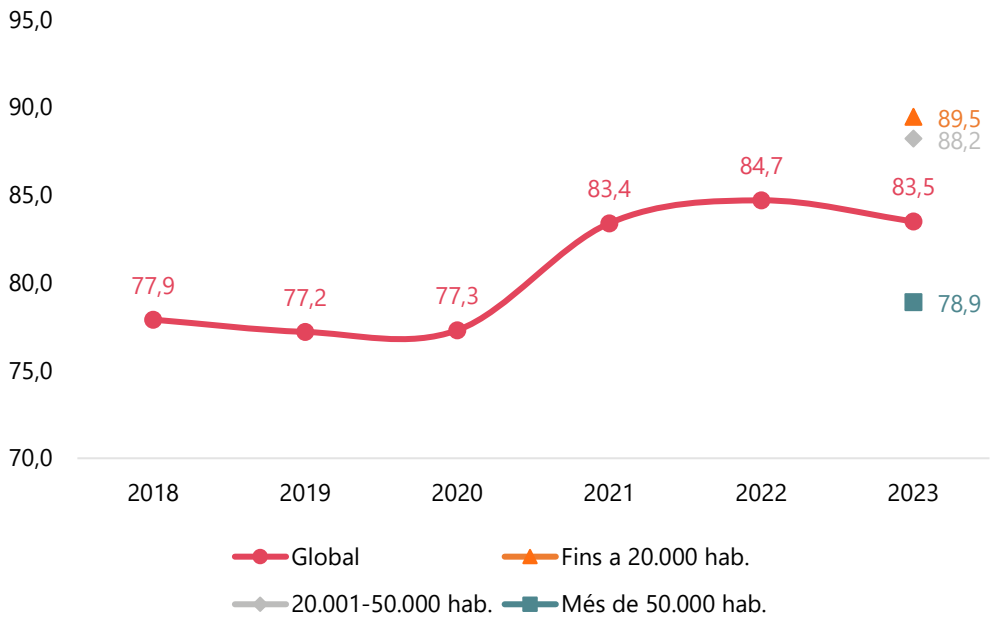
Gràfic 52. Nombre d'hores extres anuals per efectiu (que fa hores extres), per trams poblacionals. 2018-2023



Tot i l'augment en el % d'hores extres anuals per efectiu, el % d'efectius que fan hores extres es manté estable des del 2021.

En canvi, el percentatge d'efectius que fan hores extres, tot i que també s'ha incrementat respecte el 2018, el darrer any va disminuït lleugerament i el 2023 es va situar en el 83,5%. Possiblement, el fet que hi hagi menys efectius que facin hores extres es tradueix en que augmenti el nombre d'hores extres realitzades per aquells efectius que en fan.

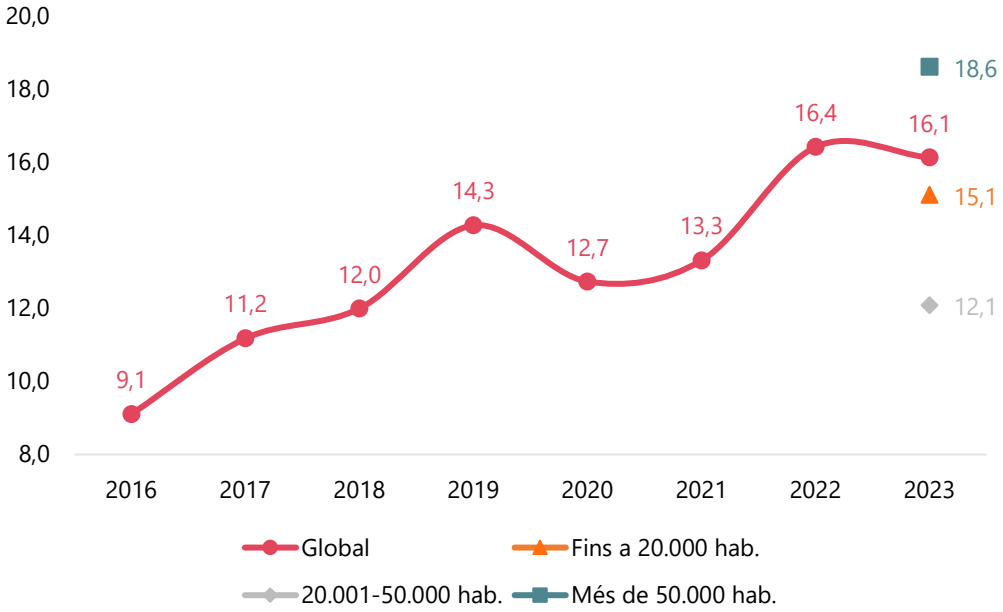
Gràfic 53. Percentatge d'efectius que fan hores extres respecte el total, per trams poblacionals. 2018-2023



Les hores de baixa són un altre element important en la gestió dels recursos humans. De 2016 a 2019, el percentatge d'hores de baixa sobre les hores de conveni va mostrar una tendència a l'alça, fins a assolir el màxim de la sèrie històrica, 14,3%. Durant la pandèmia, l'indicador va retrocedir fins al 12,7% i, en els darrers dos anys l'indicador ha anat augmentant fins arribar a estabilitzar-se durant l'any 2023.

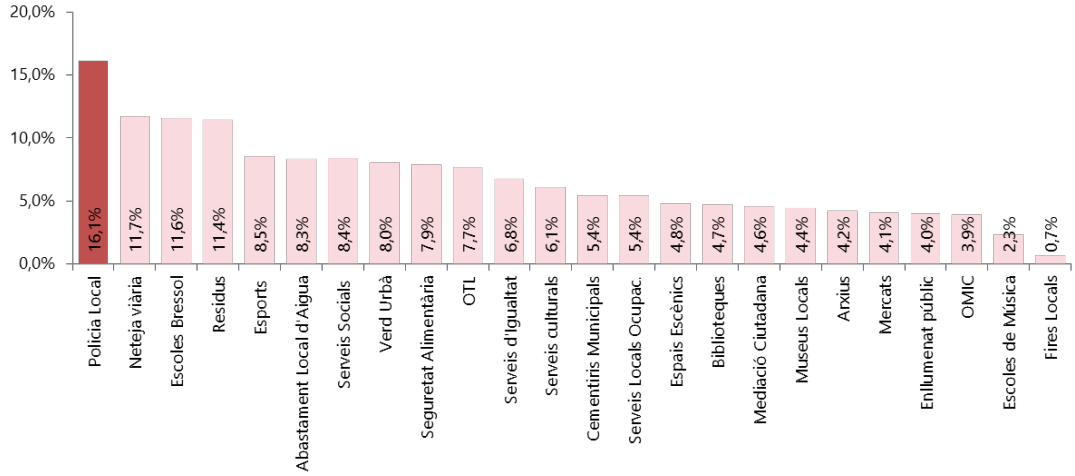
Per trams de població, en gairebé tots els anys considerats, els municipis de més de 50.000 habitants són els que registren més hores de baixa, no obstant, s'ha produït un canvi de tendència entre els municipis de fins a 20.000 habitants, que sempre han estat per sota de l'11% i enguany han arribat fins al 15,1%.

Gràfic 54. Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni, per trams poblacionals. 2016-2023



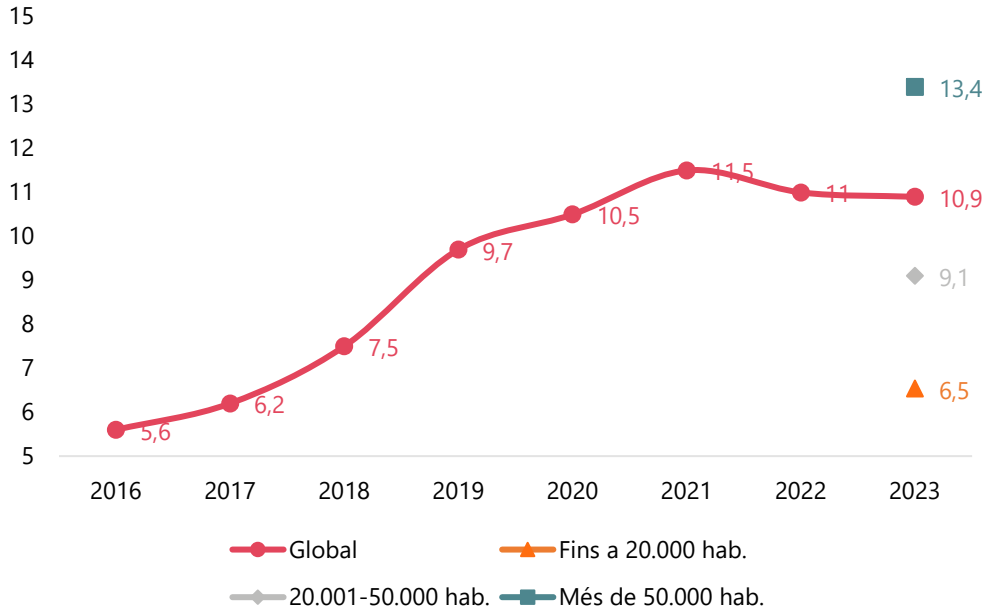
De tots els serveis que s'analitzen en els Cercles, la Policia Local és el que presenta més hores de baixa. En general, s'observa que els serveis que impliquen activitat física i/o contacte directe amb les persones són els que presenten més incidència de baixes.

Gràfic 55. Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni als serveis participants en els Cercles. 2023



El percentatge d'hores de permisos i llicències[5] s'ha situat el 2023 en el 10,9%, valor molt similar al de l'any anterior. A partir del 2022 s'ha frenat la tendència alcista del període anterior. En els municipis més grans, el volum d'hores de permisos i llicències sobre el total d'hores de conveni ha estat més del doble que en els municipis petits i gairebé un 50% més alt que en els municipis de grandària intermèdia.

Gràfic 56. % d'hores de permisos i llicències sobre hores de conveni, per trams poblacionals. 2016-2023



D'altra banda, una dada sintètica relacionada amb la jornada laboral de la policia local és el percentatge de presència real, que mesura la proporció d'hores efectivament treballades (descomptant les hores de baixa i les hores de permisos i llicències) respecte de les hores de conveni del personal més les hores extraordinàries.

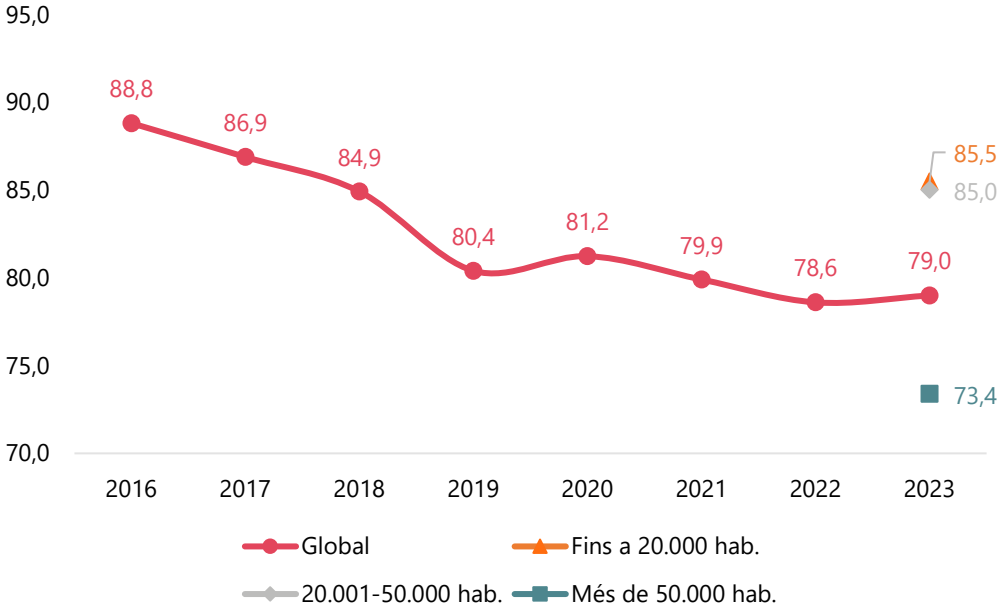
El percentatge de presència real s'ha situat en el 79% el 2023 i presenta una tendència descendent des del 2016.

Si bé a l'inici del període, la presència real s'aproximava al 90 %, a partir de 2017 l'increment de les hores de baixa i de les hores de permisos i llicències va fer retrocedir l'indicador, que no es va veure compensat amb l'augment que també es va produir de les hores extraordinàries. Amb la COVID-19, el descens de la presència real es va frenar i el percentatge va situar-se en el 81,2 % en el 2020. Del 2021 al 2023, l'indicador ha reprès la tendència descendent fins a situar-se en el 78,6% i el 79% en els anys 2022 i 2023 respectivament.

Per trams de població, la presència efectiva es redueix conforme augmenta la població dels municipis, de manera que en els municipis de més de 50.000 habitants és del 73,4% de mitjana.

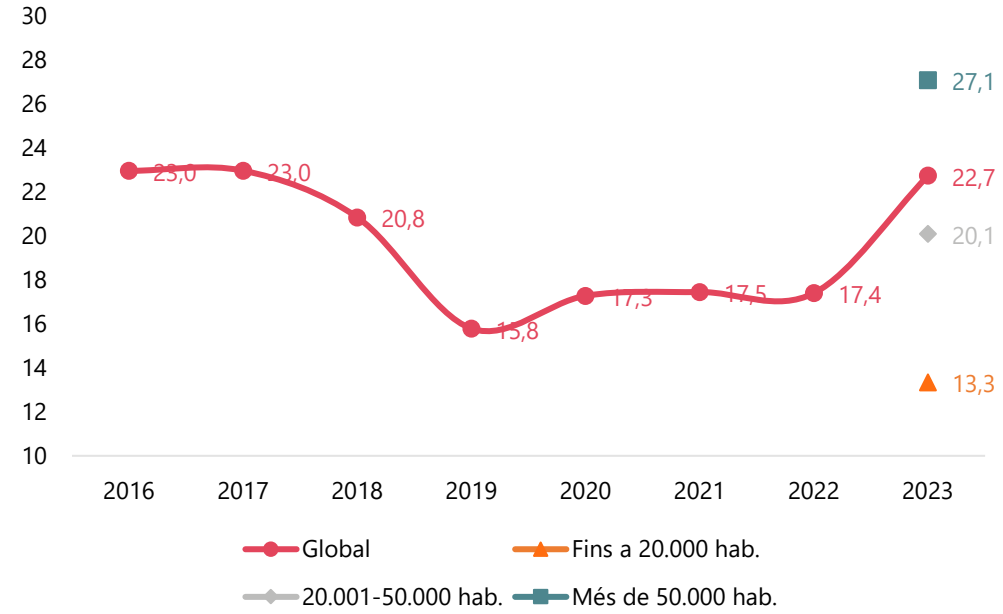
5 A l'hora d'interpretar els resultats, s'ha de tenir en compte que una part d'aquests permisos i llicències es concedeixen als agents per comparèixer als jutjats en cas que hi siguin requerits.

Gràfic 57. % de presència real, per trams poblacionals. 2016-2023



El 2023 es van produir, de mitjana, 22,7 accidents laborals per cada 100 policies. Després d'un descens gairebé continuat des del 2016, a partir del 2020 els accidents van iniciar un repunt, i el 2023 van assolir valors similars als anteriors al 2019. En els municipis més grans, el nombre d'accidents laborals per cada 1.000 policies és un 19 % més elevat que la mitjana i dobla la xifra dels municipis més petits.

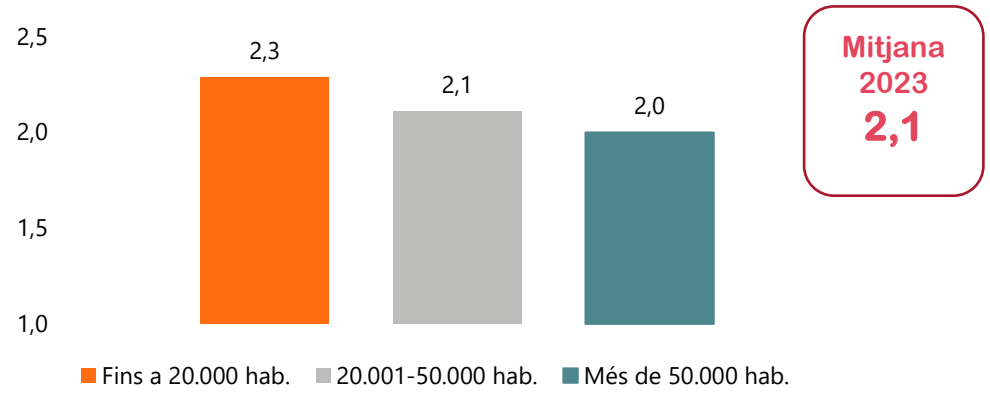
Gràfic 58. Accidents laborals per cada 100 policies, per trams poblacionals. 2016-2023



Indicadors de recursos materials

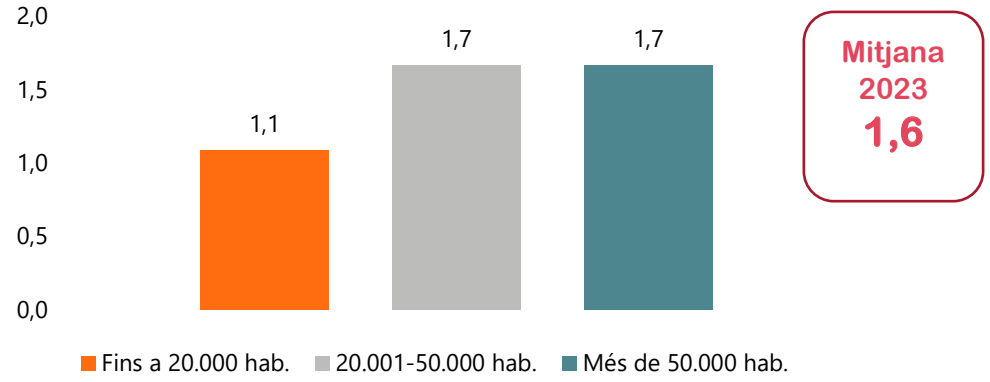
Arran de la revisió d'indicadors, enguany hem afegit una sèrie d'indicadors sobre els recursos materials de les policies locals. Aquestes disposen, de mitjana, de 2,1 automòbils per cada 10 agents. Aquesta dotació és similar a tots els trams de població, i és lleugerament més alta en els municipis més petits, que tenen un 15% més d'automòbils que els municipis més grans.

Gràfic 59. Nombre d'automòbils per cada 10 agents, per trams poblacionals. 2023



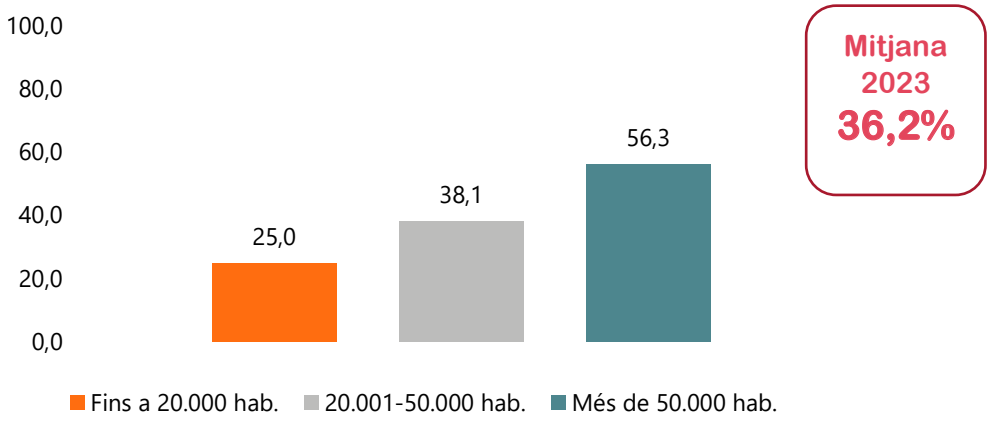
El nombre de motocicletes és d'1,6 per cada 10 agents, i contràriament al nombre d'automòbils, en aquest cas són els municipis de mitjana i gran dimensió els que més dotació tenen, gairebé un 55% més que els municipis petits. Aquests darrers municipis requereixen fer part de la seva tasca en vies interurbanes i això fa que les necessitats a nivell de medi de transport siguin diferents que en els municipis mitjans o grans.

Gràfic 60. Nombre de motocicletes per cada 10 agents, per trams poblacionals. 2023



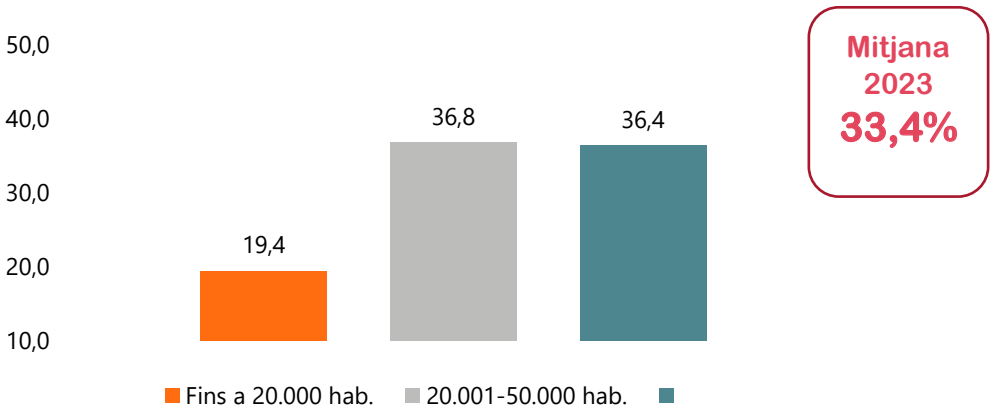
De mitjana, el 36,2% de les policies que participen al cercle disposen de drons. D'entre els municipis majors de 50.000 habitants, hi ha més del doble de municipis que en tenen que entre els de menys de 20.000 habitants.

Gràfic 61. Percentatge de policies locals que disposen de servei de drons, per trams poblacionals. 2023



Del total d'automòbils i motocicletes que disposen les policies locals, el 33,4% són ecològics. En el cas dels municipis petits aquests proporció es redueix a gairebé la meitat.

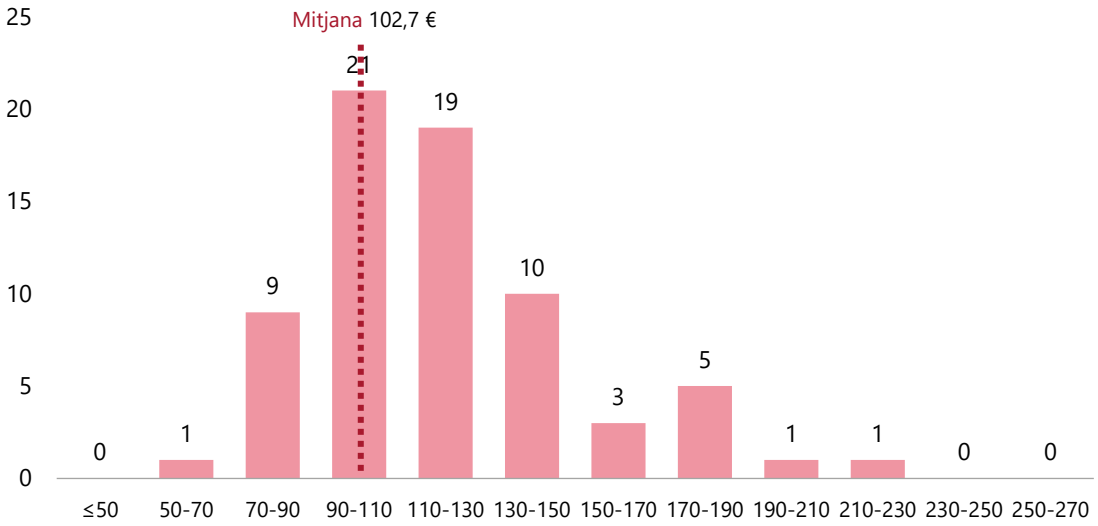
Gràfic 62. Percentatge de vehicles ecològics, per trams poblacionals. 2023



6. Principals indicadors d'economia

La despesa corrent per habitant de la Policia Local va ser de 102,7€ per habitant l'any 2023, fet que suposa un increment del 6% respecte l'any anterior. Com es pot observar en el gràfic 59, els recursos que hi destinen els municipis són relativament dispars, però la majoria de municipis es troben entre els 80€ i els 150€ per habitant. Així, mentre que hi ha un municipi que el 2023 destinava menys de 65€ per habitant a la Policia Local, n'hi havia cinc que hi invertien més de 180€ (fins i tot, en algun cas més de 210 €).

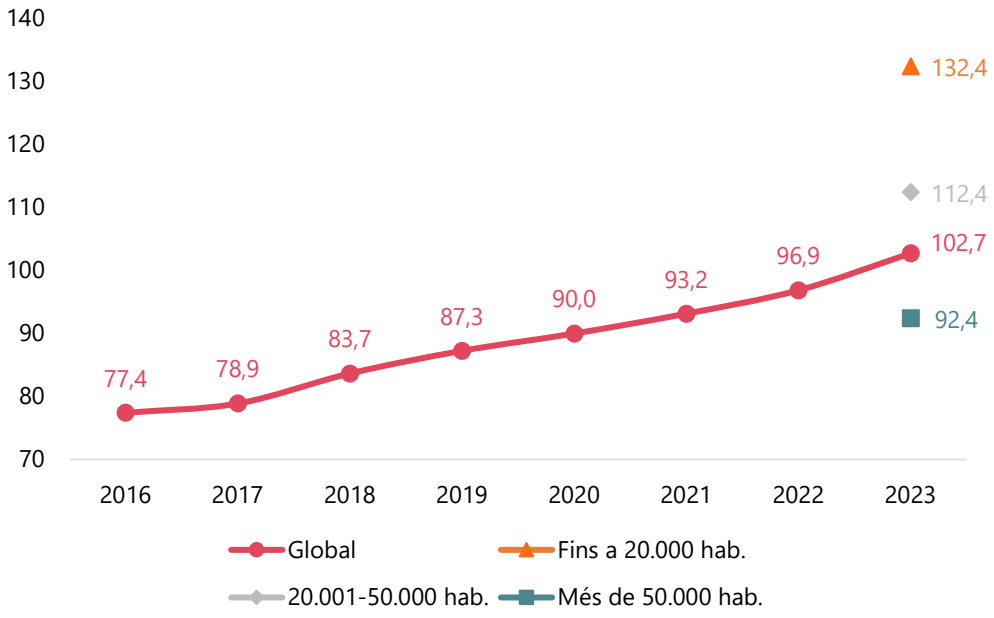
Gràfic 63. Despesa corrent per habitant, histograma. 2023



L'indicador mostra una tendència ascendent des del 2016. El 2023 la despesa va tornar a marcar un nou màxim, en situar-se per sobre dels 100€ per habitant. Cal destacar, també, les diferències per tram poblacional: durant tot el període considerat, els municipis de menys grandària poblacional han tingut una despesa per habitant més alta que la resta (el 2023 es va situar als 132,4€ per habitant), seguits dels municipis intermedis, mentre que els municipis més grans es van situar per sota dels 93€ per habitant.

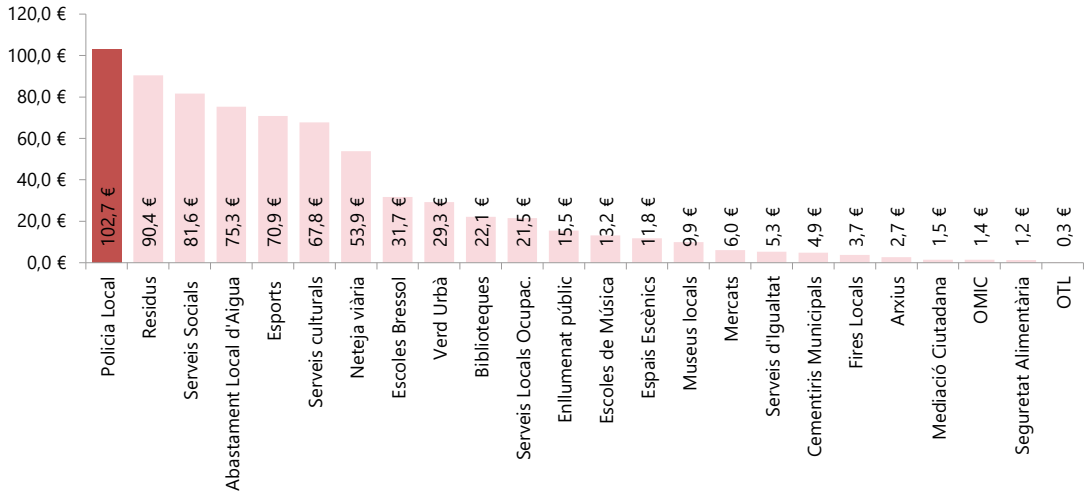
La despesa corrent per habitant de la Policia local és dispar però la majoria de municipis es troben entre els 80€ i els 150€ per habitant.

Gràfic 64. Despesa corrent per habitant, per trams poblacionals. 2016-2023



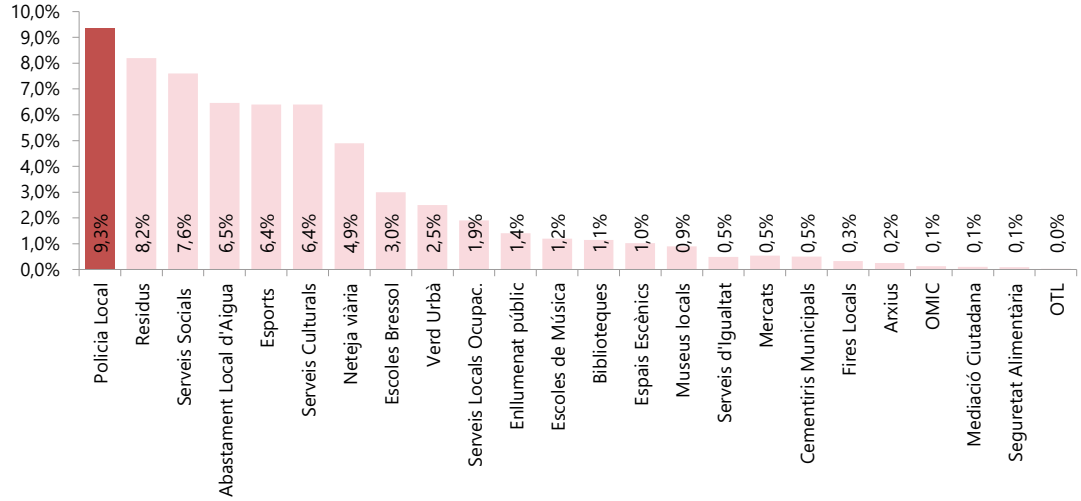
Com succeïa en anys anteriors, l'any 2023 la Policia Local va ser el servei amb més despesa per habitant de tots els que s'analitzen en els Cercles, seguit de la Gestió de residus (90,4€), els Serveis socials (81,6€), l'Abastament local d'aigua (75,3€), els Esports (70,9€) i els Serveis culturals (67,8€), tots ells per sobre dels 60€ per habitant.

Gràfic 65. Despesa corrent per habitant als serveis participants en els Cercles. 2023



Malgrat que la despesa corrent per habitant va augmentar durant el període analitzat, el % que representa la despesa en policia local sobre el total del pressupost corrent municipal s'ha mantingut estable, entre el 9% i el 9,7%, segons l'any, corresponent la xifra més alta a l'any 2020, en període de pandèmia.

Gràfic 66. Percentatge despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal als serveis participants en els Cercles. 2023



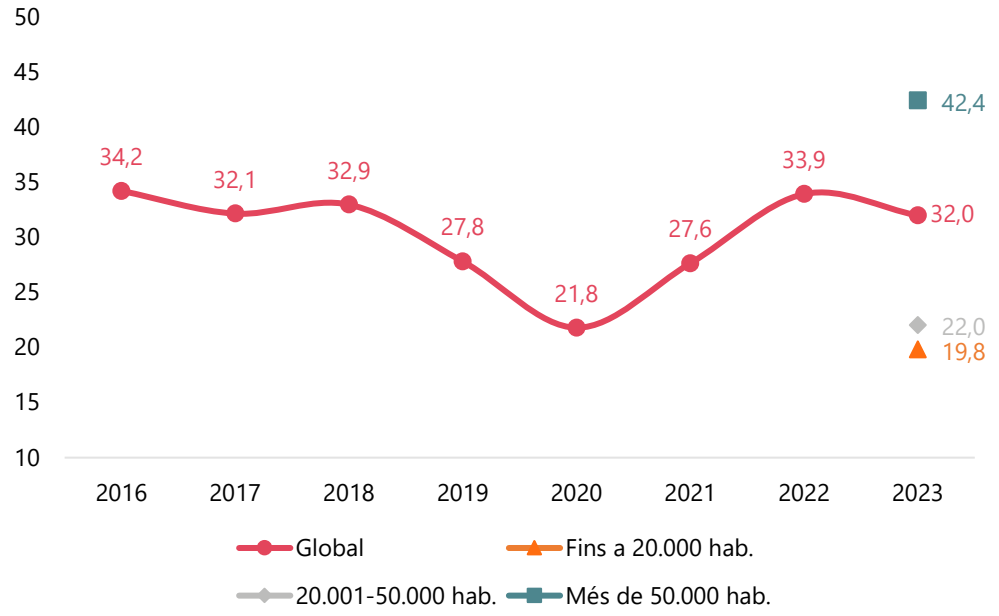
En relació amb el finançament del servei, l'equivalent al 32,0% de la despesa corrent prové de les taxes i els preus públics, que en el cas de la Policia Local inclou també les multes de trànsit, la taxa per ús de la grua municipal i els preus públics de les zones d'estacionament de pagament.

Entre el 2016 i el 2018, el pes de les taxes i preus públics sobre la despesa corrent va experimentar una lleugera disminució, i es va situar entre el 34,2% i el 32,1%. No obstant això, el 2019 va caure per sota del 28%, i amb l'inici de la pandèmia es va desplomar fins al 21,8%, el mínim registrat en la sèrie analitzada. A partir del 2021, el pes de les taxes i els preus públics es va recuperar fins a assolir nivells similars als d'abans de la pandèmia, tot i que el 2023 ha registrat una lleugera reducció.

Malgrat la recuperació del pes de les taxes i preus públics sobre la despesa corrent a partir del 2021, el 2023 ha registrat una lleugera reducció.

La disminució del pes de les taxes i preus públics el 2023 pot estar donada, per una banda, per la disminució del percentatge de l'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit, i per una altra, per l'augment dels imports bonificats d'aquestes denúncies. Per dimensió del municipi, destaquen els valors del grup de municipis de més de 50.000 habitants, clarament per sobre de la resta durant tot el període. Aquest fet pot venir donat, probablement, pel major pes de les denúncies procedents de sistemes automàtics de control i, associat amb això, el percentatge també més elevat de denúncies greus i molt greus que es registra en els municipis amb més grandària poblacional.

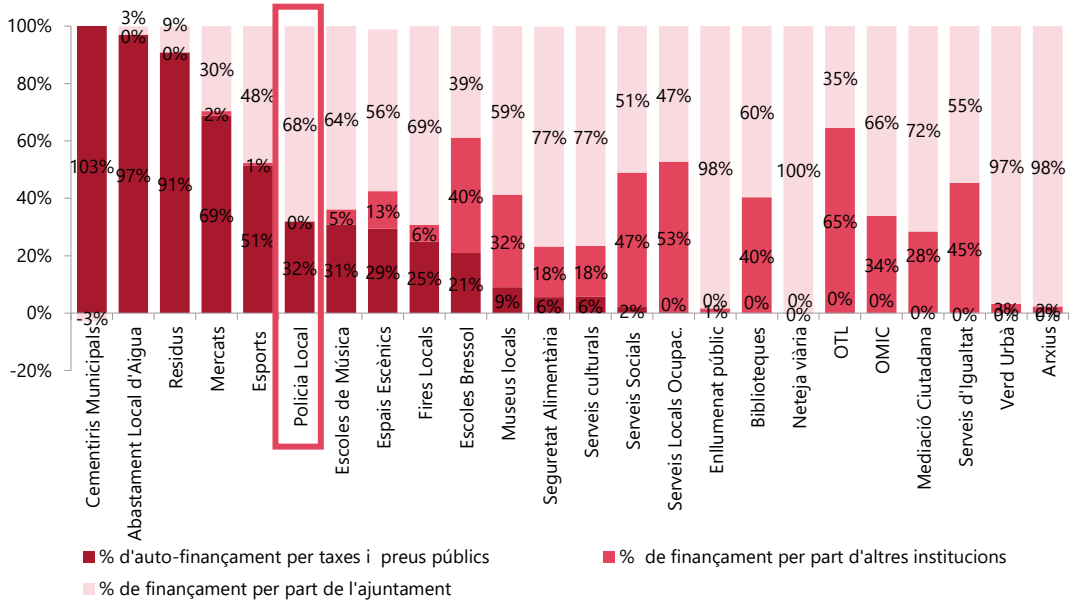
Gràfic 67. % d'autofinançament per taxes i preus públics, per trams poblacionals, 2016-2023



Respecte dels altres serveis participants en els Cercles, la Policia Local presenta un nivell d'autofinançament per taxes i preus públics intermedi. Els més destacats són Cementiris (103%), Abastament local d'aigua (97%), Residus (91%) i Mercats (69%), mentre que Esports (51%), Policia Local (32%), Escoles de música (31%), Escoles bressol (21%), Espais escènics (29%) i Fires locals (25%) es troben en una forquilla entre el 25% i el 51%, i la resta se situen per sota del 10 %. Hi ha nou serveis que no compten amb recursos procedents d'aquesta font de finançament: Serveis locals d'ocupació, Biblioteques, Enllumenat públic, les Oficines tècniques laborals, les Oficines munici-

pals d'informació al consumidor, els Serveis de mediació ciutadana, el Servei d'Igualtat, el Verd urbà i la Neteja viària.

Gràfic 68. Fonts de finançament dels serveis participants en els Cercles (%). 2023



Després del canvi en la normativa, que dona la possibilitat de bonificar el 50 % de l'import de la multa si aquesta es paga en el període voluntari, el percentatge d'import cobrat de les multes es va mantenir estable al voltant del 60 %, amb un repunt fins al 62% el 2018 i el 2019. El 2023 però, el percentatge d'import cobrat de les denúncies de trànsit va patir un descens de 4,7 punts percentuals respecte l'any anterior, que el va situar en un 56,4%, la xifra més baixa de la sèrie històrica. En els municipis de menys de 50.000 habitants el percentatge d'import cobrat ha estat, històricament, lleugerament més alt.

El percentatge d'import cobrat de les denúncies de trànsit durant el 2023 és del 56,4%, la xifra més baixa de la sèrie històrica.

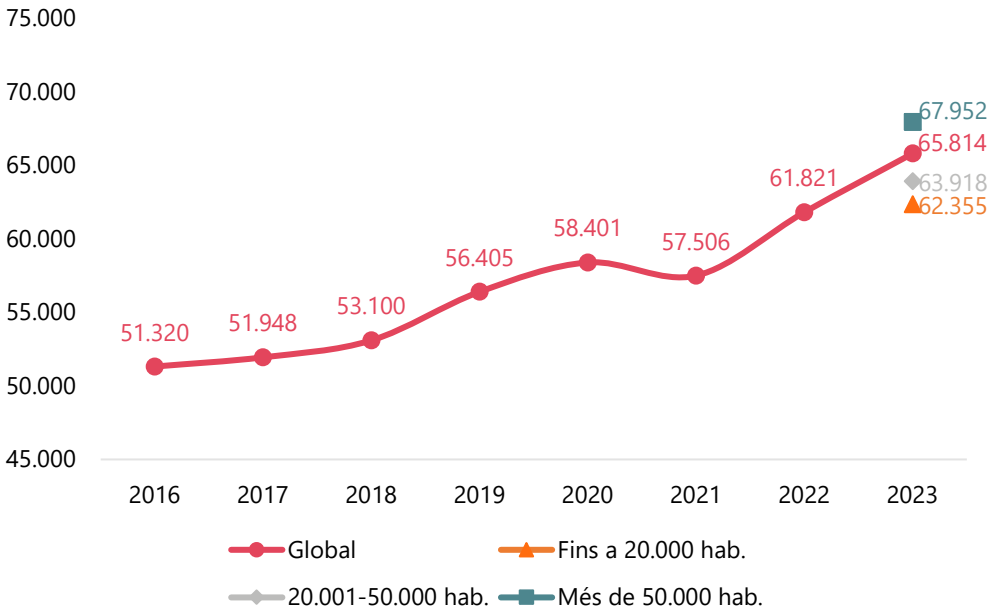
Els dos últims indicadors mostren els costos unitaris de la Policia Local. El primer és la despesa corrent per policia, que el 2023 va situar-se aproximadament en 65.814€. Convé apuntar l'increment progressiu d'aquests costos al llarg de la sèrie analitzada, fruit, probablement, de la recuperació dels increments salarials després de la crisi de 2008 i també del cost que impliquen les prejubilacions per a les finances municipals, en termes de cotitzacions a la Seguretat Social.

Els increments més pronunciats es van produir a partir del 2018 i no es van aturar amb l'inici de la pandèmia, en què la despesa per policia va superar els 58.000 €. El 2023 aquesta xifra ha assolit el valor màxim de la sèrie, amb 65.814€ per policia de mitjana.

El 2023 registra el valor màxim de despesa corrent per policia amb 65.814€.

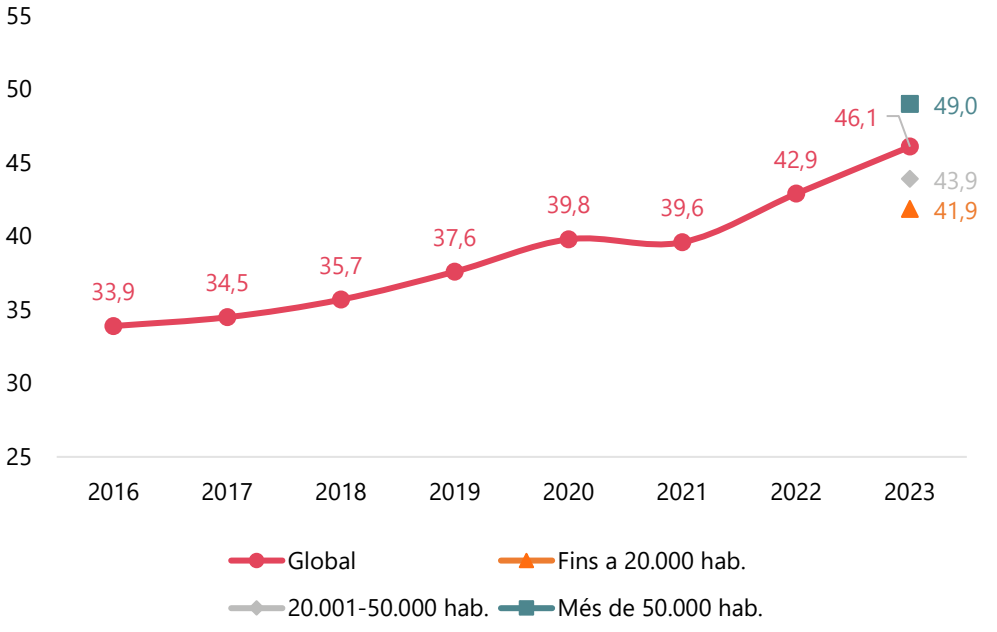
Els municipis de més de 50.000 habitants se situen per sobre dels altres dos trams (probablement perquè els ajuntaments grans acostumen a tenir capacitat per pagar salaris més alts), i aquest patró s'ha mantingut, a grans trets, durant tota la sèrie analitzada.

Gràfic 69. Despesa corrent per policia, per trams poblacionals. 2016-2023



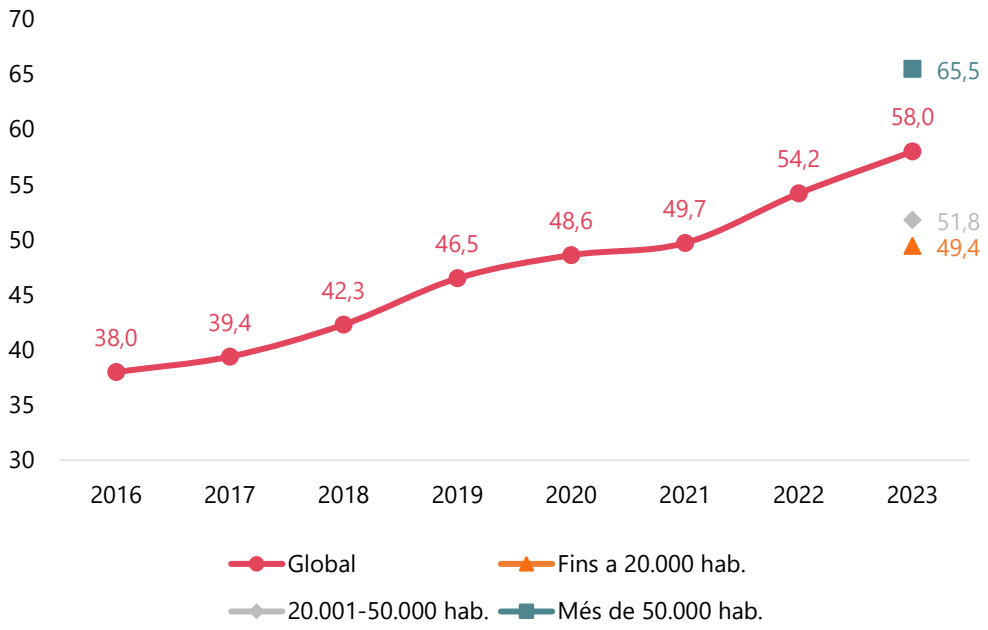
El cost per hora treballada d'un policia també ha anat incrementant al llarg de la sèrie analitzada de forma similar a la despesa corrent per policia, sent el 2023 un 36 % més elevada que al 2016. Aquest increment és més gran que el que es va produir en el mateix període en la despesa corrent per policia, que augmenta un 28% del 2016 al 2023.

Gràfic 70. Cost per hora treballada d'un policia, per trams poblacionals. 2016-2023



Si analitzem el cost per hora treballada efectiva d'un policia veiem que aquest cost és major que l'anterior. En aquest cas, es consideren com a hores treballades efectives les hores anuals segons conveni del total de policies, ajustades amb les hores extraordinàries i les hores anuals de baixa i indisposició i de permisos. En aquest cas, l'increment produït entre el 2016 i el 2023 ha estat del 53%, més del doble que l'augment en el mateix període del cost per hora treballada. Això és degut a l'increment, durant aquests anys, de les hores anuals de baixa, indisposició i permisos, que ha fet disminuir el percentatge de presència real, i per tant, del nombre d'hores efectives.

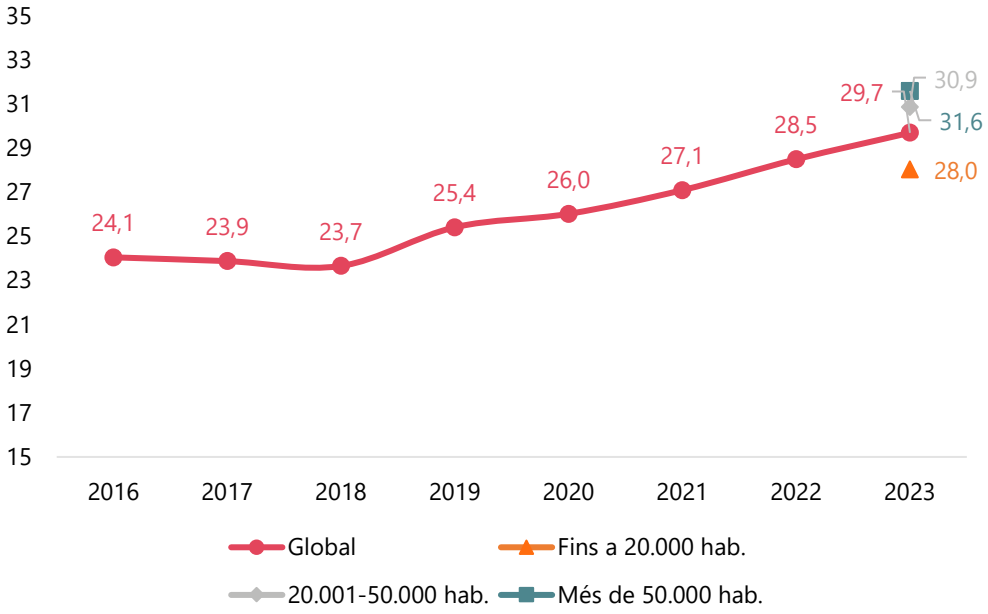
Gràfic 71. Cost per hora treballada efectiva d'un policia, per trams poblacionals. 2016-2023



El cost de l'hora extra ha anat clarament a l'alça des de 2016.

Entre les causes de l'increment en la despesa corrent per policia hi ha l'evolució seguida pel cost de l'hora extra, que també ha anat clarament a l'alça des de 2016. De costar 24,1 € l'hora, ha passat als 29,7€, fet que suposa un encariment del 23,2 % en 8 anys. En aquest cas no s'observen diferències remarcables per dimensió poblacional.

Gràfic 72. Cost per hora extra treballada d'un policia, per trams poblacionals. 2016-2023



7. Annex 1. Taules de resultats dels indicadors. 2016-2023

Encàrrec polític

Àmbit		Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TRÀNSIT	Indisciplina viària	Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants	296,03	297,77	291,50	273,92	231,43	315,69	323,67	352,85
		% denúncies de tr. de zones control horari estacionament	43,71	43,21	43,47	47,06	43,53	39,12	37,42	41,28
		% denúncies de tr. amb sistemes automàtics de control	-	20,22	18,57	16,36	27,61	29,13	27,08	25,39
		% de denúncies derivades de l'operativa de la policia local	-	-	-		-	-	-	33,32
		% denúncies greus i molt greus de trànsit	29,44	26,47	26,52	26,25	21,90	21,94	27,19	27,96
		% vehicles denunciats en els controls preventius de veloc.	3,56	3,27	3,10	3,78	2,75	3,83	2,89	3,57
	Regulació de trànsit	Nombre de serveis de protecció escolar per cada 1.000 hab.	84,47	92,36	84,56	81,90	42,55	48,81	51,06	51,28
		Activitats de grua per cada 1.000 hab.	27,23	28,72	27,12	25,40	16,69	20,22	22,56	21,27
		% de dies amb tall de circulació anuals	-	16,38	18,23	19,90	9,28	13,02	17,63	14,59
	Accidents de trànsit	Accidents de trànsit en vies urbanes per cada 1.000 hab.	7,15	7,23	7,59	6,87	5,12	6,12	6,64	6,98
		Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 hab.	3,05	2,55	2,65	2,56	1,81	2,38	2,67	2,60
		% víctimes mortals i greus respecte el total	6,17	5,68	5,89	6,50	6,54	5,65	6,02	6,17
		Víctimes mortals de trànsit en vies urbanes	-	-	-	-	-	-	-	0,59
		Accidents amb ferits amb VMP implicat per cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	0,39
SEGURETAT	Tots els cossos policials	Delictes per cada 1.000 hab.	52,64	52,86	55,01	59,66	47,93	53,14	60,86	64,32
		% delictes resolts respecte el total	28,69	29,06	28,54	27,90	30,84	30,77	29,39	29,37
		Detinguts per cada 1.000 hab.	4,18	4,17	4,13	4,68	4,49	4,88	5,22	5,79
		Denúncies per drogues i armes per cada 1.000 hab.	4,43	4,31	4,93	4,88	5,39	5,96	6,49	6,88
		N. diligències per intent ocupació per cada 1000 habitatges	-	-	-	-	-	-	-	2,21
	Policia local	% delictes enregistrats per la Policia Local	21,81	21,00	21,63	20,99	20,59	22,38	21,88	21,98
		% detinguts realitzats per la Policia Local	21,46	22,05	24,45	26,79	29,00	29,51	29,65	29,24
	Tipologia delictes	% de delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	81,97
		% de delictes contra la seguretat viària	-	-	-	-	-	-	-	3,84
		% d'altres delictes	-	-	-	-	-	-	-	14,19
	Delictes contra el patrimoni	% de robatoris amb violència o intimidació s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	5,19
		% de robatoris amb força en domicilis s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	3,24

	% de robatoris amb força en empreses s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	0,81
	% d'estafes s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	26,54
	% furts s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	35,29
	% d'altres delictes contra el patrimoni s/ total delictes contra el patrimoni	-	-	-	-	-	-	-	28,94
VIOLÈNCIES MASCLISTES	Denúncies per violències masclistes per cada 1.000 habitants	-	-	-	-	-	-	-	1,69
	Nombre d'agents referents en violències masclistes	-	-	-	-	-	-	-	1,27
	% de policies locals que presten el servei de seguiment a les víctimes de violències masclistes	-	-	-	-	-	-	-	47,14
ASSISTENCIAL	N. actuacions de policia assistencial per cada 1.000 hab.	38,49	43,15	42,10	42,44	37,79	40,62	42,29	44,03
	N. actuacions relacionades amb suïcidis per cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	0,33
ADMINISTRATIVA	N. actuacions de policia administrativa per cada 1.000 hab.	50,90	54,68	54,86	49,05	48,57	46,43	43,82	39,24

Persones usuàries

Àmbit	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Garantir una bona cobertura del servei	N. de policies operatius per cada 1.000 hab.	1,16	1,14	1,13	1,11	1,14	1,14	1,16	1,15
	N. de policies per cada 1.000 hab.	1,38	1,38	1,39	1,38	1,36	1,41	1,41	1,39
Oferir un servei de qualitat	Grau de satisfacció del servei	6,81	7,08	6,99	7,03	7,16	7,18	7,08	6,86
	Percepció de la seguretat ciutadana al municipi	-	-	-	-	-	-	-	5,69
Garantir la resposta del servei	% de serveis sobrevinguts sobre total de serveis	-	-	-	-	-	-	-	55,53
	Nombre de trucades rebudes per cada 1.000 habitants	-	-	-	-	-	-	-	285,45
Fomentar la prevenció i la seguretat (controls)	Nombre de proves d'alcoholèmia per cada 1.000 habitants	-	-	-	-	-	-	-	16,25
	% de proves d'alcoholèmia en controls preventius	-	-	-	-	-	-	-	77,41
	% d'alcoholèmies positives s/total controls d'alcoholèmia	-	-	-	-	-	-	-	13,89
	Nombre de proves de drogues per cada 1.000 habitants	-	-	-	-	-	-	-	0,90

	% de proves de drogues positives	-	-	-	-	-	-	-	62,54
Fomentar la prevenció i la seguretat (consultes)	Nombre de consultes de persones per cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	77,64
	Nombre de consultes de vehicles per cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	23,43
Fomentar la prevenció i la seguretat (formació)	Ciutadans assistents a accions formatives per cada 1.000 habitants	71,05	58,10	59,39	58,77	26,12	30,06	42,13	41,74

Organització i recursos humans

Àmbit	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servei amb diverses formes de gestió	Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA)(Policia)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Gestió indirecta (%) (Concessió)(Policia)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Oferir un servei de qualitat (model de gestió)	% de comandaments sobre el total de policies	19,77	20,06	20,95	19,31	19,88	19,77	19,70	19,35
	Mitjana d'edat de la policia	46,27	47,09	47,14	45,46	46,24	45,73	45,74	45,71
	% de plantilla de la policia local que són policies	90,85	90,82	89,95	90,32	90,18	89,34	89,52	89,25
	% d'agents que no han finalitzat el curs bàsic	3,67	4,89	6,68	9,55	5,74	5,83	6,09	6,11
	% de policies en segona activitat s. total de policies	3,19	3,27	3,37	2,08	2,66	2,73	2,69	2,61
	% de places vacants s. total de la plantilla policial	-	-	5,23	7,63	8,30	8,45	9,35	10,18
Disposar de recursos materials adequats	Nombre d'automòbils per cada 10 agents	-	-	-	-	-	-	-	2,08
	Nombre de motocicletes per cada 10 agents	-	-	-	-	-	-	-	1,55
	% de policies locals que disposen de servei de drons	-	-	-	-	-	-	-	36,23
	% de vehicles ecològics	-	-	-	-	-	-	-	33,42
Promoure un clima laboral positiu per al personal	% d'hores extraordinàries sobre hores de conveni	3,48	4,39	4,57	5,20	4,81	5,03	5,75	6,34
	Nombre d'hores extres anuals per efectiu (que fa h. extres)	-	-	90,63	99,52	101,89	107,11	118,93	121,30
	% d'efectius que fan hores extres respecte el total	-	-	77,86	77,17	77,34	83,44	84,66	83,46
	% d'hores de baixa sobre hores de conveni	9,11	11,17	11,99	14,27	12,73	13,31	16,41	16,09
	% d'hores de permisos i llicències sobre hores de conveni	5,64	6,21	7,55	9,73	10,46	11,52	10,95	10,85
	% de presència real	88,82	86,89	84,92	80,40	81,24	79,91	78,61	79,04
	% d'altes d'efectius provinents d'altres ajuntaments	-	-	-	-	-	3,17	2,03	1,76
	% de baixes d'efectius per canvis a altres ajuntaments	-	-	3,05	4,17	3,09	3,34	3,73	2,91

	Salari brut d'un agent de policia	26.572,27	26.555,74	28.501,46	28.479,95	28.686,94	29.265,70	32.147,28	32.224,47
	Salari brut d'un agent de policia (inclou complements)	29.266,08	29.416,79	32.279,24	32.529,05	32.429,64	33.003,27	34.592,13	34.857,46
Millorar les habilitats dels treballadors	Hores de formació anuals rebudes per policia	20,94	18,30	20,01	20,29	9,27	16,04	16,92	15,36
	Accidents laborals per cada 100 policies	22,96	22,97	20,85	15,79	17,28	17,45	17,40	22,70
Reflectir l'estructura de gènere del personal	% de dones policia respecte el nombre total de policies	11,68	11,52	12,20	12,65	12,91	13,76	14,02	14,31
	% de dones policia comandament s. total de comand.	-	6,03	6,62	7,25	7,19	7,78	8,64	9,50

Economia

Àmbit	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disposar dels recursos adequats	Despesa corrent per habitant	77,41	78,89	83,66	87,25	90,00	93,15	96,86	102,72
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	9,34	9,02	9,01	9,38	9,66	9,32	9,17	9,34
Finançar adequadament el servei	% d'autofinançament per taxes i preus públics	34,19	32,13	32,95	27,79	21,79	27,63	33,97	31,96
	% d'autofinançament per aportacions d'altres institucions	0,10	0,03	0,08	0,04	0,10	0,10	0,08	0,12
	% de finançament per part de l'ajuntament	66,33	67,84	66,80	71,65	78,11	72,18	65,68	67,92
Gestionar adequadament els recursos	% de la despesa de personal s. total de la despesa corrent	91,50	90,80	90,68	89,92	90,35	90,04	90,43	90,10
	% d'import cobrat de les denúncies municipals de trànsit	59,53	58,81	61,96	62,19	58,84	57,77	61,06	56,38
	% d'import bonificat de les denúncies municipals de trànsit	-	24,43	24,52	24,04	23,00	22,56	21,61	23,13
Disposar d'uns costos unitaris adequats	Despesa corrent per policia	51.320,22	51.948,41	53.099,61	56.405,06	58.400,59	57.506,24	61.624,73	65.814,37
	Cost per hora treballada d'un policia	33,87	34,45	35,72	37,60	39,81	39,63	42,71	46,14
	Cost per hora treballada efectiva d'un policia	38,00	39,40	42,30	46,50	48,57	49,75	-	57,98
	Cost per hora extra treballada d'un policia	24,05	23,88	23,66	25,42	26,02	27,14	28,46	29,70
	Salari brut d'un agent de policia local per hora de conveni	16,01	16,11	17,37	17,61	17,84	18,32	20,26	20,26

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SEGURETAT ALIMENTÀRIA 2023



APPCC

ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS DE CONTROL CRÍTICO

Informe dels indicadors de seguretat alimentària 2023

1. Presentació

2. Resultats 2023

3. Tallers de millora

1. Presentació

1.1. Introducció

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals (CCI)** van ser creats amb l'objectiu de donar suport als ens locals en la gestió i **millora contínua dels serveis** que es presten a la ciutadania. Permeten **mesurar, comparar i avaluar els resultats** dels diferents serveis mitjançant uns indicadors comuns i consensuats, a més de crear un grup de treball per **intercanviar experiències i coneixements entre els diferents participants.**

En particular, el **Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària Municipal (CCI SAM)** arriba enguany a la quinzena edició, acumulant un gran volum de dades. Aquest fet afavoreix l'avaluació i permet millorar la presa de decisions dels serveis que hi participen. A més, gràcies al Portal d'Informació i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona, els ens locals participants poden accedir i explotar totes les dades de manera dinàmica i comparada.

Amb la última informació recollida (dades 2023), aquest **informe global de seguretat alimentària** ofereix una visió detallada del que ha succeït en aquest àmbit durant l'últim any. A més, quan la interpretació de l'indicador ho requereix, s'hi afegeixen referències a l'any o als anys precedents i també s'incorpora alguna distinció entre grups de participants segons la seva dimensió (és a dir, si tenen més o menys de 60.000 habitants) quan hi ha diferències prou significatives.

Pel que fa a l'any anterior (dades 2022), la interpretació dels resultats estava encara molt influenciada per l'impacte de la pandèmia de la COVID-19, tal com es pot comprovar a l'informe d'enguany, que també presenta els resultats des de l'any 2016 per mostrar l'evolució dels indicadors des d'una perspectiva més àmplia. Això permet una millor anàlisi de les tendències i canvis en la seguretat alimentària, reflectint millor les dinàmiques i ajustos posteriors a la pandèmia, així com els avenços i reptes actuals dels serveis municipals que en són responsables.

1.2. La seguretat alimentària

Els aliments poden ser una via de transmissió de malalties provocades, entre altres perills, per microorganismes patògens que han originat múltiples crisis sanitàries al llarg de la història. És per aquest motiu que existeix una normativa específica i organismes dedicats a la seguretat alimentària, per garantir la innocuïtat i la salubritat dels aliments en tota la cadena de producció, de manera que es minimitzi el risc per a la salut de les persones.

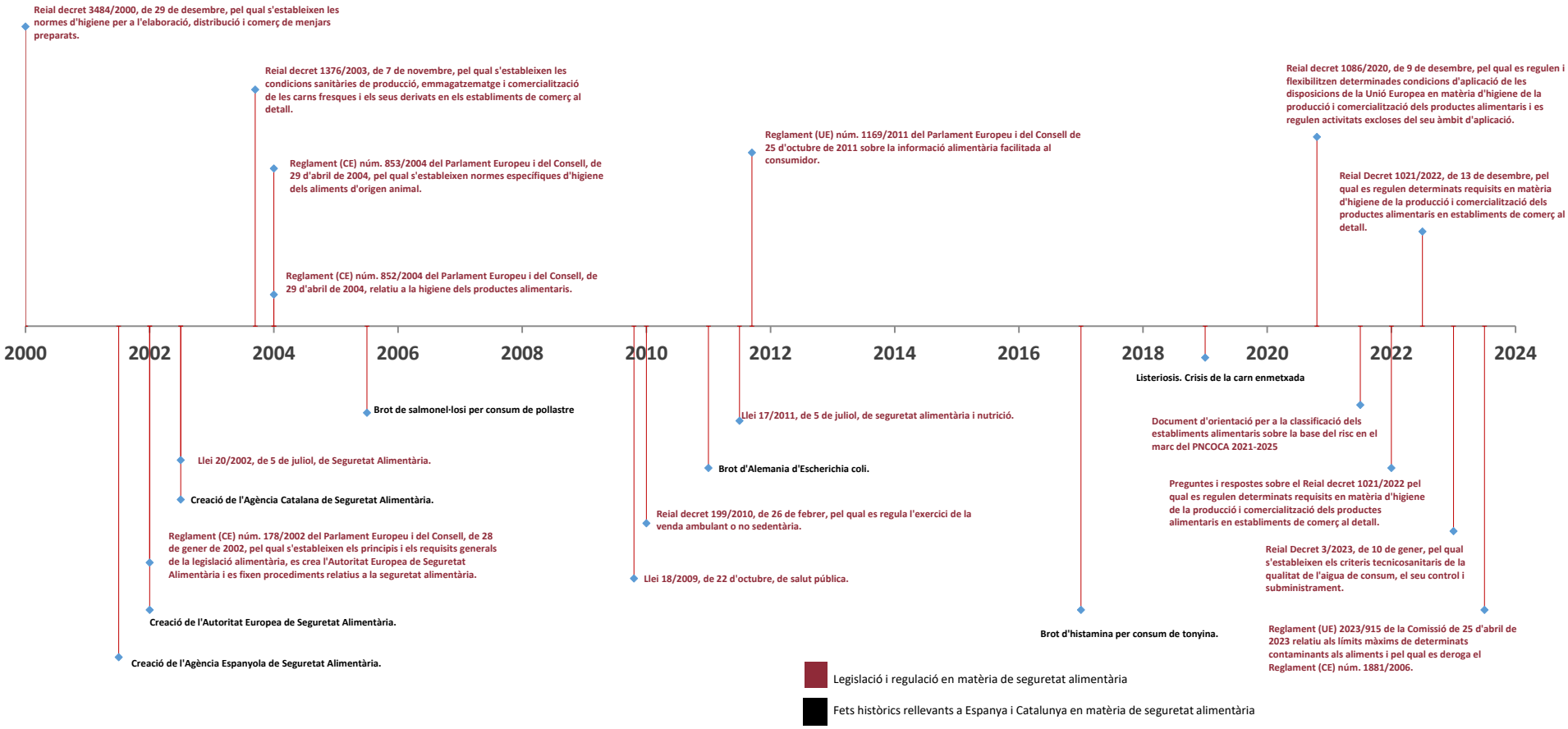
La seguretat alimentària és una competència municipal obligatòria que es desenvolupa a través de la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de salut pública i són precisament les administracions locals les que han de vetllar per la seguretat dels aliments als establiments minoristes i de restauració dins del seu àmbit territorial. Entre les principals funcions que porten a terme els serveis de Salut Pública en matèria de seguretat alimentària, es troben:

- L'elaboració i actualització dels censos d'establiments alimentaris.
- La codificació dels establiments alimentaris.
- La classificació dels establiments alimentaris en funció del risc sanitari.
- La inspecció als establiments alimentaris.
- L'emissió d'advertiments i/o de requeriments davant d'incompliments dels requisits i les condicions que estableix la normativa.

- La incoació d'expedients sancionadors en cas de situacions de risc imminent per a la salut de les persones o d'incompliments greus, que poden incloure mesures cautelars, multes coercitives, sancions, etc.
- La redacció d'informes.
- L'assessorament als establiments alimentaris.
- La formació en matèria de seguretat alimentària per a les persones manipuladores d'aliments.

A continuació, s'ofereix un eix cronològic amb les principals fites des de principis de segle.

Principals esdeveniments relacionats amb la seguretat alimentària (període 2000-2024)



1.3. Municipis participants en el CCI SAM de 2024 (dades 2023)

Pel que fa al **nombre de participants al CCI SAM, ha disminuït en 2 municipis respecte l'any anterior.** En total han participat **42 municipis, 41** de la **demarcació territorial de Barcelona** i el municipi de Cambrils (demarcació territorial de Tarragona).

Amb tot, **28** dels participants tenen una població de **menys de 60.000** habitants, sumant en conjunt **777.033 habitants**. Els altres **14** participants sumen **3.238.257 habitants**, incloent-hi els **1.655.956 habitants** de la ciutat de **Barcelona**.

Participants al CCI SAM

Nombre de municipis participants al Cercle

(inclou Cambrils)

42

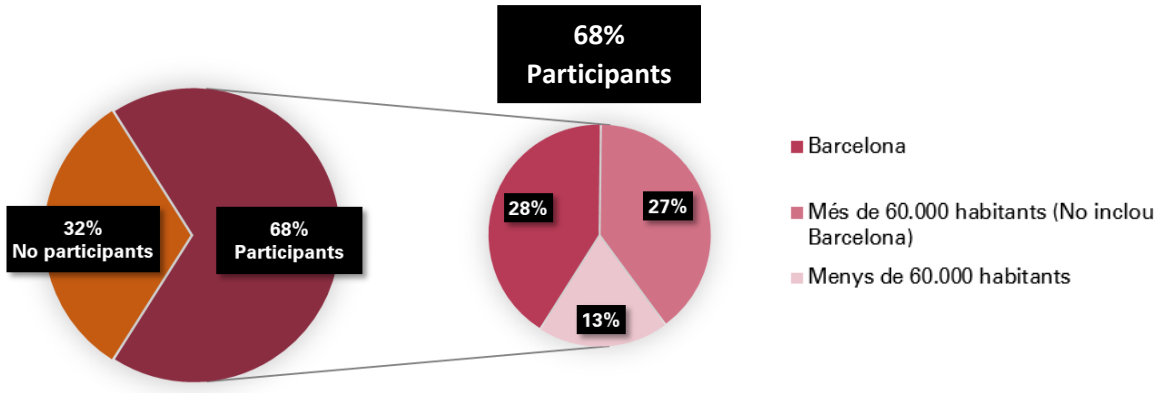
Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI

(en xifres absolutes sense comptar Cambrils i en % sobre la població de la demarcació)

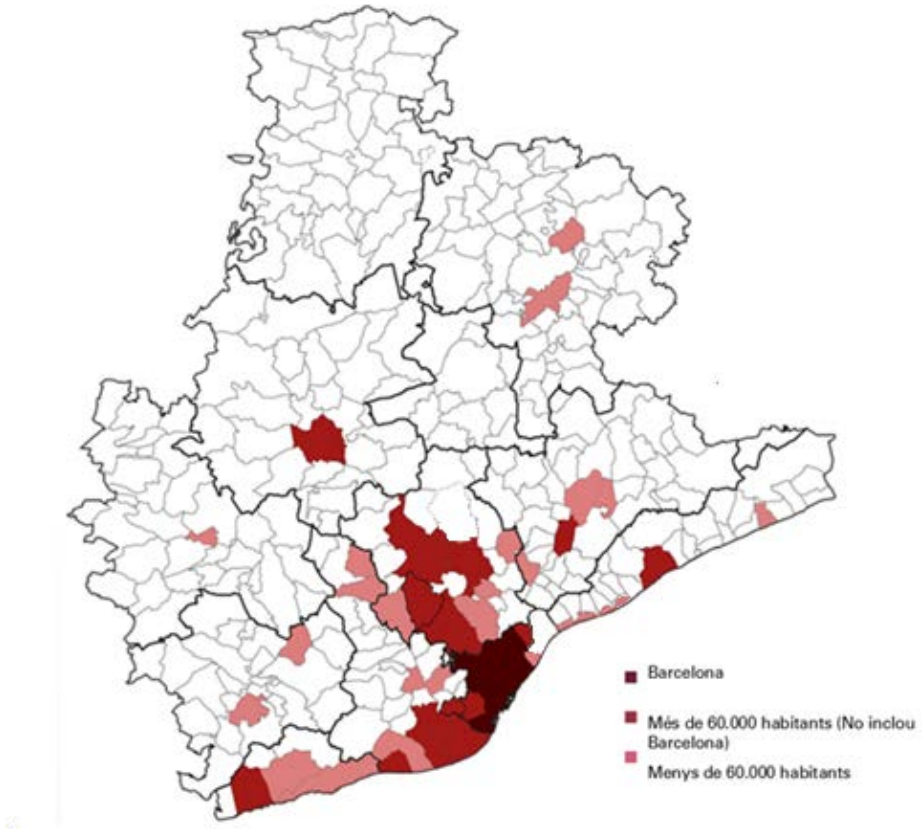
4 milions

68%

Distribució de la població de la demarcació territorial de Barcelona segons la seva representació al CCI SAM



Distribució territorial dels participants del CCI SAM a la demarcació de Barcelona



Participants de més de 60.000 habitants	Participants de menys de 60.000 habitants	
Barcelona	Abrera	Palau-Solità i Plegamans
Cornellà de Llobregat	Barberà del Vallès	Premià de Mar
Granollers	Caldes de Montbui	Sant Adrià de Besòs
Hospitalet de Llobregat (L')	Calella	Sant Feliu de Llobregat
Manresa	Cambrils	Sant Pere de Ribes
Mataró	Cardedeu	Sant Sadurní d'Anoia
Prat de Llobregat (El)	Castellbisbal	Sant Vicenç dels Horts
Sabadell	Franqueses del Vallès (Les)	Sitges
Sant Boi de Llobregat	Gavà	Tordera
Santa Coloma de Gramenet	Igualada	Vic
Sant Cugat del Vallès	Malgrat de Mar	Vilafranca del Penedès
Terrassa	Manlleu	Vilassar de Mar
Viladecans	Masnou (El)	
Vilanova i la Geltrú	Mollet del Vallès	
	Montgat	
	Olesa de Montserrat	

1.4. Metodologia i abast de l'anàlisi

El **Quadre Resum d'Indicadors (QRI)** amb les mitjanes globals del CCI SAM 2023 és el següent:

ENCÀRREC POLÍTIC

Garantir el compliment de la normativa	2023
% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	16,1
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions	67,2
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	62,7
% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol	56,6
% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	72,1
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions	68,0
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	68,4
% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol	42,7

Gestionar un servei de "qualitat"	2023
% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	77,3
% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	68,5
% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	81,4

Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania	2023
Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	1,3
Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	1,4

Gestió del risc	2023
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix	53,2
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà	35,3
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt	11,5

USUARI/CLIENT

Gestió de Riscos Sanitaris	2023
Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	2,4
Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	1,5

Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària	2023
Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi	46,0

Grau d'acompliment de la normativa	2023
Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	27,1
Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	20,6
% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	5,3
% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	3,9

VALORS ORGANITZATIUS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)	2023
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100,0
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0

Disposar dels recursos humans adequats	2023
Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	211
Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	51.867
Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	830,9

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2023
% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM	7,9
Sou brut d'un tècnic de Salut pública	35.149,9
Sou brut d'un inspector	34.035,1

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)	2023
% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	96,3

Millorar les habilitats dels treballador/res del servei	2023
Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del Servei	10,3

Reflectir l'estructura de gènere del personal	2023
% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	75,9
% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament	75,0

ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats	2023
Despesa corrent de SAM per habitant	1,22
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal	0,09
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública	19,4

Finançar adequadament el servei	2023
% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	5,5
% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM	17,6
% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM	76,7

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2023
Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	123,3

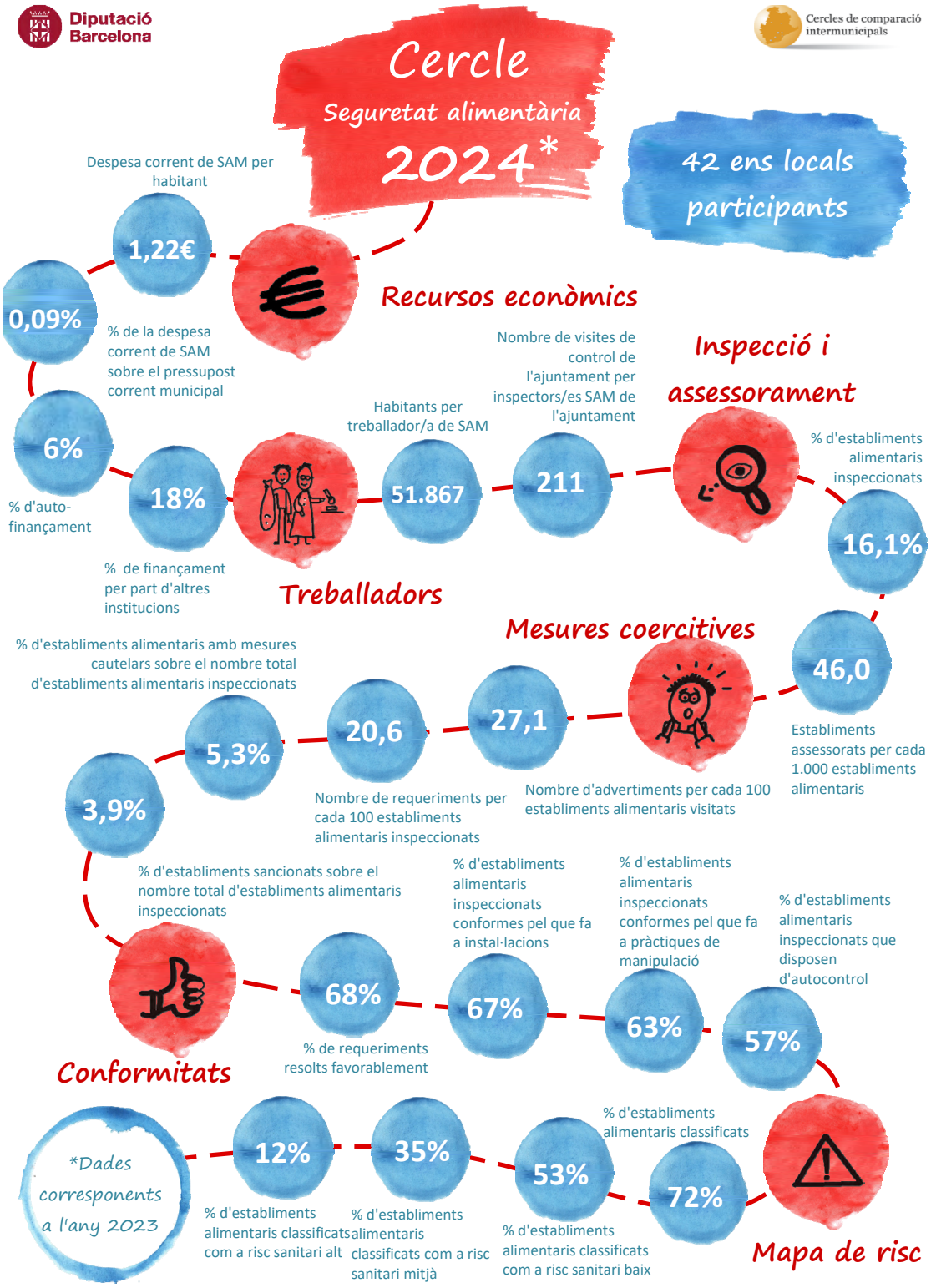
ENTORN

	2023
Població	95.602
% Població estrangera	17,6

	2023
Densitat de població (hab. / km2)	3.884
Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants	9,9

	2023
Renda per càpita	21.312

Es mostra a continuació la infografia dels **principals indicadors** del CCI SAM:



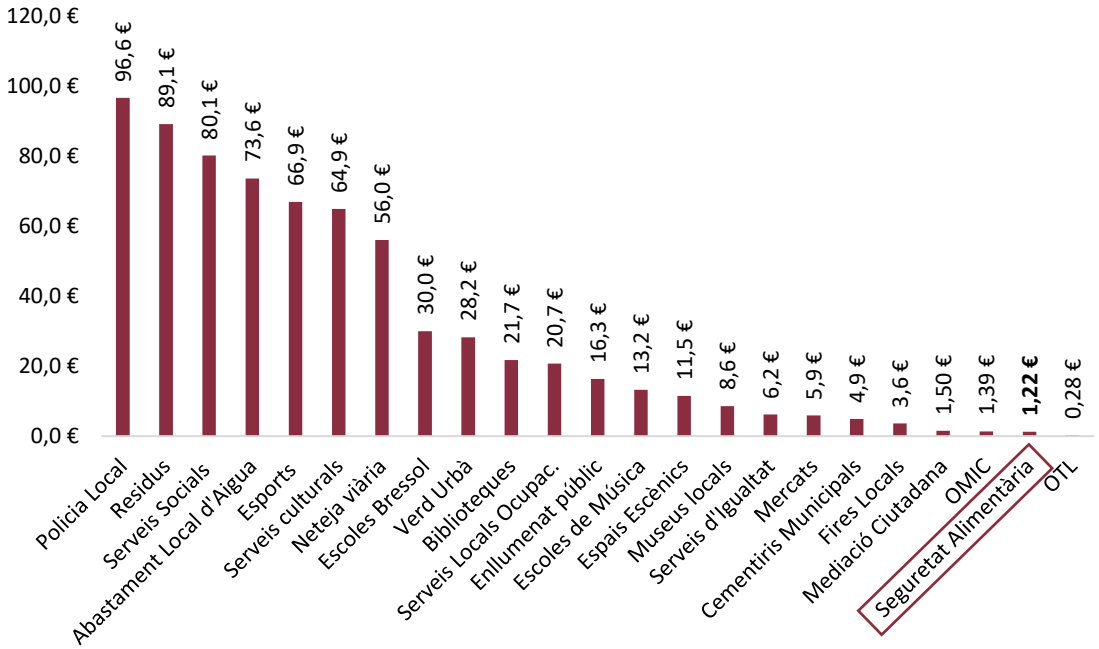
Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

2. Resultats 2023

2.1. Recursos econòmics

En comparació amb la resta dels serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, la **despesa corrent en seguretat alimentària és notablement baixa,** situant-se en 1,22 € per habitant, que representa el segon valor més baix de tots els serveis analitzats (només per sobre de les Oficines de Treball Local, OTL).

Despesa corrent municipal en els diferents serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona[1]



1 Dades definitives del 2023 exceptuant els serveis Policia local, Neteja viària, Gestió de residus, d'Espais escènics, d'Escoles bressol, d'Esports, Serveis Socials, Mercats municipals, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Enllumenat públic, Mediació ciutadana, Verd Urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, OTL, Abastament Local d'Aigua i Serveis d'Igualtat que són dades del 2022. En el cas dels serveis de Biblioteques, són dades provisionals del 2023.

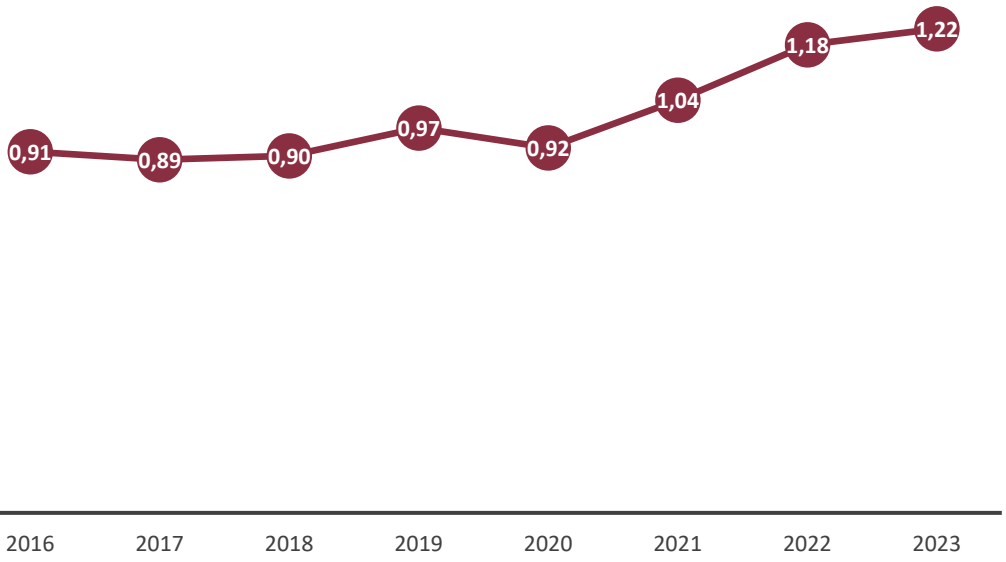
2.1.A. Despesa corrent de SAM

Taula 1: Principals indicadors de despesa corrent i evolució respecte l'any anterior

1,22€ ↑ 0,04€	**Despesa corrent per habitant**
123,3€ ↑+5,7€	**Despesa corrent de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris**
19,4% ↑+1,6p.p.	**% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública**
0,09% ↑↓ 0,0p.p.	**% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal**

La **despesa corrent de SAM per habitant ha experimentat un creixement progressiu des del 2018**, passant de 0,90€ a 1,22€ el 2023. D'altra banda, la **despesa corrent sobre el nombre d'establiments alimentaris ha assolit el seu valor màxim històric, arribant als 123,3€** i consolidant la tendència a l'alça dels anys anteriors.

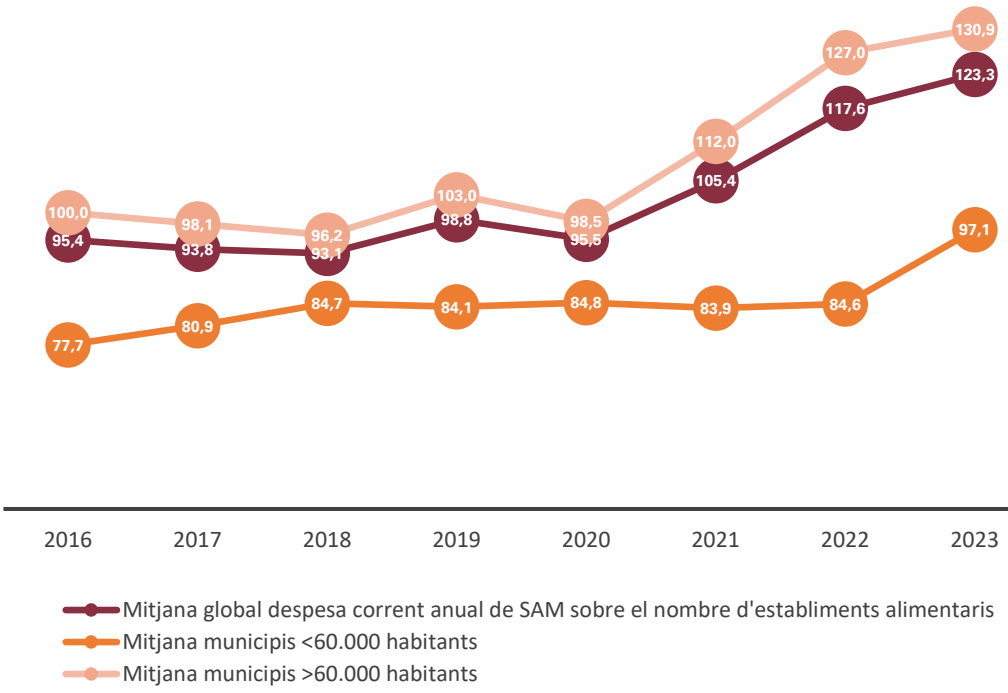
Evolució de la despesa corrent en SAM (€/habitant)



Tal com es pot observar, la despesa corrent en SAM per habitant s'ha mantingut al voltant d'1,2€ entre el 2022 i el 2023. No obstant, cal destacar que el **percentatge de la despesa de SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública ha augmentat fins al 19,4%**, un valor no assolit des de l'any 2016. En contraposició, el **percentatge de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost municipal ha mantingut el seu mínim històric**, situant-se en un 0,09%. La reducció respecte al 2021 s'atribueix a la inclusió de la dada de Barcelona (0,07%), un valor extrem que influeix en la mitjana i que, si s'exclou, faria que aquesta es mantingués en un 0,12%.

Cal afegir que la despesa corrent de SAM sobre el nombre d'establiments alimentaris presenta diferències rellevants entre el grup de municipis de més de 60.000 habitants (130,9€) i el de menys de 60.000 (97,1€). Tot i això, **es comença a reduir la bretxa que passa del màxim històric de 42,4€ l'any 2022 a 33,9€ l'any 2023**.

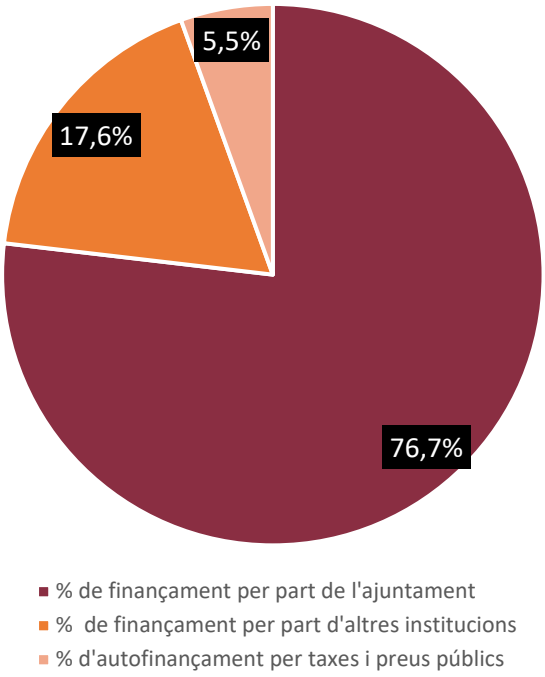
Despesa corrent anual de SAM sobre el nombre d'establiments alimentaris en funció de la població de l'ens local



2.1.B. Origen del finançament de SAM

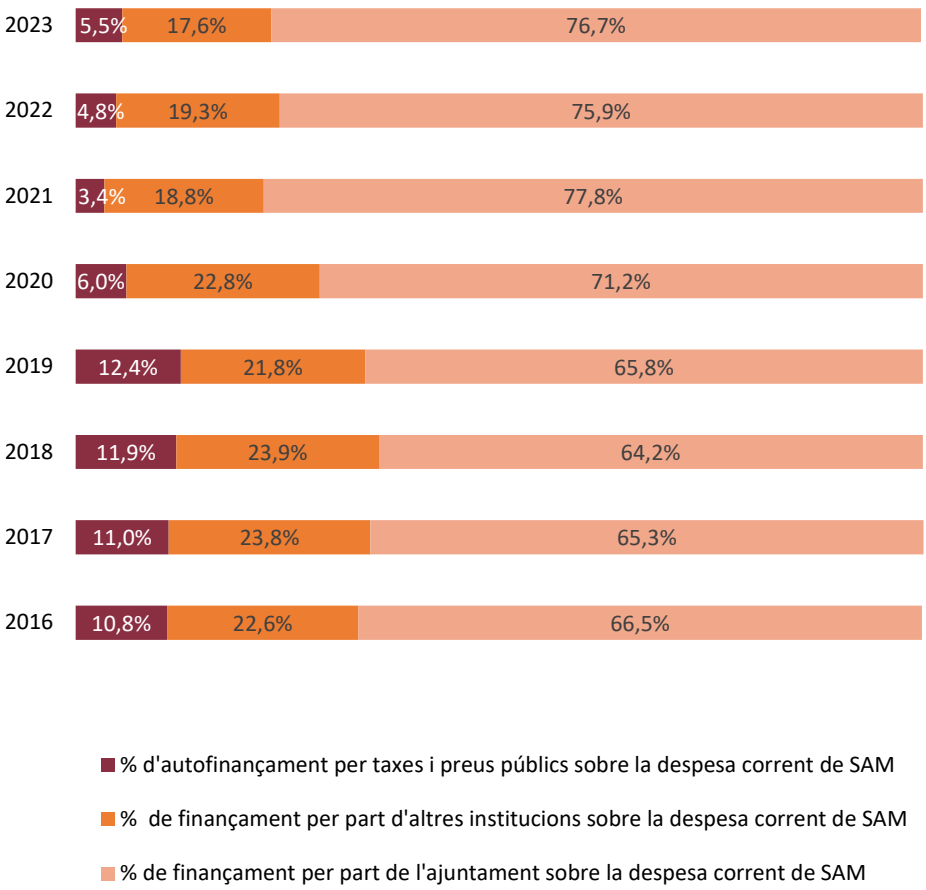
L'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos repunta lleugerament, però encara es manté molt lluny dels valors anteriors a la pandèmia.

L'any 2023, del total de la despesa corrent de SAM, més de les tres terceres parts les assumien els ajuntaments:



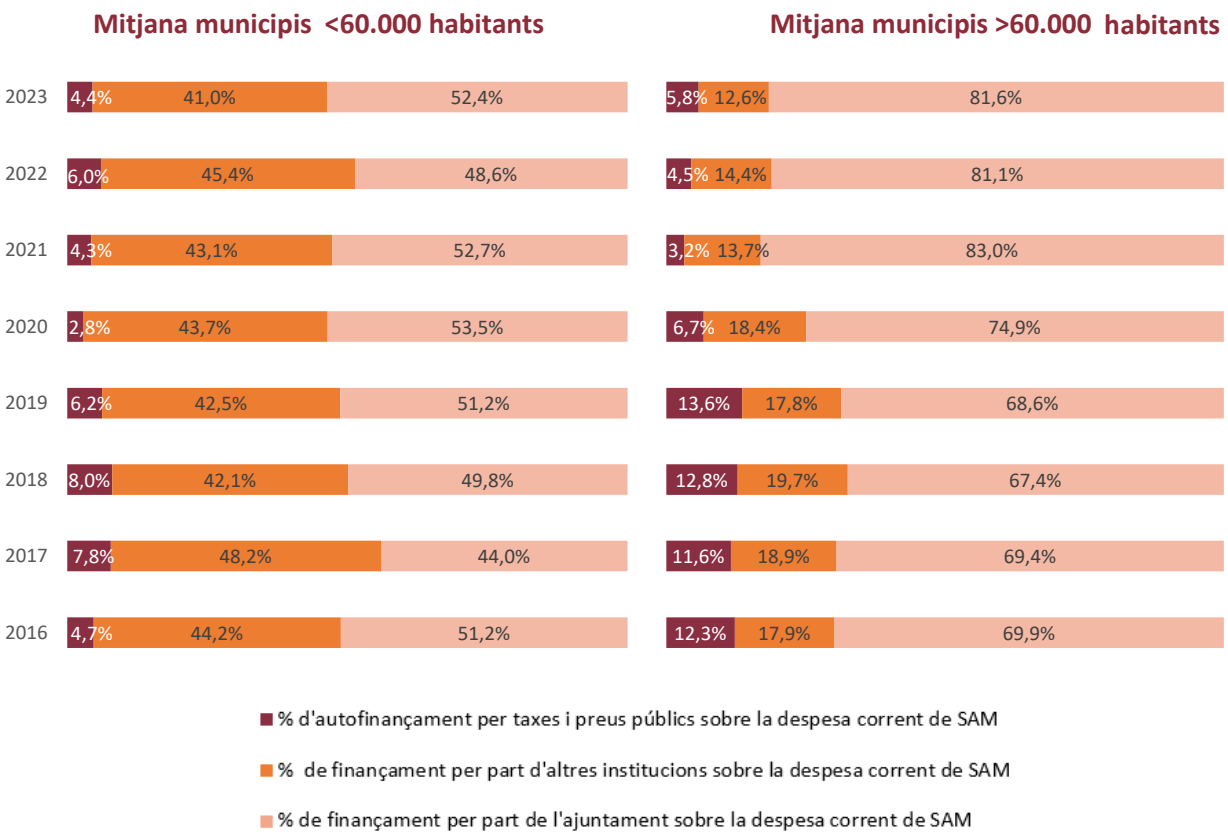
En efecte, respecte el 2022, aquest 2023 **l'autofinançament per taxes i preus públics ha remuntat lleugerament** (+0,7 p.p.). Aquest increment, juntament amb la **disminució en el percentatge de finançament per part d'altres institucions** (-1,8 p.p.), implica un **lleuger augment en les aportacions dels ajuntaments** (+0,9 p.p.), que cobreixen un 76,7% de la despesa corrent en seguretat alimentària.

Fonts de finançament de la despesa en SAM



És rellevant la **diferència en les fonts de finançament en funció de la població de l'ens local**. De mitjana, els **municipis de menys de 60.000 habitants mostren una major dependència del finançament per part d'altres institucions**, que es manté constant al voltant del 43% al llarg dels anys, sent la Diputació de Barcelona la principal font d'aquest finançament. D'altra banda, en **els municipis de més de 60.000 habitants, existeix un major finançament per part de l'ajuntament**, que arriba al 81,6% el 2023 i mostra una tendència creixent al llarg del temps.

Fonts de finançament en funció de la població de l'ens local



2.2. Valors organitzatius i recursos humans

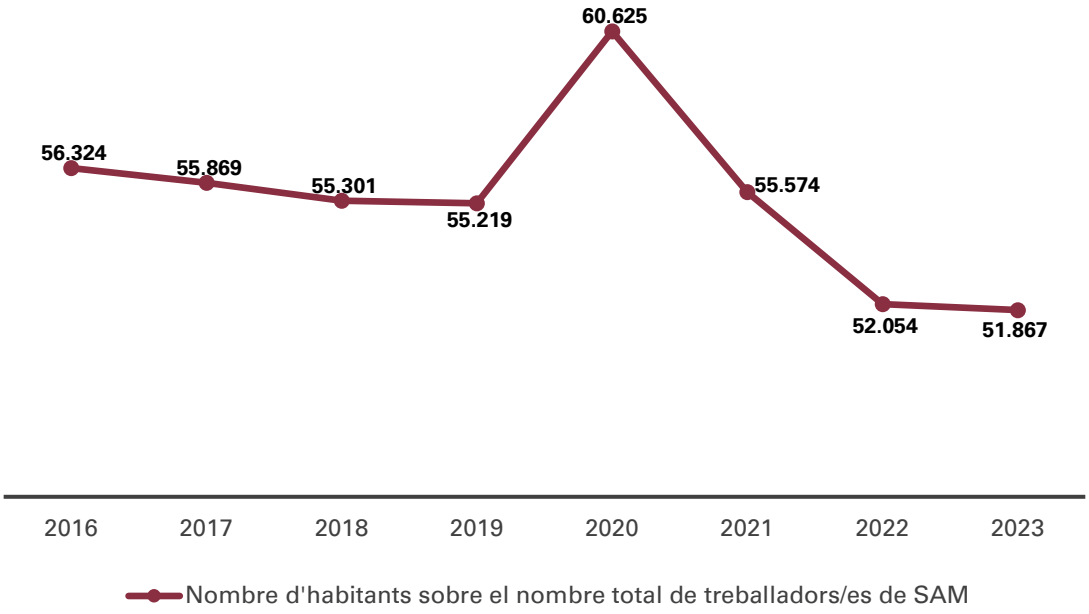
2.2.A. Recursos humans

Taula 2: Principals indicadors de recursos humans i evolució respecte l'any anterior

51.867 ↓ -0,4%	**Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM**
831 ↓ -1,9%	**Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament**
211 ↑ +6,6%	**Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament**

Durant el 2023, l**a proporció d'habitants per treballador/a de SAM ha continuat disminuint (-0,4%)**, seguint la tendència decreixent que va començar el 2020 i assolint el seu valor més baix des del 2016, amb 51.867 habitants per persona treballadora.

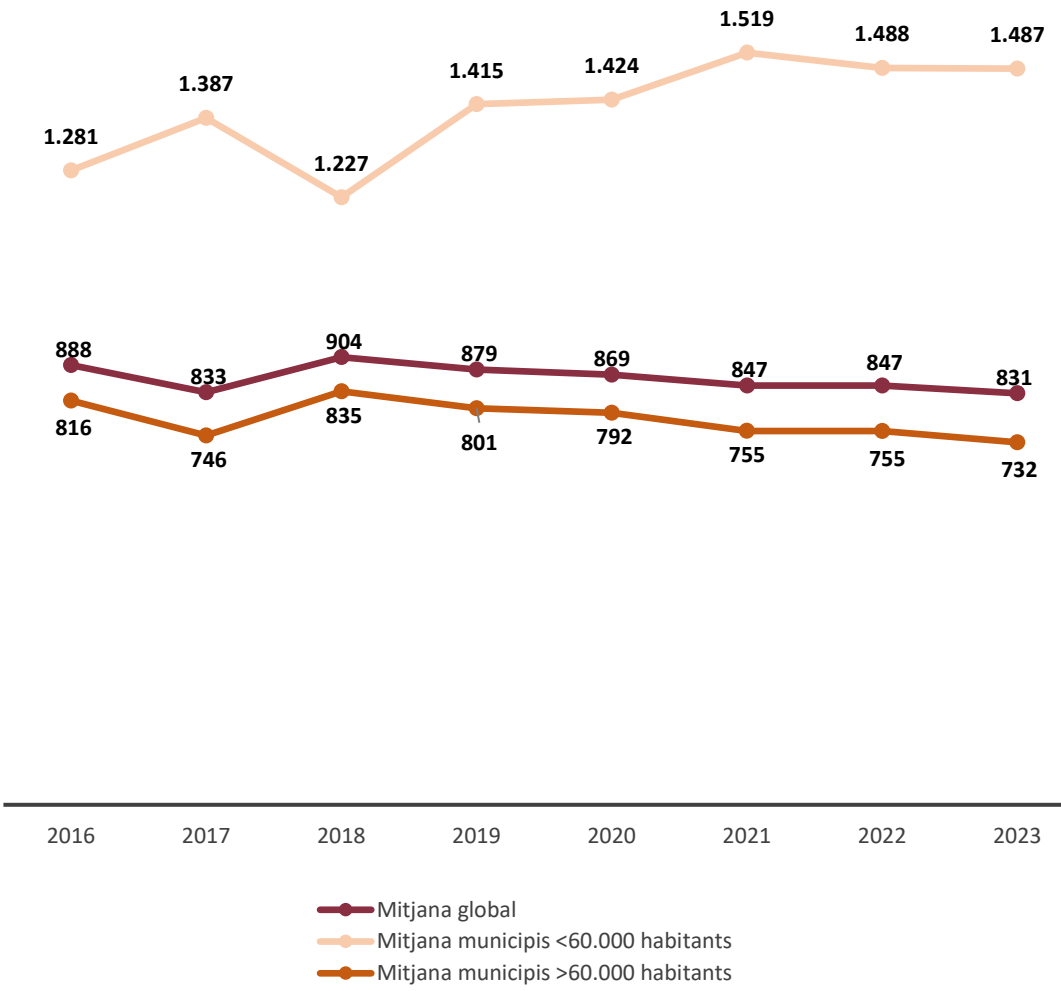
Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM



D'altra banda, en termes generals, la **mitjana global d'establiments per inspector/a també ha mostrat una tendència a la baixa durant els últims anys,** disminuint de 888 el 2016 a 831 el 2023.

No obstant, en observar els **municipis de menys de 60.000 habitants, la mitjana és notablement superior**, augmentant de 1.227 el 2018 fins a 1.487 establiments per inspector el 2023. Per contra, els **municipis de més de 60.000 habitants** han experimentat un lleuger augment de la seva dotació de personal, passant de 816 establiments alimentaris per inspector el 2016 a 732 el 2023.

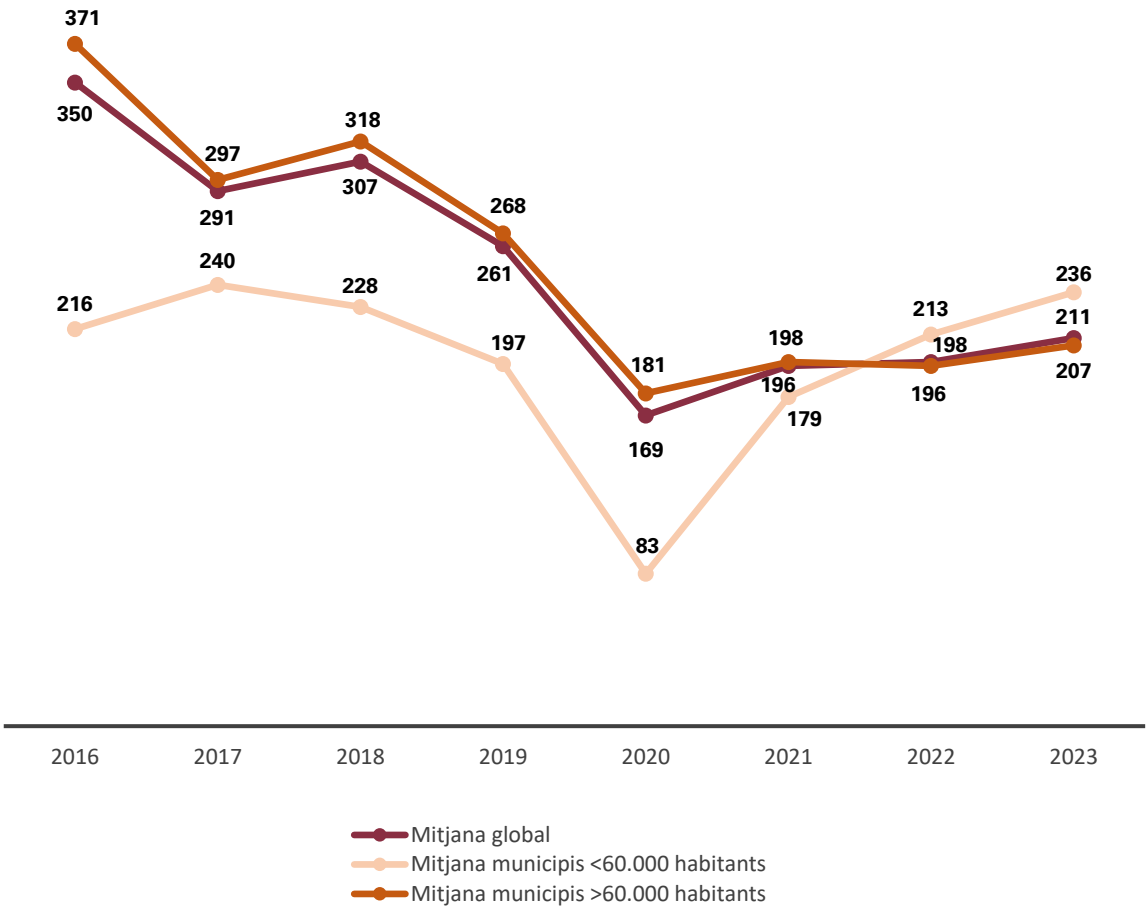
Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament en funció de la població de l'ens local



Pel que fa al **nombre de visites de control** realitzades per cada persona inspectora, durant els últims anys **s'observa una tendència creixent**. Després d'un mínim històric el 2020 de només 169 visites, a causa dels tancaments d'establiments i les restriccions durant la pandèmia de la COVID-19, s'ha registrat un augment progressiu fins arribar a 211 visites l'any 2023.

Cal destacar que es tracta d'un indicador amb una **elevada diferència entre les mitjanes dels grups d'ens locals de més i menys de 60.000 habitants**. L'any anterior, es va observar per primera vegada, com els municipis fins a 60.000 habitants superaven, de mitjana, els de més de 60.000 habitants en el nombre de visites de control per inspector/a. Enguany, és interessant destacar com aquesta tendència s'ha mantingut i s'ha ampliat la **bretxa entre municipis de menor població i els de major població, arribant a 29 punts** (17 punts l'any anterior). Tanmateix, aquesta diferència encara es manté molt inferior a la que hi havia els anys anteriors a la pandèmia.

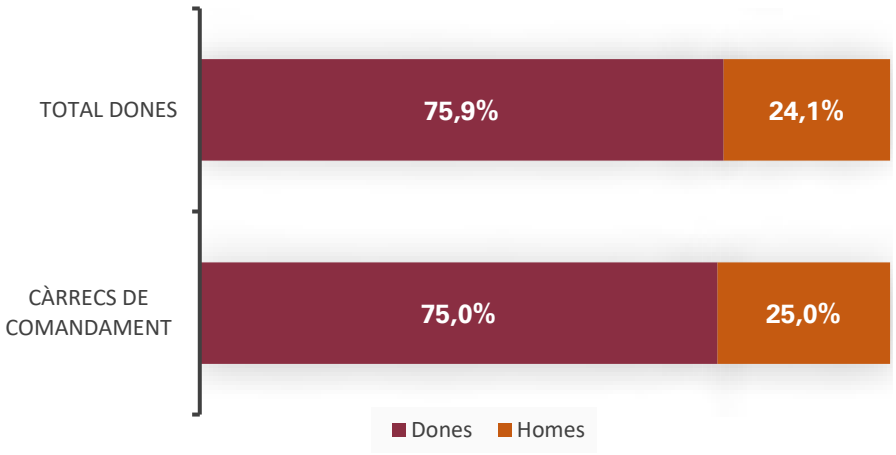
Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament en funció de la població de l'ens local



2.2.B. Estructura de personal

El **nombre de dones a les plantilles dels serveis arriba al seu màxim històric (75,9%)**. No obstant, en el cas dels **càrrecs de comandament del servei,** la **proporció de dones disminueix lleugerament en comparació amb els darrers anys**. Aquesta reducció es deu sobretot a la disminució de 10,6p.p. en la proporció de dones en càrrecs de comandament en els ens locals de menys de 60.000 habitants en comparació amb l'any anterior.

Estructura personal SAM per gènere

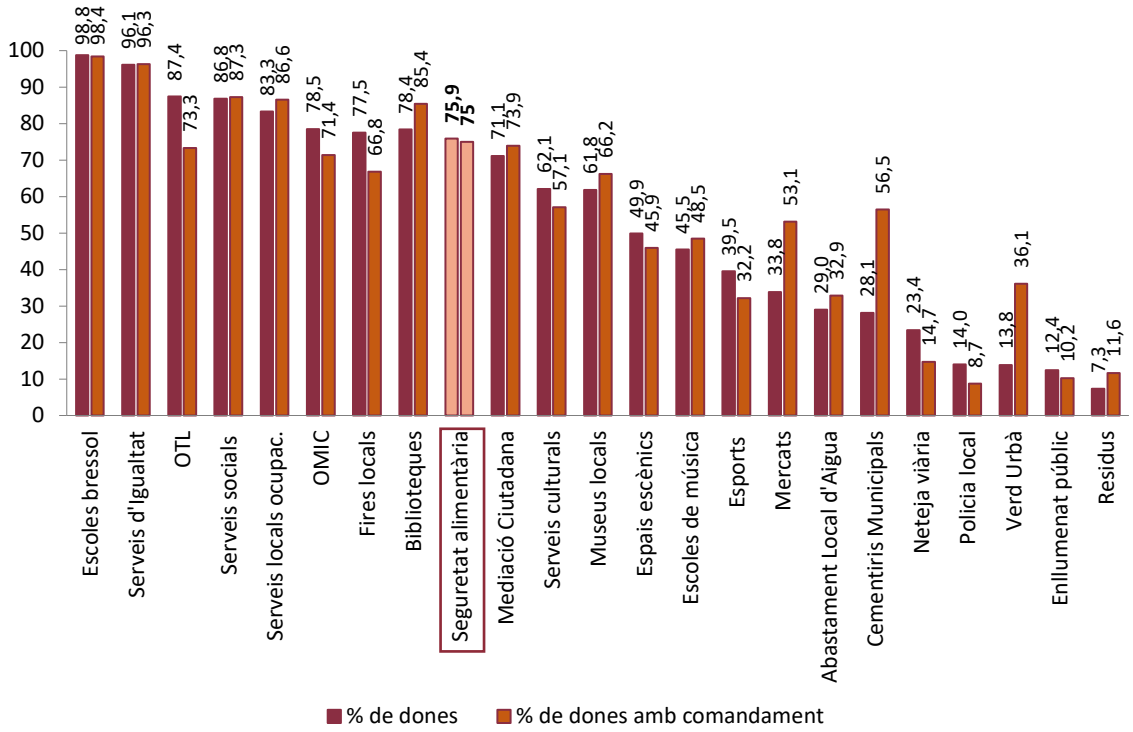


Presència de dones en els serveis de Seguretat Alimentària en funció de la població de l'ens local

	Mitjana general	Ens locals de menys de 60.000 habitants	Ens locals de més de 60.000 habitants
Percentatge de dones sobre el nombre total de persones treballadores de SAM	**75,9%** ↑ +1,4 p.p.	**90,4%** ↓ -0,8 p.p.	**72,7** ↑ +1,7 p.p.
Percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de persones treballadores de SAM amb càrrec de comandament	**75,0%** ↓ -3,7 p.p.	**88,6%** ↓ -10,6 p.p.	**71,3** ↓ -2,9 p.p.

Comparant la representació de dones en els diferents serveis participants en els **Cercles de Comparació Intermunicipal**, es pot observar que els serveis de **Seguretat Alimentària, amb un 75,9% de dones en total i un 75,0% de dones en posicions de comandament,** mantenen una alta presència femenina i una proporció similar de dones treballadores i de dones en posicions de comandament. Tot i ser una dada significativa, encara hi ha vuit serveis que superen, de mitjana, aquest percentatge: estaquen especialment els serveis d'Escoles Bressol i els serveis d'Igualtat, que estan propers al 100% pel que fa a presència femenina.

% de dones treballadores i % de dones amb comandament dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona[2]



2.2.C. Hores de formació

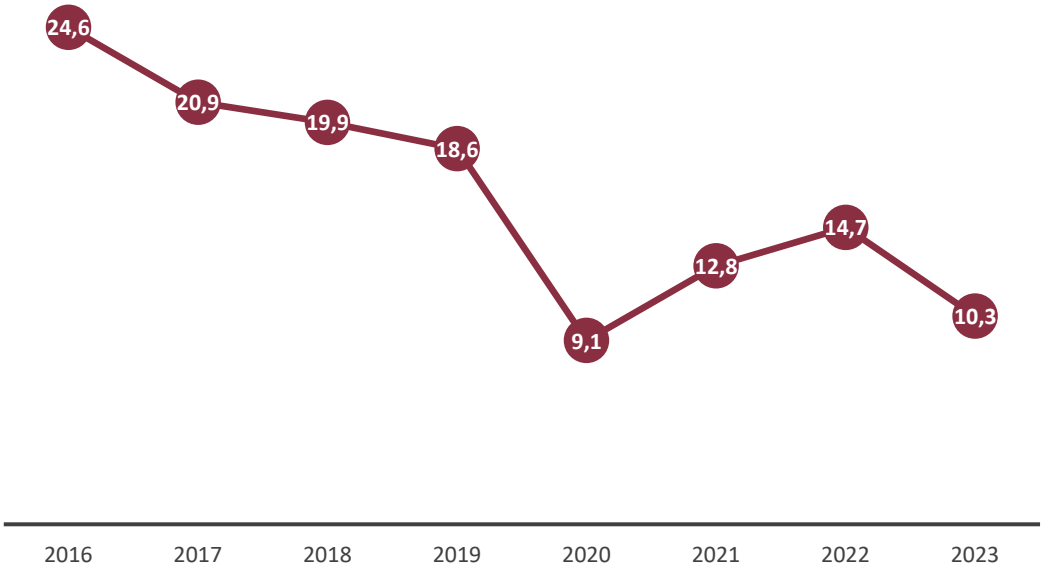
El temps dedicat a formació pateix una important reducció

Durant el 2023, **el temps destinat a formació específica en seguretat alimentària del personal ha disminuït quasi arribant al mínim històric del 2020**. Aquesta reducció s'observa després d'un lleuger repunt els dos anys anteriors (2021 i 2022).

Cal destacar que l'any 2020 la formació específica en seguretat alimentària va experimentar una caiguda històrica coincident amb la crisi sanitària derivada de la COVID-19.

2 Dades definitives del 2023 exceptuant els serveis Policia local, Neteja viària, Gestió de residus, d'Espais escènics, d'Escoles bressol, d'Esports, Serveis Socials, Mercats municipals, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Enllumenat públic, Mediació ciutadana, Verd Urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, OTL, Abastament Local d'Aigua i Serveis d'Igualtat que són dades del 2022. En el cas dels serveis de Biblioteques, són dades provisionals del 2023.

Nombre total d'hores de formació específica per treballador/a de SAM

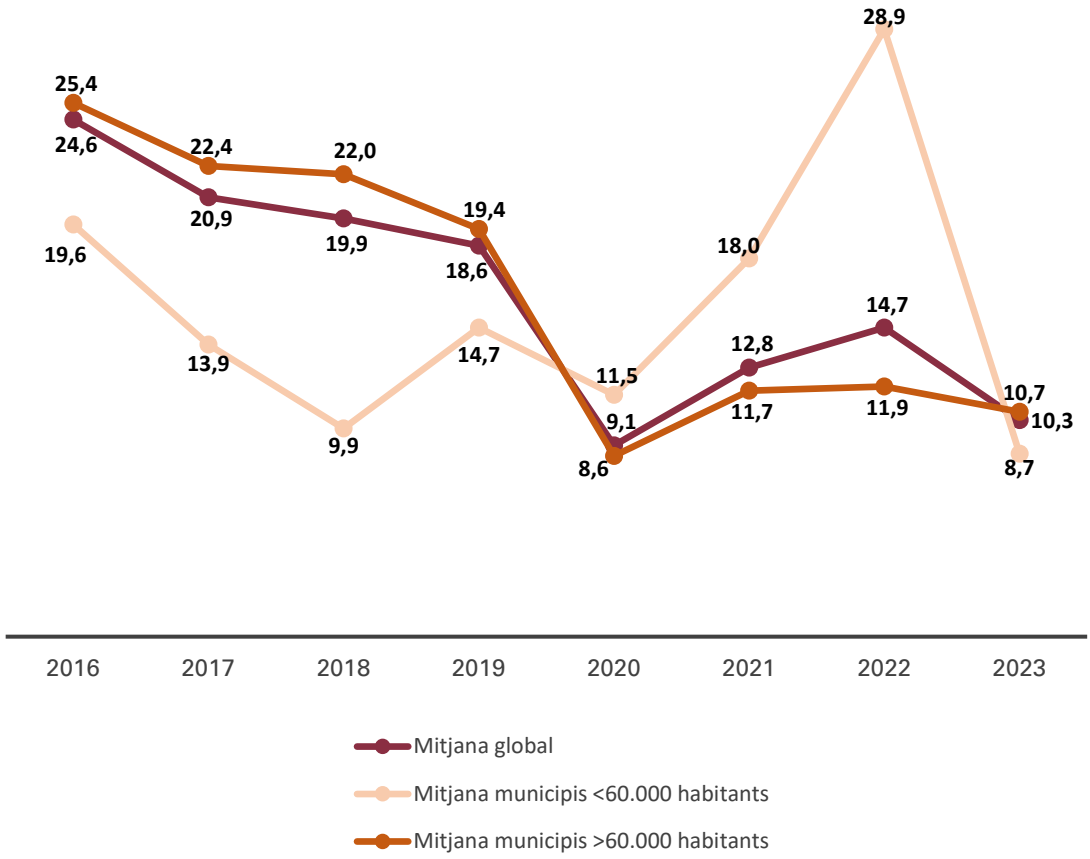


És important destacar que la caiguda del 2023 en les hores de formació s'ha donat sobretot per la reducció en els **municipis de menys de 60.000 habitants, on el valor ha assolit el seu mínim històric i ha caigut dràsticament fins les 8,7** hores per treballador/a, després d'un pic significatiu el 2022 (28,9 hores).

En termes generals, fins el 2019 es va observar una tendència on els **municipis de menys de 60.000 habitants estaven per sota de la mitjana global,** mentre que els de més de 60.000 estaven per sobre. No obstant, **el 2020 es va invertir aquesta situació i els municipis de menor població van experimentar un repunt fins arribar a les 28,9 hores el 2022, superant àmpliament la mitjana global.**

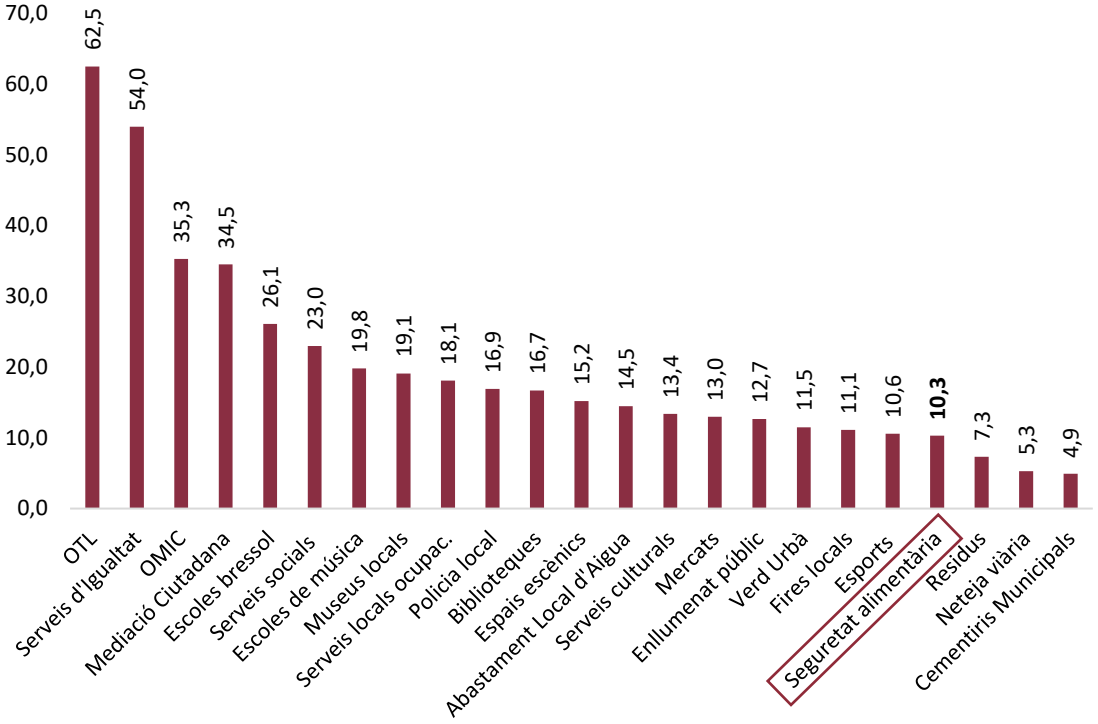
Amb tot, tant la mitjana global del 2023 com la d'ambdós grups de població tendeixen a convergir.

Nombre total d'hores de formació específica per treballador/a de SAM en funció de la població de l'ens local



De manera transversal, comparat amb els altres 23 serveis que s'analitzen als **Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona**, la formació en seguretat alimentària es manté per sota de la mitjana general. **Així, amb 10,3 hores de formació per persona treballadora, els serveis de Seguretat Alimentària es troben a la part inferior del rànquing.**

Hores de formació específica per persona treballadora dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona[3]



2.3. Encàrrec polític i estratègic

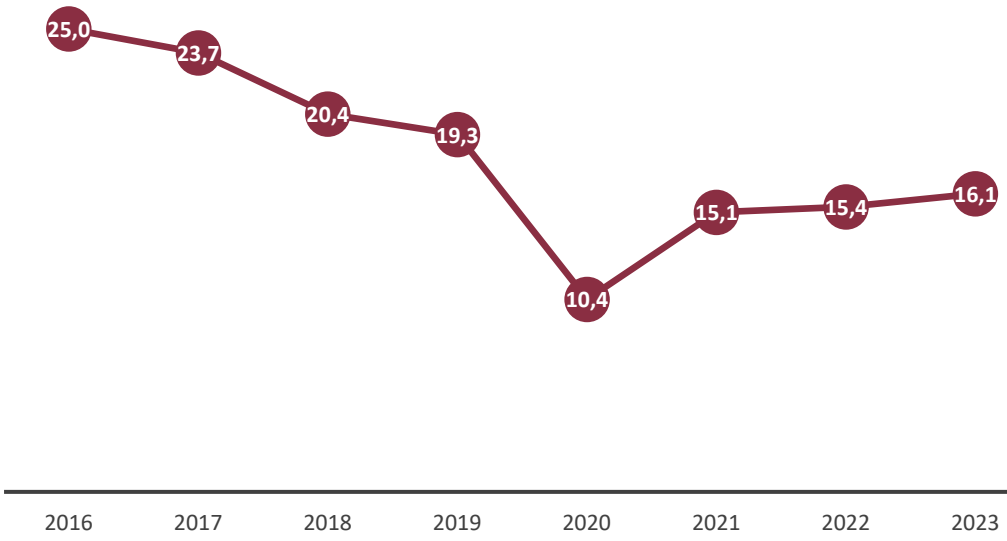
2.3.A. Inspecció i assessorament

Les inspeccions continuen incrementant-se des del mínim històric del 2020, però segueixen per sota dels valors dels anys anteriors a la pandèmia.

Durant el període analitzat des del 2016 fins al 2023, s'observa una fluctuació en el percentatge d'establiments inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris. Començant en el 2016 amb un 25%, aquest percentatge va disminuir progressivament fins a assolir el seu punt més baix el 2020, marcat per la pandèmia, els períodes de confinament i el tancament d'establiments, amb només un 10,4% d'establiments inspeccionats. A **partir del 2021, s'aprecia una lleugera recuperació, que es consolida el 2023** arribant al 16,1% dels establiments inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris.

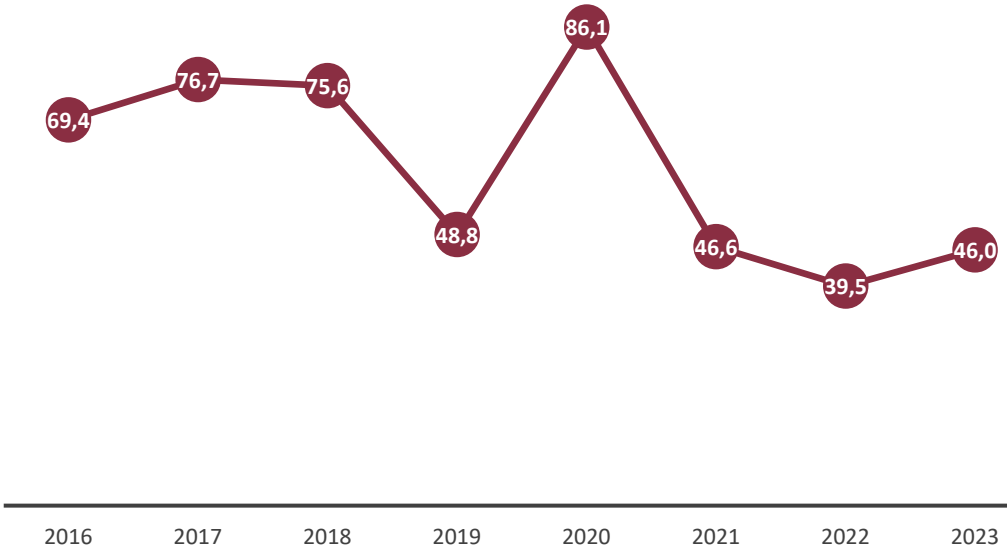
3 Dades definitives del 2022 exceptuant els serveis d'Esports, Serveis Socials, Serveis d'igualtat, Serveis culturals, Museus locals, Abastament d'aigua, Enllumenat públic, Neteja viària, Gestió de residus, Verd urbà i Cementiris municipals, que són dades del 2021. En el cas dels serveis d'Espais escènics, Mercats municipals, Fires locals i Mediació ciutadana, són dades provisionals del 2022.

% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris



Pel que fa als assessoraments als establiments alimentaris, després d'assolir el mínim històric l'any 2022, sembla que hi ha una **lleugera recuperació durant el 2023**.

Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi

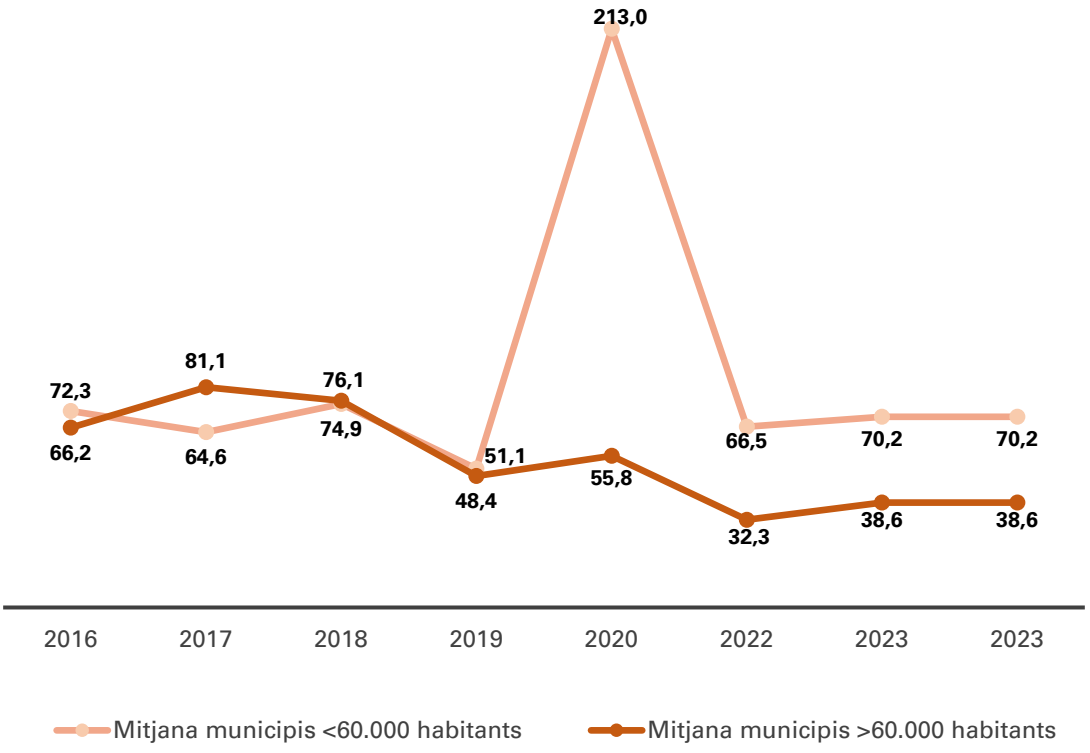


Diferenciant per grups de població, l'any 2020, marcat per la pandèmia de la COVID-19, es va produir un notable increment en la mitjana d'establiments assessoratse als municipis de menys de 60.000 habitants, arribant a 213 assessoraments per cada 1.000 establiments alimentaris (el

21% del cens). Des d'aleshores, aquests municipis han mantingut una mitjana més elevada en comparació amb els municipis de més de 60.000 habitants, en els que, de mitjana, no es va donar cap increment significatiu l'any 2020.

Nombre d'advertiments i requeriments en funció de la població dels ens locals	**Mitjana general**	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
Nombre d'**establiments alimentaris assessorats** per cada 1.000 establiments alimentaris	**46,0** ↑ 16,5%	**70,2** ↑ 5,6%	**38,6** ↑ 19,5%

Evolució del nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris en funció de la població de l'ens local



2.4. Mesures coercitives

Taula 3: Principals indicadors de mesures coercitives i evolució respecte l'any anterior

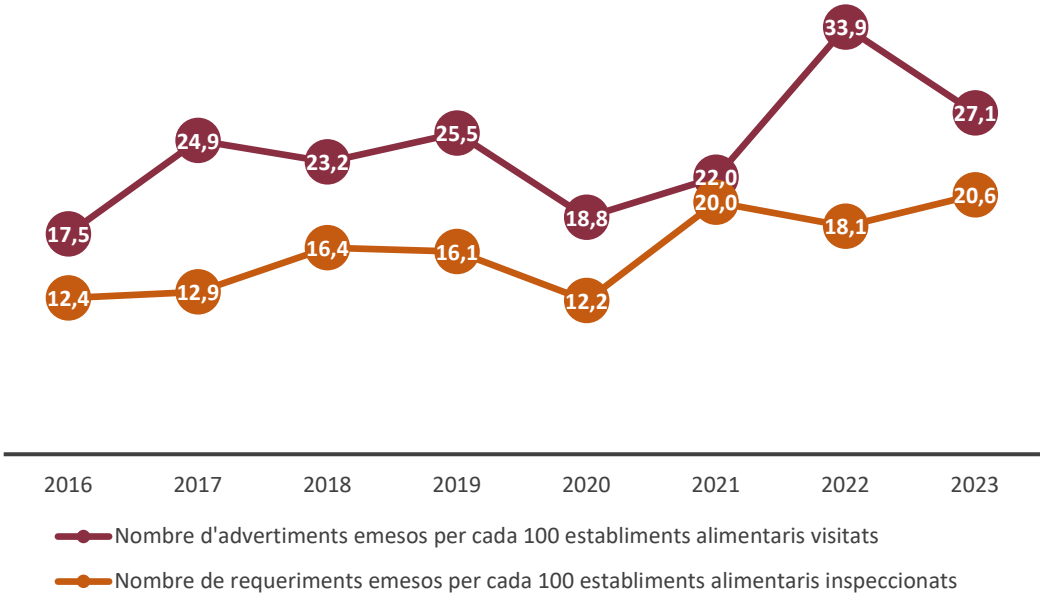
27,1 ↓ -20,1%	**Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats**
20,6 ↑ +13,8%	**Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats**
5,3% ↑ +0,3 p.p.	**% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments inspeccionats**
3,9% ↑ +0,8 p.p.	**% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments inspeccionats**

Les mesures coercitives més lleus com els advertiments disminueixen. Per contra, augmenten les mesures coercitives més greus com els requeriments, les mesures cautelars i les sancions.

En el cas del **nombre d'advertiments emesos cada 100 establiments alimentaris visitats** (27,1 el 2023), ha disminuït lleugerament des del màxim històric de l'any anterior.

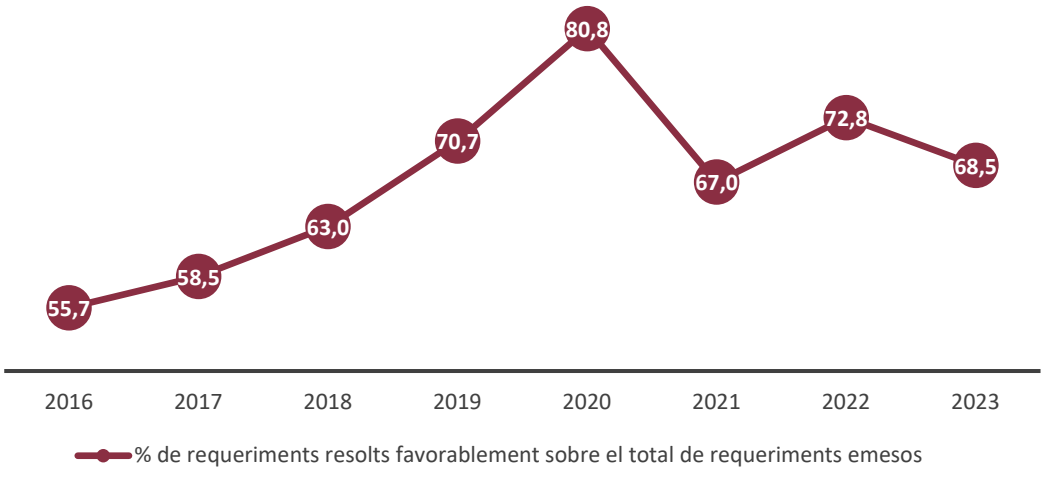
En el cas dels **requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats**, ha augmentat lleugerament, arribant a 20,6 el 2023.

Advertiments i requeriments emesos



A més de l'increment en el nombre de requeriments emesos, cal destacar que el percentatge de r**equeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos ha disminuït lleugerament fins el 68,5%, tot i mantenir-se dins dels valors més alts de la sèrie històrica** (no s'evidencien diferències en les mitjanes de cadascun dels dos grups de població).

Requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos



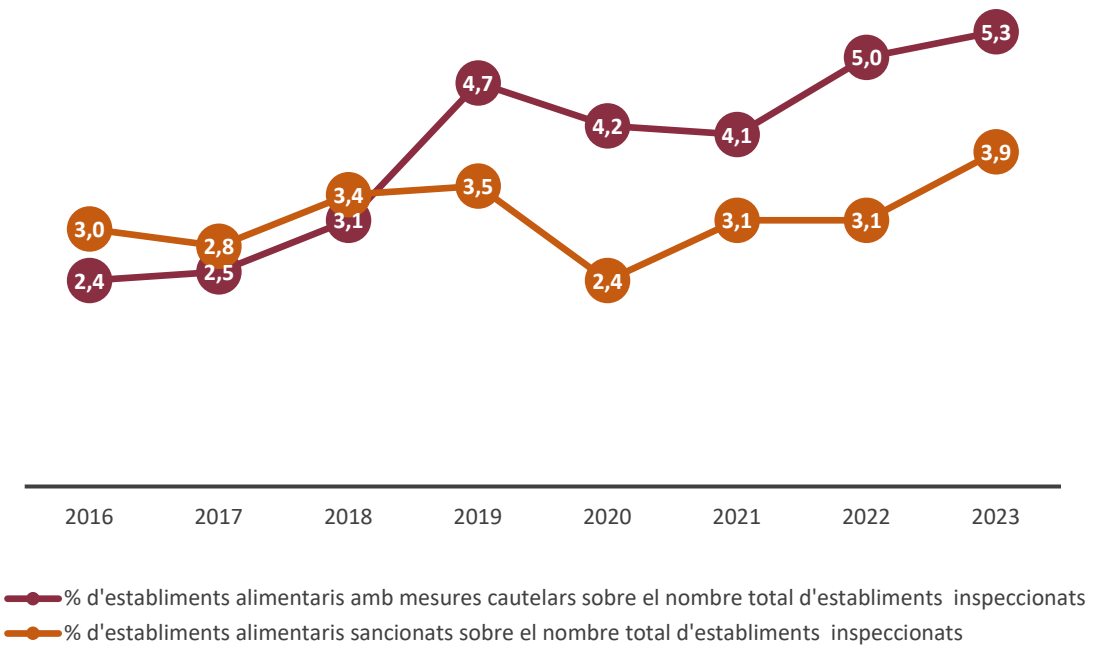
Així mateix, cal tenir en compte que es tracta de **dos indicadors** amb diferències significatives entre les mitjanes del grup d'ens locals de menys de 60.000 habitants i les del grup de més de 60.000 habitants.

Nombre d'advertiments i requeriments en funció de la població dels ens locals

	Mitjana general	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
Nombre d'**advertiments emesos** per cada 100 establiments alimentaris visitats	**27,1** ↓ -7,9%	**33,9** ↓ -7,9%	**24,1** ↓ -26,5%
Nombre de **requeriments emesos** per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	**20,6** ↑ +13,8%	**22,5** ↑ +13,1%	**19,9** ↑ +14,4%

Pel que fa a la resta de mesures coercitives, l'any 2023 s'observa un **augment tant en els establiments amb mesures cautelars com en els establiments sancionats** (5,3% i 3,9% respectivament sobre el total dels establiments inspeccionats), **arribant un nou màxim històric en ambdós casos**.

Evolució de les mesures cautelars i les sancions



En el cas d'aquests dos darrers indicadors, cal destacar novament la disparitat entre les mitjanes dels ens locals de menys i de més de 60.000 habitants.

Mesures cautelars i sancions en funció de la població dels ens locals

	Mitjana general	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
% d'establiments alimentaris amb **mesures cautelars** sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	**5,3** ↑ +0,3 p.p.	**1,9%** ↑ +0,1 p.p.	**6,5%** ↑ +0,4 p.p.
% d'establiments alimentaris **sancionats** sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	**3,9** ↑ +0,8 p.p.	**1,4%** ↓ -0,1 p.p.	**4,7%** ↑ +1,1 p.p.

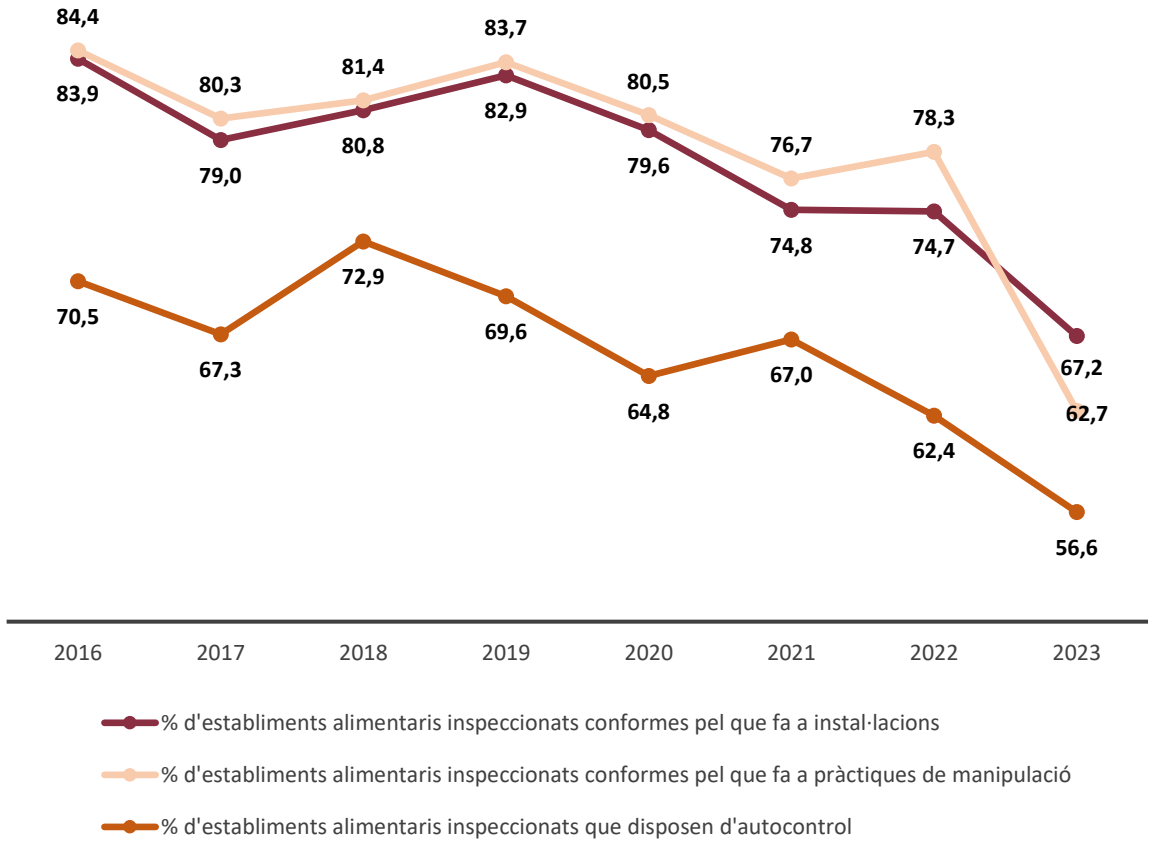
Com a conclusió, en termes percentuals es pot afirmar que **els ens locals de menor població apliquen més advertiments i més requeriments**, mentre que els **municipis de major població apliquen més mesures cautelars i més sancions.**

2.5. Conformitats

2.5.A. Establiments alimentaris inspeccionats

En termes generals, **es redueix la conformitat en les instal·lacions, pràctiques de manipulació i autocontrols assolint mínims històrics.**

Nivell de conformitat en els establiments inspeccionats



Tal com queda reflectit al gràfic anterior, s'observen **diferències significatives** en la conformitat dels establiments alimentaris inspeccionats **segons el grup de població**. En general, es pot observar una **menor conformitat en els municipis de menor població en comparació amb els de major població**.

Pel que fa a la **conformitat en les instal·lacions** dels establiments inspeccionats, després d'uns anys d'estabilitat, es dona una **reducció significativa fins a arribar al mínim històric registrat**. Aquesta variació és més pronunciada en els municipis de més de 60.000 habitants, amb una disminució del 8,2% respecte el 2022, mentre que en els municipis de menys de 60.000 habitants la reducció és del 5,4%.

Pel que fa a les **pràctiques de manipulació**, la **reducció és encara més notable, amb una caiguda del 15,6pp** a nivell general durant el 2023 en comparació amb el 2022. Aquesta **tendència es destaca especialment en els municipis de més de 60.000 habitants**, on la disminució arriba al 18,7pp (-6,3pp en els municipis de menys de 60.000 habitants).

Finalment, en relació amb els **establiments inspeccionats que disposen d'autocontrol,** també es produeixen **disminucions de manera similar**. En general, **els establiments dels ens locals de menor població són els que més dificultats tenen per complir amb aquest requisit.**

Percentatge d'establiments alimentaris inspeccionats conformes en funció de la població dels ens locals

	Mitjana general	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
% d'establiments alimentaris **inspeccionats** conformes pel que fa a **instal·lacions**	**67,2%** ↓ -7,5 p.p.	**54,3%** ↓ -5,4 p.p.	**71,6%** ↓ -8,2 p.p.
% d'establiments alimentaris **inspeccionats** conformes pel que fa a **pràctiques de manipulació**	**62,7%** ↓ -15,6 p.p.	**63,5%** ↓ -6,3 p.p.	**62,4%** ↓ -18,7 p.p.
% d'establiments alimentaris **inspeccionats** que disposen **d'autocontrol**	**56,6%** ↓ -5,8 p.p.	**32,6%** ↓ -6,5 p.p.	**64,8%** ↓ -5,5 p.p.

2.5.B. Establiments alimentaris classificats

Tot i la disminució en les conformitats dels establiments inspeccionats, s'han mantingut o fins i tot augmentat les conformitats dels establiments alimentaris classificats pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i autocontrols

Nivell de conformitat en els establiments classificats



En aquest cas, també s'observen **diferències significatives segons el grup de població.** En general, es pot observar una **tendència a una menor conformitat en els municipis de menor població en comparació amb els de major població.**

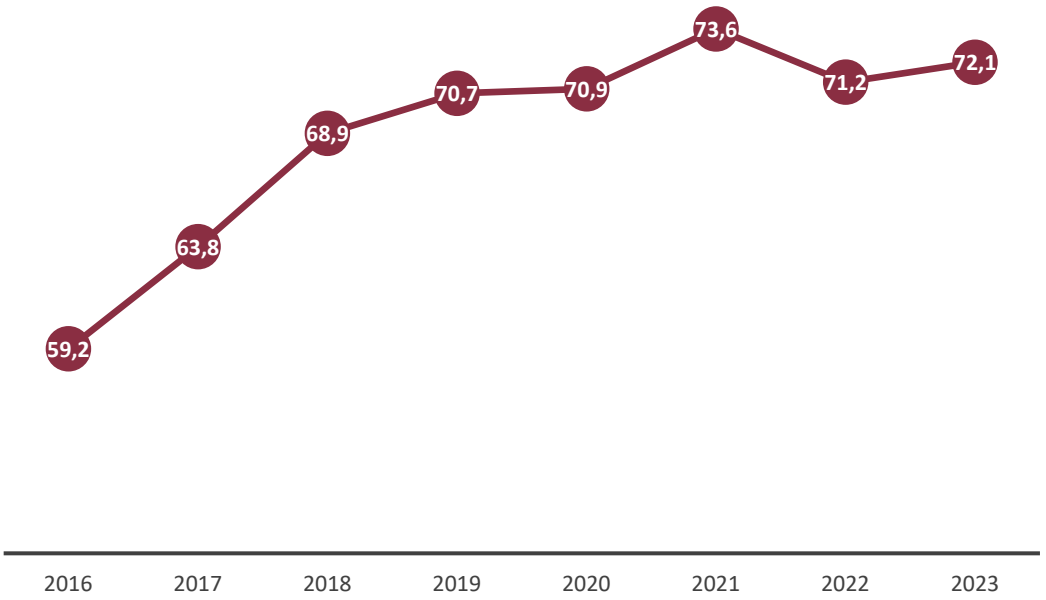
% d'establiments alimentaris classificats conformes en funció de la població dels ens locals

	Mitjana general	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
% d'establiments alimentaris **classificats** conformes pel que fa a **instal·lacions**	**68,0%** ↑ 5,6 p.p.	**64,3%** ↓ -1,2 p.p.	**70,6%** ↑ +9,8 p.p.
% d'establiments alimentaris **classificats** conformes pel que fa a **pràctiques de manipulació**	**68,4%** ↑ +4,9 p.p.	**69,4%** ↓ -1,2 p.p.	**67,8%** ↑ +7,2 p.p.
% d'establiments alimentaris **classificats** que disposen **d'autocontrol**	**42,7%** ↑ +1,7 p.p.	**31,0%** ↓ -8,1 p.p.	**50,5%** ↑ +8,4 p.p.

2.6. Mapa de risc

L'any 2023, s'ha arribat al 72,1% **d'establiments classificats** sobre el total d'establiments alimentaris, **gràcies a un lleuger augment respecte l'any anterior**, tot i mantenir-se per sota del màxim històric registrat el 2021.

% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris



De mitjana, la diferència en els establiments classificats sobre el total d'establiments alimentaris és significativa entre **els municipis de menys de 60.000 habitants i els de més de 60.000 habitants, augmentant dels 8pp el 2022 als 15pp el 2023.**

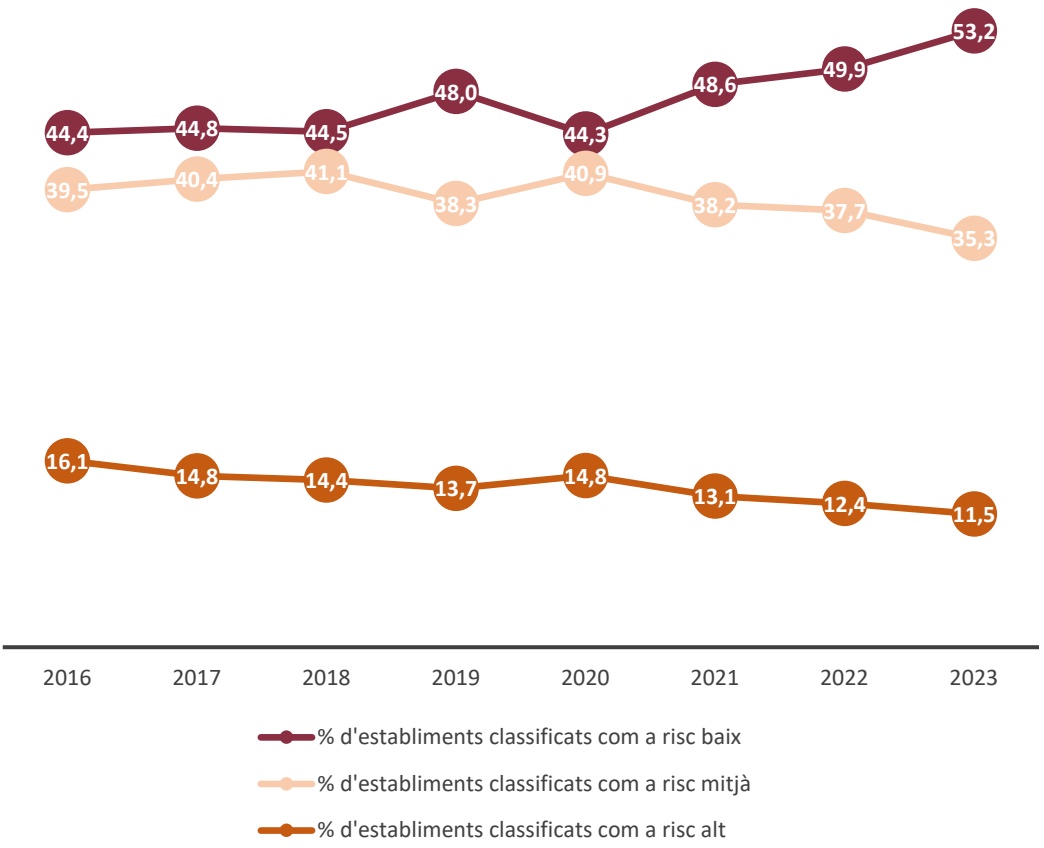
Percentatge d'establiments alimentaris classificats en funció de la població dels ens locals

	Mitjana general	Ens locals de **menys** de **60.000** habitants	Ens locals de **més** de **60.000** habitants
% **d'establiments alimentaris classificats** sobre el total d'establiments alimentaris	**72,1%** ↑ 0,9p.p	**62,4%** ↓ -3,0p.p	**77,5%** ↑ +3,9p.p

Quant al mapa de risc, aquest 2023 s'ha superat:

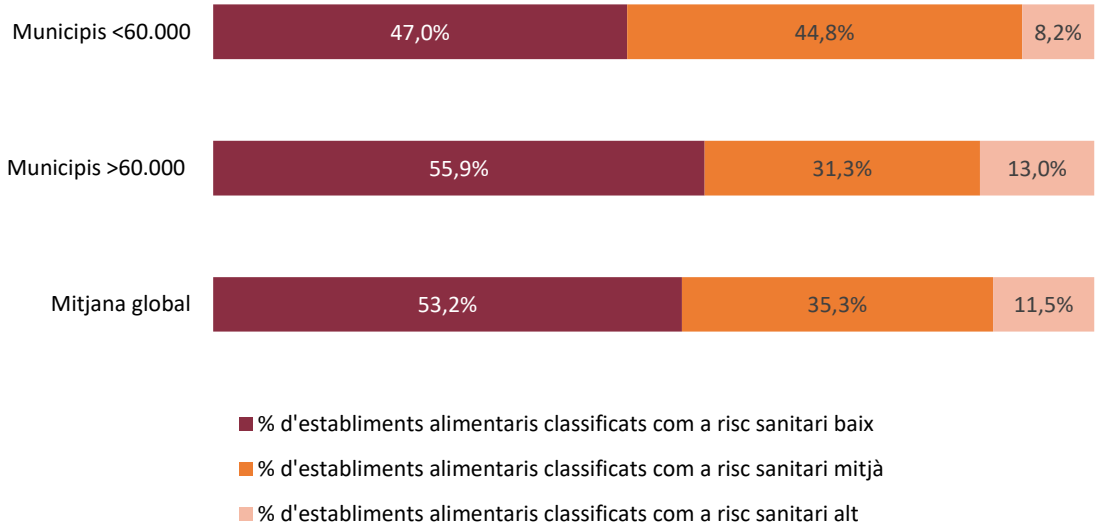
- **El màxim històric** d'establiments **classificats com a risc sanitari baix**.
- **El mínim històric** d'establiments **classificats com a risc sanitari alt**.

Evolució del mapa de risc dels establiments alimentaris classificats



No obstant això, tal com es pot comprovar al gràfic següent, hi ha lleugeres diferències en **funció de la població de l'ens local.**

Mapa de risc sanitari en funció de la població dels ens locals



3. Tallers de millora

Els dies 14 i 16 de maig de 2024 es van celebrar els tallers de millora amb el personal tècnic dels diferents serveis municipals de Seguretat Alimentària participants de la present edició del CCI SAM.

Durant els tallers, es van poder **intercanviar experiències**, coneixements i consells, a més del treball habitual amb indicadors, tot per seguir fomentant la cultura de l'avaluació i la millora contínua dels serveis municipals.

La primera activitat, anomenada **"Interpretar per millorar"**, tenia com a objectiu fer una anàlisi global del servei de cada municipi mitjançant l'avaluació dels seus indicadors, la seva evolució al llarg dels últims anys i la comparació amb la resta de municipis. A partir d'aquesta diagnosi, els municipis havien d'extreure 3 titulars que resumissin el funcionament del seu servei. Complementàriament, els municipis van identificar i classificar les causes d'una oportunitat de millora que van triar emprant el diagrama de causa-efecte (*diagrama Ishikawa*).

La segona activitat, anomenada **"Un problema, una solució"**, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels serveis a través d'una dinàmica de grup que consistia en la formulació de preguntes per part del personal tècnic de cada ens local per iniciar posteriorment un torn de respostes i de debat entre els participants.

A continuació es recullen les preguntes i respostes formulades durant les dues jornades, agrupades segons temàtica:

Criteris tècnics a aplicar durant els controls sanitaris als establiments alimentaris

Pel que fa a les pràctiques de manipulació

Conservació de la fruita tallada i exposició de fruita al carrer

Ara el RD1021/22 estableix que el meló, la síndria, la pinya i la papaia tallades per la meitat o en quarts es poden mantenir a temperatura ambient (20-25ºC) durant un màxim de 3 hores. Passades les 3 hores, s'han de conservar en refrigeració a un màxim de 4ºC fins a la seva venda. També és preceptiu registrar l'hora del tall i informar al consumidor que haurà de refrigerar el producte, mitjançant un rètol, una etiqueta, etc.

Pel que fa a l'exposició per a la venda de fruita al carrer, molts municipis ho permeten sempre i quan no estigui exposada directament al sol i no es tracti de fruita de consum directe sense pelar (maduixes, cireres, raïm, etc.) ni de fruita tallada. D'altra banda, també es controla que els expositors no ocupin la via pública.

Control de temperatures de conservació dels aliments

No hi ha un procediment únic, depèn de la casuística i les particularitats de cada municipi. Alguns apliquen una certa flexibilitat (d'aproximadament 2-3ºC) en els controls de temperatura per determinar si s'ha de procedir o no amb un comís. El tècnic responsable realitza una valoració del risc tenint en compte el tipus i les característiques de l'aliment per prendre la decisió que correspongui:

- Si accepta aquest grau de flexibilitat, insta el titular a corregir immediatament la temperatura de refrigeració o congelació.
- Quan no accepta el grau de flexibilitat perquè hi determina un risc, procedeix amb el comís o la destrucció dels aliments, deixant-ne constància per escrit a l'acta.

Conservació dels formatges a les fires i mercats

El consens general sobre aquest tema ha estat el següent:

- Per als formatges frescos i per als de pasta tova, és obligatori l'ús d'expositors frigorífics.
- Per als formatges semi-curats exposats a temperatura ambient i que la seva etiqueta indica que cal mantenir-los refrigerats, cal exigir que els mantinguin en refrigeració, per tal de complir amb la normativa i de reduir els riscos sanitaris.

També s'observa que a l'etiqueta de molts formatges hi consta la data de consum preferent mentre hi hauria de constar la de caducitat. Aquest requisit l'ha de controlar l'organisme que controla l'elaboració del formatge i no és la competència dels serveis municipals quan fan el control de la venda ambulant.

Declaracions dels aliments sense gluten

Alguns establiments venen o serveixen productes especificant que no contenen gluten, però alhora, afegeixen que en poden contenir traces. En aquests casos cal exigir que es limitin a complir amb el que estableix la normativa, que és declarar les substàncies que poden produir intoleràncies i/o al·lèrgies alimentàries presents en els aliments que es comercialitzen, com el gluten. No convé declarar que els productes estan lliures de gluten malgrat no s'hagi utilitzat cap ingredient amb gluten en la seva elaboració, ja que generalment als establiments minoristes

i/o de restauració no poden evitar-se les contaminacions creuades quan es manipulen altres aliments amb gluten.
També es pot exigir a l'establiment que realitzi una analítica per acreditar l'absència de gluten i que acrediti la disposició de dues línies de manipulació físicament separades que evitin qualsevol risc de contaminació creuada.

Control del nivell d'oxidació dels olis de fregir per part de l'inspector

Durant les visites de control oficial, la majoria dels tècnics mesuren el nivell d'oxidació dels olis de les fregidores dels establiments minoristes utilitzant aparells portàtils.
A més, alguns municipis també requereixen l'autocontrol del nivell d'oxidació i renovació de l'oli amb tires reactives de fàcil lectura als establiments, especialment en aquells que fan més fregits.

Pel que fa a les instal·lacions i equipaments:

Establiments que no tenen porta

No hi ha un consens general sobre aquesta qüestió. Tanmateix, és determinant si el departament de Llicències i Activitats obliga els establiments a tenir porta. Quan no és així, s'ha d'aplicar el criteri sanitari que, en termes generals, consisteix a exigir la porta per evitar l'entrada de plagues i animals indesitjables.
Quant a les cortines d'aire per substituir una porta:

- Alguns municipis accepten les cortines d'aire quan s'ha comprovat que funcionen adequadament i eviten l'accés de plagues. Es determina la seva efectivitat basant-se en si els establiments han registrat incidents o no.
- En altres municipis, es permet l'ús de cortines d'aire en la zona de venda, només si hi ha una porta que la separi de l'obrador o la zona de manipulació. En cas contrari, no s'autoritza l'ús de cortines d'aire.
- Hi ha altres municipis que accepten qualsevol tipus de cortina d'aire, sense imposar restriccions addicionals.

Pel que fa a les portes dels lavabos del personal, la majoria de municipis exigeixen el seu tancament automàtic mitjançant molles quan no existeix doble porta que separi els lavabos de la zona de manipulació o d'emmagatzematge. En el cas dels lavabos per a clients que tenen accés directe al menjador, alguns municipis també exigeixen una doble porta o tancament automàtic.

Accionament dels rentamans

El Reial Decret 1021/2022 ha derogat les normes que establien l'obligatorietat de disposar de rentamans d'accionament no manual en carnisseries i establiments de restauració. Actualment, la normativa vigent només estableix que el rentamans sigui higiènic i no defineix quin tipus d'aixeta s'ha de tenir. Per aquest motiu hi ha disparitat en les exigències i les actuacions dels diferents serveis municipals durant el control de tot tipus d'establiments alimentaris:

- Alguns municipis exigeixen que es disposi d'aixeta d'accionament per genoll, maluc o peu o amb sensor per fotocèl·lula, que són aixetes que forçosament no s'accionen manualment.
- La majoria accepten les aixetes d'accionament per colze i recomanen substituir-les per les del punt anterior, però no és una exigència.
- La majoria de municipis també accepten una aixeta d'accionament per polsador al lavabo, sempre que a la cuina n'hi hagi una d'accionament no manual, descrita al primer punt.

D'altra banda, pel que fa a l'exigència de disposar d'aigua calenta als rentamans dels lavabos, no existeix un consens entre els serveis municipals. Alguns ho estableixen com a requisit, d'altres com a recomanació i d'altres accepten que als lavabos no hi hagi aigua calenta si n'hi ha a la cuina.
Algun municipi disposa d'unes fitxes explicatives al seu web que especifiquen els requisits que han de complir les instal·lacions de cada tipus d'establiment, com ara el fet de disposar o no d'aigua calenta. Aquestes fitxes les adjunten al tràmit de Declaració responsable en matèria de salut alimentària per a establiments sedentaris[4].
En el cas d'activitats alimentàries ambulants o d'esdeveniments esporàdics al carrer per part d'entitats, alguns municipis faciliten rentamans portàtils quan el grau de manipulació és elevat. Quan no es manipulen directament els aliments, molts municipis permeten l'ús de desinfectant del tipus gel hidroalcohòlic per a les mans.

Disposar de rentavaixelles als establiments de restauració

De manera generalitzada, els municipis requereixen disposar de rentavaixelles als establiments que utilitzen vaixella reutilitzable, tal i com estableix la normativa. Tanmateix, per evitar una mesura cautelar més restrictiva, alguns municipis permeten temporalment la continuïtat de l'activitat si s'utilitza solament vaixella d'un sol ús fins que disposin del rentavaixelles.

La vestimenta i els vestuaris dels manipuladors d'aliments

Com a norma general, es requereix que tot manipulador d'aliments utilitzi, com a mínim, un davantal i porti el cabell recollit. Però al personal que participa directament en l'elaboració d'aliments, s'exigeix una indumentària completa d'ús exclusiu, assegurant així un alt nivell d'higiene i reduint el risc de contaminació dels aliments.
Pel que fa als vestidors, quan els establiments no disposen d'un espai específic a tal efecte, se'ls permet, com a norma general, guardar la roba del personal en caixes tancades dins de la zona de magatzem. Aquesta mesura higiènica evita la contaminació creuada per altres materials o productes.

Pel que fa als autocontrols:

Control de plagues per part d'empreses no inscrites al Registre Oficial d'Establiments i Serveis Plaguicides (ROESP) o que no està en vigor

En alguns municipis s'ha detectat que empreses no inscrites al ROESP realitzen activitats de control de plagues en establiments minoristes d'alimentació. En aquests casos, el tècnic ha d'aixecar acta indicant que no es poden contractar serveis d'empreses no registrades. Es recomana verificar sistemàticament la inscripció al ROESP durant la revisió del Pla de control de plagues i comunicar aquestes irregularitats al departament de la Generalitat responsable del ROESP.
En el cas d'empreses inscrites al ROESP, cal assegurar que lliurin la documentació acreditativa i descriptiva del tractament al titular de l'establiment.

4 *Enllaç a la documentació complementària a la sol·licitud del tràmit de "Declaració responsable en matèria de salut alimentària per a establiments sedentaris" de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès: https://seu.santcugat.cat/seu/ProcedimientoTabs.aspx?tab=1&idProc=18&idnct=1356&x=AI784GWAlaM1O9clXJeDvg*

Accions derivades de les visites

S'ha d'obrir un expedient per cada nova inspecció?

De forma generalitzada, es considera necessari obrir un expedient per iniciar el procediment d'inspecció a cada nou establiment. No obstant, alguns municipis s'enfronten a problemes per fer-ho degut a ineficiències internes com ara la difícil gestió d'expedients o l'excés de burocràcia.

Procediment per realitzar el comís / destrucció d'aliments

En cas que el volum d'aliments decomissats sigui reduït, es procedeix a la seva destrucció immediata utilitzant la gestió urbana de residus. És a dir, que el personal de l'establiment els llença als, contenidors urbans en presència de l'inspector i aquest hi aplica un colorant alimentari per evitar la recuperació dels productes.
I en cas de grans quantitats d'aliments, la destrucció la realitza el servei de Neteja Urbana o una empresa de gestió de residus. Abans de la recollida, es pot procedir a precintar l'establiment o la zona de l'establiment on es trobin aquests aliments. El titular ha d'avisar al tècnic de salut perquè comparegui per comprovar que no s'ha manipulat el precinte i que l'empresa gestora s'endú tots els aliments que cal destruir.
En ambdós casos cal fer constar a l'acta la relació d'aliments comissats i destruïts i adjuntar-hi fotografies.

Mesures cautelars

Les mesures cautelars inclouen el tancament de l'establiment, el precintat de parts del local, el precintat d'aliments, la destrucció d'aliments, etc.
Quan procedeix un tancament, s'intenta que sigui voluntari per evitar la sobrecàrrega burocràtica. Aquesta estratègia permet una gestió més eficient i menys complexa de les infraccions, garantint alhora la seguretat alimentària.

Presa de mostres en el marc del control oficial

Existeix algun criteri per a la presa de mostres en els establiments?

No tots els municipis disposen de laboratoris per analitzar les mostres i aquest fet determina les decisions a prendre:

- En els municipis que disposen de laboratori municipal, és pràctica habitual realitzar mostreigs prospectius de superfícies i aliments preparats per al consum immediat, com ara amanides i plats preparats. En aquests casos és necessari disposar d'un equipament mínim, com neveres i acumuladors de fred. Els paràmetres que s'analitzen inclouen indicadors de contaminació fecal, com ara els aerobis mesòfils, així com patògens com Listeria en superfícies de tall i llescadores, i paràmetres químics com els sulfits en productes de la pesca, com els túnids, o en carn picada.
- En alguns municipis, es duen a terme campanyes de mostreig d'aliments en parades de mercats, en xarcuteries, en establiments de menjar ràpid com els kebabs...
- Alguns municipis també disposen de proves ràpides per a la detecció de biofilms en superfícies.

Col·laboració amb altres serveis

Estratègies d'èxit de coordinació entre els diferents departaments d'un municipi

S'han plantejat diferents estratègies:

- En alguns municipis els tècnics i responsables dels departaments d'Activitats i de Salut Pública es reuneixen setmanalment per compartir les peticions rebudes al departament d'Activitats, com sol·licituds de nova obertura, de canvis de titularitat i de modificacions d'activitats d'establiments.
- Alguns municipis posen en comú les deficiències detectades en les visites d'Activitats i en les de Salut Pública, i fins i tot es realitzen visites conjuntes (tot i que no és massa pràctic perquè les visites de seguretat alimentària són més extenses que les de control d' activitats).
- En alguns municipis els tècnics de salut disposen d'accés a la base de dades d'activitats, la qual cosa els permet revisar la documentació associada a cada activitat, com ara el projecte tècnic, la declaració responsable i les dades d'identificació. A més, alguns poden incloure anotacions específiques, com per exemple que, si es rep la sol·licitud de canvi de titularitat en algun establiment, el nou titular té l'obligació de resoldre les deficiències sanitàries detectades.
- En alguns municipis, el departament que rep les comunicacions de noves activitats adreça els nous titulars al servei de Salut Pública perquè puguin rebre assessorament en seguretat alimentària.

Altres estratègies de coordinació

Per ampliar i millorar les funcions de SAM es poden implementar les següents estratègies de coordinació interna:

- Reforçar el servei jurídic per abordar qüestions relacionades amb mesures coercitives i altres aspectes legals necessaris, amb l'objectiu de garantir el compliment normatiu i l'aplicació eficaç de sancions en cas de infraccions.
- Treballar conjuntament amb els serveis d'Activitats i Comerç per millorar la coordinació en la realització de visites de control als establiments, unificar els procediments i compartir informació.
- Comptar amb un bon suport administratiu per a la realització de notificacions, el seguiment de procediments i la gestió de documentació relativa als expedients.

Col·laborar amb el departament d'Ocupació per proporcionar formacions conjuntes als manipuladors d'aliments dels establiments.

Canvis de titularitat

En moltes ocasions, el grau de compliment de les condicions sanitàries disminueix quan els operadors econòmics volen traspassar la seva activitat. Així el nou titular, quan rep una visita de control sanitari, es justifica dient que les deficiències detectades són culpa de l'anterior titular perquè va deixar l'establiment en aquella situació. Per gestionar-ho, es recomana coordinar-se amb el Departament d'Activitats perquè no autoritzi el canvi de titularitat i emeti un requeriment si hi ha deficiències per resoldre o si hi ha un expedient sancionador en curs. Així, el canvi de titularitat no serà possible fins que les deficiències s'hagin corregit.

No obstant, tot i que les inspeccions es solen programar un cop produït el canvi de titularitat, s'ha vist que alguns nous titulars sol·liciten una inspecció prèvia o sol·liciten l'accés a les actes d'inspecció del titular anterior.

Es pot retirar una llicència d'activitat?

Es planteja si és possible la retirada de la llicència d'activitats als establiments als quals s'hi han detectat reiterats incompliments, però la normativa actual no permet el tancament permanent de l'establiment ni tampoc la retirada de la llicència d'activitats per motius de seguretat alimentària.

Activitats alimentàries no convencionals

Control del servei de transport a domicili d'empreses com Glovo o Uber Eats

Existeixen diverses problemàtiques al voltant d'aquest tipus d'empreses:

Pel que fa a la traçabilitat de l'origen dels productes: en ocasions els aliments que es transporten provenen de cuines o obradors, no registrats oficialment, que elaboren aliments exclusivament per a aquestes empreses. Això dificulta la verificació de l'origen dels aliments i el compliment de les condicions sanitàries.

Pel que fa a les condicions sanitàries del transport: en ocasions els transportistes no són empleats de l'empresa, sinó que són treballadors autònoms o externs. Això dificulta el control de les condicions sanitàries durant el procés de transport.

Venda ambulant d'aliments fora de l'àmbit de mercats no sedentaris?

Recentment, en alguns municipis s'ha detectat la venda ambulant d'aliments esporàdica i no autoritzada a la via pública, com ara d'empanades i altres productes elaborats a domicili. La resposta unànime davant d'aquesta situació és la següent:

1. Comprovar si l'activitat de venda ambulant d'aliments està prohibida per ordenança municipal o si aquesta activitat concreta no ha estat autoritzada.
2. Notificar-ho a la Policia Local en cas que l'activitat estigui prohibida.
3. La Policia Local ha d'alçar acta i procedir al comís i destrucció dels aliments.
4. Incoar l'expedient sancionador al responsable de la venda ambulant il·legal, d'acord amb la normativa vigent.

Control oficial de les elaboracions d'aliments en habitatges particulars?

El Reglament 852/2004 permet l'elaboració i preparació d'aliments als domicilis particulars i el RD 1021/2022 regula i limita l'activitat a unes elaboracions i condicions concretes. No obstant, en la majoria de casos les ordenances municipals, el Pla d'Ordenament Urbanístic o el mateix criteri tècnic del tècnic d'Activitats no permeten exercir aquestes activitats si estan ubicades en zones urbanes. Per tant, el tècnic de salut no ha d'incloure aquestes activitats no permeses al registre municipal ni les ha de controlar.

Tanmateix, en els casos que el tècnics de salut facin visites d'activitats alimentàries permeses en domicilis particulars, es recomana que anotin a l'acta que el titular de l'activitat hi ha autoritzat l'accés.

Control dels esdeveniments esporàdics (mercats ambulants, fires, etc.)

Els tècnics de salut sol·liciten la documentació als paradistes abans i/o durant la celebració de fires i mercats: registre sanitari, acreditació de formació en higiene alimentària, declaració responsable, autocontrols... El resultat és que alguns operadors no disposen de número de registre sanitari perquè, tot i haver-lo sol·licitat al seu ajuntament, no han obtingut una resposta. En aquests casos, s'accepta la presentació de la sol·licitud del tràmit a l'ajuntament com a prova de l'intent d'obtenir el número de registre.

En els casos en que els operadors no adjunten la documentació necessària o quan és incompleta, alguns municipis elaboren un informe desfavorable i el remeten al departament municipal que organitza l'esdeveniment.

En tot cas, quan es realitzen visites de control a les activitats ambulants i s'hi detecten deficiències greus, s'exigeix als operadors corregir-les al moment i, fins i tot, s'arriba a vetar la seva participació en properes edicions.

Finalment, es considera unànimement que caldria que la Generalitat de Catalunya facilités una base de dades dels registres sanitaris municipals, que fos comuna per a tots els municipis de Catalunya.

Venda d'aliments per part d'entitats i associacions

Es tracta d'activitats excloses de l'àmbit d'aplicació del RD1021/22, per tant no es registren ni es controlen com la resta d'activitats alimentàries portades a terme per part d'operadors econòmics.

No obstant, es recomana sol·licitar-los una declaració responsable en matèria de seguretat alimentària per així conèixer quin tipus d'activitat volen portar a terme. L'ajuntament llavors pot fer indicacions o requeriments específics així com limitar els tipus de manipulacions que es poden realitzar per minimitzar els riscos sanitaris.

Els serveis municipals controlen les farmàcies i les indústries amb venda directa?

Actualment, no es controlen ni inclouen les farmàcies en el registre sanitari perquè ja reben inspeccions per part dels serveis d'inspecció de farmàcies de la Generalitat. En canvi, les parafarmàcies sí que són objecte de registre i control municipal.

Una situació similar es dona amb les indústries que fan venda directa, ja que són inspeccionades per part de l'Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) i per tant no cal fer-los els controls sanitaris municipals. Tot i això, es recomana incloure'ls al registre sanitari municipal.

Digitalització de les actes d'inspecció

S'han adoptat diferents solucions en diversos municipis:

- Barberà del Vallés ha implementat una aplicació anomenada Survey to Go que ha adaptat a les seves necessitats i que permet l'extracció de dades en format Excel per a una posterior anàlisi i generació d'indicadors gràfics.
- D'altra banda, l'Ajuntament de Barcelona ha desenvolupat un protocol digitalitzat que inclou la generació d'actes, al que altres municipis s'estan adherint.

Es destaca la demanda recurrent dels municipis de disposar d'un sistema digital d'inspeccions, que integri un protocol que automatitzi la classificació del risc.

Imposició de taxes

Existeix algun criteri comú sobre com i quan s'apliquen taxes ?

No existeix un criteri fix per a la imposició de taxes i cada municipi aplica el seu. A continuació es presenten alguns exemples:

- No aplicar taxa a la primera visita de control oficial realitzada d'ofici però sí en les successives visites per comprovar la correcció de les deficiències detectades.
- Aplicar una taxa quan cal fer visites als establiments que no han presentat l'acreditació documental que se'ls ha requerit per poder comprovar que han corregit les deficiències detectades, encara que en la visita es comprovi que les han corregit.
- Aplicar una taxa per a les visites d'inspecció que es realitzen després de l'aplicació de la mesura cautelar de tancament provisional.
- Aplicar una taxa per a les visites motivades per una denúncia sempre que no es demostri que la denúncia era infundada.

Cal destacar que alguns municipis, tot i tenir establertes les taxes a la corresponent ordenança fiscal, no n'estan aplicant perquè la gestió administrativa implica un cost que no es cobriria amb els diners recaptats per la taxa. Això es deu principalment a la manca de suport administratiu.

Per poder aplicar taxes, alguns municipis necessiten fer un informe independent que justifiqui l'aplicació de la taxa en cada ocasió.

Formació als manipuladors d'aliments

Actuacions d'èxit en la formació dels titulars dels establiments

Es descriuen exemples d'estratègies dutes a terme per alguns dels municipis:

- Realitzar dues formacions anuals en manipulació d'aliments i en autocontrols, durant les quals es proporciona una guia d'autocontrol als assistents.
- Després de les primeres visites d'inspecció i classificació als establiments d'un mateix sector, es demana als titulars que assisteixin a una formació específica basada en els resultats de les visites. Un mes després, es realitzen segones visites d'inspecció i classificació del risc per comprovar si les deficiències s'han corregit. Els resultats són que aquestes disminueixen considerablement, per tant aquest sistema ha demostrat ser molt efectiu.
- Un altre mètode amb molt bons resultats és la formació in situ i personalitzada. Aquesta es realitza directament a l'establiment, abordant les deficiències o problemes específics detectats durant la visita. Al finalitzar es proporciona un certificat al titular de l'establiment.

Mapa de risc

Classificació dels establiments en funció del risc sanitari

En els darrers anys, el procediment de classificació dels establiments en funció del risc ha evolu-

cionat de manera notable. Inicialment, la Diputació de Barcelona va crear el protocol de classificació del risc (Model 500) que abastava aspectes com infraestructures, manipulació i condicions higièniques i autocontrols. Tenia l'objectiu de valorar el risc sanitari a través de la puntuació obtinguda durant la visita i, amb el suport d'un arxiu Excel, categoritzava els establiments segons si el seu risc era alt, mitjà o baix. Aquest protocol es va revisar i es va millorar donant-ne com a resultat una versió actualitzada (Model 400).

Posteriorment, la Diputació de Barcelona va liderar un grup de treball format per tècnics sanitaris per elaborar un protocol d'inspecció consensuat (Model 302). Aquest protocol s'estructura en tres grans blocs (estructures i equipaments, processos i autocontrols) i cada ítem es valora segons si es detecten deficiències lleus, greus o no se'n detecten.

Finalment, es va decidir unificar el protocol de classificació i el d'inspecció en un únic document, amb l'objectiu de simplificar els processos i evitar repeticions innecessàries. Tot i això, el procés es va veure aturat temporalment a causa de la complexitat per digitalitzar els protocols i la Diputació de Barcelona espera disposar d'aquest sistema i facilitar-lo als municipis de la demarcació en un futur proper.

Per últim, pel que fa al sistema de classificació descrit al Pla Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA), alguns municipis coincideixen en les dificultats de la seva implementació i integració a nivell municipal.

Establiments de risc alt

Es comenta que en les visites de classificació del risc a establiments alimentaris ja classificats com a risc alt en visites anteriors, podria tenir-se en compte el resultat de la classificació anterior malgrat hagin corregit les deficiències detectades, i així no acabin classificats com a risc baix o mig.

D'aquesta manera quedarien identificats per tal que les freqüències de control continuïn essent elevades, ja que aquests tipus d'establiments acostumen a tornar a empitjorar amb el temps.

En aquest sentit, es podria plantejar un canvi en la ponderació del risc, com per exemple sumar punts a la valoració obtinguda a la darrera visita per seguir mantenint una freqüència de control elevada.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS CULTURALS 2023





Informe dels indicadors de serveis culturals 2023

1. Resum executiu

2. Aspectes metodològics

3. Context i evolució de l'entorn

4. Resultats dels principals indicadors

5. Conclusions

6. Tallers de millora

7. ANNEX. Relació d'equipaments culturals, festes populars i festivals municipals

1. Resum executiu

El present informe té per objectiu donar a conèixer els principals resultats de la desena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de Serveis Culturals, i l'anàlisi dels indicadors calculats amb les dades de 2023.

L'informe analitza i comparteix la informació de l'acció cultural que els ajuntaments participants han desenvolupat en els seus municipis, aportant una visió transversal dels serveis culturals municipals que es completa amb una selecció d'indicadors dels cercles específics de biblioteques, museus, espais escènics i arxius municipals.

Aquesta informació dona suport als processos de presa de decisions dels equips municipals de cultura dels ajuntaments i incideix en l'avaluació i la millora de les polítiques culturals dels municipis que hi participen a partir de la definició i validació dels indicadors, així com del treball i la reflexió conjunta dels seus responsables de cultura.

En la desena edició del CCI de Serveis Culturals han participat un total de 31 municipis, sent aquesta, la xifra més alta de participació des de l'inici del projecte. Tots els municipis que han participat en aquesta edició tenen una població superior a 10.000 habitants, i, conjuntament, representen el 58,3% del total de població de la província de Barcelona (sense incloure el municipi de Barcelona).

En aquesta edició s'han obtingut dades de 378 equipaments culturals dels municipis participants, que corresponen a les tipologies següents: 153 centres culturals polivalents, 68 biblioteques, 45 espais escènics, 34 centres d'art, 29 museus locals, 28 arxius, i 21 espais de creació. També s'han aportat les dades derivades de les festes populars i festivals municipals que han tingut lloc als municipis participants durant l'any 2023.

En el contingut i la metodologia per a l'elaboració dels indicadors d'aquesta edició, s'han incorporat noves mirades en l'aplicació de les polítiques culturals, que ens han aportat informació relacionada amb la governança en l'àmbit cultural municipal i amb la sostenibilitat dels equipaments culturals dels municipis participants.

El CCI de Serveis Culturals ofereix una visió global per analitzar dades i indicadors de cada municipi. Això inclou materials de suport específics, com un quadre resum d'indicadors (QRI), una síntesi dels punts forts i oportunitats de millora basada en la mitjana del grup de comparació, i una breu infografia amb alguns indicadors destacats.

A més, el conjunt de les dades facilitades, així com els resultats del càlcul dels indicadors per a totes les edicions anteriors en les que s'ha participat, romanen accessibles i disponibles en el Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL) a través de l'aplicació QVS_Infodades.

El contingut del present informe s'estructura en el següents apartats:

- Aspectes metodològics
- Context i evolució de l'entorn
- Resultats dels principals indicadors
- Conclusions
- Taller de millora
- Annex

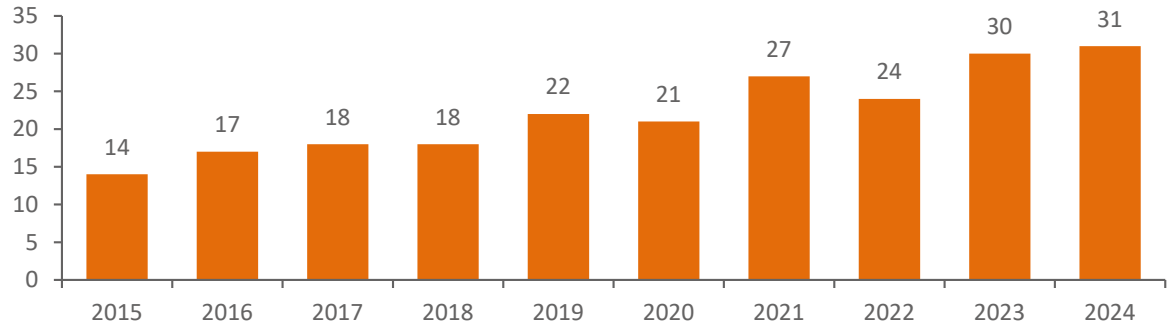
2. Aspectes metodologics

2.1. Municipis participants

A la 10a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal (CCI) de Serveis Culturals han participat 31 municipis, la xifra màxima de participació des de l'inici del projecte (vegeu el gràfic 1).

Els municipis participants en aquesta edició de 2024, que recull les dades de l'any 2023, ordenats per trams de població, es mostren a la Taula 1.

Gràfic 1. Nombre de municipis participants en el CCI de Serveis Culturals segons any d'edició. Anys 2015 a 2024.



Font: elaboració pròpia.

Taula 1. Municipis participants en la 10a edició del CCI de Serveis Culturals segons el tram de població. Any 2023.

Tram de menys de 30.000 habitants	
Municipis	**Habitants**
Palau-solità i Plegamans	15.125
Montornès del Vallès	16.752
Santa Perpètua de Mogoda	25.863
Molins de Rei	26.568
Premià de Mar	28.702

Tram de 30.000 a 60.000 habitants	
Municipis	**Habitants**
Sant Pere de Ribes	31.702
Sant Joan Despí	34.552
Montcada i Reixac	36.823
Ripollet	39.189
Vilafranca del Penedès	40.596
Igualada	41.287
Sant Feliu de Llobregat	45.956
Esplugues de Llobregat	46.968
Gavà	47.498
Vic	48.235
Mollet del Vallès	51.692

Tram de 60.000 a 100.000 habitants	
Municipis	**Habitants**
Granollers	62.950
Prat de Llobregat (el)	65.409
Viladecans	66.615
Castelldefels	68.327
Vilanova i la Geltrú	68.768
Manresa	78.570
Rubí	80.034
Sant Boi de Llobregat	83.667
Cornellà de Llobregat	90.076
Sant Cugat del Vallès	97.579

Tram de més de 100.000 habitants	
Municipis	**Habitants**
Mataró	129.613
Sabadell	217.968
Badalona	224.301
Terrassa	225.274
Hospitalet de Llobregat (l')	276.617

Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

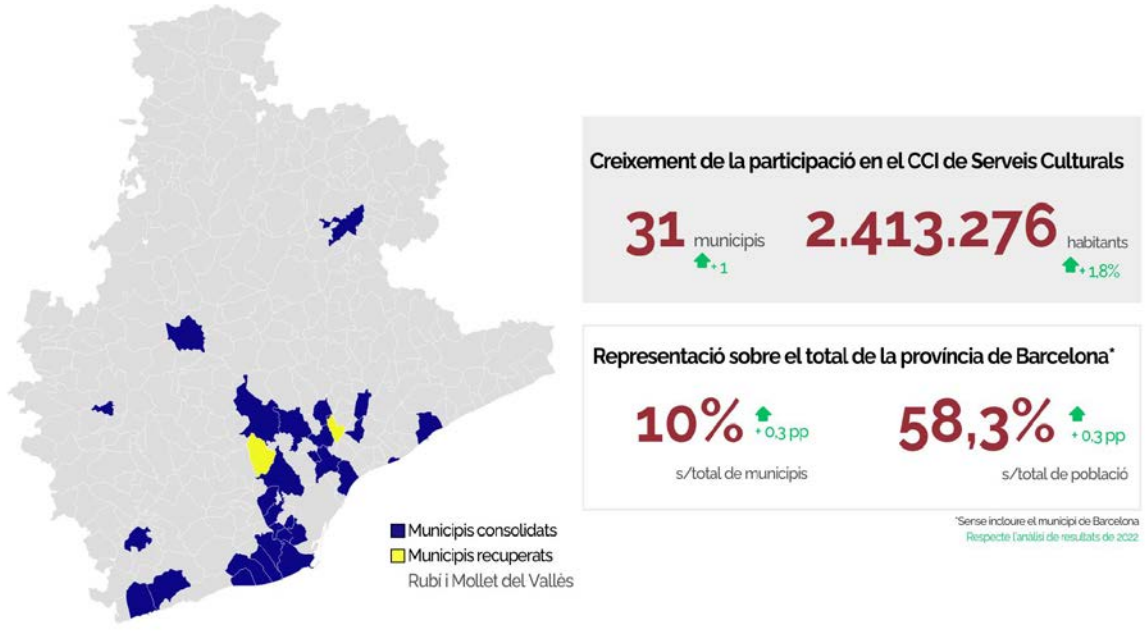
Taula 2. Representació de municipis participants en la 10a edició del CCI de Serveis Culturals sobre el total de municipis de la província de Barcelona segons tram de població. Any 2023.

	CCI Serveis Culturals		Total província
	Nombre	% s/ total província	Nombre
Nombre de municipis			
Menys de 30.000 hab.	**5**	**1,8 %**	**279**
Més de 30.000 hab.	**26**	**83,9 %***	**31***
Tram de 30.000 a 60.000 hab.	11	73,3 %	15
Tram de 60.000 a 100.000 hab.	10	100,0 %	10
Tram de més de 100.000 hab.	5	83,3 %*	6*
Total	**31**	**10,0 %***	**310***
Població (en habitants)			
Menys de 30.000 hab.	**113.010**	**7,2 %**	**1.560.842**
Més de 30.000 hab.	**2.300.266**	**89,1 %***	**2.580.558***
Tram de 30.000 a 60.000 hab.	464.498	74,2 %	625.595
Tram de 60.000 a 100.000 hab.	761.995	100,0 %	761.995
Tram de més de 100.000 hab.	1.073.773	90,0 %*	1.192.968*
Total	**2.413.276**	**58,3 %***	**4.141.400***

Nota: (*) sense incloure el municipi de Barcelona.
Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat).

Tal i com es mostra en la taula 2, els 31 municipis de la 10a edició del CCI de Serveis Culturals representen el 10% del total de municipis de la província de Barcelona i el 58,3% de la seva població (sense incloure Barcelona capital).

Mapa 1. Perspectiva territorial de municipis consolidats i recuperats en la participació de la 10a edició del CCI de Serveis Culturals en la província de Barcelona.



Font: elaboració pròpia.

2.2. Recollida de dades

La recollida de dades es realitza mitjançant la resposta a un qüestionari adreçat als responsables municipals del Cercle. D'acord amb el procediment del conjunt de Cercles de Comparació Intermunicipal, el recull de les dades se sotmet a un sistema de validació per revisar valors extrems, aclarir possibles variacions d'interpretació, i verificar dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre. Aquest procés es fa mitjançant avisos automàtics del propi qüestionari, i amb el treball de contrast entre els equips tècnics referents dels municipis participants, el Servei de Programació de la Direcció de Serveis de Planificació Econòmica i el Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona.

El qüestionari inclou un àmbit general, que conté dades de les entitats, de recursos humans, de les webs i xarxes socials de cultura; les variables relatives a diferents tipologies d'equipaments culturals: centres culturals polivalents, centres d'art i espais de creació; així com del cicle festiu i festivals municipals, a més de les dades econòmiques de l'àrea de cultura municipal.

A més, com que la majoria dels 31 municipis del CCI de Serveis Culturals també participen en un o més dels Cercles específics de biblioteques, museus, espais escènics o d'arxius municipals, és possible incorporar una selecció de dades d'aquests àmbits, obtenint així una visió global dels serveis culturals municipals.

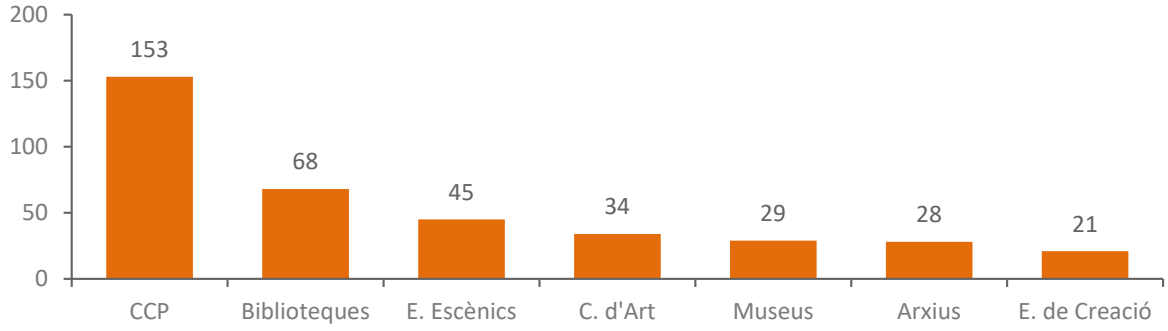
En total, en aquesta edició de 2023, el Cercle de Serveis Culturals ha obtingut dades de 378 equipaments culturals, 246 festes populars i 121 festivals dels municipis participants.



Respecte l'anàlisi de resultats de l'any 2022

Els 378 equipaments analitzats corresponen a les diferents tipologies següents: 153 centres culturals polivalents (CCP), 68 biblioteques, 45 espais escènics, 34 centres d'art, 29 museus locals, 28 arxius, i 21 espais de creació (vegeu el gràfic 2).

Gràfic 2. Equipaments analitzats en la 10a edició del CCI de Serveis Culturals segons tipologia.



Font: elaboració pròpia.

La relació nominal d'aquests equipaments culturals, festes populars i festivals municipals es pot veure en l'annex d'aquest informe.

Per tant, el CCI de Serveis Culturals defineix com a àmbits d'intervenció específics, la gestió de serveis culturals vinculats a diferents tipologies d'equipaments, així com el cicle festiu i festivals municipals en tant que espais de garantia d'accés a la cultura. Respecte a aquests equipaments culturals inclosos en el qüestionari del CCI de Serveis Culturals, cal especificar el següent:

- Els **centres culturals polivalents** són equipaments diversos, com centres cívics, casals de barri, ateneus i altres espais municipals orientats a l'atenció quotidiana i més pròxima als ciutadans i a les entitats. En alguns casos, aquests equipaments no depenen orgànicament de les àrees de cultura dels municipis, sinó d'altres departaments com serveis socials, participació ciutadana, etc. La seva inclusió al CCI de Serveis Culturals s'explica perquè una part significativa de la seva activitat es considera rellevant en la vertebració del teixit cultural i associatiu del territori.
- Es consideren **centres d'art** els equipaments especialitzats en el sector de les arts visuals i plàstiques dedicats principalment a la producció, a l'exhibició i documentació.
- Els **espais de creació** són equipaments especialitzats en el foment de la creativitat artística.
- I finalment, respecte al bloc denominat el **cicle festiu** i els **festivals**, fa referència a aquelles activitats culturals rellevants per als municipis que no tenen un equipament específic i que en molts casos es desenvolupen a espais públics. En aquest àmbit s'inclouen indicadors referits a la cultura popular i tradicional, així com a la participació de les entitats.

2.3. Indicadors

El quadre de comandament del CCI de Serveis Culturals està integrat per 128 indicadors. Aquests indicadors es calculen a partir de les operacions entre les variables obtingudes del qüestionari, i de les dades d'entorn, com la població, així com de la selecció d'alguns indicadors dels altres cercles específics de cultura (biblioteques, espais escènics i museus locals) i de la xarxa d'arxius municipals.

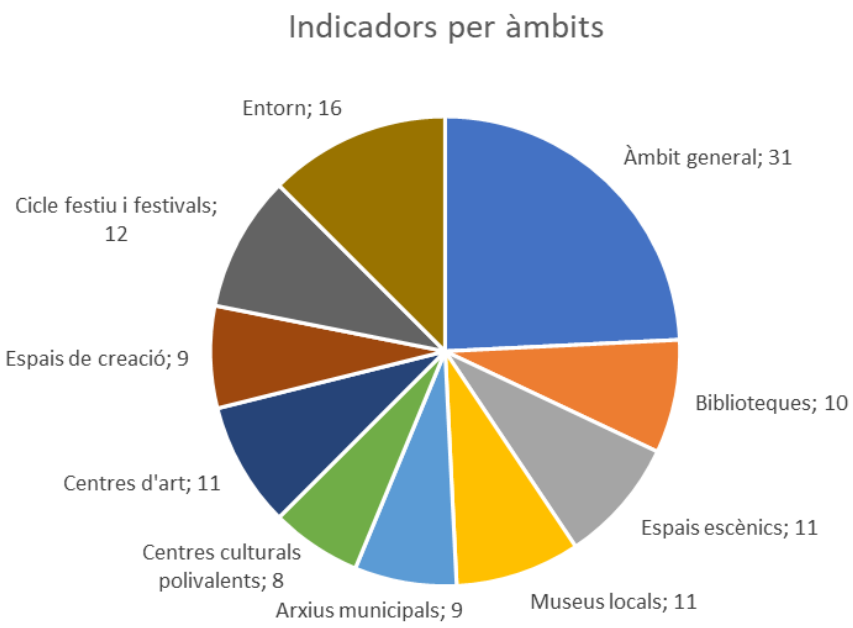
En la present edició s'han introduït tres indicadors nous, que incorporen noves mirades en l'aplicació de les polítiques culturals, els quals ens aporten informació relacionada amb la governança en l'àmbit cultural municipal i amb la sostenibilitat dels equipaments culturals dels municipis participants. S'han suprimit els indicadors introduïts l'any de la pandèmia per mesurar activitats i visites no presencials, ja que a mesura que es van aixecar les restriccions aquestes han anat desapareixent.

Els indicadors del CCI de Serveis Culturals fan referència als següents àmbits d'intervenció cultural:

- Àmbit general (GEN)
- Espais escènics (ESC)
- Arxius municipals (ARX)
- Centres d'art (CAR)
- Cicle festiu i festivals (CFE)
- Biblioteques (BIB)
- Museus locals (MUS)
- Centres culturals polivalents (CCP)
- Espais de creació (ECR)
- Entorn

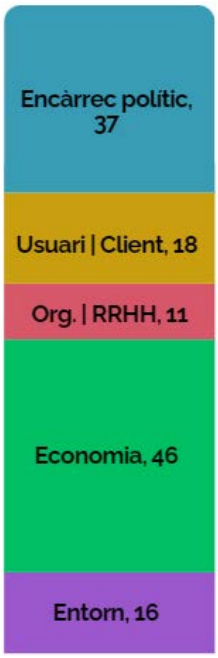
En el següent gràfic s'indica la quantitat d'indicadors que s'elaboren per a cadascun dels àmbits esmentats (vegeu el gràfic 3).

Gràfic 3. Nombre d'indicadors de la 10a edició del CCI de Serveis Culturals segons blocs d'intervenció cultural i de recollida de dades.



Font: elaboració pròpia.

D'altra banda, seguint la metodologia pròpia del conjunt dels Cercles, els indicadors del CCI de Serveis Culturals es classifiquen en les cinc dimensions següents: Encàrrec polític; Usuari-client; Valors organitzatius – RRHH; Economia; i Entorn:



Dimensió **Encàrrec polític**: 37 indicadors (el 28,9% del total). Tracta indicadors relacionats amb la qualitat i la consecució dels objectius finals del servei.

Dimensió **Usuari / client**: 18 indicadors (el 14,1% del total). Es refereix a l'ús que els usuaris fan del servei i la seva satisfacció amb el mateix.

Dimensió **Valors organitzatius / RRHH:** 11 indicadors (el 8,6% del total). Fa referència al model organitzatiu i de gestió del servei, així com a tot allò relatiu als treballadors i les treballadores.

Dimensió **Economia:** 46 indicadors (el 35,9% del total). Són indicadors relatius a l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, als seus costos associats i a les seves fonts de finançament.

Dimensió **Entorn:** 16 indicadors (el 12,5% del total). Aquest apartat conté dades municipals que ajuden a contextualitzar els resultats obtinguts.

Aquestes cinc dimensions configuren el Quadre Resum d'Indicadors (QRI), el qual es treballa en dues versions:

- El QRI amb les mitjanes globals dels indicadors del conjunt de municipis participants.
- El QRI específic de cadascun dels municipis participants, que facilita la comparació amb la mitjana dels municipis participants del seu mateix tram poblacional i, alhora, la detecció de punts forts i oportunitats de millora dels seus serveis culturals.

Hi ha un grup d'indicadors que són transversals, i per tant comuns a tots els Cercles de Comparació Intermunicipals, que fan referència a la dimensió organitzativa/recursos humans i a la dimensió econòmica, el que permet fer una anàlisi comparativa entre els serveis culturals i els altres serveis municipals sobre els quals també s'han constituït Cercles: Abastament local d'aigua, Arxius, Biblioteques, Cementiris municipals, Enllumenat públic, Escoles bressol, Escoles de música, Espais escènics, Esports, Fires locals, Gestió i tractament de residus, Mediació ciutadana, Mercats municipals, Museus locals, Neteja viària, OMIC- oficines municipals d'informació al consumidor, OTL - oficines tècniques laborals, Policia local, Seguretat alimentària, Serveis d'igualtat, Serveis locals d'ocupació, Serveis socials i Verd urbà.

3. Context i evolució de l'entorn

Els indicadors del CCI de Serveis Culturals s'insereixen dins del context general i l'evolució de l'àmbit cultural català, per tant abans de mostrar els resultats específics dels municipis participants, es requereix analitzar com ha evolucionat durant l'any 2023 el sector cultural català.

3.1. Pràctiques culturals

D'acord amb les dades del Consell de l'Audiovisual de Catalunya, durant l'any 2023 ha continuat en ascens el nombre de persones subscrites a plataformes privades de contingut audiovisual a Catalunya, amb un increment exponencial des del 2019 (+84,2%).

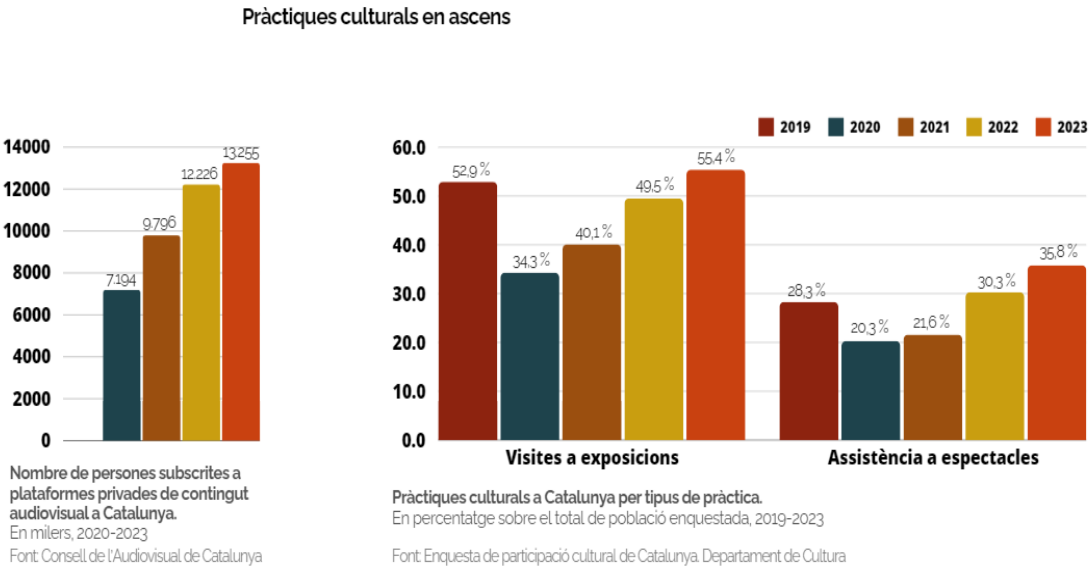
I si observem les dades derivades de l'enquesta de participació cultural de Catalunya, durant l'any 2023 s'incrementen, i superen les dades prèvies a la pandèmia, les pràctiques culturals referides a les visites a exposicions i l'assistència a espectacles.

També continua en ascens l'assistència a concerts, que se situa ja molt a prop d'assolir el percentatge d'assistència de 2019. En canvi, l'assistència al cinema, si bé continua en ascens, encara està lluny de les xifres prèvies a la pandèmia.

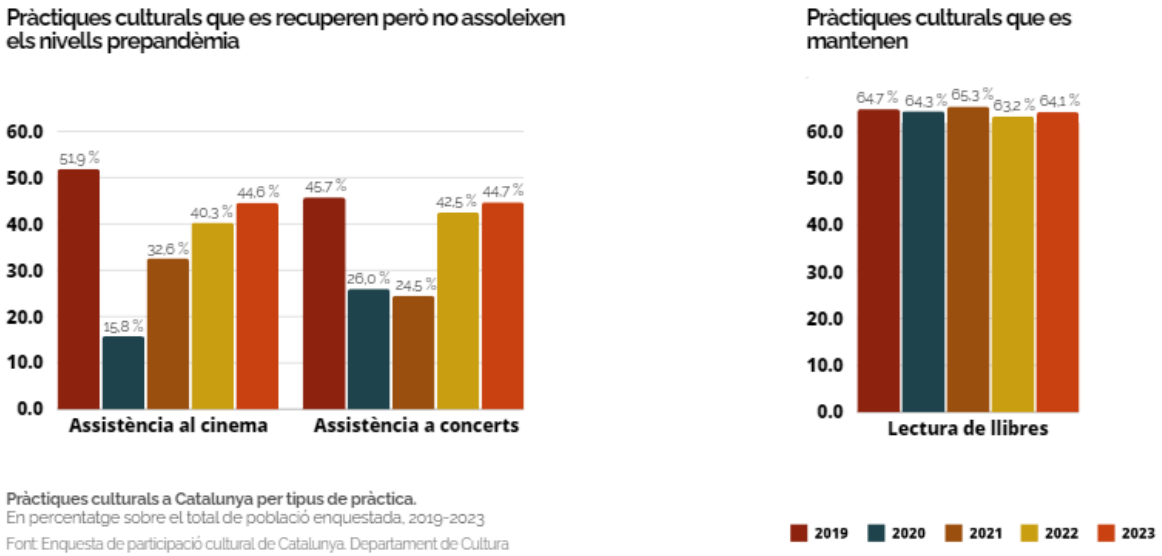
La lectura de llibres és la pràctica cultural que ha mantingut una certa estabilitat, sense canvis importants des de 2019.

(Veure els gràfics següents 4 i 5).

Gràfic 4. Pràctiques culturals a Catalunya (I). Anys 2019-2023.



Gràfic 5. Pràctiques culturals a Catalunya (II). Anys 2019-2023.



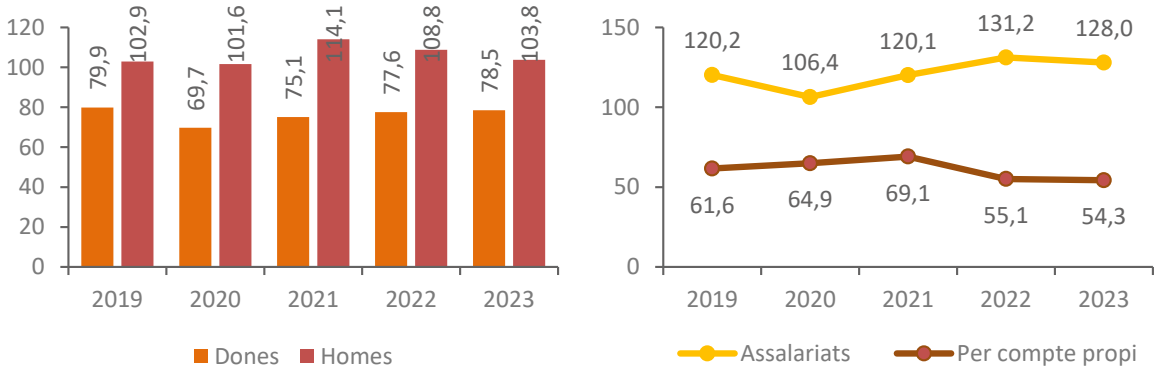
3.2. Mercat de treball

Pel que fa a l'ocupació laboral en el sector cultural de Catalunya l'any 2023, tal com s'observa en el gràfic 6:

- L'ocupació en el sector cultural català continua sent més baixa per les dones, que encara no ha recuperat el volum previ a la pandèmia. Persisteix la desigualtat de les dones envers els homes (al contrari de les dades d'ocupació específiques dels serveis de cultura municipals del cercle, on es dona un equilibri invers, positiu per a les dones treballadores, com es detalla més endavant en els resultats del cercle, en el gràfic 17).

- El nombre de persones per compte propi és molt inferior al nombre de persones assalariades. En 2023 ha baixat l'ocupació laboral en els dos grups, i en el sector per compte propi està per sota dels nivells previs a la pandèmia.

Gràfic 6. Ocupació laboral en el sector cultural de Catalunya en milers de persones. Anys 2019-2023

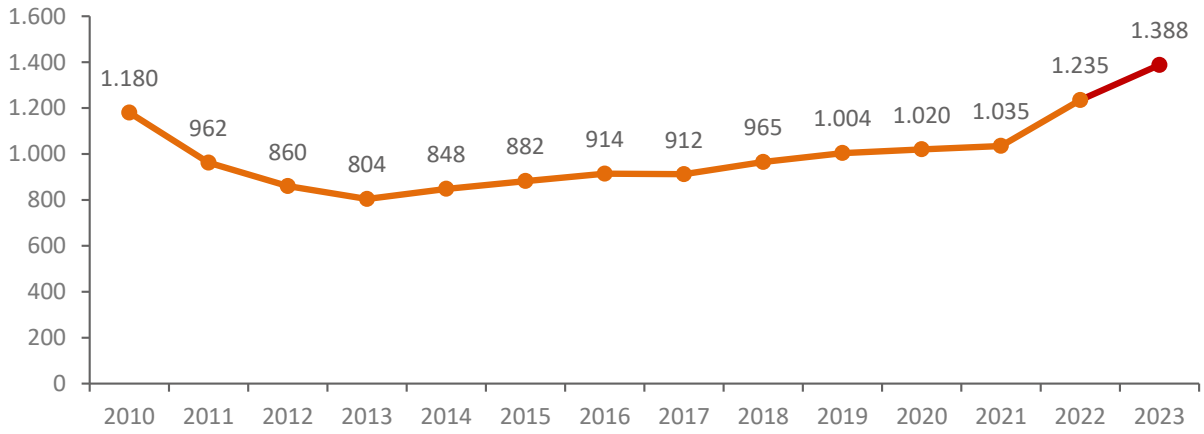


Font: elaboració pròpia a partir de dades de l'Enquesta de població activa (EPA).

3.3. Finançament públic

L'any 2023, el pressupost destinat a cultura del conjunt de les administracions catalanes ha arribat a 1.388 milions d'euros, un 9,6% més que l'any anterior, i un 17,7% més que l'import pressupostat el 2010 (vegeu el gràfic 7). Això representa, pel que fa a la despesa per habitant, que l'any 2023 el conjunt de les administracions a Catalunya van destinar a cultura 176 euros per habitant.

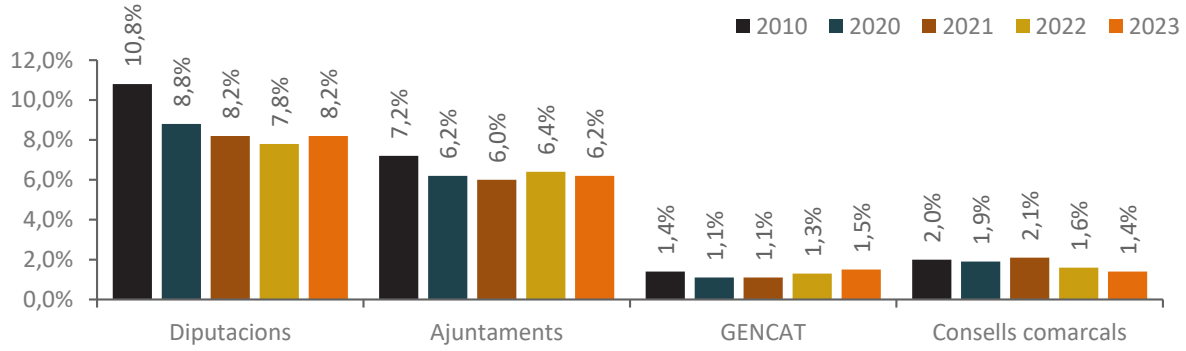
Gràfic 7. Despesa pública Generalitat i administracions locals catalanes. En milions d'euros. Anys 2010-2023.



Font: Informe anual. Estat de la Cultura i de les Arts a Catalunya 2023 (CONCA, 2024). Nota: per al càlcul de la despesa pública en cultura s'ha agregat la informació pressupostària del Departament de Cultura i les administracions locals catalanes. Les dades indicades fins a 2022 corresponen als pressupostos executats i les del 2023, a pressupostos aprovats.

Si segreguem la despesa pública per administració catalana, les diputacions i els ajuntaments continuen sent les administracions que més percentatge de la seva despesa total destinen a cultura (vegeu el gràfic 8).

Gràfic 8. Despesa pública en cultura segons administració catalana. En percentatge sobre la despesa total. Any 2010 i evolució 2020-2023.

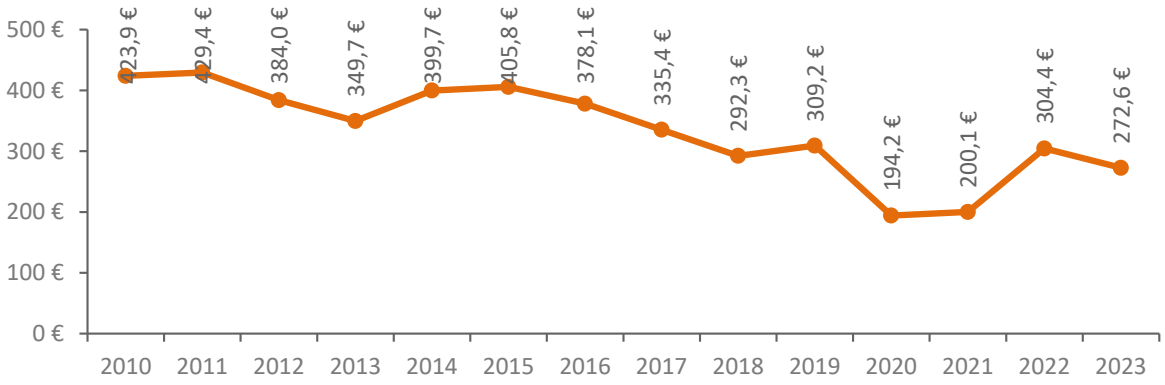


Font: Informe anual. Estat de la Cultura i de les Arts a Catalunya 2023 (CONCA, 2024).
Nota: càlculs realitzats amb dades de pressupost aprovat.

3.4. Despesa familiar

Els efectes negatius de la pandèmia s'evidencien en l'evolució de la despesa mitjana de les famílies en cultura a Catalunya. Si observem la seva evolució des del 2010, després del descens que va tenir lloc amb la crisi econòmica que va tocar fons l'any 2013, es produeix una caiguda amb la crisi sanitària en el 2020 i 2021 que, malgrat l'increment del 2022, torna a disminuir en el 2023, trobant-se encara lluny dels nivells previs a la pandèmia (vegeu el gràfic 9).

Gràfic 9. Despesa mitjana de les famílies en cultura a Catalunya. En €/llar. Anys 2010-2023.



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'enquesta de pressupostos familiars. Institut Nacional d'Estadística.
Nota: per al càlcul de la despesa mitjana de famílies en cultura a Catalunya, seguint la metodologia de les edicions anteriors del CCI de Serveis Culturals, es sumen les mitjanes dels següents codis de despesa:

09.2.4 T Altres béns per a l'oci, l'esport i la cultura
09.3.2 T Serveis culturals
09.4.1. T Llibres

4. Resultats dels principals indicadors

4.1. Estructura general dels serveis culturals

El primer bloc de l'anàlisi de resultats dels principals indicadors de l'any 2023, aborda una mirada estructural dels serveis culturals participants, una perspectiva general sobre la disposició de planificació en matèria de polítiques culturals, de recursos econòmics, humans i materials -en aquest cas, equipaments-, que possibilitin el seu desplegament, així com sobre la vertebració i evolució del calendari popular festiu dels municipis.

4.1.1. Planificació estratègica

L'administració pública, així com altres organitzacions, es doten de processos de planificació per tal d'assolir els seus objectius, fites i reptes. Aquests processos cerquen dissenyar i implementar una estratègia per organitzar i orientar la seva acció envers l'acompliment d'aquests. En els serveis de cultura locals, la planificació estratègica esdevé l'eina mitjançant la qual s'estableixen les línies prioritàries d'actuació en tots els àmbits que afecten les polítiques culturals municipals i la seva gestió.

El CCI de Serveis Culturals aporta els indicadors essencials sobre la cultura del municipi per guiar la planificació estratègica. Aquests indicadors són clau per fer la diagnosi inicial del pla i, un cop en marxa, ofereixen informació valuosa per avaluar-ne l'efectivitat, especialment pel que fa a les mesures i accions que s'hi han implementat.

El present informe de resultats del CCI de Serveis Culturals incorpora una breu aproximació a la pràctica de la planificació estratègica, tot analitzant quins dels municipis participants han desenvolupat processos de planificació estratègica amb el suport del programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona.

En concret, es presenta el recompte de processos de planificació cultural en forma de plans locals de cultura –o plans d'acció cultural- i de plans d'equipaments culturals desenvolupats en els darrers vint anys. S'ha tingut en compte que es tracta de processos amb una vigència a mig i llarg termini, i amb el coneixement que aquestes tipologies no són les úniques concrecions existents d'aquests tipus de processos, ni que tots els processos desenvolupats pels municipis s'han dut a terme amb la col·laboració del programa d'assessoraments culturals.

Del total dels municipis participants en aquesta edició del CCI de Serveis Culturals, un 80,6% han desenvolupat processos de planificació estratègica en col·laboració amb el programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals durant el període referit. I d'aquests, el 25,8% disposen d'un pla estratègic de cultura desenvolupat en els darrers 5 anys (2018-2023), una dada a considerar en termes de la vigència d'aquests processos de planificació cultural local. Per tant, ens trobem en un context favorable per a l'actualització i l'impuls de processos de planificació estratègica en cultura en els municipis participants en el CCI.

*Un **80,6%** dels municipis participants han desenvolupat processos de planificació estratègica amb el suport del programa d'assessoraments culturals del CERC. D'aquests, un **25,8%** compta amb plans estratègics de cultura vigents, elaborats en els darrers cinc anys.*

D'altra banda, hi ha un predomini de plans locals de cultura (PAC) per sobre dels d'equipaments (PEC), un fenomen que és possible associar al fet de que molts municipis aborden processos de planificació d'equipaments culturals des de la perspectiva del conjunt del municipi, i per tant no de manera sectorial, sinó des de l'àmbit general dels PAC.

Durant l'any 2023, alguns municipis del CCI de Serveis Culturals han impulsat, amb el suport del Centre d'Estudis i Recursos Culturals, diferents plans per al desenvolupament cultural local:

- Sant Cugat del Vallès: Pla d'Acció Cultural.
- Vic: Pla estratègic del sector musical.
- Vilanova i la Geltrú: Pla d'Acció Cultural.
- I també Alella, municipi que s'incorpora la propera edició del CCI de Serveis Culturals: Pla d'Acció Cultural.

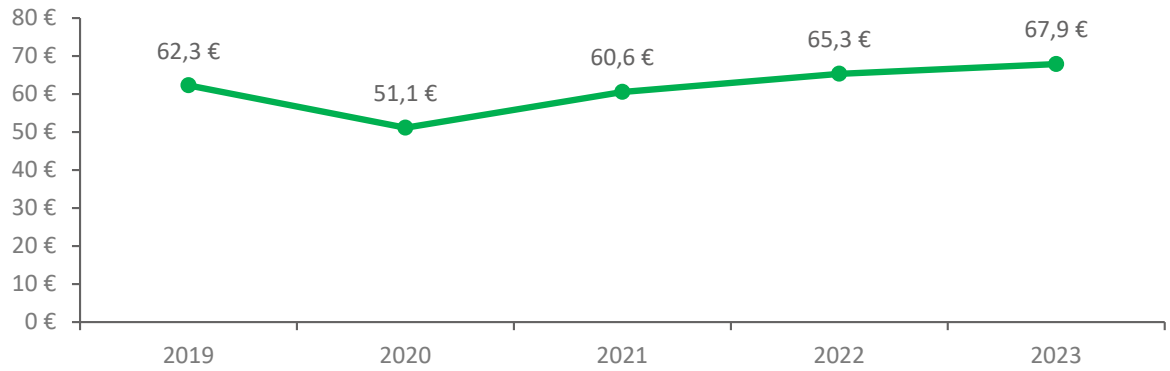
El percentatge de plans estratègics amb vigència actual és del 25,8%, per tant ens trobem en un context favorable per a l'actualització i l'impuls de nous processos de planificació estratègica en cultura a implementar i avaluar durant els propers anys.

4.1.2. Finançament

El desplegament dels serveis culturals requereixen d'una disposició de recursos i de finançament adequats. Els indicadors del CCI aborden diverses fonts de finançament dels serveis culturals locals: l'autofinançament per part de l'ajuntament, les aportacions d'altres institucions mitjançant transferències corrents i els ingressos obtinguts de l'aplicació de taxes, preus públics i patrocini.

La despesa mitjana realitzada pels ajuntaments en el funcionament dels serveis de cultura l'any 2023 és de 67,9 € per habitant, una dada que comporta un lleuger increment respecte a l'any anterior, i que es pot considerar que consolida ja la recuperació assolida en el 2022 dels nivells previs a la pandèmia[1] (vegeu el gràfic 10).

Gràfic 10. Despesa corrent en cultura per habitant. En €/habitant. Anys 2019-2023.

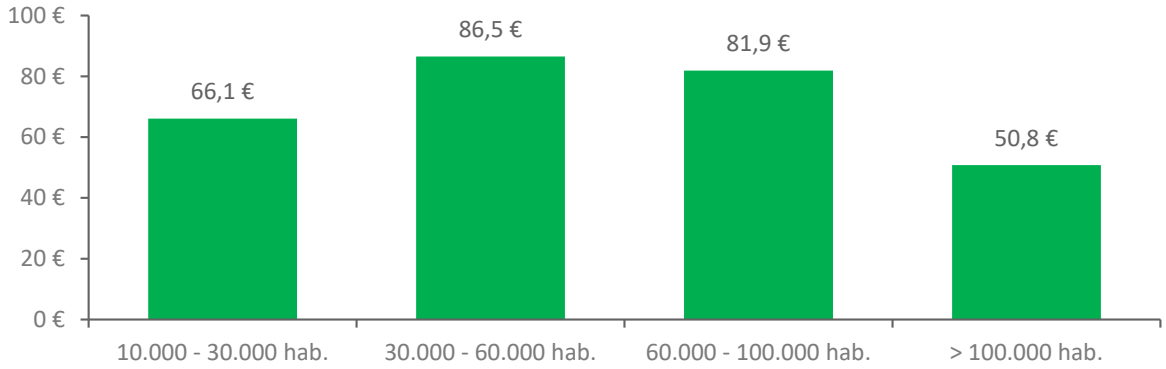


1 El CERC analitza la despesa en cultura dels municipis de la província de Barcelona amb l'objectiu d'oferir una visió global i evolutiva al llarg dels darrers anys. Vegeu el darrer informe: Miralles, G. (2023). La despesa municipal en cultura. Anàlisi de la despesa executada en cultura dels ajuntaments de Barcelona en el període 2018-2021. Barcelona: CERC Diputació de Barcelona. Accés a https://diba.cat/cerc/recerca.

Si ampliem la comparabilitat d'aquest indicador, atenent a diferents trams de població de la mostra d'aquesta edició (vegeu la taula 1 dels municipis), es constata que són el grup de municipis d'entre 30.000 i 60.000, i els d'entre 60.000 i 100.000 habitants, els que més despesa corrent en cultura efectuen per habitant (86,5€/hab. i 81,9€/hab. respectivament), per tant aquests trams poblacionals se situen per sobre de la mitjana global dels municipis participants de 67,9 € per habitant.

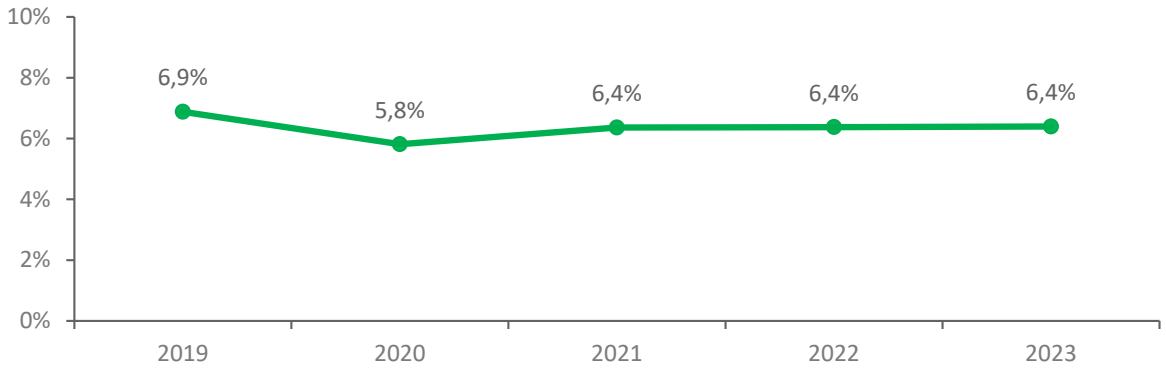
Per contra, són els municipis més grans, els de més de 100.000 habitants, els que hi destinen una menor dotació per habitant (50,8€/hab.), una despesa inferior a la que proporcionalment hi destina la representació de municipis més petits de la mostra, d'entre 10.000 i 30.000 habitants (66,1 €/habitant).

Gràfic 11. Despesa corrent en cultura per habitant segons tram poblacional. En €/habitant. Any 2023.



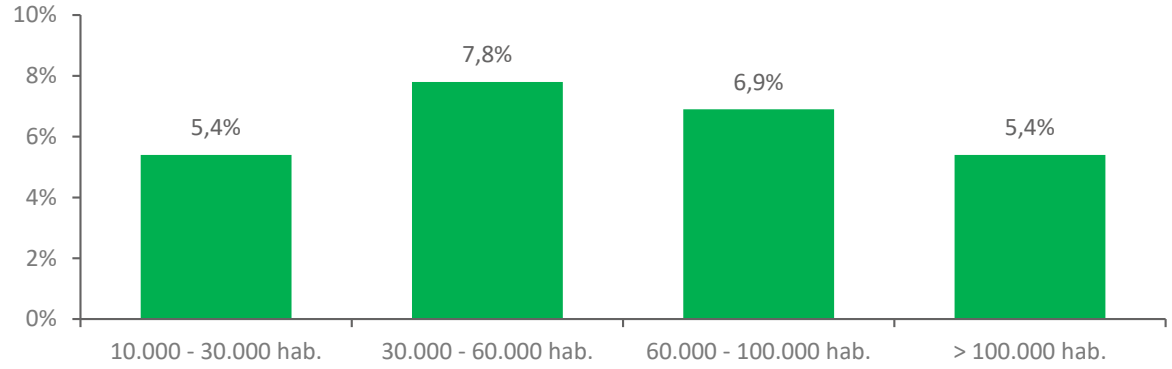
Si bé en termes globals aquestes dades superen a les xifres prèvies a la pandèmia, si atenem al pes que aquesta despesa representa sobre el conjunt del pressupost corrent municipal s'observa un estancament en el 6,4 % durant els darrers tres exercicis, una dada propera però encara inferior als percentatges previs a l'any 2020 (Vegeu el gràfic 12).

Gràfic 12. Despesa en cultura sobre pressupost corrent municipal. En percentatge. Anys 2019-2023.



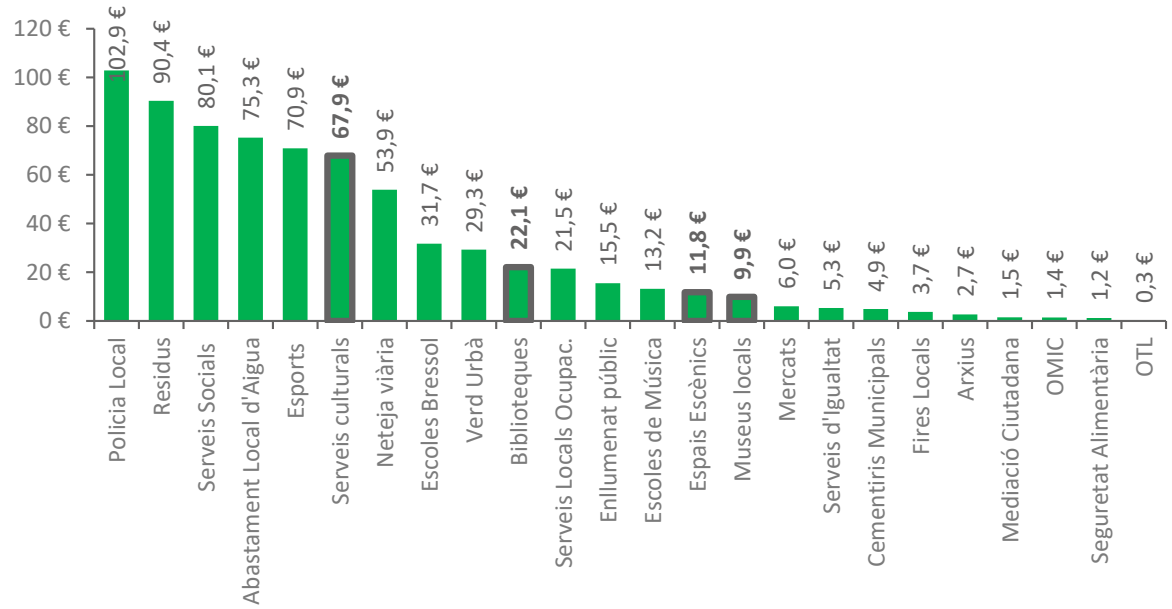
Si ampliem la comparabilitat d'aquest indicador relatiu al percentatge de la despesa en cultura sobre el pressupost corrent municipal, atenent als diferents trams de població de la mostra d'aquesta edició, es constata que són el grup dels municipis d'entre 30.000 i 60.000, i d'entre 60.000 i 100.000 habitants, els que més percentatge del pressupost destinen a cultura: 7,8% i 6,9%, respectivament. (Vegeu el gràfic 13).

Gràfic 13. Despesa en cultura sobre pressupost corrent municipal segons tram poblacional . En percentatge. Any 2023.



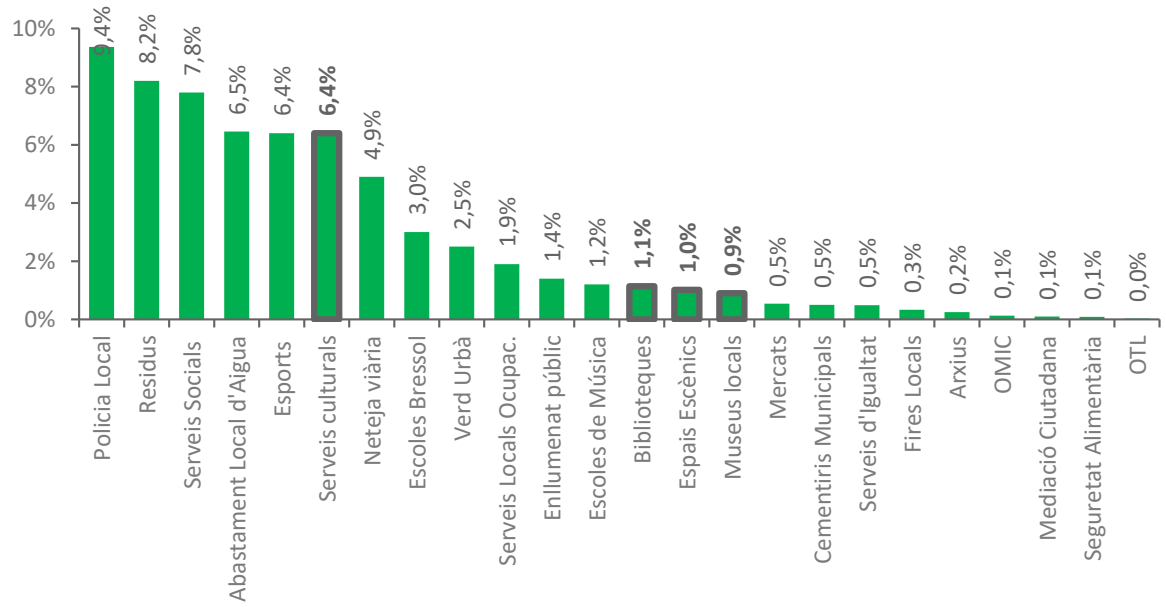
En una perspectiva comparada, els gràfics 14 i 15 contrasten aquest finançament amb el resultant de la resta de serveis públics analitzats en el marc de la metodologia dels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Gràfic 14. Despesa corrent per habitant dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. En €/habitant. Any 2023.



Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de Comparació Intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (arxius, biblioteques, espais escènics, museus locals, i serveis culturals) no estan integrats pels mateixos municipis.

Gràfic 15. Despesa corrent sobre el pressupost municipal segons els serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. En percentatge. Any 2023.



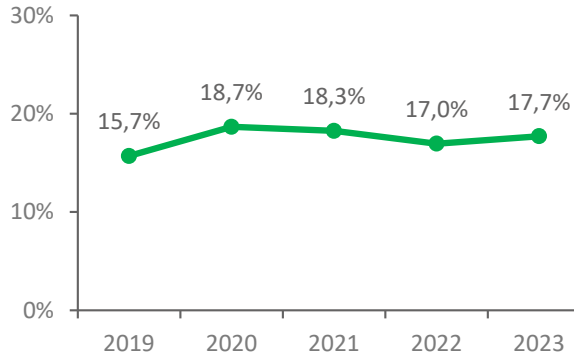
Nota: vegeu Nota a Gràfic 14.

En l'anàlisi de la despesa corrent dels serveis culturals, cal considerar l'increment del pes relatiu del finançament obtingut per transferències d'institucions supramunicipals, que augmentà sensiblement del 2019 al 2020 i que l'any 2023 es manté per sobre de les xifres prepandèmia (vegeu el gràfic 16). També s'ha de tenir en compte la tendència que presenta la tercera font de finançament analitzada, aquella que prové de l'aplicació de taxes, preus públics i patrocini. En aquest cas, la capacitat d'autofinançament dels serveis culturals locals mostra una inèrcia de recuperació. No obstant, la dada del 2023 (5,7%) encara es manté lluny i per sota de la de 2019, que se situava per sobre del 7% com a font de finançament sobre el total de la despesa corrent en cultura (vegeu el gràfic 17).

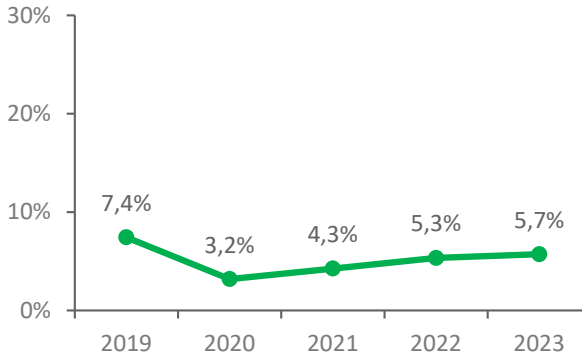
Per tant, la variació correlativa d'aquestes dues fonts de finançament, transferències d'institucions supramunicipals per una banda, i taxes, preus públics i patrocini per una altra, pot associar-se a la davallada i a la recuperació progressiva de l'activitat cultural motivada per la pandèmia, la qual ha tingut efectes directes en la capacitat d'autofinançament i, conseqüentment, en l'increment indirecte del pes relatiu del finançament per transferències d'altres institucions, sovint de caràcter més sostingut i estable.

En conjunt, l'anàlisi del finançament dels serveis culturals locals que han participat, mostra una recuperació que es manifesta per sobre de les dades prèvies a la irrupció de la pandèmia en termes de despesa per habitant -amb diferències segons el seu tram poblacional-, però que es manté encara per sota en el percentatge que representa sobre el pressupost corrent municipal -estancat durant els tres darrers anys-, i en la capacitat d'autofinançament, que continua per sota de 2019 malgrat mantenir una inèrcia suau de recuperació.

Gràfic 16. Finançament per transferències d'altres institucions sobre la despesa corrent en cultura.
En percentatge. Anys 2019-2023.



Gràfic 17. Autofinançament per taxes, preus públics i patrocini sobre la despesa corrent en cultura.
En percentatge. Anys 2019-2023.



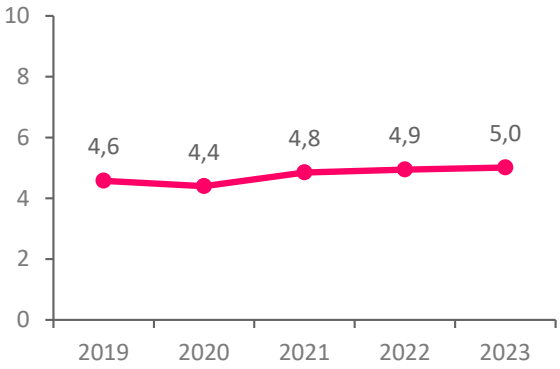
Més endavant, en el bloc de gestió pressupostària, s'aprofundirà en les diferències existents entre el finançament de cadascuna de les tipologies d'equipament i àmbits d'intervenció, amb una capacitat de recuperació desigual.

4.1.3. Recursos humans

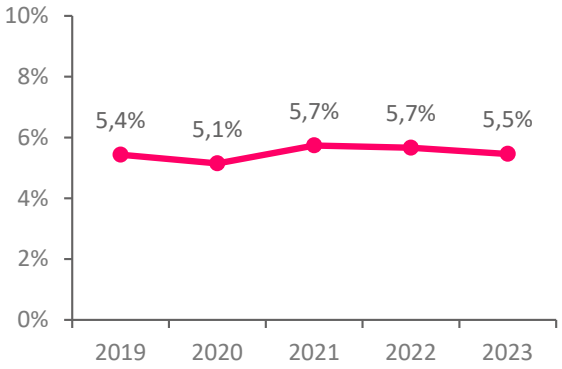
Els equips professionals són un dels elements clau per garantir un bon servei públic cultural des dels municipis. Els professionals de la gestió dels serveis culturals públics organitzen els mitjans materials, personals i econòmics per a l'efectiva prestació, execució o materialització dels serveis culturals amb l'objectiu general de vetllar pel retorn social de la inversió pública. La seva dotació, per tant, esdevé una necessitat nuclear del desenvolupament de les polítiques culturals.

L'any 2023, el nombre de persones treballadores a l'àrea de cultura dels ajuntaments participants es manté força estable, seguint una trajectòria bastant homogènia durant els darrers cinc anys, tant en nombre com pel que fa al pes relatiu sobre el conjunt de la plantilla municipal. (Vegeu els gràfics 18 i 19).

Gràfic 18. Nombre de persones treballadores de l'àrea de cultura de l'ajuntament per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.

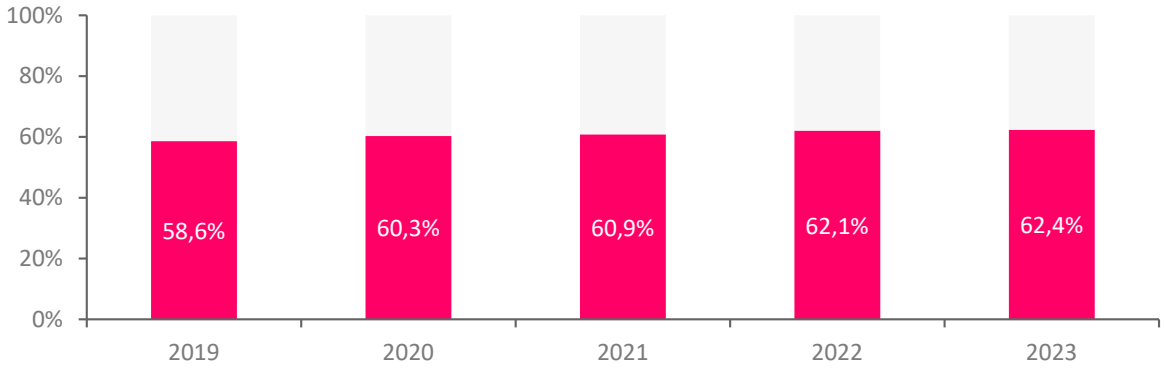


Gràfic 19. % Personal de l'àrea de cultura de l'ajuntament sobre el total de personal municipal. En percentatge.
Anys 2019-2023.



En clau de gènere, en els ens locals participants continua destacant un equilibri positiu de les dones treballadores, al contrari de les dades d'ocupació global del sector de la cultura (vegeu el gràfic 6). I en línies generals, s'observa un lleuger increment progressiu del pes de les dones durant tot el període 2019-2023 (vegeu el gràfic 20).

Gràfic 20. Dones treballadores sobre el total de personal municipal de l'àrea de cultura. En percentatge. Anys 2019-2023.



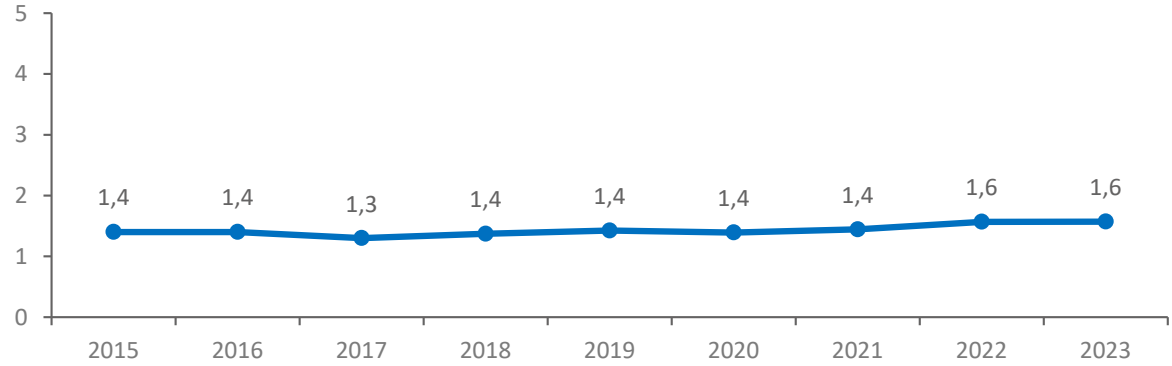
El predomini de dones que mostra aquest gràfic coincideix amb el perfil de l'ocupació cultural en el sector públic analitzat per Carreño i Villarroya (2020)[2] en el marc del programa d'estudis i recerca del CERC, en el qual s'analitzen perfils i condicions laborals dels professionals de la cultura als ajuntaments que complementen l'evolució d'indicadors dels valors organitzatius i de recursos humans d'aquest estudi, ampliats posteriorment en el bloc de gestió.

4.1.4. Equipaments i calendari festiu

Tal i com recull el bloc d'aspectes metodològics, el CCI de Serveis Culturals defineix com a àmbits d'intervenció específics la gestió de serveis culturals vinculats a diferents tipologies d'equipaments, així com al cicle festiu i festivals municipals, en tant que espais de garantia d'accés a la cultura.

L'any 2023, la dotació d'equipaments culturals no varia significativament, seguint la mateixa evolució homogènia des de la primera edició del CCI de Serveis Culturals. (vegeu el gràfic 21).

Gràfic 21. Nombre total d'equipaments culturals dels municipis per cada 10.000 habitants. Anys 2015-2023.



2 *Carreño, T.; Villarroya, A. (2020). L'ocupació cultural en l'àmbit públic. Perfil i condicions laborals dels professionals de la cultura als ajuntaments. Barcelona: Centre d'Estudis i Recursos Culturals de la Diputació de Barcelona. Accés a https://diba.cat/cerc/recerca.*

En l'informe del Cercle de l'edició anterior, ja es posava de manifest en aquest punt, que aquesta lectura relativa a les dotacions d'equipaments caldria complementar-la amb altres interrogants sobre el seu estat, ja que resulta recomanable vetllar pel seu manteniment, i alhora atendre a l'evolució dels hàbits de pràctica cultural de la ciutadania, com a possibles línies de treball al voltant de l'actualització del seu rol com a garants dels drets culturals de la ciutadania.

En aquesta línia, en la present edició s'ha incorporat al Cercle un nou indicador per poder mesurar el grau actual de sostenibilitat ambiental dels equipaments culturals dels municipis participants en el CCI de Serveis Culturals.

Aquest nou indicador es refereix al percentatge d'equipaments culturals del municipi que tenen l'etiqueta d'eficiència energètica amb la qualificació A, B o C (lletres que indiquen més eficiència), o que han obtingut el distintiu de garantia de qualitat ambiental als equipaments culturals de la Generalitat de Catalunya, sobre el total dels equipaments culturals del municipi.

L'any 2023, el resultat obtingut ha estat una mitjana del 13,5% d'equipaments culturals amb el grau de sostenibilitat indicat, sobre el total d'equipaments culturals. Aquest percentatge és molt baix, si bé s'ha de remarcar que hi ha un alt grau de variació d'aquest indicador entre els municipis participants.

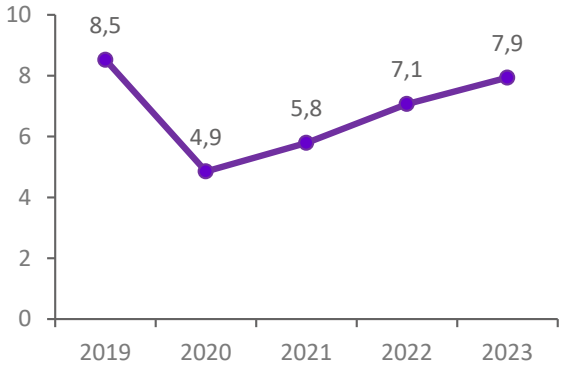
*Un **13,5%** dels equipaments culturals dels municipis participants tenen l'etiqueta d'eficiència energètica amb la qualificació A, B o C, o bé disposen del distintiu de garantia de qualitat ambiental de la Generalitat de Catalunya.*

Caldrà veure l'evolució d'aquest indicador en les properes edicions, tenint en compte que actualment els edificis que pertanyen o estan ocupats per una Administració Pública, amb una superfície útil superior a 250 m2, tenen l'obligatorietat d'estar certificats, en aplicació del RD 390/2021 de certificació d'eficiència energètica. I aquesta certificació repercutirà en l'increment del percentatge d'aquest indicador quan s'obtingui l'etiqueta A, B, o C, és a dir, una millor qualificació energètica, que indica més sostenibilitat, que és el que mesura aquest nou indicador.

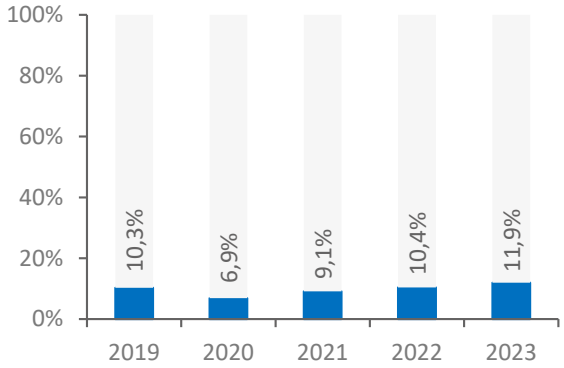
Cal destacar també, que durant el 2024, des de l'Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona s'ha engegat un treball d'anàlisi i coneixement de la situació actual del manteniment dels equipaments culturals, per conèixer el seu estat en termes de sostenibilitat, eficiència energètica, accessibilitat i conservació.

D'altra banda, pel que fa a l'anàlisi dels indicadors relatius al calendari festiu, es confirma la recuperació del calendari popular festiu en el funcionament dels serveis locals de cultura des de l'esclat de la pandèmia, específicament el percentatge dels dies de l'any amb activitats relacionades amb el cicle festiu, que ja supera el de 2019 (vegeu els gràfics 22 i 23).

Gràfic 22. Nombre de festes populars municipals anuals. Anys 2019-2023.



Gràfic 23. % de dies de l'any amb activitats relacionades amb el cicle festiu. En percentatge. Anys 2019-2023.

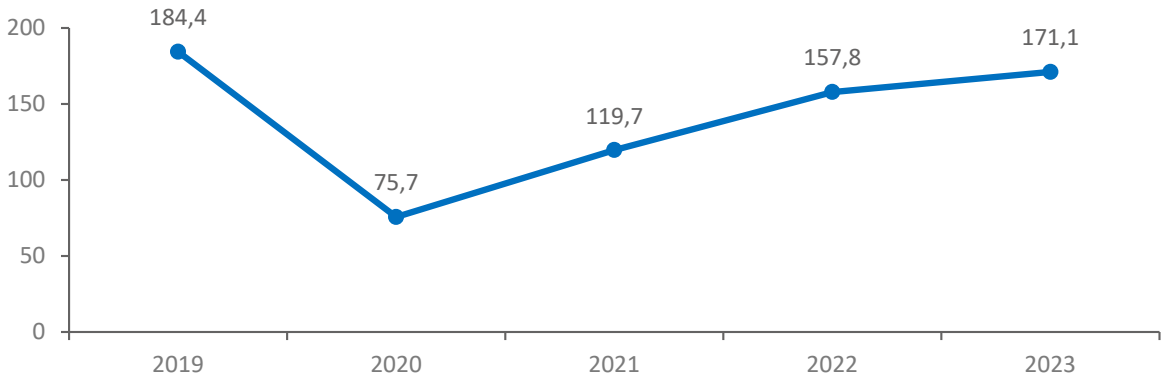


L'evolució de la cultura popular i el seu calendari festiu ha experimentat durant les últimes dècades un conjunt de canvis profunds. D'una banda, la pandèmia va aturar l'activitat, com a conseqüència de les mesures de seguretat i prevenció de contagis. I de l'altra, la cultura popular també ha d'afrontar actualment diferents reptes, com el de relligar la tradició amb la contemporaneïtat, i el d'afermar el diàleg i els lligams de participació entre els agents, considerats els subjectes promotors de la vitalitat cultural dels municipis.

4.2. Activitat cultural promoguda des dels serveis culturals

L'any 2023 es comptabilitzen una mitjana de 171 activitats culturals promogudes pels serveis culturals per cada 10.000 habitants, una xifra que incrementa la de 2022 però que comporta un alentiment en el ritme de recuperació progressiva de l'activitat cultural dels municipis participants, que encara es manté inferior als resultats previs a la irrupció de la pandèmia (vegeu el gràfic 24).

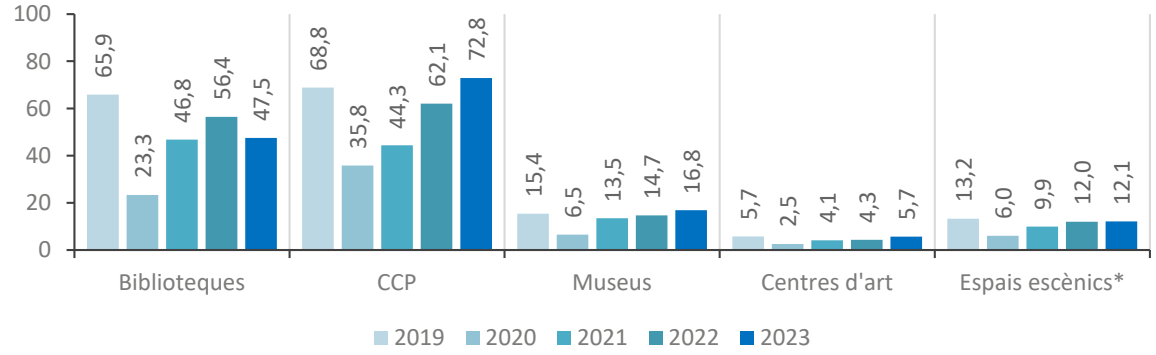
Gràfic 24. Volum d'activitat cultural promoguda als municipis des dels serveis culturals per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.



4.2.1. En equipaments culturals

Si analitzem aquesta activitat des de la perspectiva de localització, és imprescindible abordar les diferents tipologies d'equipament cultural, que si bé totes responen a la tendència del gràfic anterior (gràfic 24), presenten ritmes de recuperació desigual (vegeu el gràfic 25).

Gràfic 25. Volum d'activitat cultural promoguda als municipis des dels serveis culturals segons tipologia d'equipament cultural per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.



Nota: (*) les dades dels espais escènics corresponen a les funcions professionals d'iniciativa municipal promogudes als espais escènics del municipi per cada 10.000 habitants, i provenen del CCI d'Espais Escènics. Per tant, malgrat que la majoria dels municipis analitzats participen també en el CCI d'Espais Escènics, la variació de la mostra comporta variabilitat de resultats entre els cercles. No obstant, s'incorpora aquí en clau de visió global de l'activitat promoguda des dels serveis culturals segons el tipus d'equipament.

Podem observar, com la irrupció de la pandèmia va afectar amb més intensitat a les biblioteques i als museus en quant al descens de l'activitat. En el 2023, els primers equipaments culturals en recuperar el volum d'activitat previ a la pandèmia són els centres culturals polivalents, els museus i els centres d'art.

A l'any 2023 destaca específicament el notable increment de les activitats en els centres culturals polivalents, en canvi, decreix l'oferta d'activitats de dinamització a les biblioteques, essent aquests equipaments culturals els que mantenen un major diferencial respecte a l'oferta de 2019.

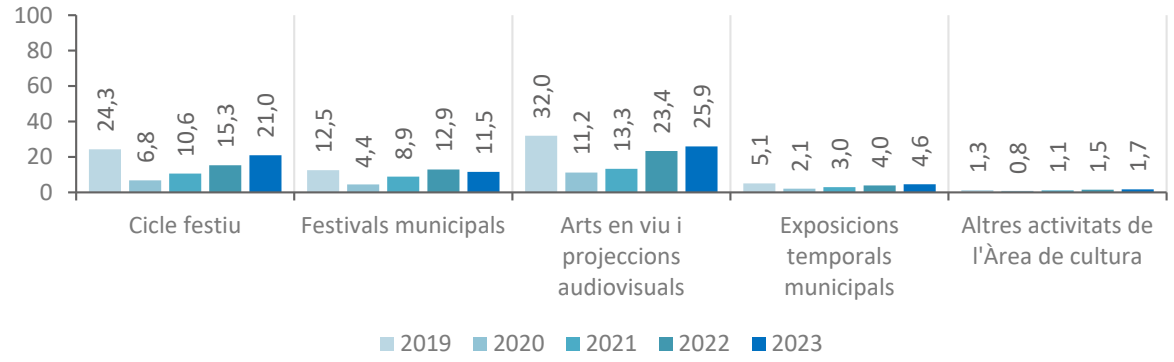
4.2.2. En localitzacions diverses i a l'espai públic

Si ens fixem en aquests indicadors, que proporcionen informació sobre l'oferta d'activitats promoguda en espais diversos i en l'espai públic, la interrupció de l'oferta va ser més accentuada en aquests casos que en els equipaments culturals tractats a l'apartat anterior. Això és especialment evident en el cicle festiu, que l'any 2020 va patir una davallada del 72% en el volum d'activitat per cada 10.000 habitants respecte al 2019, seguit dels espectacles d'arts en viu i projeccions audiovisuals (-65,0%), els festivals municipals (-64,8%) i les exposicions temporals d'organització municipal (-58,8%).

A l' any 2023 destaca el creixement del ritme de recuperació de les activitats vinculades al cicle festiu, encara que sense assolir totalment els nivells previs a la pandèmia. En canvi, decreix lleugerament l'activitat relativa als festivals municipals, si bé el seu nivell actual és proper al de 2019.

I, pel que fa les exposicions temporals i altres activitats organitzades directament pels serveis municipals de cultura fora dels equipaments culturals i del cicle festiu i festivals, s'observa un lleuger ascens, sovint vinculat a col·laboracions amb altres serveis municipals. (Vegeu el gràfic 26).

Gràfic 26. Volum d'activitat cultural promoguda als municipis des dels serveis culturals en localitzacions diverses i a l'espai públic per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.



4.3. Accés i participació cultural a través dels serveis culturals

L'accés i la participació lliure de la ciutadania en la vida cultural és un dels drets culturals que fonamenten la legitimitat i el servei públic de tota política cultural alineada amb els drets humans. Amb aquest pretext, aquest apartat procura examinar aquells indicadors que aporten informació sobre la resposta de la ciutadania a l'acció cultural promoguda des dels serveis de cultura local.

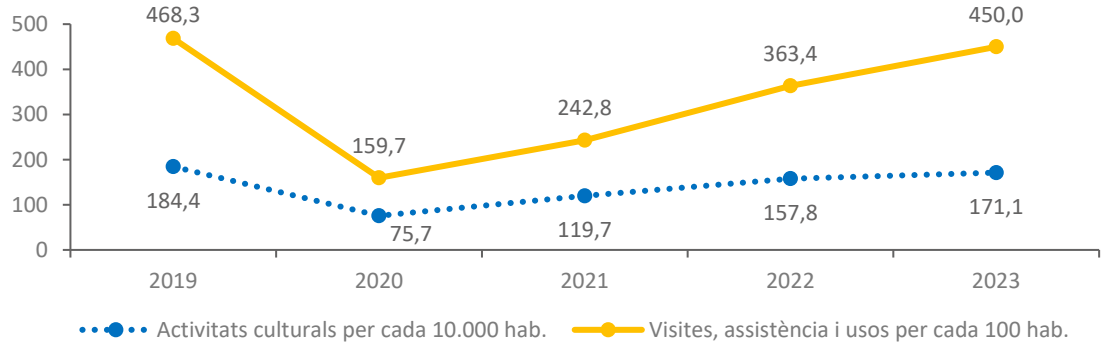
En concret, l'apartat parteix de l'anàlisi d'indicadors relacionats amb l'assistència i la participació en les activitats que conformen les programacions dels diferents equipaments culturals i festivals municipals. A continuació, es tracten resultats que precisament parlen de pràctiques de col·laboració entre els serveis i els agents que impulsen aquesta activitat, no només en els equipaments i en els festivals, sinó també en el calendari festiu i parant especial atenció al paper imprescindible del teixit associatiu local.

La perspectiva d'aquest apartat també examina resultats que informen sobre polítiques de suport a la creació i sobre el paper dels serveis en la coproducció d'espectacles i exposicions. Per últim, l'apartat conclou amb una aproximació a propostes orientades a facilitar l'accés i la participació cultural de la població en edat escolar, en tant que perfil poblacional i línia de treball estratègica de les polítiques culturals locals.

4.3.1. A través de la programació dels equipaments culturals i festivals municipals

La tendència de visites, assistència i usos dels equipaments culturals i dels festivals municipals durant els darrers cinc anys manté una evolució força paral·lela al volum d'activitats que promouen (veure gràfic 27). Totes dues trajectòries reflecteixen amb claredat la irrupció de la pandèmia de la Covid-19 l'any 2020, i també mostren dificultats per recuperar, des d'aleshores, els nivells previs d'activitat i de resposta ciutadana, que encara no s'han assolit.

Gràfic 27. Comparativa entre el volum d'activitat cultural promoguda des dels serveis culturals per cada 10.000 habitants i les visites, assistència i usos d'equipaments culturals i festivals municipals per cada 100 habitants. Anys 2019-2023.



Tot i la distància proporcional -l'indicador sobre l'oferta d'activitat es calcula per cada 10.000 habitants i el d'assistència i participació per cada 100 habitants-, el ritme de creixement interanual de la pràctica cultural ciutadana en aquests espais en el període 2022-2023 ha estat superior a l'increment de l'oferta cultural municipal, de creixement més suau (+23,8% i +8,4 % respectivament).

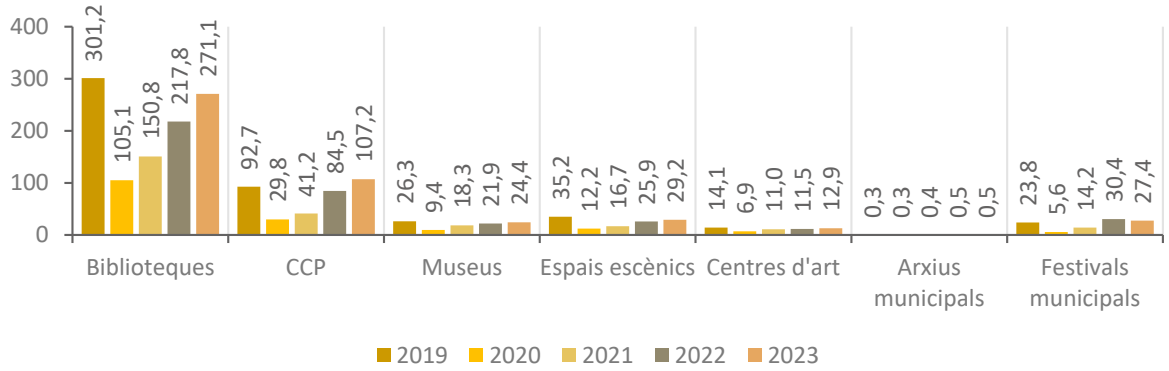
Si aprofundim en els diferents espais analitzats, destaquen els centres culturals polivalents i els festivals municipals com els únics casos amb resultats d'ús i assistència que superen els de 2019, si bé els festivals han estat l'únic cas, que durant el 2023 ha disminuït assistència respecte l'any anterior (-9,9%) (vegeu gràfic 28). De fet, tot i aquesta lleugera davallada en els festivals, aquests dos casos confirmen una millor capacitat de recuperació envers la resta, no únicament en termes de concurrència ciutadana, sinó també en termes de recuperació de l'oferta (vegeu gràfics 25 i 26).

Els centres culturals polivalents (CCP) i els festivals municipals són els primers i únics casos amb indicadors d'assistència i d'usos superiors als obtinguts l'any 2019.

Aquest fenomen permet suggerir algunes hipòtesis. En el cas dels festivals municipals, si bé la seva proliferació s'associa a transformacions socials prèvies a l'esclat de la pandèmia, ja analitzades des de l'àmbit de les ciències socials i de la política cultural (Négrier, E., 2011:17)[3], és possible que aquesta tendència s'hagi vist reforçada per una capacitat superior d'adaptabilitat i control de les seves produccions als condicionants de seguretat i de prevenció de contagis (espais a l'aire lliure, control d'accessos i de distàncies, etc.). En canvi, en el cas dels centres culturals polivalents, és inevitable apuntar a la territorialitat, a la proximitat i a l'hàbit de col·laborar amb altres agents, com els principals factors amb capacitat d'explicar la seva recuperació, sobretot atenent al tipus d'iniciativa que hi ha darrere dels seus continguts (veure gràfic 37) i al pes del seu finançament en contrast amb la resta d'espais gestionats pels serveis de cultura local (veure gràfic 59).

3 *Négrier, E. (2011). La festivilización de la cultura: una dialéctica de los cambios de paradigma. En Bonet, Ll. i Schargorodsky, H. (dir.). La gestión de festivales escénicos: conceptos, miradas y debates. (pp.17-33). Cuadernos Gescénic: Bissap Consulting SL.*

Gràfic 28. Visites, assistència i usos d'equipaments culturals segons tipologia, i de festivals municipals per cada 100 habitants. Anys 2019-2023.



Els casos amb major dificultat per assolir les xifres prèvies a la pandèmia els trobem en les biblioteques i els espais escènics, si bé, a excepció dels CCP, que han incrementat els seus usos en un 26,9% respecte l'any anterior, han estat els equipaments que més han incrementat les dades d'assistència entre 2022 i 2023 (+24,5% i +12,7% respectivament). Tot i aquest creixement, les biblioteques i els espais escènics es mantenen com els equipaments més allunyats de l'assistència que registraven el 2019 (-10,0% i -17,0% respectivament).

En el cas de les biblioteques, caldrà parar atenció a la continuïtat d'aquesta tendència de creixement de l'assistència tenint en compte la davallada de les activitats que promouen (-15,8% entre 2022 i 2023), atès que s'ha interromput la recuperació de l'activitat de dinamització cultural que es mantenia durant els anys 2021 i 2022 des de la caiguda de l'any 2020 (veure gràfic 25).

En el cas dels espais escènics, la seva recuperació es manifesta lenta però constant any rere any, tant pel que fa a la programació com als espectadors. En aquest sentit, i en consonància amb les conclusions de l'informe del Circuit de la Xarxa d'Espais Escènics Municipals 2023[4], les dades del darrer any mostren que l'augment de funcions professionals d'iniciativa municipal promogudes als espais escènics del municipi per cada 10.000 habitants (+0,8%, vegeu gràfic 25) han anat acompanyades d'un important creixement de la demanda (+12,7%).

4.3.2. A través del suport a la creació i a la difusió cultural

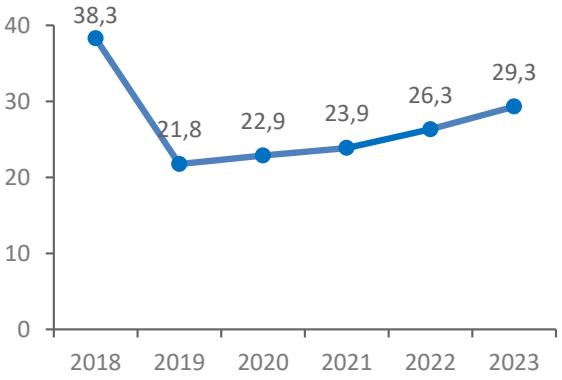
El foment i l'estímul a la creació en el marc de les polítiques culturals presenta complexitats significatives atesa la diversitat i amplitud d'aquest processos[5]. Des d'una perspectiva local, la creació cultural esdevé una de les màximes expressions de l'accés i de la participació en la vida cultural dels municipis, en tant que aquests processos afloren de la capacitat d'emprar llenguatges expressius del pensament, de la imaginació i dels sentits per a la creació d'obres que interactuaran amb el territori i la seva població, en algun o en diversos moments del procés, contribuint a generar xarxes de diàleg, de coneixement i d'acció cultural vives i resilients.

4 El Circuit de la Xarxa d'Espais Escènics Municipals és un programa que dona suport a la difusió del teatre, la música i la dansa professionals a l'àmbit local, gestionat per l'Oficina de Difusió Artística (ODA) de la Diputació de Barcelona. El darrer informe de la xarxa recull les dades i indicadors de l'any 2023 dels teatres i auditoris de 110 municipis de la demarcació de Barcelona. Llegiu la ressenya de la seva publicació a interaccio.diba.cat i accediu a l'informe a https://diba.cat/oda/circuit.

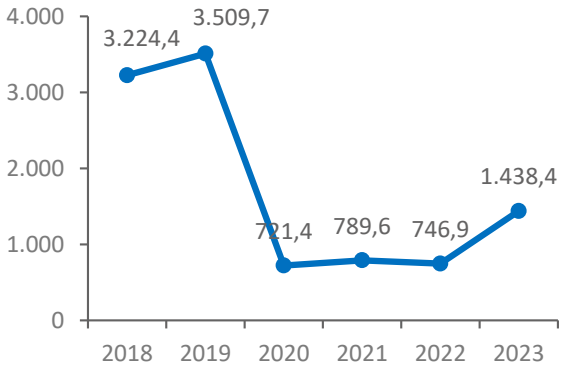
5 El Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) de la Diputació de Barcelona està iniciant l'elaboració d'un estudi que té per objecte esdevenir un recurs de suport als responsables de gestionar la política cultural local a l'hora d'implementar línies de suport a la creació. Podreu accedir properament al web del programa https://diba.cat/cerc/recerca.

Un dels instruments d'actuació orientats a fomentar la creació són els programes de residència en espais, que compten amb una certa dotació de recursos per a la creació i l'assaig. Els indicadors relacionats amb aquest tipus de programes manifesten una significativa davallada des de l'any 2018, en el nombre de projectes creatius vinculats (veure gràfic 29). Si bé es tracta d'una inèrcia que s'inicia amb caràcter previ a la irrupció de la pandèmia, la seva incidència va impactar directament en la temporalitat d'aquests processos l'any 2020 (veure gràfic 30).

Gràfic 29. Projectes amb residència a l'espai de creació o a d'altres espais municipals. Anys 2018-2023.



Gràfic 30. Total de dies amb residència als espais de creació o a d'altres espais municipals. Anys 2018-2023.

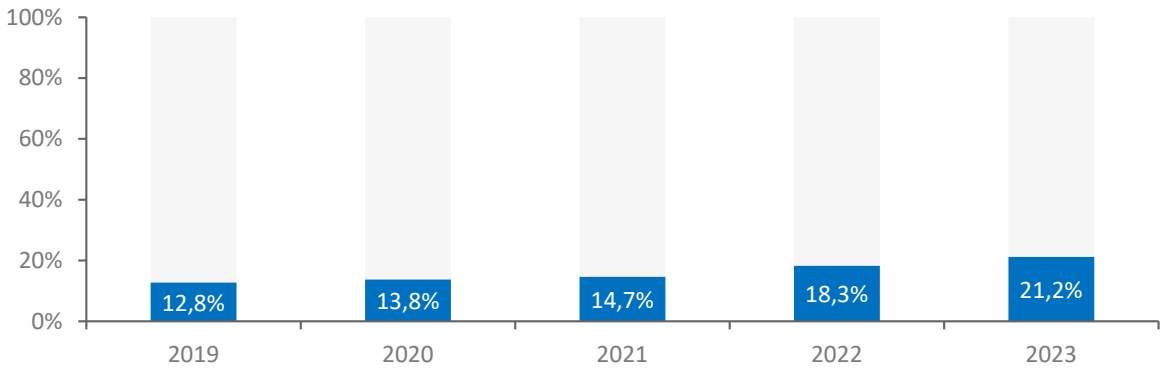


Tot i aquesta perspectiva evolutiva, cal destacar la millora de resultats entre el 2022 i el 2023, amb un increment mitjà de 3 projectes i de 691,5 dies en les residències vinculades a espais municipals.

Caldrà analitzar en futures edicions, la capacitat dels serveis per enfortir i consolidar el funcionament d'aquests programes, un repte complex que es nodreix d'altres elements contextuals que afavoreixen el procés creatiu en un marc de llibertat i de respecte a la diversitat creativa. Per exemple, són processos que s'enriqueixen de la connexió amb les polítiques educatives i de formació artística, amb l'existència de programes de recerca i d'innovació, amb les inversions i l'articulació de mecanismes de suport al finançament, amb el suport a la difusió, així com amb la pròpia curadoria de les relacions amb l'entorn artístic professional, amateur i emergent, entre d'altres.

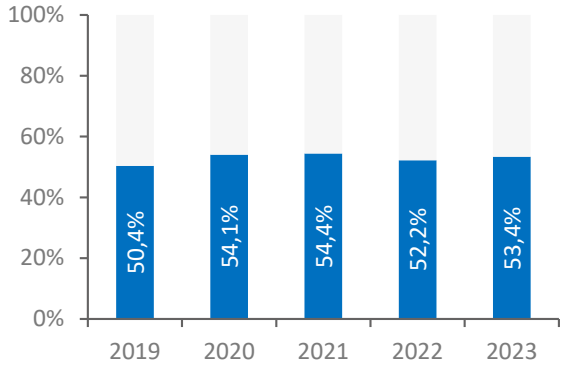
En relació amb la difusió de la creació en els circuits culturals estables dels municipis, alguns indicadors que poden proporcionar una aproximació complementària són aquells relacionats amb l'agència impulsora dels continguts que conformen les programacions dels equipaments i festivals. Per exemple, en les residències artístiques de l'àmbit de les arts escèniques, és habitual que els equipaments desenvolupin un paper actiu en alguns aspectes de la producció (vegeu gràfic 31). De fet, tant el nombre de projectes en residència com el volum de funcions professionals produïdes amb la participació dels espais escènics mostren una tendència creixent durant els darrers tres anys (+27,9% i +7,4 punts percentuals (pp) respectivament en el període 2020-2023).

Gràfic 31. Funcions professionals produïdes amb la participació de l'espai escènic sobre el total de funcions d'iniciativa municipal fetes a l'espai escènic. En percentatge. Anys 2019-2023.

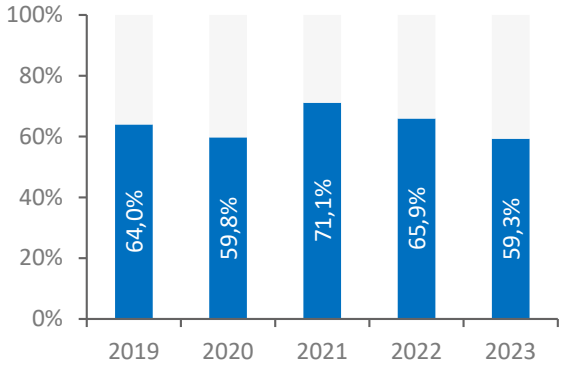


Un altre exemple d'aquest paper dels equipaments en el suport a la difusió el trobem en els museus i els centres d'art. Si bé totes les exposicions produïdes o coproduïdes pels equipaments no tenen una relació directa o exclusiva amb polítiques de suport a la creació, sí que mostren tendències relacionades amb aquests elements contextuals que afavoreixen la creació cultural des d'una perspectiva àmplia. En aquest cas evidencien patrons de col·laboració amb agents culturals del territori, ja siguin artistes professionals, amateurs, emergents, o bé col·lectius, entitats, empreses o d'altres organitzacions.

Gràfic 32. Exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals del museu. En percentatge. Anys 2019-2023.



Gràfic 33. Exposicions temporals de producció pròpia o coproduïdes sobre el total d'exposicions temporals dels centres d'art. En percentatge. Anys 2019-2023.



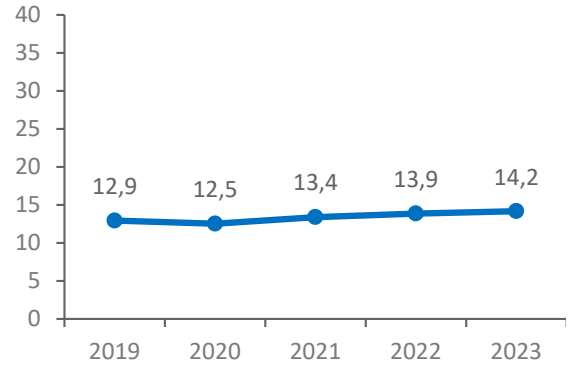
Així, d'acord amb els gràfics 32 i 33, és possible afirmar un predomini de les produccions pròpies i de les coproduccions en l'oferta expositiva temporal dels museus i dels centres d'art locals, superiors al 50% en tota la sèrie temporal. Per tal d'afinar aquest anàlisi però, és suggereix distingir entre les produccions que efectivament provenen de la col·laboració amb tercers i les que possiblement tenen relació amb la dinamització i exhibició del fons propi o de les col·leccions locals.

4.3.3. A través de l'associacionisme i la col·laboració amb agents locals

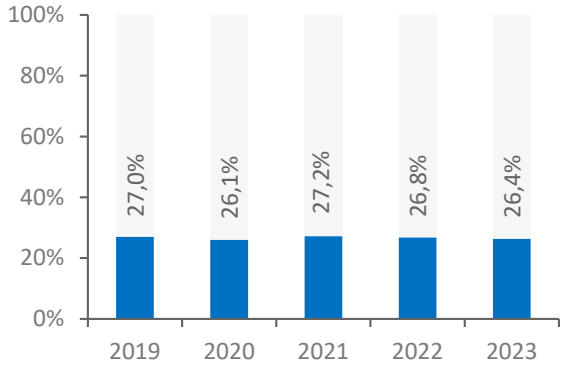
L'associacionisme és una de les màximes expressions de participació ciutadana: persones que s'uneixen de forma voluntària, lliure i solidària per aconseguir, sense afany de lucre, una finalitat comuna. Com a agents locals, l'associacionisme cultural vertebra una important via d'accés i de participació activa per a la ciutadania, alhora que hi juga un paper cabdal en les pràctiques culturals col·lectives i en la vitalitat de la cultura popular i tradicional del territori.

El nombre d'entitats culturals en els municipis es manté estable al llarg del període, mantenint una important representació sobre el conjunt del teixit associatiu local: més d'una quarta part de les entitats dels municipis tenen finalitats estatutàries d'índole cultural (vegeu gràfics 34 i 35).

Gràfic 34. Nombre d'entitats culturals per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.

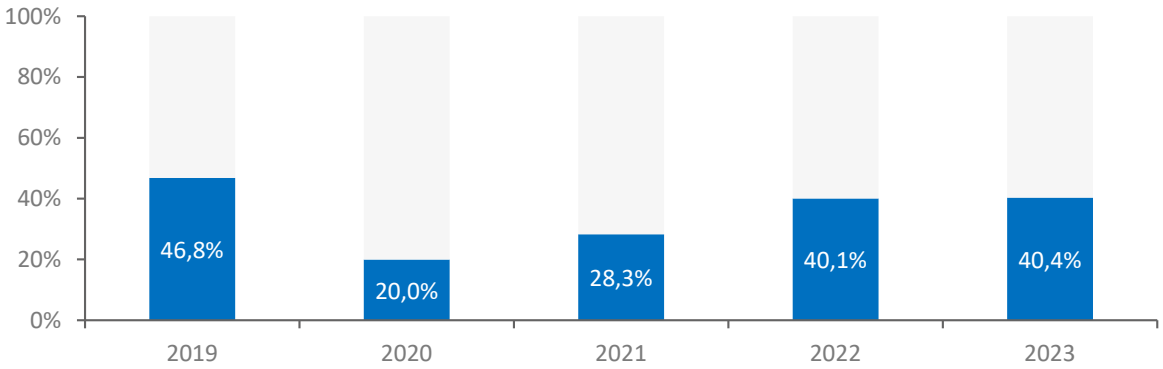


Gràfic 35. Percentatge d'entitats culturals sobre el total d'entitats del municipi. Anys 2019-2023.



L'acció d'aquestes entitats en el cicle festiu local i en els festivals municipals és sinònim de vitalitat cultural i d'un teixit associatiu actiu i dinàmic. D'acord amb el gràfic 36, la sèrie temporal reflecteix amb claredat l'impacte de la pandèmia en el gruix d'entitats culturals participants del cicle festiu i festivals, una tendència paral·lela a la trajectòria de caiguda i recuperació del nombre de festes i de dies amb activitat relacionada amb el calendari festiu (vegeu gràfics 22 i 23).

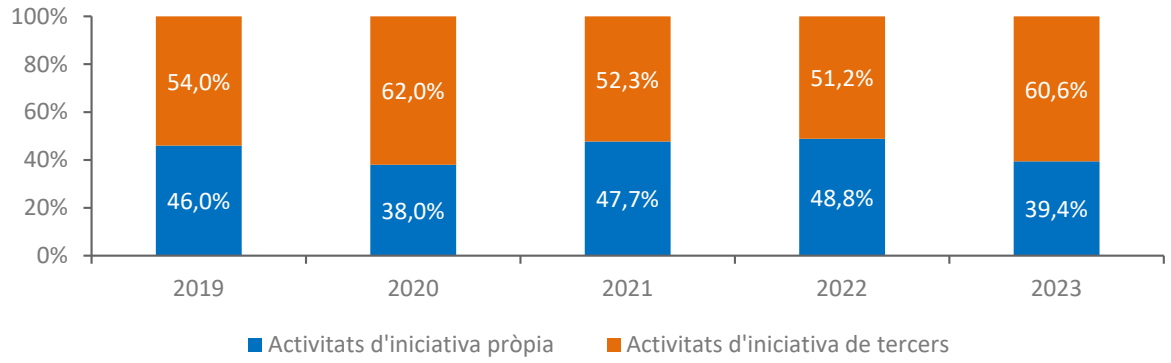
Gràfic 36. Percentatge d'entitats culturals locals que participen en el cicle festiu i festivals municipals. Anys 2019-2023.



En concret, un 40,4% de les entitats culturals dels municipis ha participat en les diferents cites del calendari festiu i de festivals durant l'any 2023, un resultat molt similar al de l'any 2022 (40,1%), el primer sense restriccions normatives aplicades a la pràctica cultural i derivades de la pandèmia. L'estabilitat d'aquesta dada en els darrers dos anys suposa un diferencial de més de 5 punts percentuals respecte el percentatge de l'any 2019. En aquest sentit, caldrà comprovar en futures edicions si potser la pandèmia ha tingut un impacte permanent en la caiguda de l'activitat d'aquest gruix d'entitats, que han deixat de participar des d'aleshores.

Més enllà del cicle festiu i els festivals, un altre indicador amb capacitat per complementar aquesta perspectiva d'acció i de col·laboració amb el teixit associatiu és el tipus d'iniciativa que nodreix els continguts dels centres culturals polivalents (CCP). Aquests equipaments compten amb el major nivell d'implementació territorial i de representació en la mostra (vegeu gràfic 37), i són alhora els que acostumen a exercir un major hàbit de relació regular amb entitats i col·lectius, dos factors que els dota d'una major permeabilitat a la seva iniciativa en l'impuls d'activitat cultural.

Gràfic 37. Activitats realitzades als centres culturals polivalents (CCP) segons tipus d'iniciativa. En percentatge. Anys 2019-2023.



D'acord amb el gràfic anterior, més del 50% de l'activitat que nodreix els continguts dels CCP són a iniciativa de tercers en tota la sèrie temporal. La hipòtesi que sustenta aquesta perspectiva és que en la iniciativa de tercers hi predomina l'arrel associativa. De fet, aquesta iniciativa va ser del 62% l'any 2020, una dada que sustenta que els CCP fossin la tipologia d'equipament amb un menor impacte de la pandèmia en termes d'activitat promoguda, i que també explica que al llarg del període hagi estat el primer equipament en superar els registres previs a la pandèmia, tant en l'oferta d'activitat com en els usos de la ciutadania (vegeu gràfics 25 i 28).

*Un **40,4%** de les entitats culturals dels municipis ha participat en les diferents cites del calendari festiu i de festivals durant l'any 2023. Un **24,5%** ha participat en els òrgans de governança actius en l'àmbit de la cultura local.*

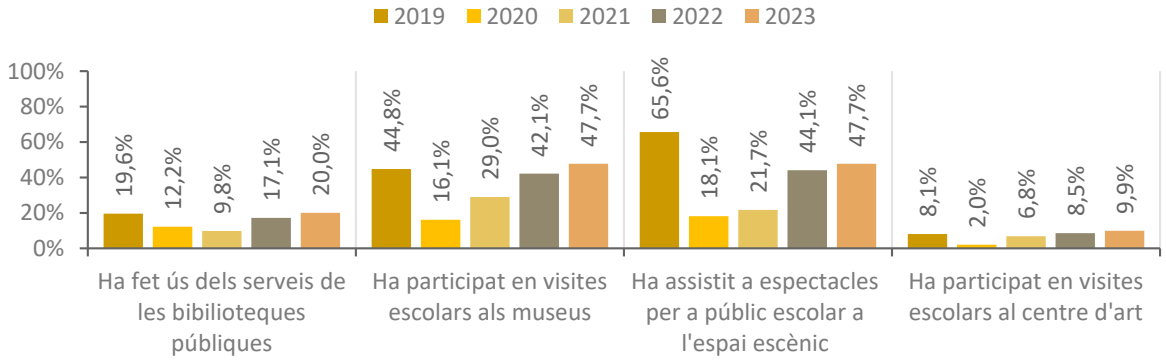
En aquesta edició del CCI de Serveis Culturals s'han incorporat nous indicadors que complementen aquesta perspectiva de col·laboració entre els serveis i els agents culturals del territori en l'acció cultural local. En concret, enguany s'ha iniciat el recull d'informació sobre els òrgans de governança actius en l'àmbit de la cultura en els municipis, i sobre quines són les entitats culturals que hi participen activament. Tenint en compte que els municipis participants registren una mitjana de 3,1 òrgans de governança actius en l'àmbit de la cultura local, aquests compten amb la participació d'un 24,5% de les entitats culturals del municipi. Caldrà atendre l'evolució en el comportament d'aquests dos indicadors, si bé el funcionament d'aquests òrgans ja ha suscitat un interessant debat en el marc del taller de millora d'aquesta edició (vegeu la relatoria al final de l'informe).

4.3.4. L'accés i la participació cultural de la població en edat escolar

Un dels segments de població d'interès estratègic per a l'acció cultural dels municipis és el comprès en l'edat escolar. El paper de les administracions i les comunitats en aquesta etapa vital vinculada al sistema educatiu té un paper cabdal en l'exercici, la consciència i la defensa del dret a la cultura des de múltiples vessants, des de la capacitació en l'ús dels llenguatges per a l'expressió, la socialització i l'aprenentatge en convivència amb la diversitat i la diferència, fins a l'assoliment dels coneixements en els que es cultiva la pràctica i l'interès cultural, ja siguin d'índole artístic, humanístic, científic o tècnic.

Aquest apartat aporta informació sobre la interacció d'aquest segment de població amb les activitats que promouen els serveis culturals locals. En concret, els següents indicadors recullen el percentatge de població en edat escolar dels municipis que han fet ús dels serveis de les biblioteques públiques, el que ha assistit a funcions realitzades als espais escènics per al públic escolar i el que ha participat en visites escolars als museus i centres d'art.

Gràfic 38. Participació de la població en edat escolar a biblioteques públiques, museus, espais escènics i centres d'art. En percentatge. Anys 2019-2023.



D'acord amb el gràfic anterior, les biblioteques, els museus i els centres d'art han recuperat l'any 2023 els nivells d'interacció amb la població en edat escolar que tenien abans de la irrupció de la pandèmia. L'única excepció la trobem en els espais escènics (-17,9 pp respecte 2019), si bé juntament amb els museus són els equipaments que més interactuen amb la població en edat escolar durant tota la sèrie temporal (47,7% en ambdós casos l'any 2023).

Els museus i els espais escènics són els equipaments que més interactuen amb la població en edat escolar, suggerint una major expertesa en l'atenció als interessos i les necessitats d'aquesta etapa educativa.

Aquests resultats suggereixen una major especialització dels espais escènics i els museus en l'atenció a aquest perfil de població, a través de projectes dissenyats contemplant els interessos i les necessitats d'aquesta etapa educativa. En són exemples, l'expansió dels projectes pedagògics i educatius vinculats a la tasca de difusió patrimonial i artística dels museus, així com els programes que acosten produccions escèniques als centres educatius.

L'expertesa en el disseny de projectes i l'organització d'activitats culturals que interactuïn amb aquest segment de població des dels serveis de cultura ha d'anar de la mà dels serveis vinculats a les polítiques educatives, en tant que cal contemplar la dimensió educativa d'aquests projectes i promoure activitats que la reforcin, tant a les escoles com als equipaments culturals i qualsevol altre espais de formació, formal o informal.

Una altra de les lectures que pot complementar aquesta perspectiva d'acció envers el binomi entre educació i cultura, té a veure amb el treball pel desplegament d'una oferta local d'educació artística accessible per a persones de totes les edats i condició. En aquest sentit, més de la meitat dels municipis que integren el CCI de Serveis Culturals també formen part del CCI d'Escoles de Música (el 54,8% en la seva darrera edició -la 18a-, amb els resultats de l'any 2023). Respecte a la població en edat escolar que cursen estudis en aquests centres, les escoles de música d'aquests municipis han registrat una mitjana del 87,0% del seu alumnat amb edats inferiors als 18 anys en 2023.

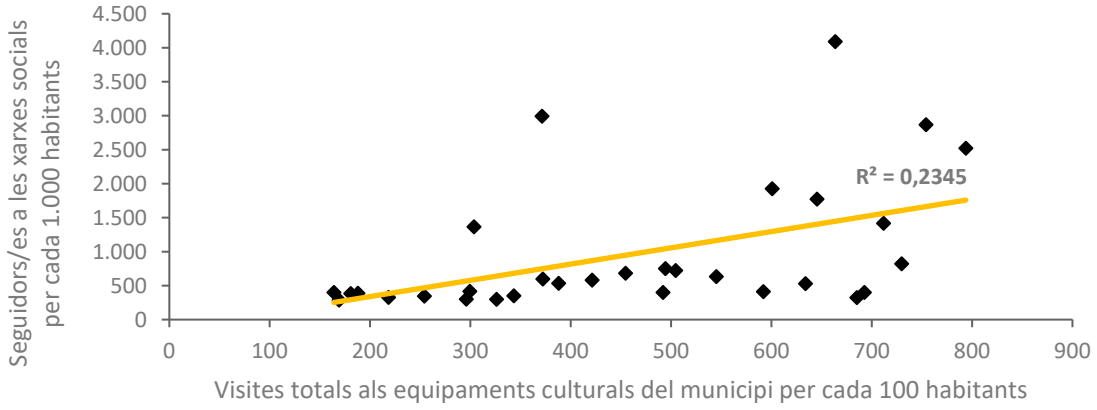
4.4. La comunicació dels serveis culturals locals

La comunicació cultural esdevé un aspecte cabdal per als municipis a l'hora d'adreçar-se a la ciutadania per assolir un contacte fluid i eficaç, triar els canals i els missatges més adients, i conèixer, en cada moment, a qui s'adrecen. Aquest bloc agrupa el conjunt d'indicadors del CCI que proporcionen informació d'alguns d'aquests canals i del seu abast en els municipis participants, amb accent en algunes de les tecnologies socials que han modificat els patrons d'accés a la informació, les dinàmiques de participació cultural i els criteris per a la presa de decisió, entre d'altres.

La correlació entre el nombre de seguidors a les xarxes socials dels serveis culturals i el nombre de visites i usos totals dels equipaments culturals ha reduït sensiblement la seva intensitat en el darrer any.

La comunicació cultural manté una correlació positiva amb l'assistència, les visites i els usos dels serveis culturals locals. En concret, el gràfic 39 mostra un coeficient de determinació (R2) que explica que el 23,45% de la variabilitat en el nombre de visites als equipaments culturals es pot explicar per la variabilitat en el nombre de seguidors a les xarxes socials. Per tant, si els municipis amb més seguidors tenen també més visites culturals, podria indicar que la promoció en xarxes socials augmenta l'assistència als equipaments. No obstant, aquest coeficient es mostra sensiblement inferior al de l'any 2022 (R2= 0,5163).

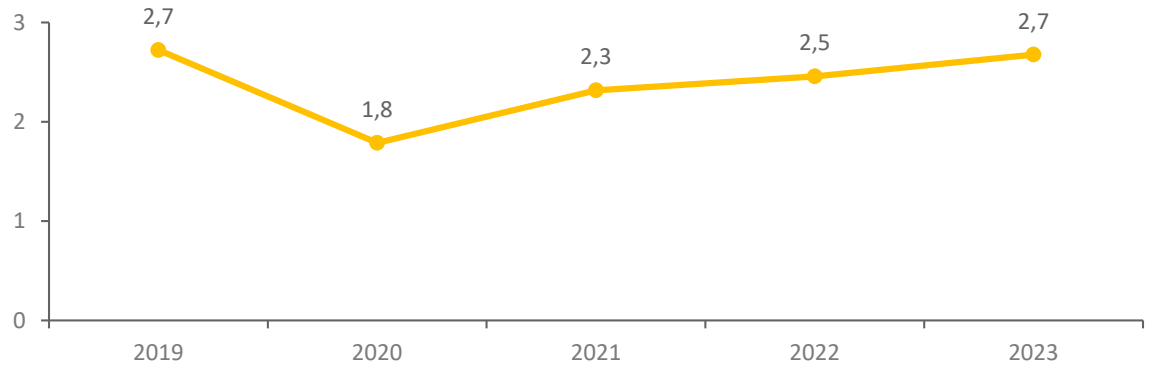
Gràfic 39. Nombre total de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants i visites totals als equipaments culturals del municipi per cada 100 habitants. Any 2023.



Aquest fenomen accentua la necessitat d'abordar la comunicació cultural com un aspecte cabdal en l'accessibilitat, la participació i l'impacte dels serveis culturals. Els canvis socials derivats del nou paradigma de la informació i de la comunicació plantegen un escenari altament competitiu respecte a la capacitat d'arribar a la ciutadania objectiu. Paradoxalment, si bé la tecnologia permet arribar amb immediatesa als dispositius mòbils personals de la ciutadania, la capacitat d'abast de la informació pot veure's dificultada per un fenomen de saturació informativa. En aquest sentit, es suggereix incidir en la planificació de l'àmbit comunicatiu amb una perspectiva qualitativa envers els aspectes distintius dels formats, els continguts i els destinataris del conjunt dels recursos i experiències serveis culturals que es promouen des dels municipis.

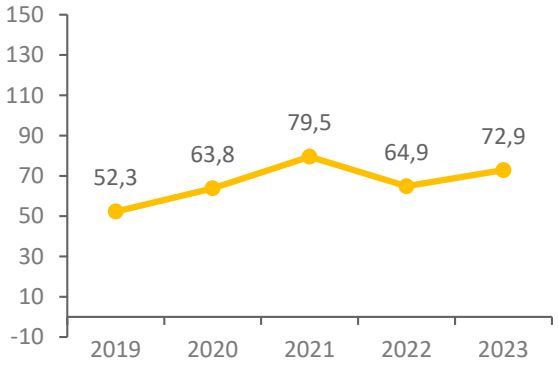
Pel que fa als llocs web de l'àmbit de la cultura, el nombre anual de visites per habitant continua una inèrcia de creixement durant el 2023, assolint pràcticament els nivells previs a la pandèmia (vegeu Gràfic 40). Malgrat la relativa estabilitat en el període, aquest canal esdevé d'interès estratègic en la mesura que esdevé dipositari potencial, no únicament de l'activitat promoguda, sinó també del conjunt de recursos culturals que emanen dels serveis de cultura locals. Sovint, aquests portals estan vinculats al web genèric de l'ens local, fet que les dota d'un abast potencial de ciutadania destinatària molt ampli, en la mesura en què les persones que hi accedeixen poden partir d'interessos diversos en relació amb l'administració.

Gràfic 40. Nombre anual de visites als llocs web de l'àmbit de la cultura municipal per habitant. Anys 2019-2023.

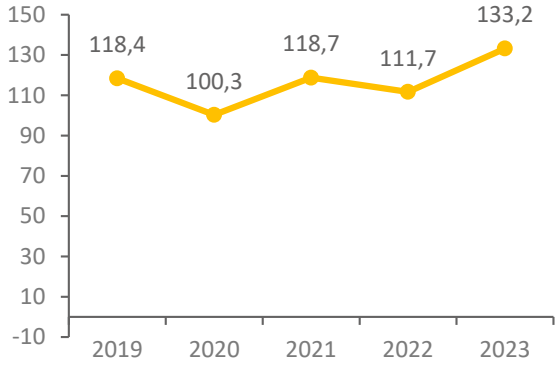


Una de les eines que milloren resultats respecte l'any 2022 és l'enviament de butlletins electrònics, que augmenten tant en el nombre d'enviaments com en el nombre de subscripcions (vegeu gràfics 41 i 42). En aquest darrer cas, l'indicador del 2023 és el més alt de l'evolució temporal, suggerint una millora en la gestió d'aquest recurs i de l'interès suscitat entre els destinataris objectius.

Gràfic 41. Nombre de butlletins electrònics de l'àrea de cultura enviats durant l'any. Anys 2019-2023.

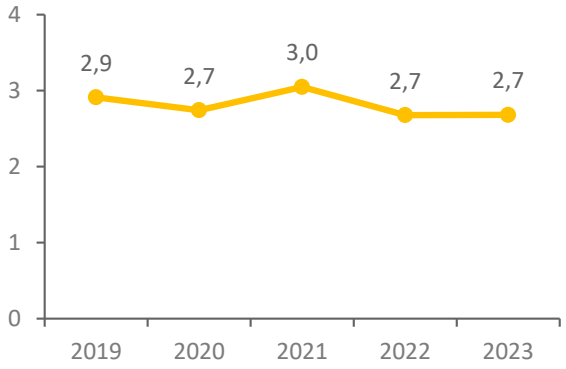


Gràfic 42. Nombre de subscripcions a butlletins electrònics de l'àrea de cultura per cada 1.000 habitants. Anys 2019-2023.

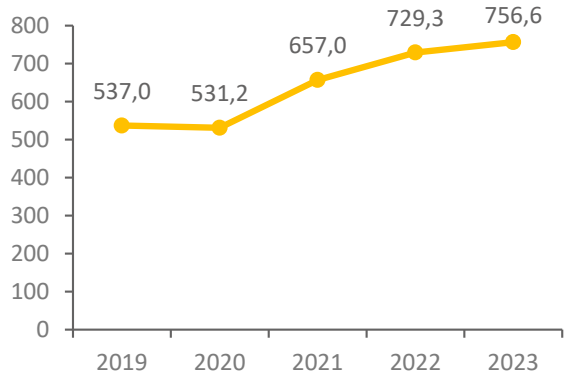


L'altre gran canal comunicatiu que empren els serveis de cultura local aglutina l'ús de diverses xarxes socials. Cadascuna d'elles empra canals amb lògiques diferents, perfils de ciutadania destinatària i formats propis que requereixen de recursos comunicatius específics, esdevenint probablement el canal més competitiu. En aquest sentit, si bé el nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 1.000 habitants es manté relativament estable (vegeu Gràfic 43), el nombre total de seguidors per cada 10.000 habitants continua la tendència de creixement interanual, únicament matisat per una suau davallada l'any 2020 (vegeu Gràfic 44).

Gràfic 43. Nombre de perfils actius a les xarxes socials per cada 10.000 habitants. Anys 2019-2023.

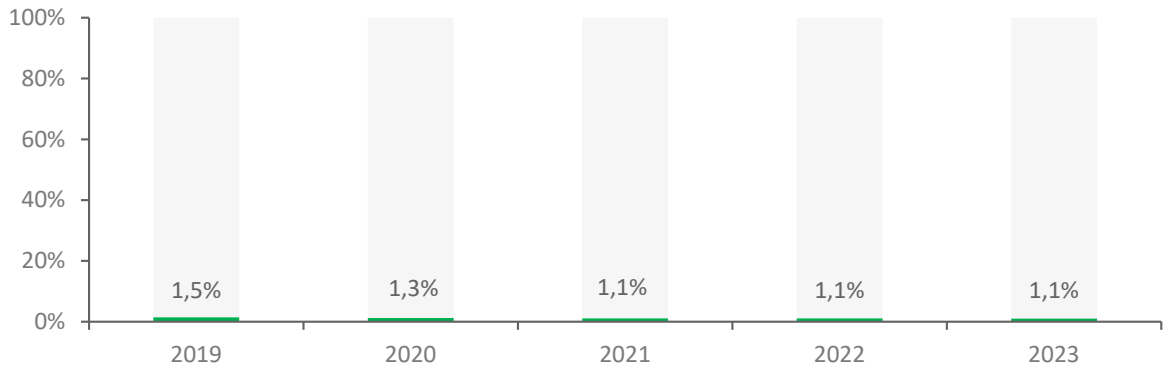


Gràfic 44. Nombre total de seguidors a les xarxes socials per cada 1.000 habitants. Anys 2019-2023.



Si ens fixem en el percentatge de despesa de l'àrea de cultura que es destina a la comunicació, a la difusió i a la publicitat de l'acció cultural municipal, és evident que aquest no correspon al pes estratègic que aquest àmbit té sobre l'accés, la participació i l'impacte dels serveis culturals en la ciutadania (gràfic 45). Ja en el taller de millora de l'any 2022, l'anàlisi d'aquest indicador vinculava aquest fenomen amb la centralització de recursos vinculats a la comunicació en serveis i departaments específics amb una mirada corporativa integral del conjunt de l'ens. Per tant, és possible apuntar a l'existència de despesa destinada a la comunicació cultural que, en molts casos, ni es gestiona directament ni s'imputa al pressupost de l'àrea de cultura.

Gràfic 45. Percentatge de despesa en difusió, comunicació i publicitat sobre el total de la despesa en cultura. Anys 2019-2023.



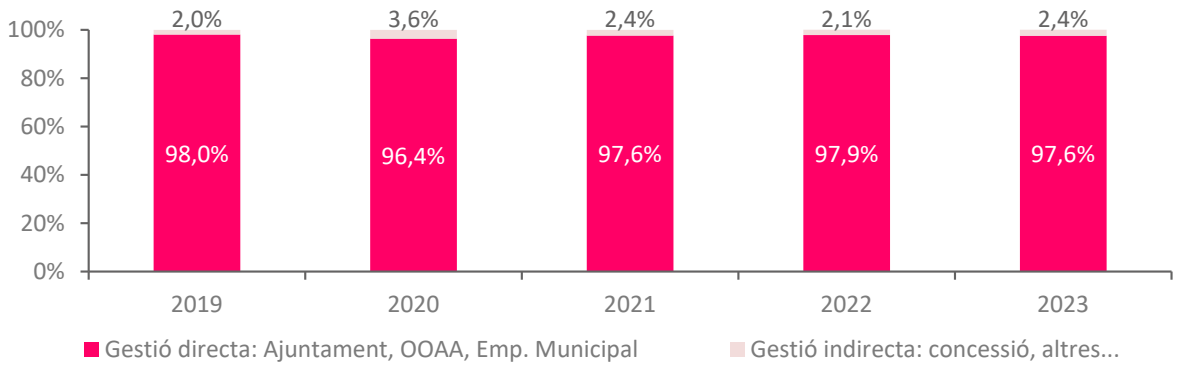
Es recomanable que els projectes culturals es dissenyin des del primer moment amb una planificació en matèria comunicativa que els ajudi a assolir els seus objectius. En aquesta tasca, es suggereix reforçar els recursos i els sistemes de comunicació cultural que permetin eixamplar l'abast comunicatiu d'acord als canals més adequats als perfils d'interès.

4.5. La gestió dels serveis culturals locals

La gestió del serveis de cultura s'ocupa d'organitzar els mitjans materials, personals i econòmics per a l'efectiva prestació, execució o materialització dels serveis que deriven de les polítiques culturals. Aquest bloc de l'anàlisi doncs, parteix de l'anàlisi de les modalitats de gestió d'aquest servei als municipis per després abordar una perspectiva dels seus mitjans personals i econòmics.

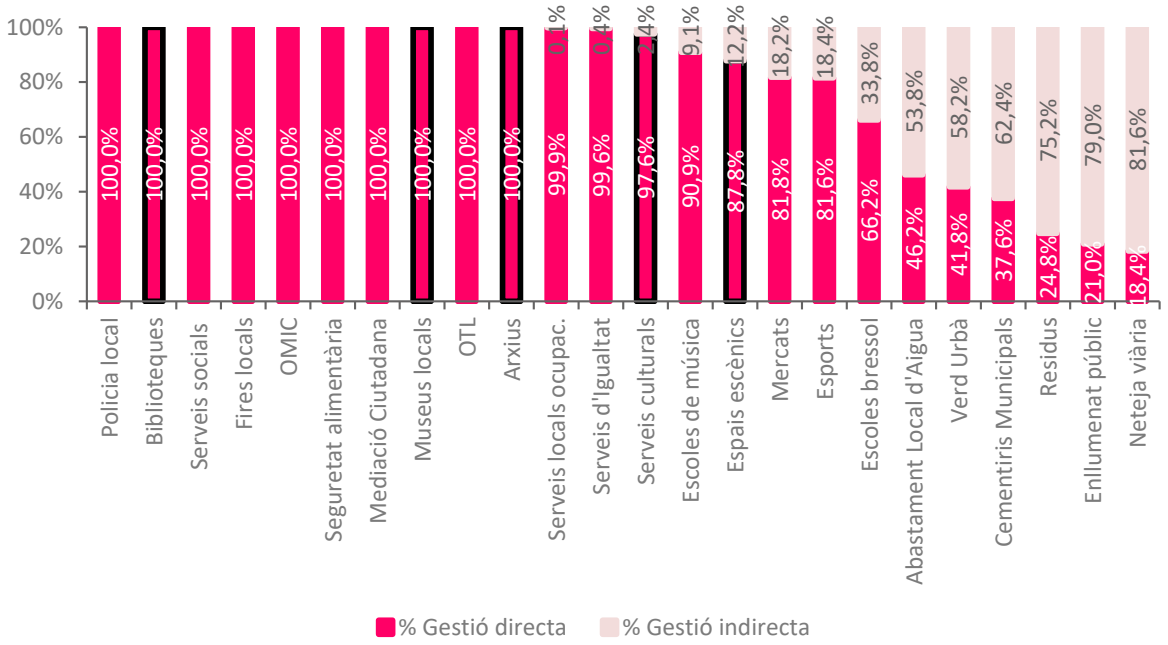
Tot i el predomini generalitzat de la modalitat de gestió directa (veure gràfic 46), l'existència de Cercles de Comparació Intermunicipal específics sobre diferents tipologies d'equipaments culturals, com ara biblioteques, museus, espais escènics o fins i tot les escoles de música, permeten distingir àmbits amb major predisposició per a la gestió indirecta (veure gràfic 47).

Gràfic 46. Modalitat de gestió dels serveis culturals. En percentatge. Anys 2019-2023.



En concret, els espais escènics i les escoles de música, són els equipaments que mostren una expertesa superior en l'aplicació de models de gestió indirecta (12,% i 9,1% respectivament), una dada que tot i ser destacable en contrast amb la de les biblioteques, els museus i els arxius -amb gestió directa en el 100% dels casos-, es manté llunyana a la dada d'altres serveis amb tradició de modalitats indirectes, com ara la neteja viària, l'enllumenat públic o la gestió de residus.

Gràfic 47. Modalitat de gestió dels serveis municipals analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. En percentatge. Any 2023.



Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de Comparació Intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals i serveis culturals), no estan integrats pels mateixos municipis.

4.5.1. La gestió dels recursos humans

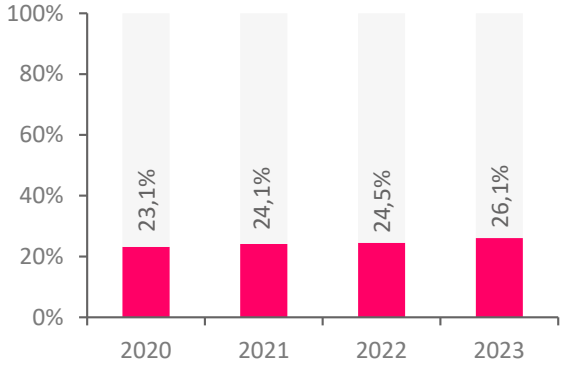
En l'anterior bloc d'estructura general dels serveis culturals s'analitza l'estabilitat en la dotació de recursos humans en els serveis, així com en el pes relatiu d'aquests sobre el conjunt de la plantilla municipal (vegeu Gràfic 18 i 19).

*El **26,1%** del total del personal adscrit a l'àrea de cultura dels municipis correspon a personal extern (capítol 2).*

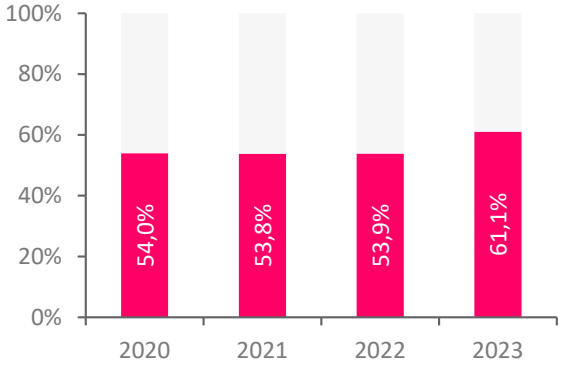
Si bé en els municipis predomina la gestió directa dels serveis culturals (vegeu gràfic 46), des de l'any 2020 es disposa també d'informació sobre el percentatge del personal de l'àrea de cultura que s'incorpora a través de processos de contractació externa (vegeu gràfic 48). Es tracta d'un indicador que des d'aleshores mostra una certa tendència de creixement: l'any 2023, més d'una quarta part de la plantilla de l'àrea de cultura dels municipis ha estat contractada de manera externa (26,1%).

En clau de gènere, tots els indicadors mostren el predomini de les dones en la composició dels equips humans de l'àrea durant tota la sèrie temporal (un 62,4% en 2023, vegeu el gràfic 20), també en el personal extern (un 61,1% en 2023, vegeu el gràfic 49). A partir de 2021, aquest predomini també es reflecteix en l'ocupació de posicions de comandament sobre els serveis (58,6%, vegeu gràfic 50).

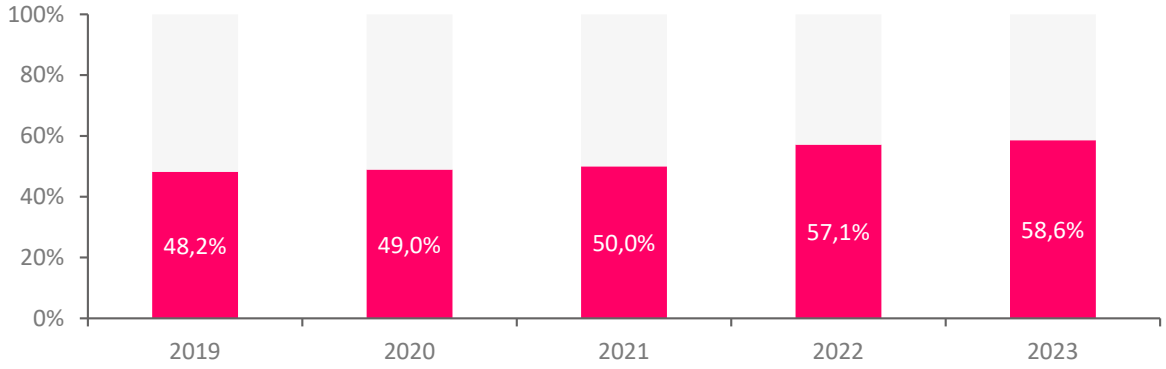
Gràfic 48. Percentatge de personal extern (capítol 2) sobre el total de personal de l'àrea de cultura. Anys 2020-2023.



Gràfic 49. Percentatge de dones sobre el total de personal extern (capítol 2) de l'àrea de cultura. Anys 2020-2023.

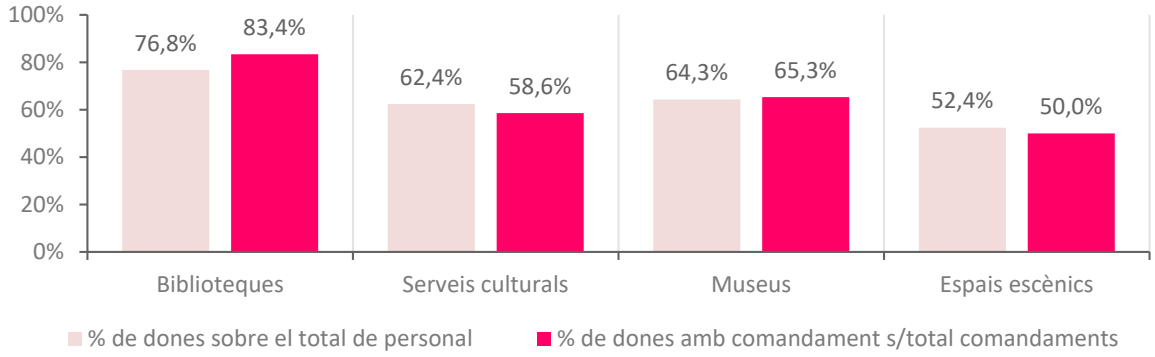


Gràfic 50. Dones comandament sobre el total de comandaments de l'àrea de cultura. En percentatge. Anys 2019-2023.



En una perspectiva comparada amb altres CCI d'àmbit cultural, les dones amb comandament en els serveis culturals són proporcionalment inferiors a la seva representació sobre el total del personal de l'àrea en els casos dels serveis culturals i en els espais escènics (vegeu gràfic 51). Aquest fenomen no es dona a les biblioteques i als museus locals, en els que la quota de dones amb comandament supera a la proporció de dones treballadores.

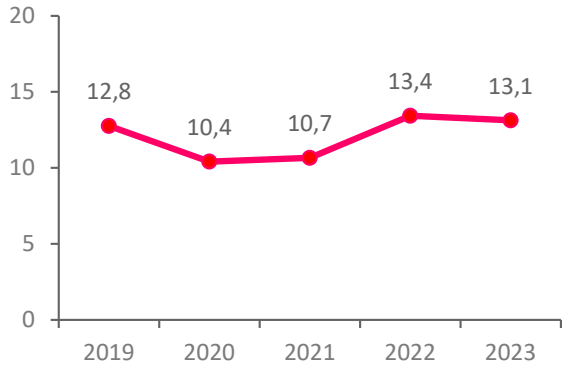
Gràfic 51. Percentatge de dones sobre el total de personal segons àmbit d'anàlisi i percentatge de dones sobre el total de comandaments dels serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023.



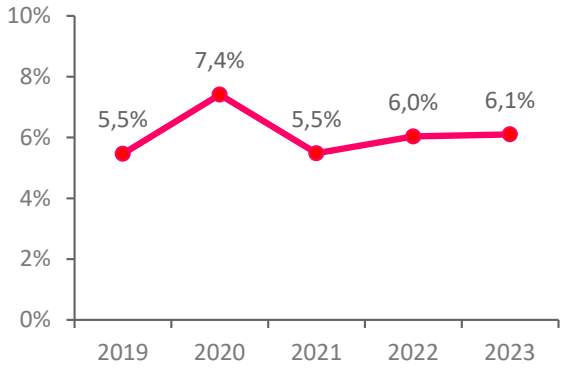
Nota: cal tenir en compte que els diferents Cercles de Comparació Intermunicipal, també els relacionats amb la cultura (biblioteques, espais escènics, museus locals i serveis culturals), no estan integrats pels mateixos municipis.

Un altre dels indicadors vinculats a la gestió dels recursos humans, té relació amb la promoció de la formació dels equips de cultura en tots aquells aspectes de la gestió que necessiten aprendre o millorar. L'any 2023 es mostra una mitjana de 13,1 hores anuals de formació per persona treballadora de l'àrea de cultura, una xifra molt similar a les dels anys 2022 (13,4) i 2019 (12,8), associant la suau davallada dels anys 2020 i 2021 a les complicacions derivades de la pandèmia (vegeu gràfic 52).

Gràfic 52. Hores anuals de formació per persona treballadora de l'Àrea de Cultura. Anys 2019-2023.



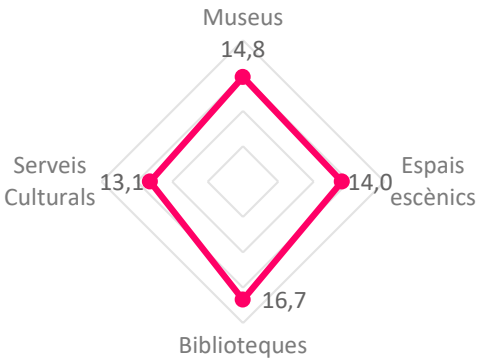
Gràfic 53. Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni. Anys 2019-2023.



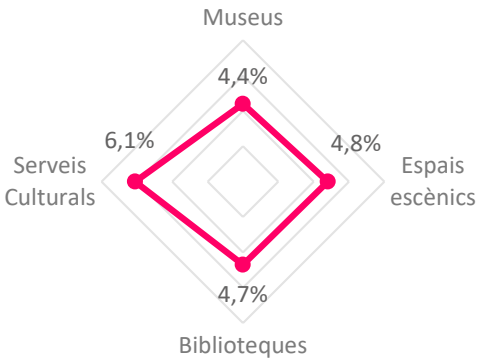
Si ens fixem en la salut de les persones treballadores, un indicador vinculat també amb el clima laboral de l'àrea, és el percentatge d'hores de baixa del personal sobre el total d'hores de treball anuals segons conveni. En aquest sentit, la irrupció de la pandèmia esdevé un pic clar de l'evolució, mentre l'any 2023 és manté estable envers l'any anterior (+0,1 pp) (vegeu gràfic 53).

La perspectiva comparada amb el conjunt de serveis d'àmbit cultural analitzats en el marc dels Cercles de Comparació Intermunicipal, ens permet aprofundir en aquest anàlisi. L'any 2023, els equips de les biblioteques destaquen per mostrar una major dedicació a la formació (16,7 hores per persona), per sobre dels equips dels museus (14,8) i dels espais escènics (14,0), amb resultats molt similars (vegeu gràfic 54). En canvi, és el personal dels serveis culturals el que lidera el percentatge d'hores de baixa (6,1%), dada superior a la dels espais escènics, biblioteques i museus (4,8%, 4,7% i 4,4%, respectivament) (vegeu gràfic 55).

Gràfic 54. Hores anuals de formació per persona treballadora dels serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023.



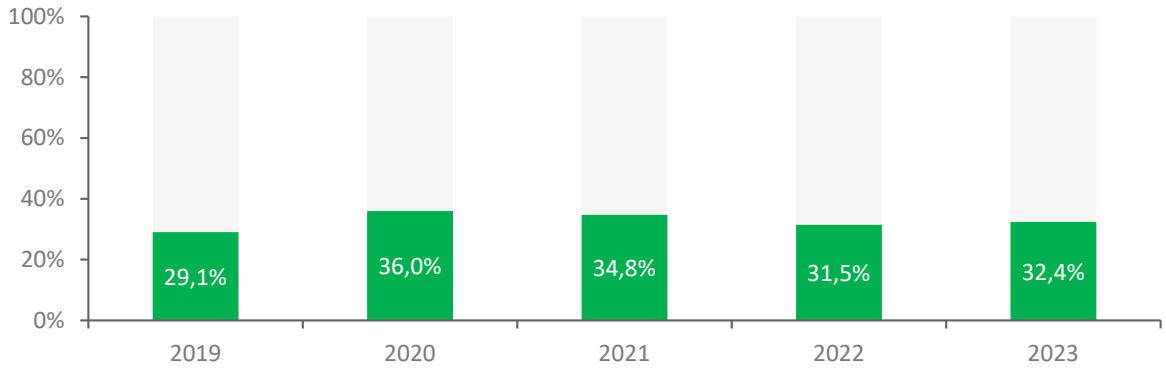
Gràfic 55 Percentatge d'hores de baixa sobre hores de conveni segons serveis municipals d'àmbit cultural analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal. Any 2023.



Nota: vegeu Nota a Gràfic 51.

Finalment i en clau de despesa, la retribució del personal municipal dedicat a la cultura ha oscil·lat entre el 29,1% i el 36% en els darrers cinc anys (vegeu gràfic 56). L'any 2023 ha suposat un 32,4% del pressupost total en cultura dels municipis, un increment de 0,9 punts percentuals respecte l'any anterior.

Gràfic 56. Percentatge de despesa en personal sobre la despesa corrent en cultura. Anys 2019-2023.



4.5.2. La gestió dels recursos econòmics

La gestió dels recursos econòmics aporta informació sobre el rumb de la política cultural. Els serveis han de comptar amb recursos econòmics adequats que facilitin l'assoliment dels objectius definits en cadascun dels projectes que conformen la seva quotidianitat.

L'apartat 1.2 d'aquest informe, relatiu al finançament dels serveis, mostra que l'increment de la despesa corrent en cultura per habitant que es registra l'any 2023 (+2,6€ respecte 2022) es tracta d'un fenomen no vinculat a un aposta política o un major esforç dels municipis envers l'increment de la despesa corrent en cultura, ja que el percentatge sobre el pressupost municipal es manté en el 6,4% des de 2021- (veure gràfics 10 i 12). Tenint en compte que aquestes dades no ponderen el possible efecte de la inflació, aquest increment en el finançament dels serveis apunta més aviat cap al creixement dels pressupostos municipals en conjunt, particularment afavorits en l'àmbit cultural gràcies a la inèrcia creixent de recursos aportats per altres administracions (veure gràfic 16), així com també per la progressiva recuperació de la capacitat d'autofinançament dels serveis (veure gràfic 17).

La capacitat d'autofinançament

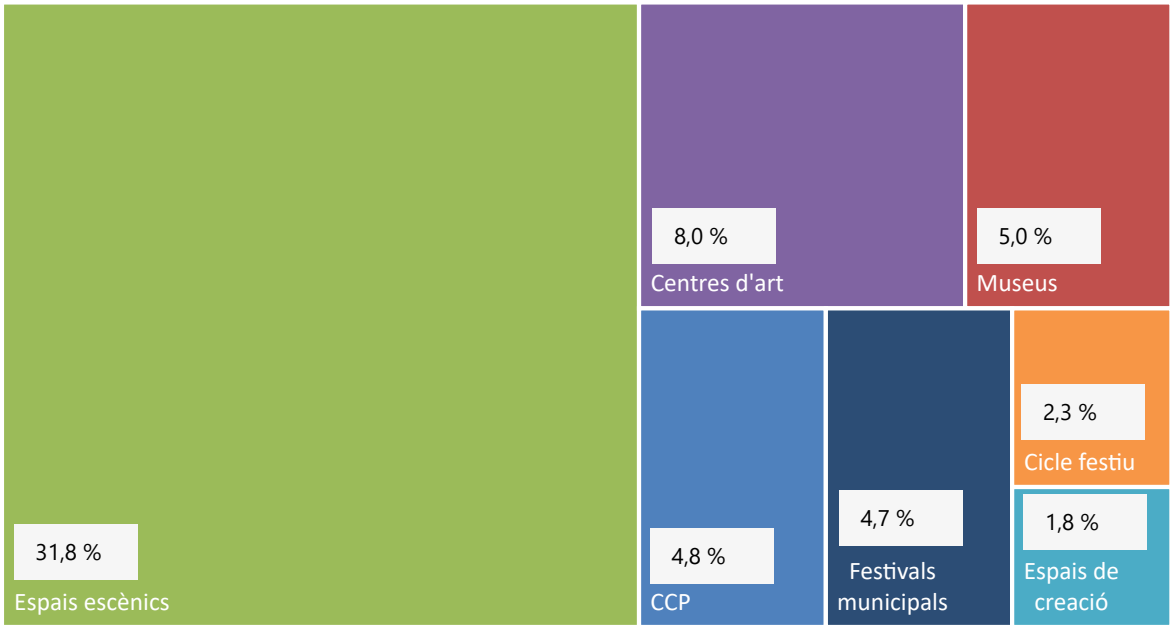
La capacitat d'autofinançament dels serveis de cultura sobre el total de la despesa corrent en cultura mostra una inèrcia de recuperació al ritme d'un punt percentual interanual entre els anys 2020 i 2022, una inèrcia que es suavitza el 2023 (5,7%, +0,4pp respecte 2022) i que encara no assoleix el nivell de 2019 (7,4%).

Si analitzem la capacitat d'autofinançament segons la tipologia d'equipament, és habitual que siguin els espais escènics aquells que mostren un major hàbit en l'aplicació de preus públics en la seva programació, en el lloguer de l'espai, i en la captació de finançament extern que contribueixen a la sostenibilitat econòmica del projecte. L'any 2023 aquestes contribucions han assolit un 31,8% de la despesa corrent d'aquests espais, un increment de +4pp respecte la dada de 2022 que l'acosta al nivell previ a l'esclat de la pandèmia (35,6%) (vegeu gràfics 57 i 58).

Els centres d'art són l'únic àmbit analitzat que ha recuperat i superat la capacitat d'autofinançament que registrava l'any 2019.

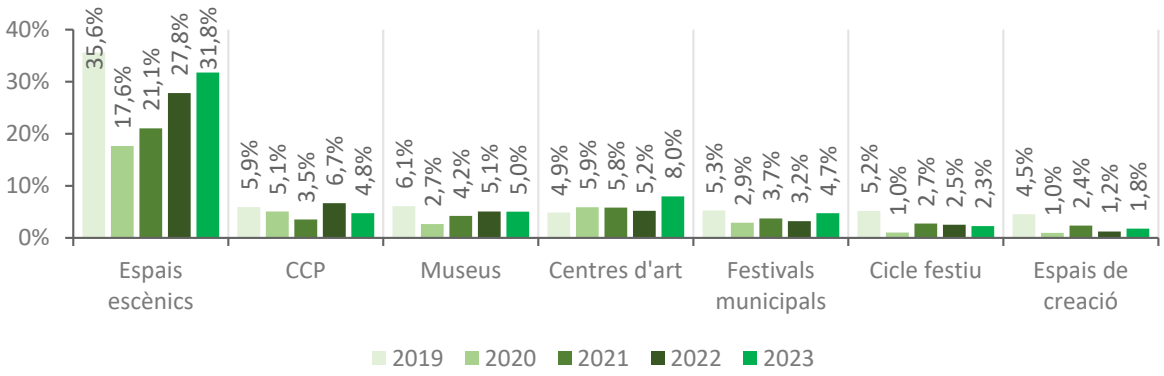
Pel que fa a la resta d'equipaments, cal destacar que malgrat els bons indicadors en termes d'activitat i d'usos en els centres culturals polivalents (CCP), la seva gestió ha perdut capacitat d'autofinançament respecte l'any 2022 (4,8%, -1,9pp respecte 2022). Aquesta davallada el situa per sota de la notòria capacitat mostrada pels centres d'art aquest darrer any (8,0%) -que assoleixen el resultat més elevat de la sèrie temporal i esdevé l'únic cas en superar la dada de 2019-, i també dels museus (5,0%), que mantenen un percentatge més estable i proper al nivell de 2019 (-1,1pp) (vegeu gràfic 58).

Gràfic 57. Capacitat d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocinis segons àmbits d'intervenció. En percentatge. Any 2023.



Pel que fa a l'autofinançament del cicle festiu (2,3%) i dels festivals municipals (4,7%), cal apuntar a la millora d'aquests darrers respecte l'any anterior (+1,5pp). Cap d'aquests casos però, ha recuperat la capacitat mostrada abans de l'esclat de la pandèmia (-2,9pp i -0,6pp respectivament).

Gràfic 58. Capacitat d'autofinançament per taxes, preus públics i patrocinis segons àmbits d'intervenció. En percentatge. Anys 2019-2023.



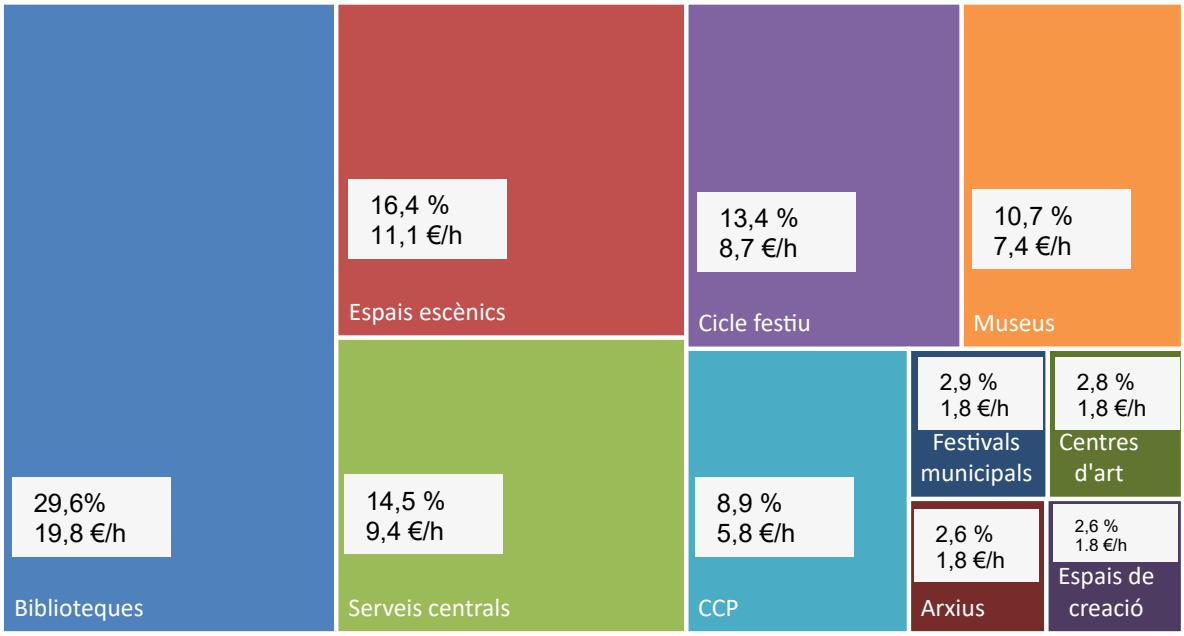
En base a aquest anàlisi, és possible apuntar tres idees que poden orientar decisions sobre futures línies de treball envers la capacitat d'autofinançament dels serveis culturals:

- Els espais escènics, el cicle festiu i els espais de creació són els casos que mantenen un major diferencial en la capacitat d'autofinançament respecte al nivell de 2019 (-3,8pp, -2,9pp i -2,7pp respectivament). Tanmateix, els espais escènics és l'equipament que més ha crescut en el darrer any (+4pp respecte 2022).
- La recuperació dels usos dels centres culturals polivalents i la millora de l'assistència dels espais escènics i els museus suggereixen oportunitats potencials per incrementar els ingressos en els propers anys, en la mesura en què aconsegueixin recuperar els indicadors d'activitat i d'afluència previs a la pandèmia.
- En el cas dels festivals municipals, cal considerar que va ser l'àmbit que va recuperar més aviat l'oferta d'activitat i la resposta de la ciutadania, pel que és suggereix la possibilitat de plantejar un anàlisi específic per a l'exploració estratègies d'autofinançament que responguin a l'increment de l'oferta i de l'interès en relació a aquest format, ja sigui en l'aplicació de preus públics, de taxes, o l'assoliment d'acords de patrocini.

La gestió de la despesa

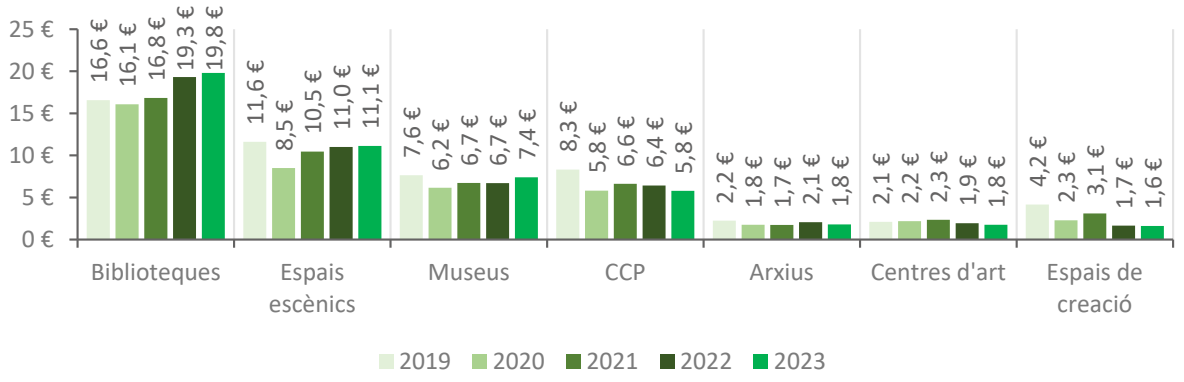
La distribució de la despesa corrent dels serveis reprodueix patrons al llarg de la sèrie temporal analitzada (vegeu gràfics 59 i 60). Les biblioteques són els equipaments destinataris del major gruix de despesa corrent dels serveis (29,6%), seguit dels espais escènics (16,4%), els museus (10,7%), els CCP (8,9%), els centres d'art (2,8%), els arxius i els espais de creació (2,6%).

Gràfic 59. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals segons àmbits d'intervenció. En percentatge i en €/habitant. Any 2023.



La reproducció d'aquests patrons envers la distribució de la despesa en els equipaments proporciona una evolució temporal força lineal durant els darrers cinc anys, si bé cal destacar que únicament les biblioteques han incrementat la despesa corrent per habitant al llarg del període (+19,3% respecte 2019). En el cantó oposat, mantenen un major diferencial respecte l'any 2019 els espais de creació (-60,9%) i els CCP (-30,1%).

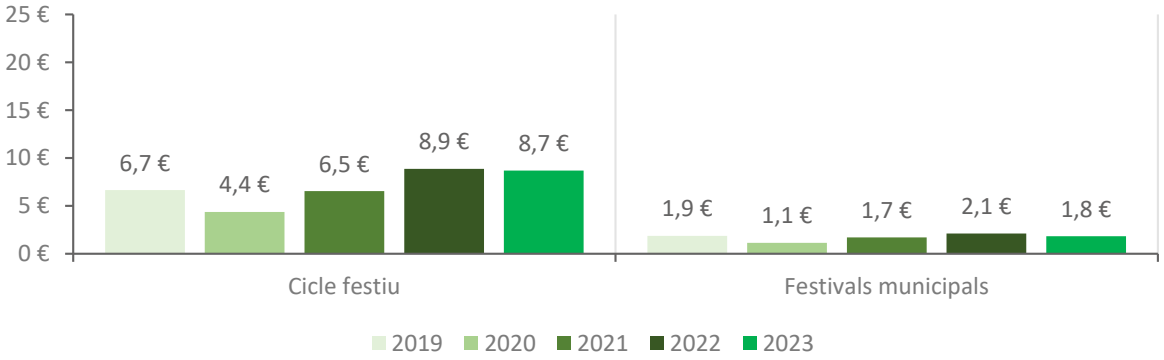
Gràfic 60. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals segons tipologia d'equipament cultural. En €/habitant. Anys 2019-2023.



Les biblioteques i el cicle festiu són els únics àmbits analitzats en els que s'ha incrementat la despesa per habitant respecte el 2019.

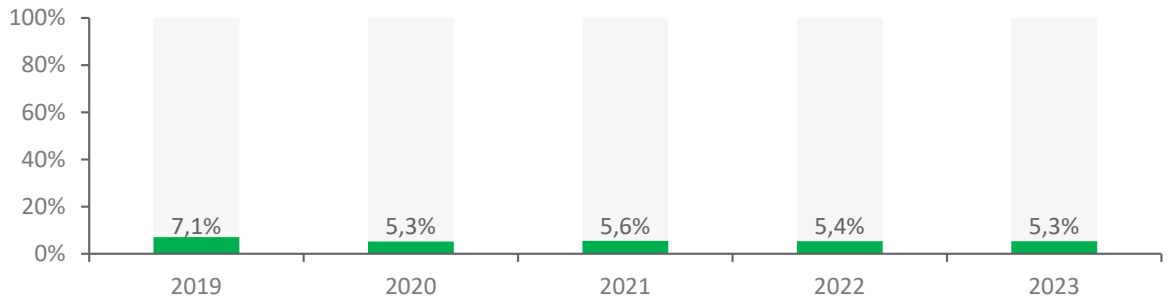
En relació al cicle festiu i als festivals municipals (vegeu gràfic 61), destaca el pes de la despesa en el cicle festiu sobre el conjunt (13,4% per a l'any 2023), essent juntament amb les biblioteques l'únic àmbit analitzat que ha incrementat la despesa respecte 2019 (+29,9%). En el cas dels festivals, els seus resultats s'estabilitzen en sintonia amb la dinàmica de l'activitat promoguda i la resposta de la ciutadania (vegeu gràfics 26 i 28).

Gràfic 61. Distribució de la despesa corrent dels serveis culturals en el cicle festiu i festivals municipals. En €/habitant. Anys 2019-2023.



Per últim, és important analitzar el gruix de la despesa que es destina a transferències a entitats, generalment vinculada a la política de subvencions i de suport a l'associacionisme (vegeu gràfic 62). En aquest sentit, la dada de l'any 2023 (5,3%) es manté llunyana a la de 2019 (7,1%). De fet, es reprodueix el mateix percentatge de l'any 2020, mantenint en aquest sentit l'efecte de la pandèmia (vegeu gràfic 62).

Gràfic 62. Percentatge de la despesa en transferències a entitats sobre la despesa corrent en cultura. Anys 2019-2023.



La despesa unitària dels serveis culturals

L'impacte de la pandèmia en la caiguda de l'activitat, i sobretot de les visites i usos dels serveis culturals, van incrementar notablement la despesa unitària dels serveis, és a dir, la perspectiva de cost sobre cada assistència, visita o ús dels mateixos.

La taula 3 destaca el percentatge d'increment i de disminució de la despesa unitària dels diferents àmbits d'anàlisi en el període 2019-2021, l'any de referència i els dos anys d'impacte més acusat, així com la perspectiva dels darrers cinc anys (2019-2023), amb l'objectiu de contrastar la capacitat de recuperació des d'aleshores.

Taula 3. Despesa corrent unitària segons àmbits d'intervenció. En €/unitat i evolució en percentatge. Anys 2019-2023.

	2019	2020	2021	Evolució 2019-21	2022	2023	Evolució 2019-23
BIBLIOTEQUES Despesa per visita	5,5 €	15,3 €	11,2 €	+ 102,8%	8,9 €	7,3 €	+ 32,8%
CCP Despesa per cada ús	8,4 €	17,3 €	15,9 €	+ 88,7%	7,7 €	5,2 €	- 38,8%
MUSEUS Depesa per visita	26,6 €	64,5 €	36,8 €	+ 38,3%	31,8 €	30,3 €	+ 14,0%
ARXIUS Despesa per consulta	150,6 €	148,9 €	111,9 €	- 25,7%	58,2 €	88,6 €	- 41,2%
ESPAIS ESCÈNICS Despesa per assistent	33,1 €	69,3 €	60,4 €	+ 82,6%	42,3 €	38,2 €	+ 15,4%
CENTRES D'ART Despesa per visita	15,2 €	30,2 €	20,6 €	+ 35,4%	21,7 €	17,4 €	+ 14,8%
FESTIVALS MCPALS. Despesa per assistent	6,8 €	9,7 €	11,2 €	+ 65,2%	8,2 €	6,8 €	- 0,4%
CICLE FESTIU Despesa per dia	14.901,7 €	15.420,3 €	17.441,5 €	+ 17,0%	17.387,0 €	15.921,9 €	+ 6,8%
ESPAIS DE CREACIÓ Despesa per projecte	11.398,7 €	7.445,9 €	9.321,2 €	- 18,2%	4.264,9 €	3.865,5 €	- 66,1%

Entre tots els casos, resulten especialment paradigmàtics les diferències entre la capacitat de recuperació de les biblioteques -que mantenen el major percentatge d'encariment per visita- i la dels centres culturals polivalents, que han aconseguit reduir la despesa per cada ús en un 38,8% respecte 2019.

També esdevé remarcable el cas dels espais de creació, ates que la reducció de la despesa per cada projecte de creació no es deu pas a una recuperació de l'activitat sinó que es deu a la caiguda d'aquests projectes i dels seus recursos econòmics (vegeu gràfics 29 i 60). I finalment, també el cas del cicle festiu, en el que es manté un encariment de la despesa per dia (+6,8%) que, com en el cas de les biblioteques, té a veure amb l'increment dels recursos econòmics que s'hi ha destinat al llarg del període (vegeu gràfics 60 i 61).

5. Conclusions

En la desena edició del CCI de Serveis Culturals han participat un total de 31 municipis, la xifra més alta de participació des de l'inici del projecte. Tots els municipis participants tenen una població superior a 10.000 habitants, i conjuntament representen el 58,3% del total de població de la província de Barcelona (sense incloure el municipi de Barcelona).

L'informe analitza els resultats dels serveis culturals municipals relatius als àmbits de l'oferta, l'accés i la participació cultural, i la gestió dels recursos humans i econòmics.

La informació es presenta amb una anàlisi de l'evolució dels indicadors del CCI de Serveis Culturals entre els anys 2019 i 2023. Aquesta sèrie històrica permet analitzar les variacions respecte els anys previs, i verificar l'abast i el ritme de recuperació del sector cultural municipal en comparació amb els nivells previs a l'esclat de la pandèmia l'any 2020.

Aproximació al context cultural català

L'any 2023 es situa en un període marcat per la recuperació de la crisi postpandèmica, l'augment global dels pressupostos destinats a cultura per part de les administracions catalanes i la persistència de la precarietat laboral en el sector cultural català.

L'any 2023, el pressupost destinat a cultura del conjunt de les administracions catalanes ha arribat a 1.388 milions d'euros, un 9,6% més que l'any anterior, i un 17,7% més que l'import pressupostat el 2010. Això representa pel que fa a la despesa per habitant, que l'any 2023 el conjunt de les administracions a Catalunya van destinar a cultura 176 euros per habitant.

Si segreguem la despesa pública per administració catalana, les diputacions i els ajuntaments continuen sent les administracions que més percentatge de la seva despesa total destinen a la cultura (la mitjana global de l'any 2023 és del 8,2% i el 6,2%, respectivament).

L'any 2023 es manté la tendència de recuperació de l'activitat cultural promoguda pels serveis culturals municipals

Durant l'any analitzat es manté la tendència de recuperació de l'activitat cultural promoguda des dels serveis culturals dels municipis (+8,4%), tot i que l'indicador resultant mostra que no s'assoleix encara totalment el nivell d'activitat previ a la pandèmia (-7,2%).

Per àmbits, són els centres culturals polivalents, museus i centres d'art, els primers equipaments en recuperar el volum d'activitat previ al 2020.

A l'any 2023 destaca específicament el notable increment de les activitats en els centres culturals polivalents, en canvi, decreix l'oferta d'activitats de dinamització a les biblioteques, essent aquests equipaments culturals els que mantenen un major diferencial respecte a l'oferta de 2019.

El ritme del creixement de les visites és proporcionalment superior al de l'activitat cultural

Respecte al nombre total de visites als equipaments culturals i festivals municipals, ha continuat en ascens, i l'any 2023 el seu ritme global de creixement (+23,8%) és proporcionalment superior a l'increment total de l'activitat cultural (+8,4%), si bé en conjunt encara se situa per sota dels nivells de visites del 2019 (-3,9%).

La recuperació dels nivells de les visites prèvies a la pandèmia difereix en funció dels tipus dels equipaments culturals

Per tipus d'equipaments, els que tenen major dificultat per assolir les xifres de visites prèvies a la pandèmia són les biblioteques i els espais escènics, tot i el seu notable creixement el 2023.

Els centres culturals polivalents (CCP) i els festivals municipals són els primers i únics casos amb indicadors d'assistència i d'usos superiors als obtinguts l'any 2019.

Pel que fa a l'assistència i participació de la població en edat escolar, les biblioteques, els museus i els centres d'art han recuperat durant el 2023 els nivells que tenien abans de la irrupció de la pandèmia. L'única excepció la trobem en els espais escènics (-17,9 pp respecte 2019), si bé són aquests equipaments juntament amb els museus els que més interactuen amb la població en edat escolar (47,7% de participació en ambdós casos durant l'any 2023).

La progressiva recuperació del nombre total de visites als equipaments culturals, comporta que el cost econòmic per cada visita o ús es redueix en conjunt respecte al 2022.

Es manté estable el nombre de persones treballadores de l'àmbit cultural dels municipis participants, del qual el 26,1% és personal extern contractat a través d'empreses de serveis

L'any 2023 el nombre de persones treballadores de l'àmbit cultural dels municipis del Cercle es manté força estable seguint una trajectòria bastant homogènia durant els darrers cinc anys. D'aquest personal de l'àmbit cultural dels municipis, el 26,1% està contractat a través d'empreses de serveis.

En clau de gènere, en els ens locals participants continua destacant un equilibri positiu de les dones treballadores.

En l'ocupació cultural del sector públic dels ens locals participants destaca un predomini de les dones (62,4%), amb un lleuger increment positiu, al contrari de les dades generals d'ocupació global del sector de la cultura a Catalunya.

En conjunt, l'anàlisi del finançament dels serveis culturals locals participants mostra una recuperació que es manifesta per sobre de les dades prèvies a la pandèmia en termes de despesa per habitant – amb diferències segons el tram de població -però es manté encara per sota en el percentatge que representa sobre el pressupost corrent municipal

En l'anàlisi del finançament dels serveis culturals locals participants s'observa una lleugera evolució positiva de la despesa per habitant, que es pot considerar que consolida la recuperació posterior a la pandèmia assolida en 2022, amb diferències en aquest indicador segons el tram poblacional dels municipis, Tot i així, es manté encara per sota en quant al percentatge que representa sobre el pressupost corrent municipal, estancat durant els tres darrers anys (6,4% el 2021, 2022 i 2023).

Les biblioteques i el cicle festiu són els únics àmbits analitzats en els que s'ha incrementat la despesa per habitant respecte el 2019.

La capacitat d'autofinançament dels serveis culturals locals mitjançant taxes, preus públics i patrocini mostra una inèrcia de recuperació, no obstant, la dada de 2023 encara es manté per sota del 2019.

També es té en consideració l'increment del pes relatiu del finançament obtingut per les transferències d'institucions supramunicipals, que va augmentar sensiblement en el 2020, i que amb algunes variacions posteriors, en el 2023 es manté per sobre de les xifres prepandèmia.

El nombre d'entitats culturals es manté estable però la seva participació en el cicle festiu i festivals municipals ha baixat després de la pandèmia

El nombre d'entitats culturals en els municipis es manté estable al llarg del període analitzat, mantenint una important representació sobre el conjunt del teixit associatiu local. Pel que fa a la seva participació en el cicle festiu i festivals municipals, durant l'any 2023 és molt similar a la de l'any anterior (al voltant del 40%), però continua per sota de la participació del 2019. Per tant, caldrà comprovar en les properes edicions, si la pandèmia ha tingut un impacte permanent en les entitats que han deixat de participar des d'aleshores.

Els òrgans de governança actius dels serveis culturals municipals compten amb la participació d'una quarta part de les entitats culturals

En aquesta edició s'ha introduït en l'anàlisi un indicador que complementa la perspectiva de col·laboració de les entitats en l'acció cultural municipal, el qual fa referència a la seva participació en els òrgans de governança actius del municipi (consells de cultura, comissions festives, taules sectorials, etc., que es reuneixin almenys una vegada l'any). La mitjana per municipi és de tres òrgans de governança actius en l'àmbit de la cultura municipal –si bé amb una àmplia variació entre els municipis participants- i aquests òrgans compten amb la participació d'una quarta part de les entitats culturals del municipi (24,5%).

Es reactiva el nombre dels dies en residència als espais de creació

Es constata una certa reactivació dels projectes amb residència en els espais de creació i altres espais municipals, i específicament del nombre de dies en residència en el 2023, malgrat que aquest darrer indicador va ser un dels més afectats per la pandèmia. Caldrà analitzar en futures edicions, la capacitat dels serveis per enfortir i consolidar el funcionament d'aquests programes destinats a la creació.

Evolució favorable de la comunicació cultural i necessitat d'assolir aquestes tasques des dels serveis de cultura municipals

En l'àmbit de la comunicació cultural continua l'evolució positiva del nombre de visites a les webs de cultura, i es manté estable el nombre de perfils a les xarxes socials. A destacar que entre els temes tractats pels municipis participants en el taller de millora es va posar de manifest la necessitat d'implementar recursos humans en els serveis de cultura municipals per assolir aquestes tasques de la comunicació de la cultura, per arribar a tots els públics. És recomanable que els projectes culturals es dissenyin des del primer moment amb una planificació en matèria comunicativa que els ajudi a assolir els seus objectius.

El 13,5% dels equipaments culturals dels municipis participants disposen de la qualificació A, B o C en l'etiqueta d'eficiència energètica o del distintiu de garantia de qualitat ambiental

L'any 2023 la dotació d'equipaments culturals no varia significativament, seguint la mateixa evolució homogènia dels anys anteriors. Aquesta lectura relativa a les dotacions d'equipaments s'ha complementat en aquesta edició amb un nou indicador en el qual els serveis culturals municipals han aportat informació relativa als equipaments culturals dels municipis participants que disposen de l'etiqueta d'eficiència energètica amb la qualificació A, B o C (lletres que indiquen una major eficiència), o bé del distintiu de garantia de qualitat ambiental de la Generalitat de Catalunya. La mitjana global de l'indicador en aquesta primera recollida de la variable és del 13,5% dels equipaments culturals participants, si bé hi ha molta variació d'aquesta dada entre els municipis participants. Caldrà per tant, veure l'evolució en les properes edicions.

Pel que fa a l'estat de manteniment dels equipaments culturals es destaca també que l'Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona ha engegat un treball d'anàlisi i coneixement de la situació actual de manteniment dels equipaments culturals de la província de Barcelona, per tal de conèixer el seu estat en termes de sostenibilitat, eficiència energètica, accessibilitat i conservació.

El percentatge de plans estratègics culturals amb vigència actual (elaborats els darrers 5 anys) és del 25,8% del total realitzat pels municipis participants amb el suport del Centre d'Estudis i Recursos Culturals

Durant l'any 2023, diversos municipis del CCI de Serveis Culturals han impulsat, amb el suport del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC), diferents plans per al desenvolupament cultural local. El percentatge de plans estratègics elaborats els darrers 5 any, una dada a considerar en termes de vigència dels processos de planificació cultural local, és del 25,8% del total realitzat amb el suport del CERC pels municipis participants al Cercle, per tant, ens trobem en un context favorable per a l'actualització i l'impuls de nous processos de planificació estratègica en cultura a implementar i avaluar durant els propers anys.

6. Taller de millora

El 2 d'octubre de 2024 va tenir lloc el Taller de millora del Cercle, al Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC), que va tenir per objecte:

- La presentació i anàlisi preliminar dels resultats dels principals indicadors dels Serveis Culturals del 2023.
- La dinàmica: Interpretar per millorar, en la qual es va fer una anàlisi global del servei de cultura de cadascú dels municipis, a partir d'una selecció dels principals indicadors, en format de gràfics amb la seva evolució, per endegar un procés de millora a partir de la identificació de les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora.
- La dinàmica: Un problema, una solució, en la qual es van compartir oportunitats i propostes de millora en temàtiques que poden tenir un impacte positiu en els serveis culturals, dinàmica que afavoreix l'intercanvi d'informació, idees i opinions, al voltant de la gestió de la cultura municipal, amb l'objectiu de trobar propostes per millorar la prestació dels serveis.

La metodologia va promoure la participació de tots els equips presents: cada referent municipal compartia un determinat aspecte del servei a millorar amb la resta de participants de la seva taula, i es feien propostes de resolució segons les diverses experiències amb la intenció que poguessin ser transferibles i útils.

Es van organitzar dues taules, tenint en compte la població dels municipis participants i per afavorir els debats que poguessin donar resposta als temes exposats.

S'han agrupat les diferents qüestions tractades en les dues taules, i a continuació es mostren algunes de les idees principals que es van tractar:

A. L'aplicació del reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
B. La gestió dels serveis de bar en festes populars.
C. L'ús de la via pública.
D. La incorporació de recursos humans en els serveis de cultura local.
E. La relació entre l'equip tècnic i l'equip polític.
F. Com obtenir dades sobre els públics en la celebració de festes populars.
G. Models de plans d'implementació anuals.
H. Els protocols festius i la sintaxi festiva.
I. L'arribada de noves tradicions al calendari popular festiu de la tardor.
J. Com fer augmentar la participació o l'assistència de públic en un centre d'art.
K. Línies de suport a la creació local.
L. Òrgans de governança i participació a la cultura local.
M. Recursos dels serveis de cultura per a la comunicació de la cultura municipal.
N. Gestió per empreses públiques del serveis culturals.
O. Elements innovadors en les cavalcades de reis per fer-les més integradores o inclusives.

A. L'aplicació del reglament d'espectacles públics i activitats recreatives

D'acord amb el seu objecte i àmbit d'aplicació, el Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives[6] té per objecte el desplegament de la Llei 11/2009, de 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives[7] (LEPAR).

Durant la sessió de treball es comparteixen dificultats en relació a l'acompliment dels requisits i de les obligacions derivades de l'aplicació del reglament. En concret, es fa referència a la coordinació en l'exercici de les responsabilitats derivades de la normativa: en l'operativa de les competències de control i intervenció en l'organització d'espectacles públics o activitats recreatives, ja siguin organitzades pels propis ajuntaments o per tercers[8].

Cal tenir en compte que en l'àmbit lúdic i cultural existeixen nombroses formes d'organització i col·laboració entre el sector públic i el sector privat, així com especialment amb entitats sense ànim de lucre. Davant d'aquesta diversitat d'opcions, un dels principals reptes és treballar amb el temps suficient per definir adequadament l'objecte de l'activitat, clarificar les obligacions i responsabilitats que se'n deriven del règim jurídic, i establir els instruments de relació entre els diferents actors.

A banda del repte sobre els terminis, quan es tracta d'activitats organitzades per tercers s'accentua una certa indefinició envers quin és el servei, el departament o l'òrgan competent que ha d'analitzar els requeriments normatius que caldrà complir. S'ha d'avaluar si els agents que tenen la condició d'organitzadors o titulars estan en disposició de complir-los, i autoritzar o denegar l'autorització per a la celebració de l'esdeveniment. Per tant, s'ha de definir amb claredat els terminis necessaris, així com els serveis o departaments que executaran les tasques de control i d'intervenció esdevenen recomanacions encaminades a la millora del funcionament dels serveis.

En el decurs de les intervencions s'identifica un altre cas d'especial complexitat, i que sorgeix quan l'activitat o l'espectacle es pretén realitzar en espais oberts de la via pública, en establiments que no disposen d'autorització o llicència recreativa, o bé quan aquesta autorització o llicència no cobreix l'objecte o finalitat de l'activitat. En aquests casos, la LEPAR preveu el règim dels espectacles públics o les activitats extraordinàries (art. 42 de LEPAR amb especial atenció als requisits dels articles 40, 42, 43, 53, 77, 111 i 112 del Decret 112/2010).

6 Vegeu el text complet del Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives a https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=540841.

7 Vegeu el text complet de la Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives (LEPAR) a https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=479197.

8 Arran de les necessitats detectades, durant el primer trimestre de l'any 2025 es preveu l'organització d'un curs específic sobre aquesta temàtica des del programa de formació l'Àrea de Cultura de la Diputació de Barcelona. Podreu consultar properament la informació de tota l'oferta formativa https://www.diba.cat/web/cerc/formacio.

Una pràctica recurrent entre els municipis és la incorporació del requeriment d'acompliment d'aquesta normativa en tots aquells procediments de contractació, o bé en els convenis que se'n derivin de l'organització de l'espectacle o l'activitat. No obstant, també es comparteixen experiències de taules de treball transversal, estables i periòdiques, entre tots els departaments municipals implicats en les competències de control i intervenció d'aquests esdeveniments. Aquestes taules faciliten fer un seguiment continu i millorar els circuits de comunicació i procediment, tant a nivell intern com extern.

Des d'aquesta perspectiva transversal destaca la voluntat de treballar de forma més estreta amb els àmbits o departaments de protecció civil atès el seu camp d'especialització. Hi ha participants que exposen la voluntat de sol·licitar la incorporació de recursos humans amb coneixements i funcions específiques sobre la planificació, el control i la intervenció en l'organització d'espectacles públics i activitats recreatives.

B. La gestió dels serveis de bar en festes populars

La celebració d'espectacles públics i activitats diverses en el marc del calendari festiu i de festivals municipals sovint s'acompanya de la instal·lació d'infraestructures temporals per a la ubicació serveis de bar.

Els municipis participants comparteixen diverses fórmules de procediment per a la provisió d'aquest servei, exposant-ne fonamentalment tres instruments que poden ser d'utilitat:

- La contractació, a través de processos de licitació per a la concessió d'aquest servei[9];
- Els convenis, on la gestió d'aquests serveis forma part del conjunt de responsabilitats recollides en l'acord. En aquests casos, s'exposen experiències en què l'agent que gestionarà el servei de bar té alhora alguna responsabilitat envers la producció o la programació de l'espai (participant de la seva dinamització, finançant part de la programació, aspectes de la seva producció o bé elements de comunicació, etc.)[10];
- Procediments d'autorització d'ús privatiu de l'espai públic, a través d'una convocatòria oberta i subjecta a unes bases reguladores que determinen els requisits de participació, els drets i els deures que la regulen, i que s'aproven per decret de l'òrgan competent un cop resoltes[11].

Qualsevol dels exemples compartits presenten avantatges i inconvenients vinculats amb els procediments escollits, amb el control operatiu i la intervenció envers l'acompliment de la normativa aplicable, així com amb la governança i l'organització de l'esdeveniment, entre d'altres. En aquest sentit, és recomanable analitzar amb previsió l'objecte del servei, les obligacions i les responsabilitats que se'n deriven, i emprar l'instrument més adequat per equilibrar, d'una banda, el foment i la promoció de l'expressió festiva i l'activitat cultural, i de l'altra, el control i la intervenció pròpies del servei públic.

9 Exemple de procediment de contractació administrativa especial per a l'ocupació privativa temporal de domini públic, per a la celebració d'un concert de fi de festa amb instal·lació d'un servei de barra de bar en el marc del Carnaval d'Estiu 2024. Ajuntament de Castelldefels: https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/2159859a-cbd2-45ec-8627-1e62b62012c0/300189491.

10 Exemple de conveni entre l'Ajuntament de Premià de Mar i l'entitat Col·lectiu Popular de Festes El Motí, per instal·lar una barra de bar amb motiu de la celebració d'una festa popular. Ajuntament de Premià de Mar: https://premiademar.cat/fitxa.php?id=25031.

11 Exemple d'atorgament d'autoritzacions d'ús privatiu de diferents espais per a l'explotació de l'activitat de bar durant la celebració d'una festa popular. Ajuntament de Rubí: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/578.

C. L'ús de la via pública

La regulació de l'ús de la via pública és un dels reptes compartits per molts dels municipis participants, amb múltiples àmbits a considerar més enllà de l'acció cultural. En aquesta ocasió, es consulta específicament sobre models i procediments de resolució de sol·licituds per a la realització d'espectacles i activitats a la via pública.

Hi ha municipis que preveuen aquest tràmit a través de la seva seu electrònica[12], amb models de sol·licitud que incorporen una declaració responsable envers l'acompliment dels requisits i obligacions de la normativa aplicable segons la tipologia d'activitat, incloent les possibles ordenances municipals que en resultin d'aplicació, com ara aquelles relacionades amb el bon veïnatge, la convivència i la protecció de la contaminació acústica[13].

Novament, esdevenen d'especial interès la celebració d'espectacles i esdeveniments amb caràcter extraordinari, als quals caldrà procedir a atorgar la llicència corresponent en funció dels diferents casos contemplats en la LEPAR i en el Decret 112/2010[14].

D. La incorporació de recursos humans en els serveis de cultura local

La incorporació a les dinàmiques dels equips de treball dels serveis de cultura local sovint requereix d'una adaptació que pot resultar complexa atenent als múltiples àmbits, sectors, agents i tasques que es donen en la dinàmica quotidiana dels serveis de cultura local.

La incorporació de noves persones als equips, i especialment l'arribada de nous càrrecs electes o noves posicions de comandament, són casuístiques que es donen amb certa periodicitat en el sí dels serveis. Treballar de manera planificada permet sistematitzar una cultura de treball basada en projectes, un mètode que facilita la gestió, el seguiment i l'avaluació, i per tant les possibilitats de transmetre els seus estats, recursos, agents i tasques vinculades a les persones que s'incorporen.

E. La relació entre l'equip tècnic i l'equip polític

Estirant el fil del tema anterior, es comparteix l'aposta per la planificació cultural i el treball per projectes com una eina de millora de les relacions entre l'equip tècnic i l'equip polític. Els projectes s'han d'entendre com l'aplicació de la política cultural de l'ajuntament en un treball compartit entre l'equip de gestors culturals i el polític. Un desenvolupament de projectes sense una política cultural que els sostingui o els motivi els minva de la capacitat de respondre a uns objectius coherents amb cap estratègia, i és més procliu a l'emergència d'imprevistos, arbitrarietats i dificultats diverses. Els projectes com a instruments catalitzen el rumb i possibiliten definir els mitjans operatius per assolir els objectius establerts amb vocació de rigor i professionalitat.

En la línia de facilitar la incorporació de nous càrrecs electes a les regidories de cultura, generar espais de treball compartit amb l'equip tècnic i prendre el pols de qüestions clau per impulsar la política cultural local, pot ser d'utilitat el recent recurs formatiu sobre les regidories de cultura, adreçat especialment com a recurs per a càrrecs electes, i elaborat des de la Gerència de Serveis de Cultura en col·laboració amb la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona.[15]

12 Exemple de sol·licitud d'ocupació de la via pública per a la realització d'activitats. Ajuntament de Terrassa: https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=1841.

13 En el taller de millora de l'anterior edició del CCI de Serveis Culturals es va abordar específicament la preocupació sobre la conciliació dels esdeveniments culturals i el descans veïnal. Podeu accedir a les reflexions i referències compartides a https://www.diba.cat/documents/326398/403517346/Llibre+Informe+final+CCI+Resultats+2022-Serveis+Culturals-LLiureDifusi%C3%B3.pdf/#page=86.

14 Exemple de tràmits de sol·licituds de llicència per organitzar espectacles o esdeveniments a l'espai públic en funció del tipus d'esdeveniment. Ajuntament de Barcelona: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/need/detail/202100003.

15 Aquest recurs formatiu per als càrrecs electes abasta tot allò imprescindible que cal tenir en compte per dur endavant les polítiques culturals d'àmbit local. Els seus objectius es basen en proporcionar una informació clara, sintètica i entenedora sobre els principals eixos de la cultura municipal, i cobrir les necessitats de totes les tipologies de població, des dels més grans als més petits: https://formawiki.diba.cat/pub/electes/759dd3c1_la_regidoria_de_cultura/.

F. Com obtenir dades sobre els públics en la celebració de festes populars?

La multiplicitat de formats i emplaçaments en els que s'expressa la festa popular sovint no s'adequa a l'aplicació de controls d'accés, especialment en les més multitudinàries o les que tenen un caràcter itinerant, com ara les rues i cercaviles vinculades a les cavalcades de Reis, les comparses de Carnaval o els seguicis festius, entre d'altres. No obstant, amb l'ànim de fer seguiment i avaluar el funcionament d'aquestes activitats, es comparteix la dificultat per obtenir informació dels perfils de les persones assistents a cadascuna de les activitats que es donen en el marc de la festa:

Amb aquesta finalitat, es comparteixen tres possibles instruments:

- Estimacions. Hi ha municipis que treballen amb estimacions que apliquen tècniques de càlcul que parteixen del coneixement dels emplaçaments (superfície, distribució d'elements, zones estàtiques o de transició, etc) i el seguiment durant el decurs de l'activitat (temps). Sovint, aquestes estimacions compten amb el suport de departaments especialitzats en tasques de control i seguretat, com ara departaments de protecció civil o de seguretat ciutadana.
- Altres tècniques d'investigació aplicada. Hi ha municipis que aprofiten l'esdeveniment per desenvolupar treballs de camp vinculats a un estudi o processos d'avaluació, definint una mostra d'activitats i de població a entrevistar, observar o consultar sobre determinats aspectes d'interès qualitatiu i estadístic.
- Hi ha municipis que han desenvolupat proves pilot d'anàlisi de públics mitjançant l'obtenció de dades de dispositius mòbils, a través de la seva connectivitat a determinades antenes de telefonia. Aquestes proporcionen informació anònima i agregada sobre aspectes com ara la mobilitat i el nombre de persones en una zones concretes, entre d'altres. En aquest sentit, es subratlla la necessitat de garantir el respecte a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals[16].

D'altra banda, són recursos a disposició dels municipis la possibilitat de sol·licitar assessorament en la realització d'estudis d'impacte vinculats a esdeveniments culturals[17] , a través del Catàleg de Serveis del Pla de cooperació Xarxa de Governs Locals de la Diputació de Barcelona, dins del recurs de Plans de desenvolupament cultural local[18]. D'altra banda, és també recomanable l'accés a la publicació Els impactes de la cultura. Metodologia per a l'estudi dels impactes d'esdeveniments culturals (2019), una eina per sistematitzar la recollida de dades des d'una perspectiva àmplia dels efectes de l'acció cultural, amb l'objectiu de transformar la informació en coneixement i el coneixement en millores[19].

G. Models de plans d'implementació anuals

Alguns municipis que recentment han desenvolupat processos de planificació estratègica, manifesten dificultats a l'hora de desenvolupar la seva implementació. Es comparteix la consulta sobre models, itineraris o casos d'èxit que serveixin de suport al seguiment dels passos necessaris per a la implementació operativa dels plans estratègics de cultura un cop aprovats.

16 Vegeu el text complet de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals a https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=845451.

17 En són exemples l'Estudi d'impacte del Carnaval de Vilanova i la Geltrú (2022) i l'Estudi dels impactes del Festival Revela'T, a Vilassar de Dalt (2023), tots dos disponibles en https://www.diba.cat/web/cerc/assessorament/assessorament_docs.

18 El període de recull de sol·licituds de recursos del Catàleg de Serveis corresponent a l'any 2025 s'obrirà a partir del 3 de desembre de 2024. Podeu consultar més informació sobre el recurs tècnic de Plans per al desenvolupament cultural local al web https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=170429.

19 Cubeles, X., Mascarell, M. (coord.) (2019). Els impactes de la cultura. Metodologia per a l'estudi dels impactes d'esdeveniments culturals. Col·lecció Eines. Barcelona: Diputació de Barcelona. Disponible en https://llibreria.diba.cat/cat/llibre/els-impactes-de-la-cultura-metodologia-per-a-l-estudi-d-impactes-d-esdeveniments-culturals_61523.

La fase operativa de l'estratègia s'assegura que tot allò recollit en les etapes prèvies de la planificació s'implementa adequadament. És el moment de concretar les estratègies en accions i projectes, prioritzar en base a les necessitats de la situació actual, definir calendaris, assignar recursos, distribuir responsabilitats i definir sistemes de seguiment i avaluació, entre d'altres.

Es comparteixen diversos recursos en aquest sentit:

- En la cerca d'experiències recents a compartir, des del programa d'assessoraments del Centre d'Estudis i Recursos Culturals (CERC) s'ha donat suport al disseny i a la modelització de processos d'implementació de plans estratègics de cultura als municipis de Centelles[20] (2021) i de Cabrera de Mar (2023)[21]. Són altres exemples destacats el desplegament de l'àmbit cultural inclòs en el Pla d'actuació comarcal del Moianès 2023-2026[22], així com el cas del Plan Estratégico de Cultura de Álava 2017-2020[23].
- De fet, des del programa d'assessoraments del CERC es dona suport als ajuntaments tant en la definició com en el desplegament de plans d'acció cultural. En concret, aquest recurs tècnic pot sol·licitar-se través del Catàleg de Serveis del Pla de cooperació Xarxa de Governs Locals de la Diputació de Barcelona, dins del recurs de Plans de desenvolupament cultural local[24].
- El passat mes de maig el programa de formació de l'Àrea de Cultura va impulsar una formació específica sobre la fase operativa dels plans estratègics de cultura, adreçat als responsables culturals territorials que operen en els municipis, integrada dins del Banc d'Accions Formatives (BAF)[25]. Part dels continguts d'aquesta formació s'inclouen en un recurs formatiu en línia sobre la planificació estratègica en l'àmbit cultural, elaborat recentment des de la Gerència de Serveis de Cultura en col·laboració amb la Direcció de Serveis de Formació de la Diputació de Barcelona[26].

H. Els protocols festius i la sintaxi festiva

La cultura popular i tradicional es reinventa de manera contínua en el marc del diàleg entre el passat i el present, la tradició i la contemporaneïtat. Aquest esdevé un escenari que aboca múltiples interrogants que susciten la necessitat d'analitzar-los amb cura. Més concretament, en el taller es demana compartir valoracions sobre la idoneïtat i experiències envers l'aplicació i evolució dels protocols festius.

Una de les primeres reflexions té a veure amb el caràcter localitzat de la festa, el binomi entre les persones i el territori. De fet, ja s'identifica un sentit protocol·lari en el caràcter ritual de la festa, en la seva voluntat de perdurar. Hi ha municipis que, a través de processos de participació ciutadana, han formalitzat alguns dels símbols i protocols d'expressió d'aquest ritual.

---

20 Monterde, L., Mauri, M. (2021). Implementació del Pla estratègic d'Educació + Cultura de Centelles. Diputació de Barcelona. Disponible en: https://www.diba.cat/documents/326398/352499477/WEB+Implementacio+Pla+Estrategic+Educacio.pdf/82a6c169-4b63-a992-1ba1-d11db8f17836?t=1631887641478.

21 Monterde, L., (2023). L'acció cultural a Cabrera de Mar: Pla d'acció 2023 i modelització. Diputació de Barcelona. Disponible en: https://www.diba.cat/documents/326398/389603680/2023+L%27acci%C3%B3+cultural+a+Cabrera+de+Mar+web.pdf/6e11cc69-20f4-5ed7-91b1-07fd8ffd2842?t=1683625545941.

22 Consell Comarcal i Consorci del Moianès (2023). Pla d'actuació comarcal del Moianès 2023-2026. Disponible en https://www.ccmoianes.cat/media/repository/noticies/octubre-desembre_2023/Pla_Actuacio_Comarcal_Moianes_2023_2026_aprovacio_definitiva.pdf.

23 Arabako Foro Aldundia (Diputación Foral de Álava) Plan Estratégico de Cultura de Álava 2017-2020. Disponible en https://irekia.araba.eus/es/-/plan-estrategico-de-cultura.

24 Vegeu nota 13.

25 La formació La fase operativa dels plans estratègica de cultura: implementació, seguiment i avaluació es va dur a terme el passat 7 maig de 2024 al CERC, amb el testimoni de responsables tècnics de models d'implementació aplicats en el territori: https://www.diba.cat/web/cerc/-/la-fase-operativa-dels-plans-estrategics-de-cultura-implementacio-seguiment-i-avaluacio-1.

26 Aquest recurs formatiu vol donar resposta als principals interrogants a l'hora de planificar la política cultural local, incidir en el paper dels agents en la definició i elaboració dels plans estratègics, així com donar eines als municipis per impulsar aquests processos: https://formawiki.diba.cat/pub/cultura/1af75039_la_planificacio_estrategica_en_cultura._disseny_desenvolupament_i_avaluacio/.

Aquest exercici pot presentar avantatges i inconvenients depenent de cada cas: hi ha qui els percep com una necessitat que preserva, protegeix i promou una expressió col·lectiva pròpia on tothom hi troba el seu lloc, i hi ha qui la percep com una formalitat poc permeable a l'evolució del context o a l'emergència de nous rituals susceptibles d'esdevenir tradicions.

En el marc d'aquest debat, la Direcció General de Cultura Popular i Associacionisme Cultural de la Generalitat de Catalunya va impulsar, en col·laboració amb el Grup de Recerca sobre Exclusió i Control Social (GRECS) de la Universitat de Barcelona, una jornada formativa especialitzada amb l'objectiu d'oferir una revisió crítica dels discursos festius i la seva articulació en protocols[27]. Tanmateix, el proper dimarts 19 de novembre de 2024 el CERC acollirà la jornada La cultura popular i tradicional en el segle XXI: en quin punt som?, amb debats, estratègies i perspectives presents i futures[28].

I. L'arribada de noves tradicions al calendari popular festiu de la tardor

Amb l'arribada de la tardor s'exposa el fenomen de convivència entre les tradicions vinculades a la Castanyada, tradició arrelada a Catalunya, i d'altres que arrelen reflectint la influència global i l'adaptabilitat de les cultures com ara el Halloween o el Día de Muertos.

Durant les intervencions s'identifiquen elements de reflexió sobre la multiculturalitat en el marc de la cultura popular, identificant oportunitats de treballar elements comuns com ara la relació, la simbologia i les accions de memòria i de respecte envers els difunts, o bé la vinculació amb el calendari agrícola i estacional[29].

Esdevenen també d'interès les dinàmiques d'adaptació i hibridació que es manifesten entre elles, amb l'adopció i adaptació d'elements que muten la manera de celebrar i viure la festa. Tot plegat conforma un terreny de debat complex entre posicions de tradició i modernitat, entre local i global, entre autòcton i importat, o entre popular i aliè, entre d'altres, i es tracta d'un diàleg que es dona en el nucli d'allò al que ens referim com a cultura popular. En aquest sentit, s'exposa el cas de l'organització d'un correfocs amb colles de diables que ambienten adoptant elements de totes aquestes tradicions, com ara disfresses, decoracions i imatgeria festiva relacionada amb el misteri i relats sobre difunts.

Es suggereix aprofundir en l'anàlisi i la comprensió sobre com participa la comunitat d'aquestes expressions festives, les dinàmiques d'integració o separació que s'hi donen, i fer-ho especialment en les generacions joves com a expressions de prospecció. També esdevé particularment recomanable compartir espais de reflexió amb l'àmbit educatiu, en la mesura en què els centres educatius esdevenen espais de llavor i cultiu de l'interès per a la pràctica cultural.

J. Com fer augmentar la participació o l'assistència de públic en un centre d'art?

Es comparteix el cas d'un centre d'art que manifesta mantenir un tipus visitant estable en termes de volum i de perfil, identificant amb claredat una correlació entre l'increment o disminució de visitants i el nombre d'exposicions que conformen la programació.

27 Celebrada el 26 d'octubre de 2023 a la Facultat de Geografia i Història de la Universitat de Barcelona, es poden recuperar els vídeos de la jornada La festa domesticada? Protocols i sintaxis festives a https://www.youtube.com/playlist?list=PLEuLfaTnE1cCSAyxB8eIqnRxh-0Q2p4ReO, així com la relatoria realitzada per Martí Torra i Marta Contijoch, investigadors de l'Observatori d'Antropologia del Conflicte Urbà a https://cultura.gencat.cat/web/.content/cultura_popular/05_documents_i_recursos/02_jornades_estudis_legislacio/01_jornades_gestio_cultpop/documents/2023/SD_Festa_domesticada_relatoriaACC.pdf.

28 Consulteu el programa de la jornada, els participants i les vies d'inscripció a https://www.diba.cat/en/web/cerc/-/jornada-la-cultura-popular-i-tradicional-en-el-segle-xxi-en-quin-punt-som-.

29 Durant les intervencions es recomana el visionat d'un informatiu especial sobre la Castanyada en l'espai televisiu 'InfoK', un informatiu pensat per a infants i joves que s'emet a l'X3, el canal infantil de Televisió de Catalunya: https://www.3cat.cat/tv3/sx3/infok-28102021/video/6126709/.

Tenint en compte aquest escenari, i davant el repte d'augmentar la participació o l'assistència de públic, el primer que es suggereix és definir uns objectius i la missió de l'equipament en el sistema cultural del municipi, com a premissa per elaborar una estratègia de desenvolupament de públics en termes d'accés i participació. Amb caràcter genèric però, es comparteixen algunes orientacions:

- Aprofundir en la diversitat de l'oferta d'activitat de l'equipament: ampliar la incidència i la mediació artística amb la comunitat, de la mà d'una segmentació més precisa dels públics objectiu, amb noves línies i formats de diàleg amb l'art, amb l'objectiu de facilitar seu accés i participació, etc.
- Ampliar el radi d'agents amb qui establir aliances i possibilitats de col·laboració: es citen altres institucions, espais d'art, col·lectius, artistes i creadors, espais formatius i agents que resten fora del radar de l'administració[30].
- Planificar una estratègia comunicativa de l'equipament que augmenti els públics i les relacions amb aquest[31].
- Fer seguiment de l'experiència, les opinions i els suggeriments del públic per avaluar i prendre decisions sobre enfocaments que reflecteixin interessos i inquietuds de la comunitat, reptes o debats socials rellevants, etc.

K. El suport a la creació local

Es planteja la qüestió de quins mecanismes i possibles vies s'utilitzen per part dels municipis participants per a establir una xarxa de suport a la creació local, més enllà de les subvencions.

Amb relació a aquesta qüestió, un municipi explica que té diferents línies de suport a la creació: l'artística i per a les arts visuals (pintura, escultura, creació audiovisual, etc.) que es gestiona des de l'espai d'arts visuals, i darrerament també s'està desenvolupant una línia amb relació a les arts en moviment (com principalment la dansa) en la qual s'està potenciant la residència de companyies internacionals, que són de més llarga duració. Les residències es realitzen en un centre habilitat específicament amb habitacions i cuina, com un "hostel".

S'especifica que la gestió de les residències es porta a terme per l'empresa municipal a qui correspon el servei, i que això facilita l'agilitat en la tramitació. També es vol preveure que a part de la possibilitat d'exposar els resultats de la creació als espais municipals, pugui haver algun tipus de remuneració.

Altre municipi també exposa que té diferents línies de suport mitjançant l'equipament municipal destinat a la creació, que fa convocatòries anuals, a les quals es presenten un nombre de sol·licituds per a una gran varietat de disciplines artístiques, tant nacionals com estrangeres, el que afavoreix la col·laboració entre els creadors de diferents disciplines. Les residències es fan en l'equipament públic municipal i també hi ha un nombre de places determinades en alguns apartaments. Abans de finalitzar la residència fan una representació de la seva creació, i moltes vegades tornen al cap de tres o quatre anys d'haver fet la seva producció en diferents festivals i altres llocs[32].

30 Mestres, A. (dir.) (2015): Agents culturals sota radar. Emergència, invisibilitat, independència i relacions amb l'administració: aproximació a una realitat canviant. Barcelona: Diputació de Barcelona. Disponible en https://www.diba.cat/documents/326398/2016703/28467+19+7000AgentsCulturalsSotaradar_Final_201509+WEB.pdf/7bb47c58-a483-42ad-bb31-d9a2de1f2985.
31 López, F. (2020): Manual de desenvolupament d'audiències. Des de la proximitat. Barcelona: Diputació de Barcelona: Disponible en: https://llibreria.diba.cat/es/libro/manual-de-desenvolupament-d-audiencies_64172.
32 Exemple de fàbrica de creació dedicada a la creació, la difusió i la formació artística contemporània de les arts en viu: https://lestruch.sabadell.cat/.

Es destaca que l'equipament municipal té una xarxa de connexió amb diferents festivals, de manera que els creadors que fan aquestes residències després poden anar als festivals.

Altra línia de suport es fa mitjançant les col·laboracions de l'equipament municipal amb els centres docents del municipi, a través de la participació dels instituts de secundària.

Una altra línia de suport és amb les entitats locals que fan la seva producció a l'equipament municipal destinat a la creació. També, tradicionalment, des del teatre municipal es fan diferents sessions durant l'any d'òperes i de musicals juvenils afavorint la creació local.

En aquests casos, no hi ha una vinculació establerta amb l'escola municipal de música, encara que tots els municipis participants consideren que seria adient.

Finalment a banda del suport a la creació amateur, també hi ha una altra línia de suport a la producció local de caràcter professional, que es porta a terme en alguns casos mitjançant la realització de contractes artístics per l'ajuntament.

Amb relació al tema tractat en aquest punt, cal destacar que actualment el Centre d'Estudis i Recursos Culturals està iniciant l'elaboració d'un estudi que té per objecte el suport a la creació local. Aquest estudi ha de poder servir de guia i orientació als responsables de gestionar la política cultural local a l'hora d'establir les línies de suport a la creació, incloent el suport als centres de creació i producció amb característiques molt diverses. L'estudi serà objecte de publicació durant l'any 2025, en la web d'estudis i recerca del CERC: https://www.diba.cat/cerc/recerca

L. Òrgans de governança i de participació a la cultura local

Es planteja la funcionalitat en la pràctica dels òrgans de governança en l'àmbit cultural local.

Respecte als Consells de cultura, es posa de manifest que en la majoria dels casos no són realment òrgans de participació de la ciutadania, sinó que funcionen més com a òrgans de caràcter informatiu, en els quals la regidoria de cultura informa a les persones i entitats participants de les actuacions i activitats culturals del municipi que s'estan fent, o que es faran a curt termini.

S'especifica que a la pràctica sí que funcionen millor com a òrgans de participació els subòrgans com les taules sectorials (d'arts visuals, de patrimoni, arts escèniques, etc.) o les comissions festives i del cicle festiu ... I s'esmenten diferents exemples[33].

Respecte al nou indicador relatiu als òrgans de governança, que ha estat introduït en aquesta edició a l'enquesta del Cercle, es proposa que es complementi la seva definició afegint els òrgans que no tenen caràcter formal, ja que de vegades són els que funcionen millor, o de forma més àgil, sense que tinguin caràcter institucional.

En algunes ocasions les actuacions que s'acorden en els Consells no es consideren de qualitat a nivell cultural pel municipi, sinó que més aviat corresponen als interessos de grups o persones determinades que són qui habitualment participen.

S'esmenta la possibilitat d'introduir el perfil de dinamitzadors en els Consells, que puguin promoure i incentivar el torn de paraula i la participació real de tots els assistents.

33 Exemples d'òrgans de participació de llarga tradició al municipi de Vilafranca del Penedès: el Consell de la Festa Major: https://festamajor.vilafranca.cat/gestio-de-la-fm/consell-de-la-festa-major i el Consell d'Arts Escèniques: https://cido.diba.cat/normativa_local/16617656/reglament-del-consell-municipal-darts-esceniques-ajuntament-de-vilafranca-del-penedes.

D'altra banda, en els ajuntaments ja hi ha serveis municipals de participació, que promouen la participació ciutadana, però que s'enfoquen més en altres àmbits, com els projectes urbanístics, o els pressupostos participatius. Es destaca que dins dels pressupostos participatius s'han inclòs alguns projectes per al sector cultural, que s'han portat a terme i que han funcionat bé.

M. La gestió a través d'empreses municipals dels serveis culturals

Es planteja quins són els avantatges i els inconvenients de portar a terme la gestió dels serveis culturals a través d'empreses municipals.

Es coincideix en què hi ha una sèrie d'avantatges que són: fonamentalment l'agilitat en les tramitacions, la gestió dels recursos humans, i la gestió econòmica, també la creació d'una marca pròpia.

Es destaca que en alguns municipis funciona molt bé l'empresa municipal que gestiona el teatre, o el museu, o el suport a la creació, etc., i s'esmenten diferents exemples[34].

Les empreses municipals funcionen principalment en base a l'objectiu dels rendiments i de l'obtenció d'ingressos del servei, i com a inconvenients es constata que la gestió és massa autònoma de l'ajuntament, i que per part de la ciutadania no hi ha una identificació entre l'ajuntament i l'empresa.

N. Recursos dels serveis de cultura per a la comunicació de la cultura municipal

Es planteja quin són els recursos amb els que compten els serveis de cultura municipals per a la comunicació cultural, i si es disposa de recursos humans específics destinats a aquestes tasques, que avui en dia es consideren essencials.

Es constata la manca generalitzada de recursos humans directament integrats en els serveis de cultura dels municipis participants per tal de gestionar la comunicació cultural.

En general, no és el servei de cultura, sinó habitualment el servei municipal de comunicació, qui centralitza la comunicació unificada de tot l'ajuntament, i també unifica les xarxes socials, destacant-se una manca de coordinació entre el servei de cultura i el de comunicació.

Es considera que els recursos humans imprescindibles per a la comunicació de la cultura municipal haurien d'integrar-se en els serveis municipals de cultura, i que caldria dotar-se d'un pla de comunicació aprovat per l'ajuntament[35].

O. Elements innovadors en les cavalcades de reis per fer-les més integradores o inclusives

Es planteja la qüestió de si s'han introduït elements innovadors en les cavalcades de reis, per exemple per fer-les més laiques, i que siguin més integradores o inclusives.

En general es coincideix en què no són ben acceptats als municipis els elements molt innovadors en les cavalcades de reis, al tractar-se d'una festa molt arrelada i de molta tradició.

---

34 Exemple de gestió directa per l'ajuntament de Granollers a través de la societat mercantil de capital exclusivament municipal destinada a la gestió de l'àmbit cultural, patrimonial, audiovisual i de suport a la creació: Roca Umbert, fàbrica de les arts, S.L, d'acord amb els seus estatuts: https://seu-e.cat/ca/web/rocaumbert/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/estatuts.
Exemple de gestió directa per l'Ajuntament de Manresa: estatuts de Manresana d'Equipaments Escènics, SL https://cido.diba.cat/estatuts/230698/estatuts-de-manresana-dequipaments-escenics-sl-ajuntament-de-manresa-manresana-dequipaments-escenics-sl
35 Roca, C. (2016). La comunicació de la cultura als municipis. Diputació de Barcelona. Disponible en: https://llibreria.diba.cat/cat/llibre/la-comunicacio-de-la-cultura-als-municipis_57467.

El que sí s'ha fet en alguns casos és per exemple introduir personatges relacionats amb el municipi, els quals tenen un paper en la cavalcada.

També s'han fet plans amb reserva d'espais per fer les cavalcades més inclusives per a persones amb discapacitat i diversitat funcional, i apropar-les per exemple a residències de gent gran.

Sobre el tema de la cultura inclusiva, cal destacar que durant el segon trimestre del 2025, en el marc del programa de formació del CERC dirigit als tècnics de cultura de la província de Barcelona, està previst fer el curs: "La cultura inclusiva i les seves implicacions en la programació", on es podrà continuar aquest debat.

Finalment, molts municipis s'han replantejat el tradicional llançament de caramels al pas de la comitiva de les carrosses, que en molts casos ha estat modificat o eliminat, encara que no acabi d'agradar als veïns. Per exemple en alguns casos es llencen els caramels només des de la darrera carrossa per evitar incidents, o d'altres municipis ja van prendre la decisió de no llençar caramels i el que fan és donar-los en mà, o bé alternativament els donen en altres llocs habilitats, com els tallers, el campament, etc.

7. ANNEX. Relació d'equipaments culturals, festes populars i festivals municipals

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Badalona	Arxiu Històric de la Ciutat de Badalona Arxiu Municipal Administratiu de Badalona Biblioteca Can Casacuberta Biblioteca Canyadó i Casagemes – Joan Argenté Biblioteca de Sant Roc Biblioteca Llefià - Xavier Soto Biblioteca Lloreda Biblioteca Pomar Can Cabanyes Can Canyadó Centres Civics de La Salut Nau 3 El Refugi Espai Betúlia Sala Josep Uclès Teatre Blas Infante Teatre Principal Teatre Zorrilla Museu de Badalona	Carnaval Cicle Nadal-Reis (cavalcada, campament, fàbrica joguines, pessebres) Festa Major Festes de Maig Sant Antoni Sant Jordi Viu l'Estiu	Dansa Metropolitana Festival Blues i Ritmes Festival de Màgia Li Chang
Castelldefels	Arxiu Municipal de Castelldefels Biblioteca Ramon Fernàndez Jurado Can Roca de Baix Local Agrupació cultura Popular Sala d'exposició - Sala Margarida Xirgu Espais de creació de les sales d'assaig i formació del Teatre Plaza Teatre Plaza	Carnaval Castanyada Cicle Nadal-Reis Festa del Mar Festa Major d'Estiu Festa Major d'hivern Sant jordi	

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Cornellà de Llobregat	Arxiu Municipal de Cornellà de Llobregat Biblioteca Central Biblioteca Clara Campoamor Biblioteca Marta Mata Biblioteca Sant Ildefons Biblioteca Teresa Pàmies Centre Cívic Gavarra Centre Cívic Sant ildefons Auditori Sant ildefons - projecte Factoria SI Auditori de Cornellà Sala Ramon Romagosa Museu Palau Mercader	Carnaval Cicle Nadal-Reis Corpus (Festa Major) Sant Joan Sant Jordi Santa Cecília (Dia de la Música Santa Llùcia	Festival de Músiques de Prop Festival Flamenc de Catalunya Festival Internacional de Pallassos (cada 2 anys) Festival Nits d'Estiu
Esplugues de Llobregat	Arxiu Municipal d'Esplugues de Llobregat Biblioteca Pare Miquel d'Esplugues Casal de de Cultura Robert Brillas Espai Municipal de les Arts Museu Can Tinturé	Carnaval Castanyada Cicle Nadal-Reis Dia d'Andalusia Diada 11 de Setembre Festa Major de Sant Mateu Festa Major de Santa Magdalena Festes de Primavera Sant Joan Sant Jordi Tres Tombs	Arrela't Cicle Concerts Escola de Música Concerts de Festa Major Festival de Música Clàssica i Tradicional Nits de Jazz Programació de Nadal Quinzena de Dansa
Gavà	Arxiu Municipal de Gavà Biblioteca Josep Soler Vidal Biblioteca Marian Colomé Auditori Marc Grau, Ausias March, Can Tintorer, Casal Can Trias, Casal St Jordi, Centre Cívic Ca N'Espinós, Centre Civic Gavà Mar, Centre de Cultura American Lake,	Aplec de Brugués Aplec de Sant Miquel Carnaval La Tornaboda Castaween - castanyada Cicle de Ballada de Sardanes Cicle Nadal-Reis	Festival de Titelles Gavà Hall of Fame

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Centre de Cultura Popular Maria Aurelia Capmany, Centre Nou St Jordi, Edifici Formo Edifici Salvador Lluch, Espai entitats socials, La sentiu, Les Ferrers, Mas Bruguers, Sales Sala d'exposicions Josep Soler Espai Maragall Museu de Gavà	Dia d'Andalusia, Diada Bastonera-Diada Castellera-Diada Gegantera Diada de Sant Jordi Festa de Falles Festa Major de Sant Nicasi Festa Major de Sant Pere Festes del Pilar La Flama del canigó - Sant Joan Tres Tombs	
Granollers	Arxiu Municipal de Granollers Biblioteca Can Pedrals Biblioteca Roca Umbert Centre Cívic Can Bassa Centre Cívic Can Gili Centre Cívic Jaume Oller Centre Cívic Nord Centre Cívic Palou Espai d'Art (Roca Umbert Fàbrica de les Arts). Gestionat per Granollers Audiovisual (GASL) Bucs d'assaig musical CAM Centre d'Arts en Moviment Espai de creació del centre d'art La Troca Nau B1 Residències espai d'art Llevant Teatre Teatre-Auditori de Granollers Museu de Ciències Naturals de Granollers Museu de Granollers	Ascensió Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Festa Major Sant Jordi	

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Hospitalet de Llobregat (L')	Arxiu Municipal de l'Hospitalet de Llobregat Biblioteca Bellvitge Biblioteca Bòbila Biblioteca Can Sumarro Biblioteca Florida Biblioteca Josep Janés Biblioteca Plaça Europa Biblioteca Tecla Sala CCP Collblanc-Torrassa, La Bòbila, Sanfeliu, Sant Josep i Santa Eulàlia Centre d'Art Tecla Sala Fundació Arranz-Bravo Escola Municipal de Música Centre de les Arts (EMMCA) Auditori Barradas Teatre Joventut Museu de l'Hospitalet	Cicle Nadal-Reis Festes de Primavera Summer Experience	Barnasants Festival Acròbates Festival Django LH Pessics de Ciència Quinzena Metropolitana de la Dansa
Igualada	Biblioteca Central Centre cívic de Fàtima Centre Cívic Nord Espai Cívic Centre La Sala, espai municipal d'exposicions Teatre Municipal l'Ateneu Museu de la Pell d'Igualada	Carnaval Cicle Nadal-Reis (reis d'Igualada) Diada Nacional de Catalunya Festa Major de Sant Bartomeu Sant Joan - Flama del Canigó Sant Jordi Tres Tombs	Anòlia Dia de la Dansa Estival de Jazz Festival internacional d'Orgue FineArt LaMostra Zoom Festival
Manresa	Arxiu Municipal de Manresa Biblioteca Ateneu Les Bases Biblioteca del Casino Casal de les Escodines Centre Cívic Selves i Carner Centre Cultural el Casino	Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Festa de la Llum Festa Major Sant Joan Sant Jordi	Batecs Cosmògraf Festivalet de Circ Fira Mediterrània Tocats de Lletra

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Kursaal - sala gran Kursaal - sala petita Teatre Conservatori Museu Comarcal de Manresa		
Mataró	Biblioteca Antoni Comas Biblioteca Pompeu Fabra Biblioteca Popular CCP Cabot i Barba, Cerdanyola, Cirera, Espai Gatassa, Molins, Pla d'en Boet i Rocafonda-Palau M|A|C Mataró Art Contemporani Café Nou (nou espai de creació grups i companyies amateurs) Teatre del Cafè Nou Teatre Monumental Can Gassol Museu de Mataró	Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Les Santes Festa Major de Mataró Sant Jordi Setmana Santa Tres Tombs	Dos Terços Festival Nosaltres Festival Vora del Jazz LAVS Maresmesound Panòptic Posidònia Setmana de Música Antiga
Molins de Rei	Arxiu Municipal de Molins de Rei Biblioteca El Molí Federació Obrera Museu Municipal de Molins de Rei	Carnaval Cicle Nadal-Reis Correfoc Festa d'Estiu Festa Major Sant Jordi	Festival de Cine de Terror de Molins de Rei
Mollet del Vallès	Arxiu Municipal de Mollet del Vallès Biblioteca Can Mulà - Jordi Solé Tura Centre Cívic de Can Borrell Centre Cívic de Can Pantiquet Centre Cívic de Lourdes	Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major gran Sant Joan Sant Jordi	Mostra Internacional de Titelles de Mollet (MITMO) SONA MOLLET Festival Internacional de música

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Centre Cívic L'Era CIRD Joana Barcala Centre Cultural La Marineta Museu Municipal Joan Abelló	Sant Vicenç-FM petita	Festival Mollet Music Week (MMW) Festival Arlequí
Montcada i Reixac	Arxiu Municipal de Montcada i Reixac Biblioteca Can Sant Joan Biblioteca Elisenda de Montcada CCP Casino Terra Nostra Centre Cívic Can Cuiàs Centre Cívic la Ribera Centre Cívic l'Alzina Espai Cultural Kursaal Hotel d'entitats Can Sant Joan Sala expositiva de l'Auditori municipal Teatre municipal Museu Municipal Montcada	Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Festa Major de Montcada i Reixac Sant Jordi	
Montornès del Vallès	Arxiu Municipal de Montornés del Vallès Biblioteca de Montornès del Vallès Casal de Cultura Sala d'exposicions de Can Saurina Teatre Margarida Xirgu	Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major de Montornès Sant Joan Sant Jordi Sant Sadurní (patró de Montornès, antiga Festa Major)	
Palau-solità i Plegamans	Arxiu Municipal de Palau-solità i Plegamans Centre Cívic Masia de Can Cortes (Casa de la Cultura) Sala Polivalent Teatre de la Vila – Sala Polivalent	Carnestoltes Castanyada Cicle Nadal-Reis El guirigall Estadal del Roser	Badalaboca Fancon La fresqueta Palautremola

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Torre Folch (Viver d'entitats)	Festa Major Revetlla Sant Joan Sant Isidre Sant Jordi	
Prat de Llobregat (El)	Arxiu Municipal del Prat de Llobregat Biblioteca Antonio Martín Centre Cívic Jardins de la Pau Centre Cívic Palmira Domènech Centre Cívic Sant Jordi-Ribera Baixa Cèntric Espai Cultural Torre Muntadas La Capsa Teatre Modern Museu del Prat	Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major	
Premià de Mar	Biblioteca Martí Rosselló i Lloveras Centre Cívic de Premià de Mar Premiart: sala d'exposicions municipal Teatre Espai l'Amistat Museu de l'Estampació de Premià de Mar Arxiu Municipal de Premià de Mar (AMPRM)	Carnaval-Festa Major d'hivern Cicle Nadal-Reis Diada Nacional Festa Major Festes de barri Flama del Canigó-Sant Joan Rebombori	
Ripollet	Arxiu Municipal de Ripollet Biblioteca Municipal de Ripollet Centre Cultural de Ripollet Teatre Auditori de Ripollet Centre d'Interpretació del Patrimoni Molí d'en Rata	Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major Festiu Sant Antoni Sant Jordi	

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Rubí	Arxiu Municipal de Rubí Biblioteca Mestre Martí Tauler Ateneu Municipal de Rubí El Celler de Rubí L'Espona – Centre de la dansa tradicional catalana Teatre municipal La Sala Museu Municipal El Castell (MMUC)	Carnaval Cicle Nadal-Reis Diada Festa de Tocs de St.Roc Festa Major de Sant Pere Sant Joan Xatos	Festival de Blues Infest (Festival Internacional de curtmetratges La Nuu Primavera Pop Teatre sense teatre Rrandom
Sabadell	Arxiu Històric de Sabadell Biblioteca Can Puiggener Biblioteca de Ponent Biblioteca del Nord Biblioteca del Sud Biblioteca dels Safareigs Biblioteca La Serra Biblioteca Vapor Badia Centre Cívic de Ca n'Oriac Centre Cívic de Can Llong-Castellarnau Centre Cívic de Can Puiggener Centre Cívic de Can Rull Centre Cívic de Gràcia Centre Cívic de la Concòrdia Centre Cívic de la Creu Alta (Cal Balsach) Centre Cívic de la Creu de Barberà Centre Cívic de Poblenou Centre Cívic de Sant Oleguer Centre Cívic de Torre Romeu Centre Cívic Dr. J. M. Plans (Can Deu) Espai Polivalent Parc del Nord L'Estruch Sala Miguel Hernández Teatre Municipal La Faràndula	Aplec de la Salut Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major Sant Antoni Sant Joan	Festival Sabadell Escena Programa d'Estiu

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Teatre Principal de Sabadell Museu d'Art de Sabadell Museu d'Història de Sabadell		
Sant Boi de Llobregat	Arxiu Administratiu Municipal Arxiu Històric Municipal Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer Biblioteca Mª Aurèlia Capmany CCP Cal Ninyo, Camps Blancs Can Massallera (Centre polivalent amb un espai escènic), CCP Casablanca, Ciutat Cooperativa,La Gralla, Marianao CCCA - Can Castells Centre d'Art Espai de creació 1 del centre d'art (CCCA) Espai de creació 2 del centre d'art (CCCA) Museu de Sant Boi de Llobregat	Capvuitada Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Festa Major Festes de Barri Sant Jordi	Fan Boi Festival de Cinema Fantàstic Festival Altaveu Festival Karxofarock Rubrifolkum
Sant Cugat del Vallès	Arxiu Municipal de Sant Cugat del Vallès Gabriel Ferrater Mira-sol Marta Pessarrodona Volpelleres - Miquel Batllori Casa de Cultura, Casal de Mira-sol, Casal les Planes, Casal TorreBlanca, Casino de la Floresta, Xalet Negre Centre d'Art Maristany Centre Grau-Garriga d'Art Tèxtil Contemporani Casa Aymat Teatre Auditori de Sant Cugat del Vallès Museus de Sant Cugat	Sant Antoni Abat Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Sant Medir Sant Jordi Encabronada Sant Joan Festa Major Festa de la Tardor Capital de la Sardana	Festival Nacional de Poesia Angular Cambra Contratemps. Músiques històriques

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Sant Feliu de Llobregat	Biblioteca Montserrat Roig CC Mas Lluí, CC Roses, Centre Cívic Les Tovalloles, Centre de barri Falguera Sala d'exposicions del Palau Falguera Auditori del Palau Falguera Sala Iberia Auditori del Palau Falguera Centre Parroquial Sala d'actes Ateneu	Carnestoltes Castanyada Cicle Nadal-Reis Dia d'Andalusia Diada de l'Onze de Setembre Festa de tardor (Festa Major gran) Festa Major de Sant Llorenç (festa Major petita) Festes de Primavera Sant Joan Sant Jordi	Mostra de CineBaix. Mostra de cinema internacional del Baix Llobregat Setmana de la Poesia Tast d'Espectacles Familiars
Sant Joan Despí	Arxiu Municipal de Sant Joan Despí Biblioteca Mercè Rodoreda Biblioteca Miquel Martí i Pol Centre Cívic Gaudí Centre Cívic Les Planes Centre Cívic Sant Pancraç Centre Cívic Torreblanca Centre Jujol Can Negre-Escola d'art Auditori Miquel Martí i Pol Teatre Mercè Rodoreda Centre Jujol-Can Negre	Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Dia de la dansa Festa Major Revetlla Sant Jordi	Festival Zero
Sant Pere de Ribes	Arxiu Municipal de Sant Pere de Ribes Biblioteca Josep Pla Biblioteca Manuel de Pedrolo Centre Cívic el Local Centre Cívic L'espai L'escorxador Teatre la Bòbila	Carnaval d'estiu (les Roquetes) Carnaval d'hivern (Ribes i les Roquetes) Cicle Nadal-Reis (Ribes i les Roquetes) Festa Major d'estiu de Sant Pere (Ribes) Festa Major d'hivern de Sant Pau (Ribes) Festa Major d'hivern de Santa Eulàlia (les Roquetes) Sant Jordi (Ribes i les Roquetes)	Barraques Festival Monocicle Festival Udaeta Festival Vaive Rua Summer Trakasoud

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
Santa Perpètua de Mogoda	Arxiu Municipal Biblioteca Josep Jardí Centre Cívic Can Folguera Centre Cívic Can Taió Centre Cívic La Creueta Centre Cívic La Florida Centre Cívic La Rambla Centre Cívic Mas Costa Escola Municipal de les Arts (EMA) depèn de cultura Sala d'exposició Espai 1 (ubicat en complex de Granja Soldevila)	Aplec Sardanes Carnaval Cicle Nadal-Reis (encesa de llums, cavalcada, central de reis, Tió) Concert de tardor Festa Major estiu Festa Major hivern Fira casc antic: cercaviles, ballades, concerts. Flama del Canigó JEP (celebració Jornades de Patrimoni) La Canallada Passada del tres tombs Sant Jordi	Moguda escènica
Terrassa	Arxiu Municipal Administratiu de Terrassa Biblioteca Central Biblioteca Districte 2 Biblioteca Districte 3 Biblioteca Districte 4 Biblioteca Districte 5 Biblioteca Districte 6 Casal Cívic Ca n'Aurell,, Casal Cívic Can Boada,, Casal Cívic Can Parellada, Casal Cívic Francisca Redondo, Casal Cívic Montserrat-Torresana-Vilardell, Casal Cívic Vapor Gran Centre Cívic Alcalde Morera, Centre Cívic Avel·lí Estrenjer, Centre Cívic M. A. Capmany, Centre Cívic Montserrat Roig, Centre Cívic President Macià Sala Muncunill (tancada obres febrer 23-febrer 24) Auditori Municipal de Terrassa Teatre Municipal Alegria	Carnestoltes Cicle Nadal-Reis Concurs Nacional de Colles Sardanistes-Amunt i Crits Diada castellera dels Minyons de Terrassa Diada de Bastoners; de Diables; del Drac; d'Antoni Messeguer-Geganters Festa de la Culturassa Festa de la Santa Creu i de l'Arbre de Maig Festa de presentació a Capdidats de Capgròs de l'Any Festa dels Tres Tombs Festa Major La Xemeneia: caramelles i dinar Sant Joan Sant Jordi	Cicle concerts conservatori Cicle Gaudí Cicle Oct'48 Cicle Terrassa Ciutat Coral Escenes locals Fem Estiu Festival Àlbum Festival Circ Festival Didó Festival Estiu Oct`48 Seu Ègara Festival Flamenc Festival Internacional Corals Festival Jazz Festival Màgia Festival Sex Education Festival Talent Latent Festival TNT Jazz a prop Sons Clàssics

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Teatre Principal Centre de Documentació i Museu Tèxtil Museu de Terrassa		Sons del Temps Sons nadal Terrassa Clàssic Kids Terrassa Street Art Terrassa Vibra
Vic	Arxiu Municipal de Vic Biblioteca Pilarin Bayés CCVIC Can Pau Raba CCVIC El Montseny CCVIC La Guixa CCVIC Plaça d'Osona CCVIC Santa Anna CCVIC Serra-de-senferm La Central L'Orfeó Espai ETC (espai de teatre i cinema) L'Atlàntida ACVic	Diada Nacional Festa Major Sant Jordi	Festival de Jazz Festival de Músiques religioses Festival Mans Festival Nits de Cinema Oriental So de les Cases
Viladecans	Arxiu Municipal de Viladecans Biblioteca de Viladecans Ateneu de Cultura Popular Can Batllori Ateneu Pablo Picasso Casal de barri Alba-rosa, La Unión, Montserratina, Ponent, Barri Sales Teatre Atrium (2 sales) Museu de Viladecans	Casnestoltes Cicle Nadal-Reis Dia de la dansa Dia de la música Festa Major estiu Festa Major hivern Sant Joan Sant Jordi	Al carrer d'estiu Al carrer nadal
Vilafranca del Penedès	Biblioteca Torras i Bages CCP Claustre de Sant Francesc CCP Escorxador Capella de Sant Joan,	Caramelles Carnaval Cicle Nadal-Reis Corpus	Dansometre Festival de Cinema de Castells Hivernacle/Electrovinyes, La Vila en Vers

Municipi	Equipaments culturals	Festes populars	Festivals municipals
	Claustre dels Trinitaris Claustre Sant Francesc Sala d'Pas Sala dels Trinitaris Auditori municipal de Vilafranca Teatre de Cal Bolet Vinseum (Museu de les Cultures del Vi de Catalunya)	Festa Major Festes de Sant Raimon Sant Jordi	Most Ressons Vilapensa Vjazz
Vilanova i la Geltrú	Biblioteca Armand Cardona Torrandell Biblioteca Joan Oliva i Milà CCP Centre Cívic Centre Cívic La Collada-Els Sis Camins Centre Cívic La Geltrú Centre Cívic La Sardana Centre Cívic Mar Centre Cívic Molí de Vent Centre Cívic Sant Joan Centre Cívic Tacó Centre d'Art Contemporani La Sala Auditori Eduard Toldrà Teatre Principal Centre d'interpretació del Romanticisme Manuel de Cabanyes Museu Romàntic Can Papiol Museu Víctor Balaguer	Carnaval Cicle Nadal-Reis Festa Major Tres Tombs	El Tingladu Festa Major d'Entitats (FME) FIMPT Nowa Reggae VIDA Festival

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS D'IGUALTAT 2023



Informe dels indicadors de serveis d'igualtat 2023

1. Introducció

2. Context 3a edició

3. Dimensió encàrrec polític

4. Dimensió dones usuàries

5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

6. Dimensió economia

7. Dimensió entorn

8. Idees clau

9. Conclusions

10.Taller de millora: un problema una sol·lució

1. Introducció

El Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis d'Igualtat consisteix en l'anàlisi d'indicadors de l'activitat i la gestió dels serveis locals d'igualtat dels municipis participants amb l'objectiu d'obtenir dades de qualitat i recollir el coneixement de l'intercanvi d'experiències entre el personal tècnic dels municipis participants.

El projecte l'impulsa la Diputació de Barcelona des del Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital, i el Servei de Polítiques d'Igualtat de l'Àrea de Feminismes i Igualtat.

Aquest informe, que correspon a la 3a edició del Cercle, recull dades dels resultats de l'any 2023 i s'estructura en els apartats següents:

1. Introducció
2. Context 3a edició
3. Dimensió Encàrrec polític
    a. Promoció de la igualtat
    b. Atenció i informació a les dones
    c. Atenció a les dones en situació de violències masclistes
4. Dimensió dones usuàries
5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans
6. Dimensió economia
7. Dimensió entorn
8. Idees clau
9. Conclusions
10. Taller de millora: un problema una sol·lució
    a. Participació ciutadana
    b. Atenció a les dones
    c. Servei de punts lila
    d. Condicions laborals equip SIAD
    e. Transversalitat de l'ens local
    f. Taller i activitats de sensibilització

2. Context 3a edició

Amb aquesta 3a edició, **s'avança cap a la consolidació del projecte amb una mostra estable de municipis participants i amb una cultura compartida de millora contínua**. S'aposta per la qualitat del projecte, amb un esforç important per part de les tècniques participants en la recollida i validació de les dades com a element crucial.

Cada vegada és més important fomentar una cultura d'avaluació reflexiva a l'administració. Això implica **adoptar un enfocament obert, qualitatiu i d'intercanvi de coneixement**. Significa preguntar-se contínuament: Com podem millorar? Què podem aprendre dels nostres resultats i els nostres processos? Aquesta cultura d'interrogació i reflexió, que es desenvolupa amb la metodologia benchmarking del projecte, és fonamental per al creixement i la millora contínua.

A la 3a edició del CCI dels Serveis d'Igualtat **han participat 23 municipis de la província de Barcelona**, proporcionant les dades d'un **Quadre Resum d'Indicadors que està format pels mateixos indicadors i variables que l'any 2022**.

Quadre resum d'indicadors

104 indicadors



En la 3a edició hi ha 104 indicadors que recullen la informació de 124 variables.

Aquests indicadors es distribueixen en 5 dimensions: encàrrec polític/estratègic; dones usuàries; valors organitzatius; economia, i entorn.

Municipis participants

Grup +10

- Argentona
- Barberà del Vallès
- Canovelles
- Gavà
- Mollet del Vallès
- Montornès del Vallès
- Parets del Vallès
- Ripollet
- Sant Adrià de Besòs
- Sant Sadurní d'Anoia
- Sitges
- Vic
- Vilafranca del Penedès

Grup +60

- Castelldefels
- Granollers
- Hospitalet de Llobregat
- Manresa
- Mataró
- Prat de Llobregat, el
- Sabadell
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Cugat del Vallès
- Terrassa

En les edicions 2022 i 2023 han participat 23 municipis.

S'han classificat els municipis per trams de població en 2 grups: entre 10.000 i 60.000 habitants (Grup +10) amb 13 municipis i de més de 60.000 habitants (Grup +60) amb 10 municipis.

3. Dimensió encàrrec polític

La **dimensió d'encàrrec polític i estratègic es divideix en dos àmbits: la promoció de la igualtat i l'atenció a les dones**, i s'analitzen els següents aspectes:

- Formació i sensibilització de la ciutadania
- Transversalitat a l'ens local
- Participació sociopolítica de les dones
- Instruments de planificació estratègica
- Necessitats d'intervenció d'urgència
- Demanda ciutadana d'atenció a les dones
- Grau de rotació de les dones usuàries ateses

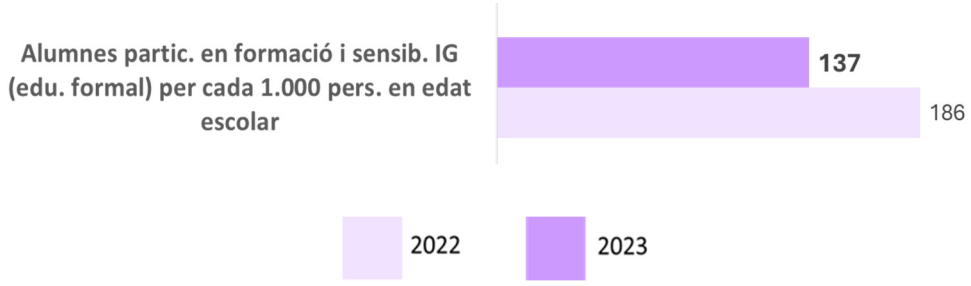
a) Promoció de la igualtat

Formació i sensibilització a la ciutadania

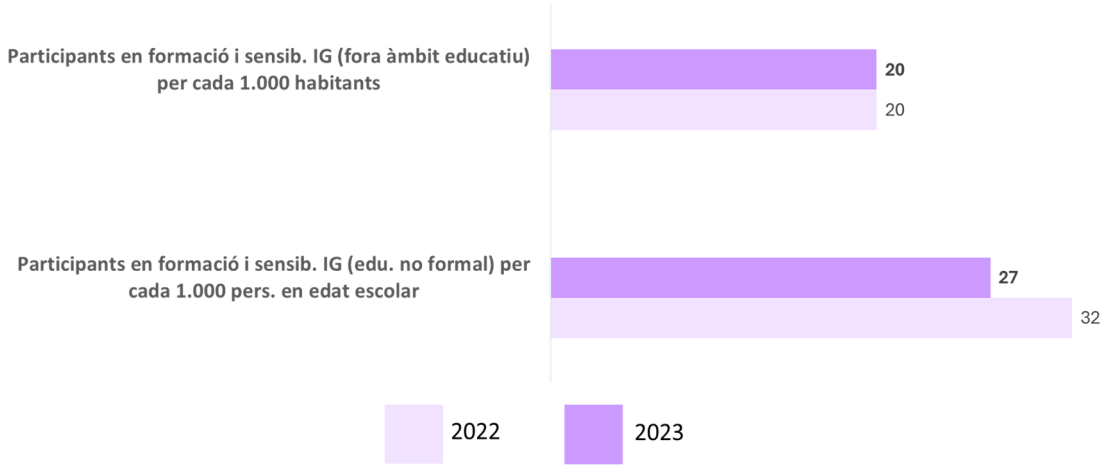
Hi ha un descens considerable en dos dels tres **indicadors corresponents a accions de formació i sensibilització** amb relació al 2022; sobretot en educació formal (-26,3%) i en educació no formal. Encara que no tant (-13,2%).

L'any 2021 no es considera comparable, al ser període post-pandèmia i per tractar-se d' activitats presencials.

Gràfic 1. % participants en accions de formació i sensibilització en educació formal

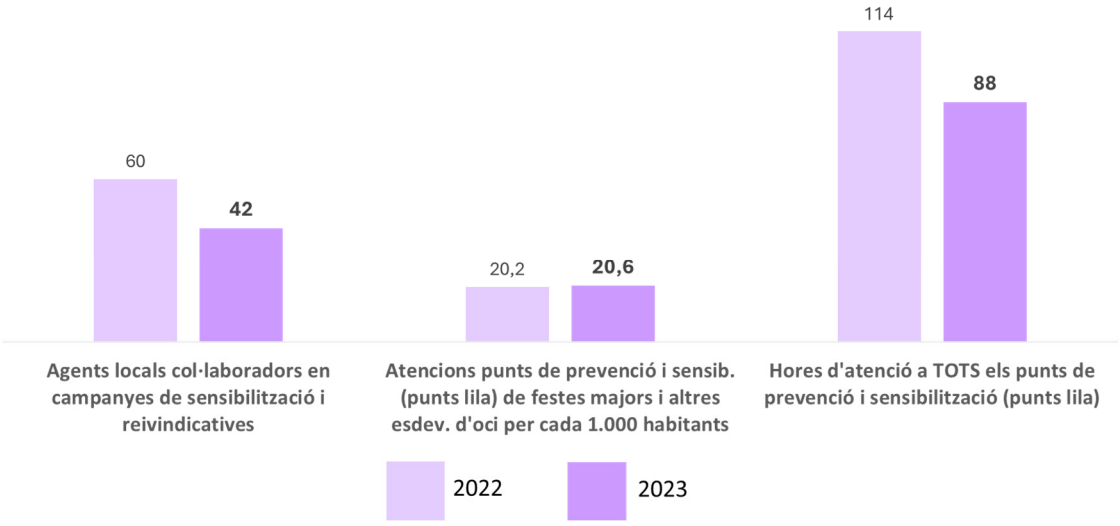


Gràfic 2. % participants en accions de formació i sensibilització en educació no formal i fora de l'àmbit educatiu



La disminució respecte l'any anterior del nombre d'alumnes participants dels centres educatius (26,3%), pot estar relacionada amb dos factors: d'una banda, s'observa certa resistència per part d'alguns centres educatius a participar en aquestes accions. D'altra banda, hi ha hagut una reducció del pressupost destinat a aquest àmbit, tal com es reflecteix en els indicadors de la dimensió econòmica, fet que suposa una disminució de recursos i accions.

Gràfic 3. Xarxa i atencions Punts Lila



Continuant amb la tendència dels indicadors anteriors, veiem també una reducció important en dos dels **indicadors relacionats amb la Xarxa Punt Lila**:

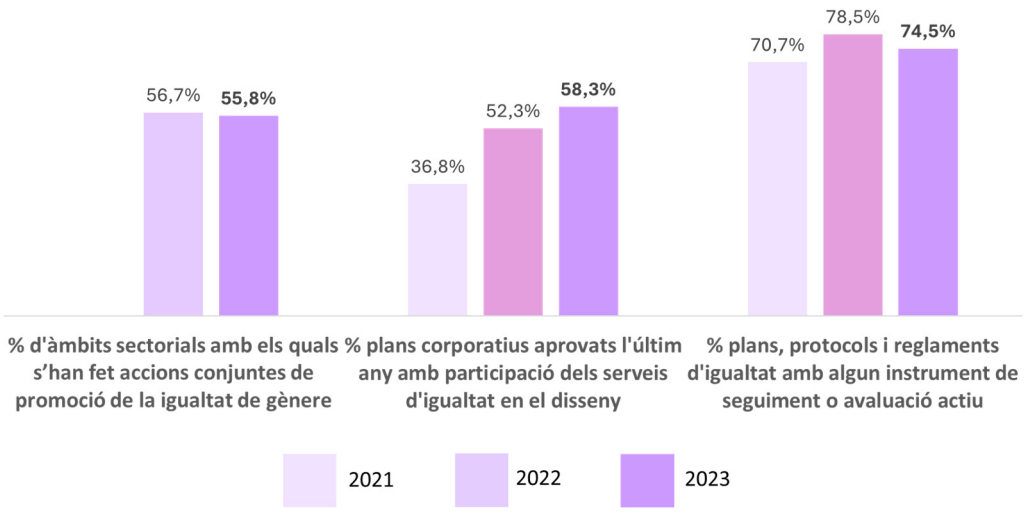
- Nombre d'agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització en matèria d'igualtat, com per exemple: entitats, serveis sanitaris, centres o serveis educatius, cossos policials, comerços, etc... , amb un disminució del 30% respecte l'any anterior.
- Nombre d'hores d'atenció a tots els punts lila de prevenció i sensibilització, que han disminuït un 22,8%.

En canvi, el nombre d'atencions de punts lila a les festes majors i altres esdeveniments d'oci es manté estable, amb 20,6 atencions per cada 1.000 habitants. S'interpreta, a partir d' aquesta dada, i amb les explicacions donades per les tècniques assistents al taller de millora, que l'impuls en sensibilització i prevenció en entorns festius es manté, i semblaria que la baixada d'hores d'atenció correspon a punts lila d'altres entorns.

Els indicadors relacionats amb la **comunicació de les polítiques municipals d'igualtat en xarxes socials** han crescut, tant pel que fa al nombre de seguidors/ores de les xarxes socials, que augmenten gairebé un 20% respecte el 2022, com en les interaccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat a les xarxes socials corporatives (8 de març, Dia Internacional de les Dones i 25 de novembre, Dia Internacional per a l'erradicació de la violències masclistes), que augmenten un 69%, passant d'11.808 interaccions el 2022 a 19.950 el 2023.

La transversalitat de la perspectiva de gènere a l'ens local i els instruments de planificació estratègica

Gràfic 4. Transversalitat i instruments de planificació estratègica



Les dades del **treball transversal amb perspectiva de gènere a l'ens local** del 2023 són molt similars a les de 2022 en aquests indicadors (gràfic 3). S'observa una estabilització de l'objectiu de transversalitat, tant en l'àmbit de la planificació estratègica i el treball interàrees, però els ajuntaments no l'haurien d'assumir com una dada estable. Pel contrari, s'hauria de continuar impulsant la transversalitat, si és necessari amb instruments estructurals com pot ser un reglament, per tal que no sigui una opció sinó una línia de treball a implementar.

D'altra banda, el percentatge de personal de la plantilla municipal que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cincs anys és de 34,2%, i retrocedeix 5,5 pp (pp) respecte al 2022, dada que també reflecteix una baixada en l'àmbit de sensibilització. Aquest indicador repercuteix directament en els resultats de la resta d'indicadors de transversalitat mencionats en el paràgraf anterior. De moment aquests indicadors es mantenen estables, però s'ha de preveure la possibilitat de que si no hi ha inversió en la formació de personal, els projectes de treball transversal dins l'ens local es puguin veure afectats, en la mesura que la formació del personal situa les organitzacions en millors condicions per practicar el treball transversal.

La participació sociopolítica de les dones

El percentatge de membres d'entitats de dones del municipi sobre el total de dones majors de 16 anys del municipis és un 1,1%. Aquest percentatge ha anat disminuint en 0,5 pp, anualment, des del 2021.

L'indicador recull les dones que són sòcies de les entitats que treballen específicament en programes a favor de la igualtat i de la promoció de la dona. Aquestes entitats han d'estar registrades al Registre Municipal d'Entitats. La tendència observada constata la pèrdua del teixit associatiu de dones més històric, format majoritàriament als anys vuitanta, i el fet que no s'està donant una renovació generacional en aquests grups: es consolida la falta de participació de dones en aquestes entitats.

D'altra banda, sí que hi ha nous moviments de dones feministes, però que no estan formalitzats segons els requisits de la llei d'associacions a nivell autonòmic (LLei 7/1997, de 18 de juny, d'associacions). Aquesta norma requereix una estructura jerarquitzada i uns tràmits per la seva creació que poden no estar alineats amb la posició i pensament d'aquestes noves organitzacions, que treballen per al feminisme de manera autònoma.

Una altra reflexió que es planteja en relació amb la baixa participació d'associacionisme feminista, és el fet que als anys 80 i 90, els espais de participació pública eren molt limitats, i per tant, l'espai feminista era un puntal destacat; pel contrari, a la darrera dècada s'han obert molts espais participatius d'altres àmbits (habitatge, cultura, festes...) i això pot fer que les dones participin des d'altres espais.

b) Atenció i informació a les dones

Satisfacció de la demanda d'atenció a les dones

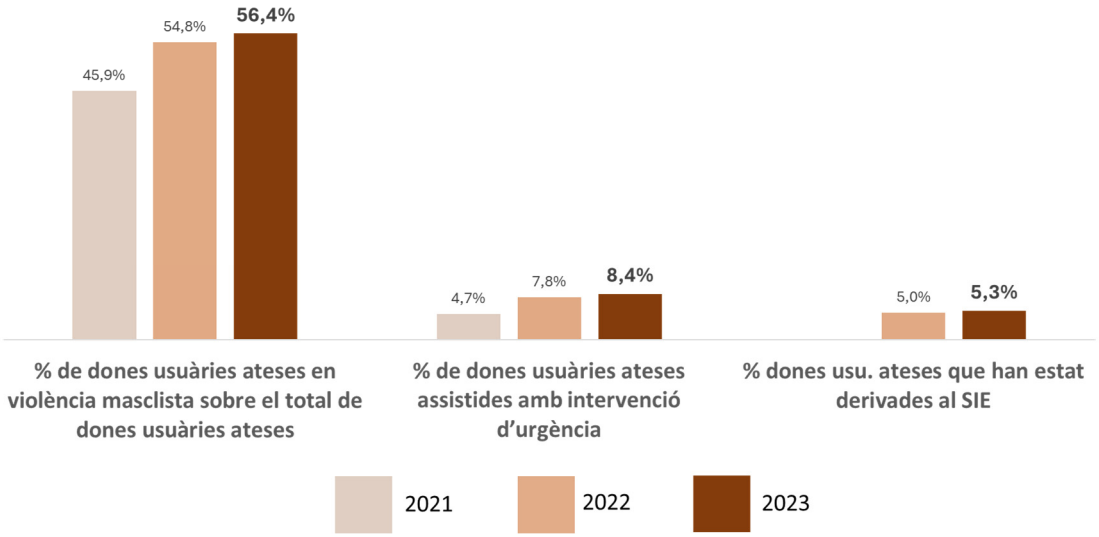
Només, un 1,2 % del total de dones de 16 anys o més dels municipis han estat ateses per part dels serveis d'igualtat. Com s'ha apuntat en els informes d'anys anteriors, es tracta d'una xifra baixa de dones ateses ja que el servei és gratuït i cobreix atencions de tots els àmbits i necessitats que les dones puguin tenir.

Aquesta xifra dona lloc a reflexionar sobre com millorar la difusió dels serveis d'igualtat perquè arribi a més dones i quins poden ser els motius pels quals no hi ha més dones interessades en acudir a aquests serveis. Les dades ens indiquen que sí que hi la necessitat d'atenció, especialment en el cas de les dones en situació de violències masclistes, que com apunta l'indicador "% dones usuàries ateses en violències masclistes s/dones del municipi que s'estima que estan en violències masclistes", s'estima que un 3,1% de les dones del municipi es trobarien en aquesta situació. Aquest indicador es manté estable amb relació als dos anys anteriors.

	2021	2022	2023
% dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi	1,0%	1,2%	**1,2%**
% dones usu. ateses en viol. masclistes s. dones del municipi que s'estima que estan en viol. masclistes	3,9%	3,0%	**3,1%**

c) Atenció a les dones en situació de violències masclistes

Gràfic 5. % dones ateses, assistències d'urgència per violències masclistes i derivacions al SIE



Els indicadors que mostren les dades de **dones usuàries ateses en violències masclistes**:

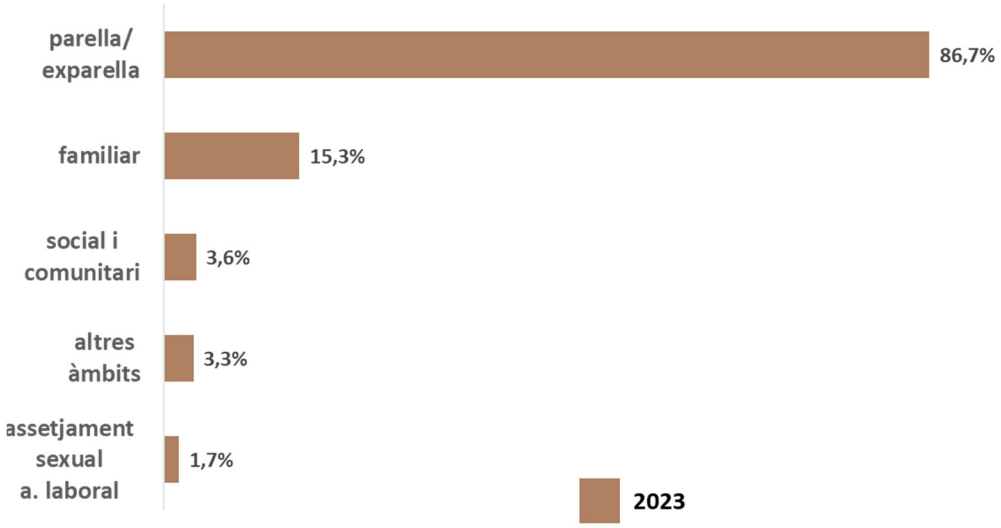
- El % de dones usuàries ateses en situació de violències masclistes s/total de dones usuàries ateses als serveis d'igualtat és un 56,4% i creix 1,6 pp amb relació a l'any anterior.
- El nombre de dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència s'ha incrementat en 0,6 pp, amb relació al 2022 i és un 8,4%.
- Amb un increment inferior, de 0,3 pp, el % de dones usuàries que han estat derivades al Servei d'Intervenció especialitzada és un 5,3%.

Per tant, hi ha un increment del percentatge de dones ateses en violència masclista (o derivades), que es mostra en els tres indicadors que fan referència a les dones ateses en situació de violències masclistes en relació al total de dones usuàries ateses. Per donar resposta a l'increment de demanda per part de les dones, infants i adolescents en situació de violències masclistes, s'haurien de destinar més recursos a la prevenció, protecció i acompanyament.

Aquesta tendència a l'increment de casos de les dones ateses per violències masclistes es reflecteix també en les dades del Dossier estadístic sobre violències masclistes (2022) de l'Institut Català de les Dones.

Tal com mostren les dades (gràfic 6), per tercer any consecutiu, la prevalença de les violències en l'àmbit de la parella o exparella és molt majoritària respecte a les altres formes de violències masclistes. S'infereix, que ja que la major part de dones que es troben en situació de violències masclistes ho estan en relació a parelles o ex parelles, també queden afectats infants i adolescents. Aquest punt és extremadament important: l'abordatge s'ha d'enfocar també en protegir l'interès superior del o la menor amb un acompanyament professional que compleixi amb el deure de diligència deguda en els casos de dones en situació de violències masclistes.

Gràfic 6. % dones usuàries ateses per àmbits de violències masclistes



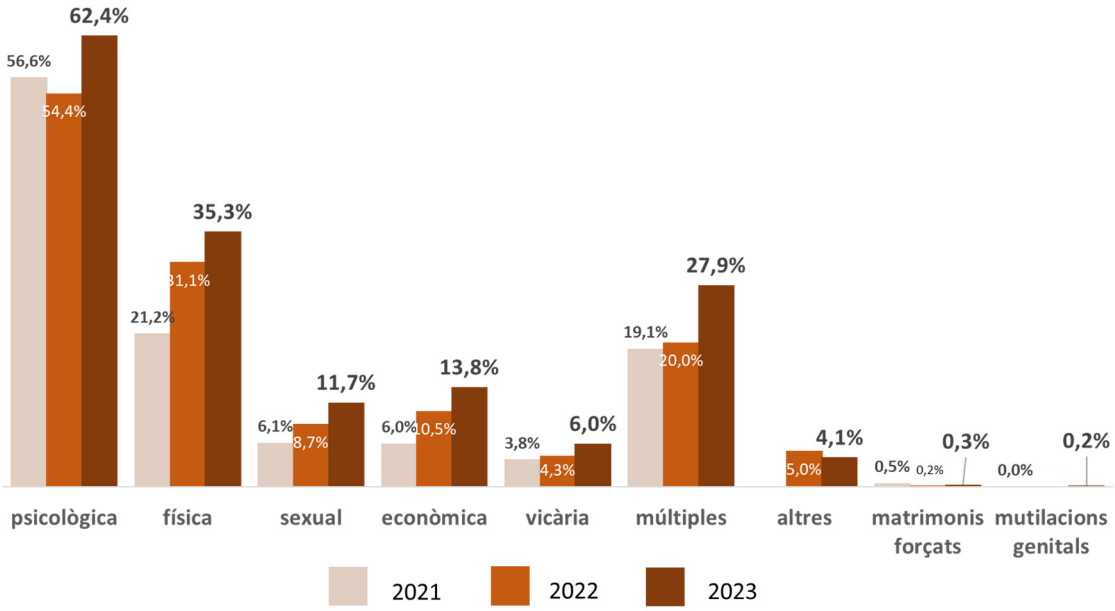
Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100% perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una tipologia

Les dades de **dones usuàries ateses per àmbits de violències masclistes** són similars amb relació a l'any 2022:

- 86,7% ho han estat en l'àmbit de la parella/exparella, -2pp, respecte al 2022,
- 15,3% en l'àmbit familiar, +2pp, respecte al 2022,
- 3,6% en l'àmbit social i comunitari, -0,2pp, respecte al 2022,
- 3,3% de les violències s'ha donat en altres àmbits (digital, institucional, vida política i esfera pública, educatiu i qualsevol altre forma anàloga que lesioni o pugui lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones), +2,3pp, respecte al 2022, i,
- 1,7% en l'assetjament sexual a l'àmbit laboral, + 0,6pp, respecte al 2022.

La violència familiar adquireix també molta més visibilitat, ja que al igual que les situacions derivades de les parelles i ex parelles, és l'entorn més íntim i proper de les dones.

Gràfic 7. % dones usuàries ateses segons tipologia de violències masclistes



Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100% perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una categoria.

Totes les dades de **tipologia de violències masclistes** reflecteixen un increment respecte al 2022, excepte el percentatge d'altres violències.

La violència psicològica, sent la més important i visible, és la menys penalitzada en seu judicial. La dificultat de la prova fa que aquest tipus de violència quedi invisibilitzada en altres instàncies.

En el cas dels matrimonis forçats i les mutilacions genitals, s'observa un increment, que, malgrat ser baix en increment percentual amb relació a la resta de tipologia de violències, sí és elevat en termes absoluts: el nombre de dones que pateixen mutilacions genitals s'incrementa de 3 a 8, i en el cas dels matrimonis forçats s'incrementa de 9 a 14. És fonamental que aquestes violències, malgrat representar un percentatge baix sobre el total, es visibilitzin i s'atenguin, ja que representen una violació extrema dels drets humans de les dones i nenes.

D'altra banda, sabent que, en el 98%[1] de situacions on una dona amb infants o adolescents que pateix violències masclistes, aquests es troben en situació de violència vicària, el baix percentatge que es mostra en el gràfic (6%), podria ser degut a la falta de detecció d'aquesta problemàtica, entenent-la com a instrumentalització de menors sense resultat de mort. És important facilitar formacions, protocols, recursos econòmics i humans per realitzar un correcte abordatge de la qüestió.

1 *CAMPS, E., (2022, 20 de gener), «Entrevista a Francys Ladera, psicòloga, psicoterapeuta especialitzada en violències masclistes, associació Conexus».*

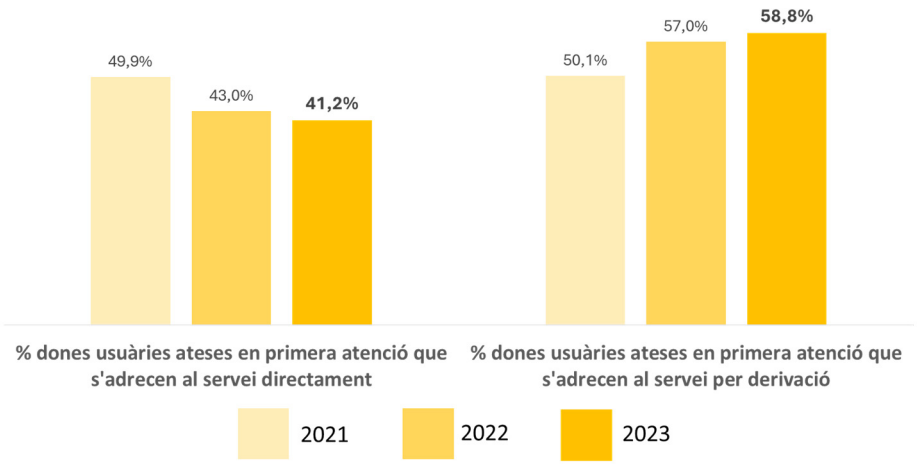
4. Dimensió dones usuàries

Els indicadors de la dimensió dones usuàries s'agrupen en els àmbits següents:

- Treball en xarxa i sistemes de derivació
- Oferir diferents tipus d'atenció a les dones
- Facilitar l'accés als serveis i amb una intensitat d'atenció adequada
- Adequar el servei al perfil de les dones usuàries segons perfils d'edat i característiques sociodemogràfiques i
- Oferir un servei de qualitat

Potenciar el treball en xarxa i sistemes de derivació

Gràfic 8. Accés per derivació o no de les dones usuàries ateses



El percentatge de **dones usuàries ateses en primera atenció** que s'adrecen al servei per derivació és del 58,8%; una xifra que s'ha anat incrementat durant els darrers tres anys. El percentatge de dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al serveis directament és un 41,2%.

La taula següent mostra l'evolució de les **derivacions per tipus de servei**, amb dades similars durant els tres anys i encapçalada per serveis socials amb un 19,5%, seguida per serveis sanitaris amb un 14,1%, serveis policials un 9,2%, judicials un 2,9% i altres un 12,5%. Tot i que hi ha oscil·lacions d'entorn a un punt percentual en els diferents serveis, no es produeix cap variació significativa.

		2021	2022	2023
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels	**socials**	19,9%	18,2%	**19,5%**
	sanitaris	10,8%	14,6%	**14,1%**
	policials	7,5%	8,9%	**9,2%**
	judicials	3,3%	3,4%	**2,9%**
	altres	8,7%	11,9%	**12,5%**

Oferir diferents tipus d'atenció a les dones usuàries ateses

El % de dones que han participat en accions grupals és un 9,2%, que suposa un augment de 2,3 pp amb relació al 2022. Aquest increment és una dada positiva, ja que el treball grupal pot millorar la relació de les dones amb el servei, aconseguir una forta cohesió entre les participants, una millora de les relacions amb les professionals, i una major utilització dels recursos.

Un 50,6% de les **dones usuàries ateses** han rebut suport d'atenció social, que inclou les atencions, siguin o no d'acollida, realitzades per una treballadora social. Un 46,7% han rebut suport psicològic, un 36,5% assessorament jurídic, un 3,6% han rebut atenció a filles i fills i un 5,3% de les dones usuàries ateses han estat derivades al SIE.

		2021	2022	2023
% dones usuàries ateses que han rebut	atenció social	-	51,0%	**50,6%**
	suport psicològic	35,8%	44,2%	**46,7%**
	assessorament jurídic	36,2%	35,7%	**36,5%**
	atenció als fills i filles	5,0%	3,3%	**3,6%**
	derivació al SIE	-	5,0%	**5,3%**

Perfil dones usuàries ateses

Per franja d'edat, les dones que accedeixen al servei en major proporció són les dones d'entre 30 i 44 anys. En canvi, aquesta franja d'edat només representa, de mitjana, el 20% del total de dones dels municipis participants. A la franja d'edat entre 45 i 64 anys passa un fet semblant: un 36,3% de les dones ateses pertanyen a aquesta franja d'edat mentre que el percentatge que representen sobre el total de la població femenina és el 29%. El tram de més de 65 anys, en canvi, està infrarepresentat, ja que és un 7,6 % de les dones ateses i suposa un 21 % a nivell poblacional.

S'observa una xifra baixa en les franja de dones menors de 16 anys (un 0,8 %, xifra inferior al 15,3 % del conjunt de la població de dones d'aquests municipis), mentre que els estudis alerten d'un increment dels casos de violències masclistes en aquestes franges[2]. Cal doncs plantejar-se perquè les noies no estan arribant als serveis d'atenció.

		2022	2023
% dones usuàries ateses per franja d'edat	< 16 anys	1,0%	**0,8%**
	entre 16 i 29 anys	14,9%	**14,5%**
	entre 30 i 44 anys	40,2%	**40,7%**
	entre 45 i 64 anys	35,2%	**36,3%**
	65 anys o més	7,7%	**7,6%**

Pel que fa a les **característiques sociodemogràfiques de les dones usuàries ateses**, es pot observar que la tendència constant en els 3 darrers anys és que les dones de famílies monomarentals, i les dones estrangeres de fora de la UE, ambdues amb un 27,7%, són les que accedeixen

2 *Fundación Anar: Estudio sobre la evolución de la violència contra las mujeres en la infancia y la adolescencia*

al servei en major proporció. La dada seria indicativa del major grau de vulnerabilitat de les dones que es troben en aquestes situacions, en que intersseccionen diversos eixos d'opressió (posició de gènere, origen, classe social...) que poden conduir a la feminització de la pobresa.

Pel que fa a les dones ateses amb discapacitat, aquestes són un 4,1% el 2023, un punt percentual més que el 2022 (3,1%) i 1,3 pp més que al 2021 (1,8%). Aquest increment podria estar relacionat amb la implementació d'atencions no presencials (telèfon o videotrucada), que va començar arran de la pandèmia, perquè el fet de no haver-se de desplaçar pot facilitar-ne l'accés, per exemple, a dones amb dificultat de mobilitat. Així mateix, l'augment també podria estar vinculat a una major sensibilització social, a un enfocament més interseccional de les atencions per part de les professionals i a les campanyes sobre violències masclistes en dones amb discapacitat portades a terme des dels municipis i des d'altres àmbits, per tal de millorar la prevenció i la identificació de casos.

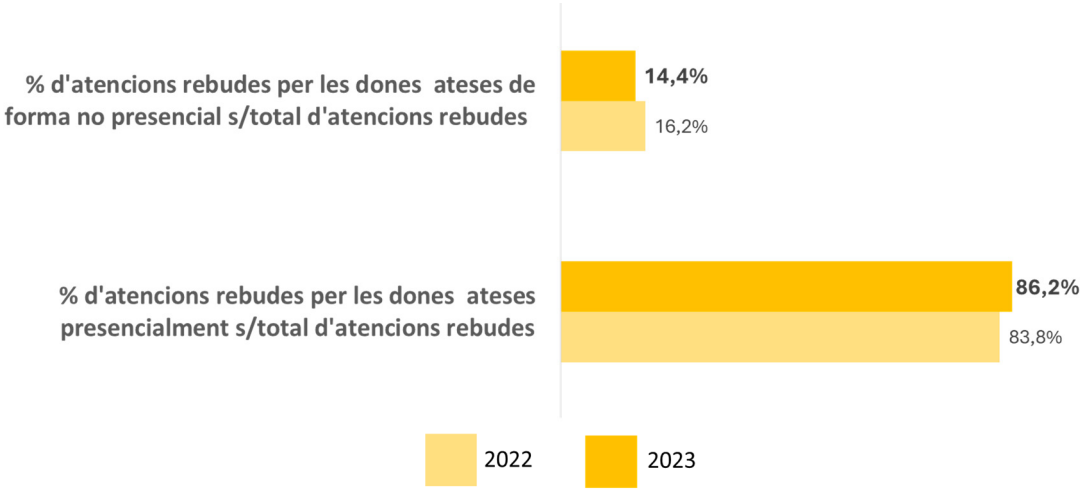
		2021	2022	2023
% dones usuàries ateses característiques sociodemogràfiques	**estrangeres fora UE**	31,4%	27,1%	**27,7%**
	família monomarental	30,8%	26,8%	**27,7%**
	no han assolit l'educació obligatòria	22,4%	20,1%	**15,8%**
	transexuals	0,4%	0,3%	**0,2%**
	amb discapacitat	1,8%	3,1%	**4,1%**

Facilitar l'accés

La **mitjana d'hores d'obertura setmanals amb atenció al públic** al matí és de 24,3 hores i a la tarda és de 9,1 hores; mitjanes pràcticament igual que al 2022.

El 2023 tots els ajuntaments han obert el servei en horari de matí i tarda, a diferència del 2022 i 2021 en què hi havia dos ajuntaments que només oferien servei només al matí o a la tarda.

Gràfic 9. % atencions rebudes presencials i no presencials

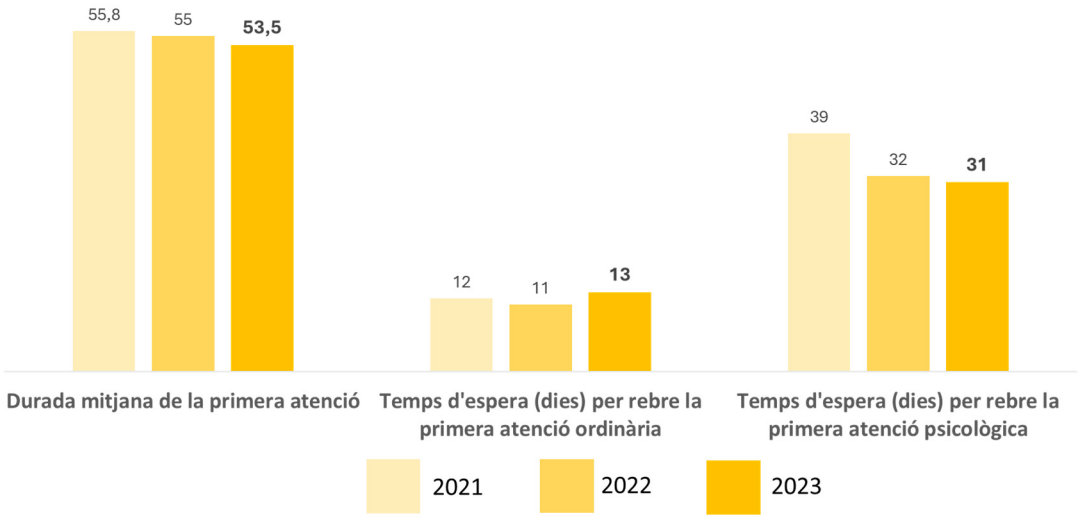


L'atenció no presencial es va incorporar durant el període de pandèmia i s'ha mantingut des de llavors, tot i que amb un pes inferior, com a canal d'atenció. El 2023, s'observen dades lleugerament inferiors al 2022, amb un 14,4% d'atencions rebudes per les usuàries ateses de forma no presencial, i un 16,2% per al 2022; així, sembla que no hi haurà una tendència creixent d'aquest tipus d'atenció i que les usuàries necessiten professionals que les puguin atendre en persona.

El % de cites anul·lades o no presentades sobre el total de cites agendades és un 17,1% i descendeix en 3 pp amb relació al 2022, que representaven un 20,1%. Aquesta problemàtica es va tractar en la sessió de treball del taller de millora. Des dels municipis s'estan implementant diverses mesures per tal de reduir l'absentisme i conscienciar les usuàries que cal avisar si no es pot assistir a la visita, a fi d'evitar un malbaratament de recursos i un augment de les llistes d'espera. Les professionals dels serveis fan seguiment de les cites en la majoria d'ajuntaments, ja sigui per mitjans electrònics o trucant directament, i s'envia un missatge per recordar la cita programada.

Proporcionar una intensitat i qualitat d'atenció adequada

Gràfic 10. Dades d'atencions en temps d'espera i durada



La **durada mitjana de la pimera atenció** és de 53,5 minuts, i les usuàries reben de mitjana 4,4 atencions, dades molt semblant als anys anteriors.

Pel que fa als **temps d'espera**:

- Per rebre la primera atenció ordinària al servei, l'espera és de 13 dies, dos dies més que al 2022 i,
- Per rebre la primera atenció psicològica és de 31 dies, un dia menys que al 2022.

Es tracta de temps d'espera excessius, tenint en compte les situacions que travessen les dones usuàries dels SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones), si bé potser no totes de risc directe, però sí amb circumstàncies complicades que els produeixen molt neguit i comporten conseqüències negatives en el seu estat de salut i en el seu dia a dia.

Els ajuntaments desenvolupen diferents estratègies per tal de reduir els temps d'espera de les primeres atencions i evitar la saturació de l'atenció psicològica, tal com es va compartir durant la sessió de treball del taller de millora. Malgrat això, la causa principal d'aquestes situacions és l'increment d'usuàries amb aquesta necessitat i la falta de recursos econòmics per poder contractar més professionals.

Respecte al servei d'atenció psicològica, molt probablement les mancances en atenció psicològica i en salut mental a la sanitat pública tinguin una correlació directa en l'increment de les derivacions i en la pressió assistencial en els SIAD.

Pel que fa a les dades sobre la **qualitat del servei, el grau de satisfacció de les dones usuàries** és de 8,4 sobre 10 amb un resultat similar al 2022, que era de 8,6.

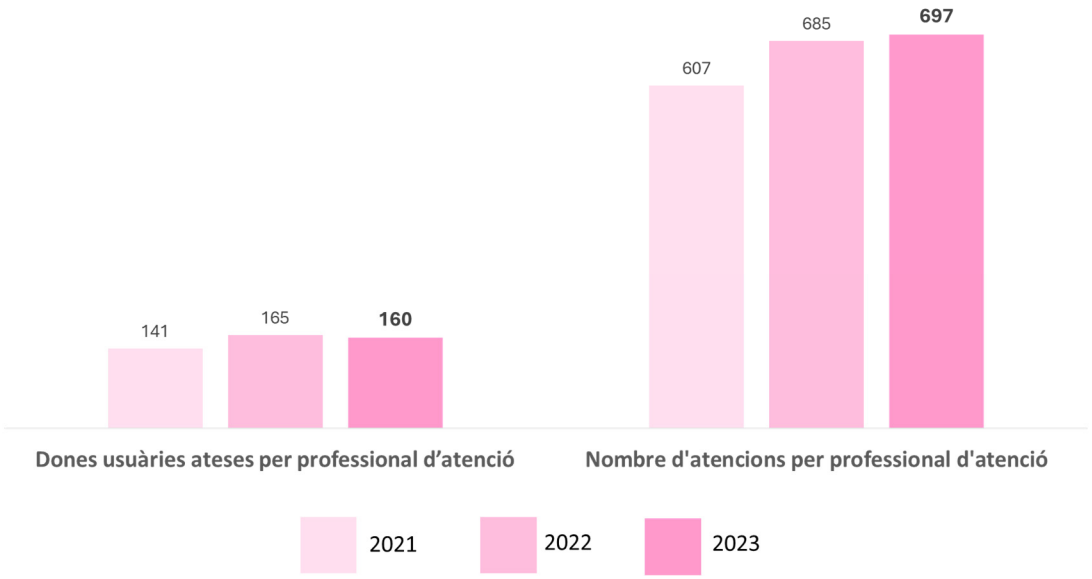
5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Els indicadors de valors organitzatius i recursos humans representen els següents àmbits:

- Gestió del servei amb relació al personal externalitzat
- Disposar dels recursos humans adequats
- Condicions i ambient de treball positius
- Afavorir la paritat a les plantilles
- Capacitar el personal

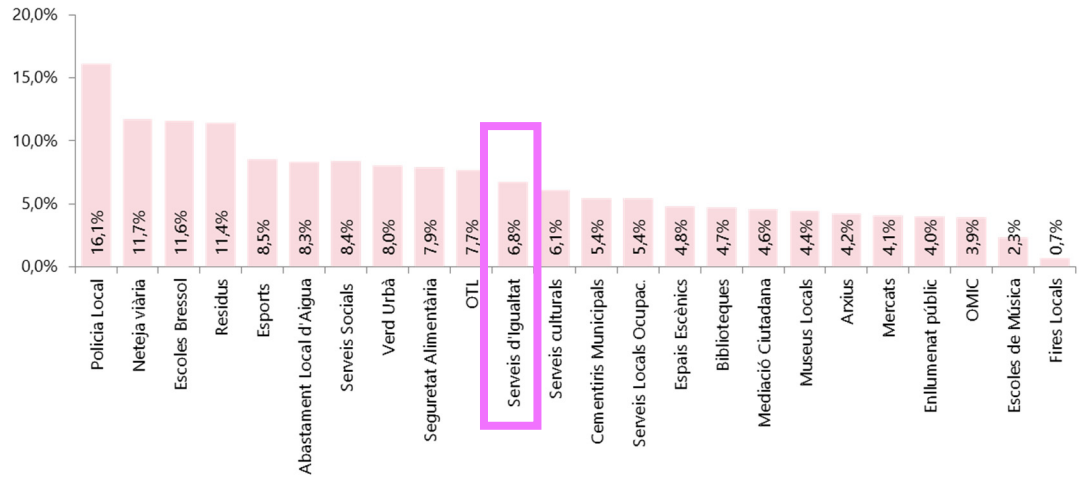
En els indicadors que fan referència als **recursos humans relacionats amb l'atenció a les dones i la distribució de la feina**, s'observa que ha millorat lleugerament la ràtio de personal d'atenció i ha empitjorat la de personal de prevenció i sensibilització.

Gràfic 11. Dades de dones ateses i nombre d'atencions per professional d'atenció



El percentatge **d'hores de baixa del personal** dels serveis d'igualtat respecte el total d'hores de conveni es manté estable, amb un 6,8%.

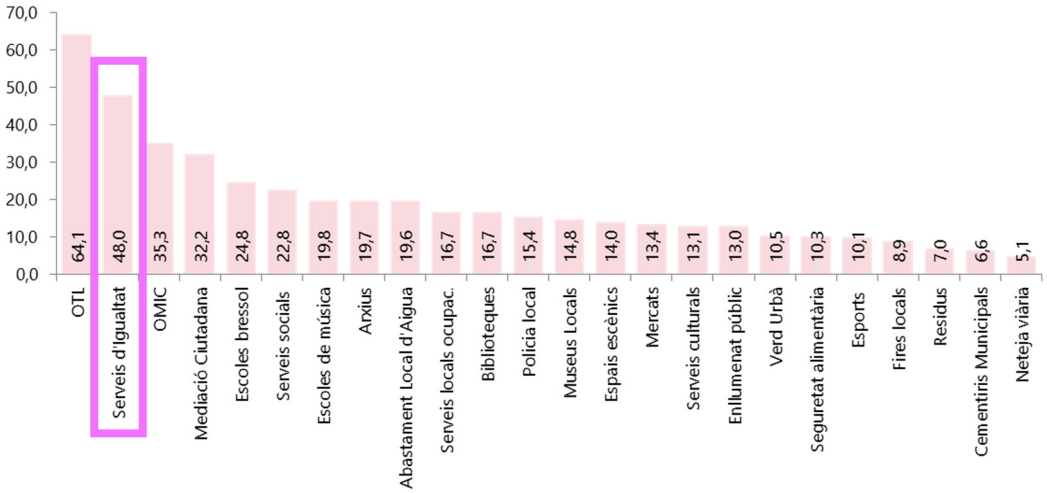
Gràfic 12 % Hores de baixa s/total hores de conveni



Pel que fa a les **dades de paritat de les professionals del servei, aquestes són similars a les del 2022**: el percentatge de dones sobre el total del personal del servei d'igualtat és del 96,7% i el percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del servei és de 96,4%.

La mitjana de les **hores de formació de les professionals d'igualtat és de 48 hores anuals[3] per persona**, 5 hores menys que al 2022, i és manté com el segon servei amb més hores de formació per professional respecte al conjunt dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Gràfic 13. Hores de formació per professional



3 S'inclouen al còmput les hores realitzades dins l'horari laboral o les hores fora de l'horari laboral que siguin total o parcialment subvencionades per l'ens local.

El **% de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització** és del 28%. Aquesta dada mostra que només una quarta part de totes les treballadores del servei contractades com a plantilla de l'ajuntament (no inclou personal externalitzat) tenen categoria A1: pràcticament, tres de cada quatre treballadores dels serveis d'igualtat ho fan amb categoria A2 o inferior[4].

	2023
% de professionals A1 s/total professionals atenció, prevenció i sensibilització 4	28%
% d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	14,7%

El **% d'hores de personal externalitzat (cap. 2)** sobre el total de personal dels serveis d'igualtat és del 14,7%, en continuïtat dels dos anys anteriors. Aquest còmput inclou totes les professionals externes, que majoritàriament són psicòlogues i advocades.

El debat sobre aquesta externalització està present en molts dels ajuntaments participants, on s'observa un ampli ventall de situacions. Alguns ajuntaments han encetat processos de municipalització en col·laboració amb els departaments de Recursos Humans, altres han decidit mantenir el personal externalitzat i altres tenen un model mixt... Cal tenir en compte que l'externalització implica en ocasions una major rotació i comporta pitjors condicions laborals del personal, per la qual cosa els processos de municipalització solen relacionar-se amb una millora de la qualitat del servei.

6. Dimensió economia

Aquesta dimensió recull els aspectes relacionats amb la despesa destinada als serveis d'igualtat i el seu finançament, i es divideix en 4 àmbits:

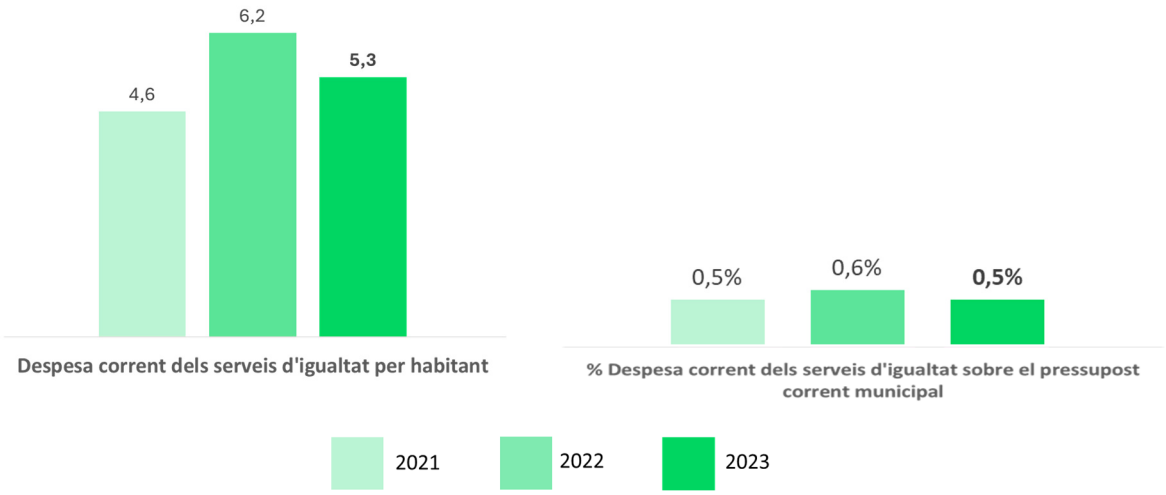
- Disposar dels recursos econòmics adequats
- Finançament de la despesa
- Suport al teixit associatiu
- Distribució dels pressupost per àmbits

La **despesa corrent total per habitant assignada a la gestió dels serveis d'igualtat és de 5,3€/habitant**, 0,9 € menys que el 2022. S'ha de considerar que al 2023 hi ha hagut una variació en la mostra que incideix notablement en la despesa corrent, de manera que amb la mateixa mostra que el 2022, la dada es mantindria estable.

El **% de despesa corrent dels serveis d'igualtat sobre el pressupost corrent municipal** és del 0,5% el 2023 i del 0,6% el 2022, amb una baixada d'un 0,1 pp (si es considera la mateixa mostra que l'any 2022, seria tan sols un 0,03pp).

4 El 2023, es fa un ajust en el criteri de còmput d'aquest indicador, que només inclou al personal de plantilla de l'ens local, per tant la dada no es pot comparar amb la dels anys anteriors en què es computava el personal de plantilla i el personal externalitzat.

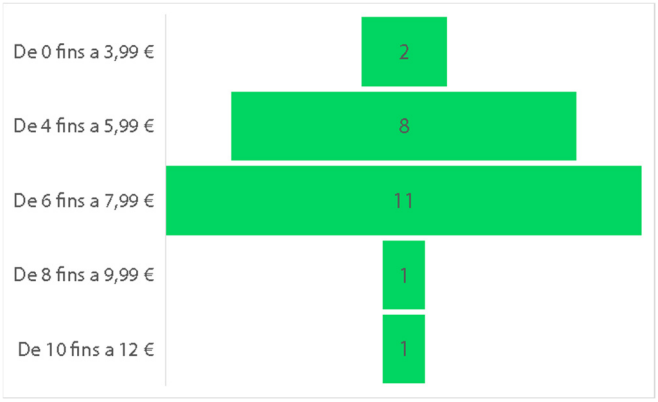
Gràfic 14. Despesa corrent del servei per habitant i s/pressupost municipal



Els valors de la despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant oscil·len entre 2,8 €/habitant i 11,8€/habitant, amb una dispersió de 9 punts de diferència. Amb relació als 23 municipis participants, 14 estan per sobre de la mitjana i 9 per sota.

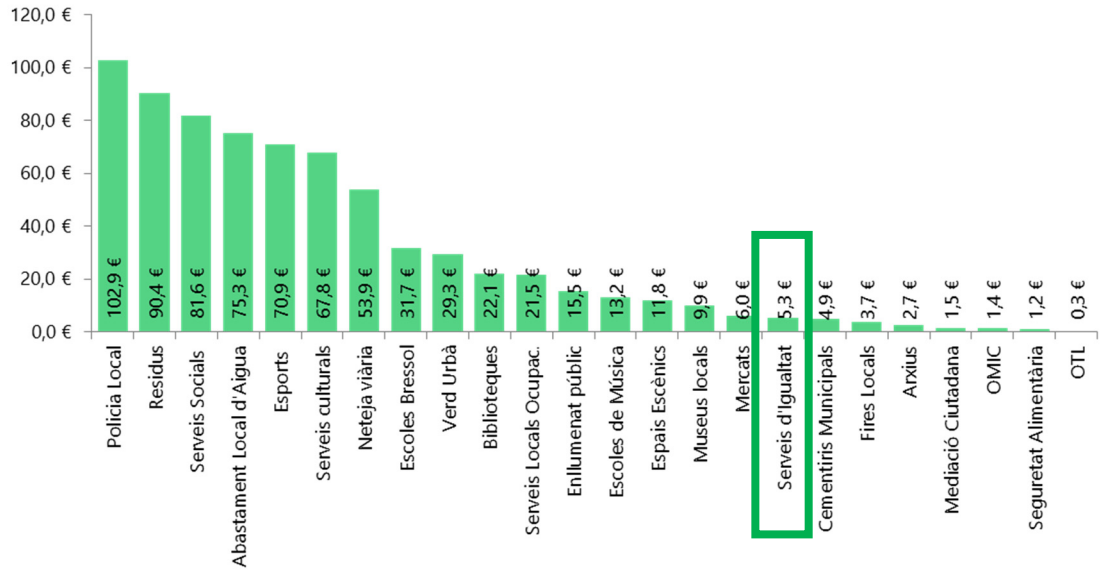
La freqüència relativa per trams de despesa corrent per habitant mostra que la majoria es concentra en el tram de 6€ a 7,99€, amb 11 municipis, i en el tram d'entre 4€ i 5,99€, amb 8 municipis.

Gràfic 15. Freqüència relativa per trams de despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant per municipis



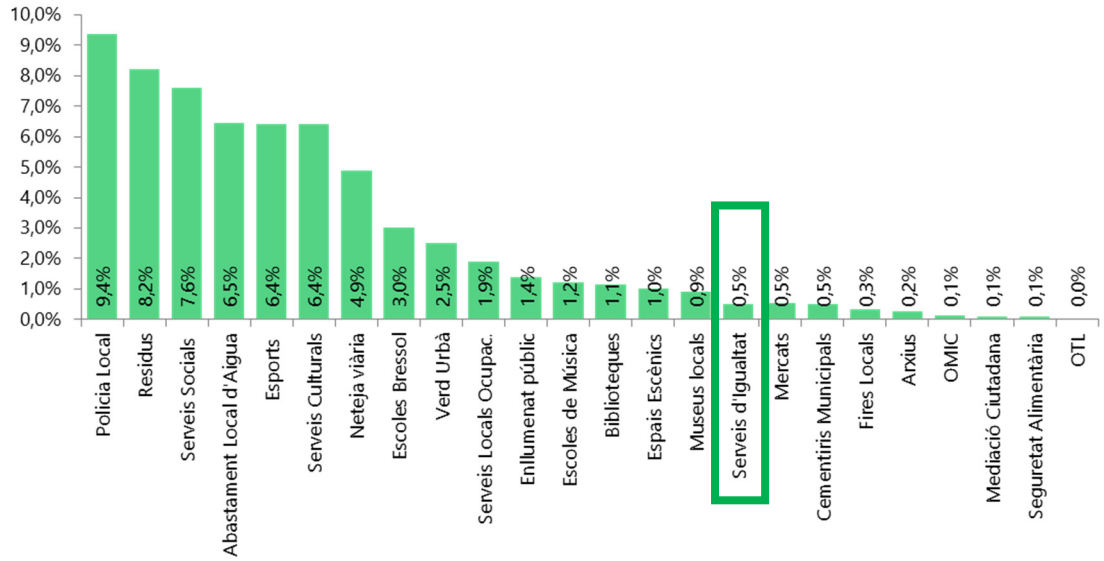
Pel que fa a la despesa corrent per habitant amb relació als altres serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal, continua estant a la part baixa del rànquing juntament amb Mercats (6%) i Cementiris (4,9%). Donada la rellevància dels serveis d'igualtat en matèria d'equitat i justícia social, i un cop feta la comparació amb aquests altres àmbits, la tendència hauria de ser a l'alça i hauria de ser una tendència sostinguda en el temps. Caldrà continuar observant aquesta sèrie per confirmar si es manté la tendència a la baixa o si s'encamina cap a un augment progressiu i necessari.

Gràfic 16. Despesa corrent per habitant



En la línia de la reflexió que s'ha traslladat en el gràfic anterior, en la comparativa del % de despesa corrent s/pressupost municipal, els serveis d'igualtat ocupen la novena posició amb un 0,5%.

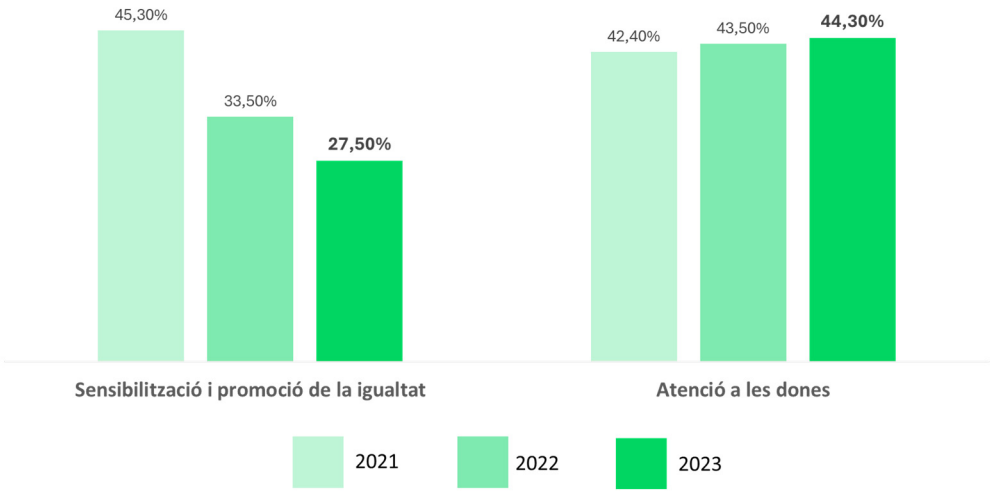
Gràfic 17. % despesa corrent s/pressupost municipal



A la **distribució del pressupost per àmbits**, s'observa com es confirma la tendència a una baixada del percentatge de la despesa del servei destinada a l'àmbit de la sensibilització i promoció de la igualtat.

D'altra banda, el percentatge de la despesa del servei dedicat a l'àmbit de l'atenció a les dones s'incrementa lleugerament.

Gràfic 18. Distribució del pressupost per àmbits



El percentatge de despesa que no està computat ni a l'àmbit de sensibilització, ni a l'àmbit d'atenció, correspon a altres tasques de gestió i administratives, no relacionades directament amb un dels dos àmbits.

El percentatge de la **despesa del servei d'igualtat destinat a subvencions a entitats** que treballen per la igualtat de gènere és d'un 3,4% del pressupost, i s'ha incrementat 1,2 pp en el 2023.

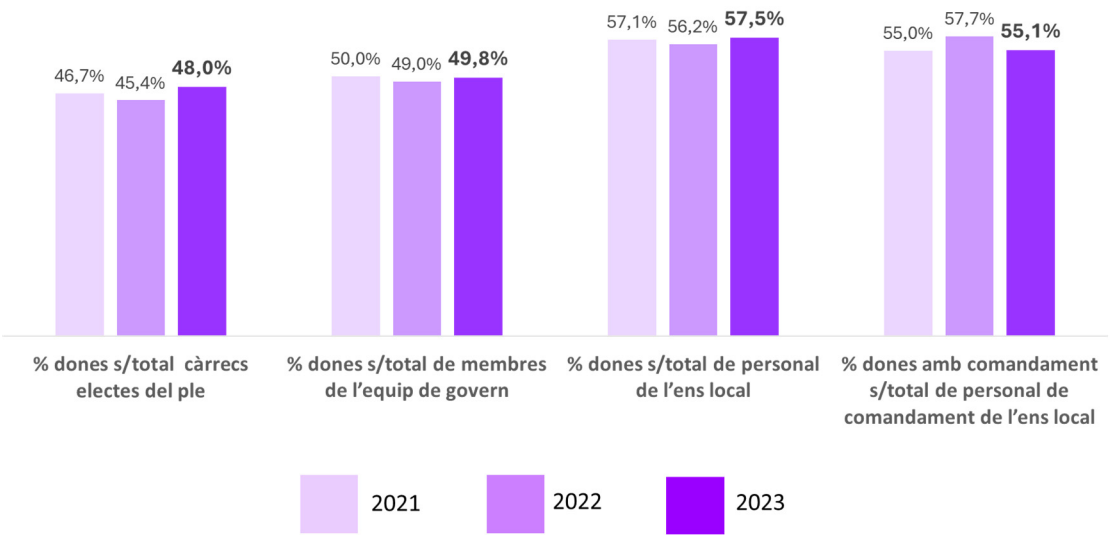
7. Dimensió entorn

La dimensió d'entorn recull les dades d'entorn que ajuden a tenir una idea global del context en què es desenvolupa l'acció dels serveis d'igualtat en els següents àmbits:

- Entorn sociodemogràfic
- Teixit associatiu i recursos del territori
- Paritat en càrrecs electes i la plantilla
- Adscripció del servei d'igualtat en l'estructura de l'ens local

El maig de 2023 van haver eleccions municipals, per tant, les dades d'enguany recullen els resultats d'aquestes eleccions amb la nova **composició dels òrgans de govern dels ens locals per al mandat 2023-2027.**

Gràfic 19. Dades per gènere de la composició de l'ens local

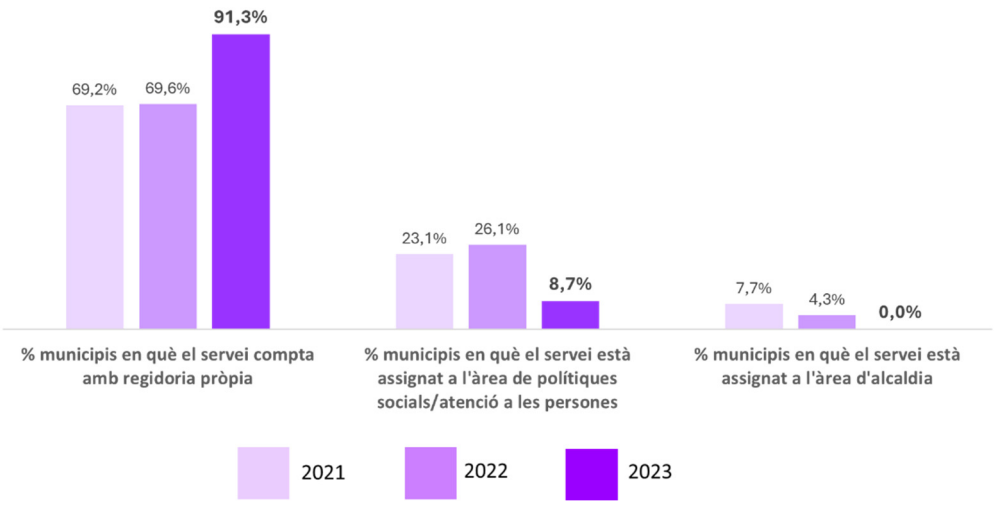


Aquestes dades mostren que cada cop s'està més a prop d'assolir la paritat del 50% en la composició dels òrgans de govern dels ajuntaments. El 2023, els indicadors que estaven més lluny de la paritat, que són els que corresponen a la direcció i als càrrecs electes han crescut: en el cas del % de dones s/total càrrec electes del ple, 2,6 pp, amb un 48% i el % dones s/ total de membres de l'equip de govern 0,8 pp, amb un 49,8%.

Es molt positiu avançar cap a la paritat dels equips directius i càrrecs electes, però per poder copsar la incorporació dels valors igualitaris als consistoris s'han d'analitzar més dades, ja que no s'ha trobat una correlació directa entre l'increment de dones en els equips de govern i/o com a membres electes del ple i altres variables vinculades a l'avanç de les polítiques d'igualtat, com és el % de despesa corrent dels serveis d'igualtat s/pressupost corrent municipal. Això indica que, s'han de tenir en compte altres aspectes molt rellevants a l'hora d'impulsar les polítiques d'igualtat, com són la voluntat política, l'assignació de recursos i el compliment de les lleis i normatives autonòmiques i estatals per a la igualtat de gènere.

Als **departaments d'adscripció dels serveis d'igualtat** també hi ha hagut canvis que es poden considerar positius pels serveis d'igualtat: el 2023, un 91,3% de municipis (21 dels 23) compta amb regidoria pròpia, un percentatge molt superior al 69,6% del 2022; és a dir, només 2 dels 23 municipis estan assignats a l'àrea de polítiques socials/atenció a les persones.

Gràfic 20. Departament d'adscripció dels serveis d'igualtat



Aquesta estructura representa un major reconeixement dels serveis d'igualtat i es pot preveure que hi hagi un impuls en la implementació de les polítiques d'igualtat que s'haurà d'analitzar en els següents períodes de mandat 2023-2027.

8. Idees clau

ENCÀRREC POLÍTIC I ESTRATÈGIC

- 137 alumnes d'educació formal han realitzat formació i sensibilització per cada 1.000 habitants.
- 27,5 alumnes d'educació no formal han realitzat formació i sensibilització per cada 1.000 habitants (63,46% dones i 36,54% homes).
- 20,2 participants han realitzat formació i sensibilització fora de l'àmbit educatiu per cada 1.000 habitants (76,2% dones i 36,8% homes).
- S'han realitzat 88,4 hores d'atenció als punts liles de prevenció i sensibilització.
- S'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere amb el 55,8% d'àmbits sectorials.
- El 56,4% de les dones usuàries ateses al servei ho han estat per situacions de violències masclistes.
- S'ha atès en violències masclistes al 3,1% de dones del municipi que s'estima que estan en violències masclistes.
- S'han atès al 1,2% de dones de 16 anys o més del municipi.
- El 8,4% de les dones usuàries ateses al servei ho han estat amb intervenció d'urgència.

DONES USUÀRIES

- El 46,7% de dones usuàries ateses han rebut atenció psicològica.
- El 36,5% de dones usuàries ateses han rebut assessorament jurídic.
- 13 dies d'espera per rebre una primera atenció.
- 31 dies d'espera per rebre la primera atenció psicològica.
- El 40,7% de dones usuàries que han estat ateses tenen entre 30 i 44 anys.
- El 86,7% de dones que han estat ateses en violència masclista ha sigut en l'àmbit de la parella/exparella.
- El 35,3% de dones usuàries han estat ateses en violència masclista de la tipologia de violència física.
- El 13,8% de dones usuàries han estat ateses en violència masclista de la tipologia de violència econòmica.

VALORS ORGANITZATIUS/RH

- 160 dones usuàries han estat ateses per cada professional d'atenció i cada professional ha realitzat 697 atencions.
- 3 de cada 4 professionals d'atenció, prevenció i sensibilització contractades per l'ajuntament ho estan en la categoria A2.
- 14,7% d'hores han estat realitzades per personal externalitzat.
- 6,8% hores de baixa computades pel personal dels serveis d'igualtat s/total hores conveni.

ECONOMIA

- La despesa corrent per habitant destinada als Serveis d'igualtat és de 5,3 €.
- La despesa corrent destinada als Serveis d'igualtat s/pressupost corrent municipal representa un 0,5%.
- El 54,6% de la despesa ha estat autofinançada per part de l'ajuntament.
- El 3,4% de la despesa ha estat destinada a subvencions al teixit associatiu.

ENTORN

- Les dones representen el 48% del total de càrrecs electes i el 49,8% de membres de l'equip de govern.
- En el 91,3% dels municipis el servei d'igualtat compta amb una regidoria pròpia.

9. Conclusions

- Amb aquesta 3a edició del CCI dels Serveis d'igualtat, s'avança cap a la **consolidació del projecte** amb una mostra estable de municipis participants i amb una cultura compartida de millora contínua. S'aposta per la qualitat del projecte amb un esforç important per part de les tècniques participants en la recollida i validació de les dades, com a element crucial.
- Hi ha una **baixada del percentatge del pressupost assignat a l'àmbit de la prevenció i sensibilització s/total del pressupost del servei**. Aquesta davallada es relaciona directament amb el descens del nombre d'alumnes que han participat en accions de formació i sensibilització en igualtat de gènere en escoles i instituts i en altres centres d'educació no formal, i amb la disminució de les hores d'atenció a tots els punts liles. Per tant, sembla que hi hagut un retrocés en les polítiques de coeducació, que són fonamentals per eliminar els estereotips de gènere i promoure la igualtat.
- **Milloren els indicadors relacionats amb les xarxes socials amb un increment del nombre de seguidors/ores de les xarxes socials** dels serveis d'igualtat i el nombre d'interaccions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat.
- S'observa una **estabilització de l'objectiu de transversalitat d'implementació de la perspectiva de gènere a l'ens local** que els ajuntaments no haurien d'assumir com a tendència. S'ha de preveure la possibilitat de que si no hi ha un impuls més estructurat de transversalització a l'ens local, les dades d'aquests indicadors puguin baixar.
- **Increment dels principals indicadors que mostren el nombre de dones ateses en situació de violències masclistes** amb relació al total de dones usuàries ateses, que reforça que s'ha d'incrementar el percentatge del pressupost total dels serveis d'igualtat dedicat a aquest àmbit, que és manté estable, amb un mínim increment amb relació a l'any anterior.
- **Increment dels valors dels indicadors que recullen les tipologies de violències**, que s'atribueix a dos factors: l'increment de dones en situació de violències masclistes i la identificació amb més coneixement d'aquestes violències.
- **Dades estables en els indicadors de temps d'espera, en dies, per rebre la primera atenció i per rebre la primera atenció psicològica**, però que continuen sent molts dies, especialment quan es tracta de casos de violències masclistes, que són els que estan associats majoritàriament amb les atencions psicològiques.
- Hi ha un **seriós desajust entre el grup de classificació del lloc de treball (A2) que ocupen un nombre rellevant de professionals**, com a tècniques en plantilla de l'ajuntament, respecte a la categoria que equivaldria segons les funcions assignades i que desenvolupen en els serveis d'igualtat i que correspondria a la categoria (A1).
- La **despesa corrent per habitant ha disminuït respecte l'any anterior**. Un any més, els serveis d'igualtat ocupen una posició baixa (8a) en el rànquing comparatiu amb els altres serveis participants en Cercles i molt per sota d'altres serveis d'atenció a les persones.
- S'observa una **tendència d'increment del percentatge del pressupost dels Serveis d'igualtat destinat a subvencions a entitats**. S'hauria de mantenir aquesta tendència en el temps per garantir un mínim d'estabilitat en el finançament dels serveis i activitats d'atenció i suport a les dones que ofereixen les entitats i que en molt casos arriben a on no ho fan les administracions.
- S'avança, un any més, cap a la **paritat en la composició dels òrgans de govern dels ajuntaments**. Tot i així, aquesta paritat no s'ha d'interpretar com una garantia de l'impuls de les polítiques d'igualtat, que requereix d'altres factors, com la voluntat política, la dotació de professionals i recursos econòmics i el treball transversal, per continuar creixent en la implementació de polítiques d'igualtat i dels serveis d'atenció a les dones.

10. Taller millora: un problema, una solució.

19 de setembre del 2024 al Pati Manning (CERC), Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió dels Serveis d'igualtat.

Assistents:

Els Serveis d'igualtat participants procedien dels següents municipis:

Municipis participants
Argentona
Barberà del Vallès
Canovelles
Castelldefels
Gavà
Granollers
Hospitalet de Llobregat, l'
Manresa
Mataró
Mollet del Vallès
Montornès del Vallès
Parets del Vallès

Municipis participants
Prat de Llobregat, el
Ripollet
Sabadell
Sant Adrià de Besòs
Sant Boi de Llobregat
Sant Cugat del Vallès
Sant Sadurní d'Anoia
Sitges
Terrassa
Vic
Vilafranca del Penedès

Metodologia:

Per tal de facilitar la participació de tothom es van dividir els assistents al taller en dos grups de treball. Així, dins de cada grup, les participants van formalitzar individualment una o dues preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat de la gestió del seu servei, que les preocupa en la prestació del seu servei. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades per ambdós grups en funció de grans temes o blocs. No es fa cap distinció en funció del grup on es va tractar la pregunta. Les respostes a les qüestions plantejades, no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic i se'ns remeti a una informació més àmplia.

Preguntes sobre participació de la ciutadania:

Quin és el plantejament que es dona al treball grupal als municipis i quins resultats estan obtenint? Quines activitats grupals ofereixen? Com aconsegueixen implicació a les activitats grupals?

S'exposa el cas d'un municipi que ofereix diferents activitats on les dones ateses pel SIAD poden participar. Una d'elles és una tertúlia duta a terme per una de les psicòlogues del servei, en funció del que va detectant, on es tracten una gran varietat de temes relacionats amb l'empoderament, l'autoestima, les relacions de parella, etc. Aquest taller es fa mensualment i hi poden participar tant les usuàries com altres dones del municipi. A més, es fan sessions grupals mensuals amb les usuàries, que tenen una bona participació i seguiment. Per últim, ofereixen tallers gratuïts amb les responsables de benestar emocional del servei comunitari, amb sessions sobre relaxació, nutrició, higiene dental, etc.

Un altre municipi explica la seva experiència en relació a la creació de dos grups d'acompanyament, el grup de creixement personal i el grup terapèutic, amb durades de sis mesos, que es fan dos cops l'any. El grup de creixement personal està obert a totes les dones, tracta temes d'autoestima, empoderament, etc., i fa sessions en horari de matins i de tardes. El grup terapèutic, adreçat a dones en situació de violències masclistes que no convisquin amb l'agressor, tracta temes relacionats amb violències i l'horari és només als matins. Les usuàries del grup terapèutic reben també atenció individualitzada, però amb menor freqüència que les que no van a aquest grup. Del grup de creixement personal ha sorgit un grup autogestionat que continua reunint-se un cop a la setmana.

Com treballen el tema del compromís, pel que fa a la participació, quan es tracta d'activitats gratuïtes? Quines estratègies fan servir per aconseguir més participació?

Les tècniques expressen la dificultat per aconseguir el compromís de les persones que s'inscriuen a les activitats quan aquestes són gratuïtes. Els municipis fan servir diverses estratègies, com recordatoris o trucades. Així i tot, no aconsegueixen una major participació en les activitats.

Des d'un dels municipis expliquen que envien un SMS a les persones que no han assistit als tallers o activitats i el cost que ha tingut això per l'administració. Expressen que només ho fan en activitats no terapèutiques i no amb dones que sol·liciten una atenció.

Un altre municipi ha optat per no posar topall a les inscripcions a activitats, ja que sempre fallen aproximadament un terç de les inscrites, d'aquesta manera s'asseguren sempre que hi haurà un mínim de participació i prefereixen sobrepassar el topall d'inscripcions que anul·lar l'activitat per falta de participants.

Alguns municipis expliquen com han hagut d'adaptar el catàleg o les temàtiques de les activitats que ofereixen segons les demandes de la població, per tal d'aconseguir una major participació. En un dels municipis, això ha implicat que s'ofereixin més activitats sobre salut o relacions de parella i menys sobre feminismes o cooperació. Una altra companya exposa que elles incorporen les demandes de les diferents associacions municipals per tal d'oferir activitats sobre les temàtiques que més interessen i així aconseguir la implicació d'aquestes entitats. Des d'un municipi, es proposa poder fer una oferta conjunta amb altres equipaments de la ciutat. Finalment, es llança una reflexió sobre el fet que potser cal buscar noves maneres de comunicar que no passin per fer una xerrada.

Quines estratègies es fan servir per implicar a la ciutadania més jove?

Pel que fa a la implicació de la població més jove, alguns municipis expressen que, tot i treballar conjuntament amb joventut, fer servir les xarxes socials i programar activitats segons els interessos de les joves del municipi, no aconsegueixen que participin. Les activitats en horari lectiu als centres solen funcionar, però tot i fer activitats relacionades amb les que fan als centres educatius, no aconsegueixen que els joves hi vagin. La gran dificultat que troben les tècniques és aconseguir que els i les joves surtin del centre educatiu i vagin a altres espais del municipi a fer activitats. Expressen que hi ha poc interès en tallers i xerrades i que solen funcionar millor els actes festius.

Un municipi explica que l'estratègia que segueixen és implicar alguns joves per aconseguir que vinguin més. Per exemple, col·laborant amb grups musicals de joves o amb els serveis socioeducatius. També implicant grups de joves en llegir el manifest o en presentar l'activitat. Torna a aflorar la reflexió sobre el fet, que potser la comunicació i la participació passen ara per altres vies i no necessàriament per fer una xerrada.

Com s'aconsegueix la implicació i participació de les dones del municipi en el disseny de polítiques públiques, els grups de treball, etc.?

Es parla del fet que, a molts municipis, tot i que compten amb associacions de dones, aquestes no tenen un plantejament feminista i tenen una mitjana d'edat envellida, per això costa que participin en el disseny de polítiques públiques i els grups de treball del municipi. En aquestes associacions no hi ha relleu generacional.

Els municipis han detectat que hi ha moltes dones joves que participen en altres àmbits, com comissions de festes, voluntariat, etc., però que no tenen gens d'interès per participar en activitats "institucionals". Expressen que cal fer pedagogia i canviar la idea del que significa participar i fer més atractiva la participació per aquestes joves.

Un municipi ha impulsat la Xarxa Centre Cívics: apunta que això ha suposat que hi hagi espais físics per reunir-se i ha suposat un impuls per la creació de noves entitats.

Hi ha grups de dones joves associades que no ho fan amb els requisits que requereix una entitat per poder rebre subvencions i inscriure's al registre d'entitats. Aquestes noves associacions consideren que l'estructura tradicional és piramidal i obsoleta, molt allunyada de la mentalitat i el pensament que sostenen i que manifesten que si no canvien la llei d'entitats i associacions a un model més flexible d'organització i creació, no es formalitzaran mai com a entitats; per tant, no podran rebre subvencions de les administracions, i s'obre una bretxa generacional sense expectatives de retorn, si no hi ha un canvi estructural del model d'entitat ofert per les administracions.

Un altre municipi ha impulsat una taula participativa LGTBI+ i feminista per intercanviar idees i arran d'aquest espai, van sortint propostes de col·laboració més informals amb l'objectiu de creació de noves entitats.

Un municipi explica, que la clau ha sigut fer molt treball comunitari promovent iniciatives a casals de barri i altres espais del municipi. Expliquen que si hi ha moltes iniciatives diferents es crea una base perquè hi hagi participació i les dones s'impliquin en aquestes activitats.

Es parla dels Consells de Dones municipals. Alguns no estan funcionant i altres sí. Es tracta d'òrgans consultius de participació, normalment són mixtes però integrats majoritàriament per dones. Un dels municipis en el qual el Consell funciona molt bé explica que la clau és generar "un magma bo" de treball comunitari. Expliquen que a través d'aquest òrgan es fan convocatòries

per la preparació de diades com el 8M o el 25N i que és un òrgan que no està "tan polititzat" com altres. Tenen una mitjana d'assistència d'entre 25-35 persones. Els Consells normalment estan integrats per representants d'associacions de dones, vocalies de dones de les associacions veïnals, entitats socials, dones per iniciativa personal, i en alguns municipis també hi participen entitats d'homes per la igualtat o representants de les entitats esportives amb equips femenins, entre d'altres.

Davant el fet que hi ha municipis que tenen molts problemes per dinamitzar la participació en el si dels Consells, s'estableix un debat on es planteja que potser hem de canviar el concepte sobre què considerem participació i com aconseguim que la gent estigui activa, ja que, per exemple, la gent jove participa d'una altra manera. Finalment, un municipi apunta que la proximitat del teu poble o ciutat a Barcelona també és un factor que pot fer minvar la participació a nivell local.

Preguntes sobre l'atenció a dones:

Com s'aborda l'absentisme de les usuàries del SIAD? Com es registren les anul·lacions o visites no presentades?

S'explica el cas d'un municipi on s'ha penjat un cartell a la recepció del SIAD explicant que aproximadament en un 35% de les hores donades, les usuàries no s'han presentat a la cita, tot apel·lant a la responsabilitat i conscienciant sobre les conseqüències que té això en el servei (endarreriment de les cites, col·lapse del servei...). És una mesura recent i encara no han pogut avaluar-ne l'impacte.

De vegades es dona absentisme en dones que han demanat visita urgent. A alguns municipis es truca el dia d'abans per fer recordatori. Altres comenten que el volum que suposa la gestió de trucades per elles és massa gran. Hi ha un municipi que explica que elles fa anys que no truquen, ja que consideren que les dones s'han de responsabilitzar d'això. Altres consulten prèviament a les usuàries si volen rebre aquest recordatori. Un municipi porta dos mesos utilitzant una aplicació per confirmar i recordar cites per WhatsApp, és un servei de pagament i se'n fa càrrec Igualtat. Altres companyes expliquen que l'Hestia té un servei gratuït de recordatori per sms.

El programa Hèstia no permet registrar les dones que no es presenten el mateix dia de la cita. Com a solució es proposa fer el seguiment amb un registre a ma.

Com s'atenen les situacions d'urgència per risc? Qui les gestiona? Quin procediment se segueix?

Un dels municipis explica que la primera atenció la fan des de Serveis Socials. Les tècniques del SIAD fan la recerca de la casa d'acollida i, posteriorment, la gestió de l'ingrés és també a càrrec de Serveis Socials. Un altre municipi explica que el SIAD participa en la valoració del risc i, si detecten que hi ha risc, les dones es deriven a Serveis Socials. En un altre municipi l'atenció la fa la treballadora social del SIAD.

Una participant explica que disposen d'una casa subvencionada per un acord comarcal i poden derivar-hi les dones en risc fins que els troben una casa d'acollida.

Pel que fa als informes, a alguns municipis els fan els Serveis Socials i a altres, el SIAD. A aquells municipis on no tenen un servei de primera acollida d'urgència el seguiment es fa des de Serveis Socials.

S'explica el cas d'un municipi on la psicòloga del SIAD és la que atén en primera acollida urgent a les dones que denuncien a la policia local. Aquesta psicòloga és l'encarregada de derivar les

dones ateses als diferents serveis del municipi. En canvi, si una dona demana cita directament o és derivada al SIAD, la primera atenció serà en funció de la demanda que faci (assessorament jurídic, psicològic, etc.). A aquest municipi, tots els casos de violències masclistes que necessiten allotjament passen pel SIAD. En canvi, si venen dones d'urgència, les atén primer una treballadora social, que no té agenda, i després les deriva al SIAD.

A un altre municipi tenen una educadora social que fa sempre les primeres acollides i les deriva al servei que necessitin. Gràcies a aquest sistema han reduït molt el temps d'espera per l'acollida. En aquest municipi, la psicòloga i la jurista atenen a les dones que han patit o pateixen violències masclistes. Per a la resta de casos, tenen un centre d'atenció a dones que fa una atenció més social.

Altres participants també expliquen que els seus serveis atenen a dones que experimentin qualsevol malestar pel fet de ser dones. En relació amb això, una companya explica que elles deriven molt a atenció grupal. Especifica que, si hi ha violència, es fa una atenció terapèutica individual, i remarca que atendre aquesta violència és la prioritat, però si no n'hi ha, es treballa amb les dones a nivell comunitari.

Preguntes entorn de l'atenció psicològica i la saturació del servei. Hi ha un màxim d'atencions psicològiques que pot fer la psicòloga? Estan limitades les hores d'atenció psicològica? Com es valoren aquestes limitacions?

Alguns municipis expliquen que els CAP deriven dones a atenció psicològica al SIAD, però el seu servei només ofereix atenció psicològica a dones que pateixen violències masclistes, mentre que les que no viuen aquestes violències poden accedir a tallers de benestar emocional. A aquests municipis fan formacions als serveis de salut sobre els serveis del SIAD per tal que els coneguin.

A altres municipis sí que fan atenció psicològica o jurídica a dones que no pateixen violències masclistes, ja que atenen qualsevol malestar generat pel fet de ser dona.

Les tècniques expliquen que el servei d'atenció psicològica que ofereixen al SIAD no és un servei de salut mental, que és un servei per atendre situacions d'urgència, i per això ha de tenir una durada més curta. A un dels municipis tenen marcada una durada d'entre sis mesos i un any i promouen la derivació a serveis grupals formant grups terapèutics per temàtiques.

Un municipi explica que tenen dues psicòlogues diferents, una per als grups i una per la teràpia individual, de manera que poden rebre atenció per part de les dues professionals i mitjançant les activitats grupals poden espaiar l'atenció psicològica individual.

A alguns municipis tenen marcat un màxim de sessions d'atenció psicològica que sol ser 12 (una al mes durant un any) o 9, però pels casos de violències masclistes no posen aquestes limitacions i allarguen les sessions si és necessari.

Els SIAD que tenen SIE a prop deriven els casos de llarga durada a aquest servei. En canvi, altres municipis tenen un programa per atendre a dones que pateixen violències masclistes i als seus fills i filles, per això només deriven al SIE els casos complicats. Altres municipis expliquen que tenen psicòlogues infantils que atenen els menors d'edat fins als 18 anys i treballen conjuntament amb els centres educatius i esplais de manera que aquests puguin fer-hi derivacions.

Per evitar la saturació del servei d'atenció psicològica un municipi explica que fan molta revisió de casos contínua, ja que en general fan moltes altes al servei però poques baixes.

Preguntes sobre el servei de Punts Lila:

Quantes hores de servei ofereixen? A quins espais hi ha Punt Lila? L'única manera d'incrementar el nombre d'atencions als punts lila és ficar més punts lila als actes?

Algunes companyes expliquen que elles fan molts punts lila i en canvi, estan per sota de la mitjana. Un dels municipis, que en aquest cas està per sobre de la mitjana, explica que posen Punt Lila a tots els actes (carnestoltes, festa jove, cap d'any, Halloween...) i que a la festa major fan Punts Lila simultanis a diferents llocs del municipi o combinen itinerància amb Punt Lila.

Dos municipis tenen la modalitat de Punt Lila digital, amb una App finançada per la Policia Local que està en funcionament les 24h.

Com es finança el Punt Lila?

Alguns municipis expliquen que els Punts Lila sempre els finança Igualtat i que tenen moltes dificultats perquè ho pagui Cultura. Expliquen que a les festes que han externalitzat les barres fan que siguin aquestes les que paguen el Punt Lila. En altres es fa formació per part del servei d'igualtat al personal de les barres.

Expliquen una experiència d'un municipi en el qual han fet molta pedagogia amb les comissions de festes perquè posin els seus propis Punts Lila i han posat a les bases de les subvencions municipals el requisit de contractar servei de Punt Lila. En anys anteriors ja exigien el requisit de comptar amb un protocol de prevenció i atenció de les violències masclistes i ara han incorporat aquest dels Punts Lila.

Com es gestiona el muntatge i desmuntatge del Punt Lila? Qui coordina el servei amb l'entitat que fa el Punt Lila?

A alguns municipis es fa un grup de Whatsapp amb la cap d'igualtat, la tècnica, l'entitat que fa el servei, policia, cultura, etc., per fer la coordinació. L'empresa que fa el Punt Lila s'encarrega d'organitzar el servei, i el muntatge i desmuntatge del Punt Lila el fan les brigades municipals.

Diversos municipis expressen que el muntatge i desmuntatge depèn de la voluntat de l'empresa que ofereix el servei i del personal de l'administració, per això és una dificultat. Si el fa l'empresa que ofereix el servei de Punt Lila, necessiten deixar la carpa a alguna dependència municipal, i per això cal que hi hagi un responsable al cas. Sovint són les tècniques les que han de quedar-se fins al final de la festa per tal de desmuntar, però expressen que caldria més col·laboració per part de les brigades municipals.

A un municipi expliquen que la carpa l'ha de portar l'empresa que ofereix el servei i, per tant, s'estalvien muntar i desmuntar el Punt Lila. Es troben amb el problema que si la festa dura diversos dies han de recollir i portar el material territorial que es reparteix al Punt Lila. Alguns municipis estan començant a posar un contenidor en lloc d'una carpa, de manera que l'única cosa que han de fer és venir a buidar-lo el dia després de les festes.

On es fan les atencions del Punt Lila? On ubiquen l'espai segur?

Es comenta que sempre és una dificultat tenir un espai adequat per fer les atencions. Alguns municipis expliquen que tenen dues carpes, una d'elles amb laterals, que col·loquen al costat de la carpa del Punt Lila i aquest és l'espai de les atencions. Altres estan a prop d'un equipament per tenir un espai segur. Altres l'ubiquen al backstage, l'espai darrere de l'escenari.

Cap a on deriven els Punt Lila?

Un municipi explica que el Punt Lila, actualment, s'acompanya d'un servei preventiu sanitari. Aquesta situació obre la reflexió sobre si amb aquest model s'ha potenciat la reparació envers la prevenció. Un altre municipi comenta que la demanda del Punt Lila nocturn es fa per cobrir els espais nocturns, fins a altes hores de la matinada, com a una mesura de seguretat per si succeeix alguna agressió i s'han d'activar els circuits.

Dos municipis més expliquen que consideren el Punt Lila una extensió del SIAD a la via pública i que, per tant, la funció de prevenció i sensibilització continua sent imprescindible.

Del 2018 al 2024, el Punt Lila ha passat de, ser admès per les organitzacions dels actes festius, amb cert rebuig a ser imprescindibles. Amb aquesta situació, les sol·licituds de Punts Lila s'han incrementat; no totes les propostes són assumibles per part dels serveis d'igualtat, i per tant, es decideix a quin lloc es prestarà el servei, segons diferents criteris, com per exemple: a partir d'un número de persones, a les festes on hi ha públic menys familiar, o a les que han tingut més incidència anys anteriors.

Preguntes sobre les condicions laborals dels equips del SIAD:

Estan municipalitzats aquests serveis? Hi ha molta externalització? Teniu debat sobre la municipalització del servei?

Un municipi exposa que elles tenen un nivell molt alt d'externalització i poc debat sobre la necessitat de la seva municipalització. Un altre es troba en procés de municipalitzar el Servei d'Igualtat, ja que fins ara només tenien dues treballadores contractades i la resta era personal extern. Expliquen que amb el conveni de la Generalitat, i gràcies a l'aposta que s'ha fet des de RRHH, han aconseguit fer pressió per tal de municipalitzar el servei, per equiparar les condicions laborals de les treballadores d'Igualtat a la resta del personal municipal. Això ha suposat fer un procés obert de selecció i una conseqüència ha estat que han canviat algunes professionals. Expliquen que ara ja només tenen externalitzada l'advocada i les professionals dels tallers.

Una participant explica que fa anys que el seu servei està municipalitza, però que no s'ha tingut una advocada a jornada completa fins que no s'ha signat el conveni amb la Generalitat.

A un altre municipi, arran de les recomanacions de la Generalitat, es va obrir un debat, però finalment es va decidir continuar amb contracte extern, tot i que garantint que el mòdul econòmic fos el que marcava la Generalitat.

Altres municipis tenen externalitzada alguna part del servei, com ara l'atenció psicològica i la jurídica.

Algunes tècniques comenten que als seus municipis el personal d'igualtat és A2, mentre que les noves incorporacions es contracten com A1, creant una diferència en les condicions de treball que perceben com injustes.

Preguntes sobre la transversalitat a l'ens local:

Com formar a tot el personal de l'ens local en igualtat de gènere?

En general, els municipis creuen necessària la implicació de Recursos Humans per arribar a tota la plantilla.

Un municipi, amb col·laboració amb RH, ho van fer acollint-se al Pla d'igualtat de l'ens local i a la llei que la fa obligatòria.

Per tal d'incentivar l'interès de les persones, es proposa que els cursos siguin d'aprofitament, no només d'assistència i que es tingui en compte la puntuació d'aquests cursos per accedir o consolidar una plaça en la funció pública. També, es proposa fer diferents guies d'implementació de perspectiva de gènere per àmbits.

Preguntes sobre els tallers i activitats de sensibilització:

Com revisar els tallers de coeducació? Perquè ens trobem resistències a les escoles i instituts?

Les propostes amb millors resultats han involucrant a tota la comunitat educativa, per així treballar des del consens i l'aliança:

- Formar al professorat, al claustre proporcionant material (guies i dossiers) i informació per a que així ja es parteixi d'una actitud positiva i que en cas de diferències es tractin amb assertivitat i respecte, i no amb rebuig.
- Un cop es té la complicitat de les escoles, començar amb proves pilot del projecte.

També, per tal que el projecte pugui tenir més impacte es planteja:

- Intervenir a nivell comunitari i famílies; no adreçar-ho només a l'alumnat.
- Projectes a llarg termini, com per exemple, de cinema, teatre o documentals.

Diferents municipis expliquen que tenen projectes consolidats amb anys d'experiència, sempre, però, anant de la mà de la comunitat educativa.

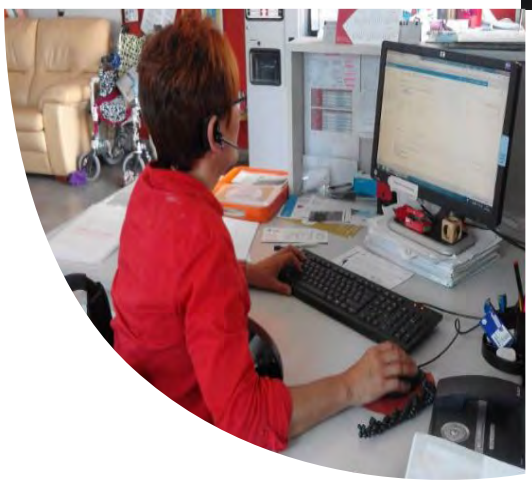
Un municipi explica l'experiència dels "Punts Lila Permanents" als centres educatius realitzats gràcies a la col·laboració amb una alumna que feia el seu treball de recerca sobre aquest tema. Consisteixen en plafons als vestíbuls dels centres on apareix un codi QR on poden trobar informació sobre els recursos territorials, protocols, etc... També van fer uns adhesius per als lavabos del centre amb aquest mateix codi QR. Un altre municipi explica que van posar Punts Lila als patis dels centres educatius, però la iniciativa no va funcionar, ja que les professionals a càrrec del Punt Lila patien agressions. Es conclou que abans de posar un punt lila als centres, primer s'haurien de treballar les potencials resistències.

Un parell de municipis expliquen l'experiència de crear grups de gènere o comissions liles als centres educatius, formats per alumnat i professorat, des d'on es treballen les línies d'igualtat. Aquests grups reben formacions segons les demandes que expressen de primer a quart d'ESO i durant l'últim curs fan el mentoratge de l'alumnat de primer curs que entra a les comissions. En un dels municipis es fa en el marc de la Xarxa Activa de Jovent per la Igualtat (XAJI), i en l'altre es tracta d'un projecte autogestionat pel centre i l'alumnat, amb suport municipal. Expressen que per aconseguir que sigui una experiència exitosa cal la implicació del professorat dels centres.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ 2023





Informe dels indicadors de serveis locals d'ocupació 2023

1. Introducció

2. Idees clau

3. Aspectes metodològics de l'anàlisi

4. Els indicadors més rellevants

5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants

6. Indicadors transversals

7. Anàlisi del taller de millora

1. Introducció

El 2023 ha consolidat la posició dels SLO com a referents en el territori, i ha donat continuïtat a les millores implementades l'any anterior. Gràcies a aquestes accions, els SLO han aconseguit estabilitzar la prestació dels seus serveis i adaptar-se a les noves demandes del mercat laboral.

Els 39 SLO participants en el projecte presenten realitats i evolucions diverses, com succeeix entre els municipis de menys de 30.000 i els de més de 30.000 habitants. No obstant això, l'anàlisi global dels resultats revela una notable estabilitat en els darrers anys.

L'objectiu d'aquest informe és fer una anàlisi que permeti identificar i reflectir els indicadors més significatius dels 39 SLO participants, a través de la comparació intermunicipal, mitjançant una metodologia rigorosa basada en eines de participació i de transferència de coneixement entre les diferents entitats participants.

L'informe de resultats s'estructura en els apartats següents:

1. Introducció
2. Idees clau
3. Aspectes metodològics de l'anàlisi
4. Els indicadors més rellevants: de l'entorn a l'accessibilitat i actuacions
5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants
6. Indicadors transversals
7. Anàlisi del taller de millora

En aquest informe de resultats és important recordar com s'alinea la finalitat dels SLO amb els següents Objectius del Desenvolupament Sostenible (ODS[1])**:**



1 *Objectius del Desenvolupament Sostenible. Agenda 2030: https://www.diba.cat/ca/web/ods*

2. Idees clau

2.1 Evolució del mercat de treball

- **Els valors de la taxa d'atur consoliden la tendència a la baixa amb el millor valor des del 2009** (primer any del CCI SLO), **assolint el 10,4%.**
- La situació de partida de la **taxa d'atur femení** ha estat sempre, des del 2009, **més alta** que la dels **homes,** i el 2023 presenten la mateixa tendència, tot i que **la diferència** entre les dues **és de 4,5 punts percentuals** (la mateixa diferència que l'any 2022).
- El nombre de llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys es va mantenir estable en 61 durant l'any 2023; aquesta estabilitat es dona tant en el sector industrial com en el sector dels serveis.

2.2 Evolució dels serveis locals d'ocupació

- La despesa corrent per habitant durant l'exercici 2023 ha experimentat un increment fins a assolir els 21,5€ per habitant, i supera així les xifres registrades l'any anterior. Aquesta tendència alcista s'ha manifestat tant en els costos associats per persona atesa com en els costos per cada inserció laboral aconseguida.
- Tot i l'augment del 8,5 punts percentuals en el nombre de professionals tècnics amb plaça fixa, fruit dels processos extraordinaris d'estabilització, prop del 47% de la plantilla encara no disposa d'una plaça estructural i, per tant, la seva continuïtat laboral està condicionada a la disponibilitat pressupostària d'altres administracions.
- En el context de la recuperació postpandèmica, els SLO han jugat un paper crucial en la dinamització del mercat laboral local. Gràcies a una atenció personalitzada i especialitzada, han atès el 47,5% de les persones aturades i el 25,8% de les empreses del territori, fet que els consolida com a actors clau en la intermediació laboral i el foment de l'ocupació.
- La continuïtat del volum de persones que acudeixen per primera vegada als SLO, que representa un 28,5% del total de persones ateses, evidencia la consolidació d'aquests dispositius com a punt de referència per a les persones que busquen feina i les que volen millorar la seva ocupabilitat.
- Després d'un període d'expansió fins al 2018 i de la contracció produïda per la pandèmia, la recuperació del mercat laboral del 2021 i 2022, caracteritzada per una gestió de 20,9 llocs de treball per cada 100 persones ateses, va experimentar un fre el 2023, any en què aquesta xifra va descendir a 19,3.
- Tot i que l'augment de la taxa d'inserció laboral dels demandants d'ocupació, del 21,1% al 21,5%, és una dada encoratjadora, la precarietat laboral continua sent un problema, malgrat les millores del 2023.
- Els darrers dos anys, la taxa de cobertura d'ofertes s'ha estabilitzat en un 45,2%, la qual cosa significa que per cada 10 llocs de treball gestionats pels SLO, es cobreixen gairebé 5 llocs amb persones usuàries ateses.

2.3 Dimensió territorial

Els SLO situats en **territoris menors de 30.000 habitants** presenten diferències significatives en les seves dades de l'any 2023 respecte els SLO situats en territoris majors de 30.000 habitants:

- Atenen un percentatge més elevat de les persones aturades del municipi: un 67,6% enfront el 42,9%.
- Tenen millors taxes de resultat, tant en la taxa d'inserció (27,2% enfront el 19,5%) com en la taxa de cobertura d'ofertes (50,2% enfront el 43,2%).
- Presenten un volum de places de formació similar, tot i que de menor durada (117 hores enfront 211 hores).
- El volum de finançament de l'SLO amb recursos propis de l'ens és més elevat: 62,8% enfront el 43,6%.
- El cost de la inserció és menor: 1.434€ enfront 3.092€.

3. Aspectes metodològics de l'anàlisi

A continuació es presenten els resultats quantitatius assolits pels principals indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) segons les relacions que s'estableixen entre ells, és a dir, les **relacions causals entre indicadors per reflexionar sobre les causes dels resultats observats.**

La seqüència lògica d'anàlisi dels resultats es basa en **quatre eixos:**

1. **Anàlisi temporal dels indicadors**, on es reflecteix l'evolució que han experimentat els indicadors en el període 2009-2023 (vegeu l'apartat 4. *Els indicadors més rellevants*).
2. **Comparació entre els territoris majors i menors de 30.000 habitants.** En aquells indicadors on la dimensió poblacional és un factor rellevant s'han detallat els valors d'un mateix indicador per als dos grups de territoris que s'han definit segons la dimensió poblacional (vegeu l'apartat 5. *Principals diferències entres els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants*).
3. **Anàlisi transversal** (comparació amb altres serveis municipals), on es comparen aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de comparació intermunicipal que corresponen a la Dimensió de Valors Organitzatius/Recursos Humans i a la Dimensió Econòmica (vegeu l'apartat 6. *Indicadors transversals*).
4. **Anàlisi d'elements qualitatius**, fruit del treball compartit d'experiències al taller de millora (vegeu l'apartat 7. *Anàlisi dels tallers de millora*).

A continuació es presenta la síntesi gràfica de l'anàlisi dels resultats d'aquesta edició:

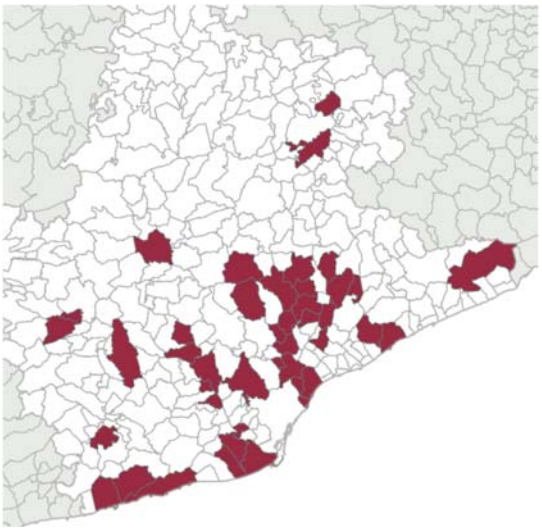
1. Anàlisi temporal dels indicadors (2009-2023)

2. Comparació municipis majors i menors 30.000 hab.

3. Comparació d'Indicadors transversals amb altres serveis

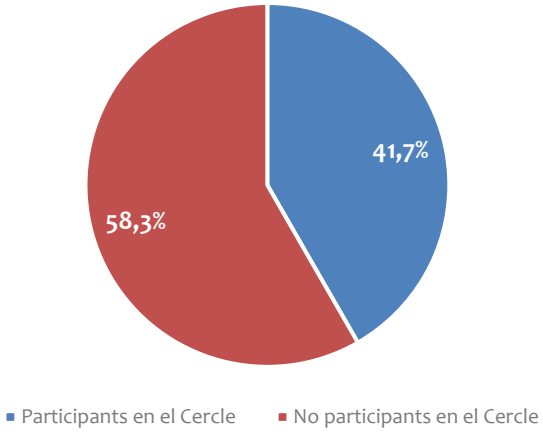
4. Anàlisi elements qualitatius (taller)

3.1. Aspectes metodològics de la 16a edició dels CCI



39
entitats locals

De les 39 entitats locals, 37 tenen una població superior als 10.000 habitants. Santa Margarida i els Monjos i Polinyà són les úniques que tenen menys de 10.000 habitants.



41,7%
població potencialment activa participant

El 41,7% del total de la població potencialment activa[2] de la província de Barcelona (excepte Barcelona ciutat) queda coberta amb els SLO participants en el projecte de CCI.

Aplicació Xaloc

Pràcticament la totalitat dels SLO participants utilitzen l'aplicació Xaloc (37 de 39), fet que ha facilitat significativament la recopilació i el posterior tractament de la informació. Alhora, la utilització de la mateixa eina de gestió garanteix la consistència i la solidesa de les dades.

2 Nota: metodològicament s'ha actualitzat el càlcul de la població potencialment activa participant, i s'ha incorporat les dades del total de participants, independentment del volum de població, ja que fins la 13a edició en el càlcul no es tenia en compte els àmbits municipals o supramunicipals de menys de 10.000 habitants.



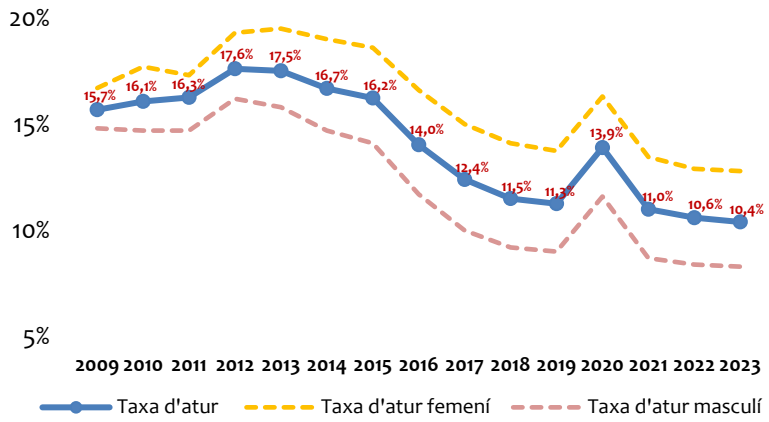
68 indicadors

En la 16a edició hi ha un total de 68 indicadors que han permès analitzar l'activitat dels 39 SLO participants.

Aquests indicadors es distribueixen en cinc grups: encàrrec polític/estratègic; usuaris/àries/clients; organització i recursos humans; economia; i entorn.

4. Els indicadors més rellevants

4.1 Entorn



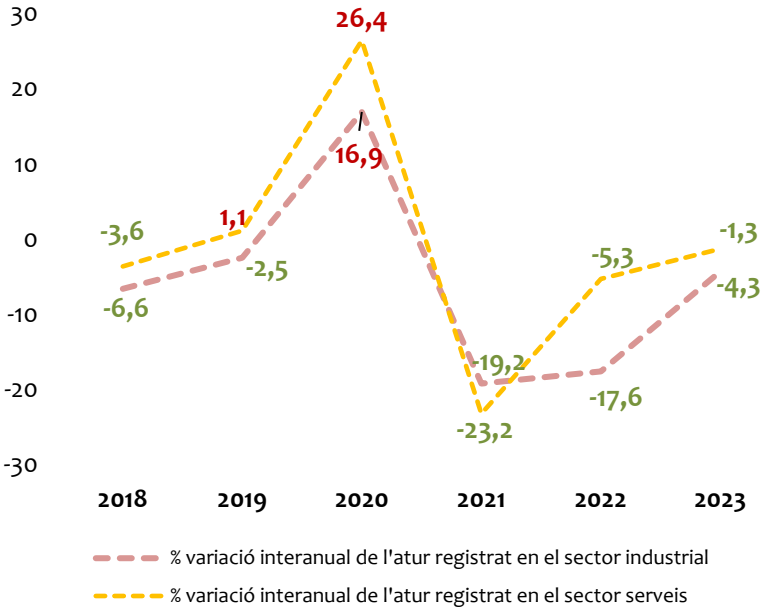
10,4%
taxa d'atur

La taxa d'atur[3] ha continuat descendint durant l'any 2023, arribant al seu valor més baix de la sèrie històrica, amb una reducció de 0,2 punts percentuals respecte al 2022. Aquesta tendència a la baixa es va observar tant en el cas dels homes com de les dones, tot i que la taxa d'atur femenina es va mantenir 4,5 punts percentuals per sobre de la masculina.

Els valors de la taxa d'atur consoliden la tendència a la baixa amb el millor valor des del 2009. Es confirma una reactivació del mercat del treball: tant el sector serveis com l'industrial han vist reduir la taxa l'atur el darrer any, especialment l'industrial.

-4,3%
variació interanual de l'atur registrat en el sector industrial

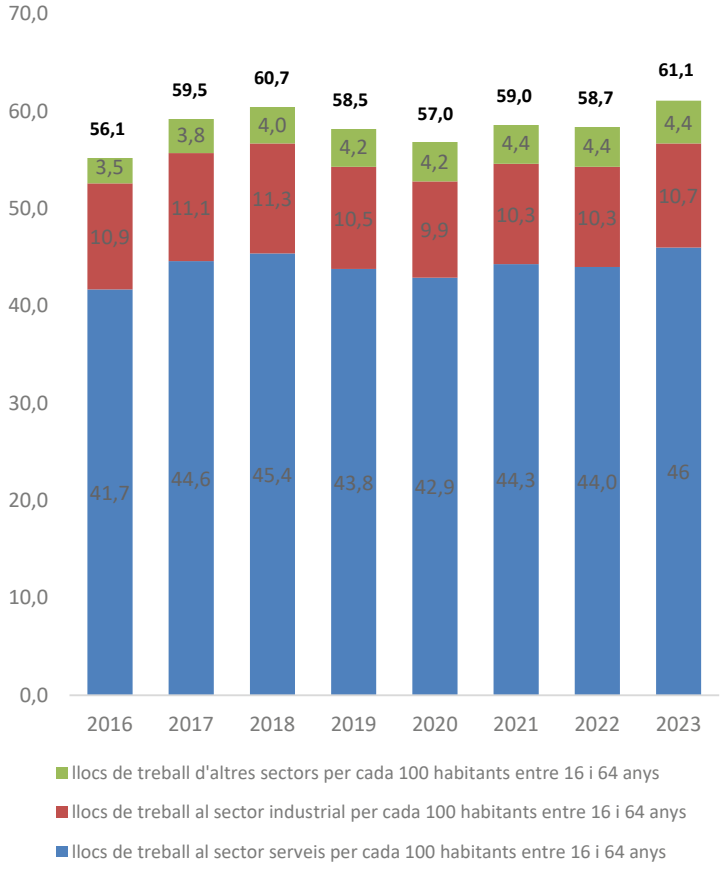
-1,3%
variació interanual de l'atur registrat en el sector serveis



Aquests indicadors evidencien l'impacte desigual de la recuperació postpandèmia en els diversos sectors productius, a causa de l'heterogeneïtat de l'estructura econòmica dels territoris participants. S'observa una disminució de l'atur registrat en el sector industrial del -4,3%, tendència ja iniciada en els dos anys anteriors, però a un ritme més accelerat. En el sector serveis, el més afectat per la pandèmia, la disminució de l'atur és més moderada, ja que la seva recuperació principal es va concentrar l'any 2021.

3 *Font: Informació Estadística Local - Hermes Diputació de Barcelona. https://www.diba.cat/hg2/default.asp*

61
llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys



El nombre de llocs de treball per cada 100 habitants en edat de treballar al territori va assolir el seu valor més alt de la sèrie l'any 2023, amb 61 llocs de treball disponibles per cada 100 habitants. Aquesta xifra inclou tant llocs de treball ocupats (assalariats i autònoms) com vacants.

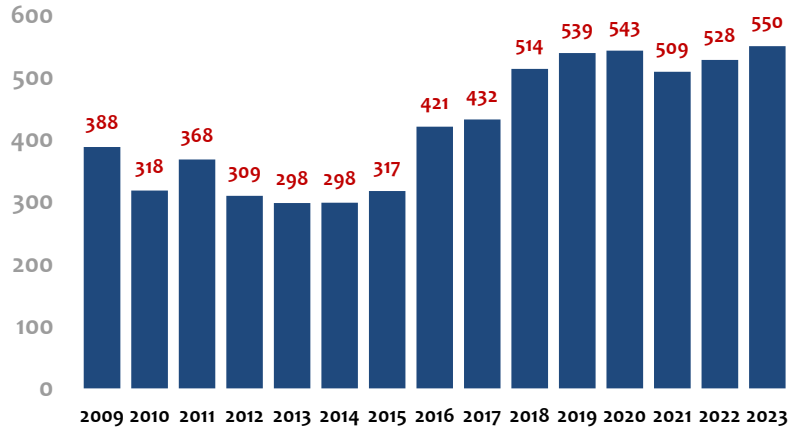
Després d'un període de davallada entre el 2009 i el 2013, aquesta xifra va experimentar una recuperació fins al 2018, seguida d'un lleuger descens en els anys 2019 i 2020 (la pandèmia va ser possiblement el principal causant d'aquesta major davallada en el 2020). No obstant això, des del 2021 la tendència ha estat a l'alça, fins a assolir el màxim de la sèrie l'any 2023; per tant, el dinamisme econòmic dels territoris ha permès la generació d'ocupació.

Cal tenir en compte que aquesta dada no pren en compte la mobilitat laboral de la població a altres zones geogràfiques. Per tant, no reflecteix les oportunitats laborals que els habitants d'un municipi poden tenir en llocs de treball adscrits a comptes de cotització d'altres municipi.

A nivell sectorial, tots els sectors han recuperat bona part del terreny perdut durant el 2020. El sector dels serveis ha estat el principal impulsor de la tendència positiva general, mentre que el sector industrial va experimentar un creixement més moderat l'any 2022 i més significatiu l'any 2023.

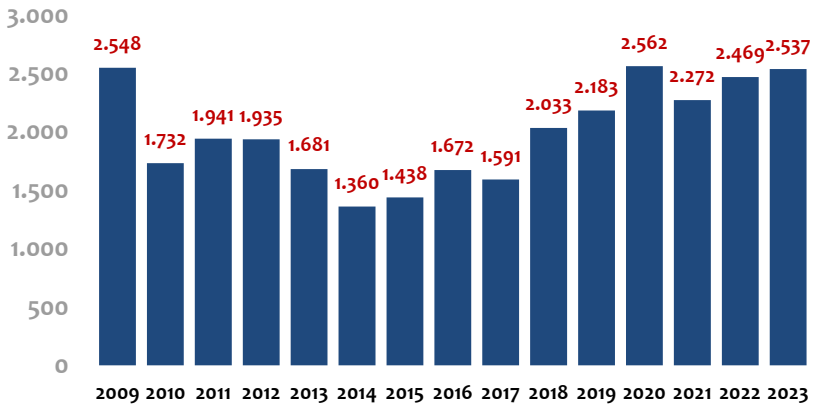
El nombre de llocs de treball per cada 100 habitants entre 16 i 64 anys va créixer tant en el sector industrial com en el sector dels serveis (aquest darrer de forma més important).

4.2 Recursos econòmics: despeses



550€
cost per persona atesa

El cost per persona atesa pels SLO ha augmentat en 22€ respecte l'any 2022, continuant una tendència a l'alça des del 2016 (excepte per una davallada puntual l'any 2021). Aquest increment es deu principalment a la combinació d'un lleuger descens de persones ateses i un augment del pressupost corrent de l'SLO.

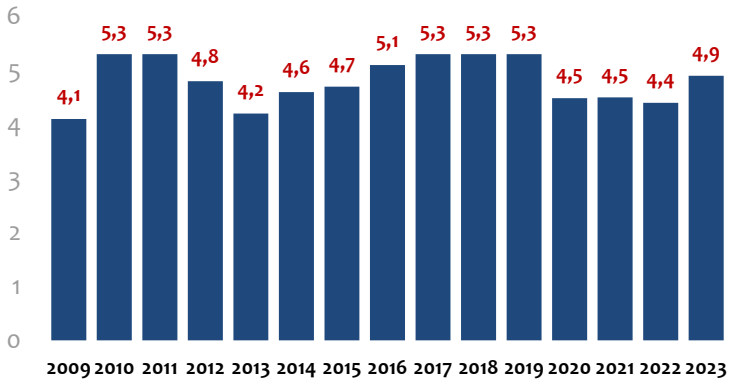


2.537€
cost per inserció

L'any 2023 es va produir un increment en el cost per inserció laboral, ja que l'augment del pressupost corrent dels SLO va ser superior al nombre de persones que van trobar feina. Aquesta xifra representa la tercera més alta de tota la sèrie històrica i se situa en un valor similar al de l'any 2009.

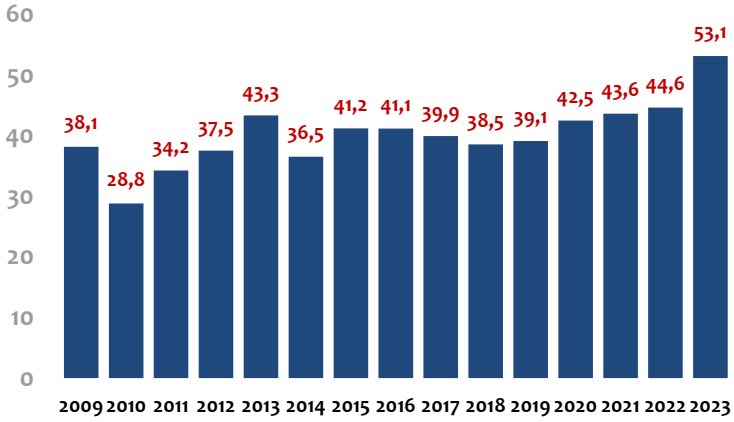
La despesa corrent per habitant durant l'any 2023 va augmentar a 21,5€/habitant, fet que supera la xifra de l'any anterior. Aquesta tendència a l'alça es va observar també en el cost per persona atesa i en el cost per inserció. Els increments s'expliquen principalment per dos factors: l'augment del pressupost corrent dels SLO i, en el cas del cost per persona atesa, una disminució del nombre de persones ateses.

4.3 Recursos humans: professionals



4,9
professionals amb perfil tècnic per cada 10.000 habitants de 16 a 64 anys

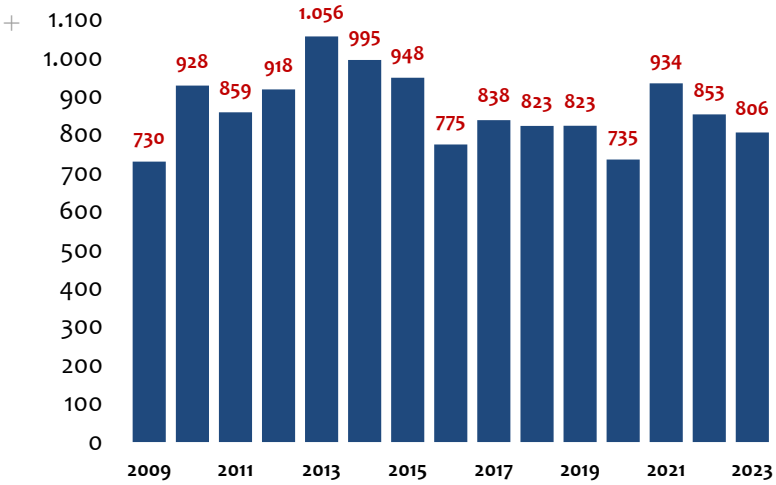
La proporció de professionals amb perfil tècnic entre la població de 16 a 64 anys ha experimentat tres períodes de creixement: 2010-2011, 2014-2019 i 2023. Després d'una davallada puntual l'any 2020, que es va mantenir en els dos anys següents, aquesta xifra ha tornat a créixer de manera considerable l'any 2023. Un dels motius possibles podria ser que els SLO, en termes absoluts, han obtingut més recursos econòmics provinents d'altres institucions.



53,1%
professionals amb perfil tècnic amb plaça creada de plantilla

L'any 2023 es va registrar un increment molt significatiu dels professionals tècnics de plantilla (de 8,5 punts percentuals respecte a l'any anterior), assolint el valor més alt de totes les edicions. Aquesta tendència a l'alça, que va començar l'any 2020, ha estat impulsada pels processos extraordinaris d'estabilització duts a terme a les diferents administracions públiques.

La situació laboral del personal dels SLO es caracteritza per la precarietat i la inestabilitat. Si bé s'ha produït un augment de 8,5 punts percentuals en el nombre de professionals tècnics amb plaça fixa gràcies als processos extraordinaris d'estabilització, prop del 47% del personal no disposa d'una plaça fixa i està subjecte a la disponibilitat de finançament d'altres administracions.



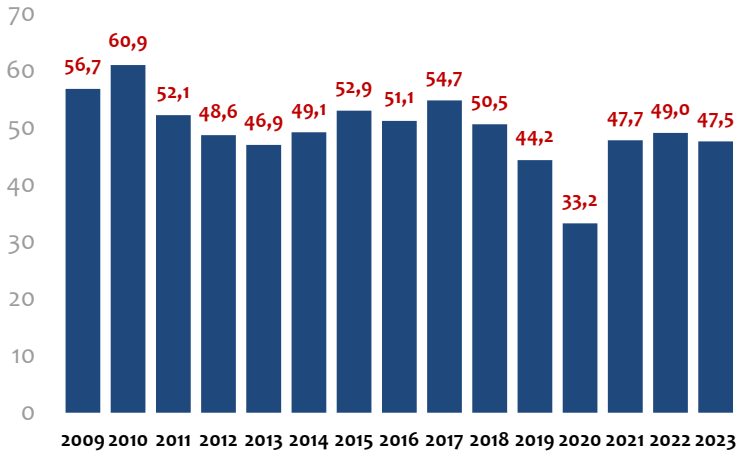
806
actuacions realitzades per professional amb perfil tècnic

L'any 2023, la mitjana d'actuacions per professional va ser de 806, una xifra lleugerament inferior a les 853 realitzades l'any 2022. Això indica una tendència a la reducció de la càrrega de treball, fet que suposa una recuperació dels nivells anteriors a la pandèmia i alleuja la sobrecàrrega experimentada el 2021.

Les càrregues de treball han tornat a nivells considerats normals, permetent així potenciar encara més un servei de qualitat.

4.4 Cobertura: indicadors de cobertura

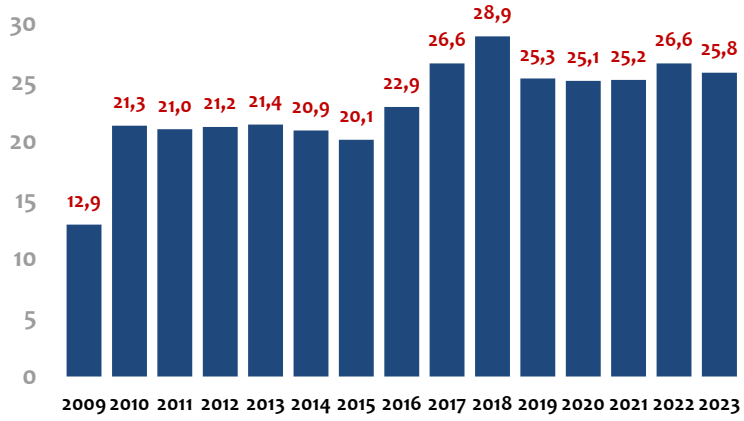
Persones



47,5%
de les persones aturades s'adrecen als SLO

Durant els darrers anys, els SLO han mantingut el percentatge d'atenció a persones aturades al voltant del 50%, fet que els consolida com a referent en matèria d'ocupació al territori. Després del fort descens experimentat l'any 2020, produït per la pandèmia, el percentatge s'ha estabilitzat, després de recuperar els nivells prepandèmia ja l'any 2021.

Empreses i ofertes



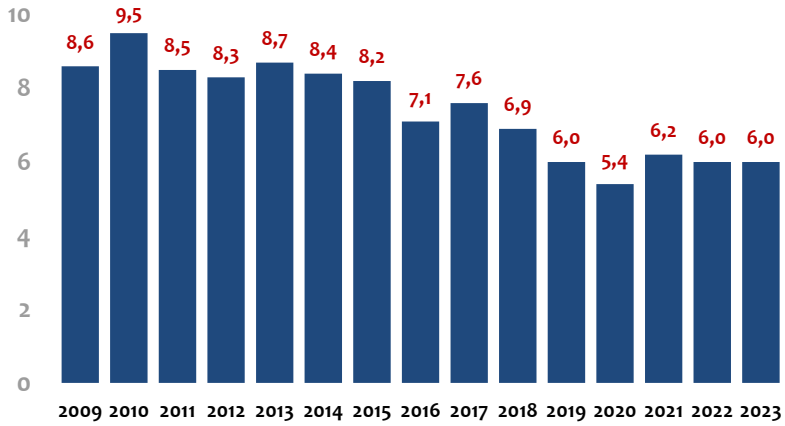
25,8%
de les empreses s'atenen als SLO

Tot i el context de la pandèmia, el percentatge d'empreses ateses pels SLO s'ha mantingut al voltant d'un valor mitjà del 25%. Cal destacar un lleuger increment d'1,4 punts percentuals el 2022, seguit d'un retorn a la tendència d'estabilitat l'any següent.

Els SLO han mantingut la seva activitat, reforçant el seu paper com a motors de l'ocupació local. Mitjançant una atenció personalitzada i especialitzada, tant a persones demandants d'ocupació com a empreses, els SLO han contribuït a dinamitzar el mercat laboral del territori i a millorar la seva competitivitat.

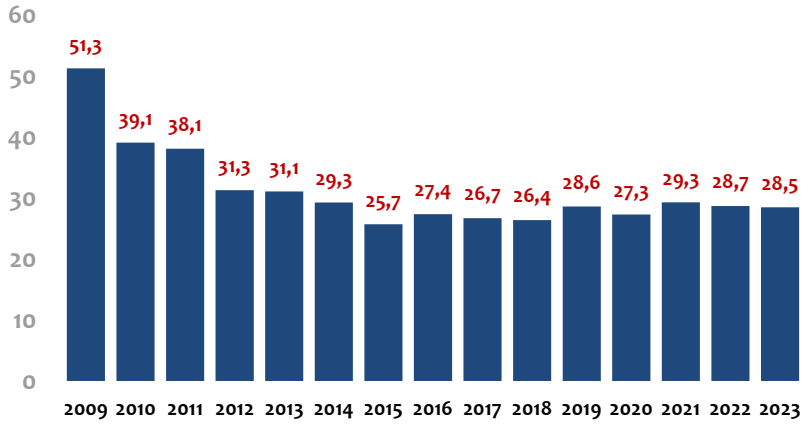
4.5 Activitat realitzada pels SLO

Persones ateses



6%
persones ateses sobre la població entre 16 i 64 anys

El volum de persones ateses s'ha estabilitzat en els nivells assolits durant la fase de recuperació de la pandèmia, els quals van representar un increment d'aproximadament un punt percentual respecte a l'any anterior. Aquests valors són comparables als registrats en el període prepandèmic.

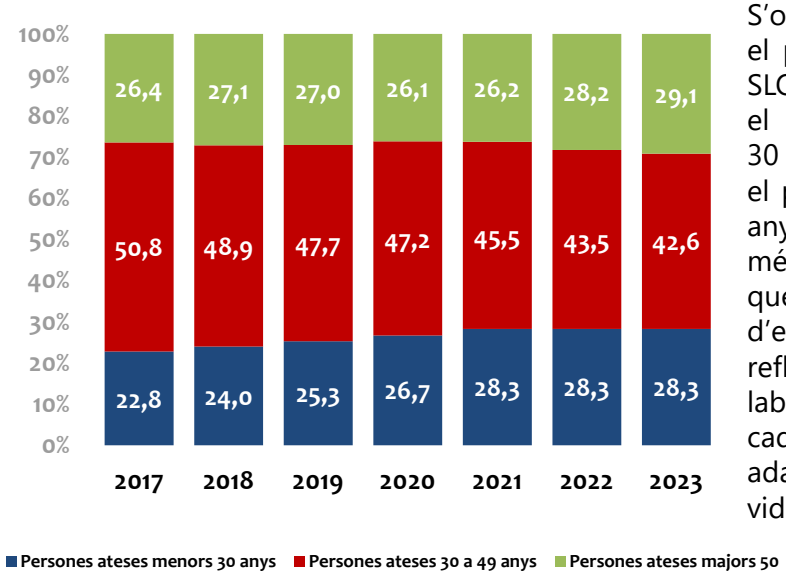


28,5%
persones noves ateses

Tot i una petita reducció de 0,2 punts percentuals respecte al 2022, el volum d'entrada de noves persones als dispositius per trobar feina o bé per millorar-la s'ha mantingut relativament estable des del 2016, fet que evidencia una tendència a la consolidació dels serveis oferts.

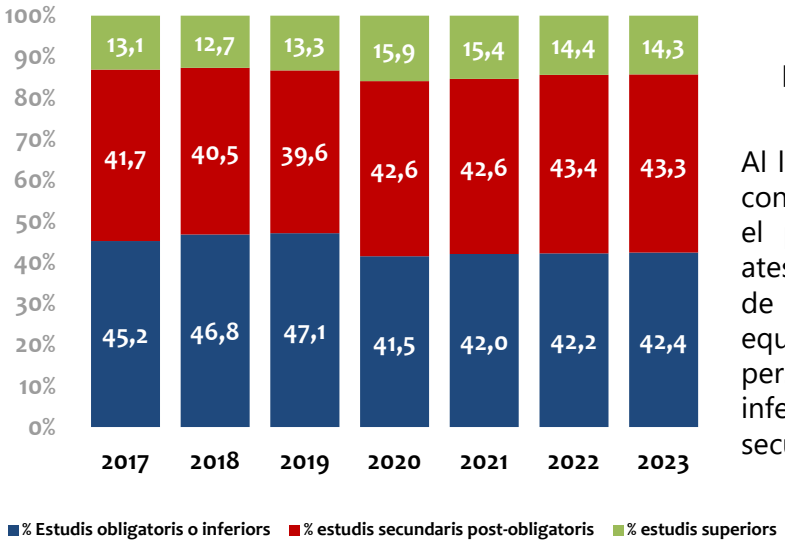
S'observa una notable continuïtat en el volum de persones que sol·liciten els serveis dels SLO, fet que evidencia la consolidació d'aquests dispositius com a referents en la cerca d'ocupació.

Persones ateses: perfil



28,3%
persones ateses menors de 30 anys

S'observa una evolució diferencial en el perfil de les persones ateses pels SLO. D'una banda, s'ha consolidat el percentatge de joves menors de 30 anys. D'altra banda, s'incrementa el pes de les persones majors de 50 anys, que assoleix el percentatge més alt dels darrers anys, mentre que disminueix el de les persones d'edat intermèdia. Aquests canvis reflecteixen l'evolució del mercat laboral i la necessitat d'oferir serveis cada vegada més personalitzats i adaptats a les diferents etapes de la vida professional.

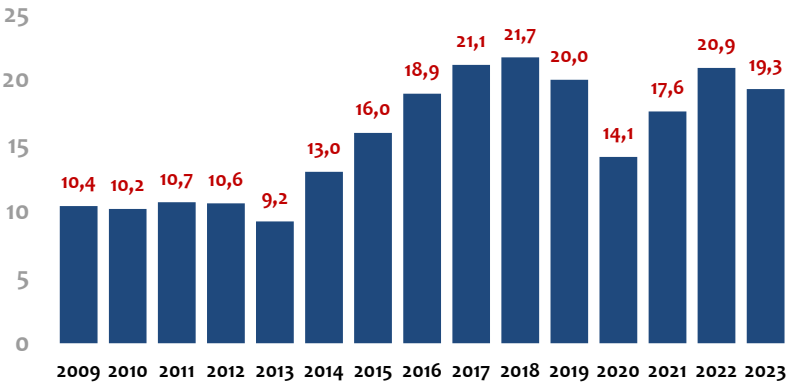


14,3%
persones ateses amb estudis superiors

Al llarg dels darrers quatre anys s'ha constatat una notable estabilitat en el perfil formatiu de les persones ateses pels SLO. El gruix principal de la població atesa es divideix equitativament entre aquelles persones amb estudis obligatoris o inferiors i les que han cursat estudis secundaris post-obligatoris. Un 14,3% de les persones ateses disposen de titulació universitària.

Els SLO atenen una població amb un perfil formatiu divers, on predominen les persones amb estudis obligatoris o inferiors o bé amb estudis secundaris, i on un 14,3% disposen de titulació universitària.

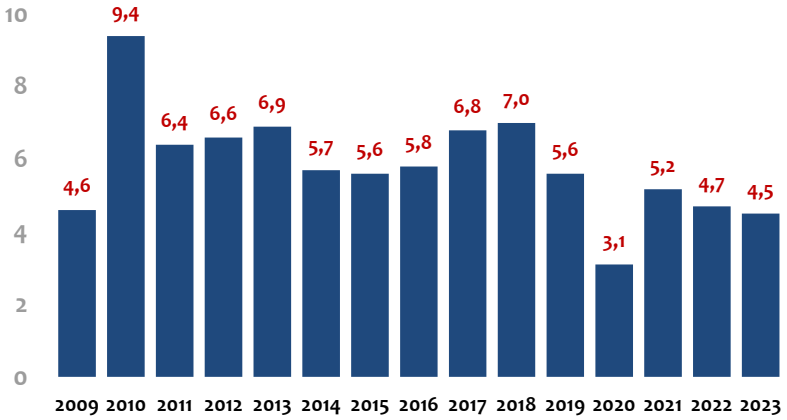
Empreses i ofertes



19,3
llocs de treball gestionats per cada 100 persones ateses

Després d'un creixement continuat fins al 2018, el nombre de llocs de treball gestionats va patir una forta caiguda a causa de la pandèmia, i va arribar a un mínim de 14,1 llocs per cada 100 persones ateses. En els anys posteriors, es va iniciar una recuperació gradual que va permetre assolir els nivells prepandèmics el 2022. Aquesta tendència positiva, però, s'ha interromput en el 2023, amb una nova disminució d'1,6 punts.

Després d'un període d'expansió fins al 2018 i una contracció causada per la pandèmia, la recuperació del mercat laboral del 2021 i 2022 s'ha vist frenada el 2023.

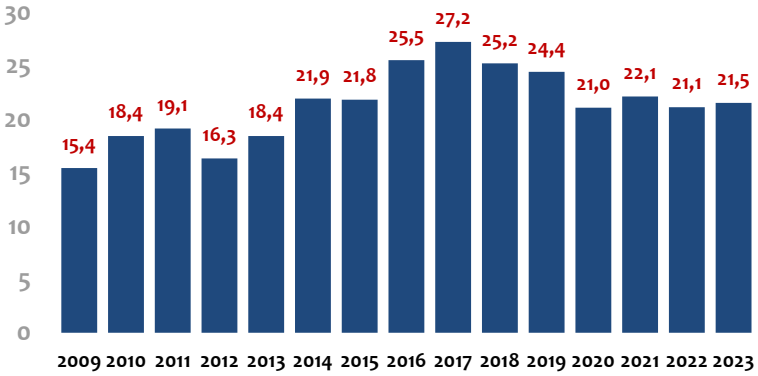


4,5%
empreses que han rebut una primera visita

Les activitats de prospecció, altament afectades per la crisi sanitària del 2020, van experimentar una recuperació parcial el 2021. No obstant això, els anys següents van registrar una nova disminució en el nombre d'empreses visitades per primera vegada. Aquesta tendència a la baixa ha seguit en el 2023.

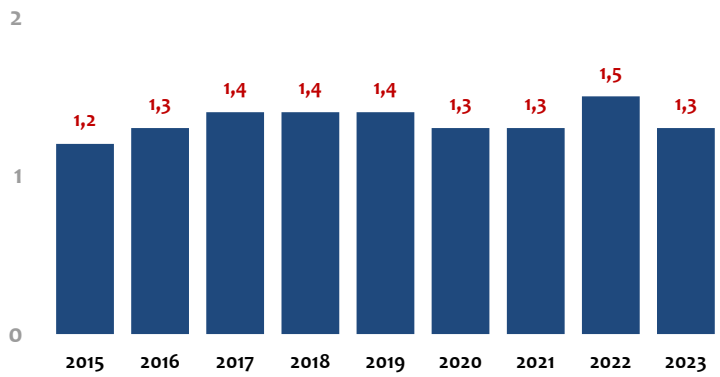
4.6 Inserció: resultats aconseguits pels SLO

Inserció



21,5%
d'inserció

El mercat laboral ha presentat una notable estabilitat en els darrers quatre anys, amb un increment de 0,4 punts percentuals en la taxa d'inserció.

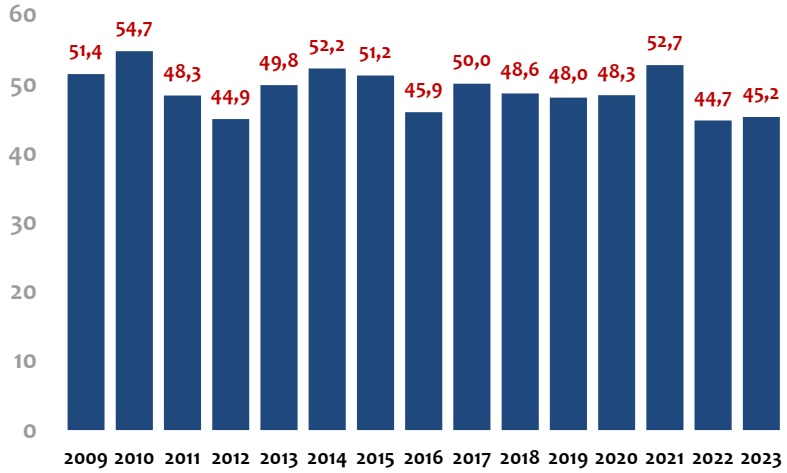


1,3
contractes per any

El nombre mitjà de contractes per any per persona que troba feina ha mostrat una tendència a l'estabilitat des del 2015, amb un lleuger increment el 2022 i un retorn als nivells previs en el 2023.

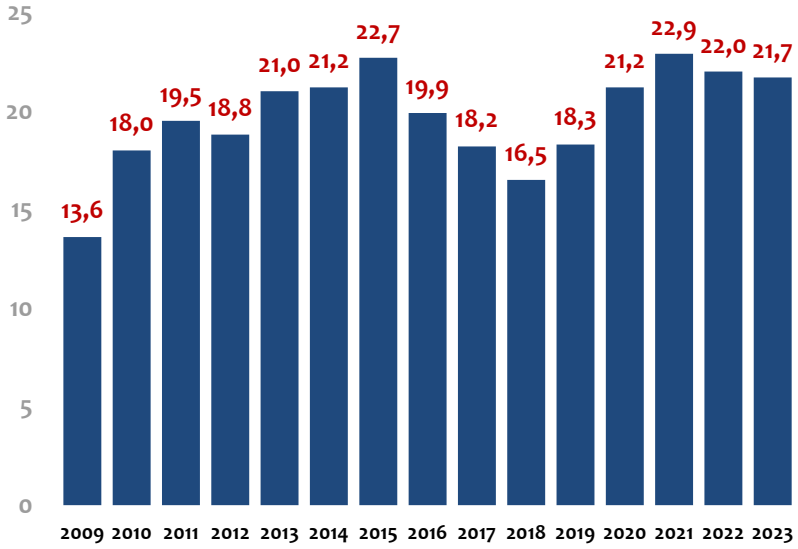
L'increment de la taxa d'inserció laboral dels demandants d'ocupació, que ha passat del 21,1% al 21,5% en l'últim any, és una dada positiva. No obstant això, la persistència de la precarietat laboral, tot i la millora l'any 2023, posa de manifest la necessitat d'anar més enllà de la inserció laboral i centrar-se en la millora de la qualitat de l'ocupació.

Intermediació



45,2%
cobertura d'ofertes

Després d'una notable caiguda de 8 punts percentuals el 2022, la taxa de cobertura d'ofertes ha experimentat una recuperació parcial, tot i que no ha aconseguit recuperar els nivells màxims històrics. Aquest fet és rellevant si tenim en compte que durant la pandèmia no es va observar una disminució significativa en aquesta taxa.

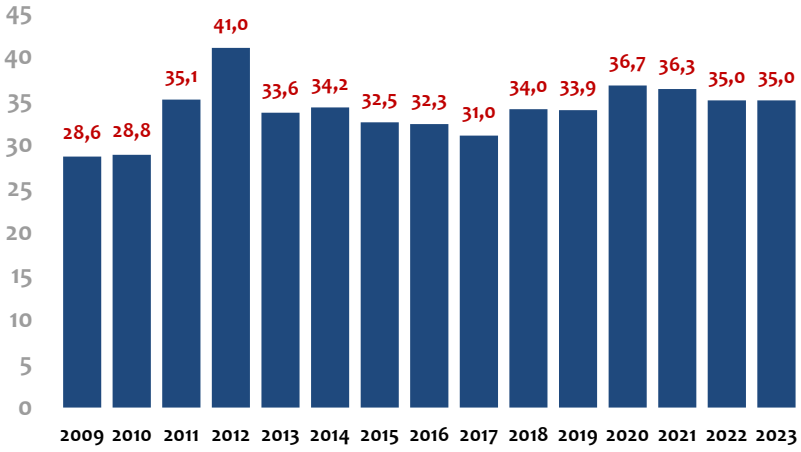


21,7%
ofertes publicades via web cobertes amb autocandidatures

Després d'un període de creixement entre el 2019 i el 2021, amb un pic màxim en aquest darrer any, la taxa d'ofertes cobertes amb autocandidatures ha experimentat un descens des del 2022, fet que interromp una tendència alcista que semblava consolidada.

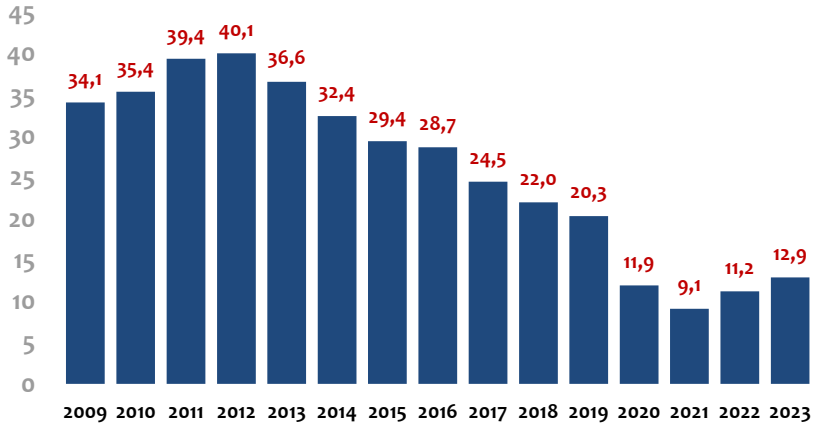
Els darrers dos anys, la taxa de cobertura d'ofertes s'ha estabilitzat en un 45%, la qual cosa significa que per cada 10 llocs de treball gestionats pels SLO, es cobreixen gairebé 5 llocs amb persones usuàries ateses. A més, una de cada cinc ofertes publicades a xaloc.diba.cat és coberta a través de les autocandidatures dels usuaris.

4.7 Accesibilitat i actuacions



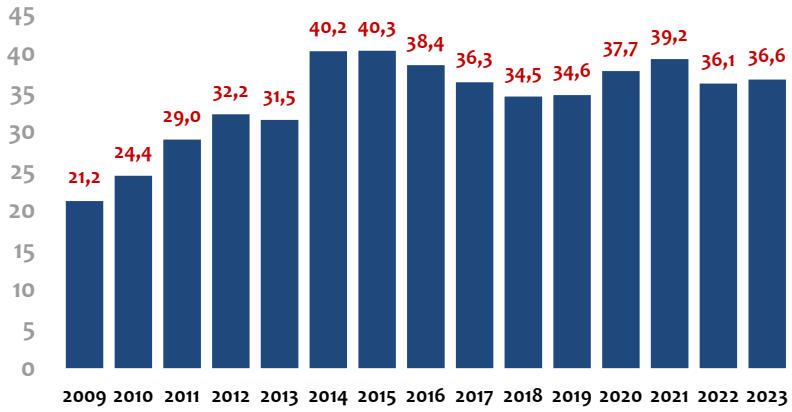
35%
persones ateses han rebut orientació laboral

La demanda d'orientació laboral per part dels usuaris dels SLO s'ha estabilitzat en un 35%, un percentatge que s'ha mantingut inalterat respecte a l'any anterior. Aquest fet indica una normalització de la demanda d'orientació laboral, després de l'increment motivat per la pandèmia.



12,9%
persones usuàries ateses que utilitzen el Club de Feina

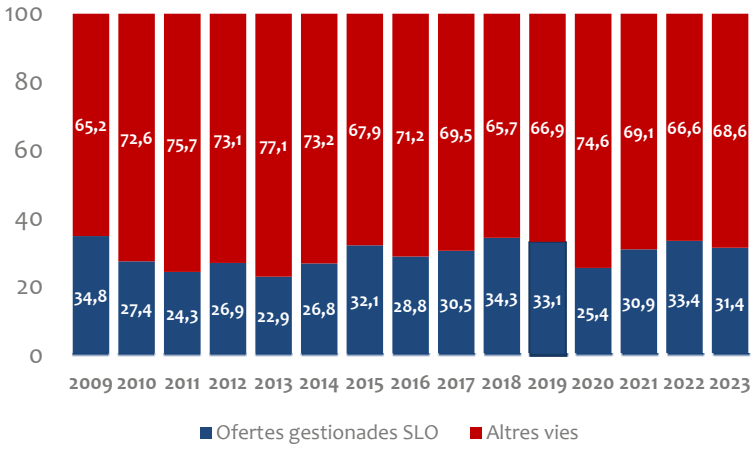
Després d'una tendència a la baixa des del 2013, on l'ús del Club de Feina va experimentar una caiguda encara més significativa els anys 2020 i 2021 a causa de la pandèmia, i va tocar fons el 2021 amb només un 9,1% d'utilització, en aquests dos darrers anys s'ha incrementat el nombre de persones usuàries. Tot i que s'ha observat una lleugera recuperació, fins al 12,9%, encara estem lluny dels nivells prepandèmics, fet que evidencia la necessitat de continuar treballant en la reorientació d'aquest servei.



36,6%
persones usuàries que han generat autocandidatures web

Després d'un creixement significatiu entre el 2009 i el 2015, el percentatge d'autocandidatures va experimentar una disminució gradual fins al 2019. Tot i un repunt en els anys 2020 i 2021, aquesta tendència es va invertir el 2022, i es va apropar als valors prepandèmics. El 2023 s'ha observat una lleugera recuperació

La digitalització accelerada per la pandèmia ha empoderat els demandants d'ocupació, que han augmentat la seva autonomia en la recerca de feina. Això ha derivat en una disminució de la demanda d'orientació presencial i un increment de l'ús d'eines digitals com els Clubs de Feina redefinits i la generació d'autocandidatures web.



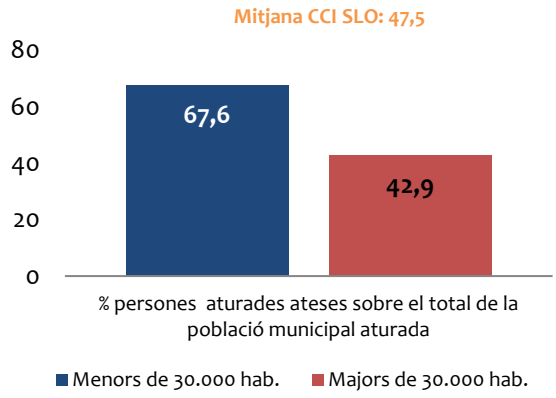
31,4%
persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)

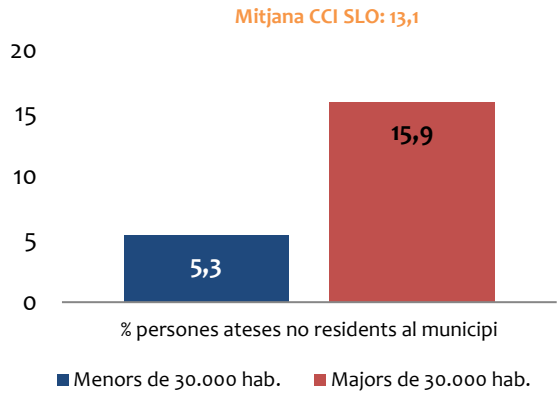
Els SLO han estat clau per a la inserció laboral de les persones ateses, ja que el 31,4% dels qui han trobat feina el 2023 ho han fet gràcies a les seves ofertes. Tot i així, s'ha observat una lleugera disminució respecte a l'any anterior. El 68,6% ha trobat feina per altres vies.

Els SLO han mantingut una taxa d'inserció laboral per oferta gestionada estable durant els darrers tres anys, fet que demostra l'eficàcia d'un servei adaptat a les necessitats individuals. L'acompanyament personalitzat ofereix a les persones ateses les eines necessàries per millorar la seva ocupabilitat, i això augmenta les seves possibilitats d'inserció laboral, tant a través dels SLO com per altres vies.

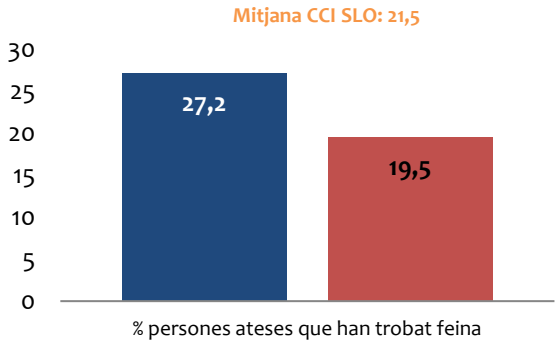
5. Principals diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants

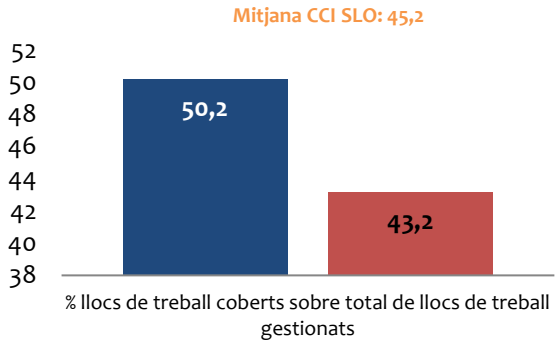
A continuació es mostren els indicadors corresponents a l'any 2023 que presenten més diferències entre els SLO de territoris majors i menors de 30.000 habitants[4].





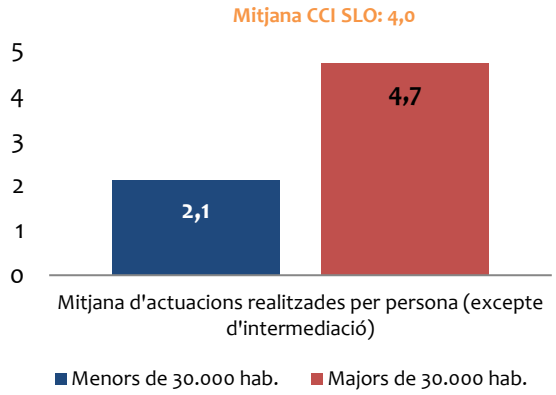
Els SLO de municipis menors de 30.000 habitants atenen un percentatge significativament superior de població aturada en comparació amb els SLO de municipis més grans (on habitualment hi ha altres dispositius d'inserció públics i/o privats) . Concretament, s'observa una diferència d'aproximadament 25 punts percentuals. D'altra banda, els SLO de municipis de major dimensió atenen un nombre proporcionalment més elevat de persones que no resideixen al municipi, triplicant aquest indicador respecte als SLO de menor dimensió.

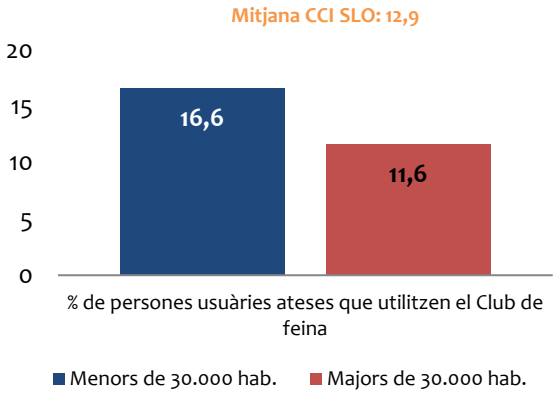




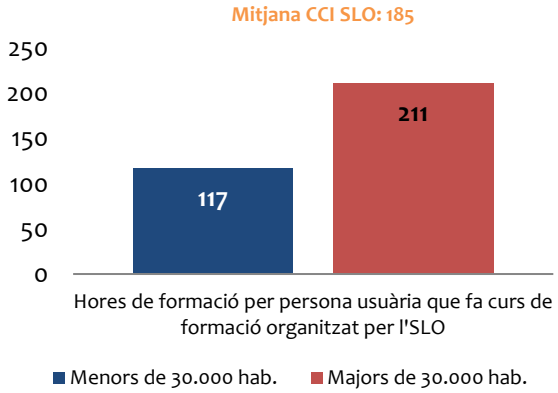
Els SLO de municipis menors de 30.000 habitants han mostrat tradicionalment millors resultats en termes d'inserció laboral i cobertura d'ofertes. Concretament, durant el període analitzat, la taxa d'inserció ha estat 7,7 punts percentuals superior, i la taxa de cobertura d'ofertes 7 punts percentuals més alta en comparació amb els SLO de municipis més grans. Tot i que la diferència en la taxa d'inserció s'ha augmentat (5,6punts de diferència l'any 2022), la diferència en la taxa de cobertura d'ofertes s'ha reduït (10,2 punts de diferència l'any 2022).

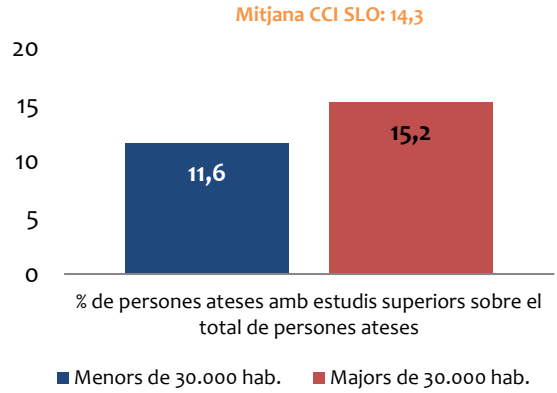
4 *Les dades presentades fan referència a l'àmbit d'actuació territorial de l'entitat local, ja sigui municipal o supramunicipal.*





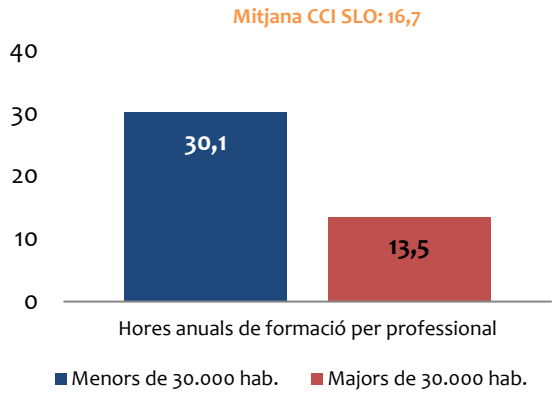
Els SLO de municipis amb més de 30.000 habitants realitzen una atenció més intensificada als demandants d'ocupació, duent a terme més del doble d'actuacions individuals que els SLO de municipis més petits. En canvi, en els municipis menors de 30.000 habitants, el Club de Feina s'ha consolidat com un recurs clau en el procés de cerca de feina, essent utilitzat per un percentatge 5 punts percentuals superior de demandants. Aquesta tendència, tot i mantenir-se al llarg del temps, ha experimentat una lleugera disminució respecte a l'any 2022, quan la diferència en l'ús del Club de Feina era de 6,4 punts percentuals.

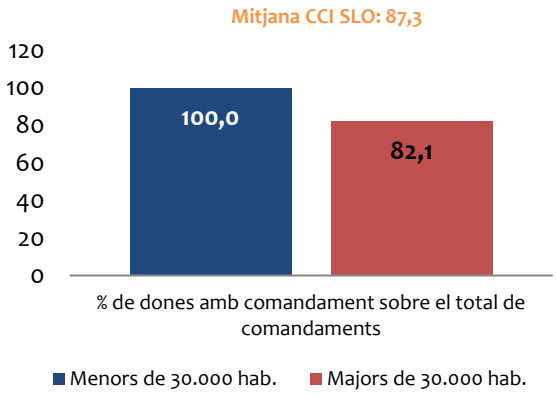




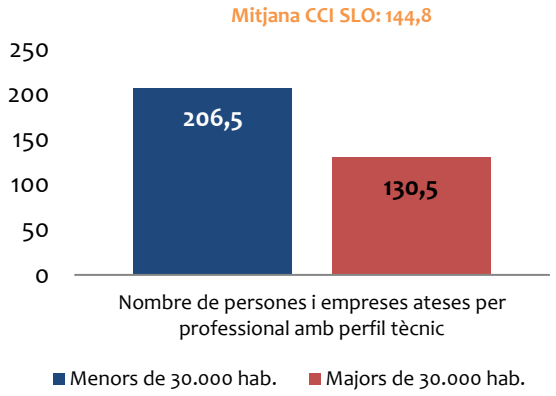
Tot i que el percentatge de persones ateses que participen en accions formatives és similar en tots dos grups de municipis (16,5 els menors vs 14,9 els majors), els SLO de municipis amb més de 30.000 habitants ofereixen formacions de durada considerablement més llarga, gairebé el doble que els SLO de municipis més petits.

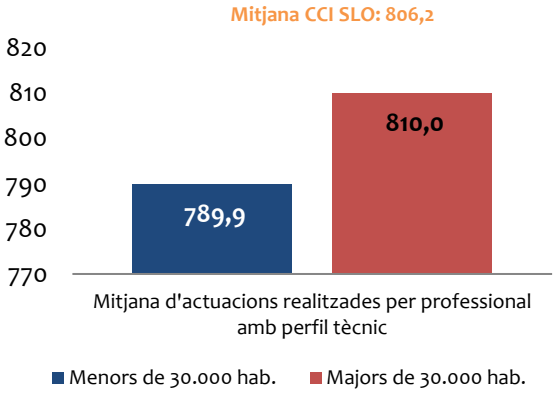
Pel que fa al perfil dels demandants d'ocupació atesos, s'observa una diferència significativa en el nivell formatiu entre els municipis de diferent dimensió. Concretament, els SLO de municipis amb més de 30.000 habitants atenen un percentatge 3,6 punts percentuals superior de persones amb estudis superiors en comparació amb els SLO de municipis més petits.



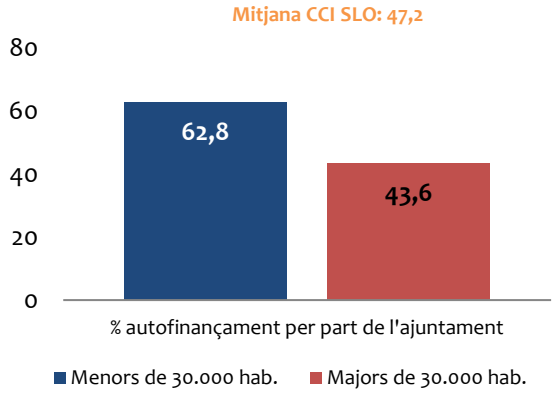


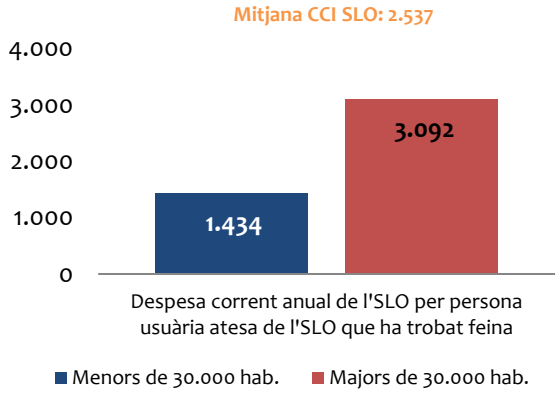
Pel que fa als recursos humans, s'observen diferències significatives entre els dos grups de municipis. D'una banda, el personal tècnic dels SLO de municipis menors de 30.000 habitants dedica un nombre d'hores a la formació anual més del doble que el personal dels SLO de municipis més grans, fet que evidencia una major inversió en el desenvolupament professional.





Tot i que els SLO de municipis més petits atenen un volum d'usuaris (persones i empreses) per tècnic un 58% superior respecte als SLO de municipis més grans, el nombre mitjà d'actuacions per tècnic no és proporcionalment superior. De fet, els SLO de municipis més grans, tot i atendre menys usuaris, realitzen un nombre lleugerament superior d'actuacions per tècnic. Com s'ha vist abans, la mitjana d'actuacions per persona atesa és considerablement superior en el cas dels municipis de major dimensió.





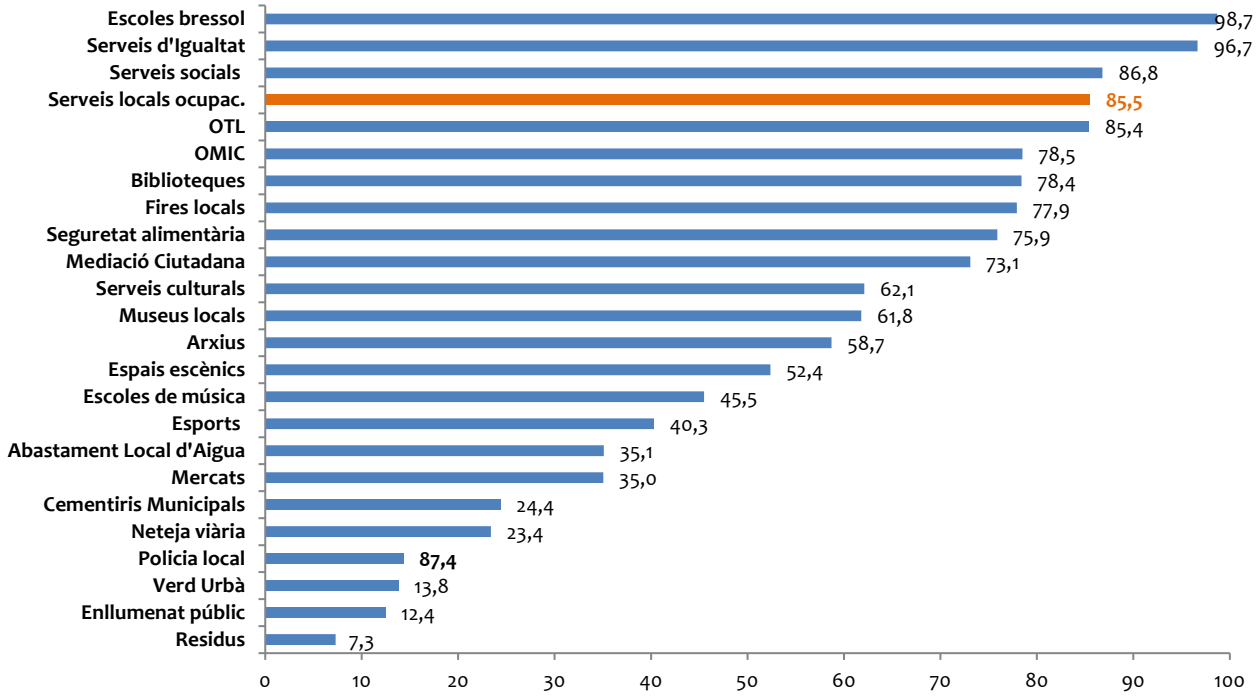
Els SLO de municipis menors de 30.000 habitants depenen en major mesura del finançament municipal, ja que reben 19,2 punt percentuals més de recursos propis que els SLO de municipis més grans. Aquesta major dependència del finançament local s'associa amb una menor aportació d'altres administracions. Tot i això, el cost per persona que troba feina és significativament inferior en aquests municipis, menys de la meitat del cost dels SLO de municipis més grans.

6. Indicadors transversals

En aquest apartat s'ha realitzat una comparació dels indicadors transversals més rellevants entre els 24 serveis municipals participants* (s'incorporen les dades d'Arxius) en el projecte de Cercles de comparació intermunicipal.

85,5%
dones de la plantilla

Els SLO destaquen per l'elevada presència femenina en la plantilla, i se situen en la quarta posició entre tots els serveis municipals analitzats. Només les escoles bressol, els Serveis d'Igualtat i els Serveis Socials presenten un percentatge de dones més elevat.



*Nota metodològica:

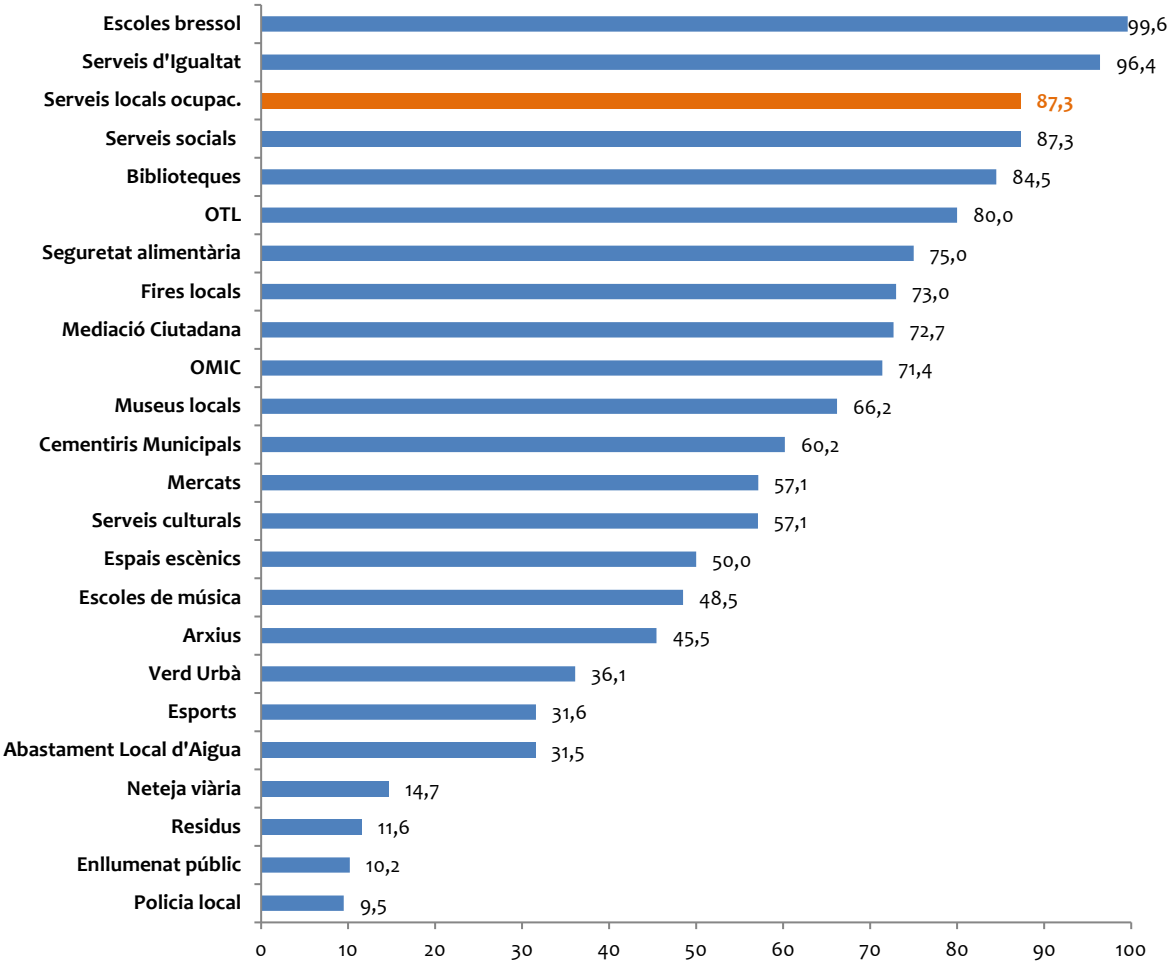
-Dades definitives 2023: Policia local, Biblioteques, Espais escènics, Escoles Bressol, Escoles de Música, Serveis locals d'ocupació, OMIC, OTL, Seguretat alimentària, Mediació ciutadana, Arxius.

-Dades provisionals 2023: Esports, Fires locals, Mercats, Cementeris Municipals, Abastament Local d'Aigua, Serveis d'Igualtat.

-Dades definitives 2022: Neteja viària, Residus, Serveis socials. Enllumenat públic, Museus locals, Serveis Culturals, Verd Urbà.

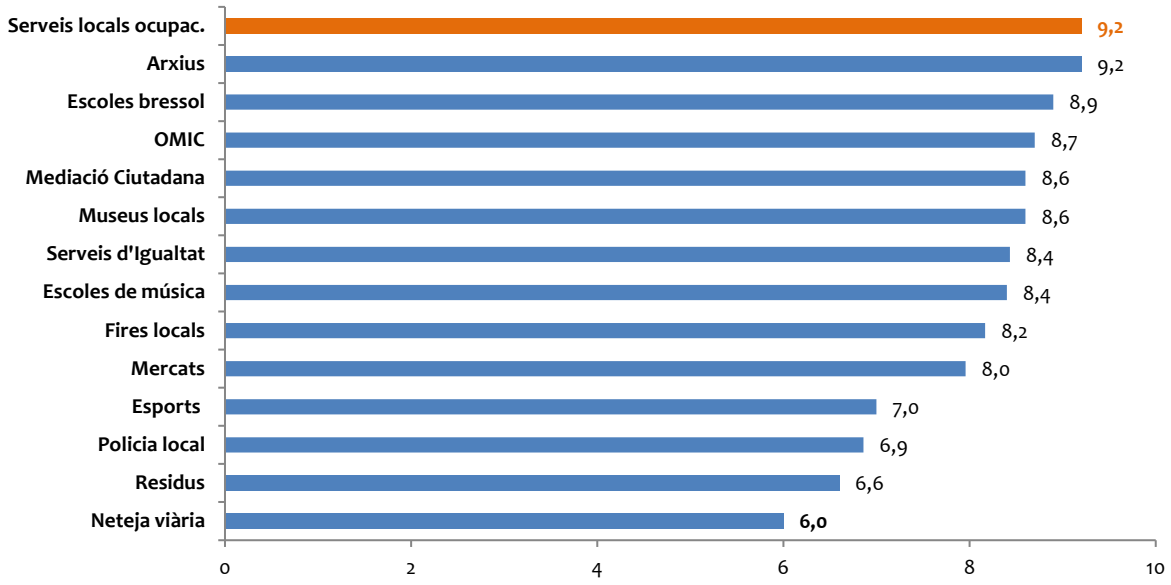
87,3%
dones amb comandament

El percentatge de dones en càrrecs de comandament als Serveis Locals d'Ocupació és lleugerament superior al percentatge total de dones a la plantilla, de manera que s'evidencia una relació directa entre ambdós indicadors. En aquest aspecte, els SLO comparteixen la tercera posició amb els Serveis Socials.



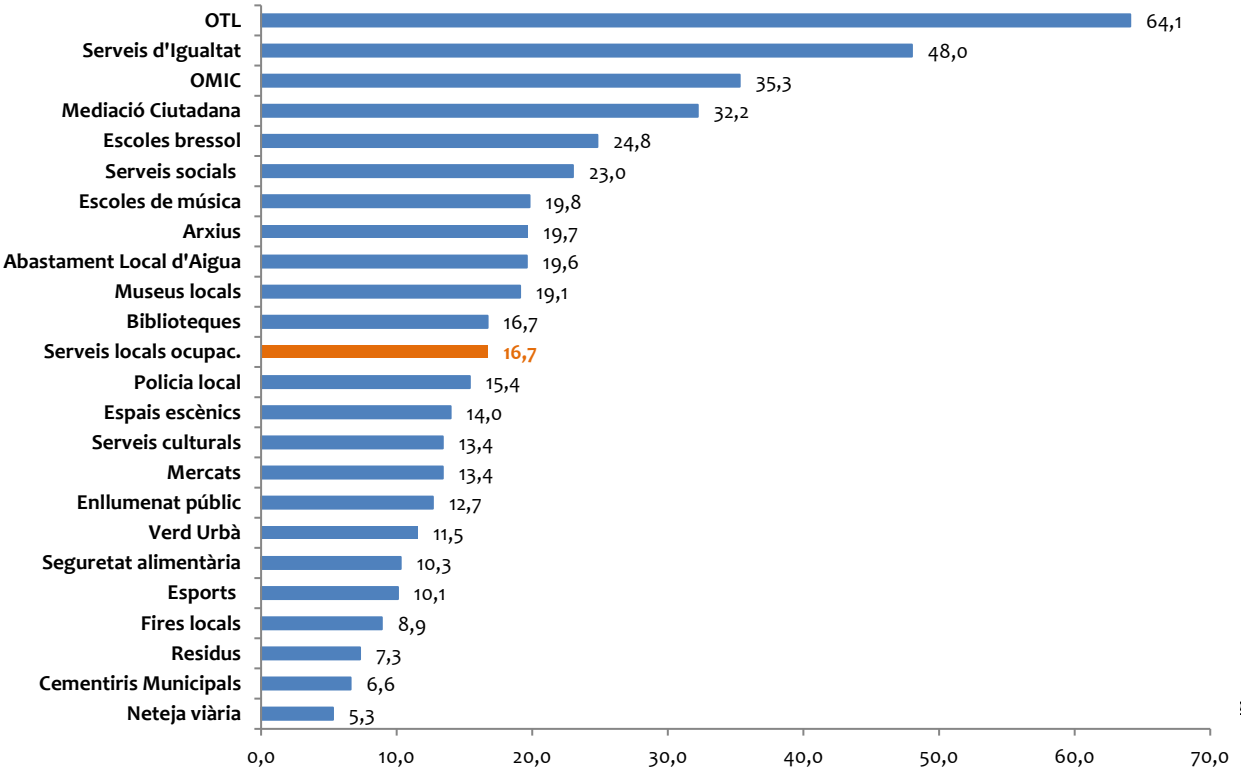
9,2
grau de satisfacció

Els SLO han consolidat el seu lideratge en les enquestes de satisfacció dels Cercles, amb una puntuació rècord de 9,2 en la darrera edició. Aquest resultat, que supera les valoracions obtingudes en anys anteriors, reflecteix el reconeixement ciutadà envers la qualitat dels serveis oferts pels SLO. Els SLO i els Arxius comparteixen el primer lloc en satisfacció d'usuari i destaquenentre la resta de serveis municipals.



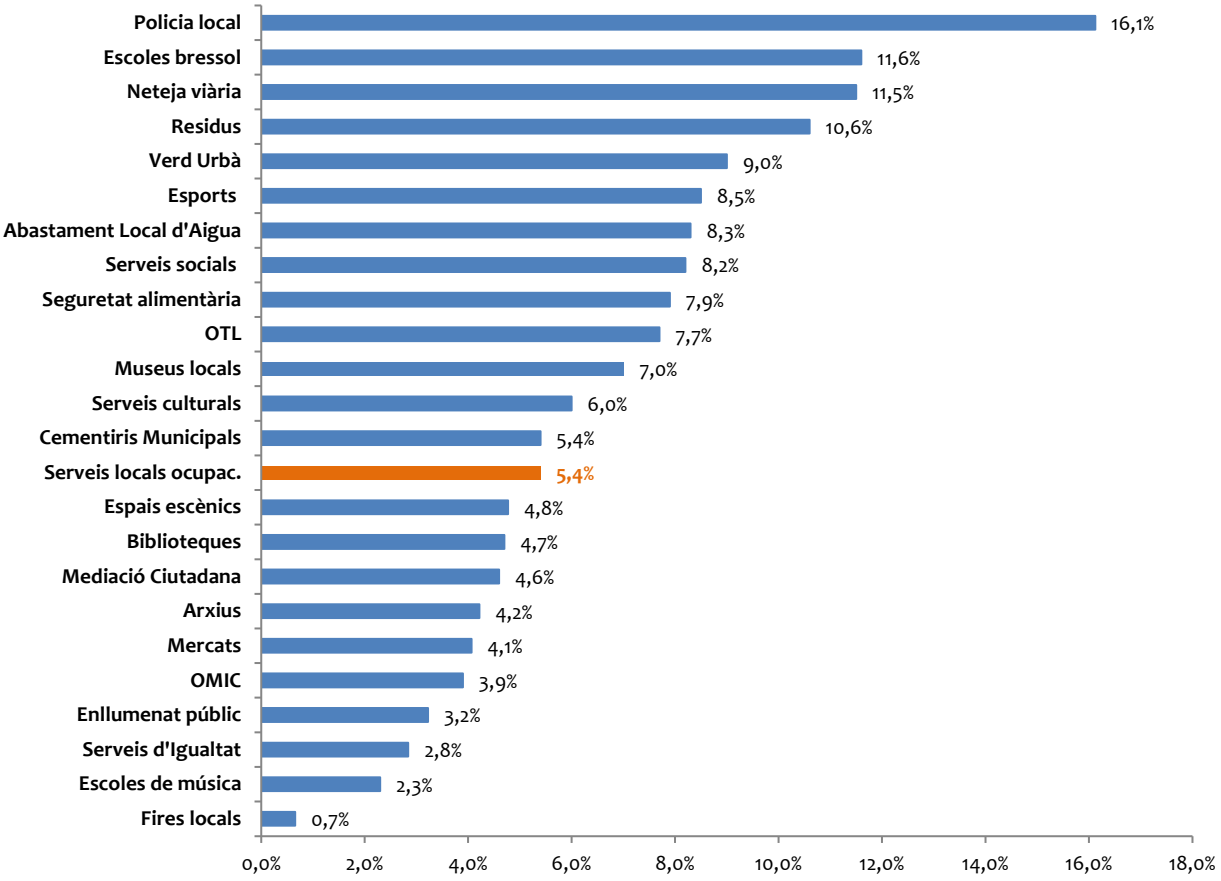
16,7 hores
de formació per treballador/a

S'ha observat una disminució de la mitjana d'hores anuals de formació del personal dels SLO, que passen de 18,3 hores el 2022 a 16,7 hores el 2023. Aquesta reducció situa els SLO en la posició central del rànquing de formació entre els serveis municipals.



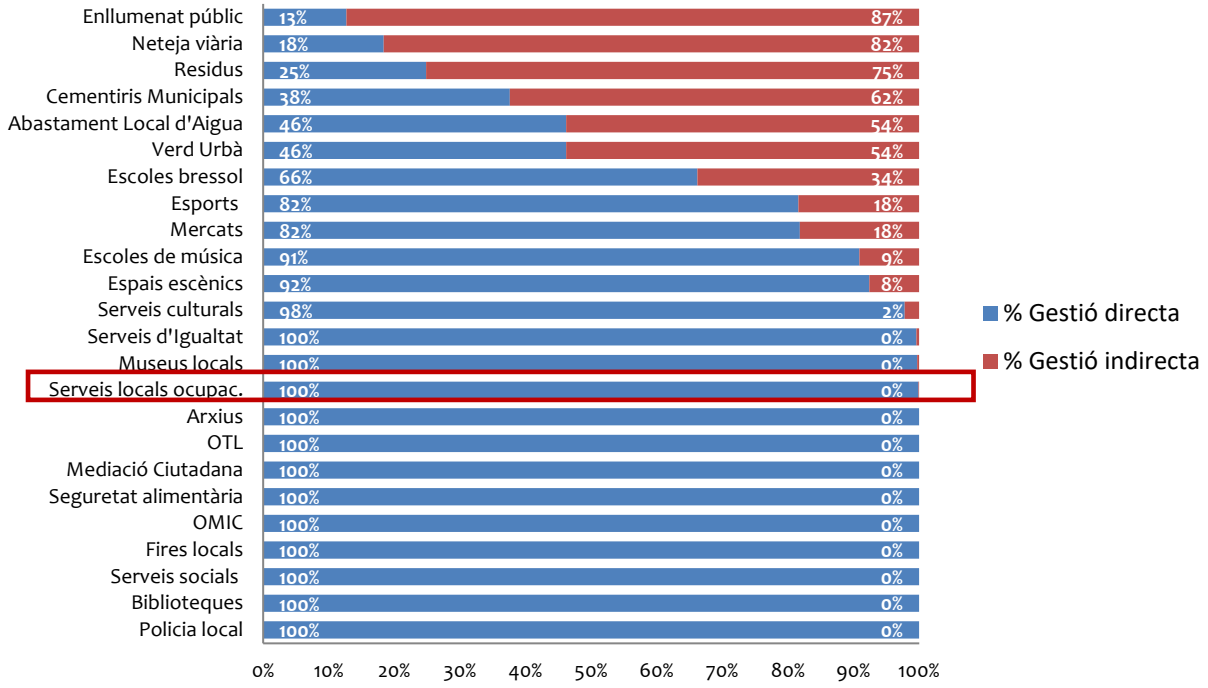
5,4%
hores de baixa

Els SLO han millorat la seva posició en el rànquing d'absentisme entre els serveis municipals, i se situen en una franja intermèdia-baixa. Aquesta millora és significativa tenint en compte que l'any passat presentaven un percentatge d'absentisme del 6,4%



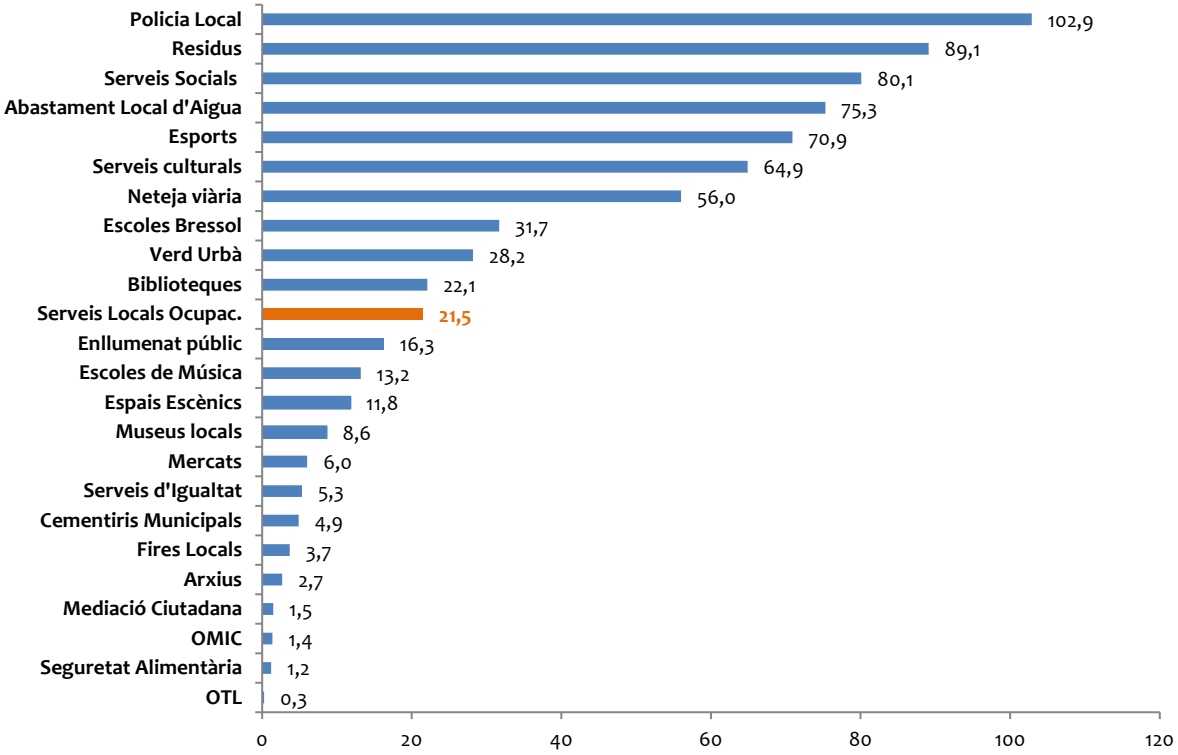
100%
Gestió directa

Els SLO són gestionats íntegrament per l'administració municipal, sense externalitzar cap servei. Aquest model de gestió directa és compartit per 12 serveis municipals, que representen el 50% del total. En contraposició, l'Enllumenat Públic és un servei municipal que presenta un model de gestió predominantment indirecte, amb només un 13% de serveis gestionats directament.



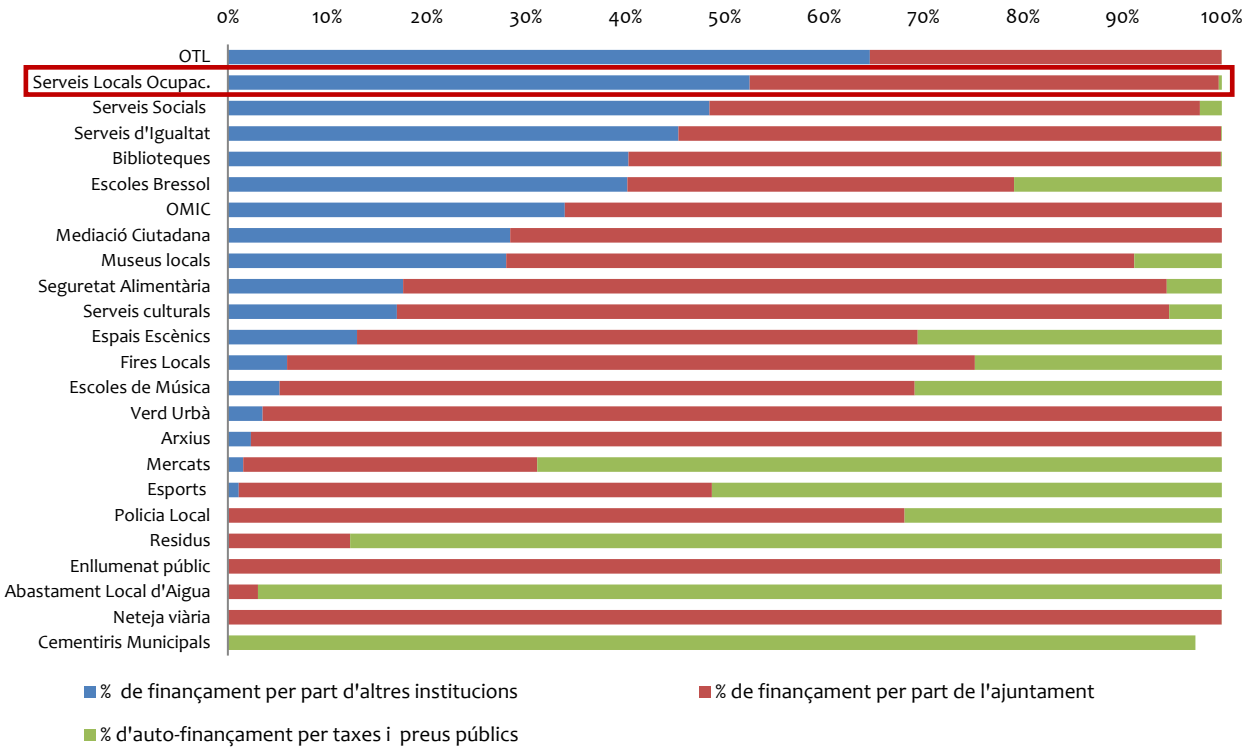
21,5€
despesa corrent anual per habitant

Amb un cost per habitant de 21,5€, els SLO se situen en una posició similar a biblioteques, dins d'un rang que va dels 0,3€ (OTL) als 102,9€ (policia local) dels 24 serveis municipals analitzats. Aquesta posició els col·loca en el lloc 14 dels serveis més econòmics per habitant.



52,5%
finançament d'altres institucions

Els SLO són, després de les OTL, els serveis municipals que reben un major suport financer d'altres administracions. Aquesta situació es deu, en gran part, al fet que la gestió de l'ocupació no és una competència obligatòria per als ajuntaments.*



*Nota: Serveis en ordre descendent en funció del % de finançament per part d'altres institucions.

7. Anàlisi del taller de millora

A continuació es mostren les idees clau desenvolupades al taller de millora realitzat el dia 31 de maig de 2024.

En aquesta 16a edició del CCI dels SLO el taller de millora ha tingut dues parts. A la primera s'han treballat els indicadors des d'una perspectiva estratègica a través de l'activitat "Interpretar per millorar" que s'ha plantejat amb un doble objectiu:

- Fer una anàlisi global del servei a partir d'una selecció dels 12 indicadors més rellevants del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) de cada SLO, proposada pel Servei de Mercat de Treball, que s'han complementat, si l'entitat ho creia convenient, amb 4 indicadors addicionals.
- Fer la reflexió inicial per endegar un procés de millora a partir de la identificació i classificació de les causes del punt fort o de l'oportunitat de millora seleccionats entre els indicadors analitzats.

Els SLO participants han utilitzat els indicadors proposats del QRI per resumir el funcionament i aspectes més destacats del seu SLO en tres titulars. Posteriorment, han seleccionat una oportunitat de millora o un punt fort per tal d'analitzar les causes mitjançant el Diagrama d'Ishikawa (espina de peix). Després del treball individual s'ha fet una posada en comú entre els participants de la taula per compartir l'anàlisi realitzada.

A la segona part del taller de millora s'ha tornat a fer l'activitat "Un problema, una solució", dinàmica que va tenir molt bona acollida en les edicions passades i on s'ha posat en pràctica la definició de propostes de millora en temàtiques que poden tenir un impacte positiu en la prestació dels serveis. En aquest context, els SLO participants han realitzat les seves aportacions mitjançant el treball participatiu en tres taules de treball: cada SLO ha compartit alguns aspectes del seu servei que els preocupen i la resta de serveis han realitzat propostes de millora o resolució.

S'ha de tenir en compte que la resposta a aquestes preguntes s'ha pogut veure influïda per la dimensió, així com els recursos i les especificitats, dels diferents serveis. Les conclusions presentades sobre aquesta dinàmica de treball, obtingudes a partir de les experiències i opinions dels participants, mostren el següent:

- La visualització d'experiències i exemples: la pluralitat d'experiències i propostes descrites no tenen l'objectiu de respondre a un criteri de representativitat, ni constituir-se com a bones pràctiques. Simplement són exemples de possibles solucions que es consideren actuacions que poden ser útils i/o transferibles a altres SLO (vegeu l'apartat 7.1 Un problema, una solució).
- Les reflexions comunes i compartides: de forma complementària a les propostes de solució s'ha volgut també generar unes reflexions comunes (vegeu l'apartat 7.2 Idees clau: decàleg de propostes).

7.1 Un problema, una solució

A continuació es presenta un quadre resum amb les diferents problemàtiques plantejades pels SLO en les diferents taules de treball de la dinàmica "Un problema, una solució". Aquestes s'han classificat en blocs, en funció de la necessitat que està subjacent.

I) **DIRECTRIUS DE TREBALL**	II) **PROCEDIMENTS D'AVALUACIÓ**
• **Intermediació (3)** • **Prospecció**	• **Avaluació del Servei: satisfacció de les persones usuàries**
III) FIDELITZACIÓ	**IV) INNOVACIÓ**
• **Compromís de les persones demandants: Persones sense predisposició a la R.A.F (2)**	• **Aplicació de la Intel·ligència Artificial** • **Competències**
V) MARC LEGAL	**VI) OPTIMITZACIÓ DEL SERVEI**
• **Captació d'ofertes per a persones sense permís de treball**	• **Autocandidatures** • **Cobertura d'ofertes** • **Dinamització del Club de Feina** • **Inactivar demandants (2)** • **Itineraris definits** • **Gestió on-line de cita prèvia** • **Seguiments (2)**
VII) ATRACTIVITAT DEL SERVEI	
• **Accions de visibilització** • **Assistència a entrevista o accions** • **Participació a formació (2)** • **Perfils qualificats (3)** • **Xarxes socials**	

*Entre parèntesi s'ha quantificat l'àmbit d'actuació que té més d'una problemàtica.

En els següents apartats es recullen les aportacions i solucions proposades pels diferents serveis. Donat que en alguns casos la problemàtica exposada coincidia entre diversos serveis, s'han agrupat per tal d'exposar una resposta més completa i enriquidora.

I. Directrius de treball

- **Intermediació**

Ens local: Sant Cugat del Vallès

Problema que es planteja:

Com podem millorar l'encaix entre les ofertes que es gestionen i les persones usuàries que atenem? Tenim una diferència molt gran entre ofertes i perfils. La inserció de persones qualificades és molt alta. El problema és que tenim un atur molt residual i estructural, que sovint ha de passar per processos llargs de qualificació professional i d'orientació. A més, tenim moltes persones interessades en ofertes que després no es presenten a aquestes.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- A Sant Cugat del Vallès consideren que un element important és la prospecció, i en el seu cas, l'equip de prospecció i empresa està separat del servei, són dues regidories diferents. Per tant, si abans hi havia poca vinculació, ara n'hi ha molta menys. Quan han tingut l'oportunitat de disposar d'un equip de prospecció treballant pels seus usuaris/àries, han tingut un impacte positiu, però ressalten que "no sembla que puguem tenir aquesta figura per ara".
- Pel que fa a l'encaix dels perfils, Mataró planteja la següent qüestió com a reflexió: fins on ha d'arribar l'SLO? Hi ha persones que haurien de ser ateses en un servei prelaboral perquè no estan en situació de ser ateses en un SLO i començar un itinerari d'inserció. És una qüestió a la qual encara no ha trobat resposta. Si la resposta és no, ja no seria competència o no l'hauria d'assumir els SLO. Alguns SLO manifesten que es troben en debats interns a nivell tècnic en aquesta línia (Mataró, Sant Cugat del Vallès, Granollers).
- Els SLO descriuen les diferents realitats dels seus territoris:
  - Santa Coloma de Gramenet menciona que als anys 2013-2014 es posa de rellevància que "els SLO som preventors i gestors de conflictes." Posa a debat la següent qüestió: quin cost tenen els serveis socials i quin cost tenen els SLO? La formació de certs perfils és una mesura de contenció social. Els SLO eviten que el conflicte social no vagi a més, són promotors de contenció social.
  - A Sant Cugat del Vallès posen sobre la taula que per gestionar un dispositiu prelaboral és necessari un treball conjunt amb l'àrea de Serveis Socials, que de moment és complex, ja que s'han de tenir en compte les diferents casuístiques.
  - A Granollers, el servei d'Empresa es va traslladar, i a Ocupació va venir l'àrea de Serveis socials. Manifesten que, tot i aquest canvi, des de l'SLO "continuarem treballant amb Serveis socials però continuarem buscant perfils alts". Ara el nivell de professionalització de l'equip tècnic ja és molt alt, amb un bon nivell d'especialització i amb capacitat per adreçar-se a tot tipus de perfils.
  - A Mataró, l'SLO no era un servei essencial, ho va ser arran de la pandèmia. Serveis socials havia de fer contenció en primera línia, i Ocupació venia darrera, en segona línia. A nivell més estratègic tenen l'encàrrec de reestructurar-se en funció de l'empresa, però no són empresa, ja que la seva base és l'orientació.

- A Sant Cugat del Vallès la demanda política és també de contenció social. En aquest sentit, reflexionen sobre com la demanda de contenció social i els indicadors d'ocupació amb els quals els avaluen no estarien alineats.
- Badalona comenta que a nivell territorial a l'SLO li va bé fer també de contenció social.

- Badalona posa sobre la taula altres aspectes com "per què les persones amb qualificació mitjana o alta no venen als nostres serveis? Tenim ofertes i formació interessants per a un nivell de qualificació mitjà-alt? Per què nosaltres no podem plantejar coses interessants perquè vinguin al nostre servei?". En aquest punt:
  - Sant Cugat del Vallès menciona que "la nostra foto és diferent, tenim una població amb problemes socials molt petita en relació amb altres municipis". Les seves persones usuàries són alumnes d'estudis secundaris o universitaris. Quan es realitzen accions per a ells, hi han participat de forma positiva, però ara políticament els vinculen més amb Serveis socials.
  - A Sant Boi de Llobregat comenten que és important no perdre la perspectiva de l'empresa, i els perfils requerits, ja que "estem donant serveis a les empreses i els hem de donar resposta."

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Un exemple de col·laboració publico-privada que sorgeix del treball d'intermediació és el cas d'Abrera, que ha creat un espai de treball i coordinació amb una empresa del tercer sector (Fundació Àuria) i Serveis Socials. Es reuneixen per treballar itineraris concrets de persones amb noms i cognoms i ho fan interdisciplinàriament. No és un servei prelaboral, però han de treballar conjuntament.
- Des de Granollers proposen aplicar el model de les OTL (Oficines Tècniques Laborals), que treballen coordinadament amb Serveis Socials o amb els professionals de la salut. Potser l'SLO ha de segmentar el seu servei per arribar a diferents "targets", una part orientar-se cap a treballar l'assistència social i una altra cap a les competències laborals. Pel que fa als perfils prelaborals, comenten que "tampoc els podem tancar la porta encara que el que necessitin sigui un servei prelaboral."

Ens local: Ripollet

Problema que es planteja:

Tramiteu ofertes d'ETT o Agències de Col·locació?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- D'entrada els SLO comenten que no, però després diferents serveis diuen que sí. No es tramita en general, només en el cas d'oferta concreta.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manlleu consideren que si és una oportunitat per a les persones usuàries, sí que es gestiona. Es valoren les condicions, com per exemple si és una substitució de tres dies, doncs no es té en compte, però si afavoreix opcions més estables, sí. Comenten que a Osona hi ha molta indústria, i aquesta inicialment contracta per ETT i després en tot cas incorporen a la persona a l'empresa.

- Des de Palau-solità i Plegamans informen a les persones usuàries que l'ETT és una via d'entrada més. S'han de tenir en compte les condicions, i si són correctes, aleshores sí que la gestionen. També es pregunta a les persones usuàries si volen treballar per ETT, i si diuen que no, les tècniques ja no els envien aquest tipus d'ofertes.
- Castellar del Vallès tramita ofertes d'ETT només en el cas d'ofertes concretes. Posen l'atenció en el fet que s'ha de tenir cura amb els contractes fixos discontinus, ja que per exemple poden afectar en la reactivació de prestacions.

Ens local: Sant Andreu de la Barca

Problema que es planteja:

Actualització de dades i fitxa bàsica: demaneu la documentació per acreditar les dades? Què envieu a les ofertes: fitxa bàsica o currículum vitae?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Es genera un debat sobre si la fitxa bàsica és l'eina adient per a enviar a les empreses. Els SLO manifesten el seu interès sobre si seria possible incorporar el currículum vitae (CV) o documentació a l'itinerari de la persona demandant. Des del Servei de Mercat de Treball s'informa que s'està treballant per a assolir aquesta nova funcionalitat a la nova aplicació.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A les Franqueses del Vallès, a l'oferta interna, pròpia del servei, s'envia el CV si les persones usuàries són d'altres serveis. En aquests casos els truquen per a tenir també el CV i no haver d'enviar la fitxa bàsica, i així ser equitatius amb totes les persones usuàries, independentment de la procedència del servei. La fitxa bàsica no expressa el potencial de les candidatures. Són de l'opinió que en el CV es mostren moltes coses, com per exemple, com s'expressa la persona. A més, l'empresa posa l'oferta a altres llocs d'on poden rebre currículums molt treballats i no seria just enviar només la fitxa bàsica. Per a cada oferta, demanen CV, els envien a l'empresa i després l'eliminen.
- A Castellar del Vallès utilitzen la fitxa bàsica actualitzada. Ja informen a les empreses que s'enviarà la fitxa, que és només la informació inicial bàsica, i que sigui l'empresa que demani el CV de qui els interessi.
- A Sant Andreu de la Barca envien la fitxa bàsica. És una qüestió d'intermediació, entenen que ells són serveis intermediaris i fan servir les fitxes i després ja enviaran el seu CV. L'ús de la fitxa bàsica és perquè són intermediaris, i s'asseguren que la informació està acreditada.
- A Sant Pere de Ribes envien el CV i fan actualitzar la fitxa bàsica als potencials candidats/es.
- A Palau-solità i Plegamans envien la fitxa bàsica i l'empresa els truca per demanar el CV, i així el servei aprofita per defensar les diferents candidatures.
- A Manlleu cada CV s'adapta a una oferta, es treballen diferents models de CV. Per tant, no envien la fitxa bàsica, "enviem el CV en PDF a les empreses". Cada any obren una carpeta amb tots els currículums rebuts. A les persones usuàries que fan autocandidatures per web, els contacten i els demanen el CV, en format PDF, que és el que s'envia a l'empresa.

- **Prospecció**

Ens local: Mataró

Problema que es planteja:

Quines bones pràctiques teniu en l'apropament a l'empresa? Com crear els vincles? Heu fet coses noves?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Sant Boi de Llobregat posa sobre la taula que les empreses volen una resposta ràpida. Comenta que "les empreses no ens donen el valor que tenim". És un servei gratuït i professional, que fa una preselecció prèvia de candidatures.
- Des de Granollers mencionen que no és només un servei gratuït, sinó que les empreses aconsegueixen subvencions gràcies als SLO. Per exemple, des dels últims anys, l'ajuntament ofereix una línia de subvenció per a la contractació per persones aturades (30 Plus o ajuts del propi ajuntament), però que aquest any no s'ha fet. I el que han observat és que ja hi ha una dinàmica d'empreses que venen demanant la subvenció. El primer que pregunten és si "hi ha alguna subvenció. S'hi han acostumat i venen amb molta exigència". Quan hi ha subvencions, hi ha ofertes. Per exemple, en el programa 30 Plus hi ha hagut tal volum de demanda d'ofertes, que resultava fins i tot complicat concretar una primera visita. Com a criteri, el servei va decidir que si les empreses volien rebre una subvenció primer "s'havien de conèixer". Han de definir uns criteris interns per seleccionar les empreses amb les que treballar (contracte indefinit, jornada completa...). La idea és intentar tenir més aquest control i establir les regles de la col·laboració i es triarà com.
- Des del Servei de Mercat de Treball es posa en valor la feina dels serveis locals, "els processos de preselecció que els estem fent", en el sector privat tenen un cost. Els costos és un concepte que entenen molt bé. No ens fan un servei, som nosaltres que els el fem. Som un servei públic i prestem un servei. Quant costa un procés de selecció?". Evidenciar el cost i visualitzar el seu preu, com per exemple, com es fa en les matrícules de la universitat o en el metge. La col·laboració publico-privada està bé, però ha de ser equilibrada perquè sinó el sector públic hi perd. "Nosaltres hem de donar el millor servei, però han de tenir clar el que s'estan estalviant. Estem en mercat de treball, on hi ha dos agents: una oferta i una demanda, on sense empresa no hi ha treballador/a i al inrevés".
- Santa Coloma de Gramenet planteja també com gestionar el feedback amb les ofertes: "si no tenim una interacció prèvia o contactes previs amb les empreses és més difícil". Quan hi ha un procés de fidelització i de treball previ és millor, però costa molt. Posa en evidència també que en les grans empreses, l'àrea de recursos humans té un pressupost i si no realitza despesa, els poden treure aquest pressupost, així que també els convé gastar-se'l, per exemple en l'externalització dels processos de selecció, i en canvi, a les petites empreses, la dificultat és que no tenen temps.
- El boca-orella. Com a exemple, des del Servei de Mercat de Treball es descriu com una empresa de Barcelona es va traslladar a Olesa de Montserrat; primer, es van traslladar amb la plantilla, però després van anar buscant persones a portals online, però no va obtenir bon resultat. Va contactar amb l'SLO. A partir de la bona experiència, el servei va demanar a l'empresa que els fes "difusió" entre el teixit productiu, i el boca-orella els va funcionar, les empreses anaven a l'SLO quan tenien ofertes.
- Santa Coloma de Gramenet manifesta que el boca-orella també fa taques d'oli negatives. Una empresa té una oferta, li envien possibles candidats/es, es pregunta a l'empresa "com

ha anat?" i et diuen que la persona només ha anat per a què li signin el paper de l'OTG, o va començar però al quart dia ja no va tornar, o els que volen treballar en negre perquè reben ajuts...

- Es posa de manifest que si es vol fidelitzar l'empresa, hi ha determinats perfils que no es poden presentar. I Manresa evidencia que no enviar a ningú també és demolidor, aquí també "et tanques una porta perquè si no els hi dones resposta ja no et truquen".

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des del Servei de Mercat es planteja que l'estabilització del referent de prospecció també ajuda a millorar les relacions amb les empreses. No és el mateix canviar el prospector cada 3 mesos, que sigui el mateix durant 2 anys.
- Visualitzar el cost del servei com es fa en Educació (matrícules) o en Sanitat.
- La creació de xarxa de contactes d'agents: per sectors, gremis... és un bona oportunitat. Mataró posa com exemple el conveni que ha realitzat amb un gremi per a una subvenció que no estava relacionada amb l'ocupació, però "s'han venut" els nostres serveis. "Tu vols això? Jo et demano una contraprestació". I a partir d'ara l'SLO ja no va a l'empresa, és el gremi el que parla de l'SLO. En suma, posicionar el servei.

Ens local: Sant Pere de Ribes

Problema que es planteja:

Com teniu estructurada la prospecció? Com ho feu per a detectar empreses noves i fer les primeres entrevistes?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- A Sant Pere de Ribes, Promoció Econòmica està separada d'Ocupació, estan en àrees diferents. Tenen una prospectora comarcal que va un cop a la setmana al territori, i un AODL que fa alguna tasca de prospecció, però no tenen la figura de prospecció com a tal.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A Palau-solità i Plegamans disposen del 70% de jornada d'un prospector, en modalitat de licitació per l'Ajuntament des del 2016, que realitza les tasques de prospecció. És una figura vital, treballen amb 630 empreses i 1.200 autònoms. La figura d'empresa explica els serveis de l'SLO al teixit empresarial. Amb aquesta finalitat, Palau-solità i Plegamans té un guió d'entrevista que posen a disposició dels altres SLO. Des de Sant Pere de Ribes es comenta que mitjançant la prospectora comarcal tenen consensuat un model d'entrevista. Si detecten una nova empresa per qualsevol via (*empresite*, observatori del Consell...), contacten amb ella i els expliquen el servei. També hi ha un compromís amb l'àrea d'Activitats de l'Ajuntament de traspàs de la informació en el moment de la detecció d'una nova empresa, però costa i reclamen. L'Observatori és una altra opció, cal pagar, però val la pena. Quan detecten una empresa nova busquen la manera d'anar a visitar-la. Opinen que l'aplicació Xaloc és molt més àgil per al registre de les persones usuàries que per a les empreses. Mencionen que a l'agenda d'empreses de la PTX Xaloc, l'itinerari d'empreses no està tan treballat, no inclou aspectes com internalització i altres assessoraments. Tenen una base de dades d'empreses a part de la PTX Xaloc, que els permet fer selecció.

  Des del Servei de Mercat de Treball s'aclareix que l'itinerari de les empreses de la PTX Xaloc està orientat a la intermediació, i es recorda que, com succeeix en molts SLO, Teixit Produc-

tiu està separat de Mercat de Treball. Igualment, s'està d'acord en què ~~si~~ seria ideal tenir integrat tot l'itinerari complet de les empreses.

- A les Franqueses del Vallès, el servei d'Activitat forma part de la seva àrea, i els envia la informació de les noves empreses, de les noves altes.
- A Cardedeu hi ha compromís des d'Activitats perquè facin traspàs de les noves empreses, però costa molt.

II. Procediments d'avaluació

- **Avaluació del servei: Satisfacció de les persones usuàries**

Ens local: Palau-solità i Plegamans

Problema que es planteja:

Passeu un qüestionari de satisfacció a les persones usuàries? Quan es passa el qüestionari (després de l'entrevista, quan fa un any que estan inscrits, quan han trobat feina...)? Quin tipus de preguntes? I sí ja l'han respost, quan li torneu passar?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des del Servei de Mercat de Treball s'explica que fa uns anys es va fer un recull de qüestionaris d'avaluació, es van compartir diferents models, però no hi ha un model unificat, ja que la prestació del servei és diferent en cada SLO.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Sant Andreu de la Barca, després de l'entrevista ocupacional, passen un qüestionari d'avaluació en paper, perquè no responguin davant del/de la tècnic/a i no se sentin pressionats. Abans se'ls passava després de l'entrevista. Si fan orientació, també els passen el qüestionari.
- Castellar del Vallès abans enviaven l'enquesta per correu electrònic, un cop al mes, per valorar l'entrevista inicial:
  - L'atenció rebuda
  - La informació
  - El temps
  - Les instal·lacions

  Ara tenen una tablet i abans de sortir de les instal·lacions, les persones usuàries responen les preguntes amb emoticones (utilitzen Google Forms, que és gratuït i permet incorporar icones). Però valoren l'entrevista. no el procés. També es valora el Club de Feina un cop al mes (ara no s'està passat per baixa de la persona de referència). Disposen també de models de valoració per a cada oferta, i per als tallers. Quan l'empresa tanca una oferta, els envien un qüestionari de valoració. Quan fan taller envien un WhatsApp, amb el formulari de Google Forms, cinc minuts abans d'acabar perquè responguin l'enquesta.
- A Sant Joan Despí, una vegada l'any tenen l'auditoria de qualitat. A les persones usuàries que fa un any que utilitzen el servei, se'ls envia un qüestionari (enllaç de *Google Forms*) per valorar la intermediació, l'orientació... Les persones usuàries avaluen del 0 al 5 cada ítem del qüestionari, referit a l'any en curs. Obtenen un 20-25% de resposta.

- Manlleu facilita un codi QR amb els formularis d'enquesta per escanejar el codi. Es facilita el QR per evitar que el/la tècnic/a hagi de donar l'enquesta directament, és menys forçat i així eviten que a les persones usuàries els sigui violent respondre amb la tècnica al davant. Utilitzen el *Google Forms* com a eina, tant per a les accions grupals, com per a les individuals.
- A Sant Pere de Ribes tenen un ordinador amb el formulari obert (*Google Forms*) a la sortida del Club de Feina, i les persones usuàries l'omplen, entre d'altres. Amb aquest avaluen el servei rebut i les instal·lacions.

III. Fidelització

- **Compromís de les persones demandants: persones sense predisposició a la recerca activa de feina**

Ens local: Igualada

Problema que es planteja:

Feu accions específiques amb persones usuàries que cobren prestacions i no volen treballar o que només volen continuar justificant que estan en recerca activa de feina?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Vilafranca del Penedès plantegen la qüestió següent: "ens toca?". Es pregunta si aquesta és una funció de l'SLO, l'assistència a persones de Serveis Socials que realment no estan a punt per treballar. Si la persona no vol treballar i el que fem amb ella és contenció social, no esmerçar recursos d'ocupació. Han creat un equip amb Serveis Socials i educadores per identificar perfils i decidir qui atén què, que és el Centre de Recursos per a la Inclusió i el Treball (CRIT). Aquest equip fa seguiment a la inserció de persones amb risc d'exclusió social. Han treballat anys per establir uns criteris per considerar que una persona és inserible i que Serveis Socials entengui que és un perfil inserible.
- Des de Vic es coordinen amb Serveis Socials per saber què fan ells i què fa Ocupació, parcel·len què fa cadascú. Així aconsegueixen que no els arribin persones amb aquest perfil.
- Santa Perpètua de la Mogoda planteja no intervenir en la fase prèvia quan les persones no estan en situació d'incorporar-se al món laboral. Sant Adrià del Besòs, menciona que es tracta d'un col·lectiu vulnerable amb importants dificultats per a accedir al mercat laboral i, en alguns casos, la predisposició per a treballar pot ser limitada. En aquesta situació, es facilita la documentació a aquelles persones que necessiten un informe per continuar rebent prestacions. .

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Abrera aporta la seva experiència del treball transversal amb Serveis Socials, Promoció Econòmica i una entitat que es diu Fundació Àuria (entitat que treballa amb persones amb discapacitat i vulnerabilitat social). Tenen reunions mensuals, i amb les persones derivades quinzenals, i decideixen qui va a ofertes o altres accions: formació, TIC... Potser no tenen l'objectiu final de la inserció en alguns casos, però sí treballar altres aspectes (formació, autoestima...). Parteixen de col·lectius vulnerables i/o amb discapacitat. Es troben amb persones que cobren la renda garantida o altres prestacions, que és més import que el sou de moltes ofertes. Si cobren 1.000€ de la Renda Garantida no ho deixaran. Les insercions es plantegen a llarg termini. Treballen amb "nom i cognoms" i coneixement de les persones. Una mitjana de 15-20 persones. Se'ls dona una atenció encara que no trobin feina, però la coordinació és crucial.

- La Garriga, a aquest perfils, els recomana fer accions d'alfabetització digital, doncs moltes vegades no saben ni obrir una notificació. Tenen el Club de Feina en el Punt TIC. Gestionen una acció del Ministeri, on és necessari un mínim de 100 persones i ho cobreixen. La professora ha dividit l'ACTIC en competències digitals, l'adapta i va treballant de dos en dos (dues competències trimestrals). Aquesta metodologia és més motivadora, i qui faci totes les competències podrà obtenir l'ACTIC.

Ens local: Franqueses del Vallès

Problema que es planteja:

Quines accions dueu a terme amb les persones usuàries que s'apunten al SLO, i no realitzen més actuacions? Tenen persones derivades de la borsa que s'inscriuen però no tornen mai més (per exemple, persones perceptores de prestació que sol·liciten un certificat d'inscripció...) i volen saber si als altres serveis també els succeeix.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- En general, es crea una borsa de persones usuàries que no tenen predisposició per la recerca de feina.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A Sant Andreu de la Barca fan un certificat propi que signen on detallen que consta inscrit al SLO i posen l'itinerari que ha fet (entrevista i sessió informativa), per a que es vegi que no han fet res més i s 'adjunta itinerari. Quan una persona ja s'havia inscrit i retorna al cap de molt de temps, per reactivar-los, els fan anar al Club de Feina.
- Des de Palau-solità i Plegamans es fa un certificat propi on es detalla exactament les accions que han treballat, també faciliten imprès l'itinerari segellat.

IV. Innovació

- **Aplicació de la intel·ligència artificial**

Ens local: Sitges

Problema que es planteja:

Què penseu de la Intel·ligència Artificial, la seva aplicabilitat i possibilitats en els SLO? Ens pot facilitar la tasca diària i què necessitem per implementar-la?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de la Garriga mencionen que la formació realitzada en el marc del BAF en aquesta matèria ha estat mol útil.
- Argentona considera que el seu ús està bé com a primer esborrany, però després s'ha de polir i revisar.
- És important la definició del prompt per a obtenir un millor resultat, a més dels filtres de creativitat, de més o menys creatiu.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Vic explica que la utilitza des que va fer la formació del BAF del Servei de Mercat de Treball "Chat GPT" i puntualitza que és una formació molt recomanable. L'usen per obtenir idees, i reforcen que és important fer bons prompts per a obtenir exemples de dinàmiques i activitats amb les persones usuàries. Per exemple, han preparat una dinàmica de selecció per a monitors/es de Casals d'Estiu. Des del Servei de Mercat de Treball es menciona que s'han planificat noves accions formatives vinculades a la Intel·ligència Artificial per al 2025.
- Des de Santa Perpètua de Mogoda han començat a treballar-ho amb joves. S'han plantejat dos aspectes: l'aplicació a la recerca de feina i l'ús més de gestió (presentacions, Power point...). Han demanat un projecte específic "L'aplicació de la IA en la recerca de feina" i per a l'optimització de les tasques de les persones amb perfil administratiu. El personal tècnic fa formació i impartiran monogràfics gratuïts. Per a les persones usuàries treballaran amb el Chat GPT gratuït. L'Ajuntament s'està plantejant fer un algoritme propi. En clau d'Ajuntament s'estan plantejant fer plecs i licitacions.

- **Competències**

Ens local: Sant Boi de Llobregat

Problema que es planteja:

Com es treballen les competències amb les empreses? Quan es podrà incorporar el treball amb competències que s'està fent amb les persones usuàries a la PTX? Si l'eina obliga a treballar amb competències es treballarà amb aquesta metodologia.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des del Servei de Mercat de Treball es comenta que l'aplicació Xaloc està en procés de canvi de llenguatge tecnològic. Quan el canvi de llenguatge tecnològic estigui implementat, sí que es podran incorporar aquestes novetats.

  També es comenta que a nivell de competències, al web d'Ofertes Xaloc es poden descarregar les fitxes ocupacionals de diferents perfils professionals. Les competències estan tipificades en tècniques, bàsiques i tranversals, i vinculades a les professions. La informació la poden veure tant les persones en recerca de feina com les empreses. Es presentarà una guia de competències clau del mercat de treball properament, que permetrà la identificació competencial. És una eina interactiva molt ajustada al Web d'Ofertes Xaloc. Per exemple: vull ser cambrer al Garraf? Veig les ofertes, tinc les competències? Transversals, digitals... quines són les que demana l'empresa? Sí o no? Sí, perfecte. No? Què he de fer? Has de fer... També orienta com preparar les competències per a les entrevistes. Amb els nous recursos es planteja que des dels serveis, tant amb demandants com amb ofertes, es podrà treballar per competències, però és molt important la tasca feta en paral·lel, el treball de consens perquè tothom entengui el mateix per determinada competència. Hi ha serveis que han participat en la definició. Les millores futures van dirigides a incorporar les competències en el demandant i fer el casament per competències, com fins ara i de forma mixta. L'anàlisi és real perquè està centrat en les ofertes. Amb les fitxes ocupacionals i la guia es podrà treballar en un llenguatge comú, que tothom entengui el mateix en relació amb cadascuna de les competències.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Sant Cugat del Vallès utilitzen una aplicació d'un proveïdor privat que incorpora un mòdul de competències i l'empresa està obligada a incorporar tres competències. Tenen un diccionari. Es va fer una prova pilot per identificar les competències més importants i van dissenyar una eina de validació competencial perquè les empreses entrin en aquest llenguatge. Se les assessora i les ajuden a trobar la paraula adient. "Allò que ens estan dient es tradueix en competències". A l'orientació també es fa aquesta identificació competencial, per a què hi hagi aquest lligam entre l'oferta i la demanda.

V. Marc legal

- **Captació d'ofertes per a persones sense permís de treball**

Ens local: Santa Perpètua de Mogoda

Problema que es planteja:

Com captar ofertes per a persones nouvingudes que encara no tenen el permís de treball? Problema de captar empreses per a persones usuàries refugiades o que tenen el permís per arrelament per formació per cursar un certificat de professionalitat (CP). Aquestes persones han de rebre una oferta de feina relacionada amb el certificat de professionalitat i a jornada completa un any.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- La Garriga considera que és millor l'arrelament familiar, no per formació, perquè els requisits posteriors per trobar feina són molt estrictes. L'arrelament per formació no funciona bé i és molt complicat.
- Des de Montcada i Reixac s'adrecen a les empreses que tenen necessitat d'un perfil que no troben. Proposen anar a empreses que tenen perfils de difícil cobertura, però ha d'estar al catàleg de difícil cobertura.
- Sant Adrià de Besòs comenta que les formacions d'ocupacions de difícil cobertura cal que estiguin en el llistat del SOC d'ocupacions de difícil cobertura. La contractació ha de ser per jornada completa. El problema, o dificultat, dels perfils de difícil cobertura és que depenen del SOC i no sempre són els que tenen demanda per part de les empreses. La gestió per part de les empreses és complexa.
- Vic comenta que les persones candidates a les ocupacions de difícil cobertura a les quals fa referència Montcada i Reixac poden ser aquelles persones que tenen tots els papers i només els falta tenir una oferta de treball. Els perfils que ja són ACOL (les persones migrades en situació administrativa irregular que complexin els requisits per obtenir una autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals d'arrelament social i puguin subscriure un contracte de treball) i que ho tenen tot tramitat sí que és més factible que ho treguin però la resta no. L'arrelament per formació no és tan senzill.
- Santa Margarida i els Monjos afegeix que, a més, en el contracte s'ha de posar una clàusula indicant que aquell contracte està vinculat al procés de regularització per formació, i si no està tramitat a temps, la persona no pot començar a treballar.

VI. Optimització del servei

- **Autocandidatures**

Ens local: Badalona

Problema que es planteja:

Com incentivar que les persones s'inscriguin més a les ofertes? Les persones venen i treballen amb nosaltres, fan tutories... però detectem que tenim poca candidatura per a les ofertes. No és un problema de perfils. Per exemple, una oferta de neteja, d'un gimnàs nou, no es va apuntar ningú. Obrim àmbit, fem casaments... Crèiem que necessitàvem més pedagogia de l'eina; es van fer sessions sobre el funcionament de la web d'ofertes, però tampoc ha funcionat. No acabem de saber per què les persones usuàries no s'apunten a les ofertes.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Granollers planteja que també es troben amb les persones usuàries que s'apunten a tot. S'ha de fer molta pedagogia. Tenim una atur estructural. D'una banda, un perfil de baixa qualificació, que està inscrit/a per obligació, que s'apuntarà a molt poques ofertes, ja que està cobrant una prestació, i les ofertes que encaixen pel seu perfil no li milloren les condicions econòmiques. I després, per altra banda, si tens perfils alts, si les condicions de les ofertes no són bones, no els interessa. El servei des de fa uns anys obliga les empreses a posar una forquilla salarial perquè la persona usuària que vol millorar la feina ha de saber que realment serà així. No publiquen cap oferta web que no tingui aquesta informació.
- Badalona manifesta que no hi ha un patró comú de per què no s'apunten a les ofertes. Passa amb ofertes bones, dolentes... En canvi, des de Viladecans comenten que en les ofertes bones, on les condicions són bones, no els passa, sí que hi ha diferència. Per exemple, quan és un peó de neteja viària, que les condicions econòmiques i salarials són bones, doncs hi ha un bon volum de candidatures.
- Des de Badalona, en la gestió d'ofertes, fan una preselecció prèvia de 3 a 4 candidatures, però les empreses demanen més candidatures. En canvi, en la gestió dels plans d'ocupació sí que troben que hi ha més candidatures.
- Santa Coloma de Gramenet també aborda la realitat dels perfils dels plans d'ocupació. Tal com s'ha mencionat anteriorment sobre la contenció social, és preferible mantenir les persones ocupades en un pla, encara que no compleixin exactament les tasques previstes, per tal de brindar-los suport i ajudar-los a reintegrar-se al sistema. La qüestió és com gestionar aquest cicle de suport, plans d'ocupació i després retorn a la prestació.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Viladecans el dia de l'entrevista fa que la persona es doni d'alta al canal de WhatsApp. Cada setmana publiquen ofertes per aquest canal.
- A Sant Boi de Llobregat han recuperat, després de la COVID-19, les sessions d'ofertes a l'espai de Club de Feina. Quan es fa l'entrevista, avisen a les persones usuàries de les sessions d'inscripcions a ofertes del web Xaloc i donen per fet que han d'assistir. El resultat és que sí que venen, almenys les persones interessades que tenen més dificultats per fer el procés d'inscripció. Els qui ja saben inscriure's no venen, i els que tenen poca predisposició a la recerca de feina, tampoc.
- A Manresa, a la primera entrevista, ja els fan tota la gestió (canvi de contrasenya...) perquè només hagin de clicar en el mòbil per inscriure's en una oferta. Han notat una mica de mi-

llora. A més, el Club de Feina s'ha dividit en diferents nivells segons les necessitats de les persones usuàries. D'un nivell de major suport i assistència, a altres que poden arribar a ser més autònoms.

- Des de Sant Cugat del Vallès treballen la digitalització de les persones usuàries que no tenen competències en aquest àmbit amb professionals del servei. Per reduir el nombre de persones usuàries del Club de Feina, amb poca autonomia i baixa alfabetització digital, ja fa uns anys que van gestionar una licitació d'alfabetització digital. Tot això va venir motivat per la pandèmia, "ens va fer repensar en els serveis a oferir". Disposen d'un servei d'alfabetització digital, ubicat on hi ha el servei d'orientació i el Club de la Feina. S'ha pactat un programa formatiu (com si fos les autoescoles per mòduls), que es van repetint setmana a setmana, i amb una metodologia molt pràctica de cara a la recerca de feina (fer un currículum, enviament de correus electrònics...). Després hi ha un sessió de seguiment per veure l'evolució. El resultat s'ha notat positivament en l'evolució de l'autonomia de les persones usuàries. En el municipi feia falta un recurs per aprendre la informàtica des de zero.

- **Cobertura d'ofertes**

Ens local: Abrera

Problema que es planteja:

Com millorar la cobertura d'ofertes? Envien candidatures idònies de seguida i, tot i així, l'empresa la cobreix per altres vies (Infojobs, autocandidatures...)

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Montcada i Reixac assenyalen que Infojobs selecciona els/les candidats/es exactament amb els paràmetres que demana l'empresa, però els SLO no fa discriminació per gènere, edat... com sí que fan aquests portals privats. Des dels SLO se segueixen criteris d'igualtat, fet dificulta de vegades el trobar persones candidates enfront d'agents col·locadors privats.
- Vilafranca del Penedès proposa preguntar a les empreses per què han cobert l'oferta per Infojobs o altres vies, què li ha agradat de la persona que han contractat. També els passa, però ben cert que hi ha empreses que valoren les persones candidates que deriva l'SLO.
- A Vic funciona molt bé el fet que les empreses hagin tingut una experiència d'èxit amb altres processos de selecció anteriors.

- **Dinamització del club de feina**

Ens local: Manlleu

Problema que es planteja:

Com es gestiona el Club de Feina? Quines activitats es fan per dinamitzar-lo? Com ho feu per tenir assistència al Club de Feina? Què feu i com ho feu?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A Les Franqueses del Vallès obren un 1 dia (divendres) a la setmana. Per exemple, les persones usuàries que venen de forma espontània al servei, els deriven al Club de Feina (CF). Puntualitzen que hi ha molta inserció, i el volum del CF ha baixat molt. Aprofiten el marc de la taula per afegir una altra qüestió: què fan la resta de serveis amb les persones del Club

de Feina que no tenen alfabetització informàtica? Com treure'ls la por de l'ordinador?

- A Castellar del Vallès tenen dies assignats, obren dimarts i divendres de 9.00 a 13.00. També fan com les Franqueses del Vallès, que deriven assistències al Club de Feina. Per exemple, per actualitzar dades, demanen que vagin al Club de Feina i el personal tècnic els introdueix només les dades. L'ordinador el fa servir el tècnic. Disposen de 5 ordinadors, però l'ús que en fan les persones usuàries és residual, ja que a nivell personal pràcticament tothom ja té altres eines més accessibles per a buscar feina, com ara el telèfon mòbil. Sobre el perfil de baixa alfabetització digital, organitzen petits tallers o càpsules amb les persones amb baixes competències digitals, com ara recuperar les contrasenyes. Però això ho fan fora del Club de Feina; el Club de Feina és per a necessitats específiques.
- A Sant Pere de Ribes tenen duplicat els serveis per territori (Ribes i a les Roquetes del Garraf). Dilluns a un nucli, dimarts a l'altre espai obert, en horari de 9.00 a 13.00. Està destinat a persones que estan donades d'alta. Poden fer qualsevol consulta i les persones usuàries hi van en qualsevol moment dins de l'horari establert. Si detecten mancances, li donen hora per fer orientació. Es reforça el Club de Feina amb correus d'informació, com informació sobre plans d'ocupació, modificacions de CV.
- A Sant Andreu de la Barca, abans ho feien com Sant Pere de Ribes, però ara han reduït l'horari perquè es trobaven que hi havia dies que no tenien assistència. L'activació del Club de Feina és amb cita prèvia amb demanda concreta. Fan demanar cita prèvia perquè d'aquesta manera i no els falla l'assistència. S'han de posar les persones usuàries directament davant de l'ordinador, perquè siguin autònomes i els donen suport. Han reduït el nombre de persones assistents, però aquestes venen amb més interès, amb més predisposició a la recerca de feina. També han realitzat un conveni amb Cibervoluntaris per treballar amb les persones amb baixa alfabetització digital.

- **Inactivar demandants**

Ens local: Granollers

Problema que es planteja:

Feu actualitzacions de Xaloc? Nosaltres cada 3 mesos desactivem, si no hi ha hagut activitat. Nosaltres prioritzem a les persones que fan recerca activa de feina. Si vols que t'activem has de fer recerca activa. Quan la persona usuària fa l'entrevista li diem: "aquí l'interessat/da ets tu, si no fas recerca activa als tres mesos et desactivarem". Els desactivem, no vol dir que els eliminen, però no els tindrem en compte per cursos, ofertes, programes... Un % ja no apareix, els altres que venen o truquen perquè s'han trobat desactivats els ho expliquem, i si realment no hi ha hagut canvis els activem i sinó els passem a orientació per actualitzar l'expedient. Veuen que això és seriós. Després de 2 anys desactivats, els eliminem.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Mataró abans es desactivaven les persones quan portaven un any d'inactivitat, i feien la revisió cada mes. Cada mes hi havia unes 100 persones que es desactivaven, però era molt volum. Ara no eliminen si no porten 5 anys desactivats. Analitzen els perfils i més o menys ajusten les atencions segons els perfils.
- Santa Coloma de Gramenet parla de punts vermells amb relació a si les persones no fan allò a què s'han compromès.
- Sant Cugat del Vallès també desactiva als 3 mesos. Tenen un reglament de bones pràctiques que està publicat al web, per fer-los responsables, que coneguin les regles i inactiven de manera que no es poden presentar a les ofertes si no es fan determinades accions.

Ens local: Sant Joan Despí

Problema que es planteja:

Com feu els seguiments sistemàtics? Com fer els seguiments sistemàtics per tenir actualitzada la borsa de treball? Per exemple, si teniu una persona usuària fa més de dos anys que no té moviments, què feu l'elimineu, inactiveu...?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Castellar del Vallès explica com cada 3 mesos inactiven la persona si no ha dit res, i l'eliminen als 5 anys. Si estan inactius i hi tornen, cal que actualitzin les dades al Club de Feina o recepció. Consideren que és la manera de tenir actualitzada la informació.
- Sant Andreu de la Barca no elimina les persones usuàries i si tornen, les reactiven.
- Palau-solità i Plegamans no elimina mai. De tant en tant envien un Whatsapp per preguntar a les persones si segueixen interessades o volen ser inactivades. Realitzen batudes per franges d'edat (joves, més de 60 anys...) o per sectors. Fan trucades o envien WhatsApp.
- Sant Pere Ribes, després d'inactivar, si torna la persona, sempre li fan orientació. Per tant, no inactiven gaire per no sobrecarregar-se de feina.

- **Itineraris definits**

Ens local: Mataró

Problema que es planteja:

Arran de la pregunta de Granollers, sobre la inactivació de les persones demandants, es planteja si els serveis tenen limitada l'atenció, si tenen circuits establerts. Pot ser més intensiva o més curta. Mataró pregunta si, tenint en compte que l'accés al servei és universal, però els recursos existents són limitats i que, per tant, no es poden atendre totes les demandes de les persones usuàries, hi ha alguna experiència de "limitacions d'accions" (per exemple, en sis mesos es poden oferir 10 actuacions)?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Sant Cugat del Vallès aclareixen que, en el seu cas, pel volum de persones usuàries, no es plantegen aquest aspecte.
- En general, es planteja que dependrà de la persona usuària. Es planteja si la consulta és per un tema de recursos.
- Des de Badalona mencionen que quan hi ha programes d'orientació específics per a diferents perfils han d'anar a aquests programes. Des del servei s'ha de treballar des del prisma del "just equilibri". No pot ser que una persona tingui quatre atencions i una estigui en llista d'espera més d'un mes. El personal tècnic ha d'equilibrar entre atencions noves, orientacions, derivacions... és una pressió afegida que tenen darrera.
- En general, es debat sobre com els programes condicionen l'itinerari, què és el que es pot fer versus què és el que es vol fer. A nivell més ampli, d'estructura, ja és diferent. Des del Servei de Mercat de Treball es posa sobre la taula el paper del full de compromís. És un compromís per ambdues bandes, i a cada sessió s'arriba a uns acords. Per això s'insisteix que l'expedient no estigui en blanc. Si s'està fent un itinerari que s'ha acordat per ambdues bandes, i es troben que la persona usuària no fa recerca activa de feina, això fa que estigui

en el punt d'inactivació.

- Des de Granollers parteixen que el full de compromís és per a les dues bandes. Si hi ha acords i compromisos, la inactivació vindrà quan no estiguin complint.
- Mataró reflexiona que és un tema d'interpretació, doncs "si mai no hem definit què és un itinerari adaptat als diferents perfils, com sabem el que necessita aquella persona o no, podem estar tres dies o tres anys". És una interpretació subjectiva, i més si hi ha llista d'espera quan reben la directriu que s'alleugeri. Des del Servei de Mercat de Treball es posa com a exemple el procediment de Santa Margarida i els Monjos, que tenia un itinerari definit per fases. Hi havia persones que feien tot el procediment i algunes anaven directament a la quarta fase. Cada fase podia tenir els seus professionals i una tècnica d'orientació.
- Sant Boi de Llobregat comenta que quan hi ha un programa, hi ha un itinerari. I a nivell més ampli, s'atén en funció de les necessitats. En la situació de llista d'espera es van demanar més recursos humans perquè no anés a més. Aquesta és una qüestió, més d'organització interna, i no tant de l'itinerari.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Granollers ha establert un sistema d'organització on les tècniques de programes fan servei generalista de primeres entrevistes un dia cada setmana o cada 15 dies. S'ha definit un quadrant anual, i les tècniques, o un dia o cada 15 dies, es dediquen a les primeres entrevistes. D'aquesta manera les primeres entrevistes sempre s'estan fent. Tenen prioritat per sobre dels programes, és una decisió del servei. Tots els tècnics de programes tenen obligació de saber què estan oferint els seus companys perquè sinó només se centren en el seu programa i en les seves persones usuàries. D'aquesta manera saben què és el servei d'entrada i els diversos serveis. Es treballa en la línia de "tu ets un/a tècnic/a del servei". El personal dels programes només fan primeres entrevistes, a la persona usuària s'informa que avui l'ha atès un/a tècnic/a, però en altres accions el poden atendre altres professionals del servei. No hi ha un/a únic/a tècnic/a de referència per a la persona usuària. Amb aquest model Granollers comenta que no es perd el vincle amb el servei perquè depèn de les necessitats. Si a l'entrevista inicial, es veu que la persona demandant necessita més suport, s'intenta vincular a un programa, però la persona que ve més enfocada a la recerca de feina i és més autònoma, no. El servei està organitzat d'aquesta manera per evitar una cua de gent.
- A Badalona el problema és que a vegades el personal dels programes també van molt just i a vegades la segona setmana ja diu que no pot fer entrades. I si poden han de fer orientació generalista, però com que han de preocupar-se del seu programa no tenen agenda per fer aquestes orientacions: "i...on poso els nous usuaris?". Des de Badalona s'atén una part de Barcelona i de Santa Coloma de Gramenet, que no tenen la PTX Xaloc. A aquestes persones se'ls truca, se'ls fa una comunicació... i es valora l'actitud de la persona, doncs si reclamen alguna necessitat aconsegueixen més resultats, se'ls prioritza.

- **Gestió on-line de cita prèvia**

Ens local: Olesa de Montserrat

Problema que es planteja:

Gestioneu cita prèvia per fer entrevistes per Internet? Algun servei té instal·lada la cita prèvia per a l'entrevista amb el personal tècnic? Us funciona?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- A Olesa de Montserrat no els acaba de funcionar perquè les persones usuàries demanen cita per canviar un telèfon.
- A Sant Andreu de la Barca, Castellar del Vallès i Manlleu l'havien fet servir durant el confinament i la pandèmia, però actualment no.
- En general, els SLO participants no utilitzen aquesta opció.

- **Seguiments**

Ens local: La Garriga

Problema que es planteja:

Per què ens fallen els seguiments amb les persones? Un cop inserides ens consta fer el seguiment de les persones usuàries. Com realitzar els seguiments?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Arran de l'ús del *WhatsApp* per fer els seguiments, des del Servei de Mercat de Treball es pregunta quins serveis en fan ús com a canal de comunicació. Igualada, Sitges, Vic, Santa Perpètua de Mogoda, Argentona, Abrera i Vilafranca del Penedès hi responen afirmativament. En canvi, Sant Adrià del Besòs manifesta que des de l'àrea d'informàtica se'ls va denegar el *WhatsApp Business*.
- Montcada i Reixac comenta que tenien *WhatsApp* però ara ja no per temes de protecció de dades. Això els ha fet minvar molt les comunicacions personals. Els telèfons a *WhatsApp* estan guardats en una empresa externa a l'Ajuntament, i per un tema de protecció de dades l'àrea d'informàtica no n'era partidària.
- Des de Vilafranca del Penedès comenten que es realitzen autoritzacions de consentiment només amb la persones que fan formació per incorporar-se a les llistes de distribució de *WhatsApp*. El full de compromís Xaloc no contempla l'ús del *WhatsApp*.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Santa Perpètua de Mogoda, la primera entrada no és *WhatsApp*, només és a partir de quan la persona usuària ja està captada. Fan un full de compromís normal, amb els drets d'imatge i de WhatsApp a banda. Per exemple, demanen a part un consentiment a les persones usuàries per estar en un grup de WhatsApp.
- Des de Vic, comenten que un cop l'any, envien un correu a totes les persones que han estat ateses per saber la seva situació actual, si estan treballant o no, amb una data de termini. Això funciona poc, igual que el telèfon. En canvi, han evidenciat com per *WhatsApp* sí que responen més, i funciona millor. Aquest any 2023 no ho han fet i, com a conseqüència, les insercions registrades han baixat.
- Des de Sant Adrià del Besòs expliquen que fan el seguiment trimestral de les persones ateses en el trimestre anterior. En la gestió d'oferta també contacten telefònicament amb les persones candidates, i a partir d'aquí obtenen també informació de la situació actual d'aquests.

Ens local: Argentona

Problema que es planteja:

Com canviar la sistemàtica de fer un seguiment. Altres formes de fer seguiments?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Santa Perpètua de Mogoda plantegen el creuament de dades amb la Seguretat Social com fa el SOC, en el cas de la formació ocupacional.
- Vic parla de l'Administració Oberta. En aquest cas, si la persona ens donés l'autorització, es podria accedir a la informació.

VII. Atractivitat del Servei

- **Assistència a entrevistes o accions**

Ens local: Montornès del Vallès

Problema que es planteja:

Com gestionar l'atenció a persones que no assisteixen a les entrevistes o a les accions? Les persones usuàries no assisteixen, però apareixen al cap de dies i volen ser ateses perquè tenien dia i hora.

Algunes de les solucions proposades en han estat:

- Sant Andreu de la Barca ha establert una sanció (que és estar sense apuntar-se a la borsa durant 3 mesos) per a aquells casos de persones que falten a la sessió d'acollida (quinzenal els divendres) sense justificació.
- Castellar del Vallès manifesta com les sessions d'acollida són un bon filtre, atès que ja hi fan la recollida d'informació, de documentació i de signatura del full de compromís. L'administrativa omple una primera fase de dades inicials. Després es realitza l'entrevista ocupacional. Si la persona usuària no es presenta, se la dona de baixa. Amb aquest procediment el nivell de no assistència a l'entrevista ha baixat. Abans, quan es feia directament, fallava molta gent i es dedicava molt de temps a introduir dades. Però ara, com que ja tenen les dades introduïdes, es poden posar a treballar amb les competències. Sí que es troben que els falla una mica més de gent quan passa temps entre la sessió d'acollida i les entrevistes.
- Sant Pere de Ribes també realitza sessions d'acollida.
- Montornès del Vallès considera que les sessions d'acollida poden ser una bona opció. També comenten que tenen mòbils, però aquests no tenen accés a *WhatsApp*.
- Cardedeu comenta que, per reduir la no presentació a les entrevistes o accions, realitzen un recordatori a les persones el dia anterior. Així mateix, també intenten donar hora en la mateixa setmana i en el mateix dia. Això sí: la persona no es dona d'alta fins que no es realitza l'entrevista.

- **Accions per visibilitzar els SLO**

Ens local: Sant Adrià de Besòs

Problema que es planteja:

Què podem fer perquè l'SLO sigui visible a un major nombre de persones usuàries? Com aconseguir ser més referents al territori? Què podem fer per fer més visible el servei?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Montcada i Reixac mencionen que és important que l'Ajuntament faci una aposta clara pel dispositiu local. Es necessita suport institucional. I que hagi una persona dedicada a xarxes socials.
- En general, els serveis locals no utilitzen Tik Tok. Encara que hi ha serveis que col·laboren amb l'àrea de Joventut dels seus ajuntaments, que sí que tenen habitualment aquesta xarxa, per realitzar difusió d'alguna activitat o projecte del servei local.
- Es reflexiona sobre la utilitat de buscar alternatives d'inscripció virtual a persones més autònomes o de perfils més qualificats, com a mesura per accedir a aquests perfils.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des d'Argentona comenten que fan servir el servei de publicitat de la pròpia plataforma d'Instagram (30 euros). Posant un anunci es pot arribar a molta gent seleccionada. Et permet seleccionar el perfil.
- Castellbisbal disposa de l'aplicació pròpia per difondre ofertes: "Castellbisbal a prop". Aquesta aplicació és molt útil per a les persones que no saben utilitzar l'ordinador, ja que per mòbil els resulta més fàcil. Hi ha un apartat d'ocupació, on hi ha totes les ofertes, i és dels més visitats. A xarxes tenen la part de difusió d'ofertes i la de tips, per exemple, "sabies que...".
- La Garriga també fa ús de l'Instagram corporatiu. Dos cops al mes publiquen només ofertes a Instagram i els funciona molt bé: han tingut més empreses i més persones usuàries. Comunicació de l'Ajuntament és qui s'encarrega de la difusió i qui els ha fet la plantilla.
- Montcada i Reixac disposa d'un Butlletí en paper on inclouen notícies. A la ràdio municipal comuniquen les ofertes setmanalment, que es reconverteix en Podcast.
- A Santa Perpètua de Mogoda utilitzen també les xarxes socials i els va molt bé, però l'àrea de Comunicació municipal els les supervisa. A més, hi ha d'haver una persona dedicada a xarxes socials. Remarquen que és important segmentar la informació per xarxa, és a dir, cada xarxa per un aspecte concret. En el butlletí informatiu també es difonen empreses. A la ràdio municipal, cada dimarts difonen ofertes (falca setmanal). Es pot escoltar en directe, però fan Podcasts i els funciona molt bé; de fet és el Podcast més seguit de l'Ajuntament. Es ressalta també, per la idoneïtat i els resultats obtinguts, la iniciativa anual realitzada per Viladecans de la setmana de l'orientació.
- A Vilafranca del Penedès fan ús de les xarxes socials, butlletí i programa de ràdio mensual on cada programa tracten un tema diferent i hi participen una empresa, una persona usuària i personal tècnic. Fan *reels* de talent que s'han format amb el servei i que ara tenen una feina d'èxit. Hi ha una persona del servei que es dedica a la difusió, amb la supervisió del departament de comunicació.
- A Vic utilitzen Instagram, Facebook, Twitter, Linkedin... on pengen les ofertes habitualment. També fan difusió a la ràdio mitjançant píndoles. Una idea que van treure d'anteriors edicions dels tallers i l'han implantat és la de sortir al carrer -a la plaça del mercat de Vic- i

posar una parada en dies concrets. L'any passat van sortir tota una setmana, i el que va succeir és que van col·lapsar les agendes, ja que a les persones que venien se'ls donava dia i hora. Aquest any hi han anat 2 dies a la setmana durant 3 setmanes, i donaven informació, tríptics. Aquesta iniciativa ha permès captar persones i empreses. A més, també es va fer una gravació explicant els serveis, que s'ha fet servir per a xarxes socials i per a les sessions d'informació.

- També es mencionen altres accions, com la del Prat de Llobregat (que organitzen una Jornada d'Orientació) i la de Sant Adrià de Besòs (també expliquen que fan sessions a la UPC d'Enginyeria, a les sessions dels Fòrums d'empreses), però no arriben finalment a les persones usuàries.
- Una altra experiència que pot servir per atraure més persones usuàries ha estat la d'Abrera, que explica l'exemple d'una sessió de presentació d'una empresa gran, com va ser el cas de Mercadona. L'empresa va explicar el funcionament i accés als seus processos de selecció.

- **Participació en formació**

Ens local: Castellbisbal

Problema que es planteja:

Com captar persones per a les formacions? Es troben que han de cancel·lar cursos perquè no els omplen, sobretot de TIC, logística. Com treballar el conveni amb l'empresa amb la formació a mida?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Sant Adrià del Besòs es posa en comú que hi ha persones usuàries que no veuen la utilitat d'algunes formacions, per la qual cosa cal potenciar el seu valor.
- Es comenta que hi ha molta competència entre serveis i agents dels territoris que ofereixen recursos per a joves. Per exemple, Vic assenyala que la formació dual, en la qual l'alumnat rep una remuneració, els arriba a treure possibles alumnes per a les seves accions. Vilafranca del Penedès, per la seva banda, comenta com en el seu territori no arriben als joves per un excés de programes adreçats a ells, ja que hi ha un programa del SOC i un altre del Consell Comarcal que atenen joves fins a 29 anys.
- Des del Servei de Mercat de Treball es recorda l'opció de poder fer difusió a través del web d'ofertes Xaloc, que alhora també permet la inscripció a les accions formatives.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Vilafranca del Penedès tampoc no omplen els cursos TIC ni altres transversals, només formacions que fan de manera coordinada amb gremis que tenen la inserció garantida perquè el programa està adaptat al que necessiten les empreses. Per tant, recomanen que la formació sigui a mida i és important articular la col·laboració amb un conveni. Volen ampliar aquesta fórmula de col·laboració amb altres agents del territori i a altres sectors, especialment l'industrial o logístic.
- A Vic, a tall d'exemple, expliquen una formació especialitzada i pràctica com la formació de "nails" (pintat d'ungles), de curta durada i orientada a resultats. L'acció formativa es va omplir i es van obtenir uns molt bons resultats d'inserció.
- A Abrera gestionen un Certificat de Professionalitat de Gestió administrativa de 900h que sempre omplen. El calendari també és important, i és un element a tenir en compte a l'hora de la programació i definició. El fan a l'octubre, quan els alumnes que no s'han matriculat a

la formació reglada busquen altres opcions formatives. Es recomana estar atents al calendari de matriculació formal, perquè en aquestes formacions es poden apuntar les persones que no han obtingut plaça. També comenten com a recurs la difusió dels cursos al web d'ofertes Xaloc, així com permetre la inscripció on-line.

- Des de la Garriga proposen fer formacions a mida curtes, concretes i pràctiques.

Ens local: Castellar del Vallès

Problema que es planteja:

Com augmentar el compromís d'assistència de les persones usuàries als tallers, per exemple, del Recull? Aquestes s'apunten, però després no es presenten.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- A Castellar del Vallès expliquen el cas d'un taller sobre Infojobs. El curs va tancar amb 19 persones inscrites i el dia del taller només es van presentar 11.
- A Les Franqueses del Vallès demanen justificant a les persones del motiu de la no assistència, i a la tercera vegada que fallen, ja no els permeten participar. Per formació, es volia plantejar que les persones usuàries posessin un preu simbòlic abans d'iniciar l'acció formativa, i que es tornés només a qui l'acabava, però des de Serveis Socials no es va considerar una bona opció. Sant Joan Despí exposa el cas de Sant Adrià de Besòs, on tenen un curs de manipulador a 5 euros, però desconeixen el funcionament de la gestió d'aquest tipus d'inscripcions amb preu simbòlic.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Palau-solità i Plegamans es comenta que "no es veta", "apel·lem a la seva consciencia". Per *WhatsApp* s'envia un missatge a les persones usuàries on s'explica que són diners públics, que han reservat una plaça per fer-ne ús i han impedit que una altra persona hi hagi pogut participar. La implementació del preu simbòlic és complicat perquè és preu públic.
- A Montornès del Vallès també comuniquen a aquelles persones usuàries que han fallat i no han assistit a la formació, que altres persones estan perdent oportunitats. També s'està valorant si inactivar-les si fallen a les accions. Això fa que no posin límit en les preinscripcions, per evitar grups petits i tenir marge de maniobra per si fallen persones a darrer moment.
- Sant Pere de Ribes es planteja un itinerari. Cada setmana fan sessió d'acollida i hi ha unes accions obligatòries: entrevista ocupacional, orientació, IMPULSA (quatre sessions obligatòries, miniformació, que es fan setmanalment); si no poden anar un dia, poden tornar a la setmana següent (donen dues oportunitats). En el cas que no hi assisteixin, han de tornar a començar de zero. També disposen d'un IMPULSA zero, per a persones amb nivells molts baixos d'alfabetització digital. Si les persones usuàries acaben l'itinerari, i estan inactives un temps, però tornen, no se'ls demana que el tornin a fer.
- Sant Andreu de la Barca té bona assistència a la formació Actic (1 i 2) i a les formacions d'Excel. Però a moltes d'altres accions costa molt omplir l'activitat. S'ha provat de fer un itinerari, i en alguns casos ha funcionat i en d'altres no. La proposta d'itinerari de Sant Pere de Ribes és valorada positivament.

- **Perfils qualificats**

Ens local: Caldes de Montbui

Problema que es planteja:

Com arribar a perfils més qualificats? Com captar perfils més qualificats?

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Palau-solità i Plegamans manifesta que és important contactar amb el centre de formació (IES, Universitat...) en funció del perfil professional. Sobre la connexió amb les universitats, parlen amb la UAB i tenen contacte fluid, van als col·legis professionals o als instituts on tenen formació professional; parlen amb el/la tutor/a de pràctiques i estan encantats. També mencionen LinkedIn.
- Manlleu explica que a Osona publiquen les ofertes de perfil alt que consten de cobrir a la web classificats.net, per donar-les a conèixer. La subscripció al web té un cost de 100 euros l'any. Per captar i arribar a perfils qualificats, també organitzen visites a instituts, com als IES amb formació de Grau Superior.
- Les Franqueses del Vallès cita, com una bona via, la formació dual per posar en contacte els perfils més qualificats amb les empreses. A Sant Andreu de la Barca, a nivell comarcal, hi ha una prospectora dual. En canvi, altres serveis com Castellar del Vallès, consideren que la formació dual pot perjudicar l'obtenció de pràctiques dels certificats de professionalitat (el seu volum d'hores és inferior).
- Des de Sant Pere de Ribes també s'organitzen visites als instituts del municipi de grau mitjà i superior perquè s'apuntin al servei quan acabin d'estudiar.

Ens local: Manresa

Problema que es planteja:

Com atraure el perfil qualificat a l'SLO? El perfil qualificat no ve al servei.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Mataró han impulsat el treball amb l'entorn universitari. Però es fa una reflexió sobre el missatge, sobre el contingut a transmetre als joves, doncs aquest no el tenen clar. Quin hauria de ser el perfil de l'orientador/a? Afirmen que "no funciona pel canal que fem servir, no parlem el mateix idioma que els joves, que els universitaris..."
- Badalona assenyala que "no és un aparador atractiu quan entres a les ofertes. Una persona d'aquest perfil entra un dia, però al segon ja no perquè el què oferim no és atractiu per a ella. I sovint no saben què som o què oferim". Per exemple, les ofertes de carretoner, logística, etc. no els interessen.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Des de Manresa es fa orientació als graus universitaris. Tenen un tècnic universitari per a orientacions. Es realitzen petites orientacions al campus, online... però tot i tenir aquest programa i suport, els estudiants no venen.

Ens local: Vic

Problema que es planteja:

Com capteu perfils com el de mecànic/a, quan cada vegada venen persones amb perfil més baix? Com captar persones amb perfils d'oficis? Han intentat fer formacions a mida però no hi ha manera.

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- Des de Montcada i Reixac es posa de manifest com les persones d'ofici ja estan treballant. Volen fer retenció del talent i potenciar el vincle amb les empreses que en algun moment han demanat aquests perfils de difícil cobertura fent formació a mida. Per exemple, perfils de peixaters i carnissers, però el que costa és trobar les persones que es vulguin formar o treballar en aquests oficis. Intenten captar persones usuàries oferint-los proximitat del lloc de treball, però també anar a buscar gent que estigui treballant a d'altres municipis.
- Des de La Garriga també s'evidencia com hi ha molts oficis on no hi ha persones que hi vulguin treballar, com per exemple el cas de forners. En general, també hi ha cicles formatius que no s'omplen, com el de fuster.
- Des de Sant Adrià de Besòs comenten que hi ha un canvi de paradigma entre els joves (canals de comunicació, concepte de treball...), i "nosaltres no els seguim, no estem adaptats. No tenim aquesta visió."

Algunes de les solucions proposades han estat:

- Vilafranca del Penedès realitza una formació a mida per formar perfils professionals que les empreses no troben, com instal·ladors de plaques solars, instal·ladors d'aigua i electricitat (lampistes), instal·ladors de fibra d'òptica... El programa es dissenya amb l'empresa i la durada és de 150 hores. Per exemple, el curs de plaques solars ha tingut una inserció del 75%. I les persones usuàries no tenen coneixement previ de l'ofici. La clau ha estat el vincle amb el gremi. Publiciten la informació amb el gremi, demanen a les empreses que agafin l'alumnat en pràctiques, però no els demanen un compromís d'inserció. Les empreses es mostren molt interessades quan se'ls ofereix la formació de Prevenció de riscos laborals de l'ocupació en concret, que cobreix l'ajuntament. Ara es vol ampliar a altres sectors amb empreses o associacions com els de places de mercat per a peixaters, carnissers, etc. També es comenta la Fira d'oficis, organitzada conjuntament amb la Cambra de Comerç, per donar a conèixer les formacions d'oficis. Amb aquesta Fira intenten captar joves perquè s'inscriguin als cicles formatius de mecànica (fabricació mecànica).
- A Santa Perpètua de Mogoda la formació de prevenció de riscos laborals i treball en alçada la cobreix l'ajuntament. En canvi, per les casuístiques del territori, la demanda de formació de l'àmbit d'instal·lació de plaques solars no ha funcionat.

- **Xarxes socials**

Ens local: Cardedeu

Problema que es planteja:

Com gestioneu la comunicació a través de les xarxes socials? Quins canals són els més eficients?

Reflexions aportades per les persones que participen en la taula:

- A les Franqueses del Vallès utilitzen l'estat del *WhatsApp* per fer difusió. Tenen xarxes socials, però l'Instagram (les "stories") no és propi del servei, és de l'ajuntament. Sant Pere de Ribes es troba en la mateixa situació. Manlleu explica que durant el confiament van tenir la possibilitat d'obrir un compte d'Instagram propi del servei, i actualment és una xarxa que utilitzen per a la difusió d'ofertes, projectes...
- Des de Castellar del Vallès fan servir Instagram, però no acaba de funcionar. No fan enviaments massius. Consideren que la responsabilitat de buscar feina és de la pròpia persona usuària. Són ells els que han d'estar atents a les ofertes laborals del web. Sant Joan Despí planteja també la recerca activa de feina per part de les persones usuàries. Les persones han de ser autosuficients.
- Palau-Solità i Plegamans comenta que l'enviament de la informació de missatges de *WhatsApp* els facilita la gestió de les ofertes i l'actualització de la informació de les persones usuàries.

Algunes de les solucions proposades han estat:

- A Ripollet disposen d'una llista de distribució a través de *WhatsApp*, ho fan servir com a canal de difusió, no com a eina de comunicació. Utilitzen Instagram (especialment), Facebook i Twitter. L'àrea de Comunicació els dona unes pautes de com han de publicar. Instagram és la més vista per a les persones usuàries. És una comunicació que no té gaire *feedback*, ja que no tenen gaires comentaris de les persones usuàries.
- A Manlleu ha funcionat la contractació d'una empresa de comunicació (fotògraf i tècnic de comunicació) per fer un vídeo amb persones i empreses (quan han disposat d'una partida econòmica). Per exemple, sobre les experiències de persones i empreses usuàries relacionades amb el servei, van fer una campanya centrada en diverses persones usuàries perquè expliquessin, en un frase, què els havia aportat el servei. Ho van compartir a Instagram, Facebook i Twitter. Valoren positivament l'experiència perquè les persones "es van sentir reflectides" i a partir "d'aquí van venir més empreses i persones". A més, les xarxes socials les dinamitzen des del servei, disposen d'una agenda de difusió de xarxes: un cop a la setmana es pengen ofertes de feina, altres dies cursos o activitats del servei, i addicionalment actes que van sorgint. Quan les persones usuàries els fan preguntes a través de les xarxes els responen, però els deriven al servei. Comenten que no hi ha gran volum de consultes o comentaris, que no suposa una gran dedicació. Hi ha uns models o plantilles definides per part de l'Ajuntament (de l'àrea de Comunicació) per fer les publicacions.
- A Palau-solità i Plegamans mencionen que "portem 13 anys de feina amb les xarxes". Utilitzen *WhatsApp*, Facebook, Twitter, Linkedin. Cada xarxa o eina té el seu objectiu o finalitat:
  - Facebook: fan difusió d'ofertes del territori. Adreçat principalment a majors de 35 anys. El volum de destinataris és al voltant de 1.300 persones. Informen d'ofertes que ells no gestionen i que estan al territori adequades al perfil de les persones usuàries (proximitat). També publiquen formació.
  - LinkedIn: més adreçat al teixit productiu i a la difusió de programes específics. A més, com pots seguir perfils del municipi serveix per tenir molta informació del municipi i de convocatòries.
  - Twitter: serveix per fer xarxa amb el territori i hi posen els programes més concrets del territori, però no pengen ofertes perquè les seves persones usuàries no hi entren.
  - WhatsApp: l'utilitzen molt, és el seu canal de comunicació amb les persones usuàries, per ofertes de feina internes i formacions. Per exemple, publiquen ofertes a l'estat del WhatsApp. El WhatsApp és més fluid, a l'entrevista ja recalquen a les persones usuàries que és el seu canal habitual de comunicació. Tenen totes les persones usuàries del servei i els envien les ofertes un a un. Aquest enviament d'ofertes els ha facilitat tenir la base

de dades actualitzada. Per exemple, poden enviar 100-150 missatges en un dia. Les trucades de telèfon només les fan servir quan hi ha una situació urgent. Es garanteixen que quan deriven a la persona usuària a l'oferta té tota la informació.

- Instagram: no el fan servir perquè ja es dinamitza des de l'Ajuntament i Cultura. Com a servei no s'ha volgut entrar.

La tècnica que gestiona les xarxes considera que té habilitat i li dedica relativament poc temps, uns 15 minuts diaris de dedicació per la gestió.

7.2 Idees clau: decàleg de propostes

Els SLO han compartit un conjunt de reflexions, idees, iniciatives i propostes que a continuació es presenten sintetitzades a mode de 10 idees clau, en forma de decàleg dels aspectes més destacables, posant èmfasi en la innovació, la col·laboració i una atenció personalitzada que respongui a les necessitats de les persones demandants i del teixit empresarial dels municipis:

1.

Reconeixement del paper dels SLO com a **preventors i gestors de conflictes socials,** adaptant-se a les diferents realitats territorials, i intentant mantenir l'equilibri entre contenció social i indicadors d'ocupació.

2.

Les empreses fidelitzades com a prescriptores dels SLO i la creació de xarxes de contactes amb gremis són recursos que impulsen la **prospecció empresarial** i, per tant, l'aproximació amb el teixit empresarial.

3.

En la **intermediació laboral** és crucial fer visible **el cost-benefici** que representa a les empreses i a les persones per mantenir una col·laboració público-privada equilibrada.

4.

La formació a mida, la col·laboració publico-privada amb el Tercer Sector i la coordinació amb els Serveis Socials són accions clau per afavorir **la inserció dels col·lectius més vulnerables.**

5.

La planificació trimestral dels seguiments i l'ús de canals de comunicació com WhatsApp són accions que optimitzen els **seguiments.**

6.

Les accions d'alfabetització digital en els espais del Club de Feina, i la definició d'itineraris segons el nivell, són accions positives per a afavorir **l'autonomia de les persones demandants.**

7.

La detecció prèvia de necessitats, la conscienciació sobre el cost, l'establiment d'un dipòsit econòmic de retorn i/o la vinculació a ofertes són accions proposades per **millorar l'assistència a la formació.**

8.

La figura d'un/a referent per als joves, l'acollida prèvia i derivació segons necessitats i/o la col·laboració público-privada (p.e. amb Gremis) són accions proposades per ser **més efectius i tenir més impacte.**

9.

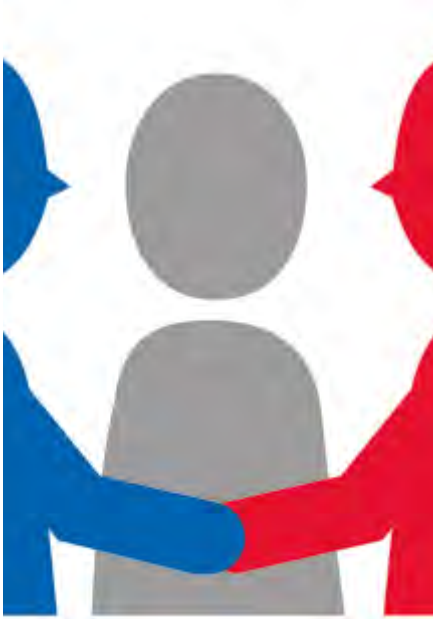
La **Intel·ligència artificial** és una **eina tecnològica incipient** que s'està començat a explorar per part dels serveis, per millorar l'eficiència en la qualificació dels perfils, en l'orientació i en la intermediació.

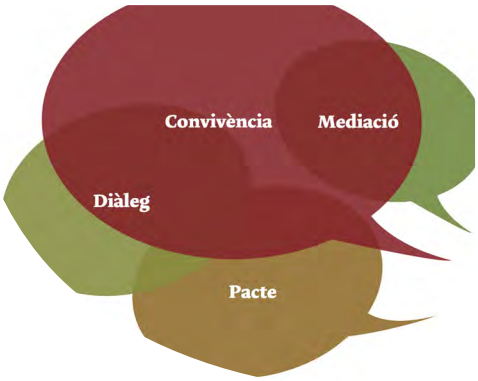
10.

L'**ús de les xarxes socials de manera segmentada** permet arribar a més col·lectius i diversificar el perfils de les persones candidates. Altres canals de comunicació -com WhatsApp- s'han mostrat com una eina que facilita la comunicació.

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS DE MEDIACIÓ CIUTADANA 2023





Informe dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2023

1. Presentació

2. Gestió econòmica i de recursos humans dels SMC

3. Gestió de casos

4. Els Serveis de Mediació Ciutadana a les comunitats veïnals, espais públics i equipaments

5. Acció comunitària i taules transversals

6. Accions de formació i sensibilització

7. Activitats de difusió

8. Mesures alternatives a la sanció econòmica

9. Principals indicadors del 2023

10. Tallers de millora

11. Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals

1. Presentació

El Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, CCI SMC) de la Diputació de Barcelona analitza els indicadors dels Serveis de Mediació Ciutadana (en endavant, SMC), alhora que impulsa millores en el funcionament d'aquests serveis clau dins del sistema de serveis públics municipals.

El CCI de SMC està liderat pel Servei de Convivència, Diversitat, Infància i Persones Grans, dins el marc del Programa de mediació ciutadana, i compta amb el suport del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.

En concret, el Programa de mediació ciutadana gestiona dues línies d'acció:

- Suport als ens locals amb **servei de mediació ciutadana (SMC)** propi. El 2023 compta amb 47 ens locals adherits al programa, tot i que només 46 participen activament en el CCI, i 117 professionals de la mediació.
- Prestació directa d'un **servei itinerant de mediació ciutadana (SIMC)** adreçat als municipis que no compten amb servei de mediació ciutadana propi. Les dades sobre la prestació d'aquest servei no es recullen en el marc del projecte del CCI SMC.

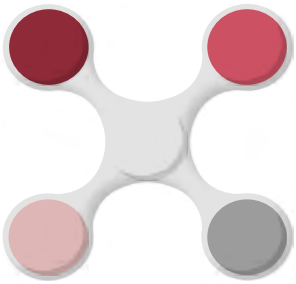
L'Informe de la XIV edició dels CCI SMC presenta les principals línies d'evolució dels indicadors més rellevants en termes de prestació i gestió del servei l'any 2023, reflecteix quina ha estat la seva situació des de diverses dimensions d'anàlisi (gestió de casos, formació i sensibilització, acció comunitària i altres eixos de treball) i complementa les dades dels CCI amb una breu anàlisi qualitativa de les activitats recollides a les memòries dels diferents serveis adscrits al programa de mediació.

GESTIÓ DE CASOS

Gestió de conflictes mitjançant un **treball tècnic**, individual o grupal, per a la **recerca d'una via pacífica i equitativa** de superació del conflicte o de reducció de la conflictivitat tot refent els vincles.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

Activitats de sensibilització i formació al personal de **l'ens local** i a la **ciutadania** en gestió positiva dels conflictes i la mediació; proposta i realització de xerrades, formacions o altres accions per a aconseguir que la ciutadania i el personal de l'ens local coneguin les oportunitats que els poden oferir els SMC i l'abordatge dialogat dels conflictes.



ACCIÓ COMUNITÀRIA

Activitats **orientades a generar relacions positives,** enfortir els vincles socials, el **sentiment de pertinença a la comunitat** i millorar la **cohesió social.**

ALTRES ACTIVITATS

Activitats d'assessorament tècnic i professional a la pròpia organització i a la ciutadania, activitats de difusió en mitjans de comunicació i xarxes socials i visites professionals al SMC.

Aquesta edició l'informe s'ha centrat en:

- Disposar d'una **anàlisi dels principals indicadors de gestió i prestació del servei.**
- **Ampliar l'anàlisi quantitativa i qualitativa de les fitxes d'activitat recollides a les memòries dels SMC amb les dades de les mesures alternatives a la sanció econòmica.**
- **Realitzar una anàlisi de l'actuació dels serveis de mediació en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments).**
- **Posar en valor la pròpia mediació ciutadana i l'activitat duta a terme pels ens locals** i pel programa de mediació ciutadana de la Diputació de Barcelona en el marc de les polítiques locals de promoció de la convivència i el dret a la ciutat.

El següent informe s'estructura en deu apartats i un annex:

- El **primer** correspon a la presentació de l'informe.
- El **segon** conté l'anàlisi de la gestió econòmica i de recursos humans dels SMC.
- El **tercer** presenta l'anàlisi quantitativa de les activitats de gestió de casos.
- El **quart** integra els Serveis de Mediació Ciutadana: en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments).
- El **cinquè** analitza les dades relacionades amb les activitats d'acció comunitària i taules transversals.
- El **sisè** conté l'anàlisi de les activitats vinculades a la formació i sensibilització comunitària.
- El **setè** se centra en analitzar les dades de les activitats de difusió del servei.
- El **vuitè** analitza les dades referents a les mesures alternatives a la sanció econòmica.
- El **novè** exposa les dades clau del CCI dels SMC per l'any 2023. El desè presenta la relatoria dels tallers de millora.
- Es presenta un **Annex** amb una síntesi de les activitats incloses a les memòries d'activitat dels SMC.

Els ens locals participants al CCI SMC constitueixen una àmplia representació de les ciutats de més de 10.000 habitants[1] de la demarcació de Barcelona.

Nombre d'ens locals participants al Cercle[2]



46

(96% dels ens locals a qui la Diputació de Barcelona dona suport)

Població de la demarcació de Barcelona representada al CCI
(en xifres absolutes i en % sobre la població de la demarcació sense incloure la ciutat de Barcelona)



2,82 milions

68%

1 Entre els ens locals participants al CCI SMC 2023 s'inclou a Arenys de Munt tot i comptar amb una població inferior a 10.000 habitants (9.391 habitants l'any 2023).
2 Nota metodològica: Entre els 46 ens locals participants al Cercle, es comptabilitza l'Ajuntament de Caldes de Montbui, tot i que enguany no s'han rebut les dades pertinents.

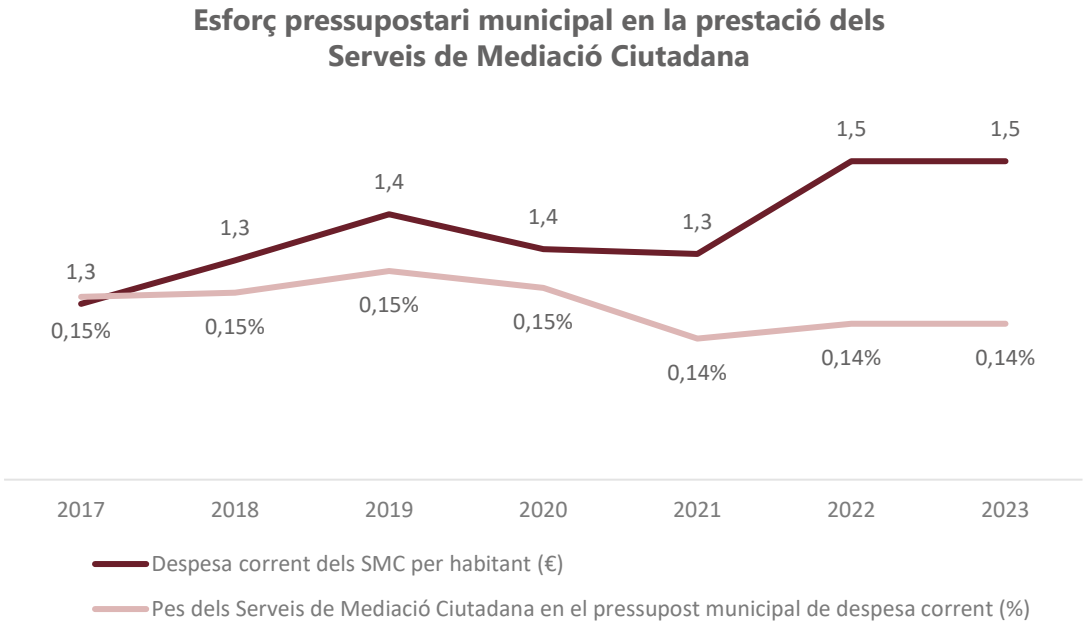
2. Gestió econòmica i de recursos humans dels SMC

A continuació es presenten els indicadors clau dels SMC l'any 2023 acompanyats d'una anàlisi evolutiva dels últims set anys.

Gestió econòmica

Esforç pressupostari

La **despesa corrent** dels SMC durant l'any 2023 és d'**1,5€** per habitant. El **percentatge que representa aquesta despesa corrent sobre el pressupost municipal el 2023** se situa en un **0,1%**, mantenint la mateixa proporció respecte l'any 2022. Entre el 2017 i el 2023, **la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,2€ per habitant; tot i així, el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent no ha variat significativament**. Els anys 2022 i 2023 representen el valor màxim de la sèrie històrica.



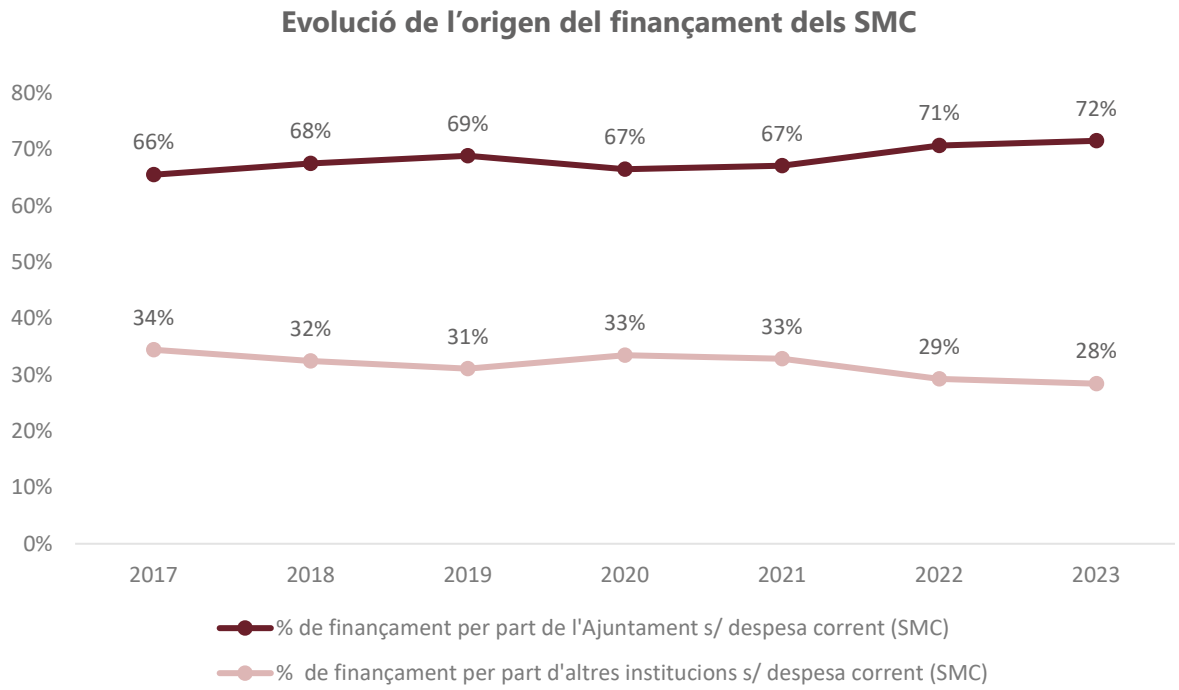
L'anàlisi de les dades del 2023 agrupades per grups de població (Grup +10[3] pels participants entre 10.000 i 60.000 habitants i Grup +60 pels majors de 60.000 habitants) mostra diferències significatives.

	Grup +10	Grup +60
Pes de la despesa corrent dels SMC en el pressupost corrent municipal	0,12%	0,15%
Despesa corrent dels SMC per habitant	1,3€	1,6€

3 *Seguint criteris tècnics d'abast i característiques del servei, s'inclou en aquest grup el municipi d'Arenys de Munt així com els Consells Comarcals de l'Alt Penedès, l'Anoia, el Berguedà i l'Osona.*

Origen del finançament

De mitjana, el finançament dels SMC el 2023 prové en un **28%** de la **Diputació de Barcelona** i en un **72%** de l'**ens local**. El finançament propi per part dels ens locals supera així els valors pre-pandèmia, i mostra una tendència continuista en l'aposta de les corporacions pel servei de mediació ciutadana.



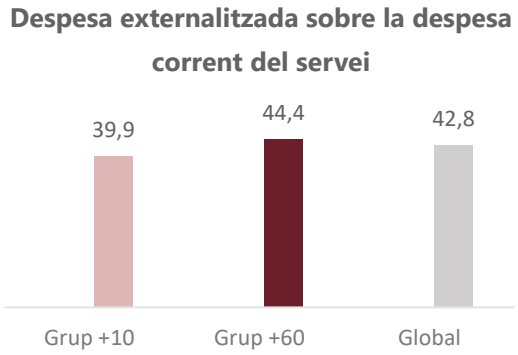
L'anàlisi de les dades per grups de població mostra que l'origen del finançament en ambdós grups presenta una distribució variada entre el finançament provinent d'altres institucions i el finançament aportat per l'ajuntament.

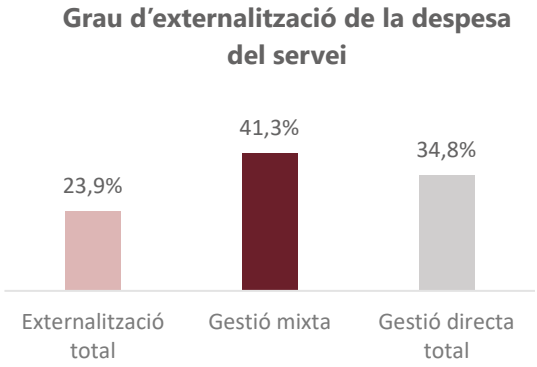
	Grup +10	Grup +60
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent (SMC)	37%	24%
% de finançament per part de l'ens local s/ despesa corrent (SMC)	63%	76%

Despesa corrent

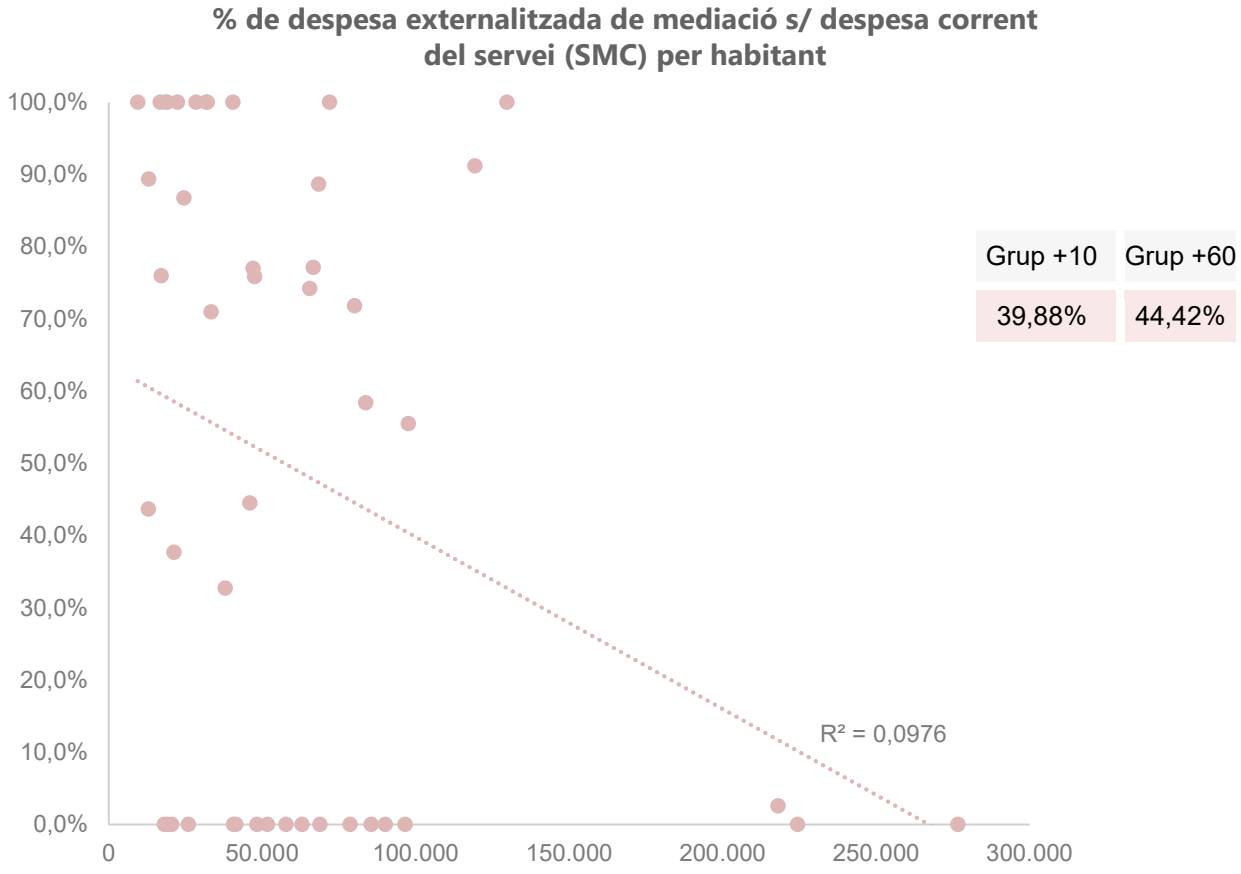
La despesa externalitzada inclou la contractació externa de personal adscrit al SMC, tant personal mediador com altres professionals, així com la contractació de professionals o empreses externes per a tasques puntuals, com ara formació, sensibilització o suport en l'abordatge de situacions complexes. El **percentatge de despesa externalitzada sobre la despesa corrent del servei** se situa en un **42,8%** el 2023. L'anàlisi de la despesa per **trams de població** mostra una **diferència**

de **4,5 punts** percentuals de mitjana. A més, **11** dels **ens locals** participants (**23,9%** de la mostra) **tenen** el **100%** de la despesa del servei de mediació externalitzada, mentre que 16 participants gestionen tota la despesa de manera directa (el **34,8%** de la mostra).





S'observa una relació dèbil entre les variables d'externalització de la despesa corrent i població del municipi (correlació de Pearson -0,31[4]). Per tant, no existeix una correlació directa entre el tipus de la despesa d'externalització i la població de l'ens local participant al CCI SMC.



4 *Per a la determinació de la correlació entre dos indicadors, s'ha considerat que el* ***coeficient de correlació de Pearson (r)*** *se situï entre +0,7 i +1,0 per a les correlacions positives (0 < r < 1), i entre -0,7 i -1,0 per a les correlacions negatives (-1 < r < 0).*

Dedicació dels i les professionals

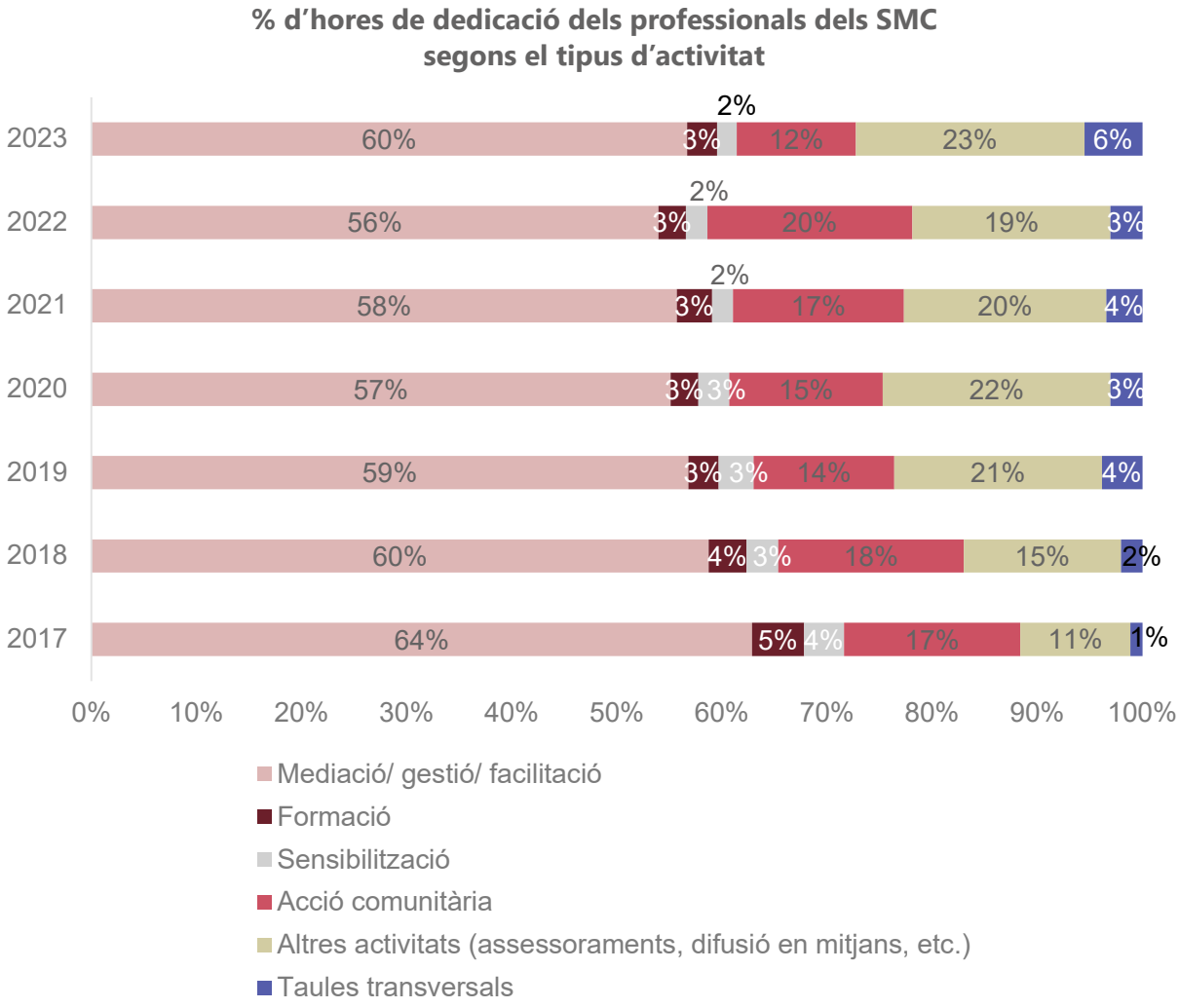
El nombre mitjà d'hores de professional de la mediació per cada 1.000 habitants el 2023 és de **45,3**, amb la qual cosa es consolida el valor en apropar-se als registres anteriors al 2022. **Aquest any representa el valor màxim de la sèrie històrica.**

	2023	2022-2023	2017-2023
Hores anuals de mediador/a per cada 1.000 habitants	45,3	+6,6	+1,3

L'anàlisi de la distribució de les hores de dedicació per tipus de tasca reflecteix que el **gruix d'hores** de treball dels i les professionals dels SMC es concentra en la **gestió de casos**. Aquesta tasca representa un **60% de les hores anuals del personal mediador el 2023, un 4% més que l'any anterior**. En comparar aquesta variable entre trams de població, s'observa que el **Grup +10** està **10,1pp** per sobre de la mitjana del cercle, mentre que el **Grup +60** se situa **5,7pp** per sota.

En aquest sentit, tot i que en **els darrers anys s'observava un increment de dedicació a les activitats d'acció comunitària en el total d'hores de dedicació** dels i les professionals, el 2023 el percentatge s'ha reduït en 8 punts percentuals. Cal destacar, però, que el **Grup +60** es troba **4,1pp** per sobre de la mitjana del cercle, mentre que el **Grup +10** està **7,3pp** per sota.

D'altra banda, cal destacar que la dedicació dels SMC a la **participació en Taules Transversals** és de 5,85 hores de mitjana per professional el 2023, el que suposa quasi 3 punts percentuals més respecte el 2022. No obstant, s'observen diferències significatives entre els ens locals segons la mida de població: els ens locals del Grup +60 estan 2,2 punts percentuals per sobre de la mitjana, mentre que els del Grup +10 estan 4,1 punts percentuals per sota.



Accessibilitat i visibilitat del servei

Activitats de difusió

El percentatge d'**hores dedicades a les activitats de difusió per part dels mediadors/es dels SMC se situa en el 1,3% l'any 2023** del total d'hores dels mediadors/es. En comparació amb el 2022, això representa un descens de l'1,8%. En aquest sentit, cal remarcar la reducció significativa dins del Grup +60, que ha passat del 4,1% d'hores dedicades el 2022 a l'1,2% el 2023.

Espai físic

Pel que fa al **nombre d'oficines** físiques dels ens locals participants al CCI SMC i el seu **horari d'obertura**, els resultats del 2023 són els següents:

Nombre d'oficines (total de participants)

53

Mitjana d'hores setmanals d'obertura

31,9

Matí 23,9

Tarda 7,9

En relació amb l'atenció al públic, l'evolució de les hores d'obertura setmanals mostra una lleugera disminució, atribuïda en part al fet que alguns serveis van romandre tancats per períodes prolongats. Aquesta reducció afecta tant les hores d'obertura al matí com a la tarda. Tanmateix, s'observa que en el període 2017-2023 les hores d'obertura pugen pel que fa als horaris del matí, i disminueixen lleugerament per als horaris de la tarda.

	2022-2023	2017-2023
Matí i tarda	- 0,5	+ 2,8
Matí	- 0,1	+ 3,2
Tarda	- 0,4	- 0,4

L'anàlisi per **grups de població** de les **hores d'obertura** setmanal del 2023 mostra que la **diferència** mitjana entre els dos grups és de pràcticament **5 hores** d'obertura al **matí i 4 hores** d'obertura a la **tarda**, i es manté respecte el 2022.

	Grup +10	Grup +60
Mitjana d'hores d'obertura setmanal al matí	22,1	27,8
Mitjana d'hores d'obertura setmanal a la tarda	6,5	10,8

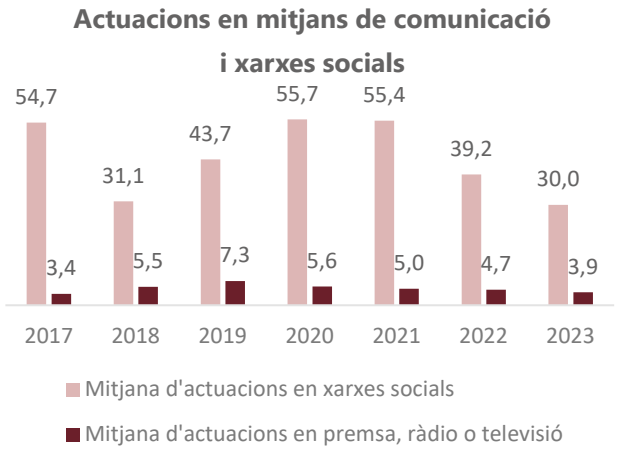
Així, els municipis del Grup **+60** tenen **més hores d'obertura setmanal**, tant de matí com de tarda, atès que en general tenen millor dotació de recursos i equips professionals més amplis amb més hores de dedicació.

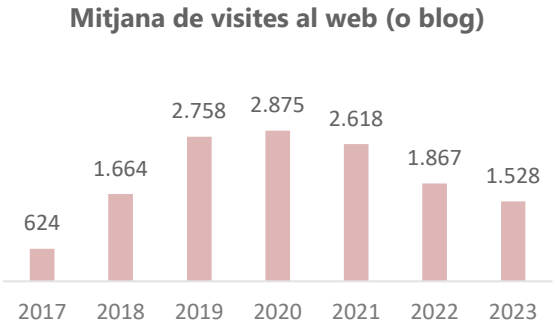
Mitjans de comunicació

Pel que fa a les actuacions en mitjans de comunicació, la mitjana del 2023 per ens local és la següent:

Actuacions en xarxes socials	Visites al web (o blog)	Actuacions en premsa, ràdio i televisió
30	**1,527**	**4**

Aquests tipus d'actuacions segueixen la tendència de disminució iniciada el 2021, recuperant així els nivells del 2018. Cal tenir en compte l'excepcionalitat dels anys pandèmics, ja que el 2020 van assolir-se valors màxims en la sèrie. En aquest context, destaca la reducció del **23,5%** en les **actuacions a les xarxes socials** el 2023 respecte al 2022, degut en part al descens dins del Grup +60, i una disminució del **18,2%** en les **visites al web (o blog)** en el mateix període.





L'anàlisi per **trams de població (Grup +10 i Grup +60)** mostra una **diferència** significativa en les actuacions a les **xarxes socials**, mentre que a la **ràdio, premsa i televisió** aquesta **diferència no és rellevant**. Tot i que s'identifiqui que els ens del Grup +10 dediquen més hores a activitats de difusió en mitjans de comunicació (1,4 hores en comparació a les 1,2 hores del Grup +60), aquesta diferència de 0,2 hores no és significativa a nivell global. En conjunt, la mitjana d'hores dedicades a activitats de difusió en ambdós grups és de 1,3 hores, la qual cosa reflecteix que els municipis amb més recursos humans poden distribuir les tasques de manera més eficient.

Així mateix, hi ha una diferència important respecte a les dades del 2022: en el cas del Grup +10, la mitjana d'actuacions en xarxes socials ha augmentat en 3,6, i les referents a la premsa, ràdio i televisió en 1,1. Pel que fa al Grup +60, com s'ha mencionat anteriorment, la mitjana d'actuacions en xarxes socials ha disminuït en 33. El percentatge d'hores de dedicació en aquest grup ha canviat considerablement, passant del 4,1% a l'1,2%.

	Grup +10	Grup +60
Mitjana d'actuacions en xarxes socials	7,8	76
Mitjana d'actuacions en premsa, ràdio i televisió	3,0	5,8
% d'hores de dedicació a activitats de difusió en mitjans de comunicació s/total d'hores de mediador/a	1,4	1,2

Estructura laboral

Dimensionament

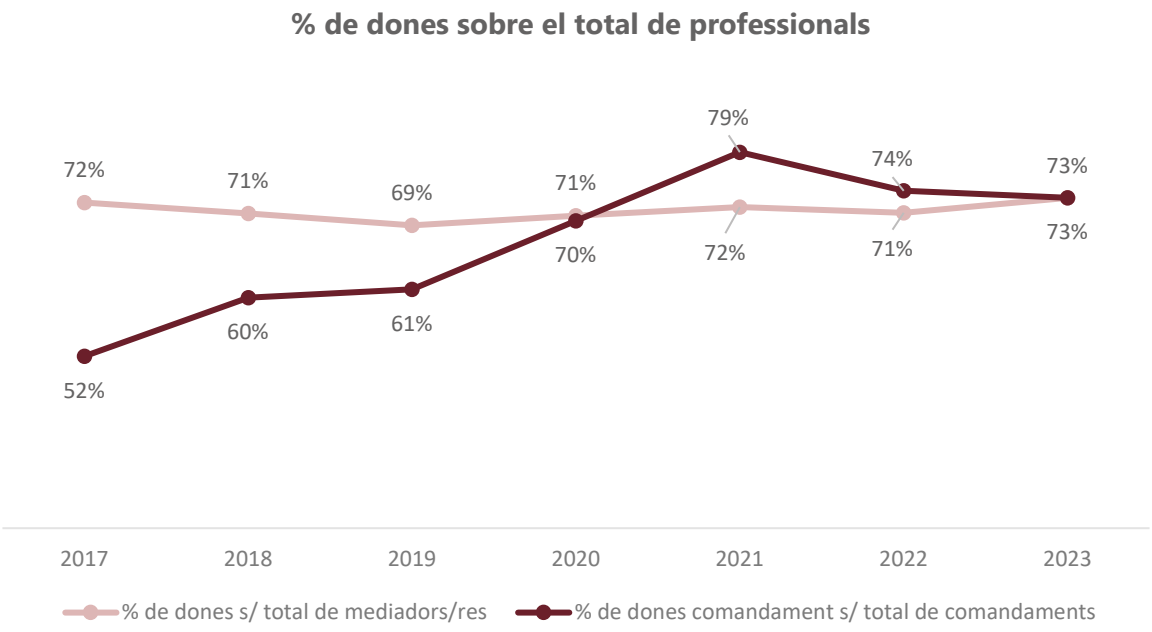
El percentatge de **places creades en plantilla respecte a les places del Servei de Mediació** és del **41,8%** aquest **2023**. Aquest valor **es diferencia de la tendència dels anys anteriors**, on la mitjana global del 2017 al 2022 era del **32,3%**.

La **mitjana d'antiguitat dels professionals** de mediació dels SMC el 2023 és d'aproximadament **7,8** anys, incrementant-se en un **52%** des del 2017. S'observen **diferències** significatives en l'antiguitat mitjana dels professionals **entre els dos trams de població (Grup +10 i Grup +60)**: **6,4** anys i **9,0** anys respectivament.

El percentatge de **dones, tant en perfils tècnics com de comandament**, continua essent predominant el 2023.

73% de dones sobre el total de professionals dels SMC

73% de dones amb comandament sobre el total de comandaments dels SMC



Acompanyament als professionals tècnics

L'any 2023, la **mitjana d'hores** de **formació rebuda** pels mediadors/es és de **32 hores**. Si es compara amb anys anteriors, s'observa un descens respecte al 2022 en dues hores de mitjana. Tot i això, la dada de 2023 es manté per sobre de la de 2021, any on encara es notava l'impacte de la crisi sanitària, la qual cosa indica que el nivell de formació no ha tornat als mínims observats durant aquells anys.

La mitjana d'hores anuals de **supervisió externa de casos** per mediador/a l'any 2023 s'ha situat en **19 hores**. Aquesta dada ha experimentat un **decreixement de 3 hores de mitjana** respecte l'any 2022.

Hores anuals de formació per mediador/a				Hores anuals de supervisió per mediador/a			
	2021	2022	2023		2021	2022	2023
	29 ↑	34 ↓	32		14 ↑	22 ↓	19

El 2023 s'observa una diferència considerable en les hores anuals de formació per mediador/a entre els ens locals del grup +10 (39) i els del grup +60 (27,7). Aquesta diferència podria estar relacionada amb l'antiguitat dels SMC als ens locals. Als municipis amb major població i on l'antiguitat de la plantilla és més elevada, es destinen menys hores a formació que en aquells municipis menys poblats i amb serveis de mediació ciutadana de més recent creació.

El mateix succeeix amb les hores anuals de supervisió per mediador/a: als ens locals del grup +10, la mitjana d'hores anuals de supervisió per mediador/a és de 35,6 l'any 2023, mentre que pel grup de +60 és de 8,8.

Idees força de l'apartat gestió econòmica i de recursos humans dels SMC

Entre el 2017 i el 2023, **la despesa corrent dels SMC s'ha incrementat en 0,2€ per habitant; tot i així, el pes dels SMC en el pressupost municipal de despesa corrent no ha variat significativament**. Els anys 2022 i 2023 representen el valor màxim de la sèrie històrica.

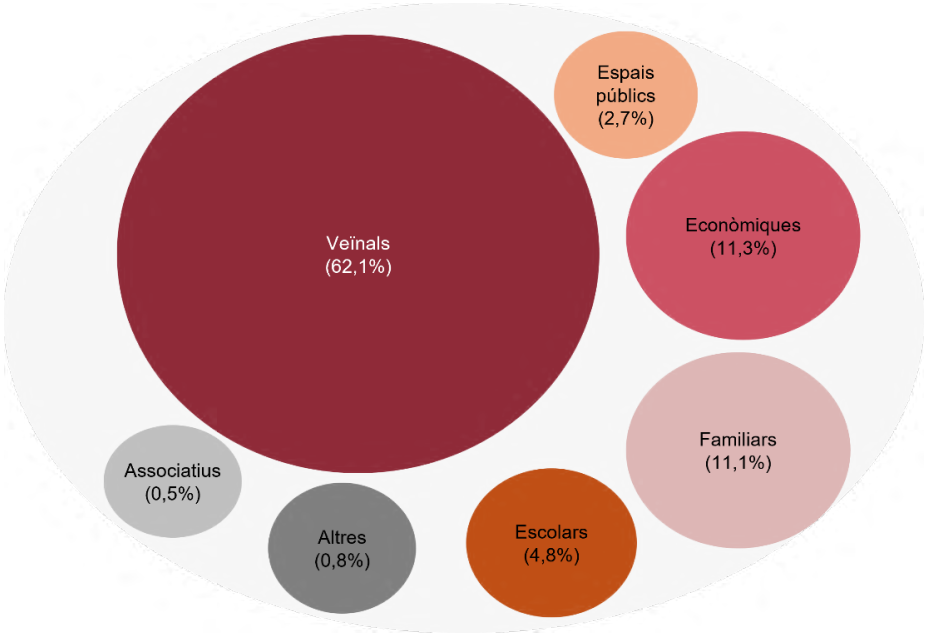
El nombre mitjà d'hores per professional de la mediació per cada 1.000 habitants el 2023 és de **45,3**, amb la qual cosa es consolida el valor en apropar-se als registres anteriors al 2022. **Aquest any representa el valor màxim de la sèrie històrica**.

El percentatge de **places creades en plantilla respecte a les places del Servei de Mediació** és del **41,8%** aquest **2023**. Aquest valor es diferencia de la **tendència dels anys anteriors**, on la mitjana global del 2017 al 2022 era del **32,3%**.

3. Gestió de casos

Com s'ha vist a l'apartat anterior, la gestió de casos és l'activitat principal que desenvolupen els SMC, amb una dedicació mitjana del **60%** del seu temps. A continuació es reflecteixen els principals indicadors relacionats amb aquesta activitat.

Tipologia de casos



Els **casos veïnals** són la principal tipologia de casos que aborden els SMC i representen de mitjana un **62,1%** del total dels casos que atenen.

A molta distància, les dues tipologies de casos més atesos pels SMC són els relacionats amb **activitats econòmiques (11,3%),** que són aquells que es donen entre veïns i una activitat econòmica i que afecten a la seva convivència, seguit dels **casos familiars (11,1%)**, que són els que es produeixen en el si d'una família.

L'anàlisi d'evolució mostra que el percentatge de casos per tipologia ha experimentat canvis significatius en els últims anys. En comparació amb els anys anteriors, es detecta una disminució dels casos familiars i altres tipus de casos, resultat directe de la millor identificació dels casos per parts dels equips dels SMC. Al mateix temps, s'observa un augment dels casos escolars i d'aquells relacionats amb activitats econòmiques, fet que indica un canvi en la tipologia de conflictes tractats.

	Casos veïnals	Casos familiars	Casos escolars	Casos d'activitats econòmiques	Casos associatius	Casos d'espais públics	Altres casos
2022-2023	+0,9 pp	-0,1 pp	+0,2 pp	-0,1 pp	-0,1 pp	-0,1 pp	-0,8pp
2017-2023	+1,1 pp	-3,3 pp	+1,7 pp	+2,2 pp	-0,5pp	+0,7 pp	-4,4 pp

Per **trams de població**, la distribució de tipologies de casos atesos és similar. Tanmateix, s'aprecien **diferències més notables** en el percentatge de **casos veïnals (12,5pp), casos familiars (4,6 pp)** o, el més destacat, en els casos d'activitats econòmiques **(12,6pp)**. En concret, el Grup +10 mostra una major tendència a gestionar conflictes relacionats amb casos familiars i activitats econòmiques, mentre que el Grup +60 se centra més en casos veïnals.

	Grup +10	Grup +60
Casos veïnals	55,8%	68,3%
Casos familiars	13,3%	8,7%
Casos escolars	6,1%	3,4%
Casos d'activitats econòmiques	17,6%	5,0%
Casos associatius	0,6%	0,4%
Casos d'espais públics	3,4%	2,0%
Altres casos	0,7%	0,9%

Gestió dels casos tancats

El **nombre de casos tancats (excepte desestimats) per cada 1.000 habitants** el 2023 és de **2,2**, seguint la mateixa tendència que l'any anterior.

Els SMC tenen com a objectiu abordar conflictes de convivència, i per això utilitzen diferents eines per a l'abordatge positiu i dialogat dels conflictes, segons les necessitats de cada cas. Aquestes eines poden ser la pròpia mediació, en la qual la persona mediadora possibilita la comunicació per tal que les parts arribin als seus propis acords; o el que anomenem gestió i facilitació, on el professional té un rol més proactiu i propositiu.

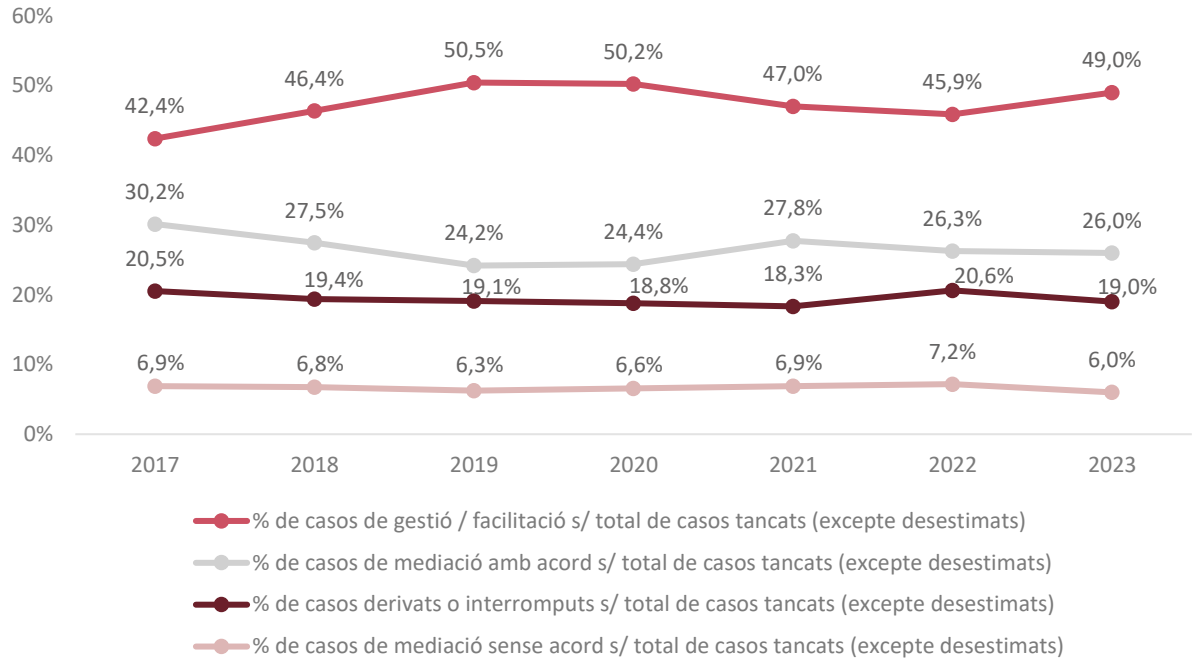
Així doncs, d'acord amb les dades, la mediació entre les parts implicades no constitueix la única via d'abordatge dels conflictes, sinó que els SMC opten per altres opcions, com la gestió i la facilitació, per tal de donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Pel que fa a aquesta diferenciació dels casos, el **2023** el **49%** del total de casos tancats (excepte desestimats) han estat de **gestió/facilitació**. Això ha suposat un **increment** de **3** punts percentuals respecte el 2022.

Paral·lelament, el percentatge de **casos abordats amb mediació (amb i sense acord)** s'ha situat l'any 2022 en un **32%** del total de casos tancats (excepte desestimats): el % de casos **amb acord** s'ha situat en un **26%** del total de casos tancats (excepte desestimats), i el % de casos abordats amb mediació **sense acord** en el **6%**, valors estables en el últims 5 anys.

El percentatge **de casos derivats o interromputs** sobre el total de casos tancats ha disminuït en un 1,4% respecte al 2022, quan se situava en un **21%** i retornava al valor del 2017.

Evolució del % de casos sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) segons el resultat de l'atenció



Vies d'accés al servei

Per primera vegada en els darrers anys, es detecta un canvi de tendència en la principal via d'accés al servei. L'anàlisi de la **distribució de casos per via d'accés** al servei de mediació ciutadana mostra que **l'accés directe per part de la ciutadania s'ha convertit en la via principal**, representant el **45%** dels casos tancats el 2023, seguit de la **proposta d'altres serveis municipals**, que representa un **41%** dels casos tancats el 2023.

Si s'analitzen les tendències en les vies d'accés als SMC del període entre 2017 i 2023, es pot apreciar una **reducció de 10,7 p.p. en el percentatge de casos adreçats al SMC per part d'altres serveis municipals, i un increment de 8,1 p.p del percentatge de casos on l'usuari s'adreça directament al servei**. Aquesta dada fa evident com al llarg dels anys els SMC són cada vegada més coneguts per la ciutadania. No s'observen diferències significatives entre els ens locals del Grup +10 i del Grup +60 respecte les vies d'accés al SMC.

Temps d'espera

En relació amb els temps d'espera entre la primera intervenció i el tancament del cas, aquest ha estat de 4 dies el 2023. S'identifica **un augment d'aquest temps de 1,6 dies respecte de l'any 2022**, i de 2 en els darrers 6 anys. Al mateix temps el 2023 el temps mitjà entre la recepció de la sol·licitud i la primera intervenció se situa en 55,5 dies, quasi 8 dies més que l'any anterior. Altrament, els casos tancats per cada 1.000 habitants s'han mantingut.

Tanmateix, hi ha diferències significatives entre els dos trams de població. Els serveis de mediació ciutadana dels municipis del Grup +60 tenen un temps d'espera més llarg, ja que el personal mediador dedica una part important del seu temps a altres activitats. Per exemple, això s'observa en les activitats d'acció comunitària i la participació en Taules Transversals, fet que explica que el seu temps mitjà de resposta estigui per sobre de la mitjana del cercle (4,7 dies). En canvi, els ens locals del Grup +10, que disposen d'un major percentatge d'hores dedicades a la gestió de casos, presenten un temps d'espera inferior, situant-se per sota de la mitjana del cercle (3,3 dies).

Pel que fa al temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas, el Grup +60 està 6 dies per sobre de la mitjana, degut a la diversificació de les seves activitats, mentre que el Grup +10 es troba 6 dies per sota.

	2023	2022-2023	2017-2023
Temps mitjà (dies) entre sol·licitud rebuda i primera intervenció	**4,0**	**+ 1,6**	**+ 2,0**
Temps mitjà entre la primera intervenció i el tancament del cas	**55,5**	**+ 7,6**	**+ 4,0**
Casos tancats per cada 1000 habitants (excepte desestimats)	**2,2**	**+ 0,1**	**+ 0,2**

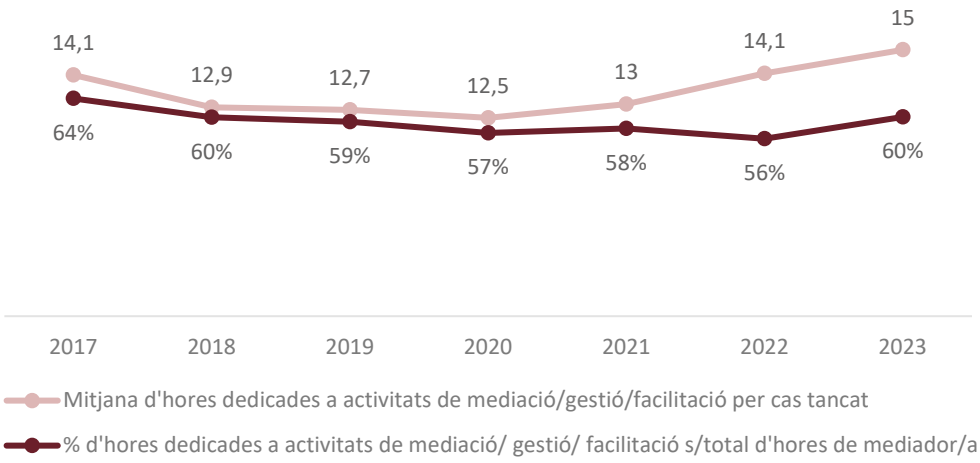
Gestió de la intervenció per part dels i les professionals

Els indicadors que caracteritzen la gestió de les intervencions (dedicació horària mitjana dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació i nombre d'intervencions per cas tancat), **es mantenen estables entre 2017 i 2023**, amb variacions interanuals poc significatives[5]. Així, la mitjana d'hores dedicades a activitats de mediació/gestió/facilitació se situa el 2023 en 15 hores. No obstant això, cal destacar que el 2023 és l'any amb la dedicació horària mitjana més alta de la sèrie.

El **percentatge d'hores de dedicació dels professionals dels SMC a les activitats de mediació/gestió/facilitació ha pujat en 4% respecte al 2022**, tornant així als valors del període 2018-2019.

5 Cal puntualitzar que en el gràfic el format de la línia de la mitjana d'hores dedicades a les activitats de mediació/gestió/facilitació per cas tancat no reflecteix que es mantenen en valors similars.

Relació entre la mitjana d'hores dedicades per cas tancat sobre el total d'hores dedicades a mediació, gestió i facilitació de mediadors/es

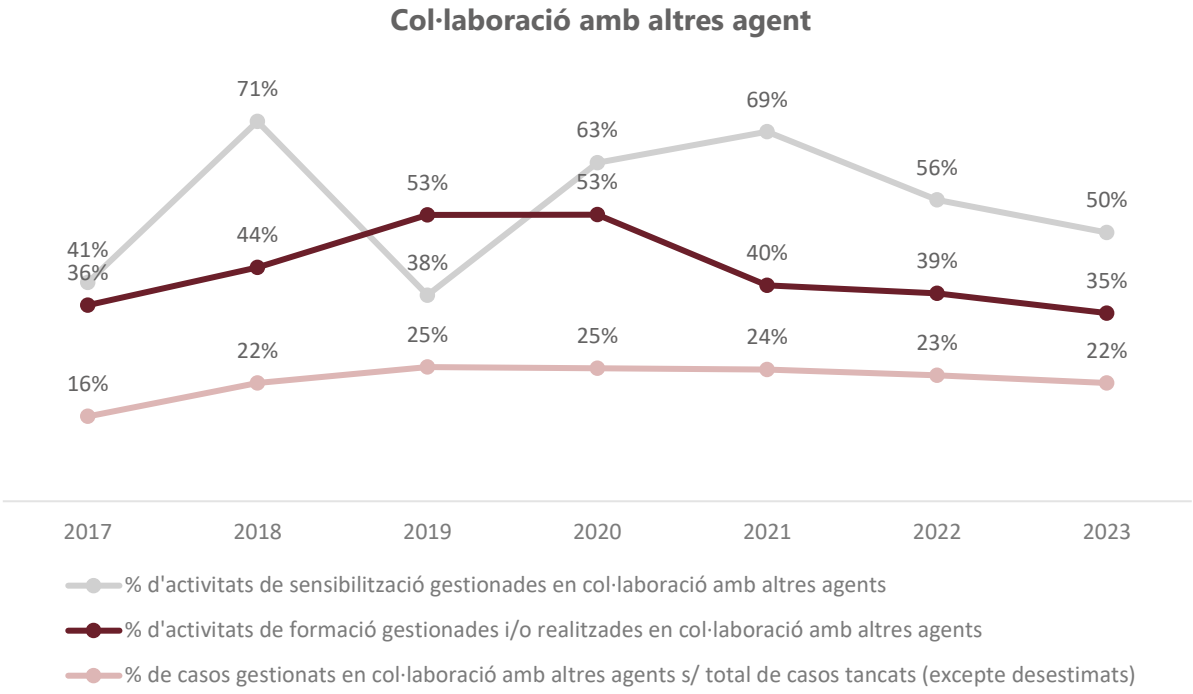


Col·laboració amb altres agents

El percentatge de **casos gestionats en col·laboració amb altres agents** sobre el total de casos tancats (excepte desestimats) s'ha situat en un **22%** el 2023. L'anàlisi de les dades indica que en els darrers sis anys la col·laboració amb altres agents s'ha mantingut, malgrat l'últim any hagi experimentat un lleuger retrocés.

% de casos gestionats en col·laboració amb altres agents s/ total de casos tancats	2023	2022-2023	2017-2023
	22%	-1,8 p.p.	6 p.p.

Si s'analitzen les tipologies d'activitats que acumulen un major percentatge de col·laboració amb altres agents, es pot observar com les activitats de sensibilització són les que acostumen a comptar més amb la participació d'altres agents (50% l'any 2023), seguides de les activitats de formació (35%) i la gestió de casos (22%).



Qualitat de servei

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries pel que fa a la gestió de casos se situa, de mitjana, en **8,6** sobre 10 el **2023**.

Idees força de l'apartat gestió de casos

En comparació amb els anys anteriors, es detecta **una disminució dels casos familiars i altres tipus de casos,** resultat directe de la millor identificació dels casos per parts dels equips dels SMC. Al mateix temps, s'observa un **augment** dels casos escolars i d'aquells relacionats amb activitats econòmiques, fet que indica un canvi en la tipologia de conflictes tractats.

En concret, el **Grup + 10** mostra una major tendència a gestionar conflictes relacionats amb **casos familiars i activitats econòmiques**, mentre que el **Grup +60** se centra més en **casos veïnals.**

Per primera vegada en els darrers anys, es detecta un canvi de tendència en la principal via d'accés al servei. L'anàlisi de la **distribució de casos per via d'accés** al servei de mediació ciutadana mostra que l'**accés directe per part de la ciutadania s'ha convertit en la via principal**, representant el **45%** dels casos tancats el 2023, fent-se evident com al llarg dels anys els SMC són cada vegada més coneguts per la ciutadania.

Si s'analitzen les tipologies d'activitats que acumulen un major percentatge de col·laboració amb altres agents, es pot observar **com les activitats de sensibilització són les que acostumen a comptar més amb la participació d'altres agents** (50% l'any 2023), seguides de les activitats de formació (35%) i la gestió de casos (22%).

4. Els Serveis de Mediació Ciutadana a les comunitats veïnals, espais públics i equipaments

En el municipi i en els seus entorns de sociabilitat: comunitat veïnals, espais públics i equipaments és on tenen lloc la major part dels conflictes i reptes socials. I també a on es donen les relacions comunitàries entre les persones que conviuen en aquests espais socials. En els darrers anys, les ciutats i els barris dels municipis han augmentat en densificació, complexitat, diversitat, mobilitat i situacions de desigualtat i vulnerabilitat i la ciutadania ha mostrat proves de viure un profund malestar social i una reducció dels vincles socials.

D'aquí que les intervencions urbanes impulsades per les administracions locals per millorar els espais públics, els equipaments (culturals, cívics, educatius, esportius, d'atenció social i de salut) i les comunitats veïnals es puguin definir com a projectes d'intervenció sobre espais de sociabilitat. Aquestes infraestructures socials ben direccionades incentiven la intensificació de les relacions socials, milloren la qualitat de la convivència veïnal i reforcen la identitat positiva de la ciutat o el barri.

Des del món local posem en valor la importància de la comunitat i les xarxes comunitàries en els espais públics, comunitats veïnals i equipaments municipals per promoure el benestar de les persones i una societat dialogant, inclusiva i diversa.

En aquest sentit, la Mediació Ciutadana fa anys que esdevé un element central en la promoció de la convivència i la creació de vincles dins de les comunitats en els tres entorns de sociabilitat de les ciutats, els pobles i barris.

Per això, és rellevant poder conceptualitzar i presentar el paper que tenen els Serveis de Mediació Ciutadana amb capacitat de treball en els tres entorns. I, per tant, apuntar iniciatives que s'estan duent a terme des d'una perspectiva comunitària i amb caràcter restauratiu per part dels equips de mediació.

En aquest apartat s'analitza les actuacions realitzades pels SMC al voltant de **tres entorns** de sociabilitat de la vida en comunitat:

a. Comunitats veïnals,

b. Espais públics, i

c. Equipaments.

Aquesta anàlisi se centra en les dades obtingudes durant el **2023** a partir dels valors recollits al cercle (enquesta trimestral) sobre la **gestió dels casos**. També es consideren dades relatives a les memòries d'activitats d'acció comunitària, les taules tranversals, així com aquelles de formació i sensibilització, detallant els espais on s'han desenvolupat. Fer una mirada als resultats d'aquests àmbits és fonamental ja que existeix un impacte directe per part del personal mediador en la cohesió social i la convivència dins de les comunitats. Per tant, cal fer una reflexió sobre la intervenció duta a terme en aquest període, considerant també certs aspectes de les activitats d'acció comunitària, formació i sensibilització.

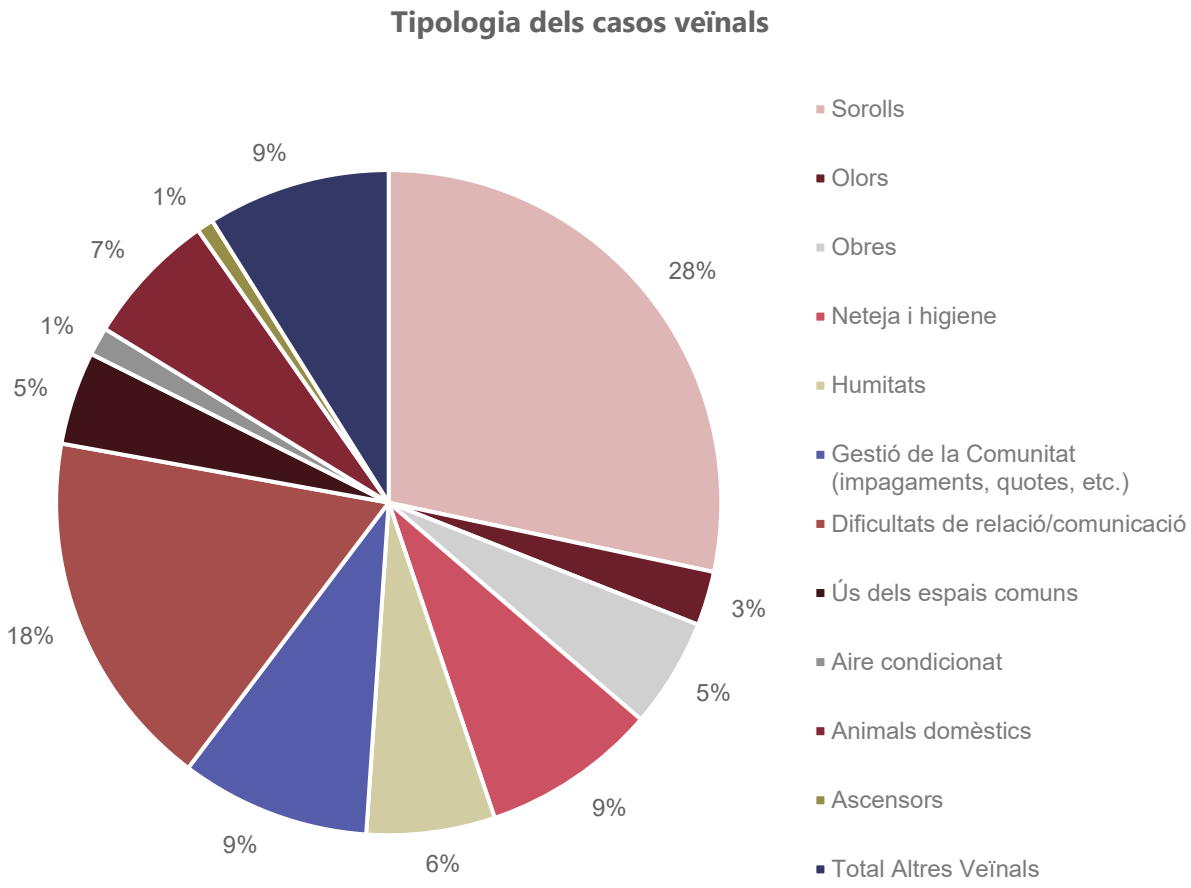
4.1. Comunitats veïnals

La mediació a les comunitats veïnals es treballa a través de l'abordatge de casos, l'acció comunitària i el treball en taules transversals, comissions de treball i altres dispositius de coordinació.

Abordatge de casos

Durant el 2023, s'han enregistrat **3.796** casos veïnals en els 46 ens locals dels SMC. D'aquests, el **55%** correspon al **Grup +60**, i el **45%** al **Grup +10**.

Com s'ha vist a l'apartat anterior, els casos veïnals constitueixen la tipologia predominant atesa pels SMC, representant un **62,1%** del total. Realitzar una anàlisi específica dels diferents tipus de casos veïnals permetrà caracteritzar de manera més precisa la gestió quotidiana que duen a terme els SMC.



El 2023 la tipologia majoritària de casos és de sorolls (28%) seguit de dificultats de relació/comunicació (18%). Els segueixen les problemàtiques de neteja i higiene, així com la gestió de la comunitat (impagaments, quotes, entre d'altres) i altres tipus de casos, amb un 27%.

Fent una comparativa per **trams de població**, es destaca una diferència significativa en la problemàtica dels **sorolls**, amb un **7%** de més casos en el **Grup +60**. La segona diferència més rellevant es troba en la **Gestió de la comunitat**, on el **Grup +10** presenta un **5%** més de casos

	Grup +10	Grup +60
Sorolls	24,4%	31,6%
Dificultats de relació/comunicació	18,6%	16,7%
Gestió de la Comunitat	11,9%	7,0%
Neteja i higiene	9,8%	7,5%
Altres veïnals	7,4%	10,1%
Animals domèstics	6,5%	6,6%
Humitats	5,9%	6,5%
Obres	5,7%	5,0%
Ús dels espais comuns	5,7%	3,6%
Olors	2,5%	2,7%
Aire condicionat	1,0%	1,7%
Ascensors	0,6%	1,0%

Acció comunitària

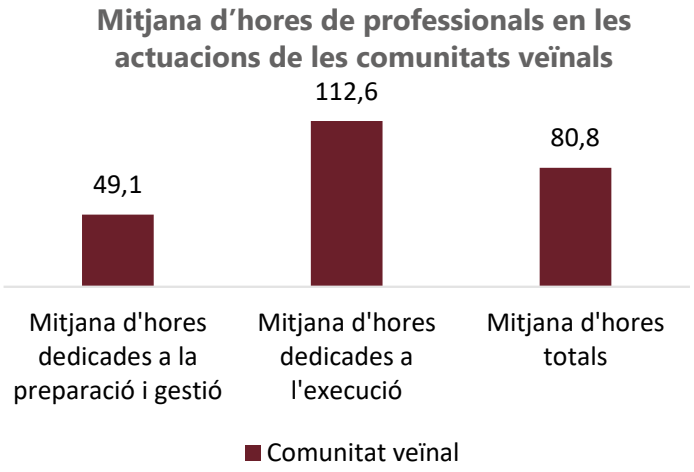
Com es mostrarà a l'apartat específic de les activitats d'acció comunitària, d'acord amb les dades extretes de les memòries, les accions comunitàries en comunitats veïnals representen el **tercer** entorn d'intervenció[6] pel que fa al nombre d'accions, amb un **15%** (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària, Gràfic del *percentatge d'accions comunitàries a les memòries per entorn de sociabilitat*). Dins d'aquesta categoria, el **Grup +10** té un pes més gran d'accions desenvolupades, amb un **72%,** en comparació amb el **28%** del **Grup +60.** Com s'ha destacat anteriorment, en la gestió dels casos, els ens locals amb major població presenten un percentatge de casos veïnals superior a la mitjana global del Cercle, i per sota en el cas dels ens locals amb menor població. En canvi, pel que fa a l'acció comunitària, aquesta tendència s'inverteix, ja que els ens locals amb menor població duen a terme una major intervenció en les comunitats veïnals. Aquesta inversió s'explica pel fet que molts dels municipis del Grup +60 disposen de serveis especialitzats d'acompanyament a comunitats veïnals, encarregats de dur a terme accions comunitàries en aquest àmbit, mentre que el SMC se centra en l'abordatge dels casos de convivència veïnal.

Si analitzem l'IVSO dels municipis que han presentat accions comunitàries en comunitats veïnals a la memòria, veiem que el **94,5% d'aquests municipis té un IVSO inferior a 100**[7].

6 Els entorns de sociabilitat analitzats són: les accions d'abast de barri/municipi, els equipaments, les comunitats veïnals i els espais públics.

7 L'IVSO és l'Índex de Vulnerabilitat Social. Es tracta d'una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona: https://www.diba.cat/web/cci/ivso

D'altra banda, en analitzar el nombre d'hores dedicades pels professionals a les activitats adreçades a les comunitats veïnals, s'observa que la **mitjana d'hores d'execució de les activitats és més del doble que la de preparació i gestió, amb 112,6 hores** en comparació amb 49,1 hores[8]. A més, **cal destacar que aquest àmbit de sociabilitat és on els professionals inverteixen més temps de mitjana,** com s'observa en el gràfic *Mitjana d'hores de professionals per espai de convivència*, dins del subapartat 5.2 - Acció comunitària.



Respecte al nombre de professionals, es constata una major proporció d'actuacions en les comunitats veïnals amb equips formats per entre 1 i 6 professionals, amb un total de 14 actuacions.



Com es desprèn de la descripció de l'acció comunitària en comunitats veïnals descrita a les memòries (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària), els SMC que duen a terme aquesta acció eminentment fan una tasca d'intervenció en comunitats veïnals amb problemàtiques complexes. També hi ha accions de diagnosi, de treball amb finques amb ocupacions, de promoció d'espais per generar xarxa i relacions de convivència a nivell de barri o d'acompanyament en l'elaboració de reglaments d'escales.

8 Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en les comunitats veïnals es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques vinculades directament amb les comunitats veïnals.

Aquestes taules, en aquest cas, inclouen la coordinació de casos complexos de convivència, especialment, als habitatges públics de lloguer social, suport a la convivència en comunitats veïnals, així com taules d'habitatge, acumulació compulsiva, ocupacions, tinença d'animals domèstics en habitatges socials, actuació davant el mal ús d'habitatge, xarxes de proximitat per a casos d'exclusió presents a l'espai públic i de veïnatge, i la coordinació amb el programa de suport a les comunitats veïnals.

4.2. Espais públics

El treball a l'espai públic es du a terme des dels SMC des de l'abordatge de casos, amb acció comunitària i amb taules transversals i altres dispositius de coordinació. Els casos referents als espais públics conformen el **2,7%** del total dels casos atesos pels SMC. Tot i aquesta proporció, els espais públics són àrees comunes on es desenvolupen dinàmiques socials i punts de convivència, fet que fa crucial una anàlisi detallada. Els casos que sorgeixen en aquest àmbit poden tenir un impacte significatiu en la percepció de seguretat i benestar col·lectiu, i per tant, un impacte més ampli en la comunitat.

Durant el 2023, s'han enregistrat **166** casos relacionats amb els espais públics en els 46 ens locals dels SMC. D'aquests, el **63%** correspon al **Grup +10,** i el **37%** al **Grup +60.** Aquesta distribució és coherent amb la gestió de casos, ja que els ens locals amb menor població superen la mitjana global del Cercle en percentatge de casos d'espais públics atesos, mentre que els ens amb major població se situen per sota d'aquesta mitjana.

En general, es constata que **tres quartes parts dels casos als espais públics estan relacionats amb la convivència en l'ús i gaudi d'aquests espais**. Les altres dues categories, Altres tipus de casos i Serveis i equipaments municipals[9] , es presenten en percentatges similars, amb un 10,2% i un 15,1%, respectivament.

Per **trams de població**, no s'aprecien diferències significatives, ja que ambdós grups presenten percentatges molt similars en cada categoria. En tots dos casos, **la convivència en l'ús i gaudi dels espais públics es manté com la problemàtica predominant**. Tot i això, es detecta una major presència de casos relacionats amb els serveis i equipaments municipals en el Grup +10, mentre que en el Grup +60 es registra una lleugera major proporció d'altres tipus de casos vinculats a l'ús dels espais públics.

	Grup +10	Grup +60
Serveis i equipaments municipals	16,2%	13,1%
Convivència en l'ús i gaudi dels espais públics	74,3%	75,4%
Altres Ús d'Espais Públics	9,5%	11,5%

9 Com a nota metodològica, cal precisar que en l'enquesta trimestral les dades sobre els equipaments en la gestió de casos estan recollides en l'entorn dels espais públics.

Acció comunitària

Els espais públics són el **quart** entorn d'intervenció de les actuacions en acció comunitària, amb un **14%**.

Les accions en aquest àmbit han estat força equilibrades entre els trams poblacionals, ja que el **Grup +60** va dur a terme el **56%** del total de les accions, en comparació amb el **44%** del **Grup +10**. Es destaca que en la gestió de casos, els ens locals del Grup +60 estan per sota la mitjana global del Cercle, i per sobre en el cas dels ens locals del Grup +10. Aquesta tendència, però, s'inverteix en l'acció comunitària, on els ens locals del Grup +60 duen a terme un nombre més elevat d'intervencions en els espais públics.

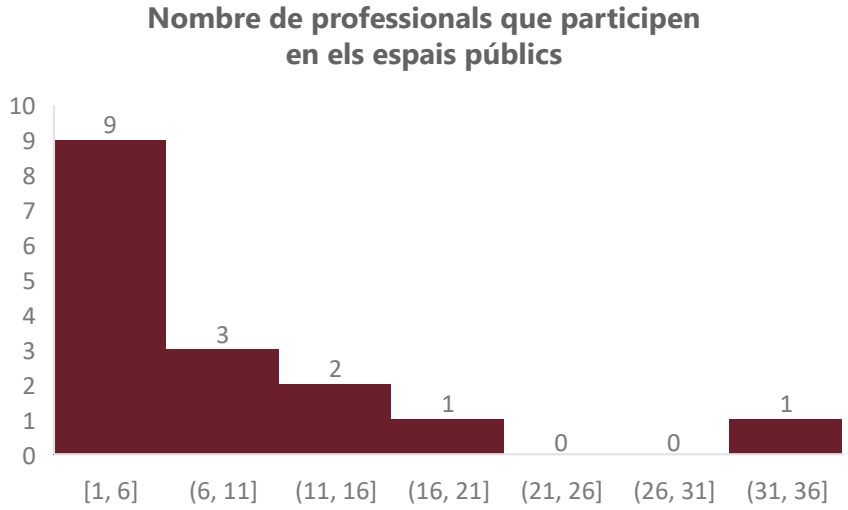
Pel que fa a la comparativa basada en l'IVSO dels ens locals, s'observa que el **81%** de les accions corresponen a municipis **amb IVSO inferior a 100**. Si analitzem comparativament amb els altres tres entorns d'intervenció, **aquest és l'entorn amb major nombre d'accions per part dels ens locals amb IVSO superior a 100**.

Pel que fa al nombre d'hores dedicades pels professionals a les activitats adreçades a l'espai públic[10] , s'observa una **distribució equilibrada entre la mitjana d'hores dedicades a la preparació i gestió (21,1 hores) i la mitjana d'hores dedicades a l'execució de les activitats (28,3 hores).**



Pel que fa al nombre de professionals participants en les intervencions dels espais públics de les accions informades a les memòries, es detecta un **major pes de les actuacions amb equips d'1 a 6 professionals, amb 9 actuacions.**

10 Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en els espais públics es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.



Tal com s'indica a la descripció de l'acció comunitària en espais públics de les memòries (veure subapartat 5.2 - Acció comunitària), els SMC centren principalment les seves intervencions en places. També duen a terme actuacions de prospecció i diagnosis a places, desenvolupen projectes entorn el civisme, ofereixen acompanyament a joves com agents anti-rumors o per donar resposta restaurativa a uns danys. També ofereixen acompanyament a grups en entorns d'horts comunitaris, impulsen projectes de memòria viva o atenen persones en situació de sensellarisme.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques relacionades directament amb espais públics.

Les taules, en aquest cas, aborden temes com mesures alternatives a la sanció econòmica, de civisme, de coordinació per a casos complexos, de coordinació en la intervenció en una plaça, de l'oci nocturn, de coordinació amb els equips d'agents cívics, de coordinació per l'ús d'una pista esportiva o per la organització d'actes a l'espai públic, per casos d'exclusió presents a l'espai públic i de veïnatge o per temes de residus als espais públics.

4.3. Equipaments

Acció comunitària

El treball a l'acció comunitària es du a terme des dels SMC des de l'abordatge de casos, acció comunitària, taules transversals, formació i sensibilització. Com es veurà més endavant, dins del subapartat 5.2 Acció comunitària, els equipaments[11] són el segon àmbit de sociabilitat més destacat pel que fa a nombre d'activitats relacionades amb l'acció comunitària, darrera de les activitats de l'àmbit barri/municipi. Per tant, és rellevant fer una aproximació detallada a la dimensió d'accions comunitàries dels equipaments.

11 Com ja s'ha comentat, cal destacar com a nota metodològica que en l'enquesta trimestral, les dades sobre els equipaments en la gestió de casos estan recollides en l'entorn dels espais públics.

Els equipaments representen el **19%** de l'àmbit d'actuació dins de les activitats d'acció comunitària, dividits en les categories **"equipaments municipals"** i **"centres educatius"**. En comparar els trams de població, s'observa que ambdós grups realitzen més actuacions en equipaments municipals que en centres educatius: en el **Grup +10**, aquest percentatge és del **66%**, mentre que en el **Grup +60** és del **57,2%**. Destaca especialment el pes dels centres educatius en el **Grup +60**, amb un **42,8%**.

	Grup +10	Grup +60
% d'actuacions d'acció comunitària en equipaments municipals	66%	57,2%
% d'actuacions d'acció comunitària en centres educatius	34%	42,8%

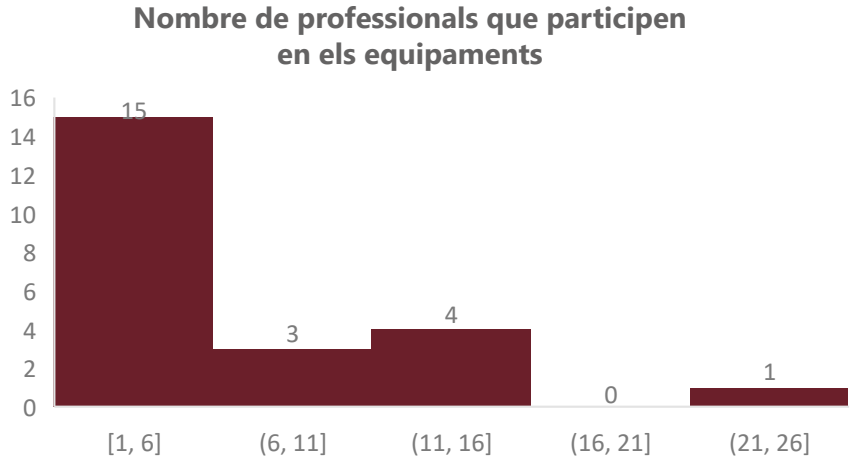
Si es fa una comparativa segons l'IVSO, s'identifica que el **87%** de les accions comunitàries en equipaments son realitzades per ens locals amb **IVSO inferior a 100.**

Respecte al nombre d'hores dedicades pels professionals, s'observa que de mitjana les hores totals per activitat comunitària en els equipaments és de 66,7h que es desglossen en 25,1 de preparació i gestió i 41,5h d'execució[12].



Quant al nombre de professionals que participen a l'acció comunitària als equipaments, es registra una **major proporció d'actuacions amb igual o menys de 6 professionals, amb un total de 15 actuacions.**

12 Com a nota metodològica, la mitjana d'hores de professionals en els equipaments es refereix a la mitjana d'hores invertides pels professionals en les intervencions dins de l'entorn específic. En aquest sentit, la mitjana d'hores totals inclou tant les hores destinades a la preparació i gestió com a l'execució de les activitats.



Com es desprèn de la descripció de l'acció comunitària en equipaments descrita a les memòries (veure subapartat 5.2 – Acció comunitària), els SMC que duen a terme aquestes accions ho fan en diversos espais, com biblioteques, centres cívics, casals d'entitats, centres de salut, centres educatius, a entitats de lleure o a centres esportius.

Una de les línies principals d'acció comunitària en l'entorn d'equipaments és la dinamització d'espais de relació, especialment entre dones, tot i que també entre veïnat i acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat després d'haver viscut situacions d'exclusió residencial. Els SMC també proporcionen acompanyament a equips de treball dels equipaments sovint per l'acompanyament en l'abordatge de situacions conflictives amb usuaris. A més, es fan actuacions de teatre social i teatre fòrum.

Moltes d'aquestes accions estan així mateix adreçades a joves en el marc de centres educatius com fora d'ells, amb projectes d'antenes joves entorn l'activisme pel benestar emocional, projectes de cohesió social a través de l'esport, projectes d'acompanyament a joves que han abandonat els estudis i per millorar la seva ocupabilitat. També es duen a terme projectes per facilitar l'acompanyament de joves nouvinguts al centre escolar, acompanyament a joves sancionats o amb expulsió escolar, dinamització de tallers per infants i joves per promoure vincles.

Finalment, hi ha projectes d'acció comunitària adreçats directament a centres escolars per l'acompanyament en la implantació de la mediació entre iguals, per la implantació d'eines restauratives a tota la comunitat educativa o intervencions en casos d'assetjament entre iguals.

Taules transversals

Els SMC lideren, co-lideren i/o participen sense liderar en taules transversals, comissions de treball o altres dispositius de coordinació sobre temàtiques relacionades directament amb equipaments.

Les taules transversals en aquest entorn estan bàsicament adreçades a la coordinació amb la comunitat educativa en el marc del Pla Educatiu d'Entorn, taules de debat educatiu i de xarxa de centres educatius, taules d'assetjament entre iguals, participació en les comissions de convivència dels centres educatius o en la comissió social d'absentisme a nivell municipal.

Activitats de formació

Els **centres educatius** són la tipologia d'equipaments que acull la major part de les activitats

de formació, amb un **67%** del total. En analitzar els trams de població, es destaca un **major ús d'aquest equipament per part del Grup +10**, amb un **75,3%**. En contrast, aquest percentatge es manté en un **59,7%** en el **Grup +60**.

En contrastar les dades d'acord amb **l'IVSO**, s'identifica que el 83% de les accions en els centres educatius són realitzades pels ens locals **amb un IVSO inferior a 100**, mentre que el 17% d'aquestes accions correspon als ens amb IVSO superior a 100.

Activitats de sensibilització

En la mateixa línia que les activitats de formació, els **centres educatius** són l'entorn amb el pes més destacat en les activitats de sensibilització, representant un **30%** del total. Per trams de població, es destaca una **major incidència en el Grup +60**, amb un **34,6%**, mentre que en el **Grup +10** se situa en un **27,8%**.

D'altra banda, el **93%** de les actuacions de sensibilització en centres educatius corresponen a ens locals amb un **IVSO inferior a 100**.

Idees força de l'apartat els serveis de mediació ciutadana: en els tres àmbits de sociabilitat (comunitats veïnals, espais públics i equipaments)

Pel que fa a les comunitats veïnals, **els ens locals +60 concentren la seva actuació principalment en la gestió de casos, mentre que els del Grup +10 són els que desenvolupen la major part de l'acció comunitària en aquest entorn**. Aquesta diferència es deu al fet que la majoria dels ens del Grup +60 disposen de serveis especialitzats en comunitats veïnals. En aquest àmbit, els SMC també participen en taules transversals eminentment per la coordinació en la intervenció integral en les comunitats veïnals.

Gairebé la meitat dels casos veïnals (46%) estan relacionats amb els **sorolls i dificultats de relació i comunicació** el 2023. Els segueixen les problemàtiques de neteja i higiene, així com la gestió de la comunitat (impagaments, quotes, entre d'altres) i altres tipus de casos, amb un 27%.

En **espais públics**, el nombre de **casos abordats pels SMC és molt baix** (2,7% dels casos, centrant-se principalment en dur a terme actuacions comunitàries i participant en taules transversals.

En general, es constata que **tres quartes parts dels casos als espais públics estan relacionats amb la convivència en l'ús i gaudi d'aquests espais**. Les altres dues categories, Altres tipus de casos i Serveis i equipaments municipals, es presenten en percentatges similars, amb un **10,2%** i un **15,1%**, respectivament.

En **equipaments**, la tasca dels SMC s'orienta majoritàriament a **l'acció comunitària per a la creació de vincles** i, en menor mesura, participant en taules transversals. També s'hi duen a terme accions de formació i sensibilització.

Els centres educatius concentren la major part de les activitats de formació (67%) i de sensibilització (30%). S'observa que el Grup +10 acull més sovint aquest entorn per a la formació (75,3%), mentre que el Grup + 60 ho fa principalment per a les activitats de sensibilització (34,6%).

5. Acció comunitària i taules transversals

L'acció comunitària analitzada en aquest informe es concreta en **dues línies de treball diferenciades, complementàries i no excloents entre sí:**

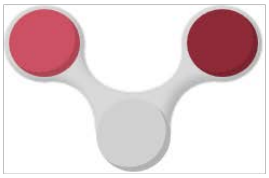
TAULES TRANSVERSALS, COMISSIONS DE TREBALL O DISPOSITIUS DE COORDINACIÓ

Espais executius de coordinació pel treball transversal i multidisciplinar per l'abordatge de projectes comunitaris i problemàtiques socials complexes.

La seva **composició** i **governança** pot ser interna, interadministrativa o **mixta** (entitats, ciutadania, altres agents o professionals) i el seu **abast** pot ser acotat, abordant aspectes específics; o ampli, abordant temes heterogenis a nivel territorial.

El **rol** dels SMC en les taules pot ser:

- **Integrant** (sense liderar ni coliderar);
- **Coliderant**, juntament amb altres agents
- **Liderant i representant el Servei** de Mediació intramunicipal, intermunicipal o amb d'altres administracions.



PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA

Orientats a enfortir els vincles socials, el sentiment de pertinença a la comunitat, la millora de la cohesió social i promocionar la convivència.

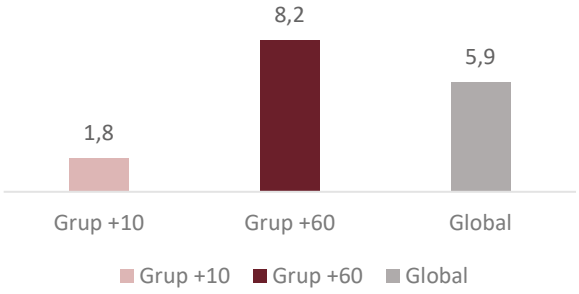
- **Impulsats i liderats pel Servei de Mediació Ciutadana** i participats per diferents agents del territori, que requereixen d'un procés que suposa un desplegament de recursos i de temps del Servei de Mediació amb diferents accions (, dinamització d'espais de coneixença, tallers, observacions, etc.)
- **Coliderats entre diferents agents (**entitats, serveis municipals, professionals d'altres administracions, etc.**)** amb l'objectiu de millorar la convivència i en els que el Servei de Mediació aporta una visió mediadora al conjunt del projecte.
- **Participats pel SMC**

Les dades del Cercle permeten analitzar l'activitat comunitària, tant des del punt de vista de l'execució de l'activitat comunitària com de la consolidació i capacitat d'impuls de la mateixa. Amb l'objectiu d'incorporar una mirada qualitativa a l'anàlisi, les dades dels Cercle es complementen amb la informació extreta de les memòries d'activitat de les accions comunitàries i taules transversals informades pels ens locals participants el 2023 per tal d'oferir una imatge més acurada de l'execució, consolidació i impuls de l'activitat comunitària a la província de Barcelona.

5.1. Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Les taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació són espais que cerquen impulsar l'acció comunitària i l'abordatge de problemàtiques socials complexes fent partícips als diferents agents socials i la ciutadania, incloent-hi serveis de l'administració pròpia, altres administracions i entitats. Per simplificar el text, al llarg de l'apartat es farà referència a les taules transversals com a terme que engloba les altres dues categories.

Percentatge d'hores dedicades a taules transversals sobre el total d'hores de mediador/a per tram de població



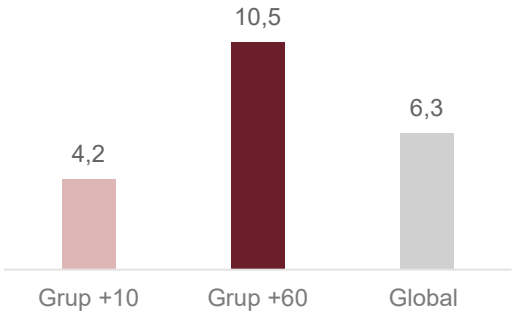
Pel que fa a la dedicació, les dades del Cercle indiquen que el percentatge mitjà d'**hores de mediador/a** destinades a taules transversals és del **5,9%** l'any 2023, el que significa un increment de 2,8 p.p. respecte al 2022.

Ara bé, el Grup+60 dedica quatre vegades més d'hores de mediador/a a taules transversals que el Grup+10 (**8,2%** i **1,8%**, respectivament), fent palesa, un any més, la major capacitat d'impuls de l'acció comunitària per part dels ens locals de més dimensió.

Pel que fa a la constitució de les taules, la **mitjana anual de taules transversals** en les quals ha participat (liderant o co-liderant) cada SMC és de **6,3** el 2023.

Per **trams de població**, les dades també mostren una **diferència significativa** en el nombre de taules transversals participades pels SMC entre els ens locals de menor i major població. El Grup +10 va participar en una mitjana de 4,2 taules transversals, mentre que el Grup +60 ho va fer en 10,5 de mitjana.

Mitjana anual de taules transversals liderades o co-liderades pel SMC



Pel que fa a les dades sobre les activitats de taules transversals informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia emprada, els eixos de treball sobre els que se sustenten les taules i el perfil persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES TAULES TRANSVERSALS:

S'ha informat d'un total de **138** taules transversals diferents, gairebé el doble de les reportades l'any anterior (66 taules);

S'han desenvolupat per **39** municipis participants al Cercle (un **84,5%** del total de municipis participants al Cercle). Cal destacar que durant el 2022 es disposava de 20 municipis participants (**44,4%** del total).

El **56,5%** de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del G**rup +60** i el **43,5%** les del **Grup +10**;

La **mitjana** de **reunions per taula** se situa en **5**. El 25% de les taules es repeteixen entre 1 i 2 vegades, mentre que el 15% ho fan entre 2 i 3 vegades; el 13%, entre 3 i 4 vegades; un 16% entre 4 i 5 vegades, i un **31% més de 5 vegades**;

El nombre de reunions totals de taules transversals informades s'eleva a **637**, un increment significatiu respecte a les 257 reunions informades l'any 2022.

El **37%** de les taules es desenvolupen amb una **METODOLOGIA interna**, on es treballa exclusivament amb altres serveis de l'ens local. En un **36%** s'adopta una metodologia **interadministrativa** (amb la participació del personal de l'ens local i d'altres administracions públiques), mentre que en un **28%** s'opta per una metodologia **interna amb ciutadania o entitats** (és a dir, amb la participació del personal dels ens locals, entitats del municipi i la ciutadania).

Pel que respecta a les diferències entre grups de població, els municipis del Grup +10 acostumen a utilitzar la **metodologia interna** (exclusivament amb altres serveis de l'ens local), mentre que els municipis del Grup **+60** opten majoritàriament per la **metodologia interadministrativa**.

El **ROL** exercit pels SMC en les Taules Transversals ha estat principalment de **col·laboració (60%)**, seguit del co-lideratge (**28%**) i del lideratge (**12%**). Per grups de població, el Grup **+10** presenta un percentatge d'actuacions on s'exerceix el rol de lideratge del **21%**, xifra considerablement superior a la del Grup **+60** (**6%**).

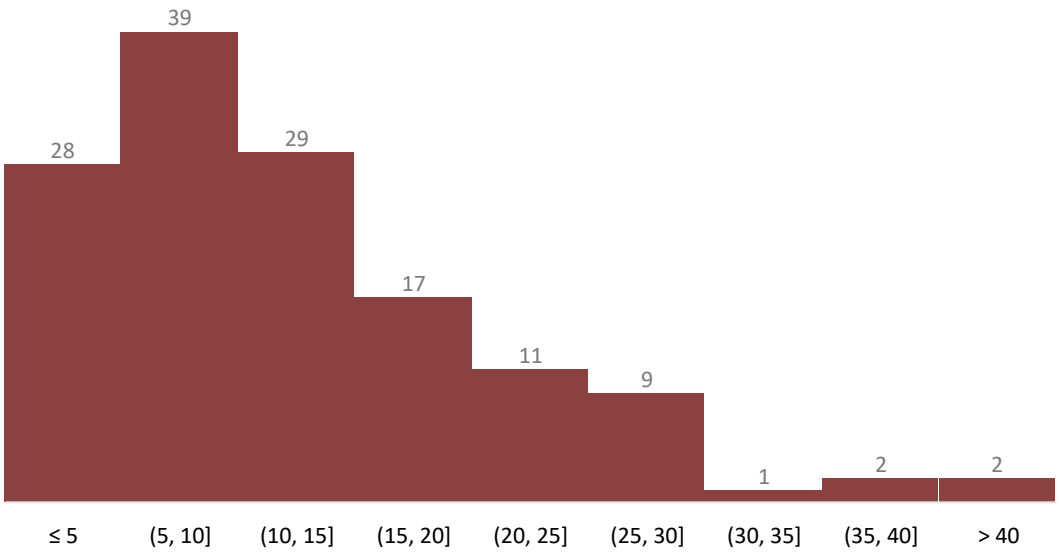
Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS** del propi ens local, es dona en un **91%** de les accions. Els serveis i departaments amb qui més col·laboració es registra són serveis socials (**23%**), altres (**19%**), i policia local (**17%**).

El **60%** de les taules transversals han comptat amb la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**. Pel que fa a les administracions o entitats que col·laboren més habitualment amb els SMC destaquen especialment la Generalitat de Catalunya (**38%**), les Entitats del tercer sector (**24%**) i altres (**19%**). La resta presenten percentatges més residuals.

La **DISTRIBUCIÓ D'HORES dedicades a la preparació, gestió i execució** de les taules és similar: **51%** es destina a la gestió i preparació i **49%** es destina a la seva execució.

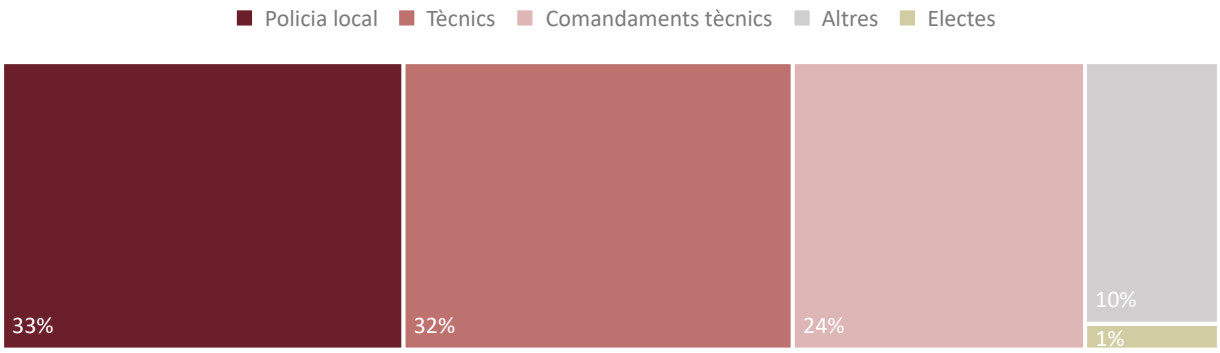
Pel que fa al **NOMBRE DE PROFESSIONALS**, la majoria de les taules transversals compten amb la participació d'entre 5 i 15 professionals.

Nombre de professionals participants per taula transversal



Finalment, respecte al **PERFIL DELS PARTICIPANTS** de les taules, s'observa que es tracta majoritàriament de **policia local**[13] **(33%),** seguit del **personal tècnic (32%)** i dels **comandaments tècnics (24%)**. La participació de la policia local s'ha incrementat en un 42% respecte de les taules informades l'any anterior.

Tipologia de participants de les Taules Transversals

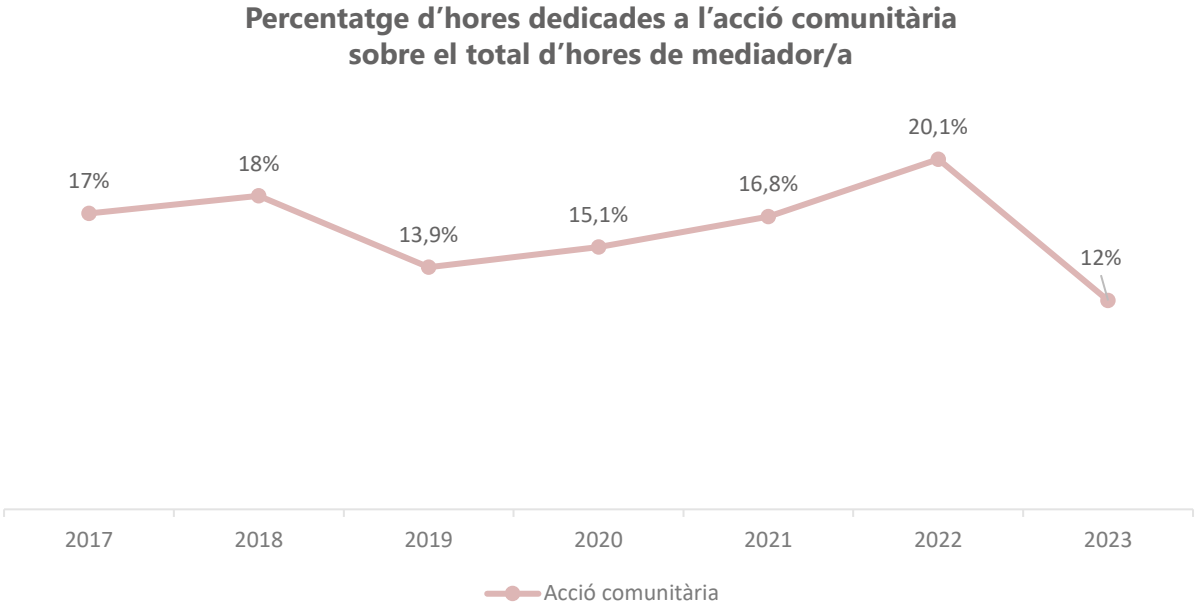


13 El col·lectiu de la policia local s'ha informat globalment tot i que aquest estigui format per personal de comandament, tècnic i operatiu.

5.2. Acció comunitària

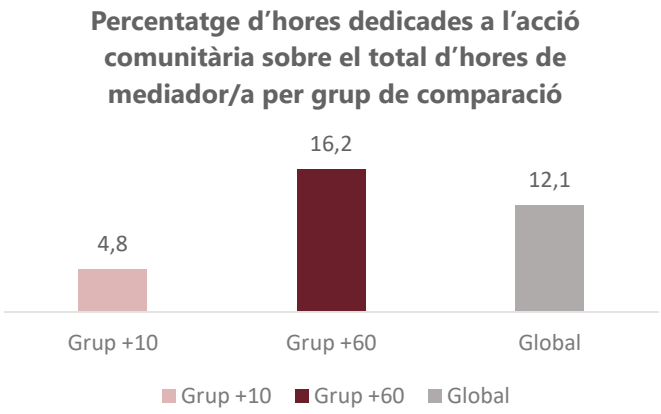
La capacitat dels ens locals per desenvolupar accions comunitàries està directament relacionada amb l'existència de serveis consolidats, que implica una certa maduresa organitzativa i recursos humans estables en el temps.

Tal com s'ha mencionat anteriorment en aquest informe, el percentatge d'hores dedicades a l'acció comunitària per mediador/a ha disminuït aquest any 2023 en un 8,1%, **canviant la tendència d'increment dels darrers anys i acostant-se al valor registrat el 2019.** Tot i això, com es veurà més endavant, el nombre d'accions ha incrementat respecte a l'any anterior.



Per **tram de població**, la mitjana de dedicació del Grup +60 es significativament superior a la del Grup +10.

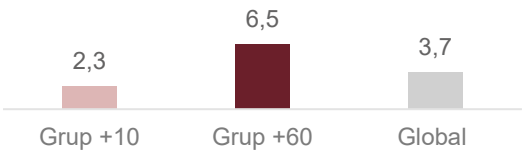
En efecte, els ens locals de més dimensió es caracteritzen per tenir un major recorregut històric en la prestació del servei, estructures organitzatives més consolidades, amb un volum de personal més gran, així com horaris de prestació més amplis i flexibles. En conseqüència, són ens locals amb més capacitat per diversificar les activitats del servei i enfocar-les cap a l'acció comunitària.



Pel que fa al **nombre mitjà anual de projectes d'acció comunitària** dels SMC, és de **3,7** el 2023. Ara bé, per trams de població les dades mostren una **diferència significativa** entre els ens locals de menor i major població.

Alguns dels factors que poden explicar aquesta diferència s'han esmentat anteriorment i inclouen l'antiguitat i experiència dels professionals del servei, els recursos disponibles o l'horari de prestació.

Nombre mitjà de projectes d'acció comunitària liderats o coliderats pel SMC



Pel que fa a les dades sobre les activitats d'acció comunitària informades pels ens locals a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenta l'acció comunitària i el perfil de les persones destinatàries.

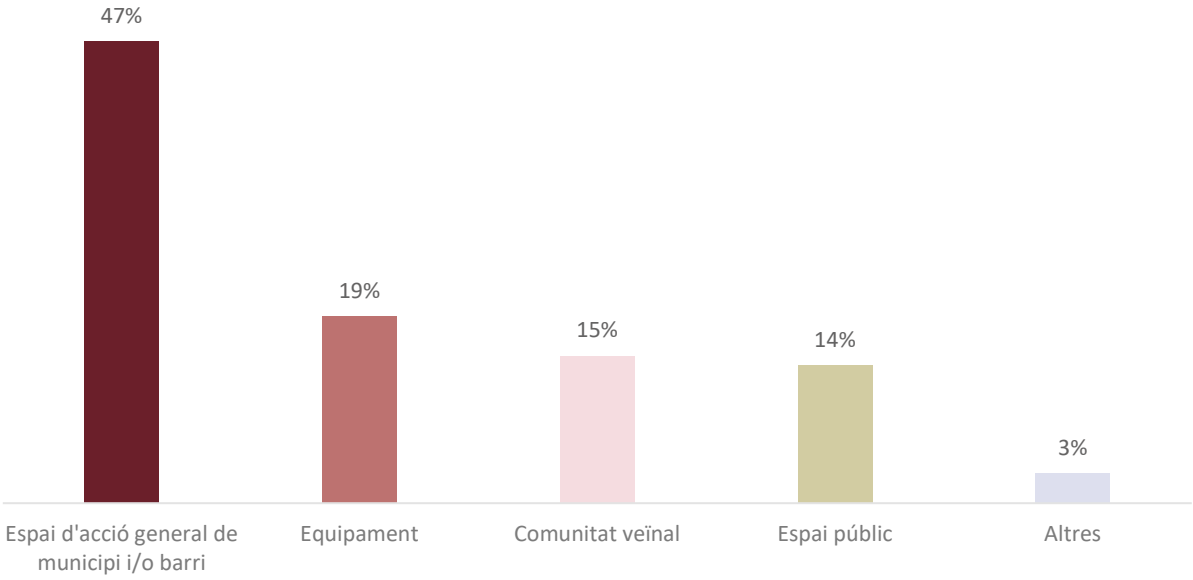
CARACTERITZACIÓ DELS PROJECTES D'ACCIÓ COMUNITÀRIA:

- S'ha informat un total de **118** projectes d'acció comunitària diferents, vuit més que el 2022;
- Desenvolupades per **36** municipis participants al Cercle (un **78,3%** del total de municipis participants al Cercle). La participació ha augmentat considerablement respecte el 2022, en què només 26 municipis participants al Cercle desenvolupaven projectes d'acció comunitària (un 57,8% del total de municipis participants al Cercle de l'any passat);
- El **66%** de les accions informades les han desenvolupat ens locals del **Grup +60** i el **34%** les del **Grup +10**;
- El **94,1%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100.**

El **64,4%** de les activitats d'acció comunitària **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **35,6%** són **accions individuals** no emmarcades en cap programa concret.

Les accions s'enfoquen principalment en un entorn d'intervenció: els espais d'acció general de municipi i/o barri (**47%**), seguit de l'equipament (**19%**) i la comunitat veïnal (**15%**).

Percentatge d'accions comunitàries per entorn d'intervenció



Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les accions comunitàries, ha estat principalment el de **lideratge** (**42%**), seguit del co-lideratge (**39%**) i la col·laboració (**19%**).

En el cas dels tres entorns d'intervenció principals, els espais d'acció general de municipi i/o barri, l'equipament i l'espai públic, no s'observen diferències significatives respecte la tendència general. En el cas dels espais d'acció general de municipi i/o barri, el rol principal és el de lideratge (**45%**), seguit del co-lideratge (**34%**) i la col·laboració (11%). En el cas de l'equipament, el co-lideratge suposa el 59%, seguit del lideratge amb un 32%.

El **33%** de les accions comunitàries es desenvolupen amb una **METODOLOGIA** interna en col·laboració amb la ciutadania o entitats. En un **31%** s'opta per treballar amb la metodologia interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions), i un **26%** es desenvolupen amb la col·laboració de diversos serveis de l'organització municipal. Només un 9% de les accions es realitzen sense cap col·laboració.

En el cas dels espais d'acció general de municipi i/o barri, la metodologia principal és interadministrativa (**39%**), seguida de les metodologies interna en col·laboració amb la ciutadania i la interna (**34%** i **20%**, respectivament). Així, les accions comunitàries als espais d'acció general de municipi i/o barri liderades únicament per l'SMC (en solitari) representen només el **7%**.

En el cas de l'acció comunitària, en l'àmbit de l'equipament, la metodologia més utilitzada és la interadministrativa (**41%**), seguida de les metodologies interna en col·laboració amb la ciutadania i la interna (ambdues en un **23%**), i en solitari (**13%**).

Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL**, es dona en un **75%** de les accions participades per un altre servei o departament del propi ens. En el cas dels dos entorns d'intervenció principals (els espais d'acció general de municipi i/o barri i l'equipament),el percentatge se situa per sobre

en ambdós casos 77% i 59% respectivament.

Els serveis amb qui més es col·labora són els serveis socials i altres (**24%** cadascú), el servei d'educació (**16%**) i el servei de joventut i infància (**14%**).

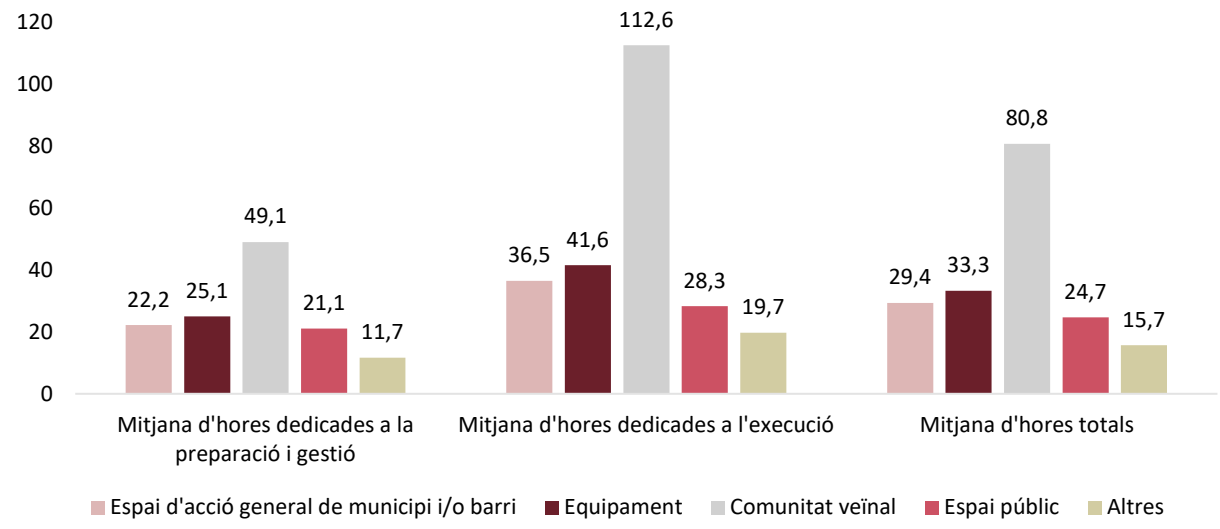
Pel que fa a les **ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS** en accions comunitàries, participen en un **63%** de les accions. Entre els principals col·laboradors[14] trobem la Generalitat de Catalunya (38%), les Entitats del tercer sector (**22%**) i les entitats veïnals (**19%**).

En el cas dels dos entorns d'intervenció principals, els espais d'acció general de municipi i/o barri i l'equipament, el percentatge de participació d'altres administracions o entitats és inferior en el primer cas (68%) en comparació amb el segon, on és més elevat (86%).

De fet, en el **81,1%** de les accions realitzades en col·laboració amb altres administracions hi han participat també altres departaments o serveis del mateix ens local. Per tant, les accions que es desenvolupen amb altres administracions també compten amb la participació d'altres serveis locals, impulsant així el treball transversal i la col·laboració, co-creació i generació de coneixement.

El nombre **d'HORES DEDICADES a la preparació i gestió** de l'acció comunitària és inferior al nombre d'hores dedicades a la seva execució (**36%** de preparació i **64%** d'execució respectivament). El temps global, de preparació i gestió i d'execució varia en funció de l'acció.

Mitjana d'hores de professionals per espai de convivència

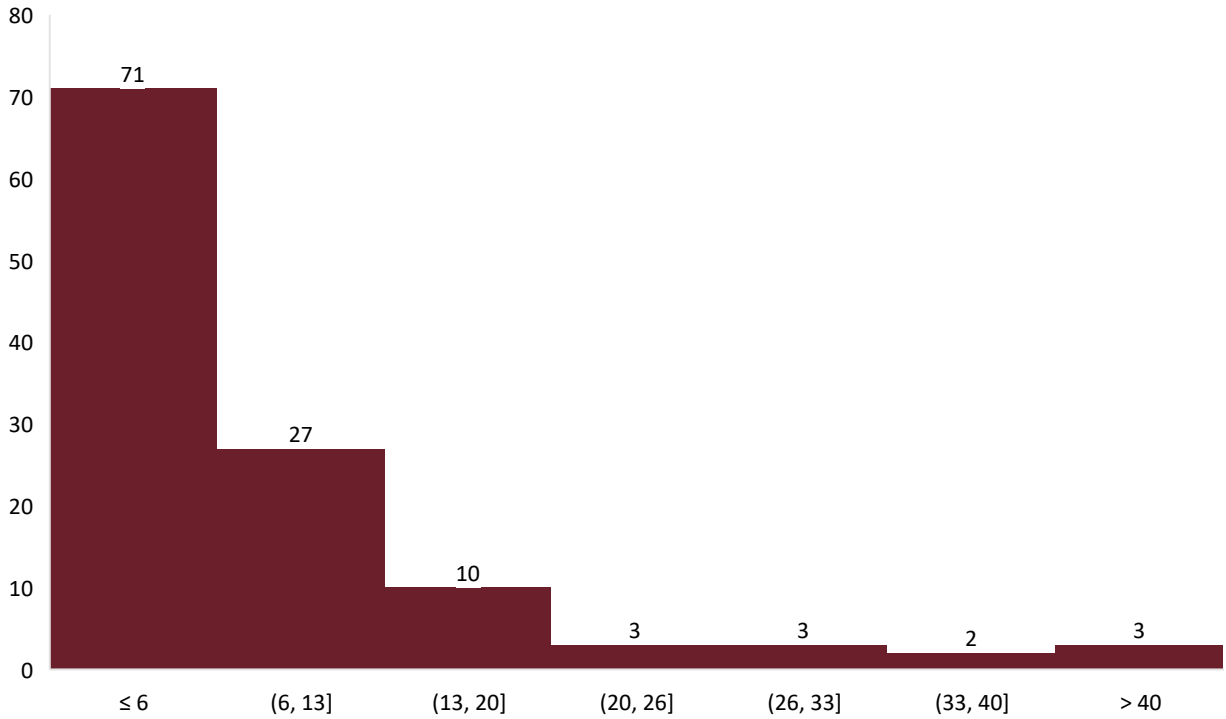


És rellevant destacar que les accions comunitàries en l'àmbit de la comunitat veïnal impliquen, amb diferència, el major nombre d'hores per a la seva realització, fet que reflecteix la seva complexitat i abast.

14 En aquesta dada, només es disposa d'informació de 74 de les 118 accions comunitàries.

Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar l'acció comunitària**, les dades mostren que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 6 professionals.

Nombre de professionals que participen a l'acció comunitària



Pel que fa als participants, l'acció comunitària es caracteritza per dirigir-se a un públic ampli i heterogeni. L'anàlisi del **NOMBRE DE PARTICIPANTS PER ACCIÓ** es presenta a continuació:

Percentatge d'accions	Nombre de persones participants[15]
45%	Entre 1 i 25
29%	Entre 25 i 75
26%	Més de 75

La **mitjana de participants** per acció se situa en **159** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **116** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **180** per al Grup +60.

15 Hi ha 3 accions comunitàries de les quals no es disposa d'aquesta informació.

Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, el **39%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **26%** són per a totes les edats, el **24%** per a la població adulta, i l'**11%** a la **gent gran.**

Percentatge d'accions	Persones participants
9%	Infants (fins a 12 anys)
15%	Adolescents (12 a 16 anys)
15%	Joves (16 a 29 anys)
24%	Adults (30 a 65 anys)
11%	Persones grans (>65 anys)
26%	Totes les edats

Idees força de l'apartat acció comunitària i taules transversals

Pel que fa a les **taules transversals**, el **56,5%** de les taules transversals les han desenvolupat ens locals del **Grup +60** i el **43,5%** les del **Grup +10**; també es mostra com la dedicació a cada taula és major als ens locals del Grup +60. Cal destacar que el rol del SMC en aquestes taules majoritàriament és de col·laboració, amb un 60%.

Pel que fa a **l'acció comunitària**, el **78,3%** municipis inclouen accions comunitàries a les memòries, **amb una concentració destacada en els ens locals del Grup +60**, que representen el 66% de les accions. **L'entorn d'intervenció amb una major proporció d'acció comunitària és l'espai d'acció general d'un municipi i/o barri** (47%), seguit a una distància notable pels entorn d'equipaments, comunitats veïnals i espais públics.

A més, el **75%** de les accions comunitàries **compten amb la col·laboració d'altres serveis i departaments de l'ens local**.

6. Accions de formació i sensibilització

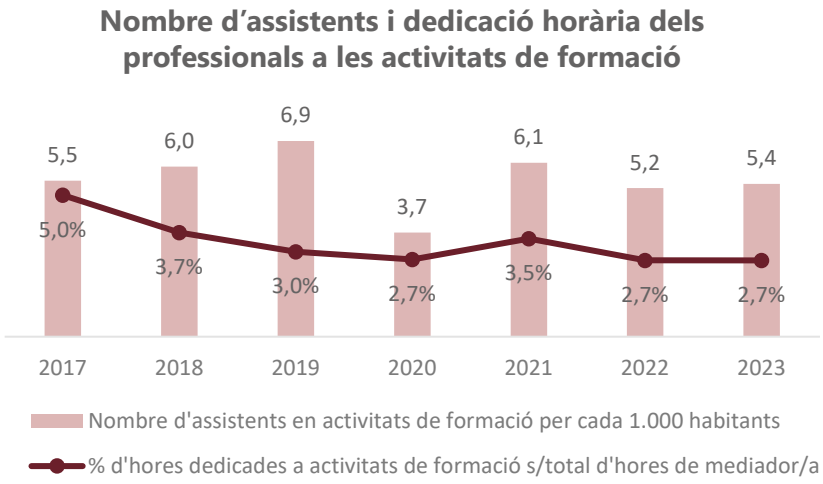
Les activitats de **formació i sensibilització** a la ciutadania i al personal dels ens locals en l'àmbit de l'abordatge dialogat dels conflictes, la comunicació positiva i la convivència són **clau per assolir els objectius** dels SMC per afavorir una societat més pacífica i capaç d'abordar dialogadament els seus conflictes.

Tot i que aquestes activitats representen un **percentatge reduït del temps de dedicació dels professionals** de la mediació (destinen al voltant del **3%** del seu temps a realitzar actuacions de **formació** i un **2%** a accions de **sensibilització**), tenen un impacte considerable sobre la ciutadania i el personal dels ens locals.

6.1. Accions de formació

Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de formació per cada 1.000 habitants** se situa en **5,4** persones. D'altra banda, es manté el percentatge d'hores dedicades a aquestes activitats sobre el total d'hores anuals dels mediadors/es d'un any a l'altre.



Pel que fa a l'anàlisi per trams de població, s'observa que els ens locals del Grup +10 dediquen un **1,6%** més d'hores per part dels professionals a les activitats de formació en comparació amb el Grup +60, la qual cosa es tradueix en un major nombre d'assistents, amb una diferència del 64% per cada 1.000 habitants a favor del Grup +10.

	Grup +10	Grup +60
Nombre d'assistents a activitats de formació per cada 1.000 habitants i relació amb la població	7,1	4,3
% de dedicació dels professionals a la formació en funció de la població	3,7%	2,1%

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El **% d'activitats de formació gestionades en col·laboració amb altres agents**, tal com s'ha vist en apartats anteriors, és del **35%** el **2023**, reduint-se lleugerament en comparació amb el percentatge del 2022.

Per **trams de població**, s'observen diferències de **15 punts** percentuals, destacant una major col·laboració en les activitats de formació amb altres agents per part del Grup +60.

	Grup +10	Grup +60
% d'activitats de formació gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents	27,5	42,8

Qualitat de servei

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les activitats de formació se situa, de mitjana, en un **8,9** sobre 10 el **2022**.

Pel que fa a les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi de la metodologia i eixos de treball sobre els que se sustenten les accions de formació i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES:

S'ha informat d'un total de **128** activitats formatives diferents, en **31** de les quals han participat altres administracions o agents (un **24,2%** del total).

Un total de **37** ens locals han desenvolupat accions formatives, representant un **80,4%** del total dels ens participants del Cercle.

La mitjana de repeticions per activitat formativa se situa en 3,6 vegades: el 83,6% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades; el 6,2% ho fa entre 5 i 10 vegades; un 5,5%, entre 10 i 15 vegades; un 0,8%, entre 15 i 20; un altre 0,8% entre 20 i 25, i un 1,3% més de 25 vegades.

El nombre total d'activitats de formació informades s'eleva a **460**.

Un **54%** de les activitats formatives **FORMEN PART D'UN PROGRAMA o projecte d'acció comunitària** mentre que un **46%** són **activitats formatives** no emmarcades en cap programa concret.

Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de formació, ha estat principalment el de **lideratge** (**88,3%** de les accions), seguit del co-lideratge (**6,2%**) i la col·laboració (**5,5%**).

Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local**, en un **24,2%** de les accions ha participat un altre servei o departament del propi ens.

Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, en un **29%** de les accions han participat altres entitats i institucions amb els SMC.

El **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE L'ACTIVITAT** de formació es distribueix de la següent manera: el **52,6%** del temps es destina a la seva gestió i preparació i el **47,4%** del temps es destina a la seva execució.

Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les activitats de formació, la majoria de les accions han anat dirigides als **centres educatius** (**67%**), seguides de la pròpia organització (**13%**) i de la **ciutadania** (**10%**).

Tipologia d'organitzacions destinatàries de les activitats formatives dels SMC



Per **trams de població**, els **centres educatius** són els destinataris que reben **més formació en tots dos grups**.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	75,3%	59,7%
Organització pròpia	11,5%	14,9%
Ciutadania	8,2%	11,9%
Entitats	3,3%	7,5%
Altres	1,7%	6%

L'anàlisi del **PERFIL DE PARTICIPANTS segons l'edat** mostra que un **58%** de les activitats de formació del SMC van dirigides a la ciutadania més jove (incloent-hi infants, adolescents i joves), un **38%** al públic adult, i un **2%** a la **gent gran**. Un **2%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions	Nombre de persones participants
11%	Infants (fins a 12 anys)
27%	Adolescents (12 a 16 anys)
20%	Joves (16 a 29 anys)
38%	Adults (30 a 65 anys)
2%	Persones grans (>65 anys)
2%	Totes les edats

Pel que fa als **trams de població**[16], les diferències entre els perfils de les persones destinatàries són significatives en tres col·lectius: el col·lectiu dels **joves** (de 16 a 29 anys), amb una diferència de **14 punts** (superior en el **Grup +60**), i els col·lectius d'**infants** (fins a 12 anys) i adolescents (de 12 a 16 anys), amb **12 punts** percentuals de diferència (en aquests casos, superior en el **Grup +10**).

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	21,3%	9%
Adolescents (12-16 anys)	42,6%	30%
Joves (16-29 anys)	18%	32,8%
Adults (30-65 anys)	44,3%	53,7%
Persones grans (més de 65 anys)	0%	6%
Totes les edats	5%	0%

16 Els percentatges dels grups de comparació segons el perfil d'edat sumen més de 100% degut a que hi ha algunes accions formatives amb més d'un perfil d'edat destinatari.

6.2. Accions de sensibilització

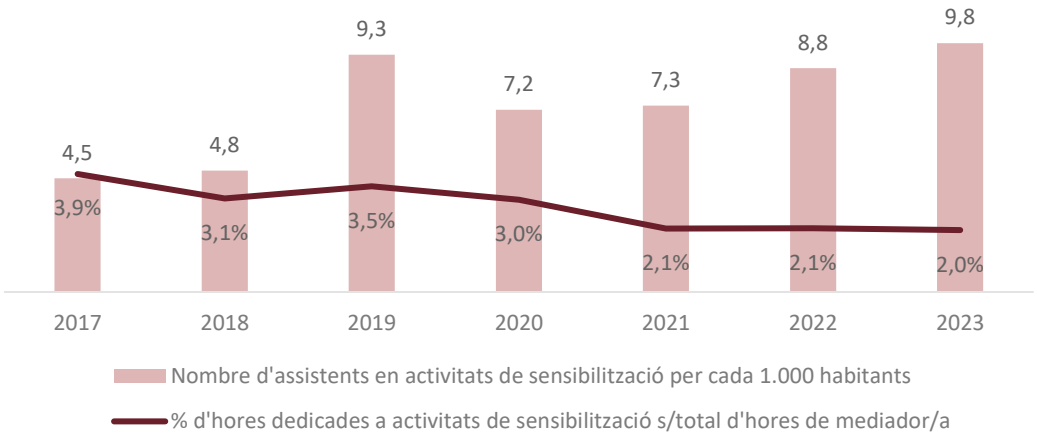
Volum d'activitat

El **nombre mitjà d'assistents a les activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants** és de **9,8 el 2023**.

Pel que fa al percentatge d'**hores de dedicació dels mediadors/es a activitats de sensibilització** s'ha situat molt lleugerament per sobre del **2%** el **2023**. Aquest percentatge s'ha anat reduint en els últims anys (passant del 3,9% el 2017 al 2,0% el 2023).

Per tant, de la mateixa manera que succeeix amb les activitats de formació, la **reducció** del **percentatge d'hores de dedicació** dels mediadors/es a activitats de sensibilització **no ha impedit** que el nombre de **persones assistents** a les activitats s'**incrementi**.

Nombre d'assistents i dedicació horària dels professionals en activitats de sensibilització



Per **trams de població** s'identifica una **diferència** significativa pel que fa al nombre mitjà d'assistents a activitats de sensibilització: el Grup +60 té **3 vegades més assistents** que el Grup +10. En canvi, el percentatge del temps de dedicació dels professionals no presenta diferències significatives.

	Grup +10	Grup +60
Nombre d'assistents a activitats de sensibilització per cada 1.000 habitants i relació amb la població	4,5	13,1
% d'hores dedicades a activitats de sensibilització sobre el total d'hores de mediador/a	1,8%	2,1%

Impuls de la col·laboració amb altres agents

El **% d'activitats de sensibilització gestionades en col·laboració amb altres agents** és del **50,4%** el **2023**, **5,6** punts percentuals per sota del 2022. Convé destacar que és el segon any consecutiu que el % d'activitats gestionades amb altres agents disminueix.

Per **trams de població**, s'observa un diferència de gairebé **32 punts** percentuals, **superior** en el **Grup +60.**

	Grup +10	Grup +60
% d'activitats de sensibilització gestionades i/o realitzades en col·laboració d'altres agents	29,3%	61,3%

Grau de satisfacció

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **9,0** sobre 10 el **2023**.

Les dades sobre les activitats de sensibilització informades pels ens locals, a través de les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten analitzar la metodologia i eixos de treball de les activitats de sensibilització, així com el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE SENSIBILITZACIÓ:

S'ha informat d'un total de **88** activitats de sensibilització diferents: en **43** de les quals han participat altres administracions o agents (un **49%** del total); el 51% de les activitats de sensibilització restants (**45**) s'han desenvolupat sense la participació d'altres administracions o agents.

32 ens locals han realitzat accions de sensibilització, representant el **69,5%** del total de participants del Cercle.

La mitjana de repeticions per activitat de sensibilització se situa en 3,6 vegades: el 85,2% de les activitats es repeteixen entre 1 i 5 vegades, el 4,5% ho fan entre 5 i 10 vegades, un 3,4 % entre 10 i 15, un altre 3,4% entre 15 i 20, i el 3,4% restant es repeteixen més de 20 vegades.

El nombre total d'activitats de sensibilització informades s'eleva a **319** activitats.

L'anàlisi de les dades de les activitats de sensibilització mostra que un **54,5%** de les activitats **FORMEN PART D'UN PROGRAMA** mentre que un **45,5%** són **activitats de sensibilització** que no estan emmarcades en cap programa concret.

Respecte al **ROL** exercit pels SMC en les activitats de sensibilització, aquest ha estat principalment el de **lideratge** (**66%**), seguit del co-lideratge (**19%**) i la col·laboració (**15%**).

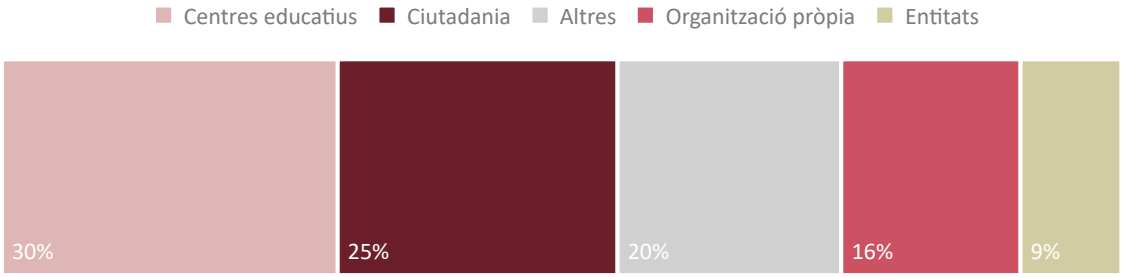
Pel que fa a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS del propi ens local,** es dona en un **43%** de les accions de sensibilització.

Respecte a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS que col·laboren habitualment amb els SMC**, es dona en un **49%** de les accions.

Pel que fa al **TEMPS DE DEDICACIÓ A LA PREPARACIÓ, GESTIÓ I EXECUCIÓ DE LES ACTIVITATS** de sensibilització, es distribueix de la següent manera: el **53%** del temps es destina a la gestió i la preparació i el **47%** restant es destina a l'execució.

Respecte el **PERFIL DEL COL·LECTIU DE DESTINATARIS** de les activitats de sensibilització es dirigeixen principalment a: un **30%** han anat dirigides als **centres educatius**, un **25%** a la **ciutadania** i un **16%** a la **pròpia organització**. El 29% restant es distribueix entre altres tipologies d'entitats i organitzacions.

Destinataris de les activitats de sensibilització



Per **trams de població**, no s'identifiquen diferències significatives exceptuant la col·laboració amb la ciutadania, que és major pel grup +10.

	Grup +10	Grup +60
Centres educatius	27,8%	34,6%
Ciutadania	47,2%	27%
Altres	16,7%	19,2%
Organització pròpia	5,5%	9,6%
Entitats	2,8%	9,6%

Pel que fa a **L'EDAT DELS PARTICIPANTS**, un **46%** de les activitats es dirigeixen a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, joves i adolescents), un **29%** a la categoria d'**adults**, i un **3%** a la **gent gran**. Un **22%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Percentatge d'accions	Perfil de les persones participants
10%	Infants (fins a 12 anys)
19%	Adolescents (12 a 16 anys)
17%	Joves (16 a 29 anys)
29%	Adults (30 a 65 anys)
3%	Persones grans (>65 anys)
22%	Totes les edats

Per **trams de població,** tots dos grups enfoquen les activitats de sensibilització a la **ciutadania més jove**, amb un 47,9% i un 40,5% pel grup +10 i grup +60 respectivament. A més, s'identifica que els municipis del **grup +10** tenen una tendència més marcada a dirigir-se a un públic de totes les edats, amb una diferència positiva de **18 punts** percentuals respecte el grup +60.

	Grup +10	Grup +60
Infants (fins a 12 anys)	7,1%	11,3%
Adolescents (12-16 anys)	19,1%	18,3%
Joves (16-29 anys)	14,3%	18,3%
Adults (30-65 anys)	21,4%	33,8%
Persones Grans (més de 65 anys)	4,8%	2,8%
Totes les edats	33,3%	15,5%

Idees força de l'apartat accions de formació i sensibilització

Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES** de les **activitats de formació**, la majoria de les accions han anat dirigides als **centres educatius** (**67%**), seguides de la pròpia organització (**13%**) i de la **ciutadania** (**10%**).

Un **58%** de les activitats de formació del SMC van dirigides a la ciutadania més jove (incloent-hi infants, adolescents i joves), un **38%** al públic adult, i un **2%** a les **persones grans**. Un **2%** de les activitats es destinen a un públic sense restriccions d'edat.

Pel que fa a les **activitats de sensibilització**, el **nombre mitjà d'assistents** a les activitats de sensibilització per cada **1.000 habitants** és de **9,8** el **2023**, **el més alt de la sèrie**.

Per **trams de població**, s'observa una diferència de gairebé **32 punts** percentuals en el desenvolupament de les activitats de sensibilització, **superior** en el **grup +60**.

El **grau de satisfacció** de les persones usuàries amb les **activitats de sensibilització** se situa, de mitjana, en un **9,0** sobre 10 el **2023**.

7. Activitats de difusió

Les activitats de **difusió** dels SMC en premsa, ràdio, televisió i xarxes socials són essencials per **augmentar la visibilitat i ús del servei** per part de la comunitat, garantint que arribi a les persones que se'n poden beneficiar.

Les activitats de difusió representen globalment el **1,3% del temps de dedicació dels professionals de la mediació**. No obstant això, és necessari fer una anàlisi acurada de les activitats de difusió realitzades, ja que **contribueixen** al creixement i sostenibilitat del servei de cada ens local a llarg termini.

Pel que fa a les **memòries** trameses a la Diputació de Barcelona, permeten dur a terme una anàlisi dels eixos de treball sobre els que se sustenten les accions de difusió i el perfil de les persones destinatàries.

CARACTERITZACIÓ DE LES ACCIONS DE DIFUSIÓ:

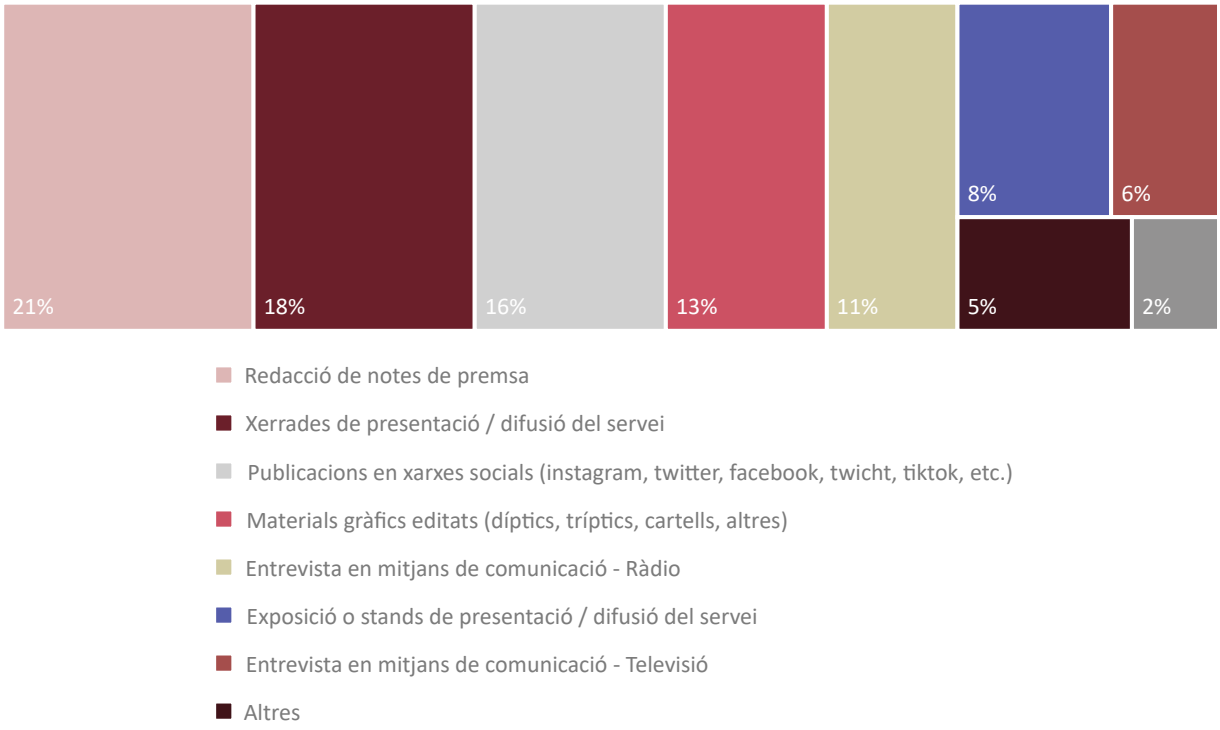
S'ha informat d'un total de **37** activitats de difusió diferents.

La **mitjana global d'hores anuals dedicades** pels professionals a activitats de difusió se situa en **30 hores**, segons les dades de 32 de les 37 activitats. El 18,75% de les activitats van rebre entre 1 i 5 hores de dedicació, el 15,63% entre 5 i 10 hores, el 9,38% entre 10 i 15 hores, el 15,63% entre 15 i 20 hores, i el **40,63% més de 20 hores**.

El nombre total d'activitats de difusió informades s'eleva a **121**.

Pel que fa a la **TIPOLOGIA D'ACTIVITAT DE DIFUSIÓ**, la majoria de les activitats són la **redacció de notes de premsa** (**21%**) i les **xerrades de presentació/difusió** del servei (**18%**), seguides de les **publicacions en xarxes socials**, amb un **16%.**

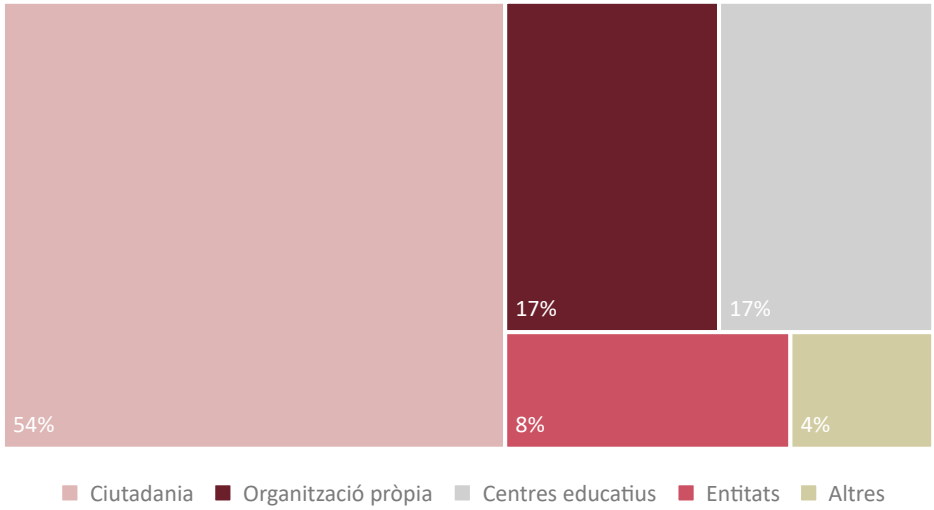
Tipologia de les activitats de difusió



No s'observen grans diferències entre els diferents tipus d'activitat segons el grup de comparació, excepte en les publicacions en xarxes socials, on el Grup +60 mostra una major predisposició a utilitzar-les.

Respecte el **PERFIL DE PERSONES/ORGANITZACIONS DESTINATÀRIES DE LES 21 XERRADES DE PRESENTACIÓ FETES**, aquestes s'adrecen a la **ciutadania** en general (**62%**), seguides dels **centres educatius** i la **pròpia organització**, amb un **19%** respectivament.

Destinataris de les les xerrades de presentació



Més enllà que el **66%** de les xerrades de presentació van ser realitzades pel **grup +10**, no s'observen diferències significatives en la distribució dels grups destinataris entre els **trams de població**.

Idees força de l'apartat activitats de difusió

La majoria de les activitats són la **redacció de notes de premsa** (**21%**) i les **xerrades de presentació/difusió** del servei (**18%**), seguides de les **publicacions en xarxes socials**, amb un **16%**.

Les activitats de difusió representen globalment el **1,3% del temps de dedicació dels professionals de la mediació**. La **mitjana global d'hores anuals dedicades** pels professionals a activitats de difusió se situa en **30 hores**, segons les dades de 32 de les 37 activitats.

De les 21 xerrades de presentació fetes, aquestes s'adrecen a la **ciutadania** en general (**62%**), seguides dels **centres educatius** i la **pròpia organització**, amb un 19% respectivament.

8. Mesures alternatives a la sanció econòmica

Les mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE) ofereixen un enfocament més **holístic i constructiu** per gestionar les infraccions comeses a les ordenances. Aquestes mesures ajuden a reflexionar sobre les conseqüències de les pròpies accions, restaurar la persona i/o comunitat que ha rebut un dany i, si cal, en l'acompanyament social de la persona infractora, contribuint així al restabliment del teixit comunitari.

En observar les dades obtingudes a partir de les memòries de la Diputació de Barcelona, es pot realitzar una anàlisi detallada de **com es treballen** aquestes mesures, quins **agents i col·lectius** hi participen, i el seu **abast**.

CARACTERITZACIÓ DE LES MESURES ALTERNATIVES A LA SANCIÓ ECONÒMICA:

- S'ha informat un total de **18** mesures diferents;
- Desenvolupades per **17** municipis participants al Cercle (un **37%** del total de municipis participants al Cercle); el **66%** de les accions informades les han desenvolupat ens locals del **Grup +10** i el **34%** les del **Grup +60**;
- El nombre total de casos atesos reportats s'eleva a **408**, amb **690** persones participants. La mitjana d'hores dedicades per cas es troba en 6,12 hores;
- El **83%** de les accions informades es concentren en municipis amb un **IVSO menor de 100.**

Pel que fa al **ROL** exercit pels SMC en aquestes mesures, segons el que es desprèn de les memòries, ha estat principalment el de **lideratge** (**44%**), seguit del co-lideratge (**39%**) i la col·laboració (**17%**).

El **61%** de les mesures alternatives van desenvolupar-se amb una **METODOLOGIA** interna de col·laboració de diversos serveis de l'organització municipal. En un **28%** s'opta per treballar amb la metodologia interna en col·laboració amb la ciutadania o entitats, i un **11%** amb la metodologia interadministrativa (en col·laboració amb altres administracions).

En quant a la **PARTICIPACIÓ D'ALTRES SERVEIS I DEPARTAMENTS DEL PROPI ENS LOCAL,** s'ha observat que en un **94,5**% de les accions hi ha participat almenys un altre servei o departament del propi ens.

Els serveis amb qui més es col·labora són el servei de joventut i infància, la policia local i altres, amb **21%** cadascú.

Respecte a la participació d'**ALTRES ADMINISTRACIONS O ENTITATS**, participen en un **39%** de les accions. D'aquest percentatge, un **39%** correspon a entitats veïnals i del tercer sector.

Pel que fa als **PROFESSIONALS NECESSARIS per desenvolupar les mesures**, s'identifica que la majoria d'accions requereixen entre 1 i 6 professionals.

La **mitjana de participants** per acció se situa en **38** participants. Ara bé, aquesta dada per grups de població és significativament diferent: **9,7** participants de mitjana per acció al Grup +10 i **98,8**[17] per al Grup +60. Aquesta diferència s'explica perquè hi ha algunes accions amb una gran quantitat d'assistents en el Grup +60, que influeixen en la mitjana i no representen la majoria d'accions del grup.

Pel que fa al **PERFIL DE DESTINATARIS SEGONS L'EDAT**, un **45,5%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **24,2%** de les accions es concentren en accions per a **totes les edats**, un **18,2**% a les persones adultes, i un **12,1**% a la gent gran.

17 Hi ha dos accions del Grup +10 de les quals no es disposa d'informació referent al nombre de participants.

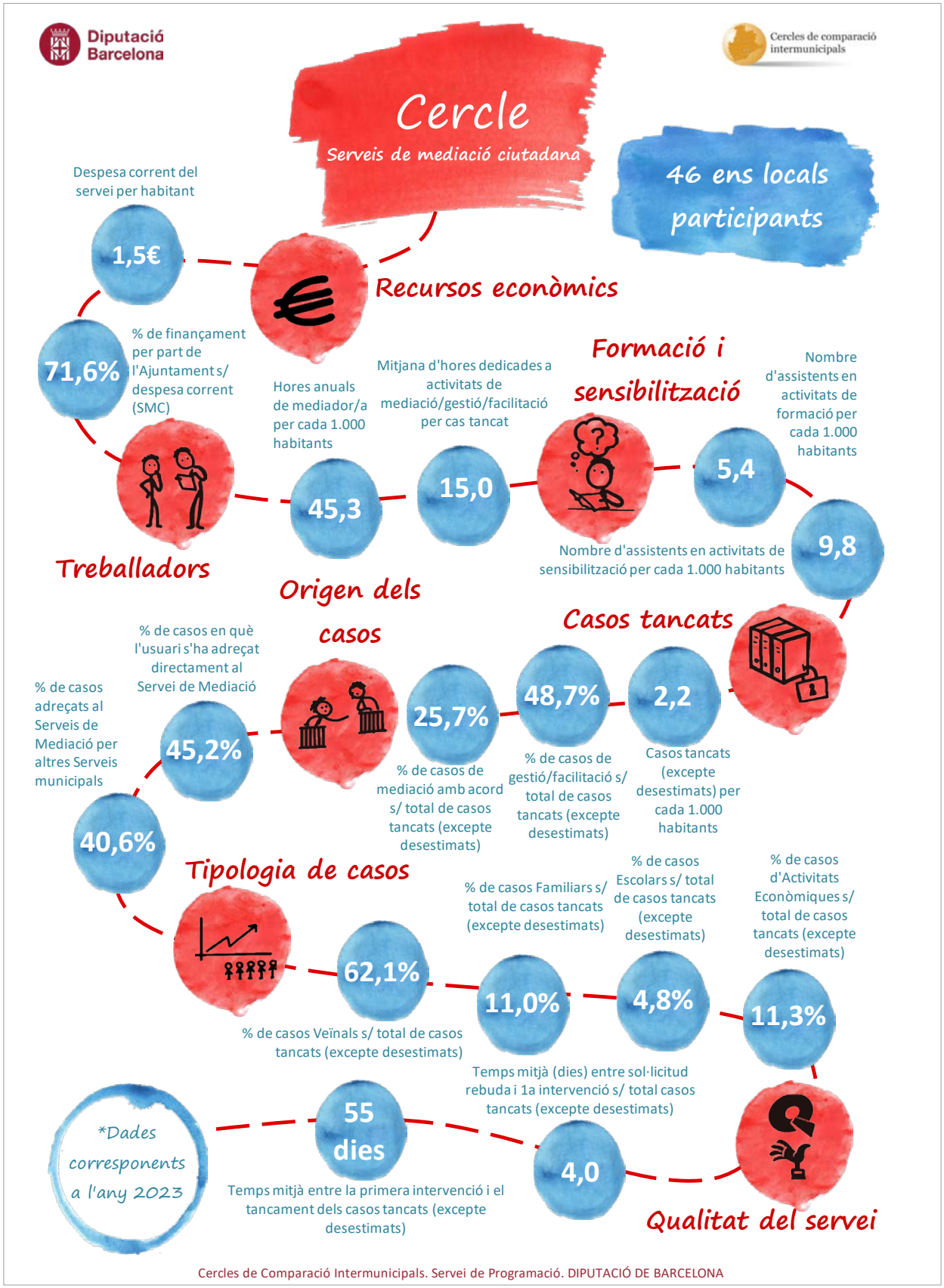
Percentatge d'accions	Persones participants
3,1%	Infants (fins a 12 anys)
18,2%	Adolescents (12 a 16 anys)
24,2%	Joves (16 a 29 anys)
18,2%	Adults (30 a 65 anys)
12,1%	Persones grans (>65 anys)
24,2%	Totes les edats

Idees força de l'apartat mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

S'ha observat que en un **94,5%** de les accions hi ha participat almenys un altre servei o departament del propi ens. Els serveis amb qui més es col·labora són el servei de joventut i infància, la policia local i altres, amb **21%** cadascú.

Un **45,5%** de les accions estan dirigides a la **ciutadania més jove** (incloent-hi infants, adolescents i joves), el **24,2%** de les accions es concentren en accions per a **totes les edats**, un **18,2%** a les persones adultes, i un **12,1%** a la gent gran.

9. Principals indicadors del 2023



10. Tallers de millora

Els dies 18 i 19 de juny de 2024 es van celebrar de manera presencial els tallers de millora de la 14a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre el què ha succeït i quina ha estat l'evolució dels serveis públics de mediació ciutadana l'any 2023.

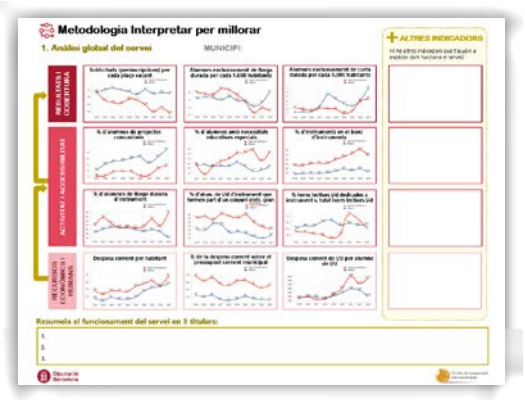
Durant la jornada, es van portar a terme **dues dinàmiques de grup** per tal d'aprofundir en la diagnosi individualitzada de cada ens participant i també oferir un espai de reflexió col·lectiva i d'intercanvi de coneixement pràctic entre les persones assistents.

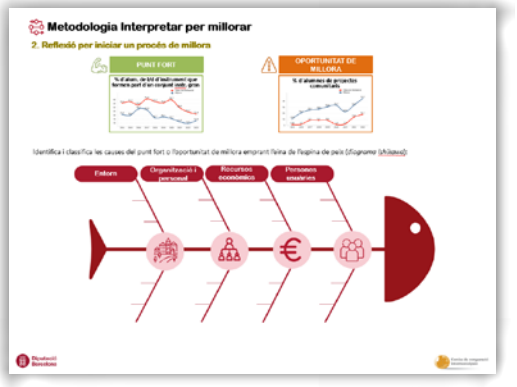
La primera dinàmica, anomenada **"Interpretar per millorar"**, tenia per objectiu donar valor a la utilitat del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) i a la documentació que es genera des del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals de la Diputació de Barcelona per endegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora dels serveis de mediació ciutadana.

A nivell metodològic, es van oferir als diferents serveis una plantilla amb dotze indicadors seleccionats del QRI a on els ens locals van reflexionar individualment sobre el funcionament del servei en el seu municipi o comarca a partir d'aquest anàlisi global d'indicadors proposats per la DIBA i complementats, si s'escau, amb indicadors addicionals indicats pels propis ens locals.

També es podia assenyalar, en cas que hi hagués, algun altre factor (no recollit al QRI) que influís en l'anàlisi del funcionament del servei. Finalment, es va poder posar en comú els resultats amb la resta de les persones de la taula.

Les plantilles que es van fer servir són les següents:





La segona dinàmica, anomenada **"Un problema, una solució"**, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. Per estructurar-les, els representants de cada ens local van formular una pregunta curta sobre algun aspecte del seu dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes, incerteses o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, es va iniciar un torn de debat ordenat entorn a les preguntes plantejades i la resta de participants hi van aportar la seva experiència, coneixement i visió per donar resposta.

Els resultats d'aquesta segona dinàmica han estat classificats per àmbits i són els que es presenten a continuació.

Gestió interna del servei

EINES I FUNCIONAMENT

- Alguns serveis de mediació comenten que cada vegada més s'està utilitzant el WhatsApp en la gestió de casos. No obstant, la majoria de serveis comparteixen el criteri de restringir l'ús del WhatsApp només per a la gestió d'agenda i cites. S'ha d'evitar que sigui una via constant on compartir informació, fotos o vídeos. És important no donar informació des del servei per aquest canal que no sigui exclusivament per la gestió de cites, ja que si no se'n fa un ús adequat es pot vulnerar la llei de protecció de dades.
- També es parla de com els serveis recullen el consentiment informat després del primer contacte amb una de les parts i s'ha de contactar amb l'altra i si és necessari demanar-ho.

  Aquest consentiment es recull específicament en diferents documents segons el servei: en alguns casos en el document de sol·licitud de mediació i en altres en el d'acceptació de mediació. També es destaca que durant la sessió informativa s'explica el procediment per reforçar que les persones entenguin el que implica abans de signar l'acceptació.
- En aquest sentit, també es debat sobre com es motiva la part B per entrar en un procés de mediació, especialment quan aquesta part té una posició a la defensiva.

  Sorgeixen els següents suggeriments:

  - Triangular i buscar si cal una part C que pugui incorporar-se, i ajudar en el procés de mediació.
  - Enquadrar bé l'espai de diàleg: aclarir que no és cap denúncia i obrir ràpidament un espai d'escolta, de confiança, de comoditat i de professionalitat.
  - Informar a la part B que s'ha escoltat a la part A, i que estaria bé poder escoltar-lo/-la a ell/a. Se li proposa que hi vagi, xerrar, i si després no vol entrar en mediació, se li explica que no passa res.
  - Parlar amb la part B, és bo per poder fer-li reflexions sobre les conseqüències en cas que decideixi entrar o no en mediació.
  - Pel que fa a la citació, la opinió majoritària és que la citació en paper és més dura, i que l'aproximació, (anant físicament), quan són dues persones mediadores, ho és menys.
- També es parla de què cal fer davant les derivacions judicials per entrar en processos de mediació quan no existeixen protocols concrets i la informació és dispersa. És important establir protocols de derivació amb criteris ben definits (Per exemple, qui assumeix el cas quan hi ha menors en situació de risc, i una de les parts està empadronada al municipi).

  Es comenta que aquestes derivacions judicials no és un tema habitual. Cal discriminar els casos de justícia penal que arriben als serveis de mediació, ja que pertany al Servei de Mediació de Justícia.
- En l'espai es comparteix què es fa en els casos on no s'arriba a acord, i si alguna de les parts, assessorats pels seus advocats, demanen un informe:

  - Algun servei dona una còpia de la sol·licitud de mediació.

- Altres serveis tenen un document, amb referència a la llei de mediació, on s'informa que la persona ha participat en el procés de mediació indicant els dies concrets que se l'ha atès.
- En general, el grup demana treballar un document base per unificar formats.

- Durant un dels espais d'intercanvi es demana opinió sobre el programa MASE a altres ens locals que el tenen, per valorar si obrir o no aquesta línia de mediació reparadora. I es comenta les següents consideracions:
  - L'impacte de l'actuació depèn cas per cas. L'experiència de treball és positiva i es valora que val la pena treballar en aquest àmbit perquè dinamitza la comunitat.
  - Els participants en el programa MASE valoren positivament la seva participació i apunten que els ha permès reflexionar i que ha estat un espai interessant i reparador, ja que les dinàmiques de reflexió grupals ajuden molt.
  - És una oportunitat de treballar amb policia local i altres departaments municipals. I també amb associacions i entitats privades.
  - Es parla que els casos del programa MASE comporten força feina en quan a una primera entrevista d'assumpció de responsabilitat, planejar el recorregut personalitzat i les actuacions que les poden fer amb altres serveis o entitats.

- També es posa en debat entre els serveis de mediació com es gestionen els conflictes més complexos i es conclou que:
  - Cal tenir en compte que el rol dels serveis de mediació és fer un abordatge a nivell de convivència. I que hi ha temes en què no es pot entrar des dels serveis.
  - En aquests casos cal col·lectivitzar la problemàtica amb altres serveis municipals i comarcals.
  - Cal buscar totes les parts implicades. En aquest sentit, es constata un dèficit important de participació i de lideratge d'associacions vinculades al municipi.

- Els serveis de mediació també es pregunten com fer que s'incrementin el nombre de casos i es parla que les dades del cercle mostren que més formació i sensibilització suposa un increment en la gestió de casos. Per exemple, es pot fer formació a presidents/es de comunitats veïnals, entre d'altres.

  A més, es poden fer actuacions de difusió dins i fora de la pròpia organització, com cartells, paper encartable dins la revista municipal, etc...).

- Pel que fa a la recollida de dades del cercle, els serveis de mediació reflexionen sobre quins criteris s'utilitzen per determinar i comptabilitzar els casos de mediació reparadora. Es presenten dubtes sobre si són els casos relacionats amb les ordenances municipals, o també altres abordatges de la convivència amb restauratives (ex: en els centres educatius, equipaments).

  Aquesta categoria, dins les enquestes del cercle, és específicament per casos de MASE derivats d'ordenances municipals. Es parla de valorar si crear indicadors nous per avaluar quin % de casos es gestiona utilitzant eines restauratives, dins la classificació de tipologia de casos.

- En el debat es proposa que en el cercle de comparació intermunicipal s'incorpori un indicador per recollir i especificar que s'està fent en mesures alternatives (MASE).

- Així mateix, els serveis de mediació es pregunten pels criteris que es fan servir per recollir la dada de casos desestimats, ja que alguns serveis no registren els casos no començats -perquè no hi ha sol·licitud i número d'expedient- i altres sí que ho comptabilitzen (per exemple, si han rebut una trucada de l'OAC i finalment es valora que es desestima).

  Davant aquesta diversitat es comparteix que seria important tenir un criteri comú que passaria per elaborar, per part la Diputació de Barcelona, un model justificatiu per desestimar aquests casos.

- Per últim, pel que fa a la gestió dels equips de treball durant l'espai es citen un seguit d'aspectes que ajudarien a tenir cura dels professionals dels serveis:
  - Incorporar els serveis que estan externalitzats i millorar les condicions laborals (salaris, categories, etc.).
  - Implementar una llista d'espera i limitant els casos a treballar.
  - Impulsar la comediació de casos.
  - Crear i cuidar els espais de supervisió de l'equip.
  - Generar espais i activitats d'acompanyament i cura, moments de reflexió i de compartir com està l'equip.
  - Tenir un encàrrec molt ben definit per part de l'ens local, compartir la mirada de ciutat, la missió, visió i valors de la ciutat.

- Posar en valor i visibilitzar què s'està fent des dels serveis de mediació municipal i/o comarcal.

TREBALL TRANSVERSAL

- Durant l'espai es comparteixen les experiències de les taules de treball amb els serveis educatius del territori:
  - Els serveis reflexionen que és complexa el treball en l'àmbit educatiu, perquè a vegades costa que els centres reconeguin els conflictes. Costa molts anys introduir-se a la comunitat educativa i el canal més efectiu és a través del Centre de Recursos Pedagògics, amb l'objectiu de crear vincles i confiança amb les referents/caps d'estudis i aprofitar els espais que ja tenen i les activitats que ja tenen planificades.
  - El Centre de Recursos Pedagògics és clau per al treball amb centres educatius, ho tenen sistematitzat i ofereixen hores de formació al professorat en temàtiques específiques, com per exemple pràctiques restauratives.
  - Es destaca l'experiència "Centres per a la convivència" amb tres trobades intercentres, on 70 joves en cada trobada treballen les mateixes eines que el professorat.
  - Es parla que des de la comunitat educativa, s'ha posat de moda les pràctiques restauratives. És important utilitzar les eines més adequades als casos (cercles restauratius, mediació...).
  - Els serveis de mediació comenten la importància de desenvolupar un programa d'acompanyament educatiu per a un treball preventiu. Per tal de recollir i valorar actuacions preventives, establir agenda amb diversos agents i dissenyar accions conjuntament, així com abordar algun conflicte amb una intervenció al llarg del curs.

- També es debat sobre com els serveis de mediació aborden les problemàtiques a l'espai públic per temes relacionats amb la convivència i l'oci nocturn:
  - Alguns serveis han participat en observacions i intervenció en l'espai públic en zones d'oci nocturn, en coordinació amb Mossos d'Esquadra i/o policia municipal. Així com de l'àmbit del consum de drogues (Energy Control, per exemple). Es contracta a persones mediadores per fer horari nocturn o a agents cívics, però s'ha de valorar realment els límits amb els que es troben per a les seves intervencions.
  - Es parla d'organitzar taules tècniques de convivència amb diferents serveis i comissions de treball, per exemple, per abordar el botellot des de diversos punts de vista (sorolls, intoxicacions, baralles, malestar veïnal, brutícia, manca d'activitats alternatives d'oci...) i coordinar actuacions conjuntes.
  - També es comparteix l'acció de desenvolupar projectes vinculats a l'oci nocturn comptant amb promoció econòmica, regidories de districte, agents econòmics i veïnals.
- En una de les taules es debat de com es situa els serveis de mediació en temes relacionats amb les ocupacions d'habitatges:
  - En aquest sentit, s'explica que amb el darrer canvi legislatiu el jutge podrà demanar informes a serveis socials, policia local i convivència per valorar la viabilitat o no d'emetre una ordre de desnonament.
  - Els informes que es demanen han de seguir un model interdepartamental.
  - També es comenta que els nivells d'intervenció son diversos i cal actuar quan es tracte d'una situació greu. I que en situacions d'ocupacions d'habitatges cal que l'ens local (ajuntament) es posicioni.
  - Un servei de mediació informa que en el seu consistori s'ha creat una nova regidoria antiocupacions il·legals.
- També es pregunta sobre els problemes i conflictes generats per la gestió dels residus del sistema porta a porta, donat que hi ha molta acumulació de residus, amb moltes incidències rebudes per part medi ambient i es detecta la importància del treball transversal en la gestió d'aquests casos:
  - El tractament d'aquests casos permet fer molt treball comunitari, com fer reunions amb les comunitats veïnals, buscar a les persones referents del barri i es pot generar una dinàmica que parteixi d'aquesta problemàtica per detectar i abordar altres dificultats en la convivència o necessitat en l'espai públic. D'aquí que és important la implicació de la regidoria de Medi Ambient i la coordinació amb agents cívics que pot suposar passar d'un 40% al 80% de reciclatge.
  - També es detecta en les comunitats veïnals que hi ha veïnatge que ajuda a persones grans o amb malalties i permet activar el projecte Radars amb persones que estan soles.
- En l'espai es pregunta sobre la participació en taules transversals i en quines finalitats es dur a terme:
  - Hi ha participació en taules en funció de la temàtica perquè d'alguna manera té a veure amb la convivència o perquè des de l'estructura municipal s'ha demanat la presencia del servei de mediació per assessorar i/o dinamitzar.

- En aquest sentit, el treball dels serveis de mediació en l'àmbit comunitari fa que hi hagi molta presència d'aquests en taules transversals molt diverses.
- Taules transversals en diversos àmbits: pla local joventut, convivència, habitatge, cures, salut mental, benestar, cures comunitàries, infància, espai públic, diògenes, etc. Per més concreció mirar la taula annexa a l'informe del cercle.

FORMACIÓ I SENSIBILITZACIÓ

- Durant l'espai es pregunta com s'està duent a terme la formació al personal dels centres educatius en metodologies restauratives per abordar bulling i les agressions al professorat. En el conjunt dels serveis de mediació es fa de les següents maneres:
  - En alguns casos s'ha externalitzat argumentant que no existeixen mitjans interns suficients per fer-la internament.
  - En altres casos s'explica que es fa conjuntament entre el servei de mediació i empreses externes (s'aproven plecs de contractació per fer aquesta formació).
  - I en altres es fa una formació homologada amb la col·laboració del Centre de Recursos Pedagògics que proposa als centres educatius.

  També es comenta que algun servei de mediació fan acompanyament i assessorament als centres educatius, però no formació.

  Algun servei expressa que la intervenció de l'ens local va vetar la formació a personal extern com el professorat dels centres educatius.

  En aquest sentit, es comparteix que un argument per superar aquesta negativa seria justificar-ho en que els ens locals tenen competència en temes de convivència. També fer aquesta proposta conjuntament amb el servei d'educació de l'ens local.

  En temes de formació cal tenir en compte que el Departaments d'Ensenyament de la Generalitat organitza una formació amb molts documents associats. És oportú que els serveis de mediació donin a conèixer aquesta formació.

  Per últim, durant el debat es suggereix de prendre com referència l'Enfocament Restauratiu Global de la Mònica Albertí (model Departament d'Ensenyament).

- En aquest sentit, en un dels espais d'intercanvi, es debat com els serveis de mediació lidien amb la desmotivació i disrupció quan es demana fer formacions en centres educatius. Es parla de:
  - Incorporar metodologies dinàmiques i motivadores i fer cercles, preguntar a les famílies i al professorat quins són els temes d'interès a tractar.
  - També es remarca la importància de la coherència interna. Per tant, si dins del pla de convivència es vol donar un enfocament restauratiu global cal compartir-ho amb la comunitat educativa i com a estratègia es recomana elaborar un projecte compartit amb les famílies i el professorat, i no només fer activitat aïllades.
  - Algun servei comparteix, (com a criteri per valorar el grau d'implicació del centre educatiu i el compromís de la direcció), la creació d'una comissió de mediació al claustre. Per generar un projecte de mediació entre iguals és fonamental la implicació del professorat com a referents de l'alumnat mediador. És important la formació del claustre en enfocament restauratiu i mediació, així com a les famílies, perquè entenguin quina és la filosofia.

- Per exemple, treballar primera amb la regidoria, el servei de mediació i la direcció del centre. Posteriorment, incorporar la psicopedagoga i el claustre en l'impuls del projecte de mediació. Fer grups de professorat i alumnat, i formar fora d'hores de classe. Un exemple que es comparteix, es formen infants d'entre 13 fins els 16, dos cops a la setmana, 40 hores a l'escola i a unes colònies, i supervisió de casos.
- En els tallers puntuals es detecta que amb ESO és més difícil que a primària o cicles formatius (especialment, 1er i 2on d'ESO). En funció de la implicació del tutor o tutora funciona o no la dinàmica i el clima de l'aula. És important que el tutor/a estigui present i pugui escoltar el que està passant i detectar o explorar relacions i conflictes latents. En grups amb necessitats educatives especials funcionen molt bé perquè són menys i els tutors i tutores estan més implicats.

- També es pregunta sobre les activitats de sensibilització que es fan des dels serveis de mediació:
  - En el dia Europeu de la Mediació fer intervencions en les ràdios locals, exposicions dinamitzades, carpes al mercat municipal, etc...
  - En el dia contra l'assetjament organitzar un cercle amb alumnes mediadors/es.
  - Accions realitzades conjuntament amb els departaments de comunicació dels ens locals per donar a conèixer, i fer difusió del servei de mediació.
  - Accions de contes per la pau a les biblioteques municipals.
  - Difusió en cicles formatius per presentar el servei, i fer una dinàmica amb el cercle de diàleg.
  - Accions organitzades per grups o entitats (dones, col·lectius específics, associació de veïns, etc...).
  - Accions de sensibilització en cursos d'acollida.
  - Cercles de diàleg per joves.
  - Projecte Biblioteques humanes o Miralls humans per la construcció del relat a través de tres històries de vida per trencar estereotips amb col·lectius diversos.
  - Diàlegs intergeneracionals.
  - Diàlegs entorn a la salut mental.
  - Teatre social / teatre de l'oprimit amb conversa guiada sobre un cas.
  - World Cafè.

FORMES DE GESTIÓ

En una de les taules de l'espai d'intercanvi es planteja la qüestió de què cal fer poder internalitzar un servei de mediació. I un primer pas que es comenta és que cal abordar el desconeixement polític sobre els serveis de mediació. En aquest sentit, és essencial acreditar que el servei de mediació no és un projecte temporal, i que cal integrar des de l'inici a l'estructura de l'ens local.

D'aquí la importància de crear places de plantilla per mitjà d'informes tècnics explicant les necessitats del servei. Per aquest motiu, en la taula es fan tres propostes concretes:

- El fons de prestació de la Diputació de Barcelona contempli que transcorregut un temps fos obligat crear places de plantilla municipal o comarcal pel personal que cobreix les hores del fons.
- Organitzar una jornada de treball amb els càrrecs polítics per explicar la feina i el potencial dels serveis de mediació, i per fomentar la internalització dels serveis.
- També es fa una proposta de treball amb la DIBA per treballar amb indicadors d'impacte amb l'objectiu de reflectir la feina que es fa des dels serveis de mediació.

Gestió de la comunicació i avaluació de la satisfacció de la ciutadania

DIFUSIÓ DEL SERVEI

En l'espai d'intercanvi d'experiències es coincideix entre els serveis en destacar les accions concentrades en el temps, més que les accions puntuals i aïllades al llarg de l'any, ja que es tenen recursos molt limitats. S'ha detectat que si estan baixant els casos i s'organitzen activitats de difusió, augmenten les persones que s'adrecen al servei i s'incrementen els casos gestionats.

Durant l'espai es comparteixen algunes idees per millorar i fer difusió del servei:

- Col·laboració amb el departament de comunicació de l'ajuntament, o del consell comarcal.
- Accions al carrer: per exemple, representació de conflictes a través del teatre. Es poden fer al mercat, a les festes del poble o a les fires més importants.
- Difusió del servei a través de les associacions veïnals o de comerciants.
- Posar als equipaments municipals una urna per recollir els conflictes, o les problemàtiques que més preocupen a la ciutadania. I també aprofitar per difondre materials del servei.
- Portes obertes dels serveis de mediació.
- En els casos dels consells comarcals:
  - Fer presentació amb tots els alcaldes (Consell d'Alcaldes).
  - Reunir-se amb els jutges de pau.
  - Visites als municipis per reunir-se, o fer una formació amb totes les persones que treballen als ajuntaments més petits.
- Presentacions i reunions amb administradors de finques i immobiliàries.
- Presència a la Fira d'Entitats del municipi.

En aquest sentit, la setmana de la mediació dona un bon marc per desenvolupar accions de sensibilització i informatives amb la ciutadania. Hi ha diferents experiències que es comparteixen:

- "El servei de mediació t'escolta": acció de sortida al carrer amb dues butaques i una taula tots els matins durant la setmana de la mediació. Es valora com una bona experiència, i bona via d'entrada de casos al servei. S'aconsegueix ressonància i visibilitat, en reforç amb altres activitats de sensibilització.
- Participació en programes de ràdio municipal per parlar sobre la mediació i els conflictes de diversa tipologia. També es poden fer anuncis en els mitjans municipals (ràdio i televisió).

- Participació en els Consells de Barri i en els espais a les festes del barri amb activitats per donar a conèixer el servei.
- Atenció i consultes un cop a la setmana a les oficines de l'OAC.
- Desplaçament a les comunitats veïnals per contactar amb les persones amb càrrec de presidència.
- Elaboració de vídeos. Per exemple, amb el programa Canva per difondre a les xarxes socials explicant el procediment o píndola d'un o dos minuts per explicar un àmbit concret (mediació en l'àmbit escolar, en les comunitats veïnals, ...).
- Treball per explorar i generar vincle amb persones referents de les comunitats de persones nouvingudes, per donar a conèixer el servei i que puguin ser difusors.

Durant l'espai es debat sobre l'ús que es fa de les xarxes socials i la web per a la gestió i difusió dels serveis de mediació i s'extreuen les següents reflexions:

- Es considera que la presència en xarxes fa més mal que bé, i sovint són casos no representatius i en què els càrrecs electes es fan ressò i condicionen les respostes dels serveis.
- A més, un excés de difusió també pot saturar el servei de mediació amb els recursos que es tenen.
- S'estima que quan el servei de mediació té un perfil propi a la xarxa la gestió comunicativa és millor.
- Molts serveis de mediació valoren que és millor fer difusió per vies tradicionals com la bustiada de díptic del servei, web, vídeos, premsa i radio locals.

ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

En un dels tallers de millora es valora la satisfacció de les persones usuàries, i com es plantegen els qüestionaris de satisfacció des dels serveis de mediació:

- El fet de passar qüestionaris de satisfacció a les persones usuàries moltes vegades no és viable, també quan la persona abandona el procés no es fa valoració, i això fa que les valoracions negatives no es recullin. També a vegades és difícil valorar el servei amb independència dels resultats obtinguts.
- Algun servei posa en dubte si s'ha de valorar la satisfacció, ja que sembla que s'hagi de justificar el treball i pot ser una forma d'infravalorar-ho depenen de l'ús que es vulgui donar a les dades.
- No obstant, es comenta que en cursos o formacions és més senzill poder fer una avaluació del servei, també es pot demanar com a requisit per tenir el certificat d'aprofitament, per exemple.
- Altres propostes que es fan a l'espai són el d'una caixa amb dues preguntes amb emoticones i observacions, per valorar la satisfacció amb l'atenció rebuda pel servei i la percepció si l'ha ajudat el procés de mediació. Un cop al trimestre s'obre la caixa i s'analitzen els resultats. És anònima i són útils les observacions. O el d'una capsa més enfocada a com millorar el servei.

CASOS CONCRETS

Durant les dinàmiques de grup es posen sobre la taula diferents aspectes de la gestió de casos de mediació, concretament:

- **Casos familiars**: degut a la complexitat es valora només intervenir en casos puntuals en conflictes intergeneracionals dins de la família, tenint en compte l'impacte a escala comunitària que pot tenir la intervenció. En el casos de separació o divorci per focalitzar en l'interès en els menors i acordar la cura dels infants.

  Per tant, en aquesta tipologia de casos és important establir límits d'actuació i derivar-los, si s'escau, al Centre de Mediació del Dret Privat on les persones si ho necessiten poden recórrer a la justícia gratuïta.

- **Casos familiars derivats de serveis socials**: en aquest tipus de derivacions cal implicar en la gestió de casos als derivadors donada la complexitat i s'ha d'incorporar la mirada dels professionals dels serveis socials referents dels casos.

  Casos vinculats a la salut mental: des de fa anys es va iniciar el debat sobre si és possible o viable la mediació en aquests casos. En aquest sentit, es comenta que moltes vegades un diagnòstic clínic, i tractament, no afecta al procés de mediació, si la persona està en un moment estable.

  Per tant, s'ha de valorar en quin moment està la persona, i quin és l'objecte de la mediació.

  També revisar els prejudicis per part dels professionals dels serveis de mediació.

  Per aquest motiu, entre els equips de mediació es comparteix la idea que no es poden deixar de banda aquest tipus de casos, perquè estan tenint un alt impacte en la convivència, especialment en les dinàmiques de les comunitats veïnals i s'han d'abordar i marcar el límit del servei de mediació.

  Donat que els professionals no poden arribar a tot i necessiten activar col·laboracions amb altres professionals com els de la xarxa de salut mental per intervenir conjuntament en els casos.

  Així mateix, es considera cabdal implicar als serveis socials. Per això, es demana permís a la persona per establir coordinacions amb altres serveis i recursos on està sent atesa. En l'acompanyament, en molts casos, es genera molt de vincle amb la persona i això pot ajudar a derivar-la a altres serveis.

  No obstant, es detecten dificultats en establir els circuits i tenir l'acompanyament i el suport de serveis socials, en molts casos per fer el pont amb els serveis de salut mental.

  En conclusió, es remarca la idea que des dels serveis de mediació alhora de gestionar aquest tipus de casos és important establir vincles de treball i coordinacions amb altres serveis o recursos. Com per exemple, els serveis de salut comunitària o les Oficines Tècniques Laborals (OTL) que fomenten la inserció sociolaboral de persones amb trastorn de salut mental.

  I també es coincideix en la necessitat d'incorporar als equips dels serveis diferents perfils professionals de l'àmbit de la psicologia i del treball social per gestionar les derivacions i fer xarxa, i per a la valoració del cas i veure la viabilitat de la mediació.

- **Casos assetjament immobiliari o clàusules abusives**: es comenta que aquests tipus de casos suposen un desequilibri de poder i fa necessària la derivació a altres serveis. Per exemple, el Servei d'Orientació Jurídica pot assessorar legalment en temes d'abusos de poder.

  També es recorda que la Diputació de Barcelona ofereix un servei d'intermediació en habitatge i que l'OMIC també pot assessorar en temes d'incompliment en els contractes de lloguer.

- **Casos de comunitats veïnals i la relació amb les gestories o API:** es planteja el debat entre els límits del públic i el privat. I com l'ajuntament pot intervenir-hi o no.

  I per això, quan hi ha un conflicte veïnal cal avisar a la gestora i provar de fer-la participar en la gestió del cas.

  Es comenta que és important que es segueixin les normes que regeixen una comunitat i tot el que està recollit en el reglament de cada comunitat.

  No obstant, sovint hi ha conflictes que són complexes d'abordar i sobretot quan son comunitats amb dèficits importants. Com per exemple, un índex elevat de finques sense l'ITE en alguns municipis.

- **Casos de no discriminació i igualtat de tracte**: els serveis de mediació es pregunten com abordar en la gestió dels casos els comportaments i actituds discriminatòries com el masclisme, racisme o homofòbia.

  En aquest sentit, en casos de vulneració de drets es parla que els serveis participin en taules transversals i que segueixin els protocols establerts i fer derivacions a altres serveis o recursos.

  També es comenta que cal apropar-se als diferents col·lectius que pateixen algun tipus de discriminació per generar vincles i buscar persones de referència per a la comunitat.

  Pel que fa a la perspectiva de gènere cal treballar per generar espais de confiança, grups de dones i de suport mutu. I també fomentar el treball comunitari i d'empoderament, sensibilització i vinculació amb la xarxa de serveis.

  En aquest sentit, és important pels serveis de mediació de coordinar-se amb el SIAD o servei d'atenció a les dones del municipi, a on poden rebre assessorament i acompanyament jurídic, psicològic i social.

- **Casos escolars**: degut a la complexitat d'aquest tipus de casos, cal ser conseqüent amb les càrregues de feina que poden assumir els serveis de mediació. En aquest cas, hi ha algun servei amb més d'un mediador que quan aborden casos de bulling dos professionals de l'equip estan plenament centrades en el cas, i alliberades de qualsevol altra tasca durant dues setmanes.

  Per tant, durant el debat es comenta que si no es disposa dels recursos humans i les capacitats suficients per assumir l'abordatge de casos de bulling escolar, s'aconsella al servei mantenir-se en una posició d'assessorament.

  A més, el treball en aquests casos ha ser coordinat amb la comunitat docent i directiva dels centres educatius i demanar-los que passin un qüestionari previ per poder avaluar les situacions.

  També s'indica altres eines a utilitzar en aquests casos de bulling com són els cercles de pau, o els cercles restauratius. Així com filtrar aquells casos en funció de si s'ha obert protocol d'assetjament.

- **Casos amb conflictes per soroll i la reincidència**: els problemes que es gestionen en aquests casos no els ha resolt ni la pròpia administració, ni la societat i, per tant, difícilment els pot solucionar la mediació, i es detecta que els problemes estructurals d'edificis en són una de les causes.

  Algun dels serveis de mediació expliquen que en l'abordatge d'aquests casos, els ha ajudat a fer els reglaments interns de la comunitat.

  En aquest sentit, es proposa escoltar a la comunitat, i no només les dues parts implicades. També pot ajudar el treball conjunt amb altres serveis municipals o comarcals.

  Per facilitar la gestió dels casos es proposa fer un treball exhaustiu del soroll i fins i tot simular les situacions in situ per verificar el cas.

  Pel que fa a la reincidència es comenta entre la majoria dels serveis de mediació que es torna a obrir el cas i es repeteix el procés.

  Per últim, es planteja que la queixa per soroll en molts casos pot esdevenir un marcador de malaltia mental, infelicitat comunitària i/o de soledat.

  I durant l'espai es descriu el programa "Picaportes" (COFAC) com una eina per atendre necessitats vinculades a la soledat no volguda.

- **Casos amb persones amb comportaments acumuladors no diagnosticats**: aquests tipus de casos requereixen temps de gestió degut a la seva complexitat i s'apunta que és important dissenyar una estratègia conjunta amb serveis socials, salut, policia, etc. A més, es pot abordar a la Taula de convivència o en altres espais transversals.

  Normalment, els serveis socials són els responsables d'aquests casos. Parlen amb la família, acompanyen la sol·licitud d'incapacitat, organitzen el servei de neteja, etc. Però, es comenta que si els casos impliquen a persones amb incapacitats no es pot mediar.

  No es pot descartar d'inici temes de salut mental i s'ha de buscar la manera de tractar el cas i buscar els referents que reconeix la persona, i amb els quals té vincles per poder generar ponts.

  No obstant, aquesta problemàtica s'està abordant des del servei de suport a les comunitats veïnals. És d'ajuda fer una recerca amb el veïnatge, i elaborar un informe que es pugui remetre a serveis socials.

11. Annex: relació d'activitats desenvolupades pels ens locals

11.1 Taules transversals, comissions de treball i dispositius de coordinació

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Espai públic	Comissió d'organització d'actes a l'espai públic de la unitat de convivència i civisme	L'Hospitalet de Llobregat
Àmbit Familiar	Grup de treball de separacions conflictives	Mataró
Centres educatius	Taula Infància i Adolescència	Badalona
Centres educatius	Pla educatiu d'entorn (resposta integrada i comunitària a les necessitats educatives, coordinant i dinamitzant l'acció educativa en els diferents àmbits de la vida dels infants i joves)	Cardedeu
Centres educatius	Espai de debat educatiu	Castelldefels
Centres educatius	Comissió del Programa d'Acompanyament Educatiu	Castelldefels
Centres educatius	Taula d' assetjament escolar	Cerdanyola del Vallès
Centres educatius	Eines per la convivència i joventut (coordinació del Departament de Joventut, a través del Punt de l'Institut, i del SMC per donar a conèixer la gestió positiva de conflictes i les pràctiques restauratives als instituts del municipi)	Cornellà de Llobregat

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Centres educatius	Comissions de convivència i/o direcció centres educatius	Esparreguera
Centres educatius	Reunió ÈXIT	Esplugues del Llobregat
Centres educatius	Grup de treball de mediació escolar	Granollers
Centres educatius	Reconeixe(m)	Granollers
Centres educatius	Comissió representativa del Pla Educatiu d'Entorn	Igualada
Centres educatius	Plans Educatius d'Entorn (PEE) (cooperació educativa entre el Departament d'Ensenyament de la Generalitat i l'Ajuntament amb la participació de les entitats educatives del territori).	L'Hospitalet de Llobregat
Centres educatius	Coordinació amb l'Àrea d'Igualtat i Ciutadania per a possible col·laboració en les accions als centres educatius	Mataró
Centres educatius	Coordinació amb educació-Temàtiques comunes	Mataró
Centres educatius	Xarxa Socioeducativa - Pla Educatiu d'Entorn	Olesa de Montserrat
Centres educatius	Sessió plenària Ciutat i Escola	Sabadell
Centres educatius	Comissió Social d'Absentisme. Atenció restaurativa a famílies i escoles davant problemes d'absentisme	Sant Boi de Llobregat

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Centres educatius	Centres per la convivència entre agents dels instituts públics	Santa Coloma Gramenet
Ciutat	Consell Municipal per la Convivència (òrgan de participació sectorial de caràcter consultiu de l'Ajuntament, per assessorar-lo i formular propostes i suggeriments en les matèries relacionades amb la convivència)	Vilafranca del Penedès
Comunitats veïnals i espai públic	Comissió ocupacions conflictives (a finals d'any es converteix en GT: Abordem conflictes de convivència)	Rubí
Convivència i civisme	Taula Local per la Convivència (idear, prioritzar i organitzar accions transversals que es poden liderar des dels diversos àmbit implicats per afavorir la convivència, el civisme i la cohesió social)	Abrera
Convivència i civisme	Taula de convivència de Calaf (resposta coordinada als conflictes i situacions de tensió veïnal i els desperfectes al mobiliari urbà que es donen als espais i equipaments públics i a les comunitats veïnals)	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència de Santa Margarida de Montbui(resposta coordinada als conflictes i situacions de tensió veïnal i els desperfectes al mobiliari urbà que es donen als espais i equipaments públics i a les comunitats veïnals)	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència de Sant Martí de Tous	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència d'Hostalets de Pierola	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula comunitària Pinedes d'Armengol	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula comunitària d'Òdena	Anoia (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Comissió tècnica de convivència (detecció, prevenció de conflictes, col·laboració i generació d'estratègies conjuntes, seguiment)	Arenys de Munt

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Taula de convivència	Arenys de Munt
Convivència i civisme	Xarxa d'entitats i serveis Pomar Morera	Badalona
Convivència i civisme	Coordinació entre serveis millora convivència d'una comunitat de veïns (edifici propietat de l'AHC) i dues comunitats veïnals	Barberà del Vallès
Convivència i civisme	Taula d' alcaldia atenció al veïnatge	Cerdanyola del Vallès
Convivència i civisme	Comissió del pla de xoc antiresidus als espais públics	Cornellà de Llobregat
Convivència i civisme	"Cafè Servei" intercanvi departaments de la regidoria	Esplugues del Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació equip de l'equipament per joves "la Casa Gran"	Gavà
Convivència i civisme	Grup de treball transversal de resolució de conflictes	Granollers
Convivència i civisme	Taula de convivència	Les Franqueses del Vallès
Convivència i civisme	Coordinació intervenció plaça del mercat	Manlleu
Convivència i civisme	Comissió Comunitària Unitat Joves Migrats Sols (UJMS)	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació amb les agents cíviques.	Mataró

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Coordinació entre el Servei de Mediació Ciutadana i el Programa de Suport a Comunitats Veïnals (PSCV)	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació Interdepartamental per a la intervenció integral de casos de cures i benestar del barri de Rocafonda.	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació mensual SMC i Policia Local	Mataró
Convivència i civisme	Taula interserveis i interdepartamental del Pla Municipal de Convivència	Mataró
Convivència i civisme	Reunió amb Benestar Animal	Mataró
Convivència i civisme	Coordinació per l'ús de la pista esportiva del Palau	Mataró
Convivència i civisme	Eixam integrador- Taula Comunitària Rocafonda	Mataró
Convivència i civisme	Taula d'entitats de Rocafonda	Mataró
Convivència i civisme	Taula de Convivència	Montornès del Vallès
Convivència i civisme	Comissió de treball per conflictes en una comunitat de Santa Eugenia de Berga	Osona (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Comissió de treball per conflicte comunitari amb dones magrebins a Sant Bartomeu del Grau	Osona (Consell Comarcal)
Convivència i civisme	Taula de convivència	Prat de Llobregat (el)

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Comissió barris i comunitats	Rubí
Convivència i civisme	Taula Comissió d'estudi de l'Ordenança de Civisme i Convivència	Sabadell
Convivència i civisme	Taula d'ocupació de Sabadell	Sabadell
Convivència i civisme	Taula de civisme	Sant Adrià del Besòs
Convivència i civisme	Comissió per l'abordatge de situacions de convivència als habitatges públics de lloguer	Sant Cugat del Vallès
Convivència i civisme	Taula de convivència	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Comissió de l'oci nocturn	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació entre l'Agrupament escolta CAU, Policia Local i Convivència i Mediació	Sant Feliu de Llobregat
Convivència i civisme	Coordinació Mediació	Sant Pere de Ribes
Convivència i civisme	Policia Local i Mossos d'Esquadra	Santa Coloma Gramenet
Convivència i civisme	Convivència a l'entorn veïnal per a l'informe municipal d'accés al lloguer social	Santa Coloma Gramenet
Convivència i civisme	Xarxa de Convivència Ciutadana	Vic

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Convivència i civisme	Taules transversals per coordinar casos complexos	Viladecans
Convivència i civisme	Coordinació agents cíviques pro-mediació	Viladecans
Convivència i civisme	Comissió per la igualtat	Vilafranca del Penedès
Convivència i civisme	Taula de Convivència	Vilafranca del Penedès
Convivència i civisme	Taula per a la convivència: Estratègia integral en l'àmbit de la convivència per a la millora del barri antic de La Geltrú.	Vilanova i la Geltrú
Coordinació estratègica entre professionals que intervenen a un territori.	Xarxa de professionals de Can Puiggener	Sabadell
Enfocament Restauratiu Global	Fem Cultura Restaurativa. xarxa de suport per la implementació de la cultura restaurativa a Santa Coloma	Santa Coloma Gramenet
Entitats	Reunió amb el Coordinador del Front Cultural Gitano del Maresme	Mataró
Habitatge	Taula municipal d' Habitatge	Cerdanyola del Vallès
Habitatge	Comissió en relació a tinença d'animals domèstics en habitatges socials	Rubí
Habitatge	PACMUH (Protocol d'actuació mal ús d'habitatge)	Santa Coloma Gramenet

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Habitatge	Taula habitatge	Santa Perpètua de Mogoda
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula d'igualtat de tracte i no discriminació	Anoia (Consell Comarcal)
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula de Diàleg Interreligiós	Badalona
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula municipal d' igualtat i feminisme	Cerdanyola del Vallès
Igualtat de tracte i no-discriminació	Sessió de treball "Diagnosi d'Igualtat de tracte i no Discriminació a Eslpugues de Llobregat"	Esplugues del Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Pla local per la diversitat sexual, afectiva i de gènere	L'Hospitalet de Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Grup motor per la creació de l'oficina per la no discriminació	L'Hospitalet de Llobregat
Igualtat de tracte i no-discriminació	Protocol violències masclistes a l'esport	Mataró

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Igualtat de tracte i no-discriminació	Xarxa Antirumors	Sabadell
Igualtat de tracte i no-discriminació	Comissió per a la convivència ciutat	Sabadell
Igualtat de tracte i no-discriminació	Taula circuit de violències masclistes	Santa Coloma Gramenet
Infància, adolescència i joventut	PLACI joves	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Comissió de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals	Anoia (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Taules de joves dels municipis	Berguedà (Consell Comarcal)
Infància, adolescència i joventut	Xarxa educativa	Esplugues del Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Sessió Tècnica de Diagnosi del Pla Local de Joventut	Esplugues del Llobregat

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Infància, adolescència i joventut	Comissió de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament entre iguals (infants i joves)	Igualada
Infància, adolescència i joventut	Grup Motor Benestar Emocional en el Districte V (Can Serra- Pubilla Cases)	L'Hospitalet de Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Espai tècnic - Eix territorial Bellvitge – el Gornal	L'Hospitalet de Llobregat
Infància, adolescència i joventut	Disseny nou Pla jove	Mataró
Infància, adolescència i joventut	Taula d'infància	Mataró
Infància, adolescència i joventut	Comissió educativa del Pla de consums problemàtics, addicions i tracte discriminatori	Mollet del Vallès
Infància, adolescència i joventut	Taula Promo Jove El Prat	Prat de Llobregat (el)
Infància, adolescència i joventut	Taula d'infància i adolescència del Prat	Prat de Llobregat (el)

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Infància, adolescència i joventut	6 a la xarxa (entre els referents socioeducatius del districte 6)	Sabadell
Infància, adolescència i joventut	Taula de Salut comunitària Districte 6: comissió infanto-juvenil	Sabadell
Infància, adolescència i joventut	Taula de joventut	Sant Adrià del Besòs
Infància, adolescència i joventut	Trobades equip de valoració de casos d'adolescents i joves amb conductes de risc	Vic
Interna del departament d'acció social	Espai de reflexió ètica de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Igualada	Igualada
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Coordinació amb mediació penal juvenil	Mataró
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Comissió Social del Pla per a la prevenció i detecció del consum de tòxics	Mollet del Vallès
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Comissió Cívica	Olesa de Montserrat

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)	Coordinació MASE	Sant Pere de Ribes
mesures penals alternatives	Coordinació equip delegats de mesures penals alternatives	Castelldefels
Pla d'usos d'un nou espai	Comissió Oficina suport a la convivència i les comunitats veïnals	Rubí
Plans d'inclusió social	PLACI gent gran	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Plans d'inclusió social	Acompanyament als serveis socials bàsics en el treball comunitari	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Plans d'inclusió social	Olesa al carrer	Olesa de Montserrat
Salut i benestar emocional	Taula de benestar emocional	Badalona
Salut i benestar emocional	Taula de salut mental	Castelldefels
Salut i benestar emocional	Salud mental i convivència	Cornellà de Llobregat
Salut i benestar emocional	Taula de salut comunitària	L'Hospitalet de Llobregat
Salut i benestar emocional	Coordinació Interdepartamental del FAR i l'Àrea Estratègia i Governança (ciència ciutadana)	Mataró

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Salut i benestar emocional	Taula Ciutat Cuidadora	Mataró
Salut i benestar emocional	Taula de coordinació per a la prevenció de la mutilació genital femenina	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Taula de treball del Pla municipal de prevenció de drogues	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Taula Vallesana de Salut Mental i Addiccions	Mollet del Vallès
Salut i benestar emocional	Xarxa de proximitat per casos d'exclusió presents en espai públic i de veïnatge	Prat de Llobregat (el)
Salut i benestar emocional	Comissió protocol d'acumulació compulsiva	Rubí
Salut i benestar emocional	Pla local de drogues i salut mental	Sabadell
Salut i benestar emocional	Grup d'Acció Social - Sempre Acompanyats Espronceda i Campoamor	Sabadell
Salut i benestar emocional	Taula de Salut comunitària del Sud (Intervenció comunitària D6è)	Sabadell
Salut i benestar emocional	Taula de salut mental	Santa Coloma Gramenet
Salut i benestar emocional	Taula de salut comunitària	Santa Coloma Gramenet

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Salut, benestar emocional i convivència	Grup de treball de casos complexes	Granollers
Seguretat	Comissió de delictes contra la llibertat sexual	Castelldefels
Serveis Socials	Comissió de violència masclista	Mollet del Vallès
Ciutat	Comissió tècnica territorial per dur a terme 60 projectes/accions fins 2030	L'Hospitalet de Llobregat

11.2 Activitats d'acció comunitària

Comunitats veïnals

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Elaboració reglaments d'escales	Treball amb la comunitat per determinació de normes de funcionament intern de la comunitat i per redactar els articles del reglament	Santa Perpètua de Mogoda
Assessorament a l'equip d'intervenció al barri d'Ausiàs March per promoure xarxa i relacions de convivència	Disseny d'activitats i promoció d'espais per a generar xarxa entre aquells que hi cohabiten per a promoure relacions de convivència.	Gavà
Diagnosi i acompanyament comunitat d'habitatge social barri de les Ferreres	Acompanyar als veïns dels habitatges en la formació d'una comunitat de veïns. Resoldre els problemes de convivència i ús dels espais comuns. Millorar els canals de comunicació amb l'empresa ADIGSA, gestora dels habitatges.	Gavà
Barris i comunitats	1.- Definir una estratègia d'actuació al territori. 2.- Realitzar una diagnosis de la situació conflictiva del barri. 3.- Detectar sectors socials i líders naturals al barri. 4.- Fomentar la integració del barri en el sí de la ciutat.	Rubí

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
Treballar amb comunitat de protecció oficial en relació amb animals domèstics	Participar activament en la detecció dels conflictes, la planificació i execució d'accions.	Rubí
Suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes	Anàlisi i avaluació, actuacions adaptades d'acompanyament, foment de i autonomia personal i col·lectiva, promoció dels vincles comunitaris i detecció de vulnerabilitat	Vic
Intervenció comunitària en una CCVV complexa	Creació taula de treball interadministratiu, diagnosi (entrevistes) i pactar normes convivència en un cercle de diàleg restauratiu.	Osona (Consell Comarcal)
Finques ocupades	Visites als domicilis, sessions grupals i coordinacions interdepartamentals per afavorir les condicions mínimes d'habitabilitat en els espais comuns de la finca i la convivència	Manresa
Acció comunitària en el marc de la convivència i participació en comunitats veïnals	Treball transversal interdepartamental per l'abordatge de problemàtiques i conflictes de convivència, diagnosi, visites presencials i contacte amb el màxim de veïns i veïnes i amb presidents de les comunitats, entitats i equipaments de l'entorn	Vilafranca del Penedès
Intervenció en un conjunt de comunitats veïnals per tema de sorolls	Col·laborar en la resolució de diferents conflictes entre veïns i comerços, coordinació interdepartamental	Cerdanyola del Vallès
Orientació i suport a les Comunitats de veïns i veïnes	Informar, acompanyar, assessorar i donar eines als veïns i veïnes de les comunitats de propietaris perquè puguin gestionar la comunitat. Participar de reunions de propietaris. Ajudar amb	Montornès del Vallès

	l'elaboració de convocatòries i actes. Fer diagnosi de les comunitats de propietaris.	
Intervenció Comunitària mancomunitat de veïns Fr. Layret-14-20	Detecció de situacions que puguin esdevenir un conflicte dins la mancomunitat i proposta de gestió del mateix si s'escau, per tal d'evitar l'escalada i una situació agreujada del mateix.	Mollet del Vallès
Intervenció en comunitats de veïns amb necessitats específiques.	Acompanyar a les comunitats de veïns amb necessitats específiques, arrelades en el suport i col·laboració transversal dels diversos equips de l'administració i d'altres agents implicats i alhora, posar el focus en l'alliberament del potencial comunitari i el benestar comú dins l'escala. El SMC defineix els rols i funcions dels diferents departaments i treballadores implicades, estableix el circuit d'intervenció i potencia intervencions efectives ancorades en la intel·ligència col·lectiva. Per altra banda, executa l'acció comunitària.	Vilanova i la Geltrú
Intervenció: roba estesa a les façanes al voltant del mercat de Fondo.	Abordar la problemàtica relacionada amb la presència de roba estesa a les façanes del carrer de Massenet (diagnosi, treball amb presidents comunitats i veïns implicats, disseny i distribució cartells i coordinació interadministrativa)	Santa Coloma Gramenet
Intervenció per la millorar la convivència a un edifici de lloguer social del barri Parc d'Europa	Col·laborar de manera conjunta amb l'AHC (propietari de l'edifici) amb l'objectiu d'atendre les necessitats i les demandes del veïnat relacionades amb problemes de manteniment de	Barberà del Vallès

Àmbit de treball	Denominació	Ens local
	l'edifici. Treballar les relacions personals veïnals per a una millora de la convivència.	
Intervenció en una comunitat veïnal complexa amb un pis ocupat	Anàlisi problemàtiques (visites als domicilis), contenció i coordinació interdepartamental	Barberà del Vallès
Anàlisi i atenció de les problemàtiques de convivència en una comunitat amb veïns conflictius (pare fill)	Atendre i recollir les demandes dels veïns/es. Analitzar les problemàtiques existents de convivència per part dels residents d'un habitatge. Coordinació interdepartamental	Barberà del Vallès

Equipaments

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Biblioteca	Acompanyament a biblioteques en la gestió positiva de conflictes amb joves usuaris	Es realitza seguiment de la situació a les biblioteques de la ciutat per l'ús intensiu per part dels joves que pot comportar dinàmiques conflictives amb altres usuaris de les biblioteques i els seus treballadors i treballadores. Si s'escau es realitza intervenció per generar vincle amb els joves, es recullen les seves demandes i es treballa per una millor convivència al centre. En cas d'intervenció es dona eines de comunicació als joves i treballadors de la biblioteca i es facilita el diàleg entre les dues parts.	Santa Coloma Gramenet
Casal municipal d'entitats	Acompanyament gestió equipament Sant Jordi	Intervenció comunitària per treballar la comunicació de l'equip de treballadors/es i usuaris/es (entrevistes individuals, grupals i treball coordinat interdepartamental)	Gavà
Centre cívic	Nodrim Torre Romeu (espais de relació vincle i suport mutu entre veïnat a través de l'aprenentatge sobre hàbits saludables per la millora d'hàbits de vida a través de la salut, reducció desigualtats, millorar les condicions de vida i cohesió social)	Suport a la dinamització d'espais de relació vincle i suport mutu entre veïnat, gestió de la contractació i de les diferents col·laboracions amb altres professionals	Sabadell

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre cívic	Seguiment tècnic projectes comunitaris a Can Puiggener externalitzats	El seguiment tècnic està en SMC però amb col·laboració d'altres serveis. Convocatòria de reunions, seguiment dels projectes, resolució de dubtes, enxarxament del projecte amb altres recursos del barri...	Sabadell
Centre cívic	Cercle de dones per la pau (Cicle de trobades)	Preparar l'activitat de cada sessió, preparar la documentació i difusió de l'activitat. Conduir, facilitar i acompanyar a les participants del cercle de dones.	Canovelles
Centre cívic	Taller Teatre Social dirigit a dones de Bufalà per treballar temàtiques socials que volem canviar	Dinamitzar l'espai del taller de teatre social i facilitar el teatre Fòrum (el dia que es fa la representació amb públic).	Badalona
Centre cívic	Cohesió i gestió entre entitats Feministes i LGTBI	- Col·laborar en la resolució de diferents conflictes d' utilització d´un espai públic per diferents entitats Feministes i LGTBI.	Cerdanyola del Vallès
Centre cívic	"Conversatories" espai de coneixença de dones dels barris	Acompanyar en un espai de coneixença. Aconseguir cohesió de grup. Treballar interessos comuns, acomplir activitats grupals i xerrades de sensibilització entorn temes de salut, educació, gènere, etc.	Santa Coloma Gramenet

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre de salut	"Un te a Cal Pep" pis "d'evolució personal" per a persones sense llar on conviuen 9 persones. El Servei de Mediació des de la mirada restaurativa està acompanyant als integrants del Pis de Proximitat de Cap Pep, per copsar i acompanyar les necessitats que puguin tenir per millorar la convivència, alhora que a través de les trobades mensuals s'enforteixen els vincles entre ells,	El SMC participa un cop al mes organitzant una trobada conduïda amb eines restauratives en format distès (amb un tè) amb tots els integrants del pis per a través d'una conversa amable per poder detectar l'estat de convivència actual, necessitats, i poder teixir vincles entre els convisquents del pis. A la trobada també hi son presents els referents professionals que acompanyen el pis, la psicòloga i la infermera que enforteixen també els vincles amb els convisquents.	Prat de Llobregat (el)
Centre educatiu	Acompanyament projecte Mediació a l'Escola	Acompanyament en l'organització del projecte (Reunions amb les persones coordinadores del Projecte Mediació a l'Escola de dues escoles per a la planificació, formació d'alumnes mediadors/es, desenvolupament, supervisió i avaluació) Organització de la Jornada de Tancament amb coordinadors i alumnat de les escoles del municipi.	Esparreguera
Centre educatiu	Acompanyament a famílies de Sant Jordi Salesians sessions participatives sobre maternitats diverses	Presentar el Servei i Oferir eines GAC a les famílies.	Mataró

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	"Comissió Socioeductaiva projecte Traça" entre diferents representants del sistema socioeducatiu per generar un projecte vinculat a : - Prevenir comportaments i situacions de risc entre els infants des d'un abordatge conjunt entre famílies i centres educatius. - Fomentar una participació activa de les famílies en els seus contextos proxims (escola, barri) - Contribuir i donar suport perquè s'enforteixin les AFA - Generar sinergies entre centres educatius, famílies i agents del territori (equipaments culturals, entitats, AAVV)	Convocatòria i dinamització de les trobades de la Comissió Socioeducativa i disseny i dinamització, conjuntament amb altres professionals, de les accions impulsades a cada escola.	Sabadell
Centre educatiu	Assessorament i orientació a centres educatius en abordatge de conflictes i introducció enfocament restauratiu i mediació	El servei de mediació participa en accions de difusió i formació als centres educatius.	Badalona
Centre educatiu	Col·laboració alumnes Ribot i Serra_TIS i TASOCT (assignatura de "Projectes") oferint coneixement teòric i pràctic sobre l'acció comunitària	Disseny metodològic, implementació i avaluació de tota la col·laboració amb els alumnes dels graus formatius.	Sabadell

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Intervencions en casos d'assetjament escolar	Disseny del procés, coordinació amb altres professionals, intervenció, coordinació, seguiment i avaluació. La intervenció la lidera el servei de mediació en coordinació als centres educatius, com també altres gents educatius EAPs i inspecció.	Sabadell
Centre educatiu	Programa de mesures restauratives a la sanció i expulsió escolar	Organitza, dissenya, i implementar en programa en el centre educatiu. Contacta amb les entitats col·laboradores.	Badalona
Centre educatiu	Pràctiques restauratives als centres educatius (cercles de diàleg amb l'alumnat per formar-los amb pràctiques restauratives i de gestió positiva de conflictes)	Formacions a professorat en la gestió positiva de conflictes, pràctiques restauratives en funció de les necessitats. Mediació escolar en aquells casos que requereixen la mirada d'un professional extern. Assessorament en el desenvolupament del Pla de Convivència de Centre.	Prat de Llobregat (el)

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Intervenció Instituts amb cercle de paraula per millora clima a l'aula	- Atendre les demandes plantejades pel centre escolar, coordinar amb inspecció dels serveis educatius, i atendre les demandes familiars i els propis alumnes. - Dinamitzar els diferents cercles de paraula i avaluar amb el centre els resultats del mateix.	Cerdanyola del Vallès

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Projecte d'aprenentatge servei “CICERONE” (acompanyament alumnat nouvingut als centres educatius)	El servei de Mediació sota el lideratge de Pla Educatiu d'Entorn forma part del grup motor i participa en les reunions de planificació, execució i avaluació del projecte. També formen part d’aquest grup motor el Centre de Normalització Lingüística, l’entitat JIS, el Servei d’Acollida i Integració i l’Oficina Jove. Pel que fa a la fase d’Aprenentatge es realitza una sessió formativa de 90 minuts que té els objectius de trencar prejudicis i estereotips, afavorir la convivència entre col·lectius i oferir eines per a la gestió positiva i autònoma dels conflictes. A través de dinàmiques participatives, cooperatives i vivencials es treballa el coneixement mutu i la confiança en el grup, es reflexiona sobre els estereotips i prejudicis propis que poden dificultar la comunicació amb els altres , el conflicte com a element habitual en les relacions entre les persones, així com les diferents maneres i actituds pel seu abordatge.	L'Hospitalet de Llobregat

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Projecte aprenentatge i servei "El criquet ens uneix" (projecte de cohesió social entre joves a través de l'esport posant en valor les diferents identitats culturals)	El servei de Mediació participa en la gestió, planificació i avaluació del projecte, en qualitat de membre del Grup Motor, juntament amb el Pla Educatiu d'Entorn, el Centre de Normalització Lingüística i l'entitat JI.	L'Hospitalet de Llobregat
Centre educatiu	Projecte "Enfortint la convivència als centres educatius amb les pràctiques restauratives"	El Servei de Mediació Comunitària és un dels integrants del Grup Motor del projecte oferint els seus coneixements i assessorament. En el marc del projecte s'ha dut a terme reunions de coordinació/avaluació del Grup Motor per tal de posar en comú les activitats i reptes de l'any 2023 i, posteriorment, per avaluar-les; realització de la Trobada anual de la Xarxa de Centres Restauratius; reunions amb una part del Grup Motor per tractar temes específics, en concret estratègies de treball amb les famílies; reunions amb un centre educatiu per tal de conèixer tot allò que venen fent en l'àmbit de les Pràctiques Restauratives i veure el seu encaix i possibles col·laboracions amb el projecte i altres reunions i coordinacions diverses per a la gestió de casos.	L'Hospitalet de Llobregat

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Bassa Sancionats: Acompanyament a joves sancionats en la gestionar del seu malestar. Ofereix orientació i suport a l'estudi per joves que estan seguint un procés formatiu. El programa uneix dos pilars bàsics: treballar tècniques, hàbits d'estudi i d'organització del temps, i les projeccions individuals i les motivacions.	Acompanyament a infants i joves, amb la metodologia provinent de les Pràctiques Restauratives, a proposta del Centre educatiu al que estigui adscrit. Responsabilització del que està passant, com li està afectant, a qui més li està afectant, què necessita per estar millor, què pot fer diferent, etc...Es treballa per propiciar canvis positius fent que el jove sigui el protagonista, a través de l'escolta activa, l'empatia, la responsabilització, el no judici i el treball en xarxa.	Prat de Llobregat (el)

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Projecte "Antenes Joves" activistes pel benestar emocional. Per formar adolescents i joves per a què sàpiguen com acompanyar als seus iguals en situacions de malestar emocional i de solitud no desitjada. Les noies i nois participants adquireixen competències per millorar la pròpia gestió emocional i les seves habilitats socials. A més se'ls forma per conèixer bé tots els recursos i serveis amb que compta el Prat per tal de que puguin informar als seus companys i companyes, familiars i amistats.	El Servei de Mediació a través de l'eina del cercle de diàleg ofereix espais d'escolta i reflexió als joves participants del projecte. S'aborden diferents temàtiques (malestar emocional, assetjament, ciberbullying, estereotips, perjudicis, etc...) amb els que reflexionar amb ells/elles i acompanyar essent ells/es les protagonistes de l'acció.	Prat de Llobregat (el)
Centre educatiu	Suport lingüístic famílies Xineses	Acompanyament, traducció i interpretació xinès català per a facilitar la plena incorporació dels menors a l'escola i la millora de la comunicació amb les famílies	Santa Coloma Gramenet

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre educatiu	Xarxa de Centres Restauratius del Berguedà (18 centres educatius). Objectiu és compartir estratègies de gestió alternativa de conflictes i de revisió de les pràctiques professionals dels centres, sensibilitzar en la mirada restaurativa i apoderar als centres per promoure innovació i incidir a altres agents del territori	Es realitzen com a mínim una trobada al trimestre per compartir i crear accions conjuntes, amb més intensitat si pel què s'està fent es valora necessari. El SMC facilita l'espai i assessora els centres.	Berguedà (Consell Comarcal)
Centre educatiu i biblioteca	Curs La Serra Jove es connecta (Millorar l'ocupabilitat o la inserció sociolaboral i/o la continuïtat en la formació del col·lectiu jove de TR mitjançant recursos formatius i d'orientació personal i professional)	Replantejament del projecte, lideratge del procés de facilitació dels espais de trobada i acompanyament en la consolidació del grup de treball (CFA Torre-romeu, Promoció Econòmica, Joventut, Biblioteca La Serra, Salut Comunitària, Fundació Idea - Pandora, Acció Social, IES La Serra i Intervenció Comunitària) que impulsa el projecte.	Sabadell
Centre educatiu i entitats de lleure	Projecte de Gestió de conflictes i mediació restaurativa amb infants i joves	Intervenció en l'abordatge de conflictes entre centres educatius i entitats de lleure infantil i juvenil.	Igualada
Centre esportiu	"Esport Inclusiu a la Zona Nord - Codis" per impulsar espais de relació a través de la pràctica de l'esport i la convivència ciutadana de la Zona Nord de Sabadell a través de:	Participació activa en el grup motor impulsor del projecte (reunions de coordinació i vincle amb diferents àrees/serveis municipals i suport logístic)	Sabadell

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	- Estimular processos de participació comunitària centrats en la inclusió dels col·lectius poc presents als espais de participació i/o més vulnerables. - Fomentar la relació entre joves i persones amb diversitat funcional - Treball en xarxa entre diferents entitats del territori al voltant d'un projecte de promoció de la salut, l'esport i la convivència en la diversitat		
Centre esportiu	"Fem esport per viure i conviure" per millorar la convivència a les instal·lacions esportives i a l'entorn més proper	Co-lideratge entre àrea d'Esports i l'àrea de Participació Ciutadana: Reunions de coordinació del projecte entre diferents àrees, entrevistes amb entitats esportives, entrevistes amb tècnica d'Esports i regidora municipal d'Esports.	Castelldefels

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Centre Esportiu i centre cívic	Activa't i batega amb el barri (tallers de ioga i marxa nòrdica -adults i gent gran-, entrenament funcional -joves i adults- i defensa personal -joves-, per tal de, treballar hàbits de vida saludables i generar nous vincles i relacions entre la ciutadania).	Gestió, planificació i acompanyament de l'acció, preparant la calendarització i fent seguiment dels participants.	Sabadell

Espai	Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
	Projecte Lleure Artístic (oferta de tallers per donar alternatives d'oci saludable als infants del barri, promoure el coneixement entre infants de diferents grups culturals, generar espais de relació positiva entre els diferents grups culturals del barri, promoure la cohesió social i la convivència dels diferents col·lectius, potenciar el sentit de pertinença i la identitat del barri i la millora de la imatge del barri a la ciutat)	Contractació i seguiment tècnic dels diferents tallers i contacte amb les famílies i els agents referents d'aquestes.	Sabadell

Espais públics

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Intervenció en l'espai públic: convivència al Barri de Can Morral	Coordinar el projecte i fer d'enllaç amb la taula local per la convivència.	Abrera
Cornellà pel civisme	Disseny i planificació del projecte, redefinició dels protocols, coordinació interdepartamental, formació inicial, disseny de la campanya de sensibilització i assessorament al personal que en forma part. Anàlisi dels resultats i la realització del propostes per properes edicions.	Cornellà de Llobregat
Intervenció comunitària Plaça de les Hortes. Resignifiquem els espais	L'equip de SMC també s'ha encarregat de generar complicitats amb altres projectes del territori com és el projecte Dones Nouvingudes impulsat per Drets Civils	Granollers
Intervenció comunitària a la Plaça del rellotge	Prospecció, disseny del projecte, avaluació i donar a conèixer l'acció a altres serveis municipals	Granollers
Intervenció a la Plaça Llibertat, la Quiosca	Dimensionament del conflicte, coordinació amb agents, disseny del projecte, avaluació, mediació i intervenció a l'espai públic.	Granollers

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Manlleu Antirumors (creació, formació i seguiment grup joves com agents antirumors)	Col·laboració en la resolució de dubtes	Manlleu
Cercles de diàleg entre dones àrabs	Formació de gestió del conflicte a l'escola; Reunions en individual amb les famílies; Facilitar els espais de diàlegs entre dones; Reunions de coordinació amb serveis socials i escola.	Osona (Consell Comarcal)
Mostra de Barri - Som Barri	Disseny, organització i facilitació espais de trobada i acompanyant en la creació del grup de treball.	Sabadell
Créixer a l'hort Torre Romeu	Facilitació dels espais de trobada, dinamització i acompanyant als dos grups .	Sabadell
Comissió Comunitat Gitana: Dia de la Resistència Romaní	Preparació de reunions, planificació d'accions i generació d'espais de trobada.	Sabadell
Memòria Viva (Intervenció comunitària D6è)	Ideat, impulsat i coordinat el projecte i generat complicitats amb altres projectes del territori	Sabadell
Suport logístic Festa de les 3 cultures: Associació Inspira	Gestió administrativa i coordinació amb altres serveis, entitats i equipaments	Sabadell
Campanya de patinets amb Gamificació	Directrius, marcar objectius, supervisar l'acció i avaluar	Sant Adrià del Besòs

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Acció restaurativa al voltant de la biblioteca Maria Aurèlia Campmany	Realització d'entrevistes i conferències familiars per proposar fulls de ruta reparadora, seguiment mesura reparadora i dinamització conferència de pau final.	Sant Boi de Llobregat
Prospecció i diagnosi a la plaça Laujar de Andarax	Entrevistes al veïnat dels carrers colindants a la plaça. Prospecció i informe amb recull informació històrica de la plaça Laujar de Andarax. Proposta d'accions.	Sant Feliu de Llobregat
Prospecció i diagnosi a la plaça Falguera	Prospecció. Recull de peticions per part de la ciutadania i balanç i diagnosi.	Sant Feliu de Llobregat
Acompanyament grup d'intervenció a l'espai públic	Participació en la reunió de Pla de Barri per coordinació interdepartamental i proposta d'accions concretes.	Sant Vicenç dels Horts
Atenció a persones en situació de sensellarisme a l'espai públic	Primera interacció usuari i el sistema, derivació als serveis i/o recursos més especialitzats per a cada cas.	Santa Coloma Gramenet
Treball d'acció a l'Espai Públic i Drets Culturals	Analitzar un espai en concret a partir de les diverses eines proposades i fer propostes d'accions que es podrien realitzar a l'espai.	Santa Coloma Gramenet

Àmbit municipal

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Suport a la convivència l'espai públic i comunitat de veïns/es entorn la recollida de residus porta a porta	Coordinació setmanal amb Medi Ambient, Recollida de residus i neteja de carrers i amb els presidentes de les comunitats.	Arenys de Munt
Viure i Conviure a l'Ametlla de merola	Liderar el procés i els espais de diàleg amb una companya del PLACIR	Berguedà (Consell Comarcal)
Joves en Dansa (espais compartits i de convivència per a joves de grups i d'orígens diversos)	Proposta i co-lideratge amb els companys de joventut. Participació als espais.	Berguedà (Consell Comarcal)
Municipis restauratius (espais formatius i per compartir entre tècnics municipals i agents socials)	Lidera, planifica, implementa i avalua el procés. Espais formatius i per compartir entre tècnics municipals i agents socials	Berguedà (Consell Comarcal)
Promoció de la convivència a l'espai públic i els equipaments municipals	Recepció de situacions de conflicte en els 2 espais. Coordinació amb els agents del territori implicats, disseny de la intervenció, intervenció i avaluació i seguiment.	Igualada

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Millorem compartint (comunitats multiproblemàtiques)	Dissenya i lidera el projecte i coordina l'empresa externa que realitza la tasca de diagnosi a peu de carrer. Ofereix formacions quan s'estima oportú.	Les Franqueses del Vallès
Xarxa de conciliadores i conciliadors comunitaris	Planificació i dinamització dels plenaris i les trobades de la Xarxa i valorar complementarietats en la intervenció entre l'equip de mediació i els integrants de la Xarxa tant en prevenció com en gestió de conflictes.	L'Hospitalet de Llobregat
Estratègia municipal de Prevenció dels extremismes violents	Definir les línies d'actuació, vehicular les accions dutes a terme, liderar espais de treball i conduir la intervenció en casos. Planificar i dinamitzar els plenaris i trobades de la xarxa	L'Hospitalet de Llobregat
Accions anti-rumors	Detecció d'iniciatives de la comunitat que podrien beneficiar-se dels recursos de l'AMB, generació de les condicions per tal que aquestes accions puguin donar-se i aprofitar els recursos existents. En ocasions disseny, planificació de l'execució i s'ha participat en alguna sessió.	L'Hospitalet de Llobregat
"Biblioteques humanes" (compartició experiències de la vida per trencar prejudicis i apropar realitats diverses)	Impulsor del projecte (disseny, definició d'objectius, planificació de tasques i calendarització, comunicació i difusió, implementació i avaluació) i de les reunions del Grup Motor i amb participants i entitats. Recerca de "persones enllaç" i "llibres humans". Organització de l'esdeveniment i dinamització dels espais.	L'Hospitalet de Llobregat

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Pla de regeneració urbana integral de Les Planes-La Florida	Participació en Grups de Treball d'aquelles accions alineades amb els objectius propis del Servei i que afavoreixen a la millora de la convivència: Diàlegs veïnals a través del Projecte Biblioteques Humanes; Participació a la Comissió tècnica territorial; Coordinacions amb l'Oficina del Pla Integral pel seguiment del treball comunitari; Assistència en jornades i esdeveniments sota el paraigües del pla.	L'Hospitalet de Llobregat
Treball amb associacions veïnals per plans de desenvolupament comunitari	Organitzar i planificar sessions de sensibilització i de difusió del Servei Enllaç, coordinació amb entitats i contactes puntuals per la derivació i gestió de casos	Manresa
Grup Focal del Projecte El Far (sessions amb ciutadania d'antenes comunitàries)	Codissenya i implementa les accions de difusió, sensibilització i captació de la ciutadania per aquest projecte. També dinamitza les sessions amb la ciutadania.	Mataró
Projecte d'antenes comunitàries i cures FAR Rocafonda- Grup Serveis	El SMC hi participa des del disseny, la intervenció, la facilitació i la detecció.	Mataró
Projecte "Cercant la Participació" (vinculació amb ciutadania)	Col·labora en el disseny i implementació d'aquest projecte.	Mataró
Projecte "Viu l'estiu" (activitats infància i joves)	Co-organització coordinada de les activitats que la ciutat ofereix a la infància i joves durant l'estiu.	Mataró

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Pla d'absentisme escolar	Entrevistes, visites a domicili, coordinació amb diferents serveis	Mollet del Vallès
Acció Comunitària- Grup Motor Pla de Barris	Recull i trasllat d'informació general de situacions vulnerables i/o necessitats, que es puguin treballar des del grup motor, per a una millora del barri de l'Estació de França.	Mollet del Vallès
Cercles de diàleg entre dones àrabs	Formació de gestió del conflicte a l'escola, reunions individuals amb les famílies, reunions de coordinació amb serveis socials i l'escola.	Osona (Consell Comarcal)
"Xarxa Antirumors" (Donar resposta a l'augment dels discursos racistes que alimenten els rumors, reforcen els estereotips i fomenten la por i la desconfiança entre les persones, sensibilitzar dels efectes negatius i discriminatoris que pateixen les persones i col•lectius de diversos orígens i contextos culturals i ens els valors de convivència intercultural i diversitat)	Suport i acompanyament al grup motor (xarxa). Dinamització dels espais en les activitats programades per sensibilització i difusió.	Rubí

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Xarxa de Professionals de Torre-romeu	Organització i facilitació de les sessions; acollida de nous/ves professionals; seguiment dels diferents grups de treball per projectes.	Sabadell
Atzavara (Agents Comunitàries de Salut): Generar i enfortir vincles entre dones del barri, vincular-les amb els serveis, equipaments i recursos i compartir coneixements de salut.	Organització i facilitació dels espais de trobada; Acompanyant en la creació del grup de treball interadministratiu i coordinació i col·laboració amb els agents implicats.	Sabadell
Cultura a Torre-romeu: Vivint el Circ, El Salto del Eje, Dia de la resistència romaní	Connexió i coordinació dels projectes amb els agents del territori. Gestió tècnica de reserva d'espais, seguiment dels projectes, organització de les actuacions finals, etc.	Sabadell
Comissió de festes Torre-romeu	Acompanyar la comissió de festes durant totes les trobades, afavorint un clima de confiança per col·laborar.	Sabadell
Xarxa de Professionals de Zona Nord (CODIS)	Facilitar i acompanyar els espais de trobada, les convocatòries, les actes, etc.	Sabadell
Comissió de Salut	Colideratge de l'espai, amb Fundació Main (preparació reunions, planificació accions i generació de sinèrgies amb altres iniciatives).	Sabadell

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Grup Motor CODIS	Suport (assessorament, acompanyament, logística) en la realització de les activitats desenvolupades i en l'articulació de diferents espais comunitaris i de coordinació tècnica.	Sabadell
Espais de diàleg en el territori Can Puiggener (coordinació i treball en xarxa objectiu promoció de la cohesió social, millora imatge del barri i potenciar sentit de pertinença, reforçar xarxes de relació, etc)	Treballant amb la Xarxa de professionals (espai estratègic i de coordinació), avaluació de la Xarxa, aportar visió estratègica.	Sabadell
Créixer a l'hort (dones Can Puiggener)	Facilitar els espais de trobada, dinamitzar i acompanyar els dos grups.	Sabadell
Projecte Teixint barri (pati de les olors i festa popular)	Acompanyar la comissió de festes durant les trobades, impulsar la continuïtat i major participació ciutadana. Suport (assessorament, acompanyament, logística) en la realització de les activitats desenvolupades. Coordinar tots els grups del Pati de les Olors, programació d'activitats conjuntes, seguiment i l'avaluació del projecte.	Sabadell
Suport al Projecte A Porta de Can Puiggener	Seguiment, suport a la responsable del dispositiu i valoració del planning de treball.	Sabadell

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Comissió comunitària plaça de les Termes (Intervenció comunitària D6è): espai de coordinació entre els agents socials	Convocatòria de reunions, relació amb els agents, anàlisi d'interessos i motivacions compartides, identificació de formes de col·laboració, organització d'activitats de dinamització comunitària a la plaça, i impuls, gestió i coordinació del projecte comunitari Memòria Viva de les Termes.	Sabadell
Projecte Fem Esplai (Intervenció comunitària D6è)	Contractació i coordinació amb l'entitat que gestiona l'activitat, difusió i articulació comunitària del projecte, seguiment i avaluació de les sessions i contingut pedagògic, formació i coordinació amb alumnes de TASOCT i avaluació del projecte.	Sabadell
Grup de Treball Infants, joves i famílies Districte 6	Organització de reunions, coordinar la realització del mapa d'activitats d'estiu i el mapa d'agents que actuen en l'àmbit infants, joves i famílies dins els barris. Lidera les reunions de coordinació amb la Taula de Salut per tal d'evitar duplicitats i solapament d'espais de treball comunitari, obrint diàlegs i prioritzant el perfil baix de l'Ajuntament per donar protagonisme a la iniciativa de la Taula. Fa avaluació entre els membres del Grup de Treball sobre l'impacte i els beneficis de mantenir un espai de Grup de Treball.	Sabadell

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Taula de Salut comunitària del Sud (Intervenció comunitària D6è)	Participació en les taules bimensuals, suport en la organització interna de la Taula de Salut, formació interna de TRELLO per a membres de la taula i seguiment de l'eina, impulsa comissió organitzadora de la Mostra d'Entitats del D6, ideada des de la Taula.	Sabadell
Suport Projecte A-Porta D6 (Espronceda i Campoamor)	Participació a les reunions inicials del projecte, mapes d'agents estratègics i recursos necessaris per a la optimització de la implantació	Sabadell
Mapeig de Barris (detecció i mapeig conflictes)	Entrevistes, mapeig i diagnòstics participatius	Sant Vicenç dels Horts
Projecte barris: Llatí	Disseny, prospecció, entrevistes i grups focals	Santa Coloma Gramenet
Projecte Barris: Can Mariner	Identificació i treball de prospecció periòdica de diferents espais per tal d'observar les dinàmiques convivencials i conèixer referents informals.	Santa Coloma Gramenet
El desplegament de la Cultura Restaurativa	L'equip rep una formació de quatre sessions (30h) sobre els fonaments i les pràctiques de l'enfocament restauratiu global, juntament amb altres professionals i serveis de la ciutat	Santa Coloma Gramenet

Acció comunitària	Tasca del SMC	Ens local
Xarxa Districte III. Creant Petjades, memòria viva i accessibilitat cognitiva	Convocar i dinamitzar "cafès de barri" per recollir la història del barri des de les històries de vida de veïns i veïnes i treball conjunt per tal de crear entorns inclusius/espais públics accessibles.	Santa Coloma Gramenet
Passarel·la 23. Teixint Xarxes (unir diferents grups de dones cosidores)	Acompanyar el grup Conversatories, dinamitzar les sessions del grup, generar vincles entre els diferents grups preparació de l'acte "la passarel·la".	Santa Coloma Gramenet
Any Nou Xinès 2023	Dinamització comunitària, Comissions de treball interdisciplinàries, Sensibilització entorn una ciutat intercultural i diversa, una convivència en positiu, Difusió i creació de material, Organització i gestió d'espais	Santa Coloma Gramenet

11.3 Accions de formació

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Assetjament	Tallers sensibilització en casos assetjament escolar	Sabadell
Assetjament	Taller d'inclusió	Anoia (Consell Comarcal)
Assetjament	Espais lliures de bullying per agents socioeducatius	Anoia (Consell Comarcal)
Assetjament	Cercles contra assetjament escolar	Sabadell
Cercles de diàleg i eines restauratives	Irrupció restaurativa – Suport als projectes de convivència, prevenció del bullying i altres conflictes	Sant Boi de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Trobada gestió emocional amb personal de l'àmbit educatiu	Sant Feliu de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió positiva dels conflictes a alumnat	Cornellà de Llobregat
Cercles de diàleg i eines restauratives	Espai de cura i compartició de l'equip del Departament d'Acció Social amb comunicació no violenta i cercle	Igualada
Cercles de diàleg i eines restauratives	Tenim un conflicte a classe ¿En parlem?	Sant Vicenç dels Horts
Cercles de diàleg i eines restauratives	Com es la convivència a l'aula? Construïm relacions mitjançant cercles de diàleg i practiques restauratives	Sant Vicenç dels Horts
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de foment de la convivència a l'aula: En parlem?	Viladecans

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller gestió de conflictes i eines de comunicació per ajoves- Gestionant la convivència	Viladecans
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives i cercles de diàleg a personal docent	Esparreguera
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercle proactiu per als grups d'infants i joves de les educadores de Càritas.	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per a educadores de Càritas.	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller pràctiques restauratives en un Institut	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió de conflictes i diàleg a l'aula Escola Josep Montserrat	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per professorat dins l'escola d'estiu del Moviment Educatiu Maresme (MEM)	Mataró
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de pràctiques restauratives per centres escolars	Anoia (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Enfocament Restauratiu Global per centres educatius	Anoia (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercles de diàleg a primària i secundària	Badalona
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller de gestió del conflicte dins l'espai escolar	Osona (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Formació en eines restauratives per a docents de primària	Arenys de Munt
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives als centres educatius per a professorat	Granollers

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives a personal tècnic d'atenció a les persones	Granollers
Cercles de diàleg i eines restauratives	La Pau s'aprèn. L'enfocament restauratiu relacional i la mediació per a alumnes mediadors	Granollers
Cercles de diàleg i eines restauratives	Formació en eines restauratives a docents d'alumnat de secundària	Arenys de Munt
Cercles de diàleg i eines restauratives	La mediació i la gestió de les emocions en el conflicte per a alumnat de secundària	Vilanova i la Geltrú
Cercles de diàleg i eines restauratives	Cercle d'escolta al personal de consergeria de les instal·lacions esportives del municipi	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en un grup classe de l'escola Garigot	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en el claustre de l'escola Garigot de Castelldefels.	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller d'acompanyament en la gestió d'un conflicte escolar en un grup classe de la ESO de l'escola La Ginesta	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Treball amb un grup classe de la ESO del Col·legi Sant Ferran.	Castelldefels
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Comunicació i cercles de diàleg"	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Cercles de diàleg"	Alt Penedès (Consell Comarcal)

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Cercles de diàleg i eines restauratives	Taller: "Comunicació: 1. Comunicació i cercles de diàleg. 2. Posem en pràctica el cercle...Què vols compartir?"	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Projecte alternativa (mediació reparadora/restaurativa com a eina per a la resolució del conflicte de forma alternativa a l'expulsió del centre educatiu)	Cardedeu
Cercles de diàleg i eines restauratives	Pràctiques restauratives en centres educatius, centres de joves i altres espais	Berguedà (Consell Comarcal)
Cercles de diàleg i eines restauratives	Nivell 1. Gestió restaurativa de centre	Castelldefels
Comunicació positiva	Eines per la gestió de conflictes i el benestar emocional a alumnat de 3r i 4t ESO	Igualada
Comunicació positiva	Formació i assessorament al professorat en comunicació i eines de mediació i restaurativa	Viladecans
Comunicació positiva	Taller Fòrum Joves (Dinamització)	Mataró
Comunicació positiva	Taller de gestió alternativa de conflictes (GAC) sobre conflictes amb fills per a dones usuàries de Càritas	Mataró
Comunicació positiva	La comunicació: com ens comuniquem	Esplugues del Llobregat
Comunicació positiva	Tallers de gestió positiva del conflicte per les escoles	Montornès del Vallès
Comunicació positiva	Taller de gestió positiva de conflictes a les monitores de menjador	Montornès del Vallès

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Comunicació positiva	Taller de comunicació no violenta (CNV) al personal de la Biblioteca	Montornès del Vallès
Comunicació positiva	Curs d'interculturalitat i gestió de la diversitat: trencant rumors i prejudicis (per personal de l'ajuntament)	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller participatiu comunicació no violenta i gestió dialogada de conflictes amb adolescència (per a AFA)	Sant Feliu de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes a personal de l'ens local	Cornellà de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes i mediació a professorat	Cornellà de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació escolar (alumnes de la optativa de mediació)	Igualada
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Eines per la gestió de conflictes i la mediació a referents en promoció de la convivència a la ciutat	Igualada
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Tallers CFGS: Eines i recursos per gestió i resolució de conflictes en l'àmbit educatiu	Sant Vicenç dels Horts
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en eines de mediació i comunicació per abordatge conflictes en l'espai públic per Agents Cívics / Serenos	Rubí

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	"Benvolguts conflictes", formació abordatge positiu conflictes en centres educatius	Rubí
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació a en abordatge positiu de conflictes i habilitats comunicatives a cicle integració social	Rubí
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Sessió pràctica Alumnes Mediadors	Esparreguera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva de conflictes a professionals de l'àmbit social de l'ajuntament	Esparreguera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Entrenament a l'equip de mediació escolar de l'Institut Teide	Viladecans
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació per a la creació de l'equip de mediació escolar de l'Institut Teide	Viladecans
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller GAC per a ciutadania (Grup Serveis Socials Kintsuji).	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller GAC per a persones tècniques de la Fundació Maresme	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes a les agents cíviques nocturnes	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes a les agents cíviques	Mataró

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió de conflictes a l'equip directiu i coordinadores de l'IES Damià Campeny.	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació a l'optativa mediadors entre iguals de l'Institut	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Visita grup integració social Puig i Cadafalch	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació entre iguals a alumnes de primària i secundària	Olesa de Montserrat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	El conflicte i la seva resolució (alumnes d'una escola)	Esplugues del Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió de conflictes i comunicació no violenta (alumnes)	Esplugues del Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller recursos per a la comunicació i la gestió de conflictes amb equips educatius UJMS pisos tutelats	Mataró
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Mediació i gestió de conflictes a alumnes 3er ESO IES Leonardo da Vinci	Sant Cugat del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació i gestió de conflictes a referents dels Horts Urbans	Sant Cugat del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller "Parlem-ne de gestió positiva dels conflictes" a la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació i resolució de conflictes al grup de persones adherides al programa ACOL (ocupació)	Anoia (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Xerrada taller sobre mediació i gestió de conflictes a cicles formatius	Sabadell
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller estratègies pel conflicte, dins de la setmana de cultura de pau (centre educatiu).	Sabadell
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller pràctic de gestió de conflictes per personal de l'ajuntament	Sitges
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació de resolució de conflictes per a la policia local	Sitges
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en gestió de conflictes i diversitat (Dones de Bufalà)	Badalona
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió del conflicte alumnes primària i secundària	Osona (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació de gestió de conflictes per monitors/es dels tallers d'estudi assistit	Sant Pere de Ribes
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de mediació per a alumnes de primària: La mediació com a eina de resolució de conflictes	Cerdanyola del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de mediació per alumnes de secundària: La mediació com a eina de resolució de conflictes	Cerdanyola del Vallès

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació per a Policia Local	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de gestió positiva de conflictes a la pròpia organització	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Anàlisi de conflictes públics pels socis del Forum Español de Prevención de la Seguridad Urbana	L'Hospitalet de Llobregat
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de convivència i gestió de conflictes a l'espai públic per a dinamitzadors esportius	Montornès del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller mediació: resolució alternativa de conflictes per centres educatius	Manlleu
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en resolució pacífica dels conflictes a professorat, alumnat i famílies dins el projecte Com-Viu a l'escola	Abrera
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Activitat infantil "Cargol, Lleó i Dofí, tres actituds davant el conflicte" (Dia europeu de la mediació)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de teatre social (Dia europeu de la mediació)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a associacions veïnals	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a nous agents cívics	Castelldefels

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a joves de la casa d'oficis	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a infants del Consell de la Infància	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a entitats esportives	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a joves participants del projecte ESLORA al servei SIEP	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Gestió positiva del conflicte i eines comunicatives per a personal policia de platja	Castelldefels
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller: "Pot ser útil la mediació" (infants 12-13 anys)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller: "Implementar un servei de mediació entre iguals" (per personal docent d'instituts)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	"Com implementar i com funciona un SM entre iguals" (pràctica)	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Tallers teatrals per la millora de la convivència "El portal del davant" (centres educatius)	Les Franqueses del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Activitats de convivència per l'Escoleta d'estiu	Prat de Llobregat (el)

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Taller de resolució de conflictes per a mestres de l'escola Nostre Senyora del Mar	Prat de Llobregat (el)
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Recursos de la mediació per personal treballador i educadors/es socials	Sant Celoni
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació CGFS a alumnes d'Integració Social de varis instituts: presentació del servei i role play sobre casos de mediació i prospecció al territori	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en la "mediació intercultural, reptes de futur" a alumnat UAB	Santa Coloma Gramenet
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació introducció a la mediació i gestió dialogada de conflictes	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació Introducció a la mediació i comunicació positiva al personal del centre esportiu municipal Can Llobet	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Aprendre a resoldre els conflictes a través de la lectura del conte ‘Els petits mediadors’ a l'escola de primària Elisa Badia	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Formació en mediació a alumnat per ser mediador entre iguals	Barberà del Vallès
Eines de la mediació - gestió dialogada de conflictes	Espai intercentres de compartició de mediació educativa	Cardedeu

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Espai públic	Formació interna per treball d'acció a l'espai públic i drets culturals	Santa Coloma Gramenet
Funcionament del Centre de Mediació i Convivència Ciutadana.	Presentació del Centre de Mediació a l'alumnat del Cicle Formatiu de Grau Superior (Mòdul Professional Mediació Comunitària)de l'INS Galí.	Sant Pere de Ribes
Intervenció comunitària	Col·laboració amb graus formatius de Int.social i animació sociocultural en temes d'acció comunitària	Sabadell
Mediació i resolució de conflictes veÏnals, assessorament a comunitats	Formació "Millorem compartint"	Les Franqueses del Vallès
Promoció de la convivència i benestar de la ciutadania	Tallers de convivència i gestió dialogada de conflictes entre veïnatge -Estalvi i Eficiència Energètica-	Vic
Treball en equip	Treball en equip i el rol de la persona dins del grup (per alumnes escola)	Esplugues del Llobregat

11.4 Accions de sensibilització

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Abordatge del bullying	Presentació nova guia d'abordatge del bullying de l'Anoia a la direcció centres educatius	Anoia (Consell Comarcal)
Cultura de la pau	Càpsula trimestral sobre cultura pau, mediació i comunicació assertiva (ràdio Esparreguera)	Esparreguera
Convivència	Dia europeu mediació: estand del servei, activitat teatral i musical	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Convivència	Participació servei a la mostra d'entitats "Activa gent gran" de Torrelles de Foix	Alt Penedès (Consell Comarcal)
Convivència	Dia de la Mediació: Presentació del SMC	Arenys de Munt
Convivència	Sensibilització en convivència	Arenys de Munt
Convivència	Presentació del servei a entitats possibles col·laboradores projecte MASE i d'expulsió escolar	Badalona
Convivència	Sensibilització sobre gestió positiva de conflictes a altres serveis o recursos per crear xarxa de col·laboració	Badalona
Convivència	Cercle de convivència i civisme per conscienciació sobre l'impacte de les accions individuals, en les MASE	Badalona

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Sensibilització sobre eines mediadores, CNV i restauratives en el marc del Pacte pel Civisme.	Castelldefels
Convivència	Acte de celebració del dia europeu de la mediació per visibilitzar del SMC, mediació, la cultura de la pau i el diàleg.	Castelldefels
Convivència	Eines mediadores, comunicatives i restauratives a entitats esportives i tècnics d'esport	Castelldefels
Convivència	Presentació del servei i la gestió positiva de la convivència a ciutadania dins la campanya "Cornellà pel civisme" (contacte directe amb la ciutadania)	Cornellà de Llobregat
Convivència	Sessions promoció del civisme i la convivència per a joves	Cornellà de Llobregat
Convivència	Taller al voltant de la lectura del llibre "el cercle" (grup de lectura infantil)	Esparreguera
Convivència	Conscienciació als cossos de seguretat sobre la convivència a la comunitat	Esplugues del Llobregat
Convivència	Presentació projecte i formació facilitadores de la convivència	Igualada
Convivència	Taller de teatre social per joves del centre obert	Igualada
Convivència	Taller "Cercles de diàleg" per alumnes de secundària	Igualada
Convivència	"Millorem compartint" espai per càrrecs i referents de comunitats veïnals (eines per que els referents de les comunitats veïnals puguin gestionar positivament i efectivament els problemes que els troben en el dia a dia de les comunitats)	Les Franqueses del Vallès

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Col·laboració en la formació agents policia local en eines per a la provenció i gestió de conflictes	Mataró
Convivència	Dinamització visita a l'exposició itinerant del 20è aniversari del SMC (Espai Gatassa)	Mataró
Convivència	Xerrada sobre cultura de la pau i SMMC a alumnes UAB	Mollet del Vallès
Convivència	Xerrada sobre la mediació comunitària a alumnes de secundària	Mollet del Vallès
Convivència	Presentació SMMC i gestió dialogada conflictes amb eina Kahoot, a Oficina d'Atenció Ciutadana	Mollet del Vallès
Convivència	Convivència i piscines, a tècnics àrea d'esports i personal de piscines	Montornès del Vallès
Convivència	Observació participativa a l'espai públic	Montornès del Vallès
Convivència	Presentació del projecte 'Mediació entre iguals' a pares i mares d'una escola de primària	Olesa de Montserrat
Convivència	Cercles de diàleg dins el projecte "Antenes joves" d'activistes pel benestar emocional	Prat de Llobregat (el)
Convivència	Acció Traça a les escoles del Nord	Sabadell
Convivència	Dia Europeu Mediació: carpa informativa itinerant	Sabadell
Convivència	Presentació del projecte de memòria viva de les Termes, Escola d'Estiu DIBA	Sabadell
Convivència	Actuacions al voltant del projecte "Ulls de falcó" per la prevenció de l'assetjament entre iguals, per alumnes de primària	Sant Boi de Llobregat

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Convivència	Dia Europeu Mediació: estand al carrer i visites a establiments comercials	Sant Cugat del Vallès
Convivència	"Viu i conviu" (Reunió amb presidents de comunitats i líders veïnals)	Santa Perpètua de Mogoda
Convivència	Presentació servei a alumnes d'una universitat francesa	Sitges
Convivència	Accions de suport i assessorament a demanda en un institut	Sitges
Convivència	Entrevista amb 8 alumnes d'un curs de Dinamització Comunitària del SOC	Sitges
Convivència	Presa de consciència de l'alumnat amb temes mediambientals.	Vic
Convivència	Punt d'informació a la celebració del dia Europeu de la mediació	Viladecans
Convivència	"La mediació i la gestió de conflictes a l'espai emocional" destinat a ciutadania	Viladecans
Convivència	Punt d'informació al carrer per celebrar el dia de la mediació	Viladecans
Convivència	Taller "Gestionant la convivència" casal Montserratina	Viladecans
Convivència	"La mediació i la gestió de les emocions" al Casal de la Unió	Viladecans
Convivència Diversitat Gestió de conflicte	Escape Room al centre cívic, sobre bons hàbits a les comunitats, civisme i convivència	Vilafranca del Penedès
Diversitat	Ponència a jornada migracions, desigualtats socials i apoderament col·lectiu	Badalona
Diversitat	Dia de la Resistència Romaní a la Zona Nord	Sabadell

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Diversitat	Torneig esport inclusiu a la Zona Nord - Codis	Sabadell
Gestió de conflictes	Setmana de la mediació	Abrera
Gestió de conflictes	Presentació Servei de mediació a la ciutadania	Anoia (Consell Comarcal)
Gestió de conflictes	1a Jornada de pràctiques restauratives: "La mirada restaurativa: reptes per a la implementació en els entorns educatius"	Badalona
Gestió de conflictes	Formacions i difusió de la mediació als centres educatius	Badalona
Gestió de conflictes	Els infants també resolem conflictes (3 tallers al voltant de la lectura d'un conte)	Barberà del Vallès
Gestió de conflictes	Campanya de sensibilització a les xarxes al voltant del dia europeu de la mediació	Berguedà (Consell Comarcal)
Gestió de conflictes	Taller "parlem de mediació" per ciutadania	Canovelles
Gestió de conflictes	Reunions amb centres educatius del municipi de Castelldefels.	Castelldefels
Gestió de conflictes	Coordinació casos MASE	Castelldefels
Gestió de conflictes	Presentació del SMC a grups d'Integració social de la UOC	Castelldefels
Gestió de conflictes	Jornada per professionals municipals: "La mediació ciutadana una eina per la convivència"	Cornellà de Llobregat
Gestió de conflictes	Trobada amb centres educatius per donar a conèixer la mediació	Esplugues del Llobregat
Gestió de conflictes	V Trobada Mediació Escolar	Granollers

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Gestió de conflictes	Taller "Gestió pacífica de conflictes" alumnes secundària	Igualada
Gestió de conflictes	Taller "Gestió de conflictes i mediació" per alumnes secundària	Igualada
Gestió de conflictes	Taller: "Com gestionem els conflictes en família?" per AFAs	L'Hospitalet de Llobregat
Gestió de conflictes	"Hi ha una altra via" sensibilització gestió dialogada dels conflictes (entrevistes al carrer i vídeo)	Olesa de Montserrat
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg en instituts (vinculats a l'activitat "En parlem? pràctiques restauratives")	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg dins el consell d'infants	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Cercles de diàleg pel consell d'adolescents	Prat de Llobregat (el)
Gestió de conflictes	Dia europeu de la mediació: Jornada de debat i reflexió sobre la cultura de la mediació	Rubí
Gestió de conflictes	Taller "Parlem-ne de gestió positiva dels conflictes" a la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell
Gestió de conflictes	Taller sensibilització casos d'assetjament escolar	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació Servei Mediació Comunitària al departament de Salut	Sabadell
Gestió de conflictes	Xerrada-taller sobre mediació i gestió dels conflictes a cicles formatius	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació servei i intervencions en assetjament escolar a EAP, LIC i CRP	Sabadell

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Gestió de conflictes	Taller estratègies pel conflicte, per alumnes de secundària, dins de la setmana de cultura de pau	Sabadell
Gestió de conflictes	Espai reflexió sobre assetjament escolar, amb dinàmica de cercle, dia internacional contra l'assetjament escolar	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació intervenció assetjament a les Jornades Fem cultura restaurativa.	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació intervenció assetjament al departament de feminismes i joventut	Sabadell
Gestió de conflictes	Presentació del Servei de mediació comunitària al departament de Benestar Animal	Sabadell
Gestió de conflictes	Xerrada Taller per joves mediadors de l'institut Joan Oliver	Sabadell
Gestió de conflictes	Tallers contes per la pau i la mediació a les biblioteques	Sabadell
Gestió de conflictes	Entrevistes amb estudiants d'integració social	Sant Vicenç dels Horts
Gestió de conflictes	Taller pràctic de gestió de conflictes per entitats	Sitges
Gestió de conflictes	Presentació del Servei de Mediació a alumnes de centres educatius	Viladecans
Intervenció comunitària	Presentació projecte Créixer a l'hort a la IV Congrés d'Inclusió Social	Sabadell
Opcions i alternatives de lleure i oci per a joves en un barri concret	Presentació del mapa de recursos destinats a joves i infants i les línies d'acció del programa de mediació escolar a entitat La Obrera i explorar col·laboració	Sabadell

Àmbit temàtic	Títol	Ens local
Programa gestió i resolució de conflictes	Presentació del servei de mediació a les professionals de salut mental del Taulí	Sabadell
Venda d'alcohol	Campanya "Crític" sobre la venda d'alcohol	Montornès del Vallès

11.5 Mesures alternatives a la sanció econòmica (MASE)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Programa de mesures restauratives alternatives a la sanció administrativa	Conducció de les persones participants per l'itinerari R4 (reconeixement / identificació dels fets; responsabilització sobre els danys; vies de reparació del mal causat i restauració de les relacions malmeses); gestió administrativa dels expedients sancionadors congelats durant el procés restauratiu; Avaluació final	Sant Boi de Llobregat
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Disseny i conducció de les sessions amb les persones que participen del programa (reflexionar, assumir la responsabilitat de les accions per les que han estat sancionades, i a reparar els danys causats a través del programa de treballs substitutoris); Seguiment dels treballs substitutoris (acompanyament al personal de l'equip d'educació cívica en la tasca de sensibilització en l'ús responsable i respectuós dels espais públics i la promoció de la bona convivència).	Cornellà de Llobregat
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Acollida i entrevista als participants per valorar la viabilitat de la MASE; Disseny de la mesura; Coordinació amb els departaments corresponents amb qui s'aplicarà la mesura (catàleg de mesures); Validació del procés i resultat de l'acció i coordinació amb l'instructor del procés sancionador i la tècnica de MASE.	Sant Vicenç dels Horts

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesura alternativa a la sancio econòmica	Coordina el circuit (rebuda de l'expedient de sol·licitud del departament legal un cop ha parat la sanció administrativa, contactar amb el sol·licitant, entrevistes d'acollida i tancament, contacte amb el servei on es proposa fer la mesura, redacció d'informe final i contacte i coordinació amb la comissió cívica per informar, definir circuits, propostes, actuacions, concrecions.	Olesa de Montserrat
Mesures alternatives a la sanció econòmica - MASE (Adults i menors)	Coordinació amb la Unitat de Sancionadors, recepció de la sol·licitud de MASE; Entrevistes amb la persona beneficiària (en cas de ser menor, també amb els seus tutors legals); Recerca del projecte o servei on la persona realitzarà les mesures i coordinació, seguiment i redacció informe final.	Igualada
Projectes Compartits. Mesures en benefici a la comunitat	Entrevistes individuals	Viladecans
Mesures alternatives a la sanció Econòmica (MASE)	Entrevista individual amb la persona sol·licitant; Concreció de l' activitat a desenvolupar i coordinació; Seguiment i valoració de l'acció desenvolupada i informe final.	Vic
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Disseny del circuit de MASE dins de la ordenança municipal; El SMC és un dels referents en el circuit MASE	Anoia (Consell Comarcal)
Programa de mesures alternatives a la sanció	Atenció individualitzada i implantació de mesures reparadores adaptades a cada persona creant un espai de treball, educatiu i de conscienciació on tots els agents de la comunitat poden tenir-hi el seu paper.	Sant Pere de Ribes

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesures reparadores	Realització de les entrevistes i seguiment de les mesures amb coordinació amb les entitats i procediment sancionador	Vilafranca del Penedès
Mesures alternatives a la sanció econòmica	Tutorització del procés: entrevista valorativa, pla de treball i calendari, seguiment i la valoració final.	Montornès del Vallès
Programa de responsabilitat ciutadana activa	Contacte amb la persona sol·licitant, entrevista restaurativa inicial, determinació de l'acció/ons reparadora/es a realitza (mediació, prestacions en benefici de la comunitat, activitats socioeducatives i plans de desenvolupament personal i familiar, suport emocional i treball actitudinal), acompanyament, coordinació amb serveis i seguiment de la persona infractora, entrevista de tancament i informe final. Casos provinents d'ordenança i derivats del Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Justícia (SMAT). Circuits de col·laboració amb l'equip d'Agents Cívics de la ciutat (per casos d'espai públic. Acompanyament socioeducatiu amb Agents Cívics).	L'Hospitalet de Llobregat
Programa de mesures alternatives a la sanció econòmica	Lidera, coordina i impulsa el programa amb coordinació de diferents agents interns. Atenció a les persones infractores que vulguin participar, entrevista, pla de realització i informe valoratiu.	Les Franqueses del Vallès
Mediació en relació al Departament de Justícia	Coordinació amb el Departament de Justícia i des de la proximitat, la intervenció, la facilitació i/o la co-mediació. Donar a conèixer el Servei de Mediació a les persones penades.	Prat de Llobregat (el)
Mediació reparadora	Mediació reparadora per afavorir la responsabilitat i inclusió social.	Prat de Llobregat (el)

Nom del programa	Tasca del SMC	Ens local
Mesures alternatives a la sanció econòmica -MASE-	Difondre el programa i cercar alternatives vàlides i possibles per a realitzar la mesura alternativa a la sanció, en funció de les hores i les habilitats de la persona titular de la sanció.	Abrera
Treball en benefici a la comunitat (departament de justícia)	Organitza les sessions, posant el contacte els serveis i les delegades de Justícia segons el perfil de l'interessat	Abrera
Programa de mesures alternatives a la sanció econòmica	Rebuda de la sol·licitud i primera entrevista amb la persona interessada (i amb tutors legals en cas de ser menors d'edat), una o més entrevistes per acordar amb la persona interessada quina serà la mesura a fer; coordinació amb l'entitat per tal de fer seguiment.	Castelldefels
Mesures alternatives a la sanció econòmica per infracció a la Ordenança Municipal de Convivència Ciutadana	Avaluació de la sol·licitud, trasllat al departament corresponent per l'entrevista i comunicació de la mesura substitutòria de treball comunitari i/o participació en activitats formatives/educatives en matèria de promoció dels valors cívics.	Mollet del Vallès

INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE

SERVEIS SOCIALS 2023





Informe dels indicadors de serveis socials 2023

1. Presentació

2. Claus dels Serveis Socials Bàsics l'any 2023

3. Despesa i finançament dels Serveis Socials Bàsics

4. Cobertures, accessibilitat i intensitat dels serveis

5. Diferències poblacionals

6. Dades de participació municipal i metodologia

7. Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de Serveis Socials

1. Presentació

La 23a edició del Cercle de comparació intermunicipal de serveis socials de la Diputació de Barcelona realitza una anàlisi comparada dels principals indicadors de recursos econòmics, personal, accés al servei, cobertures i entorn dels Serveis Socials Bàsics (SSB), identificant els punts forts i les oportunitats de millora dels municipis participants en el Cercle.

Liderat pel Servei de Suport als Serveis Socials Bàsics i el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, en el Cercle participen una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la província de Barcelona, així com altres ens locals de fora de la demarcació.

Nombre d'ens locals participants en el Cercle

71

Població de la província de Barcelona >10.000 hab. representada al CCI

(excepte el municipi de Barcelona)
(xifres absolutes i en % sobre la població)

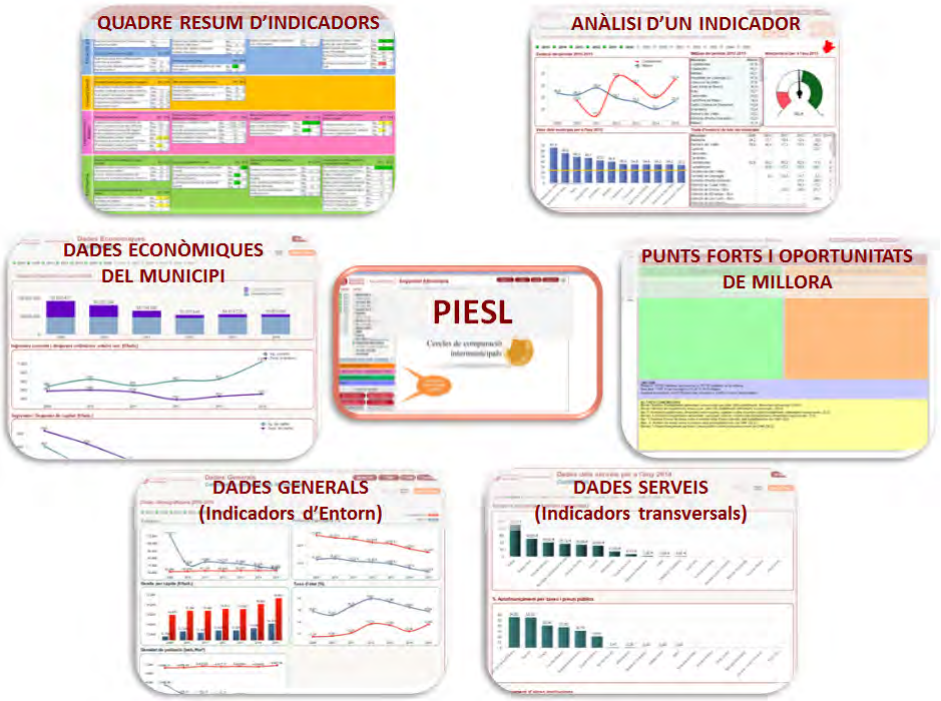
3,1 milions
86,9%

L'informe anual del Cercle evidencia les tendències i l'evolució en el finançament, la cobertura poblacional, l'accés als serveis, els professionals i les seves condicions laborals i l'entorn socioeconòmic. En aquesta edició, l'informe manté una estructura centrada en l'estudi dels canvis en el finançament, els recursos, la gestió i les cobertures, així com les diferències poblacionals entre els municipis participants. A partir d'indicadors d'aposta política, d'esforç de finançament del servei, del procés d'atenció i d'organització dels recursos i de l'entorn, l'objectiu d'aquest informe és analitzar l'estat dels serveis socials en un context de canvi constant i de diferències en el finançament i la prestació de serveis públics dels ens locals participants en funció del seu volum de població.

L'informe s'estructura en els apartats següents:

- Claus dels Serveis Socials Bàsics l'any 2023, amb una breu introducció als principals canvis de tendències respecte a l'any anterior i una infografia resum que destaca els principals indicadors del servei.
- Anàlisi del finançament dels Serveis Socials Bàsics i dels principals serveis que l'integren: Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD), Prestacions i Ajuts a la Vulnerabilitat Econòmica (AUS) i Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS). S'analitza el pes que suposen sobre el pressupost de despesa municipal i de serveis socials, la despesa per habitant i usuari o l'origen del finançament.
- Anàlisi dels principals canvis en els recursos, la gestió i la cobertura dels serveis que integren els SSB. S'analitzen indicadors com les ràtios de professionals, els temps d'espera per accedir a un servei o les hores de prestació de servei.
- Anàlisi de les diferències poblacionals en els principals indicadors de finançament, recursos, gestió i cobertura dels serveis que integren els SSB.
- Presentació de les dades de participació municipal i la metodologia emprada en la seva recollida.
- Annex amb el recull d'aportacions dels ens locals als tallers de millora celebrats el mes d'octubre de 2023.

Els municipis participants en el CCI tenen la possibilitat de complementar la lectura que aporta aquest informe amb l'accés al *Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals* (PIESL) de la Diputació de Barcelona. El portal els permet consultar i descarregar indicadors i gràfics de manera exhaustiva i amb la possibilitat de fer comparatives amb una selecció *ad hoc* de municipis, d'acord amb múltiples criteris de comparació.



2. Claus dels Serveis Socials Bàsics l'any 2023

L'any 2023 ha estat un altre any de rècords en termes de despesa corrent per habitant que es destina als Serveis Socials Bàsics (SSB)**:** s'ha assolit el **màxim històric** en 81,6 €/habitant. Tot i el creixement sostingut de la despesa, hi ha un estancament en el **pes que suposa la despesa en serveis socials sobre el pressupost municipal, mantenint-se pràcticament estable, amb una reducció de tan sols 0,2 punts percentuals (pp)** respecte a l'any anterior.

Tot i l'augment en els recursos econòmics que es destinen als SSB, si es comparen els increments en la despesa en SSB amb l'augment important registrat en índexs de conjuntura econòmica com l'IPC, **el creixement real de recursos per als serveis socials es veu limitat.**

L'increment en la despesa corrent en SSB ha estat assumit principalment pels ens locals, que continuen essent el primer bastió institucional de defensa dels drets de la ciutadania i d'assistència en els moments de vulnerabilitat en les trajectòries vitals. **En termes relatius,** es manté l'aportació de la Generalitat de Catalunya en el darrer any, mentre que es redueix lleugerament l'aportació de la Diputació de Barcelona. No obstant això, **en termes absoluts** es manté pràcticament estable l'aportació que fan ambdues institucions respecte a l'any anterior.

Si s'observen les **diferències entre ens locals en funció del seu tram poblacional**, els resultats mostren com malgrat que alguns ens locals amb menor població han incrementat la seva despesa corrent per habitant, el grup d'ens locals de menys de 20.000 habitants **depèn en major mesura de recursos propis per poder finançar els SSB**, mentre que l'aportació de la Generalitat és entre 4 i 6 punts percentuals major per a la resta de grups poblacionals.

En termes de serveis, **el major increment en la despesa corrent per habitant durant l'any 2023 el protagonitzen els** Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD), que registren un increment d'1,3 €/habitant i se situen en 27,4 €/hab. Aquest creixement es deu, d'una banda, a l'**increment dels costos derivat de l'augment d'hores de prestació del servei d'ajuda a domicili per als diferents graus de dependència que estableix el Reial decret 675/2023 i, de l'altra, a l'augment del cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat.** També continua augmentant el pes que suposen respecte al pressupost total de SSB, que l'any 2023 es va situar en un 34%.

El percentatge d'usuaris dels SSAD sobre el total d'habitants s'ha mantingut estable en el 3,3% durant l'any 2023**. D'altra banda, ha augmentat la intensitat de la prestació del servei**, especialment al Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD), on s'han incrementat les hores d'atenció a les persones en situació de dependència, mentre que s'han reduït les hores de SAD per raó social. Respecte als **temps d'espera**, en aquest últim any **s'han incrementat força tant en el SAD** (social i dependència) **com també en la teleassistència**. Finalment, també es registra un **descens en el nombre de Plans Individualitzats d'Atenció (PIA) que inclouen SAD.**

Pel que fa als Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), aquests **han augmentat en 0,5 € la despesa corrent per habitant**, al mateix temps que **la despesa per usuari ha crescut en 7,1 € i se situa en 214,8 € per usuari**, principalment a causa de la reducció de 0,8 punts percentuals en el nombre de persones ateses, que ha permès destinar un major nombre de recursos a un nombre d'usuaris més reduït. **Els SBAS també incrementen lleugerament el pes que suposen en el pressupost total de serveis socials, arribant al 37,4% i recuperant nivells prepandèmia**. Pel que fa a l'origen del finançament, la contribució dels ens locals es manté en el 53%, mentre que altres institucions com la Generalitat i la Diputació de Barcelona cobreixen el 47% restant, continuant així amb la tendència d'increment gradual de l'aportació externa en els darrers cinc anys.

L'any 2023 ha **continuat la tendència de reducció de les ràtios d'habitants per educador/a social (ES) i treballador/a social (TS)**, al mateix temps que s'ha mantingut pràcticament estable el nombre de persones ateses als Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) per cada 1.000 habitants. D'altra banda, es registra una forta reducció de les ràtios d'habitants per personal de suport administratiu i milloren les condicions laborals dels professionals, amb un **augment del personal fix**, **un increment en els salaris dels professionals i del percentatge de professionals que realitzen supervisió externa de casos, però amb una lleugera reducció en les hores de formació** anuals per professional.

Tot i **l'augment en el nombre d'usuaris amb PIA**, s'observa una **disminució en el percentatge de PIA als quals es realitza seguiment**. A més, **s'incrementen el temps d'espera entre la sol·licitud i la primera visita**, així com el percentatge **de primeres visites fallides**, fet que indica una gestió de servei amb certs reptes. Els professionals participants en els tallers de millora del Cercle apunten que aquestes discrepàncies podrien ser degudes a **problemes en el registre de les accions realitzades o a la necessitat d'adaptar els indicadors a noves formes de comunicació amb els usuaris**. L'anàlisi comparativa entre grups poblacionals denota com **l'increment dels temps d'espera i de les primeres visites fallides ha estat més marcat en ens locals amb major nombre d'habitants**, si bé també s'observa un increment considerable durant l'últim any en els grups de menor població.

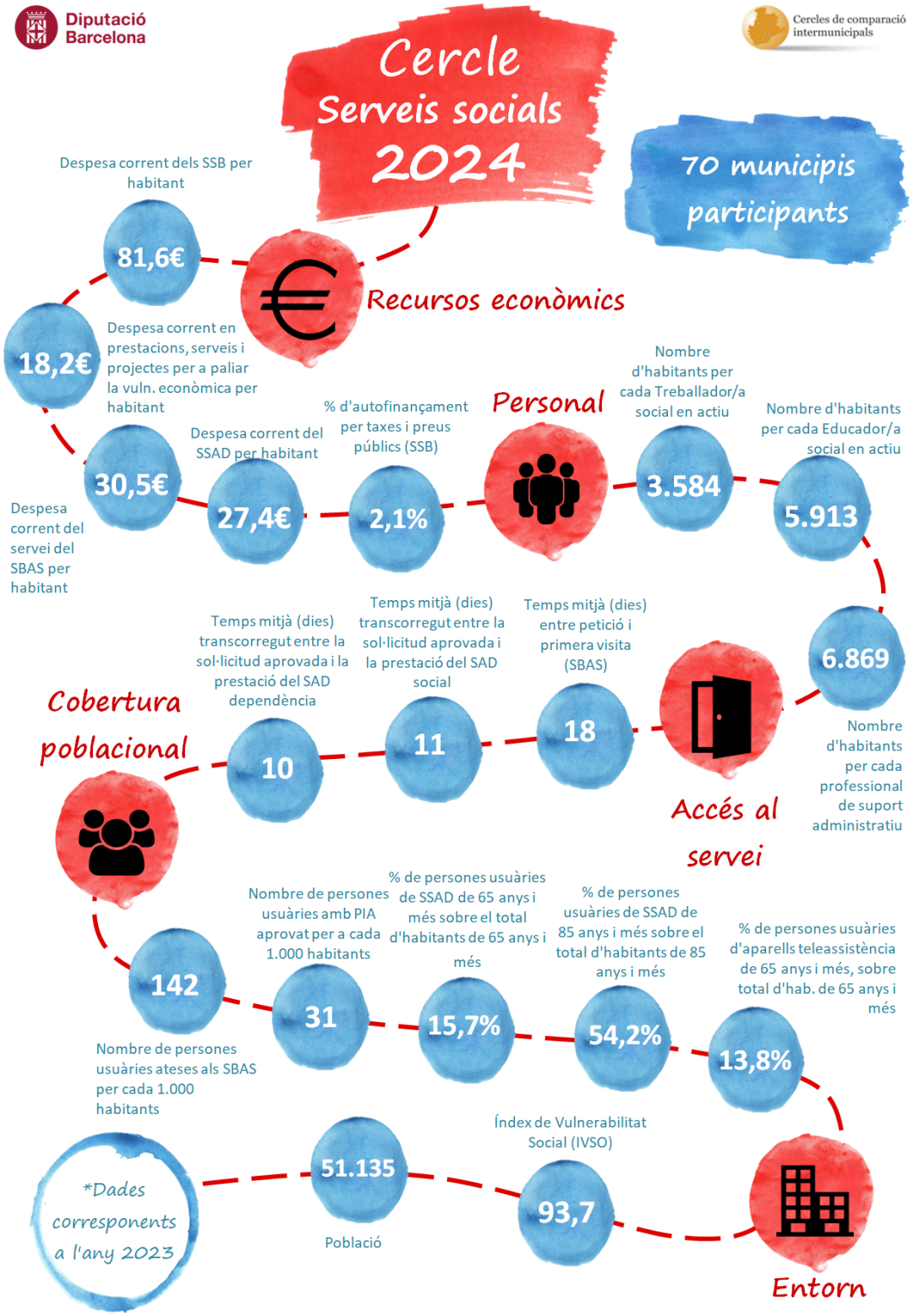
Pel que fa als PIA aprovats que tenen un grau de dependència reconegut, **l'any 2023 es mantenen relativament estables els percentatges de PIA aprovats en funció del grau de dependència, amb variacions inferiors a un punt percentual.** A més, les variacions observades responen, principalment, als canvis en els percentatges de PIA segons grau de dependència als ens locals de més de 70.000 habitants.

Respecte a les **prestacions d'urgència i a les prestacions, els serveis i els projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica**, aquestes han disminuït respecte a l'any anterior, fet que trenca la tendència de creixement dels darrers anys. **La despesa per habitant en prestacions, serveis i projectes ha estat de 18,2 €, 1,3 € menys que l'any 2022**. També s'ha reduït el percentatge que suposen sobre el total de despesa dels SSB al 22,1%, 2,4 punts menys que l'any 2022. Pel que fa a les **prestacions d'urgència**, aquestes **s'han reduït en 0,7 €/habitant** en el darrer any, fins a **7,8 €/hab**. A més, la despesa per expedient beneficiari d'ajuts d'urgència social ha baixat a 444,5 €, 6,7 € menys que l'any anterior. També **es redueix el percentatge d'expedients actius als SBAS que inclouen actuacions de pobresa energètica**, que se situa en el 7,9%, gairebé 2 punts menys que l'any 2022. Per conceptes d'ajut, el major percentatge de la despesa en ajuts d'urgència continua destinant-se a despesa socioeducativa, seguit de manutenció i roba, habitatge i subministraments i altres despeses.

En relació amb les **cobertures**, persisteix la preocupació per la situació de pobresa, ja que el percentatge d'expedients actius als SBAS que reben ajuts d'urgència social (AUS) disminueix al 19,3% (–1,05 pp), i els que inclouen actuacions per pobresa energètica cauen al 7,9% (–1,9 pp), fet que contrasta amb l'augment d'alguns dels principals components dels índexs de mesura de la pobresa més reconeguts, com el percentatge de persones en situació de privació material severa, la qual cosa reflecteix una disminució en l'atenció a aquestes problemàtiques per part dels ens locals en comparació amb els anys anteriors.

Un altre servei que veu augmentada la seva despesa corrent és el **Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS)**, que durant l'últim any ha experimentat un increment de 0,82 € i se situa en gairebé els 5 €/habitant. La despesa per usuari també ha crescut notablement, fins a situar-se en 750,32 €, un increment de 112,78 € respecte a l'any anterior que s'explica per un descens en el nombre de persones usuàries per professional.

En termes de **cobertura**, s'observa una certa **volatilitat en els percentatges d'usuaris en funció dels trams d'edat**: augmenten els usuaris d'entre 0 i 3 anys i d'entre 16 i 17 anys, però es redueixen els que tenen entre 4 i 15 anys. D'altra banda, **millora la ràtio d'usuaris per professional** del SIS, que és de 39,5 usuaris per professional.



Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

3. Despesa i finançament dels Serveis Socials Bàsics

Aquest apartat presenta l'anàlisi de l'evolució en el finançament dels SSB i els serveis que l'integren durant l'any 2023 a partir dels principals indicadors econòmics recollits al Cercle de comparació, amb una triple finalitat: i) comprovar quins canvis s'han produït en el finançament dels serveis socials respecte a l'any anterior; ii) identificar canvis de tendència respecte als anys de major afectació per la pandèmia de la COVID-19, però també respecte als anys previs; iii) analitzar les variacions en l'origen del finançament dels serveis i com aquestes es distribueixen entre els diferents nivells administratius. En l'apartat cinquè, de diferències poblacionals en la provisió dels serveis, s'analitzen amb major detall les diferències en el finançament dels serveis socials en relació amb els grups de població mitjana.

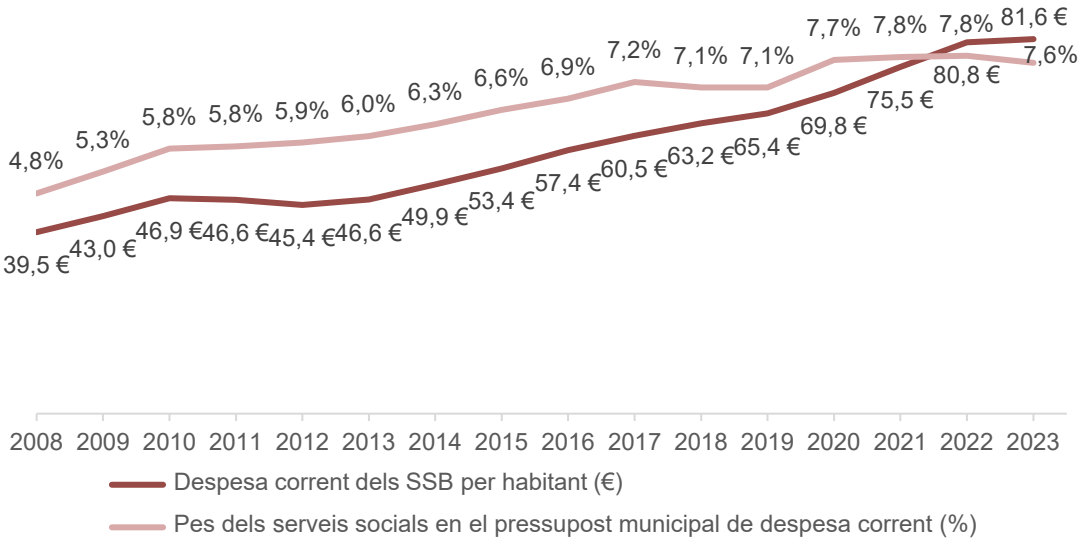
3.1. Serveis socials bàsics (SSB)

Esforç pressupostari en SSB

L'any 2023, **el pes dels serveis socials en el pressupost municipal de despesa corrent dels ajuntaments s'ha mantingut pràcticament estable, amb una reducció de només 0,2 punts percentuals (pp)** respecte a l'any anterior. Aquest estancament en el pes que suposen els SSB sobre el pressupost municipal **contrasta amb l'evolució d'alguns dels principals indicadors de mesura del risc de pobresa i exclusió social**.[1]

Malgrat que en termes relatius el pes dels serveis socials sobre el pressupost municipal s'hagi reduït, en termes absoluts la despesa no ha deixat de créixer: la despesa corrent de SSB per habitant l'any 2023 (81,6 €) ha augmentat en 0,7 € per habitant respecte a l'any 2022 (80,8 €).

Esforç pressupostari municipal en Serveis Socials
Pes dels Serveis Socials en el pressupost municipal de despesa corrent
Despesa corrent dels SSB per habitant



1 La taxa AROPE-Objectiu UE 2030, que mesura el risc de pobresa o exclusió social, s'ha reduït l'any 2023 en 0,3 punts (24,4) respecte a l'any 2022 (24,7). Tanmateix, un dels components principals que s'utilitza per al càlcul de la taxa, el del percentatge de població amb privació material i social severa, s'ha incrementat en 0,9 punts respecte a l'any anterior. Font: Idescat.

Tanmateix, el creixement de la despesa corrent per habitant entre el període de 2022-2023 no ha estat equivalent a l'increment d'altres índexs de conjuntura econòmica com l'índex de preus de consum (IPC). Si bé la despesa corrent per habitant ha crescut en un 0,9% en el darrer any, l'increment de l'IPC entre els mesos de gener de 2022 i desembre de 2023 ha estat del 8,6%.2 **Aquest fet, juntament amb la reducció del pes dels serveis socials sobre el pressupost municipal, mostra un cert estancament dels recursos públics que es destinen als serveis socials.**

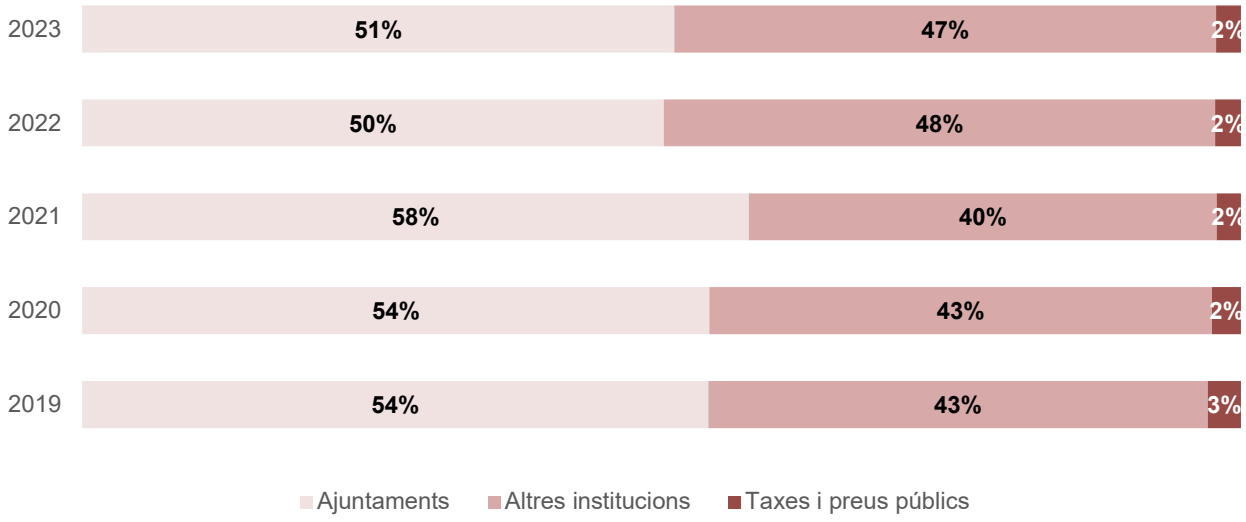
Si s'observen els canvis en el volum de recursos per serveis, només es registra un increment en la despesa dels SSAD, mentre que la despesa per SBAS i SIS es manté relativament estable, alhora que es redueix la despesa en prestacions, serveis i projectes destinats a pal·liar la vulnerabilitat econòmica i en prestacions d'urgència social.

Origen del finançament dels SSB

Una vegada constatada la reducció en el pes que suposen els serveis socials en el pressupost de despesa corrent municipal, resulta rellevant analitzar d'on prové el finançament dels diferents serveis: del mateix ajuntament o ens local, de taxes i preus públics o d'altres institucions com la Generalitat de Catalunya o la Diputació de Barcelona.

En comparació amb l'any anterior, no s'han produït canvis significatius en l'origen del finançament dels SSB: l'**aportació dels ajuntaments ha augmentat fins al 51% (+0,95 pp)**, mentre que s'ha reduït l'aportació d'altres institucions (–0,8 pp). En concret, la Generalitat de Catalunya manté aproximadament el 40% del finançament, mentre que es redueix en termes relatius l'aportació de la Diputació de Barcelona en 1,4 pp. Aquest fet es deu al creixement del total de la despesa i no pas a una reducció del finançament per part d'altres institucions, ja que en termes absoluts, l'aportació que fa la Diputació de Barcelona s'ha mantingut pràcticament estable en el darrer any.

Origen del finançament dels SSB
% de finançament dels SSB segons institucions



2 *Índex de preus de consum. Desembre de 2023. Font: Idescat.*

Distribució de l'increment pressupostari per serveis

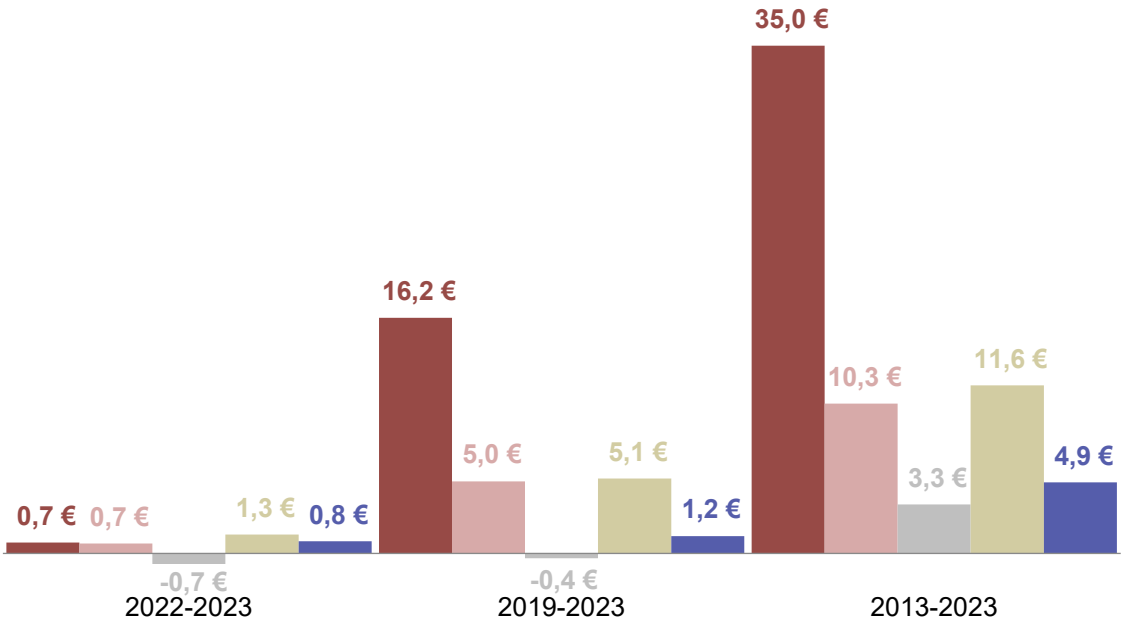
Si s'analitza la distribució de l'increment de la despesa corrent per habitant entre els diferents serveis que integren els serveis socials, **destaca especialment el creixement dels SSAD, amb un increment d'1,3 € per habitant l'any 2023 (27,4 €).** Aquest augment consolida la tendència a l'alça dels SSAD i els situa com el segon servei amb major despesa per habitant després dels SBAS, si bé aquesta diferència s'ha anat reduint en els darrers anys.

Malgrat que els SBAS continuen essent els serveis que més despesa acumulen, el segon servei que major increment ha registrat en la seva despesa en el darrer any és el SIS (4,87 €), amb un augment del 20% respecte a l'any 2022.

D'altra banda, **la despesa corrent en prestacions d'urgència social (AUS) ha disminuït en 0,7 € per habitant, fet que suposa un decreixement per tercer any consecutiu i se situa en nivells de despesa similars als observats abans de la pandèmia de la COVID-19**. En apartats posteriors s'analitzarà en quins conceptes d'ajuts s'ha vist especialment reduïda aquesta despesa.

Dotació pressupostària municipal en Serveis Socials

Distribució increment pressupostari per serveis: **SSB**, SBAS, AUS, SSAD i **SIS**.



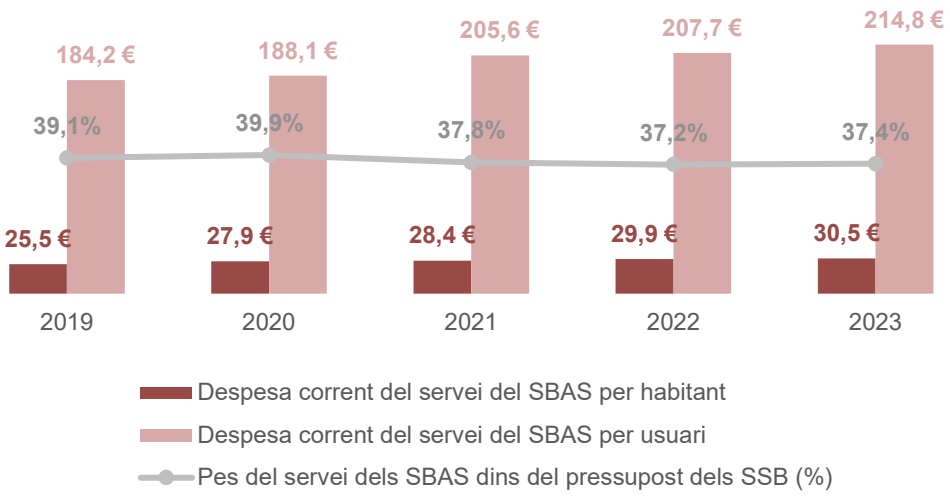
3.2. Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS)

Esforç pressupostari en SBAS

L'any 2023, la **despesa corrent dels SBAS per habitant s'ha incrementat en 0,7 €, de 29,8 € l'any 2022 a 30,5 € el 2023. Al mateix temps, la despesa corrent per usuari ha augmentat en 11,3 € en la darrera edició, de 203,5 € a 214,8 € per usuari l'any 2023.** Per tal de comprovar l'impacte d'aquest increment en la despesa, s'han comparat els resultats de l'indicador de despesa amb els de l'indicador del nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants. Malgrat que el nombre de persones usuàries ateses s'ha reduït un 0,8% respecte a l'any anterior, la despesa corrent per usuari ha augmentat un 1,8%.

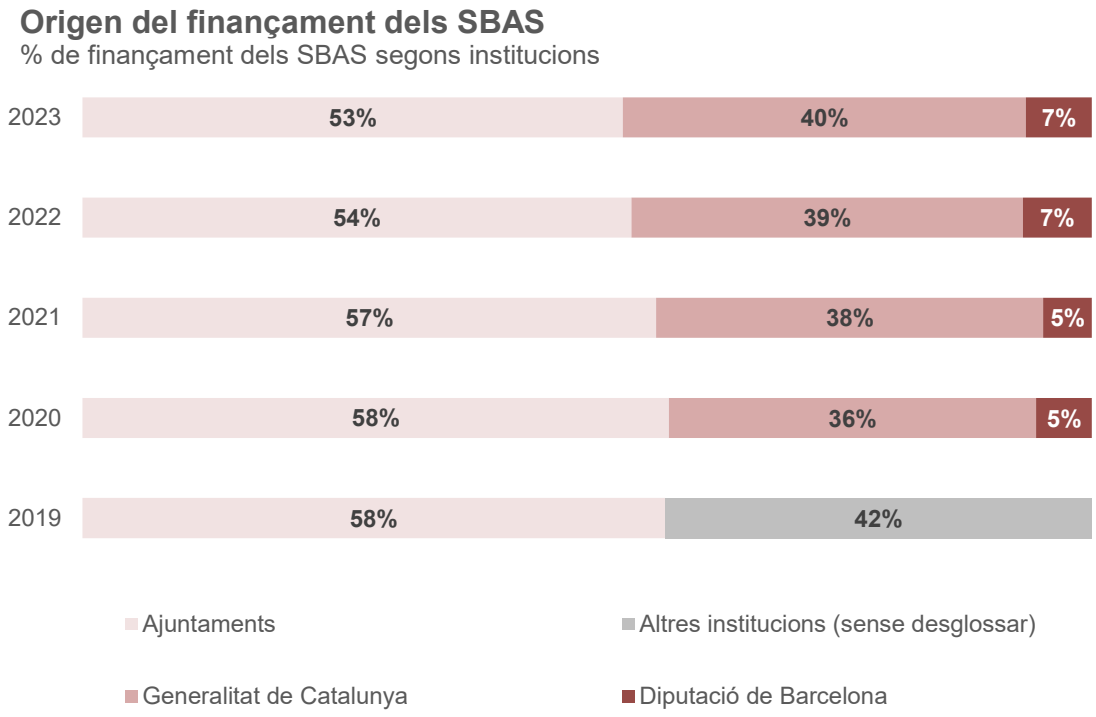
Pel que fa al pes que suposen els SBAS sobre el pressupost total dels SSB, aquests han experimentat un lleuger increment (0,1 pp) en el darrer any fins a situar-se en el 37,4%, una xifra similar als nivells prepandèmia.

Esforç pressupostari en SBAS
Despesa corrent dels SBAS per habitant (€)
Despesa corrent dels SBAS per usuari (€)
Pes dels SBAS sobre el pressupost dels SSB (%)



Origen del finançament SBAS

L'origen del finançament dels SBAS **no ha variat significativament respecte als anys anteriors**. El **gruix del finançament dels SBAS continua sent assumit pels ens locals, amb una aportació del 53% l'any 2023,** mentre que el 47% restant és cobert per altres institucions (un 40% de la Generalitat i un 7% de la DIBA). Malgrat que els canvis respecte a l'edició anterior no siguin especialment significatius, cal esmentar que l'aportació d'altres institucions continua en la seva tendència d'increment progressiu. Si fa cinc anys, l'any 2019, l'aportació era del 42%, l'any 2023 aquesta suposa 4,2 punts percentuals més. Això és degut, principalment, a l'aposta de la Generalitat pel reforç del contracte programa i a l'impacte de les inversions dels fons Next Generation.



3.3. Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD)

Esforç pressupostari en SSAD

La **despesa corrent per habitant destinada als Serveis d'Ajuda a Domicili (SSAD) continua la seva tendència de creixement,** que es va iniciar l'any 2018 i que es va veure interrompuda per la pandèmia l'any 2020. L'any 2023, aquesta xifra ha augmentat fins a situar-se en 27,4 € per habitant, un increment d'1,3 € respecte a l'any 2022.

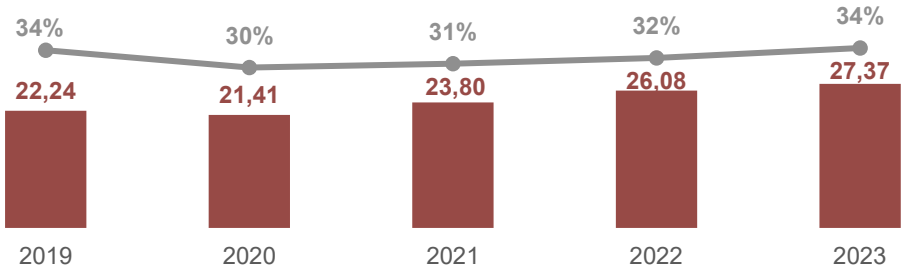
A més, **es constata un increment en el pes dels SSAD dins del pressupost dels Serveis Socials Bàsics (SSB), que ha arribat al 34,2%,** a prop dels nivells observats abans de la pandèmia.

Les dades anteriors contrasten amb **el percentatge de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants, que es manté estable** al voltant del 3% des de l'any 2018. Davant de l'estabilitat en el percentatge de persones usuàries, **l'increment en la despesa corrent del servei pot explicar-se per l'augment dels costos de prestació dels serveis, com corrobora l'indicador de mitjana anual del cost hora del servei d'ajuda a domicili externalitzat, que en l'últim any s'ha incrementat en 1,2 €, un 6,1% més que l'any 2022.**

Esforç pressupostari en SSAD

Despesa corrent del SSAD per habitant

Pes dels SSAD dins del pressupost de SSB



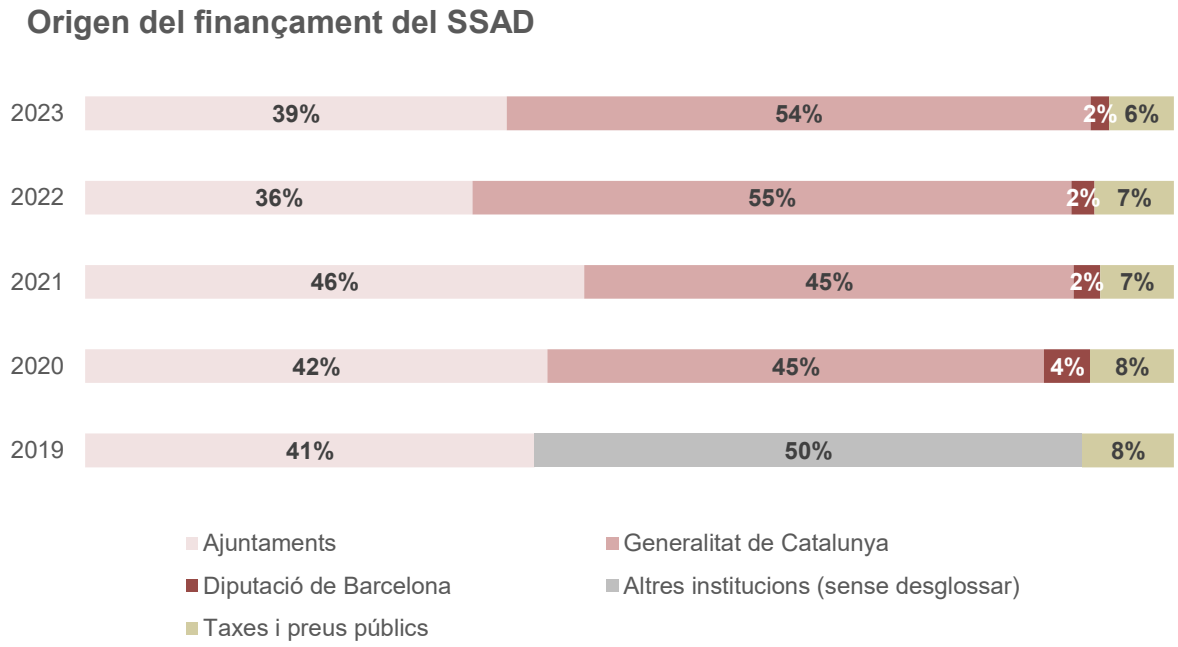
Origen del finançament

La distribució de les aportacions al finançament dels serveis d'ajuda a domicili (SSAD) ha mostrat variacions durant l'any 2023. En aquesta última edició**, la Generalitat de Catalunya es manté com a principal contribuent i continua assumint la majoria del finançament dels SSAD (54%)**. Tanmateix, aquesta aportació s'ha reduït en 1,5 punts percentuals respecte a l'any 2022.

D'altra banda**, l'aportació dels ajuntaments va créixer 3,1 punts percentuals el 2023, fins a suposar el 39% del finançament del servei, fet que compensava la reducció del finançament de la Generalitat, però també de les taxes i els preus públics i, en menor mesura, de la Diputació de Barcelona**.

En aquest sentit, el finançament a partir de taxes i preus públics s'ha reduït en 1,3 punts percentuals en el darrer any. Aquest fet es relaciona, principalment, amb l'indicador del percentatge de persones usuàries de SSAD exemptes de copagament, que s'ha ampliat en el darrer any en 6 punts percentuals, fins al 60%.

Finalment, i **pel que respecta a l'aportació de la Diputació de Barcelona, aquesta se situa en un 1,7%, 0,4 punts percentuals menys que l'any anterior**.



Finançament del Servei d'Atenció Domiciliària

L'any 2023, les aportacions al finançament del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) han experimentat canvis significatius. En el cas del **SAD per raó de dependència, s'ha registrat una disminució de l'aportació de la Generalitat de Catalunya** de 4,7 punts percentuals, una reducció que contrasta amb els 13,4 punts d'increment observats en la passada edició. També es registren reduccions en el finançament a través de **taxes i preus públics (–0,7 pp)** i de la **Diputació de Barcelona (–0,4 pp).**

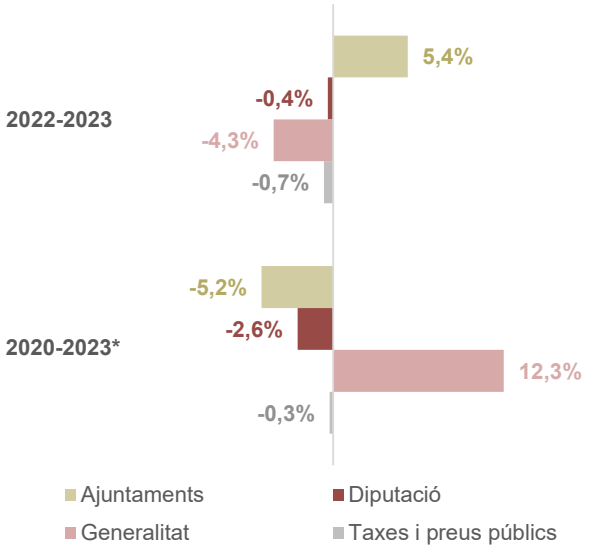
El descens en l'aportació d'altres institucions i en les taxes i preus públics l'han assumit, principalment, els ajuntaments (+5,4 punts percentuals), que han de donar obligat compliment al Reial decret 675/2023, en el qual s'amplia el nombre d'hores de prestació del servei d'ajuda a domicili per als diferents graus de dependència. Tanmateix, si s'amplia el període d'anàlisi als darrers quatre anys,[3] **el percentatge de finançament que assumeixen els ajuntaments s'ha reduït en 5,2 pp**, igual que el percentatge que suposa l'aportació de **la Diputació de Barcelona (–2.6 pp)** i les **taxes i preus públics (–0,3 pp),** mentre que **s'ha ampliat el que assumeix la Generalitat (+12,3 pp)**.

Pel que fa al SAD per raó social, l'any 2023 es registra un increment en el percentatge de finançament extern, entès com el finançament que prové d'altres institucions (Generalitat de Catalunya o Diputació de Barcelona) o de les persones usuàries. **Així, l'aportació de la Generalitat ha crescut un 2,3% l'any 2023, fins al 48%; l'aportació de la Diputació ha crescut en 0,3 pp (3,8%) i la de taxes i preus públics, en 0,3 pp (4,7%).** D'altra banda, s'ha reduït l'aportació dels ajuntaments en 2,7 punts percentuals, i s'ha situat en el 43,6% del total del finançament.

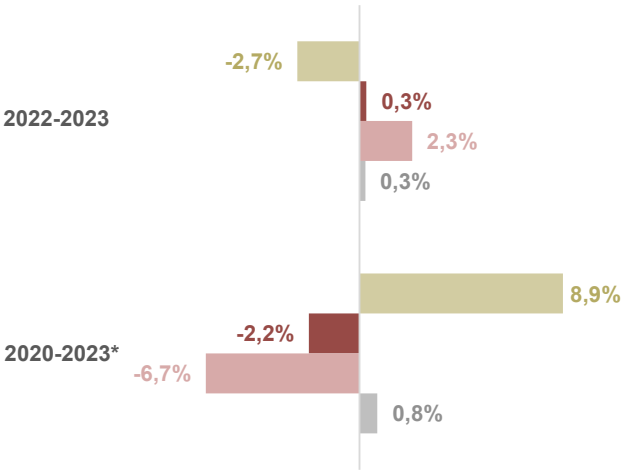
3 Nota metodològica: no s'ha pogut analitzar l'increment pressupostari en els darrers cinc anys (2019-2023) a causa de la falta de dades desagregades segons altres institucions (Generalitat o Diputació de Barcelona) per a l'any 2019.

Si s'analitzen les variacions en el finançament per institucions del SAD social en els darrers quatre anys, pot observar-se com el percentatge de finançament que assumeixen els ajuntaments ha crescut en 8,9 pp. També han augmentat les aportacions per taxes i preus públics en 1,7 pp, mentre que s'ha reduït l'aportació de la Generalitat (–6,7 pp) i de la Diputació de Barcelona (–2,2 pp).

Origen del finançament
SAD dependència
Distribució de l'increment pressupostari
(en %) assumit segons font de finançament

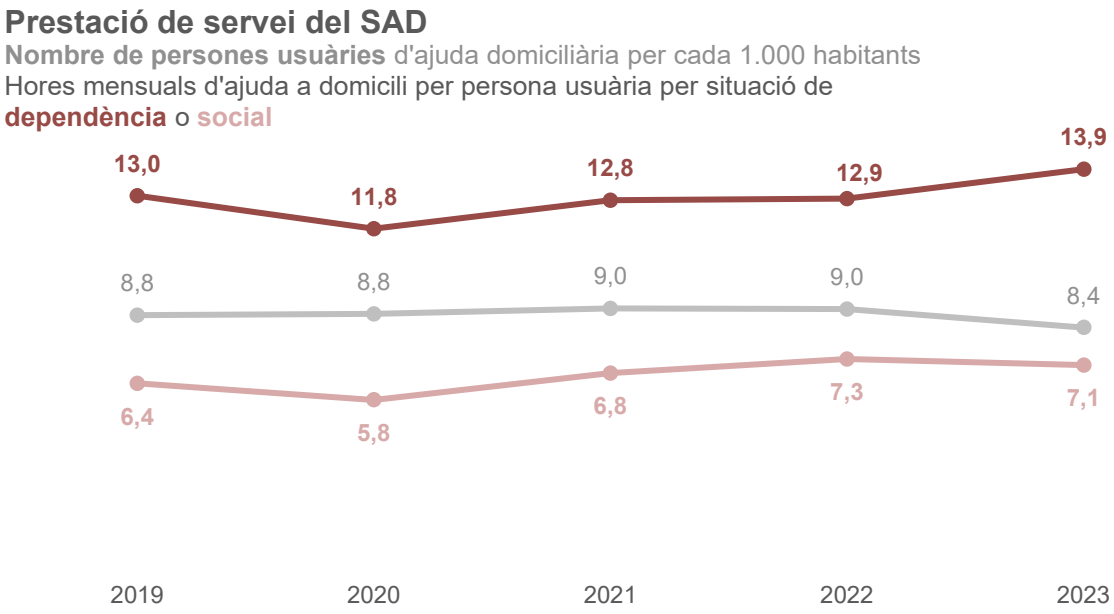


Origen del finançament
SAD social
Distribució de l'increment pressupostari
(en %) assumit segons font de finançament



Igual que succeeix en el cas dels SSAD, quan s'observa com ha evolucionat la despesa del SAD en relació amb el nombre de persones usuàries del servei d'ajuda a domicili, les dades mostren com l'increment de despesa no està relacionat amb un increment en el nombre de persones usuàries, que l'any 2023 s'ha reduït en 0,64 persones per cada 1.000 habitants. Així, l'increment en la despesa hauria d'explicar-se per un encariment dels costos del servei o per un augment en la intensitat d'aquest.

En aquesta línia, els indicadors de prestació de servei del SAD, com són les hores mensuals d'ajuda a domicili per persona usuària per raó de dependència o situació social, mostren una evolució inversa: si en el darrer any han crescut el nombre d'hores de prestació de SAD dependència (+1,0 hores), s'han reduït les hores dedicades a SAD social (–0,2 hores).



Al mateix temps, també s'aprecia un increment de la mitjana del cost hora del SAD externalitzat en el darrer any, que ha passat de 19,48 € l'any 2022 a 20,66 € l'any 2022. D'aquesta manera, continua la tendència de creixement en el cost del SAD externalitzat, que va iniciar-se l'any 2017 i que, en els darrers cinc anys, ha suposat un increment de 4,14 €/hora.

Mitjana del cost hora de SAD externalitzat

	2022-2023	2019-2023
	+1,18 €	+4,14 €

3.4. Vulnerabilitat econòmica i inclusió social

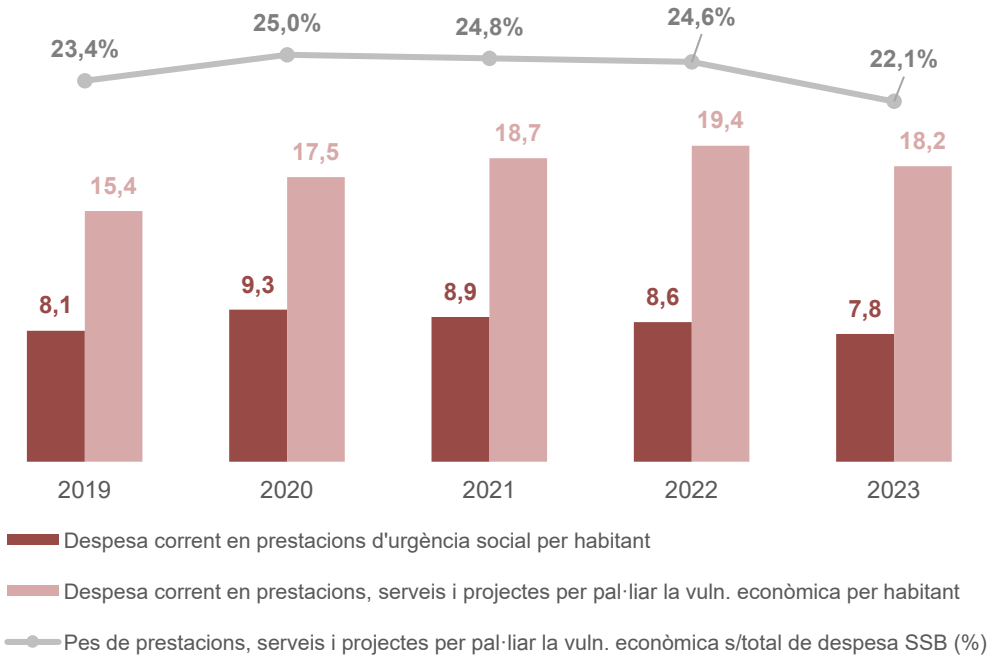
Prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica

La **despesa corrent en prestacions, serveis i projectes destinats a pal·liar la vulnerabilitat econòmica per habitant ha trencat la tendència de creixement que havia experimentat en els darrers anys,** i es va situar l'any 2023 en 18,2 €/habitant, 1,3 €/habitant menys que l'any 2022.

També s'observa una reducció en la **despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social, que l'any 2023 es va situar en 7,8 €, 0,7 €/habitant menys que l'any 2022.** L'evolució d'aquest indicador en els darrers cinc anys mostra una tendència a la reducció de la despesa (–0,2 €/hab.), si bé des de la pandèmia de la COVID-19 aquest descens ha estat més pronunciat (–1,5 €/hab., equivalent a una reducció del 16%).

Pel que fa al pes que les prestacions, els serveis i els projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica representen sobre el total de despesa de Serveis Socials Bàsics (SSB), aquest s'ha reduït significativament l'any 2023 fins al 22,1%, 2,4 punts percentuals menys que l'any 2022.

Esforç pressupostari en AUS



Prestacions d'urgència social

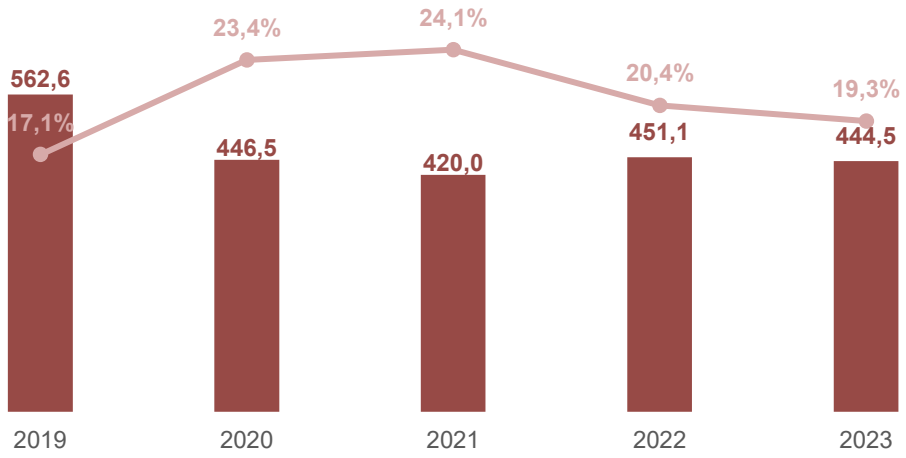
En analitzar amb major profunditat la despesa corrent en prestacions d'urgència social, es constata que **la despesa corrent per expedient beneficiari ha experimentat una lleugera disminució de 6,7 € respecte a l'any 2022, fins als 444,5 € per expedient l'any 2023**. Aquest descens es produeix en un context en què el **percentatge d'expedients beneficiaris d'ajuts d'urgència social també s'ha vist reduït en 1,1 punts respecte a l'any 2022, i s'ha situat en 19,3%, de manera que s'intensifica la reducció que ja s'havia observat en la darrera edició.**

El mateix succeeix amb el percentatge d'expedients actius que inclouen actuacions de pobresa energètica. L'any 2023, aquesta xifra es va situar en el 7,9% del total d'expedients actius als SBAS, 1,9 punts menys que l'any 2022.

Despesa corrent en prestacions d'urgència per expedient beneficiari i % d'expedients actius que reben AUS

Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari

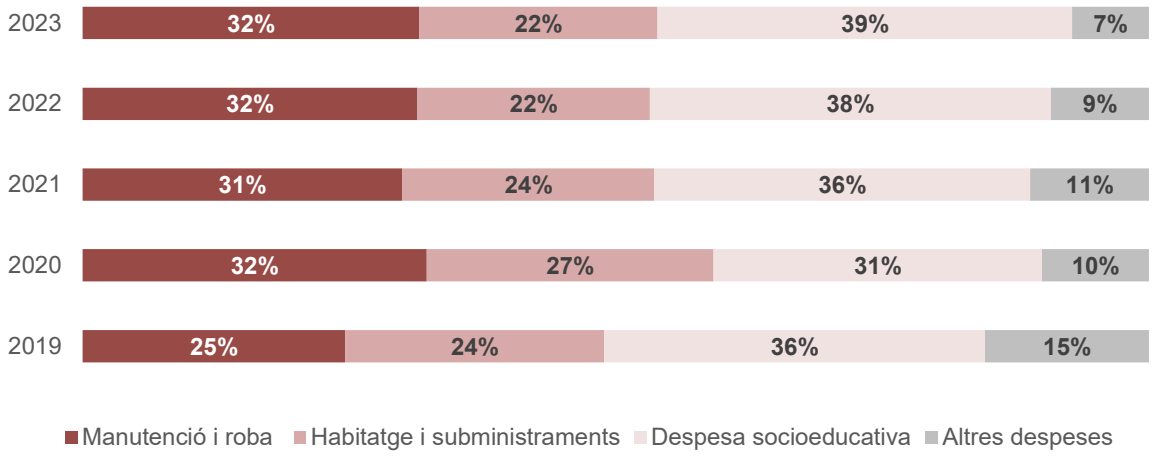
% d'expedients actius que reben AUS



Distribució dels AUS segons el concepte de l'ajut

Pel que fa a la distribució dels AUS segons el concepte de l'ajut o la necessitat a la qual pretenen donar una resposta, el gràfic següent mostra la distribució percentual dels ajuts concedits al llarg dels darrers cinc anys.

Percentatge de despesa en AUS segons concepte sobre la despesa per pal·liar la vuln. econòmica.



No s'observen canvis destacables en la distribució dels ajuts respecte a l'any 2022, més enllà de lleugeres variacions d'entre un i dos punts percentuals. Les partides que més ajuts concentren són la despesa socioeducativa (39%) i manutenció i roba (32%), que juntes superen més del 70% del total de despesa en AUS. **Tanmateix, si s'analitzen els increments que han viscut els diferents conceptes d'ajut en els darrers cinc anys, el concepte que registra un increment més**

elevat és el de manutenció i roba (+7 pp), seguit de la despesa socioeducativa (+3,2 pp). D'altra banda, la despesa en AUS dedicats a l'habitatge i als subministraments es redueix en 1,9 pp, i el concepte d'altres despeses, en 8,1 pp. **Aquestes dades podrien indicar un esforç dels ens locals per reduir i sistematitzar les tipologies d'ajuts d'urgència que concedeixen a les persones usuàries, així com també el desenvolupament d'altres alternatives als ajuts d'urgència**.

3.5. Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS)

Esforç pressupostari en SIS

Als Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) s'ha produït un increment en la despesa corrent per habitant en el darrer any**, de 4,05 €/habitant l'any 2022 a 4,87 € l'any 2023 (+0,82 €). Al mateix temps, la despesa corrent anual dels SIS per persona usuària s'ha situat en 750,32 € l'any 2023, fet que suposa un augment de 112,78 € respecte a l'any anterior**.

Si ampliem la perspectiva als darrers cinc anys, podem observar com tant la despesa per habitant com la despesa per usuari han experimentat un creixement considerable, amb un increment d'1,18 €/habitant i de 158,93 €/usuari entre el 2019 i el 2023, la major part del qual es registra en el darrer any: +20% en el cas de la despesa/habitant i +18% en el cas de la despesa/usuari.

Si comparem les dades de despesa amb l'evolució del nombre de persones usuàries del SIS per cada 1.000 habitants, es pot observar que mentre la despesa per habitant i per persona usuària han crescut considerablement en els darrers cinc anys (+1,18 € i +158,93 €, respectivament), el nombre d'usuaris s'ha mantingut pràcticament estable (+0,01 persones/1.000 habitants). També es manté estable la mitjana d'hores d'assistència al SADI per persona usuària.

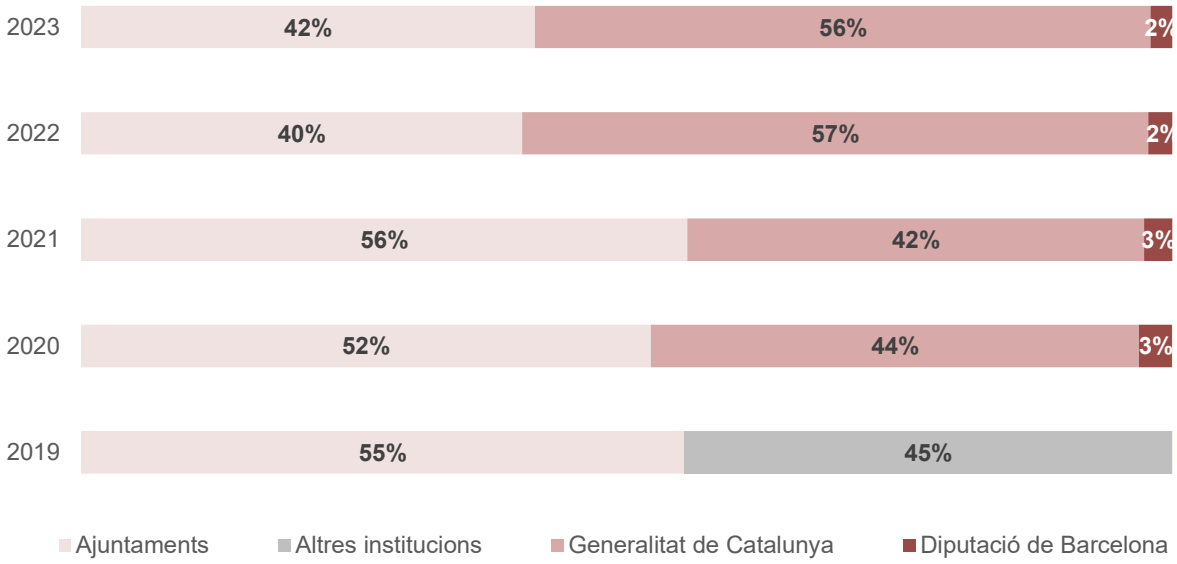
Despesa corrent anual del SIS per habitant		Despesa corrent anual del SIS per usuària	
2022-2023	2019-2023	2022-2023	2019-2023
+0,82 €	+1,18 €	+112,78 €	+158,93 €

Origen del finançament

L'any 2023, l'aportació de la Generalitat als Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS) continua sent majoritària (56% del pressupost total del servei), en línia amb els canvis al contracte programa i realitzant un esforç significatiu per acompanyar els ens locals en el desplegament del servei al territori. Al mateix temps, l'aportació municipal ha registrat un lleuger increment d'1,2 pp, fins al 42%, després que l'any anterior la Generalitat realitzés una aposta considerable en el SIS. Finalment, la Diputació de Barcelona manté la seva contribució en un 2%.

Origen del finançament del SIS

% de finançament del SIS segons institucions



4. Cobertures, accessibilitat i intensitat dels serveis

Si en l'anterior apartat s'ha posat el focus en la despesa i el finançament dels SSB, en aquest apartat l'objectiu és oferir una anàlisi dels principals indicadors de recursos, gestió i cobertures dels serveis, per tal de determinar si la inversió de recursos s'ha vist traduïda en una millor capacitat d'actuació, resposta i cobertura dels ens locals davant de les necessitats socials.

Cobertures dels serveis que integren els SSB

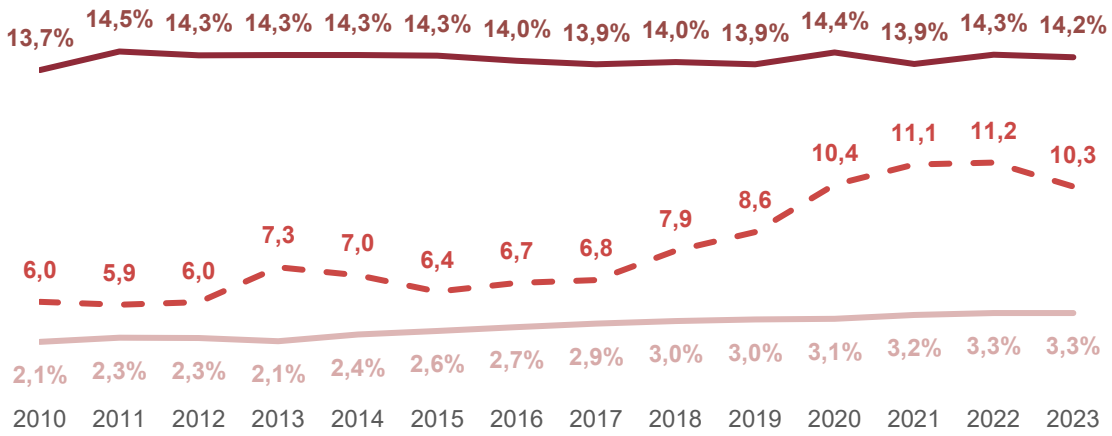
El percentatge de persones usuàries ateses als SBAS continua estable al voltant del 14% del total d'habitants dels municipis participants en el CCI des de ja fa més d'una dècada. Per tant, l'increment en la despesa corrent dels SBAS no s'ha vist traduït directament en una ampliació del nombre de persones usuàries ateses.

Als SSAD es manté la tendència de creixement reduït però constant que s'observa des de l'any 2013, i el percentatge de persones usuàries sobre la població total es va situar l'any 2023 en un 3,3%, amb previsió de creixement durant els pròxims anys a causa de la composició de la piràmide poblacional.

Pel que fa al **Servei d'Atenció Diürna (SADI), s'observa una disminució** en el nombre de places per cada 1.000 habitants d'entre 0 i 17 anys, que ha passat d'11,2 a 10,3 places en un any.

Cobertures dels diferents serveis que integren els SSB

Percentatge de persones usuàries ateses als SBAS sobre el total d'habitants
Percentatge de persones usuàries de SSAD sobre el total d'habitants
Places SADI per cada 1.000 habitants de 0-17 anys



4.1. Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS)

L'any 2023 ha estat un any de continuïtat en la tendència de millora en les ràtios d'habitants per educador/a social (ES) i treballador/a social (TS) per habitant que s'havia registrat en anteriors edicions.

En l'àmbit laboral, es registra una millora de les condicions de treball dels treballadors/es socials (TS) i dels educadors/es socials (ES), amb increments en els salaris base i un augment significatiu del percentatge de professionals amb contractes fixos, que supera ja el 60% del total de la plantilla. Així mateix, les hores de formació per professional es mantenen pràcticament estables, mentre que continua creixent el percentatge de professionals que realitzen supervisió externa de casos.

Tanmateix, alguns indicadors relacionats amb la gestió mostren un lleuger retrocés respecte a anys anteriors: si bé es manté estable el temps mitjà d'espera (en dies) entre la petició i la primera visita, el percentatge de primeres visites fallides ha augmentat en el darrer any. També es constata un increment en el nombre de Plans Individualitzats d'Atenció (PIA) aprovats per cada 1.000 habitants, mentre que es manté el percentatge de PIA als quals es realitza seguiment sense gaire variació (–0,68%).

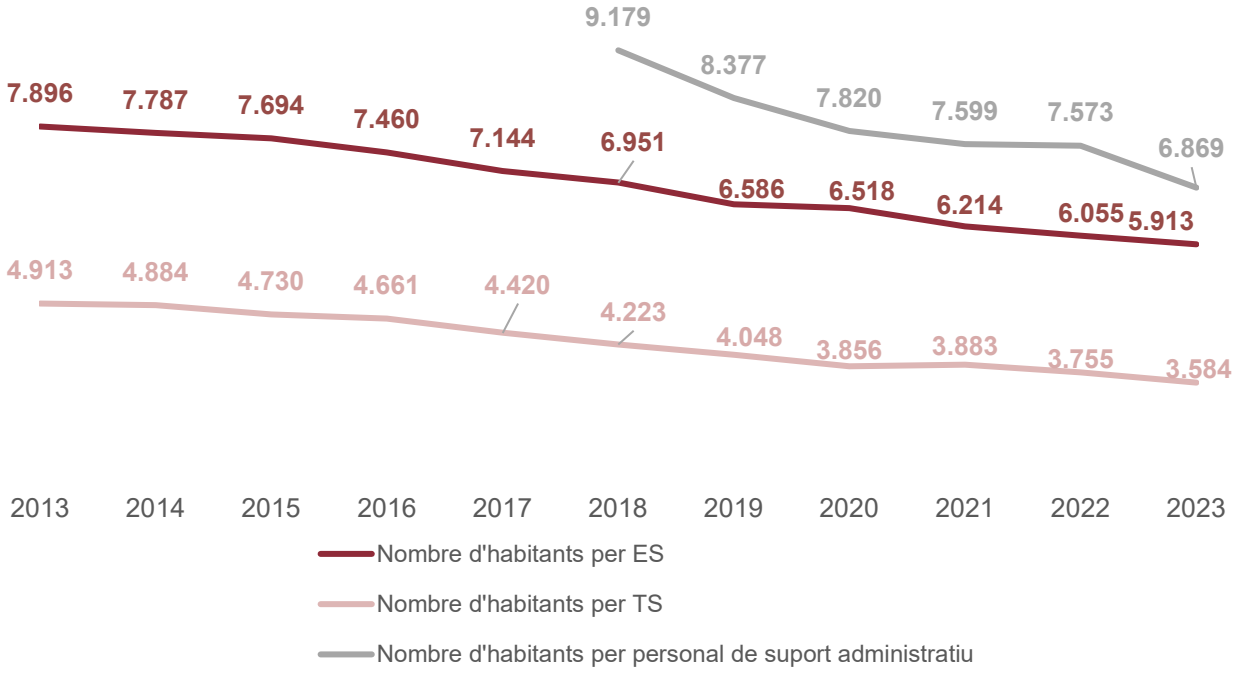
Ràtios d'habitants per professional

Com es mencionava anteriorment, l'any 2023 **es manté la tendència de millora en les ràtios de professionals dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) per habitant,** amb una notable reducció en el nombre d'habitants per educador/a social (ES), que se situa en 5.913 (–143 habitants respecte a l'any 2022). D'altra banda, la ràtio de treballadors/es socials (TS) també registra una millora respecte a l'any anterior, fins als 3.584 habitants per TS, 171 menys que l'any 2022. Pel que fa a la ràtio d'habitants per personal de suport administratiu (PS), aquesta se situa l'any 2023 en 6.869 habitants per PS, 705 habitants menys que l'any 2022. Aquest descens suposa l'increment més elevat de recursos humans d'aquesta edició, així com també és rellevant posar en valor la millora contínua de les ràtios d'aquest perfil professional des que es recull aquesta dada al Cercle. Els tres perfils professionals es troben molt per sota dels objectius de ràtio que fixa la legislació,[4] fet que porta a destacar la necessitat d'actualitzar els objectius a les necessitats reals dels serveis socials en l'actualitat.

4 L'objectiu de la ràtio d'ES se situa en 1 ES per cada 7.500 habitants; el de TS se situa en 1 TS per cada 5.000 habitants, i el de PS en 1 PS per cada 15.000 habitants.

Millora de les ràtios d'habitants per professional

Nombre d'habitants per **Educador/a social**, **Treballador/a social** i **personal de suport administratiu**



L'anàlisi d'aquest indicador s'ha d'interpretar en conjunt amb l'evolució del nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants i del nombre de queixes i reclamacions fetes per cada 1.000 persones usuàries, que suposa el principal indicador de percepció de qualitat del servei per part de la ciutadania.

L'evolució d'aquests indicadors casa amb l'opinió generalitzada dels tècnics/ques i responsables dels serveis socials assistents als tallers de millora, que manifestaven que la seva sensació era que el nombre d'usuaris no havia deixat d'augmentar en els darrers anys.

Nombre de persones usuàries ateses als SBAS per cada 1.000 habitants

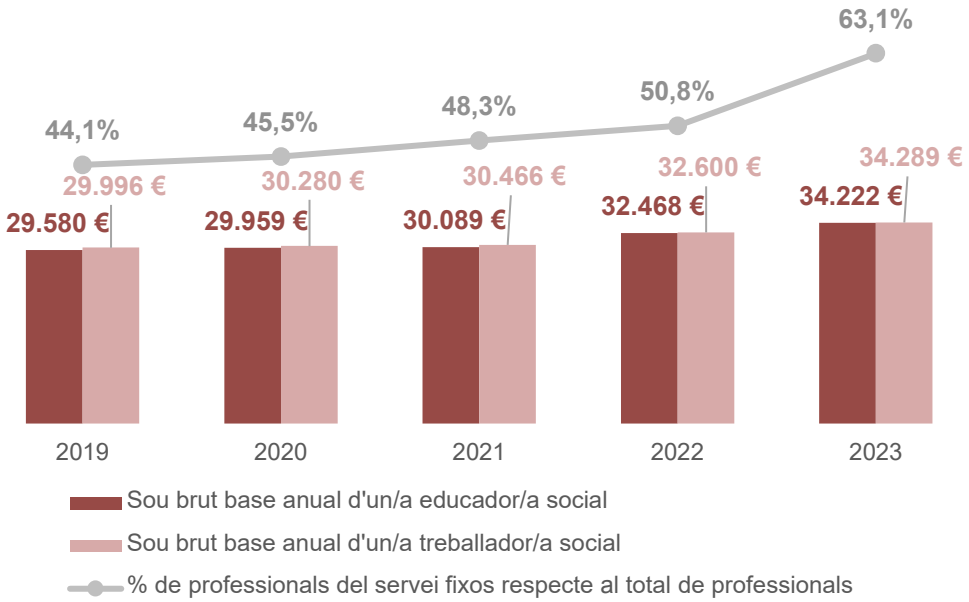
	2022-2023	2019-2023
	–1,1	+2,8

Condicions laborals dels professionals

El percentatge de personal fix en plantilla ha experimentat un increment notable, del 50,8% l'any 2022 al 63,1% l'any 2023, probablement gràcies al Decret llei 12/2022, de 27 de setembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat, de foment de la promoció interna i d'agilització de la cobertura de llocs de treball amb persones funcionàries de carrera.

Pel que fa als salaris d'ES i TS, el sou brut base anual d'un/a educador/a social ha augmentat en 1.753 € anuals (+5,4%), fins als 34.222 € anuals, mentre que el d'un/a treballador/a social ha augmentat en 1.689 € anuals (+5,2%), fins als 34.289 €. Aquesta tendència reflecteix un esforç per millorar les condicions laborals i retributives dels professionals, i contribueix així a un millor servei.

Condicions laborals dels personal dels SBAS



Millora de les habilitats del personal

L'any 2023 s'ha reduït lleugerament el nombre d'hores anuals de formació per professional, de 23 hores l'any 2022 a 22,8 hores anuals per professional l'any 2023. Si bé aquesta reducció suposa només 0,3 hores respecte a l'any anterior, **si s'analitza l'evolució dels darrers cinc anys, els professionals realitzen l'any 2023, de mitjana, 7 hores menys de formació que l'any 2019.** Resulta rellevant destacar les dificultats de retorn a nivells prepandèmia en les hores de formació, especialment si es té en consideració el creixement durant els últims anys dels models de formació no presencial.

En contraposició, **l'any 2023 s'observa un augment en el percentatge de professionals que realitzen supervisió externa de casos**, que és del 73,3% dels professionals (**+8,5 pp** respecte a l'any 2022). Si s'analitza la variació de l'indicador en els darrers cinc anys, aquest ha augmentat únicament en 0,8 pp, si bé és cert que arran de la pandèmia de la COVID-19 la supervisió de casos va reduir-se considerablement i l'any 2023 es recuperen els nivells previs.

Hores anuals de formació per professional

2021	2022	2023
15,2 ↑	23,0 ↓	22,8

Percentatge de professionals que realitzen supervisió externa de casos

2021	2022	2023
63,1 ↑	64,8 ↑	73,3

Primer contacte i temps d'espera

L'any 2023 continua la tendència d'augment del percentatge de primeres visites fallides, fins al 13,2%. Aquesta dada, tot i encara ser lleugerament inferior als nivells registrats abans de la pandèmia, indica un empitjorament en la gestió, motiu pel qual resultarà crucial seguir la seva evolució i adoptar mesures de reforç que evitin que no s'acabin produint aquestes visites, com recordatoris via missatgeria instantània, correus electrònics o SMS.

Pel que fa **als dies d'espera entre la petició i la primera visita,** s'observa la mateixa casuística: malgrat que l'any de la COVID-19 es va produir una lleugera millora en els indicadors de dies d'espera, **la recuperació del pes de l'atenció presencial en anys posteriors ha produït un repunt en el temps d'espera, que va ser de 17,9 dies de mitjana l'any 2023, el valor més elevat de la sèrie històrica.**

Percentatge de primeres visites fallides

2021	2022	2023
10,1 ↑	11,6 ↑	13,2

Dies d'espera entre petició i primera visita

2021	2022	2023
15,9 ↑	17,4 ↑	17,9

Gestió i seguiment dels Plans Individualitzats d'Atenció (PIA)

El nombre de persones usuàries amb un Pla Individualitzat d'Atenció (PIA) aprovat per cada 1.000 habitants ha continuat creixent respecte als anys anteriors, situant-se en 30,5 l'any 2023 (+3,0 usuaris). Això representa un increment significatiu respecte a la darrera edició i supera les dades referents als anys previs a la pandèmia, que oscil·laven entre 25 i 26, i esdevé el valor màxim de la sèrie històrica.

En analitzar els graus dels PIA aprovats, s'observa una tendència significativa: el **grau I** s'ha situat en un **43,9%,** mentre que el **grau II** ha representat un **36,9%** i el **grau III**, un **19,2%**. Aquest canvi indica que, **encara que s'aproven més PIA, la seva intensitat ha disminuït, amb una major proporció de casos aprovats de grau I.**

Distribució de PIA segons el % grau sobre el total de persones usuàries amb PIA aprovat

	2021		2022		2023
Grau I	43,0	↑	43,3	↑	43,9
Grau II	37,0	↓	36,9	=	36,9
Grau III	20,8	↓	19,8	↓	19,2

En aquesta darrera edició del Cercle, i en paral·lel a l'augment continuat de l'aprovació de Plans Individualitzats d'Atenció (PIA), **s'observa que el percentatge de PIA als quals s'ha fet seguiment durant el darrer any s'ha reduït lleugerament respecte a l'any anterior, i ha passat del 70,4% al 69,7%.** Així, les dades indiquen que, tot i observar-se **un major esforç en l'aprovació de PIA, se'n fa menys seguiment.**

Persones usuàries amb PIA aprovat per cada 1.000 habitants

2021	2022	2023
24,7 ↑	27,6 ↑	30,5

Percentatge PIA aprovat als quals s'ha fet seguiment

2021	2022	2023
73,4 ↓	70,4 ↓	69,7

4.2. Serveis socials d'atenció domiciliària (SSAD)

En l'àmbit dels SSAD, i més concretament en el servei d'ajuda domiciliària, es registren tendències inverses en funció de la situació de la persona usuària. Així, les persones usuàries per raó de dependència han vist incrementat el nombre d'hores d'ajuda domiciliària, mentre que les persones usuàries del SAD per situació social les han vistes reduïdes lleugerament en el darrer any. En la mateixa línia, també s'observa un augment general en el temps d'espera per accedir tant a les prestacions del SAD (social i de dependència) com als serveis de teleassistència, amb un temps d'espera mitjà de més d'un mes en aquest últim cas.

Pel que fa a les cobertures, es detecta una disminució en el percentatge de població usuària dels SSAD de més de 65 anys sobre el total d'aquesta població, així com un lleuger descens en la població usuària de SSAD de més de 85 anys. En contraposició, el percentatge de persones usuàries d'aparells de teleassistència ha augmentat.

Finalment, les dades indiquen un descens en el percentatge d'usuaris amb PIA que inclouen serveis d'atenció domiciliària.

Hores de prestació del servei

Durant el 2023, **el nombre d'hores mensuals de prestació del servei d'ajuda domiciliària (SAD) per raó de dependència ha augmentat a 13,9,** de manera que es consolida la tendència d'increment progressiu que va iniciar-se després de la pandèmia. Aquest augment es deu, en part, a les modificacions en la Llei de dependència que han fet augmentar les hores mensuals d'ajuda domiciliària per a cada grau de dependència. En canvi, les **hores de SAD per raó social han experimentat una lleugera disminució respecte a l'any anterior, i s'han situat en 7,1 hores per persona usuària l'any 2023.**

Hores mensuals d'ajuda domiciliària per persona usuària

Per situació de dependència

2021	2022	2023
12,8 ↑	12,9 ↑	13,9

Per situació social

2021	2022	2023
6,8 ↑	7,3 ↓	7,1

Temps d'espera per accedir al servei

El **temps d'espera per accedir al servei de SAD per raó de dependència ha continuat augmentant durant el 2023 fins als 9,8 dies,** una lleugera pujada respecte a l'any anterior (+0,6 dies). En

el cas del **SAD social, l'increment ha estat més notable, fins als 10,7 dies d'espera (+2,5 dies)**. Aquest increment en els dies d'espera reflecteix la pressió sostinguda sobre els serveis d'atenció domiciliària, especialment en el servei social, que experimenta un augment més marcat en el temps d'espera comparat amb els anys anteriors.

Dies d'espera entre l'aprovació de la sol·licitud i la prestació del SAD dependència



2021	2022	2023
7,1 ↑	9,2 ↑	9,8

Dies d'espera entre l'aprovació de la sol·licitud i la prestació del SAD social



2021	2022	2023
7,4 ↑	8,2 ↑	10,7

En relació amb el **servei de teleassistència**, la tendència a l'augment dels dies d'espera s'ha intensificat aquest any, **de manera que ja supera el mes complet i arriba als 34,3 dies des de la sol·licitud fins a la recepció de l'aparell (+9,9 dies).**

Dies d'espera entre la sol·licitud i la prestació del servei de teleassistència



2021	2022	2023
20,3 ↑	24,4 ↑	34,3

Cobertura poblacional

Aquest any, la cobertura dels Serveis Socials d'Atenció Domiciliària (SSAD) en el grup de població de més de 65 anys es redueix fins al 15,7% (–0,4 pp), un nivell similar al de 2021. Pel que fa al grup de majors de 85 anys, el percentatge d'usuaris/àries ha disminuït fins al 54,2% (–2,1 pp).

Cobertura poblacional del SSAD: +65 anys

(% de persones usuàries de SSAD de 65 anys i més sobre el total d'hab. de 65 anys i més)



2021	2022	2023
15,7 ↑	16,1 ↓	15,7

Cobertura poblacional del SSAD: +85 anys

(% de persones usuàries de SSAD de 85 anys i més sobre el total d'hab. de 85 anys i més)



2021	2022	2023
56,5 ↓	56,3 ↓	54,2

Pel que fa al **percentatge de persones de 65 anys o més que utilitzen serveis de teleassistència,** en el darrer any aquest ha augmentat en 1,3 pp, fins al **13,8%.**

D'altra banda, **el percentatge d'usuaris amb PIA que inclou servei d'atenció domiciliària es redueix en 2,2 pp respecte a l'any 2022, i fins al 18,4% l'any 2023**. Del total de persones usuàries que compten amb un PIA, **aquelles que reben una prestació econòmica vinculada (PEV) al SAD suposen un 5,6% del total, 0,8 pp més que l'any 2022**.

Persones usuàries d'aparells de teleassistència de 65 anys i més sobre el total d'habitants de 65 anys i més (%)

2021	2022	2023
12,6 ↓	12,4 ↑	13,8

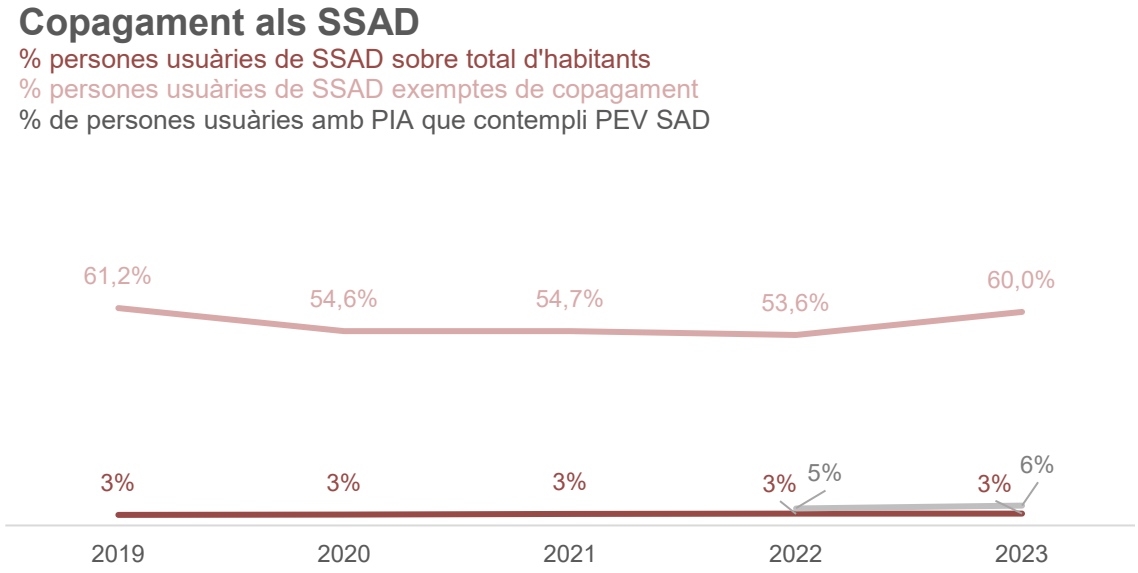
Percentatge d'usuaris amb PIA que inclogui SAD

2021	2022	2023
22,5 ↓	20,6 ↓	18,4

Un dels obstacles que pot dificultar l'accés als serveis de SSAD i limitar-ne la cobertura és la necessitat d'assumir una part del cost del servei públic a través del copagament. En aquest sentit, s'ha observat una **millora significativa en l'extensió del copagament, amb un 60% de les persones usuàries del SSAD exemptes d'aquesta despesa**, un increment notable respecte a l'any anterior.

A més, l'augment en el nombre d'usuaris amb PIA de grau I influeix en les decisions d'alguns ens locals, que tendeixen a optar per la prestació econòmica vinculada en lloc del SAD, a causa de la limitació d'hores que aquest últim pot oferir.

Dels municipis que participen en aquesta edició i també ho van fer en l'edició anterior, **22 han ampliat** el percentatge de població exempta de copagament, **12 l'han mantingut igual** que l'any anterior i **26** l'han reduït.



Mitjançant una anàlisi de correlacions de l'indicador del percentatge d'usuaris de SSAD exempts de copagament, s'han identificat algunes variables que tenen relació amb l'indicador. És el cas del percentatge d'usuaris de SSAD majors de 85 anys sobre el total de població major de 85 (+0,435), que es confirma també a partir de l'indicador de l'IVSO 4: percentatge de població de 85 anys o més (+0,412*). En aquest cas, es tracta d'una correlació positiva moderada que indica que, a major percentatge d'usuaris de SSAD majors de 85 anys sobre el total de població major de 85 anys, major és el percentatge d'usuaris exempts de copagament i que podria interpretar-se com l'aposta política dels ens locals amb una població més envellida d'invertir en un major nombre de recursos i, en definitiva, cobertures.

Un altre indicador que també correlaciona en sentit positiu és el del percentatge de persones usuàries amb PIA que inclogui SAD (+0,354), si bé la força de la correlació és dèbil. La interpretació d'aquest indicador és que, en augmentar-se el percentatge de persones usuàries amb PIA que inclogui SAD, també ho fa el percentatge d'usuaris de SSAD exempts de copagament.

També s'identifiquen altres indicadors que correlacionen en sentit negatiu, és a dir, que en incrementar-se un indicador, l'altre disminueix, com pot ser el percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa (–0,367), amb una força de correlació dèbil i que indica que a major percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi (i per tant, menor externalització del servei), menor és el percentatge de persones usuàries exemptes de copagament. En relació amb el paràgraf anterior, aquest resultat implicaria que aquells municipis que inverteixen més recursos en els SSAD per intentar evitar el copagament dels usuaris majors de 85 anys tendeixen a externalitzar un major percentatge d'hores de prestació directa del servei.

Correlació de Pearson entre l'exempció de copagament dels SSAD i 1. Percentatge d'usuaris SSAD +85 s. població +85, 2. Percentatge de persones usuàries amb PIA que inclogui SAD, 3. Percentatge de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS i 4. Percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa

Percentatge d'usuaris SSAD exempts de copagament	Percentatge d'usuaris SSAD +85 s. població +85	Percentatge de persones usuàries amb PIA que inclogui SAD	Percentatge de persones usuàries estrangeres ateses sobre el total de persones usuàries ateses al SBAS	Percentatge d'hores de prestació directa amb personal propi sobre el total d'hores d'atenció directa
	+0,435*	+0,354*	–0,422 *	–0,367*

*Estadísticament significatiu a partir d'α = 0,05.

Font: Cercles de comparació intermunicipal, Diputació de Barcelona

4.3. Vulnerabilitat econòmica i inclusió social

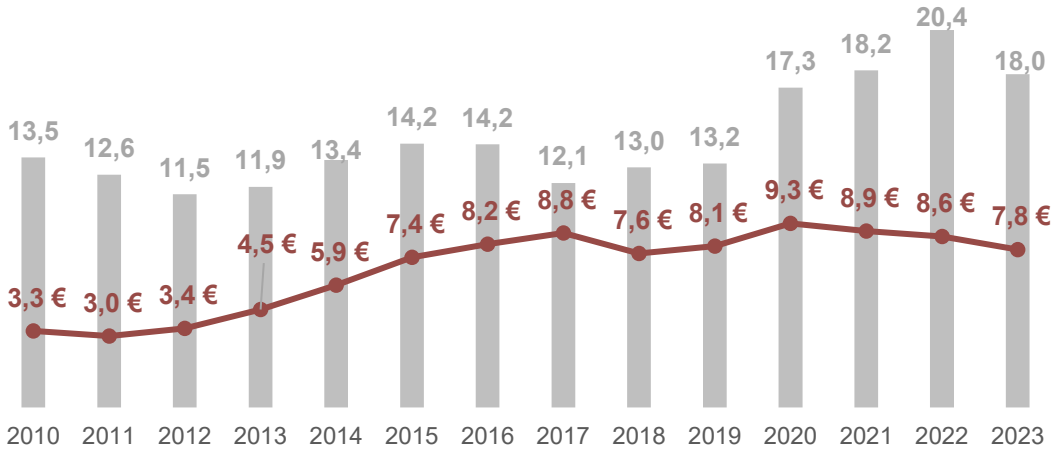
Com s'observava en l'apartat de finançament dels SSB, una bona part dels recursos dels serveis socials es destinen a pal·liar situacions de pobresa, que en els últims anys s'han multiplicat i afecten un major percentatge de la població.

Un dels indicadors de referència per analitzar la situació de vulnerabilitat econòmica de la població és el **nombre de persones beneficiàries de la RGC**, que l'any 2023 es va situar en 18 persones per cada 1.000 habitants, 2,4 menys que l'any 2022.

Cobertura de la RGC i transferències dels SSB per pal·liar situacions de pobresa

Nombre de beneficiaris de RGC (RMI previ a 2017) per cada 1.000 habitants

Despesa corrent destinada a prestacions econòmiques d'urgència social per habitant (en €)



El **nombre d'expedients actius als SBAS que reben AUS se situa l'any 2023 en el 19,3%** del total d'expedients actius, una reducció d'1,1 pp respecte a l'any 2022 i una diferència de 2,2 pp respecte a fa cinc anys.

El mateix succeeix amb el percentatge d'expedients actius que inclouen actuacions de pobresa energètica. L'any 2023, aquesta xifra se situava en el 7,9% del total d'expedients actius als SBAS, 1,9 pp menys que l'any 2022 i 3,1 pp menys que fa cinc anys.

Expedients beneficiaris d'AUS
(en % sobre el total d'expedients actius als SBAS)

2021	2022	2023
24,1 ↓	20,4 ↓	19,3

Expedients amb actuacions per pobresa energètica
(en % sobre el total d'expedients actius als SBAS)

2021	2022	2023
9,6 ↑	9,8 ↓	7,9

4.4. Serveis d'Intervenció Socioeducativa (SIS)

En els SIS s'observa una estabilització en el nombre d'hores d'assistència al SADI per persona usuària, mentre que el nombre de places de SADI per professional continua amb una tendència a la baixa. En relació amb les cobertures, el SIS registra una variabilitat en la població usuària segons trams d'edat: s'ha produït un lleuger increment en el nombre de persones usuàries d'edat de 0 a 3 anys, i entre 16 i 17 anys, mentre que s'ha reduït el percentatge que representen les persones d'entre 4 i 15 anys.

Cobertura i intensitat del SADI

L'any 2022 es va produir una lleugera reducció del nombre d'hores setmanals d'assistència al Servei d'Atenció Diürna (SADI) per persona usuària que s'ha mantingut estable en 5,0 hores l'any 2023. D'altra banda, s'ha continuat amb la tendència de reducció del total de places de SADI per professional, que l'any 2023 és de 16,9 (–2,1 pp).

Hores setmanals d'assistència al SADI per persona usuària



2021	2022	2023
5,3 ↓	5,0 =	5,0

Places de SADI per professional



2021	2022	2023
21,2 ↓	19,0 ↓	16,9

Respecte als indicadors de cobertura del SIS durant l'any 2023, s'observa una variabilitat considerable entre les diferents franges d'edat. En termes generals, el nombre de persones usuàries dels SIS per professional ha disminuït en 6,1 persones per professional, i es va situar l'any 2023 en 39,5. En relació amb les franges d'edat, s'ha registrat un increment en la població de 0 a 3 anys de 0,5 pp, que l'any 2023 representava el 6%.

D'altra banda, el percentatge d'usuaris dels SIS d'entre 4 i 15 anys va experimentar una disminució el 2023 fins al 37,8% del total (–1,7 pp). En contrast, el grup d'edat de 16 a 17 anys ha experimentat un lleuger increment (+1,4 pp), arribant al 5,6% del total d'usuaris/àries l'any 2023.

Persones usuàries del SIS per professional



2021	2022	2023
43,5 ↑	45,6 ↓	39,5

Persones usuàries del SIS de 0 a 3 anys
(en % sobre el total d'usuaris/àries SIS)



2021	2022	2023
4,6 ↑	5,5 ↑	6,0

Persones usuàries del SIS de 4 a 15 anys
(en % sobre el total d'usuaris/àries SIS)



2020	2021	2022
37,4% ↑	39,5% ↓	37,8%

Persones usuàries del SIS de 16 a 17 anys
(en % sobre el total d'usuaris/àries SIS)



2020	2021	2022
4,6% ↓	4,2% ↑	5,6%

5. Diferències poblacionals

En aquest darrer apartat s'ha volgut analitzar, finalment, la possible heterogeneïtat territorial i poblacional pel que fa al finançament i volum de recursos disponibles, així com en la gestió dels serveis i del rang de cobertura assolit pels diferents ens locals participants, amb l'objectiu d'identificar possibles associacions entre el volum de població dels municipis i la resta d'indicadors del Cercle.

En primer lloc, s'han analitzat les diferències en el finançament dels ens locals mitjançant l'estudi de la dispersió en indicadors com la despesa corrent per habitant, el percentatge de finançament que assumeixen la Generalitat o els ajuntaments, la despesa corrent en prestacions, projectes i serveis destinats a pal·liar la vulnerabilitat econòmica, la despesa corrent per expedient beneficiari d'AUS o la despesa corrent en SSAD.

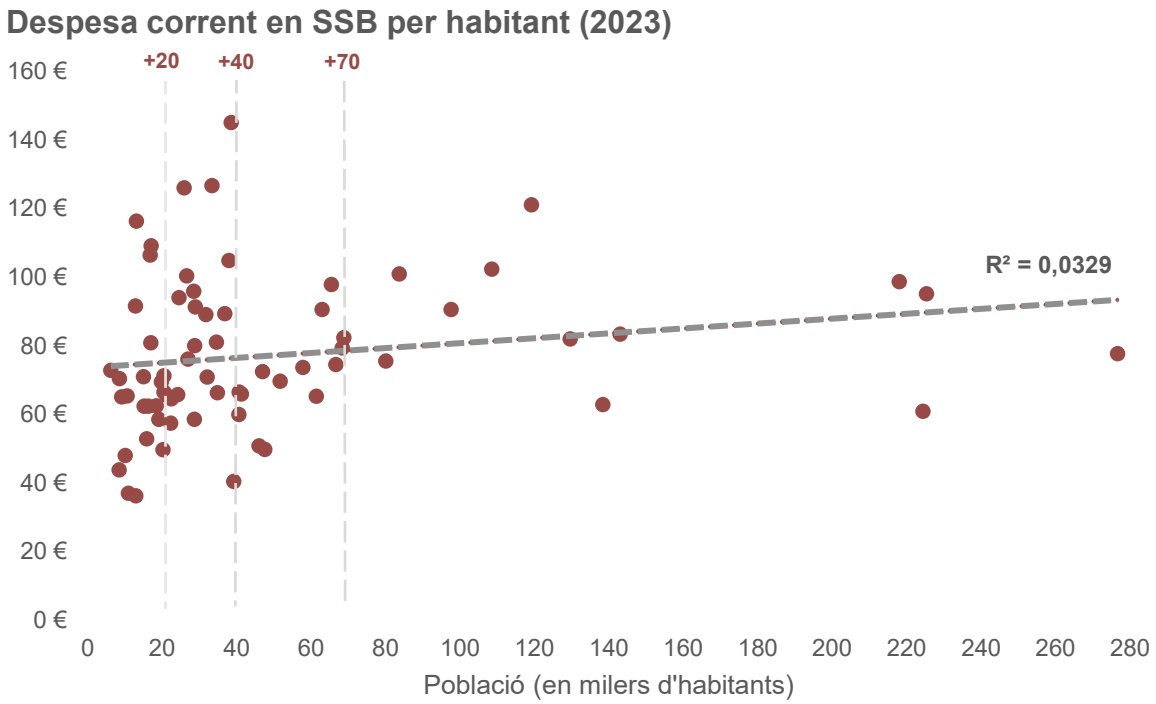
En segon lloc, s'han analitzat les diferències en alguns dels indicadors de recursos, gestió i cobertura de diferents serveis: mitjana d'hores setmanals dedicades a entrevistes per part d'ES i TS, percentatge de primeres visites fallides, temps mitjans d'espera entre sol·licitud i primeres visites o PIA aprovats de grau I, II i III.

L'anàlisi realitzada revela una gran disparitat en la distribució dels recursos de serveis socials segons la mida del municipi. Si bé alguns municipis amb menor població han augmentat la despesa per habitant, la majoria depenen de recursos propis per finançar els SSB i reben menys suport de la Generalitat, fet que genera una situació de desigualtat en l'accés als serveis. Així mateix, **l'increment en el temps d'espera i en les visites fallides en municipis grans** indica que encara existeixen reptes en la garantia d'una atenció àgil i efectiva. Finalment, **els canvis en els graus de dependència, especialment la reducció en els graus III i l'increment dels graus I, es focalitza en els grups de +20 i +70.**

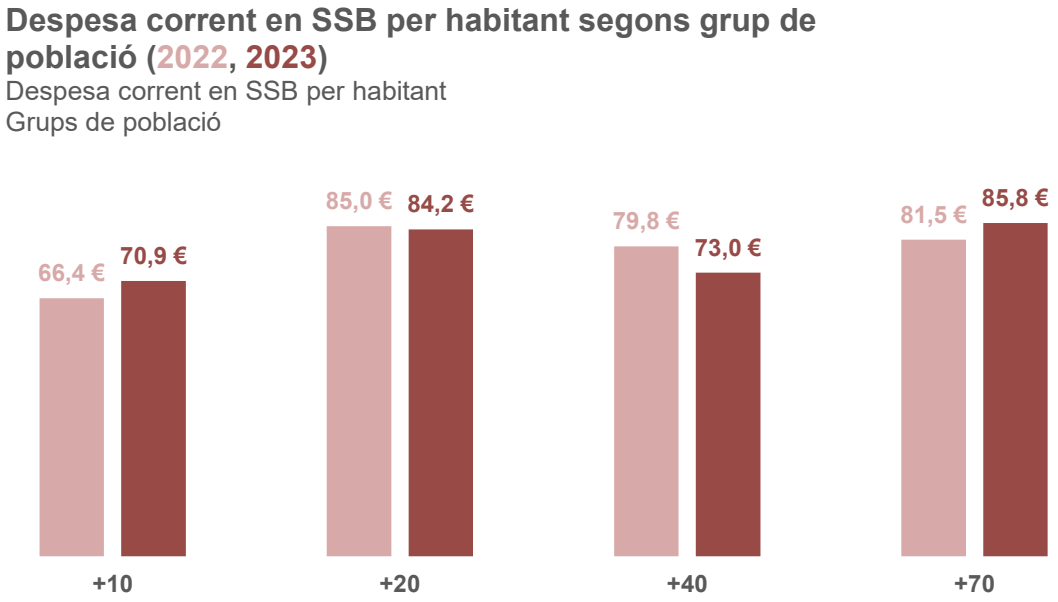
5.1. Diferències en la despesa i el finançament

Despesa corrent en SSB per habitant

En el gràfic de dispersió següent es mostra la distribució dels ens locals participants en el Cercle segons la seva despesa corrent en SSB per habitant i el seu volum de població. S'hi pot observar com **el gruix dels municipis se situa en la franja de despesa corrent per habitant al voltant dels 70 euros** (la mediana d'aquest indicador es troba en els 72,62 € per habitant). També permet apreciar una gran dispersió en el nivell de finançament, que indica que **la grandària municipal no és un bon predictor de la despesa corrent en SSB per habitant**, i denota una **important heterogeneïtat entre municipis quant a l'accés i la intensitat de serveis rebuts per la ciutadania**, amb municipis que destinen fins a dues o tres vegades més despesa per habitant que d'altres del mateix tram de població.



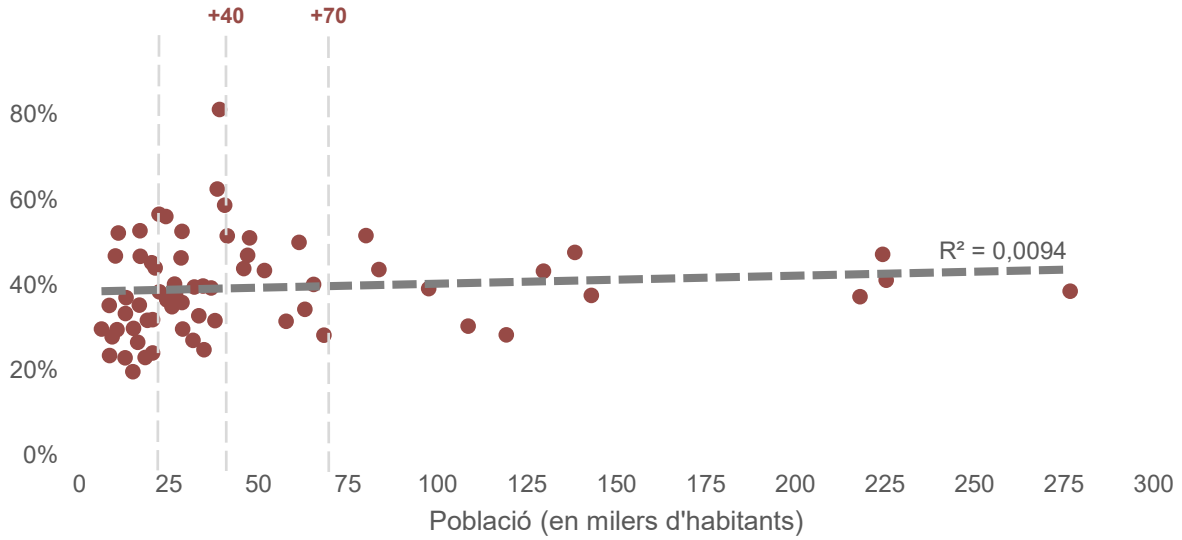
El mateix indicador, si s'analitza des del punt de vista de l'increment de la despesa corrent entre l'any 2022 i 2023 per grups poblacionals, permet observar com els municipis amb una població total inferior als 20.000 habitants són els que han incrementat més l'esforç pressupostari de despesa corrent als SSB respecte a l'any 2022 (+4,5 € per habitant), seguits dels municipis de més de 70.000 habitants (+4,3 € per habitant). Per contra, el grup de municipis que més redueix la seva despesa corrent en SSB per habitant és el de més de 40.000 habitants (–6,8 € per habitant), si bé aquest decreixement es concentra en pocs municipis, mentre que al grup +20 la despesa per habitant es manté relativament estable (–0,8 € per habitant).



Finançament de la Generalitat als SSB

El gràfic de dispersió mostra com la majoria dels municipis participants en el Cercle reben al voltant del 38% del finançament dels SSB per part de la Generalitat de Catalunya. El valor d'R^2 de la línia de tendència no és significatiu, i per tant no hi ha diferències considerables entre els municipis en el percentatge de finançament als SSB per habitant que reben per part de la Generalitat.

Percentatge de finançament per part de la Generalitat als SSB per habitant



Si s'observen els resultats en funció del grup poblacional al qual pertany cada municipi, les dades mostren com els municipis de menys de 20.000 habitants es troben lleugerament infrafinançats respecte a la resta de grups poblacionals. A més, aquesta diferència respecte a la resta dels grups sembla haver-se concentrat majoritàriament en el darrer any, on el grup +10 registra una variació negativa de –1,6 pp, mentre que el grup que rep una major aportació de la Generalitat, el de +40, incrementa el seu finançament en 3,6 pp.

Finançament de la Generalitat de Catalunya dels SSB, per grups de població (2023)

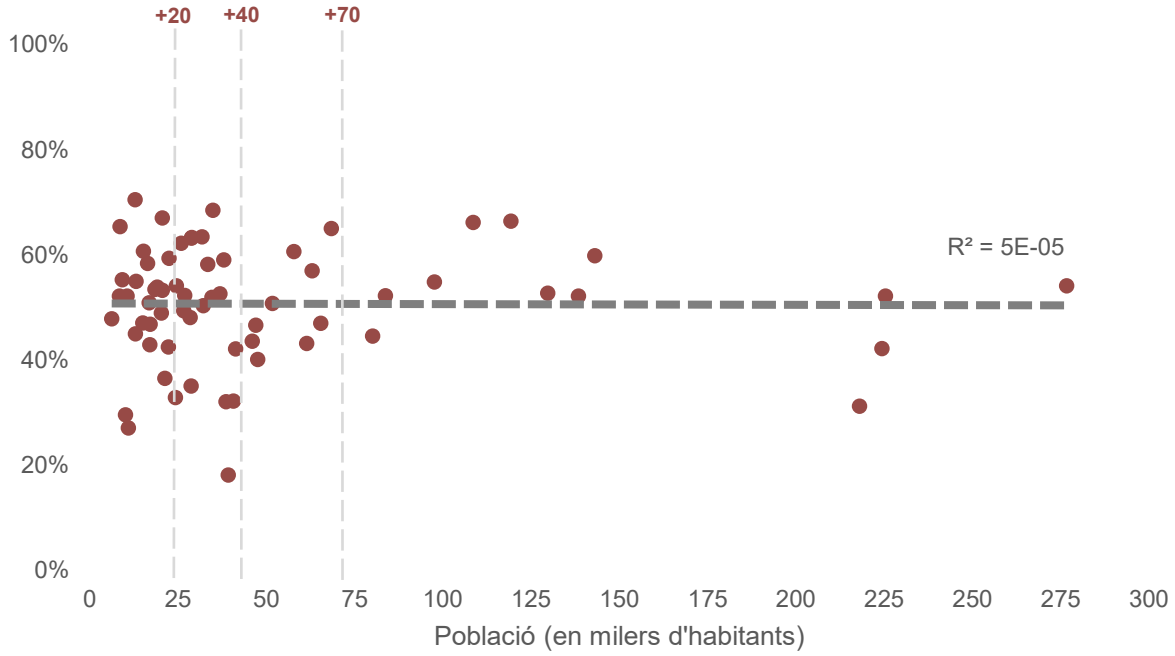
% de finançament per part de la Generalitat(SSB)
Grups de població mitjana



Finançament dels ajuntaments als SSB

Si s'analitza el % de finançament dels SSB per part dels ajuntaments en funció de la població, el gràfic mostra l'absència d'associació entre les dues variables. En aquest cas, l'R^2 és de $5e^{-5}$, un resultat especialment reduït i que denota l'absència de significativitat.

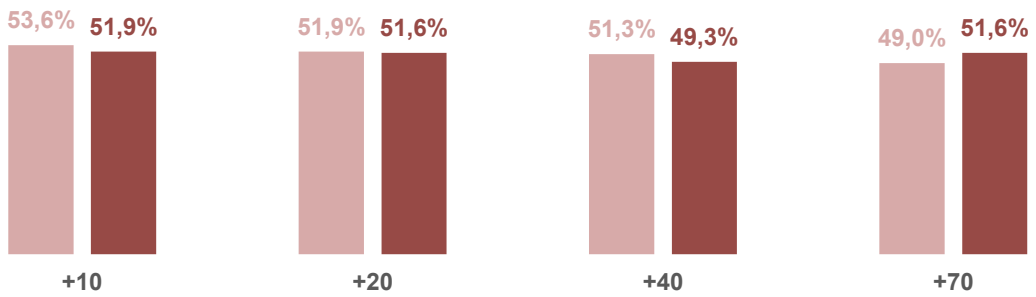
Percentatge de finançament dels Ajuntaments als SSB per habitant



Si s'analitza l'increment del finançament dels ajuntaments en funció dels grups poblacionals, l'únic grup de municipis que ha augmentat el seu finançament als SSB ha estat el grup de +70 (+2,6 pp), mentre que l'aportació de l'ajuntament s'ha mantingut relativament estable per al grup +20 (–0.3 pp) i s'ha reduït per als grups de +10 (–1,7 pp) i +40 (–2,0 pp).

Finançament dels Ajuntaments als SSB, per grups de població (2022, 2023)

% de finançament per part dels Ajuntaments (SSB)
Grups de població mitjana

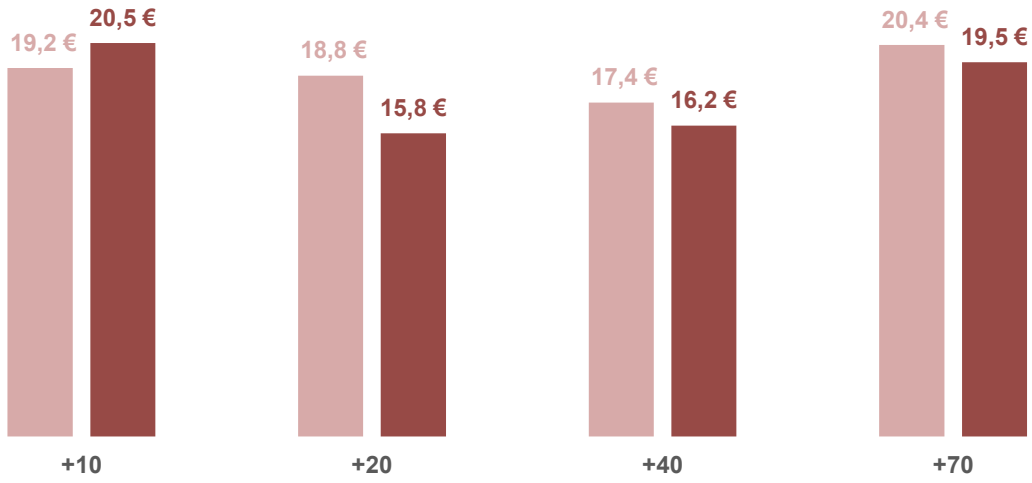


Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica

Malgrat que l'any 2023 s'ha vist incrementada la despesa corrent per habitant en SSB, s'ha vist reduïda la despesa que es destina a prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica, tal com s'ha apuntat a l'apartat 3.4. En aquest punt es pretén analitzar com s'ha vist distribuïda aquesta reducció entre els municipis participants.

Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a paliar la vuln. econòmica per habitant, per grups de població

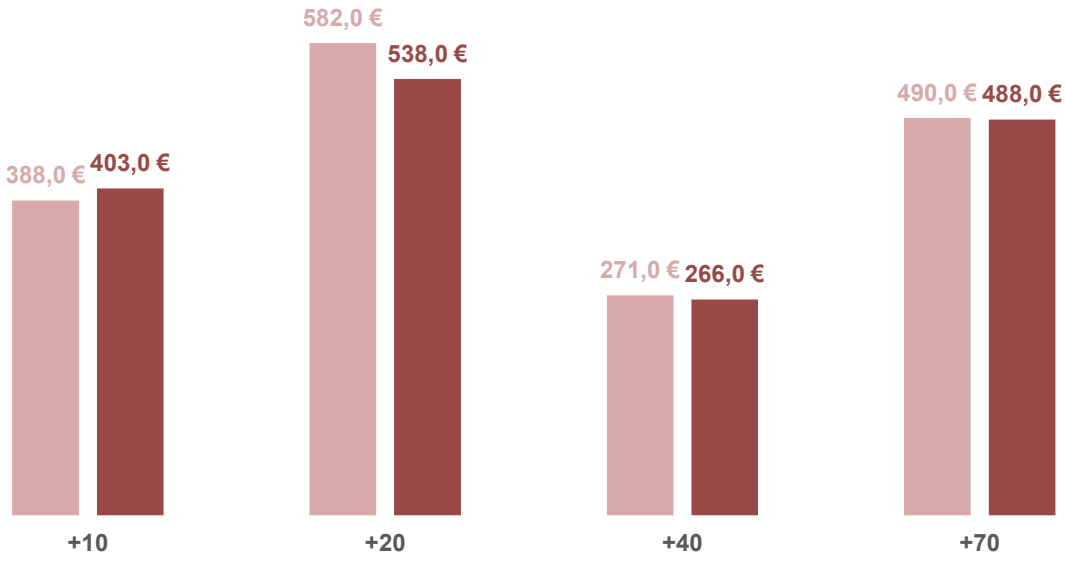
Despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per a paliar la vuln. econòmica per habitant (2022, **2023**)
Grups de població mitjana



En general, la reducció de la despesa corrent en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica ha estat generalitzada entre tots els grups de municipis. No obstant això, el grup que més ha vist reduïda la seva despesa en termes absoluts i relatius és el d'ens locals de +20 (–3 €; –16%), seguit del grup +40 (–1,2 €, –6,9%) i del grup +70 (–0,9 €, –4,4%). D'altra banda, el grup +10 ha incrementat la seva despesa per habitant (+1,3 €, +6,8%).

També s'ha volgut analitzar si aquest descens en la despesa corrent per habitant en prestacions, serveis i projectes per pal·liar la vulnerabilitat econòmica s'ha vist traslladat a la despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS.

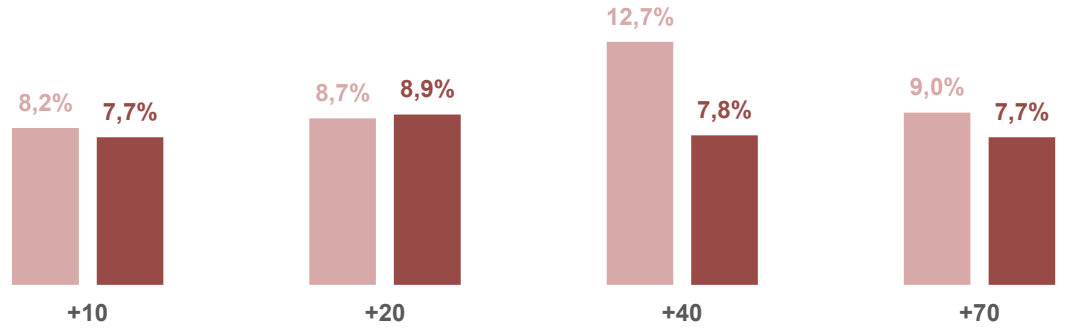
Despesa corrent en prestacions d'urgència social per expedient beneficiari d'AUS, segons grup de població (2022, 2023)



La despesa corrent en prestacions d'urgència per expedient beneficiari d'AUS s'ha incrementat en termes absoluts en el darrer any per als grups de població de +10 (+15 €). Tanmateix, s'ha reduït per a la resta de grups poblacionals: +20 (–44 €), +40 (–5 €) i +70 (–2 €).

Seguint amb aquesta mateixa línia, **el percentatge d'expedients amb actuacions de pobresa energètica sobre el total d'expedients actius als SBAS també s'ha vist reduït en la majoria dels grups poblacionals, especialment al grup +40 habitants (–4,9 pp), però també als grups +10 (–0,5 pp) i +70 (–1,3 pp). El grup +20, en contraposició, augmenta el seu percentatge en 0,2 pp.**

Percentatge d'expedients amb actuacions de pobresa energètica s/total d'expedients actius als SBAS, segons grup de població (2022, 2023)



5.2. Diferències en la provisió de serveis

En aquest apartat s'ha analitzat la dispersió d'alguns dels indicadors sobre les condicions de prestació del servei i de gestió amb l'objectiu d'identificar diferències significatives en la forma en què els serveis socials donen resposta a les necessitats de la ciutadania, d'acord amb els grups de població utilitzats anteriorment.

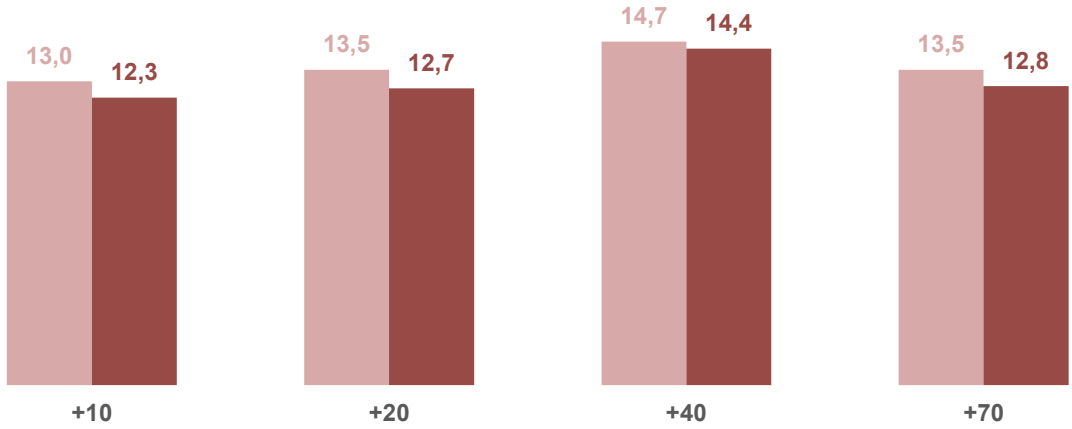
Hores de dedicació a entrevistes per perfil professional

En primer lloc, s'ha analitzat la dispersió entre el total d'hores destinades setmanalment a entrevistes, tant per part d'ES com per part de TS. Aquest any s'han observat algunes diferències en les hores dedicades setmanalment a l'atenció directa, tant per part dels ES com dels TS.

Pel que fa als educadors/es socials, s'observen reduccions importants en la mitjana d'hores setmanals que es destinen a entrevistes per a ES, especialment entre els municipis del grup +20 (–0,8 h/mitjana), seguit dels grups +10 i +70 (–0,7 h/mitjana) i del grup +40 (–0,3 h/mitjana).

Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Educador/a social, segons grup de població (2022, 2023)

Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Educador/a social
Grups de població

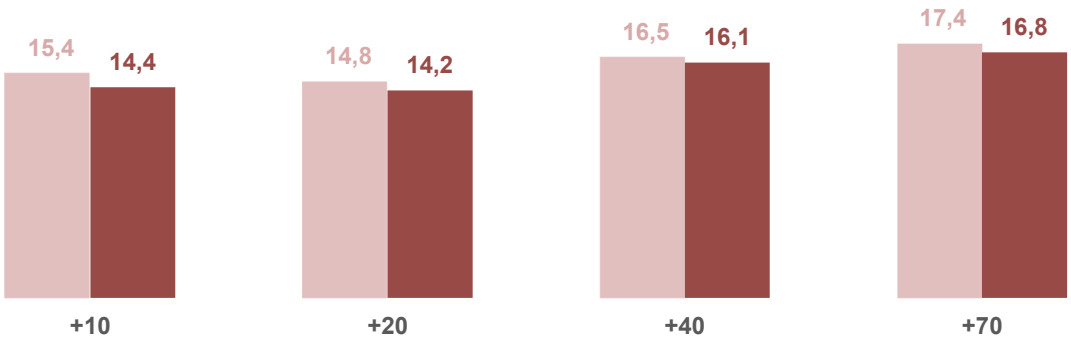


Pel que fa als TS, les diferències entre els grups de població són reduïdes. Mentre que en anys anteriors es podien apreciar majors variacions, les variacions entre els diferents grups oscil·len entre els 0,6 i 1,0 pp: +10 (–1 h/ mitjana), +20 (–0,6 h/mitjana), +40 (–0,4 h/mitjana) i +70 (–0,6 h/ mitjana).

Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social, segons grup de població (2022, 2023)

Mitjana estimada d'hores setmanal destinades a entrevistes per Treballador/a social

Grups de població



Accessibilitat dels serveis

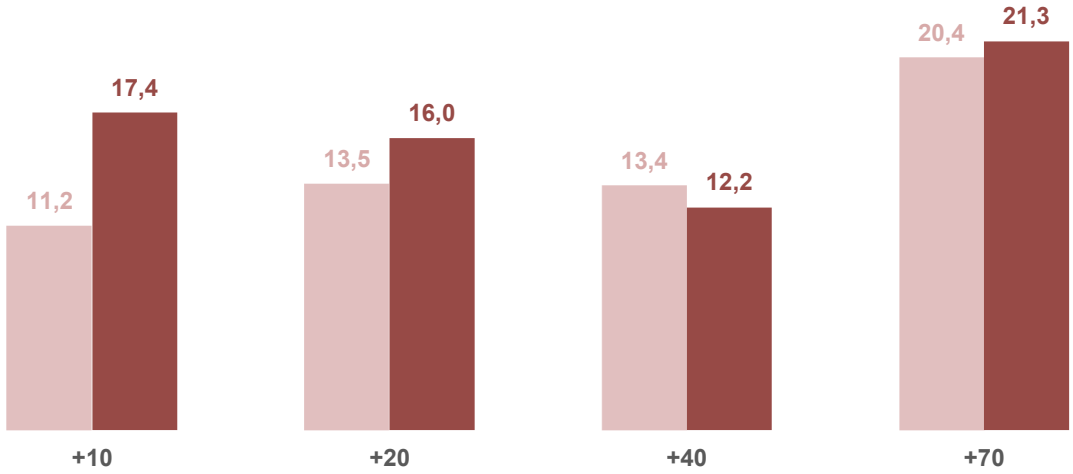
En aquest apartat s'han analitzat com han variat els temps d'espera entre la petició i la primera visita, el percentatge de primeres visites fallides en funció dels grups poblacionals, intentant identificar en quins grups ha estat més pronunciat l'increment mencionat en l'apartat 4.1.

En primer lloc, el temps d'espera entre la petició i la primera visita als SBAS se situa, de mitjana, en 16,6 dies. Tanmateix, quan s'analitzen els temps en funció del grup de població, s'observa com el grup que més dies requereix per realitzar la primera visita és el de +70 (21,3 dies), mentre que el que menys dies triga és el de +40 (12,2 dies). La mediana total dels municipis se situa en 13,7 dies, si bé per als ens locals del grup +70 aquesta arriba als 16,5 dies.

Si es comparen els resultats de l'any 2023 amb l'any anterior, el grup de població que més ha augmentat els seus temps d'espera en termes absoluts i relatius ha estat el grup +10 (+6,2 dies, +55%), seguit del grup +20 (+2,5 dies, +19%). En contraposició, l'únic grup que ha reduït el seu temps d'espera és el grup +40 (–1,2 dies, –9%). El grup +70 no ha experimentat gaires canvis respecte a l'any anterior (+0,9 dies, +4%).

Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita, segons grup de població (2022, 2023)

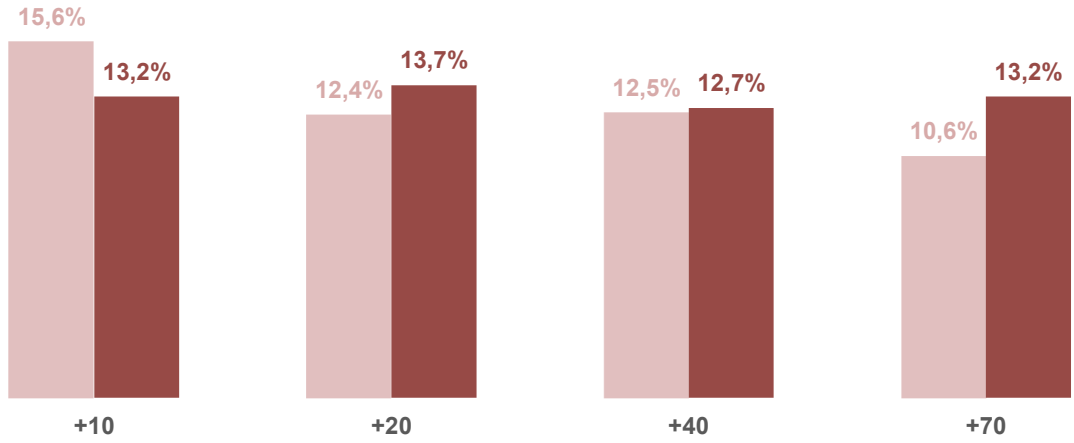
Temps mitjà (dies) entre petició i primera visita
Grups de població



Pel que fa al percentatge de primeres visites fallides, els ens locals d'entre 20.000 i 40.000 habitants són els que presenten un percentatge més elevat, si bé l'increment durant l'últim any ha estat de només un 1,3 pp, mentre que en el cas del grup +70 l'increment ha estat de 2,6 pp. D'altra banda, el grup +10 ha reduït en el darrer any en 2,4 pp el seu percentatge de primeres visites fallides.

Percentatge de primeres visites fallides, segons grup de població (2022, 2023)

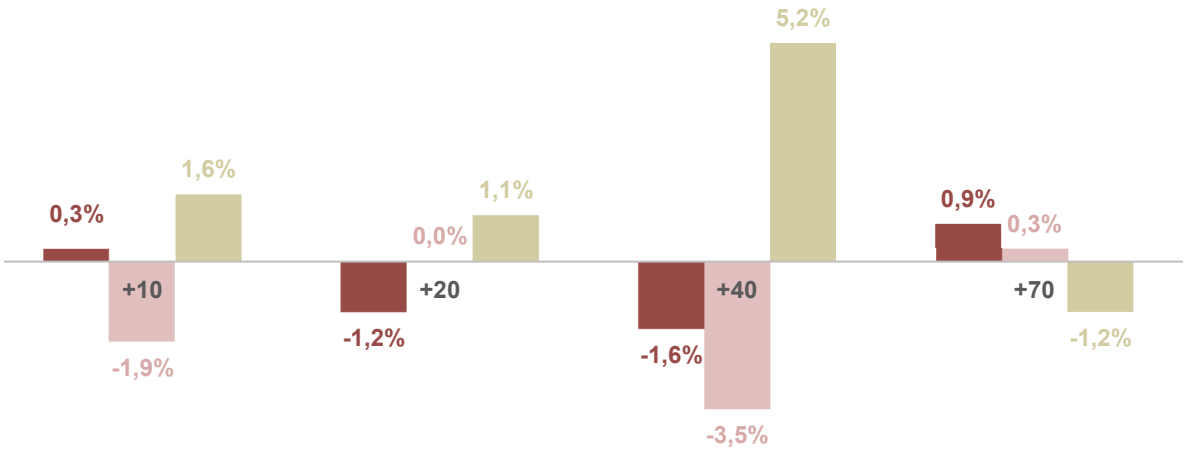
Percentatge de primeres visites fallides
Grups de població



PIA i graus de dependència

Un altre dels indicadors que s'han volgut analitzar ateses les dades obtingudes en l'apartat 4.1 és el dels graus de dependència per a persones amb PIA aprovat. **Les dades mostraven com han crescut els PIA amb grau I de dependència, mentre que s'han mantingut estables els graus II i s'han reduït els de grau III**. Si s'analitzen aquestes variacions en funció del grup poblacional, els resultats canvien en funció del grup al qual es fa referència. Entre les variacions més destacades trobem: en el cas del grup +10, disminueixen els de grau II (–1,9 pp) i augmenten els PIA de grau III (+1,6 pp); en el cas del grup +40, es redueixen els PIA de grau I (–1,6 pp) i grau II (–3,5 pp), i incrementen considerablement els PIA de grau III (+5,2 pp). **Així, els resultats obtinguts en l'apartat 4.1 es deuen, principalment, a ens locals del grup +70.**

Percentatge d'increment de PIA s/total de persones usuàries amb PIA aprovat, segons grup de població i grau de dependència (Grau I, Grau II o Grau III)
Percentatge d'increment de PIA s/total de persones usuàries amb PIA aprovat
Grups de població



6. Dades de participació municipal i metodologia

En la 23a Edició del CCI de serveis socials han participat un total de 71 ens locals[5]: 62 pertanyen a la província de Barcelona i 5, a altres demarcacions (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta, el Consorci d'Acció Social de la Garrotxa). Dels ens locals participants, 65 repeteixen d'edicions anteriors, mentre que 6 (Esparreguera, Ripollet, Sant Feliu de Llobregat, Sant Quirze del Vallès, Vallirana i Vilassar de Mar) s'incorporen com a nous.

Els SSB participants es classifiquen en quatre grans grups segons la seva grandària poblacional:

	Grandària municipal per franges d'habitants (milers d'habitants)			
	+10	+20	+40	+70
Nombre d'ens locals participants en el CCI	20	25	14	12

A continuació es reprodueix el llistat d'ens locals participants:

Més de 70.000 hab.	Hab.	Entre 40.000 hab. i 70.000 hab.	Hab.
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617	Vilanova i la Geltrú	68.768
Terrassa	225.274	Castelldefels	68.327
Badalona	224.301	Viladecans	66.615
Sabadell	217.968	Prat de Llobregat (El)	65.409
Lleida	142.990	Granollers	62.950
Tarragona	138.326	Consorci d'Acció Social de la Garrotxa	61.363
Mataró	129.613	Cerdanyola del Vallès	57.752
Santa Coloma de Gramenet	119.195	Mollet del Vallès	51.692
Reus	108.535	Gavà	47.498
Sant Cugat del Vallès	97.579	Esplugues de Llobregat	46.968
Sant Boi de Llobregat	83.667	Sant Feliu de Llobregat	45.956
Rubí	80.034	Igualada	41.287
		Consell Comarcal del Berguedà	40.618
		Vilafranca del Penedès	40.596

5 *Quatre d'aquests ens locals són ens supramunicipals: Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, Consell Comarcal del Berguedà, Consell Comarcal d'Osona i Consell Comarcal del Vallès Oriental.*

Entre 20.000 hab. i 40.000 hab.	Hab.	Fins a 20.000 hab.	Hab.
Ripollet	39.189	Calella	19.762
Consell Comarcal d'Osona	38.529	Cardedeu	19.047
Sant Adrià de Besòs	37.906	Sant Celoni	18.423
Montcada i Reixac	36.823	Canovelles	17.025
Consell Comarcal del Vallès Oriental	34.817	Cubelles	16.950
Sant Joan Despí	34.552	Montornès del Vallès	16.752
Barberà del Vallès	33.353	Arenys de Mar	16.280
Sitges	32.086	Vallirana	15.795
Sant Pere de Ribes	31.702	Palau-solità i Plegamans	15.125
Pineda de Mar	28.840	Torelló	14.922
Premià de Mar	28.702	Badia del Vallès	13.055
Martorell	28.643	Argentona	12.845
Sant Vicenç dels Horts	28.422	Abrera	12.821
Sant Andreu de la Barca	26.862	Roca del Vallès (La)	10.899
Molins de Rei	26.568	Premià de Dalt	10.528
Santa Perpètua de Mogoda	25.863	Sant Vicenç de Castellet	10.061
Olesa de Montserrat	24.458	Sant Fruitós de Bages	9.137
Masnou (El)	24.176	Polinyà	8.480
Esparreguera	22.392	Santa Coloma de Cervelló	8.373
Amposta	22.225	Navàs	6.161
Manlleu	21.182		
Vilassar de Mar	21.039		
Franqueses del Vallès (Les)	20.493		
Sant Just Desvern	20.478		
Sant Quirze del Vallès	20.188		

La població resident en municipis participants en el Cercle de la província de Barcelona (excloent la ciutat de Barcelona) és de 3,1 milions d'habitants.

El quadre d'indicadors manté, dins del bloc d'entorn, l'Índex de Vulnerabilitat Social (IVSO), elaborat pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, per tal de proporcionar una mesura sintètica del nivell de benestar de la població dels municipis de la demarcació de Barcelona. L'IVSO proporciona indicadors de context que permeten aproximar el grau de vulnerabilitat social dels municipis amb relació a les qüestions que aborden els SSB, com a aspecte que pot modular la demanda potencial i influir en els resultats d'aquest servei. És una mesura relativa calculada amb base 100 respecte a la mitjana de la demarcació de Barcelona (sense Barcelona ciutat), i cobreix tres grans àmbits:

- Dimensió socioeconòmica: taxa d'atur, base imposable mitjana de l'IRPF i dificultat d'accés a l'habitatge.
- Dimensió demogràfica: percentatge de població de 85 anys o més i percentatge de població estrangera de països de renda mitjana o baixa.
- Dimensió educativa: taxa d'escolarització als 17 anys.

L'IVSO situa els municipis en quatre franges de vulnerabilitat, tal com es mostra a continuació:

	Trams de vulnerabilitat (índex IVSO)			
	Molt alta - 90	Alta 90 a 99	Baixa 100 a 110	Molt baixa +110
Nombre de municipis participants al CCI	9	43	17	2
Municipis participants al CCI (%)	12,7	60,6	23,9	2,8
Municipis del conjunt de la Província de Barcelona (%)	9,0	48,4	31,6	11,0

7. Annex: aportacions als tallers de millora del CCI de Serveis Socials

Serveis Bàsics d'Atenció Social (atenció als usuaris)

Com es pot millorar la primera atenció a les persones que s'adrecen als serveis socials i gestionar l'entrada per evitar llistes d'espera?

Per optimitzar la primera resposta, alguns municipis han destinat més recursos a la porta d'entrada als serveis socials, implementant estructures d'OAC amb un model de *front office* i *back office*. Aquest model inclou integradors socials per a la primera acollida, alguns contractats a través de subvencions o plans d'ocupació, i personal de suport administratiu. Aquesta configuració permet atendre tant presencialment com per telèfon o correu electrònic, i inclou un sistema de rotació que ajuda a evitar el desgast professional. Recentment, aquest sistema s'ha simplificat a dos integradors i dos informadors per optimitzar la càrrega de treball.

En altres municipis s'ofereixen sessions informatives per a persones nouvingudes, fet que redueix les demandes de primera acollida i permet que els tècnics dediquin més temps a l'atenció de casos més complexos.

Alguns serveis socials també utilitzen un sistema de telèfon únic per filtrar les consultes, amb personal ben format que realitza un triatge efectiu, que redueix les visites presencials innecessàries.

En el cas del Prat, a l'OAC360 faciliten la cita prèvia mitjançant la derivació a empreses de suport com OVINTIA per a consultes no urgents, i permeten assignar el tipus de cita i ordenar la demanda. Aquesta estructura, amb atenció telefònica especialitzada i atenció presencial, ha reduït els temps d'espera a tan sols dos dies en algunes àrees, gràcies a l'assignació d'un número específic per a serveis socials i altres números per a atencions personalitzades.

Com es pot impulsar un projecte de treball a medi obert amb educadors socials?

Alguns municipis han desenvolupat grups de treball que coordinen serveis socials amb joventut per abordar les necessitats dels joves en medi obert. En alguns casos es recorre a la contractació d'educadors a través d'entitats especialitzades per garantir perfils adaptats a aquest entorn. Altres municipis utilitzen borses d'educadors o opten per cobrir aquestes funcions mitjançant contractes vinculats al Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS), tot i que això pot reduir la vinculació directa amb l'equip municipal.

Aquestes iniciatives han demostrat ser útils per donar suport a joves en situació de carrer o que han estat tutelats, oferint una atenció específica que permet crear vincles significatius amb aquests joves i millorar-ne l'acompanyament en el seu entorn.

Com es regula el seguiment de les famílies amb expedients antics, i amb quina freqüència es realitzen entrevistes?

En molts casos, es considera actiu un expedient que té assignat un recurs de llarga durada, però això no implica necessàriament entrevistes freqüents si no hi ha una necessitat específica. Aquest enfocament fa que les dades de seguiment puguin aparèixer desdibuixades, ja que no sempre es distingeix entre expedients que requereixen atenció continuada i els que no.

Es proposa analitzar només els expedients amb seguiment de tractament per obtenir dades més acurades i considerar altres indicadors complementaris per a una visió més precisa de l'activitat real de seguiment amb les famílies.

Serveis Bàsics d'Atenció Social (gestió d'equips)

Com es fa per treballar de forma grupal als SBAS? Ha estat quelcom que s'ha imposat des dels comandaments? Com s'ha motivat els professionals?

Alguns equips han seguit diverses estratègies per impulsar el treball en grup, començant per fases en què es va motivar els professionals perquè prenguessin la iniciativa. Això va incloure facilitar les tasques, reservar espais i preparar materials com presentacions en PPT per facilitar el lideratge. Aquesta autonomia va generar confiança i va fomentar l'interès en els grups de treball. Quan les experiències eren positives, es presentaven a altres equips, que podien adaptar o replicar aquestes dinàmiques.

En alguns serveis s'han creat grups específics d'acollida que es reuneixen periòdicament per proporcionar informació útil, actualitzada i accessible a persones nouvingudes, amb l'objectiu de reduir les explicacions individuals repetitives i orientar millor cap a altres serveis. També s'organitzen grups informatius sobre dependència i teleassistència, que ajuden a reduir el nombre de primeres visites i a oferir una atenció més àgil i eficient.

Altres serveis han optat per redirigir els usuaris a aquestes sessions grupals abans de la primera cita individual, i després d'una sessió grupal inicial, les treballadores socials ofereixen atenció personalitzada. Això permet una introducció més general als serveis i redueix la càrrega de treball individual. En alguns casos s'han habilitat grups per a temes específics, com l'habitatge o l'economia domèstica, en què es treballen aspectes com la pobresa energètica, i la participació en aquests grups és voluntària.

Per impulsar aquesta metodologia també s'ha alliberat part de l'agenda d'alguns professionals motivats per liderar les sessions grupals. Amb una eina informàtica es perfilen possibles participants per integrar-los en grups que combinen serveis socials amb àrees com cultura i ciutadania, generant grups estables que poden donar resposta de forma àgil i proactiva. Tot i que inicialment hi havia certa resistència en alguns professionals, la millora en l'atenció i la reducció de risc ha acabat motivant la majoria.

Com es gestionen les baixes per sobrecàrrega en els serveis socials?

En relació amb les baixes professionals per sobrecàrrega, alguns municipis han implementat contractes d'acumulació de tasques, amb un màxim de 9 mesos, per suplir les absències de curta durada. D'altres han optat per crear equips volants per cobrir baixes prolongades, tot i que això no resol completament el problema, ja que aquestes baixes són sovint causades per l'alt nivell d'estrès i la càrrega emocional dels professionals. Per fer front a aquesta situació, s'estan estudiant mesures de prevenció com el finançament de teràpies, l'accés immediat a atenció psicològica i formació específica per al personal tècnic i administratiu, amb l'objectiu de millorar el benestar emocional en l'entorn laboral.

Serveis Bàsics d'Atenció Social - aplicacions d'informació

De cara a futur, amb el canvi d'aplicació a WSocial, com es gestionarà la protecció de dades?

Diversos municipis han expressat la manca de suport jurídic i la necessitat de directrius clares sobre protecció de dades en relació amb l'accés als visors de WSocial i altres eines similars. Una de les principals preocupacions és si els professionals estan autoritzats per accedir a aquestes plataformes i quina informació poden consultar de manera segura. Per assegurar la legalitat d'aquests accessos, s'estableix que la signatura d'un consentiment per part de l'usuari és necessària, tot i que s'han eliminat algunes mencions, com ara drets d'imatge, per evitar problemes de caducitat en els permisos.

Es fa notar que el simple accés a les dades és diferent de compartir-les, especialment en el cas de derivacions entre serveis. En aquest context, es recomana transmetre només la informació essencial per evitar sobrecarregar les dades compartides i mantenir el compliment de les normatives de protecció de dades.

Alguns municipis han suggerit la implementació d'un sistema automatitzat que enviï recordatoris de renovació de consentiments a través de correus electrònics o altres canals, com SMS, per mantenir la protecció de dades sempre actualitzada. També es planteja la possibilitat que el consentiment es firmi una sola vegada amb validesa indefinida, fet que simplifica la gestió.

Tot i així, es considera que les plataformes haurien de permetre un accés més fàcil a la documentació emmagatzemada, evitant complicacions tècniques que dificulten l'ús quotidià d'aquestes eines. Davant d'aquestes necessitats, es proposa rebre més formació en protecció de dades per part de la DIBA per reduir l'angoixa i garantir un ús segur i eficient d'aquestes plataformes.

Com s'estan gestionant les ràtios professionals i quines funcionalitats té el visor de dades de la Generalitat?

Els municipis que depenen de consells comarcals reben la informació més tard. Hi ha un visor que permet consultar les dades de la Generalitat d'una persona (DNI o NIE), incloent-hi informació de salut, drets socials, convivència i dades d'autonomia (graus de dependència o discapacitat). No inclou encara l'Ingrés Mínim Vital (IMV) ni la vida laboral, però permet coordinació amb salut. Els tècnics fan signar el consentiment de dades. Aquesta eina permetrà un pla d'intervenció conjunt en casos de risc d'infància o violència masclista, però hi ha dubtes sobre les autoritzacions i sobre com s'estan realitzant les consultes.

Com s'està utilitzant l'SSMCAT als municipis?

Hi ha discrepàncies sobre la seva implementació. En alguns municipis es considera una eina d'obligat compliment segons el conveni marc, mentre que en d'altres es valora si és necessari. La seva aplicació depèn del finançament. En alguns llocs es fa un rànquing de qui ha utilitzat més l'eina, mentre que d'altres només la passen en casos necessaris o la vinculen a recursos com l'alimentació.

Quins equips humans es necessiten per a la transició de programes propis a WSocial?

Per a la transició al programa WSocial, alguns municipis han començat a introduir progressivament els casos en aquesta nova plataforma. En el cas del pilot, els professionals de seguiment i acollida introdueixen un cas per setmana amb l'objectiu de tenir tots els casos carregats a Hèstia a finals d'any i d'iniciar la introducció d'informació al SIS a principis de 2025. La formació, proporcionada a mida per la Generalitat, permet que cada referent introdueixi la informació de manera autònoma i agrupi expedients, com ara els d'una mateixa família. Així mateix, aquesta plataforma inclourà un visor de salut que permetrà accedir a dades addicionals dels usuaris.

Tot i així, hi ha disparitat d'opinions sobre l'accés a informació sanitària detallada, especialment en relació amb els diagnòstics, amb algunes preocupacions ètiques sobre la privacitat. Això ha generat debat sobre quines dades de salut haurien de ser accessibles per als serveis socials i quines han d'estar restringides a fi de preservar la confidencialitat.

Infància

Com s'està duent a terme el procediment d'obertura d'expedients de risc d'acord amb el nou procediment?

Els municipis obren expedients de risc segons criteris municipals. Hi ha protocols establerts per obrir expedients en casos de violència masclista i infància, però es detecten problemes en la coordinació entre serveis, com el Centre d'Atenció i Seguiment a les drogodependències (CAS), que no fa seguiment si no hi ha un expedient de risc obert. Alguns municipis estan obligats a obrir expedients de risc per llei en casos de maltractament, però la manca d'homogeneïtat en els criteris genera confusió.

Com es resolen les demandes d'atenció domiciliària per infància amb dependència i com es regula la protecció de les treballadores?

Els Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) per a menors amb dependència es gestionen de diverses maneres, segons els recursos i reglaments de cada municipi. Alguns municipis vinculen el SAD d'infància al Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS), però sovint no tenen reglaments específics. D'altres compten amb reglaments obsolets, que han anat adaptant en els plecs de contractació per ajustar-se millor a les necessitats actuals.

La quantitat d'hores de servei es defineix generalment segons la necessitat, sense un límit establert, basant-se en l'avaluació social, tot i que casos amb una gran demanda d'hores (per exemple, 70 hores setmanals) generen problemes i incidències.

Quines són les dificultats i opcions de suport per a adolescents amb necessitats especials?

En diversos municipis, la cobertura de necessitats especials per a adolescents es gestiona majoritàriament mitjançant convenis amb entitats i, en alguns casos, a través de licitacions per contractar suports. Aquest enfocament, tot i ser útil, presenta limitacions per ampliar el nombre de mediadors i vetlladors disponibles, especialment en casos d'adolescents amb TEA o amb diagnòstics de risc social. Per a aquestes activitats (casals d'estiu, menjadors escolars) és difícil atendre infants sense diagnòstic oficial, fet que limita l'accés a fons i dificulta la justificació dels suports.

Alguns municipis han creat programes d'atenció a la diversitat funcional, que inclouen fons específics per contractar vetlladors en casals d'estiu mitjançant convenis amb entitats que adapten les contractacions segons les necessitats específiques. Aquesta subvenció es pot mantenir durant el curs escolar, tot i que resulta insuficient per a totes les necessitats. A més, el cost elevat d'aquestes contractacions fa que algunes escoles i entitats tinguin dificultats per oferir aquests serveis.

Per gestionar aquestes demandes, hi ha municipis que ofereixen subvencions individuals basades en les necessitats comunicades per les entitats en el moment de la inscripció dels infants. Aquesta gestió inclou tasques prèvies, com ara acotar els perfils de vetlladors compartits en altres ocasions i sensibilitzar sobre la importància d'assignar partides econòmiques específiques per a aquests programes. En alguns casos, les bases de subvenció inclouen reforços per a vetlladors en col·laboració amb entitats de joventut i educació.

Servei d'atenció domiciliària

Quin model de gestió del Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) s'utilitza i com es coordina amb les entitats?

Diversos municipis gestionen el Servei d'Intervenció Socioeducativa (SIS) amb models de licitació o amb recursos de suport de la Diputació, i han adoptat la gestió delegada per alleugerir el procediment de licitacions. Aquesta gestió delegada, encara que més àgil, ha presentat alguns reptes inicials per als municipis que la implementen per primera vegada, com Terrassa, on s'ha desplegat en una primera fase la línia de 4 a 15 anys abans d'obrir noves línies. Tot i les dificultats inicials, es reconeix que aquesta gestió resulta més flexible i que les entitats que hi participen poden adaptar-se amb més eficàcia a les necessitats del servei.

Altres municipis han adoptat un model de xarxa que tipifica els infants per edats i necessitats, establint una coordinació estreta amb totes les entitats col·laboradores per tal de derivar els casos adequats als serveis socials. Aquest enfocament permet una resposta més específica segons les característiques de cada infant.

En alguns casos, el SIS es finança a través de subvencions vinculades a línies específiques, mantenint recursos ja existents com els centres oberts. Així mateix, alguns municipis compten amb personal dedicat exclusivament al SIS, com una educadora assignada específicament a aquests serveis, o inclouen altres programes complementaris, com el Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies (SOAF), que en alguns casos és gestionat per personal propi dels serveis socials.

Ajuts d'urgència

Quines despeses esteu imputant com a Ajuts d'Urgència Social?

En alguns municipis s'han vinculat despeses com les campanyes de suport a l'IBI als Ajuts d'Urgència Social (AUS), per ajudar persones que no poden assumir el cost d'aquest impost. Tanmateix, s'esmenta que les campanyes de suport al pagament de l'IBI s'han de realitzar mitjançant les ordenances fiscals (bonificacions).

En el cas de Sant Boi, gestionen els AUS des de l'oficina de prestacions socials.

Altres municipis opten per una gestió per concurrència, en la qual una unitat administrativa dedicada s'encarrega de gestionar beques per a serveis a persones, ajuts a l'IBI i convenis amb entitats, desvinculant aquesta gestió del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS).

A més, alguns municipis s'estan trobant amb una demanda creixent d'Atenció Domiciliària (SSAD) per a persones en situació irregular, sense empadronament o empadronades en habitatges ocupats. En aquests casos, tot i no complir amb els requisits habituals, els serveis socials es troben amb la necessitat de valorar i atendre aquestes demandes per evitar situacions de desatenció en col·lectius especialment vulnerables.

Com es gestionen els casos d'urgència amb persones grans?

Alguns municipis tenen residències municipals que prioritzen ingressos socials si hi ha places lliures, mentre que d'altres utilitzen convenis amb residències privades. També s'han gestionat ajudes econòmiques o convenis amb hospitals per a habitacions d'urgència.

Com es gestionen els ajuts d'urgència i quines diferències hi ha en la seva fiscalització?

Hi ha diferències entre municipis sobre com es tramiten els ajuts: alguns ho fan com a subvenció, mentre que d'altres ho gestionen com a prestació directa, depenent de la interpretació dels secretaris i interventors municipals. Els ajuts d'emergència sovint es vinculen a diagnòstics socials, amb un percentatge de copagament que pot variar entre el 25% i el 99%.

Prestacions

Com s'acredita la situació econòmica de les famílies per accedir a prestacions?

Els municipis utilitzen diferents mètodes per demanar a les famílies que acreditin la seva situació econòmica, que oscil·len entre sol·licitar declaracions responsables d'ingressos (amb comprovacions *ex post* si sorgeixen discrepàncies) fins a requerir documentació detallada, com extractes bancaris i nòmines. Aquest segon enfocament, encara que exhaustiu, suposa una càrrega documental molt elevada i pot no representar correctament la situació econòmica de la unitat familiar, especialment en casos d'economia submergida.

En molts casos, es demanen els tres últims mesos de nòmines, els contractes de lloguer i informació financera de tots els membres de la unitat familiar. Quan no hi ha nòmines, es recorre a una declaració jurada i a una anàlisi detallada de transferències i altres moviments bancaris, però aquest procés pot resultar excessivament laboriós i ineficaç. Alguns professionals manifesten que aquestes comprovacions requereixen molt de temps i no es disposa de capacitat d'auditoria per verificar-les en profunditat, cosa que afavoreix l'ús de la declaració responsable com una alternativa menys onerosa.

Es planteja la necessitat de sistemes basats en la confiança per evitar una burocràcia excessiva, tot i que aquest enfocament presenta el risc de devolucions posteriors per pagaments indeguts. A més, es valora que el cost de les comprovacions detallades sovint supera els beneficis obtinguts. Les prestacions d'urgència com les beques menjador, per exemple, solen basar-se en dades oficials i declaracions d'ingressos, mentre que les prestacions socials poden requerir anàlisis més profundes per detectar ingressos no oficials.

Per millorar l'eficiència s'està estudiant l'ús de dades disponibles, com la base imposable de la Seguretat Social del mes anterior, que permetria tenir un retrat més actualitzat de la situació laboral de la població. També es proposa establir recursos de comprovació aleatòria *ex post* per verificar les declaracions responsables, prioritzant així els recursos destinats a aquells casos amb necessitats demostrades i maximitzant la cobertura sense un cost de verificació innecessari.

Quin seria un model ideal de distribució alimentària per gestionar l'augment de la població nouvinguda i com es podrien acotar millor els requisits d'accés?

Diversos municipis han revisat els models de distribució alimentària per adaptar-se a l'augment de demanda i millorar l'eficiència dels recursos. Alguns han introduït targetes moneder municipals per permetre que les famílies facin compres amb certa llibertat, tot reconeixent la necessitat d'un canvi d'enfocament per afrontar aquesta nova situació. En altres casos, s'han unificat els recursos alimentaris i s'han definit requisits clars d'accés basats en puntuacions per acotar millor els serveis segons les necessitats individuals. Aquest model evita la dependència exclusiva de la cistella alimentària i permet considerar altres alternatives comunitàries.

Per optimitzar l'ús dels recursos, alguns municipis han creat una taula de necessitats bàsiques que reuneix totes les entitats d'ajuda alimentària, facilitant la coordinació amb els serveis socials i oferint un seguiment més ajustat a cada cas. Això permet que les famílies en situació de risc accedeixin a ajuts d'urgència adaptats a la seva situació, i facilita la transició cap a programes de suport més bàsics si la seva situació laboral millora.

A més, s'han aplicat criteris de temporalitat per ajustar els ajuts segons l'evolució de cada cas. També s'han establert acords amb comerços locals per afegir-los a les targetes moneder i incentivar el consum local, permetent una distribució de recursos més equitativa i donant suport a l'economia del municipi.

Oficines de Gestió de Prestacions Socials

Com es gestionen les oficines d'ajuts en els municipis?

En el cas del Prat, la gestió d'ajuts s'organitza en dues oficines: una per a la primera atenció i una altra per a la gestió de prestacions. Aquestes oficines compten amb equips d'atenció social immediata que intervenen en casos d'urgència, com desnonaments, mentre que l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC) s'encarrega de la tramitació. En l'àmbit polític, s'està considerant la creació d'una oficina multiservei que incorpori altres àmbits com cultura i esports, gestionada per personal administratiu, auxiliars, treballadors socials i altres perfils professionals.

En el cas de Sant Boi, el personal d'aquesta oficina no forma part del Capítol 1, sinó que es cobreix amb plans ocupacionals. El personal de l'oficina s'encarrega del tràmit i l'atenció a la ciutadania, mentre que les qüestions que requereixen informe tècnic específic les assumeixen els treballadors socials. Així, la gestió dels ajuts econòmics queda centralitzada en aquestes oficines.

Els ajuts econòmics són considerats prestacions o subvencions en els municipis?

La naturalesa de l'ajut, com a prestació o subvenció, depèn sovint de la interpretació i del reglament local. Hi ha municipis on s'ha establert per reglament que aquests ajuts són prestacions, mentre que en altres casos, l'interventor considera que han de ser gestionats com a subvencions.

L'experiència en alguns territoris ha demostrat que, amb criteris més objectius establerts, el nombre d'ajuts atorgats ha disminuït, atribuint aquest descens a una aplicació més rigorosa i transparent dels criteris de concessió.

Habitatge i padró

Com s'està gestionant el sensellarisme, el reallotjament urgent i les situacions de desnonament davant de situacions de desnonaments i en el context d'una nova onada de desnonaments als municipis?

Alguns municipis ofereixen suport mínim com higiene o roba a través de convenis amb entitats com la Creu Roja, però les solucions d'allotjament són limitades i sovint no hi ha recursos establerts. En casos urgents, es reallotja temporalment en albergs o pensions, però aquesta opció és costosa i sovint insuficient. La manca de recursos fa que el model d'alberg sigui una solució temporal, però no resol el problema a llarg termini.

Pel que fa als desnonaments, alguns municipis enfronten desnonaments gairebé diaris, cosa que genera molta pressió sobre els serveis socials. En alguns casos, tenen convenis amb entitats per atendre urgències mínimes, però la resposta habitacional és molt limitada. Les solucions d'habitatge són insuficients, i sovint es recorre a familiars o altres alternatives, però això provoca un desgast considerable en els equips de serveis socials.

Quin és el procediment per gestionar les demandes d'empadronament en situacions irregulars o de convivència complexa?

Davant l'augment de persones ateses en situació irregular, alguns municipis utilitzen l'empadronament amb domicili no fix com a recurs per donar resposta a aquestes situacions. Aquest mecanisme permet empadronar persones que no tenen una residència estable o que ocupen habitatges, tot i que hi ha municipis que no disposen d'aquest recurs. Per garantir un tractament adequat, es coordinen els serveis de nova ciutadania amb els serveis socials, on es revisa cada sol·licitud de padró sense domicili fix. Si la persona és coneguda per serveis socials, com en el cas de famílies amb infants escolaritzats al municipi, i la treballadora social valora que cal empadronar-la, es fa efectiu l'empadronament.

En altres municipis, s'ha establert un protocol intern en què la persona interessada presenta una instància a l'OAC i, si serveis socials ja la coneix, es consulta la treballadora social de referència, que pot facilitar l'empadronament d'ofici. Aquest empadronament sense domicili fix permet registrar la població que no disposa d'un domicili de forma estable.

Es donen situacions similars amb persones que viuen rellogades o en ocupacions, així com amb persones cuidadores que conviuen amb la persona que cuiden, però que sovint no reben permís per empadronar-se. Aquest tipus de demanda ha anat en augment, especialment entre la població estrangera procedent d'Amèrica del Sud.

Transport adaptat

Com es poden gestionar millor les despeses creixents en transport adaptat?

Diversos municipis es troben amb un augment significatiu de les despeses en transport adaptat, que gairebé s'han triplicat respecte a fa uns anys, tot i que el contracte programa signat el 2021 cobreix només una part d'aquestes necessitats. En alguns casos, es recorre a ajuts d'urgència o es finança parcialment, però això no resulta una solució sostenible a llarg termini. En altres zones, el Consell Comarcal (CC) o l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) cobreixen una part del cost, però el pressupost continua duplicant-se.

Alguns municipis han intentat compartir rutes amb altres localitats, tot i que això no sempre implica un càlcul proporcional de la distància coberta. També es planteja la possibilitat d'establir convenis amb entitats per cobrir part de la despesa, però el cost continua sent alt i, en alguns casos, no es compleixen els requisits per presentar-se a les licitacions. Així mateix, el model de copagament s'ha provat amb èxit per a centres de dia dins del municipi, tot i que fora d'aquest abast continua presentant dificultats.

Mesures de seguretat i protocols

Com es gestionen les mesures de seguretat davant la violència ocupacional en els serveis socials?

Diversos municipis han implementat mesures específiques per abordar la violència ocupacional en els centres de serveis socials. En alguns casos, s'ha creat una comissió dedicada a aquest tema, que inclou recursos com un botó d'alarma silenciós que avisa directament la policia. Aquest sistema permet activar una resposta immediata sense cridar l'atenció en situacions de risc.

Altres municipis opten per un servei de vigilància, amb vigilants assignats a diversos centres, tot i el cost elevat que això implica. En alguns centres s'han instal·lat controladors d'accés visibles per dissuadir possibles incidents, tot i que no funcionen com a seguretat pròpiament dita.

Alguns centres també disposen d'un sistema d'alarma interna que notifica els companys de l'edifici perquè puguin donar suport davant una situació conflictiva. Aquest sistema s'acompanya amb protocols d'actuació en col·laboració amb la guàrdia urbana, que indiquen com procedir davant d'incidents violents. A més, hi ha programes com l'Avisator, que permeten instal·lar una alarma al dispositiu de cada professional, activant una alerta entre els companys del mateix centre.

Pel que fa a la denúncia de situacions de violència, en alguns municipis, la denúncia per violència ocupacional la realitza l'ajuntament en lloc del professional a títol personal. Com que és l'ajuntament qui fa la denúncia, no es pot obrir un expedient sancionador administratiu. En canvi, si la denúncia es presenta de manera personal pel mateix treballador, llavors sí que es pot obrir un expedient sancionador.

Diputació Barcelona | Àrea de Serveis Generals i Transició Digital

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