Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión

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

Resultados año 2023



Diputació Barcelona

Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión

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

Resultados año 2023

© Diputació de Barcelona
Mayo de 2025
Impresión: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

Índice

Prólogo ... 11
Introducción ... 13
Los Círculos de Comparación Intermunicipal ... 17
- Antecedentes ... 19
- ¿Qué son los Círculos de comparación intermunicipal? ... 19
- Fases de los Círculos ... 24
- Algunas cifras ... 38
- Participantes año 2024 (Datos 2023) ... 39
- Los valores medios de los indicadores transversales por servicios ... 44

Informe de los indicadores de abastecimiento local de agua 2023 ... 49
- Introducción ... 51
- Análisis de indicadores ... 54
- Análisis comparativo con otros círculos ... 76
- Taller de mejora y participación del CCI ... 79
- Conclusiones y datos más relevantes ... 90

Informe de los indicadores de archivos municipales 2023 ... 97
- Introducción ... 99
- Aspectos metodológicos ... 100
- Resultados de los principales indicadores ... 103
- Conclusiones finales ... 130
- Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados ... 131

Informe de los indicadores de bibliotecas 2023 ... 137
- Introducción ... 139
- Cuadro de indicadores ... 140
- Recogida de datos ... 141
- Resultados 2023 ... 142
- Encargo político ... 142
- Usuario / Cliente ... 148
- Valores Organizativos / RRHH ... 151
- Conclusiones ... 157
- Resumen de las aportaciones de los municipios (por temas) ... 159

Informe de los indicadores de cementerios municipales 2023 ... 183
- Introducción ... 185
- Los servicios de cementerios municipales ... 186
- Resumen ejecutivo ... 204
- Talleres de mejora ... 205

Informe de los indicadores de eficiencia energética en el alumbrado público 2023 ... 211
- Análisis global de los indicadores ... 215
- Descripción del taller ... 238
- Resumen de los datos más relevantes ... 244

Informe de los indicadores de escuelas infantiles 2023 ... 249
- Introducción ... 251
- El CCI de escuelas infantiles en cifras ... 252
- Los indicadores del círculo de escuelas infantiles ... 254
- El contexto de análisis ... 255
- Los resultados del curso 2022/2023 ... 256

Resumen de los indicadores ... 279
Conclusiones ... 283
Los talleres de mejora ... 287
Informe de los indicadores de escuelas municipales de música 2023 ... 299
Introducción ... 301
Situación general de las escuelas municipales de música participantes ... 302
Datos de participación en el CCI edición 2023 ... 305
Análisis del Cuadro resumen de indicadores ... 307
Contexto y entorno: elementos clave ... 309
Demanda, alumnado, impacto ... 312
El funcionaminto del servicio ... 318
Estructura i gestión operativa ... 329
Recursos económicos y financieros ... 338
Panorámica global de los indicadores del círculo ... 344
Conclusiones ... 349
Anexo: los talleres de mejora ... 354
Informe de los indicadores de espacios escénicos 2023 ... 365
Presentación ... 367
El Circulo de Comparación Intermunicipal de Espacios Escénicos ... 368
Análisis de los Resultados del Círculo de Espacios Escénicos ... 371
Visión general de los indicadores de Espacios escénicos ... 405
Conclusiones ... 411
Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución" ... 413
Informe de los indicadores de deportes 2023 ... 423
Introducción ... 425
Aspectos metodológicos del CCI de Deportes ... 427
Interpretación de resultados ... 431
Visión general de los indicadores del círculo de deportes ... 450
Los talleres de mejora ... 455
Conclusiones ... 474
Informe de los indicadores de ferias locales 2023 ... 479
Introducción y resumen ejecutivo ... 481
Aspectos metodológicos ... 482
Análisis del entorno ... 484
Encargo político ... 487
Dimensión usuario-cliente ... 491
Valores organizativos ... 494
Economía ... 501
Conclusiones y áreas de mejora ... 508
Relatoría cualitativa: Taller de evaluación y mejora ... 511
Informe de los indicadores de gestión y tratamiento de residuos y limpieza viaria 2023 ... 517
Introducción ... 519
Datos de entorno ... 521
Servicio de gestión de residuos ... 522
Servicio de limpieza viaria ... 542
Indicadores transversales ... 552
Resumen ejecutivo ... 556

Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores de residuos. 2014-2023 559
Anexo 2. Tablas de resultados de los indicadores de limpieza viaria. 2014-2023 561
Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución" 563
Informe de los indicadores de gestión sostenible del verde urbano 2023 577
Introducción 579
Caracterización de los municipios 580
Contexto climático 583
Análisis de indicadores 586
Conclusiones 612
Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución" 614
Informe de los indicadores de mercados municipales 2023 625
Introducción y resumen ejecutivo 627
Metodología y fuentes 628
Análisis del entorno. 630
Encargo político 638
Dimensión usuario-cliente 643
Dimensión valores organizativos y recursos humanos. 648
Dimensión económica 653
Esquema Conclusiones y áreas de mejora 659
Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución" 662
Informe de los indicadores de museos locales 2023 669
Resumen ejecutivo 671
Introducción 671
Aspectos metodológicos 672
Análisis de los resultados de los principales indicadores del CCI-ML 675
Conclusiones finales 711
Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados 712
Informe de los indicadores de oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) 2023 721
Introducción 723
Servicios públicos locales de consumo: conclusiones 2023 729
Servicios públicos locales de consumo 2023: resumen ejecutivo 745
Talleres de mejora 748
Epílogo: 755
Informe de los indicadores de oficinas técnicas laborales 2023 761
Introducción 763
Entes locales participantes 764
Resultados principales de la dimensión Sociedad 765
Resultados principales de la dimensión Personas usuarias 771
Resultados principales de la dimensión Organización y recursos humanos 777
Resultados principales de la dimensión Economía 782
Datos de entorno de las OTL participantes 784
Ideas clave 787
Conclusiones 788
Análisis del taller de mejora: Un problema, una solución 789
Informe de los indicadores de policía local 2023 809
Resumen ejecutivo 811

Introducción ... 814
Datos de entorno y de clasificación de la muestra ... 815
Principales indicadores de actividad y de resultados ... 818
Principales indicadores de organización y recursos humanos ... 841
Principales indicadores de economía ... 854
Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores. 2016-2023 ... 861
Informe de los indicadores de seguridad alimentaria 2023 ... 867
Presentación ... 869
Resultados 2023 ... 878
Talleres de mejora ... 901
Informe de los indicadores de Servicios Culturales 2023 ... 913
Aspectos metodológicos ... 916
Contexto y evolución del entorno ... 921
Estructura general de los servicios culturales ... 925
Actividad cultural promovida desde los servicios culturales ... 933
Acceso y participación cultural a través de los servicios culturales ... 935
La comunicación de los servicios culturales locales ... 943
La gestión de los servicios culturales locales ... 946
Conclusiones ... 956
Taller de mejora ... 960
Informe de los indicadores de los servicios de igualdad 2023 ... 987
Introducción ... 989
Contexto 3ª edición ... 989
Dimensión encargo político ... 990
Dimensión mujeres usuarias ... 998
Dimensión valores organizativos/recursos humanos ... 1002
Dimensión economía ... 1004
Dimensión entorno ... 1007
Ideas clave ... 1009
Conclusiones ... 1010
Taller mejora: un problema, una solución ... 1012
Informe de los indicadores de servicios locales de empleo 2023 (SLE) ... 1023
Introducción ... 1025
Ideas clave ... 1026
Aspectos metodológicos del análisis ... 1027
Los indicadores más relevantes ... 1030
Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes ... 1041
Indicadores transversales ... 1045
Análisis del taller de mejora ... 1051
Informe de los indicadores de servicios de mediación ciudadana 2023 ... 1079
Presentación ... 1081
Gestión económica y de recursos humanos de los SMC ... 1083
Gestión de casos ... 1092
Los servicios de mediación ciudadana en las comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos ... 1098

Acción comunitaria y mesas transversales 1108
Acciones de formación y sensibilización 1119
Actividades de difusión 1127
Medidas alternativas a la sanción económica 1130
Principales indicadores del 2023 1132
Talleres de mejora 1133
Anexo: relación de actividades desarrolladas por los entes locales 1145
Informe de los indicadores de servicios sociales 2023 1217
Presentación 1219
Claves de los Servicios Sociales Básicos en el año 2023 1220
Gasto y financiación de los Servicios Sociales Básicos 1224
Coberturas, accesibilidad e intensidad de los servicios 1236
Diferencias poblacionales 1247
Datos de participación municipal y metodologia 1256
Anexo: aportaciones a los tallejes de mejora del CCI de SS 1258

Prólogo

El Área de Servicios Generales y Transición Digital de la Diputación de Barcelona presenta el estudio Análisis de Servicios Municipales mediante Indicadores de Gestión. Este documento es una recopilación de las conclusiones principales relativas a la gestión de diferentes servicios municipales, derivadas del análisis de los indicadores obtenidos en el marco del proyecto Círculos comparación intermunicipal.

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

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

Estas conclusiones, correspondientes a los 24 servicios municipales que han participado en la última edición de 2023 de los Círculos de comparación intermunicipal, son un instrumento de gran valía para avanzar en la eficacia, la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Al mismo tiempo, muestran el esfuerzo de las entidades participantes y de la Diputación de Barcelona por avanzar en la transparencia de las administraciones locales y en la responsabilidad de éstas a la hora de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

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

Ante los retos económicos y sociales que vive el mundo local, es especialmente importante seguir potenciando el trabajo en red y la innovación para facilitar la creación de sinergias entre los gestores públicos locales. En este camino, se ha seguido nutriendo y actualizando el Portal de indicadores económicos y de servicios locales (PIESL), un instrumento que pone de

manifiesto la apuesta de la Diputación de Barcelona por potenciar el uso de las nuevas tecnologías al servicio del trabajo colaborativo entre los entes locales de la provincia.

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

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

Filo Cañete Carrillo
Presidenta delegada del Área de Servicios Generales y Transición Digital

Introducción

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

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

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

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

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

- Desde una perspectiva de contextualización de los indicadores del año de análisis, haciendo una valoración de los resultados más destacados, individualmente y estableciendo relaciones entre indicadores mediante técnicas estadísticas.
- Desde una perspectiva temporal, en la que se destacan las variaciones más relevantes respecto a ediciones anteriores.

- Desde una perspectiva poblacional, donde se destacan las diferencias más relevantes en los resultados entre diferentes tramos de población.
- Desde una perspectiva transversal, en la que se comparan aquellos indicadores comunes a todos los servicios analizados en los CCI (en la dimensión de valores organizativos-recursos humanos y en la dimensión económica).

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

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

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

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

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

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

- Gerencia de Servicios de Bibliotecas (Círculo de Bibliotecas).
- Gerencia de Servicios de Educación (Círculos de Guarderías y Escuelas municipales de música).
- Oficina de Difusión Artística de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Espacios escénicos).
- Gerencia de Servicios de Deportes (Círculo de Deportes).
- Gerencia de Servicios de Comercio (Círculo de Mercados locales y de Ferias locales).
- Servicio de Convivencia, Diversidad y Ciclo de Vida de la Gerencia de Servicios de Igualdad y Ciudadanía (Círculo de Mediación ciudadana).
- Oficina de Patrimonio Cultural de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Museos locales y Círculo de Archivos municipales).
- Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo de la Gerencia de Servicios de Salud Pública y Consumo (Círculo de Oficinas Municipales de Información al Consumidor-OMIC).
- Servicio de Mercado de Trabajo de la Gerencia de Servicios de Promoción Económica y Empleo (Círculo de Servicios locales de empleo y Oficinas técnicas laborales).
- Servicio de Salud Pública de la Gerencia de Servicios de Salud Pública y Consumo (Círculo de Seguridad alimentaria).
- Oficina de Estudios y Recursos Culturales de la Gerencia de Servicios de Cultura (Círculo de Servicios culturales).
- Servicio de Políticas de Igualdad de la Gerencia de Servicios de Igualdad i Ciudadanía (Círculo de los Servicios de Igualdad).
- Servicio de Apoyo a los Servicios Sociales Básicos de la Gerencia de Servicios de Bienestar Social (Círculo de Servicios sociales).

Los Círculos de comparación intermunicipal

Antecedentes

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

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

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

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

¿Qué son los Círculos de comparación intermunicipal?

Misión

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

Objetivos

El proyecto tiene los siguientes objetivos:

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

Rasgos característicos

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

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

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

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

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

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

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

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

Destinatarios

Los Círculos de comparación intermunicipales se dirigen a:

Entes locales

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

Perfiles

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

Compromisos de los participantes

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

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

Resultados obtenidos por los entes locales

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

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

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

Resultados detallados de todos los entes locales participantes.

Portal de información económica y de servicios locales (PIESL): portal web desde donde los participantes pueden acceder a todos los datos de los Círculos.

Espacio de encuentro e intercambio entre iguales.

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

Impactos del proyecto

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

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

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

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

Reconocimientos

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

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

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

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

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

Algunas cifras

ALCANCE

23 ediciones
24 servicios evaluados*
35 talleres realizados

PARTICIPACIÓN

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

VALORACIÓN

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

*Los dos servicios de Limpieza Viaria y Residuos se analizan en el marco de un mismo círculo.
**Dato correspondiente a la media de las últimas cinco ediciones.

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

Evolución de los participantes en los Círculos de comparación intermunicipal

Servicio	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Policía local	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	72
Limpieza viaria y Residuos	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	50
Bibliotecas	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	157
Espacios escénicos	12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	35
Escuelas infantiles	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	64
Escuelas de música	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	41
Deportes	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	52
Servicios sociales	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	71
Mercados municipales	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	37
Ferias locales		14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	40
Servicios locales de ocupación		12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39
Ofic. munic. de info. al consumidor		11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	41
Seguridad alimentaria			14	26	36	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42
Alumbrado público			12	13	18	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	40
Servicio de Mediación ciudadana				14	17	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	46
Verde urbano						14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	31
Servicios culturales								14	17	18	18	22	21	27	24	30	31
Museos locales									13	23	35	37	50	50	50	50	50
Cementerios municipales										11	12	12	12	13	12	14	16
Oficinas técnicas laborales (OTL)												17	18	18	18	18	18
Abastecimiento de agua												15	18	19	22	22	32
Servicios de Igualdad															13	23	23
Archivos																	15
Total cícrculos	**9**	**12**	**14**	**15**	**15**	**16**	**16**	**17**	**18**	**19**	**19**	**21**	**21**	**21**	**22**	**22**	**23**
Total participantes en los círculos	**262**	**346**	**426**	**495**	**516**	**574**	**604**	**646**	**695**	**748**	**866**	**911**	**920**	**946**	**989**	**1010**	**1043**

Fases de los Círculos

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

El proceso de mejora continua de los Círculos de comparación intermunicipal



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

Fase de medida
- Recogida de datos
- Validación de datos

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

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

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

Fase de diseño

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

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

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

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

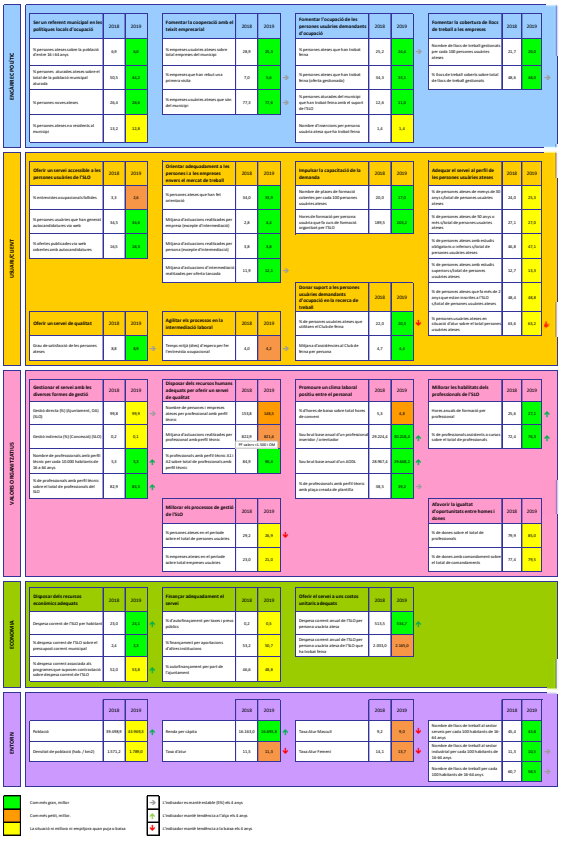
En el segundo taller, al que asisten todos los integrantes del Círculo, se pone en común el trabajo realizado en el primer encuentro y el grupo hace las consideraciones que cree oportunas, con la posibilidad de modificar o ampliar el trabajo realizado en la reunión inicial. El objetivo es que el conjunto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

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

Cuadro resumen de indicadores (CRI)

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

Ejemplo de CRI en un círculo



DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO/ESTRATÉGICO

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

DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS

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

DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS -RRHH

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

DIMENSIÓN ECONOMÍA

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

INDICADORES DE ENTORNO

Indicadores relacionados con el entorno demográfico y socioeconómico

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

Indicadores transversales

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

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

Revisión de indicadores

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



Fase de medida

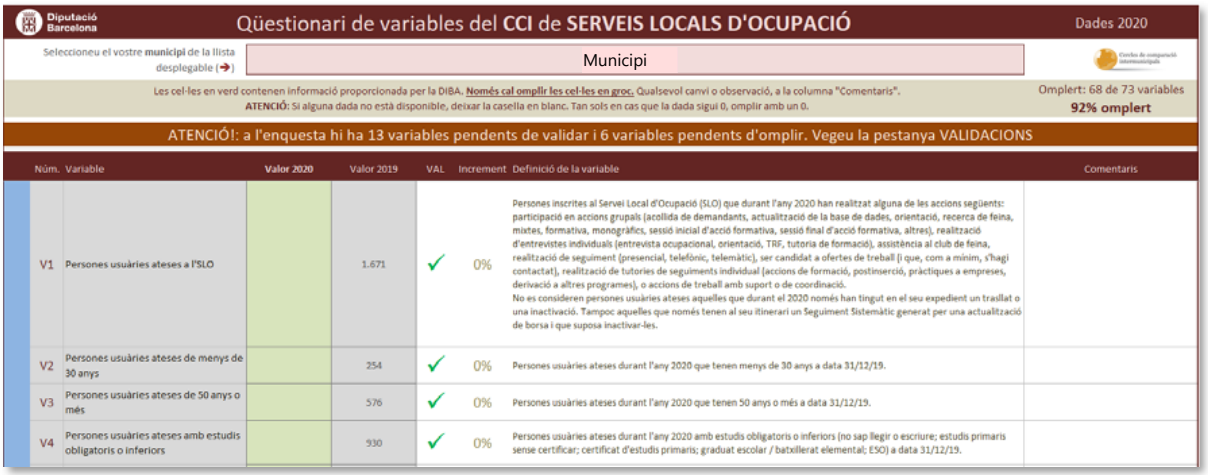
Procedimiento de recogida de datos

Una vez definidas las variables (datos en bruto) que se necesitarán para calcular los indicadores, se envía a los entes locales un cuestionario en formato Excel. Se opta por este apoyo por

la amplia extensión de este software ofimático a las administraciones locales de la provincia y por la flexibilidad que ofrece a la hora de modificar el diseño, introducir fórmulas, validaciones automáticas, etc.

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

Pestaña de recogida de datos de un Círculo



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.

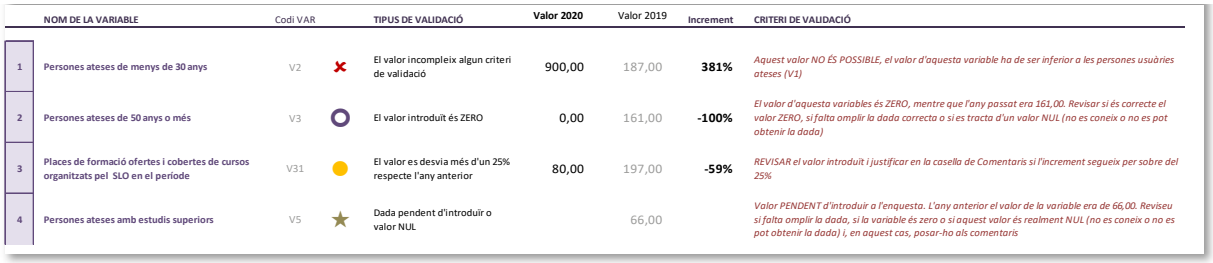
Omplert: 68 de 73 variables
92% omplert

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

Pestaña Validaciones de un Círculo



	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'introduïr 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*

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

Pestaña Cuadro resumen de indicadores de un Círculo



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

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

Validación de datos

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

Cálculo de los indicadores y las medias

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

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

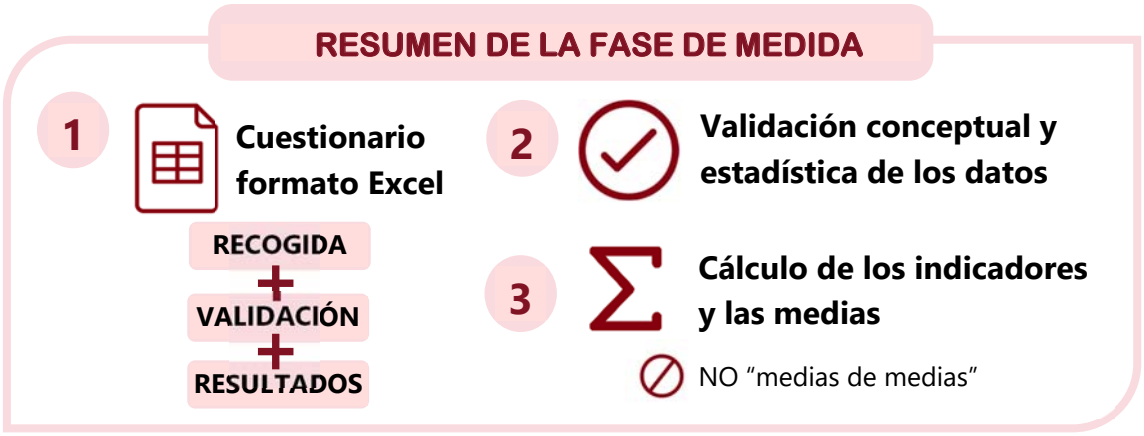
Por ejemplo, si se calculase la media aritmética de la tasa de inserción de los SLE de los diferentes municipios sin efectuar ningún ajuste, se estaría dando el mismo peso a los resultados de los dispositivos más grandes, que cuentan con un gran número de usuarios que a los SLE más pequeños; de manera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

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

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

X = cualquier variable del numerador del indicador
Y = cualquier variable del denominador del indicador
lp= municipio participante

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



Fase de evaluación

Qué es y qué no es la evaluación en los Círculos

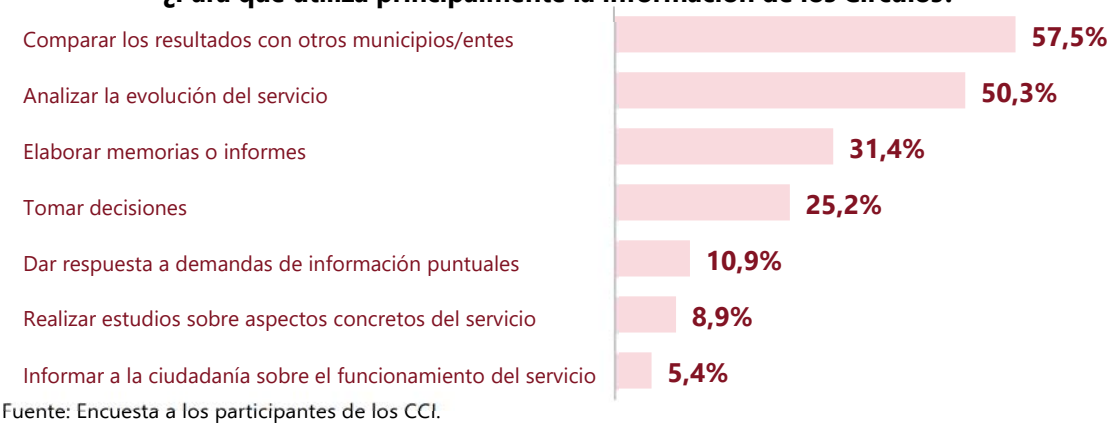
La evaluación en los Círculos es un análisis orientado a la mejora de los servicios, que quiere ser útil para la gestión diaria de los responsables técnicos de los entes locales.

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

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

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

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



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

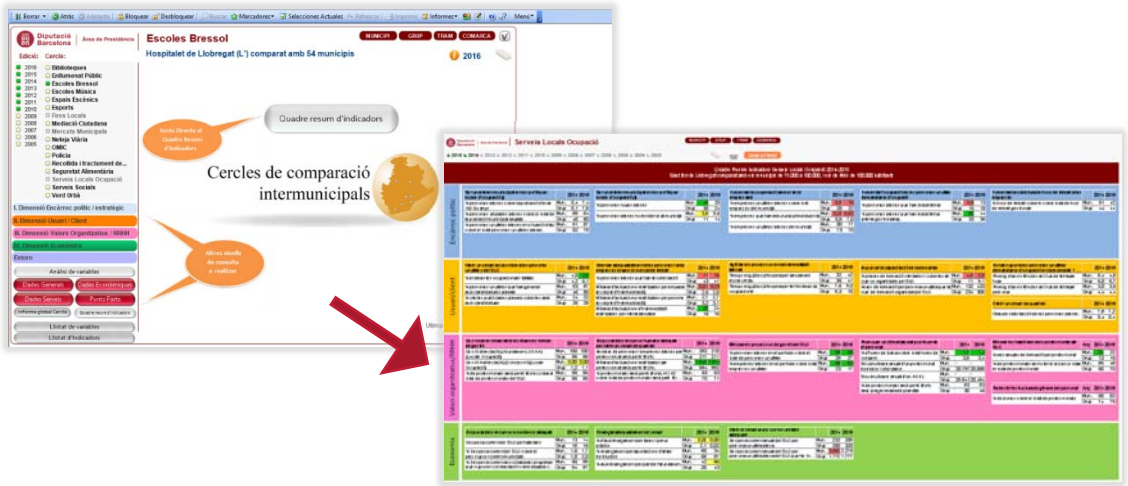
El proyecto cuenta con diversas herramientas y espacios que pretenden favorecer la reflexión de los entes locales sobre el estado y la evolución de los servicios, que se estructuran en tres ejes básicos:

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

Portal de información económica y de servicios locales (PIESL)

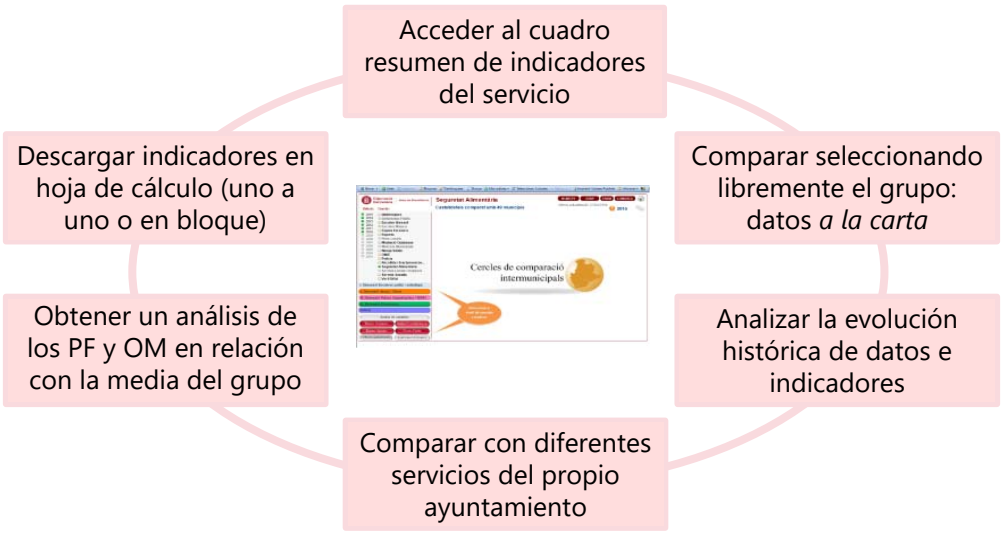
El Portal de información económica y de servicios locales (en adelante, PIESL) es una aplicación desarrollada con tecnología *Business Intelligence* que se ofrece a los entes locales de manera gratuita para consultar, analizar y comparar todos los datos de los Círculos. La herramienta permite acceder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

Pantalla inicial del PIESL y vista del Cuadro resumen de indicadores



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

Funcionalidades principales del PIESL



Sistema de semáforos

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

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

Algunas cifras relativas en el PIESL

VOLUMEN DE DATOS

1.900	indicadores
2.300	variables
109.000	datos recogidos cada año
1,3 millón	de registros de datos

USO DEL PORTAL

1.587	usuarios con permiso de acceso
183	entes locales con permiso de acceso
72 %	entes locales han accedido al PIESL
83 %	el portal aporta valor añadido a su trabajo diario

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

La evaluación en el marco de los talleres de mejora

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

Esquema de trabajo de los talleres de mejora



Los informes de resultados globales

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

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

Principales elementos de análisis en los informes de resultados globales



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



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

Fase de mejora (Talleres)

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

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

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

Esquema de trabajo de los talleres de mejora



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

Principales metodologías utilizadas en los talleres de mejora

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

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

Desarrollo de una metodología en los talleres: Oportunidades de mejora

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

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

8,8

nota media talleres

Muestra de la aceptación que tienen estos encuentros entre los municipios es la elevada valoración que les otorgan los técnicos participantes en los cuestionarios que se realizan al final de las sesiones. En el año 2019 (último en el que se realizaron talleres presenciales al uso antes del inicio de la pandemia) los asistentes valoraron los talleres con una nota media global de 8,7 sobre 10.

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

Comentarios reales de los participantes en los talleres

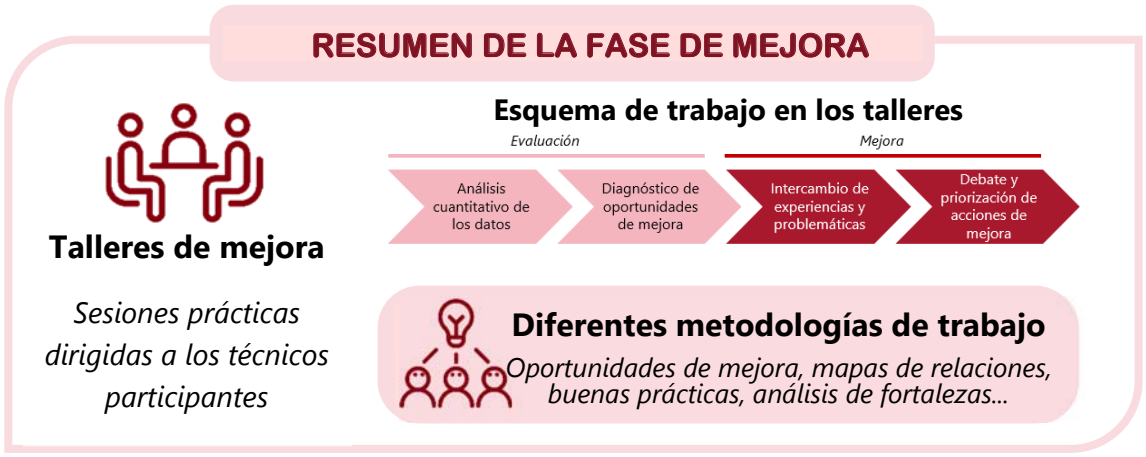


85,7 %

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

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

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



Fase de comunicación e implementación

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

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

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



Algunas cifras

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

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

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

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

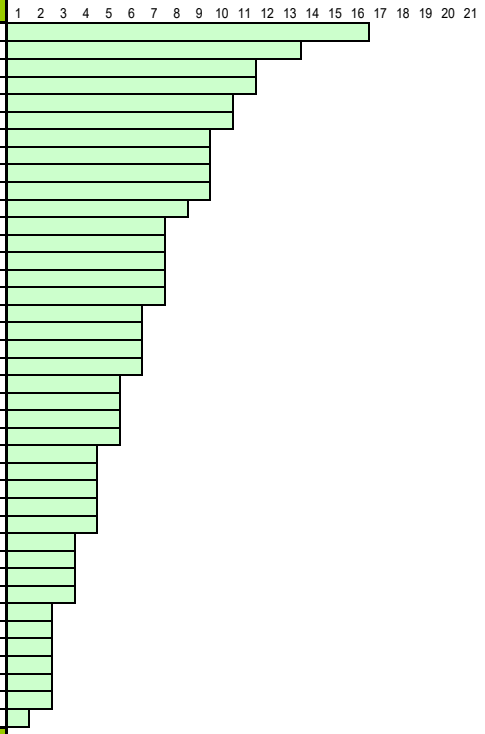
En las tablas que se muestran en las cuatro páginas siguientes, se puede constatar que hay una realación creciente entre el número de habitantes de los municipios y el número de los Círculos en los que participa un municipio (es decir, cuanto mayor es el municipio, mayor es el número de Círculos en los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

Participantes año 2024 (Datos 2023)

	Nom	Policía	Limpieza viaria y residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Ferias	Serv. Locales Ocupac.	OMICs	Seguridad Alimentaria	Alumbrado	S. Mediación Ciudadana	Verde Urbano	Cultura	Museos Locales	Serv.Funerarios i Cementerios	OTL	Abastecimiento de agua	Servicios de igualdad	Archivos municipales	TOTAL Cercles
Más 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 y 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 y 50.000 hab.	Vilafranca del Penedès	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		19
	Igualada	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓				16
	Vic	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓	16
	Sant Feliu de Llobregat	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓					14
	Gavà	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓	16
	Barberà del Vallès		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓				✓		✓	✓		13
	Esplugues de Llobregat	✓		✓		✓	✓	✓	✓				✓			✓		✓	✓						10
	Montcada i Reixac			✓	✓				✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓						9
	Sant Adrià de Besòs		✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓		✓		✓			✓				✓		11
	Ripollet			✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓						✓	✓				✓		10
	Sant Pere de Ribes	✓		✓					✓	✓		✓		✓		✓		✓						✓	9
	Sant Joan Despí	✓		✓	✓			✓	✓	✓		✓						✓	✓						9
Entre 20.000 y 30.000 hab.	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

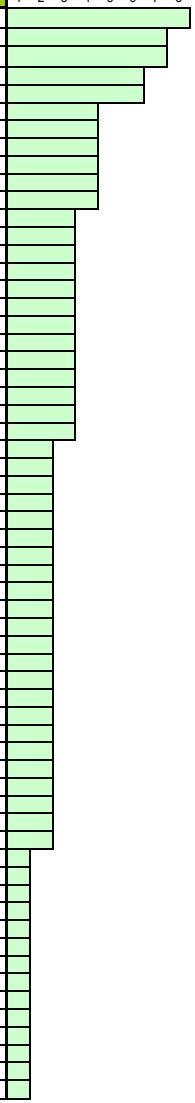
Entre 10.000 y 20.000 hab.

Nom	Policía	Limpieza viaria y residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Ferias	Serv. Locales Ocupac.	OMICs	Seguridad Alimentaria	Alumbrado	S. Mediación Ciudadana	Verde Urbano	Cultura	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Servicios de igualdad	Archivos municipales	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 participantes círculos > 10.000 hab.																								840
Total Municipios en los círculos > 10.000 hab.																								85



Menosde 10.000 hab. (Manco-munidades y Comarcales)

Nom	Policía	Limpieza viaria y residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Ferias	Serv. Locales Ocupac.	OMICs	Seguridad Alimentaria	Alumbrado	S. Mediación Ciudadana	Verde Urbano	Serveis Culturals	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Servicios de igualdad	Archivos municipales	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
Ódena			✓																					1



Nom	Policía	Limpieza viaria y residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Ferias	Serv. Locales Ocupac.	OMICs	Seguridad Alimentaria	Alumbrado	S. Mediación Ciudadana	Verde Urbano	Serveis Culturals	Museus locals	Serv.Funeraris i Cementiris	OTL	Abastament aigua	Servicios de igualdad	Archivos municipales	TOTAL Cercles	1 2 3 4
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	
Fuera de la Prov. BCN																									
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 participantes circulos < 10.000 hab., mancomunidades, consejos comarcales y fuera provincia																								203	
Total Entes participantes circulos < 10.000 hab., mancomunidades, consejos comarcales y fuera provincia																								97	
Total participantes circulos																								1043	

TOTAL Prov. BCN 2019	72	47	157	35	60	41	52	66	37	38	39	41	41	38	46	27	31	50	16	18	31	23	1.006
Fuera 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	22

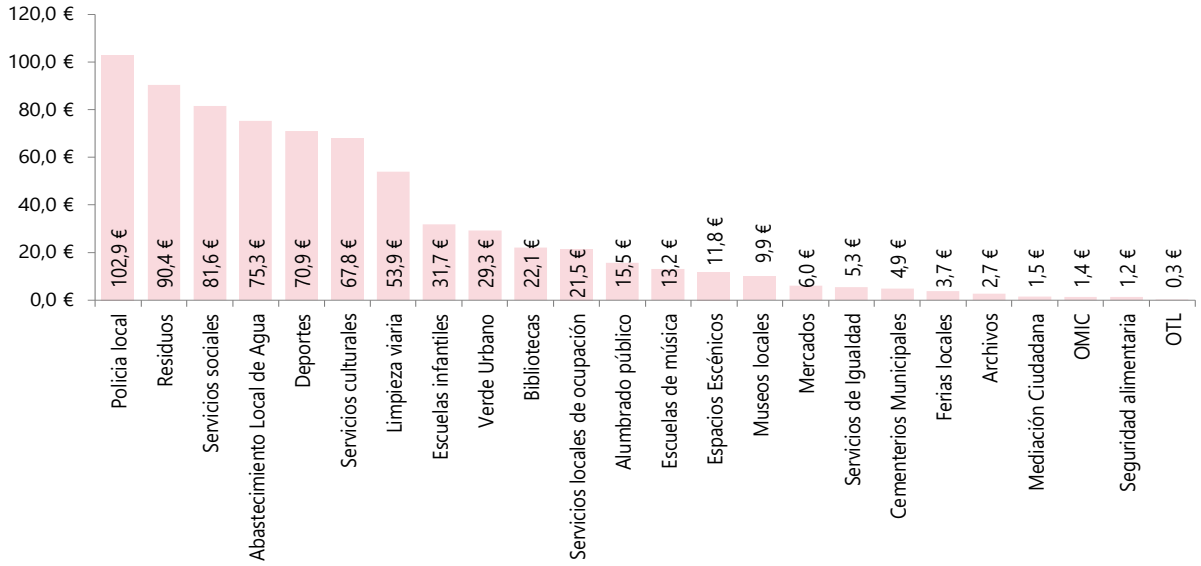
	Indicadores (múltiples) *				
	Encargo político	Usuario / Cliente	Valores Organizativos / RRHH	Economía	Total
Policía Local	36	14	26	13	89
Limpieza viaria y residuos	69	7	31	52	159
- Limpieza viaria	11	4	16	8	39
- Residuos	58	3	15	44	120
Bibliotecas	27	14	10	19	70
Espacios Escénicos	25	16	13	19	73
Escuelas infantiles	12	15	20	18	65
Escuelas de Música	11	15	24	14	64
Deportes	16	6	12	17	51
Servicios Sociales	34	24	15	50	123
- SSB	3	2	4	7	16
- Ayudas de urgencia Social	2	0	0	8	10
- SBAS	13	13	6	8	40
- SSAD	14	4	3	20	41
- SIS	2	5	2	7	16
Mercados	14	24	15	11	64
Ferias Locales	18	7	12	11	48
Servicios Locales de Empleo	13	19	17	8	57
OMIC	11	22	11	6	50
Seguridad Alimentaria (Salut P.)	16	7	12	7	42
Alumbrado Público	16	25	15	15	71
Servicios de Mediación Ciudadana	26	20	14	5	65
Verde Urbano	26	19	13	14	72
Cultura	39	22	11	46	118
Museos Locales	27	25	12	14	78
Cementerios	16	7	9	26	58
Abastecimiento de agua	11	14	16	20	61
OTL	12	28	13	7	60
Servicios de igualdad	20	48	13	8	89
Archivos municipales	32	18	12	7	69
Total	**527**	**416**	**346**	**407**	**1696**

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

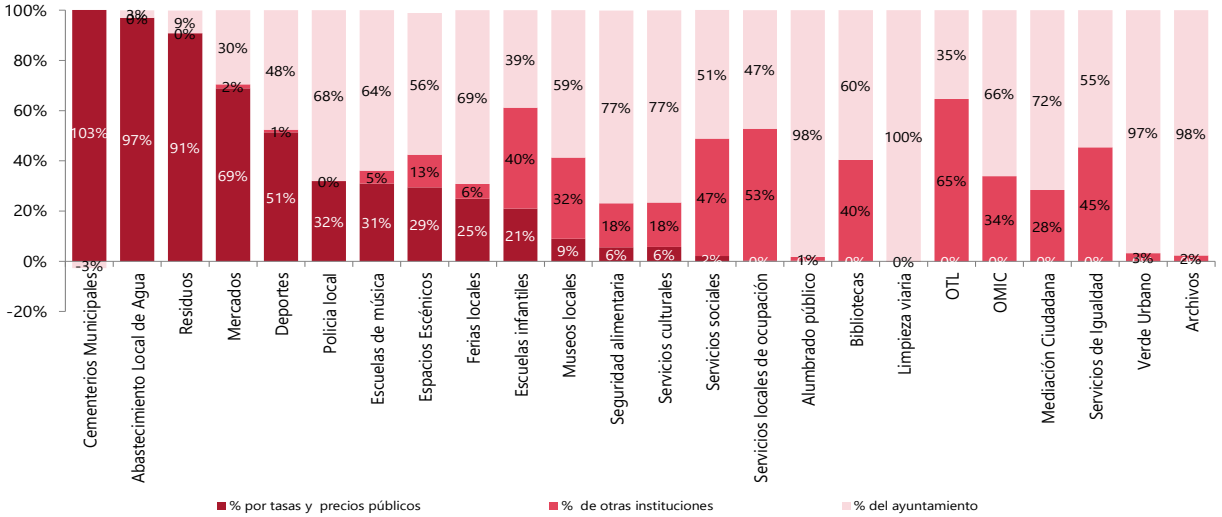
Los valores medios de los indicadores transversales por servicios

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

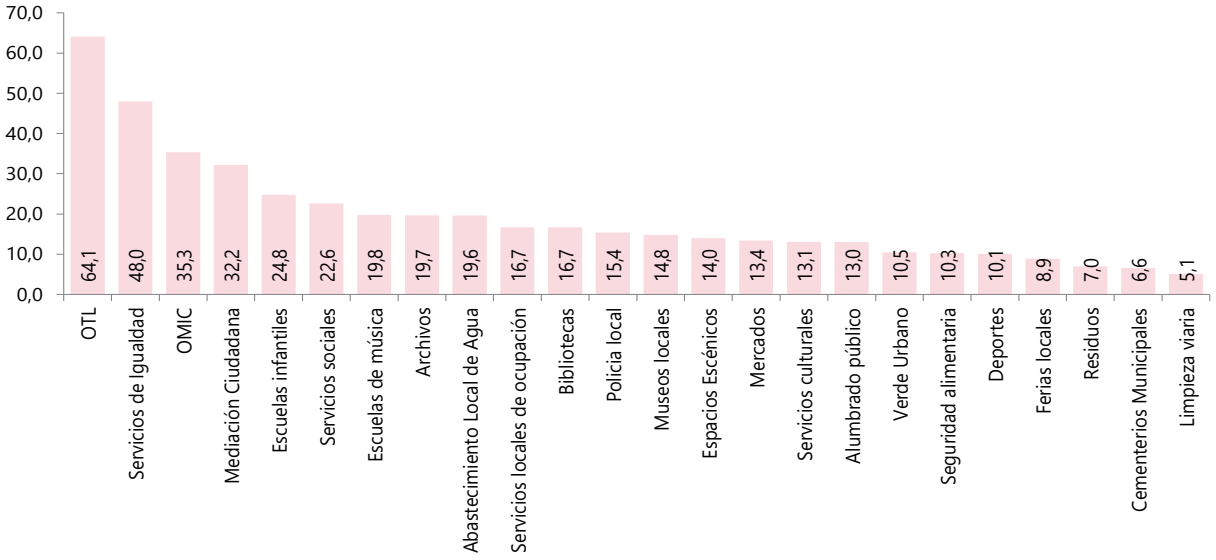
Gasto corriente del servicio por habitante



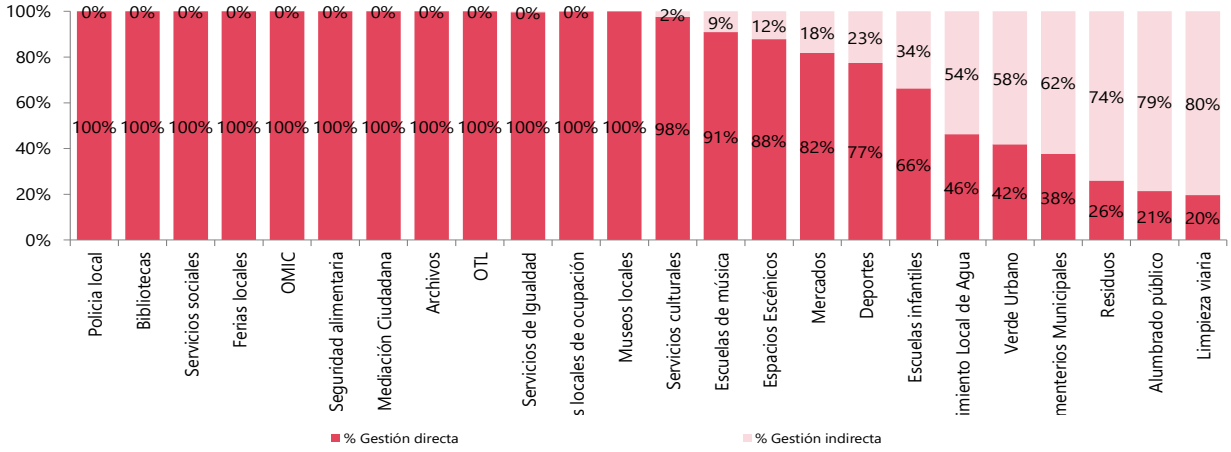
Porcentaje financiación



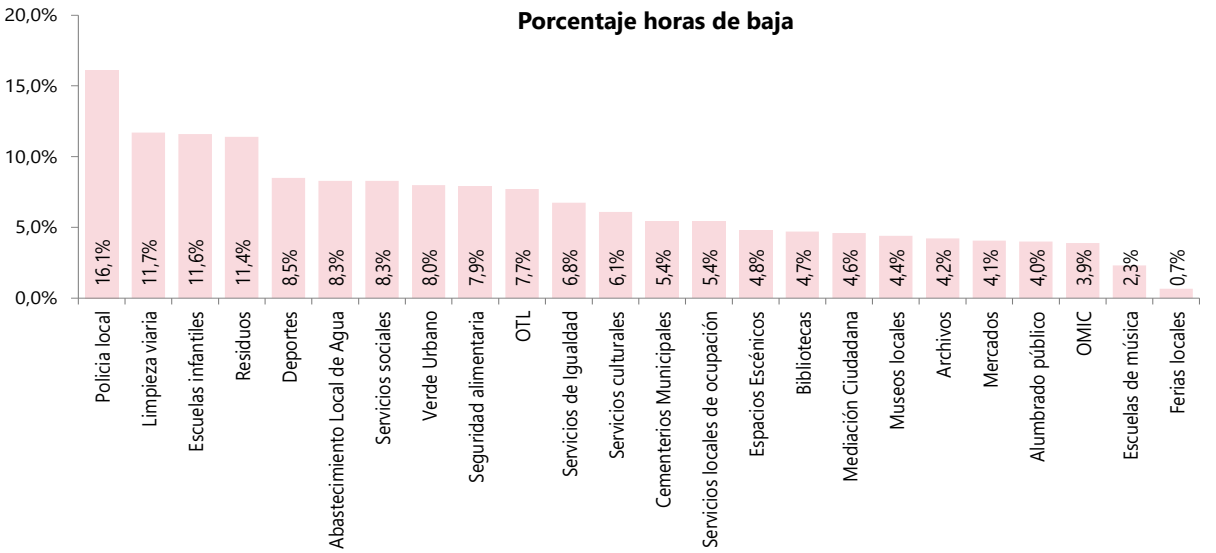
Horas de formación por trabajador



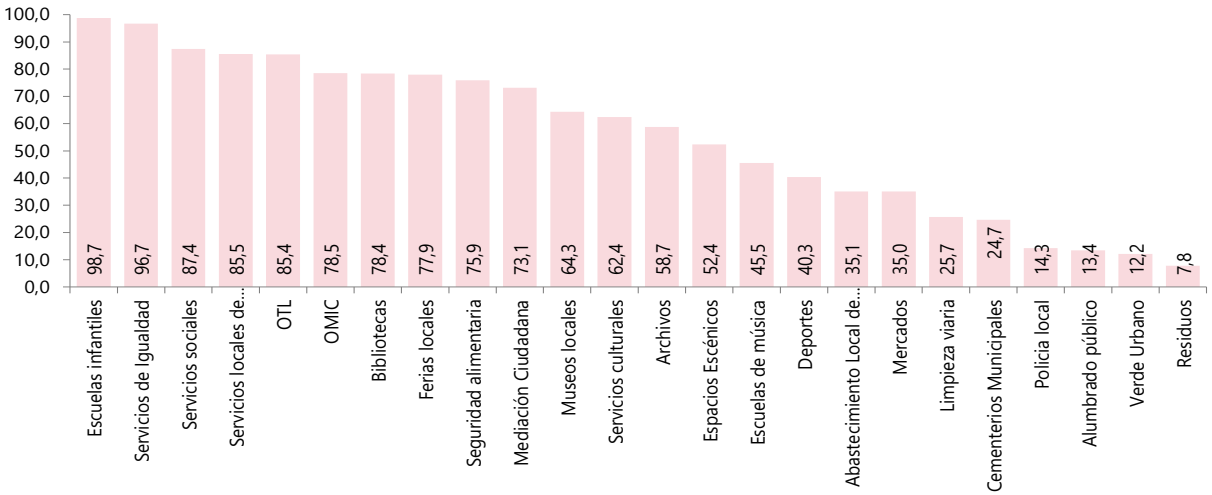
Porcentaje de gestión directa e indirecta



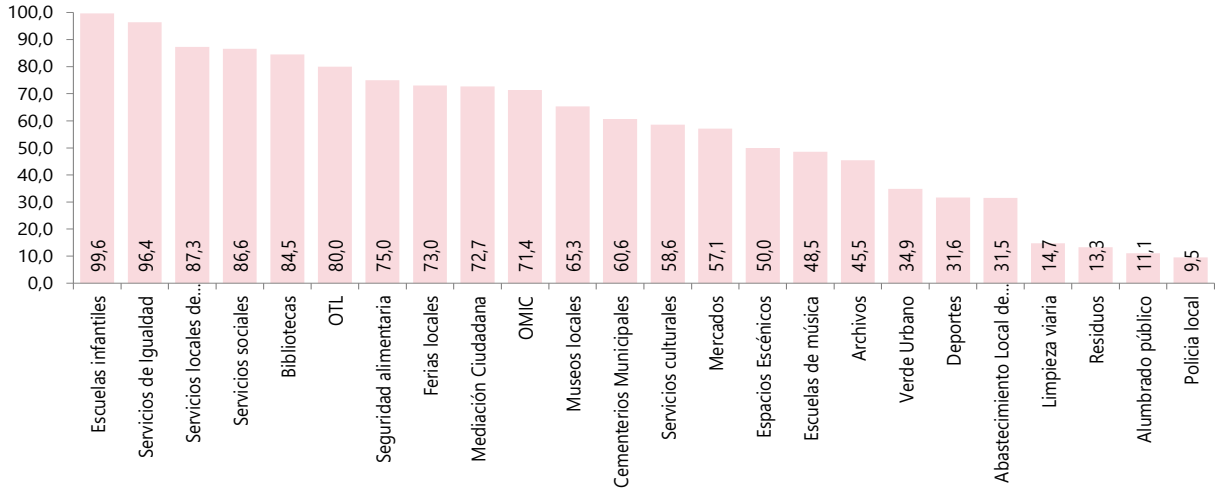
Porcentaje horas de baja



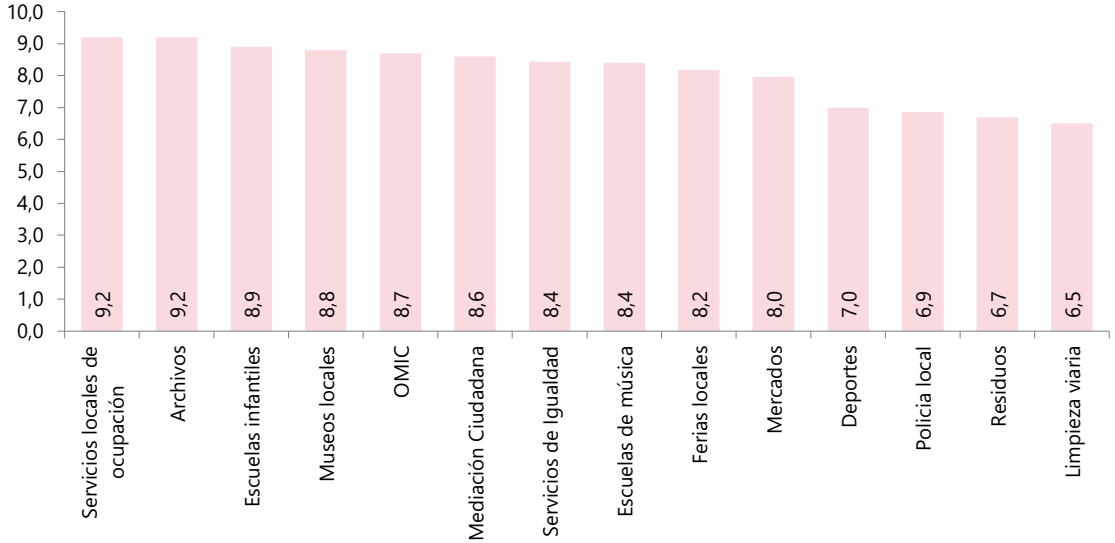
Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores



Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos



Grado de satisfacción



INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ABASTECIMIENTO LOCAL DE AGUA 2023





Informe de los indicadores de abastecimiento local de agua 2023

1. Introducción

2. Análisis de indicadores

3. Análisis comparativo con otros círculos

4. Taller de mejora y participación del CCI

5. Conclusiones y datos más relevantes

1. Introducción

1.1. Contexto

La gestión del abastecimiento de agua es una competencia municipal tal y como se establece en el artículo 25 de la ley 7/1985 reguladora de las Bases de Régimen Local. Esta competencia puede ser gestionada directamente por el ayuntamiento, mediante una empresa municipal, una empresa mixta o en régimen de concesión por una empresa privada.

El conocimiento y la supervisión del funcionamiento de los servicios de abastecimiento de agua es una tarea compleja atendiendo a la gran cantidad y diversidad de los aspectos a tratar que comprenden desde la calidad sanitaria del agua pasando por las condiciones de las instalaciones hasta llegar a aspectos económicos, de gestión de personal, de atención a los abonados y sin olvidar la adecuada planificación de este servicio básico para la ciudadanía.

La definición y el uso de indicadores por los servicios de abastecimiento de agua resulta una herramienta fundamental para los técnicos municipales y para los responsables políticos añadiendo que permite valorar y comparar con otros municipios los puntos críticos y los que pueden ser objeto de mejora.

En la actual situación de sequía se han agravado los problemas relacionados con la pobre inversión en renovación y mejora del servicio de abastecimiento de agua, las dificultades para supervisar la gestión de la red de abastecimiento de agua y, en general, con la valoración de muchos ciudadanos y equipos de gobierno de este servicio básico basada en muchos casos en las situaciones de bonanza.

1.2. Círculo de comparación intermunicipal de abastecimiento de agua

La evaluación de la gestión y funcionamiento del sistema de abastecimiento de agua y la posterior mejora es compleja y una tarea esencial en el actual contexto de cambio climático. Por este motivo desde el Área de Medio Ambiente de la Diputación de Barcelona (actualmente área de Acción Climática y transición energética) se desarrollaron en los años 2018 y 2019 una serie de indicadores (76) calculados a partir de variables (97) de diferentes aspectos del sistema: funcionamiento, materiales de la red, variables económicas, recursos humanos, planeamiento, etc.

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

El Círculo de Abastecimiento de Agua, con la sexta edición realizada este año, continúa consolidando su presencia en los Círculos de Comparación Intermunicipal impulsados por la Diputación de Barcelona como la herramienta y el espacio de encuentro que permite el análisis y puesta en común de estos indicadores de un total de 32 municipios (31 de la provincia de Barcelona y 1 de la demarcación de Tarragona).

1.3. Impacto territorial

La situación de sequía y de emergencia climática actual genera múltiples problemas para los servicios de abastecimiento de agua que han hecho que se acentúe la necesidad de colaboración entre los diferentes ayuntamientos y con los entes supramunicipales para encontrar soluciones a problemas comunes en la gestión diaria de los diferentes servicios y en la relación con la ciudadanía.

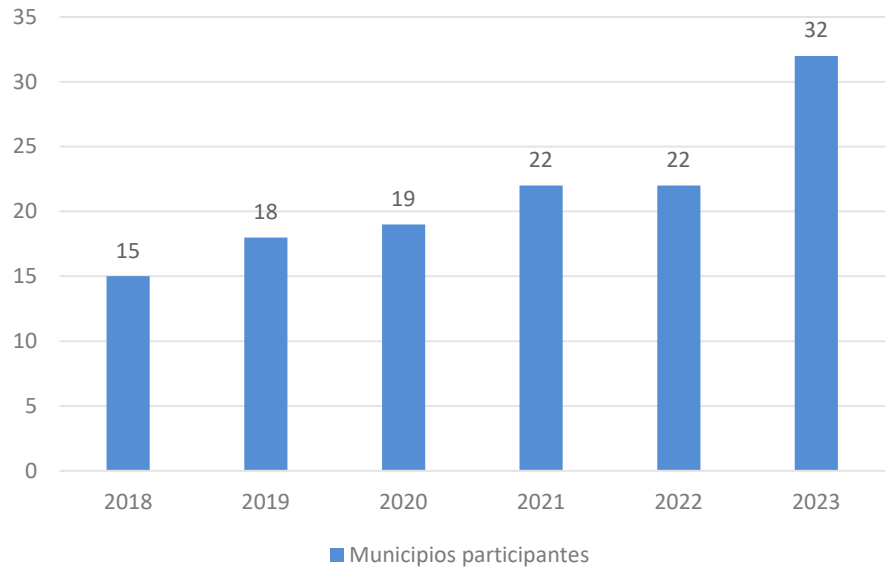


Figura 1. Evolución del número de participantes en el CCI de abastecimiento de agua

En los 31 municipios de la provincia de Barcelona residen 1.183.494 habitantes (28,55% de la demarcación de BCN sin considerar la ciudad de Barcelona). El municipio participante de la provincia de Tarragona representa el 4,7% de la población de la demarcación.

Municipio	Habitantes
Barberà del Vallès	33.322
Canet de Mar	15.010
Castellar del Vallès	25.150
Esparreguera	22.442
Franqueses del Vallès, Les	20.522
Granollers	63.092
Lliçà d'Amunt	16.092
Llinars del Vallès	10.499
Masnou, El	24.181
Moià	6.690
Montmeló	8.825
Montornès del Vallès	16.800
Piera	17.203
Polinyà	8.482
Prat de Llobregat, El	65.516
Puig-reig	4.399

Municipio	Habitantes
Rellinars	923
Rubí	80.044
Sabadell	218.300
Sant Andreu de la Barca	26.910
Sant Andreu de Llavaneres	11.831
Sant Celoni	18.479
Sant Cugat del Vallès	97.530
Sant Pol de Mar	5.791
Santa Eulàlia de Ronçana	7.846
Santa Maria de Palautordera	9.872
Santa Perpètua de Mogoda	25.928
Terrassa	225.277
Vacarisses	7.460
Vendrell (El)	39.601
Vic	48.364
Vilafranca del Penedès	40.714

Tabla 1. Municipios participantes en la 6a. edición del CCI de agua (datos INE 1 enero de 2023)

En el mes de septiembre se ha realizado el Taller de mejora del círculo donde, como en cada edición, se han presentado los principales resultados y se ha desarrollado el espacio de intercambio de experiencias y de debate.

Este año se ha incorporado la metodología "Acierta cual es el tuyo" donde en grupos reducidos se evalúa el conocimiento de los servicios de agua presentando a "ciegas" una selección de los indicadores de diferentes municipios de forma que los técnicos puedan identificar cual es el suyo.

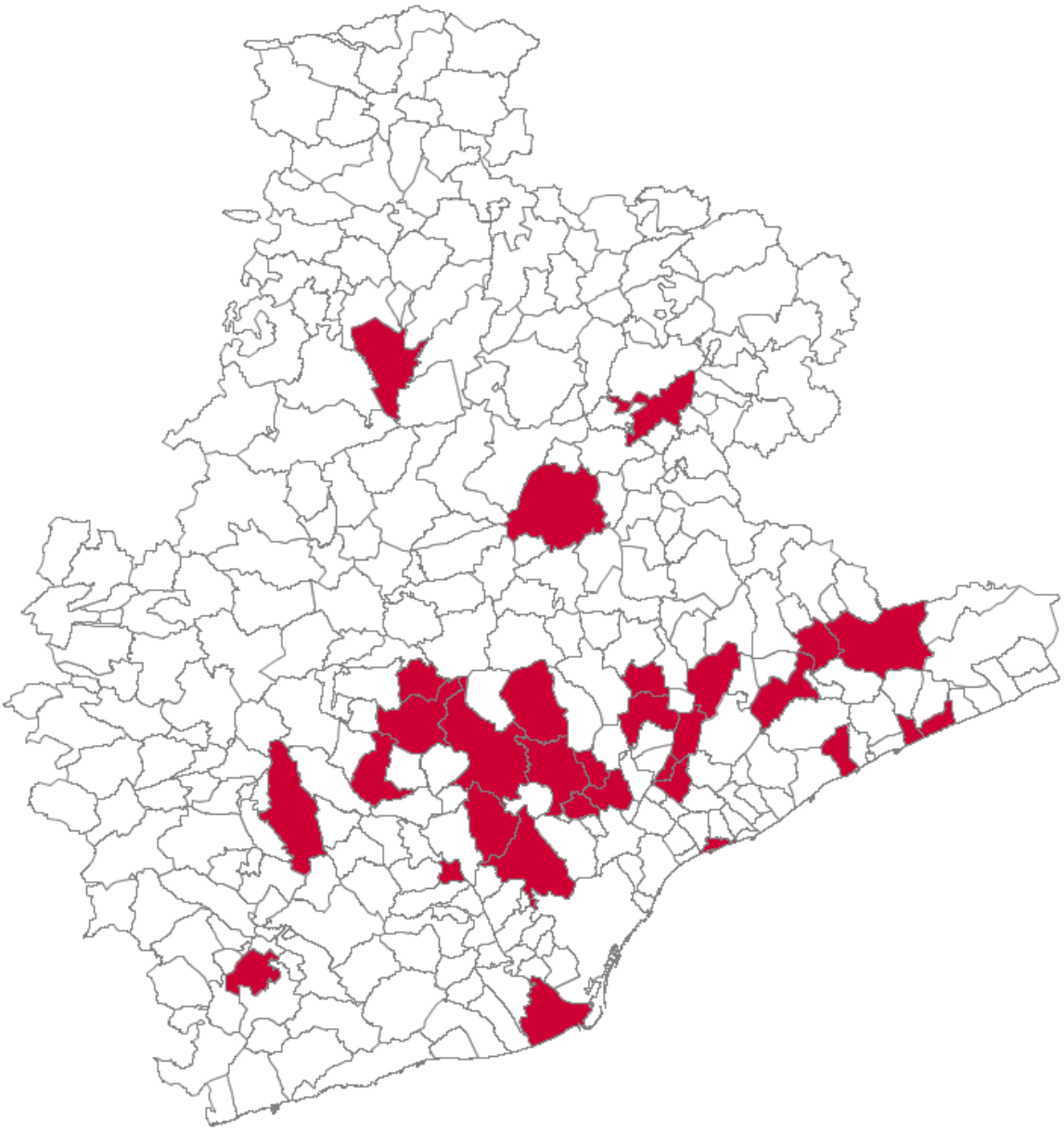


Figura 2. Mapa de los municipios participantes de la provincia de Barcelona en la 6ª edición del Círculo de comparación intermunicipal de abastecimiento de agua

2. Análisis de indicadores

2.1. Contexto

El análisis y comparación de los diferentes servicios de abastecimiento de agua se realiza a partir de los datos del último ejercicio completo (año 2023) que permiten calcular 76 indicadores de diferentes temas que van desde aspectos básicos como el rendimiento de la red y los diferentes costes hasta las herramientas de planificación disponibles.

Para facilitar la lectura y para una mejor comprensión de los datos, la información de los 76 indicadores se estructura en cuatro apartados, correspondientes a cuatro vectores de análisis. El objetivo es ofrecer una visión más ajustada a la casuística y singularidades del sector:

- **Servicios de abastecimiento de agua** donde se analiza el contexto del servicio en función del tipo de gestión y de la tipología de los usuarios abastecidos.
- **Estado de las instalaciones y calidad del servicio** donde se evalúa la eficiencia de las instalaciones y la calidad del servicio prestado.
- **Gestión de los recursos humanos y económicos** donde se valoran diferentes aspectos de la gestión de los recursos humanos, materiales y económicos que se destinan a las actividades relacionadas con el servicio.
- **Planificación del servicio** donde se analiza el grado de planificación de los servicios de abastecimiento de agua de los municipios participantes.

2.2. Servicios de abastecimiento de agua

En este vector se analizan en primer lugar los diferentes modelos de gestión en función de la población de los municipios participantes. Se analizan a continuación las tipologías de usuarios del servicio y, finalmente, el uso que estos usuarios hacen del agua como recurso suministrado. Así pues, los indicadores analizados en este vector son los siguientes:

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

El servicio de abastecimiento de agua es un servicio público de titularidad municipal que puede ser gestionado directamente por el ayuntamiento, de forma indirecta mediante la concesión a un operador externo o con una gestión mixta efectuada por una empresa constituida por el ayuntamiento y un operador externo.

El ayuntamiento es quien determina la forma en que se presta el servicio de abastecimiento de agua dentro de las admitidas por la legislación vigente. En los gráficos siguientes se presentan el porcentaje de municipios participantes con cada tipo de gestión y un análisis por franjas de población.

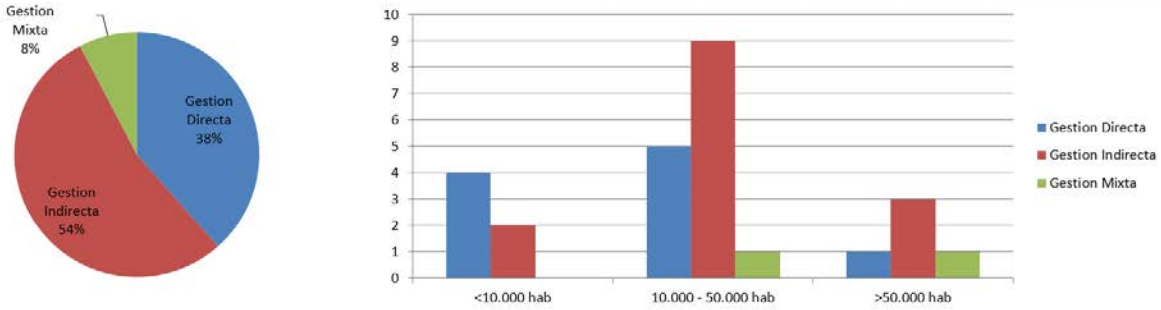


Figura 3. Población y modelo de gestión

54% con gestión indirecta

En primer lugar, hay que tener en cuenta la gran dispersión de la población de los 32 municipios participantes que va desde los 923 habitantes del municipio menor hasta los 225.277 habitantes del mayor y las diferentes casuísticas de los servicios.

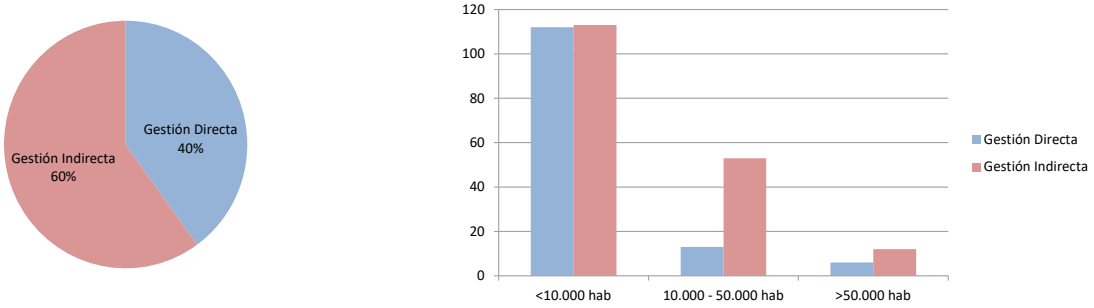


Figura 4. Población y modelos de gestión. Datos ACA 2024

Para comparar con la situación en el conjunto de la provincia de Barcelona se presenta un gráfico con los municipios de ésta y el modelo de gestión (excluyendo Barcelona ciudad). Hay que advertir que la Agencia Catalana del Agua sólo considera la gestión directa y la gestión indirecta (engloba la indirecta y la mixta) en el listado de precios del agua por municipio.

Se puede apreciar como los resultados obtenidos en los municipios participantes del Círculo de abastecimiento de agua no se alejan del comportamiento global de los municipios de la provincia. En los municipios menores de 10.000 habitantes hay una cierta paridad entre gestión directa e indirecta mientras que en los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes la gestión indirecta es mayoritaria. En los municipios mayores de 50.000 habitantes también la gestión indirecta es predominante, pero en la provincia de Barcelona esta distribución está sesgada por el tipo de gestión en el área metropolitana (gestionada por una empresa participada por la AMB).

Sin embargo, la finalización en los próximos años de muchas concesiones de los servicios de abastecimiento puede hacer cambiar este escenario en función de la voluntad política de cada ayuntamiento.

Los municipios con gestión indirecta representan un 54% de los participantes en el Círculo lo que es un valor similar al del conjunto de la provincia de Barcelona (60%).

Municipios con gestión indirecta	Duración media de los contratos de concesión	Porcentaje ejecutado (media)
14	41,25 años	73,58%

Municipios que superan el plazo de concesión	2
Municipios con el 90% ejecutado	4

Tabla 2. Duración y porcentaje ejecutado del contrato de concesión

73,58% del contrato de concesión ejecutado

En estos casos destaca el hecho que, de media, ya se han ejecutado casi tres cuartas partes de los contratos de concesión. En algunos casos incluso ya se ha rebasado el 100% de su duración, y en otros se supera el 90% ejecutado. Este factor se tiene que considerar porque indica que buena parte de los participantes tendrán que decidir en los próximos años si renuevan la concesión del servicio de agua o bien optan por otro tipo de gestión.

En cuanto a la duración media del contrato de concesión ésta es de 41,25 años. De acuerdo con los cambios normativos en la ley de contratos del sector público este valor bajará de forma significativa en las próximas renovaciones o nuevas concesiones del servicio tendiendo a ir a valores más próximos a los 25 años si las nuevas concesiones incorporan inversiones de renovación y mejora de las instalaciones de la red de abastecimiento en el pliego de condiciones. En caso de que se trate de concesiones que no contemplen inversiones por el gestor externo, el plazo para las nuevas concesiones sería de 5 años en el caso más estricto.

Otro de los factores descriptivos del servicio que se valora para analizar su gestión es la tipología de usuarios presentes en los municipios. Se han diferenciado 4 tipos de usuarios o sectores en función de los usos del agua:

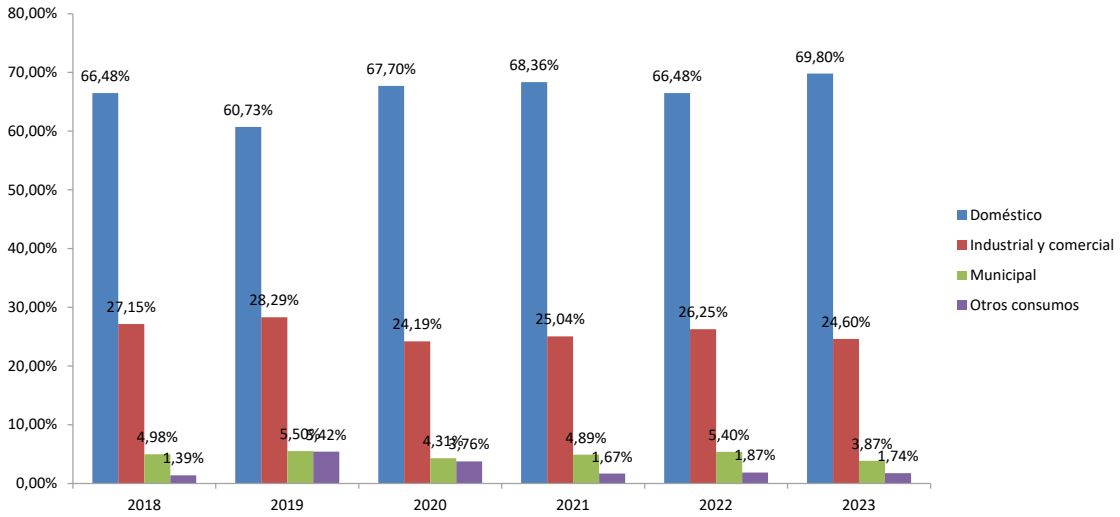


Figura 5. Evolución del consumo de agua de cada sector entre los años 2018 y 2023

69,80% del consumo para a usos domésticos

Como puede observarse en el gráfico, el grueso del consumo de agua corresponde al sector doméstico, suponiendo en términos globales más de dos tercios del consumo total en los seis años de estudio (a excepción del 2019). También puede apreciarse como los datos en este sentido son bastante constantes.

En cuanto al consumo industrial y comercial supone un 24,60% del consumo total, mientras que el agua destinada a usos municipales representa un 3,87%. Por último, el resto de los consumos no contemplados en los otros sectores como puede ser el consumo agrícola suponen un 1,74%.

Además de la tipología de usuarios del servicio se analiza si éstos consumen el agua de forma responsable. Dos de los indicadores previstos para determinar este hecho son **el consumo diario doméstico por habitante y el consumo diario por habitante**. Con el primero se dispone de la media de litros de agua consumida diariamente por cada habitante para usos domésticos y con el segundo se dispone del consumo diario por habitante sin discriminar entre los diferentes usos. Se presentan a continuación los resultados obtenidos por cada municipio:

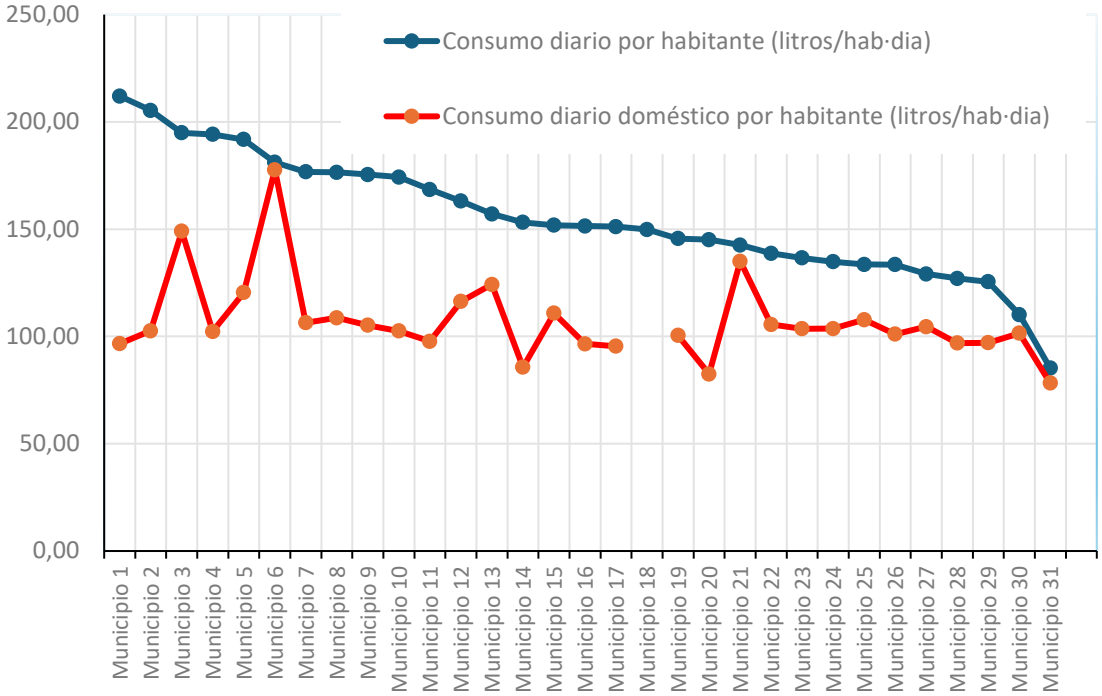


Figura 6. Consumo diario doméstico por habitante i consumo diario por habitante en los municipios participantes en el Círculo de abastecimiento de agua que han introducido los datos en la encuesta

103,37 l/hab. y día
Media de consumo doméstico

Los valores del consumo diario doméstico por habitante oscilan entre 78,2 l/hab. y día y 177,7 l/hab. y día, con 103,37 l/hab. y día de media. Estos resultados recogen estrictamente los usos domésticos. No obstante, para valorar las diferencias entre un municipio y otro hay que tener en cuenta tanto el uso responsable que los habitantes hacen del agua en cada caso como la tipología de viviendas, es decir, si se trata mayoritariamente de bloques de pisos o bien de urbanizaciones, casas con piscina, etc.

Hay que remarcar que el escenario de sequía ha concienciado a la población en la reducción del consumo, y se puede apreciar un descenso de la media de consumo respecto a la de los participantes del círculo del año 2022 (107,55 l/hab. y día).

Media de consumo
148,12 l/hab. y día

Por otro lado, los valores del consumo diario por habitante oscilan entre 85,2 l/hab. y día y 212,0 l/hab. y día, con 148,12 l/hab. y día de media. La diferencia entre los dos indicadores refleja la importancia del resto de sectores respecto al sector doméstico.

Por ejemplo, en el caso más extremo hay mucha diferencia de un indicador al otro debido a que el sector industrial representa el 46,2% del consumo anual del municipio. En el otro extremo está el caso donde hay poca diferencia entre los dos indicadores que corresponde a un municipio con escaso sector industrial y comercial y donde el consumo de agua lo realiza, en casi su totalidad, la población residencial en el núcleo urbano y en las urbanizaciones dispersas por el término municipal.

0,32% de media de consumo proveniente de recursos no convencionales

Además, para evaluar el esfuerzo e implicación por parte de las entidades gestoras del servicio en la reducción del consumo de agua proveniente de las fuentes habituales se presenta a continuación la proporción de agua consumida proveniente de recursos no convencionales. Se entienden por recursos no convencionales las aguas no aptas para consumo humano que sustituyen al consumo de la red de agua potable, como por ejemplo agua proveniente de recursos freáticos o aguas reutilizadas y que se destinan, por ejemplo, a riego y limpieza viaria. Los resultados obtenidos son los siguientes:

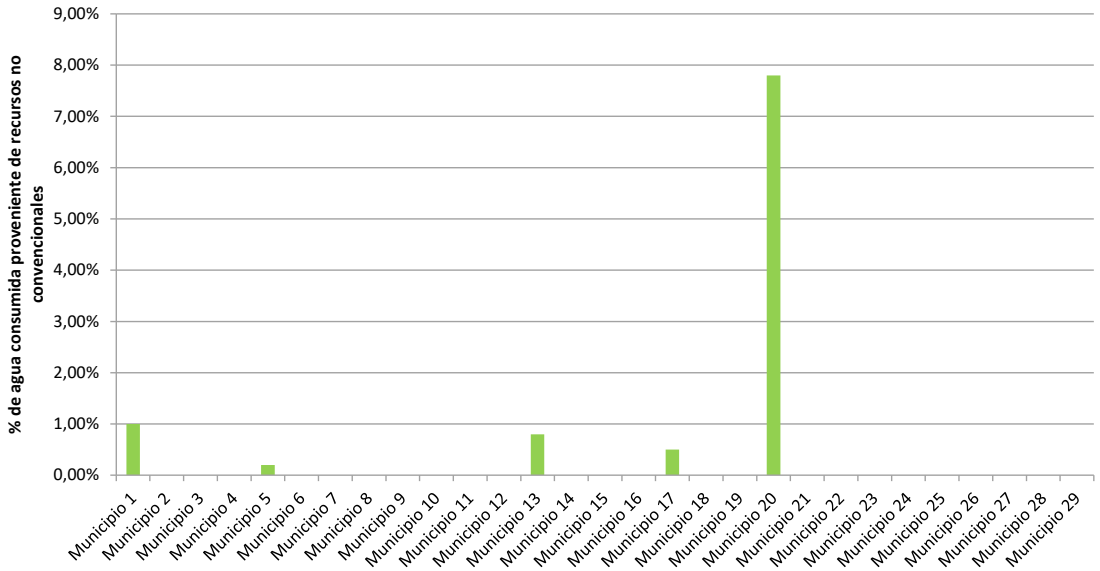


Figura 7.Porcentaje de agua consumida proveniente de recursos no convencionales respecto al total de agua consumida durante el año

La utilización de estos recursos no convencionales permite reducir el consumo de agua proveniente de los recursos hídricos habituales y así minimizar los impactos sobre el medio teniendo en cuenta el contexto actual de cambio climático. No obstante, como se puede observar en el gráfico, solo 5 de los 32 participantes consumen agua proveniente de recursos no convencionales, con un máximo de un 7,8%.

2.3. Estado de las instalaciones y calidad del servicio

En este segundo vector se evalúan factores claves del servicio de abastecimiento de agua como son la eficiencia y la densidad de la red, el grado de envejecimiento de las instalaciones tanto para distribuir el agua como para medir los caudales de agua consumidos por los usuarios y la calidad del servicio que se les ofrece. Teniendo en cuenta estas premisas, los indicadores trabajados en este vector son los siguientes:

- Eficiencia de las instalaciones: porcentaje de rendimiento de la red y densidad de la red; porcentaje de abastecimiento de agua producida con recursos propios y consumo energético en la producción de ésta; porcentaje de agua bombeada y consumo energético en la distribución por m^3 de agua consumida.

- Estado de las instalaciones: porcentaje de la red en baja con material no óptimo, porcentaje de abonados con contadores de más de 15 años, porcentaje de abonados con telelectura y densidad de contadores sectoriales.
- Calidad del servicio: tiempo medio de respuesta para asistir fugas, porcentaje de interrupciones no programadas y número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes.

El **rendimiento de la red** es uno de los indicadores más importantes en el servicio de abastecimiento de agua y permite identificar claramente la eficacia de las instalaciones destinadas a la distribución del agua. Se calcula como el cociente entre el volumen de agua consumida por los abonados del servicio y el volumen de agua registrada introducida en el sistema restando los caudales suministrados a otros municipios.

Cuanto mayor es el valor de este indicador menor cantidad de agua se pierde en el sistema por fugas, subcontajes, hurtos, consumos en acometidas sin contadores, purgas asociadas a reparaciones, averías, etc.

Se muestran a continuación los resultados obtenidos por los participantes que han facilitado los datos necesarios para calcular este indicador.

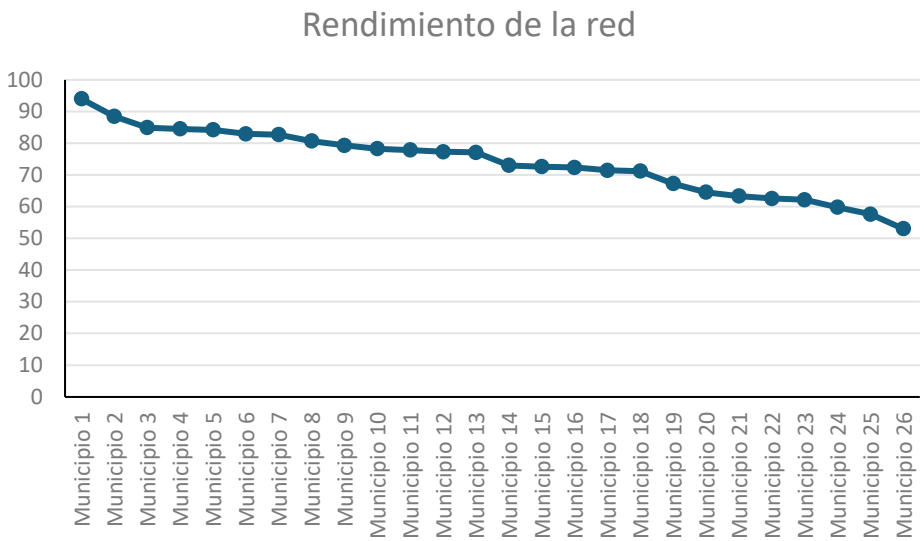


Figura 8. Rendimiento de la red de distribución de agua de los municipios participantes (2023)

En el gráfico se aprecia como parte de los municipios participantes tienen bajos rendimientos de la red (inferiores al 60%), lo que supone que de cada 10 litros de agua que se introducen en la red se pierden más de 4 litros ya sea en forma de fugas, subcontajes, hurtos, etc. Esta baja eficiencia supone no sólo un derroche de recursos hídricos sino también unas pérdidas económicas por parte del servicio y un mayor gasto energético para la captación y tratamiento de agua.

109,9 abonados/km red de distribución

En estos casos hay que valorar la densidad de la red de abastecimiento, puesto que la mayoría de estos municipios presentan densidades inferiores a los 70 abonados por cada km de red teniendo en el caso más extremo una densidad de 30,3 abonados por km de red. Estas densidades corresponden a municipios con redes rurales o con un alto porcentaje de la población residente en urbanizaciones.

77,75% de rendimiento de la red

En cambio, otros municipios presentan unos rendimientos bastante satisfactorios, con valores por encima del 85%. Además, analizando la progresión de los datos a lo largo de estos 6 años, en algunos casos se observa una consolidación de los datos y una cierta tendencia a la mejora del rendimiento.

Otro de los factores fundamentales en el momento de evaluar la eficiencia de la red es conocer el consumo energético necesario para hacer funcionar el conjunto del sistema de abastecimiento, desde la captación del agua, pasando por el tratamiento de potabilización hasta la distribución del agua por la red de abastecimiento.

Hay que diferenciar entre el **consumo energético en la producción por m³ de agua producida con recursos propios** que está asociado a la extracción y tratamiento de agua y el **consumo energético en la distribución por m³ de agua consumida** que corresponde al consumo debido a la distribución de agua desde los depósitos hasta las acometidas de los usuarios y que está asociado a bombeos para salvar desniveles y dar suficiente presión al agua para que llegue correctamente a los abonados. Se muestran a continuación los resultados obtenidos por cada municipio en cuanto a consumo energético en la producción y el porcentaje de abastecimiento de agua con recursos propios:

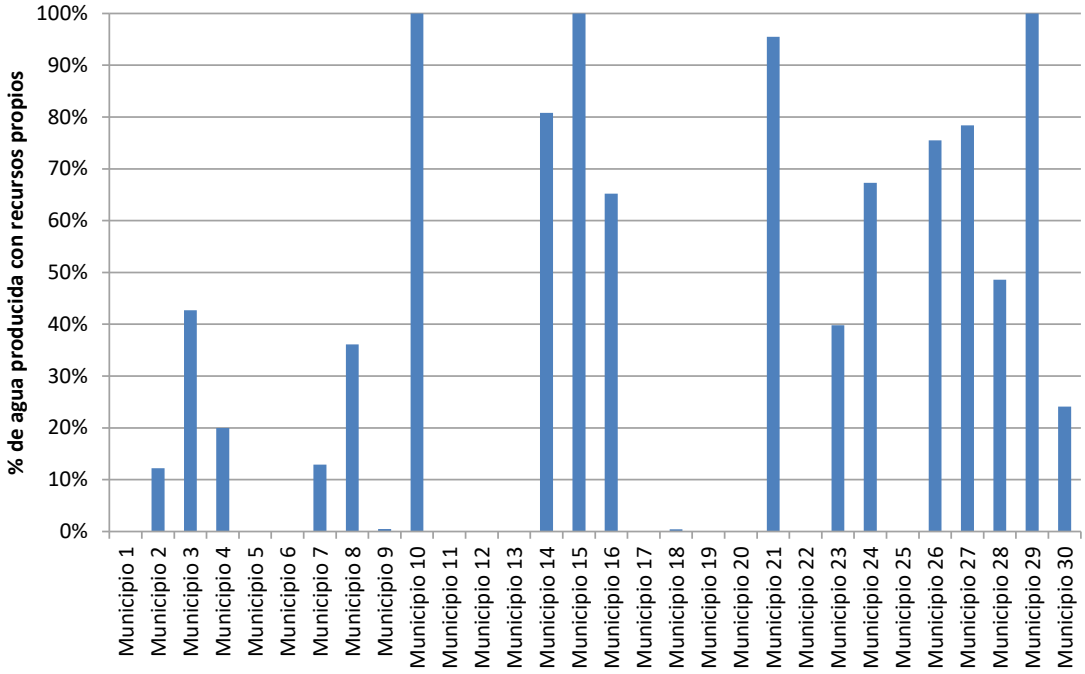


Figura 9. Porcentaje de abastecimiento de agua con recursos propios

(Los municipios sin representación gráfica en la figura 9 compran toda el agua en alta)

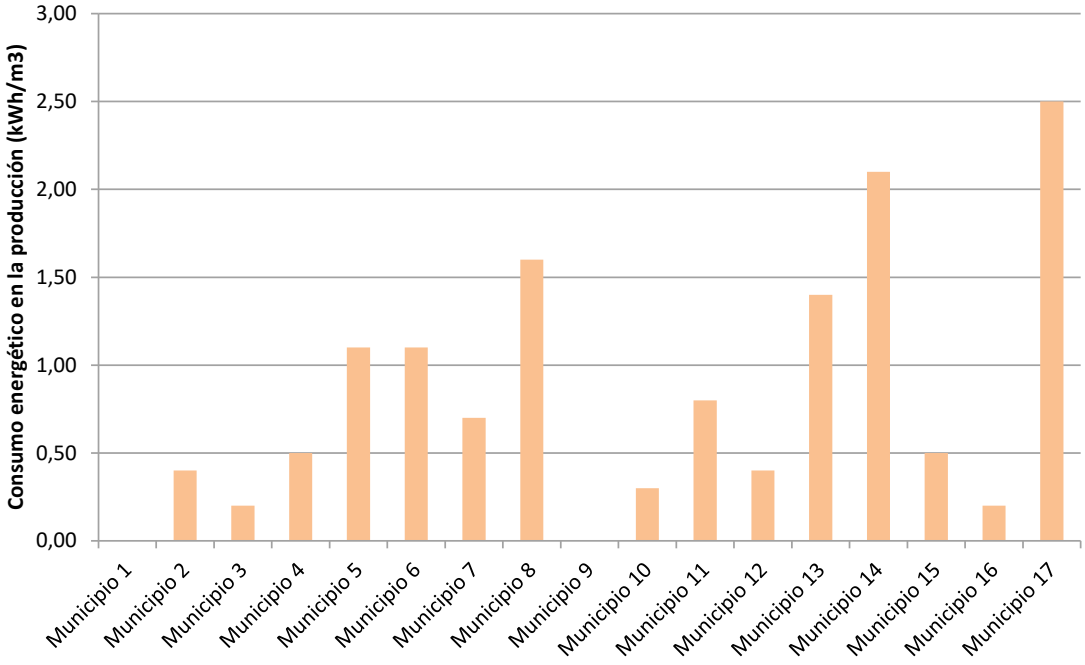


Figura 10. Consumo energético en la producción de agua con recursos propios

(No se dispone de este dato para los municipios sin representación gráfica en la figura 10)

El agua producida con recursos propios proviene de aquellos disponibles en el municipio como son pozos, minas, fuentes y captaciones de agua superficial o de captaciones de agua en otros municipios, pero de titularidad del municipio en cuestión.

32,28% de abastecimiento con recursos propios

En función de las particularidades de cada municipio y de la posibilidad de conexión a redes supramunicipales se tiene una gran variedad en la proporción de abastecimiento con recursos propios. Se puede apreciar en la figura 9 como 11 de los municipios participantes compran toda el agua en alta y en 2 municipios los recursos propios son poco significativos.

0,99 kWh/m³ de consumo energético en la producción

En los casos en que no se produce agua con recursos propios no hay consumo energético asociado a la producción. En cambio, en los casos donde si se produce agua con recursos propios, el consumo energético oscila entre 0,03 y 2,49 kWh/m³, sin que se observe una correlación significativa entre la mayor proporción de abastecimiento con recursos propios y el menor consumo energético por m³ de agua producida con recursos propios.

Las características de cada municipio son las que implican un mayor o menor consumo energético en la producción de agua en función de la profundidad de los pozos, la eficiencia de los equipos empleados, la necesidad de bombeo en función de la orografía del término municipal y las características del agua cruda que puede requerir un tratamiento de potabilización más o menos complejo.

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

22,22% de agua bombeada respecto a la registrada

El porcentaje de agua bombeada se refiere sólo al consumo de los equipos de bombeo de la red en baja, excluyendo los bombeos internos de las plantas de tratamiento y los bombeos de la red en alta.

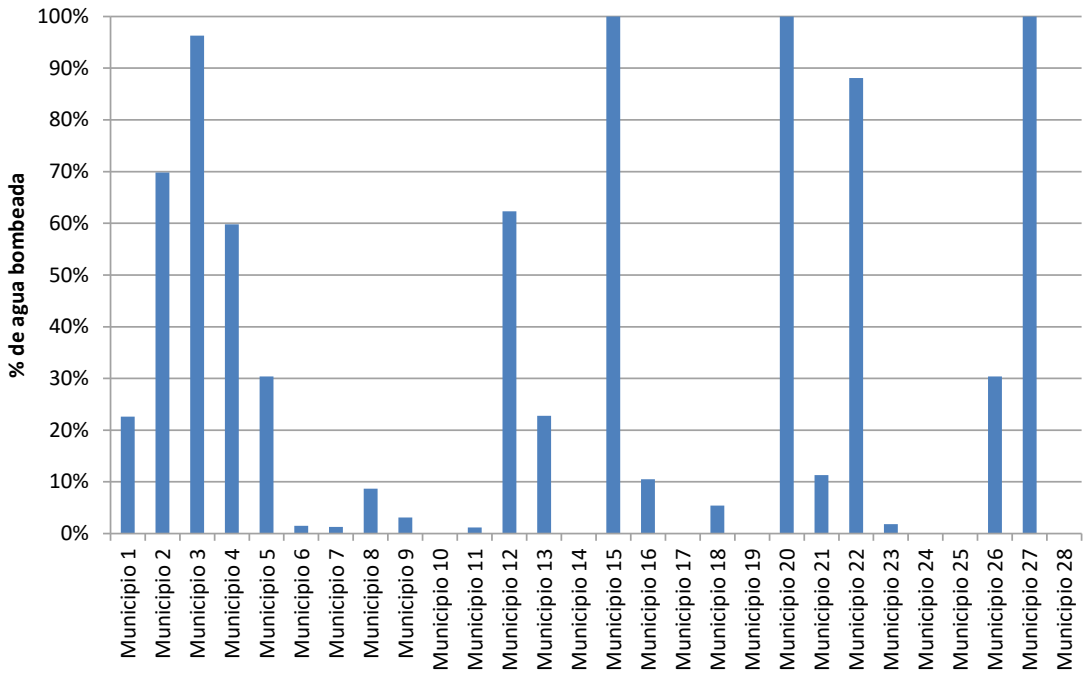


Figura 11. Porcentaje de agua bombeada

(No se dispone de este dato para los municipios sin representación gráfica en la figura 11)

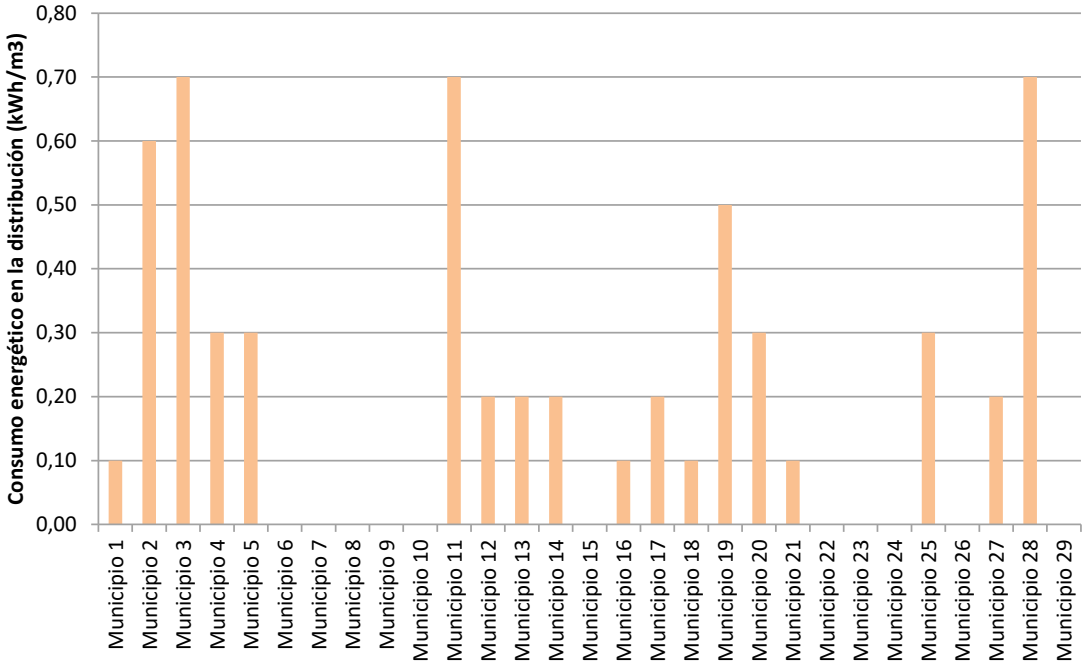


Figura 12. Consumo energético en la distribución por m^3 de agua distribuido

(No se dispone de este dato para los municipios sin representación gráfica en la figura 12)

Como se puede observar en los gráficos, no todos los municipios bombean agua para la distribución en baja. En aquellos municipios donde los depósitos de cabecera están a una cota mayor que los abonados se puede distribuir el agua por gravedad. En aquellos con una orografía más compleja son necesarios equipos de bombeo para suministrar suficiente presión al agua de forma que llegue adecuadamente a los usuarios.

0,21 kWh/m^3 de consumo energético en la distribución

Las características de cada municipio respecto a la orografía, distribución de la población, densidad y trazado de la red de distribución y localización de los depósitos tanto de cabecera como de distribución son las que marcan un mayor o menor consumo energético en la distribución de forma que es un parámetro propio de cada municipio y con escasas posibilidades de ser modificado sin la construcción de nuevas infraestructuras como depósitos a una cota más alta.

Por el contrario, existen una serie de factores que afectan al rendimiento de la red y donde los gestores de la red pueden incidir para mejorarlo cómo son el estado de las instalaciones, las características y antigüedad de las tuberías y la existencia de medidores de caudal sectoriales. Uno de los indicadores incluidos en el círculo de comparación Intermunicipal de abastecimiento local de agua es el **porcentaje de la red en baja con materiales no óptimos** que da una buena idea de las tuberías que deben renovarse puesto que se incluyen las de plomo, hierro, fibrocemento o PVC no alimentario que por su antigüedad y características acostumbran a ser las que sufren un mayor porcentaje de fugas y averías.

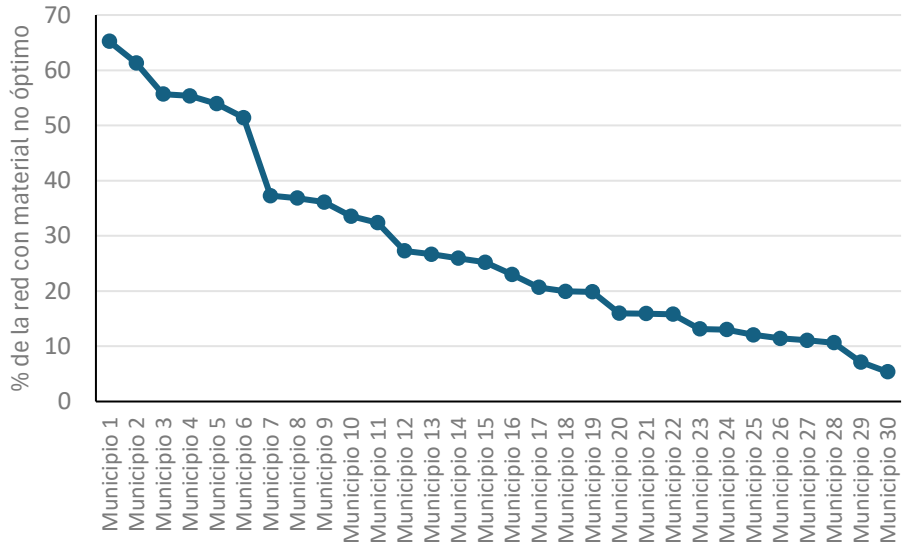


Figura 13. Porcentaje de la red con material no óptimo en los municipios participantes en el Círculo de agua que han entrado datos en la encuesta

29,93% de la red con material no óptimo

En general, los materiales considerados actualmente no óptimos si lo eran cuando se instalaron, pero los avances tecnológicos y los mayores controles en la calidad sanitaria del agua de consumo los han convertido en obsoletos. En algunos casos como el plomo se ha demostrado claramente su toxicidad con lo que debe ser sustituido en su totalidad. Otros materiales problemáticos son el PVC y el fibrocemento que por sus características y la antigüedad de las tuberías pueden presentar un alto porcentaje de fugas. Además, en el caso del fibrocemento se tienen que considerar los riesgos sanitarios para los operarios en el momento de las reparaciones puesto que se genera polvo que contiene fibras de amianto.

Se puede apreciar que la desviación de los datos es bastante importante existiendo municipios con un porcentaje mayor del 50% con material no óptimo y superando más de la mitad el 25%. Son valores relevantes puesto que las tuberías de estos materiales son las que suelen generar más problemas y urge su renovación progresiva.

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

	Porcentaje de abonados con contadores de más de 15 años	Porcentaje de abonados con telelectura
Valor mínimo Círculo 2023	0,85% (no se valoran los que no aportan datos)	0%
Valor máximo Circulo 2023	75,0%	99,7%
Municipios por debajo del 15%	8 (sin valorar los que no aportan datos)	22
Municipios por encima del 50%	4	4
Media Círculo 2023	17,4 %	14,1 %

Tabla 3. Porcentaje de abonados con contadores de más de 15 años y porcentaje de abonados con telelectura

En cuanto a la antigüedad del parque de contadores, la media obtenida no es un valor muy elevado y sólo 4 de los 32 municipios tienen más de la mitad de los contadores de más de 15 años. No obstante, es importante continuar mejorando estos resultados porque supone más vulnerabilidad en sufrir subcontajes y, en consecuencia, errores en la facturación.

La orden ministerial ICT/155/2020 establece que los contadores tienen una vida útil de 12 años (anexo III, apartado 4) con lo que es obligatorio renovar el parque de contadores antiguos.

Por otro lado, en cuanto al despliegue de la telelectura, todavía es bastante limitado, dado que 22 de los 32 participantes se encuentran por debajo del 15% de los abonados con telelectura. Por el contrario, algunos municipios concretos han realizado una inversión importante en este aspecto y ya disponen de un despliegue de la telelectura muy relevante, llegando 3 de ellos a una implantación superior al 90%.

Aun así, para evaluar la efectividad en la detección de eventuales fugas o hurtos en la red de abastecimiento, hay que tener en cuenta también la **densidad de contadores sectoriales por cada 100 km de red en baja**. Los contadores sectoriales miden los caudales de agua introducidos en un sector concreto de la red con lo que con los consumos de los abonados en este sector se pueden calcular balances hidráulicos y detectar posibles discrepancias.

Además, la instalación de contadores sectoriales se asocia a válvulas de sectorización que permiten realizar interrupciones del servicio más eficaces de forma que afectan a un menor número de abonados y que permiten perder menos agua al purgar ese sector. En la siguiente tabla se recogen los principales resultados obtenidos para este indicador:

	Densidad de contadores sectoriales por cada 100 Km de red
Valor mínimo Círculo 2023	0
Valor máximo Círculo 2023	64,1
Municipios por debajo de 10 cont./km	14
Municipios por encima de 15 cont./km	8
Media Círculo 2023	11,72

Tabla 4. Densidad de contadores sectoriales por cada 100 km de red

Cómo se puede ver en la tabla 4, a pesar de que sólo 8 de los 32 participantes cuentan con más de 15 contadores sectoriales por cada 100 km de red, la media de contadores sectoriales por cada 100 km de red se sitúa en los 11,7 contadores por km de red. Este valor es similar al del círculo anterior (11,9) y no se detectan variaciones significativas a pesar de haber pasado de 22 participantes a 32. El valor máximo de esta edición llega a los 64,1 contadores por cada 100 km de red.

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

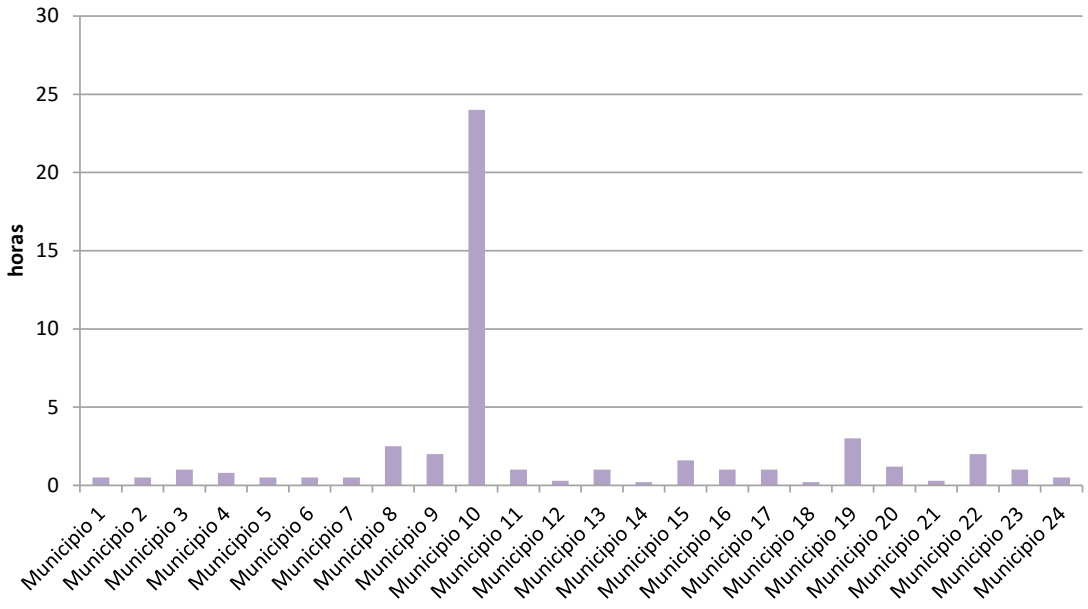


Figura 14. Tiempo medio de respuesta para asistir fugas

1,96 horas de respuesta para asistir fugas

Como se puede observar en el gráfico, en general la mayoría de los municipios se encuentran por debajo de la franja de 1 hora. Hay un caso concreto donde se superan bastante las 2 horas de media al dar respuesta desde que se notifica una fuga que es el que sube la media (excluyendo a este municipio el tiempo de respuesta medio se situaría en 1 hora). Uno de los objetivos del servicio de abastecimiento de agua es reducir al máximo este tiempo de respuesta para limitar el agua derrochada durante las fugas y minimizar las molestias por los ciudadanos.

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

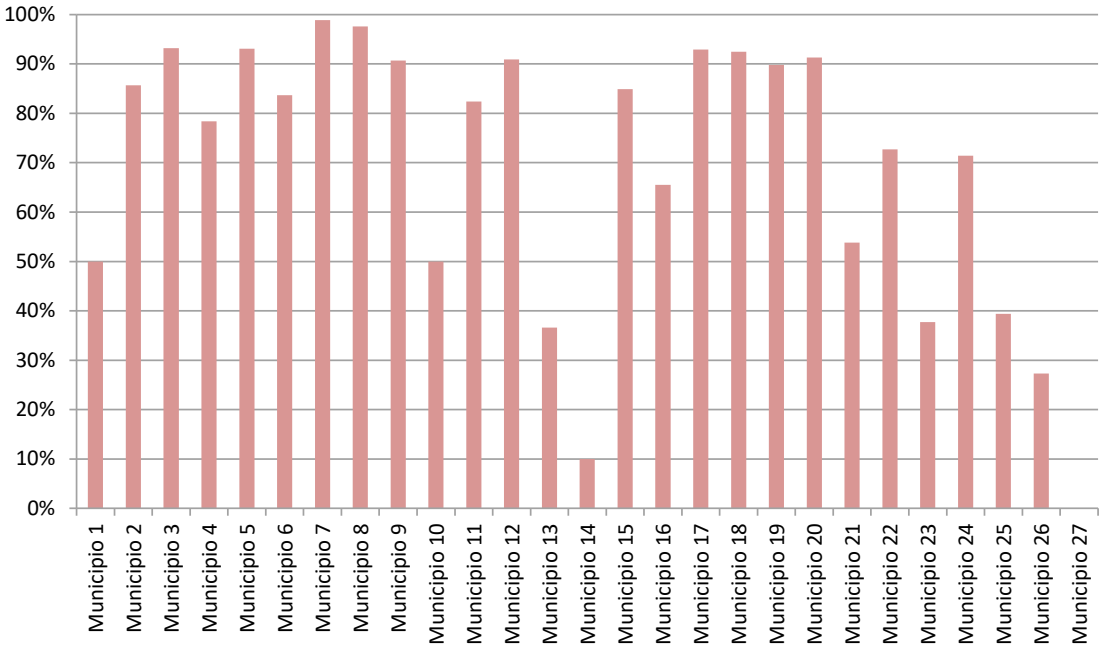


Figura 15. Porcentaje de interrupciones no programadas respecto al total de interrupciones

63,78 % interrupciones no programadas respecto del total

Tanto las interrupciones programadas como las no programadas suponen cortes del suministro de agua a los abonados y, por lo tanto, limitan el acceso de este bien esencial a los usuarios del servicio.

Sin embargo, las interrupciones no programadas corresponden a aquellas que no se llevan a cabo de forma planificada y que, debido a la falta de previsión, suponen un mayor agravio para los usuarios. En el gráfico se observa como el porcentaje de interrupciones no programadas respecto el total de interrupciones es bastante elevado, superando en algunos casos el 90%.

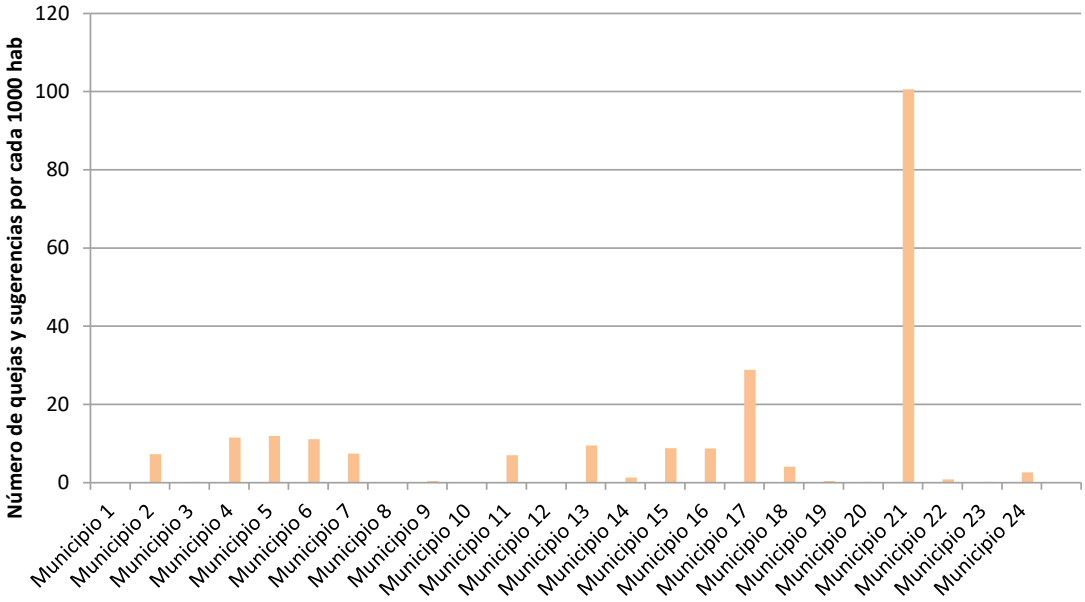


Figura 16. Número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes

(No se dispone de este dato para los municipios sin representación gráfica en la figura 16)

4,42 quejas y sugerencias por cada 1.000 hab.

Por otro lado, en cuanto al número de quejas y sugerencias por cada 1.000 habitantes no se observa una correlación significativa con el porcentaje de interrupciones no programadas.

No hay que olvidar que en la situación de sequía actual se incrementan considerablemente las quejas de los ciudadanos por los problemas con este servicio básico y más aún si se producen cortes de agua por falta de disponibilidad del recurso. El resultado de este indicador también está influenciado por la disponibilidad y efectividad de los canales de comunicación que disponen los usuarios para transmitir estas quejas y sugerencias.

2.4. Gestión de los recursos humanos y económicos

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

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

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

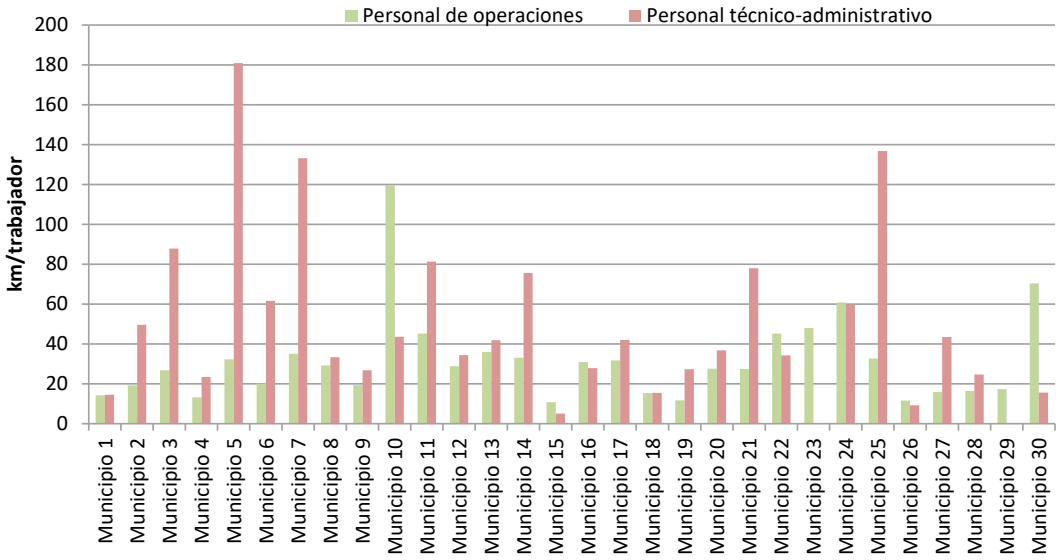


Figura 17. Longitud total de la red por número de trabajadores/as

20,61 km/operario
22,37 km/técnico-admin.

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

Sin embargo, tal y como podemos observar en el gráfico, los valores de kilómetros atendidos por cada operario son razonables en todos los municipios a excepción de un caso donde se detecta una mayor carga por km de red de los operarios. En el caso del indicador de kilómetros de red por cada técnico y administrativo el grado de dispersión es mayor y bastantes municipios superan bastante la media.

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

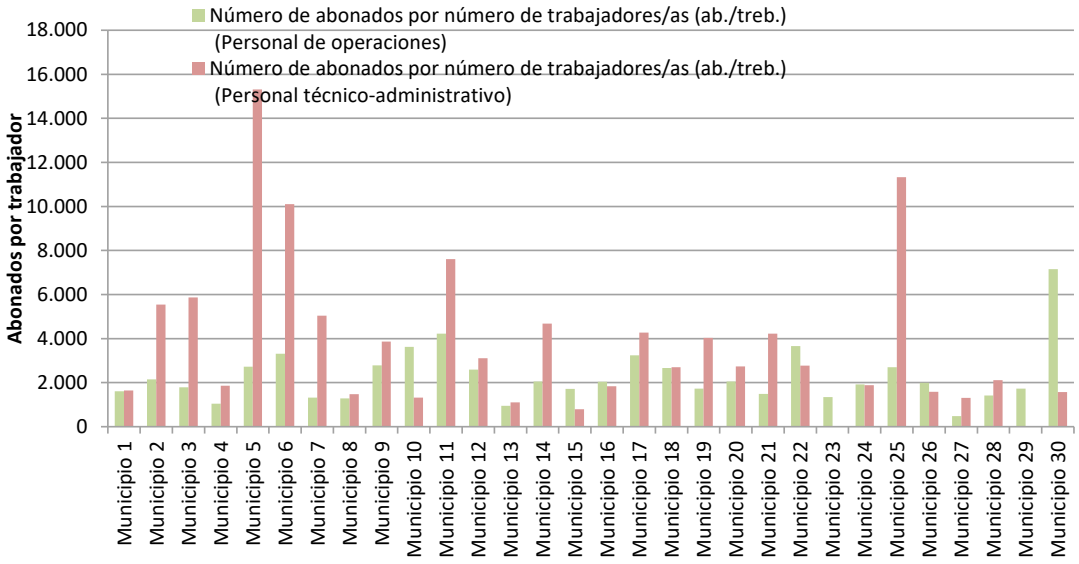


Figura 18. Número de abonados por número de trabajadores/as

2.139 abonados/operario
2.322 abonados/téc-admin.

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

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

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

	Mínimo	Máximo	Media en el Círculo 2023
Porcentaje del gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua respecto al presupuesto corriente municipal	3,6%	14,4%	6,52%
Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua por habitante (€/hab.)	38,4	118,9	75,31
Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua por m^3 de agua registrada (€/m^3)	0,5	1,7	1,04

Tabla 5. Indicadores económicos de disponibilidad de recursos

1,04 €/m^3 coste corriente del agua registrada

En cuanto a la proporción del gasto que supone el servicio de abastecimiento de agua respecto al presupuesto municipal, en la tabla podemos ver como de media representa el 6,52%, y en el conjunto de municipios participantes varía entre el 3,6% y el 14,4%. También podemos observar como el coste del servicio de abastecimiento de agua es de 75,31€ por habitante de media, mientras que el coste unitario del agua registrada es de 1,04€/m^3 de media.

A pesar de las marcadas diferencias en el número de habitantes, densidad de la red, origen de los recursos hídricos y orografía de los municipios participantes, los resultados no presentan una desviación significativa en cuanto al gasto corriente del servicio por m^3 de agua registrada, pero si en el porcentaje del gasto corriente del servicio respecto al presupuesto corriente municipal. Esta desviación puede estar relacionada con obras de emergencia por la situación de sequía que se ha vivido estos años.

La financiación del servicio es otro de los factores clave y de mayor importancia sobre los usuarios ya que determina la **tarifa media del servicio**.

	Mínimo	Máximo	Media en el Círculo 2023
Ingresos tarifarios por m^3 de agua registrada (€/m^3)	0,6	1,7	1,18
Tarifa media del servicio: Ingresos tarifarios por m^3 de agua consumida (€/m^3)	0,8	3,0	1,58

Tabla 6. Indicadores económicos de la financiación del servicio de abastecimiento de agua

1,58 €/m³ tarifa media del servicio

A pesar de las diferencias entre los municipios participantes respecto al precio del agua, no se observan correlaciones directas significativas con otros factores como pueden ser el modelo de gestión o el tamaño del municipio. Sin embargo, en algunos casos sí que se aprecia una relación entre el gasto de inversión realizada en los últimos 5 años y su impacto en la tarifa.

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

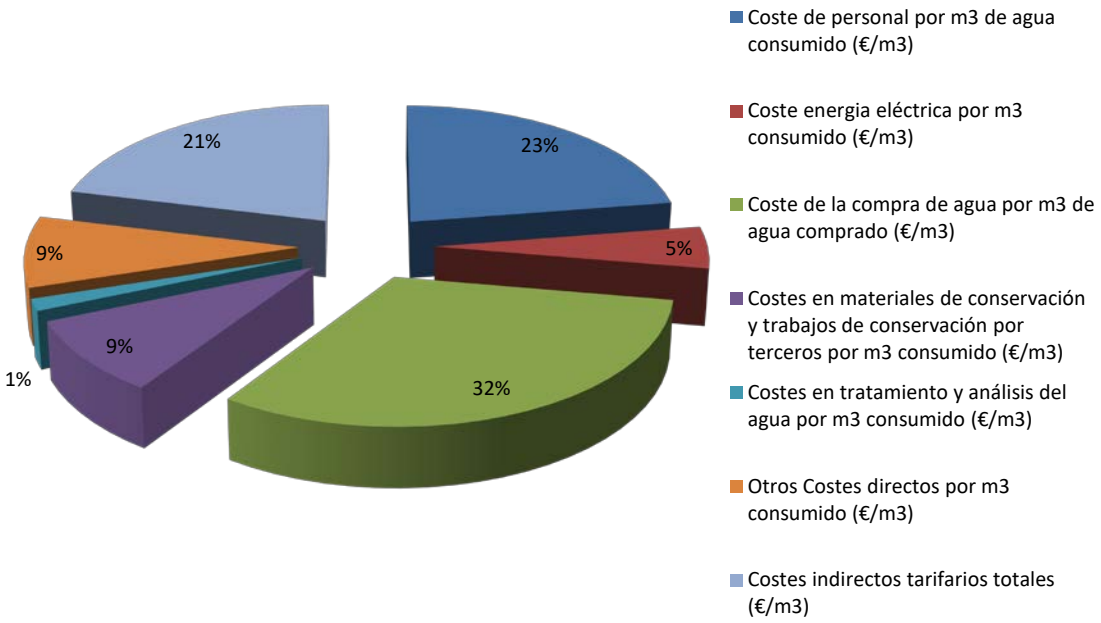


Figura 19. Distribución de los costes del servicio de abastecimiento de agua

79 % costes directos

Los costes asociados al funcionamiento del servicio de abastecimiento de agua comprenden los costes de explotación o directos como son el personal, la energía eléctrica, la compra de agua, los materiales de conservación y trabajos por terceros, el tratamiento del agua y el transporte, y los costes indirectos que consisten en la amortización técnica, el fondo de reposición, la retribución en caso de gestión indirecta y los costes financieros. En el gráfico se desglosa el peso medio de cada uno de los costes directos, que en conjunto representan el 79% del total, mientras que los costes indirectos suponen el 21% restante.

Por otro lado, el coste de la compra de agua y la estructura de recursos humanos del servicio suponen más de la mitad del total de los costes, concretamente el 55%. Sin embargo, en la mayoría de los casos la compra de agua a un proveedor no es opcional, si no que depende de la disponibilidad de recursos hídricos propios y de las infraestructuras supramunicipales existentes.

Hay que destacar este año la bajada de los costes asociados al consumo energético que han pasado del 7% al 5% del total al haberse moderado mucho el precio de la electricidad.

2.5. Planificación del servicio

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

En el siguiente gráfico se presenta el grado de implantación de los diferentes documentos normativos en el conjunto de los municipios participantes en el círculo de abastecimiento de agua durante los últimos 3 años

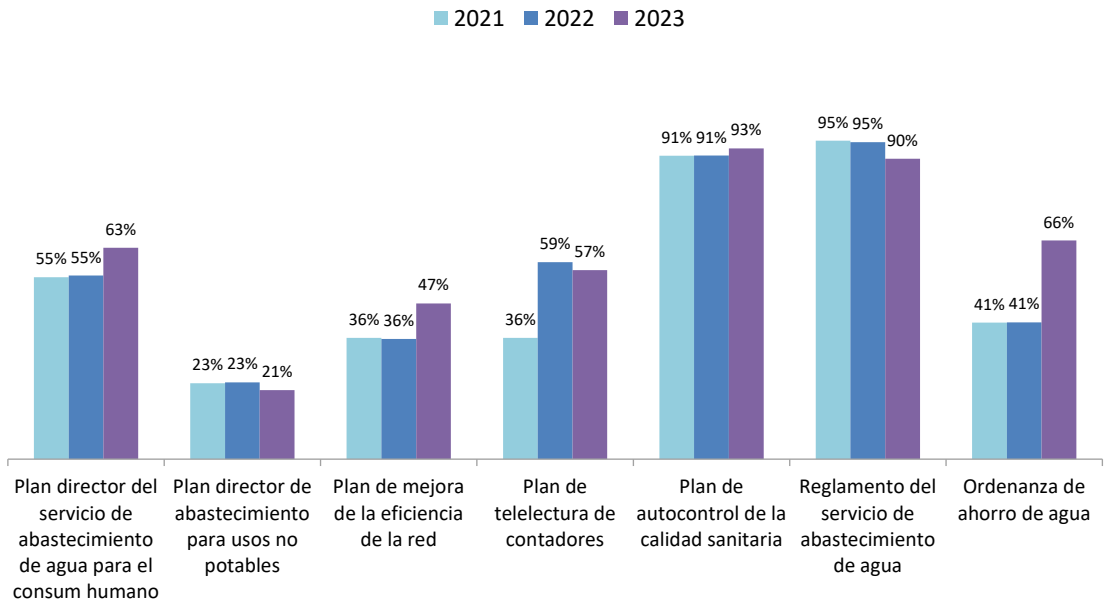


Figura 20. Evolución de la implantación de los documentos normativos en los municipios participantes

Hay que remarcar que el **Plan de autocontrol de calidad sanitaria** es un documento de obligado cumplimiento por lo que está aprobado en la gran mayoría de los municipios.

63% con el Plan director aprobado

En cuanto al **Plan director del servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano**, es un documento que recoge de forma ordenada y sistematizada la información sobre las instalaciones del servicio además de las necesidades existentes y un 63% de los participantes lo tienen aprobado.

Casi la totalidad de los municipios participantes tienen aprobado el **Reglamento del servicio de abastecimiento de agua**. En cuanto a la **Ordenanza de ahorro de agua**, aprobada por el 66% de los participantes en el 2023, hay que destacar el incremento de los municipios que disponen de ella a causa de la necesidad de sancionar a los abonados con consumos excesivo y de la disponibilidad de un modelo (ACA) desarrollado a raíz de las restricciones por la sequía actual.

21% con Plan de abastecimiento para usos no potables

Otros documentos normativos más específicos como son el **Plan director de abastecimiento para usos no potables**, el **Plan de mejora de la eficiencia de la red** o el **Plan de telelectura de contadores**, solo han sido aprobados por un 21%, 47% y 57% de los participantes respectivamente. Hay que destacar el valor del Plan de telelectura de contadores, hecho que pone de manifiesto la importancia que cada vez más se está dando a la implantación de la telelectura en este sector y que es una de las líneas directrices del PERTE de digitalización del agua.

Además del análisis realizado anteriormente del grado de implantación de cada uno de los documentos normativos en el conjunto de los participantes, se presenta el número de documentos normativos aprobados por los 32 municipios participantes:

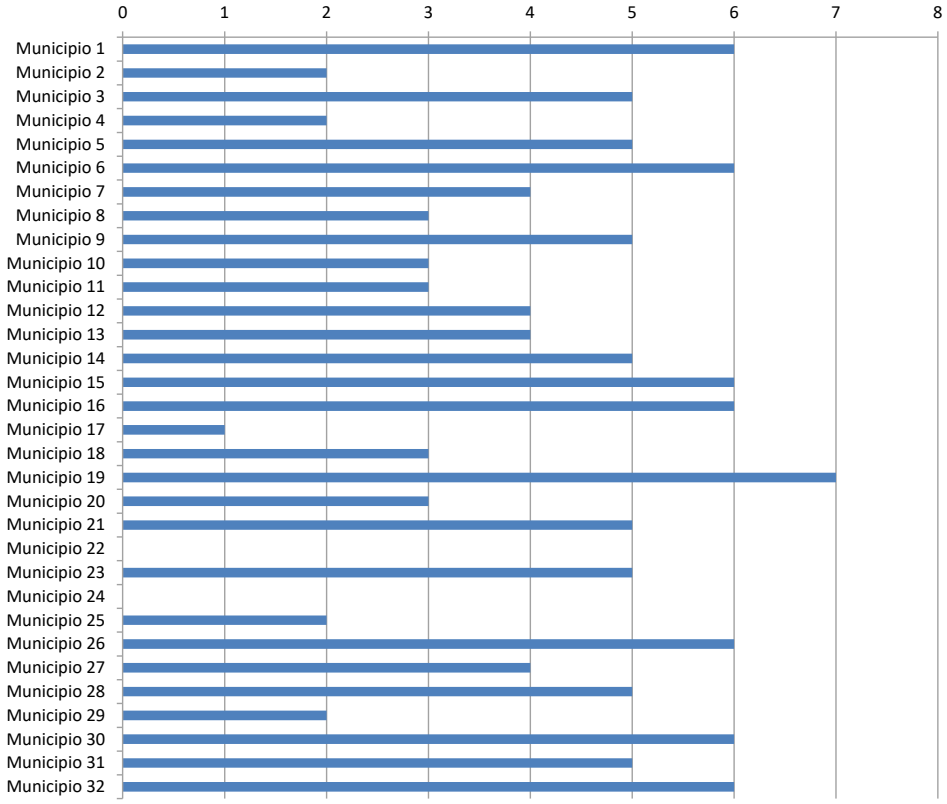


Figura 21. Número de documentos normativos aprobados en cada municipio

(Los municipios sin representación gráfica en la figura 21 es porque no hay este dato)

84% con 3 o más documentos aprobados

Como se puede ver en el gráfico sólo un municipio cuenta con los 7 documentos normativos de análisis aprobados, ocho municipios disponen de 6 documentos normativos aprobados, cinco disponen de 2 o menos y 2 no aportan información.

El grueso de los municipios participantes, concretamente 25 de los 32 municipios, cuentan con al menos 3 de los 7 documentos normativos aprobados, la mayoría de los cuales consisten en el Plan de autocontrol de calidad sanitaria y el Reglamento del servicio de abastecimiento de agua.

3. Análisis comparativo con otros círculos

3.1. Contexto

En este apartado se compararán los resultados obtenidos en algunos de los indicadores del servicio de abastecimiento de agua con los resultados obtenidos en el resto de Círculos. Para que el análisis comparativo sea adecuado se usarán indicadores transversales del conjunto de los 24 Círculos que este año se han realizado. Los indicadores transversales escogidos para llevar a cabo el análisis pertenecen a las dimensiones de los valores organizativos y económicos y son los siguientes:

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

3.2. Tipos de gestión del servicio

Buena parte de los servicios analizados en los Círculos pueden estar gestionados directamente por los entes locales o bien mediante concesión a un operador externo, como sucede con el servicio de abastecimiento de agua, aunque en este caso, también se contempla la opción de gestión mixta. Se muestra a continuación la proporción de gestión directa e indirecta de cada uno de los 24 Círculos:

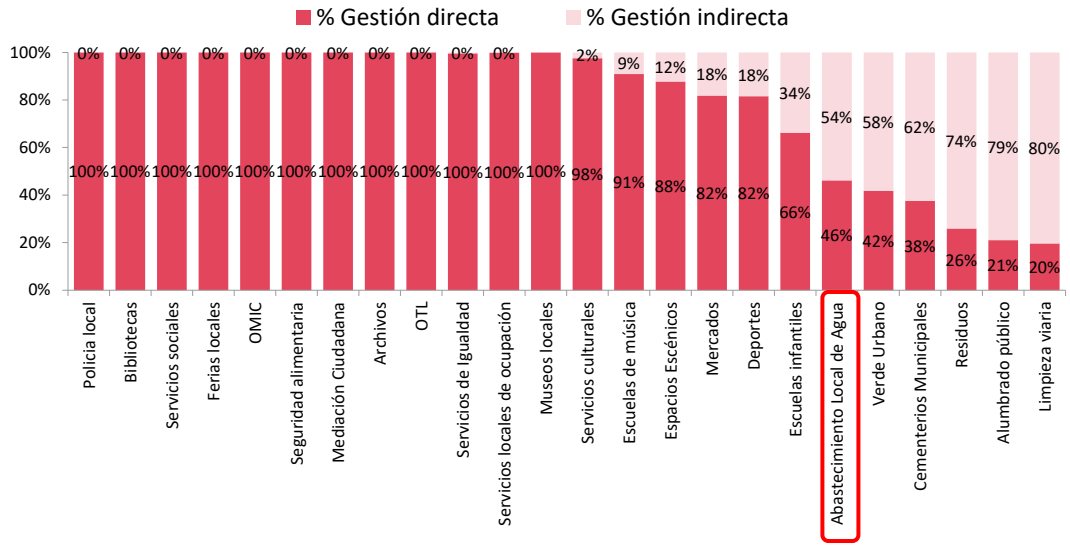


Figura 22. Tipos de gestión del servicio de cada uno de los Círculos

6º servicio con mayor proporción de gestión indirecta

La mayoría de los servicios analizados están gestionados totalmente de forma directa, en otros la gestión está más repartida y sólo 6 servicios tienen una proporción de gestión indirecta por encima del 50%. En el caso concreto del servicio de abastecimiento de agua, a pesar de ser el 6º de los servicios analizados con mayor proporción de gestión indirecta, se encuentra en una situación intermedia en los servicios con presencia de gestión indirecta, sin tener en cuenta el caso del municipio con gestión mixta.

3.3. Gasto corriente del servicio por habitante (€/hab.)

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

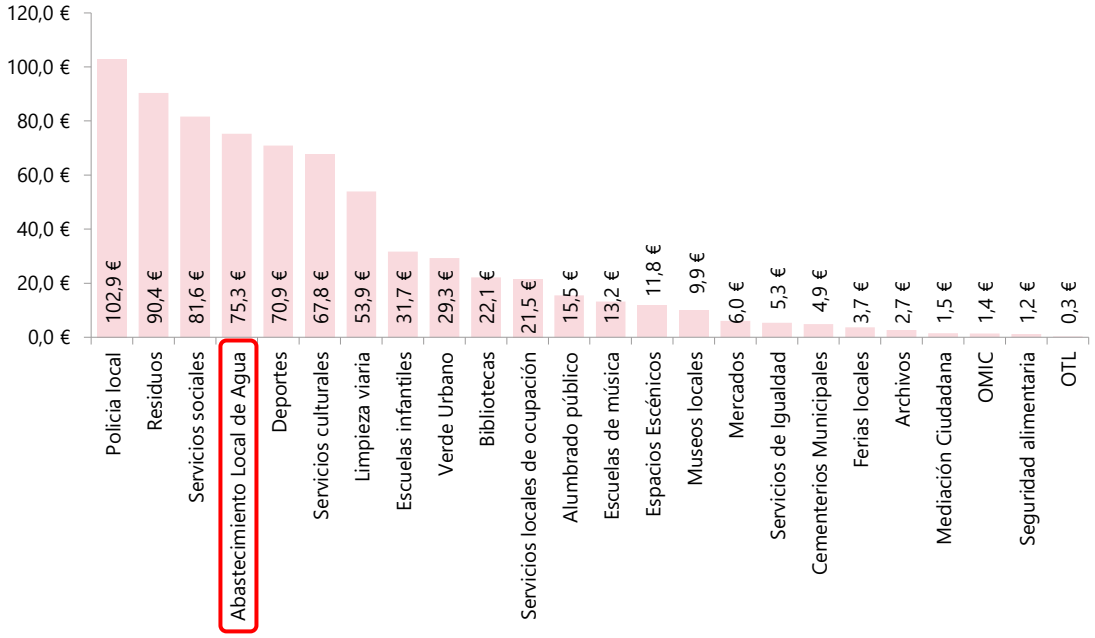


Figura 23. Gasto corriente del servicio por habitante de cada uno de los Círculos

75,3 €/hab. Gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua

Los resultados presentan una dispersión importante lo que pone de manifiesto el diferente coste de cada uno de los servicios con 6 de ellos por encima de los 60€/hab. y 7 por debajo de los 5€/hab.

En el caso concreto del gasto corriente por habitante del servicio de abastecimiento de agua, es el cuarto más alto del conjunto de servicios analizados con 75,3 €/hab., sólo por detrás de los servicios de Policía Local, Servicios Sociales y Residuos. Uno de los principales retos del servicio de abastecimiento de agua es mejorar la eficiencia de la red y la optimización del servicio, hecho que permitirá reducir el gasto total del servicio y, en consecuencia, el gasto corriente por habitante.

3.4. Horas de formación anual per trabajador/a

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



Figura 24. Horas de formación anual por trabajador/a de cada uno de los Círculos

9º servicio con más formación por trabajador

El círculo de abastecimiento de agua se sitúa en una posición media-alta respecto al conjunto de los servicios analizados con 19,6 horas de formación anual por trabajador/a. Se ha incrementado respecto al valor del año pasado (14,5 horas) y se puede relacionar con la implantación progresiva de la digitalización de los servicios de abastecimiento de agua que obliga a una fuerte apuesta por la formación del personal con el objetivo de desarrollar y mejorar las capacidades, habilidades y seguridad en la realización de las diferentes tareas del servicio de abastecimiento de agua.

3.5. Porcentaje de mujeres sobre el total de personal del servicio

La proporción de mujeres que intervienen de forma directa en cada uno de los 24 servicios analizados en los Círculos queda reflejada con el indicador "Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores/as del servicio":



Figura 25. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores/as del servicio de cada uno de los Círculos

8º servicio con menor presencia de mujeres

La dispersión de los resultados de este indicador también es muy grande, con servicios como el de guarderías donde casi todo el equipo de trabajo está formado íntegramente por mujeres y otros como el de residuos donde solo el 7,8% son mujeres. En cuanto al caso concreto del servicio de abastecimiento de agua, se encuentra en el 35,1%, siendo el octavo servicio de los 24 analizados con menor presencia de mujeres.

4. Taller de mejora y participación del CCI

4.1. Objetivos

El Taller de mejora y participación es una herramienta fundamental del Círculo de comparación intermunicipal de abastecimiento de agua puesto que, además de la presentación de resultados, permite el debate y el conocimiento de los problemas y soluciones de los municipios participantes en múltiples aspectos relacionados con este servicio básico municipal.

4.2. Metodología

El miércoles 25 de septiembre tuvo lugar en el Pati Manning en Barcelona el taller de mejora del Círculo de abastecimiento de agua. Asistieron 27 técnicos de los 32 municipios participantes en la edición del 2024 y técnicos de las áreas de Acción Climática, Servicios Generales y Transición Digital y del Servicio de Equipamientos y Espacio Público (SEEP) de la Diputación de Barcelona.

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

A continuación, los responsables del Servicio de Medio Ambiente de la Diputación de Barcelona que, tal y como hicieron en las últimas ediciones, se han encargado de la recogida de datos y el posterior análisis, presentaron un resumen de los principales resultados obtenidos.

Después de la fase de exposición de los resultados se desarrolló la parte de participación y mejora del taller que se abordó trabajando con dos metodologías:

- Acierta cual es el tuyo
- Un problema una solución



Foto 1 - Presentación de resultados del CCI de abastecimiento de agua

4.3. Acierta cual es el tuyo

La metodología "Acierta cual es el tuyo" permite trabajar en grupos reducidos con los indicadores del círculo de abastecimiento de agua. El objetivo es que los diferentes miembros del grupo identifiquen su municipio después de una presentación a ciegas en base a unos cuántos indicadores seleccionados.

Se trabajó en grupos reducidos de 6-8 municipios. Se agruparon los municipios por tipologías similares evitando que en el mismo grupo se analizaran servicios de agua muy diferentes como podría ser el caso si coincidieran un municipio con más de 200.000 habitantes y otro con 2.500.

El funcionamiento de la actividad consistió en diferentes fases:

- Análisis por cada miembro del grupo de una serie de indicadores de un servicio de abastecimiento de agua que corresponde a otro de los municipios participantes presente en el grupo.
- Presentación de un punto fuerte y de una oportunidad de mejora de este servicio y de un descriptor general para identificarlo. Se han evitado los indicadores y valores que indiquen claramente aspectos claves del servicio como puede ser el rendimiento de la red o el precio por metro cúbico.
- Preguntas por parte de los otros participantes para aclarar algún punto que no haya quedado claro.
- Identificación por parte de cada miembro del grupo de su servicio y quien lo ha presentado en base a un mapa de relaciones que permite el análisis de los datos presentados.

El grado de acierto de los participantes fue bastante elevado lo que indica un buen conocimiento de los servicios de abastecimiento de agua por parte de los técnicos municipales.

4.4. Un problema, una solución

En esta actividad cada participante tenía que pensar un problema recurrente en su gestión diaria del servicio, formular una pregunta al respecto y exponerla para que el grupo tratara de responderla. De este modo, cada participante hizo una pregunta que fue respondida por el resto del grupo. Para mejorar la organización se dividió el taller en dos grupos con 10-12 municipios en cada grupo.

Se presenta a continuación un resumen del debate generado a raíz de esta actividad agrupando las preguntas de los dos grupos y las soluciones propuestas por temáticas similares.

Gestión del servicio de abastecimiento de agua

1. **Se presenta el caso de un municipio donde termina la concesión con AGBAR el próximo año y existe la voluntad política de pasar a gestión municipal. ¿Qué se aconseja?**

    a. Evaluar en función de los recursos disponibles en el ayuntamiento. En un caso realizado en el 2020 se hizo gradualmente contratando a la anterior concesionaria como apoyo en temas informáticos, análisis de la calidad sanitaria del agua y conocimiento técnico y renovación de la red.
    b. Para la facturación se consiguió el apoyo del ORGT.
    c. De todas formas, la antigua concesionaria planteó problemas legales.
    d. Bastantes de los datos de los abonados que pasó la concesionaria eran incorrectos y obsoletos.
    e. Los planos y datos se han tenido que actualizar en muchos casos y procesar mucha información.
    f. Hace falta voluntad política, inversiones y personal técnico.
    g. Se recomienda subcontratar una serie de tareas en caso de no disponer de personal técnico en el ayuntamiento.

2. **¿Qué documentos son claves para decidir el modelo de gestión del servicio de abastecimiento de agua?**

   a. Se necesita un estudio de diferentes alternativas de gestión específico de cada municipio.
   b. Los problemas habituales son que el cambio de modelo o de concesionaria puede provocar problemas en la subrogación de personal, pérdida de información, capacidad inversora asociada a la nueva concesión y litigios con el anterior gestor.
   c. Hace falta una supervisión por los técnicos municipales de la concesionaria y disponer de un plan director de la red y de un plan de inversiones a medio plazo.
   d. Interesa establecer las inversiones en el contrato de concesión y repercutirlas en las tarifas.
   e. Se recuerda la obsolescencia, opacidad y falta de supervisión de los contratos de concesión antiguos.

3. **¿Cómo se aplica la ordenanza de ahorro de agua si se dispone de contadores mecánicos sin telelectura?**

   a. Se recomienda comparar con las medias anteriores para ver si los consumos son plausibles.
   b. En caso de tener consumos excesivos es complicado denunciar al abonado si no se dispone de una prueba como una foto del vecino llenando una piscina.
   c. Una alternativa es disponer de un modelo de acta de inspección y una serie de preguntas para hacer al posible defraudador y establecer si es el caso.

4. **Para establecer abonos sociales para el agua se requiere un informe de vulnerabilidad de los servicios sociales. ¿Cómo afecta a la facturación el hecho que los plazos para hacer estos informes son muy largos?**

   a. Se acumulan facturas y muchas insolvencias.
   b. En algún caso la compañía municipal ha tenido que pedir permiso para cortar el agua después de 3 avisos de impago ya que los servicios sociales están desbordados y los informes de vulnerabilidad tardan años.
   c. Se recomienda pactar con los servicios sociales diferentes aspectos para minimizar los problemas como son los contadores sociales, el procedimiento administrativo y los plazos a aplicar para proceder a los cortes de agua.

5. **¿Qué opiniones hay sobre si se debe actualizar la tarifa anualmente?**

   a. En general los técnicos recomiendan actualizar la tarifa cada dos años.
   b. Y evitar, siempre que sea posible, cambios de tarifa cada 10 años puesto que son traumáticos para los abonados y no permiten un buen balance financiero del servicio de abastecimiento de agua.

6. **En los casos donde el cobro de los recibos se hace vía ORGT, se ha planteado el cobro directo. ¿Alguien lo hace y cómo?**

   a. La situación actual requiere un software que conecte los datos del servicio de abastecimiento con el software del ORGT.
   b. Interesa un software propio puesto que las licencias de software comercial (Aqualia y AGBAR) son muy caras.
   c. En un caso donde se hace el cobro directo a los abonados se tienen más problemas que ventajas y se están planteando delegarlo a la ORGT.
   d. Los cobros asociados al abastecimiento de agua tienen muchas complejidades y hay que disponer de bastantes recursos en caso de que se haga de forma directa.

7. **¿Cómo se hace para cubrir el 100% de los costes fijos del servicio de agua con la parte fija de la tarifa?**

   a. En general la estructura de tarifas con una parte fija y una parte variable calculada en función del consumo no se ajusta a los costes fijos y variables.
   b. Se plantea si hay que subir bastante la parte fija para cubrir los costes fijos, pero esto representa penalizar a los usuarios domésticos y favorecer a los grandes consumidores.
   c. También se recuerda que un precio más alto por metro cúbico es un incentivo para el ahorro de agua por los abonados.
   d. En algún caso se trabaja con una estructura tarifaria donde los dos primeros tramos son razonables pero el salto al tercero es considerable lo que permite penalizar los consumos excesivos.
   e. Se recomienda ajustar al máximo, pero es complicado.

8. **Desde el ayuntamiento, ¿cómo se hacen las campañas para la ciudadanía?**

   a. Hace falta una decisión política previa y la implicación del equipo de gobierno, secretaría, intervención y del personal técnico.
   b. En un caso donde se evaluó como tenía que ser el modelo de gestión del servicio de agua se creó una mesa del agua con políticos, técnicos y diferentes asociaciones del municipio.

Inversiones y renovación de tuberías

9. **La normativa para la eliminación de amianto marca unos plazos cortos para su retirada. ¿Cómo se plantea sustituir las tuberías de fibrocemento?**

   a. Todos los técnicos están de acuerdo en que no disponen de suficientes recursos ni tiempo para sustituir las tuberías de fibrocemento en un plazo breve.
   b. La información que llega desde Generalitat es contradictoria puesto que se prioriza la sustitución de otros elementos como tejados, depósitos, bajantes y, en general, los elementos que están a la vista. Algún municipio ha recibido como respuesta a la consulta de si también se tenían que cambiar las tuberías de fibrocemento que se tenía que eliminar todo.
   c. En general, todos los técnicos lo ven inviable.
   d. Posteriormente se ha buscado más información sobre este tema.

      i) Por un lado, tenemos la ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular. En la disposición adicional 14 se habla de la retirada de amianto antes del 2028 pero sin especificar demasiado los elementos a retirar. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=boe-a-2022-5809

ii) La Generalitat hizo un plan para retirar todo el amianto entre el 2023 y el 2032. Allí hablan de tejados, depósitos, bajantes, jardineras y aislamientos térmicos y acústicos. No se especifica nada de tuberías sean de abastecimiento de agua o de alcantarillado. https://web.gencat.cat/ca/actualitat/detall/pla-per-retirar-tot-lamiant-abans-de-2032#:~:texto=Se ha%20aprovat%20el%20Pla,antes%20de%20l'año%202032.

iii) Por último, se ha consultado a la técnica del área de Acción Climática de la Diputación de Barcelona que gestiona el tema de amianto y ha comentado que es un tema que no está indicado explícitamente en la normativa y que la gente del ramo no ha oído hablar de retirada de amianto de tuberías puesto que ya van desbordados con tejados, bajantes y otros. Se ha marcado el 2028 como la fecha por la retirada de amianto en edificios públicos y el 2032 como fecha general por todo el resto.

10. Según el Real Decreto 3/2023 (artículo 33) hace falta un informe favorable de la autorización sanitaria y análisis de calidad de agua para la construcción o remodelación de tramos de tubería de más de 1 km. ¿Cómo se aborda?

a. Hace falta un proyecto, trámites con el departamento de Salud de la Generalitat y análisis del agua.
b. Son actuaciones que son comunes para obras en polígonos industriales.
c. La solución más ágil es dividir la obra en tramos menores de 1.000 metros.

11. El ayuntamiento dispone de una subvención de la Diputación para hacer una inversión. ¿Cómo se traspasa esta obra al concesionario?

a. En algún municipio cuando se invierte en renovación de la red no se traslada al concesionario.
b. La otra posibilidad es hacer un documento para traspasar esta obra al concesionario y recuperar la inversión con tarifas.
c. En caso de ser una subvención se tiene que ver que cubre ésta para evitar el doble pago de la obra. Un caso sería la renovación de red o la instalación de contadores sectoriales puesto que si se ha pagado con una subvención no hace falta la recuperación vía tarifas.
d. En el caso de los contadores domiciliarios se tiene que ver que se cobra al abonado por el mantenimiento de contadores y si éste es propiedad del abonado, del ayuntamiento o de la concesionaria.
e. ¿Se puede usar la subvención de la Diputación para pagar el IVA de la obra? No.

12. ¿Cómo se plantea realizar inversiones de mejora y de renovación en la red de abastecimiento?

a. El fondo de reposición tiene que permitir la renovación y mejora en la red, pero acostumbra a ser insuficiente.
b. El nivel de inversiones en la red de agua por parte del ayuntamiento es una decisión política.
c. Si la red está muy envejecida los planes de renovación indican que se necesita un gasto muy importante que no puede ser asumido 100% por el ayuntamiento.
d. Se plantea subir el canon a la concesionaria y el dinero destinado al fondo de reposición. En este caso haría falta una subida de tarifas.
e. La renovación del alcantarillado también requiere una inversión importante. Si este tema se lleva de forma mancomunada (p.ej. consorcio Besós Tordera) se resuelve parte del problema, pero se continúa necesitando una inversión fuerte por el ayuntamiento.
f. Se recomienda, en los casos donde se cobra en el mismo recibo el agua potable y el alcantarillado, que la tasa sea proporcional al consumo de agua y que el dinero recau-

dado se divida entre gastos asociados al abastecimiento y al alcantarillado y no vaya a una caja común.

Consumos de los abonados

13. ¿Se han hecho controles de contadores domésticos y comerciales para ver si tienen consumos muy altos? ¿Cómo se relacionan con la población empadronada?

a. En caso de disponer de una buena implantación de telelectura de contadores es más fácil detectar consumos elevados y hacer inspecciones.
b. En los casos donde no hay demasiado contadores con telelectura los técnicos municipales o el gestor del servicio han hecho controles con un barrido de medidas y revisando cada dos meses los contadores sectoriales.
c. En caso de tener consumos excesivos las soluciones van desde cartas de aviso a los abonados, pasando por inspecciones y llegando en casos extremos a la sanción (p.ej. al llenar una piscina hinchable grande) en base a lo que dice la ordenanza de ahorro de agua de cada municipio.
d. Surge la problemática de que como calcular las personas que viven en cada vivienda y qué hacer si son segundas residencias. En general se usa el padrón puesto que es un documento oficial, pero en algunos casos se tiene que usar la media de población en el municipio.
e. Faltan datos de piscinas en cada municipio puesto que muchas son "alegales".
f. Las industrias tienen que disponer de un plan de ahorro de agua, pero en los municipios se han encontrado un segundo problema ya que, en muchos casos, el ahorro de agua implica una menor actividad de la empresa, una pérdida de competitividad y una posible pérdida de puestos de trabajo.
g. La posición de la ACA es básicamente de supervisión y de recibir datos, pero los ayuntamientos consideran que están demasiado solos para atender las quejas y consultas de los ciudadanos y los problemas que representa reducir consumos y caudales suministrados a las empresas de su municipio.

14. ¿Cómo se gestionan los grandes consumidores de acuerdo con el decreto de sequía?

a. Sin telelectura es complejo y hace falta un análisis de datos.
b. En algún caso se puso un limitador de caudal en la entrada del contador. Se tuvieron buenos resultados en urbanizaciones y estaba contemplado en el plan de sequía.
c. En otro caso se definieron caudales vía decreto de acuerdo con los establecidos por la Generalitat y se simularon los resultados que se obtendrían. En la simulación se encontraron industrias y abonados domésticos que superaban los caudales autorizados y se les avisó que serán sancionados. Con las lluvias cambió el escenario de sequía con lo que no se empezó a sancionar.
d. Con la ordenanza basada en el modelo del ACA los municipios pueden definir las sanciones a aplicar.
e. Ha habido confusión entre la dotación (200 litros / habitante y día) y el consumo por habitante y día. La dotación incluye todos los consumos, las pérdidas y el agua no registrada con lo que una red con un rendimiento muy deficiente supera enseguida el umbral establecido.

15. ¿Se ha vinculado el padrón con los datos de consumo domiciliario?

a. En general no se ha podido al haber problemas entre la dirección del titular del contador domiciliario y los datos del padrón.

b. La concesionaria tiene que adaptar su base de datos a los datos del padrón como se ha hecho en algunos municipios.
c. La fiabilidad se resiente cuando hay pisos de estudiantes, alquileres sin cambio de nombre del cliente y niños acogidos.

16. La telelectura implica disponer de muchos datos de los abonados. ¿Se han recibido quejas?

a. La telelectura permite recoger muchos datos que permiten establecer patrones de consumo horarios, días cuando la vivienda puede estar vacía, etc.
b. Se recuerda que hay un precedente que son los contadores de energía eléctrica.
c. Se concluye que las ventajas superan a los inconvenientes: rápida detección de fugas y de consumos excesivos en la vivienda.
d. En los casos donde la implantación de la telelectura está muy avanzada no se han tenido quejas, pero si buenas opiniones por parte de los ciudadanos.

17. ¿Cómo se está luchando contra el fraude?

a. Estos consumos no registrados pueden ser fraudes, subcontajes o fugas.
b. Haciendo controles con la brigada municipal cambiando los días de lectura y realizando más controles.
c. Se recomienda cambiar todos los contadores muy viejos y poner telelectura. Interesa que los nuevos contadores puedan detectar cuando se manipulan y enviar una alarma.
d. En caso de tener agua dura las incrustaciones reducen la vida útil de los contadores mecánicos y es más probable tener subcontajes.
e. En este caso se recomienda poner contadores por ultrasonidos que, al no tener partes mecánicas, no presentan este problema.
f. Derivada de esta pregunta se plantea el problema de la necesidad de más personal para el tratamiento de datos puesto que son muchos datos, se tiene que procesar esta información y hace falta software específico. Y si es útil disponer de un módulo de consulta para los abonados.
g. Otro de los problemas es el tipo de sistema de recogida de datos que se tiene que implementar y las posibles sinergias con otros sistemas Smart como alumbrado, gestión de residuos, etc.

18. ¿Cómo se plantea el control de caudales en las acometidas contraincendios?

a. La solución más adecuada es la instalación de caudalímetros que no reduzcan la sección de paso para evitar pérdidas de presión y lograr el caudal de agua en las condiciones indicadas en las normas contraincendios.
b. Se plantea un segundo problema que es el precio y que tarifa aplicar.
c. Algunos municipios tienen una tarifa específica para acometidas contraincendios puesto que sólo tienen consumo (y muy elevado) en caso de incendios. Se carga más la parte fija de la tarifa de estas acometidas.
d. Se plantea una nueva consulta que es qué pasa si hay un incendio y coincide con una avería en la red.
e. Si la acometida no tiene contador se considera que no tiene contrato y, en principio, no hay una obligación por parte del gestor del servicio de agua.
f. Se recomienda a las empresas con sistemas contraincendios disponer de depósitos de reserva y bombas para evitar estas incidencias.

Control de caudales

19. ¿Qué consejos se pueden dar para aprovechar el mallado y los contadores sectoriales?

a. Se plantea hacer pisos de presión en cada sector y red de transporte para tener el sector muy definido y con una presión adecuada a la tipología de los abonados.
b. En los casos donde el agua provenga de dos fuentes diferentes se recomienda disponer de contadores "reversibles" y hacer sectores dinámicos para calcular los balances hidráulicos.

20. Normativa de cambio de contadores. En la orden ICT/155/2020 se establece que los contadores tienen una vida útil de 12 años (anexo III apartado 4). ¿Cómo se está abordando para cumplir con los plazos?

a. Se ha detectado que hay un problema de suministro de contadores por parte de los proveedores.
b. Se recomienda hacer un cambio gradual para evitar que a los 12 años toque empezar de cero.
c. En los municipios se está aprovechando este cambio para instalar la telelectura.
d. Las concesionarias están pidiendo un incremento de la tarifa de mantenimiento de los contadores.

21. ¿Cómo afectan las heladas a los contadores?

a. Con el cambio climático se está reduciendo el problema puesto que cada vez hay menos heladas.
b. Los contadores mecánicos sean o no con módulo de telelectura pueden tener más problemas y se recomienda irlos cambiando donde se producen heladas a menudo.
c. Los contadores por ultrasonidos se ven poco afectados por las heladas.

Obras y personal

22. ¿Qué tipo de vehículo se dispone para hacer obras?

a. En general muchos ayuntamientos tienen pick-up y/o furgonetas.
b. Hay problemas con los vehículos pequeños para obras (volquetes) si tienen que salir a la carretera puesto que hace falta un permiso de circulación.
c. Se plantea que hacer con una retro pequeña (700 kg) que genera costes de transporte si se quiere evitar una multa de tráfico.

23. ¿Cómo se plantea el relevo generacional del personal cualificado?

a. Hay dificultades para encontrar personal cualificado. Se han hecho convocatorias de personal y se presenta poca gente.
b. Tampoco se encuentra gente para laboratorios.
c. Hay una carencia de personal de operaciones y técnico (ingenieros) por todo lo que se tiene que hacer tanto para el día a día como para las renovaciones y mejoras en las redes de abastecimiento.
d. Se propone que son necesarios técnicos especialistas en agua que certifiquen que las instalaciones sean las correctas para una buena gestión.

Aprovechamiento de aguas regeneradas y no potables

24. ¿Cómo se está haciendo el uso de agua regenerada para sustituir los caudales de agua potable?

a. Desde el ACA piden un plan operativo de cómo se hará el uso de agua regenerada.
b. En el municipio líder en el uso de agua regenerada en Barcelona llevan muchos años trabajando en este tema. En el 2014 consiguieron la concesión y ahora se ha aprobado la modificación que se solicitó en el año 2017 para ampliar caudales y usos (industrial, huertos, descarga sanitaria).
c. Hace falta autorización de la ACA y resolver todos los inconvenientes que pone el departamento de Salud de la Generalitat.
d. En el caso del municipio líder disponen de una doble red para el agua regenerada.
e. En otro caso se han encontrado que el agua de salida de EDAR se puede usar por un campo de golf ya que disponen de un pequeño lagunaje que funciona como terciario (autorización ACA) pero si la quieren usar en el municipio les exigen un mayor tratamiento del agua.
f. La construcción de una doble red de agua regenerada está avanzada en algunos municipios, pero como no disponen de los caudales de agua regenerada con los permisos del ACA y del AMB se emplea con agua potable.
g. Otro problema es el requisito de hacer controles analíticos en todos los puntos de uso del agua regenerada. Con el Departamento de Salud hay que negociar hacer controles en industrias y puntos generales que sean representativos de la red y no en todos los puntos de uso puesto que serían demasiados controles y se incrementarían mucho los costes por metro cúbico.
h. En el contrato de venta se recomienda indicar para que sirve el agua regenerada y para que no de forma que se eviten casos como gente que quería llenar piscinas con este tipo de agua.

25. Cuando se hacen obras sale agua del freático y la gente se queja diciendo que se derrocha agua. ¿Cómo se plantea este tema?

a. Cuando la obra afecta al freático, el constructor tendría que pedir permiso por agotamiento del freático al Agencia Catalana del Agua (ACA). En la época de sequía la ACA ha puesto muchos problemas y ha pedido posponer las obras.
b. Se propone incluir en la licencia de obras que se tiene que pedir permiso al ACA por agotamiento del freático.

26. ¿Cómo se plantea el aprovechamiento de aguas pluviales?

a. Se recomienda trabajar con superficies de tejado grandes y basarse en la ordenanza de ahorro de agua municipal.
b. Hace falta un sistema de recogida, depósito, tratamiento mínimo y bombas en caso de ser necesarias.
c. En general las aguas pluviales se usan para riego de huertos y jardines. Se recomienda un sistema gota a gota puesto que en caso de usar aspersores se requiere un control analítico de la legionela y un sistema de desinfección.
d. En un municipio se abrió una subvención para los vecinos y, aunque se tuvieron consultas, no se recibieron peticiones.



Foto 2 – Participantes en el Taller de mejora de la 6ª edición del CCI de abastecimiento de agua

5. Conclusiones y datos más relevantes

Se resumen a continuación los datos y conclusiones más relevantes obtenidas en esta sexta edición del Círculo de abastecimiento de agua:

Han participado 32 entidades locales (31 de Barcelona y 1 de Tarragona) que representan una población total de 1.223.095 habitantes, suponiendo el 28,55% del conjunto de la provincia de Barcelona exceptuando la ciudad de Barcelona. Se han incorporado 10 municipios más respecto a la edición anterior.

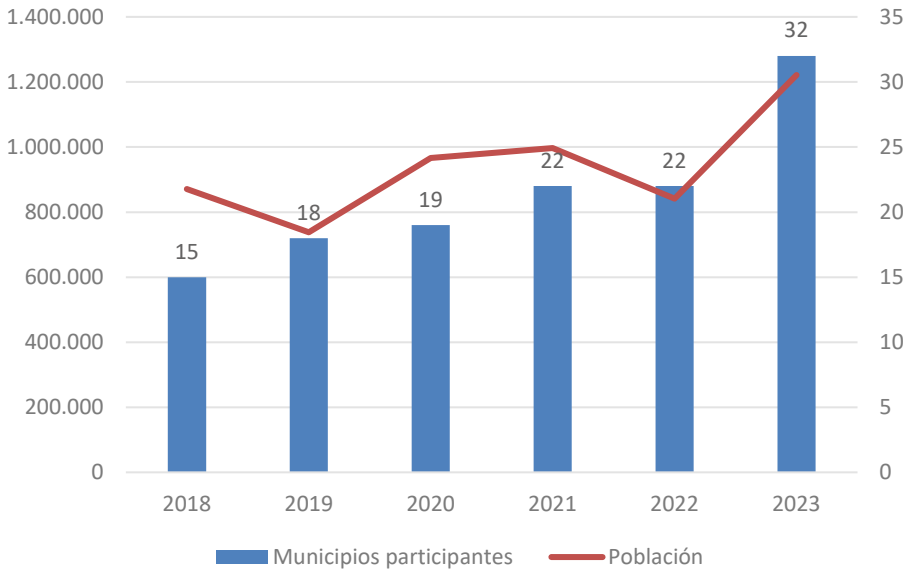


Figura 26. Evolución de municipios participantes y población en las 6 ediciones del Círculo de agua

La **gestión indirecta de los servicios de agua** es la opción predominante (**54%**) en los municipios participantes en el círculo que es un valor similar al porcentaje de toda la provincia (60% según los datos del ACA). Hay que valorar que la **duración media del contrato de concesión** donde se gestiona el servicio de forma indirecta o mixta es de **41,25 años** y se ha **ejecutado un 73,58%**. En el taller de participación diferentes ayuntamientos han mostrado su preocupación por la finalización de muchas concesiones en un corto plazo y la elección del modelo de gestión más adecuada para sus municipios.

La situación de sequía de estos años ha estado muy presente ya que obliga a múltiples actuaciones en los ayuntamientos para el control de los consumos excesivos, para la renovación de las instalaciones, para la sustitución de caudales por agua "no potable" y para la adecuación a las directrices emanadas desde la Agencia Catalana del Agua y para la aplicación de los planes de emergencia municipales en situación de sequía.

Se tiene que remarcar que el **consumo diario doméstico por habitante** ha bajado respecto al del año 2022 de 107,55 l/hab. y día hasta **103,37 l/hab. y día**. También ha disminuido el **consumo diario por habitante** de los 163,9 l/hab. y día del año 2022 hasta los **148,1 l/hab. y día**. En la parte negativa indicar que el p**orcentaje de agua consumida proveniente de recursos no convencionales** todavía es bastante bajo, pero ha subido del 0,19% al **0,32%**.

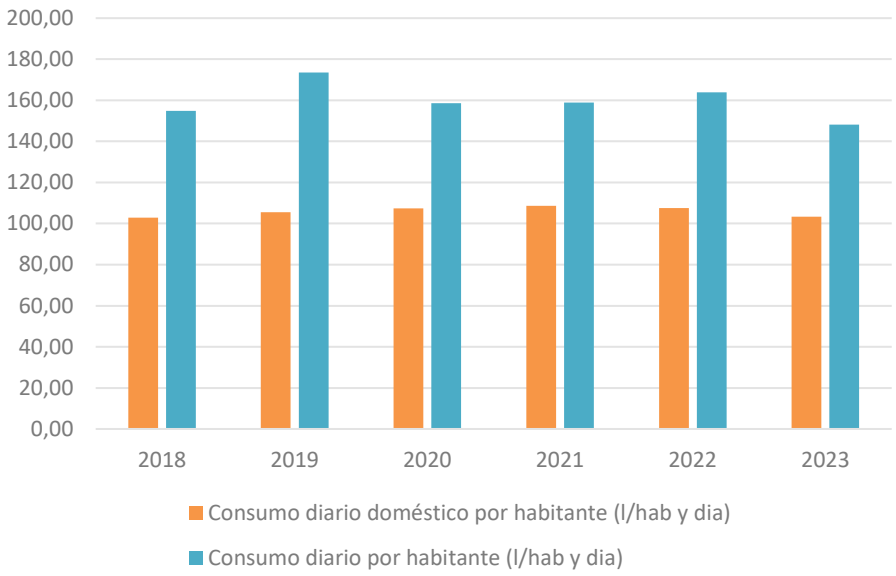


Figura 27. Evolución de los consumos diarios en las 6 ediciones del Círculo de agua

La tipología de usuarios del servicio se identifica con los diferentes usos de consumo de agua y no se aprecian variaciones en las diferentes ediciones del círculo de agua. La distribución observada es: **69,80% consumo doméstico, 24,60% consumo industrial y comercial, 3,87% consumo municipal y 1,74% otros consumos**.

La antigüedad de las redes, la necesidad de inversiones de renovación y de digitalización tanto de las instalaciones como de la gestión de los servicios ha sido otro de los temas importantes tratados. Existe una preocupación importante en el control de caudales tanto para calcular balances por sectores como para detectar los consumos excesivos. Y esta preocupación se ve reforzada por los déficits en inversiones y en recursos humanos y técnicos.

El rendimiento de la red se ha mantenido por encima del 75% en todas las ediciones del círculo, pero hace falta una mejora gradual y continuada desde el valor de este año (**77,75% de rendimiento**) con la renovación de las **tuberías con material no óptimo** (**29,93%** de las tuberías de los municipios participantes de fibrocemento, plomo, hierro o PVC no alimentario).

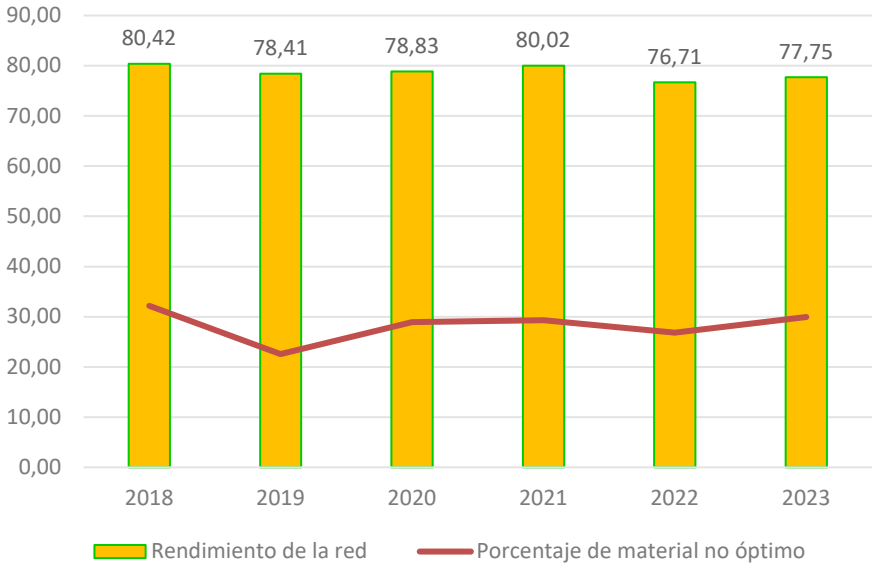


Figura 28. Rendimiento de la red y porcentaje de material no óptimo en los Municipios participantes

Las inversiones de mejora en las redes tienen que adaptarse a la **densidad de la red de abastecimiento (109,9 abonados/km)**, a la necesidad imperiosa de renovar el parque de contadores domiciliarios (el **17,4% de los contadores tienen más de 15 años** y solo el **14,1% de los contadores tienen telelectura**) y a la necesidad de incrementar el valor actual de **11,7 contadores sectoriales por 100 km de red** de forma que se puedan realizar controles más exhaustivos de consumos, balances hidráulicos y detección avanzada de fugas y de futuros problemas.

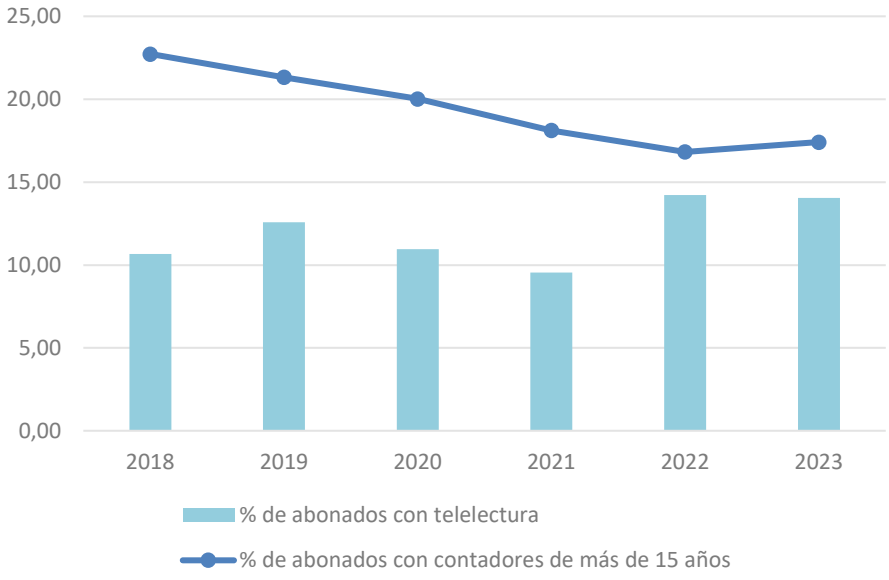


Figura 29. Indicadores de los contadores domésticos en las 6 ediciones del Círculo de agua

En la edición de este año se ha reducido la preocupación por el coste de la energía eléctrica al haber bajado los precios aunque todavía representa un gasto importante de muchos servicios. **El consumo energético en la producción de agua con recursos propios (32,28% del abasteci-**

miento) ha sido 0,99 kWh/m³ de media, mientras que el consumo energético en la distribución ha sido 0,21 kWh/m³, con una proporción de agua bombeada del 22,2%.

Los problemas de envejecimiento de la red y la necesidad de actuar de forma urgente y más aún en el escenario de sequía actual ha incrementado el **número de interrupciones no programadas hasta un 63,78%** pero la ciudadanía ha mantenido bajo el número de quejas y sugerencias (**4,42 quejas por 1.000 habitantes**). Se tiene que mencionar que el **tiempo medio para asistir a fugas** se sitúa (sin considerar un caso excepcional) en valores alrededor o inferiores a **1 hora**.

La disponibilidad de recursos humanos se ha evaluado independientemente del tipo de gestión y el modelo de recaudación diferenciando dos tipos de trabajadores: operarios (op) y técnicos y administrativos (téc-adm). De media, los resultados han sido **20,6 km red/op, 22,4 km red/téc-adm, 2.139 abonados/op y 2.322 abonados/téc-adm.**

Los trabajadores del servicio reciben en promedio **19,6 horas de formación por trabajador y la presencia de mujeres se sitúa en el 35,1%.**

Uno de los indicadores que ha variado considerablemente respecto a las ediciones anteriores es el número de análisis de la calidad del agua que se han realizado de acuerdo con los mayores controles que obliga el Real Decreto 3/2023 que establece los criterios técnicos y sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro. En el 2023 se han realizado en promedio **354,72 análisis de la calidad sanitaria del agua por cada 10.000 abonados.**

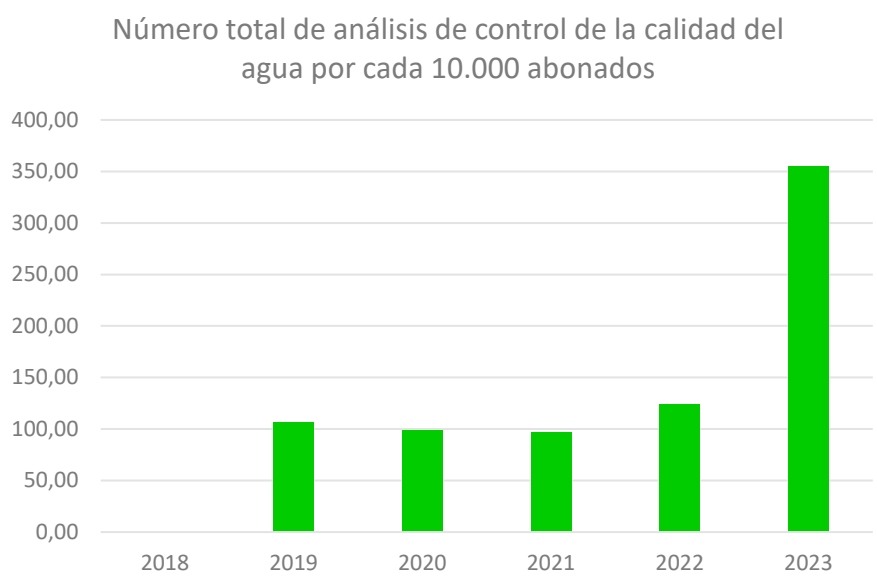


Figura 30. Análisis de control de la calidad sanitaria del agua en las 6 ediciones del Círculo (en el 2018 no se había definido el indicador)

El gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua representa de media el **6,52% del presupuesto municipal**, y el **gasto corriente del servicio de abastecimiento de agua se sitúa en 75,3 €/habitante y 1,04 €/m³**. De este gasto, los **costes directos** representan el **79%**.

En cuanto al **Plan director del servicio de abastecimiento de agua para el consumo humano,** es un documento que recoge de forma ordenada y sistematizada la información sobre las instalaciones del servicio además de las necesidades existentes y un **63% de los participantes lo tienen aprobado**. Dado que es una herramienta fundamental el **90% de los municipios participantes tienen aprobado el Reglamento del servicio de abastecimiento de agua**. Uno de los

aspectos de planificación a mejorar es el uso de aguas no potables puesto que solo el **21% de los municipios participantes disponen de Plan director de abastecimiento para usos no potables**.

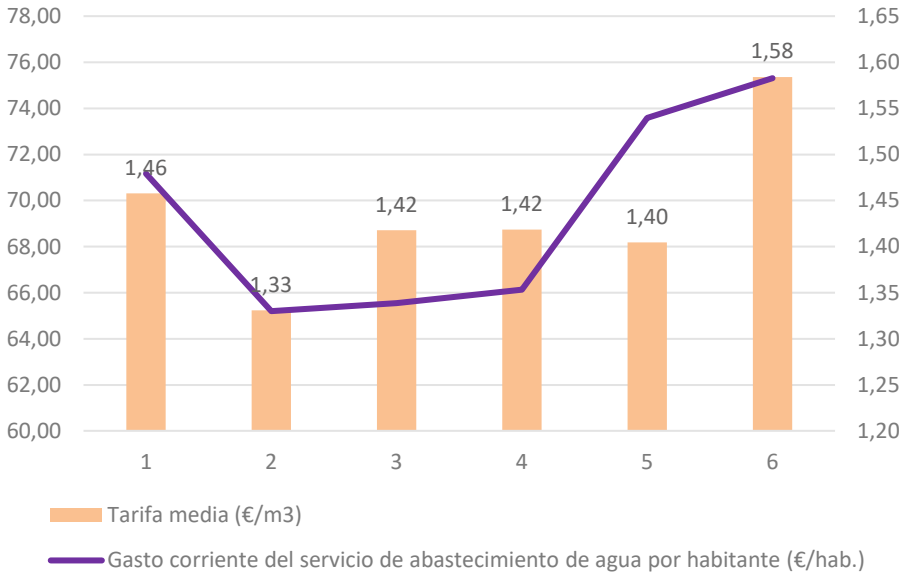


Figura 31. Tarifa media y gasto por habitante en las 6 ediciones del Círculo

Por último, hay que destacar el incremento del gasto por habitante relacionado con la mayor concienciación de la importancia y escasez de los recursos hídricos y la necesidad de realizar más inversiones.

Las inversiones necesarias para el mantenimiento de la red y para su renovación requieren unos recursos económicos que obligan a un incremento de la **tarifa media del servicio**, situada en el año 2023 en **1,58 €/m^3** de media en los municipios participantes.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ARCHIVOS MUNICIPALES 2023





Informe de los indicadores de archivos municipales 2023

1. Introducción

2. Aspectos metodológicos

3. Resultados de los principales indicadores

4. Conclusiones finales

5. Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados

1. Introducción

En 2024 se ha puesto en marcha el Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de Archivos, por iniciativa conjunta de la Oficina de Patrimonio Cultural y del Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona.

Este Círculo surge de los trabajos que se desarrollan en el marco de la Red de Archivos Municipales (XAM, por sus siglas en catalán), constituida en 2003. La XAM es el instrumento de colaboración creado por la Diputación de Barcelona para garantizar la correcta gestión del patrimonio documental local de los ayuntamientos de más de 10.000 habitantes cuya obligación legal es llevarla a cabo. Al mismo tiempo, apoya a los ayuntamientos de menos de 10.000 habitantes para que, a pesar de que no tengan un archivo propio integrado en el Sistema de Archivos de Cataluña, dispongan de un único sistema de gestión documental.

La XAM actúa mediante dos estrategias complementarias de apoyo a los archivos municipales:

a) La Central de Servicios Técnicos (CST), para municipios con más de 10.000 habitantes (o población menor), siempre que tengan responsable técnico, con el propósito de dinamizar la cooperación y el intercambio de servicios y recursos técnicos entre sus miembros. En 2023 alcanzó la cifra de 88 ayuntamientos adheridos (entre los que incluyen la entidad municipal descentralizada de Valldoreix).

b) El Programa de Mantenimiento comprende municipios de menos de 10.000 habitantes sin responsable técnico del archivo. Al cierre del año 2023, este contaba con 162 ayuntamientos adheridos.

El impulso del Círculo de Comparación Intermunicipal de Archivos supone dar un paso adelante en los trabajos de análisis y evaluación de los servicios de archivos municipales de la provincia elaborados hasta ahora por la Oficina de Patrimonio Cultural y la Red de Archivos Municipales, y, al mismo tiempo, amplía la relación de los servicios municipales que son objeto de los Círculos.

Más concretamente, impulsar el Círculo de Comparación Intermunicipal de Archivos supone aplicar una metodología de trabajo con periodicidad anual para alcanzar los siguientes objetivos:

- Medir, comparar y evaluar resultados mediante indicadores comunes consensuados.
- Formar un grupo de trabajo para intercambiar experiencias.
- Impulsar la mejora de servicios.

La puesta en marcha del Círculo de Comparación Intermunicipal de Archivos ha requerido la realización de dos labores fundamentales: por un lado, la conceptualización y la definición del sistema de indicadores propio del Círculo, y, por otro, la realización de una prueba piloto con una muestra inicial de quince municipios.

La definición de archivo adoptada en el taller de diseño del Círculo establece el objeto y los objetivos de sus actividades en los siguientes términos:

- *Objeto (qué)*:
  - Ingresar, tratar, recuperar y preservar el patrimonio documental, así como evaluar o eliminar la documentación pública y privada.
  - Facilitar el acceso a la documentación y aportar conocimiento a las personas.
  - Elaborar y llevar a cabo actividades de difusión formativas y de investigación que aporten valor a los distintos sectores educativos, productivos, culturales y sociales del municipio, y asesorar en el desarrollo de estas.

- Liderar, impulsar y gestionar el sistema de gestión documental, tanto física como electrónicamente, del Ayuntamiento. Participar en la definición y la aplicación de procesos de gobernanza de datos.

- *Objetivos (para qué)*:
  - Asegurar los derechos de las personas relacionadas con el acceso a la información y la protección de datos.
  - Promover la investigación.
  - Contribuir a la gestión del conocimiento del Ayuntamiento y del municipio.
  - Contribuir al buen gobierno.
  - Promover un rol activo de las personas vinculándolas a la memoria de su municipio.

En este documento, que presenta los principales resultados de la etapa inicial del CCI de Archivos, se analiza la actividad de los servicios municipales del Círculo en el año 2023, a partir de la información aportada por los municipios participantes.

Concretamente, el contenido del presente informe se estructura en los siguientes apartados:

- Introducción
- Aspectos metodológicos
- Análisis global de los indicadores de los Archivos locales
- Conclusiones
- Talleres de mejora

2. Aspectos metodológicos

2.1. Municipios participantes en el Círculo

La muestra de municipios participantes en el CCI de Archivos, en esta primera etapa del Círculo, está formada por un total de quince municipios, y se ha configurado con el objetivo de reunir casos representativos de los municipios atendiendo a su tamaño, así como a las distintas tipologías de archivos existentes:

- Hay 2 municipios de población inferior a los 10.000 habitantes, 7 de entre 10.001 y 25.000 habitantes, 3 de entre 25.001 y 50.000 habitantes, y 3 de más de 100.000 habitantes (véase el cuadro 1).

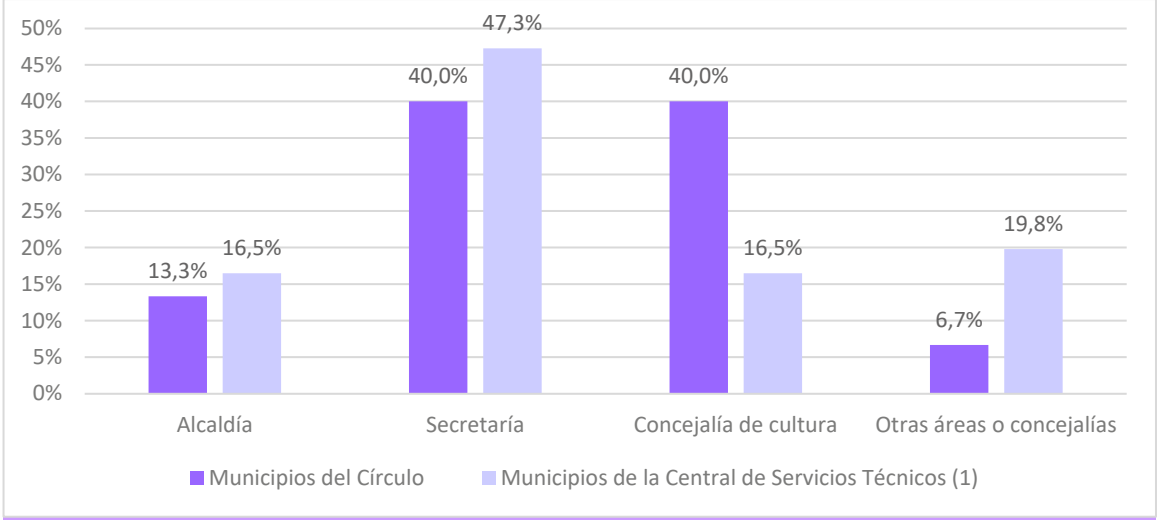
Cuadro 1. Ayuntamientos participantes en el CCI de Archivos. Año 2023

Municipios participantes	Población municipal (habitantes)
Municipios de menos de 10.000 habitantes	
Martorelles	4.895
Sant Fruitós de Bages	9.137
Municipios de 10.001 a 25.000 habitantes	
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
Municipios de 25.001 a 50.000 habitantes	
Sant Pere de Ribes	31.702
Gavà	47.498
Vic	48.235
Municipios de más de 50.000 habitantes	
Castelldefels	68.327
Sant Cugat del Vallès	97.579
L'Hospitalet de Llobregat	276.617

Nota: Población municipal, INE, 2023.

- Los distintos archivos están adscritos a distintos departamentos del Ayuntamiento: Alcaldía (13,3 %), Secretaría (40,0 %), Concejalía de Cultura (40,0 %) y otras áreas o concejalías (6,7 %), en unas proporciones muy similares a las que constan respecto a los archivos participantes en la Central de Servicios Técnicos de la Red de Archivos Municipales (véase el gráfico 1).

Gráfico 1. Porcentaje de municipios según el departamento del Ayuntamiento de adscripción del archivo. Municipios participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal de Archivos y en la Central de Servicios Técnicos de la Red de Archivos Locales. Año 2023



Nota:
(1) Resumen de actividades de la Central de Servicios Técnicos de la Red de Archivos Municipales de 2023, Oficina de Patrimonio Cultural de la Diputación de Barcelona.

Los 15 municipios seleccionados participan en la Central de Servicios Técnicos y representan el 17,2% del total de los 87 municipios que forman parte de esta. Estos 15 municipios agrupan una población total de 706.518 habitantes, que supone el 22,1% de la población total de los municipios de la CST (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Municipios participantes en el CCI de Archivos y en la Red de Archivos Municipales por intervalos de población municipal. Año 2023

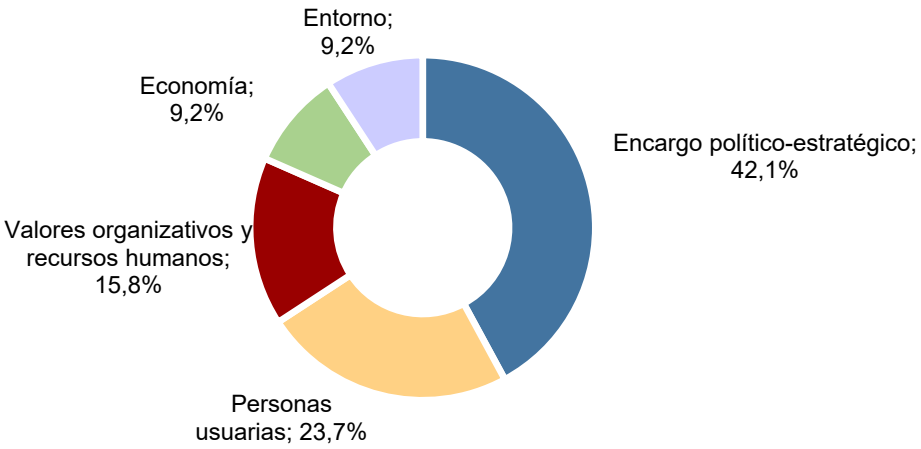
	Círculo de Archivos			Central de Servicios Técnicos de la XAM (1)		Total de la provincia (2)
	Número	Porcentaje sobre el total de la XAM	Porcentaje sobre el total de la provincia	Número	Porcentaje sobre el total de la provincia	Número
Número de municipios (3)						
Municipios de menos de 10.000 hab.	2	11,8 %	0,9 %	17	7,5 %	226
Municipios de 10.001 a 25.000 hab.	7	19,4 %	15,6 %	36	80,0 %	45
Municipios de 25.001 a 50.000 hab.	3	16,7 %	14,3 %	18	85,7 %	21
Municipios de más de 50.000 hab.	3	18,8 %	16,7 %	16	88,9 %	18
Total	**15**	**17,2 %**	**4,8 %**	**87**	**28,1 %**	**310**
Población (hab.) (3)						
Municipios de menos de 10.000 hab.	14.032	11,3 %	2,2 %	123.900	19,8 %	625.660
Municipios de 10.001 a 25.000 hab.	122.528	20,5 %	17,1 %	598.681	83,5 %	717.301
Municipios de 25.001 a 50.000 hab.	127.435	21,0 %	17,3 %	607.820	82,6 %	735.754
Municipios de más de 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**

Nota:
(1) Resumen de actividades de la Central de Servicios Técnicos de la Red de Archivos Municipales de 2023, Oficina de Patrimonio Cultural de la Diputación de Barcelona.
(2) Sin incluir Barcelona capital.
(3) Población municipal, INE, 2023.

2.2. Indicadores del Círculo

Esta primera edición del informe sobre la labor del CCI de Archivos se estructura en un total de 76 indicadores, que se distribuyen entre las cinco dimensiones siguientes: Encargo político-estratégico (32 indicadores que representan el 42,1 % del total); Personas usuarias (18, 23,7 %); Valores organizativos y recursos humanos (12, 15,8 %); Economía (7, 9,2 %), y Entorno (7, 9,2 %) (véase el gráfico 2).

Gráfico 2. Distribución de los indicadores para cada una de las dimensiones del CCI de Archivos. Año 2023



El cuadro de indicadores elaborado podrá ser objeto de revisión para acabarlo de perfilar, una vez que finalice la primera etapa de actividad del Círculo y según los resultados obtenidos.

3. Resultados de los principales indicadores

La presentación y el análisis de los resultados obtenidos del CCI de Archivos se han estructurado en las cuatro dimensiones propias que se establecen para todos los Círculos: Encargo político-estratégico, Personas usuarias, Valores organizativos y recursos humanos, y Economía.

En la medida en que los datos lo permiten, esta información se ha complementado con lo siguiente:

- Un análisis comparativo con los datos de la Central de Servicios Técnicos de la Red de Archivos Municipales correspondientes a 2023.
- Un análisis comparativo con otros servicios municipales, a través de una visión transversal de los indicadores comunes a todos los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal (en las dimensiones Encargo político-estratégico, Personas usuarias y Economía).

En cualquier caso, la información generada en torno a la primera etapa de actividad del Círculo debe interpretarse atendiendo a las características y a la reducida dimensión de los municipios participantes.

Para el análisis de los valores obtenidos por los indicadores del Círculo, se aporta información sobre la distribución de estos valores entre los municipios participantes.

3.1. Dimensión Encargo político-estratégico

La dimensión Encargo político-estratégico ofrece información sobre el grado de consecución de la misión y de los objetivos del servicio y de su calidad, incluyendo información sobre la dimensión y la dotación de los servicios, la intensidad de la actividad llevada a cabo y la tipología de servicios ofrecidos.

Los indicadores correspondientes a esta dimensión de análisis se han clasificado en seis bloques:

- Dimensión y capacidad del archivo.
- Tipos de fondos.
- Incorporar documentación al archivo.
- Tratar la documentación.
- Garantizar la seguridad y la preservación de la documentación.
- Administrar el sistema de gestión documental.
- Difundir la labor del archivo.
- Participar en el sistema de gestión documental del ente local.

Bloque 1. Dimensión y capacidad del archivo

Dimensiones y capacidad del archivo	2023
Metros lineales del archivo por cada 1.000 habitantes	53,2
Porcentaje de ocupación del archivo (en metros lineales)	86,7 %

Tabla 1. Indicadores del bloque «Dimensión y capacidad del archivo» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

Los archivos participantes en la primera etapa de actividad del Círculo tienen una dimensión total de 53,2 metros lineales por cada 1.000 habitantes, un valor que se sitúa por encima de los 35,5 metros lineales por cada 1.000 habitantes que se obtienen para el conjunto de archivos de la Central de Servicios Técnicos de la XAM (véase el gráfico 3).

86,7 % de ocupación

El porcentaje de ocupación del espacio total disponible de los archivos es de un 86,7 %, proporción muy similar al 86,5 % correspondiente al conjunto de la Central de Servicios Técnicos de la XAM (véase el gráfico 4).

Gráfico 3. Metros lineales del archivo por cada 1.000 habitantes. Archivos del Círculo y de la CST de la XAM. Año 2023

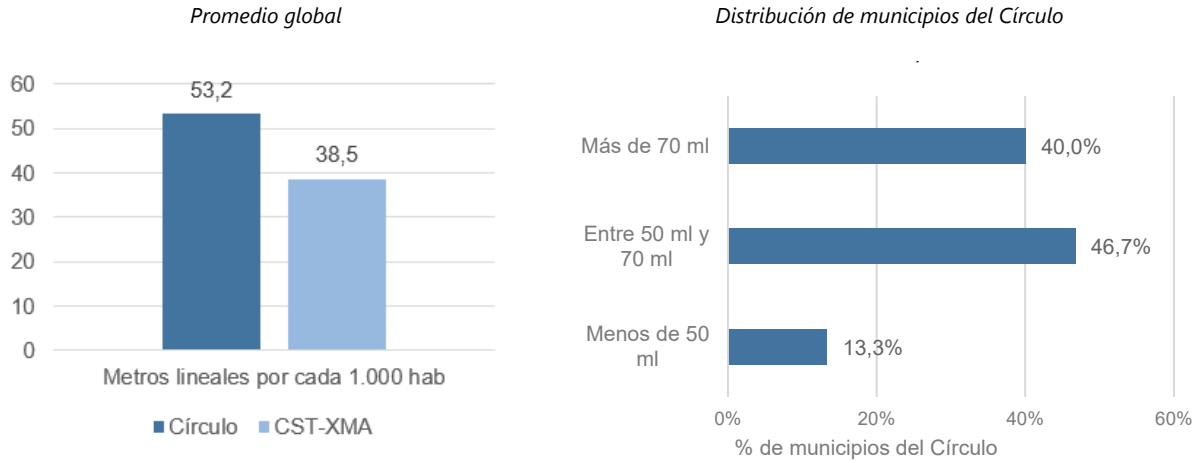
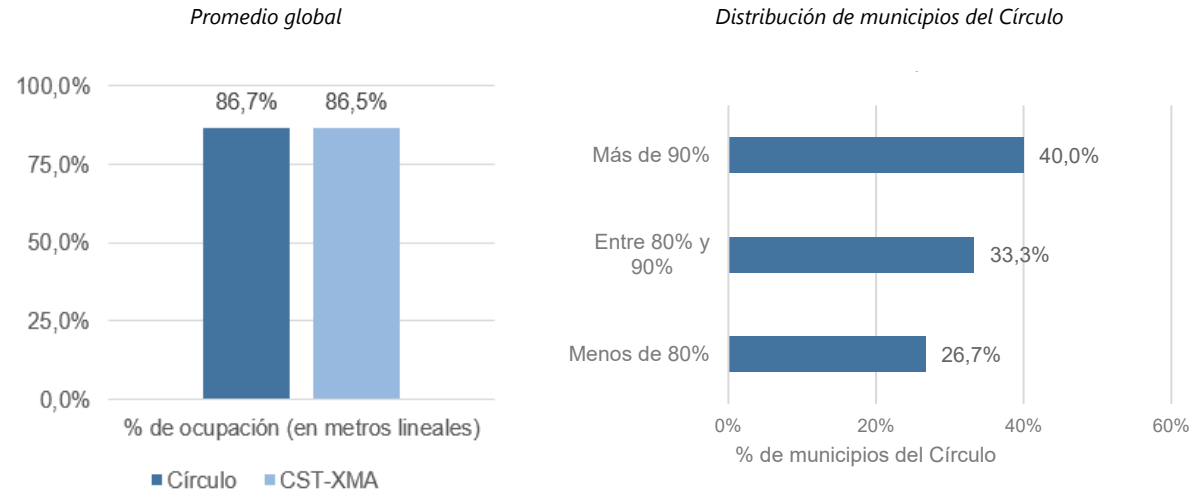


Gráfico 4. Porcentaje de ocupación del archivo (en metros lineales). Archivos del Círculo y de la CST de la XAM. Año 2023



Bloque 2. Tipos de fondos

Tipos de fondos	2023
Porcentaje de fondos municipales sobre el total de fondos	4,0 %
Porcentaje de fondos públicos no municipales sobre el total de fondos	5,0 %
Porcentaje de fondos privados sobre el total de fondos	91,0 %
Número de unidades documentales de colección (descritas) por colección	38,2

Tipos de fondos privados	2023
Porcentaje de fondos patrimoniales y familiares sobre el total de fondos privados	15,7 %
Porcentaje de fondos personales sobre el total de fondos privados	50,6 %
Porcentaje de fondos de entidades sobre el total de fondos privados	20,9 %
Porcentaje de fondos de empresas sobre el total de fondos privados	9,9 %
Porcentaje de otros fondos privados sobre el total de fondos privados	2,9 %

Tabla 2. Indicadores del bloque «Tipos de fondos» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

91,0 % de los fondos de los archivos, de origen privado

En relación con la composición de los fondos de los archivos según su procedencia, se observa que tan solo el 4,0 % de los fondos de los archivos son municipales y el 5,0 % son fondos públicos no municipales. Así, la mayor parte de fondos (91,0 % restante) son privados (véase el gráfico 5).

Los fondos privados de los archivos provienen mayoritariamente de fondos personales (50,6 %), de entidades (20,9 %), de fondos patrimoniales y familiares (15,7 %) y de empresas (9,9 %) (véase el gráfico 6).

Gráfico 5. Porcentaje de fondos sobre el total, por tipo de fondo. Archivos del Círculo. Año 2023

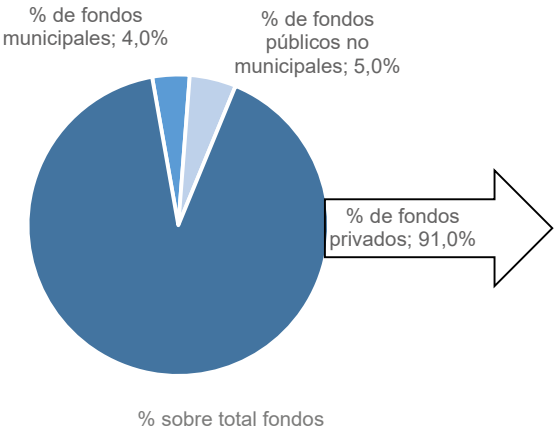
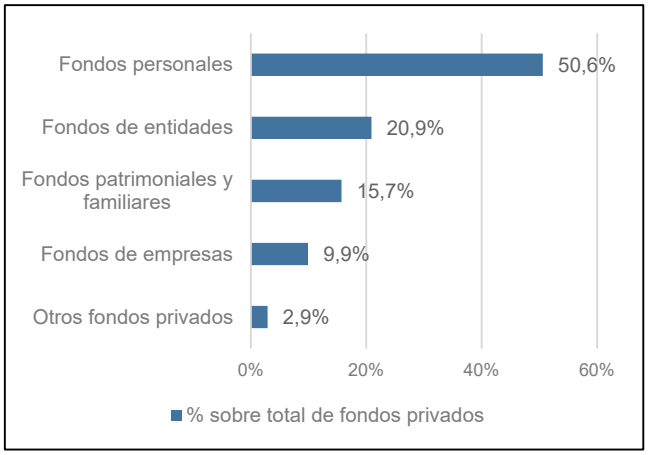


Gráfico 6. Porcentaje de los fondos privados del archivo, por tipo de fondo. Archivos del Círculo. Año 2023



Por otra parte, se obtiene una media de 38,2 unidades documentales de colección (descritas) por colección.

Bloque 3. Incorporar documentación al archivo

Incorporación de documentación al archivo	2023
Porcentaje de la documentación (en metros lineales) del fondo municipal transferida sobre el total de la documentación (en metros lineales) del fondo municipal	1,8 %
Porcentaje de documentación (en metros lineales) incorporada de fondos no municipales sobre el total de la documentación (en metros lineales) de los fondos no municipales	3,3 %

Tabla 3. Indicadores del bloque «Incorporar documentación al archivo» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

Este tercer bloque de indicadores mide la incorporación de documentación realizada en 2023 al archivo. Se distinguen los siguientes conceptos:

- La documentación de fondos municipales incorporada representa el 1,8 % del total de la documentación del fondo municipal (véase el gráfico 7).
- La documentación de fondos no municipales incorporada es del 3,3 % con respecto al total de la documentación del fondo municipal (véase el gráfico 8).

Gráfico 7. Porcentaje de documentación (en metros lineales) del fondo municipal transferida sobre el total de la documentación (en metros lineales) del fondo. Archivos del Círculo. Año 2023

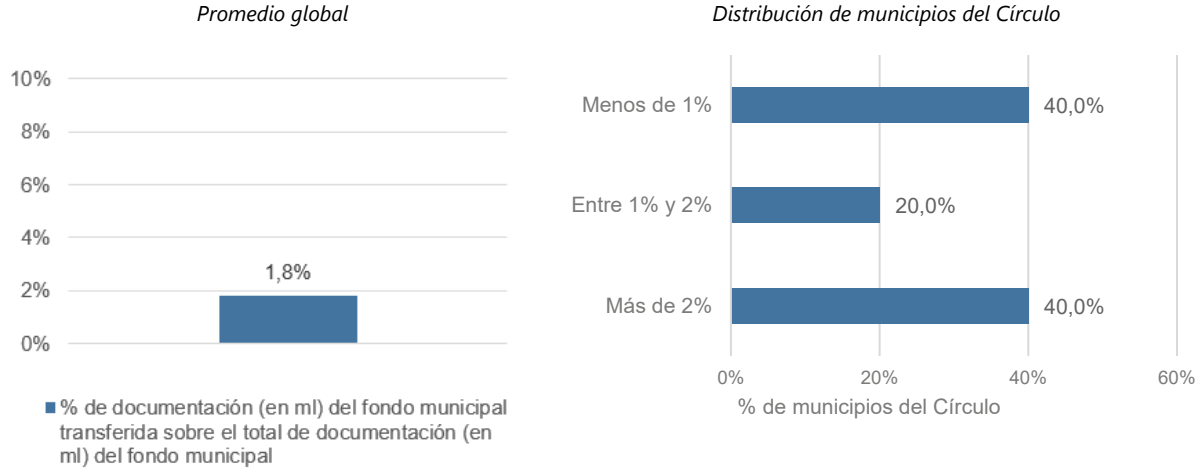
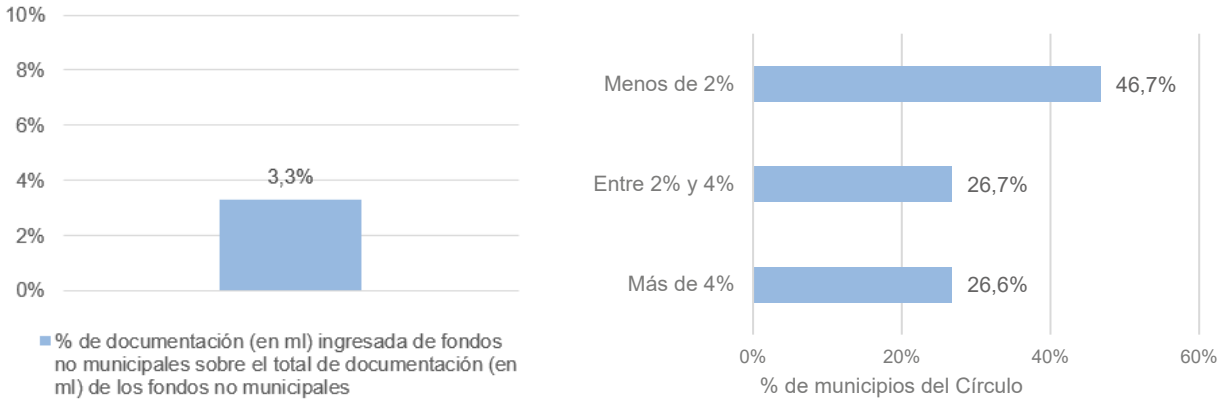


Gráfico 8. Porcentaje de documentación (en metros lineales) del fondo no municipal incorporada sobre el total de la documentación (en metros lineales) del fondo. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 4. Tratar la documentación

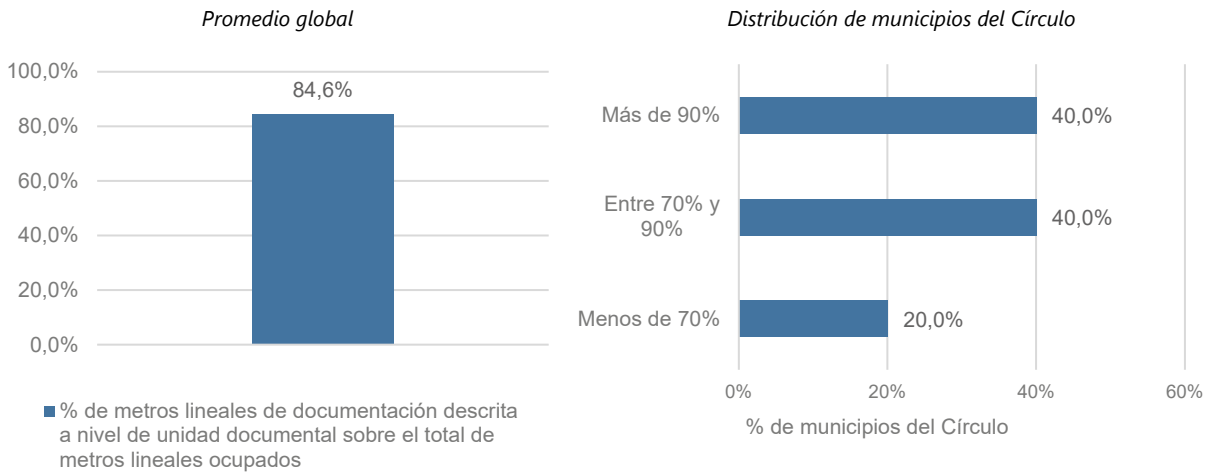
Tratar la documentación	2023
Porcentaje de metros lineales de documentación descrita a escala de unidad documental sobre el total de metros lineales ocupados	84,6 %
Porcentaje de metros lineales de documentación del fondo municipal eliminada sobre el total de la documentación del fondo municipal (en metros lineales)	1,9 %

Tabla 4. Indicadores del bloque «Tratar la documentación» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

84,6 % de los metros lineales de documentación descrita

El 84,6 % del total de metros lineales ocupados con documentación en el archivo son documentación descrita a escala de unidad documental. En tan solo el 20 % de los municipios participantes en el Círculo, este porcentaje es inferior al 70 % (véase el gráfico 9).

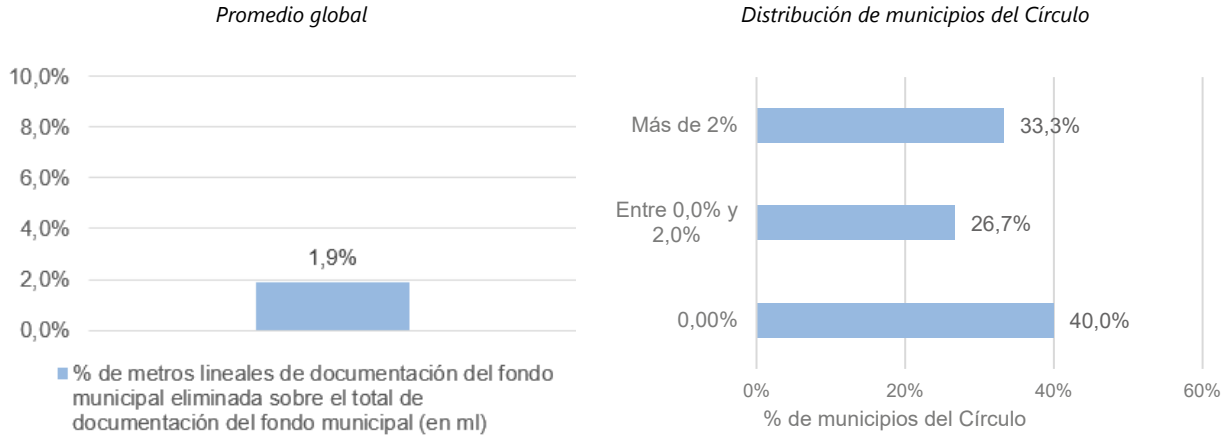
Gráfico 9. Porcentaje de metros lineales de documentación descrita a nivel de unidad documental sobre el total de metros lineales ocupados. Archivos del Círculo. Año 2023



Durante 2023, se ha eliminado el 1,9 % del total de la documentación del fondo municipal (véase el gráfico 10). Como referencia, y según los datos disponibles del conjunto de archivos de la CST de la XAM correspondientes a 2023, estos eliminaron 1.598,35 metros lineales del total de la documentación (el 1,4 % del total).

Por otra parte, no existe ningún municipio del Círculo que en 2023 haya eliminado información electrónica de los archivos.

Gráfico 10. Porcentaje de metros lineales de documentación del fondo municipal eliminada sobre el total de la documentación del fondo municipal (en metros lineales). Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 5. Garantizar la seguridad y la preservación de la documentación

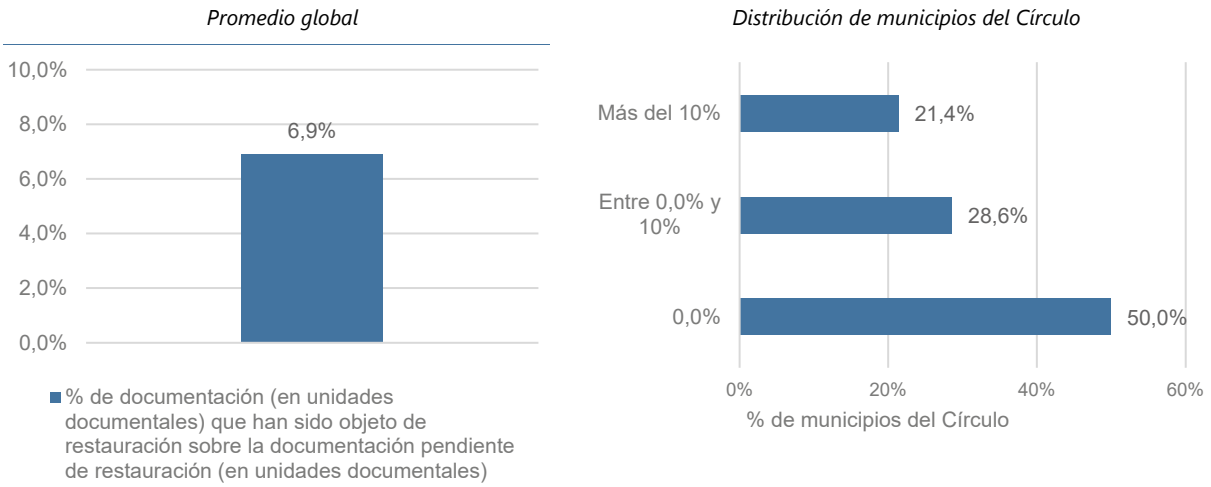
Garantizar la seguridad y la preservación de la documentación	2023
Porcentaje de documentación (en unidades documentales) que ha sido objeto de restauración sobre la documentación pendiente de restauración (en unidades documentales)	6,9 %
Porcentaje de desarrollo de los sistemas de control ambiental, de seguridad y de prevención y extinción de incendios	75,0 %

Tabla 5. Indicadores del bloque «Garantizar la seguridad y la preservación de la documentación» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

6,9 % de documentos en papel restaurados

El 6,9 % de la documentación (en unidades documentales) ha sido objeto de restauración sobre el total de la documentación pendiente de restauración (en unidades documentales). No obstante, debe tenerse en cuenta que en el 50 % de los municipios participantes en el Círculo no se ha restaurado ningún documento (véase el gráfico 11).

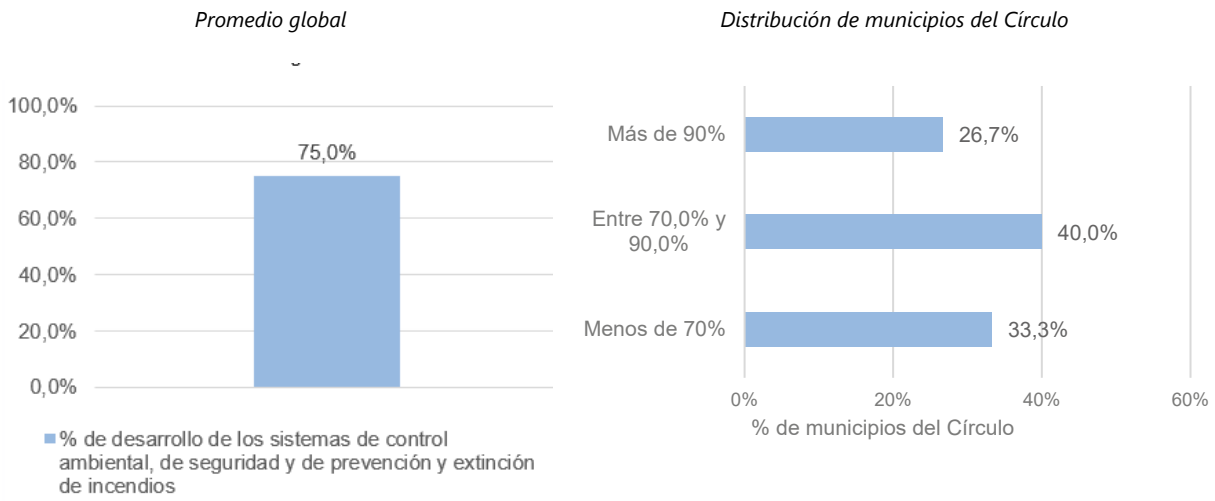
Gráfico 11. Porcentaje de documentación (en unidades documentales) que ha sido objeto de restauración sobre la documentación pendiente de restauración (en unidades documentales). Archivos del Círculo. Año 2023



75 % de desarrollo de sistemas de control ambiental, de seguridad y de prevención y extinción de incendios

En 2023, el grado de desarrollo de sistemas de control ambiental, de seguridad y de prevención y extinción de incendios por parte de los municipios participantes en el Círculo se ha situado en el 75,0 % (véase el gráfico 12).

Gráfico 12. Porcentaje de desarrollo de los sistemas de control ambiental, seguridad y prevención y extinción de incendios. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 6. Administrar el sistema de gestión documental

Administrar el sistema de gestión documental	2023
Porcentaje de municipios en los que el archivo cuenta con un reglamento de funcionamiento	66,7 %
Porcentaje de municipios que cuentan con una política de gestión documental	46,7 %
Porcentaje de herramientas del sistema de gestión documental del archivo publicadas en el portal de transparencia sobre el total de herramientas de publicación obligatoria	66,7 %

Tabla 6. Indicadores del bloque «Administración del sistema de gestión documental» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

66,7 % de los municipios con reglamento del archivo

El 66,7 % de los municipios del Círculo disponen de reglamento de funcionamiento del archivo. Sin embargo, el porcentaje de municipios que cuentan con política de gestión documental es sensiblemente inferior, con tan solo el 46,7 % (véase el gráfico 13).

Se han publicado en el portal de transparencia el 66,7 % de las herramientas de gestión documental sobre el total de herramientas de publicación obligatoria: cuadro de clasificación documental, información sobre el derecho de reclamación, registro de eliminación de documentos, inventario y limitaciones de consulta (véase el gráfico 14).

Gráfico 13. Porcentaje de municipios según las actuaciones de administración del sistema de gestión documental llevadas a cabo. Archivos del Círculo. Año 2023

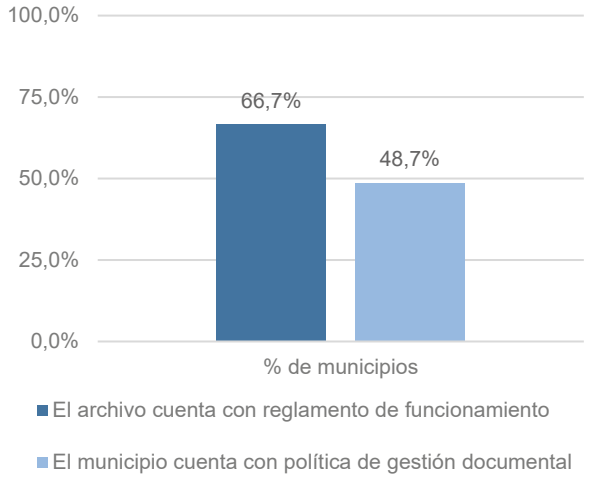
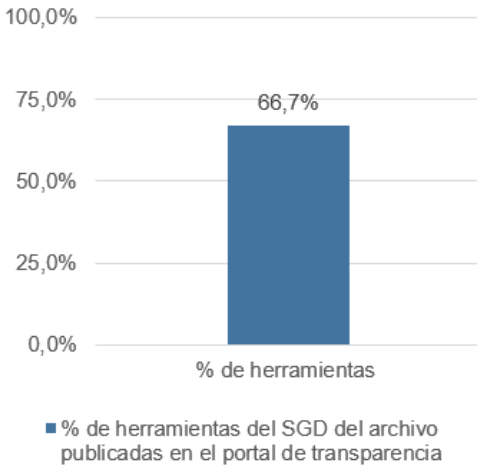


Gráfico 14. Porcentaje de herramientas del sistema de gestión documental (SGD) del archivo publicadas en el portal de transparencia sobre el total de herramientas de publicación obligatoria. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 7. Difundir la labor del archivo

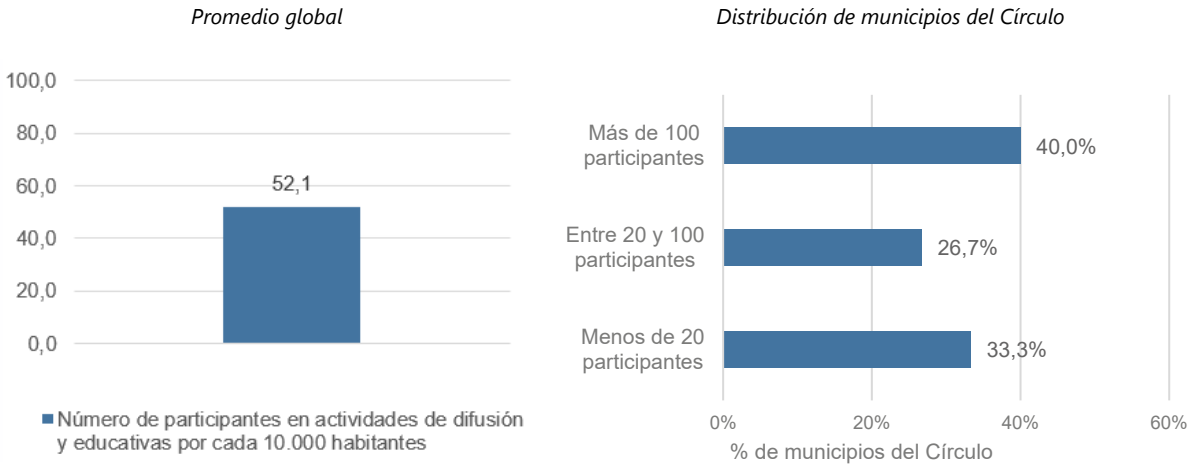
Difundir la labor del archivo	2023
Número de participantes en actividades de difusión y educativas por cada 10.000 habitantes	52,1
Número de publicaciones del archivo en las redes sociales (propias o corporativas)	110,8
Número de publicaciones y colaboraciones del archivo con los medios de comunicación	5,2
Número de conjuntos de datos abiertos del archivo publicados en internet	4,6

Tabla 7. Indicadores del bloque «Difusión de la labor del archivo» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

52,1
participantes en actividades por 10.000 habitantes

Más allá de su función de conservación documental, los archivos llevan a cabo una labor de difusión de sus fondos. En relación con este punto, se obtiene una media de 52,1 participantes por cada 10.000 habitantes en 2023. Sin embargo, se observa que existen notables diferencias entre los municipios participantes: en un 40 % de estos se alcanza una media de menos de 20 participantes por 10.000 habitantes (es decir, un total de 5 municipios, de los cuales 4 alcanzan la cifra de 0 participantes en actividades por cada 10.000 habitantes), y en un 33,3 %, el valor de este indicador está por encima de los 100 participantes por 10.000 habitantes (véase el gráfico 15).

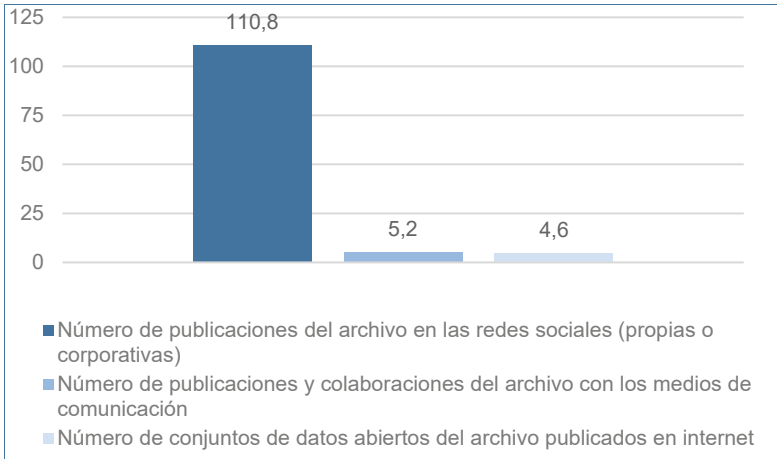
Gráfico 15. Número de participantes en actividades de difusión y educativas por cada 10.000 habitantes. Archivos del Círculo. Año 2023



Como se observa en el gráfico 16, la mayoría de las publicaciones de los archivos se llevan a cabo a través de las redes sociales (propias o corporativas). En 2023, se ha alcanzado una media de 110,8 publicaciones.

La media de publicaciones y colaboraciones del archivo con los medios de comunicación en 2023 ha sido de 5,2, y la de conjuntos de datos abiertos del archivo publicados en internet, de 4,6.

Gráfico 16. Publicaciones. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 8. Participar en el sistema de gestión documental del ente local

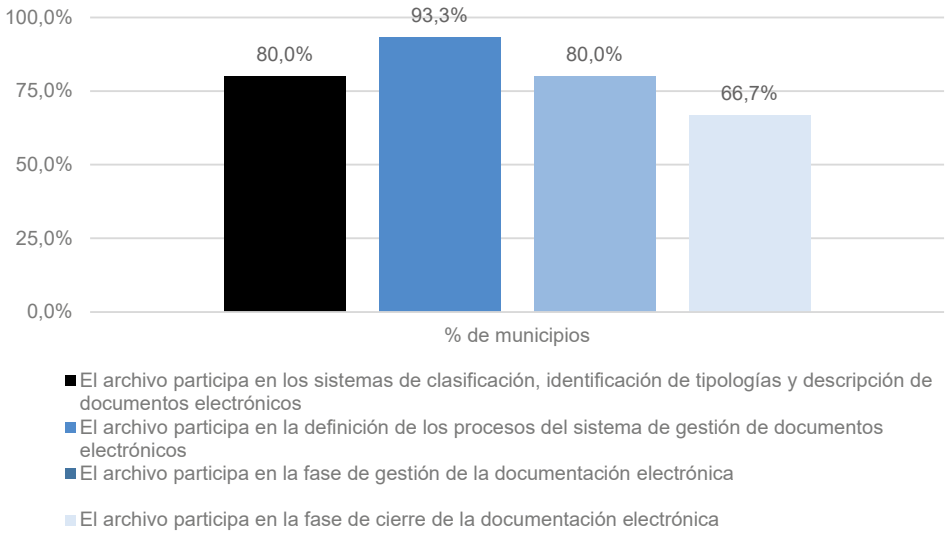
Participar en el sistema de gestión documental del ente local	2023
Porcentaje de municipios en los que el archivo participa en los sistemas de clasificación, identificación de tipologías y descripción de documentos electrónicos	80,0 %
Porcentaje de municipios en los que el archivo participa en la definición de los procesos del sistema de gestión de documentos electrónicos	93,3 %
Porcentaje de municipios en los que el archivo participa en la fase de gestión de la documentación electrónica	80,0 %
Porcentaje de municipios en los que el archivo participa en la fase de cierre de la documentación electrónica	66,7 %

Tabla 8. Indicadores del bloque «Participar en el sistema de gestión documental del ente local» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Archivos. Año 2023

En este último bloque de la dimensión Encargo político-estratégico, se recogen los siguientes datos sobre el grado de participación de los archivos en los sistemas de gestión documental del ente municipal (véase el gráfico 17):

- En el 93,3 % de los municipios del Círculo, el archivo participa en la definición de los procesos del sistema de gestión de documentos electrónicos.
- Este porcentaje es ligeramente inferior (80,0 %) respecto a la participación del archivo en los sistemas de clasificación, identificación de tipologías y descripción de documentos electrónicos, así como en la fase de gestión de la documentación electrónica.
- Respecto a la fase de cierre de la documentación electrónica, el grado de participación es del 66,7 % de los municipios.

Gráfico 17. Porcentaje de municipios según el grado de participación del archivo en la gestión documental del ente local. Archivos del Círculo. Año 2023



3.2. Dimensión Personas usuarias

El bloque de indicadores de la dimensión Personas usuarias informa sobre el uso que los usuarios o clientes hacen del servicio, y sobre su grado de satisfacción. Se clasifica en los tres apartados siguientes:

- Promover el uso del archivo.
- Facilitar el acceso y proporcionar un servicio de calidad.

Bloque 1. Promover el uso del archivo

Promover el uso del archivo (I)	2023
Número de solicitudes de información (personas usuarias) por cada 1.000 habitantes	11,8
Número de consultas (en unidades documentales consultadas) por cada 1.000 habitantes	30,1
Número de consultas (en unidades documentales consultadas) por cada solicitud de información (persona usuaria)	2,4
Número de préstamos internos por cada 100 trabajadores del ayuntamiento	79,0

Promover el uso del archivo (II)	2023
Porcentaje de solicitudes de información (personas usuarias) en línea sobre el total de solicitudes de información (personas usuarias)	29,1 %
Porcentaje de solicitudes de información (personas usuarias) presenciales sobre el total de solicitudes de información (personas usuarias)	70,9 %
Porcentaje de consultas (en unidades documentales consultadas) internas sobre el total de consultas (en unidades documentales consultadas)	46,3 %
Porcentaje de consultas (en unidades documentales consultadas) externas sobre el total de consultas (en unidades documentales consultadas)	53,7 %

Tabla 9. Indicadores del bloque «Promover el uso del archivo» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Archivos. Año 2023

11,8 solicitudes de información por 1.000 habitantes

En 2023 se ha estimado un promedio de 11,8 solicitudes de información por cada 1.000 habitantes (véase el gráfico 18).

El 70,9 % de estas solicitudes se han formulado presencialmente y tan solo el 29,1 % digitalmente (véase el gráfico 19).

Gráfico 18. Número de solicitudes de información (personas usuarias) por cada 1.000 habitantes. Archivos del Círculo. Año 2023

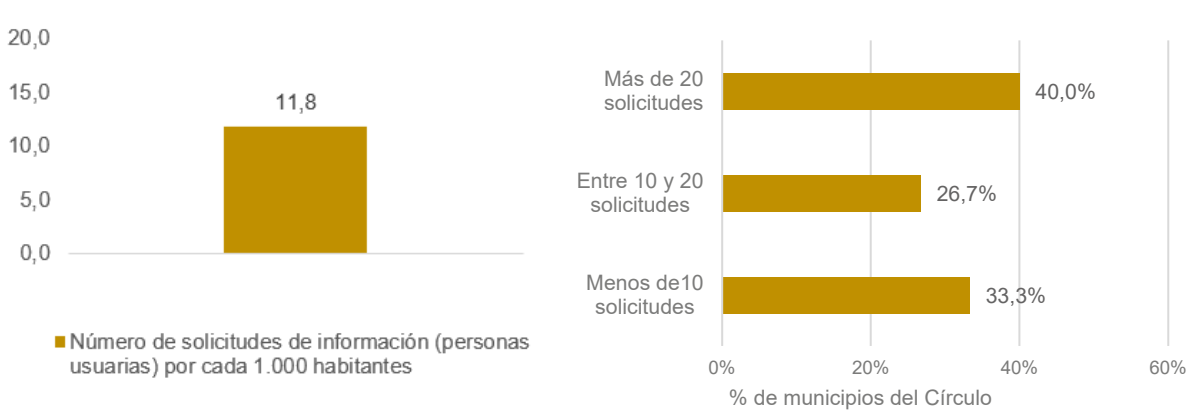
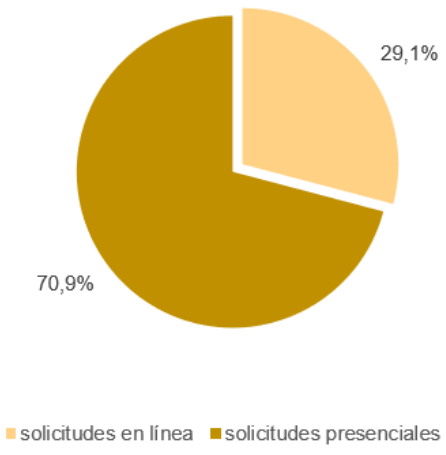


Gráfico 19. Porcentaje de solicitudes de información en línea y presenciales sobre el total de solicitudes de información (según personas usuarias). Archivos del Círculo. Año 2023



30,1 consultas por 1.000 habitantes

Se ha obtenido una media de 30,1 consultas (en unidades documentales consultadas) por cada 1.000 habitantes (véase el gráfico 20).

El 53,7 % de estas consultas de información han sido externas y el 46,3 % restante, internas (véase el gráfico 21).

Gráfico 20. Número de consultas (en unidades documentales consultadas) por cada 1.000 habitantes. Archivos del Círculo. Año 2023

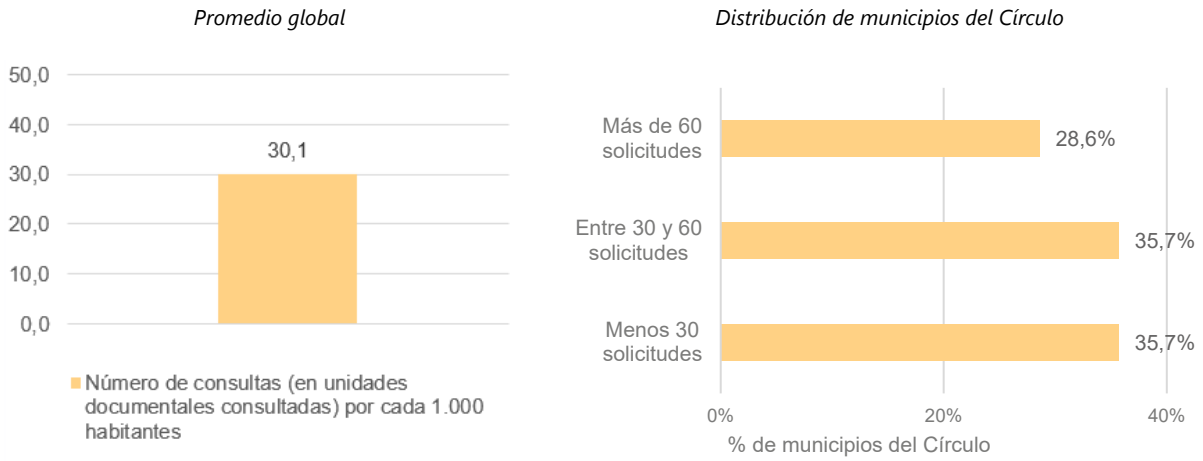
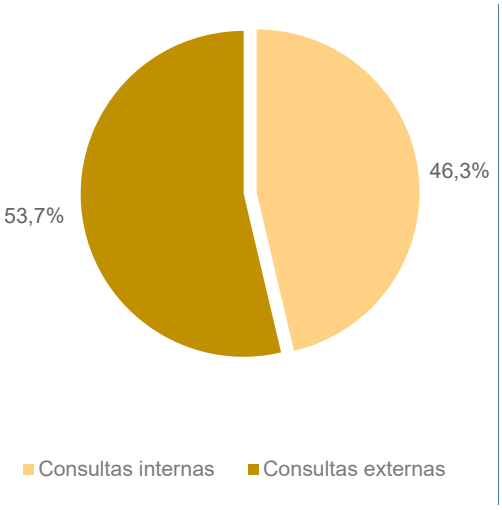
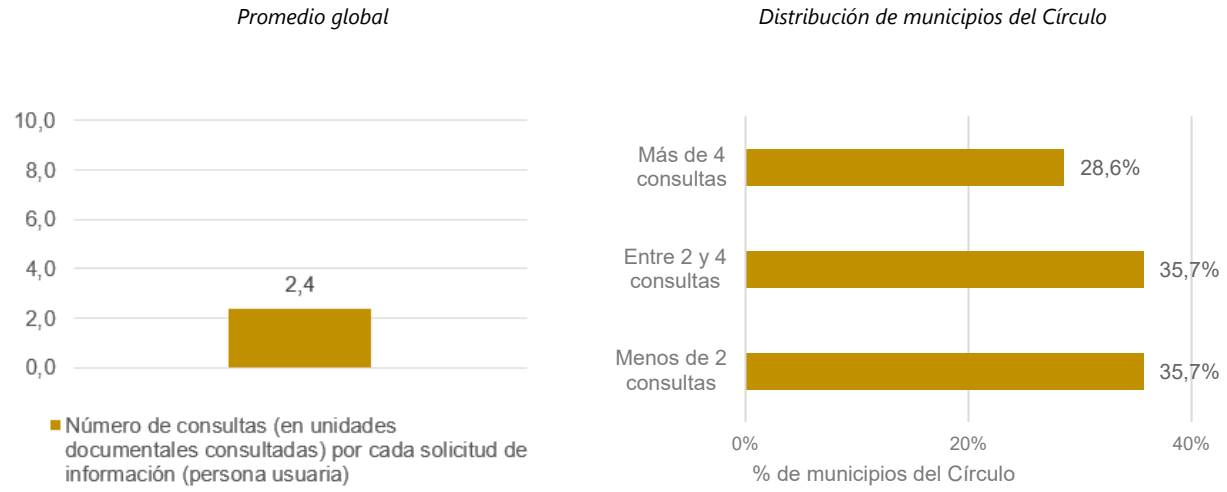


Gráfico 21. Porcentaje de consultas de información internas y externas sobre el total de consultas (según unidades documentales consultadas). Archivos del Círculo. Año 2023



En 2023, los municipios participantes en el Círculo efectuaron una media de 2,4 consultas en unidades documentales consultadas por cada solicitud de información en términos de persona usuaria (véase el gráfico 22).

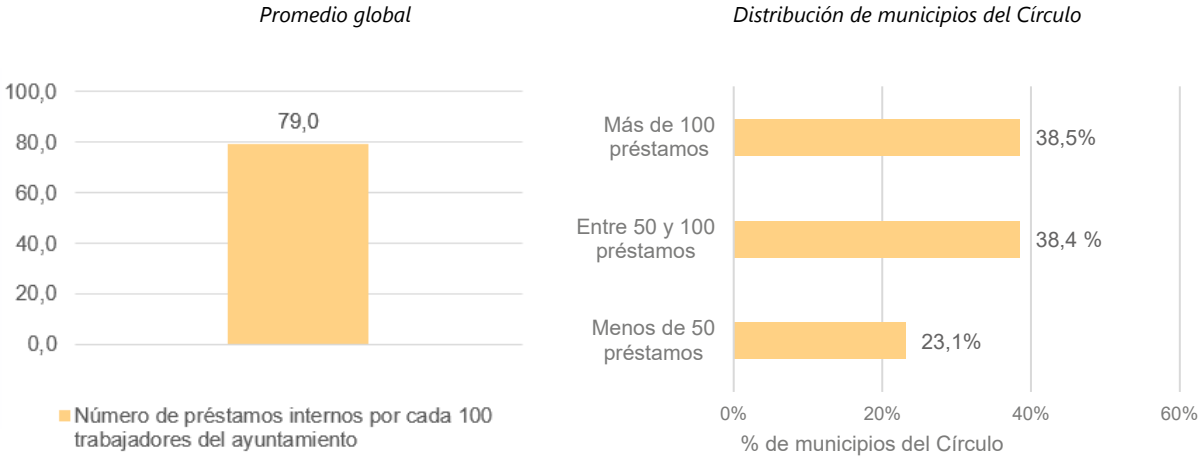
Gráfico 22. Número de consultas (en unidades documentales consultadas) por cada solicitud de información (persona usuaria). Archivos del Círculo. Año 2023



79 préstamos internos por 100 trabajadores del Ayuntamiento

El trabajo llevado a cabo por los archivos alcanza una notable proyección interna dentro del Ayuntamiento, lo que se evidencia en que anualmente se han contabilizado 79 préstamos internos por cada 100 trabajadores del Ayuntamiento en 2023 (véase el gráfico 23).

Gráfico 23. Número de préstamos internos por cada 100 trabajadores del Ayuntamiento. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 2. Facilitar el acceso y proporcionar un servicio de calidad

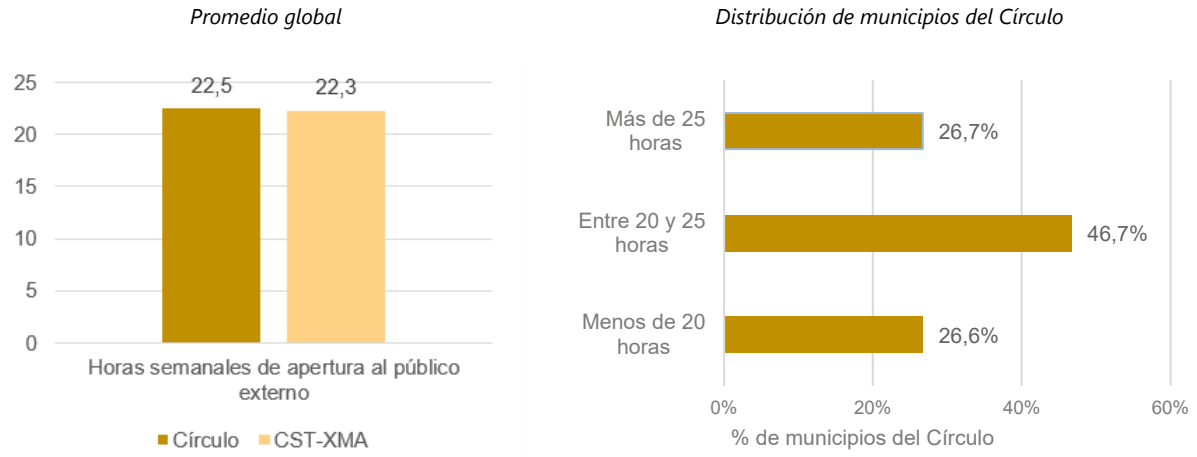
Facilitar el acceso y proporcionar un servicio de calidad	2023
Horas semanales de apertura al público externo	22,5
Tiempo medio (días) de respuesta a las solicitudes de información externas desde que se recibe la solicitud	10,9
Tiempo medio (días) de respuesta a las solicitudes de información internas desde que se recibe la solicitud	1,9
Satisfacción con el servicio prestado por el archivo	9,2
Porcentaje de municipios en los que el archivo cuenta con una carta de servicios	40,0 %
Porcentaje de municipios en los que el archivo aplica modelos de gestión de la calidad	13,3 %

Tabla 10. Indicadores del bloque «Facilitar el acceso y proporcionar un servicio de calidad» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Archivos. Año 2023

22,5 horas semanales de apertura

El tiempo semanal de apertura de los archivos muestra una muy elevada similitud entre el dato obtenido de los municipios que han participado en el Círculo (22,5 horas semanales) y el de los archivos de la Central de Servicios Técnicos de la XAM (22,3 horas semanales (véase el gráfico 24).

Gráfico 24. Horas semanales de apertura al público externo. Archivos del Círculo y de la CST de la XAM. Año 2023



El tiempo de respuesta de las solicitudes de información es muy diferente, según las peticiones sean de carácter externo (con un promedio de tiempo de respuesta de 10,9 días) o interno (1,9 días) (véase el gráfico 25).

Por otro lado, un 40 % de los municipios que han participado en el Círculo cuentan con carta de servicios, y tan solo un 13,3 % aplican modelos de gestión de calidad (véase el gráfico 26).

Sin embargo, los archivos alcanzan un muy elevado grado de satisfacción por parte de los usuarios (un 9,2 sobre 10,0), siendo —junto con los servicios locales de empleo— el servicio municipal con mayor valoración en 2023 de entre los que participan en los Círculos de Comparación Intermunicipal (véase el gráfico 27).

Gráfico 25. Tiempo medio (días) de respuesta a las solicitudes de información externas e internas desde que se recibe la solicitud. Archivos del Círculo. Año 2023

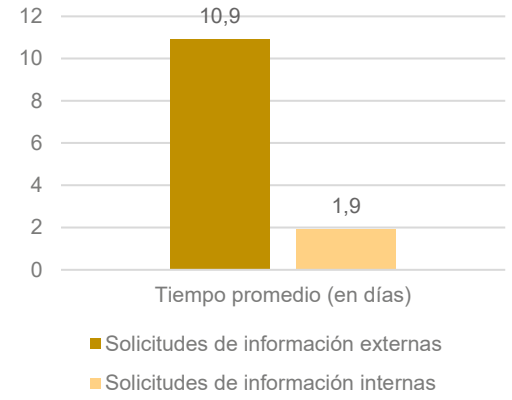


Gráfico 26. Porcentaje de municipios en los que el archivo cuenta con carta de servicios y aplica modelos de gestión de la calidad. Archivos del Círculo. Año 2023

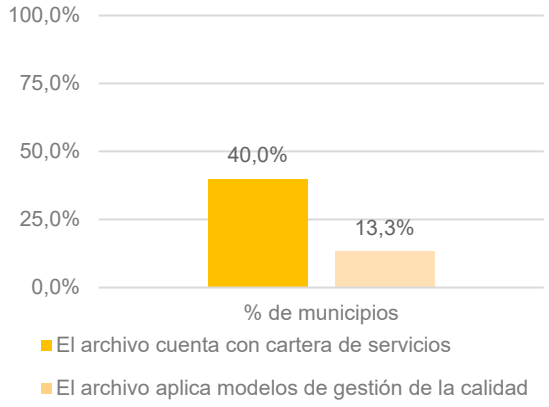
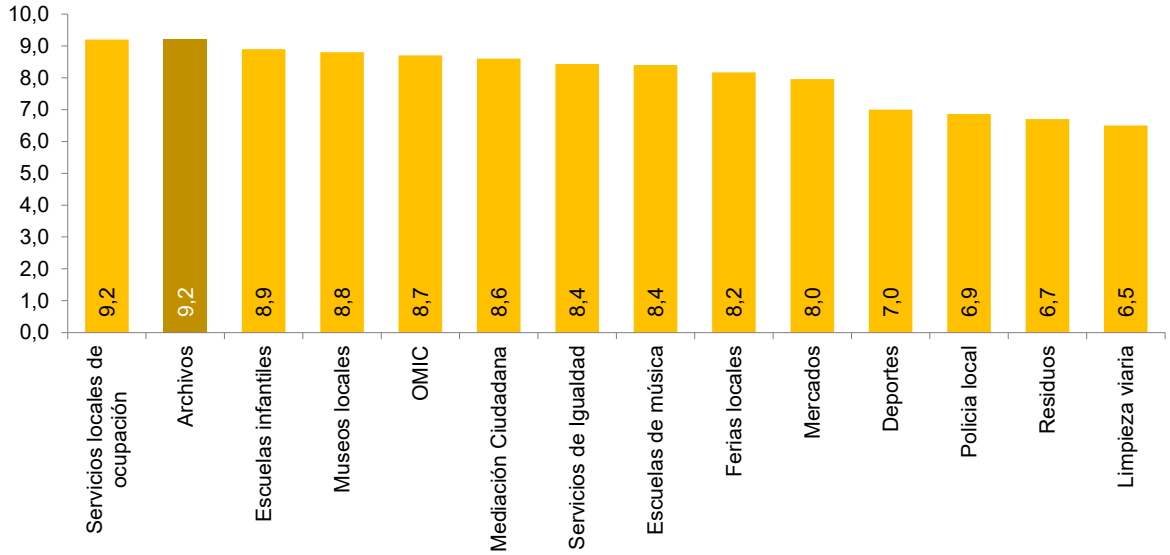


Gráfico 27. Grado de satisfacción de los usuarios analizado por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



Bloque 3. Facilitar el acceso a los fondos por medios digitales

Porcentaje de descargas sobre el total de unidades documentales accesibles en línea	17,8 %

Tabla 11. Indicadores del bloque «Facilitar el acceso a los fondos por medios digitales» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Archivos. Año 2023

Respecto al acceso por medios digitales a los fondos de los archivos de los municipios del Círculo, en 2023 se han descargado el 17,8 % del total de unidades documentales accesibles en línea.

3.3. Dimensión Valores organizativos y recursos humanos

Los indicadores de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos se refieren al modelo organizativo y de gestión de los archivos, así como a los recursos humanos (como retribuciones, formación o antigüedad de los trabajadores). Estos indicadores se presentan agrupados en cinco bloques:

- Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión.
- Disponer de los recursos humanos adecuados.
- Promover unas condiciones y un clima laboral positivos entre el personal.
- Capacitar al personal.
- Favorecer la paridad entre el personal.

Bloque 1 Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión

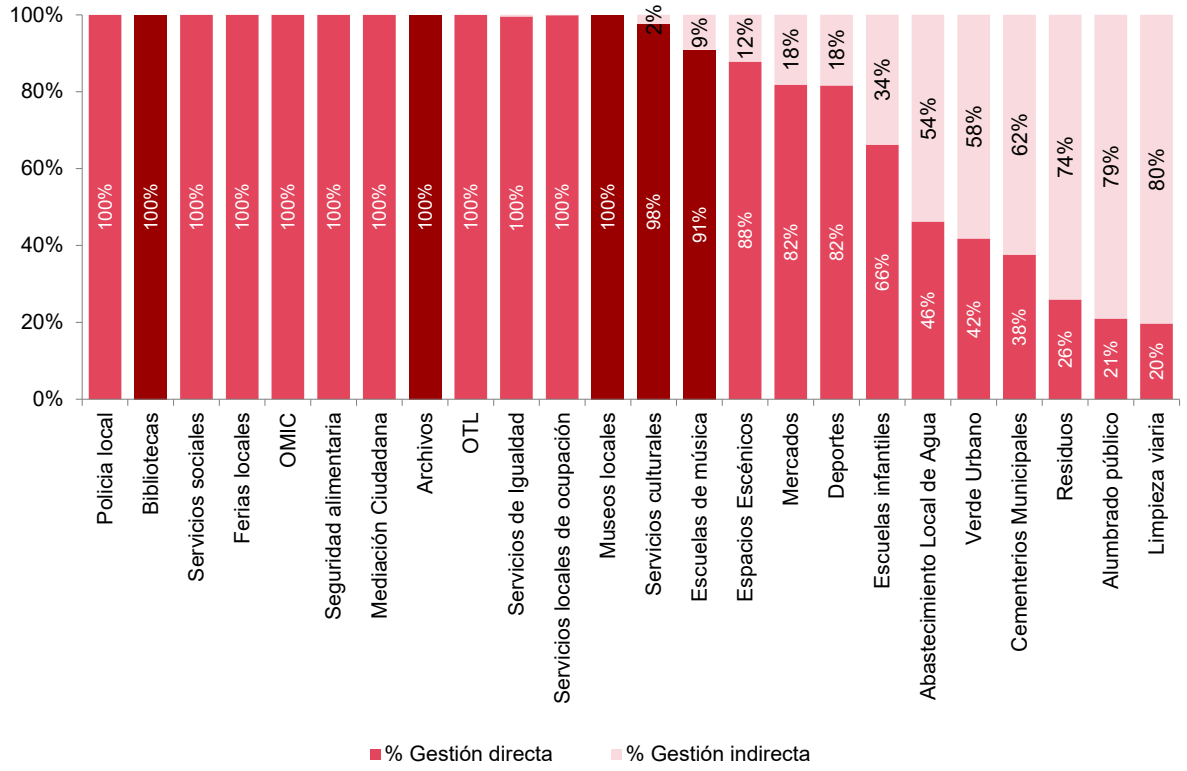
Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión	2023
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, organismo autónomo)	100,0 %
Gestión indirecta (%) (concesión)	0,0 %

Tabla 12. Indicadores del bloque «Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión» de la dimensión Valores organizativos y Recursos humanos del CCI de Archivos. Año 2023

100,0 % de los archivos gestionados de forma directa

La totalidad de los archivos participantes en el Círculo los gestiona directamente el ayuntamiento, al igual que otros servicios de los Círculos de Comparación Intermunicipal: bibliotecas, museos locales, Policía local, servicios sociales, ferias locales, Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), seguridad alimentaria, mediación ciudadana, oficinas técnicas laborales (OTL), servicios de igualdad y servicios locales de empleo (véase el gráfico 28).

Gráfico 28. Porcentaje de gestión directa e indirecta de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



Bloque 2. Disponer de los recursos humanos adecuados

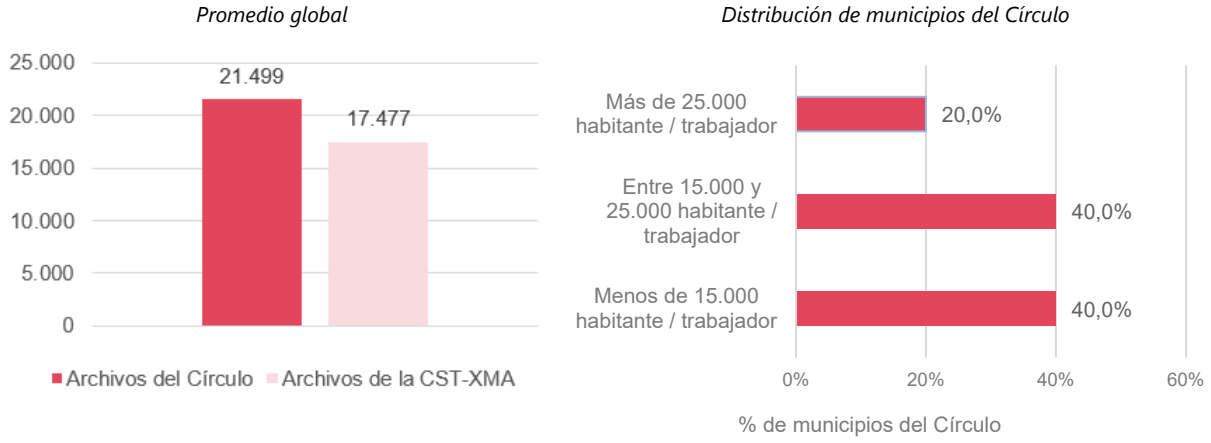
Disponer de los recursos humanos adecuados	2023
Número de habitantes por trabajador del archivo	21.498,7
Número de metros lineales del archivo por trabajador	1.143,6
Número de consultas (en documentos consultados) por trabajador del archivo	641,6
Porcentaje de archiveros con perfil técnico A1 sobre el total de archiveros	83,5 %
Porcentaje de trabajadores con una plaza creada de plantilla sobre el total de trabajadores del archivo	94,2 %

Tabla 13. Indicadores del bloque «Disponer de los recursos humanos adecuados» de la dimensión «Valores organizativos y recursos humanos» del CCI de Archivos. Año 2023

21.499
habitantes por trabajador

De la relación entre población municipal y número de trabajadores del archivo se obtiene la cifra de 21.499 habitantes por trabajador del archivo, en el caso de los municipios del Círculo. Si la referencia son los datos el conjunto de los archivos de la Central de Servicios Técnicos de la XAM, este dato es inferior: se sitúa en 17.477 habitantes por trabajador (véase el gráfico 29):

Gráfico 29. Número de habitantes por trabajador del archivo. Archivos del Círculo y de la CST de la XAM. Año 2023



Otros datos de los archivos del Círculo relacionados con el número de trabajadores son los siguientes:

- 1.144 metros lineales del archivo por trabajador (véase el gráfico 30).
- 642 consultas (en documentos consultados) por trabajador del archivo (véase el gráfico 31).

Gráfico 30. Número de metros lineales del archivo por trabajador. Archivos del Círculo. Año 2023

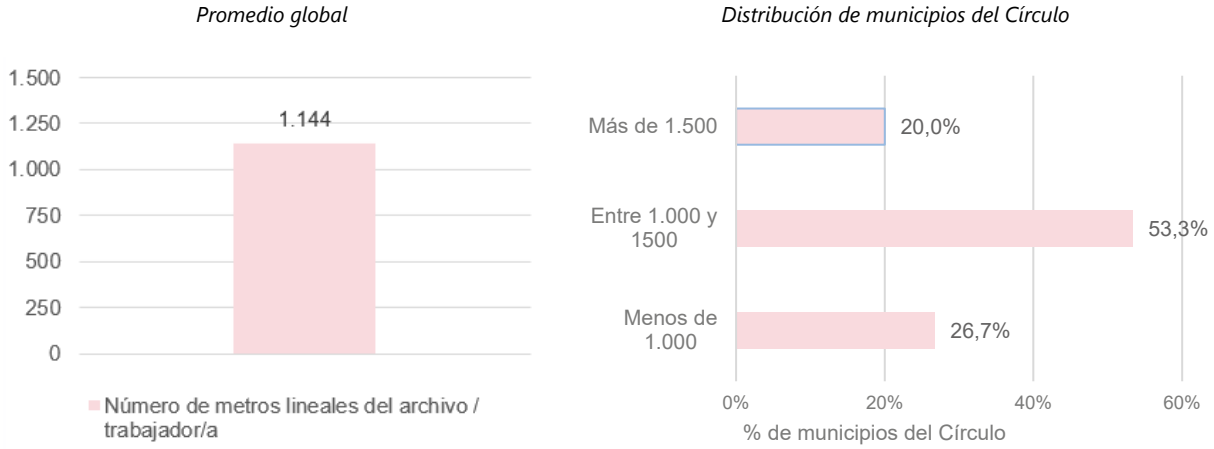
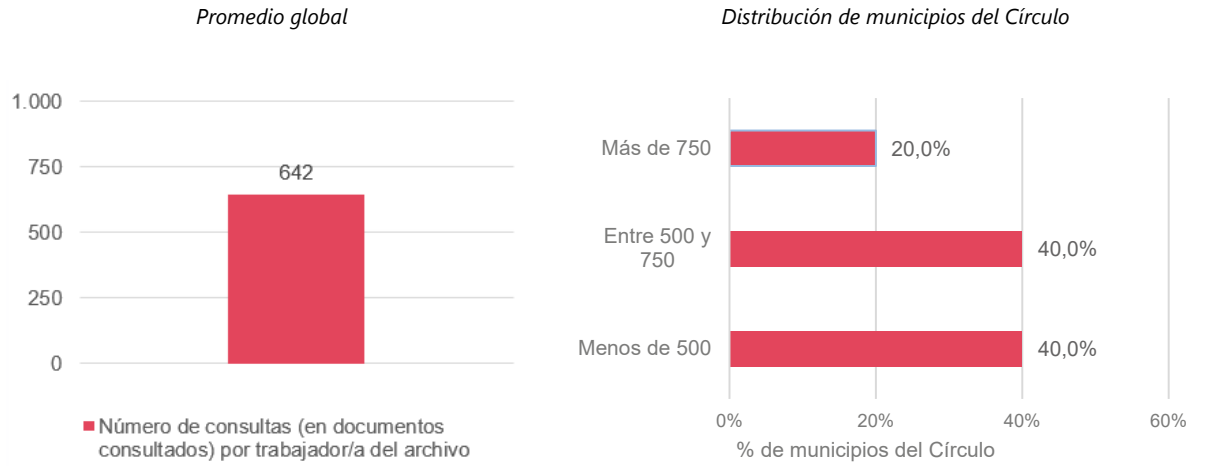


Gráfico 31. Número de consultas (en documentos consultados) por trabajador del archivo. Archivos del Círculo. Año 2023



Respecto al perfil y la situación de los trabajadores del Círculo, destacan los dos datos siguientes:

- Los archiveros con perfil técnico A1 representan el 83,5 % del total de archiveros (véase el gráfico 32).
- El 94,2 % del total de los trabajadores del archivo tiene una plaza creada de plantilla (véase el gráfico 33).

Gráfico 32. Porcentaje de archiveros con perfil técnico A1 sobre el total de archiveros. Archivos del Círculo. Año 2023

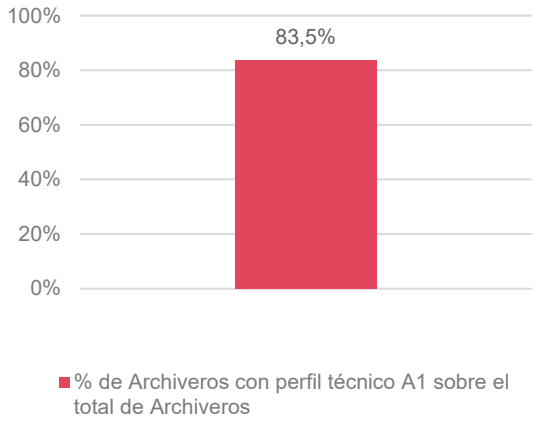
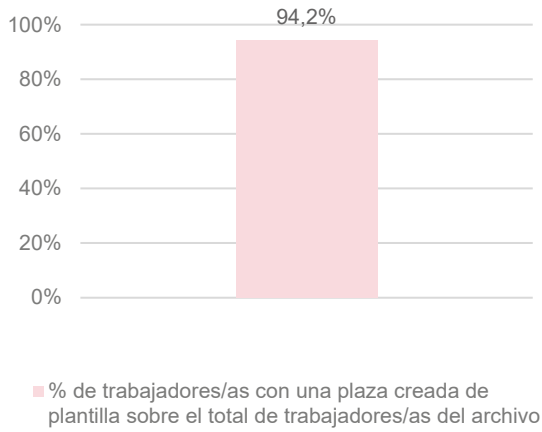


Gráfico 33. Porcentaje de trabajadores con una plaza creada de plantilla sobre el total de trabajadores del archivo. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 3. Promover unas condiciones y un clima laboral positivo entre el personal

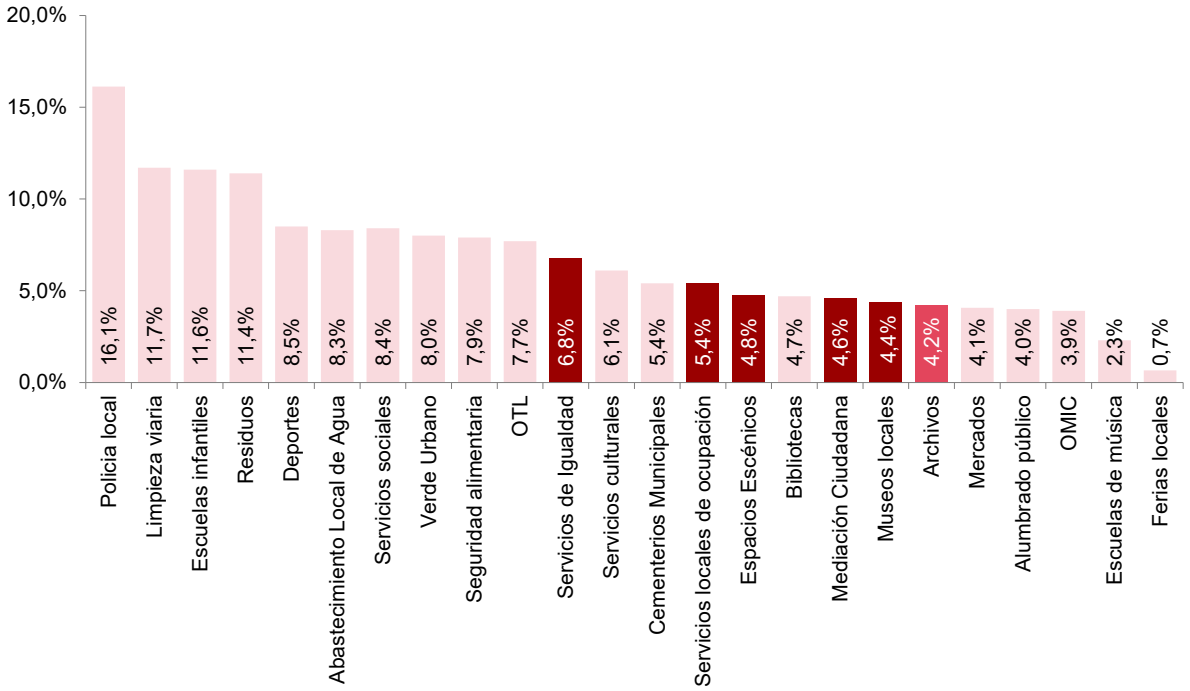
Promover unas condiciones y un clima laboral positivo entre el personal	2023
Sueldo bruto base anual de un archivero	41.798,1
Porcentaje de horas de baja del personal del archivo sobre el total de horas de convenio	4,2 %

Tabla 14. Indicadores del bloque «Promover unas condiciones y un clima laboral positivos entre el personal» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Archivos. Año 2023

Este bloque, relativo a las condiciones y al clima laboral del personal, contiene los dos indicadores siguientes:

- La media del sueldo bruto base anual de un archivero de los municipios participantes en el Círculo ha sido de 41.798,1 € en 2023.
- Los archivos del Círculo contabilizan un 4,2 % de horas de baja en 2023, situándose entre los servicios municipales con CCI que tienen un porcentaje bajo (inferior al 5 %), como espacios escénicos (4,8 %), bibliotecas (4,7 %), mediación ciudadana (4,6 %), museos locales (4,4 %), mercados (4,1 %), alumbrado público (4,0 %), OMIC (3,9 %), servicios de igualdad (2,8 %), escuelas de música (2,3 %) y ferias locales (0,7 %) (véase el gráfico 34).

Gráfico 34. Porcentaje de horas de baja de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



Bloque 4. Capacitar al personal

Capacitar al personal	2023
Horas de formación por trabajador del archivo	19,7

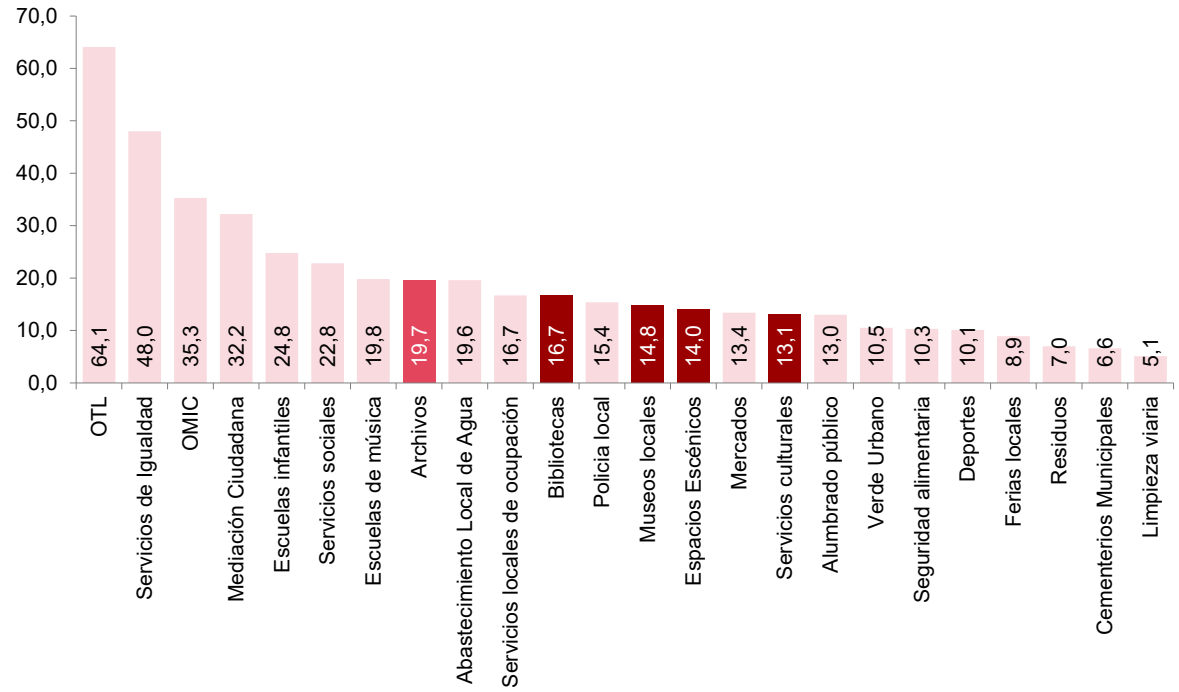
Tabla 15. Indicadores del bloque «Capacitar al personal» de la Dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Archivos. Año 2023

58,7 %
de mujeres trabajadoras

Respecto al esfuerzo de capacitación del personal de los archivos, se ha contabilizado una media de 19,7 horas de formación por trabajador del servicio.

Esta cifra se sitúa en la franja media-alta, en comparación con otros servicios municipales de los Círculos, y similar a la de escuelas de música (19,8 horas/trabajador) o abastecimiento de agua (19,6 horas/trabajador). Los archivos municipales son el servicio cultural con una cantidad de horas en formación por trabajador más elevada. Las horas, para el resto de este tipo de servicios, son las siguientes: bibliotecas (16,7 horas/trabajador), museos locales (14,8 horas/trabajador), espacios escénicos (14,0 horas/trabajador) y servicios culturales (13,1 horas/trabajador) (véase el gráfico 35).

Gráfico 35. Horas de formación por trabajador de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



Bloque 5. Favorecer la paridad entre el personal

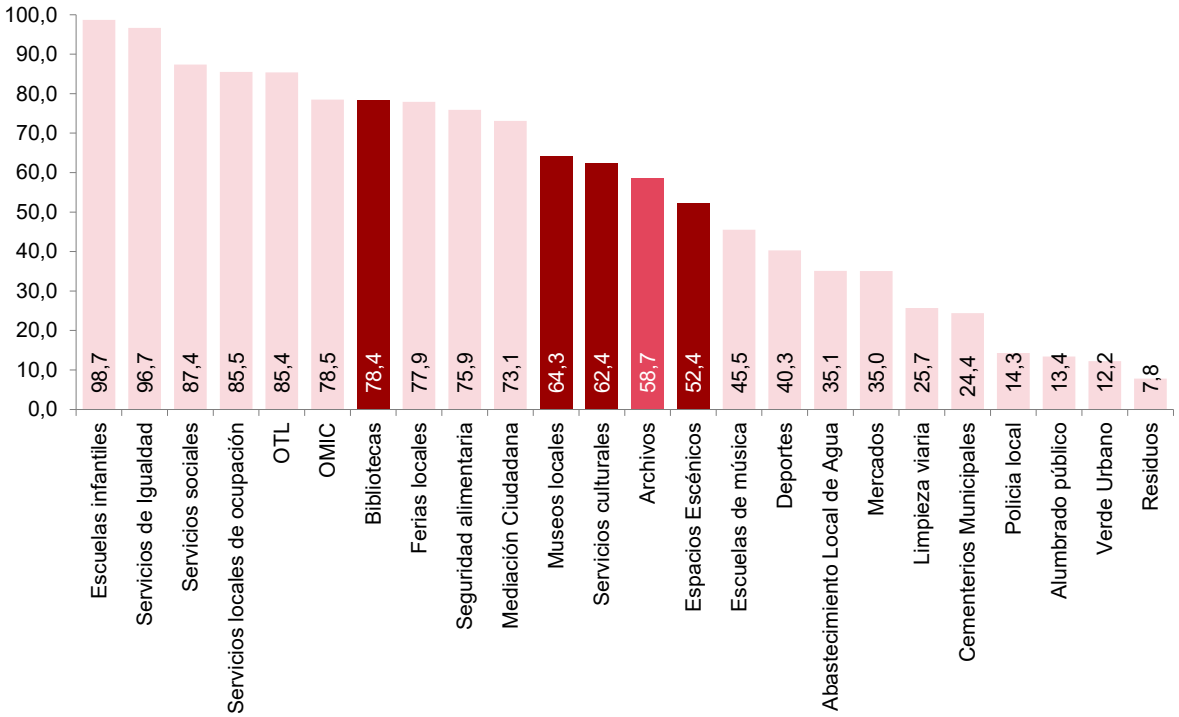
Favorecer la paridad entre el personal	2023
Porcentaje de mujeres sobre el total del personal del archivo	58,7 %
Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos	45,5 %

Tabla 16. Indicadores del bloque «Favorecer la paridad entre el personal» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Archivos. Año 2023

58,7 %
de mujeres trabajadoras

El 58,7 % del personal del CCI de Archivos son mujeres. En relación con otros servicios municipales del Círculo de Comparación Intermunicipal, los archivos se sitúan en una posición intermedia en cuanto a presencia de mujeres sobre el total de trabajadores, por encima de los espacios escénicos (52,4 %) y por debajo de los servicios culturales (62,4 %), museos locales (64,3 %) y bibliotecas (78,4 %) (véase el gráfico 36).

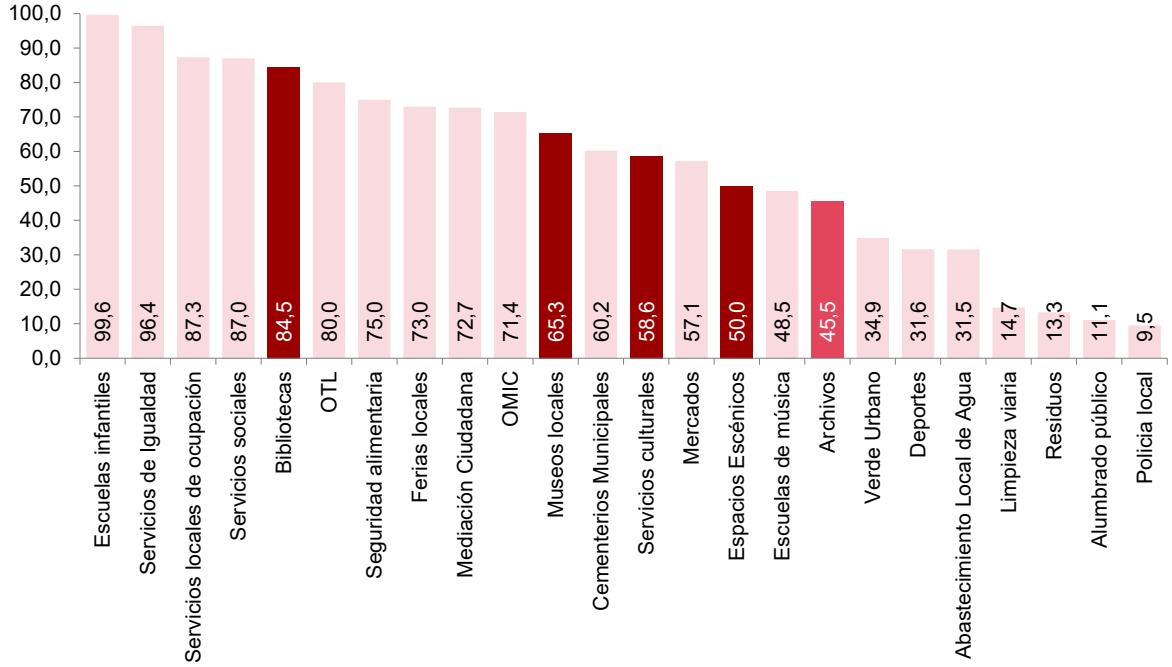
Gráfico 36. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



45,5 %
de mujeres con mando

El 45,5 % del personal de mando del Círculo son mujeres, siendo el servicio cultural municipal con el porcentaje más bajo: bibliotecas (84,5 %), museos locales (65,3 %), servicios culturales (58,6 %) y espacios escénicos (50,0 %).(véase el gráfico 37).

Gráfico 37. Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



3.4. Dimensión Economía

El bloque de indicadores relativos a la dimensión Economía se refiere al uso de los recursos que se requieren para prestar el servicio, a sus costes asociados y a las fuentes de financiación del servicio. En concreto, estos indicadores se clasifican en los cuatro grandes bloques siguientes:

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

Bloque 1. Disponer de los recursos económicos adecuados

Disponer de los recursos económicos adecuados	2023
Gasto corriente por habitante	2,7
Porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto	0,25 %

Tabla 17. Indicadores del bloque «Disponer de los recursos económicos adecuados» de la dimensión Economía del CCI de Archivos. Año 2023

2,7 €/hab.
de gasto corriente anual

El gasto corriente anual en archivos representa un gasto de 2,7 €/habitante, una cifra muy similar a la obtenida para el conjunto de la CST de la XAM, que es de 2,6 €/habitante (véase el gráfico 38).

Así, los archivos se sitúan entre los cinco servicios municipales de los CCI con una cifra de gasto por habitante más baja e inferior a los 3,0 €/habitante: mediación ciudadana (1,5 €/habitante), OMIC (1,4 €/habitante), seguridad alimentaria (1,2 €/habitante) y OTL (0,3 habitante) (véase el gráfico 39).

Gráfico 38. Gasto corriente por habitante. Archivos del Círculo y de la CST de la XAM. Año 2023

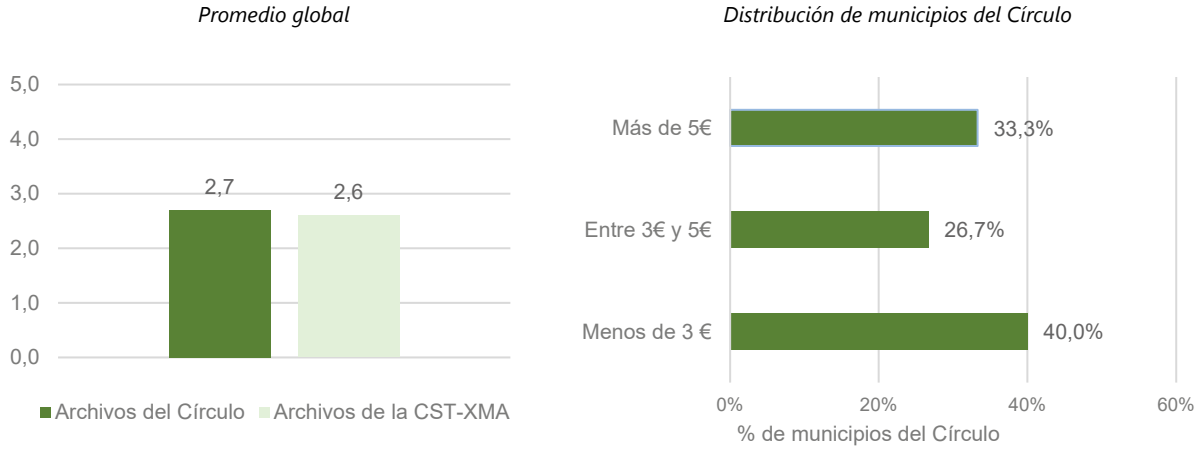
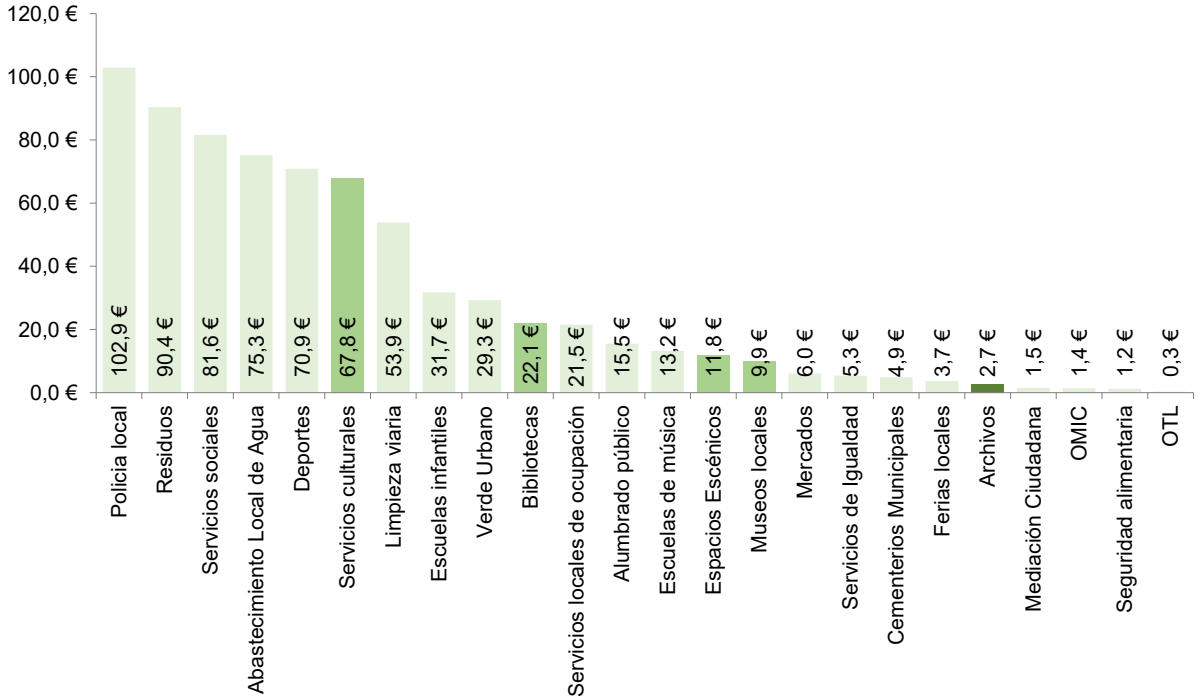


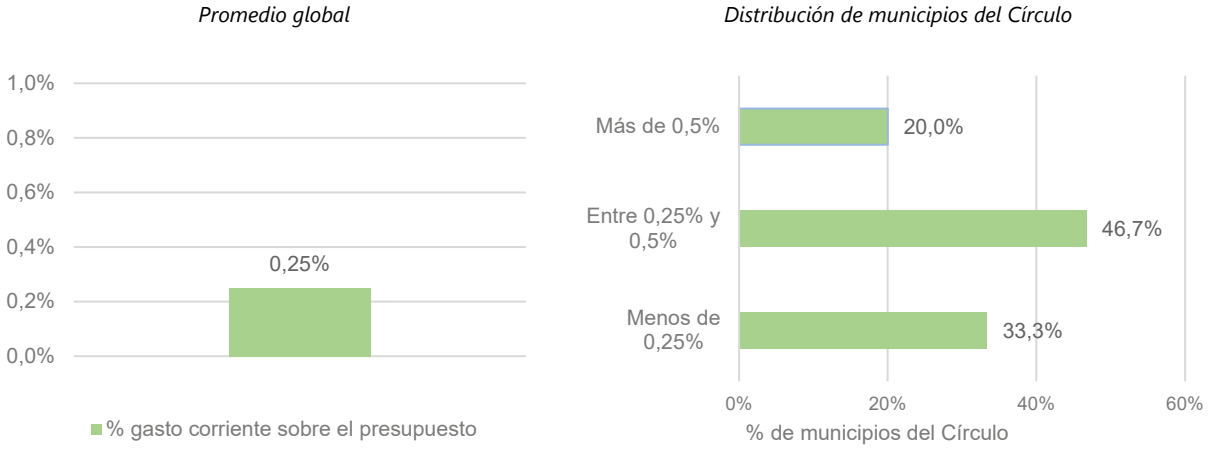
Gráfico 39. Gasto corriente por habitante para los municipios de más de 10.000 habitantes participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



0,25 %
del presupuesto municipal

El gasto corriente anual en archivos representa un 0,25 % del presupuesto municipal (véase el gráfico 40).

Gráfico 40. Porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto. Archivos del Círculo. Año 2023



Bloque 2. Financiar el gasto adecuadamente

Financiar el gasto adecuadamente	2023
Porcentaje de financiación por tasas y precios públicos	0,0 %
Porcentaje de financiación de otras instituciones	2,3 %
Porcentaje de financiación del Ayuntamiento	97,7 %

Tabla 18. Indicadores del bloque «Financiar el gasto adecuadamente» de la Dimensión Economía del CCI de Archivos. Año 2023

97,7 %
de la financiación es del propio Ayuntamiento

El 97,7 % de la financiación del gasto en archivos procede del propio Ayuntamiento.

Tan solo el 2,3 % de la financiación de los archivos lo aportan otras instituciones (siendo el porcentaje más bajo de los cinco servicios culturales de los CCI).

Solo existe un municipio que obtiene recursos por tasas y servicios públicos (aunque el porcentaje que aparece en el gráfico por este concepto es 0,0 %). En el caso de las bibliotecas, no existen ingresos por tasas y servicios públicos, a diferencia de los espacios escénicos, los museos locales y los servicios culturales (véanse los gráficos 41 y 42).

Gráfico 41. Distribución por conceptos de financiación de los archivos sobre el total de financiación. Año 2023

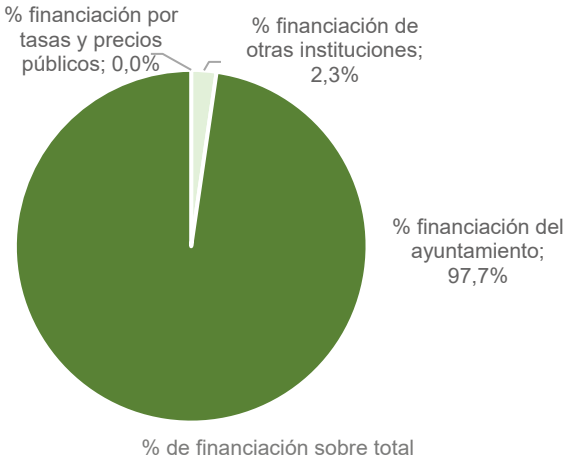
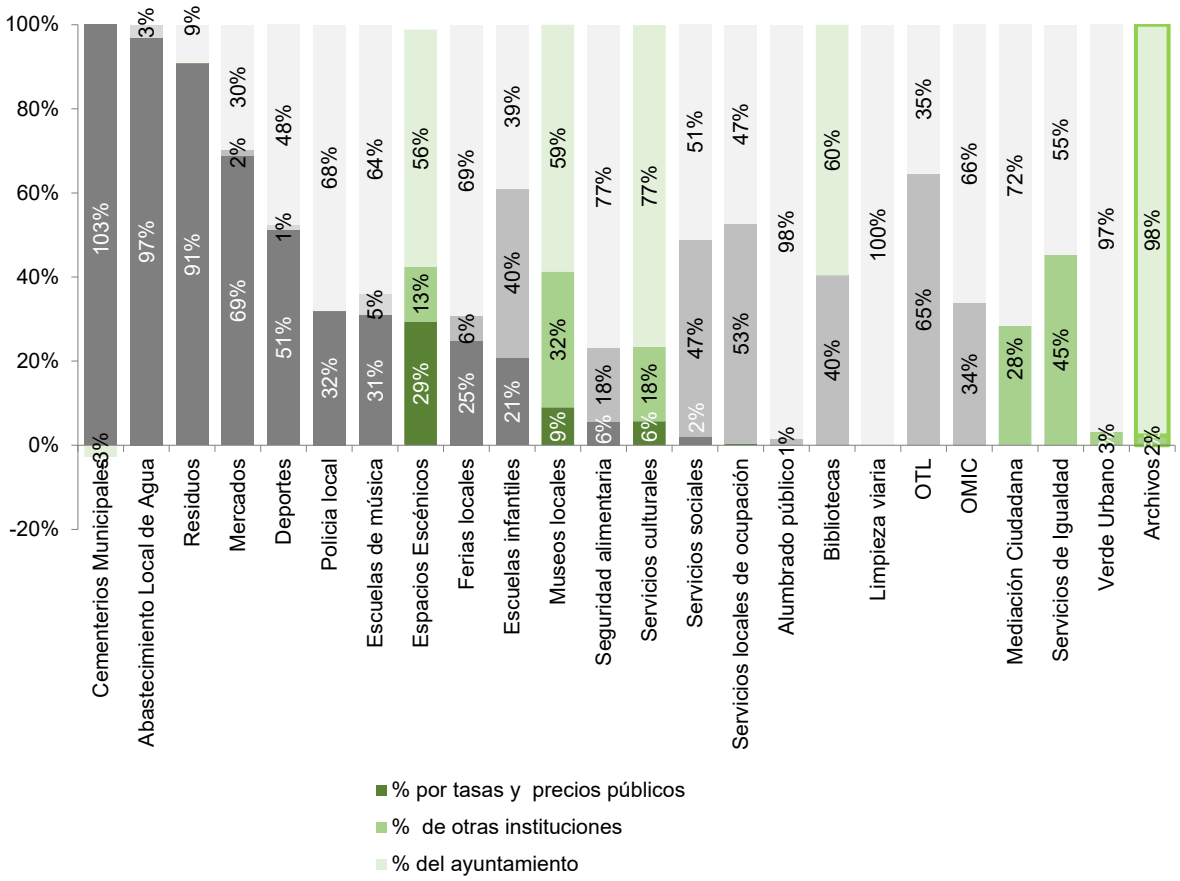


Gráfico 42. Gasto corriente municipal de los servicios municipales por habitante para los municipios de más de 10.000 habitantes participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023



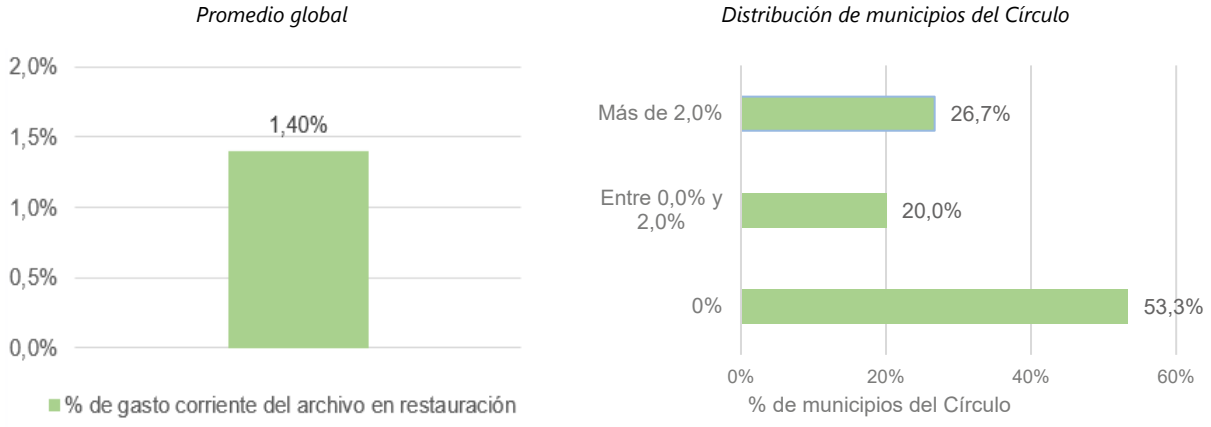
Bloque 3. Gestionar adecuadamente los recursos

Gestionar adecuadamente los recursos	2023
Porcentaje de gasto corriente del archivo en restauración	1,4 %

Tabla 19. Indicadores del bloque «Gestionar adecuadamente los recursos» de la dimensión Economía del CCI de Archivos. Año 2023

Los archivos del Círculo destinan un 1,4 % de su gasto corriente a la restauración de documentos (véase el gráfico 43).

Gráfico 43. Porcentaje de gasto corriente del archivo en restauración. Archivos del Círculo. Año 2023



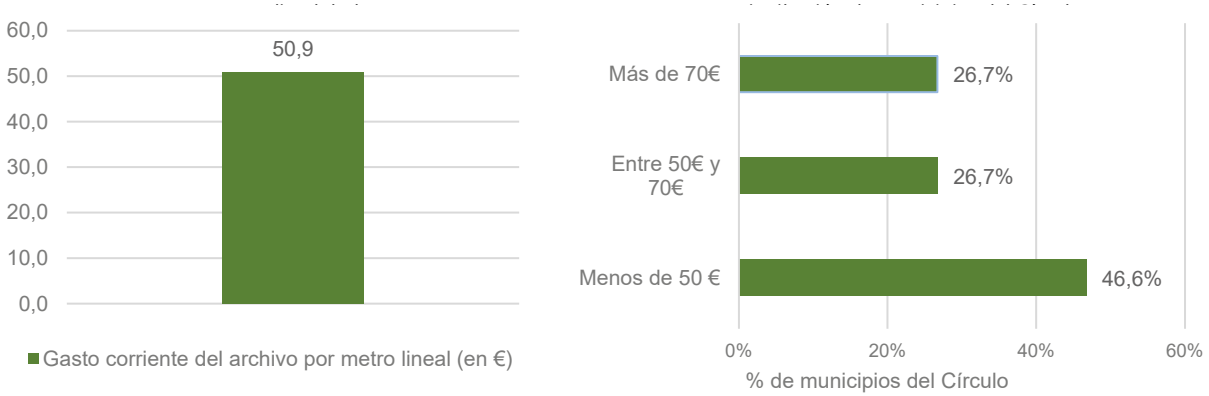
Bloque 4. Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2023
Gasto corriente del archivo por metro lineal	50,9

Tabla 20. Indicadores del bloque «Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados» de la dimensión Economía del CCI de Archivos. Año 2023

El gasto corriente realizado por los archivos del Círculo representa gastar 50,9 €/metro lineal del archivo (véase el gráfico 44).

Gráfico 44. Gasto corriente del archivo por metro lineal. Archivos del Círculo. Año 2023



4. Conclusiones finales

Las principales conclusiones que cabe destacar de este informe de resultados del Círculo se han centrado en las informaciones que pueden compararse con otras fuentes de información. Así, estas se han agrupado en los dos grandes bloques siguientes:

A. Análisis comparativo con los datos de la Central de Servicios Técnicos de la XAM correspondientes a 2023

En este sentido, existen cuatro indicadores respecto a los que ambas fuentes de información obtienen datos muy similares:

- **Grado de ocupación:** 86,7 % en el Círculo, proporción muy similar al 86,5 % de la CST.
- **Tiempos semanales de apertura:** 22,5 horas semanales de los municipios del Círculo, y 22,3 horas semanales en los archivos de la CST de la XAM (22,3 horas semanales).
- **Gasto corriente anual:** 2,7 €/habitante en el Círculo y 2,6 €/habitante de la CST de la XAM.
- **Adscripción del servicio a los departamentos del Ayuntamiento:** Alcaldía (13,3 %), Secretaría (40,0 %), Concejalía de Cultura (40,0 %) y otras áreas o concejalías (6,7 %), en unas proporciones muy similares a las que constan respecto a los archivos participantes en la CST.

En otros tres indicadores, los datos obtenidos no muestran una similitud tan elevada:

- **Dimensión total en metros lineales por habitante:** de 53,2 metros lineales por cada 1.000 habitantes en el Círculo, por encima de los 35,5 metros lineales por cada 1.000 habitantes en la CST.
- **Documentación eliminada de los fondos:** 1,9 % del fondo municipal en los municipios del Círculo, y 1,4 % del fondo total en archivos de la CST.
- **Relación entre la población municipal y el número de trabajadores del archivo:** 21.499 habitantes por trabajador del archivo en el Círculo, y 17.477 habitantes por trabajador en la CST.

B. Análisis comparativo con otros servicios municipales de los Círculos de Comparación Intermunicipal correspondientes a 2023

Cabe destacar las siguientes observaciones:

- **Grado de satisfacción por parte de los usuarios:** los municipios del Círculo alcanzan un 9,2 sobre 10,0, siendo —junto con los servicios locales de empleo— el servicio municipal con mayor valoración.
- **Modelo de gestión:** la totalidad de los archivos participantes en el Círculo los gestiona directamente el Ayuntamiento.
- **Horas de baja:** los archivos contabilizan un 4,2 % de horas de baja en 2023, situándose entre los servicios municipales con CCI que tienen un porcentaje más bajo y por debajo del 5 %.
- **Horas de formación por trabajador:** una media de 19,7 horas, cifra que se sitúa en la franja media-alta en comparación con otros servicios municipales de los Círculos, siendo el servicio cultural con una cantidad de horas en formación por trabajador más elevada.
- **Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores:** el 58,7 % de los trabajadores del Círculo son mujeres. En relación con otros servicios municipales del CCI, los archivos se sitúan en una posición intermedia.

- **Porcentaje de mujeres que son personal de mando:** 45,5 % del total, siendo el servicio cultural municipal con el porcentaje más bajo. Para el resto de los servicios de este tipo, los porcentajes son los siguientes: bibliotecas (84,5 %), museos locales (65,3 %), servicios culturales (58,2 %) y espacios escénicos (50,0 %).
- **Gasto corriente por habitante:** con un gasto de 2,7 €/habitante, los archivos se sitúan entre los cinco servicios municipales de los Círculos con una cifra más baja por este concepto (e inferior a los 3,0 €/habitante): mediación ciudadana (1,5 €/habitante), OMIC (1,4 €/habitante), seguridad alimentaria (1,2 €/habitante) y OTL (0,3 €/habitante) (véase el gráfico 41).

En el futuro, a medida que se incremente la muestra de archivos participantes en el Círculo y que se disponga de una serie temporal de datos, se podrán elaborar conclusiones de mayor alcance.

5. Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados

El taller de mejora del CCI de Archivos se celebró el 13 de junio de 2024, de forma presencial, en los espacios del Pati Manning, con la participación del personal técnico de quince municipios.

La realización de la dinámica «Un problema, una solución» consistió en un taller que tuvo por objeto el planteamiento de cuestiones relacionadas con algún aspecto determinado de la gestión del servicio que preocupa al personal. Concretamente, las cuestiones planteadas se pueden agrupar en los tres siguientes bloques: cómo potenciar la difusión y la participación de la sociedad en las actividades del archivo, cómo mejorar los servicios del archivo mediante el uso de tecnologías digitales y, por último, cómo mejorar la gestión municipal y del archivo.

1. Potenciar la difusión y la participación de la sociedad en las actividades del archivo

a) ¿Cómo lograr una mayor participación de la ciudadanía en las actividades del archivo? En relación con esta cuestión o reto, los participantes en el taller señalaron las siguientes actividades:

- Realización de encuentros presenciales de grupos de personas para la descripción de imágenes y con el propósito de describir su contenido (personas, sitios, etc.). De este modo, se ha contribuido a mejorar la memoria del municipio y enriquecer el fondo documental del archivo. Probablemente, con la publicación de los resultados de estos encuentros, se podrían validar, contrastar o mejorar los resultados obtenidos (actividad: grupo de descripción de imágenes, una vez al mes).
- Programación de ponencias conjuntas con entidades del municipio, consistentes en la presentación de investigaciones locales sobre la historia, el patrimonio y el medio. Las ponencias presentadas se recogen en una publicación.
- Creación de un perfil propio en las redes sociales para acercarse al público joven y al conjunto de la población. Esto permite incrementar la interacción con las personas y facilitar su participación (se hacen comentarios de las fotografías que se cuelgan y se genera mucha información).

  A consecuencia de ello, hay escuelas que se acercan al archivo para realizar peticiones. De cara al futuro, se plantea la posibilidad de llevar a cabo una exposición de fotografías con las que tengan mayor éxito.

b) ¿Cómo promover una mayor participación de los centros educativos en las actividades del archivo? En este bloque, las actividades aportadas fueron las siguientes:

- Acercar el archivo a las aulas, mediante una guía de recursos pedagógicos con la que se mejora la difusión y el conocimiento de la memoria del municipio: difusión de fotografías, creación de dibujos realizados a partir de las fotografías por parte de los niños, exposición virtual de fotografías y dibujos trabajados, etc.

- Talleres didácticos con la participación de escuelas, para conocer la evolución histórica del municipio (como, por ejemplo, el paso de la sociedad agrícola a la industrial) mediante el análisis de fotografías de fondos familiares. También, análisis de la evolución del clima del municipio mediante información disponible en el archivo, como series de datos o fotografías.

2. Mejorar los servicios del archivo mediante el uso de tecnologías digitales

a) ¿Cómo lograr un mejor conocimiento o visualización de los fondos del archivo mediante el uso de la tecnología digital (con herramientas de visión por computador, de inteligencia artificial, etc.)? Las soluciones o experiencias compartidas, en este sentido, fueron las siguientes:

- Mejora de las herramientas de análisis y búsqueda de documentación digitalizada mediante la inteligencia artificial (IA): la digitalización progresiva de fondos (como el padrón de habitantes, en el caso comentado) permiten mejorar su indexación y la utilización de mejores herramientas de búsqueda en línea.
- Se plantea la oportunidad de realizar una panorámica de la ciudad con fotografías antiguas, para recrear cómo han evolucionado la ciudad y los barrios.
- Interpretación artística de fondos fotográficos con herramientas de visualización por computador e IA: generación de agrupaciones de imágenes según su similitud gráfica y proyección en 3D para la ciudadanía.

b) ¿Cómo lograr una mejora de la eficiencia del servicio mediante la introducción de tecnología digital? Respecto a este punto, cabe destacar la siguiente experiencia de interés:

- Reducción de plazos en los procesos de consulta y entrega de información (relativa a licencias de obras mayores mediante la aplicación de tecnologías de búsqueda de información digitalizada. De cara al futuro, se prevé escanear los planos y otra documentación relacionada para mejorar el servicio.

  En este sentido, también existen municipios que han geolocalizado la documentación relativa a licencias de obras.

3. Mejorar la gestión municipal y del archivo:

a) ¿Qué mejoras podrían introducirse en la gestión general del archivo que también comporten una mejora en la gestión general del Ayuntamiento? Desde esta perspectiva transversal, se realizaron las siguientes aportaciones:

- Mejora del funcionamiento del archivo mediante la implantación del sistema de calidad ISO 2001, que, más allá de disponer del logotipo que acredita su certificación, ha permitido el establecimiento de indicadores de calidad, el enfoque al cliente, las cartas de servicios, las encuestas de satisfacción, etc.
- Mejora del funcionamiento de la gestión documental en el Ayuntamiento mediante la realización de formación interna a todo el personal nuevo que comienza a trabajar en el ente y que gestiona documentación (en temas archivísticos, de expedientes y de gestión documental). De este modo, además de mejorar la capacitación de las personas, el archivo se convierte en un referente para todos los trabajadores que deben tramitar la documentación.
- El archivo forma parte de la administración electrónica municipal, por lo que participa activamente en la labor llevada a cabo por un grupo de trabajo para impulsar la gestión del cambio en el Ayuntamiento, proyecto transversal en el que intervienen todas las áreas.

b) Específicamente, también se planteó el reto de mejorar la gestión de la documentación sobre urbanismo. A este respecto, las contribuciones realizadas en el marco del taller fueron las que se indican a continuación:

- Centralización de todos los proyectos urbanísticos del municipio en un único servidor accesible internamente, para que no sea necesario llevar a cabo una petición para solicitar documentación. Sin embargo, con esta iniciativa se puede estar perdiendo el control sobre las consultas de documentación realizadas.
- Respecto a la documentación de las obras, se plantean problemas relativos a la propiedad intelectual de los proyectos. Así, el archivo respeta la propiedad intelectual de los proyectos arquitectónicos y no se facilita su contenido a terceros. En algunos casos, es necesario pedir permiso para acceder al proyecto.
- Sin embargo, cabe destacar que, en los casos en que la solicitud de información requiere de la presentación de una instancia, el procedimiento se ralentiza.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

BIBLIOTECAS 2023





Informe de los indicadores de bibliotecas 2023

1. Introducción

2. Cuadro de indicadores

3. Recogida de datos

4. Resultados 2023

5. Conclusiones

Introducción

El presente informe tiene por objetivo dar a conocer los principales resultados de la 21º edición del *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* (*CCI-B*) y hacer un análisis de los indicadores calculados con los datos de 2023.

El *CCI-B* se creó en el año 2004 e inicialmente contó con la participación de 13 municipios; desde entonces el número de municipios se ha ido ampliando hasta llegar a la 15ª edición del *CCI-B* en la que ya pudieron participar todos los municipios con servicio de biblioteca pública de la demarcación (a excepción de la ciudad de Barcelona) que se reincorporó más tarde.

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

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

Este informe hace un análisis global de los indicadores para el conjunto de los 158 entes municipales (148 municipios más los 10 distritos de la ciudad de Barcelona) que participan en el *CCI-B* y al final se extraen unas conclusiones. Hay que tener en cuenta en la lectura del presente informe y de los datos que contiene el portal PIESL que el valor medio de los indicadores de los últimos tres años puede haber sido alterado por la incorporación al cálculo de los datos correspondientes a los distritos de la ciudad de Barcelona.

La metodología del *CCI-B* está basada en la comparación entre municipios. Esto supone necesariamente calificar unos servicios bibliotecarios municipales como mejores y otros como no tan bien posicionados en términos cuantitativos para cada una de las características del servicio analizadas. Esta comparación es la que permite hacer un análisis estratégico e identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora para cada uno de los servicios bibliotecarios.

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

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

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

Cuadro de indicadores

En la edición del *CCI-B 2024* el cuadro de mando no se ha modificado respecto a la edición anterior. Actualmente, el cuadro está integrado por 77 indicadores que se estructuran en cuatro dimensiones principales (Encargo político, Usuario/Cliente, Valores organizativos/Recursos humanos, Economía) y una auxiliar (Entorno).



Gráfico 1: Esquema datos - indicadores

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

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

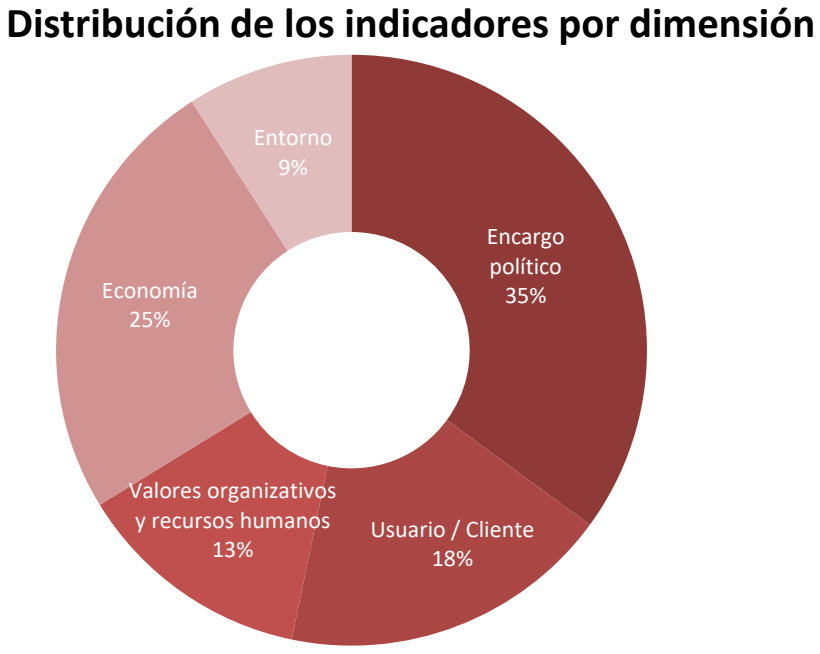


Gráfico 2: Porcentaje de indicadores del cuadro según dimensión

Recogida de datos

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

En cuanto a la recogida de datos hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El dato de Sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca se extrae de un estudio de retribuciones que se elabora por el Servicio de Asistencia a la Organización Municipal de la Diputación de Barcelona (en colaboración con los diversos departamentos de Recursos Humanos de los ayuntamientos). No se dispone de los datos de todos los municipios, así que sólo se incluyen los que figuran en la última edición de este estudio que se corresponden al ejercicio 2022.
- Hay algunas dificultades para la aplicación homogénea y consistente de la conceptualización del *Valor de las aportaciones por patrocinio (dinerarias o en especie)* a pesar de los esfuerzos realizados para disponer de una definición clara: el patrocinio no es nada habitual en la biblioteca pública y los pocos casos existentes habitualmente se dan a partir de intercambios (por ejemplo: realización de una actividad a cambio de publicidad, etc.). La dificultad principal radica en identificarlo como patrocinio y en darle valor económico.
- *Horas anuales de formación y horas de baja:* para algunos municipios, la accesibilidad a estos datos de recursos humanos no es nada fácil, dado que las unidades de recursos humanos no les facilitan los datos o bien no lo hacen a tiempo. De lo contrario, es complicado establecer los criterios para contabilizar las horas de formación dado el amplio catálogo de servicios que ofrecen las bibliotecas, la diversidad de la formación requerida, de la oferta formativa, y del régimen contractual y de la situación laboral de los trabajadores.
- *Quejas y sugerencias:* algunas bibliotecas no disponen de este dato porque no tienen implementado ningún sistema de seguimiento y control de las quejas y sugerencias que les llegan. Además, dada la multiplicidad de canales, sistemas de gestión y formalización, y administraciones involucradas, los datos aportados por los municipios pueden no ser del todo comparables.
- *Datos relacionados con las actividades:* dado que no hay un único sistema de información para la gestión, seguimiento y control de las actividades, y que existe una gran diversidad de formatos, periodicidad, recurrencia y lugar donde se desarrollan, la obtención de datos comparables es complicada. Con todo, desde la GSB se intenta que los datos sean el máximo de consistentes y comparables.
- *Datos económicos:* algunas administraciones no facilitan los datos de gasto a los directores de los servicios bibliotecarios o no lo hacen en el tiempo y/o en los términos exigidos para el CCI-B. Esto supone que algunos de los datos económicos imputables a los municipios sean estimaciones.

Resultados 2023

1. Encargo político

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

- facilitar el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas públicas,
- valorar el interés / uso / adecuación del fondo documental,
- ofrecer un buen fondo documental suficiente,
- fomentar el uso de las TIC y
- fomentar la lectura.

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

52,8 m²

por 1.000 habitantes

Una de estas estrategias es proveer el servicio bibliotecario de los espacios adecuados de manera que los usuarios puedan apropiárselos. La superficie de servicio por habitante es una medida genérica de cuál es la oferta de servicio. Su evolución es bastante estable con pequeñas variaciones anuales. Se observa como a menor población la superficie por habitante se incrementa, esto tiene su lógica dado que a menudo en los municipios de menos habitantes es la biblioteca la que concentra toda o buena parte de la oferta cultural del municipio.

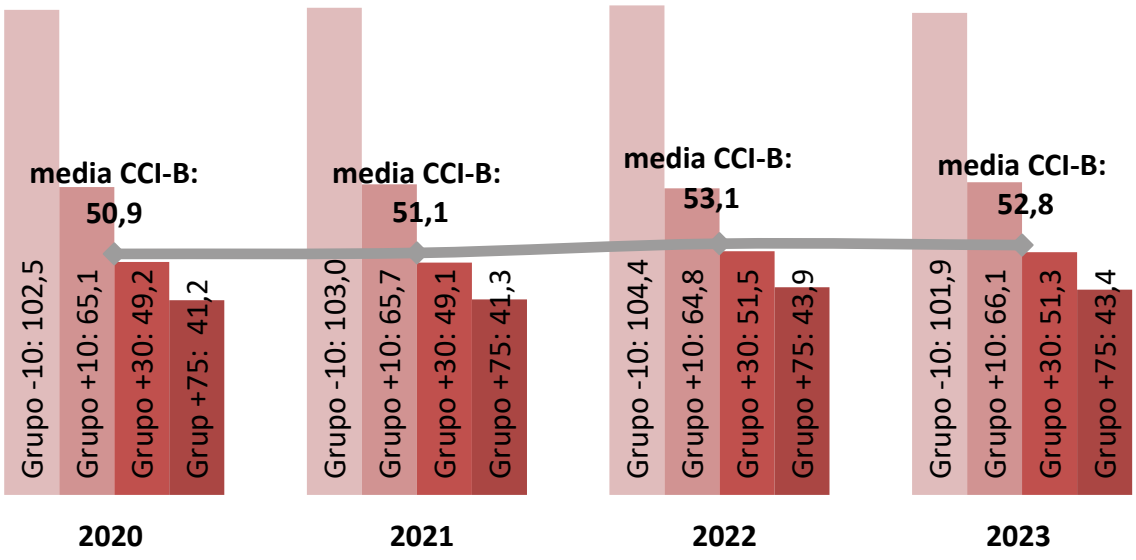


Gráfico 3: m² por 1.000 habitantes

1,8 documentos

por habitante

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

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

La relación fondo documental/habitantes se hace grande cuanto menor es el municipio. Esta correlación inversa ya está prevista en el Mapa de Lectura Pública de Cataluña y en los estándares reconocidos internacionalmente. Los valores que se fijan como óptimos en estos documentos oscilan entre los 1,4 documentos por habitante para los municipios más grandes, hasta los 3,9 documentos habitante para los municipios más pequeños.

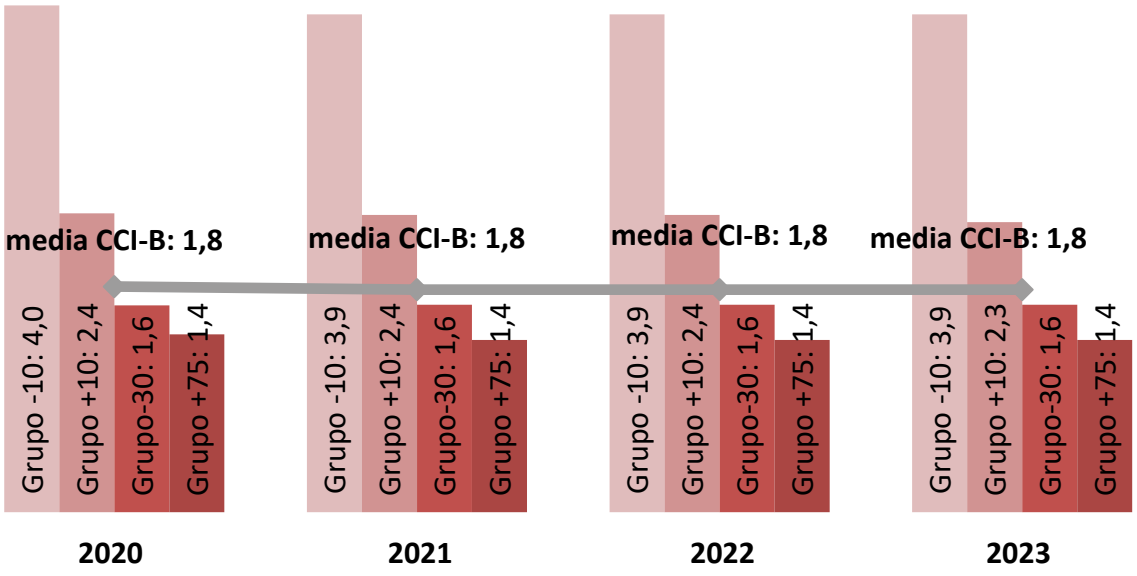


Gráfico 4: Fondo documental por habitante

34% de los documentos

registró 1 préstamo o más durante 2023

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

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

Con datos de los municipios del *CCI-B*, el 34% de libros de los fondos generales de las bibliotecas (que incluyen las novelas) salieron en préstamo una vez o más durante 2023; en este mismo periodo, lo hicieron el 54% de los libros infantiles, el 16% de los CD y el 38% de los DVD y Blu-Ray.

Si el análisis del fondo general se restringe a las novelas, entonces del 31,8% global se pasa al 41%, que es el porcentaje de novelas que salieron en préstamo.

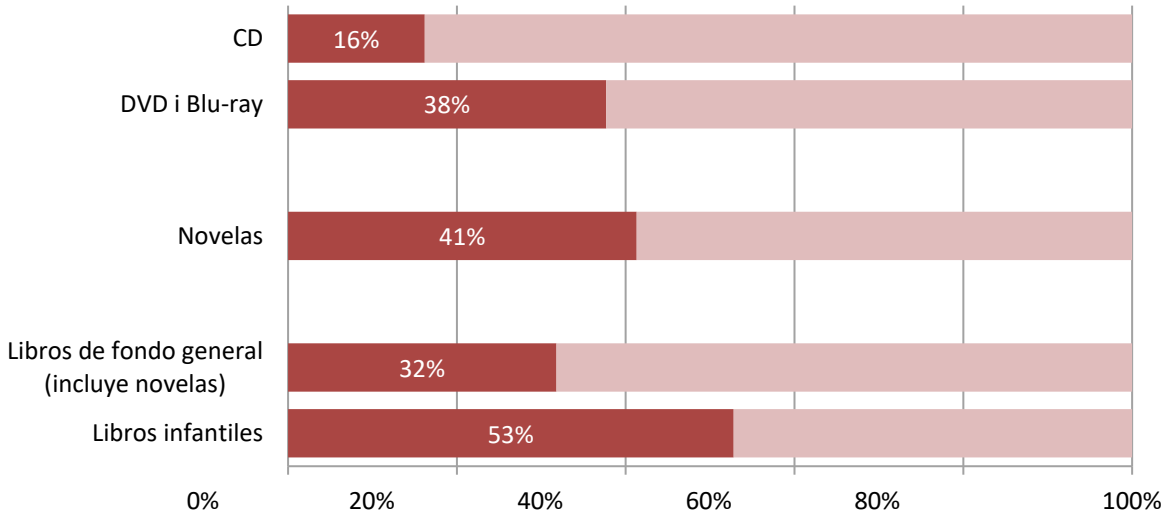


Gráfico 5: % de documentos que salieron en préstamo durante el año 2023, por tipo de fondos

53,8 % de los documentos

ingresados durante 2022 registró 1 préstamo o más durante 2023

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

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

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

4 de cada 100 visitas

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

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

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

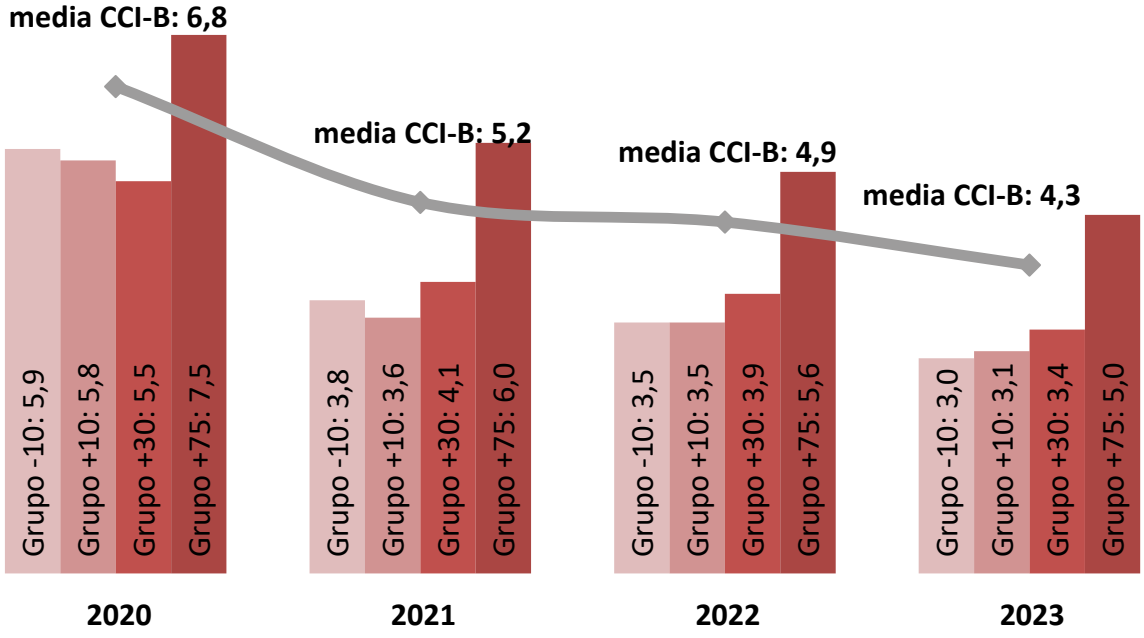


Gráfico 6: porcentaje de visitas que usan el servicio de acceso a Internet con hardware de las bibliotecas

10 de cada 100 visitas

se conectan a la red Wi-Fi de las bibliotecas

El número de usuarios que usan la red Wi-Fi de las bibliotecas se mantiene estable en torno al 10% aproximadamente, con algunas pequeñas variaciones según el año y la dimensión de los municipios. Estos datos incluyen el cómputo de los usuarios que entran en la red Wi-Fi de las bibliotecas mediante un servicio que no requiere la identificación del usuario con el carné de biblioteca.

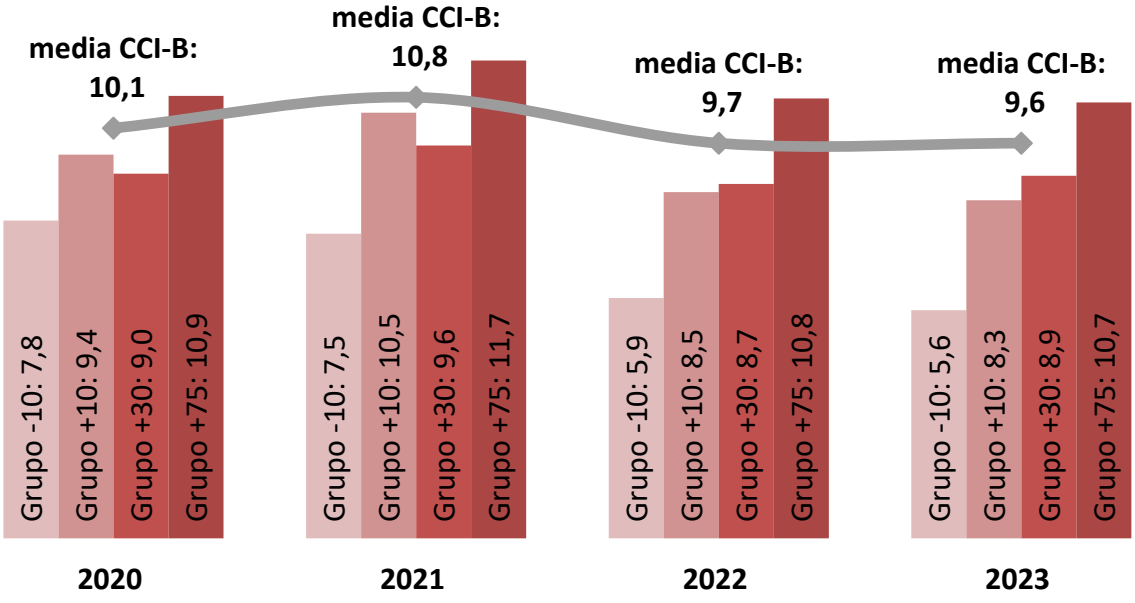


Gráfico 7: % de visitas que en su estancia en la biblioteca se conectan a la red Wi-Fi

Finalmente, un indicador que permite hacer una aproximación de cuál es el uso de las bibliotecas es el porcentaje de ciudadanos que las usan. Dado que es complicado establecer estos datos sino se hace a partir de encuestas *ad-hoc*, puede hacerse una aproximación mediante los datos que generan los registros de uso automatizados de determinados servicios.

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

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

13 de cada 100 ciudadanos

hacen uso de determinados servicios de las bibliotecas

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

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

Según datos del último Informe de resultados: *Hábitos de lectura y compra de libros 2023*, elaborado por el I*nstitut Català d'Empreses Culturals* (de la Generalidad de Cataluña), el 38,3% de los catalanes mayores de 14 años afirma haber visitado una biblioteca durante el último año y de estos el 91,3% lo ha hecho en una biblioteca pública. Así pues, probablemente el % de población real que utiliza las bibliotecas públicas XBM debe situarse entre el 13% (dato según los servicios con registro en la XBM) y el 38% (dato según la encuesta).

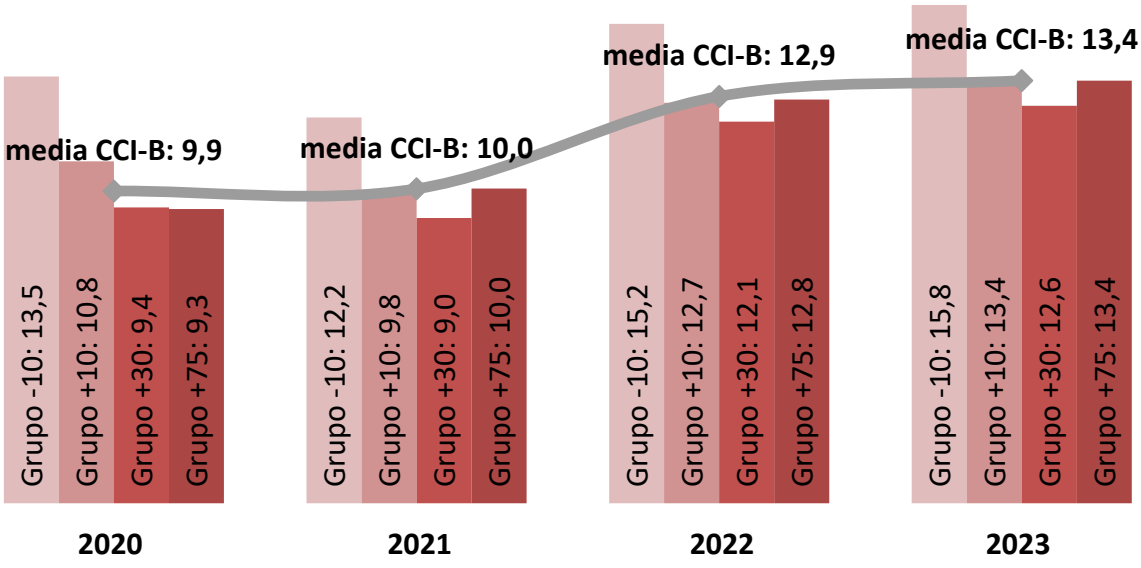


Gráfico 8: pocentaje de población que hace uso de los servicios de la biblioteca

Los datos del *CCI-B* por grupos de edad muestran cómo la población mayor es la que hace menos uso de las bibliotecas -por lo menos de los servicios con registro- (ver gráfico 9). En cambio, es la población infantil (de 5 a 14 años) la que registra un mayor número de usuarios de las bibliotecas públicas.

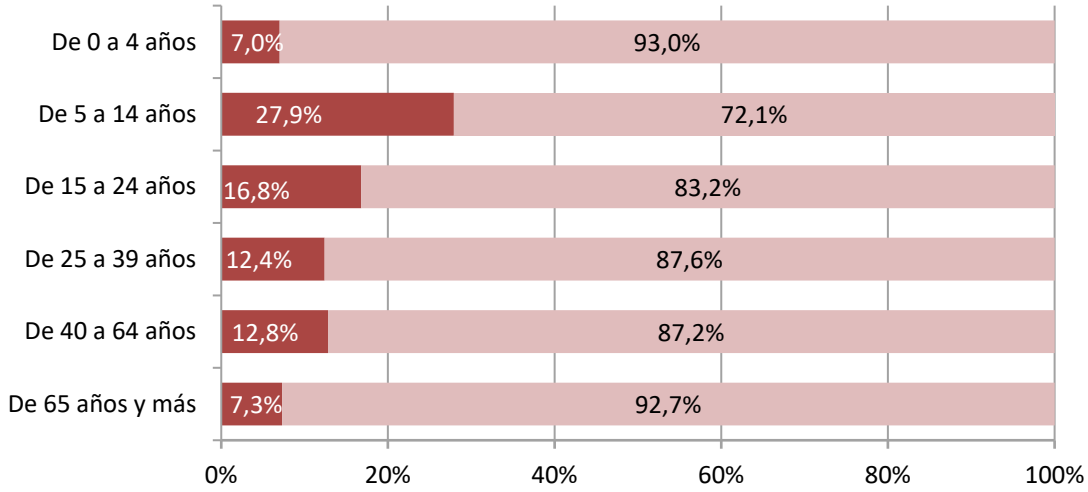


Gráfico 9: porcentaje de población por grupos de edad que hizo uso de determinados servicios de las bibliotecas en el último año

2. Usuario / Cliente

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

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

- fomentar el uso de las bibliotecas,
- ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos,
- difundir la biblioteca a través de las redes sociales y
- realizar actividades de dinamización cultural.

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

3.0 visitas

presenciales por habitante

El indicador de 2023 se recupera respecto al año 2022 y 2021, aunque no recupera los valores anteriores a la pandemia: los ciudadanos van disminuyendo el número de visitas a las bibliotecas. Además, hay que considerar que un 50,1% de las renovaciones se hacen en línea (porcentaje que crece año a año), y que los préstamos virtuales de *e-books* también van al alza. Estos usos virtuales podrían estar haciendo disminuir el número de visitas presenciales.

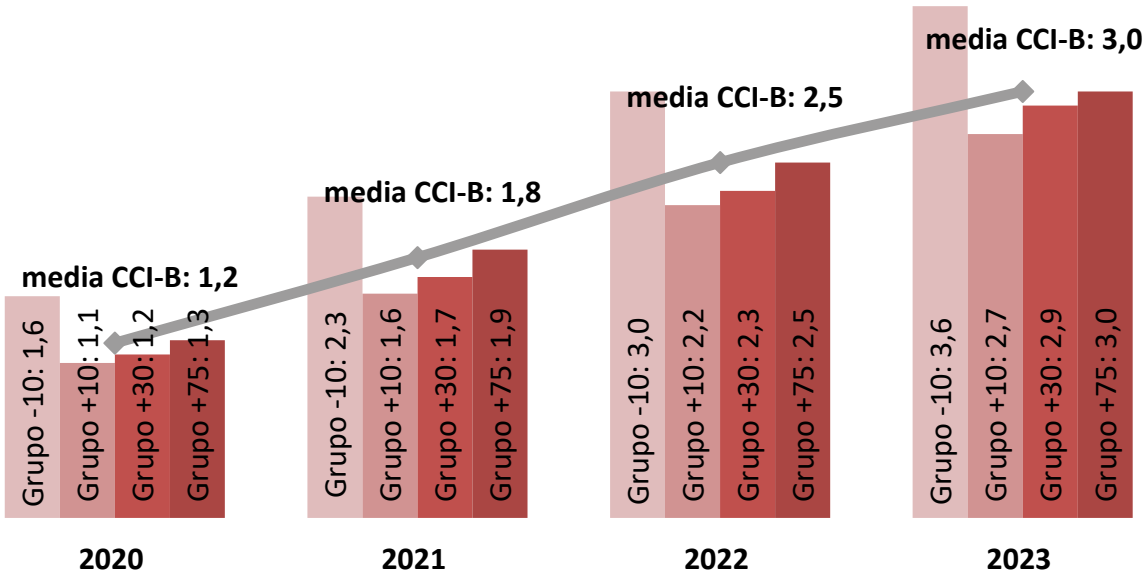


Gráfico 10: Visitas por habitante

2,1 préstamos por habitante

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

Este 2023 el indicador se recupera y supera el valor anterior a la crisis por la COVID-19. se mantiene con una ligera tendencia a la baja, en un movimiento similar al número de visitas presenciales.

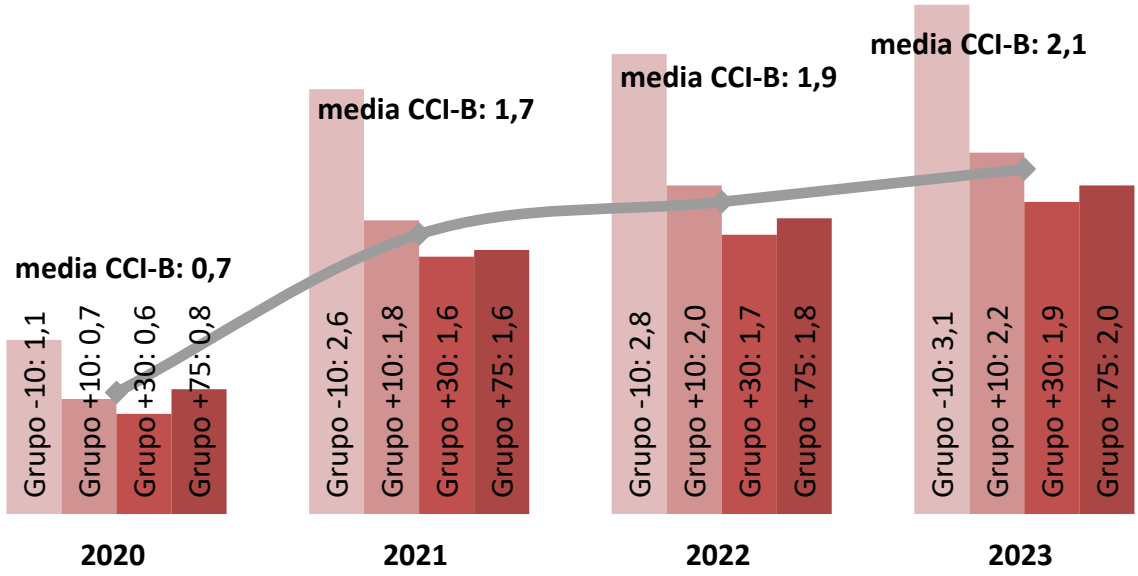


Gráfico 11: Préstamos por habitante

44,5% de la población inscrita

durante 2022 ha registrado alguna actividad durante el año 2023

El 44,5% de los usuarios que se inscribieron en el año 2022 realizaron durante 2023 alguna actividad en la biblioteca. Este indicador intenta medir el grado de fidelización de los usuarios de la biblioteca. Una vez más hay que advertir que este porcentaje sólo se refiere a uso de servicios con un registro centralizado (préstamo, Internet y +, Wi-fi, eBiblio).

121 seguidores

en las redes sociales por cada 1.000 habitantes

La presencia de las bibliotecas en las redes sociales continúa incrementándose. El indicador "Seguidores por cada 1.000 habitantes" pasa de 99 en 2010 a 121 en 2023.

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

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

51 sesiones de actividades

de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes

Cada biblioteca ha programado 51 sesiones de actividades de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes, con una media de 19 asistentes por sesión lo que supone el 3% de las visitas a las bibliotecas.

3. Valores Organizativos / RRHH

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

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

- gestionar el servicio con las diversas formas de gestión,
- ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión),
- promover un clima laboral positivo para los trabajadores,
- velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres,
- mejorar las habilidades de los trabajadores y
- fomentar la participación del voluntariado.

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

16,7 horas de formación

por trabajador

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

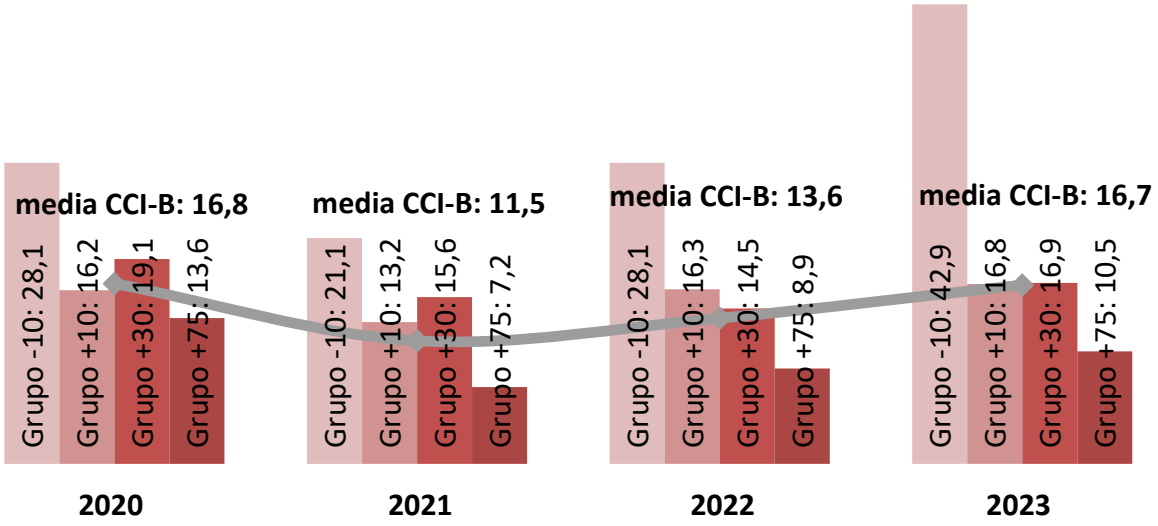


Gráfico 12: Horas anuales de formación por trabajador

4. Economía

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

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

- disponer de los recursos adecuados,
- financiar adecuadamente el servicio,
- gestionar los recursos adecuadamente y
- ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados.

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

22,05€

de gasto corriente por habitante

El gasto de funcionamiento y mantenimiento de las bibliotecas del *CCI-B* ha supuesto gastar 22,05€ por cada habitante.

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

En concreto, los ayuntamientos financian el 60% del gasto y la Diputación el 37%. Otras instituciones, principalmente la Generalidad, aportan el resto del gasto.

La recaudación por tasas y precios públicos en las bibliotecas representa aproximadamente de un 0,03% de su gasto.

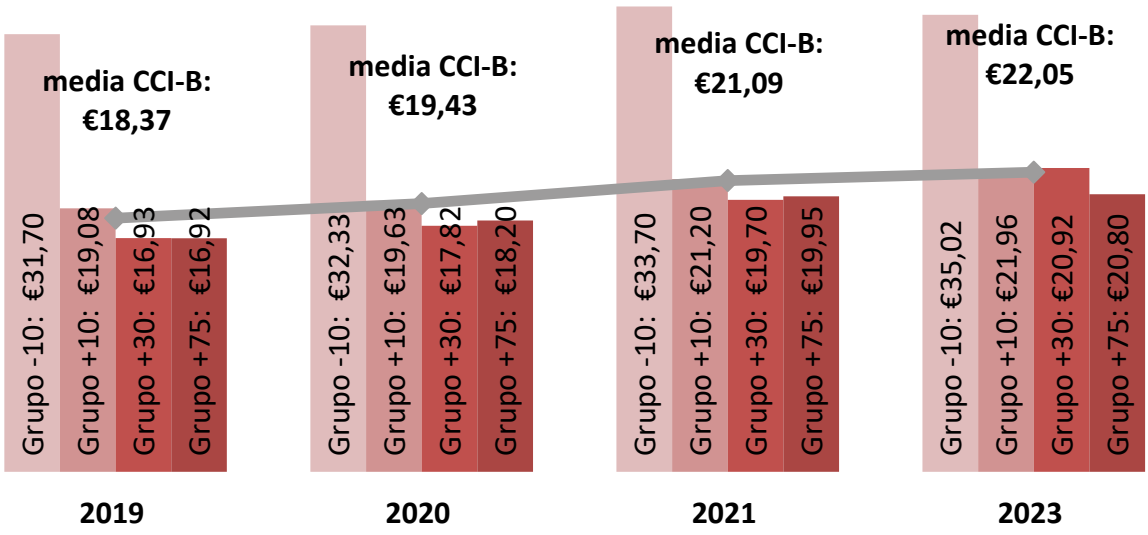


Gráfico 13: Gasto corriente por habitante

13,20€

de gasto corriente municipal por habitante

De los 22,04€ por habitante que se destinan a bibliotecas, 13,20€ corresponden a aportaciones de los ayuntamientos.

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

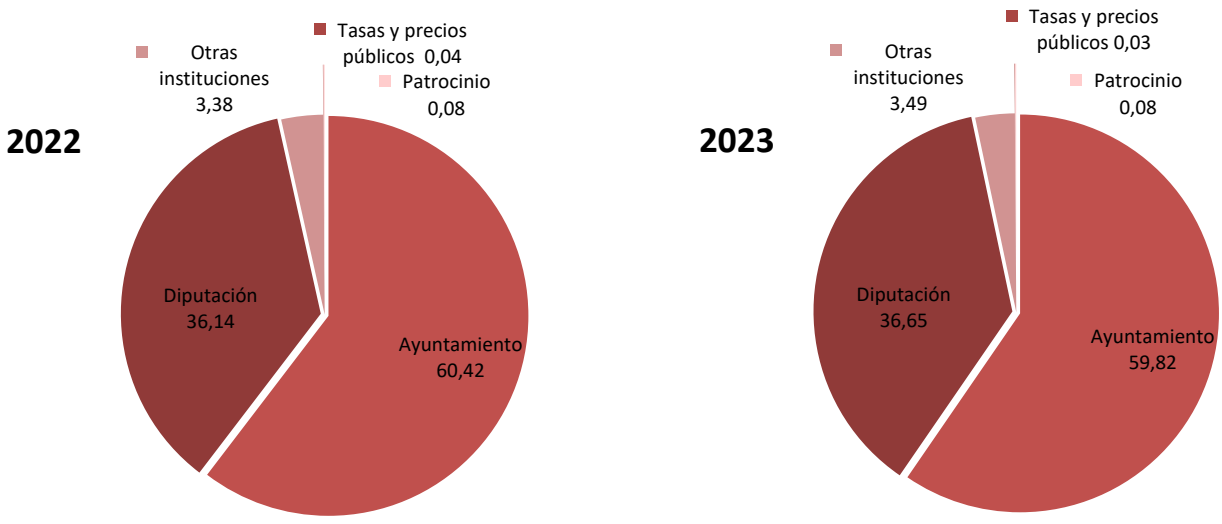


Gráfico 14: Financiación del gasto

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

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

7,98%

del gasto corriente en fondo documental

La parte del gasto destinado a la adquisición de fondos documental supone el 7,98% del gasto corriente total (en 2022 supuso un 8,2%, en 2021 un 9,8%).

Las actividades que programan las bibliotecas suponen el 2,6% de su gasto (en 2022 un 2,4%, en 2021 un 2,3%).

Así pues, fondos documental y actividades -que son los elementos que dan sentido y contenido a las bibliotecas- suponen el 10,6 sobre el total del gasto. Sería deseable que aumentaran estos porcentajes, ya que los años anteriores a la crisis de 2008 sumaban en torno al 17% del gasto corriente (concretamente, en el año 2007 17 de cada 100€ de gasto se destinaban a la adquisición de fondos documental o a la producción y/o contratación de actividades).

Los ayuntamientos financian un 14,57% del gasto en fondo documental, un valor sensiblemente parecido al de 2022, que fue del 15,0%.

89,4%

del gasto corriente destinado a personal y mantenimiento

Los porcentajes del gasto dedicados a personal y mantenimiento de los equipamientos se mantiene bastante estable en los cinco últimos años. Actualmente suponen prácticamente el 90% del gasto (59,1% personal y 30,2% mantenimiento).

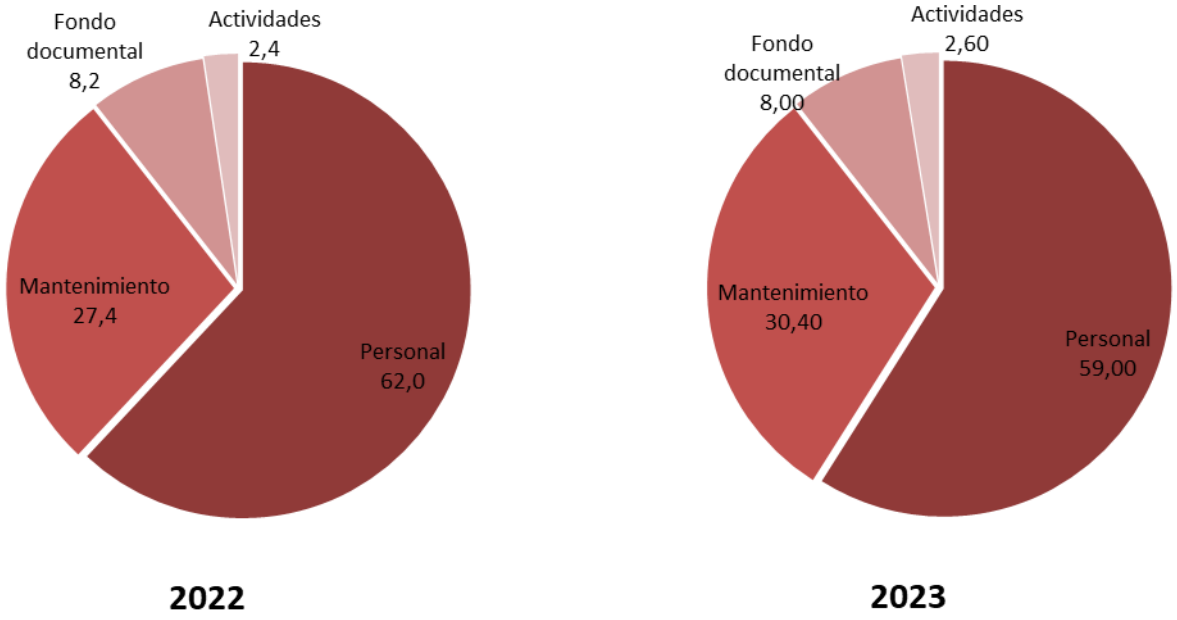
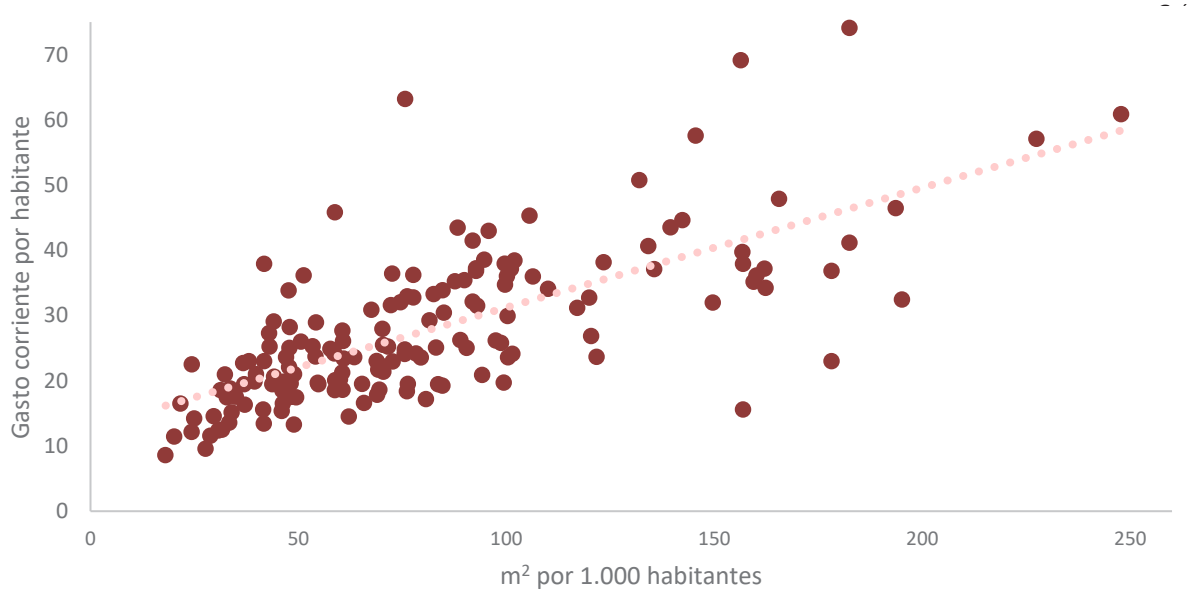


Gráfico 15: Distribución del gasto por conceptos (en %)

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

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



superficie bibliotecaria y el gasto corriente

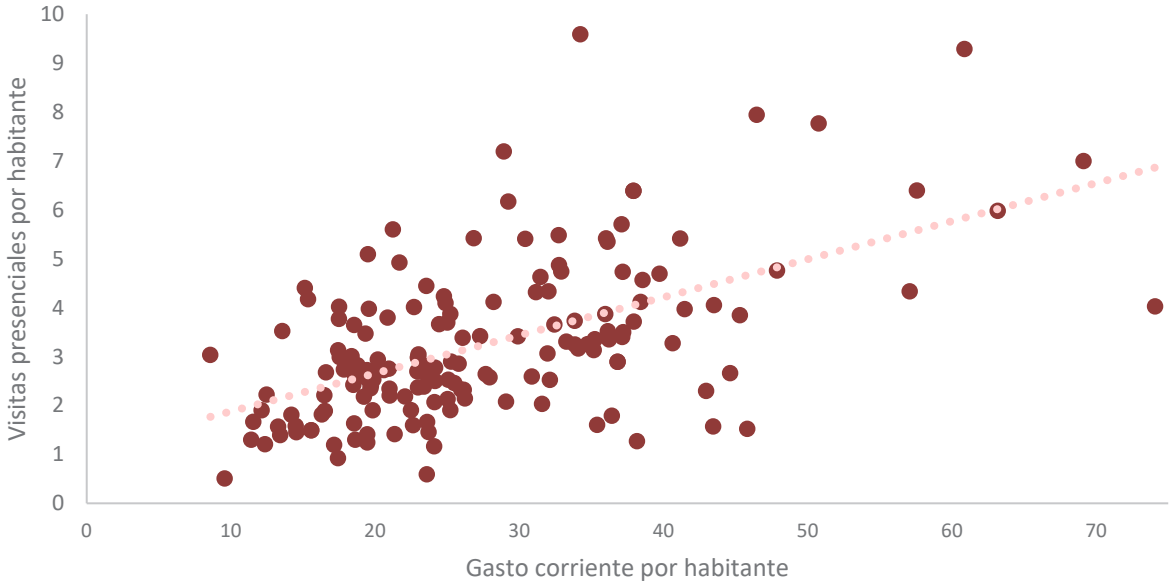


Gráfico 17: Correlación entre el número de visitas por habitante y el gasto corriente

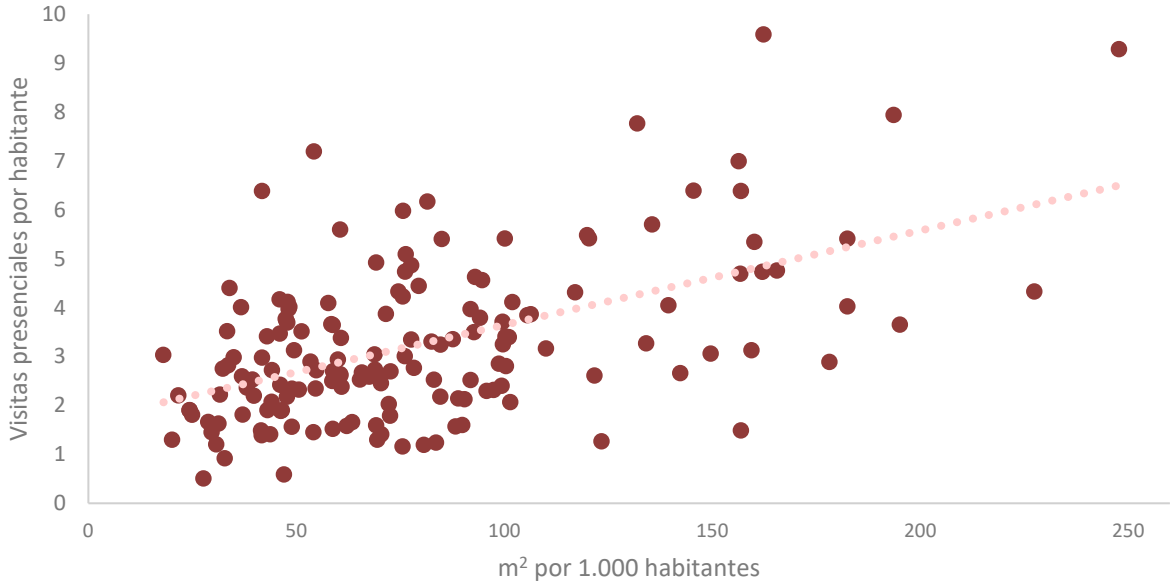


Gráfico 18: Correlación entre el número de visitas por habitante y la superficie bibliotecaria

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

7,39 €

de gasto corriente por visita

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

El coste por visita ha bajado sensiblemente respecto a 2022 (8,58€) y 2021 (10,61€). Hay que tener en cuenta que, desde 2020, año de la crisis del COVID-19, el servicio bibliotecario se ha ido normalizando progresivamente.

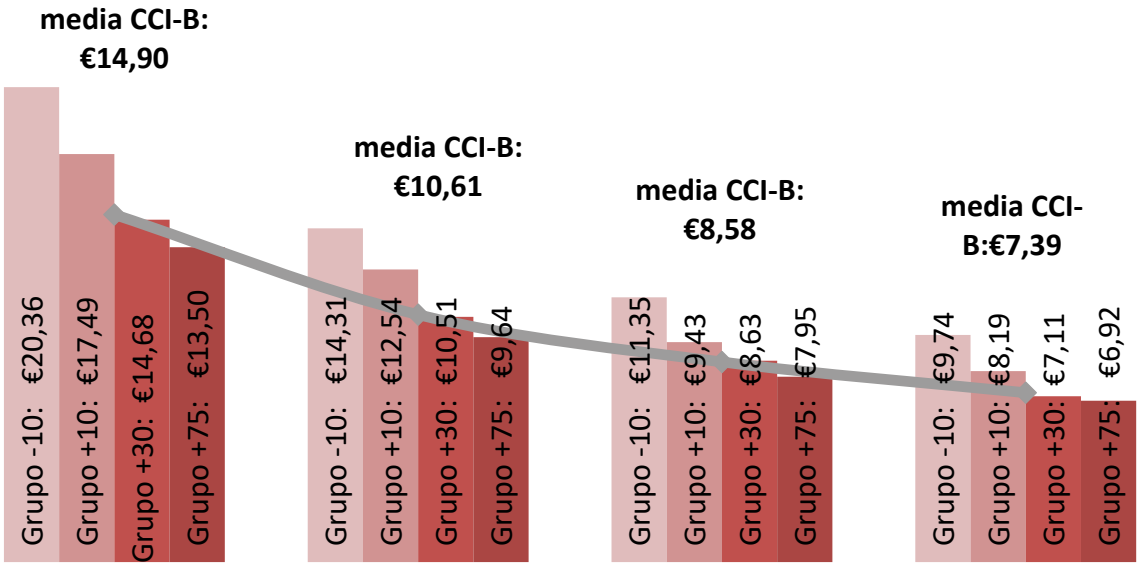


Gráfico 19: Gasto corriente por visita

6,08 €

de gasto en actividades de dinamización cultural por asistente

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

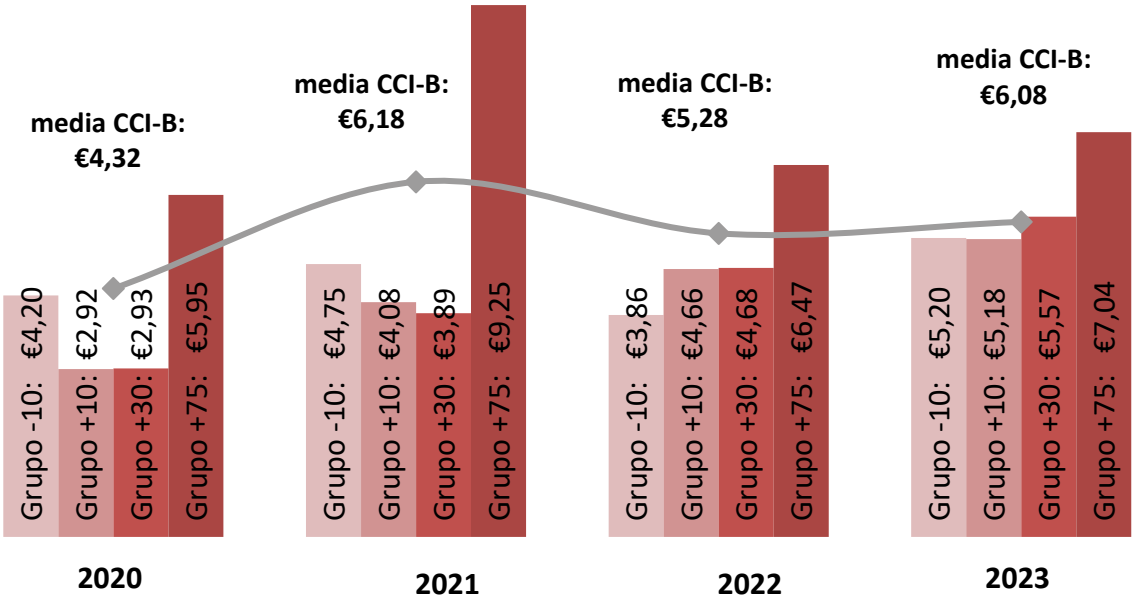


Gráfico 20: Gasto en actividades por asistente

Conclusiones

Los talleres de 2023

Los talleres de esta 21ª edición del *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* (*CCI-B*) se han celebrado por segunda vez de manera presencial en el territorio durante el mes de marzo de 2024: Cubelles, Granollers, Vic y Sant Vicenç de Castellet. Han asistido 83 de los 92 municipios convocados (un 90%) y han valorado los talleres con un 9,2 de media.

En los talleres se ha trabajado con dos metodologías diferentes: en una primera parte se ha trabajado con indicadores con la dinámica *Acierta cuál es el tuyo*, basada en el mapa de relaciones. Y en una segunda parte una metodología de intercambio de experiencias llamada *Un problema, una solución*, en la que los participantes han planteado preguntas con el objetivo de mejorar aspectos concretos del día a día de las bibliotecas.

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

Indicadores más significativos

A continuación, se destacan algunos de los indicadores más significativos del *Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas* de 2023:

- El número de **documentos por habitante** es de 1,8. Hay una tendencia muy estable de los últimos años y sitúa el nivel CCI-B en unos valores cuantitativamente aceptables. Hay que continuar trabajando en la integración de los recursos virtuales a los cómputos de documentos, teniendo en cuenta las dificultades que ello supone.

- El porcentaje de la **población que ha hecho uso de los servicios de la biblioteca** es del 13,4%. El dato sube respecto a 2022 (12,9%) y 2021 (10,0%) pero baja respecto a años prepandémicos (en 2019 fue de un 14,40% y en 2018 de un 13,9%). Este dato, sirve para detectar tendencias, pero no se puede tomar como indicador absoluto de la población que hace uso de las bibliotecas dado que sólo se computan los usos registrados en algún servicio, y las bibliotecas ofrecen servicios de libre acceso sin ningún requerimiento de identificación.

- El número de visitas presenciales por habitante mejora: 3,0 este año respecto a las 2,5 el año pasado (el dato de 2020 fue de 1,2 pero no es valorable dada la situación de crisis y de restricciones que supuso la crisis pandémica). De todas formas, no se recupera el valor del año 2019, cuando fueron 3,5. El número de préstamos por habitante también ha mejorado: 2,1 en 2023 respecto a 1,9 de 2022 y 1,7 de 2021. En 2019 fue de 1,7 y. Por lo tanto, el préstamo de documentos físicos ya ha llegado a superar los datos del año 2019. Parece pues, que la tendencia de los usuarios es ir menos a la biblioteca, pero cuando van hacen un uso más intenso de los servicios con registro. Cada vez más, hay que tener en cuenta también los servicios virtuales e híbridos que ofrecen las bibliotecas.

- En el ámbito de las **actividades culturales** sigue habiendo dificultades objetivas para disponer de datos homogéneos y comparables, a pesar de los esfuerzos en la conceptualización, en las definiciones y en la operativa de recogida de datos. Parece que se programan actividades de pequeño formato dado el número de asistentes por actividad: 18,8 asistentes por sesión de actividad cultural en 2023 (15,1 en 2022, 12,8 en 2021 y 26,0 en 2020). El año 2020 fue un año excepcional donde se programó muchas actividades en línea, que propiciaron que este dato fuera mucho más elevado (26 asistentes por actividad).

- El **gasto corriente por habitante** ha sido de 21,67€, lo que supone un ligero ascenso respecto a los años anteriores (21,09€ en 2022 y 19,43€ en 2021). Los elevados costes de mantenimiento (propiciados por el alza de los precios de la energía) pueden haber influido en esta suba.

Resumen de las aportaciones de los municipios (por temas)

Introducción

El presente documento es una síntesis de las aportaciones que los municipios participantes en el **21º Círculo de Comparación Intermunicipal de Bibliotecas** hicieron en la segunda parte de los talleres que se celebraron presencialmente durante el mes de marzo de 2024 en dependencias de las bibliotecas de Cubelles, Granollers, Vic y Sant Vicenç de Castellet.

Esta segunda parte de los talleres -denominada Un problema, una solución- consiste en una rueda de preguntas en la que por turnos cada director y/o técnico asistente al taller lanza al resto de asistentes con el objetivo de intercambiar experiencias en torno al servicio. Se pide que las preguntas sean lo más concretas posible para estimular la reflexión a partir de la realidad del día a día.

Preguntas que han planteado los directores de las bibliotecas durante la segunda parte de los talleres de 2024.

1. Colección

1.1. Colección de fondos: crecimiento, expurgo y bajas de documentos

Cuando dais libros de baja, ¿qué hacéis con ellos? Los documentos expurgados que todavía pueden tener una segunda vida: ¿cómo lo vehiculáis?

- Hacer un punto de intercambio de libros en la biblioteca.
- Hay algunas bibliotecas que contratan una empresa de destrucción de documentos para los libros que quedan obsoletos.
- Derivar fondos aprovechables a escuelas, centros (de jóvenes, de ancianos, etc.), hospitales, CAP, etc.
- Algunos municipios tienen servicio de puerta a puerta de punto verde, sistema de reciclaje a domicilio. El contenedor está tapado con llave y no se ve lo que hay dentro.
- Llevarlos al punto verde.
- Dejarlo en el punto verde a disposición de la gente. Sacar tejuelo y plástico, etc. También se puede hacer una etiqueta encima del código de barras que ponga Baja o no retornable.

¿Cómo hacer que el personal, en especial los TAB, haga la expurgo?

- Mostrarle las estadísticas.
- Hacer el 1x1. Entra un libro de una materia y sale otro.
- Hacer entender que si vas a una biblioteca y te encuentras un libro muy antiguo no te gustará o no te será útil. Se pierden usuarios así.
- Hacerle ver que un libro que está en mal estado no es necesario que esté en nuestro fondo.
- Mostrarle los documentos que han salido 0 veces.
- Cuando hay menos trabajo de cara al verano es cuando se ordena y se aprovecha para mirar si se puede expurgar.
- Dar indicaciones muy claras de las características del libro que se puede expurgar.

1.2. Donativos

Cuando os vienen a ofrecer donativos, ¿qué hacéis?

- Venta de libros para la Maratón de TV3, a un precio simbólico.
- Poner una mesa de intercambio, donde los usuarios dejan y cogen libremente el material. Hay una normativa (que estén en buen estado, no revistas) y lo que no entra lo ponemos en el contenedor de papel.
- Habilitar un espacio para dejar las donaciones que estén en buen estado y la gente que quiera los coja.
- Cuando pasa el servicio de recogida de residuos a domicilio, entregar los que están en peores condiciones o llevarlos directamente.
- Ponerlos en una mesa con una caja y quien quiera que lo compre a precio simbólico.
- Recomendar directamente librerías de segunda mano sin aceptar los documentos: por ejemplo, Libros solidarios te lo vienen a buscar si tienes un cierto volumen.
- Hacer actividades como el Biblio-Bingo, con los donativos que no podemos aceptar, pero están en buen estado. También se pueden utilizar como premio de alguna actividad.
- Para evitar que nos dejen cosas no válidas o con hongos hacer que dejen las donaciones en algún lugar cerca de la entrada y avisar a los bibliotecarios para que ya no suban los que no son aceptables.

1.3. Música

¿Qué hacemos con los CD en la biblioteca: los mantenemos, los expurgamos, nos especializamos o los eliminamos?

- Una idea sería ponerse de acuerdo con la biblioteca central para ver que guarda y no duplicar.
- Que hubiera bibliotecas conservadoras de CD o establecer un mínimo volumen para guardar en la biblioteca.
- TAB que entiende de música hace un expurgo muy restrictivo.
- Si se plantea, en cuanto a la conservación quizá no hace falta que sea la biblioteca local la que lo haga.
- Que hubiera bibliotecas especializadas en música y otras no.
- Dado que las bibliotecas no saben qué hacer con este fondo, puede que estén a la expectativa de que haya alguna instrucción general que llegue de la GSB.
- Guardar un mínimo representativo.
- Quedarse sólo con discografía básica de un artista o grupo, aunque todavía representa mucha cantidad se reduce algo.

Por problemas de espacio, no se puede poner doble buzón para el retorno y entonces las cajas del fondo de CD y DVD se rompe mucho. ¿Qué se puede hacer?

- Ponerlos en fundas en lugar de cajas cuando llegan a la biblioteca.
- Dejar las novedades en la caja, y cuando ya ha pasado un tiempo, ponerlo en una funda.

1.4. Colección local

¿Cuántos ejemplares de cada documento adquirís? ¿Hay que duplicar el fondo de colección local?

- Se intenta tener dos ejemplares por norma general.
- Si es una novela autoeditada de la que se han hecho pocos ejemplares, se intenta tener dos. Si no salen mucho en préstamo, entonces uno de ellos lo ponen en el fondo general y el otro en almacén.
- Que la persona que tenga la duda haga su propia política, ya que existe el caso del autor que ha nacido y no vive en el municipio o quien no ha nacido y vive en el municipio, y quién se ha autoeditado y quién no.
- Los libros de la colección local de novela o poesía no suelen salir mucho: si son documentos no muy solicitados y si no están editados comercialmente, entonces si un ejemplar se estropea se soluciona el problema, ya que nos quedaríamos con uno solo.
- De los documentos de calidad dudosa quizás se queden una copia, pero si es algo con más interés para el municipio sí habría que quedarse dos copias.
- Si algún autor nos pide poner un libro en la colección local, uno se compra y el otro se pide que lo regalen.

Colección local y fondos especiales ¿Cómo gestionarlo?

- La colección local no sale demasiado, estaría bien tenerla en el almacén, pero algunos usuarios se quejan si no está en la sala.

¿Cómo gestionáis la colección comarcal?

- Tener un mínimo de documentos que puedan ser interesantes para los usuarios, por ejemplo, excursiones, etc. De eso un ejemplar por documento. Lo tienen al lado del fondo local, en la sección fondo comarcal.
- Guardar el documento si salen cosas del municipio. Hay quien también lo coloca en la sección que le toca por materia y hay quien lo coloca al fondo con el local o comarcal. Por ejemplo, con los libros de excursionismo.
- Valorar si es necesario tener este tipo de fondo, ya que puede ser que muchos de estos documentos los tenga la biblioteca comarcal.

1.5. Fondos para público joven

¿Cómo hacer que el público joven-joven haga uso de los álbumes ilustrados?

- Ponerlo en la sección de recomendados, en la sala infantil.
- Dentro del I2 lo que son álbumes ilustrados, ponerlo aparte.
- Llevarlos al instituto, a pesar de que muchos vuelven sin ser prestados.
- Tener un lugar preferente en la sala infantil con un signo admiración. Esto suele tener éxito gracias a que las familias hacen lectura acompañada. Los jóvenes no lo suelen coger.
- Que el personal de la biblioteca haga presentación del álbum e ir acompañando en la lectura a los jóvenes.
- Poner unos cuantos documentos en el área juvenil, aunque no suelen salir. Pero se pueden dinamizar cuando vienen visitas escolares y si se hacen sesiones de comprensión lectora, entonces sacar ese fondo y hacer actividad. Si les gusta dibujar por aquí los puedes motivar.

- Hacer alguna actividad en torno a la lectura de imágenes, descodificar código, texto y también imagen. A partir de ahí ir estirando el hilo e ir enseñando otros ilustradores.
- *De Bat a Bat* con álbum ilustrado pero que vaya al instituto, dentro de la biblioteca no suele tener éxito.

2. Usuarios

2.1. Jóvenes

¿Cómo conseguir público joven sin dedicar espacios específicos?

- Adaptar los laboratorios de lectura según la edad y el horario.
- Cinco lineales de instituto pasan por la biblioteca y hacen un *Bat* diferente cada vez.
- Hacer visitas escolares explicando el catálogo y también con actividades de juego.
- Vienen los jóvenes del instituto, en algunos casos lo pide el propio instituto.
- Ir a hacer recomendaciones al instituto a cambio de que hagan visitas a la biblioteca. Actualmente hacer las recomendaciones en la misma biblioteca.
- Para Sant Jordi hacer venir a los jóvenes para hacer un desayuno con actividad.
- Hacer un espacio o un rincón que se vea un poco más de su estilo y se sientan cómodos.
- Algunos sólo van a hacer los deberes.
- Aportar nuevos contenidos, buscar cosas nuevas, hablar y colaborar en lo que pide el instituto.
- Directores y directoras que formen parte del consejo escolar.
- Hacer llegar la oferta de todo el curso al instituto.
- A parte del jefe de estudios también es importante que te conozca el claustro, ya que este también puede ir desbordado.
- Llegar a la coordinador/a pedagógica y una vez al año encontrarse para planificar el curso siguiente y los *Bats*. Acabar de coordinar la programación, gestionar y ponerse en contacto con los tutores. Después los tutores se ponen en contacto biblioteca para acabar de cuadrarlo todo.
- Vincular a la programación del área de juventud.
- Punto de información juvenil dentro de la biblioteca, aunque a veces los jóvenes no se quedan haciendo uso de los servicios y las actividades.
- Comenzar organizando un espectáculo de danza, y a raíz de ello el referente de juventud organiza un laboratorio dentro de la biblioteca.
- Ir al instituto a realizar una actividad cuenta cuentos, aunque la asistencia de los jóvenes no es obligatoria.
- Que los jóvenes hagan el servicio comunitario ayudando con las actividades de las bibliotecas. Generalmente se quedan como usuarios.
- A veces vienen a la biblioteca, pero no se apuntan a las actividades, no les llega la información.
- Los jóvenes deben ser los organizadores en sus actividades, que participen.
- Grupo de jóvenes encargados de la compra de novela juvenil, pero debe haber un referente dentro de la biblioteca que tenga cohesionado este grupo. También referentes para recomendar lecturas y aprender a buscar información. Aquí hay que trabajar el vínculo con la juventud.
- Prescriptores a nivel municipal, jóvenes, personas mayores...

- A menudo cuando hacen horas de servicios a la comunidad también vienen los amigos.
- Que hagan recomendaciones de libros en el servicio comunitario del instituto.
- Hacer entrevista a los chicos que vienen a prestar servicios comunitarios de los institutos, y también preguntar a quién le gusta leer para ver quién puede hacer recomendaciones.
- Hacer la actividad de juegos de mesa y los chicos que hacen servicio comunitario en la biblioteca ayudan a dinamizar la actividad.
- Dentro del servicio comunitario, enseñar a forrar libros y poner tejuelos. También a arreglar los libros para que vean la biblioteca por dentro.
- Servicio comunitario haciendo acompañamiento de *lecxit*.

2.2. Comunidad, escuelas, institutos...

¿Cómo promocionar actividades en las escuelas e institutos, ofrecer cosas nuevas? ¿Con quién se hace el contacto, profesores, director, etc.?

- Hacer una carta de servicios y enviarla a la escuela. Replantearse las cosas y hacernos preguntas para ver que podemos ofrecer en cada etapa escolar.
- Los lotes temáticos que ofrecemos en las escuelas, sobre septiembre/octubre los llevan a la escuela, y en diciembre lo devuelvan. Pasado Navidad lo vuelven a enviar hasta final de curso. Es un recurso muy agradecido, porque la escuela está muy contenta y los niños leen la carta y saben que es de la biblioteca, y entonces quieren ir. En el lote pueden encontrar libros diversos por edades, revistas, libros de conocimiento, letra de palo, etc. Se apuntan en una parrilla y cada lote tiene un número y se intercambian para que no repitan ese curso.
- Asistir con el/la técnico/a de educación al consejo escolar municipal. Si no se puede asistir a todos, pues al último del curso como mínimo. Ir con la carta de servicios hecha.
- Persona dedicada al público infantil hace la programación y la parrilla para el curso siguiente. Cada año en el mes de junio ya tiene el contacto con las escuelas. Ofrece las visitas escolares, visitas a la carta por preescolar y primaria, etc. También se debe pasar una hoja de evaluación.
- Ofrecer recursos al instituto para el trabajo de investigación, que participen en el programa *tecnogirl*, etc.
- Pedir a las escuelas si quieren participar en actividades como por ejemplo la de poesía sobre Josep Vallverdú.

2.3. Usuarios activos

¿Tenemos jóvenes de colectivos vulnerables que vienen a hacer uso de la biblioteca o como refugio?

- Hay municipios que de estos jóvenes se encarga el punto joven, si no los tienen dentro de la biblioteca.
- Dejarlos estar, ya que si no se van a la calle.
- Captarlos e intentar que hagan actividades.

2.4. No usuarios

¿Cómo se pueden captar usuarios fuera de la biblioteca, por ejemplo, en el mercado?

- Ir al mercado y llevar un carro de libros, explicar los servicios, etc.
- Cuando se hace algo el municipio tipo la semana del medio ambiente o en alguna plaza

se hacen actividades, se puede poner una parada de la biblioteca. O si hacen algo por Sant Jordi, en una maratón o triatlón, etc.

- Hacer de comercial y dedicarle horas fuera de horario de la biblioteca para llegar a otros públicos.
- Puede haber gente que no sabe todo lo que se puede hacer en la biblioteca y hay que hacer estas cosas.
- Hacer un vídeo que explique que se hace en la biblioteca o alguna campaña de difusión con una foto de un adulto diciendo que va al club de lectura y de un niño que diga que hace a los talleres.
- Aceptar que hay un público al cual no le interesamos y no vendrá. Hay gente que le gusta leer mucho y no va a la biblioteca. Y en cuanto a los jóvenes a veces no es su momento vital, entonces no todos vendrán durante este periodo.

¿Qué actividades se pueden ofrecer aparte de los clubes de lectura para adultos para captar gente?

- Hora del cuento (bebés y pequeños).
- Club de lectura juvenil.
- Analizar muy bien quién es tu público, decidir a quién te diriges y seguir cuentas de Instagram de otras bibliotecas para coger ideas de bibliotecas similares. Es ensayo y error.
- Visitas escolares.
- Talleres para niños, club de manga.
- Hacer actividades en el instituto como por ejemplo *de Bat a bat* y *fake news*.
- Con el juego de mesa, pero debes tener espacio. Los juegos familiares suelen funcionar bastante bien, pero hay que acompañarlo para que se queden en la biblioteca, si no cogerán el juego y se marcharán.

2.5. Usuarios morosos

Usuario que asegura haber devuelto un documento, aunque consta como no devuelto. ¿Qué hacer en este caso?

- Depende del usuario. Si es reincidente o lo conoces. Se alarga el periodo de renovación del documento al máximo, para dar tiempo a encontrarlo. Si no aparece ponerlo como devuelto y asumir el coste.

2.6. Usuarios con problemas de salud mental

Tenemos un indigente que viene a la biblioteca, a veces grita... No es violento, pero se instala en la entrada, escucha música... Ha ido creando simpatías y cada vez "se apalanca" más. Hace mal olor, crea problemas de limpieza (hay que desinfectar las butacas donde se está).

- Entender que este tipo de usuarios forman parte del día a día.
- Hablar con los servicios sociales, e intentar que incida más en el tema

Usuarios (en este caso un joven) que no vienen con la higiene suficiente y se reciben quejas por parte de otros usuarios. ¿Qué hacer?

- Hablar con los servicios sociales o con el instituto, coordinadores, etc.

3. Servicios

3.1. Préstamo

¿Qué hacer para aumentar el indicador porcentaje de documentos prestados?

- Biblioteca expositiva. Se escoge una de las temáticas del estante virtual o cosas que pasan en el mundo o en el municipio, y se hace una exposición. Se puede ir cambiando cada quince días. Eso suele funcionar muy bien.
- Lo que cuesta es que salga es el fondo de conocimiento. Trabajar con el centro de interés y hacer grandes áreas como por ejemplo nutrición, senderismo, etc.
- Escoger una novela y a partir de un eje, hacer exposición de otros temas que aparezcan en ella para promocionar libros de conocimiento.
- Hacer expurgo del almacén. Si dejamos los documentos en el almacén para no dar de baja, ese documento cuenta en la estadística, pero si no sale nunca en préstamo no ayudará a aumentar el %.
- Hacer lotes rotativos, por ejemplo, para las escuelas.
- Si la biblioteca es de dos plantas, hacer un par expositores en la parte de abajo que es la más visitada. Escoger libros variados.
- Poner más a la vista los libros de conocimiento y libros de centros de interés, y al fondo las novelas.
- Hacer exposiciones temáticas en torno a los ODS y darle mucha visibilidad desde la página web y las redes.
- Hacer difusión del listado de novedades.
- Renovar los clásicos ya que las ediciones antiguas no llaman la atención del usuario.

¿Cómo podemos saber si el libro prestado se ha leído?

- Se tendrían que hacer encuesta y sería mucho trabajo.
- Fijarnos en el indicador de tiempo de préstamo. Aunque no sería del todo fiable, ya que a veces los documentos se renuevan porque el usuario no ha tenido tiempo de ir a la biblioteca a devolverlos.

¿Qué hacer con las reservas que no se recogen, sobre todo si son PI?

- Llamar al usuario. Con ello se suele recuperar un 50% de las reservas que no se recogen.
- Enviar correo, pero vigilar con los servidores *hotmail* y *yahoo*, porque rebotan los correos.
- Establecer un máximo de documentos en PI que se puedan reservar.

¿Cómo habéis mejorado el servicio de préstamo de material audiovisual (CD y DVD)? ¿Y qué hacer con este fondo?

- DVD se compra el de cine de autor, los más vendidos, etc. CD no se compra ya que en algunos casos no se tiene un conocimiento muy amplio de música y te fías de la selección.
- Dejar sobre todo lo que sale que es el cine clásico español y el que está dirigido al público infantil y familiar. Sobre la música, se mantiene y se compra lo que está muy de moda.
- Series de televisión y cine social.
- Para reconfigurar ese espacio también se necesita una inversión.
- CD de música se pueden dar a la escuela de música los expurgados.
- Las películas en DVD sí van saliendo dado que no todo el mundo tiene suscripciones a plataformas de *streaming*.

- La música no sale mucho, pero sin embargo todavía hay gente que hace uso de ella.
- Si se saca el mobiliario de audiovisuales se podría rediseñar el espacio, como por ejemplo poner un puf.
- En un futuro plantearse si estaría bien que las bibliotecas contaran con suscripciones a alguna plataforma.

3.2. Préstamo interbibliotecario

¿Cómo organizas las tareas asociadas al PI?

- Sí la biblioteca tiene 4 plantas, repartirlo por planta. Así no lo hace toda la misma persona.
- Hacer rotación de tareas, por ejemplo, una vez al año.

4. Actividades

4.1. Actividades para niños

¿Hacéis hora del cuento en inglés?

- Algunas bibliotecas lo hacen conjunto con una academia de inglés, pagando o gratuito, dependiendo del caso.
- Venían las escuelas y lo hacía una academia, pero subió mucho precio y lo tuvieron que dejar.
- En horario fuera de la escuela. Lo hace la academia, no cobran mucho porque así se hacen propaganda.

¿Cuántas horas del cuento hacéis para bebés y cuántas para más grandes de tres años?

- Una para bebés y una a partir de 10 años.
- Actualmente los precios de los narradores han subido bastante. El año pasado eran 150 euros y este año 180 euros, e incluso 210 euros. Esto hace que reduzcas el número de actividades.
- Para niños de más de tres años tienen más éxito los talleres. A las horas del cuento vienen niños más pequeños.

¿Hemos observado que ha bajado asistencia a la hora del cuento, que habéis hecho para mejorarla?

- De 0 a 3 años funciona mejor, que otras edades. La ratio de edad ha bajado, esto podría ser por las extraescolares que hacen los niños a partir de los tres años.
- Se podría ir moviendo de día para que le vaya bien a todo el mundo alguna de las opciones.
- Quizá se debe a la bajada demográfica de aquel rango de edad.
- Para niños más grandes hacer talleres creativos, que tienen más éxito.
- Aunque pongas recomendado a partir de 4 años vienen siempre las familias con bebés y si solo haces para 0 a 3 años renuncias a público de las otras edades, que también lo disfruta.
- De cara al verano que hay poco público, una experiencia positiva es trasladarlo a la piscina y hacer un cuento por todas las edades.
- Explicar un cuento y hacer una pequeña actividad manual o espectáculo. A partir de 4 a 11 dejarlos hablar y que no estén los padres. Los padres no suelen guardar silencio y es el es-

pacio de los niños. Más que la sesión del cuento es un espacio de encuentro y el momento de relacionarse varios niños que vienen de diferentes poblaciones.

- Trasladar la hora del cuento a las escuelas. Por ejemplo, en Sant Jordi con el fin de promocionar la biblioteca y las actividades.
- Hacer doble horario: 0-3 años y a partir de 4 años.
- A veces si un niño está inscrito viene acompañado de hermanos y amigos. Eso hace que tenga más asistencia.
- Hacerlo los sábados por la mañana, ya que suele ser más tranquilo, y los padres y los niños están descansados. Eso hace que vaya mejor la actividad. En verano, el fin de semana la gente no viene mucho porque se van fuera, etc.

¿En las horas del cuento a partir de tres años, permitís entrar a niños más pequeño?

- La tendencia es que cada vez los asistentes son más pequeños.
- Hay bibliotecas que ya solo hace para bebés.
- Vienen los de tres años o más, pero también vienen con hermanos pequeños.
- Se pueden hacer directamente sesiones familiares.
- A ciertas edades tienen extraescolares y ya no vienen tanto a hacer actividades.
- Hacer inscripciones y no dejar apuntar a menores de tres años, si la actividad es para niños mayores.
- Si vienen con un niño más pequeño debes dejarlo entrar, aunque la actividad sea para mayores.
- A veces no es tanto problema que los niños sean más pequeños, sino los padres que se pasan el rato charlando.

¿En la hora del cuento qué asistencia de niños mayores 7 años tenéis?

- Para este público quizás es mejor hacer otro tipo de actividad como los laboratorios, por ejemplo.
- Los niños de 6-7 años tienen muchas extraescolares, y por eso no suelen venir.
- Hacerlo en sábado, ya que siempre viene más público y entre semana están menos cansados. Es un día más familiar.
- Hay bibliotecas que lo programan todo el mismo día y otras que lo van variando de día por trimestres.
- A menudo los niños de esta edad que acaban viniendo son los de colectivo vulnerable, porque no hace tantas actividades por las tardes.

Cuando se acaba la actividad infantil las familias se quedan ocupando el espacio, hablando y haciendo ruido. ¿Qué hacéis con esta situación?

- Empezar a ordenar el mobiliario u objetos y volver a la normalidad a ver si así se den cuenta.
- No nos planteamos recuperar la normalidad de la sala, ya se quedan allí toda la tarde, mirando libros, leyendo, etc.
- Si los jóvenes que quieren hacer uso de la sala no son de la edad de la hora del cuento, excepcionalmente, se los envía a la sala de adultos para que puedan estudiar, consultar internet, etc.
- Cerrar la puerta de la sala donde se ha hecho la actividad, para que no haya ruido fuera, siempre que no haga demasiado calor y sea posible.
- Poner una música al acabar y avisar por avanzado que cuando se acabe la música tienen que marcharse o guardar silencio.

- Asumir que un día haces actividad para un público y otro día para otro. Si lo explicas la gente lo entiende, aunque te puedes encontrar con quien no lo haga.
- Poner carteles para avisar a los demás usuarios que diga que esta tarde hay una actividad y que disculpen las molestias.
- Cuando presentas la actividad recordar que cuando se acabe deben dejar el espacio libre.

¿En las actividades infantiles y familiares, sobre todo en las bibliotecas pequeñas, limitáis el número de acompañantes? ¿Cómo lo gestionáis?

- Se puede limitar a un acompañante por niño, pero si luego vienen dos o tres se dejan entrar. Pero de entrada ya se dice que sólo uno. Y cuando acabe la actividad, empezar a recoger para que no ocupen el espacio y se pongan a socializar entre familias.

4.2. Actividades para a adultos

¿Es necesario que el personal de la biblioteca «presente» todas las actividades de la biblioteca?

- Sólo las infantiles.
- No, en ningún caso.
- En muchos casos el narrador prefiere hacerlo él mismo, así ya entra en la historia.
- Si quieres hacer difusión de alguna otra cosa, entonces puedes aprovechar.
- Si, siempre que haya alguien del equipo de la biblioteca para dar la bienvenida y explicar.
- Para las presentaciones de libros hacer venir al alcalde/a y/o el/la concejal/a, sobre todo por temas locales. Y si no pueden venir da la bienvenida el/la director/a.
- No, ya que la gente puede pensar que no pinta nada el/la director/a en esta actividad.
- Si te pones en el lugar de los que vienen a hacer la actividad, pues es agradable que haya alguien del equipo que te presente.
- Cuando empieza la temporada está bien para recordar las pautas a las personas nuevas y conozcan el funcionamiento de la hora del cuento.

¿Tenéis alguna propuesta en tema de igualdad y mujeres?

- La mayoría de los usuarios y trabajadores son mujeres, entonces tenemos clubes de lectura sobre el tema.
- Club de lectura con perspectiva feminista. Trabajando de manera conjunta con los usuarios. También sería bueno hacer un trabajo conjunto con salud.
- Crear centro de interés de Mujeres.
- Actividades con las madres en el impasse que dejan los niños en escuela y los recogen.

¿Hora del cuento para adultos?

- Si, una o dos veces al año.
- No se hace.

¿Cómo hacer que haya rotación de usuarios para que no siempre se apunten los mismos a los talleres?

- Si ya se ha apuntado a un taller, y el nuevo al que se quiere apuntar es de la misma temática, se puede poner a este usuario en lista de espera y si no se llena darle la plaza.

¿Cómo acercar las nuevas tecnologías al público adulto?

- El programa *Conéctate* funciona muy bien, pero son dos sesiones anuales y son como pequeñas píldoras, hay gente muy descolgada en estos temas.
- Mirar en *CaixaBank* que ofrece píldoras gratuitas de dos horas, por ejemplo: mi salud, *WhatsApp*....
- Alumnos de instituto que pueden apoyar a personas mayores.

4.3. Visitas a/para escuelas e institutos

Un centro solicita visita escolar en castellano porque es una escuela internacional ¿La haríais?

- Si que haría la visita en castellano, ya que se trata de esta tipología de escuela, pero no se adaptaría los materiales asociados.

¿Alguna experiencia de externalización de visitas escolares especialmente de secundaria?

- En general no se externalizan. Quizá si se hace con alguna actividad concreta, pero con las visitas escolares no.
- Si se continúan recortando recursos, habrá que valorar si externalizar con parte de presupuesto destinado a gestión de actividades.
- Quizás estaría bien para quitar peso a la persona que hace estas visitas, por eso se plantea.

Ideas de visitas escolares, en especial para segundo de primaria.

- Fijar un protocolo de un curso por ciclo y hacer una actividad de la visita por ciclo.
- Otras bibliotecas realizan visitas con todos los cursos y ya determinan la actividad que harán por curso.
- Hacer un pequeño descubrimiento con los niños que vienen. Haciendo una elección de libros infantiles que sean originales y darlos a conocer a los niños.
- Visitas que sean todo un recorrido. En ciclo inicial se puede hacer un descubrimiento del espacio cuentos, ciclo medio fondo de conocimiento y juego de pistas y ciclo superior espíritu crítico con álbumes ilustrados. Con los alumnos de primaria lo puedes tocar un poco todo.

4.4. Clubs de lectura

¿Cómo conseguir participación en los Clubes de lectura juveniles programados?

- A principio de curso hacer visitas a primero de ESO y explicar la actividad con el fin de conseguir a algunos participantes jóvenes.
- Los participantes del club de lectura infantil suben al juvenil, pero a veces lo dejan y más tarde se reenganchan.
- Ir clase por clase al instituto para ganar usuarios y dejarlos elegir día y lectura. Después dejarles hacer algo que les guste que tenga que ver con la actividad como grabar un *TikTok*, hacer un baile, etc.
- La biblioteca elige a unos cuantos jóvenes del instituto, crea una comisión de jóvenes y va a comprar fondos con ellos.
- Pedir a los institutos que hacen voluntariado algunos jóvenes para la biblioteca para que ayuden y creen el club de lectura. 3º de ESO hacen 10 horas, por ejemplo.
- Llevar algún autor que los pueda motivar. Preguntar a ellos quién les gustaría.

¿Cómo se puede contratar al mismo moderador de un Club de lectura para que tenga continuidad?

- La ley dice que no puede repetir la misma persona. Para un club de lectura sí se puede hacer un contrato de un año dentro de una licitación, pero al año siguiente quizás no se puede. Por otros servicios y adquisiciones surgen problemas.

¿Cuál sería el número máximo de participantes del Club de lectura?

- En algún caso se cierra en 20 participantes porque siempre faltan 5 o 6 adultos, y en el caso de infantil/juvenil unos 10 aproximadamente.
- Si viene el autor 30 o 35 personas, porque el autor es el que ocupa más espacio hablando.
- Se cierra a 28 participantes apuntados, ya que siempre son 17 o 18 máximo los que acaban asistiendo.
- Hay que ver bien el número que dejas participar, ya que hay gente que no habla mucho y gente que si lo hace. Tiene que poder participar todo el mundo.
- Sea el número que sea, hay que moderarse bien porque siempre hay quien toma más el protagonismo o hablan entre ellos.

4.5. Presentaciones de libros de autores

¿Qué hacéis con las presentaciones de libros que llevan mucho trabajo para el personal bibliotecario? ¿Pedís que dejen dos ejemplares por la biblioteca? ¿Qué línea de presentación acepté?

- Pedimos que a cambio regalen uno o dos ejemplares a la biblioteca.
- Con el fin de dinamizar el acto, hay bibliotecas que se leen el libro y hacen la presentación previa. Otros piden al autor un párrafo representativo del libro y lo leen antes del acto. Hay otros que no se leen libro y no hacen introducción al respecto.
- Es importante decir que se lleven su gente, ya que a veces no hay mucha asistencia o directamente no va nadie. También pedir al autor que haga difusión.
- Juntar todas las presentaciones que tengas y dejar 10 minutos para cada autor.

¿Cómo gestionáis la venta de ejemplares de los libros que se presentan?

- Lo gestiona la librería directamente, aquí sí se debe hacer pagar la sala, ya que es con ánimo de lucro.
- Se ocupa el bibliotecario, pero sin recibir nada.
- No cobrar nada a la librería porque te está ayudando a organizar la actividad de presentación y el usuario se lleva el libro firmado.
- Se propone a las librerías si quieren venir a vender los libros. Si hay más de una que quiera venir se establece un calendario para que se lo repartan.

Cuando hay muchas demandas de presentación ¿qué hacer?

- Aceptar todas, cuesta decir que no en general y hay propuestas interesantes, pero corres el riesgo de que si están muy juntas en el calendario no haya público.
- Hay que avisar que si no los conoce nadie es posible que no tengan público.
- Sólo aceptar gente que tenga relación con la población o gente muy mediática.
- Por ejemplo, si presenta un libro un mago o un grupo de música de la zona aprovecharlo, ya que después se puede hacer una actividad ligada al tema.
- Hacerlo una hora antes del club de lectura para que los asistentes del club puedan ir a la presentación, ya que a veces estos actos no tienen público.

- Cuando se venden libros, a veces hay gente que viene se ve obligada a comprar el libro y prefiere no venir. Pero si hay alguna actividad asociada en ese libro, como una hora del cuento para adultos o charla, entonces la gente va más. También si está vinculada con alguna entidad.
- Juntar presentación parecidas, aunque los libros no tengan nada en común hacer una presentación conjunta de autoras mujeres, por ejemplo.
- Juntar presentaciones de autores locales. Cada uno tiene unos minutos para presentar su libro. Hacerlo en fechas señaladas como verbena de San Jordi o de San Juan, ya que son fechas que quiere presentar todo el mundo y si saben que hay más autores también se animan a hacerlo.

¿Qué hacer con las propuestas de presentación de libros de autores que se autoeditan/autopublican los documentos y quieren hacer una presentación pública?

- Si es de implicación con el municipio es difícil rehusar, aunque no tenga calidad.
- Hacer una cesión de espacio, pero no bajo la organización de la biblioteca.
- Hacer todas las que sean locales.
- Muchas veces hay muy poca asistencia en estos supuestos.
- Vigilar la calidad, ya que los propios asistentes te dicen cómo puede ser que la biblioteca presente ese libro.
- Deben llevar un ejemplar por avanzado para comprobar que tengan un mínimo de requisito de calidad, y si no lo aceptamos decir que lo pueden pedir al ayuntamiento a ver si les dejan un espacio.

4.6. Exposiciones

¿Cómo gestionáis las exposiciones que no os vienen dadas por Diputación (a nivel de seguros, transporte, etc.)?

- En un caso, el ayuntamiento dijo que como no era una obra de gran valor si se estropeaba se hacía cargo la misma persona que exponía obra.
- Si son de mucho valor si se debiese hacer un seguro.
- Si es un particular tiene que venir él a vigilar el fondo expuesto. La biblioteca no se responsabiliza de vigilar. De esta manera también la persona que expone puede explicar e incluso vender alguna obra. Para hacer esto el horario de la exposición debe ser muy restringido y definido.
- En la sala polivalente si hay una exposición no quiere decir que todo el espacio sea destinado a ello. Quizás coincida con otra actividad como una hora del cuento, etc.
- El seguro lo debe asumir el ayuntamiento o quien exponga.
- Si el fondo es de la biblioteca y te lo piden para hacer una exposición externa, tiene que pagar el seguro la entidad quien te lo ha reclamado y el traslado lo hace una empresa especializada.
- Utilizar peanas y separación para que la gente no tenga acceso al área donde está expuesta la obra.

4.7. Actividades de extensión bibliotecaria

Hacemos una Biblioriera para Sant Jordi y ponemos una paradita con intercambio de puntos de libro, regalamos guías de lectura, etc. Hacemos una hora del cuento especial y hacemos una entrega de premios. ¿Qué más podríamos hacer?

- Poner una paradita y dar algún tipo de material, por ejemplo: cosas infantiles que pueden pintar, recortar, etc.
- Hacer un espacio de lectura, expositor, buscar pistas en los escaparates, hacer un *photocall* con gafas, bigotes de papel, etc.
- Taller para niños que se pueda hacer rápido para que vayan pasando y que lo puedan hacer con las propias familias.
- Realizar actividades de encuadernación, libretas, postales, etc. Este tipo de actividades gustan mucho, pero se tienen que hacer con un tallerista pagando y se necesitara más espacio.
- Hacer talleres muy sencillos: por ejemplo, hacer postales o hacer un punto de libro con fieltro y cosido.
- Poner material para que los niños puedan pintar y recortar en mesas. Material que no tarden mucho en acabar.
- Crear un pequeño espacio de lectura para los pequeños.

¿Cómo articular la programación interna con la programación cultural del municipio?

- Crear una agenda cultural donde también aparecen las actividades de la biblioteca.
- En la festividad de San Jordi se reúnen diferentes agentes para programar actividades en torno a este día para intentar no coincidir. Aunque a veces pasa.
- Añadir la biblioteca en diversas actividades al año como por ejemplo Navidad, San Jordi, etc. Para intentar que la biblioteca haga programación en torno a las agendas de cultura.
- Haciendo un calendario compartido con el ayuntamiento, entidades y biblioteca.
- Programa que lo nutren todos los técnicos del ayuntamiento y lo gestiona un concejal.

¿Alguna experiencia de éxito de hacer alguna actividad con el área de cultura directamente que haya funcionado bien?

- El Teatro Auditorio hace un programa, pues haces escaparate y guía documental. Otra cosa es que el programa sea conjunto. La biblioteca está apoyando las acciones que se realizan.
- Si, La biblioteca va a donde no viene la gente, por todo el municipio.
- Participar en la feria de Navidad, San Jordi, club de lectura de igualdad. La biblioteca participa como un agente más en las fiestas que se hacen desde Cultura.
- A veces por necesidad: club de cine, club de taxonomía...
- Hora del cuento dentro de la fiesta mayor.

5. Comunicación

5.1. Redes sociales

¿Cómo se gestionan las redes sociales en vuestras bibliotecas?

- Dividirse las redes sociales entre 2 o 3 personas.
- Hacerlo por el móvil en el momento que está la actividad. No planificado.
- Es importante tener formación en el tema. Que la gente sepa usarla y le guste.
- Usar el *hootsuite* para programar publicaciones que pueden ser periódicas. Ejemplo: cada viernes, un poema.
- 2 personas hacen las fotos y alguna otra persona va programando las publicaciones.
- Utilizar alguna herramienta de programación de red social o herramienta de Facebook.

- Pedir al ayuntamiento para poner un teléfono y un número *WhatsApp* para atención al usuario de la biblioteca, pero supone mucho trabajo, ya que hay gente que escribe muchísimo.
- Desproteger las tabletas de uso interno de las bibliotecas y actualizarlas para poder trabajar en las redes sociales, porque están bastante obsoletas.
- Al final algunos profesionales acaban usando su móvil, ya que no tienen suficiente tecnología al alcance para gestionar las redes sociales.
- Habilitar un canal de difusión en WhatsApp. Tienes que pedir que la gente haga el alta, y que acepten las condiciones para entrar a formar parte de esta herramienta.

5.2. Plan de comunicación

¿Qué relación debe tener la biblioteca con los medios de comunicación locales? ¿Tenéis?

- Sí, grabando un programa que dura 10 minutos que se emite cada 15 días en la radio local. Hablamos de actividades, recomendaciones de libros, etc. No se ha valorado el retorno, aunque algunos usuarios han dicho que los escuchan. No deja de ser como un pódcast.
- En la revista del municipio que sale cada 3 meses hacen un artículo hablando de algo de la biblioteca (secciones, actividades, etc.). El artículo lo ponen en medio y a un lado publican la lista de las novedades. La gente suele ir a la biblioteca hacer uso de las novedades.
- A través de redes sociales, blog, *Instagram*, etc. Debes tenerlo bastante activo, contestar deprisa, colgar novedades, etc.
- Sí, una vez al mes los sábados asistir a un programa en la radio.
- En el canal de televisión canal 7, antiguamente se hacía un programa de recomendaciones, actualmente ya no por cambio de programación. Ahora en el informativo de los lunes se explica actividades, proyectos o algo que se ha hecho en la biblioteca. Esto supone inversión de tiempo mínima el rato que vienen a grabar y preparar un poco el reportaje.

¿Cómo comunicar las actividades a los usuarios?

- Utilizar la cartelería del ayuntamiento. Esto será útil para gente que no tiene acceso a las redes sociales.
- Mediante las redes sociales.
- Hacer difusión en las escuelas a través de correos electrónicos.
- Mediante entidades que ayuden a hacer difusión.
- Dejando publicidad en los comercios del municipio, si ellos quieren participar en esta difusión.
- Enviando *WhatsApp* a las Asociaciones de Familias (AFA) de las escuelas.
- Haciendo una lista de difusión de *WhatsApp* (por ejemplo, cada 15 días), ya que es gente que ya ha comunicado quiere recibir la información de actividades, cambio de fechas, etc.
- Por el canal de *Telegram* del ayuntamiento.
- A través del *Mailchimp*, pero tiene el problema de que el número de personas al que permite hacer llegar la información es limitado o les puede entrar como correo basura. La ventaja es que, en primer lugar, donde aparecen las actividades para inscribir para que la gente lo abra, para gestionar actividades o para captar gente nueva.
- Intentar que el ayuntamiento también cuelgue contenido de la biblioteca en sus redes sociales.
- Mediante la página web, si la tienen suele ser gestionada por la misma biblioteca.

- Elaborar un blog muy sencillo, dentro de la web del ayuntamiento como apartado de la biblioteca, pero tienes que pedir que te lo cuelgue alguien.
- Creando un sitio web en *WordPress*, ya que es gratuito y sencillo.
- Creando una sección dentro de la web municipal.
- Hay gente que se informa en la misma biblioteca y por el boca-oreja.

6. Organización interna

6.1. Recursos humanos: gestión del tiempo, tareas directivas, gestión de los equipos de trabajo, coordinación con el ayuntamiento...

¿Tenéis algunos ejemplos de herramientas de trabajo colaborativo para poder trabajar en diversos proyectos?

- Usar el Trello, que es una página web para organizar el trabajo por proyectos. Esta herramienta ahorra correos, reuniones, se pueden compartir los comentarios, etc. Es como una página web que hay unas columnas con casillas. Puedes invitar gente y hacer comentarios. Por ejemplo, para hacer la planificación semanal de la biblioteca, mostradores, ausencias, incidencias. Por proyectos también se puede utilizar, se pueden adjuntar documentos, modificar, etc. Cuando se añade algo, la gente recibe el aviso. En el *Cibernarium* el Ayuntamiento de Barcelona también hacen formaciones gratuitas. Aunque es una herramienta sencilla, esta formación va bien para sacarle más jugo. Es una herramienta gratuita que funciona con un correo Gmail. La gente debe acostumbrarse a usarlo. También se debe hacer limpieza del contenido cuando ya no es necesario compartir.

¿Cómo repartís la carga de trabajo entre el personal de la biblioteca? Siempre acabamos dando más trabajo a quien mejor trabaja, y quizás no es justo.

- Poner plazos a los trabajadores que no rinden tanto y no tienen iniciativa.
- Repartir el PI, las revistas y los morosos en tres personas y hacer rotación anual.
- Recibir formación de gestión de equipos.
- Buscar cosas que motiven a la persona que no tiene tanta capacidad de trabajo y premiar a la que tiene más.
- Buscar lo que le gusta a cada persona o en lo que es bueno para intentar repartir. Esto puede funcionar más en bibliotecas grandes, en pequeñas no tanto.

¿Cómo sería posible aumentar el personal de las bibliotecas?

- Desde Gerencia se evalúa las necesitats y distribuye el personal allí donde considera.
- Insistir con los políticos.
- Con el portal de Círculos puedes comparar con localidades similares con la tuya y ver que tienen y que tenemos.
- Está marcado en el acuerdo

¿Cómo tenéis el número de personal según lo que dice el tramo?

- Generalmente por debajo.

Una persona del equipo (TAB) que tiene la plaza fija y cree que trabaja muy bien, pero no es así. ¿Qué puedo hacer?

- Aceptar que esta persona es así y ponerle trabajos más mecánicos, sabiendo que hay un margen de error.
- Si le pones tareas más fáciles el resto de los compañeros se pueden sentir mal.
- Hablarlo con la persona, pero a veces no hace ningún efecto, o pedirle que proponga cosas por hacer.
- Asumir que se puede equivocar.
- Hacerle una planificación semanal de tareas y que vaya borrando las funciones realizadas.

¿Qué hacer si un miembro del equipo que tiene mala relación con los demás o muestra reticencias a la hora de hacer sus tareas?

- Intentar hablar con esa persona.
- Hacerle una revisión de sus tareas, hablar con ella y hacer ver que las cosas no son como él las ve.
- Ver porque le ocupa tanto tiempo las tareas y mirar si hay alguna manera que no sea así, revisar el procedimiento.

¿Qué relación tienen los técnicos de Cultura de los ayuntamientos con los directores de bibliotecas de los municipios y cómo se trabaja conjuntamente?

- En general la relación es buena.
- La relación también depende si el director es de la Diputación de Barcelona o municipal.
- Ayuda mucho hacer las reuniones de seguimiento en la biblioteca, en lugar de su despacho, para que venga el técnico y vea que pasa a la biblioteca.
- Hacer las reuniones una vez en la biblioteca y otra en el despacho. Así pueden ver los aspectos de infraestructura que están dañados o se pueden mejorar.
- Que participen en alguna actividad de la biblioteca es bueno para que se impliquen.

Cuando hay muchas actividades o clubes de lectura que hace que se tenga que leer un libro o ver una película con anterioridad, ¿cómo haces ya que al personal no le puedes pedir que lo haga en casa?

- Generalmente los/as directores/as se lo leen todo en casa.
- Si hablamos del personal, tiene que salir de sí mismos, porque no les puedes pedir que lo hagan en casa.
- No es sano decir que lo hagan en casa.
- Tener dinero para externalizarlo o que el personal le dedique horas de trabajo.
- Hacerlo en los ratos de puerta cerrada o momentos que no haya mucho movimiento.

Personal del ayuntamiento (TAB) del plan de empleo que podría ser que se marche, ya que puede pedir traslado, si queda vacante como acreditar que hay un vacío. Cuesta mucho cubrirlo. ¿Qué se puede hacer?

- Hablar con el/la jefe/ a de recursos humanos, justificar y acreditar por escrito lo que corresponde.
- Si no hay ninguna bolsa de TAB, pedirlo al consejo comarcal, pero debes tener convenio con ellos.
- También te pueden enviar gente que no ha trabajado nunca en biblioteca, pero son administrativos.

TAB que está 100% de la jornada en educación (ayuntamiento y horario de mañana) y se le tiene que hacer valoración, pero no está en la biblioteca. No ayuda a la biblioteca que en la que falta de personal, aunque va a hablar en las escuelas que es más trabajo de dirección. ¿Qué se puede hacer con esta situación si desde concejalía no lo ven igual?

- Esta batalla está perdida, hay que buscar otras opciones.
- Aprovechar todo lo que se pueda de esta persona, si hace informes, presupuestos, visitas escuelas, etc. Esto mientras no cambie la situación, ya que es muy difícil de gestionar.

6.2. Espacios (silencio, jóvenes, almacén, sala de actos...)

La sala de apoyo se utiliza un día al mes de punto joven con un dinamizador, ya que no tenemos espacio joven. ¿Se podría usar o transformar esta sala, que no es muy grande para este fin dado que la juventud se ha acostumbrado y hacen mucho uso de ella?

- Si no necesitas mucho la sala y hacen uso de ella, modificarla un poco, porque interesa que vengan.
- Habilitar un rinconcito para ellos y poner algunos libros que les gusten, un puf, etc. O si es pequeño una alfombra para sentarse en el suelo, juegos de mesa que ya tengamos en la biblioteca como reclamo, por ejemplo, el *UNO*. Tener 4 o 5 juegos que sabes que les gusta e ir rotando.
- Debería ir también acompañado de alguna oferta o hablar con ellos para ver que les gustaría hacer.

¿Qué hacer con los usuarios que quieren entrar el patinete en la biblioteca?

- Si entran con el patinete plegado, hay quien no lo ha vivido como un problema y hay quien sí, depende del espacio que con el que cuente la biblioteca.
- A las personas que quieren entrar el patinete se les explica que puede generar conflicto con otros usuarios, y puede provocar que la gente se tropiece.
- Si son eléctricos corremos el riesgo que pueden explotar, pero si no se dejan entrar quizás hay público que no entraría en la biblioteca.
- Poner un aparcamiento de patinete si hay espacio, pero hay casos que no los quieren dejar fuera.
- Si tienes un espacio grande hacer taquillas para guardar los patinetes doblados.
- Hay quien tiene aparcamiento en la biblioteca y no lo vive como un problema.
- Hay usuarios que enchufan el patinete en la biblioteca, lo que sobrecarga la red eléctrica.
- Hay casos que los patinetes están trucados y eso supone un peligro, ya que son más propensos a que se calienten y provocar algún incidente.

¿Tenéis sala de estudios, automatizada, persona vigilante? ¿Tenéis experiencia? ¿Qué tipo de sala de estudios tenéis?

- En un edificio (equipamiento compartido), hacer un aula de estudio. La entrada se puede hacer mediante un código QR y puede estar abierta hasta las 12 de la noche. Eso si la tenemos separada de la biblioteca. A veces no se puede hacer en el mismo equipamiento porque no se puede acceder directamente sin pasar por la biblioteca y se tienen que hacer puertas nuevas.
- De la experiencia positiva de abrir sala de estudios con vigilante, se plantea hacer lo mismo con toda la biblioteca de lunes a domingo de la misma manera. Al final como supone mucho dinero, se decide hacerlo sólo sábados y domingos hasta las 21.30 horas. De momento no ha habido problemas con la colección de libre acceso.

- También se podría crear una asociación de voluntarios para abrir el domingo por la mañana, solo para estar en sala.
- Usar una aplicación informática para abrir en remoto por temas puntuales dando una llave a la persona que quiere ir y hace la petición (*Winkhouse*). Por ejemplo, la sala de actos que se convierte en sala de estudio de manera puntual, fuera del horario de biblioteca. No hay ni vigilante ni cámaras.

¿Cómo gestionar la sala de actos de la biblioteca con una proyección más hacia el municipio y si esto se debe acompañar con una adecuación para que tenga una configuración más polivalente?

- A veces de la sala se ocupa el ayuntamiento, pero siempre priorizando las actividades de biblioteca. Las asociaciones y entidades piden a través de instancia su utilización. Para evitar abusos se pidió abonar unas tasas dependiendo de la tipología del usuario y la finalidad.
- Hay que ver qué hacer cuando está fuera de horarios o se hace un mal uso para que no se estropee.
- Habilitar sistema de claves electrónicas para cuando se hace un uso fuera de horario.
- Definir quién debe pedir instancia: entidad, particular, ayuntamiento, etc.
- Se funciona con *Google* calendar para elaborar las reservas.
- Hacer un reglamento de cómo debe funcionar estas cesiones de espacios.
- Si la entidad que hace el acto saca beneficio económico sí debería pagar.

¿Para la señalización de la biblioteca, hay alguna recomendación general, colores que recomendaba Gerencia, etc.?

- Hay quien tiene colores y hay quien no, depende de la época en que se hicieron los carteles.
- El color depende del área que estás señalizando, pero no le ven mucha utilidad
- Se comenta la opción de señalización por "columnas" tipo supermercado, sobre todo en bibliotecas grandes.
- Primeramente, la de colores de recomendada por la GSB, pero posteriormente se contrató a una empresa externa para señalizar toda la biblioteca: novela, etc.

¿Los animales de compañía deberían poder entrar en la biblioteca?

- Se modificó la ley y empezaron a entrar, y cuando los ayuntamientos se dieron cuenta excluyeron los equipamientos públicos. Es una decisión municipal.
- Poner un cartel que dice "animales no", pero hay que trabajar internamente para incluirlo en el reglamento.
- Gente que va con el perro para devolver un libro o hacer una consulta rápida, solo suele entrar hasta el vestíbulo.
- Hay que regular si se permite la entrada o la permanencia.

¿Cuándo alguna persona se salta las normas o vienen jóvenes con mal comportamiento?

- La figura de dinamizador/a social debería trabajarse para ir hacia aquí. Ellos saben cómo gestionar los conflictos, pero las bibliotecas pequeñas no tienen esta figura.
- Si no están haciendo nada a veces se crean conflictos o estropean el material.
- Tener un espacio joven debe venir acompañado de recursos por dinamización de este espacio.
- En general los jóvenes que van a la biblioteca son muy respetuosos, suelen ser pocos los que van con mala actitud, pero eso ya te crea un problema.
- Tener un guardia de seguridad. Aunque no tiene el mismo concepto de la biblioteca y no acaba de tratar a la gente igual que un dinamizador o un técnico. Es una herramienta disuasiva.

Usuarios de la sala infantil que entran con teléfono y hacen grabaciones, TikTok, o hacen trabajos en grupo, pero con otros que están en su casa. ¿Qué hacer con el uso del móvil del público joven-joven si no se puede grabar ni se puede llamar dentro de la biblioteca?

- Hablar con ellos para que no lo hagan.
- Dejarles una sala si han de hacer *TikTok*.

6.3. Horarios

¿Qué hacer con propuestas de ampliación de horario procedentes del ayuntamiento?

- Si es sólo para la sala de estudio buscar soluciones, como por ejemplo contratar un guarda de seguridad o que el ayuntamiento habilite otro espacio fuera de la biblioteca.
- Para sala de estudios o se rota personal o que el ayuntamiento ponga una persona.

6.4. Presupuestos, subvenciones, licitaciones, etc.

¿Qué hacer con la necesidad de aumentar el presupuesto de la biblioteca en la partida de actividades y fondos?

- Recortar en otros servicios si no conseguimos aumentarlo.
- Dejar de hacer actividades propias o cerrar los sábados, ya que faltan recursos y no se pueden externalizar los servicios.
- Cuantificar las actividades que no tenemos externalizadas (visitas escolares, CL, etc.) para valorar qué supone todo lo que hacéis y visibilizarlo ante el ayuntamiento.
- Según los convenios actuales hay una cláusula que dice que una parte de la partida destinada a fondo documental se puede dedicar a actividades.
- En el portal Círculos buscar la comparativa con otros servicios municipales, el dinero que tenéis asignado y lo que hacéis con él.

¿Cómo gestionáis las contrataciones y las licitaciones?

- Lo tienen que hacer las bibliotecas, pero nos preguntamos si lo podrían hacer los ayuntamientos.
- Los animadores y lotes de libros también deben hacerse por contratación.
- Hay biblioteca que pasan clubes de lectura como educativos, formación y horas del cuento como artístico.
- La licitación de libros debe hacerse con librerías de proximidad con concurso público. Algunas librerías hacen trampas y acaban ganando siempre las mismas.
- Estaría bien una persona que tenga conocimientos en licitaciones, por ejemplo, que hubiera unos itinerantes que se dedicaran a las de licitaciones.
- Que hubiera técnicos de licitaciones de los ayuntamientos que les pudieran ayudar.
- Tener unas plantillas, aunque cada ayuntamiento pide cosas diferentes.
- Se hace muy difícil cuando lo tiene que hacer una directora que aparte hace de bibliotecaria, está claro que se necesitaría personal administrativo.
- En algunos municipios el municipio pone a una persona administrativa dentro de la biblioteca, pero al no estar dentro físicamente en el ayuntamiento se retrasa el circuito de firmas.
- Hacer la gestión integral del presupuesto y las licitaciones es una ventaja porque se tiene el control lo que pasa, lo que, por el contrario, es una sobrecarga para el equipo bibliotecario.
- Hay bibliotecas que lo hacen todo, incluso el Decreto de Alcaldía.

- Hay un curso de contratación pública en Diputación que está muy bien: Contratación en la Biblioteca Pública.
- Hay directores/as que como son de la Diputación de Barcelona y no tienen acceso, pues no lo hacen. En cambio, otros sí.
- Cuantificar las actividades que no tenéis externalizadas (visitas escolares, CL, etc.) para valorar qué supone todo lo que hacéis y visibilizarlo ante el ayuntamiento.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

CEMENTERIOS MUNICIPALES 2023





Informe de los indicadores de cementerios municipales 2023

1. Introducción

2. Los servicios de cementerios municipales

3. Resumen ejecutivo

4. Taller de mejora

1. Introducción

Desde el año 2001, la Diputación de Barcelona impulsa los Círculos de Comparación Intermunicipal para fomentar, mediante una herramienta de gestión, la evaluación y la mejora continua de los servicios municipales: desde entonces se ha ampliado su alcance, incorporando nuevos servicios año tras año, hasta alcanzar los 24 analizados en 2024 (datos 2023). Este aumento también se ha visto reforzado por el incremento de la representación del proyecto, que este año ha llegado a los 1.042 entes locales participantes.

Así, el rigor metodológico y la participación, entre otros, de todos los municipios de más de 10.000 habitantes de la demarcación de Barcelona dan solidez a los resultados obtenidos y consolidan los objetivos fundacionales del producto:

- Medir, comparar y evaluar resultados, mediante unos indicadores comunes consensuados.
- Formar un grupo de trabajo para intercambiar experiencias.
- Impulsar la mejora de los servicios.

En cuanto al **Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios Municipales**, empezó hace ocho años para estimular mejoras en estos servicios públicos en particular, los cuales son obligatorios1 y son competencia de los municipios,2 a quienes corresponde su administración, dirección y mantenimiento (ya sea a través de la gestión directa o de una concesión administrativa).

Durante esta octava edición, en la que se han recogido los datos de 2023, se ha contado con la participación de 16 municipios de la provincia de Barcelona y se ha confirmado la adecuación del método de trabajo propuesto a las necesidades estratégicas y operativas de los ayuntamientos. Así, no solo se ha incrementado la disponibilidad de datos, sino que la metodología utilizada durante el taller de mejora ha sido evaluada con la puntuación más elevada de todas las ediciones que se han llevado a cabo (9,6 sobre 10).

Municipios de la 8.ª edición del Círculo de comparación intermunicipal de Cementerios Municipales

	Población
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

Participantes del Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios Municipales 2024 (datos 2023)

1 *Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (art. 26).*
2 *DECRETO LEGISLATIVO 2/2003, de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña (art. 67).*

2. Los servicios de cementerios municipales

Número de municipios participantes en el Círculo

16

Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI

(en cifras absolutas y en % sobre la población residente, excepto la ciudad de Barcelona)

1,55 millones

37,4 %

Metodología y alcance

La base para la elaboración del presente **informe de conclusiones** es el **Cuadro Resumen de Indicadores (CRI)**, que recoge las medias resultantes del proceso de recogida y validación de los datos del año 2023. Para cada una de las dimensiones del CRI, el análisis parte, como es habitual, de una **perspectiva múltiple**:

- Análisis **estático** de los **indicadores del año 2023**. Permite obtener e inferir una visión general de la situación actual de los servicios encargados de los cementerios municipales de la provincia de Barcelona, a partir de las medias de cada uno de los indicadores calculados.
- Análisis **dinámico de los indicadores de la serie temporal 2017-2023.** Se deriva del análisis de evolución de los indicadores durante las siete últimas ediciones del proyecto y, por lo tanto, de la valoración de las tendencias en la prestación del servicio durante los últimos años.
- Análisis **de dispersión de datos.** Se utiliza, exclusivamente, cuando se identifican diferencias significativas entre los municipios (implica una elevada desviación típica del indicador).
- Análisis desde una perspectiva **transversal.** Este informe de conclusiones también compara algunos indicadores económicos (gasto corriente del servicio por habitante), de perspectiva de género o de capacitación del personal adscrito (horas de formación por persona trabajadora), que son comunes a los 24 servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona (Cementerios Municipales, Policía Local, Servicios Sociales, Seguridad Alimentaria, etc.).

Análisis global de los indicadores

Los **indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del Círculo de Cementerios Municipales** se estructuran y se categorizan en **cuatro dimensiones**, que se contextualizan con una quinta (Entorno):

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

A continuación, los **resultados de la octava edición** (**medias correspondientes al año 2023**):

ENCARGO POLÍTICO

Proporcionar una oferta adecuada de cementerios municipales	2023
Unidades funerarias por cada 100 habitantes	12,0
M² de cementerios por cada 1.000 habitantes	441,6
Número de nichos por cada 100 m² de superficie de cementerio municipal	26,2
% de inhumaciones en cementerios municipales gratuitas o bonificadas	3,0%

Proporcionar una oferta diversa de unidades funerarias	2023
% de nichos sobre el total de unidades funerarias	96,6%
% de columbarios sobre el total de unidades funerarias	2,2%
% de panteones, tumbas i otras unidades funerarias sobre el total de unidades funerarias	1,2%

Disponer de diversos regímenes de concesión de las unidades funerarias	2023
% de unidades funerarias con concesión a largo plazo (más de 5 años)	86,7%
% de unidades funerarias con concesión a corto plazo (menos de 5 años)	2,2%
% de unidades funerarias disponibles del ayuntamiento	11,1%

Proporcionar la oferta de rescate de unidades funerarias	2023
Número de unidades funerarias rescatadas o con caducidad el año de estudio por cada 1.000 unidades funerarias (reversiones no voluntarias)	3,7
Número de unidades funerarias con renuncia el año de estudio por cada 1.000 unidades funerarias (reversiones voluntarias)	8,0

Controlar la saturación de los cementerios municipales	2023
Años de margen para nuevas concesiones de nichos	5,5
Años de margen para nuevas concesiones de columbarios	9,4
Años de margen para nuevas concesiones de panteones y tumbas	62,0

Gestionar los cambios de nombre de las unidades funerarias con concesión	2023
% de cambios de nombre sobre el total de unidades funerarias con concesión	1,8%

USUARIO/CLIENTE

Contabilizar el número de entierros	2023
Número de inhumaciones (féretros) anuales por cada 1.000 habitantes	2,9
Número de inhumaciones (cenizas) anuales por cada 1.000 habitantes	0,8
% de traslados de unidades funerarias durante el año de estudio	0,9%

Garantizar una adecuada accesibilidad de los cementerios municipales (I)	2023
Días de apertura semanales del cementerio para acceso de las visitas	6,7
Número de quejas o reclamaciones sobre el cementerio recibidas por cada 1.000 unidades funerarias	0,3

Garantizar una adecuada accesibilidad de los cementerios municipales (II)	2023
Número de participantes en actividades culturales y lúdicas por cementerio	195,6
Número de actos vandálicos con daños por cementerio	0,7

VALORES ORGANIZATIVOS

Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión	2023
% gestión directa de los cementerios municipales	37,9%
% gestión indirecta de los cementerios municipales	62,1%

Disponer de una dotación de recursos humanos adecuada	2023
Número de m² de cementerios por trabajador/a	7.905,8
Número de servicios prestados por operario	127,2
Número de unidades funerarias por trabajador/a	2.136,5

Mejorar las habilidades de los trabajadores y promover un clima laboral positivo	2023
Horas anuales de formación por trabajador/a de los cementerios municipales	6,6
% horas de baja sobre horas anuales totales del personal de los cementerios municipales	5,4%

Reflejar la estructura de género del personal	2023
% de trabajadoras (mujeres) sobre el total de trabajadores de los cementerios municipales	24,7%
% de mujeres con mando sobre el total de mandos	60,6%

ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados para la gestión de los cementerios municipales	2023
Gasto corriente municipal en cementerios municipales por habitante	4,9
% gasto corriente municipal en cementerios sobre total gastos corrientes municipales	0,5

Velar por la prestación del servicio de cementerios a unos costes unitarios adecuados	2023
Gasto medio por unidad funeraria	40,0
Precio medio por inhumación	179,3
Importe de la tasa por año de concesión de un nicho	54,3
Importe de la tasa por año de concesión de un columbario	12,4
Importe de la tasa de mantenimiento anual de un nicho	21,3
Importe de la tasa de mantenimiento anual de un columbario	12,8

Financiar adecuadamente el servicio de cementerios municipales (I)	2023
% de autofinanciación de los cementerios por tasas y precios públicos	102,7%
% de autofinanciación de los cementerios por aportaciones a otras instituciones	0,0%
% de financiación de los cementerios por parte del ayuntamiento	-2,7%

Financiar adecuadamente el servicio de cementerios municipales (II)	2023
% de ingresos por cánones de concesión del servicio de cementerio sobre el coste total del servicio	13,0%
% de ingresos impagados de la tasa de mantenimiento	14,2%
% de recibos impagados de la tasa de mantenimiento	12,4%

Impulsar la conservación y mejora de los cementerios	2023
Inversiones realizadas en los últimos 5 años por 100 m²	519,1

Gestionar adecuadamente los recursos de los cementerios municipales	2023
% de gasto en personal de los cementerios sobre el gasto total	56,9%
% de gasto en limpieza de los cementerios sobre el gasto total	3,5%
% de gasto en mantenimiento de los cementerios sobre el gasto total	12,6%
% de gasto en jardinería de los cementerios sobre el gasto total	4,1%
% del gasto en actividades complementarias (conciertos, turismo, guías, transportes especiales, etc.) sobre el gasto total	0,4%
% otros gastos sobre el gasto total	22,7%

Obtener los ingresos necesarios para la gestión del cementerio	2023
% de los ingresos que representan las inhumaciones sobre los ingresos totales	13,4%
% de los ingresos derivados de la venta de concesiones sobre los ingresos totales	23,8%
% de los ingresos asociados a la tasa de mantenimiento sobre los ingresos totales	47,7%
% de los ingresos asociados a los trámites administrativos sobre los ingresos totales	12,1%
% otros ingresos sobre los ingresos totales	3,0%

ENTORNO

	2023
Población	96.783
% población de 65 años o más	18,4%
Tasa bruta de mortalidad (número de defunciones por cada 1.000 habitantes)	8,13

	2023
Densidad de población (hab. / km² municipio)	3.703
Renda per cápita	18.432
% Desempleo	9,5%

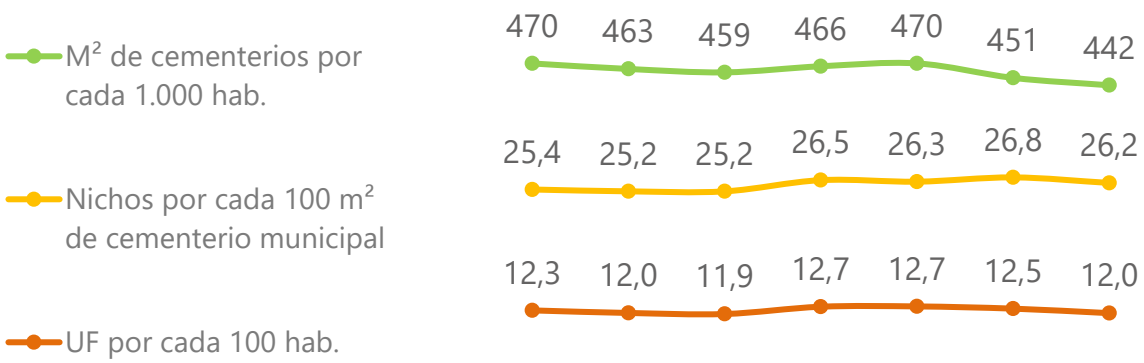
	2023
Número de cementerios municipales	1,3

Medias 2023 del Cuadro Resumen de Indicadores del Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios Municipales.

Dimensión Encargo Político/Estratégico

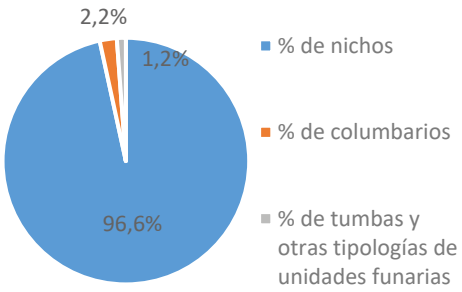
Los indicadores de la **Dimensión Encargo Político/Estratégico** aportan información sobre la calidad del servicio y sobre el grado de desempeño de **seis objetivos estratégicos**: proporcionar una oferta adecuada de cementerios municipales, proporcionar una oferta diversa de unidades funerarias, disponer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

Infraestructura



Evolución de la superficie de cementerio por cada 1.000 habitantes, del número de nichos por 100 m² de cementerio y del número de unidades funerarias (UF) por cada 100 habitantes. Periodo 2017-2023.

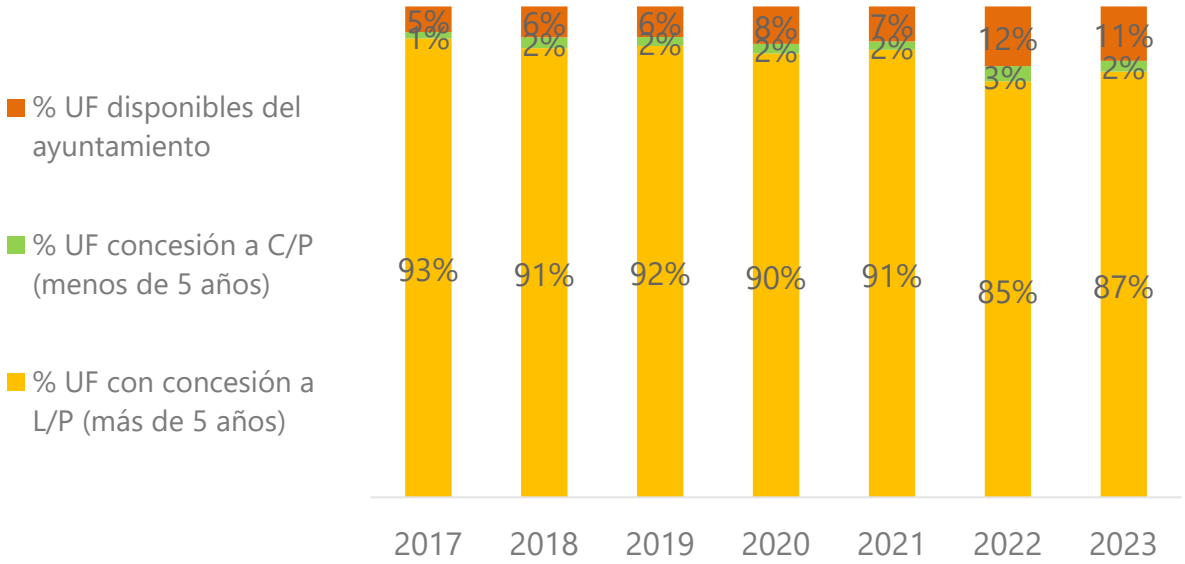
De media, en 2023 los cementerios municipales siguen contando con una docena de unidades funerarias por cada 100 habitantes, de las que casi un 96,6 % son nichos, un 2,2 % son columbarios y el resto son tumbas y otros tipos de construcciones, como por ejemplo panteones. No obstante, la dotación media y el tipo de unidades funerarias en los cementerios municipales se mantienen estables a lo largo de toda la serie histórica, pese a la inversión de algunos municipios para aumentar el número de columbarios y el número de nichos disponibles.



Tipología de las unidades funerarias. Año 2023

En los cementerios municipales se mantienen constantes los indicadores de unidades funerarias en términos de tipo de oferta y de superficie.

Régim en propiedad



Evolución de los indicadores relacionados con el % de unidades funerarias (UF) disponibles del ayuntamiento (sin concesión), % de UF con concesiones otorgadas a corto plazo (menos de 5 años) y % de UF con concesiones otorgadas a largo plazo (más de 5 años). Periodo 2017-2023.

Los cementerios municipales tienen la gran mayoría de las unidades funerarias otorgadas a largo plazo (concesiones de más de 5 años): representan el 87 % de las unidades funerarias en 2023, año en que las concesiones a corto plazo (menos de 5 años) han recuperado los valores de tendencia de los años anteriores (representan alrededor del 2 % del total de las unidades funerarias).

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

Paralelamente, la proporción de unidades funerarias disponibles del ayuntamiento para ser otorgadas en concesión (o que se utilizan como osarios o que por algún motivo no tienen uso) se mantienen por encima del 10 % tras el incremento registrado en 2022 a raíz de la construcción de nuevas unidades funerarias en algunos cementerios municipales, así como del incremento del ritmo de reversiones de los títulos de concesión otorgados (por caducidad, renuncia, etc.).

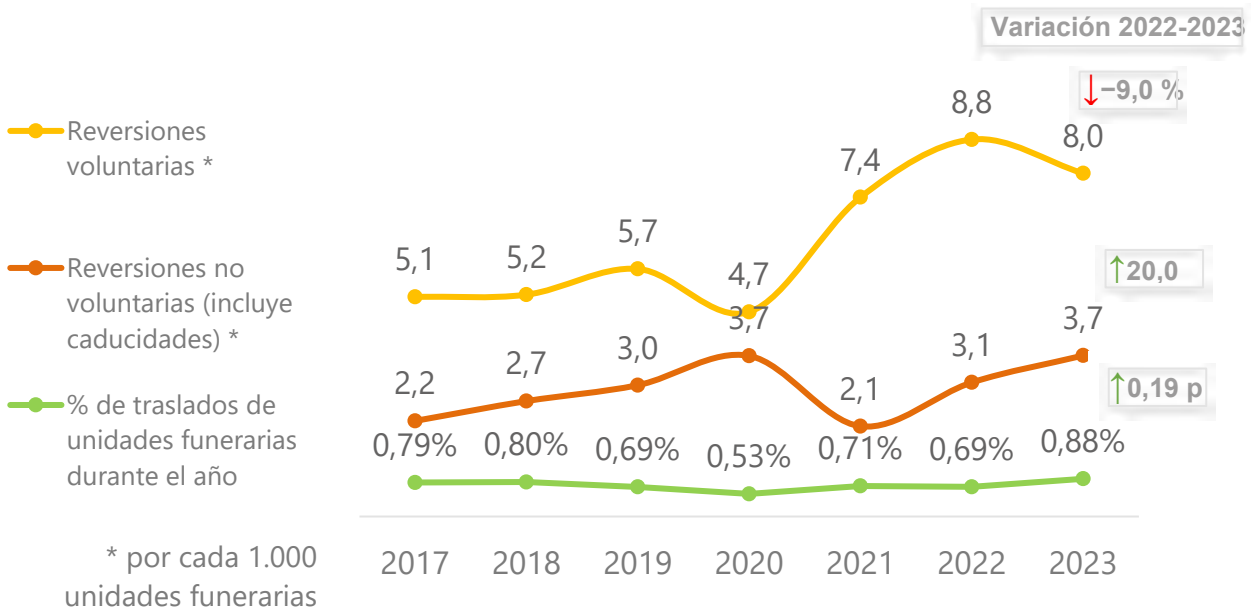
Ritmo de concesión

Por otro lado, si no se realizara ninguna reversión en los próximos años y manteniendo el actual ritmo de concesión (así como la dotación de unidades funerarias disponibles en los cementerios municipales), el margen para nuevas concesiones es actualmente de 5,5 años en el caso de los nichos, 9,4 años en el caso de los columbarios y 62 años en el caso de los panteones, las tumbas y otras unidades funerarias.

Años de margen sin reversiones:

Nichos: 5,5
Columbarios: 9,4
Tumbas y otros: 62

Reversión de derechos, traslados y cambios de nombre



Evolución de los indicadores relacionados con las reversiones voluntarias y no voluntarias por cada 1.000 unidades funerarias del cementerio y del % de traslados sobre el total de unidades funerarias. Periodo 2017-2023.

En 2023 se han incoado de media 11,7 expedientes de reversión de títulos de concesión por cada 1.000 unidades funerarias de los cementerios municipales, de modo que se mantiene el ritmo de reversiones, que aumentó de forma significativa en 2021.

Se mantiene el ritmo de reversiones pese a la ligera disminución de las no voluntarias.

Sin embargo, la media de reversiones voluntarias ha disminuido ligeramente y por primera vez desde 2020, aunque son aún mayoritarias (representan el 85 % del total de los expedientes de reversión incoados en 2023), mientras que la media de reversiones no voluntarias ha seguido aumentando por tercer año consecutivo. Tal como se puede comprobar en el siguiente gráfico, existe todavía una elevada dispersión de estos indicadores entre los municipios.

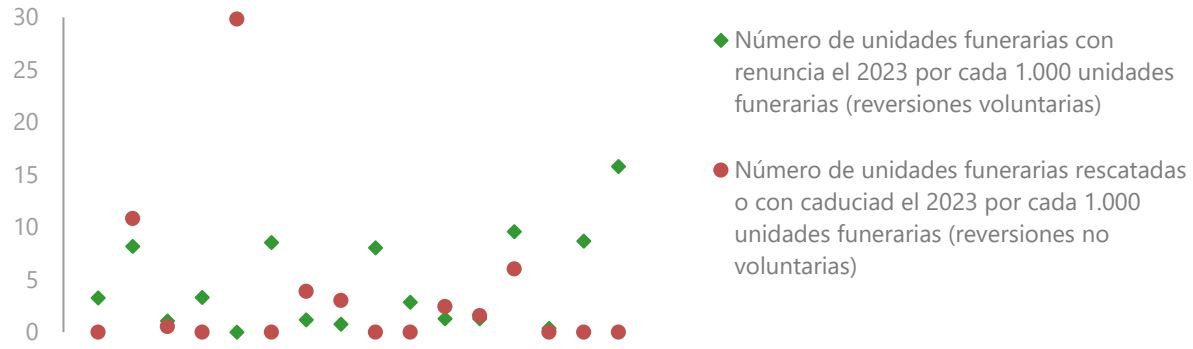
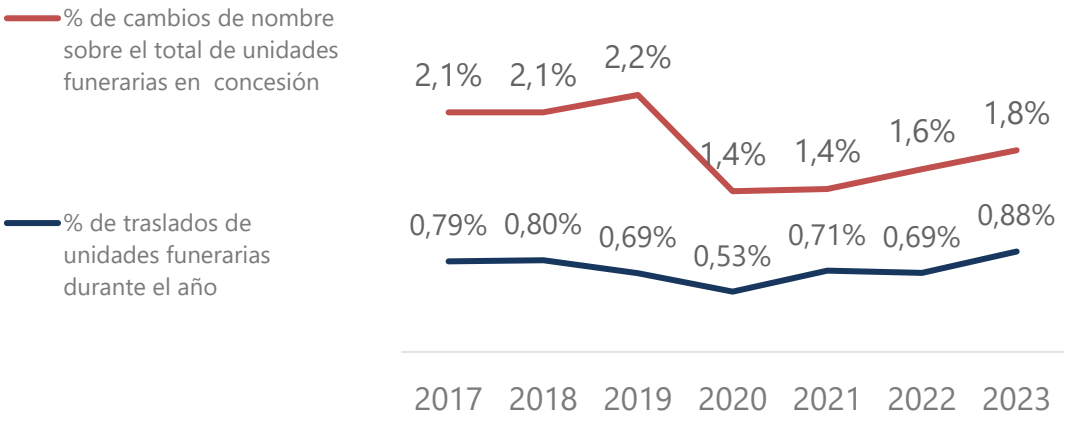


Gráfico de dispersión de los indicadores relacionados con las reversiones de unidades funerarias en los cementerios municipales participantes del Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios Municipales. Año 2023.

En cuanto al porcentaje de traslados de unidades funerarias, ya sea fuera o dentro del mismo cementerio, aumentan ligeramente hasta alcanzar el 0,88 % del total de unidades funerarias. Igualmente, aumentan, por tercer año consecutivo y también de forma poco significativa, los cambios de titularidad de los derechos funerarios en concesión.

Se mantienen, con pequeñas variaciones, los traslados y los cambios de titular de los derechos de concesión de las unidades funerarias.

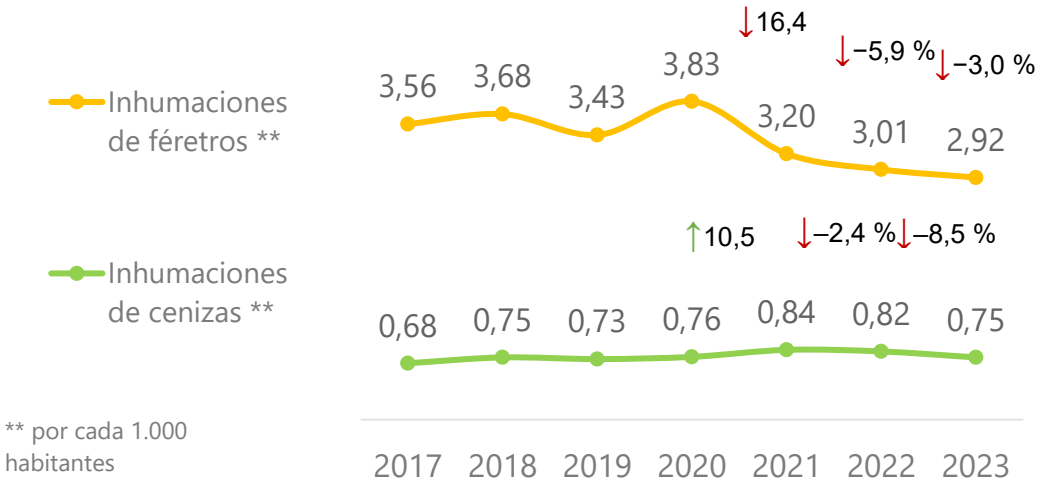


Evolución del % de unidades funerarias con algún cambio de titularidad o traslado en el año en estudio sobre el total de unidades con derecho de concesión otorgado. Periodo 2017-2023.

Dimensión Usuario/Cliente

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

Enterramientos



Evolución del número de inhumaciones de féretros y cenizas por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2023.

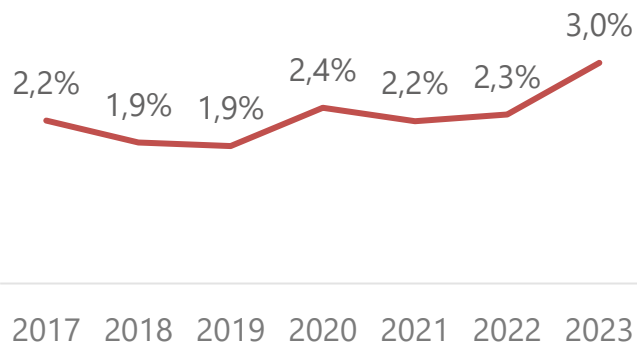
Manteniéndose la tendencia del año anterior, en 2023 siguen disminuyendo las inhumaciones. A pesar de que la disminución porcentual de las inhumaciones de cenizas es superior a la disminución de las inhumaciones de féretros, el peso de las inhumaciones de cenizas solo disminuye del 21 % de representación en 2022 al 20 % del total de las inhumaciones en 2023.

Disminuyen las inhumaciones de féretros en un 5,9 % respecto al año anterior

Así pues, puede afirmarse no solo que las inhumaciones tanto de cenizas como de féretros en los cementerios municipales están disminuyendo en los últimos años, sino que las inhumaciones de cenizas, de momento, no están ganando un peso significativo.

Bonificaciones

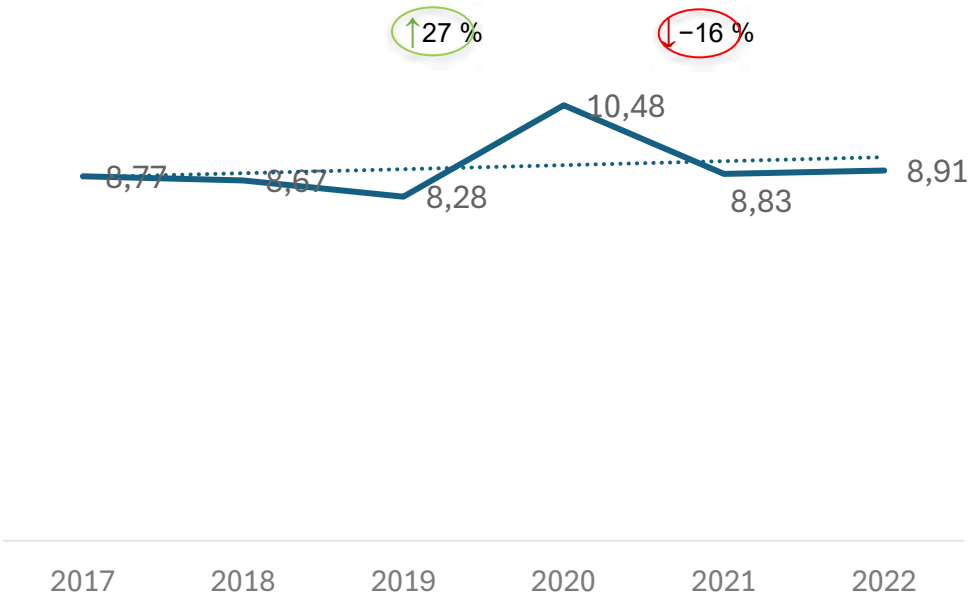
Por lo que respecta al porcentaje de inhumaciones gratuitas o bonificadas realizadas en los cementerios municipales, aumenta ligeramente en 2023 hasta llegar al 3 % del total de las inhumaciones. Aunque este indicador depende sobre todo de factores exógenos al propio servicio, no se ha identificado una correlación estadísticamente significativa entre el nivel de renta del municipio o la coyuntura económica y este tipo de enterramientos.



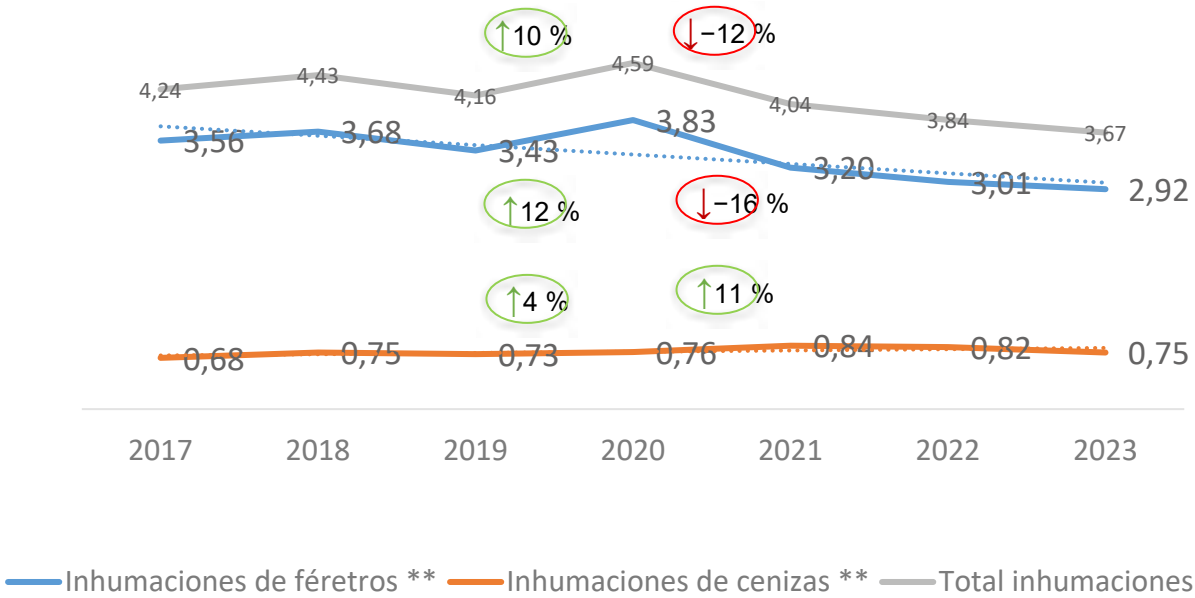
Evolución del % de inhumaciones gratuitas o bonificadas en los cementerios municipales. Periodo 2017-2023.

Tasa de mortalidad

Una determinada variación de la mortalidad no tiene por qué comportar una misma variación en el número de inhumaciones en los cementerios municipales. En efecto, mientras que la tasa bruta de mortalidad en la provincia de Barcelona aumentó casi un 27 % entre 2019 y 2020 a raíz de la pandemia provocada por la COVID-19, las inhumaciones de féretros y de cenizas aumentaron un 12 % y un 4 % respectivamente (el aumento es de un 10 % si se consideran ambos tipos de inhumaciones conjuntamente).



Evolución de la tasa bruta de mortalidad en la provincia de Barcelona (número de defunciones por cada 1.000 habitantes). Periodo 2017-2022. Fuente: INE.

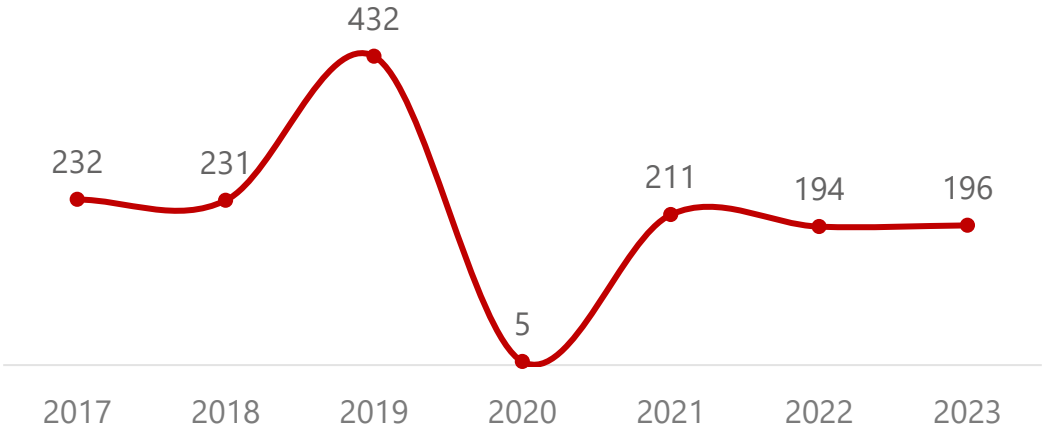


Evolución del número de inhumaciones (féretros y cenizas) realizadas por cada 1.000 habitantes. Periodo 2017-2023. Fuente: Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.

La divergencia entre las variaciones de los dos indicadores anteriores se debe principalmente a que la inhumación de la persona difunta no se da siempre en el cementerio municipal de la población donde estaba empadronada.

Igualmente, sigue evidenciándose una falta de control normativo en relación a la trazabilidad de los restos de las cremaciones, las cuales pueden no tener como destino final los propios cementerios municipales.

Actividades complementarias



Evolución del número de participantes en actividades culturales y lúdicas por cementerio. Periodo 2017-2023.

Las actividades complementarias de los cementerios municipales son aquellas que no están directamente relacionadas con la misión original del servicio pero que permiten su acercamiento a la ciudadanía, fomentando su integración dentro de la oferta cultural del municipio mediante, por ejemplo, visitas guiadas, conciertos, ciclos de cine, etc.

Tal como se puede comprobar, la media global en los últimos años se sitúa en torno a los 200 participantes por cementerio; sin embargo, hay algún municipio que destaca por una afluencia de público muy superior.

Ahora bien, es relevante poner de manifiesto que el 67 % de los municipios no han contabilizado ningún participante en esta tipología de actividades durante el año en estudio.

Se mantiene la recuperación de las actividades culturales y lúdicas, todavía por debajo de los niveles prepandemia.

Quejas y reclamaciones / actos vandálicos

En cuanto a las medias de actos vandálicos con daños por cementerio (0,65 en 2023) y de quejas y reclamaciones sobre el cementerio recibidas por cada 1.000 unidades funerarias (0,27 en 2023), se mantienen estables a lo largo de los últimos siete años.

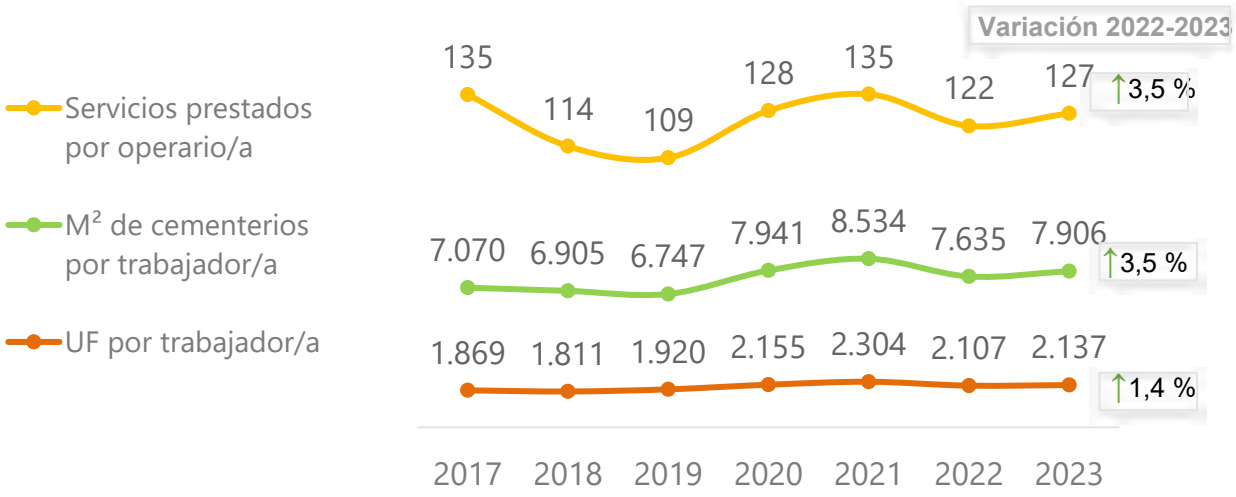
Casi la mitad de los municipios sufrieron algún acto vandálico con daños en 2023.

Desde el punto de vista muestral, casi la mitad de los municipios sufrieron algún acto vandálico durante 2023 (en 2022 fueron solo un tercio). En cambio, casi todos los municipios reciben anualmente alguna queja o reclamación relacionada con su cementerio municipal (en 2023, el municipio que más ha recibido ha registrado 12).

Dimensión Valores Organizativos/RRHH

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

Dotación de RRHH

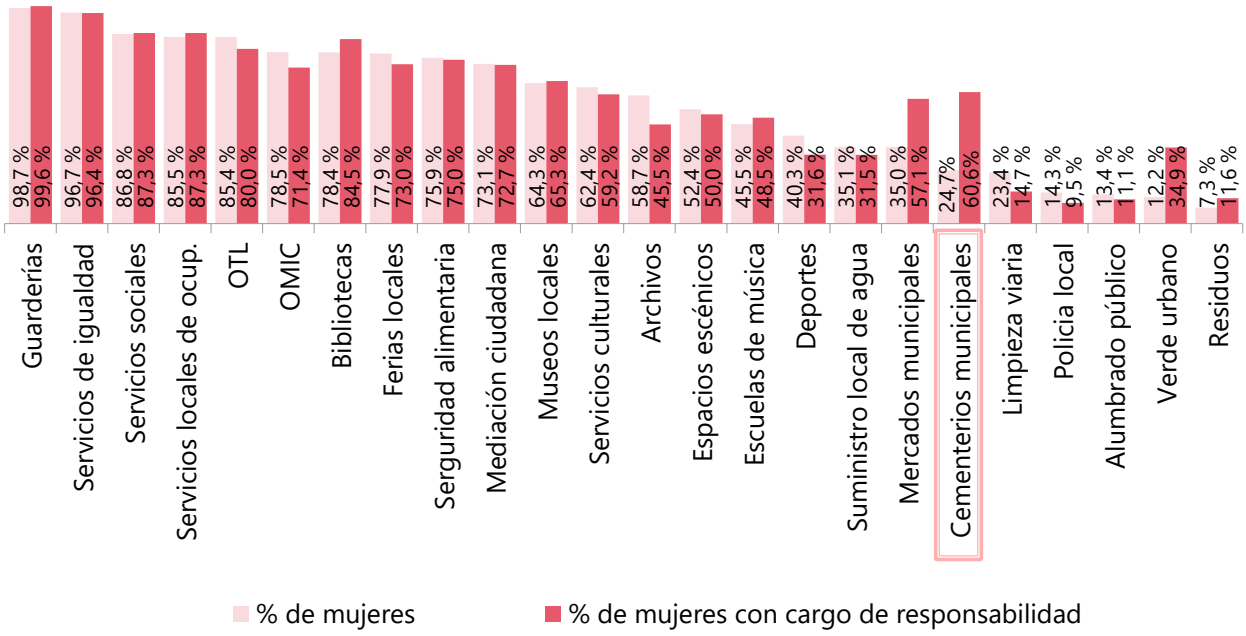


Evolución del número de servicios prestados por operario y de la superficie de cementerio y de unidades funerarias (UF) por persona trabajadora. Periodo 2017-2023.

Aunque muy ligeramente, en 2023 aumenta la carga de trabajo del personal adscrito a los cementerios municipales, tanto de las personas trabajadoras en general como de los operarios en particular. En efecto, tanto los servicios prestados por operario como las unidades funerarias y los metros cuadrados de cementerio que corresponden a cada persona trabajadora alcanzan valores próximos a los niveles más elevados de todo el periodo 2017-2023. Paralelamente, el 67 % de los municipios participantes en los dos últimos años no han variado su plantilla entre el año 2023 y el anterior.

Aumenta ligeramente la carga de trabajo de las personas trabajadoras del servicio de cementerio.

Perspectiva de género



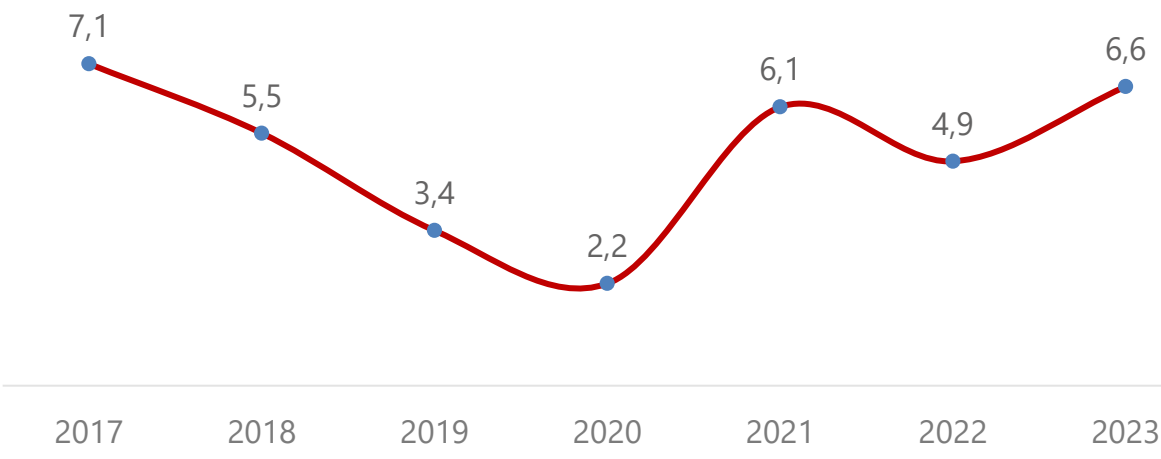
Medias del % de mujeres sobre el total de personas trabajadoras y del % de mujeres sobre el total de personas con cargo de mando en cada uno de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona. Año 2023.

Por lo que respecta a la plantilla, el servicio de Cementerios es el sexto de los 24 servicios con menos presencia de mujeres de todos los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona: aproximadamente una cuarta parte de las personas trabajadoras de los cementerios son mujeres (24,7 % en 2023).

Ahora bien, hay una mayor proporción de mujeres en los cargos de responsabilidad en comparación con el resto de los puestos de trabajo: si se tienen en cuenta los cargos de mando, el porcentaje de mujeres en los cementerios municipales en 2023 aumenta hasta el 60,6 %.

Así pues, los cementerios municipales son, junto con los mercados municipales, de los servicios con una mayor brecha de género inversa, es decir, el porcentaje de mujeres en plantilla es muy inferior al porcentaje de mujeres que ocupan cargos de mando respecto al total de personas que ocupan cargos de mando.

Formación y capacitación

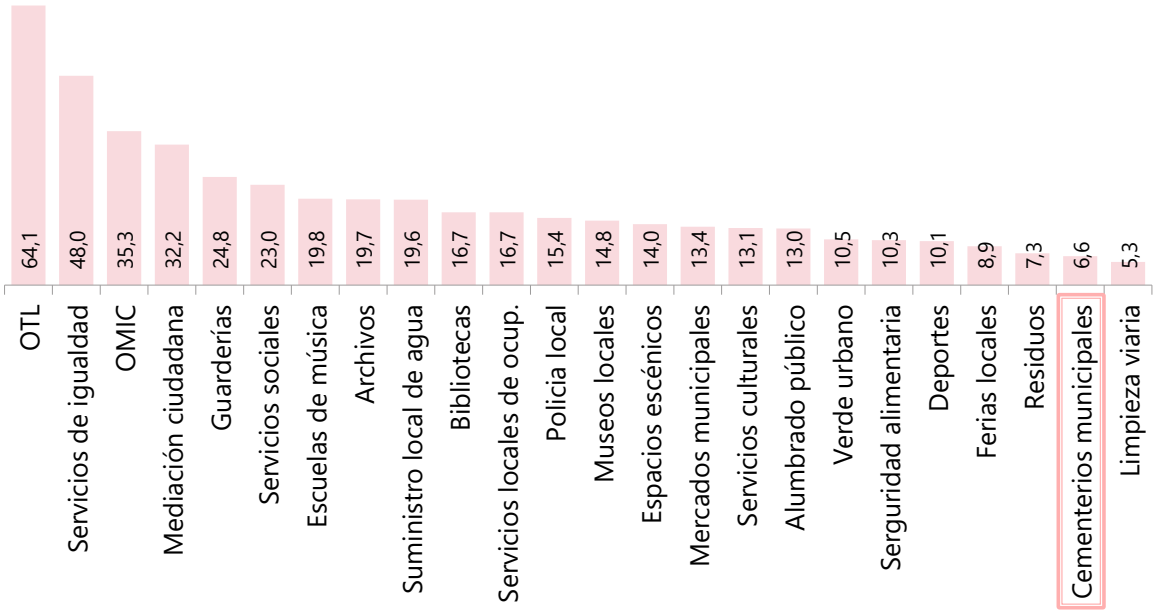


Evolución del número de horas de formación por persona trabajadora del servicio de Cementerios Municipales. Periodo 2017-2023.

La media de horas de formación por persona trabajadora de los cementerios municipales en 2023 es de 6,6 horas anuales, el segundo valor más alto desde 2017.

Ahora bien, un 62 % de los municipios que han podido aportar el dato han realizado menos de 4 horas de formación por persona trabajadora y un 23 % no ha realizado ninguna.

Por consiguiente, las personas trabajadoras de los cementerios municipales son de las que menos formación realizan de los 24 servicios analizados en el marco de los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.



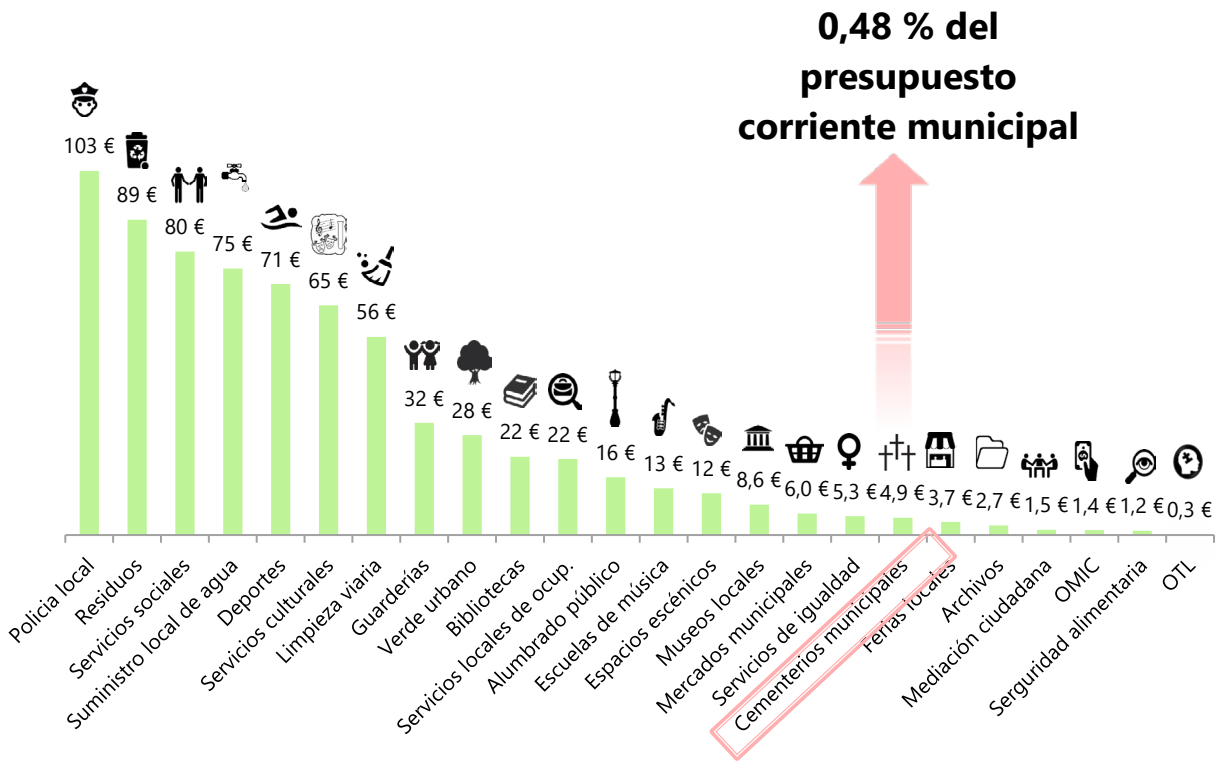
Media de horas de formación por persona trabajadora de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona. Año 2023.

Dimensión Económica

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

Gastos

Gastos corrientes por habitante

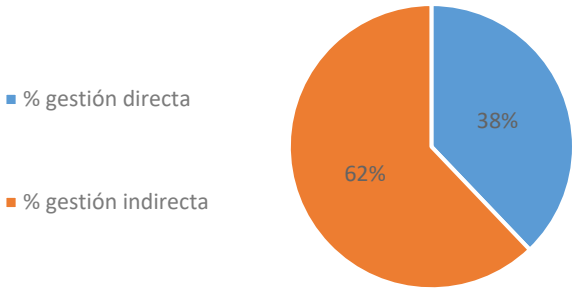


Gasto corriente medio por habitante de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona. Año 2023.

Desde el punto de vista presupuestario, el servicio de cementerio municipal es el séptimo servicio con una menor dotación económica de todos los que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona, con un gasto corriente medio de 4,9 € por habitante en 2023.

Los gastos de los cementerios representan de media el 0,48 % del presupuesto corriente municipal.

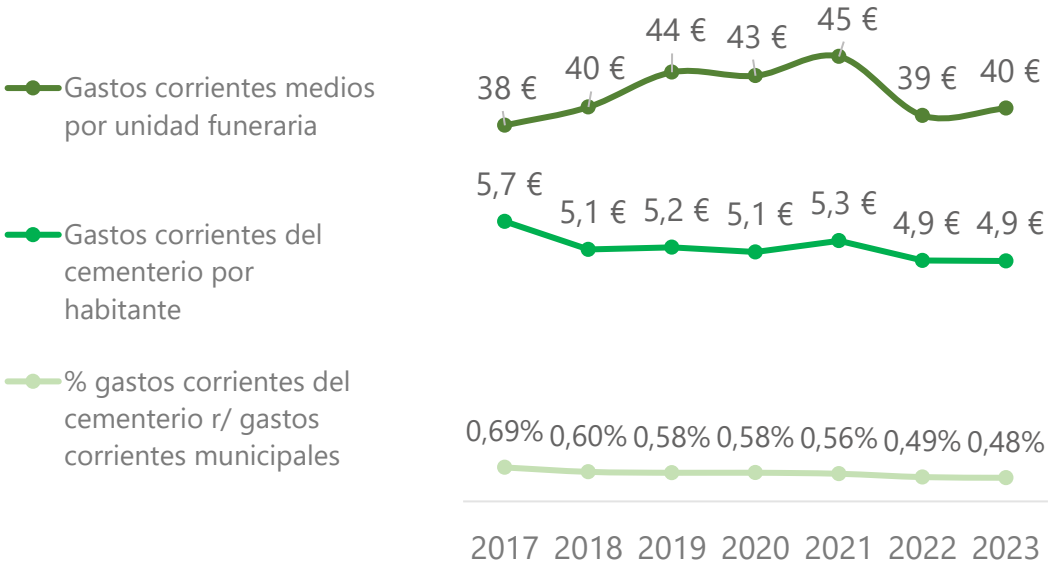
Estos gastos se gestionan en un 62 % de forma indirecta (mediante concesiones administrativas) y en un 38 % de forma directa por parte del Ayuntamiento.



De media, el 38 % de los gastos corrientes de los cementerios municipales son gestionados de forma directa por el ayuntamiento.

Tipo de gestión del cementerio municipal. Año 2023.

Gastos corrientes



Evolución del gasto corriente por habitante y por unidad funeraria y del % que representan los gastos corrientes del cementerio respecto al presupuesto corriente municipal. Periodo 2017-2023.

Tanto el gasto corriente medio por habitante de los cementerios municipales como el gasto medio por unidad funeraria se mantienen constantes respecto a 2022. Estos valores consolidan los niveles anteriores a la pandemia provocada por la COVID-19, que supuso un aumento significativo de los gastos corrientes de los cementerios municipales.

Ahora bien, el peso que representa el gasto corriente de los cementerios en el presupuesto corriente de los ayuntamientos ha disminuido a lo largo de los años y en 2023 no llega, de media, al 0,5 % del presupuesto corriente municipal.

Conservación y mejora

Por lo que respecta a las inversiones realizadas en los últimos 5 años, la media es de 519 € por cada 100 m² de cementerio (incluye superficies edificadas y los espacios al aire libre de los cementerios municipales); sin embargo, existe una gran disparidad entre los municipios que han podido facilitar este dato en 2023, el cual puede asociarse a diferentes factores (necesidad, voluntad, viabilidad de la inversión, etc.).

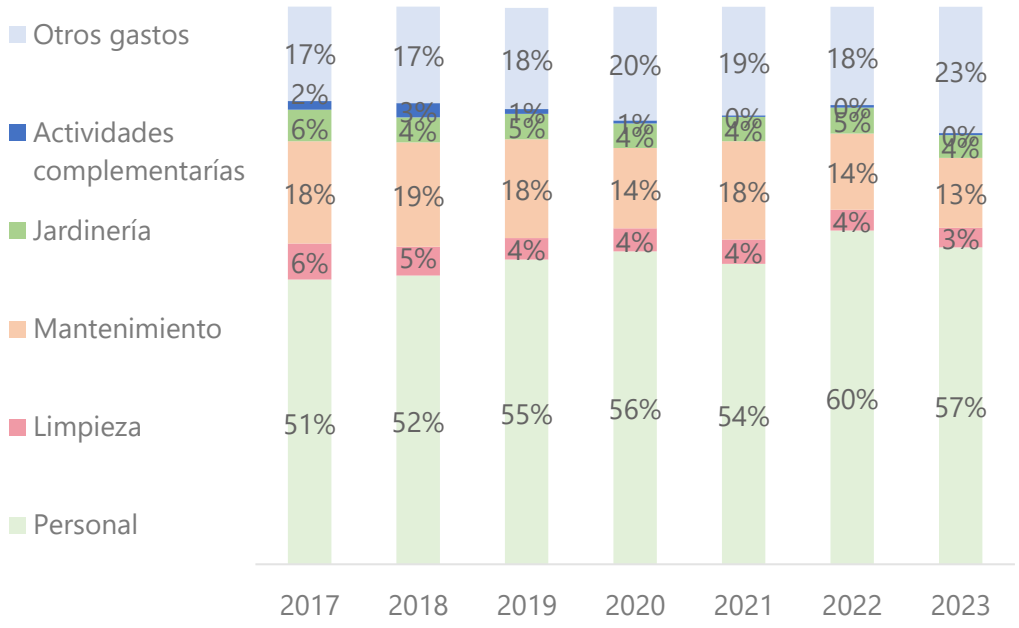


Gráfico de dispersión del año 2023 de las inversiones realizadas en los últimos 5 años por 100 m² de cementerio municipal (inversiones de 2019 a 2023).

Desglose gastos corrientes

Como es habitual, la partida de gastos corrientes más importante es la destinada a los gastos de personal (representa de media el 57 % del total), seguida de otros gastos (23 %) y los gastos de mantenimiento (13 %). Así pues, la suma de las partidas de personal y de mantenimiento representan casi el 70 % del total de los gastos corrientes de los cementerios municipales. Hay que recordar que "Otros gastos" incluye, por ejemplo, los contratos de servicios de los cementerios que no son ni de mantenimiento ni de jardinería y que tampoco están asociados directamente a las actividades complementarias que puedan desarrollarse en ellos.

En cuanto a las partidas con menos dotación, concretamente las de limpieza y jardinería, la media también se mantiene estable a lo largo del periodo de análisis, así como la dispersión de datos existente entre los cementerios municipales (la diferencia puede estar condicionada por su tipología y dimensionamiento).



Evolución del desglose de los gastos corrientes de los servicios de cementerios municipales. Periodo 2017-2023.

Autofinanciación

Con relación a los recursos y al tipo de gestión de los gastos corrientes, sigue existiendo heterogeneidad entre los cementerios municipales, condicionada sobre todo por su idiosincrasia, el uso y el reconocimiento territorial, así como por el dimensionamiento y el aprovechamiento de la infraestructura.

Los cementerios municipales autofinancian con tasas y precios públicos el 103 % de sus gastos corrientes

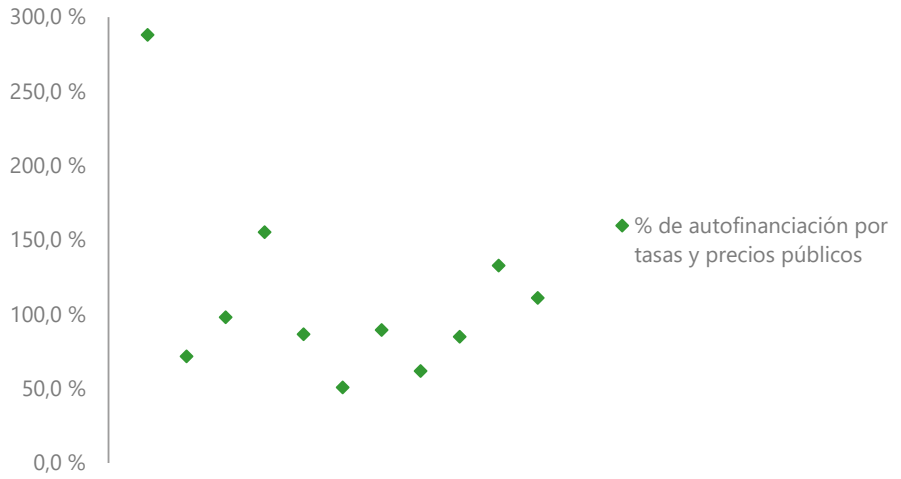


Gráfico de dispersión del % de autofinanciación de los cementerios municipales participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona. Año 2023.

Se puede constatar que el grado de autofinanciación de los cementerios de los municipios participantes no está relacionado con su tipo de gestión: el coeficiente de Pearson resultante (r=0,18 en 2023) es insuficiente para identificar una correlación positiva entre el % de autofinanciación y el % de gestión directa del gasto corriente. Tampoco existe correlación entre el % de gestión indirecta y el % de autofinanciación de los cementerios municipales.

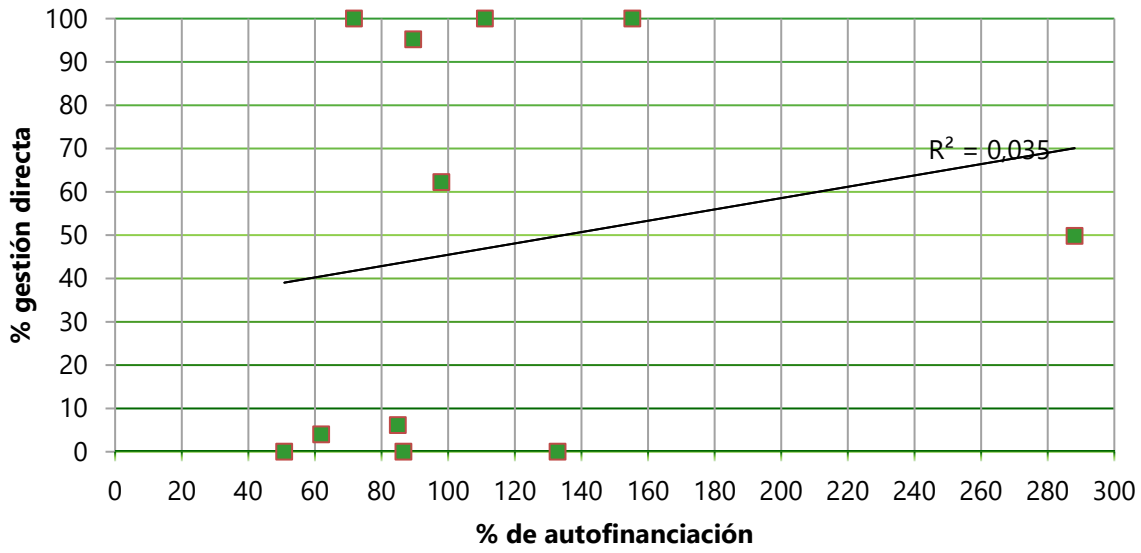
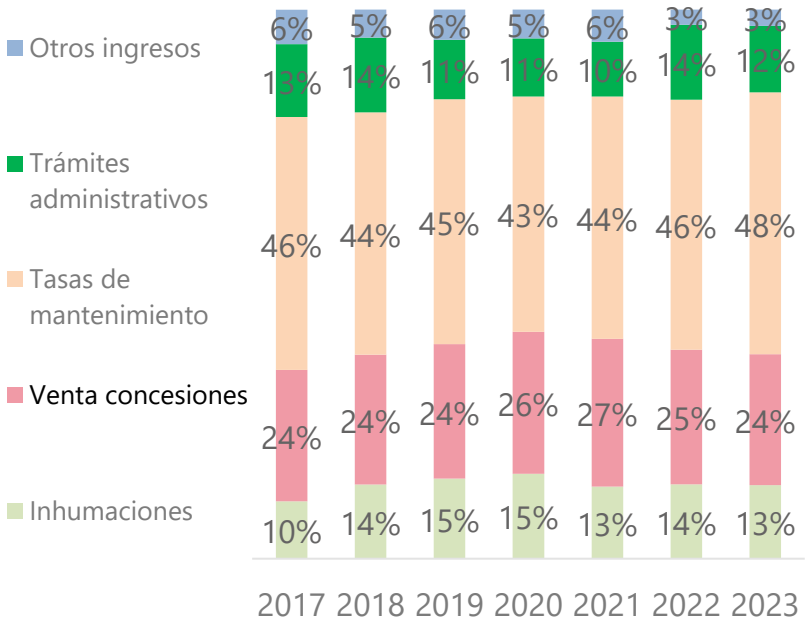


Gráfico de correlación entre el % de autofinanciación y el % de gestión directa de los cementerios municipales en términos de gasto corriente. Año 2023.

Ingresos corrientes



Evolución del desglose de los ingresos corrientes del servicio de cementerios municipales. Periodo 2017-2023.

Por lo que respecta al análisis de los ingresos corrientes que se presenta en este apartado, debe tenerse en consideración que hace referencia a los derechos de cobro asociados a los diferentes conceptos y que, por lo tanto, no contempla el 12,4 % de recibos impagados que, de media, se dio en los cementerios municipales objeto de este estudio en 2023 (tanto los recibos impagados como los ingresos impagados se mantienen constantes a lo largo del periodo de análisis).

Con todo, son los ingresos derivados de las tasas de mantenimiento de los cementerios los mayoritarios y representan, en 2023, el 48 % de los ingresos corrientes totales. Así, la tasa de mantenimiento media por nicho es este año de 21,3 € (12,8 € en el caso de los columbarios).

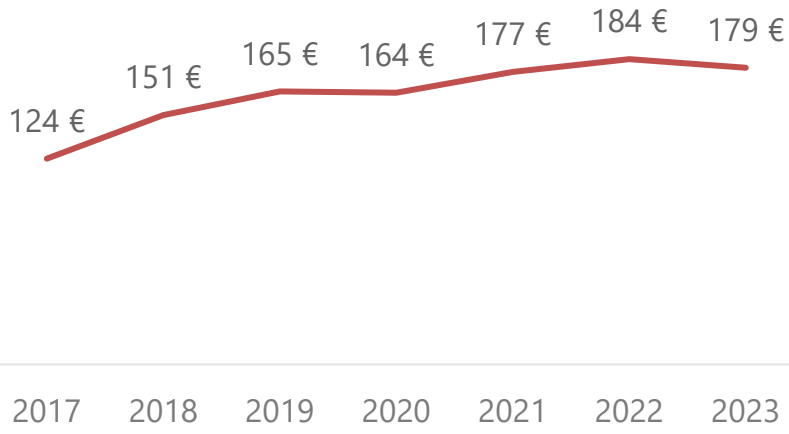
Tasa por año de concesión:

Nichos: **54,3** €

Columbarios: **12,4** €

Globalmente, las fuentes de ingresos se mantienen estables a lo largo de todo el periodo 2017-2023.

Precio medio de las inhumaciones



Evolución del precio medio por inhumación en los cementerios municipales. Periodo 2017-2023.

El precio medio de las inhumaciones en 2023 es de 179 € (no incluye las tasas administrativas, las cuales, por inhumación, resultan en 128 € de media).

3. Resumen ejecutivo

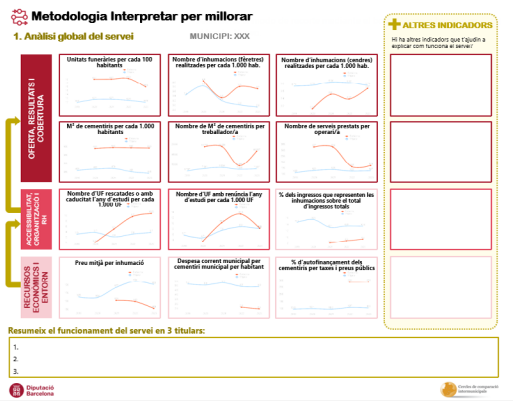
- ✓ Situación de normalidad sanitaria y de aumento de la diversidad sociocultural.
- ✓ En 2023 se mantiene tanto el gasto medio por unidad funeraria (39,2 € en 2022 y 40,0 € en 2023) como el gasto corriente en cementerios municipales por habitante (4,90 € y 4,89 € en 2022 y 2023, respectivamente).
- ✓ Disminuye ligeramente la superficie de cementerio por cada 1.000 habitantes y el número de nichos por cada 100 m^2 de cementerio se mantiene por encima de las 26 unidades.
- ✓ Las inhumaciones de féretros se sitúan, de nuevo, en su valor más bajo de la serie histórica, mientras que las inhumaciones de cenizas se mantienen aproximadamente constantes desde 2018. Aun así, el 80 % de las inhumaciones siguen siendo de féretros.
- ✓ Disminuyen las reversiones voluntarias y aumentan las no voluntarias por cada 1.000 UF; sin embargo, las reversiones voluntarias siguen representando el 68 % de las reversiones tramitadas en 2023.
- ✓ El % de unidades funerarias disponibles del Ayuntamiento representan el 11,0 % del total de unidades funerarias en 2023.
- ✓ La carga de trabajo de las personas trabajadoras de los cementerios ha repuntado ligeramente: el número de servicios prestados por operario ha aumentado más de un 4 % y la superficie por trabajador un 3,5 %.
- ✓ Aumenta el número de asistentes a actividades culturales y lúdicas, aunque solo las realizan el 33 % de los participantes.
- ✓ La media de horas de formación por persona trabajadora ha sido de 6,6 horas, aunque un 23 % de los participantes no ha realizado ninguna hora.

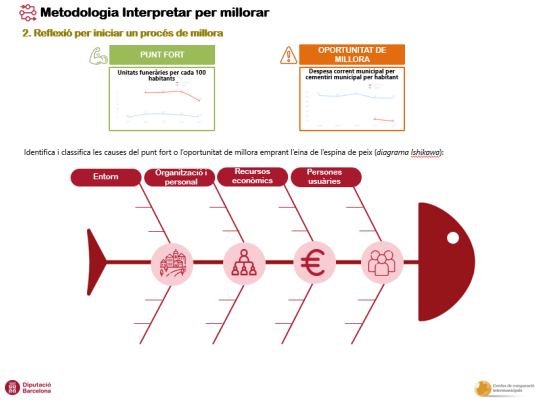
4. Talleres de mejora

El día 3 de octubre de 2024 se celebró el taller de mejora de esta 8.ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Cementerios liderado por la Diputación de Barcelona. Durante el encuentro, las personas asistentes **intercambiaron conocimiento** a través de la realización de **dos dinámicas** que ayudaron a conocer mejor los indicadores trabajados en el marco del proyecto fomentando el intercambio de experiencias entre los y las responsables de estos servicios.

La primera dinámica, **"Interpretar para mejorar"**, tenía por objeto dar valor a la utilidad de los datos del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) para llevar a cabo una diagnosis de los cementerios y generar, desde una reflexión inicial, un proceso de mejora efectivo. Esta primera dinámica constaba de tres partes: la primera constituía un análisis global e individual de cada servicio a partir de una selección de 12 indicadores de su CRI, completado con indicadores adicionales propuestos por el propio municipio. La segunda parte, más enfocada a un aspecto concreto y particular de la diagnosis anterior, consistió en hacer la reflexión inicial para emprender un proceso de mejora, a partir de la identificación y clasificación de las causas de un punto fuerte o de una oportunidad de mejora elegidos entre los indicadores de la primera parte. Por último, esta primera dinámica terminó con una puesta en común, consistente en la presentación de tres titulares que caracterizaran claramente el servicio de cementerio de cada municipio participante.

A continuación, se presenta un ejemplo de las plantillas que se utilizaron:





La segunda dinámica, denominada "**Un problema, una solución**", tenía por objeto generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los diferentes servicios. Los participantes de cada municipio prepararon preguntas sobre aspectos del día a día, dificultades no resueltas, dudas de gestión o cualquier inquietud respecto a su servicio. Posteriormente, se inició un debate ordenado, en el que cada persona formuló sus preguntas y respondió las preguntas del resto.

A continuación, se presentan los resultados de esta segunda dinámica ("**Un problema, una solución**"), cuyas reflexiones y aportaciones han sido clasificadas por ámbitos.

1. Trabajo en red

Se propone crear un grupo de trabajo a través de WhatsApp para poder intercambiar dudas o agilizar el intercambio de información entre el personal adscrito al servicio de Cementerios Municipales participante en el Círculo de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona.

2. Reversión no voluntaria de derechos de concesión

Es una problemática recurrente año tras año; se trata de un aspecto crítico de los ayuntamientos para poder recuperar la titularidad de aquellas unidades funerarias pendientes de regularizar, ya

sea porque tienen algún recibo impagado o porque ha caducado el título de concesión y nadie se ha hecho responsable de la renovación.

Los municipios enmarcan este tipo de actuaciones dentro del procedimiento administrativo común, normalmente con dos publicaciones en diarios oficiales (publicación inicial y publicación final) y audiencia previa, mediante, por ejemplo, comunicaciones al cementerio u otros edictos municipales, para todos aquellos títulos de concesión que no están regularizados, por ejemplo porque el Ayuntamiento desconoce los datos de contacto de la persona titular debido a que nadie ha actualizado las que figuran en el padrón del cementerio. De este modo, mediante las publicaciones oficiales se garantizan los derechos de la ciudadanía. En cualquier caso, siempre y cuando haya voluntad política, son los servicios jurídicos los encargados de incoar y ejecutar los expedientes de reversión.

En caso de gestión indirecta de los cementerios, son las empresas concesionarias las encargadas de iniciar los expedientes de reversión, pero siempre a instancias del Ayuntamiento (o de quien comprueba el padrón y ordena las publicaciones oficiales que permiten poner fecha a los diferentes plazos del procedimiento administrativo e iniciar las reversiones). En caso de que haya alegaciones, se pueden iniciar expedientes de cambio de nombre y regularizar las titularidades sin llegar a revertir los títulos de concesión. En este caso, el nuevo plazo de concesión depende del reglamento de cada cementerio.

NOTA1: es crítico para evitar la nulidad de los procedimientos de reversión que queden recogidas en el reglamento del cementerio las causas para la reversión no voluntaria de los títulos de concesión.

NOTA2: algunos reglamentos de cementerio contemplan el retorno de la parte proporcional de la tasa de concesión satisfecha, otros no.

3. Actividades de dinamización

Dentro del interés de aproximar los cementerios a la ciudadanía, aparece de nuevo la voluntad de integrar este espacio dentro de la oferta cultural del municipio. Como actividades con mayor poder de atracción y con mayor seguimiento destacan las visitas teatralizadas, principalmente aquellas que se organizan por la noche y/o aprovechan la idiosincrasia territorial, también los conciertos y los ciclos de cine.

En cuanto a los conciertos, se recomienda ponerse en contacto con entidades del territorio que puedan colaborar, como por ejemplo las escuelas de música municipales, que pueden participar directamente en los acontecimientos.

También se puede dar servicio con oferta gastronómica (*food trucks*, paradas de castañas, etc.).

Como aspecto crítico destaca la comunicación con el ciudadano y la importancia de dar difusión a los acontecimientos para crear interés y fomentar la asistencia. Es importante pensar en espaciar las fechas y planificar el calendario.

Algún cementerio ha empezado a realizar ceremoniales mensuales que están teniendo muy buena acogida entre los familiares y usuarios del cementerio. Para estos ceremoniales es necesario amenizar el espacio y crear las condiciones para ayudar a pasar y superar el duelo. A este efecto es necesaria, pues, una dotación económica.

4. Modelo de gestión

Uno de los participantes necesita la realización de un estudio previo para analizar el modelo de

gestión de su cementerio. El estudio de viabilidad y el análisis de costes determinarán si se trata de un servicio deficitario (sería, entonces, más adecuado un contrato de servicios). Cabe recordar que la disociación del servicio de cementerio del servicio funerario determinará la posibilidad de generar economías de escala y su viabilidad en el municipio. En el mercado hay diferentes empresas que pueden ofrecer este tipo de estudios.

5. LPD

Se distingue entre los datos de los difuntos (a los que no resulta de aplicación la Ley de Protección de Datos) y los datos del padrón de los titulares de los títulos de concesión (dirección, teléfono, etc.). En caso de alguna solicitud de datos que no sea sobre una persona difunta, es necesaria una autorización expresa y escrita del titular del título de concesión.

No es posible acceder a los datos del titular de la concesión sin acreditación.

6. Instalación de lápidas (y otros elementos privativos)

Existen diferentes formas de proceder y surge la duda relacionada sobre la responsabilidad de riesgos en un edificio municipal cuando no se trata de la brigada municipal ni de la empresa concesionaria, sino del propio titular, quien instala la lápida o cualquier otro elemento privativo.

En función de los riesgos que se evalúan, hay quien pide una declaración jurada y hay quien realiza una coordinación de actividades preventivas con la empresa instaladora.

Algunos reglamentos de cementerio establecen las condiciones de instalación de los elementos privativos diferenciadas incluso por zonas del recinto (elementos permitidos, materiales, colores, etc.).

7. Policía mortuoria

Se pregunta si el Departamento de Salud, en el marco del Plan Normativo del Gobierno de la Generalitat de Catalunya para los años 2021-2023, ha avanzado en la iniciativa de un proyecto de decreto para aprobar un nuevo Reglamento de Sanidad Mortuoria. Ninguno de los asistentes tiene mayor conocimiento acerca de ello.

8. Sistemas de seguridad

Ante los robos de cobre e incluso de farolas, algunos cementerios han instalado sistemas de seguridad perimetrales. Los más grandes también cuentan con empresas de seguridad que realizan rondas de vigilancia e incluso han instalado cámaras inteligentes al menos en lugares estratégicos de la infraestructura.

9. Vaciado de osarios

En algunos cementerios, debajo de las primeras filas, se construyeron osarios que son difíciles de vaciar porque son agujeros estrechos y muy profundos que suponen un trabajo penoso para los operarios y que presentan un riesgo elevado, agravado porque algún bloque está incluso deteriorado. Se pregunta si se conoce alguna empresa especializada que pueda realizar estas tareas de vaciado, pero ninguno de los asistentes tiene conocimiento de ello.

10. Actualización del padrón del cementerio

Para poder actualizar los datos de cobro de aquellos recibos devueltos e impagados, algunos servicios han usado el padrón municipal de habitantes para localizar a los titulares y poder regu-

larizar las concesiones. Cabe recordar que se puede legitimar la obtención de los datos personales faltantes (nombre completo, teléfono, datos de cobro, etc.), tanto a través de los diferentes servicios municipales como de vías alternativas (como por ejemplo otros ayuntamientos), cuando la Administración pública que requiere, o a quien se comunican los datos personales, los necesita para una misión de interés público o en el ejercicio de los poderes públicos que le son conferidos, es decir, cuando se da la necesidad para ejercer una competencia atribuida (artículo 6 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 - Reglamento General de Protección de Datos, RGPD).

Otros municipios aprovechan fechas señaladas, como por ejemplo el Día de Todos los Santos, para informar a los titulares de recibos impagados de que el Ayuntamiento necesita ponerse en contacto con ellos (se pueden usar etiquetas que se pegan en las fachadas de los nichos o de los columbarios). En estos casos, es importante no pegar estas comunicaciones directamente en los elementos privativos de los titulares ni explicitar el motivo concreto del requerimiento por respeto a los derechos de las personas titulares de las concesiones y de los elementos privativos.

Por último, algún otro municipio cuenta con un convenio con la Agencia Tributaria de la Generalitat de Catalunya para reclamar todos aquellos recibos impagados que el Ayuntamiento no ha conseguido cobrar por vía ejecutiva.

En cuanto a los recibos correspondientes a los títulos de concesión caducados, algunos cementerios tuvieron que cambiar su ordenanza fiscal para poder seguir cobrándolos. De este modo, se estableció que fuera el propio titular quien debe renunciar a la concesión como requisito previo al no cobro de las tasas, independientemente de la caducidad de la concesión, hecho que queda indirectamente vinculado a la renuncia o reversión voluntaria de la titularidad de la unidad funeraria (por lo cual es requisito sine qua non estar al día del pago de los recibos). Este hecho ha permitido reducir notablemente el número de unidades funerarias con recibos impagados y ha aumentado el número de reversiones voluntarias, cambios de nombre y renovaciones de concesiones caducadas, de modo que se han agilizado las tareas administrativas de los cementerios, han disminuido las unidades funerarias sin regularizar y se ha reducido la necesidad de incoar expedientes de reversión no voluntaria.

11. Gestión del padrón del cementerio

En el mercado existen diferentes aplicaciones informáticas que facilitan la gestión del cementerio, como por ejemplo la denominada GesCem, una herramienta que permite la identificación de cada unidad de enterramiento y recoge su información asociada (difuntos, titulares, concesiones, etc.), lo cual facilita la detección de disfunciones y permite la gestión ágil de las peticiones de los ciudadanos. Esta aplicación ha sido desarrollada por el Consejo Comarcal del Bages conjuntamente con la Diputación de Barcelona.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

EFICIENCIA ENERGÉTICA EN EL ALUMBRADO PÚBLICO 2023





Informe de los indicadores de eficiencia energética en el alumbrado público 2023

1. Introducción

2. Análisis global de los indicadores

3. Descripción del taller

4. Resumen de los datos más relevantes

En el Círculo de eficiencia energética en alumbrado público colabora:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural

Introducción

El Círculo Intermunicipal de Eficiencia Energética en el Alumbrado Público celebra su decimoquinta edición con la participación de 40 entidades locales (39 municipios y 1 consejo comarcal), y con una población total de 2.458.857 habitantes. Respecto el año pasado, se ha pasado de 39 a 40 participantes. Con las modificaciones indicadas, la población participante representa el 68% de los habitantes de la población total de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, con la excepción de Barcelona, Lleida y Figueres, donde estas dos últimas poblaciones, aunque participan en la presente edición, no forman parte de la provincia de Barcelona, por lo que su población no se ha considerado en el 68% indicado.

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

Como principales conclusiones, y en referencia al servicio de alumbrado municipal (concretamente al modelo de gestión en el mantenimiento), se consolida el cambio iniciado hace más de 10 años, donde se muestra una predominancia de la gestión indirecta sobre la gestión directa. Se destaca una mayor presencia de las empresas de mantenimiento tradicionales, así como también que los sistemas de gestión mediante ESE tienen cada vez menos peso. Asimismo, aún se pueden encontrar casos de mantenimiento con brigada municipal.

En cuanto a las tecnologías, se observa la predominancia de la tecnología LED, camino iniciado ya hace unos años, que ha ido aumentando de forma lenta pero continua como predominante. De igual modo, se produce una situación similar con los sistemas de regulación de flujo como métodos de gestión eficiente; y la tecnología de telegestión como sistema de gestión de referencia.

A nivel normativo, se encuentran las referencias a nivel estatal del *Reglamento de Eficiencia Energética de Instalaciones de Alumbrado Exterior* (Real Decreto 1890/2008), y a nivel de Cataluña, del Decreto 190/2015 de 25 de agosto, de desarrollo de la Ley 6/2001, de 31 de mayo, de ordenación ambiental del alumbrado para la protección del medio nocturno. Se constata su madurez en cuanto a la realización de sustituciones o cambios masivos, son elementos a tener en cuenta para determinar la tecnología de lámparas y luminarias elegidas.

Finalmente, el taller celebrado ha permitido intercambiar experiencias referentes a nuevas tecnologías y sistemas de funcionamiento, como adaptar la temperatura de color del alumbrado para ciertos espacios o usos, incorporación de electricidad fotovoltaica vinculada al alumbrado público y otros aprovechamientos de la infraestructura del alumbrado para otros usos municipales.

A continuación, el informe presenta un resumen de los resultados obtenidos en el Círculo de análisis de los datos del año 2023.

Tabla 1. Listado de municipios participantes. Año datos: 2023

Participante	Población 2023	Número de lámparas 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**

*Nota1: * Nueva incorporación al Círculo respecto al año anterior.*

*Nota2: ** El Consell Comarcal d'Osona participa con 3 municipios (Gurb, Sant Quirze de Besora y Prats de Lluçanès)*

1. Análisis global de los indicadores

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

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

1.1. Servicio lumínico

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

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

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

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

Tabla 2. Indicadores de servicio lumínico. Años datos: 2021-2023

Indicadores de servicio lumínico	Año	Total
% de lúmenes instalados de luz blanca	2023	54,15%
	2022	49,21%
	2021	44,22%
lx medios estimados de superficie iluminada	2023	9,6 lx
	2022	10,6 lx
	2021	10,4 lx
% de lámparas fundidas respecto al número total de lámparas	2023	4,82%
	2022	4,88%
	2021	5,24%

Indicadores de servicio lumínico	Año	Total
Número total de averías per cada 1.000 lámparass	2023	89,80
	2022	90,15
	2021	107,85
% de avisos (que efectuan los ciudadanos) por avería respecto al número total de averías	2023	25,38%
	2022	22,72%
	2021	20,99%
% de averías que se reparan en menos de 24 horas respecto al número total de averías	2023	64,96%
	2022	70,06%
	2021	72,18%

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

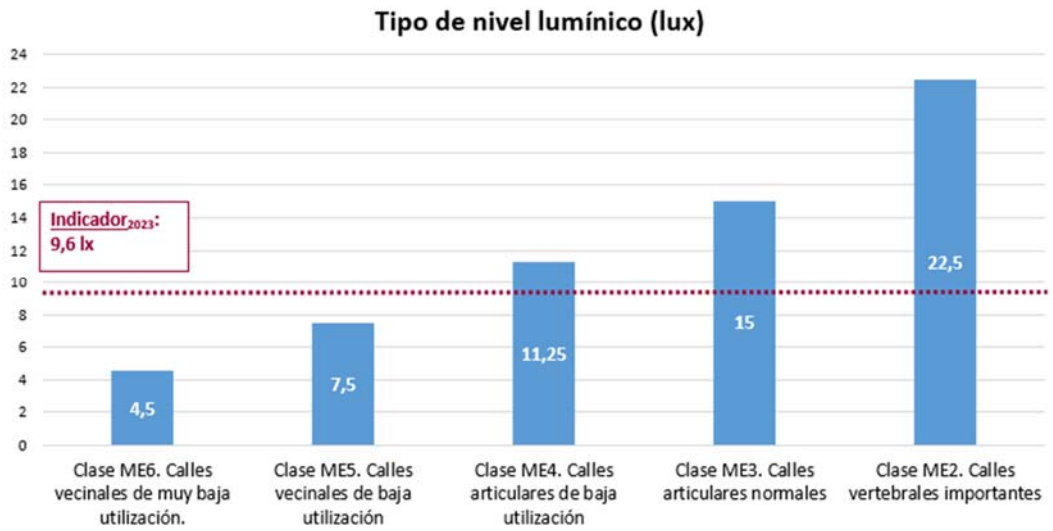
9,6 lx
medios por superficie iluminada

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

En un municipio, la mayoría de las superficies deberían ser de niveles reducidos, y sólo aquellas de mayor intensidad de uso (zonas comerciales, rondas, avenidas, vías arteriales o vertebrales), deben acercarse a niveles de 15 lux. El nivel de 9,6 lx de media indica que los niveles tienden a ser considerados como medios o reducidos.

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

Figura 1. Niveles lumínicos de referencia y el calculado resultante. Año datos: 2023



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

El indicador de "% lúmenes instalados de luz blanca" da idea de la calidad, referido a una luz de alto IRC y prestaciones. Un 54,2% de los lúmenes instalados son de luz blanca, siendo mayoritariamente la presencia de LED T<3500 K (un 44% del total de lámparas respecto un 11,7% de LED de T>3500 K).

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

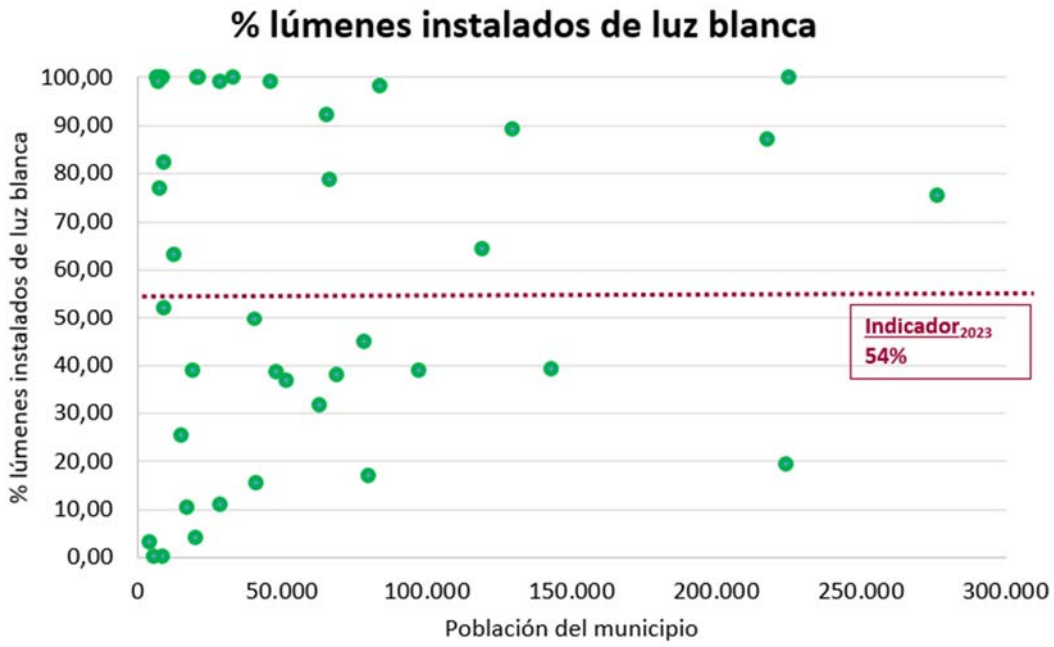
El resultado particular de cada municipio indica diferentes políticas de trabajo: des de municipios que tienen un valor muy bajo de lúmenes con luz blanca, a municipios que tienen la totalidad y no depende especialmente de la población del municipio, sino de la posibilidad de cambiar el alumbrado en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

Como resultado de esta evolución, se ha pasado de los 33,1% de lúmenes instalados de luz blanca en 2019, a los actuales 54,2% lúmenes instalados de luz blanca en 2023.

Tabla 3.Porcentaje de lúmenes instalados en luz blanca. Año datos: 2019-2023

Indicadores	Año	Total
% de lúmenes instalados en luz blanca	2023	54,2%
	2022	49,2%
	2021	44,2%
	2020	36,2%
	2019	33,1%

Figura 2. Porcentaje de lúmenes con luz blanca en función del tamaño del municipio. Año datos: 2023



Cambiando de análisis, para evaluar la funcionalidad del servicio, en primer lugar, se utiliza el indicador del porcentaje de lámparas fundidas respecto al número total de lámparas como baremo de posibles incidencias en el funcionamiento de las instalaciones. Durante el año 2023 se ha obtenido un valor medio del 4,8%, ligeramente inferior respecto al año pasado, que en su momento también supuso un ligero descenso. Esto nos permite concluir que hay cierta dinámica de descenso, no muy pronunciado, pero sí estable.

90
Averías por cada 1.000 lámparas

Otro indicador importante de la gestión del servicio del alumbrado, son las averías por cada 1.000 lámparas. El valor es de 90 averías, presentando una reducción significativa respecto al año anterior.

Las poblaciones de menos de 60.000 habitantes tienen una media de 55 averías por cada 1.000 lámparas, mientras que las poblaciones de más de 60.000 habitantes tienen una media de 102 averías por cada 1.000 lámparas. Por lo tanto, el valor superior se detecta claramente en las grandes concentraciones urbanas.

Figura 3. Evolución de las averías por cada 1000 lámparas en los últimos años. Años datos: 2009-2023



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

65%
Averías resueltas en menos de 24 horas

25,4%
% avisos que efectúan los ciudadanos

La mayoría de las averías tienden a ser resueltas en menos de 24 horas. El valor medio es parecido al del año 2022.

Como valor de referencia, es usual pedir contractualmente a las empresas de mantenimiento, la resolución en menos de 24 horas de las incidencias no graves. Por lo que este indicador podría estar en valores cercanos al 85% si se respetara este criterio: actualmente un 30% de los municipios cumplen ese valor.

De todas las averías, un 25,4% son avisadas por los ciudadanos. Por lo tanto, han tenido alguna repercusión o afectación, y han sido detectadas y pueden haber creado una molestia, antes de ser reparadas de forma predictiva. Esta cifra es relativamente estable respecto a los históricos.

1.2. Infraestructura y tecnología

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

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

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

Tabla 4. Densidad de potencia y eficacia media instalada. Año datos: 2021-2023

Indicadores de servicio lumínico	Año	Total
Potencia total instalada (equipos + lámpara) respecto al número total de lámparas (W/lámpara)	2023	74
	2022	79
	2021	84
Lúmenes totales instalados respecto a la potencia instalada	2023	100
	2022	97
	2021	94

74W
de potencia por lámpara

100 lm/W
de eficacia instalada

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

De forma que se puede proporcionar igual o superior servicio lumínico, con menos requerimientos energéticos. Un indicador en este sentido es por ejemplo la eficacia de las lámparas, que es de 100 lúmenes nominales/W instalado, mostrando una tendencia en aumento en los últimos años.

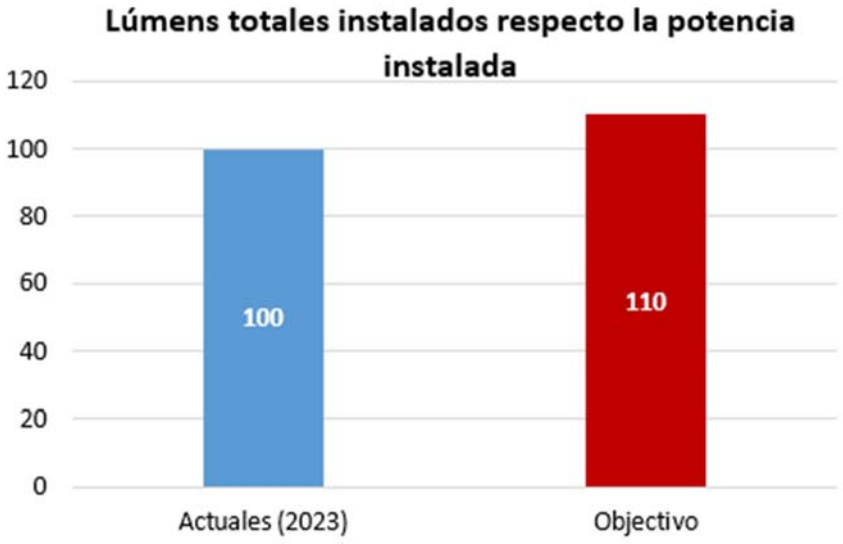
Respecto al valor por tramos de población, tenemos:

Tabla 5. Densidad de potencia y eficacia media instalada según el tamaño del municipio. Año datos: 2023

Indicadores	Tramo población	Total
Potencia total instalada (equipos + lámpara) respecto al número total de lámparas (W/lámpara)	+60 mil	73,8
	-60 mil	75,3
Lúmenes totales instalados respecto a la potencia instalada	+60 mil	100,6
	-60 mil	99,1

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

Figura 4. Eficacia actual comparada con la máxima teórica estimada. Año datos: 2023



Respecto a la tecnología utilizada, podemos ver:

Tabla 6. Tipología de lámparas. Año datos: 2021-2023

Indicador	Año	Vapor de Mercurio	Halogenuros	Flúor. / bajo consumo	Vapor de sodio de alta presión	LED (T<3500K)	LED (T≥3500K)	Otras lámparas
Porcentaje de tipos de lámparas respecto al número total de lámparas	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%

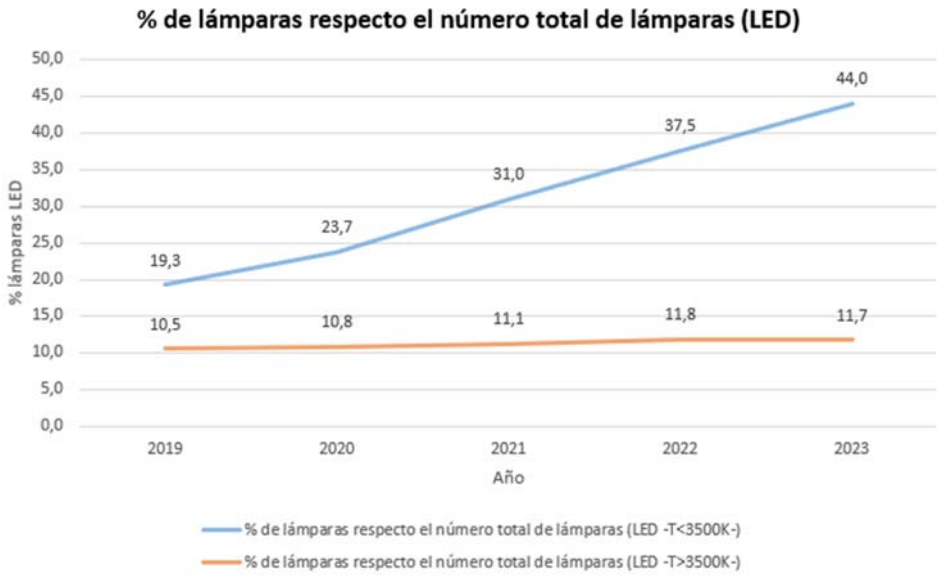
Según la *Ley 6/2001, de 31 de mayo, de ordenación ambiental del alumbrado para la protección del medio nocturno*, las lámparas de mercurio en alumbrado público municipal debían de estar totalmente fuera de servicio el 1 de enero de 2017. Aunque todavía permanece instalado un 0,5% de lámparas de vapor de mercurio, se considera un valor residual y los municipios las van sustituyendo por tecnologías más eficientes a medida que se van renovando las instalaciones.

55,7%
de lámparas son LED

Confirmando y acentuando los valores mostrados por primera vez el año pasado, la mayoría de las lámparas instaladas son LED, con un 55,7%

El % de lámparas LED ha crecido respecto a años anteriores, y cada vez con más rapidez. Se destaca la cada vez más acentuada implantación de lámparas con temperatura de color cálida inferior a 3500K, que suponen el 44% del total de lámparas, siendo por segundo año consecutivo la tipología de lámpara predominante.

Figura 5. Porcentaje de lámparas respecto el número total de lámparas (LED). Año datos: 2019-2023

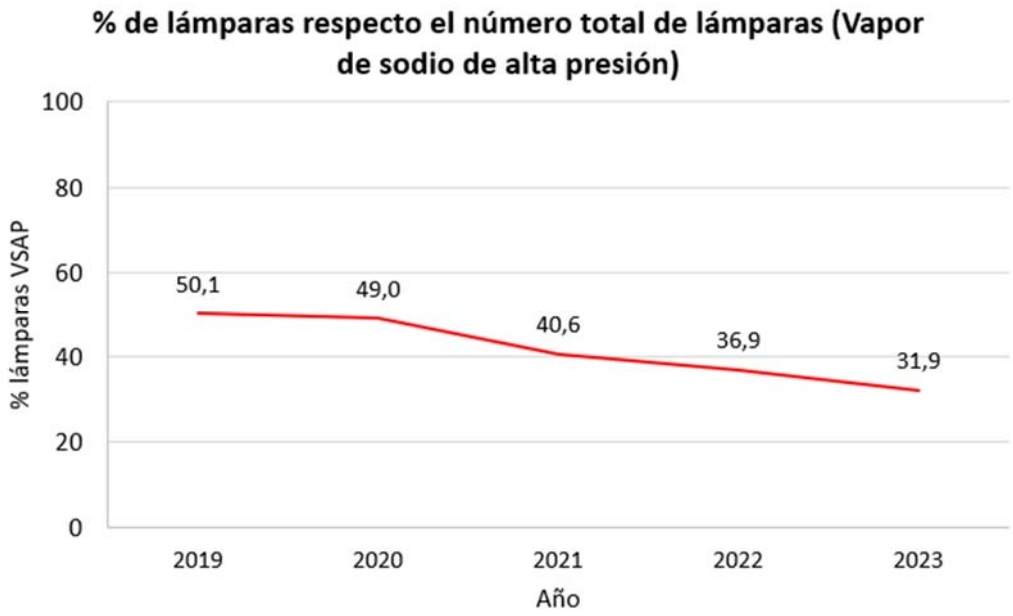


31,9%
de lámparas son vapor sodio a alta presión

Actualmente, las lámparas instaladas de vapor de sodio de alta presión les corresponde un porcentaje del 31,9 %.

Igual que en el caso de los LED, también muestra una tendencia muy marcada en los últimos años, pero en este caso a la inversa, de retroceso y de menor presencia en cada año.

Figura 6. Porcentaje de lámparas respecto el nombre total de lámparas (VSAP). Año datos: 2019-2023



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

políticas generales de luz blanca, mostrando actualmente una ratio de lúmenes instalados en luz blanca del 54,2%.

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

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

Tabla 7. Tipología de sistemas de reducción de nivel. Año datos: 2021-2023

Indicador	Año	En cabecera	Punto a punto	Línea de mando	Equipo Autónomo Programable	Otros sistemas de regulación	Sin regulación
Porcentaje de potencia instalada con sistema de regulación de flujo luminoso respecto a la potencia total instalada	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%

Tabla 8. Gestión del encendido y control. Año datos: 2021-2023

Indicador (II)	Año	Total
Porcentaje de potencia instalada con sistema de telegestión respecto a la potencia total instalada	2023	57,3%
	2022	49,8%
	2021	43,0%

35,3%
de potencia regulada con autónomo programable

Continuando con la tendencia cada vez más visible de eficiencia en tecnología y sistemas de gestión, por primera vez un sistema de regulación obtiene un porcentaje superior al sistema sin regulación, que históricamente siempre era el que presentaba un % superior.

El sistema de regulación con autónomo programable muestra una presencia del 35,3% mientras que el sistema sin regulación desciende con un 26,4%. Su obligación reglamentaria, y la disminución de Gases de Efecto Invernadero, hace que cada vez sea más presente este factor.

57,3%
de potencia con telegestión

Los sistemas de telegestión aumentan en torno a un 15% respecto al año anterior, alcanzando el 57,3%, lo que demuestra la madurez de la tecnología, aunque destaca especialmente en lo que se refiere a cuadros de maniobra (no por puntos de luz). Su instalación y gestión óptima requiere un proceso de tratamiento de datos e interpretación posterior, que genera necesidades de recursos humanos adicionales, con formación académica superior.

El estado de las instalaciones se ha mantenido en una situación similar a los últimos años, aunque en luminarias sí que se observa un cambio más marcado. Se considera que es un aspecto totalmente coherente, pues las instalaciones tienen una vida de entre 25 y 35 años, y los cambios deberían ser observados a largo plazo:

Tabla 9. Indicadores sobre la actualización y estado de las instalaciones. Año datos: 2021-2023

Indicador	Año	Total
Vida media de las instalaciones (años)	2023	17,5
	2022	17,4
	2021	17,2
Vida media de las luminarias (años)	2023	8,7
	2022	8,7
	2021	9,5
% restante de valor patrimonial de las instalaciones	2023	52,0%
	2022	51,5%
	2021	53,1%
% Inspecciones periódicas obligatorias desfavorables respecto al número total de cuadros	2023	42,9%
	2022	45,0%
	2021	43,6%

17,5 años
Vida media de las instalaciones

8,7 años
Vida media de las luminarias

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

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

Figura 7. Vida media de las instalaciones, en años. Año datos: 2023

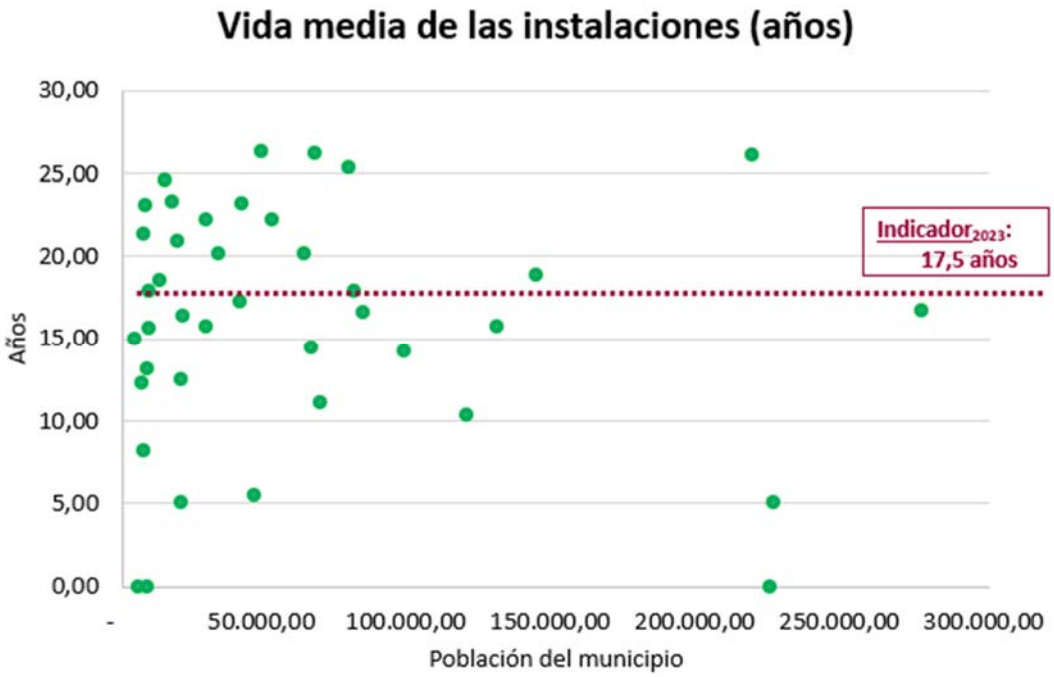
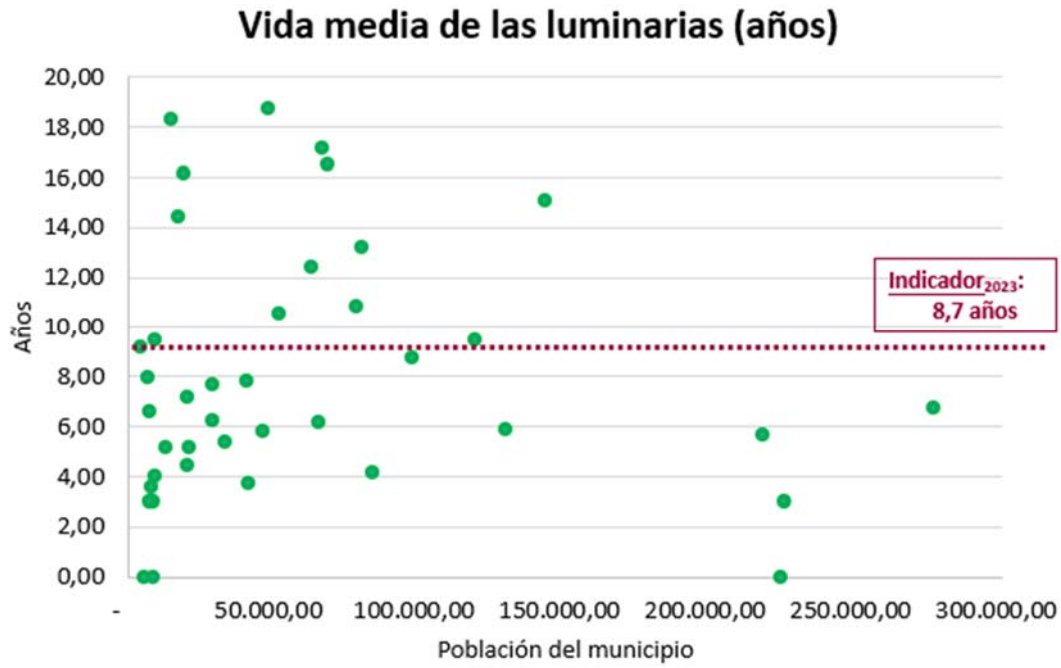


Figura 8. Vida media de las luminarias, en años. Año datos: 2023



En las gráficas se puede observar una concentración de puntos en la vida de las instalaciones principalmente entre los 10 y los 25 años (de media por municipio), mientras que en la vida de las luminarias la concentración se situaría entre los 3 y los 10 años (de media por municipio).

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

El valor patrimonial restante, también es un valor que da información en este sentido, y se encuentra por encima de la mitad (valor patrimonial de 52%).

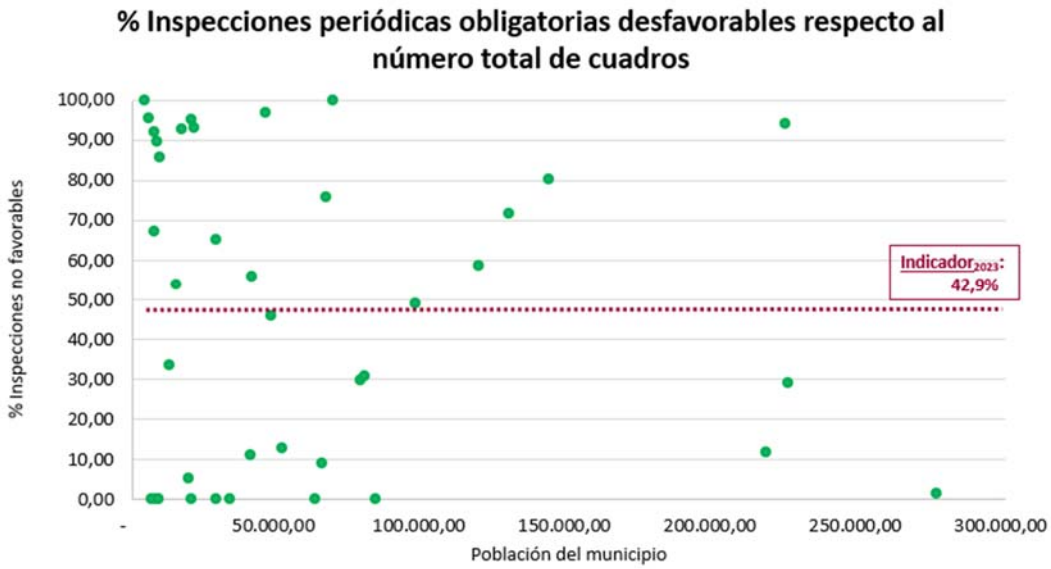
42,9%
Inspecciones periódicas no favorables

Las inspecciones periódicas desfavorables se han mantenido por debajo del 50%: su media está en el 42,9%. Este factor puede ser debido a un envejecimiento de las instalaciones.

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

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

Figura 9. Inspecciones no favorables en función del tamaño del municipio. Año datos: 2023



1.3. Gestión de los recursos económicos

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

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

En el servicio de alumbrado, en la muestra de análisis presenta una gestión indirecta del mantenimiento de forma general (un 78,6% del total), mientras que el suministro de energía eléctrica es prácticamente a la inversa, con una mayor presencia de la gestión directa (un 70,3% del total).

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

Tabla 10. Indicadores de consumo energético y contratación. Año datos: 2021-2023

Indicadoress	Año	Total
Potencia total contratada (equipo + lámpara) respecto a la potencia instalada (kWc/kWi)	2023	1,9
	2022	1,7
	2021	1,6
Precio medio del suministro eléctrico (€/kWh)	2023	0,22857
	2022	0,23322
	2021	0,15648
Porcentaje de cuadros con suministro eléctrico en el mercado libre	2023	95,9%
	2022	95,8%
	2021	94,1%

En relación con la potencia contratada respecto a la potencia instalada, la media de los municipios es de 1,9, valor prácticamente idéntico al de los últimos años. Este valor se considera por encima del valor óptimo, que se cifra entre 1,2 y 1,3. Un exceso de potencia de contratación puede ser causado por modificaciones en las instalaciones sin una revisión tras reformas para reducir la potencia instalada. También puede ser debido a contrataciones sobredimensionadas en vista de posibles ampliaciones, algunos semáforos, bombas, luces de Navidad y elementos para otros usos. Hay una importante divergencia entre diferentes políticas municipales, o incluso algún proceso de regularización en trámite que de forma particular dibuja resultados muy divergentes.

En la forma de gestionar la adquisición de la energía, se observa una tendencia a aumentar el porcentaje de cuadros con suministro eléctrico en el mercado libre. Actualmente, un 95,9% de los municipios del Círculo tienen todos los suministros eléctricos en el mercado libre, con una tendencia al alza. Aspectos que influyen en este hecho son la adhesión a la Asociación Catalana de Municipios (ACM) por gran parte de los municipios, o licitaciones abiertas por parte de otros municipios.

Analizando los precios por kWh del ejercicio 2023, se observa una fuerte subida de precios. Este hecho viene determinado por causas externas, macroeconómicas y de alcance mundial: el aumento del precio del gas (iniciado a principios de 2021 y presente casi hasta finales de 2023, con meses en los que los incrementos llegaron al 133% respecto a precios anteriores); el incremento

del precio de las emisiones (iniciado a principios de 2021 y que a día de hoy se mantiene, con incrementos del 197% respecto a los precios de principios de 2021); y la guerra de Ucrania (iniciada a principios de 2023 y aún presente), han configurado un escenario ideal para un aumento muy significativo del precio del kWh.

A lo largo del año, desde el Gobierno Central se han aplicado diversas medidas, como la reducción del impuesto eléctrico, la disminución del IVA referenciado o la regulación del precio máximo del gas para evitar que afecte de manera importante al precio del pool de la electricidad (aunque esta regulación se financió repercutiéndolo en la factura de energía eléctrica). Sin embargo, la realidad ha sido una definición de precio €/kWh muy por encima en comparación con años anteriores.

Cabe destacar que no todos los municipios han experimentado un aumento en el mismo momento: en el caso de los contratos a mercado regulado, el aumento del precio fue inmediato. En cambio, en contratos a libre mercado, el incremento del precio se ha pospuesto dependiendo de la vigencia del contrato suscrito con las diferentes comercializadoras. En el momento de formalizar la renovación, fue entonces cuando se mostró el aumento de precio.

0,22857 €/kWh
Precio medio de la energía

El coste medio del precio de la electricidad supone un incremento del 46% respecto al precio medio de 2021 (0,15648 €/kWh) y una disminución del 2% respecto al precio medio de 2022 (0,23322 €/kWh).

Este hecho ha repercutido en un aumento significativo en los aspectos económicos del servicio que están relacionados con el coste de la energía respecto a 2021 y una ligera disminución respecto a 2022.

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

Tabla 11. Gasto corriente del servicio y ratio de lámparas por trabajador en servicio. Año datos: 2021-2023

Indicadores	Año	Total
Número total de lámparas por trabajador/a del servicio	2023	1.147
	2022	1.131
	2021	1.156
Gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	2023	43
	2022	41
	2021	42
Gasto corriente del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	2023	59
	2022	65
	2021	48
Gasto corriente del servicio de alumbrado público (suministro + mantenimiento) respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	2023	104
	2022	106
	2021	93

1.147
lámparas por trabajador

Se puede observar un ligero incremento de la carga de trabajo de los trabajadores del servicio, a pesar de haber disminuido las averías cada 1000 lámparas ocurridas este año.

El número de lámparas por trabajador se sitúa en 1.147 lámparas por trabajador. Su valor es variable, y se observa una cierta tendencia a la estabilidad en la disponibilidad de recursos humanos en función del tamaño de las instalaciones.

El gasto asociado se puede analizar de la siguiente forma.

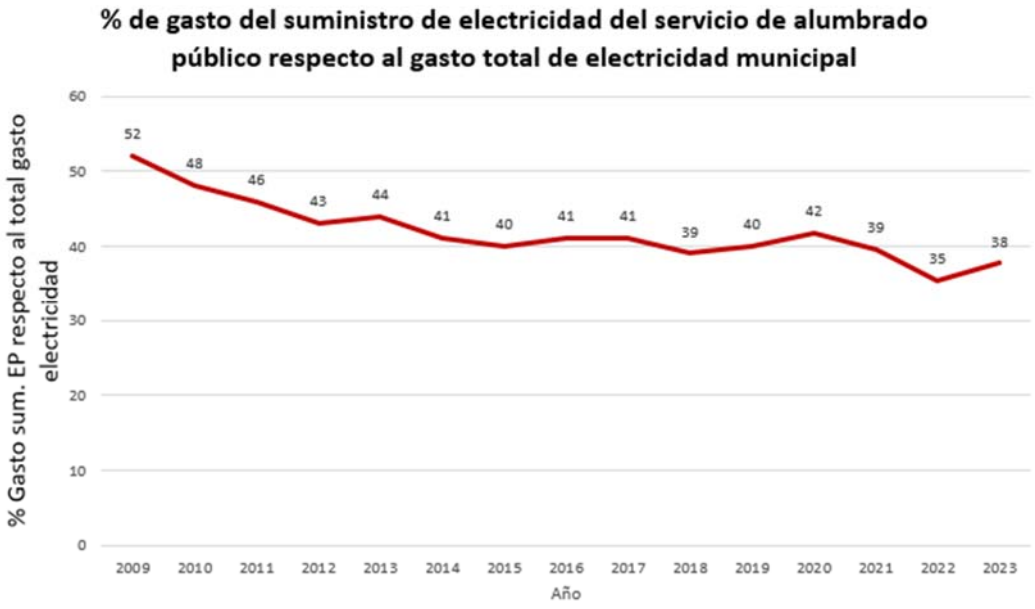
Gasto corriente del servicio de alumbrado:
104 €/lámpara

Para analizar los costes unitarios se parte de tres indicadores: el gasto corriente global, el gasto corriente de electricidad y el gasto corriente de mantenimiento por lámpara instalada. El último año, debido al ligero descenso del precio de la electricidad, esta ratio ha disminuido ligeramente.

Este incremento del costo energético provoca que los costos unitarios de suministro eléctrico experimenten un mayor aumento respecto a los costos de mantenimiento, siendo actualmente la media el 43% el costo de mantenimiento y el 59% el costo de consumo de electricidad.

El gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas es ligeramente inferior para las poblaciones de más de 60.000 habitantes respecto a las de menos de 60.000 habitantes: 43,1 €/lámpara y 43,7 €/lámpara respectivamente.

Figura 10. Porcentaje de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto total de la electricidad municipal, en los últimos años. Año datos: 2009-2023



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

Tabla 12. Costes relativos del servicio respecto al número de lámparas. Año datos: 2023

Indicadores	Población	Valor
Gasto corriente del mantenimiento del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	+60.000	43,1
	-60.000	43,7
Gasto corriente del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	+60.000	57,5
	-60.000	64,6
Gasto corriente del servicio de alumbrado público (suministro + mantenimiento) respecto al número total de lámparas (€/nº lámparas)	+60.000	101
	-60.000	113

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

Tabla 13. Gasto del servicio y proporción respecto a otros servicios. Año datos: 2021-2023

Indicadores	Año	Total
Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.)	2023	15,5
	2022	16,3
	2021	13,8
Gasto del suministro eléctrico por habitante (€/h.)	2023	8,8
	2022	10,0
	2021	7,1
Gasto corriente del mantenimiento por habitante (€/h.)	2023	6,4
	2022	6,2
	2021	6,3

Gasto corriente del servicio de alumbrado:
15,5 €/hab.

El gasto corriente del servicio de alumbrado público se sitúa en 15,5€/habitante.

Este gasto global se divide en: 8,8€ por habitante por suministro energético y 6,4€ por habitante en mantenimiento.

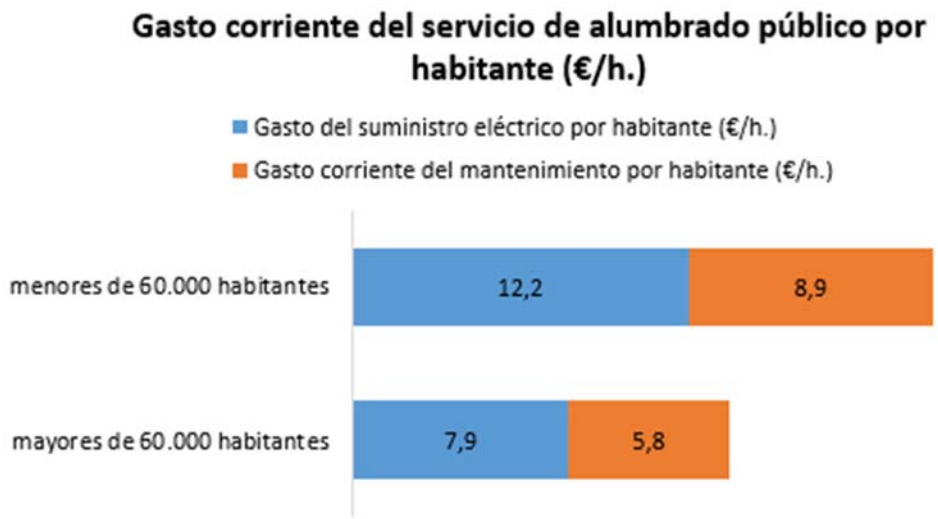
Estos indicadores tienen valores muy diferentes en función del tamaño del municipio:

Tabla 14. Gasto corriente por habitantes del municipio. Año datos: 2023

Indicadores	Población	Valor
Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.)	+60.000	13,9
	-60.000	21,6
Gasto del suministro eléctrico por habitante (€/ h.)	+60.000	7,9
	-60.000	12,2
Gasto corriente del mantenimiento por habitante (€/ h.)	+60.000	5,8
	-60.000	8,9

Los datos son muy representativos, en el hecho de que los municipios más pequeños, tienen un gasto económico más elevado en los distintos apartados. El coste corriente del servicio es un 56% superior en los municipios pequeños respecto a los grandes.

Figura 11 Gasto corriente del servicio de alumbrado público por habitante (€/h.) en función del tamaño del municipio. Año datos: 2023



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

Tabla 15. Distribución de instalaciones por habitante. Año datos: 2023

Indicadores	Población	Valor
Número total de lámparas por cada 1.000 habitantes.	+60.000	135,0
	-60.000	200,4

Y donde se puede visualizar que los municipios de menos de 60.000 habitantes tienen un 48% más de lámparas por cada 1000 habitantes, que los municipios de más población.

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

Tabla 16. Valores económicos referentes al presupuesto municipal. Año datos: 2021-2023

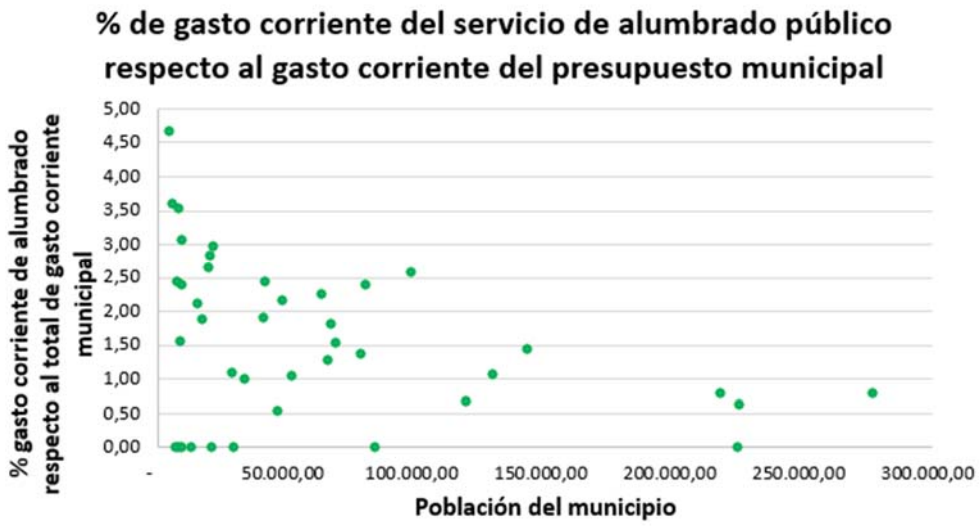
Indicadores	Año	Total
% de gasto corriente del servicio de alumbrado público respecto al gasto corriente del presupuesto municipal	2023	1,4%
	2022	1,6%
	2021	1,4%
% de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto corriente del servicio de alumbrado público	2023	56,9%
	2022	61,3%
	2021	51,9%
% de gasto del suministro de electricidad del servicio de alumbrado público respecto al gasto de electricidad municipal	2023	37,7%
	2022	35,4%
	2021	39,5%
% de inversiones en renovación de instalaciones de EP respecto al total de presupuesto de inversiones	2023	4,7%
	2022	4,4%
	2021	4,6%
Gasto en inversiones de EP por lámpara (€/lám)	2023	34,1
	2022	32,9
	2021	34,0

El gasto del suministro eléctrico del alumbrado respecto al total del ayuntamiento está en el 37,7%.

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

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

Figura 12. Porcentaje de gasto corriente del servicio de alumbrado respecto al gasto corriente total del presupuesto municipal. Año datos: 2023



Gasto en inversiones de EP por lámpara:
34,1 €/lámpara

La inversión en infraestructuras de alumbrado es de 4,7% respecto al total de las inversiones del presupuesto municipal. Este valor, implantado sobre el parque de instalaciones, supone 34,1€/lámpara. Históricamente se observa que es un valor muy inestable año tras año, lo que significa que no existe una planificación clara y no se percibe una política de renovación de instalaciones.

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

Analizando los valores por tramo de población vemos que, este 2023, los municipios grandes son los que han dedicado un % de presupuesto superior, y esto es debido a los municipios que han reformado el alumbrado en el último año, muchos eran con población superior a 60.000 habitantes. A destacar que esta dinámica era a la inversa el año anterior, por lo que se puede concluir que no obedece a un patrón fijado.

Tabla 17. Inversiones en renovación de instalaciones en función del tamaño del municipio. Año datos: 2023

Indicadores en el año 2023	Población	Valor
% de inversiones en renovación de instalaciones de EP respecto al total de presupuesto de inversiones	+60.000	4,8%
	-60.000	4,4%
Gasto anual en inversiones de EP por lámpara	+60.000	32,1
	-60.000	40,1

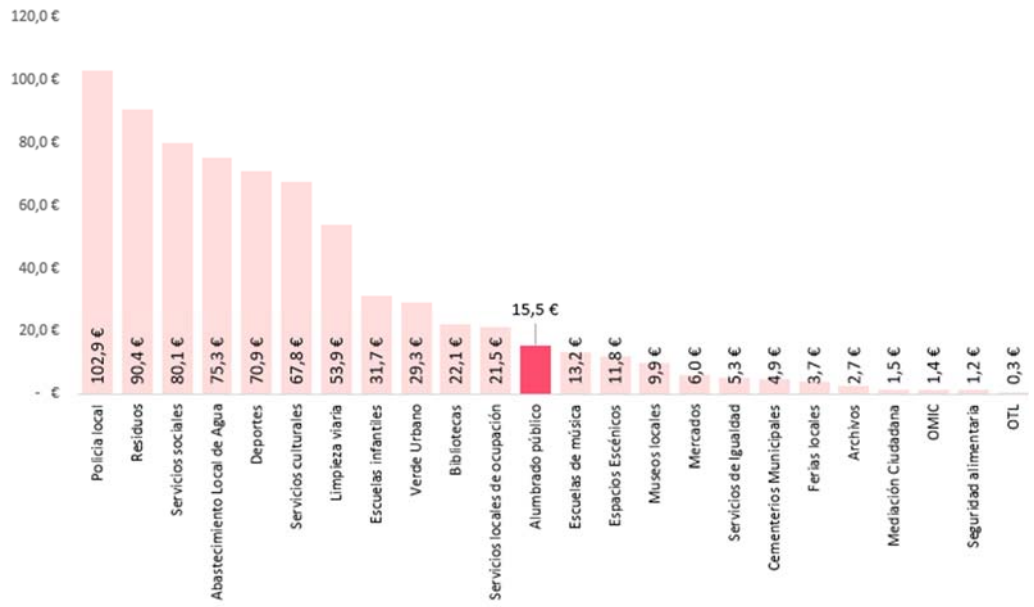
A modo de conclusiones del análisis de este vector, se puede decir que:

- Los costes corrientes por habitante están optimizados, pero son muy sensibles al tamaño del municipio. La dispersión urbanística y falta de recursos operativos para incluir nuevas tecnologías hace que los municipios considerados como pequeños, tengan un gasto energético por habitante superior al de los municipios grandes, que dificulta la inclusión de recursos económicos en otros aspectos del servicio.
- Los costes relativos por lámpara están también optimizados, y tiene influencia el tamaño del municipio, pero no con una importancia tan clara como en los costes por habitante.
- El precio de la energía tiene un valor variable en función del municipio. El precio medio es de 0,22857 €/kWh para el año 2023, superior al del año 2021, pero ligeramente inferior al de 2022, tal y como se ha comentado anteriormente.
- Los recursos económicos destinados a la actualización y renovación de instalaciones son de forma generalizada insuficientes para mantener el valor patrimonial de las instalaciones, y puede generar un envejecimiento y deterioro de las instalaciones y del servicio a medio plazo. No existe una política programada suficientemente dotada de presupuesto, como para conseguir una renovación progresiva de la infraestructura del servicio.

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

El alumbrado público se sitúa en el 12º lugar en cuanto a gasto corriente del servicio por habitante, con un coste de 15,5 €, que supone el 2,14% del gasto corriente del presupuesto corriente municipal.

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

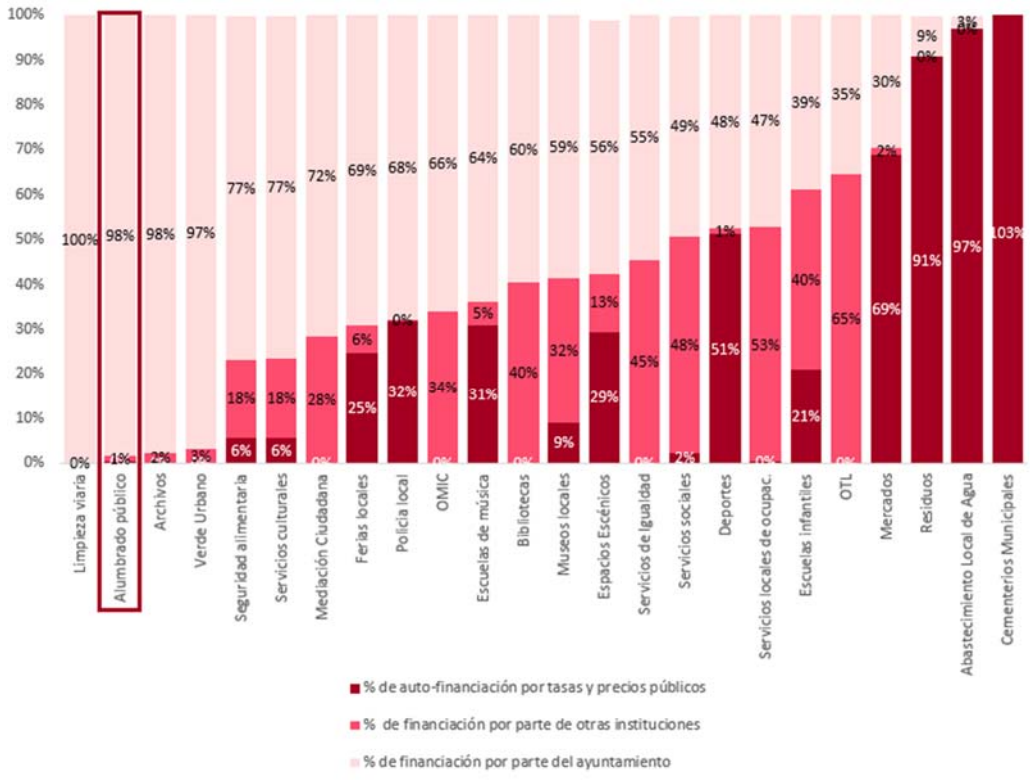


Este coste sitúa el gasto del alumbrado público en una franja moderada, por debajo de los servicios con un coste más elevado (que podría considerarse que son aquellos servicios cuyo coste se sitúa por encima de los 30 €/habitante), pero por encima de los servicios que tienen un coste más bajo (que podría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

En referencia al origen del financiamiento para afrontar a estos costes municipales, este suele ser financiado mayoritariamente por el ayuntamiento, aunque también puede darse el caso de financiación parcial por parte de otras instituciones.

Si se extrae estos dos porcentajes, y se valora exclusivamente el % de financiación exclusivamente por parte del ayuntamiento, se observa que hay servicios que el financiamiento recae exclusivamente por parte del ayuntamiento, siendo el alumbrado público uno de estos. Teniendo en cuenta el coste que supone para el municipio el financiamiento exclusivo por parte del ayuntamiento, el coste del alumbrado pasa del 12º lugar al 2o lugar en cuanto a gasto corriente del servicio por habitante.

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



1.4. Repercusiones ambientales

En el análisis de las repercusiones ambientales, se estudiará:

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

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

Tabla 18. Repercusiones medioambientales del alumbrado. Año datos: 2021-2023

Indicadores	Año	Total	*Mix* energético ($grCO_2/kWh$)
Kg de CO_2eq emitidos respecto al número total de lámparas	2023	84	260
	2022	89	273
	2021	99	259
Kg de CO2eq emitidos por habitante	2023	13	
	2022	14	
	2021	15	
% de luminarias fuera del reglamento de CL respecto al número total de luminarias	2023	10	
	2022	9	
	2021	10	
% de luz contaminante respecto al total.	2023	12	
	2022	11	
	2021	11	
Consumo eléctrico por habitante (kWh/ h.)	2023	40	
	2022	43	
	2021	46	

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

- Este 2023, el factor de conversión del mix energético ha disminuido un 5% respecto a 2022 y se ha mantenido prácticamente constante respecto al de 2021.
- Los GEI, por otra parte, han disminuido debido a las medidas de ahorro y eficiencia energética, siguiendo la tendencia de los últimos años.

Con carácter de resumen, tenemos:

13 $kgCO_2eq$
de Efecto Invernadero por habitante

9,8%
Luminarias fuera del reglamento de C.L.

11,7%
Luz contaminante respecto al total

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

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

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

Las actuales tendencias en iluminación parecen apuntar a un uso de las lámparas de luz blanca más importante. Esto puede hacer crecer el valor del 11,7% de luz contaminante, y su impacto ambiental.

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

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

40 kWh
por habitante de consumo eléctrico en alumbrado público

Este indicador presenta en el año 2023 una disminución respecto los años anteriores.

Las poblaciones de más de 60.000 habitantes tienen un consumo eléctrico del servicio de alumbrado por habitante de 34,2 kWh, muy por debajo de las poblaciones de menos de 60.000 habitantes, que tienen un consumo medio de 59,2 kWh por habitante.

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

2. Descripción del taller

En la presente edición se ha realizado el taller de mejora y de exposición y valoración de los datos en formato presencial en el Pati Manning, el pasado 17 de octubre.

El taller realizado comenzó con la presentación de los resultados obtenidos y posteriormente se llevaron a cabo 2 actividades:

En la primera actividad, **"Análisis de indicadores"**, de tipo individual, se facilitaba a cada municipio asistente una hoja con 12 indicadores. Estos indicadores eran 12 ratios que tenían sentido para el municipio, con datos históricos de 10 años (2013-2023), y en los que se comparaban las cifras de ese indicador en el municipio con la media de los municipios con más de 60 mil habitantes (si el municipio tenía una población superior a 60 mil habitantes) o con la media de los municipios con menos de 60 mil habitantes (si el municipio tenía menos de 60 mil habitantes). En la parte trasera de la hoja se encontraba la espina de un pez (diagrama de Ishikawa), donde se establecían diferentes causas (económicas, del entorno, etc.), y la asistencia técnica había seleccionado dos gráficos: un punto fuerte del municipio y un punto débil. Además, los técnicos disponían de los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) para su municipio. A partir de estos indicadores y gráficos se establecieron dos actividades. En la primera, debían determinar si les faltaba algún indicador adicional del CRI además de los 12 ya incluidos. Luego debían analizar cómo los indicadores y su evolución a lo largo del tiempo explicaban el comportamiento del alumbrado público en su municipio. Finalmente, debían redactar tres titulares que definieran el alumbrado de su municipio. La segunda actividad consistió en analizar las causas de uno de los dos indicadores seleccionados que se encontraban en el reverso de la hoja; tenían la posibilidad de analizar el punto fuerte o el débil, aunque la mayoría eligió el débil. Para realizar todo esto disponían de 1,30h. Cuando todos los municipios terminaron, se hizo una puesta en común y cada municipio explicó sus titulares y sus puntos débiles/fuertes.

En la segunda actividad, **"¿Cómo imagináis un alumbrado público en un futuro próximo, dentro de 10 o 20 años, y qué hay que cambiar de la realidad actual para llegar a ese punto?"**, de tipo grupal, el objetivo era compartir iniciativas y estrategias innovadoras relacionadas con el funcionamiento del alumbrado público, así como generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos a través de una dinámica de grupo. Se propusieron temáticas a los participantes, empezando por la aplicabilidad de los detectores de presencia en el alumbrado público o el aprovechamiento de estas instalaciones para otros usos. Luego se les preguntó "¿Cómo os afecta y cómo procedéis ante las nuevas normativas: el Decreto 192/2023 y la Directiva RoHS (2011/65/UE)?" para establecer un intercambio de opiniones y acciones en respuesta a la normativa citada. Finalmente, se dio espacio para que los municipios pudieran compartir buenas prácticas o soluciones respecto a cómo abordar ciertas situaciones del alumbrado público.

A continuación, se exponen las diferentes aportaciones, en forma de preguntas y soluciones, realizadas durante la actividad "¿Cómo imagináis un EP en un futuro próximo?":

Detectores de presencia

- En primer lugar, se compartió **la experiencia y los resultados de la aplicación de detectores de presencia** en uno de los municipios participantes, concretamente en un núcleo rural de 1200 habitantes. Se expuso que la prueba piloto comenzó hace 2 años, en zonas de baja intensidad de movimiento nocturno tanto de peatones como de vehículos: polígonos y urbanizaciones. Desde entonces se han instalado 75 puntos de luz con esta tecnología en la zona. El sistema funciona de la siguiente manera: cuando no se detecta movimiento, la luz emitida es del 10%, y aumenta al 100% cuando detecta movimiento en un

margen de tiempo de 1 segundo. Una vez sale del ámbito de actuación del sensor, la intensidad lumínica disminuye hasta llegar de nuevo al 10% en un margen de 6 segundos. Además, los sensores están conectados hasta 3 o 4 luminarias anteriores y posteriores, es decir, cuando un sensor detecta movimiento, no solo se enciende la luminaria en cuestión sino también las dos anteriores y las dos posteriores. De esta forma, se amplía la distancia iluminada. La zona donde se implementó la prueba piloto solo representaba el 15/20% del municipio, y actualmente ya está integrado en casi todo el municipio, excepto en la zona más céntrica del núcleo urbano y en la zona deportiva; en esta última zona se prevé que se implemente en noviembre. Según los resultados obtenidos:

- **A nivel de costes, estos se ven duplicados**; los detectores de presencia tienen el doble de coste (pero el ahorro es mayor a largo plazo).
- A nivel de **reducción de emisiones y energía**, se observa una reducción muy significativa. Concretamente, los ahorros energéticos muestran un 89% de consumo menos respecto a los datos previos a aplicar la medida.
- Los resultados muestran que en **zonas de urbanizaciones el sistema funciona muy bien.** En cambio, parece que es complejo implementar estos sistemas en zonas de mucho movimiento. Aunque a priori pueda parecer que al estar las luminarias apagadas en ausencia de movimiento da la sensación de estar deshabitado y/o de inseguridad, el hecho de que la intensidad lumínica aumente significativamente al detectar movimiento actúa como elemento disuasorio en caso de acciones vandálicas. Es decir, **a nivel de seguridad, la sensación de seguridad frente a robos por parte de los ciudadanos es buena, porque este sistema precisamente alerta sobre posibles intrusos**.
- **Una problemática importante son los coches y la respuesta de los sensores al paso de estos**. El detector de presencia funciona en un radio de 10 m alrededor de la luminaria y a más de 50 km/h, el detector responde con retraso, ya que el coche pasa antes de que se encienda la luz. Esto hace que el paso de los vehículos encienda las luminarias, pero estas no estén encendidas en el momento exacto en que el vehículo cruza la vía si su velocidad es igual o superior a 50 km/h.

- En otro municipio hubo 2 casos de luminarias con detector de presencia y se implementará un 3r caso en breve. El primero de estos sensores está ubicado al final de la playa, en el último chiringuito, y funciona con electricidad fotovoltaica. Este es un caso de éxito, ya que es una zona poco transitada y no habitada. El segundo se ubicó cerca de un parque; a diferencia del primero, el hecho de que este sensor de presencia estuviera ubicado en una zona tan transitada y habitada hizo que los vecinos se quejaran debido a la aleatoriedad y caótico funcionamiento del encendido de las luminarias. Finalmente se retiró. El 3r detector se quiere instalar en una zona peatonal.

Temperatura de color de la luz

- Vinculando el tema de los detectores de presencia con la **temperatura de color de la luz**, en otro municipio tienen zonas del Área Metropolitana con luminarias que también presentan detectores de presencia, pero con un funcionamiento diferente. En estas luminarias el nivel lumínico es el mismo, **lo que cambia en respuesta al detector de presencia es la temperatura de color: cuando no se detecta movimiento, el color es ámbar (1800 K), y al detectar movimiento, cambia a una luz más blanca**. Todo esto se controla desde una aplicación. Se destaca que es un proyecto de innovación y que su gestión pertenece al Área Metropolitana, por lo que, además de la acción en sí, no se dispone de información sobre

consumos o ahorros que haya supuesto la acción. No obstante, se considera que habrá habido un menor consumo porque se trabaja a una menor intensidad.

- En otro municipio se han puesto **diferentes temperaturas de color**. En los pasos de peatones se han instalado detectores de presencia con cambios de intensidad, elevando de 2700 K a 3000 K. En la zona del núcleo urbano, se ha decidido instalar luminarias con una temperatura de color de 2700K, una luz confortable para la vida nocturna y las demás actividades. En las zonas E1, en cambio, se ha decidido instalar una temperatura de color de 1800K, menos intrusiva. Estas zonas incluyen las orillas del Congost, afluente del Besós; en estas zonas se mantienen los 1800K.
- La experiencia de otro municipio es que, aprovechando que han solicitado una subvención para renovar todo el alumbrado público, están planteando qué temperatura de color quieren instalar en el municipio. Se han planteado tres opciones: 2800 K, 2200 K y 1800 K, y el objetivo es que, mediante la participación ciudadana, se escoja la temperatura de color. El problema que tienen es que a una parte del núcleo les corresponde zona E1 y, aprovechando que se debe realizar el cambio, el objetivo es que también se encuadre de forma global en una temperatura de color, y lo ideal es que sea común en todo el municipio. Ellos quieren ponerlas ámbar **(1800K) con el objetivo de conseguir un beneficio ambiental, económico y turístico, potenciando el "cielo oscuro"**. De momento las han instalado en una zona y en algún tiempo harán una encuesta al pueblo para ver si lo aceptan positivamente. Esto es debido a que socialmente la luz ámbar se ve peor a ojos de los ciudadanos, mientras que la luz blanca es mejor vista por los vecinos, pero más perjudicial para los seres vivos. El municipio, por tanto, intenta hacer esta transición incorporando la consulta pública para intentar concienciar a la población de que la luz ámbar es la mejor alternativa. Además, y según comenta el municipio, con las pruebas realizadas no se observa una variación significativa porque el ojo se acostumbra. No obstante, desde otros municipios se indica que la forma más real de visualizar el cambio que supone una tipología u otra, lo ideal es coger un tramo de calle con una temperatura de color hasta una esquina, y la calle perpendicular hacer la otra temperatura de color, así no se influencian. Y de esta manera sí que se percibe la diferencia para poder valorar la afectación lumínica.

Aprovechamiento de la energía fotovoltaica

- Algún municipio menciona que ha instalado **faroles solares fotovoltaicos en algunas luminarias, haciendo que sean autosuficientes**; sobre todo funcionan bien en luminarias que no tienen un uso muy intensivo, como el ejemplo que exponían sobre la luminaria con detector de presencia instalada en un punto poco transitado.
- Otros municipios también explican experiencias sobre instalaciones fotovoltaicas en el alumbrado público. Hay ciertas aplicaciones que comparten la mayoría: la aplicación de faroles solares fotovoltaicos en algunos semáforos y otras señalizaciones. Esto permite desconectar los semáforos del sistema del alumbrado público.
- Un municipio expone que actualmente tienen **una extensión significativa de placas fotovoltaicas y cómo integrar su producción en un uso para el alumbrado público**. De hecho, la realidad es que en equipamientos municipales donde su ocupación es parcial durante ciertas horas, ciertos días de la semana, o ciertas épocas del año (colegios, otros equipamientos municipales, etc.), hay una cantidad de energía eléctrica generada por la fotovoltaica que no se aprovecha de forma directa. Plantean aprovechar esta energía para derivarla al uso del alumbrado público a través de formar parte de los acuerdos de reparto en autoconsumos compartidos, con tipos "batería o hucha virtual".

Aprovechamiento del alumbrado público para otros usos

- Un municipio cita **el aprovechamiento de la infraestructura del alumbrado para añadir otros servicios, como, por ejemplo, cargadores de vehículos eléctricos**. El motivo es que es una infraestructura municipal, que, aunque su principal función debe ser el alumbrado, está inoperativa en horarios diurnos y permite integrar estas otras tecnologías para aprovechar espacios donde la infraestructura no tiene utilidad. Es un tema que genera bastante debate entre los municipios, ya que en la normativa no queda específicamente contemplado (al ser elementos relativamente nuevos, es hasta cierto punto normal que no esté contemplada por unas normativas elaboradas hace unos años atrás).
- Se menciona entre los municipios participantes la **posibilidad de vincular ciertos ítems a los cuadros eléctricos municipales**. Por ejemplo, se pueden conectar puntos de recarga de coches eléctricos, eso sí, pocos y lentos. Estos puntos van con telegestión y por tanto están gestionados a distancia. También se pueden implementar sistemas fotovoltaicos conectados a la red, mejorando así el aprovechamiento del cuadro y mejorando el impacto ambiental del servicio, como se ha mencionado anteriormente.
- Respecto a esta idea, comentan que **hay que tener cuidado y separar contadores y servicios** (a nivel de inspección y a nivel procedimental), ya que, de lo contrario, no es viable establecer indicadores a partir de consumos que no diferencian consumos de luminarias y otros usos.
- Hay municipios que son partidarios de no cargar el espacio público con infraestructura que no tiene una utilidad real, ya que hay mucha tendencia a conectar diversos ítems al sistema del alumbrado público (cámaras, semáforos, etc.). Ante el problema de las cámaras conectadas al sistema del alumbrado (y cómo mantener estas cámaras sin que estén conectadas al sistema del alumbrado público), un municipio explica cómo han solucionado esto. Lo que han hecho es implementar baterías en las cámaras (por ejemplo, para llevar un control de los coches que acceden a las zonas de bajas emisiones). Estas baterías hacen que las cámaras aguanten todo el día y durante la noche (que no están en funcionamiento), las baterías se cargan. Así evitan conectar las cámaras al sistema del alumbrado, pero siguen disponiendo de ellas. A pesar de esto, el uso de estas baterías supone una inversión y otros aspectos como la gestión de estas baterías al final de su vida útil.
- En general, se ha podido observar que hay divergencia de opiniones.
  - **Hay municipios que muestran su predisposición para integrarlo**, por diferentes argumentos: por una parte, el caso que ya se ha citado donde, ya que la infraestructura está montada, se puede aprovechar para integrar otros servicios, pero siempre regulado y autorizado por la parte del alumbrado público.
  - **En otros casos, se comenta la experiencia de integración de nuevos servicios fuera del paraguas del control municipal, dando como resultado un caos de líneas tiradas**. El hecho de que, de alguna manera, se puedan vehicular los nuevos servicios a partir de las infraestructuras del alumbrado público, permite tutelar que todas las ampliaciones se hagan bajo un control determinado.
  - **Otros municipios comentan que, dando por hecho que sea posible, sí que hace falta una independencia propia de la nueva infraestructura creada**: línea propia, mandos propios, etc., para que, aunque se le dé servicio, no interfiera en el funcionamiento habitual del servicio de alumbrado público.
- Se comenta que, **históricamente, los cuadros del alumbrado público ya han incorporado otros servicios, como, por ejemplo, alumbrado de Navidad, semáforos o bombas de riego, por lo que no sería un aspecto muy diferente, sino que serían servicios distintos**. En relación con este último punto, municipios los cuales no son tan partidarios de

estas integraciones muestran su argumentación desde el punto de vista de que siempre se ha pretendido que la infraestructura de alumbrado público fuera precisamente eso, infraestructura para el alumbrado público y nada más. Y se ha intentado desvincular estos otros servicios del alumbrado público. Si ahora se permite integrar nuevos servicios, lo que acabará resultando es una **gran dificultad de gestionar la infraestructura del alumbrado público como tal porque estará sobredimensionada** para incluir todos estos otros servicios. **Es un tema complejo porque es relativamente nuevo, no hay una normativa que de forma explícita indique el camino**, y esto hace que, al final, haya un componente subjetivo importante que obedezca a las necesidades/realidades de cada municipio, así como también incluso a la presión interna para dar salida a requerimientos municipales que propiamente no serían del alumbrado público.

Efectos de los cambios normativos derivados del Decreto 192/2023 y la Directiva RoHS (2011/65/UE)

- Se comentan brevemente los efectos derivados del Decreto 192/2023. Uno de los cambios más importantes que impone este Decreto es la obligatoriedad de instalar un electrodo de toma de tierra en todas las instalaciones de alumbrado exterior. Esto garantiza su equipotencial y la seguridad de las instalaciones, reduciendo los riesgos eléctricos. Los municipios comentan que los vecinos no quieren nuevos puntos de luz en las fachadas de las nuevas edificaciones. Un municipio comenta que tiene un tercio del inventario de luminarias en fachadas, por lo que es complicado y tendrán que empezar a trabajar en la implementación de estos electrodos de toma de tierra.
- También se habla brevemente de la Directiva RoHS (2011/65/UE), que regula el uso de ciertas sustancias peligrosas en equipos eléctricos y electrónicos, incluyendo el alumbrado público. En este contexto, la directiva prohíbe el uso de seis sustancias peligrosas (como el plomo, mercurio, cadmio y cromo hexavalente) en luminarias y otros equipos de alumbrado, con el objetivo de reducir los riesgos ambientales y para la salud humana derivados de la gestión de residuos electrónicos. Los municipios comentan, como ya se puede ver al analizar los resultados del Círculo obtenidos en 2023 y años anteriores, que **están reduciendo progresivamente las luminarias de vapor de sodio y otros contaminantes. Por otro lado, también están potenciando el alumbrado tipo LED**, cada vez más utilizado, debido a que no contiene ninguna de las sustancias restringidas y es más eficiente energéticamente.
- También se menciona otras situaciones legales: se explica un caso en el que han rechazado solicitudes de ampliación de potencia por diversas circunstancias, como, por ejemplo, tener instalaciones con más de 20 años de vida útil.

Dificultades en la gestión del día a día del Servicio de Alumbrado Público

- **Como cierre de la jornada, se tratan otros aspectos distintos a la temática principal de la jornada,** pero que forman parte de la gestión del día a día del alumbrado.
- Se habla de la problemática del arbolado, que es un aspecto que habitualmente siempre está presente, y que permite ver la necesidad de que las infraestructuras o los diferentes actores que intervienen en la gestión municipal deben contar con una **coordinación global donde no prevalezca una tipología sobre otra, sino que lo ideal es que los proyectos se trabajen y se ejecuten de forma conjunta para garantizar la eficiencia global**.
- Otro tema que se trató principalmente en este punto fue la **gestión de las incidencias del alumbrado público notificadas por los ciudadanos**. Esto surge a raíz de que se explicara un caso en el que la empresa que gestionaba la notificación de incidencias del alumbrado

público por parte de la población ha cancelado el contrato y el municipio busca alternativas.

- Se expone el caso de un municipio que hace uso de un servicio llamado ***Línea verde***, a través del cual registran todas las incidencias notificadas por los ciudadanos y las filtran para poder disponer de incidencias únicas (eliminando las duplicadas).
- Otros municipios disponen de ***Rosmiman***, una aplicación que funciona enviando sistemas de aviso a técnicos encargados cuando un ciudadano reporta una incidencia relacionada con el alumbrado público, de manera que les llega el aviso al momento. La contra es que debe haber un informático dedicado exclusivamente a esto: haciendo triaje, eliminando incidencias duplicadas, etc.
- Otros municipios gestionan este tema **mediante un teléfono público**. Es decir, disponen de un sistema de llamadas en el que la gente llama, se registra la incidencia y es el departamento administrativo quien envía la orden de trabajo.
- Se cita un programa que se llama **Boreal** y que involucra a los diferentes contratos (del alumbrado y otros servicios municipales) para que los contratistas puedan desarrollar este programa y gestionar las incidencias asociadas a esos servicios. Esta solución se plantea como adecuada para municipios de tamaño pequeño.

- En este caso, se observa que no hay una respuesta concreta y que en buena medida depende de las necesidades del municipio. Así, por ejemplo, los municipios que se podrían denominar "grandes" indican que hay programas muy especializados en estos aspectos, pero que tienen una logística compleja, una necesidad de trabajo grande, y que suelen incluir varios parámetros más allá del alumbrado, lo que a menudo implica la necesidad de personal específico dedicado solo a tratar estos elementos. En otros casos, de municipios que se podrían denominar "pequeños", se citan casos en los que tienen una aplicación propia, con la que los nuevos licitadores del servicio deben trabajar, y que en los pliegos se detalla incluir una partida para el desarrollo del sistema, de manera que siempre esté actualizado y permita integrar nuevas funciones determinadas por la entrada de un nuevo proveedor. Otros municipios hacen uso de programas más específicos. Como conclusión, se destaca que debe ser la necesidad de cada municipio lo que determine el tipo de programa más adecuado.
- Se plantea a los municipios la cuestión de cómo asegurar que en el encendido del alumbrado mediante reloj astronómico no haya días concretos en los que se dé el caso de una tormenta con cielo nublado, cerca de la hora del ocaso, que provoque la perspectiva o sensación por parte de la ciudadanía de que está oscuro y no está el alumbrado público encendido. Algunos municipios plantean como posibles soluciones la instalación de **fotocélulas en luminarias como mecanismo de automatización del encendido y apagado del alumbrado, o el encendido global de todo el alumbrado a través de un sistema de telegestión**, sin tener que hacerlo cuadro por cuadro. Los principales problemas que se mencionan con las fotocélulas a la hora del encendido del alumbrado son las podas (ya que hacen que las luminarias se activen antes de hora) y la suciedad (si están muy sucias no se encienden adecuadamente).
- También se menciona la posibilidad de ajustar las horas de activación del alumbrado con luminarias convencionales: encender el alumbrado un poco más tarde y apagarlo un poco antes para ahorrar una fracción de la electricidad consumida. Lo que también comentan algunos municipios es que este ajuste no es aplicable con luminarias LED debido a que el ahorro no es significativo.

3. Resumen de los datos más relevantes

A continuación, se enumeran las conclusiones más importantes. En gran medida, suponen una continuidad en tendencia y forma, respecto al año anterior:

Respecto a la muestra de análisis:

- Han participado 40 entidades locales: 39 municipios (de los cuales hay 2 municipios de fuera de la provincia de Barcelona, Lleida i Figueres) y 1 consejo comarcal (Consejo Comarcal de Osona). La suma de la población de estos municipios, excluyendo Lleida i Figueres, representan el 68% de la población total de municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona (sin contar Barcelona ciudad).

Respecto a los parámetros de calidad de servicio de las instalaciones:

- Las lámparas instaladas con luz blanca son suficientes para dar servicio lumínico de calidad a las zonas más importantes. Corresponden a un 54,15% de la totalidad de lúmenes instalados, en rápido aumento respecto a los años anteriores.
- Los niveles lumínicos resultantes se consideran entre reducidos y medios (de 9,6 lux de media). Unos valores que, si efectivamente son los que se planifican por proyectos luminotécnicos, tienen un elevado potencial de ahorro energético.
- Existe una tendencia a la baja de las instalaciones que no han pasado de forma favorable la inspección de seguridad eléctrica. El valor se mantiene muy similar en el último año, situado en 42,9%.

Respecto a la tipología y antigüedad de la tecnología utilizada:

- La mayoría de las lámparas son del tipo LED, con un 55,7% del total, y de estas, el 44% son de la tipología LED T<3500K. Hay una tendencia al incremento de luminarias LED T<3500K, mientras que la representatividad de las LED T>3500K ha aumentado poco más de un 1% en 5 años (2019-2023). Las lámparas de VSAP, que era la tecnología predominante hasta hace muy pocos años, se encuentran en un segundo plano, con un 31,9%. La eficacia instalada ha aumentado y es de 100 lm/W, aunque cuando se cambie todo a LED, se podría alcanzar valores superiores a 100 lm/W.
- En referencia a los sistemas de regulación, por segundo año consecutivo una tecnología concreta muestra un porcentaje superior al sistema sin regulación: la tecnología con sistema de regulación de flujo mediante equipo autónomo programable es presente en un 35,3%, mientras que sin regulación pasa a 26,4%. En cuanto a la potencia telegestionada, se sitúa ligeramente por encima de la mitad, con un 57,3%.
- El análisis de la antigüedad de las instalaciones nos muestra unas instalaciones de antigüedad por encima de la mitad de su vida útil (8,7 años las luminarias y 17,5 años las instalaciones), que puede representar un problema a largo plazo si no se destinan recursos a reformar el parque de instalaciones antiguas. Los resultados son similares a los de la edición anterior, y será muy interesante observar sus tendencias a largo plazo.

Respecto a los valores energéticos:

- Existe una optimización en los factores de potencia y eficacia de las lámparas. Con valores de 74 Winst/lámpara, valor que supone una reducción del 6% respecto al año pasado.

Respecto a las repercusiones ambientales:

- Continúa un ligero pero continuado descenso en los Gases de Efecto Invernadero hasta los 13 kg CO_2eq/hab, valores inferiores a los del pasado año, aunque el mix energético español ha aumentado un 5%.
- El valor de referencia de la contaminación lumínica continúa con una tendencia a la baja: un 9,8% de luminarias altamente contaminantes en 2023 (un descenso continuado en los últimos años, aunque este año ha vuelto a aumentar ligeramente) y un 11,7% de luz contaminante. Aún queda mucho camino por recorrer para lograr la eliminación de todas las luminarias contaminantes de los sistemas municipales.

Respecto al servicio de mantenimiento:

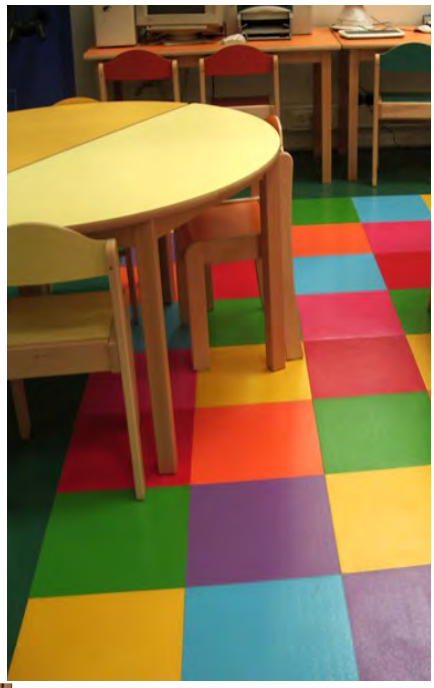
- Los indicadores de averías resueltas en menos de 24 horas (65%) y averías (90 averías por cada mil lámparas), con posibilidad de mejora.
- El servicio de mantenimiento se continúa gestionando de forma mayoritariamente externa.
- Los trabajadores tienen la carga de trabajo menor de los últimos años, con 1.147 lámparas por trabajador y 90 averías por cada 1000 lámparas.

Respecto a los valores económicos del servicio:

- Los costes corrientes son sensibles a la medida del municipio. La dispersión del coste y la falta de recursos operativos para incluir nuevas tecnologías hace que los municipios pequeños con población inferior a 60.000 habitantes tengan un gasto energético por habitante un 56% superior al de los municipios grandes, que dificulta la inclusión de recursos económicos en otros aspectos del servicio. Este aspecto se debe a diferentes factores, pero sobre todo a aspectos estructurales. Municipios con baja densidad de población, tienen una relación de puntos de luz por habitantes más alta, así que un menor número de habitantes deben mantener un mayor número de instalaciones.
- El precio de la energía medio en 2023 es de 0,22857€/kWh, un 46% superior al año 2021 y un 2% inferior al precio medio de 2022, el año anterior. El fuerte aumento sufrido en 2022, debido a factores macroeconómicos y geopolíticos, ha repercutido también durante 2023, aunque se aprecia una ligera disminución.
- Los recursos económicos destinados a la actualización y renovación de instalaciones se han incrementado respecto al año anterior (34,1 €/lámpara) con el objetivo de mantener el valor patrimonial de las instalaciones, y con el fin de reducir el envejecimiento y deterioro de las instalaciones y del servicio a medio plazo.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ESCUELAS INFANTILES 2023





Informe de los indicadores de escuelas infantiles 2023

1. Introducción

2. El CCI de escuelas infantiles en cifras

3. Los indicadores del círculo de escuelas infantiles

4. El contexto de análisis

5. Los resultados del año 2023

6. Resumen de los indicadores

7. Conclusiones

8. Talleres de mejora

1. Introducción

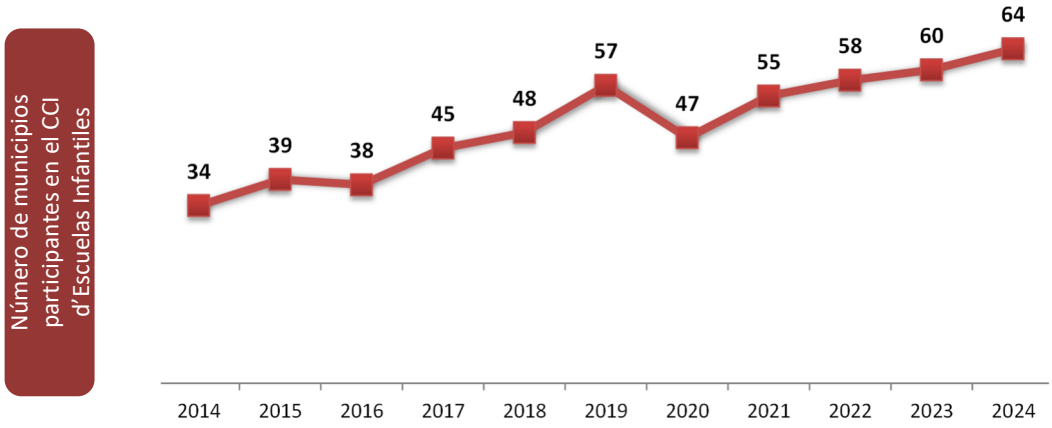
El presente informe hace referencia a la 19ª edición del Círculo de comparación intermunicipal de Escuelas Infantiles Municipales, correspondiente al curso 2022-2023. Un factor que tuvo una incidencia capital en el servicio en este curso fue el nuevo sistema de financiación de I2. La gratuidad del servicio para las familias ha influido en algunos indicadores clave y muestra resultados a tener en cuenta dentro de las políticas aplicadas a las escuelas infantiles. Este servicio tiene que velar por garantizar la accesibilidad para todo el mundo. Además del cambio en la financiación, las escuelas infantiles también se enfrentan a otros factores externos: demográficos, culturales y económicos, que también tienen incidencia directa en la demanda del servicio y su gestión.

El nuevo marco de financiación aprobado en abril de 2022 es un cambio importante en el servicio y los datos de este curso todavía no recogen todos los efectos que ha generado la medida. El primer efecto es que en el primer año de aplicación de esta medida se ha producido un gran aumento de la demanda en I2. Otra consecuencia de este hecho es el incremento de la proporción de niños escolarizados en las escuelas infantiles municipales respecto al total de niños escolarizados.

Así, las escuelas infantiles se consolidan como un servicio público que garantiza la accesibilidad con una oferta de servicios diversa dirigida a los niños y a las familias. El servicio destaca por su alta calidad, gracias a la profesionalidad de sus equipos, que queda demostrada por la elevada satisfacción a través de la valoración por parte de las familias usuarias. Otro aspecto clave para garantizar la accesibilidad al servicio es el incremento de municipios que aplican políticas de tarificación social. A todo esto, se suma la calidad de los servicios complementarios, que favorecen la conciliación familiar, y el compromiso de los responsables locales y profesionales del servicio, que asegura una atención adecuada a los niños con necesidades educativas sociales y especiales.

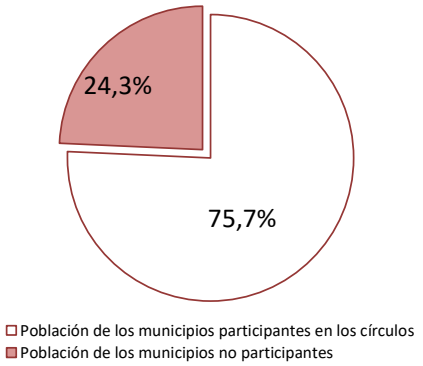
Seguidamente, se presenta el informe de conclusiones para la presente edición con los indicadores obtenidos de los 64 municipios participantes de este año, teniendo en cuenta que también han participado 4 municipios de fuera de la provincia de Barcelona.

2. El CCI de escuelas infantiles en cifras



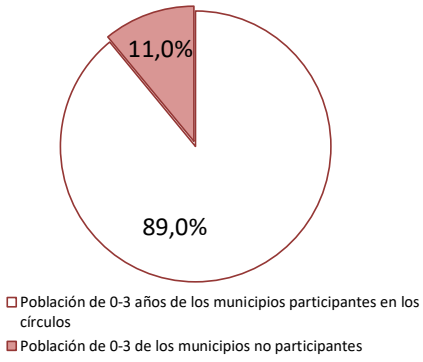
El número de participantes ha aumentado año tras año desde 2021, y llega en la edición de este año a la cifra máxima de 64 municipios que han formado parte de los Círculos de comparación intermunicipal de Escuelas Infantiles.

% población de municipios + 10 mil habitantes de la provincia de Barcelona participantes (excluida Barcelona ciudad)



La figura anterior muestra que solo un 24,3% de la población de municipios que tienen más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona no participan en la 19ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas Infantiles. Así pues, el porcentaje de participación es muy elevado (75,7%), y crece con el paso de los años.

% población de 0 a 3 años de municipios + 10 mil habitantes de la provincia de Barcelona participantes (excluida Barcelona ciudad)



Municipios de menos de 40.000 habitantes

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		

Municipios de más de 40.000 habitantes

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

Los municipios marcados en color rojo son aquellos que se han incorporado al Círculo esta edición (9) o bien se han reincorporado después de no haber participado en la edición anterior. A su vez, hay que destacar la participación de municipios de fuera de la provincia de Barcelona, como en la anterior edición: Tarragona, Girona, Reus y Olot.

3. Los indicadores del círculo de escuelas infantiles

A continuación, se presentan las diferentes dimensiones en que se organizan los indicadores que forman el Círculo de Escuelas Infantiles. Para esta nueva edición, se han mantenido los mismos indicadores que en la anterior. El CRI (Cuadro resumen de indicadores) contiene un total de 77 indicadores, clasificados en las siguientes 5 dimensiones:

DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO	Dimensión que mide el impacto de las EI en el municipio y/o territorio donde se presta el servicio y su relación con el entorno.	**12 indicadores**
DIMENSIÓN USUARIO CLIENTE	Dimensión que mide el servicio que ofrece la EI desde la vertiente del usuario y el grado de satisfacción.	**15 indicadores**
DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS /RRHH	Dimesnión que mide el tipo de organización y gestión, así como los recursos humanos.	**20 indicadores**
DIMENSIÓN ECONOMÍA	Dimensión que mide la gestión económica del Servicio.	**18 indicadores**
DATOS ENTORNO	Indicadores que aportan información sobre el contexto y ayudan a interpretar los resultados del Cuadro resumen de indicadores.	**12 indicadores**

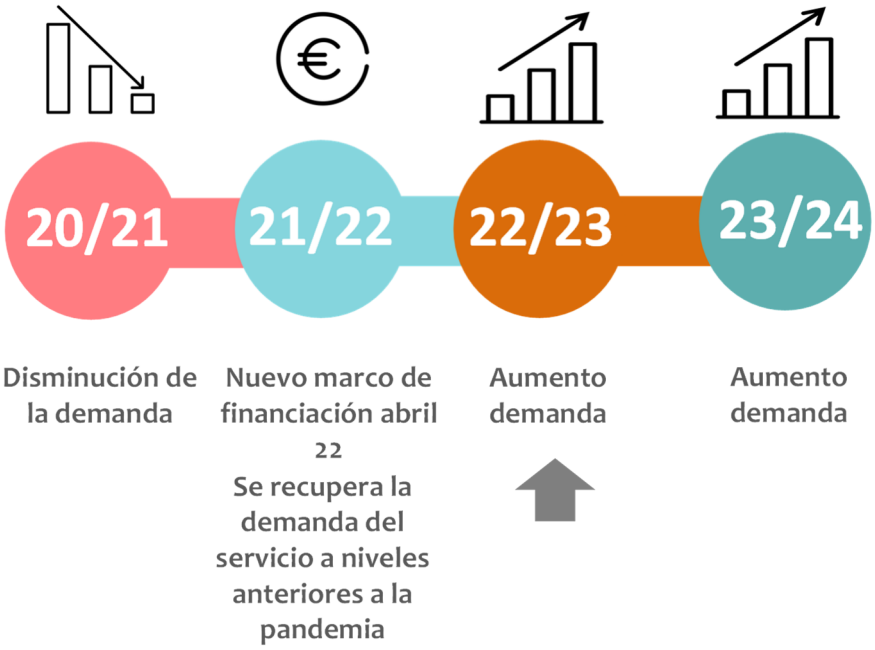
A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el Círculo de Escuelas Infantiles para la edición de 2024, en que se analizan los datos del curso 2022-2023. Estos se han organizado en 4 bloques temáticos que permiten realizar un análisis de los datos desde diferentes puntos de vista, de forma que se obtiene una visión global de la situación del servicio de escuelas infantiles municipales.

4. El contexto de análisis

En primer lugar, se ha analizado el contexto actual y el de los últimos años en el cual se enmarcan los resultados de la presente edición, con la gratuidad de I2 como uno de los elementos clave para el análisis del servicio de las escuelas infantiles. Así pues, hay que tener en cuenta que el curso analizado (2022-2023) es el primero en que se puede observar si este cambio ha tenido efecto en los indicadores.

A continuación, se muestra la evolución del contexto con los elementos más relevantes de cada curso:

Figura 1. Hechos relevantes curso 20/21 hasta al 23/24



Curso 20/21: la disminución de la natalidad y los efectos de la COVID-19 hicieron que la demanda de las escuelas disminuyera, hecho que provocó un aumento de las plazas vacantes en las escuelas.

Curso 21/22: en este curso se observa una recuperación de los datos de ocupación de plazas después de dejar atrás los efectos de la pandemia. A pesar del descenso de la natalidad, la disminución del paro permite mantener la ocupación.

Curso 22/23: a raíz de la aprobación del nuevo marco de financiación de las escuelas infantiles en abril de 2022 que hace gratuito para las familias el curso I2, se produce un aumento de las solicitudes de acceso a las escuelas.

Curso 23/24: continúa un aumento sostenido de la demanda, con la gratuidad de la I2 como factor clave.

5. Los resultados del curso 2022/2023

5.1. El entorno



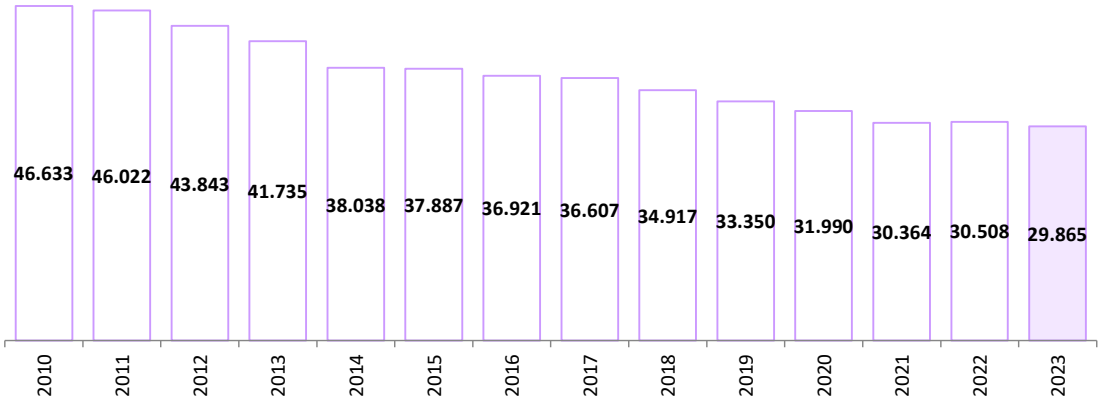
Este primer bloque muestra los factores clave del contexto de análisis, entre los cuales destaca la situación demográfica, así como los factores sociales y económicos y cómo inciden en la evolución del servicio de las escuelas infantiles.

5.1.1. El factor clave: la demografía

Continúa la disminución del número de nacimientos

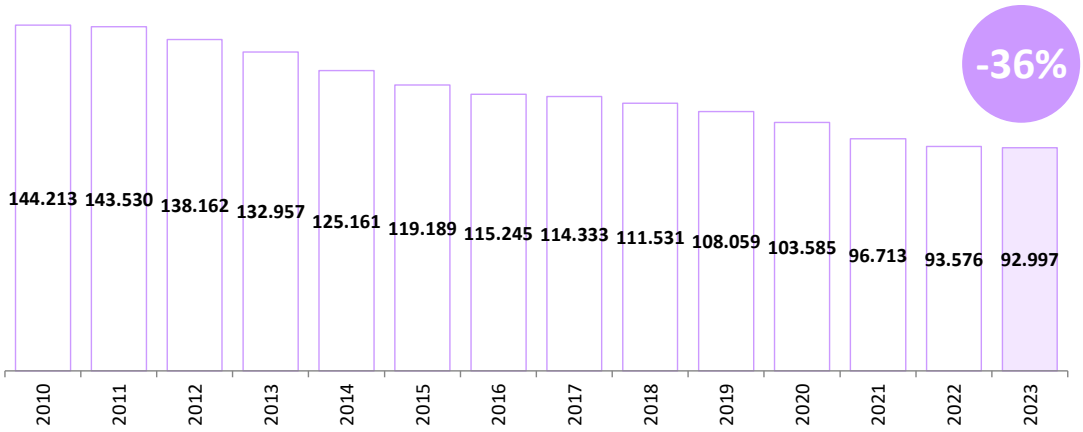
Son diversos los factores que influyen en la demanda del servicio de escuela infantil municipal, pero el que tiene un efecto más inmediato es la demografía. Otros factores que también tienen influencia son el contexto económico y el fin de la pandemia de la COVID-19. Si se analiza en primer lugar el número de nacimientos, desde 2010 hasta ahora ha habido una constante disminución de nacimientos y de población 0-3, de un 36%. Concretamente, el 2023 la natalidad volvió a bajar después del leve aumento experimentado en el 2022.

Figura 2. Evolución población de 0 años en la provincia de Barcelona, excluyendo BCN ciudad (2010-2023)[1]



La figura que se observa a continuación muestra como desde el 2010 hasta la actualidad la población de 0 a 3 años no ha dejado de disminuir (36%). Este descenso constante continúa siendo el problema principal para la demanda del servicio de escuelas infantiles, dado que este es su público objetivo. Estas cifras suponen que, si antes había 3 niños de entre 0 y 3 años, ahora solo hay 2.

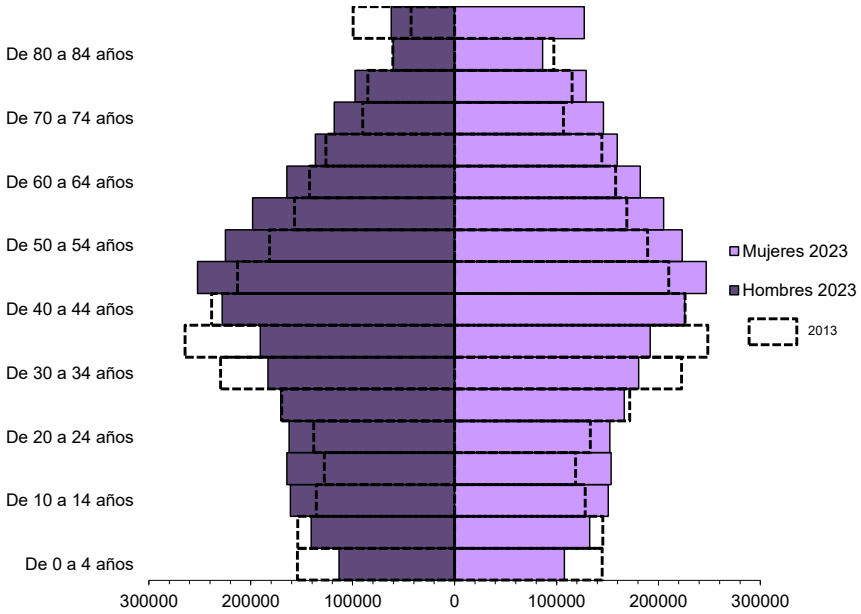
Figura 3. Evolución población 0-3 años en la provincia de Barcelona, excluyendo BCN ciudad (2010-2023)



La pirámide de población muestra la situación demográfica actual. El grupo de población más abundante es el que comprende las edades de los 45 a los 49 años, este hecho influye de manera determinante en el número de nacimientos dado que el envejecimiento de la población lleva asociado tasas de natalidad más bajas. Por otro lado, la base estrecha de la pirámide muestra las cifras y tendencias comentadas en la página anterior.

1 A partir del año 2021 se han usado los datos del Censo de población.

Figura 4. Pirámide de población de la provincia de Barcelona (2013-2023)



5.1.2. La medida: la gratuidad de I2

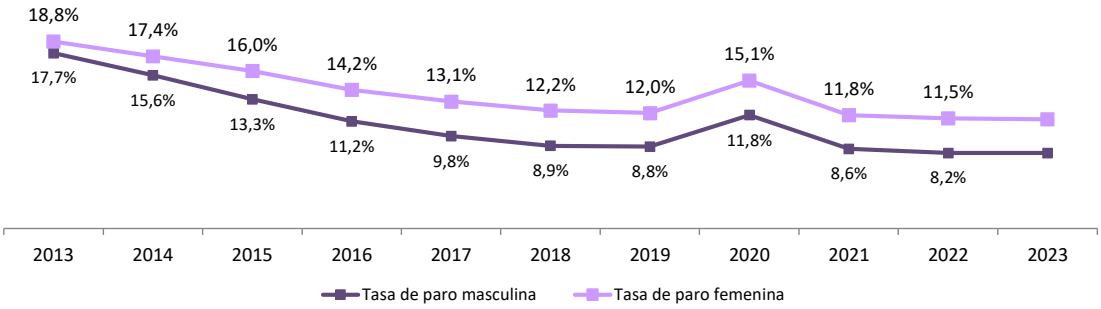
En el curso analizado se pueden identificar los primeros efectos de la gratuidad de I2 sobre el servicio de las escuelas infantiles municipales. Recordamos que la Generalitat de Catalunya aprobó esta medida en abril de 2022 con el objetivo de garantizar el acceso a las escuelas infantiles. Este nuevo marco de financiación ha aumentado la demanda en las escuelas hasta casi lograr la plena ocupación de las plazas de escuelas infantiles municipales. En este punto, conviene recordar también que la gratuidad de I2 se limita a la escolaridad, y no cubre los servicios complementarios (por ejemplo, el servicio comedor), por lo tanto, las familias que precisan estos servicios continúan asumiendo una parte del coste.

5.1.3. El elemento favorable: la evolución económica

La tasa de paro presenta una tendencia a la baja desde 2014, sin tener en cuenta la excepción del año 2020 cuando se produjo la pandemia, y se mantiene en niveles históricamente bajos.

En este sentido, hay que enfatizar la importante función de conciliación familiar que tienen las escuelas infantiles, poniendo en contexto que su servicio aparte de desarrollar su función educativa y pedagógica también permite que muchos núcleos familiares puedan conciliar el trabajo con la educación de sus hijos e hijas.

Figura 5. Evolución de la tasa de paro según género (2013-2023)[2]



Es importante tener en cuenta que las escuelas infantiles municipales son un servicio de copago. Por este motivo, la situación económica de las familias afecta directamente a la demanda del servicio. Así pues, se puede afirmar que la disminución de la tasa de paro aumenta las necesidades de conciliación, y del mismo modo, incrementa la capacidad económica de las familias para afrontar el pago del servicio.

2 Información estadística local: Hermes, Diputación de Barcelona. Datos provincia de Barcelona.

5.2. Encargo político

Los resultados de 2023



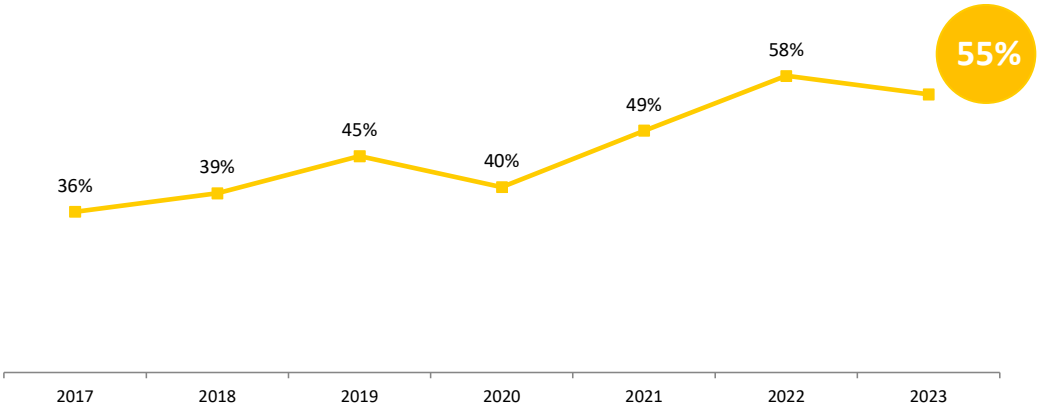
El servicio de escuela infantil municipal es clave en la etapa de desarrollo de los niños. Trabaja para ofrecer un servicio que dé respuesta a las necesidades educativas individuales de los niños y de las familias, desde su valor educativo, favoreciendo la conciliación familiar y acompañamiento a la crianza durante esta etapa educativa.

5.2.1. El impacto

Una vez examinados los diferentes factores que afectan a la demanda, se analiza el efecto que tienen en el impacto del servicio. En primer lugar, hay que destacar la apuesta generalizada que se ha hecho desde el ámbito municipal por ofrecer un servicio de escuelas infantiles más accesible para todos. Entre otras medidas, esto ha sido posible gracias al aumento de municipios que aplican tarificación social. Actualmente, más de la mitad de los municipios participantes en el Círculo la aplican. La tarificación social consiste en el establecimiento de cuotas diferentes en función de la capacidad económica de cada familia. La generalización de este sistema tarifario junto con la gratuidad de I2 han fomentado el acceso de más familias y niños al servicio.

En los últimos 5 años ha aumentado significativamente el % de municipios que aplican tarificación social

Figura 6. Evolución municipios que aplican políticas de tarificación social

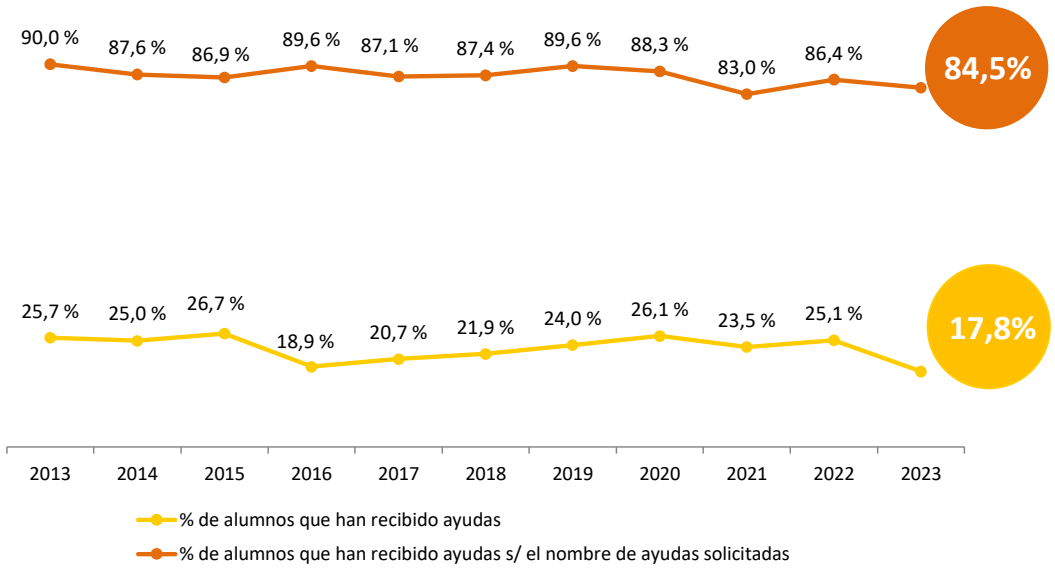


Otra política para facilitar el acceso al servicio son las ayudas y bonificaciones, que reducen totalmente o parcialmente el precio que tienen que satisfacer las familias en función de su situación económica y social.



Como muestra la siguiente figura, se ha experimentado una bajada de las familias que han recibido ayudas, que han pasado del 25,1% de la edición anterior al 17,8% de este año. Esto tiene relación con tres factores fundamentalmente: por un lado la gratuidad de I2, que hace que menos familias tengan que pagar las cuotas del servicio y, por otro lado, tiene relación con el aumento de municipios que aplican políticas de tarificación social porque, a pesar de que las dos políticas son compatibles, la aplicación de esta medida hace reducir la necesidad de conceder ayudas dado que las familias más desfavorecidas ya pagan cuotas bajas; en tercer lugar, tiene relación con la buena evolución económica y la reducción de la tasa de paro. Aun así, tal como se ve en la siguiente figura, destaca el alto porcentaje de alumnos que han recibido ayudas sobre el número de ayudas solicitadas, casi del 85%.

Figura 7. Evolución del porcentaje de alumnos que han recibido ayudas y percentaje de alumnos con ayudas sobre las solicitadas



Por otro lado, los ayuntamientos han mantenido estables las cuotas del servicio. Para la edición actual, la cuota media mensual del servicio de escuela infantil ha sido de 167,3€, y la cuota media del servicio de comedor, de 133,3€.

En términos de impacto sobre los niños y accesibilidad universal, hay que añadir también la figura de la escuela infantil municipal como el elemento clave del sistema educativo que tiene una incidencia positiva capital en el desarrollo de los niños y su trayectoria. Se puede hablar de la escuela infantil como un servicio amplio, diverso y que es capaz de adaptarse a las características y singularidades de los niños y sus familias, para generar una experiencia positiva en todos los sentidos, atendiendo adecuadamente a la diversidad de los niños.

Se detecta un aumento del % de niños con necesidades educativas especiales

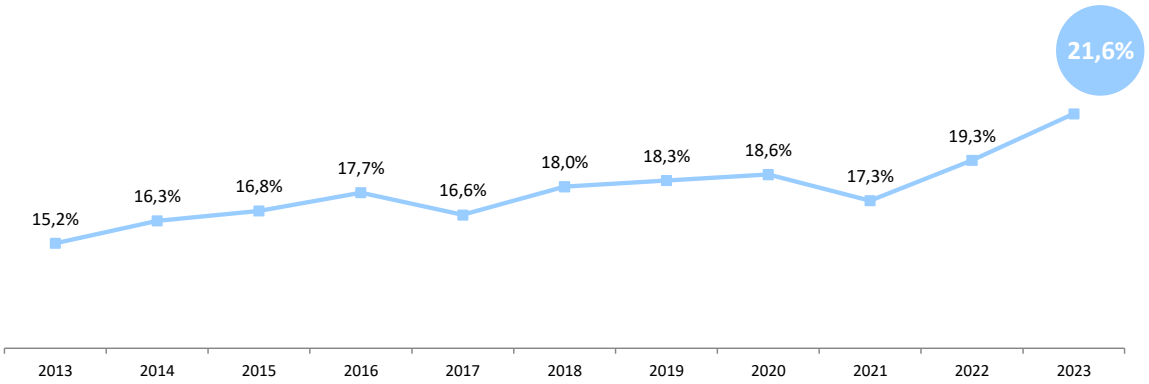
Como muestra la siguiente figura, el porcentaje de alumnos con necesidades educativas especiales (NEE) aumenta, y mantiene una tendencia al alza en los últimos años. En el caso de los alumnos con necesidades educativas sociales (NES), se rompe la tendencia de los últimos años y se detecta una bajada de un punto porcentual en relación con el año anterior, hecho que se puede relacionar con la bajada de las cifras de paro y de la mejora de la situación económica general.

Figura 8. percentaje Alumnos con necesidades educativas especiales y sociales 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%**

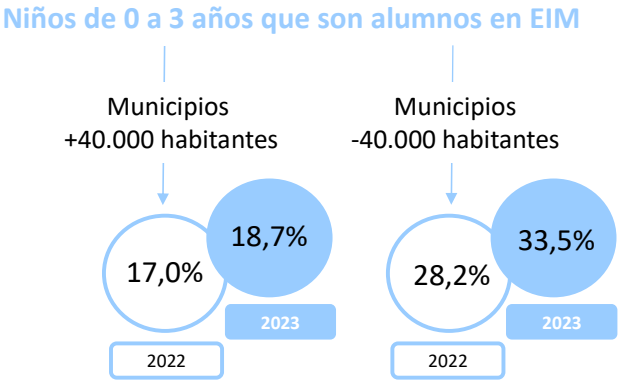
El porcentaje de población 0-3 que hace uso del servicio de escuelas infantiles es el más elevado de la serie temporal analizada. Así pues, el % de niños que son usuarios de una escuela infantil municipal es del 21,6%. Este resultado se explica por dos factores: por un lado, por la disminución de la población 0-3 propiciada por el descenso de la natalidad, y, por otro lado, por el aumento del número de plazas ocupadas gracias al nuevo marco de financiación de I2.

Figura 9. Evolución porcentaje de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuelas infantiles municipales (2013-2023)



Si se analiza este indicador, sin embargo, se observa una evolución diferencial según el tamaño del municipio, de forma que en los de menos de 40.000 habitantes el incremento del porcentaje de niños que son alumnos en una escuela infantil municipal es más pronunciado que en los municipios más grandes. En este sentido, en los municipios pequeños el aumento es de 5 puntos porcentuales frente al 1,7 en los municipios grandes. Este hecho se debe a la ocupación de plazas en los municipios más grandes ya era muy elevada antes de la gratuidad de I2, en cambio, en los municipios más pequeños el número de plazas vacantes a nivel general era más elevado.

Figura 10. Comparativa percentaje de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal según tamaño municipios participantes en el Círculo



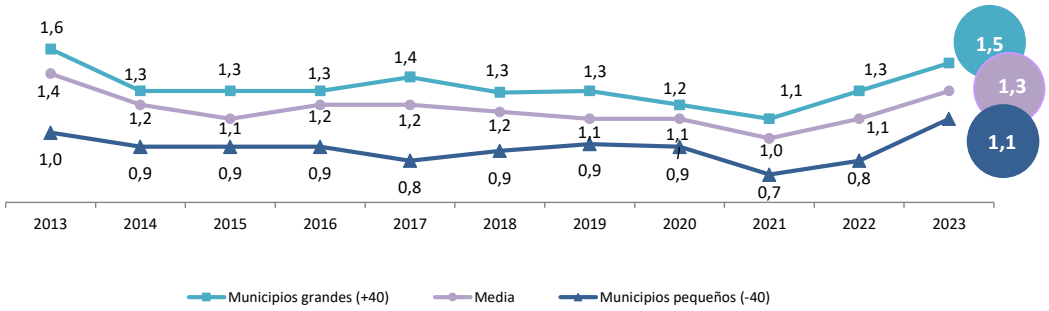
Desde la edición anterior se dispone de nuevos indicadores para conocer el perfil del alumnado matriculado. Así, se dispone del número y porcentaje de niños matriculados en I0 (de 0 a 1 año) en I1 (de 1 año a 2) y en I2 (de 2 años a 3). La distribución del total del alumnado es muy parecida a la obtenida en la edición anterior. En este curso el 7,1% de los niños de las escuelas tienen menos de un año, el 35%, de 1 a 2 años 35,0%; y el 57,9%, de 2 a 3 años.

El % de niños escolarizados en las escuelas infantiles (pública y privada) es más elevado que nunca

Teniendo en cuenta la tasa de escolarización global, incluida la oferta pública y privada, este porcentaje de niños de 0 a 3 años que asiste a una escuela infantil se sitúa en el 37,5%, y con ello supera el valor logrado el curso anterior a la llegada de la COVID-19, que fue del 35,8%.

Así, aumentan las solicitudes (preinscripciones) por plaza vacante. En la siguiente figura se manifiesta que el tamaño poblacional es una variable de segmentación relevante en este indicador: los municipios de más población tienen una demanda superior en toda la serie analizada. En cuanto a los municipios de menos de 40.000 habitantes destaca que, de media, han superado el umbral de 1 solicitud por cada plaza vacante. Esto significa que, a nivel agregado, estos municipios tienen demanda que no pueden atender, a pesar de que las realidades municipales son muy diversas. En el caso de los municipios de más de 40.000 habitantes, para la edición de este año 1 de cada 3 solicitudes se queda sin plaza.

Figura 11. Evolución solicitudes por plaza vacante según la población de los municipios (2013-2023)

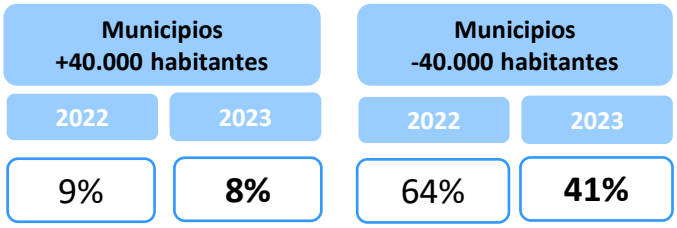


5.2.2. El servicio

En el curso analizado ha habido más solicitudes que plazas disponibles, tanto de media general como según el tamaño de municipios. Por lo tanto, se puede hablar de una clara recuperación y consolidación puesto que la demanda del servicio vuelve a los niveles anteriores a la COVID-19. La interpretación de este indicador es que los municipios con un valor superior a 1 tienen demanda no atendida y, en cambio, los municipios que tienen menos de 1 disponen de plazas vacantes. En los casos de municipios con diferentes escuelas, esta cifra se puede ver alterada porque haya escuelas con una demanda superior y otras donde queden plazas libres.

Para profundizar en este análisis, tomando el valor de referencia de 1 solicitud por plaza vacante, y gracias a los datos segmentados por tramos poblacionales, se extrae que a nivel general el 29% de los municipios no llegan a esta cifra y, por lo tanto, tienen plazas vacantes. Si ponemos el foco en los municipios pequeños, el 41% continúa teniendo plazas vacantes. Aun así, como muestra la siguiente figura, para el 2022 esta cifra fue del 64%, hecho que da una idea del impacto que ha tenido la gratuidad de I2 en la cobertura de plazas.

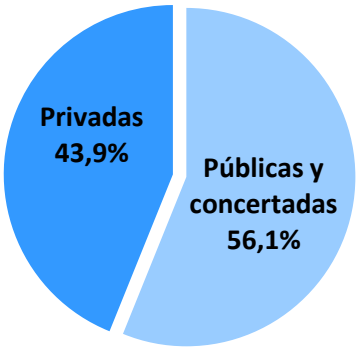
Figura 12. Porcentaje de municipios con -1 solicitud por plaza vacante según población



Para completar este análisis, destaca el aumento de las solicitudes de plazas de escuela infantil municipal sobre el total de la población 0-3, hasta situarse en el 27,0%. Por tamaño poblacional, este indicador también aumenta, sobre todo en los municipios de menos de 40.000 habitantes, donde se pasa del 30,3% de la edición anterior al 38,2%. En los municipios más grandes también se experimenta un aumento, pero con menor intensidad, puesto que la demanda pasa del 20,9% al 24,4%.

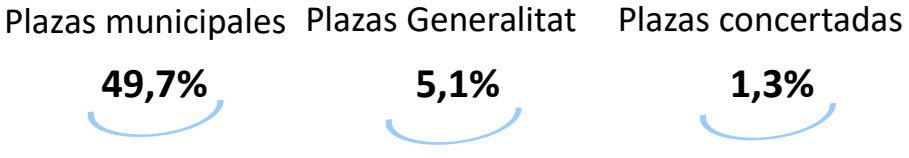
En cuanto a la distribución de plazas teniendo en cuenta la titularidad, se puede hablar de estabilidad. Las plazas públicas y concertadas representan un 56,1%, mientras que en la edición anterior eran un 54,5%; en cambio, las privadas son un 43,9% frente al 45,5% del año anterior.

Figura 13. Distribución de la oferta de plaza de escuelas infantiles según titularidad 2023



Finalmente, se considera interesante analizar la proporción de plazas públicas y concertadas para ver también la distribución de plazas de titularidad municipal, de centros de la Generalitat y plazas concertadas. En este sentido, la distribución queda de este modo:

Figura 14. Distribución de la oferta de plazas públicas y concertadas de escuelas infantiles[3]



3 Cifras relativas al 56,1% de plazas públicas.

El aumento de la demanda ha tenido un claro impacto sobre la cobertura de plazas. En esta edición, se ha obtenido una cifra que muestra como las escuelas en su conjunto logran la plena ocupación, con una cobertura de plazas del 96,7%. La gratuidad de I2 ha sido un elemento clave que ha provocado este aumento de la ocupación. Si se analiza este indicador según tamaño poblacional, se puede comprobar en la siguiente figura como la distancia entre la ocupación de los municipios grandes y pequeños es cada vez menor:

Figura 15. Porcentaje cobertura de plazas de escuela infantil municipal según tramo de población



El aumento de la demanda ha permitido que las escuelas logren casi la plena ocupación

En la edición anterior, había 13,3 puntos porcentuales de diferencia en el indicador de cobertura de plazas entre los dos grupos de población y, en cambio, esta diferencia se ha reducido hasta los 5,3 puntos porcentuales.

Por último, el porcentaje de bajas de alumnos sobre el total de alumnos en escuela infantil municipal es el más bajo de la serie histórica y se sitúa en el 7,8%.

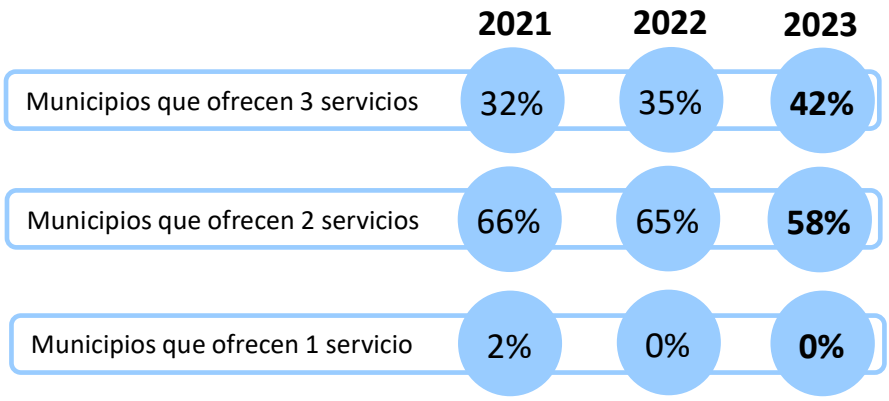
Servicios complementarios y de atención a la pequeña infancia

Dentro de las escuelas infantiles, además de la escolaridad, también se ofrecen otros tipos de servicios, estos son llamados servicios complementarios, que son: el servicio de comedor, el servicio de acogida y el servicio del centro de verano.



Seguidamente, se analiza la evolución de la oferta de servicios complementarios de los últimos 3 años de los cuales se disponen datos, para poder establecer una comparativa e identificar cambios.

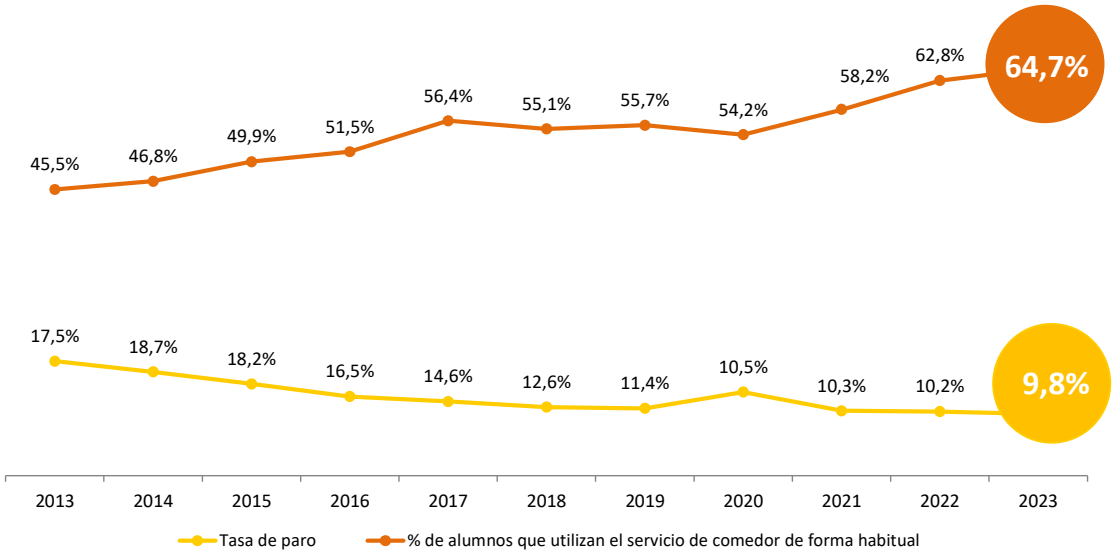
Figura 16. Evolución oferta servicios complementarios 2021-2022-2023



Cómo se ha podido observar en la figura anterior, el porcentaje de municipios que ofrecen los tres servicios escala hasta el 42%. Durante la pandemia muchos centros decidieron cerrar algunos de estos servicios a causa de la excepcionalidad de la situación, pero las cifras actuales muestran que la situación ha vuelto a ser plenamente normal y cada vez son más los municipios que ofrecen la totalidad de servicios complementarios.

El % de niños que utilizan este servicio es el más elevado (64,7%) de toda la serie temporal analizada. Tal como muestra la siguiente figura este porcentaje tiene una correlación directa con la reducción de la tasa de paro que se ha dado en los últimos años. Se puede afirmar, pues, que el aumento del servicio de comedor viene dado, en parte, por la disminución de la tasa de paro puesto que se detecta que cuando disminuye el paro, aumentan las necesidades de conciliación laboral y familiar, y, por tanto, más familias hacen uso de este servicio.

Figura 17. Alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual y tasa de paro (2013-2023)

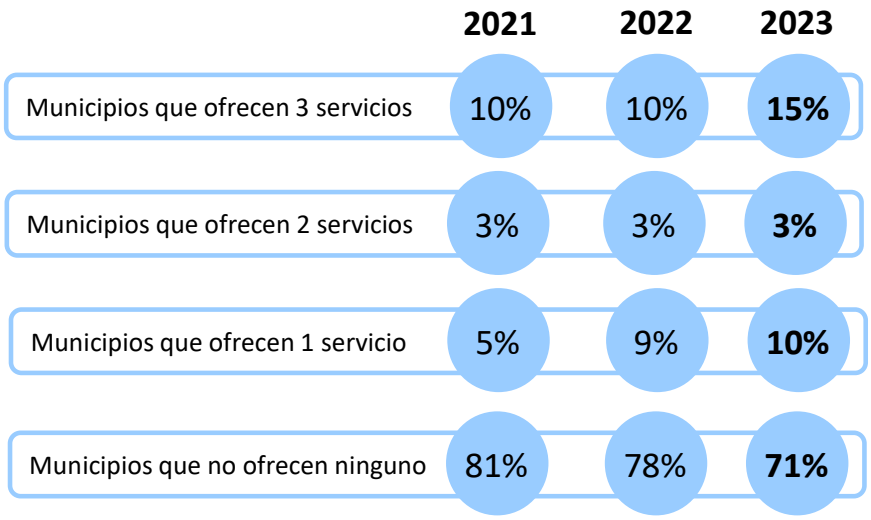


Además de los servicios complementarios, las escuelas infantiles también disponen de los servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias. Estos servicios ofrecen la oportunidad de participar en actividades en los centros de manera conjunta, así como establecer relaciones con otras familias con el acompañamiento de profesionales expertos. Estos servicios son el espacio bebé, el espacio familiar y el espacio de juego o ludoteca.



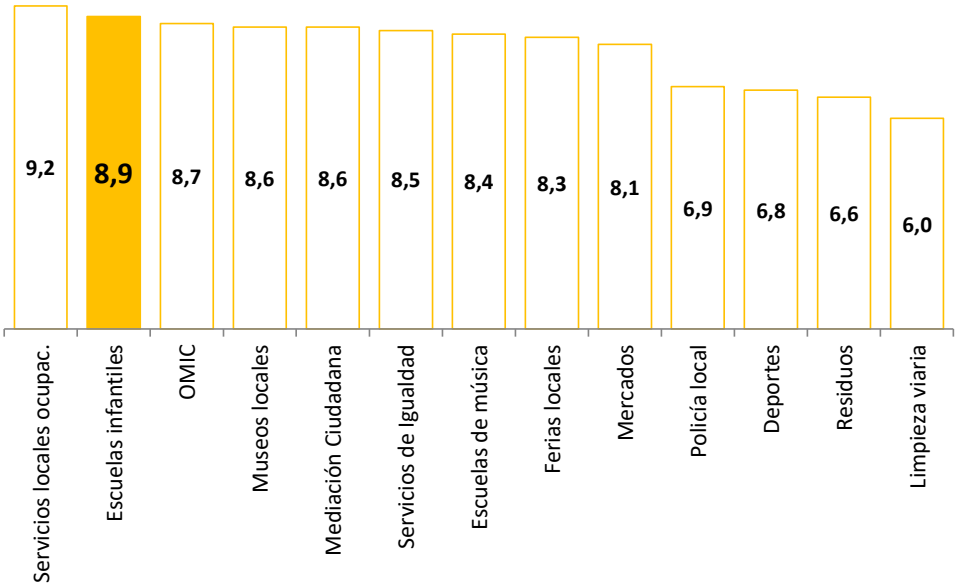
Como sucedía con los servicios complementarios, en los servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias, el porcentaje de municipios que ofrecen todos los servicios ha crecido, pero en menor medida. Durante el curso 2022-2023, se incrementa el número de municipios que ofrecen 3 servicios y los que ofrecen 1. También destaca los municipios que no ofrecen ningún servicio, que continúan disminuyendo.

Figura 18. Evolución oferta servicios de atención a la pequeña infancia y sus familias 2021-2022-2023



El grado de satisfacción de las familias con el servicio de escuela municipal se mantiene en cifras muy elevadas. Para la presente edición, las escuelas infantiles municipales han logrado una puntuación de 8,9 puntos sobre 10,0 y son el segundo servicio mejor valorado entre los Círculos de Comparación Intermunicipales de la Diputación de Barcelona.

Figura 19. Grado de satisfacción de los usuarios



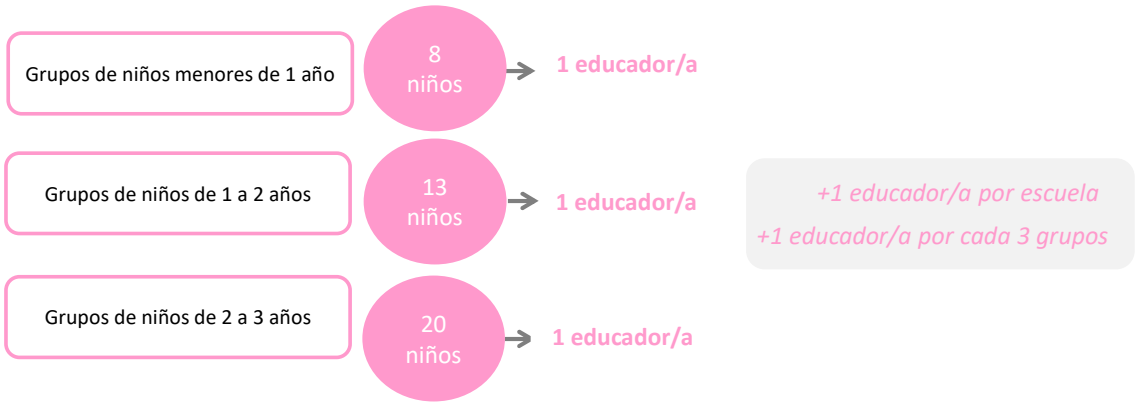


La estructura organizativa y gestión interna de las escuelas infantiles son el motor del servicio educativo y de la calidad que ofrece.

5.3.1. El personal educador

El personal educador es el encargado de llevar a cabo todas las actividades y servicios que se realizan en la escuela infantil, tanto el servicio de escolaridad como también los otros servicios complementarios, a pesar de que a veces los centros de verano se externalizan a empresas especializadas. Se trata, pues, del activo principal del servicio, motivo por el cual su actitud, capacidades y competencias tienen una incidencia directa en la calidad del servicio que reciben los niños y en la percepción que tienen las familias. Para la presente edición, la ratio de niños a atender por educador/a continúa aumentando respecto a la edición anterior y pasa de 12,6 a 13,5 niños por educador/a, cifras similares a las previas a la pandemia. Hay que tener en cuenta que el aumento de la cobertura de plazas incide directamente en el incremento de esta ratio, de forma que hay cada vez más niños en las escuelas infantiles con el mismo personal. La normativa actual establece que durante la etapa educativa que incluye la actividad de las escuelas infantiles (0-3 años), el número mínimo de profesionales en presencia simultánea tiene que ser igual al número de grupos en funcionamiento simultáneo más uno, incrementado en uno de más por cada 3 grupos:

Figura 20. Número máximo de niños por grupo según Decreto 282/2006, de 4 de julio, por la cual se regulan el primer ciclo de la educación infantil y los requisitos de los centros



A continuación, se realiza el análisis de la evolución de la antigüedad del personal docente de las escuelas, un elemento muy importante para conocer las características del personal. Esto se realiza a partir de dos indicadores:

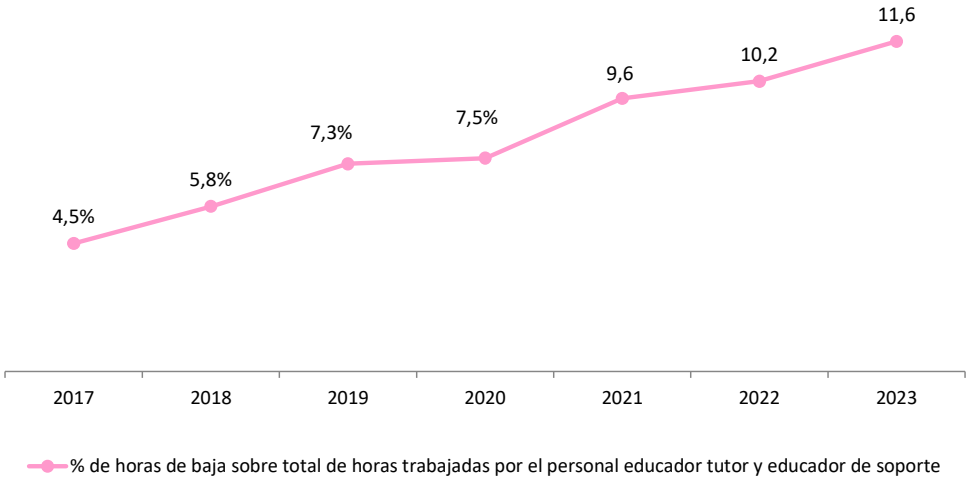
Figura 21. La antigüedad del personal docente de las escuelas infantiles municipales

	2019	2020	2021	2022	2023
% de personal educador tutor y educador de soporte en los últimos 10 años de carrera	13,8%	13,8%	13,4%	11,2%	13,8%
Antigüedad media de los docentes	12,3	12,9	12,9	13,1	13,1

En los últimos años, el % de bajas de las educadoras ha aumentado sensiblemente

La antigüedad del personal educador se mantiene estable durante el periodo de estudio. Sí que aumenta en relación con el año anterior el % de personal educador tutor y educador de soporte en los últimos 10 años de carrera, con un 13,8%. Otro de los elementos a tener en cuenta y, sobre todo, considerando las cifras obtenidas para la presente edición, son las horas de baja del personal educador. Desde la COVID-19, este elemento ha ido incrementándose hasta llegar a la actual edición, en que casi se han triplicado las horas de baja del personal educador en los últimos 6 años, tal y como muestra la siguiente figura.

Figura 22. Evolución porcentaje de horas de baja de los educadores



5.3.2. Condiciones laborales

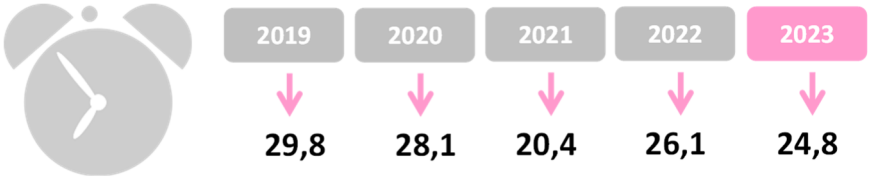
Otro indicador relacionado con el personal es el que hace referencia a las horas no lectivas. Tal como se puede ver en la siguiente figura, las horas no lectivas continúan disminuyendo, hasta llegar a las 12,7 de la actual edición. Conviene recordar que las horas lectivas son aquellas en que las educadoras hacen atención directa a los niños, mientras que las horas no lectivas incluyen tareas complementarias como la preparación de dinámicas, reuniones de coordinación o la realización de informes o tareas administrativas.

Figura 23. Evolución horas no lectivas de los educadores/as tutores/as sobre el total de horas anuales trabajadas



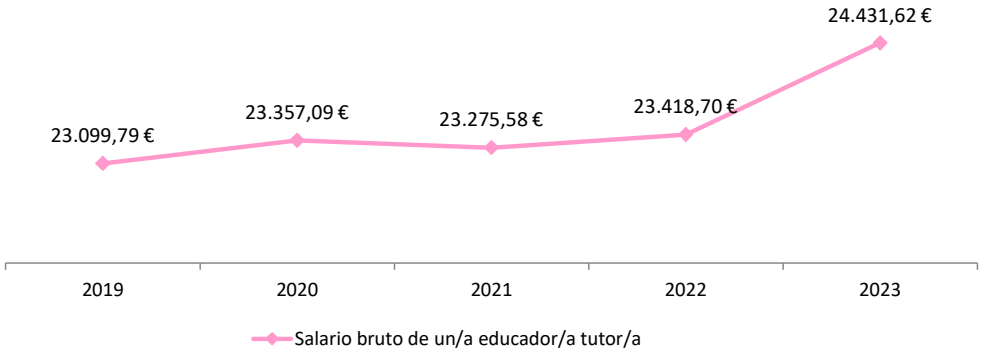
Por último, en el análisis del personal docente, se presentan los datos referentes a la formación realizada durante el curso en estudio. Para esta edición, relativa al curso 2022-2023, las horas de formación anuales recibidas por cada educador/a tutor/a y educador/a de soporte ha disminuido en relación con el año anterior.

Figura 24. Evolución horas de formación anuales recibidas por educador/a tutor/a y de soporte



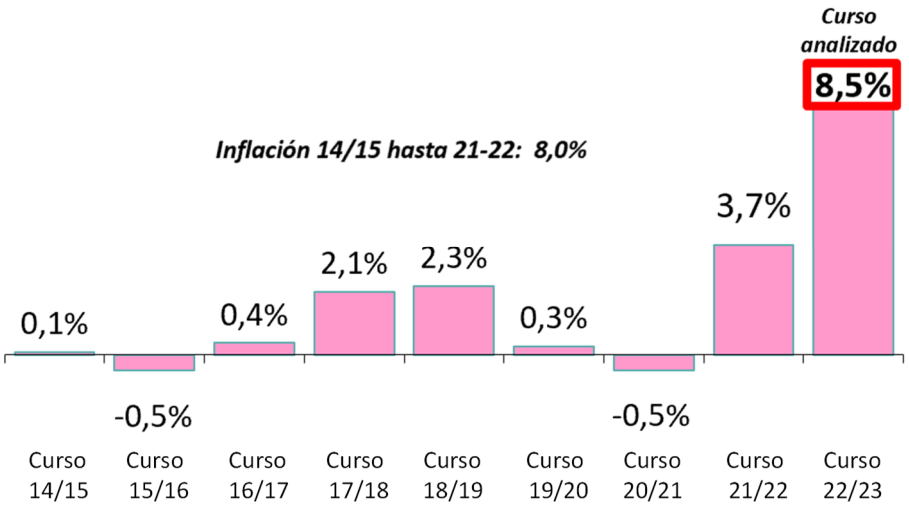
En relación con los salarios del personal educador, tal como se puede ver en la siguiente figura, teniendo en cuenta la serie temporal analizada, para la presente edición se obtiene la cifra más elevada, 24.431,62 € brutos. Con esta cifra continúa la tendencia de aumento: en los últimos 5 años el sueldo de las educadoras ha aumentado un 5,8%.

Figura 25. Evolución salario bruto de un/a educador/a tutor/a



Aun así, si se compara el sueldo con la inflación, este no ha aumentado en la misma proporción. Este hecho no incide solo de forma concreta en las escuelas, sino que afecta de manera general al conjunto de los trabajadores públicos. En la siguiente figura se puede observar este elemento gracias a los datos de IDESCAT disponibles sobre la *inflación anual registrada en el mes de septiembre correspondiente al inicio de cada curso en Cataluña*[4]. Como se puede comprobar, desde el curso 14/15 hasta el curso 21/22, la inflación fue de aproximadamente un 8,0%; mientras que solo en el curso 22/23 la inflación ha sido de un 8,5%. Es decir, los precios han aumentado más en el curso 22/23 que en los 7 años anteriores. Por lo tanto, nos encontramos ante unos datos afectados por un nivel de inflación elevado. Y, en consecuencia, este aumento de los precios se traduce directamente en un aumento de los costes del servicio.

Figura 26. Evolución inflación desde el curso 14/15 hasta el actual en estudio

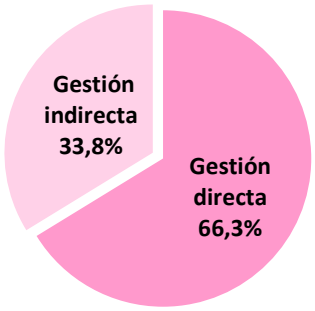


4 Se pueden consultar los datos en el siguiente enlace: https://www.idescat.cat/indicadors/?id=basics&n=10261&t=201309

5.3.3. Modelos de gestión

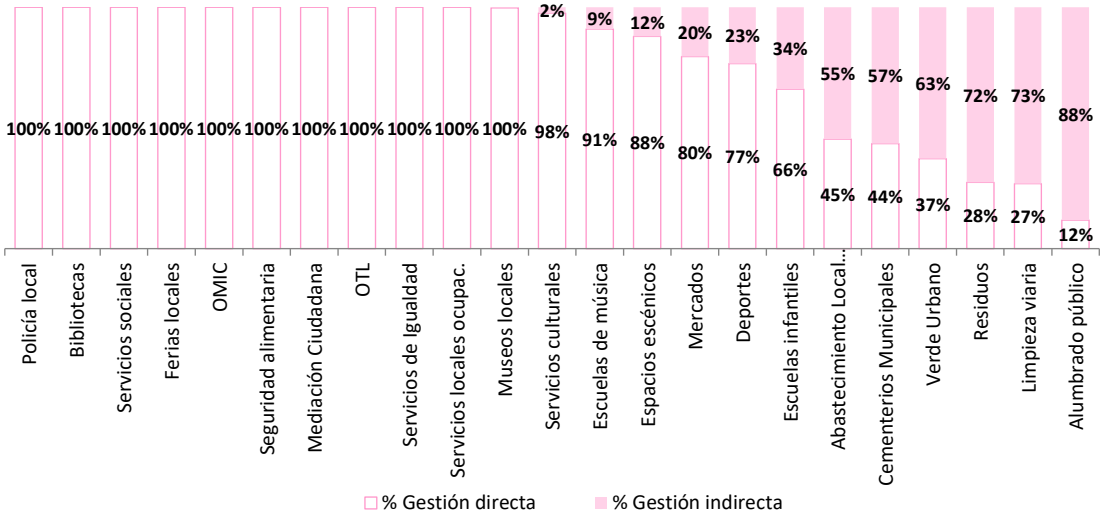
En relación con la gestión del servicio, según los datos obtenidos, un 66,3% del gasto corresponde a un modelo de gestión directa, de media; y el 33,8% restante, a uno de gestión indirecta. Hay que recordar que se clasifica cada municipio, según el modelo de gestión predominante, como gestión directa o indirecta según si destine más del 50% de su presupuesto a gestión directa o indirecta.

Figura 27. Porcentaje de gasto en gestión directa e indirecta 2023



Para cerrar este bloque en lo referente a la organización, se presenta la comparativa de los modelos de gestión predominantes en los otros servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal. El servicio de Escuelas Infantiles es el sexto servicio municipal analizado con un porcentaje más elevado de gestión indirecta.

Figura 28. Porcentaje de gasto en gestión directa e indirecta 2023



5.4. Economía

Los resultados de 2023



El último apartado hace referencia al escenario actual de las escuelas infantiles municipales considerando la perspectiva económica del servicio.

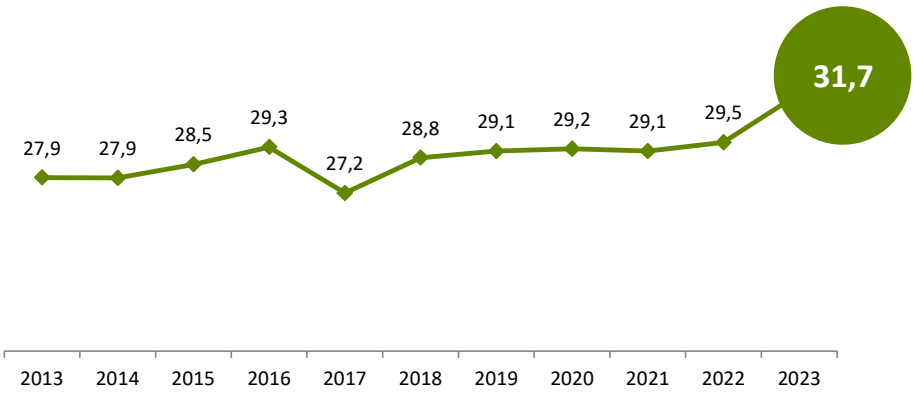
Se analiza, en el presente bloque, la influencia de los indicadores referentes a los costes del servicio y al sistema de financiación de las escuelas infantiles.

5.4.1. Los costes de las escuelas

El gasto corriente del servicio aumenta en un 7,4% en la línea de la inflación

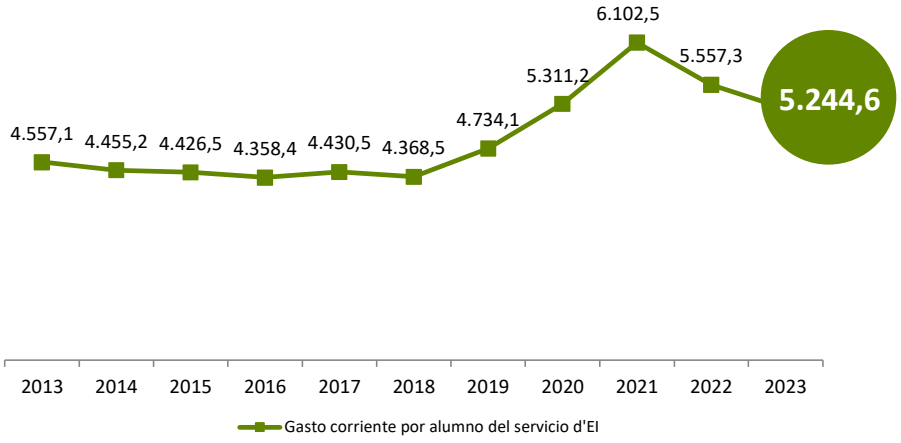
A continuación, se realiza el análisis de los indicadores más destacados del ámbito económico del Círculo. Uno de los primeros elementos a destacar es el coste medio del servicio. Así pues, el gasto corriente del servicio en términos absolutos aumenta en un 7,4%. Este aumento del gasto se explica por dos motivos: sobre todo por el aumento de costes relacionado con la inflación y, en menor medida, por el aumento de la cobertura de plazas, que hace que las escuelas estén más llenas y esto genere, a su vez, más gastos. Aun así, el coste del servicio de las escuelas infantiles aumenta proporcionalmente menos que la inflación. En cuanto al gasto corriente por habitante, en la siguiente figura, esta aumenta hasta 31,7 €, la cifra más elevada de toda la serie temporal analizada.

Figura 29. Evolución del gasto corriente por habitante (2013-2023)



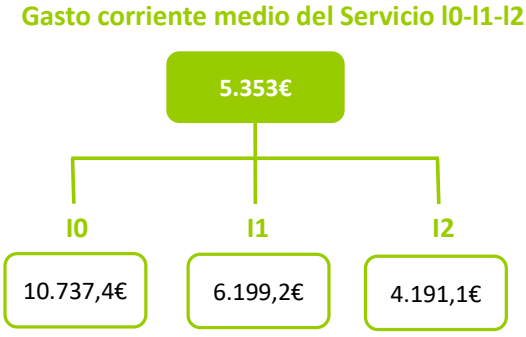
El gasto corriente por alumno disminuye respecto a la edición anterior. Esto se explica porque, a pesar del aumento de costes, el coste unitario por niño disminuye a consecuencia del incremento de niños matriculados. Hay que recordar que, en este gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil, se excluyen los servicios complementarios y los de atención a la pequeña infancia.

Figura 30. Evolución del gasto corriente por alumno del servicio de escuelas infantiles (2013-2023)



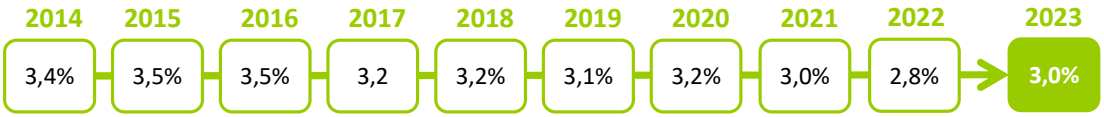
A continuación, se presenta el coste unitario del servicio según etapa: I0, I1 y I2:

Figura 31. Comparativa costes unitarios del servicio según etapas



Si se compara ahora el gasto corriente de las escuelas infantiles con el presupuesto corriente municipal, este se sitúa en el 3,0%, un porcentaje relativamente estable en los últimos años.

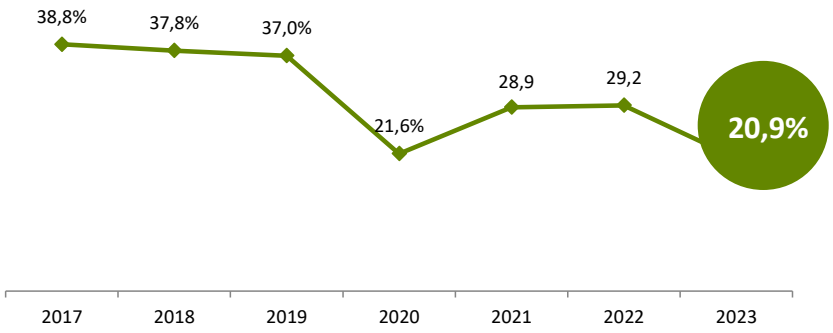
Figura 32. Evolución del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal (2013-2023)



5.4.2. La financiación

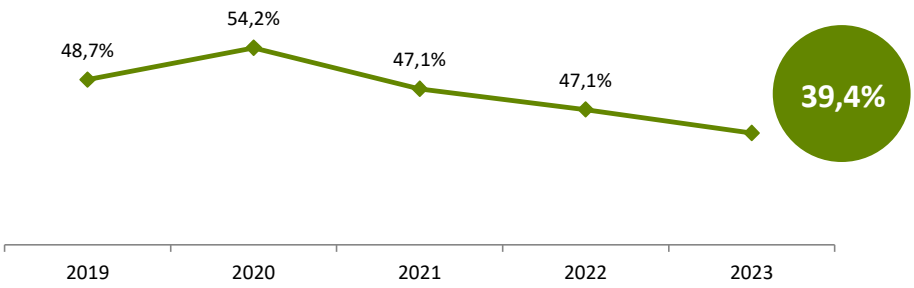
El aumento de costes no se ha repercutido sobre las cuotas de las familias, como se puede ver en la siguiente figura relativa a la financiación. Hay que tener en cuenta que este porcentaje de financiación de las familias del 20,9% es el más bajo de toda la serie temporal analizada, consecuencia principalmente de la gratuidad de I2, y de no aumentar las cuotas.

Figura 33. Evolución porcentaje financiación de las familias (2019-2023)



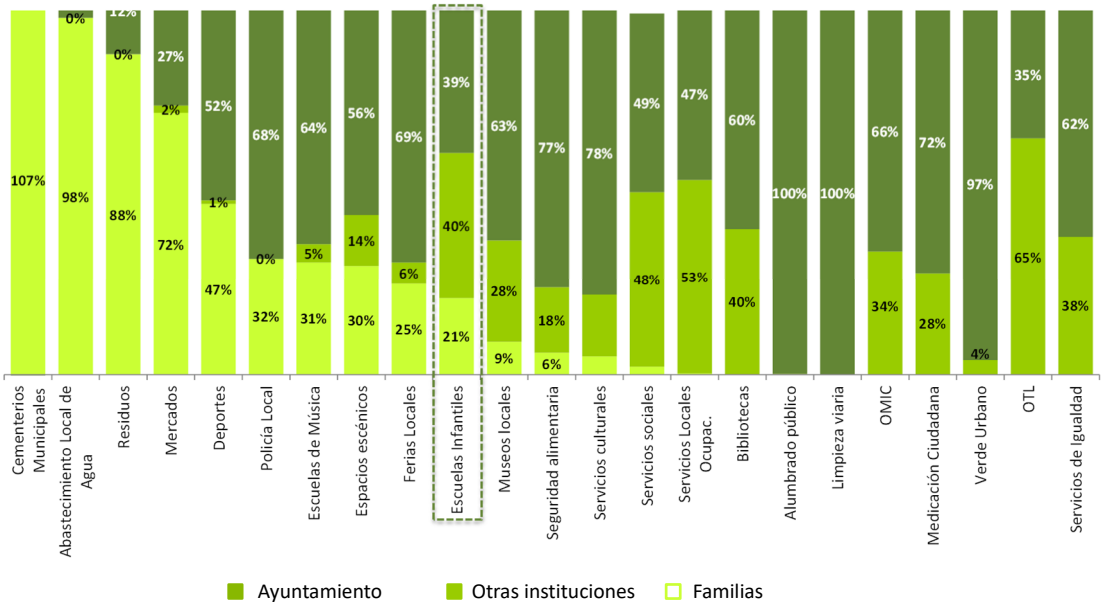
En última instancia, se analiza la evolución del % de financiación por parte del ayuntamiento. En este caso, los ayuntamientos financian una parte similar a la que finanza la Generalitat de Catalunya. Con los resultados obtenidos esta edición, cabe destacar que la disminución de la financiación por parte de las familias supone un factor significativo puesto que gran parte del servicio es asumido por un ente no titular del servicio, con lo que esto conlleva. Por lo tanto, es el ayuntamiento quien asume la parte de la financiación del servicio que no financian las familias ni otras instituciones.

Figura 34. Evolución porcentaje de financiación por parte del ayuntamiento (2019-2023)



Comparando la estructura de financiación del servicio de escuelas infantiles con otros servicios municipales analizados en los Círculos de comparación intermunicipal, se sitúa entre los 10 servicios con más financiación por parte de los usuarios, en este caso de las familias.

Figura 35. Fuentes de financiación de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal



6. Resumen de los indicadores

A continuación, se muestra el resumen de los resultados de todos los indicadores del Círculo de Escuelas Infantiles para la presente edición, comparados con las tres ediciones anteriores.

DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO

Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (I)	2020	2021	2022	2023
Nombre de solicitudes por plaza vacante	1,1	1,0	1,1	**1,3**
Demanda de plazas de escuelas infantil municipal (% sobre población 0-3 años)	22,1	20,3	22,6	**27,0**
% Cobertura de plazas (grado de ocupación escuelas infantiles)	90,2	83,4	90,6	**96,7**

Aumento de la demanda de plazas de escuela infantil municipal, disminuyen las plazas vacantes y aumenta el porcentaje de cobertura de plazas.

Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (II)	2020	2021	2022	2023
% de oferta de servicios complementarios	77,6	76,8	78,3	**80,7**
% de oferta de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias	30,3	14,4	15,5	**20,9**
% de horas de servicios complementarios sobre el total de horas de apertura anuales	42,3	40,2	40,3	**42,6**
% de horas de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el total de horas de apertura anuales	2,9	0,5	1,5	**1,9**

La oferta de servicios complementarios y de atención a la pequeña infancia sobrepasa los valores previos a la pandemia.

Planificar adecuadamente la oferta escolar	2020	2021	2022	2023
% de plazas municipales sobre el total de plazas en el municipio	47,4	46,2	47,5	**49,7**
% de plazas públicas sobre el total de plazas en el municipio	53,3	52,3	54,0	**56,1**
% de plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento sobre el total de plazas del municipio	1,3	1,2	1,2	**1,3**

Más de la mitad de las plazas de escuela infantil ofrecidas son de titularidad pública, y la mayoría de estas plazas son de titularidad municipal.

Potenciar la igualdad de oportunidades	2020	2021	2022	2023
% de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil municipal	18,6	17,3	19,3	**21,6**
% de niños de 0 a 3 años de nacionalidad estrangera que son alumnos en EEII municipal	11,2	10,9	13,2	**14,5**

El porcentaje de niños de 0 a 3 años que son alumnos en escuela infantil continúa aumentando hasta llegar a la cifra más elevada de la serie a causa del aumento de la ocupación de plazas y la disminución de la población 0-3.

DIMENSIÓN USUARIO/CLIENTE

Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios	2020	2021	2022	2023
Grado de satisfacción de los usuarios	8,8	8,8	8,8	**8,9**
% de bajas de alumnos sobre el total de alumnos en escuela infantil municipal	10,1	17,8	11,4	**7,8**

El grado de satisfacción se mantiene en niveles muy elevados. El porcentaje de bajas de alumnos en escuela infantil municipal disminuye significativamente.

Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	2020	2021	2022	2023
Media de horas de apertura diaria por centro	9,3	9,2	9,2	**9,3**
Media de dias de apertura anual por centro	143	196	203	**202**
% de días de apertura en horario escolar sobre el total de días de apertura anual del centro	96,4	97,5	97,0	**96,7**

Tanto la media de horas de apertura diaria como anual se mantienen.

Garantizar el acceso a todos los usuarios	2020	2021	2022	2023
% de alumnos que han recibido ayudas	26,1	23,5	25,1	**17,8**
% de alumnos que han recibido ayudas s/ el nombre de ayudas solicitadas	88,3	83,0	86,4	**84,5**
% municipios que aplican políticas de tarificación social	40,0	49,2	58,3	**54,7**
% de alumnos con necesidades educativas especiales	2,7	3,0	3,5	**3,6**
% de alumnos con necesidades educativas sociales	5,0	6,3	8,1	**6,8**

Actualmente más de la mitad de los municipios aplican políticas de tarificación social.

Conocer el perfil del estudiante	2020	2021	2022	2023
% de alumnos de 0 a 1 años	-	-	7	**7**
% de alumnos de 1 a 2 años	-	-	36	**35**
% de alumnos de 2 a 3 años	-	-	57	**58**

Más de la mitad del alumnado de escuelas infantiles municipales corresponden a niños de 2 a 3 años.

Facilitar la participación	2020	2021	2022	2023
Número de asociados en el AMPA por cada 100 alumnos	50	40	37	**35**
Número de horas de reuniones o actividades en la escuela las cuales han asistido las familias por alumno y curso	13	13	14	**14**

Los indicadores de participación aún no han recuperado los niveles previos a la pandemia.

VALORES ORGANIZATIVOS/RRHH

Gestionar el servicio con las múltiples formas de gestión	2020	2021	2022	2023
Gestión directa (%) (Ayunatmiento, OOAA)	62,1	59,1	64,8	**66,2**
Gestión indirecta (%) (Concessión)	37,9	40,9	35,2	**33,8**

Aumento de la gestión directa del servicio de las escuelas infantiles y pequeña disminución en la indirecta.

Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	2020	2021	2022	2023
Alumnos por educador/a tutor/a	13,9	11,8	12,6	**13,5**
Número de personal educador de soporte por educador/a tutor/a	0,5	0,6	0,6	**0,6**
% de horas de dirección dedicadas a la gestión del centro sobre el total de horas de dirección	70,5	67,2	65,5	**68,7**
% de horas no lectivas de los/las educadores/as tutores/as sobre el total de trabajadas	22,3	13,5	12,9	**12,7**
% de horas no lectivas de los/las educadores/as de soporte sobre el total de trabajadas	18,5	10,1	9,2	**8,0**
% de alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual	54,2	58,2	62,8	**64,7**
Alumnos de comedor por profesional de comedor	4,9	4,6	5,0	**5,3**
% de monitores/as sobre el total de profesionales de comedor	11,5	11,2	11,8	**11,9**

Aumento de las ratios por la disminución de las plazas vacantes. El % de alumnos que usan el servicio de comedor continúa aumentando, y se sitúa en el punto más alto de la serie.

Promover un clima laboral positivo para el personal	2020	2021	2022	2023
% de personal educador tutor y educador de soporte fijo	79,3	77,6	77,8	**78,5**
% de horas de baja sobre el total de horas trabjadas por el personal educador y tutor de soporte	7,5	9,6	10,2	**11,6**
Salario bruto de un/a educador/a tutor/a	23.357	23.276	23.419	**24.432**
Salario bruto de un/a educador/a de soporte	20.728	20.694	20.672	**21.475**
Salario bruto de un/a director/a de escuela infantil	29.249	29.520	29.507	**30.524**
% de personal educador tutor y educador de soporte en los 10 últimos años de carrera	13,8	13,4	11,2	**13,8**
Antigüedad media de los docentes	12,9	12,9	13,1	**13,1**

Los salarios de los educadores tutores, los educadores de soporte y de las directoras aumentan en comparación a los últimos años.

La antigüedad media de los docentes y el porcentaje de personal en los últimos 10 años de carrera se mantiene.

Mejorar las habilidades de los trabajadores	2020	2021	2022	2023
Horas de formación anuales recibidas por cada educador/a tutor/a y educador/a de soporte	28,1	20,4	26,1	**24,8**

Ligera disminución de las horas de formación recibidas por el personal.

Mejorar las habilidades de los trabajadores	2020	2021	2022	2023
Horas de formación anuales recibidas por cada educador/a tutor/a y educador/a de soporte	28,1	20,4	26,1	**24,8**

El servicio de escuela infantil continúa siendo el más feminizado de todos los que se analizan en los Círculos de Comparación Intermunicipal.

ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente por habitante	29,2	29,1	29,5	**31,7**
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	3,2	3,0	2,8	**3,0**

El gasto corriente por habitante de las escuelas infantiles municipales aumenta por el aumento de la ocupación y de los costes.

Financiar adecuadamente el servicio	2020	2021	2022	2023
% de autofinanciación por aportaciones de las familias	21,6	28,9	29,2	**20,9**
% de financiación por aportaciones de otros instituciones	24,2	24,0	27,3	**40,2**
% de financiación por parte del ayuntamiento	54,2	47,1	43,5	**38,9**

La menor aportación de las familias se explica por el nuevo marco de financiación de las escuelas infantiles, que conlleva una mayor aportación de otras instituciones.

Gestionar adecuadamente los recursos	2020	2021	2022	2023
% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	76,3	72,2	75,8	**76,0**
% del gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes	6,2	6,5	6,7	**6,1**
% gastos corrientes de los servicios complementarios sobre el gasto corriente del servicio	12,0	14,1	15,4	**18,3**
% gasto corriente de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el gasto corriente del servicio	1,6	0,9	1,1	**1,6**
% en tarificación social sobre el total de gastos corrientes	-	-	11,9	**11,5**

El gasto en personal es el más importante de las escuelas infantiles.

Se detecta un aumento del gasto corriente de los servicios complementarios.

Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente por alumno	5.996	7.047	6.696	**6.535**
Gasto corriente por alumno del servicio de la escuela infantil	5.311	6.102	5.557	**5.245**
Gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil 0 a 1 año	-	-	12.263	**10.737**
Gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil 1 a 2 años	-	-	6.918	**6.199**
Gasto corriente por alumno del servicio de escuela infantil de 2 a 3 años	-	-	4.610	**4.191**
Gasto corriente por hora de apertira anual	368	262	258	**280**
Cuota media mensual del servicio de escuela infantil	166	165	163	**167**
Cuota media mensual del servicio de comedor	134	130	127	**133**

El aumento de la cobertura de plazas hace disminuir el gasto corriente por alumno a pesar de que los costes de las escuelas infantiles aumenten.

Las diferentes ratios de los cursos I0, I1 y I2 determinan los costes de cada una de estas etapas, que disminuyen a medida que aumenta la edad de los niños.

7. Conclusiones

A continuación, se presentan las principales conclusiones del Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas Infantiles para el año 2024 (datos 2023), organizadas según las cuatro grandes áreas temáticas establecidas en el presente informe.



LOS FACTORES CLAVE

Los resultados de 2023

El número de nacimientos continúa su tendencia a la baja

El nuevo marco de financiación de l2 ha supuesto el logro de casi la plena ocupación de las escuelas infantiles municipales



ENCARGO POLÍTICO

Los resultados de 2023

Actualmente, más de la mitad de los municipios aplican políticas de tarificación social

El nivel de escolarización en las escuelas infantiles (pública y privada) llega a sus niveles máximos

Se detecta un aumento del % de niños con necesidades educativas especiales



LA ORGANIZACIÓN

Los resultados de 2023

El aumento de alumnado ha hecho aumentar la ratio de niños por educadora

Se detecta un aumento de las bajas del personal

El porcentaje de niños que usan el servicio de comedor es más elevado que nunca, hecho relacionado con la disminución del paro



ECONOMÍA

Los resultados de 2023

El gasto corriente del servicio aumenta un 7,4%, en la línea de la inflación

A pesar del aumento de costes, el coste unitario por niño disminuye a consecuencia del incremento de niños matriculados

El aumento de costes no se ha repercutido sobre las cuotas de las familias

8. Los talleres de mejora

Talleres de mejora de la 19a edición de los Círculos de Comparación Intermunicipales de las Escuelas Infantiles

26 y 28 de junio de 2024

Metodología intercambio experiencias: Un problema, una solución

TEMA 1. GESTIÓN DEL ALUMNADO CON DIVERSIDAD

Pregunta 1: ¿Qué procedimiento se implementa para hacer la reserva de plazas del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (NESE)? También se pregunta sobre el trabajo previo con Servicios Sociales en la detección del alumnado antes de empezar el curso.

Respuestas:

- El primer municipio en intervenir comenta que hace dos cursos que actúan en esta línea. Explican que durante el mes de enero se ponen en contacto con la familia desde el servicio municipal. Trabajan juntamente con el CDIAP durante este periodo. Así pues, destacan la importancia de dedicar recursos y horas a señalar y detectar estas situaciones durante los meses de enero y febrero. (Municipio > 40.000 habitantes).
- El mismo municipio comenta que, desde el servicio municipal, se realizó un proyecto de criterios de indicadores para poder identificar los niños que no tienen dictamen. Así pues, si cumple ciertos elementos, el CDIAP lo acepta, se mantiene una reserva de plaza por aula (una para NESE A y otra, para NESE B). Otro municipio comenta que, desde la dirección del Equipo de Asesoramiento Psicopedagógico (EAP), se forma parte de la comisión de garantías del Ayuntamiento. Es a partir de esta comisión donde se identifican y se detectan los casos de alumnado con NESE. Una vez identificados los casos, se realiza la organización interna en función de las necesidades detectadas. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro ente local (Municipio > 40.000 habitantes) comenta que, antes de empezar el periodo de preinscripciones, se realizan reuniones de coordinación con Bienestar Social y el CDIAP. En este caso, el municipio explica que se han detectado muchos casos, principalmente porque a pesar de que hay mucha diversidad, en la mayoría de los casos no se ha emitido un dictamen.
- Otro municipio expresa la importancia de tener una reunión previa con la familia para anticipar necesidades antes de empezar el periodo lectivo. (Municipio > 40.000 habitantes).
- En relación con la detección del alumnado con necesidades educativas especiales, un municipio comenta que en el momento que hay una retención, convocan a la concejalía, inspección y el CDIAP. Este último organismo es el encargado de emitir un informe de los recursos necesarios que debería tener el niño en el aula para poder ofrecer el servicio de escuela infantil que se adapte a sus necesidades. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que justamente tampoco se hacen detecciones por el mismo motivo que el municipio que había intervenido anteriormente. Se tienen que destinar muchos recursos, los horarios son más completos y existe la necesidad de veladora y servicio de comedor. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 2: Un municipio pregunta cómo se identifican los niños con necesidades específicas de apoyo educativo durante el curso.

Respuestas:

- Un municipio comenta que tienen un contrato menor con el CDIAP. Este hace un seguimiento durante el año a las escuelas infantiles para la detección de casos. El municipio enfatiza la importancia de la coordinación entre el CDIAP y el ente local durante este proceso. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio expone que disponen de una psicopedagoga municipal. Es la encargada de detectar los casos y ponerse en contacto con las familias, estableciendo un seguimiento exhaustivo de acuerdo con las necesidades específicas de cada uno de los casos. Establece un periodo de observación y posteriormente trabaja con las educadoras para planificar e implementar dinámicas en el aula. El servicio se presta a través de un contrato de servicios. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 3: Ante la situación que cada vez hay más alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo a las escuelas infantiles municipales, un municipio pregunta qué se está haciendo para ser escuelas inclusivas. (Municipio > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- La primera intervención destaca la importancia de tener apoyo, considerando este factor como fundamental para la gestión del alumnado. La situación es muy diferente por el hecho de disponer o no de ayudante. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Un municipio manifiesta que se trabaja con el CDIAP y se hace un proyecto conjunto. También cuentan con pareja educativa y esto es de gran ayuda. (Municipio > 40.000 habitantes)
- Otro participante expone su preocupación, puesto que antes había un límite de plazas por grupo de alumnos con estas necesidades, y actualmente no, con el añadido que se trata de una edad en que se van descubriendo estas necesidades educativas y el número de alumnos de estas características a lo largo del curso va aumentando. El municipio destaca que no se dispone de los recursos suficientes para atenderlos como tendría que ser. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Seguidamente otro municipio expone que, para hacer frente a la situación del decreto de inclusión, se han incrementado los recursos humanos, puesto que no se pueden subir salarios. Así pues, se ha licitado un equipo de 20 personas, formado por 16 educadores/se y 4 ayudantes a jornada completa más 1 psicólogo un día a la semana. Será una estructura fija desde el primer momento, independientemente del número de alumnos con NESE. Disponen de escuelas de gestión directa y también indirecta. Aparte de los recursos, sin embargo, se considera que es necesaria la formación. Se manifiesta también la importancia de contar con una buena coordinación entre todos los agentes implicados. (Municipio > 40.000 habitantes)
- Surgen comentarios que, a pesar de tener recursos de ayudantes, nunca son suficientes. Otros mencionan que tienen la directriz de recortar presupuesto y entonces la situación se complica. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio ha hecho frente a la situación formando los equipos de trabajo para conseguir que no tengan sensación de angustia constante. Se les conciencia de que cada niño es diferente y necesita atención personalizada. Se pretende relajar la responsabilidad con que se carga a las educadoras, puesto que hay casos muy complicados. Se les dan herramientas y pautas para hacer frente a estas situaciones. (Municipio > 40.000 habitantes).
- La siguiente aportación indica que se dispone de 40 horas semanales de ayudante para repartir entre las 6 escuelas infantiles. (Municipio > 40.000 habitantes).

- Otro participante manifiesta que han hecho un acuerdo con el CDIAP y han ampliado las horas semanales de este para disminuir la presión sobre las educadoras, de forma que desde el CDIAP se dan orientaciones viendo los niños in situ. Va bien porque así realizan una observación de los niños en grupo y no individualmente. De este modo van detectando niños con necesidades educativas especiales y hablan con las familias del alumnado que necesita la atención del CDIAP. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Para finalizar, un municipio manifiesta que se invita a las familias a que estén en determinados momentos en el aula, y así es un apoyo más. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 4: Un municipio comenta que en I2 disponen de muchas familias con orígenes diversos, donde se manifiesta una dificultad de comunicación en la hora de identificar las necesidades de los niños y establecer un sistema de coordinación con la familia. (Municipio < 40.000 habitantes)

Respuestas:

- El primer municipio que aporta su opinión también comenta que se encuentra en la misma situación y que también genera dificultades a tener en cuenta en el momento de establecer comunicaciones con la familia y con la gestión educativa del niño. (Municipio <40.000 habitantes).
- Otro municipio de las mismas características territoriales explica que se establece un trabajo colaborativo con el departamento de Servicios Sociales. (Municipio <40.000 habitantes).
- El mismo municipio comenta la idea de poder realizar proyectos en la pequeña infancia que puedan integrar estas dificultades y establecer un acompañamiento para estas familias. Manifiesta que se trata de un proceso bidireccional, saber qué espera la familia de la escuela y, por tanto, también la escuela de la familia. (Municipio <40.000 habitantes).
- Un municipio manifiesta que esta situación es una temática social más global y no específica de las escuelas infantiles municipales. Se determina la importancia de identificar los elementos que permiten ofrecer un servicio que sea más accesible para toda la ciudadanía, así como generar estrategias a nivel municipal, como pueden ser proyectos comunitarios o planes de acogida. (Municipio <40.000 habitantes).

TEMA 2. ORGANIZACIÓN INTERNA Y CONDICIONES LABORALES

Pregunta 1: Un municipio expone la reflexión sobre cómo se podría emprender una red para garantizar la estabilidad de las propuestas educativas más allá de los cambios políticos.

Respuestas:

- En primer lugar, se comenta la importancia de construir relato con el objetivo de poder llegar a los dirigentes políticos. Se expone la importancia de compartir las situaciones singulares de cada territorio y generar un conocimiento compartido. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Se manifiesta también la importancia de la evaluación, hacer un seguimiento de los indicadores más relevantes y trabajar sobre evidencias que den fuerza a las propuestas formativas y a las líneas potenciales a seguir. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio expone la necesidad de alinear la realidad social con la normativa por la cual se rige el sistema educativo. Se determina la necesidad de actualizar ciertos aspectos o velar por poder definir los estándares básicos del que se considera calidad educativa. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 2: Condiciones del personal. Un municipio pregunta sobre cómo se organizan las horas no lectivas y cómo hacerlo desde una perspectiva que permita la máxima calidad del servicio. También expone cómo gestionan los otros municipios la franja del mediodía dentro de la escuela infantil.

Respuestas:

- El municipio comenta que ha incrementado mucho el número de personas que hacen uso del comedor y, por tanto, el personal educador tiene que invertir horas en comedor. Tienen 1,15 horas no lectivas diarias por educador/a. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Un municipio comenta que el personal educador tiene una hora para la comida y las horas de comedor las combinan dentro de su organización personal. En este sentido, el personal educador realiza la atención directa. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Seguidamente, se expone por parte de otro municipio que su organización interna está distribuida de tal forma que el personal educador dispone de 7 horas no lectivas, y un total de 1.539 horas anuales. Además, comenta que semanalmente, los lunes de 17h-20h se realiza el claustro donde se encuentra toda la plantilla, contando tutores y co-tutores. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Se destaca la importancia de la comida y el descanso. Se enfatiza la necesidad de disponer de profesionales especializados que cuenten con los estándares de calidad óptimos en esta etapa educativa decisiva en el desarrollo humano. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 3: ¿Qué metodología se utiliza en otros municipios para incluir una formación de calidad dentro de la organización interna del personal docente?

Respuestas:

- El primer municipio en participar comenta que realizan colaboraciones con otros entes locales vecinos y lo hacen de manera mancomunada. Destaca que lo realizan fuera del horario lectivo y priorizan poderlas hacer los fines de semana. Por otro lado, dentro de la estructura organizativa de la escuela infantil, se intenta hacer el mínimo de horas lectivas para compensar estas horas de formación. (Municipio < 40.000 habitantes).
- El mismo municipio también destaca la importancia de la universidad de la zona dado que organiza formaciones para escuelas infantiles en la comarca.
- La técnica de Educación de otro municipio comenta que en primera instancia se identifican las temáticas que resultan de interés para las educadoras y el Ayuntamiento asume el coste de estas formaciones. Los cursos se realizan una vez por semana durante las horas de claustro. (Municipio < 40.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que las formaciones que realizan van totalmente relacionadas con los objetivos del proyecto educativo que realizan. En función de las temáticas más singulares y características del proyecto, hacen la planificación de las formaciones pertinentes. (Municipio < 40.000 habitantes).
- El mismo municipio expone que resulta complicado encontrar formaciones de calidad que se adapten a sus necesidades. Manifiestan que es muy importante la coordinación con todo el equipo de trabajo para llegar a un acuerdo de las formaciones a realizar durante el curso escolar. Estas formaciones se hacen durante el horario laboral.
- El último municipio en participar comenta que, en su caso, cambian las horas de reuniones por horas de formaciones. Destacan el valor que les ofrecen las formaciones de la Diputación de Barcelona, y también la importancia de que esta formación sea acreditable. (Municipio < 40.000 habitantes).

Pregunta 4: ¿Cómo gestionar reducciones de jornada? ¿Se ponen límites? ¿Hay alguna solución para las educadoras que se encuentran cerca de la jubilación? El municipio comenta que tienen una escuela que está totalmente doblada en concepto de personal.

Respuestas:

- El primer municipio en intervenir expone que en su caso tuvieron dos educadoras en los últimos años de carrera que reconvirtieron a administrativas. (Municipio > 40.000 habitantes).
- El siguiente participante indica que desde el primer momento se los conciencia que son trabajadores municipales y que pueden ser reubicados según las necesidades del servicio. De este modo, van gestionando las reducciones cuanto más convenga en las escuelas. Apunta, sin embargo, que solo tiene escuelas infantiles municipales. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio indica que no ponen limitación, puesto que por cuidado de los hijos se les tiene que conceder el permiso obligatoriamente. Este hecho conlleva el problema que cuando llaman a gente de la bolsa, no lo aceptan porque son pocas horas y poco estables. (Municipio > 40.000 habitantes).
- La siguiente aportación expone que su municipio cuenta con la figura de la "rueda escuelas". Se trata de una educadora auxiliar que va rotando por las escuelas y cubre bajas y apoya allá donde más se necesita. (Municipio > 40.000 habitantes).
- En la misma línea que la anterior aportación, otro municipio manifiesta disponer de dos educadoras sin aula fija asignada, que van desplazándose por las escuelas infantiles. Matiza, sin embargo, que siempre están ocupadas cubriendo absentismos y no pueden ejercer un papel más auxiliar.
- Se hacen comentarios sobre la dificultad de cubrir las bajas, el tiempo que se tarda a encontrar personal que se adapte a las características solicitadas y el esfuerzo que se tiene que hacer en todo el proceso. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 5: Un municipio plantea la duda de cómo se llevan a cabo las coordinaciones entre las diferentes escuelas infantiles cuando hay más de una. (Municipio > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- En la primera aportación se indica que, en su municipio, de manera semanal, se hace una reunión y se tratan temas específicos dentro de la programación educativa. Por ejemplo, con el nuevo currículum, cómo se puede replantear el día a día a nivel pedagógico. Para llevar a cabo estas reuniones, disponen de una sala en un edificio municipal. (Municipio > 40.000 habitantes).
- En el siguiente caso, una técnica se coordina para ir a las diferentes escuelas y se ven una vez cada 3 semanas para hacer reunión conjunta. Se hace una reunión pedagógica y otra organizativa. La organizativa se hace en línea, y las pedagógicas, que son presenciales, se hacen cada una en una escuela diferente para ver todos los centros. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que cada 2 meses, tienen una plantilla de temas y la directora envía cada semana los más destacados. Las organizativas son telemáticas. A nivel pedagógico, para poner puntos en común entre las empresas, se trabaja el proyecto educativo a nivel municipal. (Municipio > 40.000 habitantes).
- En otro caso, se hacen reuniones para temas organizativos cada 15 días, y las directoras para temas pedagógicos, también cada 15 días. (Municipio > 40.000 habitantes).

- La siguiente aportación indica que se hace una coordinación mensual con las direcciones, y una trimestral con la empresa y las direcciones. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Por último, un municipio expone que las reuniones de coordinación se hacen dentro de la red 0-6 y también se hacen con el segundo ciclo de infantil. (Municipio > 40.000 habitantes).

TEMA 3. CALENDARIO Y PERIODO DE FAMILIARIZACIÓN

Pregunta 1: Desde un ayuntamiento se pregunta qué día se empieza el curso escolar. Pregunta si por temas organizativos, lo hacen coincidir con el calendario de primaria o desde la escuela infantil municipal se plantea horario propio.

Respuestas:

- El primer municipio en participar (Municipio > 40.000 habitantes) comenta que, por temas de logística y facilidades, se establece el mismo calendario que el de primaria, incluidos los días de libre disposición.
- Seguidamente, interviene un municipio que comenta que, anteriormente, el curso de la escuela infantil municipal empezaba antes pero que desde este año lo hacen cuadrar también con el calendario escolar de primaria. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Un municipio que tiene la escuela infantil en gestión indirecta comenta que en el pliego salen detalladas todas las consideraciones a tener en cuenta en relación con el calendario. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 2: Siguiendo con la calendarización y logística de las escuelas infantiles, se pregunta sobre el periodo obligatorio de familiarización y qué procedimiento hay para cada municipio.

Respuestas:

- Un municipio comenta que les resulta complicado el tema de la familiarización. Hacen un periodo que se adapta al ritmo del niño, identificando las necesidades para cada familia y las condiciones óptimas del proceso de adaptación. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Se manifiesta también desde el municipio la importancia de identificar los elementos sociales para las familias que no tienen red y donde la conciliación familiar puede ser más compleja. (Municipio > 40.000 habitantes).
- El siguiente municipio en participar comenta que marcan unos mínimos en concepto de familiarización, con criterios pedagógicos. Este proceso lo realizan a través de una psicopedagoga que hace un informe detallando el grado de importancia de la familiarización de cada niño, atendiendo a las individualidades de cada caso específico. (Municipio > 40.000 habitantes).

TEMA 4. LA GRATUIDAD DE I2

Pregunta 1: Atendiendo a la gratuidad de I2, se pregunta en términos generales cómo es la organización y gestión interna de la escuela infantil a partir de junio una vez finalizado el curso escolar. Expone la casuística en que se encuentra dónde, en julio, muchas familias se dan de baja puesto que la aportación de la Generalitat cubre el periodo de septiembre a junio.

Respuestas:

- Un municipio comenta que abren dos quincenas (las dos primeras semanas tanto de julio como de agosto). Las familias pueden pagar por quincenas y se organizan de tal forma que, al tener dos escuelas infantiles municipales, todas las personas que hacen uso del servicio educativo durante estas semanas van a una de estas en formato de centro de verano. Se destaca la importancia que el personal trabajador es el mismo. En referencia a I2, que durante el curso escolar es gratuito, el gasto del servicio en el periodo mencionado se incluye en las cuotas anuales del curso. (Municipio > 40.000 habitantes).
- El mismo municipio confirma que para poder llevar a cabo esta forma de trabajar, es muy importante hacer un periodo de confirmación con las familias en marzo para que aseguren la plaza para julio.
- Otro de los municipios que interviene ante la pregunta planteada comenta que desde su servicio de escuela infantil se trabaja hasta el 31 de julio. Las familias de I2 no hacen ninguna aportación y esta va a cargo del Ayuntamiento durante el mes de julio. Disponen de pareja educativa en las aulas. (Municipio > 40.000 habitantes).
- La técnica de Educación de uno de los municipios presentes comenta que abre todo el julio, las tres primeras semanas con el servicio educativo para niños y la última semana, sin niños. La aportación durante este mes también la asume el ente local. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Siguiendo con el hilo de la temática expuesta, se comenta que el servicio de julio se hace en formato centro de verano. Así pues, desde el Ayuntamiento se determina que el procedimiento realizado es analizar la demanda durante este mes, realizar una memoria económico-financiera y finalmente, hacer el proceso de preinscripción específico para poder ofrecer el servicio durante el mes de julio. Hay que determinar un precio público por el servicio y aprobarlo por Junta de Gobierno Local. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 2. ¿Se ha detectado que dado que en julio no es gratuito las familias se dan de baja?

Respuestas:

- El primer municipio comenta que durante el mes de julio las familias asumen el coste de este mes. No se ha recibido ningún tipo de queja y tampoco ha repercutido en las bajas. (Municipio < 40.000 habitantes).
- Otro municipio del mismo tramo de población comenta que este año las familias tienen que asumir el coste de julio en concepto de centro de verano. Así pues, se comenta que, a causa de esta metodología, se han notado las bajas durante el curso analizado. (Municipio < 40.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que hacen jornada intensiva. Se han encontrado que, a causa de la gratuidad de I2, ha aumentado el absentismo. Esta situación ha conllevado que desde el Ayuntamiento se hayan fijado unos criterios y requisitos para realizar el periodo de familiarización y estipular unos mínimos de asistencia para las familias. (Municipio < 40.000 habitantes).

TEMA 5. LISTAS DE ESPERA Y PREINSCRIPCIONES

Pregunta 1: Con el objetivo de poder optimizar la gestión del procedimiento de preinscripciones, un municipio pide qué aplicaciones utilizan los otros municipios para hacer esta gestión.

Respuestas:

- El primer municipio en participar comenta que utiliza un software llamado "Enginy Digital". Comenta que realiza tanto el sorteo, la comunicación con la familia, los recibos, las matrículas e incluso, los listados de asistencia. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Muchos de los municipios de este tramo de población no conocían este programa y se valora como potencial para contratarlo de cara al curso que viene.
- Otro municipio comenta otras aplicaciones como "KinderTIC" y "GWido". Actualmente, sin embargo, el municipio explica que realiza el proceso a través de un Excel en la nube a partir del cual todas las personas de la coordinación tienen acceso y pueden editarlo. (Municipio > 40.000 habitantes).
- Se expone, en términos generales, la necesidad de disponer de una aplicación que gestione todo el procedimiento de inscripciones puesto que supone una carga de trabajo relevante dentro de la organización de las escuelas infantiles municipales. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 2: ¿Cómo gestionar una situación en que se tienen listas de espera para I1, pero no para I0 ni I2? El municipio indica que empiezan a recibir quejas sobre que la oferta es insuficiente, pero no pueden abrir una nueva escuela porque quedarían plazas vacantes.

Respuestas:

- La primera intervención va en la línea de proponer hacer convenios con las escuelas privadas, concertando un par de plazas en cada escuela (o las que sean necesarias para cubrir la demanda). El municipio manifiesta, sin embargo, que ellos no lo han llegado a hacer porque es complicado de gestionar. (Municipio > 40.000 habitantes).
- El siguiente municipio indica que ellos sí que llevaron a cabo esta solución de hacer concertaciones de plazas con la privada, pero cuando vieron cómo funcionaba, no acababa de ir bien. Se entraban en contradicciones pedagógicas y educativas, puesto que se pedían voluntarios y requisitos, pero se presentaban las escuelas interesadas y cumplían con el encargo, y entonces no tenían suficientes plazas para cubrir la demanda y no estaban muy distribuidas geográficamente. (Municipio > 40.000 habitantes).
- En otra intervención se destaca la importancia de saber por qué las familias tienen esta demanda de I1, puesto que no siempre es por conciliación, y se debe tener en cuenta que hay mucho interés para mantener la plaza gratuita en I2. (Municipio > 40.000 habitantes).

Pregunta 3: ¿Cómo hacer para modificar criterios de preinscripción de manera homogénea entre las diferentes escuelas cuando se tienen escuelas infantiles municipales y de la Generalitat? El municipio indica que, para las escuelas infantiles de la Generalitat, depende del inspector en cuestión que los apruebe o no. (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- Un municipio indica que, en su caso, el procedimiento es primero aprobarlo por Junta de Gobierno Local y posteriormente ponerse en contacto con el inspector.

- La siguiente intervención pone en manifiesto que mientras no se contradiga ningún criterio de los que marca el decreto, ningún problema. Se pueden añadir criterios, pero los prioritarios no se pueden tocar.
- Otro participante expone que en su caso pusieron como criterio las madres trabajadoras, pero el Síndic de Greuges se lo tumbó porque no es un criterio fijo, que no se mantiene en el tiempo y no tiene concepto social.
- Para finalizar, se abre debate sobre si se pueden hacer las preinscripciones telemáticas o no, y se llega a la conclusión que se pueden hacer diferentes interpretaciones del decreto.

Pregunta 4: Gestión de las listas de espera: ¿Cómo se gestionan las asignaciones cuando tienes bases de datos? ¿Cómo compiten entre ellas las listas de excedentes? ¿Hasta qué momento se hacen listas de espera? (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- El primer municipio en hacer una aportación indica que lo hacen justo antes de que empiece el curso, y que tienen una aplicación propia para la preinscripción y la matrícula.
- Otro participante indica que ellos hacen uso de la aplicación "KinderTIC", que les hace de agenda durante el curso.
- Se hacen aportaciones en la línea de que la dificultad en las escuelas infantiles es mayor debido al periodo de adaptación. También que el funcionamiento de las listas es público y tiene que estar publicado.

Pregunta 5: En cuanto a las preinscripciones, un municipio expone la duda de si es posible presentar solicitud para cada escuela infantil municipal fuera del plazo establecido, de forma que se puedan considerar otros centros alternativos al solicitado como primera opción. (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

La primera respuesta indica que en I3 no se puede hacer de este modo, puesto que el sistema lo penaliza.

- Otro municipio aporta que las familias tienen que decidir si continúan en la lista que están o deciden hacer una nueva lista.
- Finalmente, se comenta que en el supuesto de que alguna familia quiera una escuela infantil que no había puesto en la preinscripción, tiene que hacer una instancia y decir que quiere estar.

TEMA 6. OTROS TEMAS

Pregunta 1: ¿Qué % de plazas públicas creéis que se tendría que cubrir desde la oferta municipal? El municipio plantea esta duda ante la posibilidad de abrir o no una nueva escuela infantil. (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- La opinión general es que se trata de una pregunta muy compleja de contestar, puesto que depende mucho de diferentes factores, y se tiene que prever y contestar políticamente.
- Un municipio apunta que es muy importante saber a qué franja de edad se quiere llegar, puesto que el planteamiento es muy diferente.

Pregunta 2: Cuando las familias tienen alguna deuda o impago, ¿pueden pedir plaza en la escuela infantil? El municipio se ha encontrado con algún caso y quiere saber cómo lo hace el resto. (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- La primera aportación indica que, en su municipio, si las familias son deudoras, no pueden tener plaza en la escuela infantil municipal, y tampoco pueden pedir beca.
- Otro municipio comenta que, en su caso, desde la primera cuota impagada, la familia no puede hacer uso de servicios complementarios (acogida ni comedor), y a la tercera cuota impagada se los excluye de la escuela infantil.

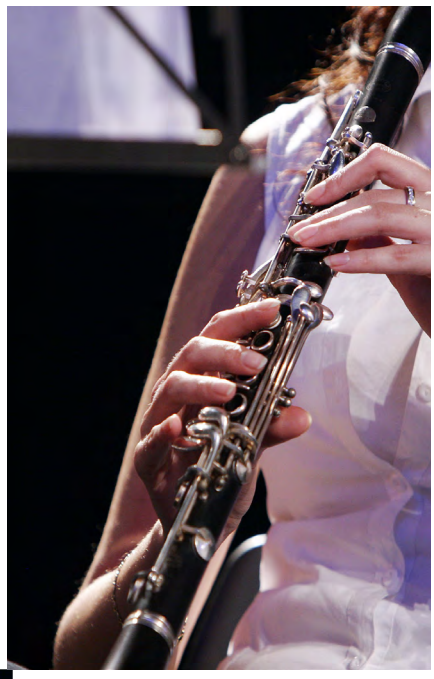
Pregunta 3: ¿Qué decisiones se toman cuando una familia decide irse de vacaciones de larga duración en medio del curso? El municipio plantea esta situación para ver diferentes procedimientos en este sentido, puesto que tienen una larga lista de espera. (Municipios > 40.000 habitantes).

Respuestas:

- El primer municipio en opinar indica que en su caso se hace una comisión de garantías formada por dos directoras, padre/madre y la técnica. Entre todos los miembros se decide qué se tiene que hacer.
- Otro municipio dice que, si la familia demuestra que tiene billete de ida y vuelta, se les guarda la plaza.
- El último municipio dice que valoran que tienen una lista de espera. Solo se guarda la plaza si tienen un informe médico que justifique la ausencia. En ningún otro caso se hace. Opinan que el absentismo se tiene que justificar, y no vale solo lo que diga la familia.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA 2023





Las imágenes del presente documento cuentan con licencia **Creative Commons CC0** y son libres de derechos y reconocimiento de autoría. Todas están extraídas de los bancos de imágenes de Canva y Pixabay.

Informe de los indicadores de escuelas municipales de música 2023

1. Introducción

2. Situación general de las escuelas de música participantes

3. Datos de participación en el CCI de escuelas de música 2023

4. Análisis del Cuadro resumen de indicadores

5. Contexo y entorno: elementos clave

6. Demanda, alumnado, impacto

7. El funcionamiento del servicio

8. Recursos económicos y financieros

9. Panorámica global de los indicadores del círculo

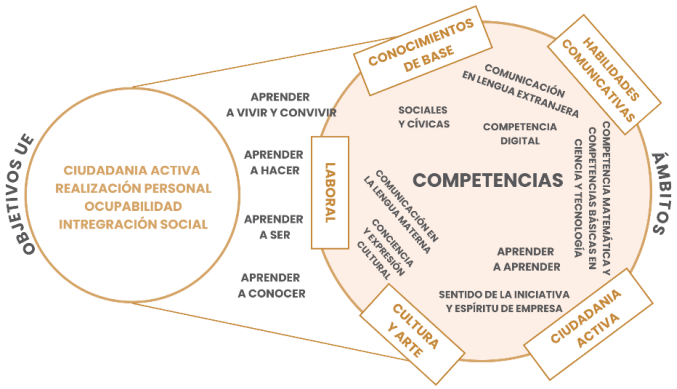
10. Conclusiones

11. Anexo: los talleres de mejora

1. Introducción

En un mundo cada vez más complejo e interconectado, la educación artística se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo integral de las personas y la construcción de comunidades cohesionadas.

La práctica artística desarrolla y activa las ocho competencias clave explicitadas en la siguiente figura[1]. Cuando se afirma que las escuelas de música y las artes contribuyen al crecimiento de las personas significa también que ayudan al desarrollo de todas estas competencias, necesarias para la vida plena de las personas y para hacerlas más libres, cultos y con mayor espíritu crítico, a la vez que aprenden a vivir y convivir con otras personas. Asimismo, contribuyen de forma clave a la vida social y cultural de los municipios.



Las Escuelas Municipales de Música y enseñanzas artísticas han permitido y lo siguen haciendo el desarrollo de iniciativas de formación integral artística dentro y fuera de las escuelas y hacer llegar la práctica de las artes a todos los sectores de la sociedad, más allá de la experiencia individual. También hay que tener en cuenta que los diferentes proyectos abiertos a la ciudadanía, más allá del alumnado de la escuela de música, ponen de relieve la dimensión comunitaria de ésta, mostrando su papel como agentes activos comprometidos con una sociedad diversa, participativa y cohesionada.

> "***La cultura es ordinaria, forma parte de la vida de la gente. Es diaria, corriente, común. La cultura es y nos pertenece a toda la ciudadanía"***
>
> ***Raymond Williams***

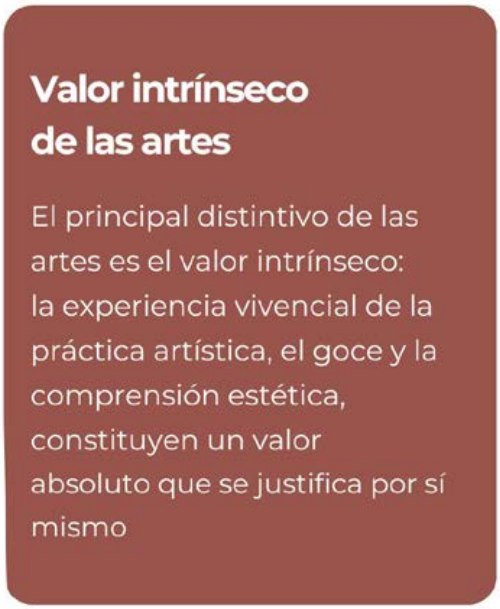
En este sentido, las Escuelas Municipales de Música son servicios públicos destinados a ejercitar los derechos culturales a través de la práctica artística, a toda la ciudadanía sin excepciones, promoviendo la educación y la cultura local y territorial. Estos servicios acompañan al crecimiento individual y colectivo de las comunidades, ya sean pueblos o ciudades. Los gobiernos locales, como responsables de estos servicios públicos, apuestan cada vez más por impulsar unas Escuelas Municipales de Música que contribuyan al desarrollo integral de las personas y que sean inclusivas para todos, abarcando todas las necesidades educativas y culturales, todas las economías, todas las disponibilidades y todas las franjas de edad.

Las Escuelas Municipales de Música han ido evolucionando para potenciar la difusión y democratización de la práctica musical. Además, son equipamientos públicos con una dimensión comunitaria, que crean espacios para la práctica de las artes dirigidas a diversos colectivos del territorio, fomentando la participación activa de un gran público potencial.

1 *Gestión y organización de las escuelas municipales de música (Parte 1). Diputación de Barcelona*

Las Escuelas Municipales de Música, como servicios públicos de los que se dotan los municipios, se convierten a menudo en instituciones emblemáticas de sus municipios gracias a su arraigo e impacto en el territorio. En muchos municipios, estas escuelas constituyen uno de los pilares fundamentales de las políticas de educación artística de los ayuntamientos, y desarrollan un papel importantísimo y a menudo esencial en la labor de sensibilización y promoción de la cultura musical en el territorio.

La educación, como generadora y transmisora de cultura, no es un sistema desierto, sino que forma parte integral del continente cultural. Así, las políticas educativas y culturales se convierten en elementos fundamentales para construir la comunidad que deseamos: una ciudadanía autónoma, crítica, feliz y capaz de crear una inteligencia compartida[2].





En los últimos años, las Escuelas Municipales de Música han profundizado en diversas estrategias para democratizar la práctica musical, como los proyectos de música comunitaria y los talleres de corta duración. La música comunitaria contribuye a hacer accesible la práctica musical a todos, favoreciendo la igualdad de oportunidades y la inclusión social. Las clases colectivas de instrumentos ayudan a crear conocimiento compartido gracias a la interacción entre los alumnos, fomentando el aprendizaje entre iguales y generando mayor impacto con los mismos recursos. Por último, la oferta educativa de corta duración tiene como objetivo hacer llegar la enseñanza musical a toda la población, abarcando a personas con perfiles, motivaciones e intereses diferentes.

A continuación, se presenta el informe de conclusiones de la 19a edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de Escuelas de Música con los indicadores de gestión de las Escuelas Municipales de Música de los 41 municipios participantes este año.

2. Situación general de las escuelas municipales de música participantes

En la provincia de Barcelona, hay 101 municipios que cuentan con Escuelas Municipales de Música (EMM), que suman un total de 107 centros. De estas escuelas, 99 cuentan con la autorización del Departamento de Educación de la Generalidad de Cataluña (DEGC), según el Decreto 354/2021, de 14 de septiembre, que regula las enseñanzas no regladas de música y danza.

2 *Una visión interdisciplinaria de la educación y la práctica artística, Red Escuelas Municipales de Música y Artes, Área de Educación, Deportes y Juventud, Diputació de Barcelona*

Estas escuelas, mayoritariamente, prestan servicios a los habitantes de su municipio, pero algunos son intermunicipales, es decir, que sirven a varios municipios, y pueden pertenecer a varias comarcas. Además, algunos servicios se descentralizan en el mismo municipio para ofrecer una mejor proximidad a la ciudadanía.

	Población					
	Fins 10 mil	+ 10 a 20 mil	+ 20 a 50 mil	+ 50 a 100 mil	+ 100 mil	TOTAL
Municipios	226	37	29	12	7	311
Municipios con EMM	36	25	22	11	7	101
Número EMM	36	25	23	12	11	107
Número EMM autorizadas	33	22	22	11	11	99
Número EMM NO autorizadas	3	3	1	1	0	8
Municipios en el CCI	10	5	14	7	5	41
Municipios de impacto EMM*	80	25	22	11	7	145

Además de los municipios de impacto (*) que se contabilizan en la tabla, la escuela municipal de música de Vic tiene sede en otros 3 municipios de la provincia de Girona. Cada municipio dispone de una escuela municipal de música, excepto Barcelona que tiene 5 y Sant Cugat del Vallès que tiene 2 (una de ellas, en Valldoreix). Vilafranca del Penedès tiene escuela municipal de música propia y también es donde tiene su sede administrativa la escuela intermunicipal de música del Alt Penedès, de titularidad del Consejo Comarcal del Alt Penedès.

Los participantes en el Círculo son 41:

- 38 ayuntamientos titulares de las EMM
- 1 Consejo Comarcal, el del Alt Penedès
- 1 Consorcio, el del Lluçanès
- 1 Mancomunidad, la Mancomunidad del Valle del Tenes

Entre los 41 participantes en el CCI, se contabilizan también 3 escuelas intermunicipales de música (la escuela intermunicipal de música del Alt Penedès, la escuela de música y artes del Lluçanès, la escuela intermunicipal de música del Valle del Tenes) y la escuela municipal de música de Vic, que dispone de 7 sedes y gestiona otra Escuela Municipal de Música.

Durante los últimos 6 años, la cantidad de municipios con Escuelas Municipales de Música autorizadas por el Departamento de Educación se ha mantenido estable, aumentando ligeramente a partir del año 2020.

Año	Número de Municipios con EMM	Número EMM	Número EMM Autorizadas
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 como explica la Guía Gestión y organización de las Escuelas Municipales de Música de la Diputación de Barcelona (2024), con la entrada en vigor de la LOE en 2008, se establece una nueva ordenación general de las enseñanzas de música y danza, con la firma de un nuevo convenio de financiación[3] que cambia radicalmente las normas del juego en relación con cuál debía ser la participación del Departamento de Educación en la financiación. Este nuevo convenio, firmado por el Departamento de Educación de la Generalidad de Cataluña, la Federación de Municipios de Cataluña y la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas el 30 de abril de 2008, apuesta por una financiación de 600 € por alumno en edad de escolarización (de 4 a 18 años), y de 400 € en el caso de los alumnos de danza, llegando a financiar hasta el 80% del coste del alumnado como máximo, dejando el 20% de los costes en manos de administración local y la aportación de las familias. Sin embargo, ante la crisis financiera a partir de 2008 esta financiación se fue reduciendo para el curso 2010-2011 a 460€ por alumno, ya 230€ para el curso 2011-2012; hasta desaparecer por completo los dos siguientes cursos, 2012-2013 y 2013-2014.

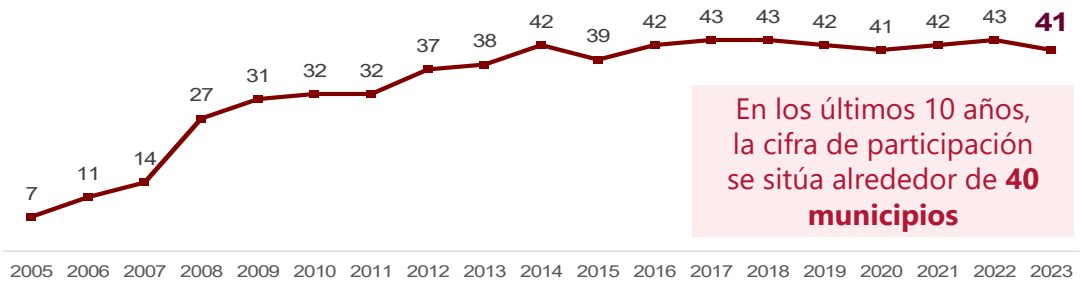
El movimiento asociativo logra movilizar a gran parte del sector, y de la presión ejercida surgen los nuevos criterios para el reparto de la financiación de forma que beneficie a aquellos ayuntamientos que hagan un mayor esfuerzo económico para sustentar el servicio (un 60% de la puntuación de los criterios) y aquellos proyectos que apuesten por la calidad y la democratización del servicio (un 40% de la puntuación de los criterios). Estos son vigentes hasta el día de hoy[4].

3 Convenio marco entre el Departamento de Educación de la Generalidad de Cataluña, la Federación de Municipios de Cataluña y la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, de 9 de julio de 2008, para el sostenimiento de las escuelas de música y danza de titularidad de la administración local de Cataluña.

4 Orden EDU/7/2021, de 22 de enero, por la que se aprueban las bases reguladoras del procedimiento de concesión de subvenciones, a los entes locales de Cataluña, destinadas a la financiación de las escuelas de música de su titularidad, del curso 2018 -2019 y del curso 2019-2020.

3. Datos de participación en el CCI edición 2023

Entes locales participantes en los CCI



En los últimos 10 años, la cifra de participación se sitúa alrededor de **40 municipios**

Municipios participantes en los CCI, agrupados por franjas poblacionales

Participantes 19a edición

Entes locales hasta 10.000 habitantes

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

Entes locales de + 10.000 a 25.000 habitantes

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

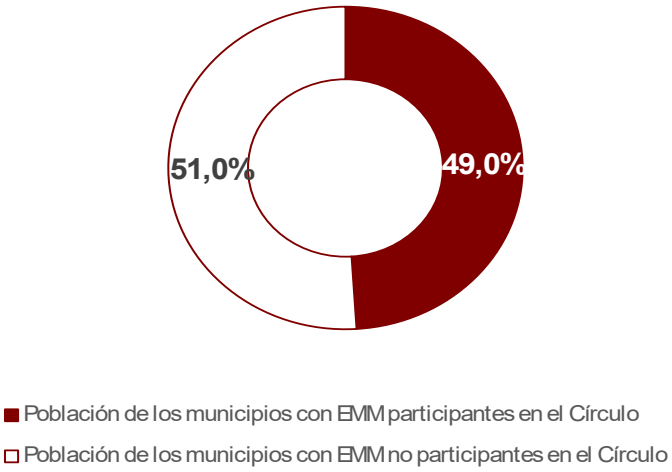
Entes locales de + 25.000 a 50.000 habitantes

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

Entes locales de + 50.000 habitantes

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

Porcentaje de población de los municipios participantes en el CCI respecto al total de población de municipios con EMM

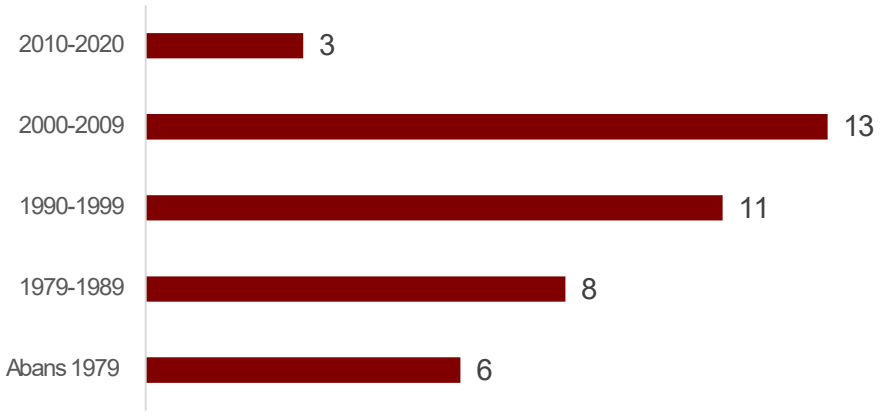


Esta población corresponde a los 41 municipios que han participado en el Círculo de Comparación Intermunicipal de Escuelas de Música y en 4 entes locales de carácter supramunicipal.

Los 4 entes locales supramunicipales incluyen:

- 18 municipios del Consejo Comarcal del Alt Penedès
- 4 municipios de la Mancomunidad del Valle del Tenes
- 11 municipios del Consorcio del Lluçanès
- Vic tiene 7 sedes y gestiona la Escuela Municipal de Música de Tona

Número de municipios participantes según año de creación de su EMM



4. Análisis del Cuadro resumen de indicadores

El Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del CCI de Escuelas Municipales de Música se estructura en cuatro dimensiones de estudio, más los datos de entorno. A continuación, se detallan los principales objetivos de cada una de estas dimensiones, y el número de indicadores que las integran dentro del CRI.



La dimensión Valores organizativos / Recursos humanos incluye la mayor cantidad de indicadores, lo que muestra el grado de detalle con el que se valoran los recursos disponibles para la gestión educativa y cultural de la escuela. Estos recursos son esenciales para desarrollar el proyecto educativo de cada centro.

Durante la actual edición, las modificaciones realizadas en el CRI han consistido en eliminar algunos indicadores que se introdujeron en ediciones anteriores en el contexto de la pandemia, pero que en la actualidad no reflejan elementos esenciales del funcionamiento de las escuelas de música. Concretamente, se han eliminado los siguientes indicadores:

Dimensión Encargo Político

- Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo.
- Número de visualizaciones de las actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo por cada actividad.
- Número de actividades abiertas a la ciudadanía on-line en directo publicadas en las redes sociales.

Dimensión Economía

- Porcentaje de gasto en limpieza sobre el total de gastos corrientes.

Seguidamente, se detalla el análisis global de los resultados alcanzados en esta edición, con una organización de los indicadores en base a grandes bloques temáticos. En primer lugar, sin embargo, se incluye una sección de contexto para situar los resultados obtenidos en un marco actual adecuado.

Teniendo en cuenta que los resultados de los indicadores están ordenados por año natural, mientras que las escuelas de música operan según el curso académico, a fin de simplificar la comprensión e interpretación de los datos, se establece la correspondencia siguiente en los gráficos que se pueden encontrar a lo largo del informe:

- Año 2019: datos referentes al curso 2018-2019
- Año 2020: datos referentes al curso 2019-2020
- Año 2021: datos referentes al curso 2020-2021
- Año 2022: datos referentes al curso 2021-2022
- Año 2023: datos referentes al curso 2022-2023



CONTEXTO Y ENTORNO: ELEMENTOS CLAVE

5 .1. El contexto del curso 2022-2023

El curso 2022-2023, curso en estudio, con la superación de la situación de crisis sanitaria por la pandemia de la Covid-19 y el restablecimiento de la normalidad, estos retos ya se han superado totalmente y la actividad educativa se ha retomado con total normalidad. Esto ha permitido a las escuelas de música ejecutar plenamente sus actividades, sin las limitaciones y obstáculos que se presentaron durante el período de la pandemia.

5.2. Entorno socioeconómico

El entorno socioeconómico general influye de forma determinante en la evolución de las escuelas de música, especialmente en cuanto a la demanda. Para evaluar esta influencia, existen tres indicadores principales que permiten analizar el entorno que afecta a la demanda de las escuelas de música: la población objetivo según el segmento de edad, la tasa de paro y la renta per cápita. Estos indicadores proporcionan una visión global del contexto socioeconómico que impacta en las escuelas de música.

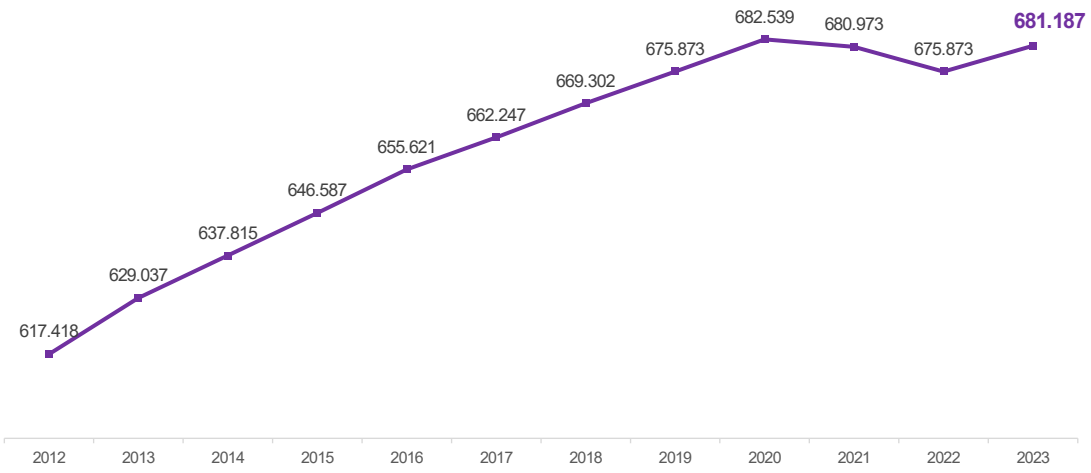
La práctica artística, como derecho educativo y cultural, se ejerce desde el servicio público de las Escuelas Municipales de Música, a través de su oferta dirigida a todo el mundo, siendo la franja de edad de los 4 y los 18 años la que tiene mayor presencia, que representa más del 80%[5] del alumnado total. Desde hace muchos años, sin embargo, las escuelas de música han ampliado su alcance con más actividades y más diversidad, y llegan a un público más variado, mediante proyectos comunitarios (muchos de los cuales incluyen niños de escuelas infantiles), alumnado adulto y actividades de corta duración, por ejemplo.

El número de personas de 4 a 18 años representa la franja de edad con mayor presencia en las escuelas de música en 2023.

La evolución del número de personas de 4 a 18 años en la provincia (excluyendo el municipio de Barcelona) ha mostrado un claro aumento hasta el año 2020. Los dos años siguientes ha disminuido, y en 2023 ha vuelto a crecer. A pesar de la disminución de la natalidad que comenzó en torno a los años 2009-2010 y que todavía persiste, la llegada de población migrada parece que podría revertir el descenso de la franja de edad del público objetivo de las escuelas de música. Hay que tener presente que el potencial de crecimiento de los alumnos en las escuelas de música es inmenso, teniendo en cuenta que la oferta educativa se dirige a toda la población.

5 *Datos del Panel de Escuelas Municipales de Música de la provincia de Barcelona, de la Diputació de Barcelona.*

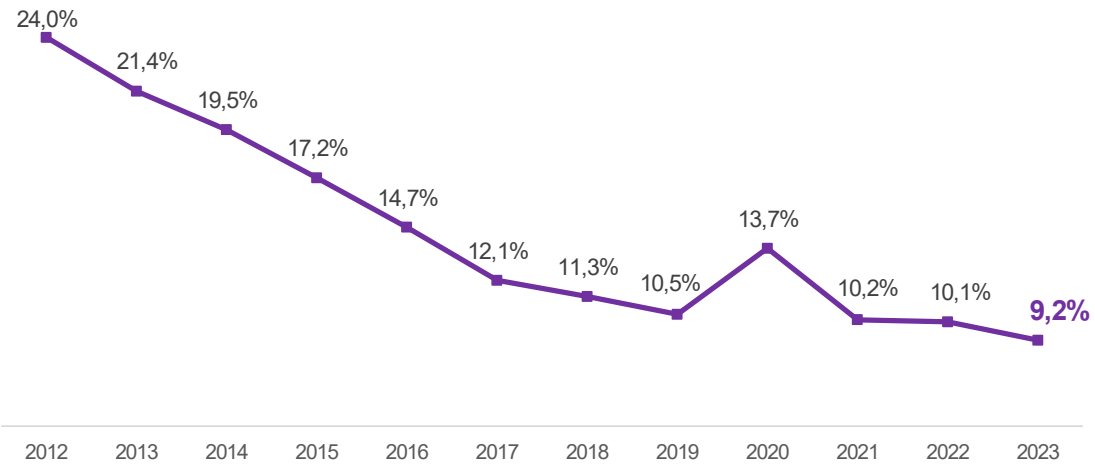
Figura 1. Evolución de la población de 4 a 18 años excluyendo Barcelona ciudad, 2012-2023



La tasa de paro se situó en mínimos históricos en 2023.

Dado que las escuelas de música son un servicio con copago, aparte del contexto demográfico, la demanda de estas escuelas está estrechamente ligada a la situación económica de las familias y su capacidad para afrontar el coste del servicio. Un indicador que refleja esta situación es la tasa de paro, que tiene una relación directa con la capacidad económica familiar. En este sentido, la tasa de paro se ha mantenido en niveles históricamente bajos, incluso inferiores a los últimos dos últimos años.

Figura 2. Evolución tasa de paro 2012-2023[6]



6 *Encuesta de población activa, 4º trimestre. Provincia de Barcelona.*



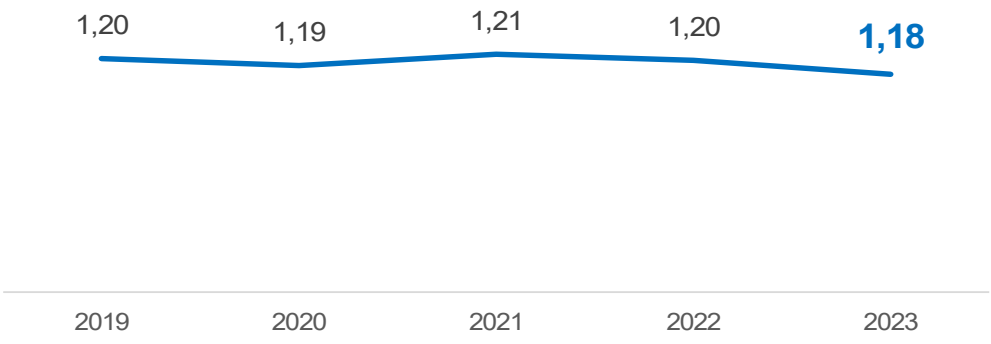
DEMANDA, ALUMNADO, IMPACTO

6 .1. Demanda del servicio

Estabilidad en el número de solicitudes por cada plaza vacante.

El indicador de 'Solicitudes por cada plaza vacante' se mantiene estable respecto al año anterior, con 1,2 solicitudes por plaza. Como puede comprobarse, la pandemia no afectó a la demanda de plazas en las Escuelas Municipales de Música, al menos en términos agregados. La demanda varía según el tamaño del municipio: en los municipios más pequeños (menos de 25.000 habitantes), la demanda es inferior a una solicitud por plaza vacante. En cambio, en los municipios mayores (más de 25.000 habitantes), supera el 1.

Figura 3. Solicitudes por cada plaza vacante



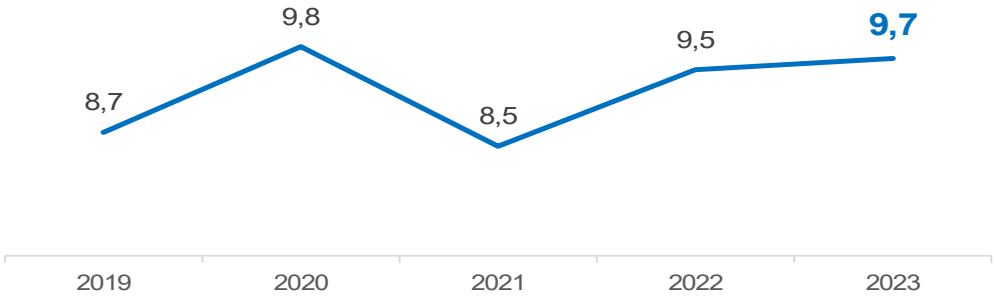
6.2. Alumnado de la escuela de música

Una de las formas de medir el impacto de las Escuelas Municipales de Música es a través del número de alumnos por cada 1.000 habitantes. En el CCI, se distinguen dos tipologías de alumnos: los alumnos de larga duración (aquellos que siguen un itinerario formativo de más de un curso, con vocación de continuidad) y los alumnos de corta duración (aquellos que participan en actividades con una duración igual o inferior a un curso y sin intención de continuidad).

Durante el curso 22-23, se observa un incremento en el número de alumnos de larga duración, se logran casi los niveles máximos registrados antes de la pandemia, con 9,8 alumnos de larga duración por cada 1.000 habitantes.

El curso 22-23 se recupera el número de alumnos de larga duración alcanzado antes de la pandemia.

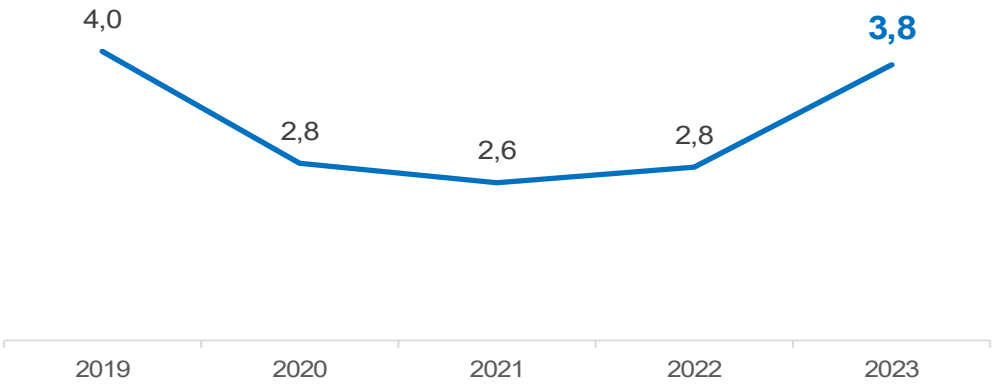
Figura 4. Alumnos exclusivamente de larga duración por cada 1.000 habitantes



Recuperación del alumnado de corta duración previo a la pandemia durante el curso 22-23.

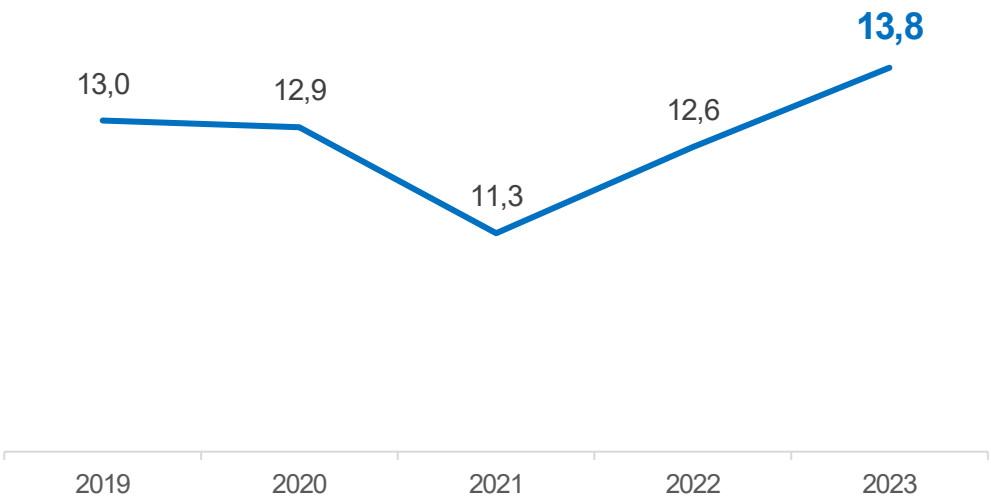
Tras la disminución del alumnado de corta duración acontecida a raíz de la pandemia, que obligó a la suspensión de actividades ya la limitación de aforos, en el curso 22-23 se alcanzó una cifra muy cercana a la máxima histórica de en 2019, con 3,8 alumnos de corta duración por cada 1.000 habitantes. Durante los últimos 7 años, el alumnado de corta duración se ha movido en una horquilla de entre 2 y 4 alumnos por cada 1.000 habitantes.

Figura 5. Alumnos exclusivamente de corta duración por cada 1.000 habitantes



Teniendo en cuenta este crecimiento de alumnos tanto de larga duración como de corta duración, el valor obtenido al sumar los de ambas tipologías, da como resultado 13,8 alumnos por cada 1.000 habitantes, lo que significa el máximo histórico alcanzado. Así pues, las escuelas de música están generando mayor impacto que nunca.

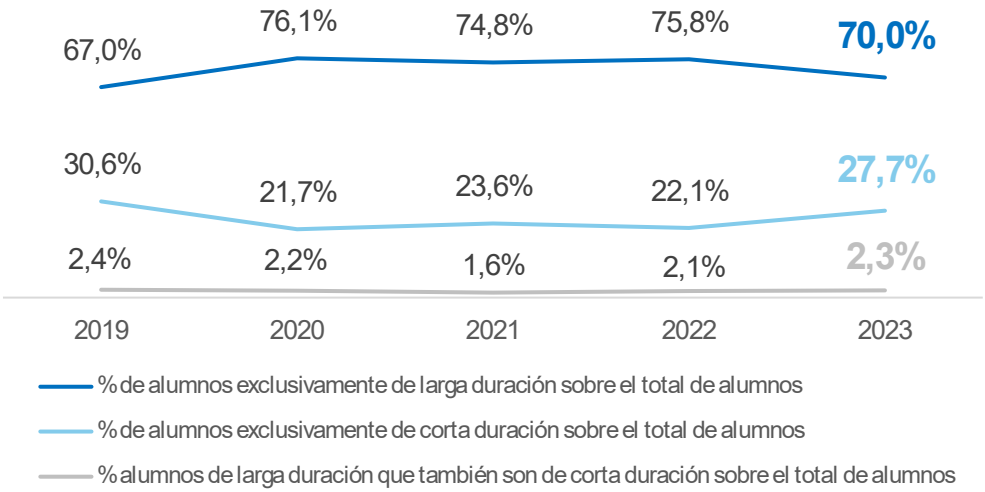
Figura 6. Alumnado total (larga duración + corta duración) por cada 1.000 habitantes



En la siguiente figura, se ve el peso de cada tipo de alumnos en relación con el total. Se observa cómo en el último curso, los alumnos exclusivamente de larga duración disminuyen ligeramente, a la vez que aumentan los exclusivos de corta duración. También presentan un pequeño incremento los alumnos que son de larga y corta duración a la vez. Cabe destacar que el alumnado de los proyectos comunitarios está incluido y se contabiliza en estos indicadores, ya sean alumnos de larga duración o corta duración según la duración del proyecto.

Los alumnos exclusivamente de corta duración incrementan su peso en relación con el conjunto de alumnos de las Escuelas Municipales de Música.

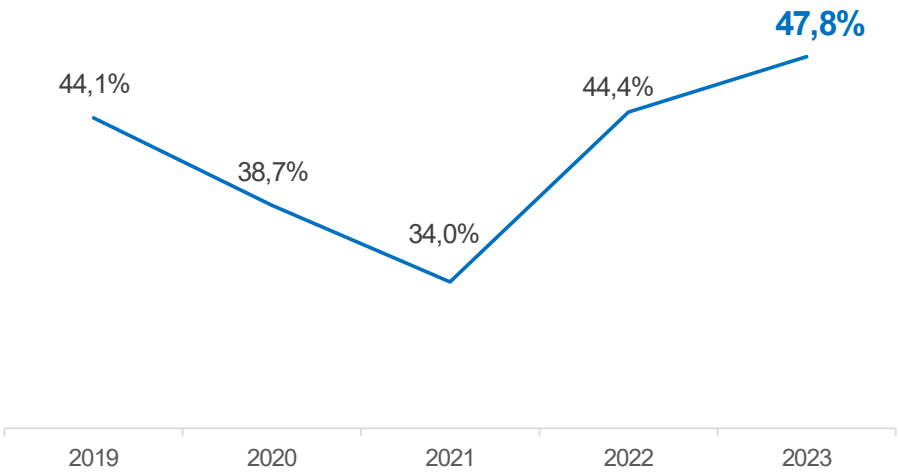
Figura 7. Porcentaje de alumnos por tipología sobre el total de alumnos



Todo este incremento de alumnos en las escuelas de música ha sido posible gracias a los proyectos comunitarios, puesto que casi la mitad de los alumnos (47,8%) provienen de proyectos de esta tipología, la mayor proporción históricamente analizada. Durante el curso 22-23, el 80% de las Escuelas Municipales de Música de los municipios participantes en el CCI llevaron a cabo proyectos comunitarios.

El curso 22-23 se ha alcanzado el máximo histórico de alumnos de proyectos comunitarios.

Figura 8. Porcentaje de alumnos de proyectos comunitarios sobre el total de alumnos



Es importante recordar que los proyectos comunitarios son aquellos que se dirigen a un colectivo específico preexistente que inicialmente no es el de la propia escuela, con el objetivo de impulsar procesos que favorecen su desarrollo educativo, cultural y/o social mediante la práctica musico-artística ("hacer música").

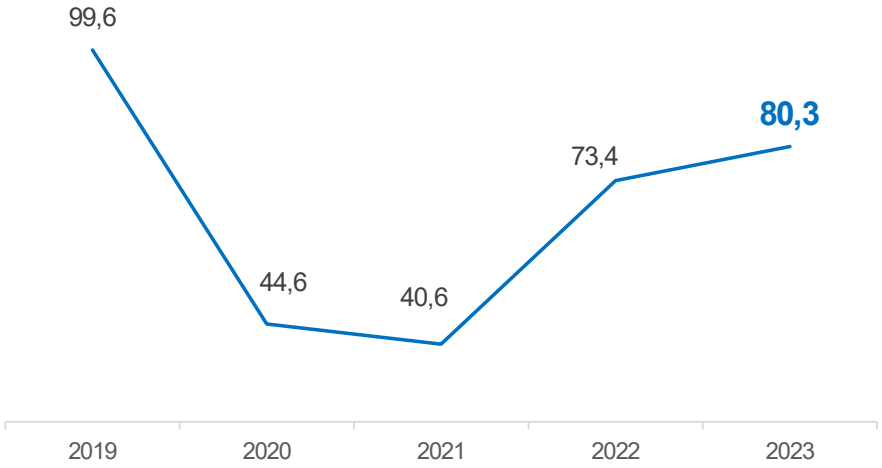
6.3. Participación y cohesión social

Las Escuelas Municipales de Música ofrecen actividades abiertas a la ciudadanía y colaboran con otras entidades locales para organizar y participar en propuestas artísticas y creativas, con el objetivo de hacer llegar la música a todos y dar visibilidad a los centros. Estas iniciativas permiten que la ciudadanía pueda acceder, disfrutar y participar de conciertos o actividades musicales realizadas por el alumnado, que mediante los conjuntos vocales e instrumentales se integra y participa en la vida cultural del municipio. Así, como servicio público que son, se convierten en un punto de encuentro para la cultura, el intercambio y la participación social.

Aumento destacado de horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía.

La recuperación de las actividades abiertas a la ciudadanía después de la pandemia ya se hizo notar en la anterior edición con un incremento significativo de las horas anuales destinadas a estas actividades. Sin embargo, durante el curso 22-23 esta recuperación todavía se ha hecho más evidente hasta llegar a las 80,3 horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía. Aun así, todavía no se han recuperado los valores previos al año 2020.

Figura 9. Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía

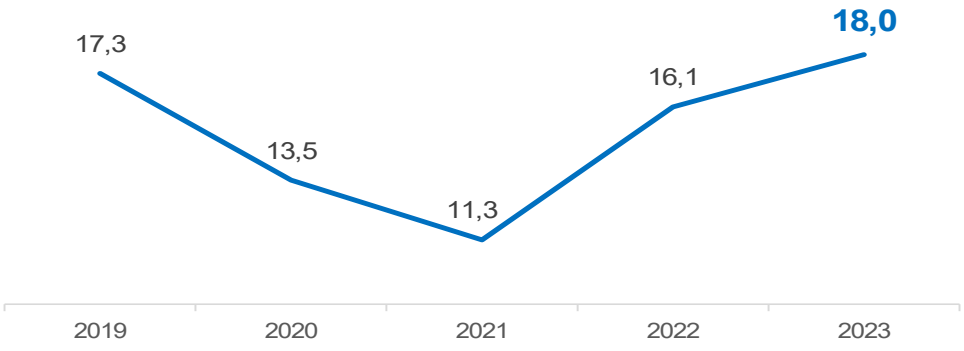


También en relación con la apertura al entorno, la colaboración de las escuelas de música con otros agentes del territorio vinculados a los ámbitos educativo, cultural y social promueve la creación de valor más allá de la formación musical. En el CCI, esta cooperación se mide a través del indicador "Número de agentes culturales, sociales y educativos que colaboran con la escuela de música por cada 1.000 habitantes", que permite evaluar el impacto y el alcance de estas colaboraciones en la comunidad.

Tras el bajón de los años de la pandemia de Covid-19, el número de agentes con los que se colabora aumentó significativamente el curso 21-22. El curso 22-23 este incremento se ha hecho aún más evidente, hasta alcanzar máximos históricos de colaboraciones con agentes externos (18 colaboraciones de media).

Las escuelas de música han colaborado con más agentes que nunca en el curso 22-23.

Figura 10. Número de agentes que colaboran con la escuela municipal de música




EL
FUNCIONAMIENTO
DEL SERVICIO

7.1. Políticas de acceso

Las escuelas de música, como servicio público, deben tener el objetivo de ser accesibles a todo el mundo, ofreciendo a toda la ciudadanía la oportunidad de hacer música y reflejando la diversidad del municipio o territorio.

Por tanto, para reflejar el perfil socioeconómico de cada municipio, es importante que la capacidad económica no se convierta en una barrera para acceder al servicio. Así pues, se listan las herramientas que suelen utilizarse para facilitar la superación de las barreras económicas de acceso al servicio. De esta forma las escuelas ajustan el precio según la renta mediante políticas de tarificación social, o bien establecen sistemas de ayudas y bonificaciones adaptados a la realidad social del territorio para facilitar el acceso a los colectivos vulnerables, o también trabajan para que los precios sean el máximo de asequibles para garantizar la accesibilidad al servicio. Además, existen proyectos comunitarios dirigidos al alumnado de las escuelas de régimen general (escuelas de infantil y primaria o centros de educación secundaria), que a menudo son gratuitos para el alumnado de los centros.

Figura 11. Estrategias para garantizar económicamente el acceso al servicio

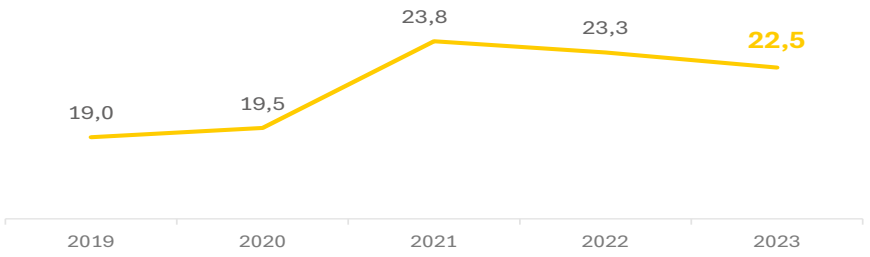


La tarificación social implica establecer cuotas diferenciadas según el nivel de renta de las familias y otros criterios del alumnado o la familia, de manera que se facilita el acceso a la escuela a personas con diferentes capacidades adquisitivas.

Casi una cuarta parte de los municipios aplican políticas de tarifación social en las EMM.

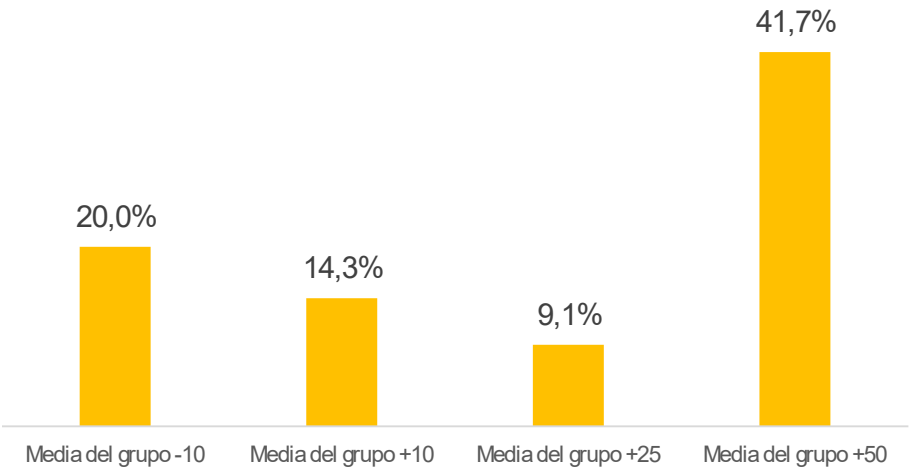
Entre los municipios participantes en el CCI, cabe decir que un 22,5% de municipios aplican políticas de tarificación social en las Escuelas Municipales de Música, hecho que supone un ligero descenso respecto a los cursos anteriores, debido a la variación de municipios participantes de un año a otro. Sin embargo, los datos muestran que casi una cuarta parte de los consistorios siguen aplicando esta política de fijación de precios diferenciada.

Figura 12. Porcentaje de municipios que aplican políticas de tarificación social



En cuanto a la dimensión poblacional, se observa, como en años anteriores, que los municipios con mayor población tienden a utilizar más la tarificación social en comparación con los municipios más pequeños. Esta diferencia es especialmente manifiesta en cuanto a los municipios de más de 50.000 habitantes frente al resto.

Figura 13. Porcentaje de municipios que aplican políticas de tarificación social por tramos de población

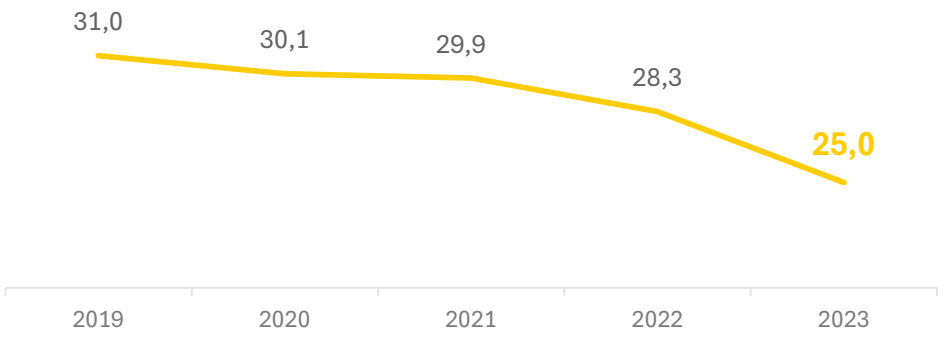


Además de la tarifación social, algunos municipios aplican ayudas y/o bonificaciones también con el objetivo de facilitar el acceso a la escuela. Según los resultados de la figura siguiente, el 25% del alumnado de las Escuelas Municipales de Música recibe algún tipo de ayuda o bonificación. Este indicador ha disminuido progresivamente, probablemente causada por el incremento de los municipios que aplican tarificación social y porque cada vez se realizan más proyectos comunitarios, siendo éstos económicamente accesibles para más personas.

Continúa la disminución del alumnado que recibe ayudas en los últimos 5 años.

Hay que tener en cuenta que el diseño de las políticas de ayudas es un proceso que requiere un análisis previo para identificar a los colectivos a los que se quiere facilitar el acceso, un seguimiento y control de estas ayudas, así como una evaluación para determinar si se alcanzan los objetivos deseados.

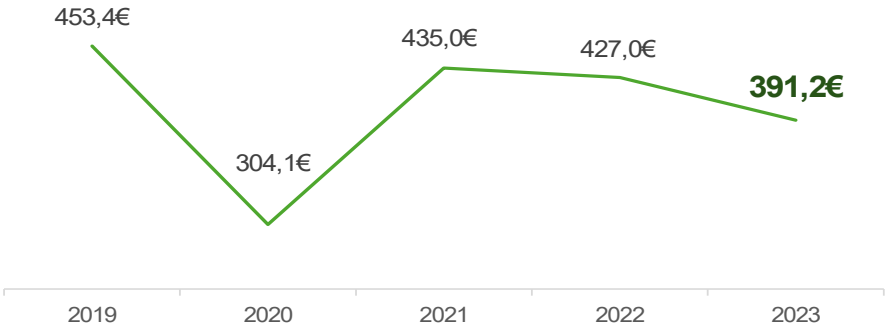
Figura 14. Porcentaje de alumnos de l/d que han recibido ayudas



Continúa la disminución del precio medio ingresado por alumno de larga duración.

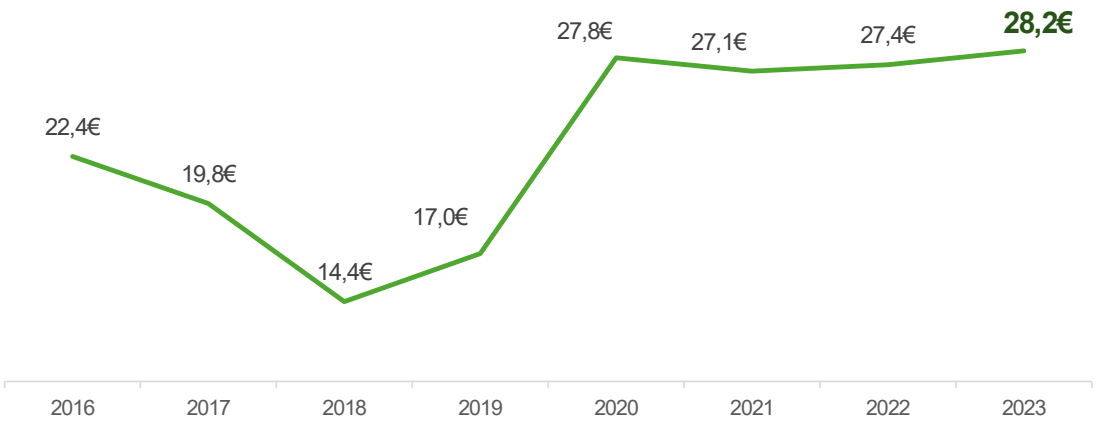
Aparte de la aplicación de políticas de tarificación social y ayudas y/o bonificaciones, el establecimiento de un precio asequible a la mayoría de la población, se convierte en un mecanismo para facilitar el acceso a la escuela de música, especialmente para aquellos ciudadanos para quienes el pago de la cuota supone una parte significativa de sus ingresos. El último curso el precio medio ingresado por alumno disminuye respecto al año anterior, continuando la tendencia a la baja de los últimos 3 años tal y como se puede observar en la siguiente figura. En este sentido, a pesar de la subida de los costes del servicio como se verá más adelante, éstos no están repercutiendo los costes a los usuarios.

Figura 15. Precio medio ingresado por alumno de l/d



La evolución del siguiente indicador muestra el mantenimiento de la tendencia marcada desde 2020 con valores entre los 27 y 28€ por alumno de corta duración. Así pues, después del incremento del precio ingresado por alumno de corta duración observado durante la pandemia, el precio por alumno todavía no ha vuelto a disminuir a niveles previos a la COVID-19, habiendo incluso subido ligeramente.

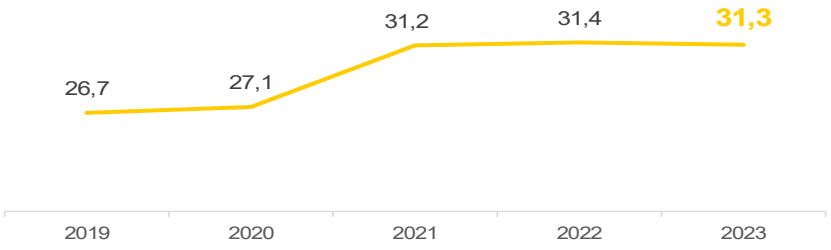
Figura 16. Precio medio ingresado por alumno de c/d



Estabilidad en el número de instrumentos en el banco.

El banco de instrumentos es también un recurso que facilita el acceso a la escuela de música para aquellas familias que no pueden asumir el gasto inicial de comprar un instrumento. Hay que considerar que algunos instrumentos tienen un coste elevado, y disponer de un banco de instrumentos amplio y diversificado es una forma de facilitar un acceso equitativo a la práctica de diversos instrumentos. El porcentaje de instrumentos que forman el banco de instrumentos sobre el número de alumnos de larga duración de instrumento se mantiene estable en los últimos 3 años, con una cifra de 31 instrumentos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las escuelas tienen dificultades para comprar instrumentos porque no reciben ayudas específicas para hacerlo desde ninguna institución.

Figura 17. Porcentaje de instrumentos en el banco s/ número alumnos l/d de instrumento

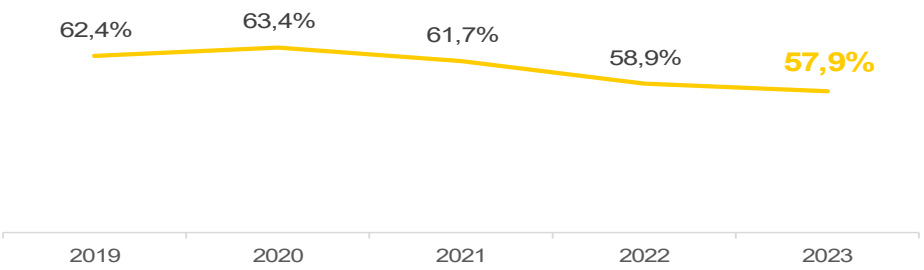


7 .2. Los conjuntos instrumentales y vocales

Los conjuntos instrumentales y vocales han ido adquiriendo a lo largo de los años una mayor centralidad en las propuestas formativas de las escuelas, los cuales actúan como vehiculadores para que la música se convierta en una herramienta de socialización y de aprendizaje, generando a menudo un retorno directo hacia el municipio. Los datos de la siguiente figura muestran el porcentaje de alumnos de larga duración de instrumento, que presenta una ligera disminución durante el curso 22-23, hecho que confirma la tendencia a la baja iniciada en el año 2021. Una de las causas de este decrecimiento puede encontrarse en el aumento de otras ofertas de actividades y servicios, que hace disminuir el % sobre el total de alumnos.

Disminuyen los alumnos de larga duración de instrumentos por la diversificación de la oferta.

Figura 18. Porcentaje de alumnos de l/d de instrumento

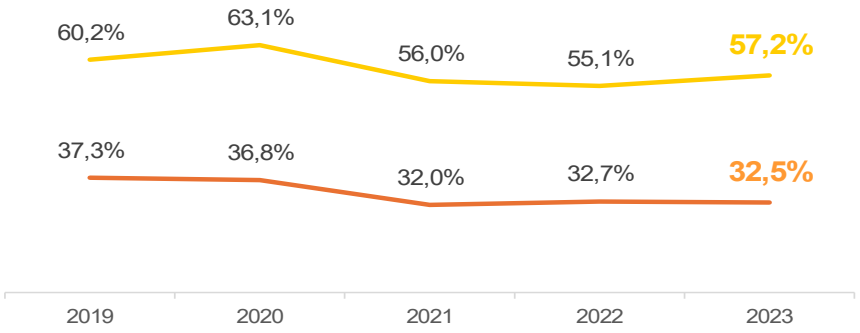


Existe una conexión directa entre la formación de conjuntos y otros elementos como la planificación de la oferta instrumental, el personal docente, la disponibilidad de plazas y el banco de instrumentos. Los conjuntos instrumentales, juntamente con los conjuntos vocales, son el eje central de una EMM, a través de los cuales la práctica artística se convierte en completa y promueven la cultura y la implicación de la ciudadanía en el municipio y el territorio.

Las restricciones provocadas por la pandemia causaron una disminución del número de alumnos que participan en conjuntos instrumentales, especialmente en los grandes grupos instrumentales. En este curso, el nivel de participación en conjuntos instrumentales ha aumentado respecto al curso anterior, pero todavía no se alcanzan los niveles previos a la pandemia. Por otra parte, los alumnos de conjuntos vocales se mantienen bastante estables después de la situación de Covid-19.

A pesar de aumentar en el curso 22-23, el nivel de participación en conjuntos instrumentales aún no alcanza los niveles previos a la pandemia.

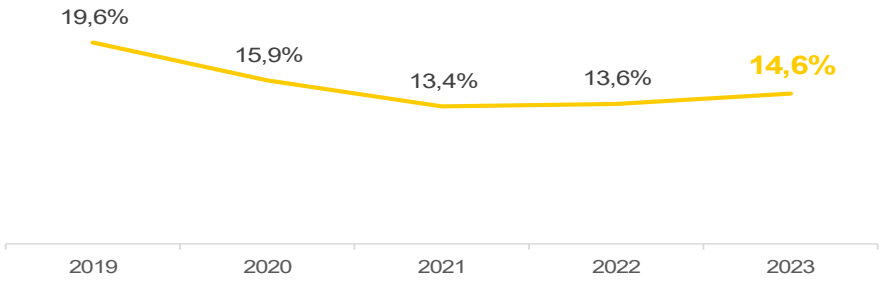
Figura 19. Porcentaje de alumnos de instrumento que forman parte de conjunto instrumental y conjunto grande



En relación con los conjuntos vocales, tal y como se puede observar en la siguiente figura, después de cuatro años de descenso, en el último año la participación en éstos aumenta, a pesar de no llegar todavía a datos previos a la pandemia.

Repunte de la participación en conjuntos vocales el último curso.

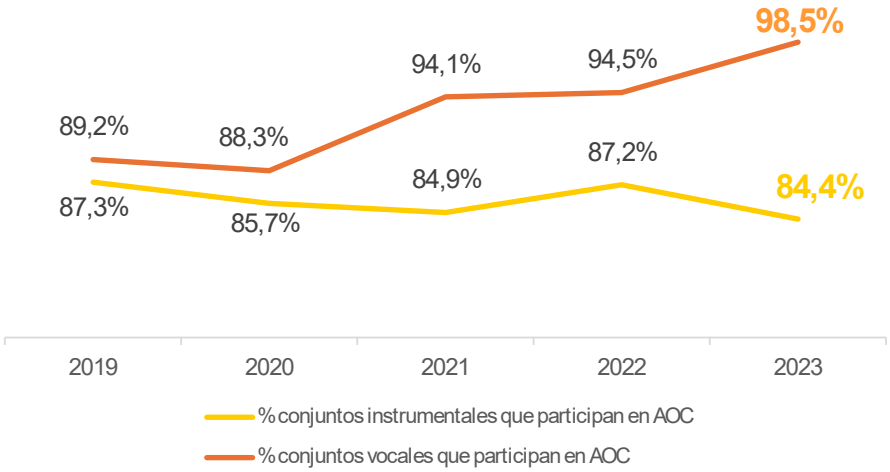
Figura 20. Porcentaje de alumnos que forman parte de conjuntos vocales respecto al total de alumnos de l/d



La implicación de estos conjuntos en la vida del municipio mediante actividades abiertas a la ciudadanía promueve la cultura, la cohesión y la participación social, siendo un elemento fundamental para conseguir que las escuelas de música sean accesibles para todos. La participación del alumnado de los conjuntos instrumentales en la difusión de la actividad musical entre la población ha disminuido en el último curso, registrando el valor más bajo de los últimos 5 años, aunque la cifra es suficientemente destacada, con un 84,4 % de los alumnos. Por el contrario, el porcentaje de alumnos de conjuntos vocales que participan en este tipo de actividades que dan visibilidad, ha aumentado considerablemente en el curso 22-23, hasta el 98,5%, el valor más destacado de la serie analizada.

Participación en AOC: baja en los conjuntos instrumentales y sube en los conjuntos vocales.

Figura 21. Porcentaje alumnos de conjuntos instrumentales y vocales que participan en actividades abiertas a la ciudadanía



7.3. Diversidad en la escuela de música

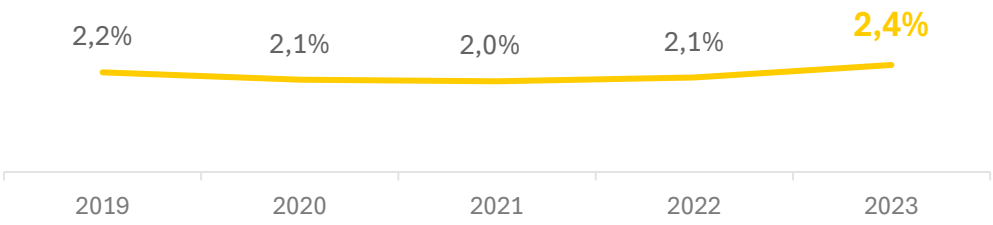
Como centros educativos abiertos a todo el mundo, las escuelas de música atienden a una gran variedad de alumnos con diferentes necesidades educativas. Esto implica que algunos estudiantes requieren una atención especial para facilitar su participación en el aula y garantizar su inclusión en el proyecto educativo de la escuela. Se trata de alumnos con necesidades educativas especiales, que en el marco del Círculo serían aquellos que presentan una discapacidad física, psíquica o sensorial y/o trastornos de personalidad o conductuales. La escuela de música, como servicio público, es también un espacio de atención a la diversidad fuera de un contexto estrictamente formal que ayuda al desarrollo de las habilidades de las personas que asisten.

Aumentan los alumnos con NEE en las aulas de las escuelas de música.

El indicador % de alumnos de l/d con necesidades educativas especiales presenta un repunte este último curso hasta llegar al 2,4% respecto al total alumnado. Aunque en los últimos cuatro años, el % de este alumnado era bastante estable en torno al 2%, si se va más atrás, se detecta un aumento significativo en el número de alumnos con necesidades educativas especiales respecto al total. Hay que tener en cuenta que en los últimos años se están poniendo cada vez más esfuerzos, trabajando por una escuela de música más abierta que acoge y atiende cada vez a más niños con necesidades educativas especiales.

Es preciso puntualizar que, para este indicador, sólo se contabilizan como alumnos con necesidades educativas especiales aquellos que tienen un informe de diagnóstico del Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz (CEDIAP).

Figura 22. Porcentaje de alumnos de l/d con necesidades educativas especiales

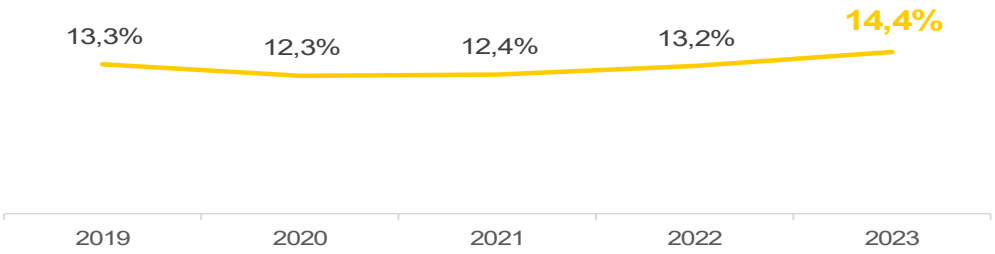


El porcentaje de alumnado con necesidades educativas especiales que participa en actividades de escuela supera el 90% desde el año 2020. Concretamente, para el curso 22-23 ha sido del 92,7%, cifra ligeramente inferior a la alcanzada el curso anterior (94,9%).

El alumnado de edad adulta aumenta en las escuelas de música y logra cifras superiores a las previas a la pandemia.

Otro colectivo que las escuelas de música quieren atraer es el de las personas adultas. La etapa adulta también puede ser una buena oportunidad para iniciarse en la práctica artística o para reanudar los estudios musicales que se dejaron en el pasado. Si se analiza la evolución del porcentaje de adultos sobre el total de alumnos de l/d, se ve cómo la pandemia incidió provocando una ligera disminución, pero que desde el curso 21-22 se ha empezado a recuperar hasta llegar el curso 22-23 al 14,4% de alumnos mayores de 18 años sobre el total.

Figura 23. Porcentaje de adultos (18 años o más) sobre el total de alumnos de l/d



7 .4. Calidad y satisfacción

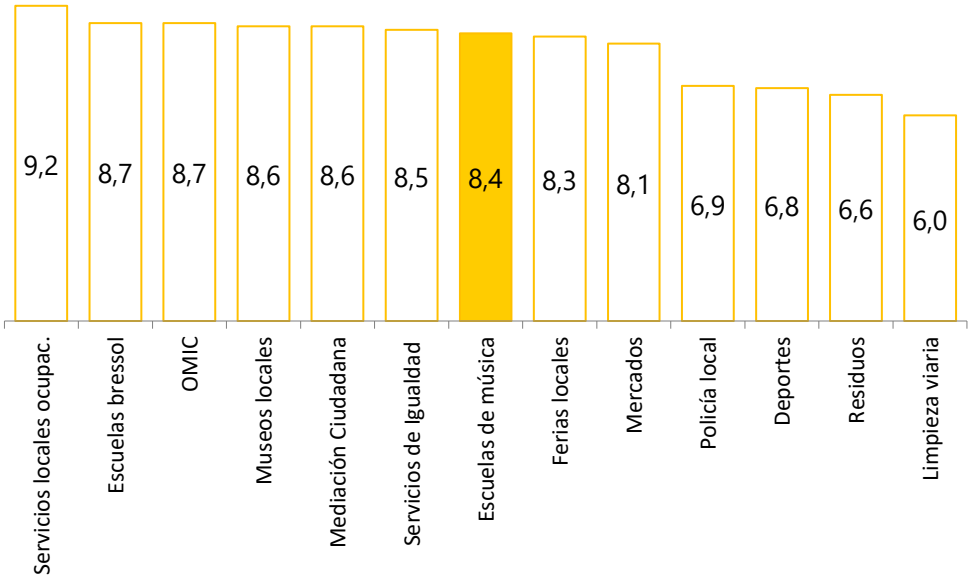
La calidad de un servicio puede evaluarse mediante varios indicadores. Uno de los más importantes está vinculado a la percepción que tienen los usuarios. Por tanto, es fundamental conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio, identificar las expectativas, desarrollar estrategias para cumplirlas y, finalmente, valorar el impacto de estas estrategias.

Se mantiene la elevada satisfacción del servicio con un 8,4 sobre 10.

En el marco del CCI, se mide la percepción de la calidad del servicio de escuela municipal de música por parte de los usuarios mediante una encuesta de satisfacción. La puntuación media obtenida para el curso 22-23 es de 8,4, cifra que se mantiene estable a lo largo de los años. Así, los usuarios manifiestan una satisfacción muy elevada con el servicio.

Si se compara el resultado obtenido con el de otros servicios también analizados en el marco de los CCI, se encuentra que las Escuelas Municipales de Música son el servicio que se ubica en séptimo lugar, quedando por detrás, por ejemplo, de los servicios locales de ocupación (9,2), de las escuelas infantiles municipales y la OMIC (8,7), los museos locales (8,6), mediación ciudadana (8,6) y servicios de igualdad (8,5).

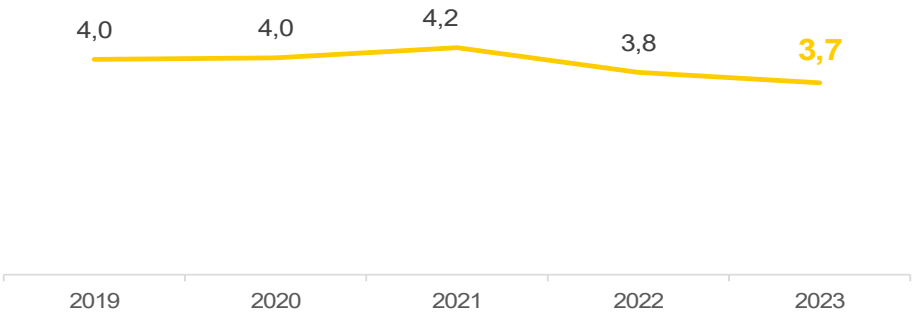
Figura 24. Grado de satisfacción del servicio. Comparativa de los servicios analizados por los CCI



Por otro lado, otro indicador que puede tenerse en cuenta es la media de años que los alumnos pasan en la escuela de música (aunque hay que ser conscientes también de que hay muchos factores que pueden incidir en el abandono de los estudios musicales). En este sentido, en la presente edición, la media de años de permanencia de los alumnos en la escuela de música ha sido de 3,7 años, una cifra que disminuye ligeramente respecto al curso anterior y de forma más destacada respecto al curso 20 -21.

La media de años de permanencia de los alumnos sigue la tendencia a la baja iniciada el curso anterior.

Figura 25. Media de años de permanencia de los alumnos de l/d

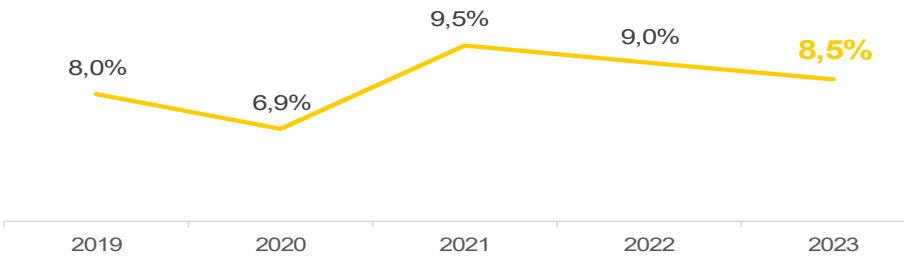


El número de alumnos inscritos en la oferta formativa de larga duración que no completan el curso -es decir, las bajas que se producen durante el curso- se utiliza como un indicador asociado a la calidad del servicio. Sin embargo, no existe una asociación directa ya que las bajas pueden depender de muchos factores que no necesariamente están vinculados con la satisfacción de los usuarios.

En el curso inmediatamente posterior a la pandemia hubo un repunte del % de las bajas de alumnos de larga duración sobre el número de alumnos de larga duración. A partir de aquí, las bajas se han ido reduciendo hasta llegar al 8,5% de los alumnos de larga duración en el curso 22-23.

Reducción de las bajas de alumnos de larga duración durante el curso 22-23.

Figura 26. Porcentaje de bajas de alumnos de l/d sobre el número de alumnos de l/d




ESTRUCTURA
Y GESTIÓN
OPERATIVA

8.1. Organización y gestión del servicio

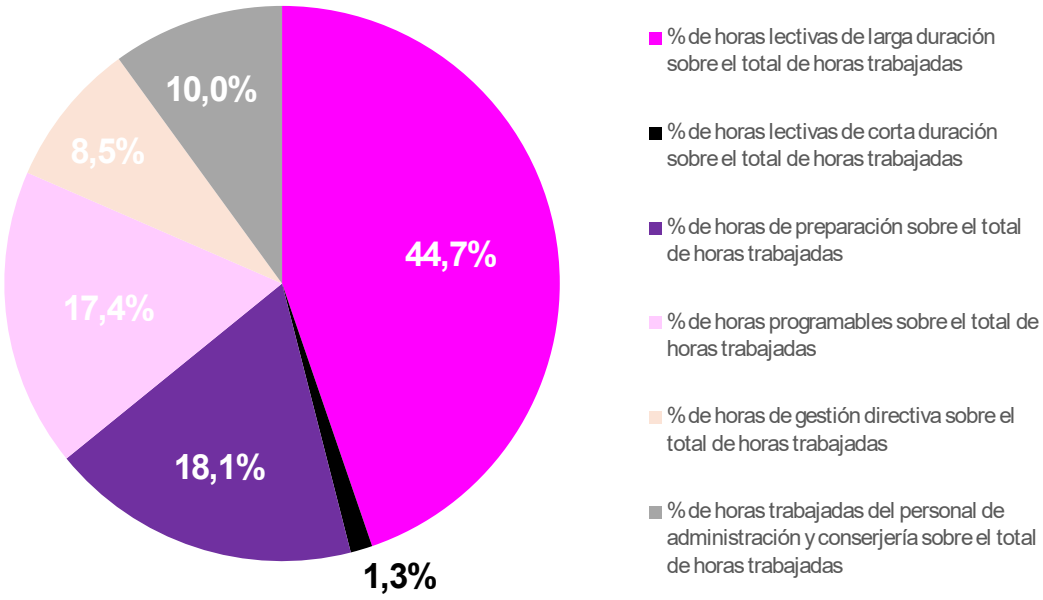
El personal que forma una escuela de música es el personal docente, el equipo directivo y el personal de administración y conserjería. Estas tipologías de personal dedican su tiempo a unas determinadas tareas que se clasifican de este modo:

- **Personal docente:** horas lectivas de larga duración, horas lectivas de corta duración, horas de preparación y horas programables.
- **Equipo directivo:** horas de gestión directiva y horas lectivas.
- **Administración y conserjería:** horas del personal de administración y conserjería.

Los resultados obtenidos en el curso 22-23 indican que las **horas lectivas de larga duración** son las que representan la mayor parte de las horas trabajadas de las escuelas de música, con un 44,7% sobre el total. La dedicación a las **horas lectivas de corta duración,** por su parte, llega hasta el 1,3% del total de horas trabajadas. Las **horas de preparación de la actividad docente** representan el 18,1% y las programables, un 17,4%.

Las horas de administración y conserjería representan el 10% del total de horas y, por último, a la gestión directiva se dedica el 8,5%.

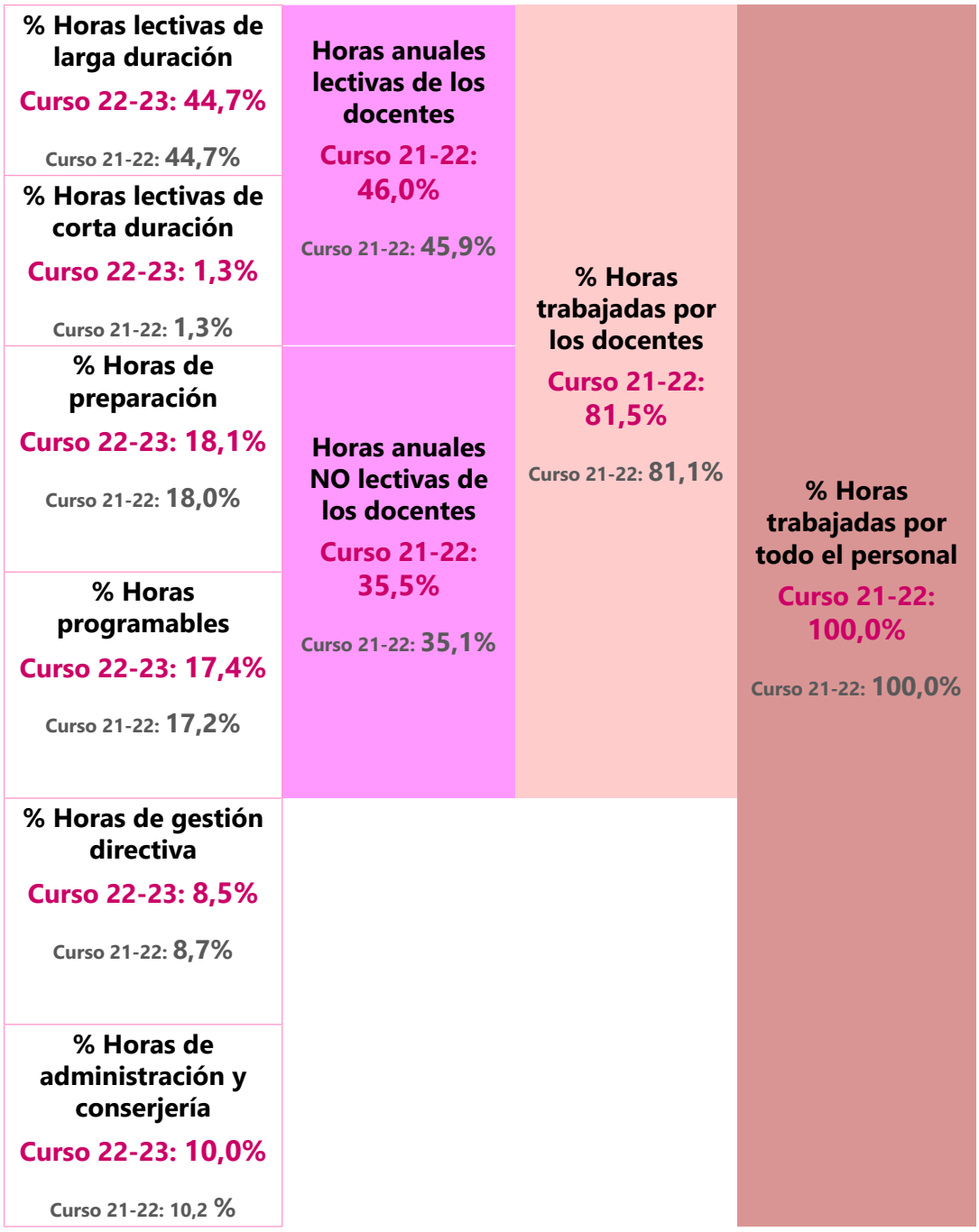
Figura 27 . Distribución del tipo de horas realizadas para el funcionamiento de la escuela de música



La distribución horaria en la jornada laboral del equipo docente se mantiene estable.

Comparando estos resultados con los obtenidos en el curso 21-22, apenas se aprecian diferencias.

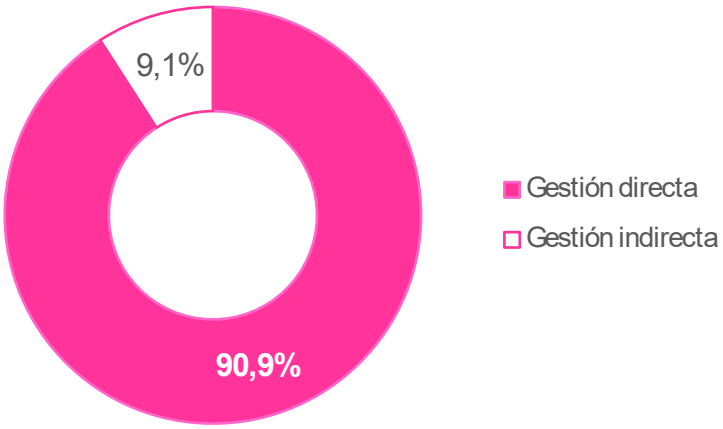
Figura 28 . Distribución de las horas trabajadas del personal de la escuela de música. Comparativa de cursos.



La gestión directa es la predominante entre el servicio de escuela municipal de música.

En cuanto a la gestión del servicio en las Escuelas Municipales de Música participantes en el CCI, en promedio, un 90,9% del gasto está asociado a un modelo de gestión directa, mientras que el 9,1% restante se destina a un modelo de gestión indirecta. Es importante destacar que esta cifra indica que en 29 de los municipios participantes que han aportado datos sobre este indicador (80,6%), predomina un modelo de gestión directa, mientras que en los 7 municipios restantes (19,4%) predomina la gestión indirecta.

Figura 29 . Porcentaje de gasto en gestión directa e indirecta 2023



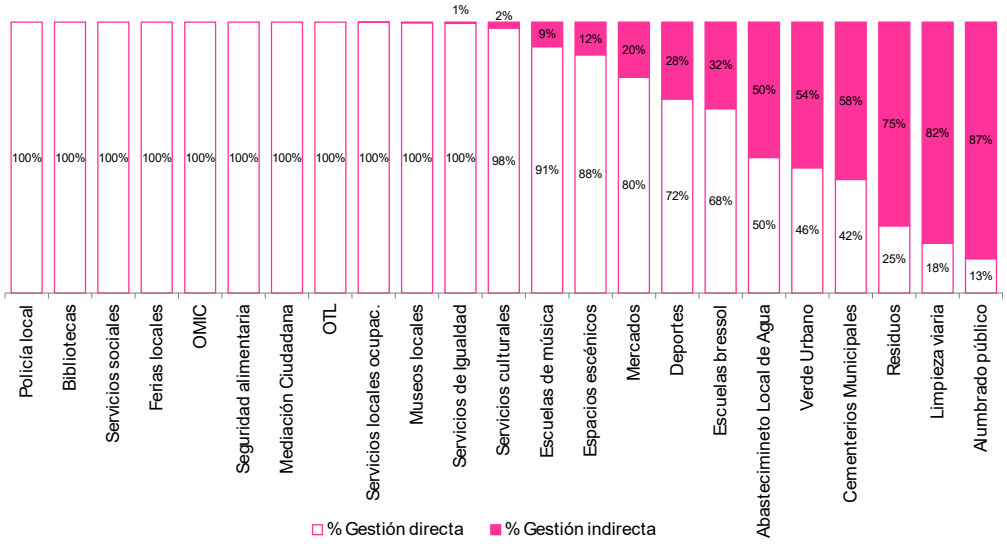
En la figura siguiente se muestra la evolución de este indicador, donde puede observarse que, a lo largo de estos años, la mayor parte del gasto en las Escuelas Municipales de Música se destina a un modelo de gestión directa, con una ligera variación en los porcentajes entre los años. Sin embargo, se puede afirmar que la tipología de gestión directa ha sido siempre la predominante en este servicio.

Figura 30 . Evolución del porcentaje de gasto en gestión directa e indirecta

	2019	2020	2021	2022	2023
% de Gestión directa	91,2	81,9	79,6	91,0	90,9
% de Gestión indirecta	8,8	18,1	20,4	9,0	9,1

Para finalizar este blog, se presenta una comparativa de los modelos de gestión predominantes en otros servicios analizados en los CCI. Tal y como puede apreciarse en la figura de la siguiente página, entre los servicios que externalizan parcialmente su gestión, el de Escuelas Municipales de Música es el segundo servicio que menos % de gestión indirecta presenta.

Figura 31 . Porcentaje de gasto en gestión directa e indirecta. Comparativa de los servicios analizados por los CCI



8.2. El personal de la escuela municipal de música

A continuación, se analiza la estructura organizativa en cuanto a personal de las Escuelas Municipales de Música. Este análisis se aborda desde una perspectiva amplia, se tratan aspectos como la composición del equipo docente con atención a la paridad, la antigüedad de los miembros del equipo o las horas de baja para la edición actual, entre otros factores relevantes.

Paridad en la estructura de género del personal docente también en cuanto a los cargos de mando.

En relación con la composición de género, destaca una considerable paridad en la composición de las plantillas docentes, con un 45,5% de docentes que son mujeres en la presente edición. En cuanto a las mujeres en posiciones de mando, éstas representan casi la mitad del total del equipo directivo.

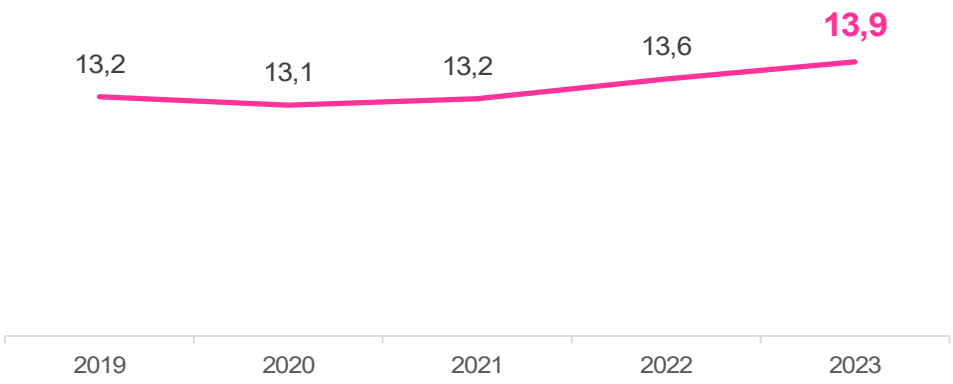
Figura 32 . Evolución estructura de género personal docente

	2019	2020	2021	2022	2023
% de mujeres sobre el total de docentes	44,2	44,0	44,9	46,2	45,5
% de mujeres con cargo de mando sobre el total de mandos	50,7	49,3	49,8	50,2	48,5

Ligero incremento de la antigüedad media de los docentes en las EMM del curso 22-23.

Otro aspecto relevante a considerar para obtener una visión completa al equipo docente de las Escuelas Municipales de Música es la antigüedad media de sus miembros. En este sentido, como puede apreciarse en la siguiente figura, la antigüedad ha mantenido una estabilidad en torno a los 13 años de media durante las últimas 5 ediciones analizadas. Sin embargo, en los últimos dos años esta cifra ha aumentado ligeramente hasta llegar a los casi 14 años el curso 22-23. Es importante recordar que este indicador sobre la antigüedad media de los docentes se calcula solo para los centros con una antigüedad mínima de 6 años.

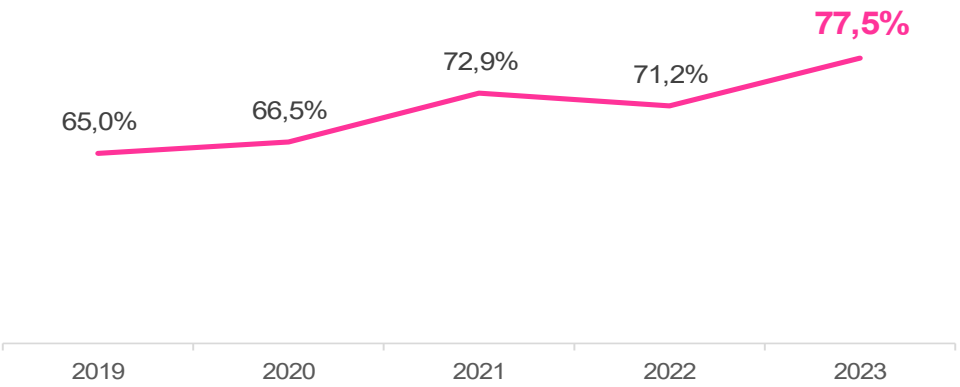
Figura 33 . Antigüedad media de los docentes en las EMM



El curso 22-23 ha aumentado significativamente el % de personal docente fijo.

La rotación de los equipos de trabajo es uno de los factores clave que puede influir en el clima laboral, la consecución de objetivos, la satisfacción del personal docente con su trabajo y el sentimiento de pertenencia con el proyecto. Este aspecto puede analizarse a través del indicador del porcentaje de personal docente fijo. En esta edición, este indicador se incrementa hasta el 77,5% del total del personal docente, hecho que apunta una tendencia al alza de los últimos 4 años. Probablemente, este incremento viene ocasionado por todas las medidas de estabilización del personal llevadas a cabo en el último año.

Figura 34 . Porcentaje de personal docente fijo

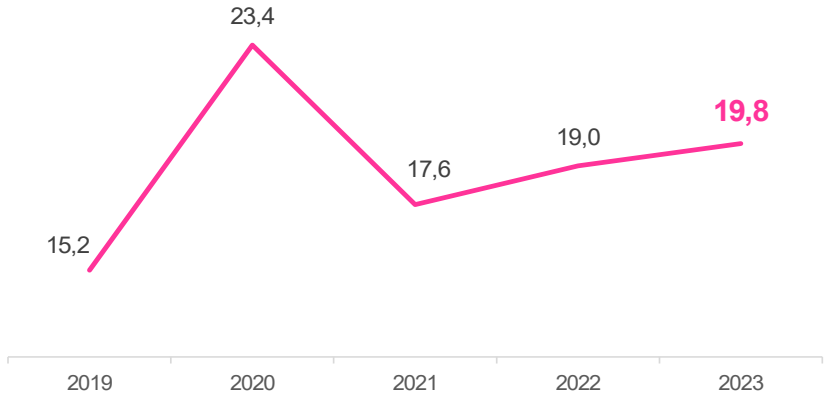


Las horas de formación del personal docente continúan incrementando el curso 22-23.

A continuación, se lleva a cabo un análisis de la formación recibida por parte del equipo docente de las Escuelas Municipales de Música. La formación es un aspecto esencial para fomentar la adquisición de nuevos conocimientos y potenciar las habilidades del personal docente, lo que resulta en equipos capacitados y motivados. Más allá del curso de la pandemia, en el que se tuvo la necesidad de ampliar conocimientos y adquirir nuevas herramientas, sobre todo relacionadas con las tecnologías de la comunicación para poder continuar ofreciendo el servicio, la tendencia desde el curso posterior ha sido alza, consolidándose el curso 22-23 donde se han alcanzado las 19,8 horas de formación anual por docente. A estos cursos organizados y

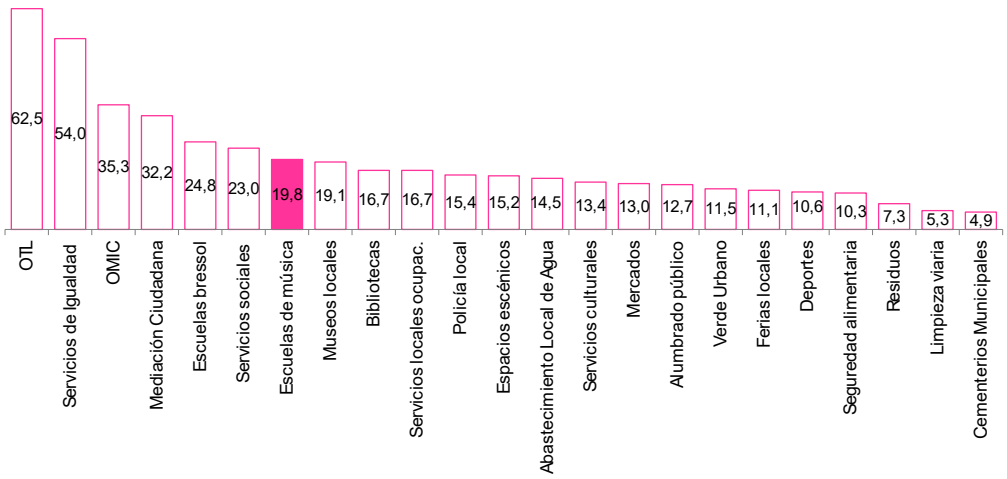
validados por el ayuntamiento, se suma y es necesario tener en cuenta el conocimiento compartido que se genera en las escuelas de música mediante su organización interna.

Figura 35 . Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo)



Si se comparan los resultados de las escuelas de música en este indicador con los resultados de otros servicios que forman parte de los Círculos de Comparación, el servicio se posiciona entre los 10 primeros servicios que ofrecen mayor formación por trabajador, con un total de 19, 8 horas. Concretamente, se ubican en la posición número 7.

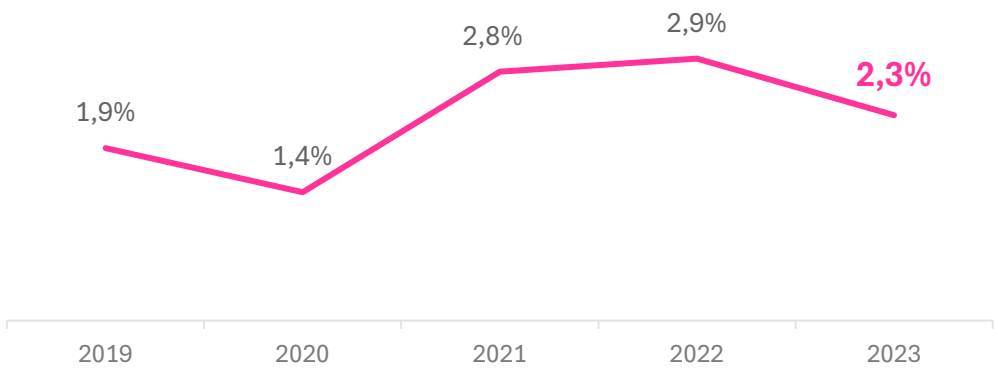
Figura 36 . Horas de formación por trabajador. Comparativa de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal



Las horas de baja del personal docente disminuyen durante el último curso.

Continuando con el análisis del personal de la escuela municipal de música, tal como se puede ver en la figura siguiente, el % de horas de baja ha disminuido respeto el año anterior, hecho que invierte la tendencia al alza iniciada en 2021.

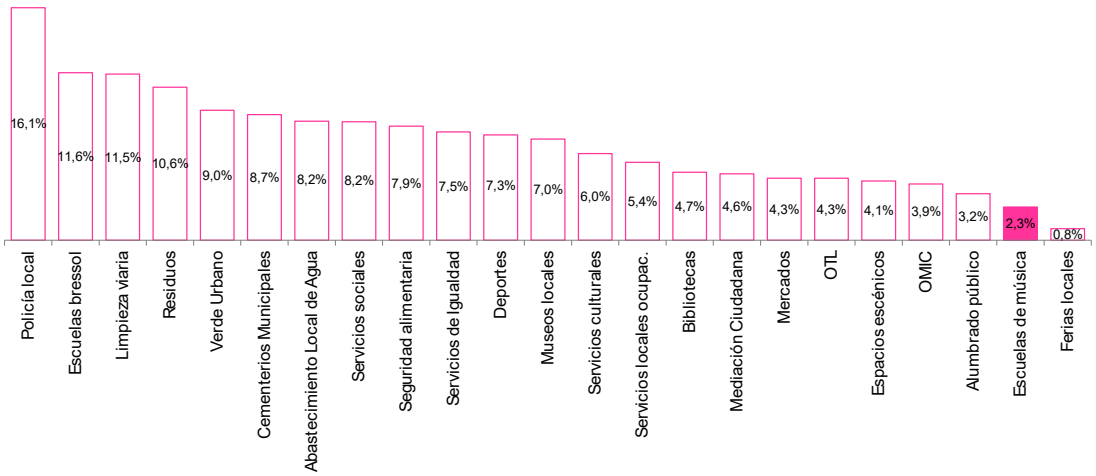
Figura 37 . Porcentaje de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente



Las bajas prolongadas pueden afectar a la calidad de la enseñanza y la experiencia educativa de los estudiantes. Observando la figura siguiente, se encuentra que el porcentaje de horas de baja en las escuelas de música es el más bajo entre los servicios analizados en los Círculos de Comparación.

Es necesario tener presente que los docentes especializados en música tienen conocimientos y habilidades específicas que no siempre pueden ser sustituidos fácilmente.

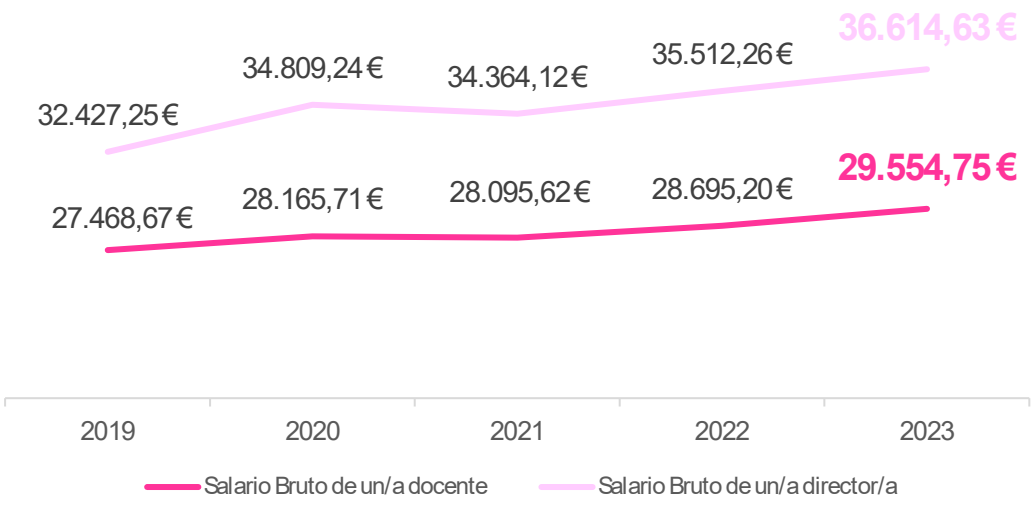
Figura 38 . Porcentaje de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente. Comparativa de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal



En cuanto a las retribuciones del personal de la escuela de música, el CCI cuantifica el salario bruto de un/a docente y el de un/a director/a. Si se analiza su evolución, se observa un incremento progresivo en los últimos 5 años. Concretamente, desde el año 2019, el personal docente ha visto incrementado su sueldo medio un 7,6% en 2023. En cuanto a los directivos, el aumento ha sido del 12,9%. Si se echa más atrás en el tiempo, el aumento es más destacado.

Aumentan los salarios del personal docente y directivo de las escuelas de música los últimos años.

Figura 39 . Evolución salario bruto docente y director/a



Es importante reconocer que, a pesar del incremento de los salarios de los docentes y directivos de escuelas de música en los últimos años, este aumento no ha sido suficiente para mantener el poder adquisitivo de los trabajadores en relación con la inflación.

La inflación, que refleja el aumento generalizado de los precios de los bienes y servicios a lo largo del tiempo, ha superado el incremento salarial en este período (+17,7% en los últimos 5 años). Esto significa que, pese a recibir más dinero en términos absolutos, el valor real de los salarios de los docentes y directivos puede haber disminuido en comparación con lo que podían adquirir con sus ingresos en el pasado. Por tanto, queda margen de mejora en este sentido.

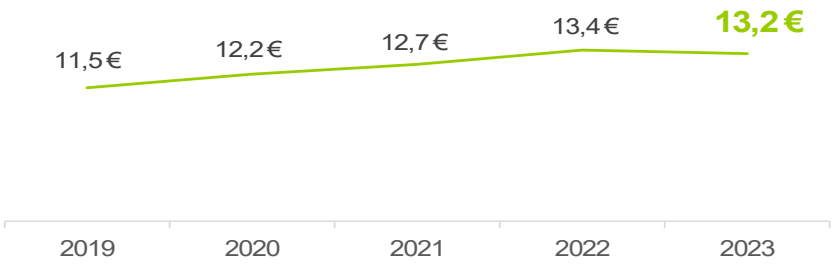

RECURSOS
ECONÓMICOS
Y
FINANCIACIÓN

9 .1. Los costes del servicio

Incremento de la despesa corriente por habitante los últimos años.

El gasto corriente por habitante permite comparar el gasto en escuelas de música poniéndolo en relación con una variable del entorno: el número de habitantes. Para la actual edición, el gasto ha sido de 13,2€ por habitante, valor que se mantiene prácticamente estable respecto al año anterior tal como muestra la siguiente figura. Sin embargo, si se analiza la evolución de este indicador durante los últimos 5 años, el incremento ha sido del 14,8% desde el año 2019. Este aumento va en la línea de la inflación experimentada estos años, hecho por el cual los costes asociados al servicio de escuela municipal de música se han incrementado.

Figura 40 . Gasto corriente por habitante



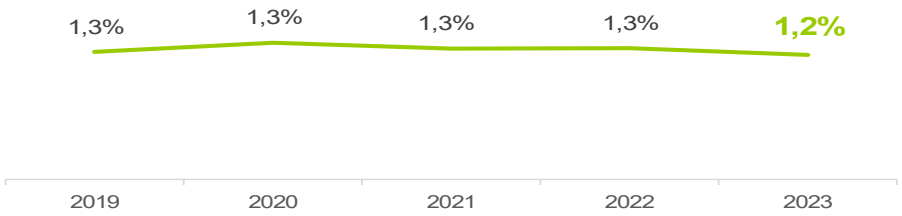
Por tramos de población, como ocurre en cada edición, se detecta que los municipios más pequeños, inferiores a 10.000 habitantes, son los que más recursos económicos destinan a la escuela municipal de música por habitante, y los municipios más grandes, superiores a 50.000 habitantes, presentan valores más bajos en este indicador.

El indicador '% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal', mide el porcentaje del gasto corriente destinado a las escuelas de música en relación con el presupuesto corriente total del municipio. Es una medida que proporciona información sobre la proporción del presupuesto municipal que se destina específicamente a las escuelas de música en comparación con otros gastos corrientes. Este indicador es útil para evaluar el compromiso y prioridad que tiene el municipio respecto a la financiación de la educación musical en relación con otros aspectos del presupuesto municipal.

Si se analizan los resultados obtenidos, en relación con el % del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal, el servicio de escuela de música representa el 1,2%, cifra que ha disminuido ligeramente respecto al año anterior. Por tanto, el incremento del gasto no se debe a una mayor asignación de recursos a las escuelas de música, sino a un aumento generalizado de los costes de todos los servicios en un contexto de marcada inflación.

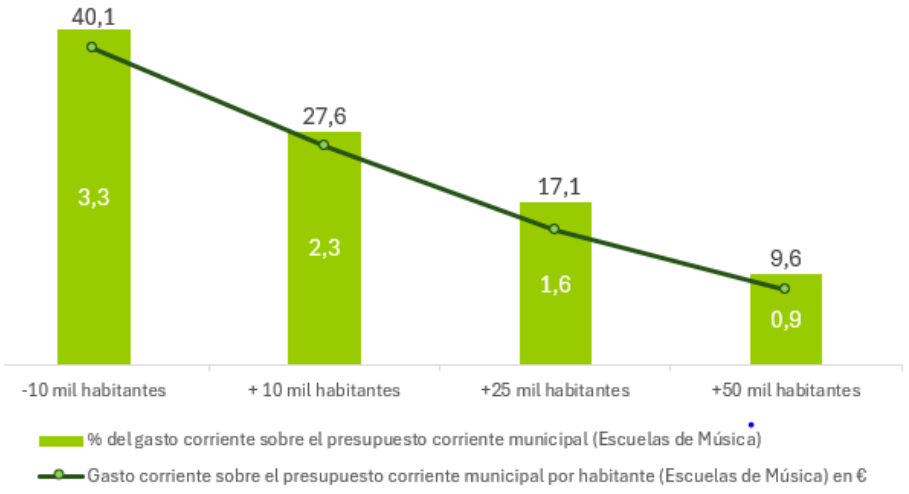
En relación con el presupuesto municipal, el gasto del servicio disminuye ligeramente respeto el año anterior.

Figura 41 . Porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal



Por tramos de población, los municipios de menos de 10.000 habitantes son los que presentan un mayor % de gasto en el servicio de escuelas de música en relación con el presupuesto municipal, mientras que los de más de 50.000 habitantes son los que presentan un % menor. Es decir, que se aprecia una relación inversa, donde a más habitantes, menor porcentaje del presupuesto municipal se destina a las escuelas de música.

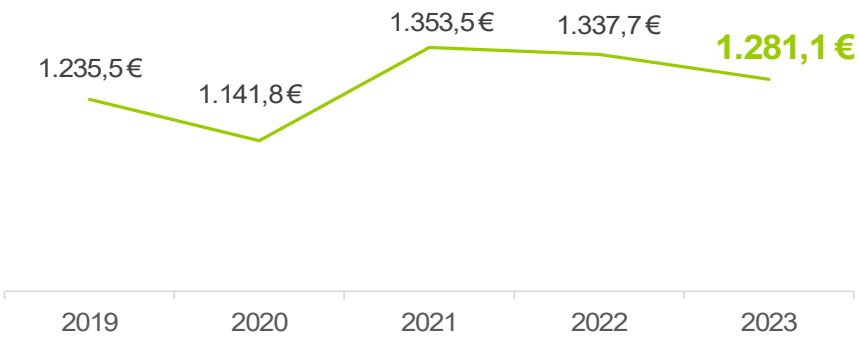
Figura 42 . Porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal por tramos de población y gasto corriente por habitante (€)



Disminuye el gasto por alumno de larga duración el último año.

Entrando a analizar los costes unitarios del servicio, resulta interesante observar cómo ha evolucionado el gasto corriente por alumno de larga duración en los últimos años. Tras el incremento que se dio en 2021 a causa de la pandemia, el gasto ha ido disminuyendo hasta alcanzar un valor de 1.281,1 € por alumno de larga duración en 2023.

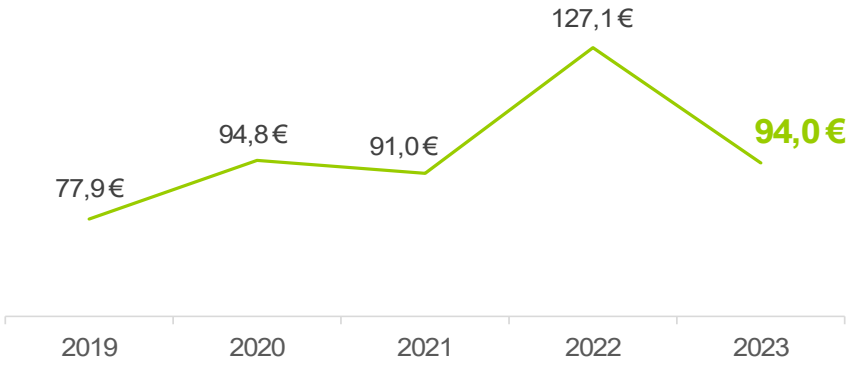
Figura 43 . Gasto corriente de l/d por alumno de l/d



En cuanto a la oferta de corta duración, el gasto corriente por cada alumno fue de 94,0€ durante el curso 2022-2023. Tras el repunte que se dio el pasado curso, en la presente edición se ha vuelto a valores más similares a los de los años 2020 y 2021.

Disminuye el gasto por alumno de corta duración en el último año.

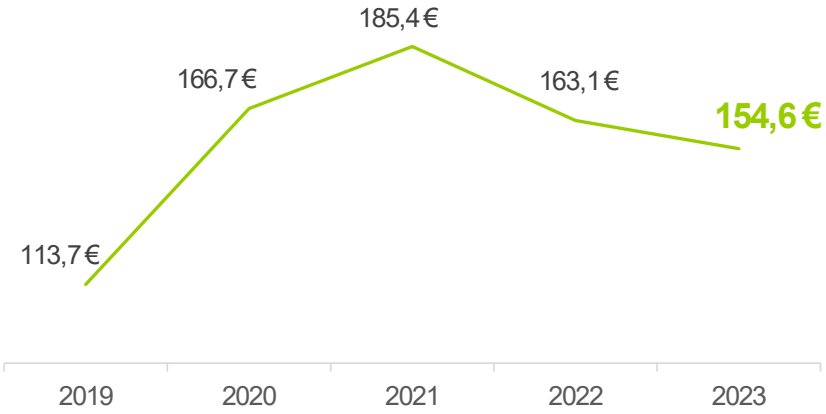
Figura 44 . Gasto corriente de c/d por alumno de c/d



El gasto por alumno de proyecto comunitario continúa la tendencia a la baja posterior a la pandemia.

Es importante señalar que el CRI del Círculo incorpora un indicador relacionado con el gasto por alumno en proyectos comunitarios, lo que proporciona información relevante al respecto. Durante el último año, como se muestra en la siguiente figura, el gasto por alumno en proyectos comunitarios ha sido de 154,6€, dato que sigue la tendencia a la baja iniciada el año anterior. Tras el incremento de este indicador, provocado por las limitaciones en las ratios de grupos y clases, así como por el mantenimiento de las horas lectivas asignadas a estos proyectos durante la pandemia, se consolida la reducción del gasto en estos proyectos, y se recuperan valores más similares a los previos al año 2020.

Figura 45 . Gasto corriente de proyectos comunitarios por alumno de proyectos comunitarios

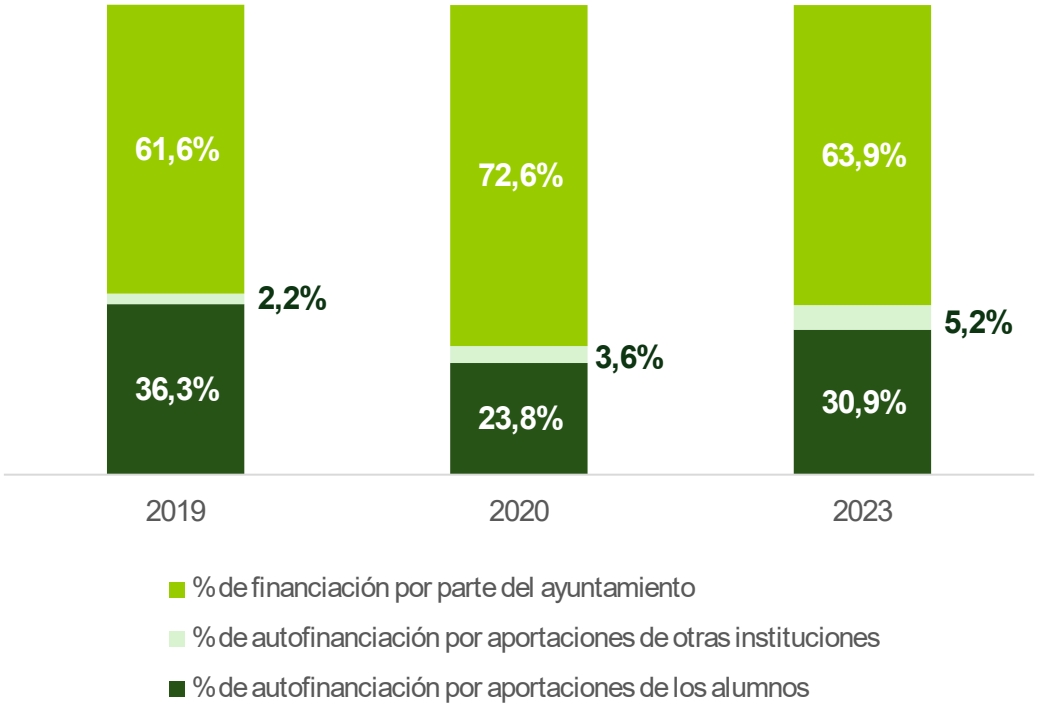


9.2. La financiación del servicio

El mayor grosor de la financiación sigue recayendo en los ayuntamientos, mostrando su continuo esfuerzo desde la pandemia.

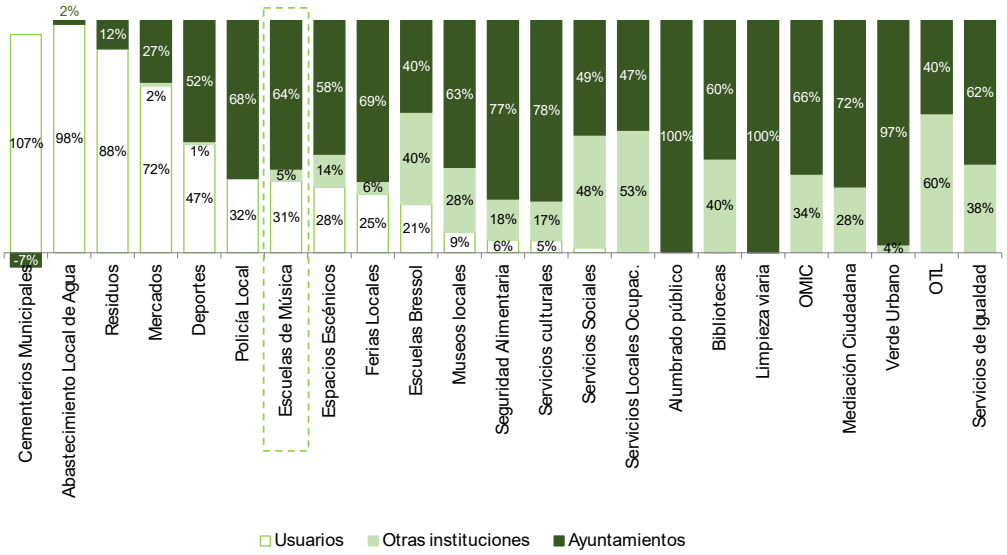
Debido a la pandemia, muchas escuelas de música dejaron de cobrar las cuotas de los usuarios. Este hecho implicó que el ayuntamiento tuviera que hacerse cargo de esa parte aumentando su proporción de financiación. En el curso 22-23, las aportaciones de los usuarios siguen sin recuperar los niveles de 2019, en parte por el aumento de los costes y el mantenimiento de las cuotas. Los ayuntamientos no han incrementado significativamente la proporción de financiación que asume con relación al año 2019, en parte porque la disminución de ingresos de las familias ha sido compensada por los ingresos de otras instituciones.

Figura 46 . Estructura de la financiación. Comparativa 2019-20 y 2020-23



Si se compara la estructura de financiación de las Escuelas Municipales de Música con la de otros servicios que se analizan en los CCI, se observa que es el séptimo servicio en lo que se refiere al peso de las aportaciones de los usuarios.

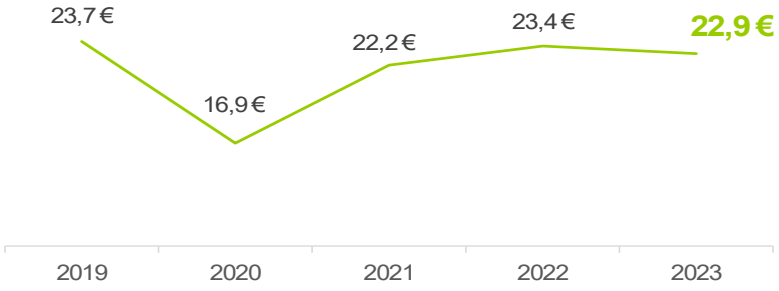
Figura 47 . Fuentes de financiación de servicios municipales. Comparativa de los servicios analizados por los CCI



Ligera bajada del ingreso por hora lectiva durante el curso 2022-2023.

El indicador "Ingreso por hora lectiva" muestra la cantidad ingresada por los alumno por cada hora lectiva realizada en la escuela de música. En la línea de las aportaciones de los alumnos a la financiación de la escuela, el ingreso por hora lectiva se mantiene bastante estable respecto al año anterior, aunque sufre un ligero descenso. No se recuperan todavía los niveles previos a la crisis de la Covid-19. Por tramos de población, es en los municipios de entre 25.000 y 50.000, donde los alumnos pagan un precio más elevado por cada hora lectiva realizada (26,2€).

Figura 48 . Ingreso por hora lectiva



10. Panorámica global de los indicadores del círculo

A continuación, se presenta un resumen de los resultados y de la evolución de los indicadores que integran el CRI del Círculo, haciendo énfasis en los aspectos más significativos de cada dimensión. Este resumen permite visualizar de forma clara y concisa los cambios y tendencias, proporcionando una visión global de la situación actual y de su evolución.

DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO

Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (I)	2020	2021	2022	2023
Solicitudes (pre-inscripciones) por cada plaza vacante	1,2	1,2	1,2	**1,2**
Alumnos exclusivamente de larga duración por cada 1.000 habitantes	9,8	8,5	9,5	**9,7**
Alumnos exclusivamente de corta duración por cada 1.000 habitantes	2,8	2,6	2,8	**3,8**
Alumnos ll/d que también son alumnos de c/d por cada 1.000 habitantes	0,3	0,2	0,3	**0,3**
% de alumnos de ll/d empadronados en el municipio sobre el total de alumnos de ll/d	85,4	86,6	88,4	**87,7**

- Estabilidad en el número de solicitudes por cada plaza vacante.
- Aumenta tanto el alumnado de larga duración como el de corta duración, hasta lograr el máximo histórico en ambas tipologías.

Adecuar el servicio de la demanda ciudadana (I	2020	2021	2022	2023
% de alumnos exclusivamente de ll/d sobre el total de alumnos	76,1%	74,8%	75,8%	**70,0%**
% de alumnos exclusivamente de c/d sobre el total de alumnos	21,7%	23,6%	22,1%	**27,7%**
% alumnos ll/d que también son de c/d sobre el total de alumnos	2,2%	1,6%	2,1%	**2,3%**

- Incremento de los alumnos de corta duración en proporción al total de alumnos de la escuela de música.

Adecuar el servicio de la demanda ciudadana (I	2020	2021	2022	2023
% de alumnos de proyectos comunitarios sobre el total de alumnos	38,7%	34,0%	44,4%	**47,8%**

- Aumentan los alumnos de proyectos comunitarios.

Abrir el servicio a la ciudadanía	2020	2021	2022	2023
Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía	44,6	40,6	73,4	**80,3**
Número de agentes culturales, sociales y educativos que colaboran con la escuela de música por cada 1.000 hab.	13,5	11,3	16,1	**18,0**

- Tanto las horas anuales de actividades abiertas como las colaboraciones con agentes, aumentan de forma destacada el curso 22-23.

DIMENSIÓN USUARIO/CLIENTE

Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios	2020	2021	2022	2023
Grado de satisfacción de los alumnos ll/d	8,5	8,5	8,4	**8,4**
Media de años de permanencia de los alumnos de ll/d en la escuela de música	4,0	4,2	3,8	**3,7**
% de bajas de alumnos de ll/d sobre el número de alumnos de ll/d	6,9%	9,5%	9,0%	**8,5%**

- El grado de satisfacción de los usuarios se mantiene muy elevado.
- Disminuyen ligeramente las bajas de los alumnos de larga duración.

Garantizar el acceso a todos los usuarios	2020	2021	2022	2023
% de alumnos de ll/d que han recibidp ayudas	30,1%	29,9%	28,3%	**25,0%**
% municipios que aplican políticas de tarificación social	19,5%	23,8%	23,3%	**22,5%**
% de alumnos de ll/d con necesidades educativas especiales	2,1%	2,0%	2,1%	**2,4%**
% de alumnos de ll/d con necesidades educativas especiales que participan en las actividades de la escuela	90,8%	93,2%	94,9%	**92,7%**
% de adultos (18 años o más) sobre el número de alumnos de ll/d	12,3%	12,4%	13,2%	**14,4%**
% de instrumentos en el banco de instrumentos sobre el número de alumnos de instrumentos	27,1%	31,2%	31,4%	**31,3%**

- Se reducen los alumnos que reciben ayudas.
- Incremento de los alumnos con NEE en las escuelas de música.
- Máximo histórico de alumnado adulto.

Facilitar la participación en conjuntos instrumentales y vocales	2020	2021	2022	2023
% de alumnos de ll/d de instrumento	63,4%	61,7%	58,9%	**57,9%**
% de alumnos de ll/d de instrumento que forman parte de un conjunto instrumental	63,1%	56,0%	55,1%	**57,2%**
% de alumnos de instrumento que forman parte de un conjunto instrumental grande	36,8%	32,0%	32,7%	**32,5%**
% de alumnos que forman parte de conjuntos vocales	15,9%	13,4%	13,6%	**14,6%**

- Bajada de los alumnos de larga duración de instrumento el último año.
- Incremento del % de alumnos que forman parte de conjuntos instrumentales y vocales en el último año.

Promover la participación de los conjuntos en la vida cultural y social del municipio	2020	2021	2022	2023
% de conjuntos instrumentales que participan en actividades abiertas a la ciudadanía	85,7%	84,9%	87,2%	**84,4%**
% de conjuntos vocales que participan en actividades abiertas a la ciudadanía	88,3%	94,1%	94,5%	**98,5%**

- La participación de los conjuntos instrumentales baja solo el último año, mientras que la participación de los conjuntos vocales sube durante toda la serie.

VALORES ORGANITZATIVOS/RRHH

Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión	2020	2021	2022	2023
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA)	81,9%	79,6%	91,0%	**90,9%**
Gestión indirecta (%) (Concesión)	18,1%	20,4%	9,0%	**9,1%**

- El curso 22-23, la gestión directa continúa siendo la forma más habitual de gestión de las Escuelas Municipales de Música.

Organizar adecuadamente los recursos	2020	2021	2022	2023
Oferta instrumental formativa en la escuela de música (número de instrumentos)	17,7	17,9	18,0	**18,2**
Horas semanales lectivas dedicadas a la oferta de ll/d por alumno de ll/d	0,5	0,5	0,5	**0,5**
% horas lectivas de ll/d dedicadas a instrumento sobre total horas lectivas de ll/d	58,9%	58,3%	56,7%	**57,6%**
% horas lectivas de ll/d dedicadas a conjuntos instrumentales sobre total horas lectivas de ll/d	11,1%	10,9%	12,7%	**12,9%**
% horas lectivas de ll/d dedicadas a conjuntos vocales sobre total horas lectivas de ll/d	2,2%	2,2%	2,2%	**2,3%**
% horas lectivas dedicadas a proyectos comunitarios sobre el total de horas lectivas de ll/d y c/d	5,9%	5,6%	6,5%	**7,1%**

- Estabilidad de la oferta instrumental.
- Incremento de las horas lectivas dedicadas a instrumento.
- Subida destacada de las horas lectivas destinadas a proyectos comunitarios.

Organizar adecuadamente la jornada laboral del personal	2020	2021	2022	2023
% de horas lectivas de ll/d sobre el total de horas trabajadas	44,4%	45,4%	44,7%	**44,7%**
% de horas lectivas de c/d sobre el total de horas trabajadas	1,1%	1,0%	1,3%	**1,3%**
% de horas de preparación sobre el total de horas trabajadas	18,1%	17,9%	18,0%	**18,1%**
% de horas programables sobre el total de horas trabajadas	18,5%	17,2%	17,2%	**17,4%**
% de horas de gestión directiva sobre el total de horas trabajadas	8,6%	8,5%	8,7%	**8,5%**
% de horas trabajadas del personal de administración y conserjería sobre el total de horas trabajadas	9,4%	10,1%	10,2%	**10,0%**

- Estabilidad en la distribución horaria de la jornada laboral del equipo docente y personal en general.

Reflejar la estructura de género entre los profesionales	2020	2021	2022	2023
% de mujeres sobre el total de docentes	44,0%	44,9%	46,2%	**45,5%**
% de mujeres con mando sobre el total de mandos	49,3%	49,8%	50,2%	**48,5%**

- Valores cercanos a la paridad en la estructura de género de los profesionales.

Mejorar las habilidades de los trabajadores	2020	2021	2022	2023
Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo)	23,4	17,6	19,0	**19,8**

- Aumento de las horas de formación por docente.

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	2020	2021	2022	2023
% de personal docente fijo	66,5%	72,9%	71,2%	**77,5%**
Antigüedad media de los docentes	13,1	13,2	13,6	**13,9**
% de horas de baja sobre total de horas trabajadas por el personal docente	1,4%	2,8%	2,9%	**2,3%**
Salario bruto de un/a docente	28.165,7 €	28.095,6 €	28.695,2 €	**29.554,8 €**
Salario bruto de un/a director/a	34.809,2 €	34.364,1 €	35.512,3 €	**36.614,6 €**
Precio hora del docente (según horas lectivas)	-	-	33,3%	**33,1%**
Precio hora del docente (según horas convenio)	18,6%	18,6%	19,1%	**19,3%**

- Incremento significativo del % de personal docente fijo.
- Disminución de las horas de baja.
- Incremento progresivo de los salarios de personal docente y directivo.

ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente por habitante	12,2€	12,7€	13,4€	**13,2€**
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	1,3%	1,3%	1,3%	**1,2%**

- Ligera disminución tanto del gasto corriente por habitante como en relación con el presupuesto municipal.

Financiar adecuadamente el servicio	2020	2021	2022	2023
% de autofinanciación por aportaciones de los alumnos	23,8%	30,4%	31,9%	**30,9%**
% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	3,6%	4,5%	5,2%	**5,2%**
% de autofinanciación por parte del ayuntamiento	72,6%	65,2%	62,8%	**63,9%**

- Ha habido un freno en la financiación del servicio por parte de los ayuntamientos. En cambio, se ha producido un incremento de las aportaciones de otras instituciones por la mayor aportación de la Generalitat.

Gestionar adecuadamente los recursos	2020	2021	2022	2023
% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	91,4%	91,7%	91,1%	**91,8%**
Precio medio ingresado por alumno de ll/d	304,1€	435,0€	427,0€	**391,2€**
Precio medio ingresado por alumno de c/d	27,8€	27,1€	27,4€	**28,2€**
Ingreso por hora lectiva (aportaciones de los alumnos)	16,9€	22,2€	23,4€	**22,9€**

- Reducción del precio medio ingresado por alumno de l/d.
- Disminución del ingreso por hora lectiva.

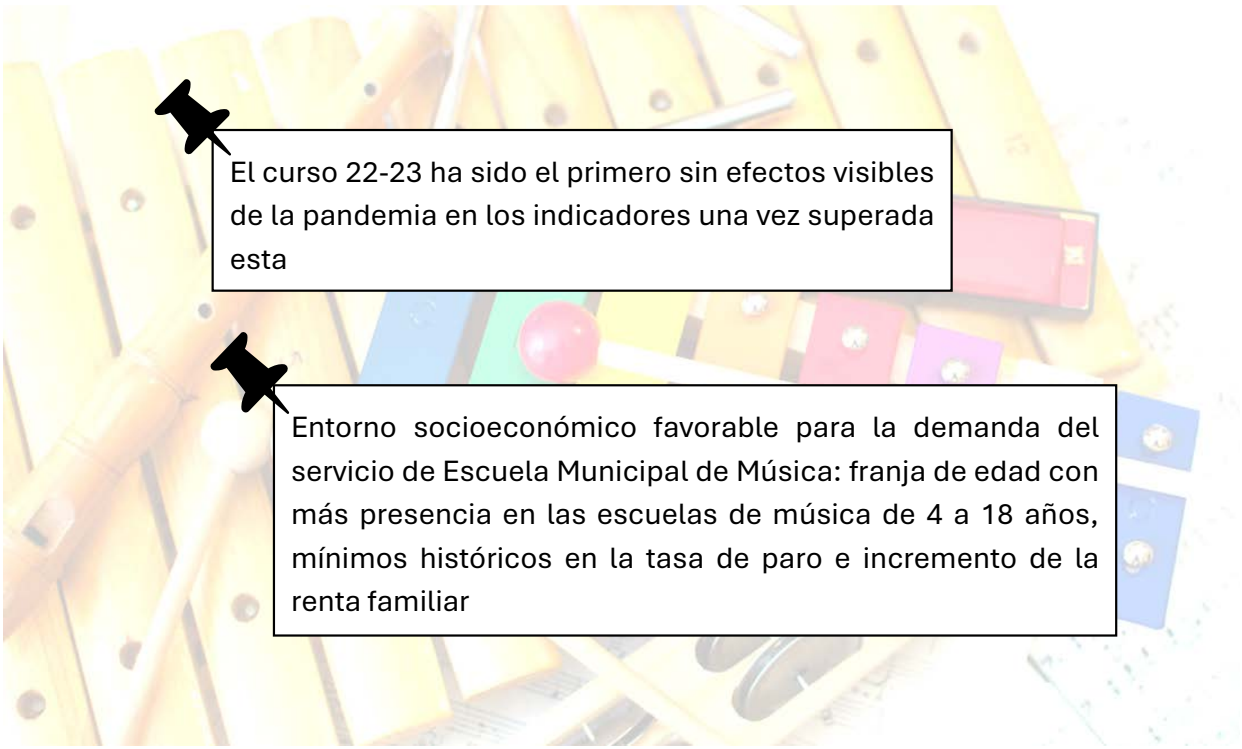
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente de ll/d por alumno de ll/d	1141,8€	1353,5€	1337,7€	**1281,1€**
Gasto corriente de c/d por alumno de c/d	94,8€	91,0€	127,1€	**94,0€**
Gasto corriente de proyectos comunitarios por alumnos de proyectos comunitarios	166,7€	185,4€	163,1€	**154,6€**
Gasto corriente por hora trabajada	31,8€	33,5€	33,9€	**34,5€**

- Baja el gasto corriente por alumno tanto de l/d como de c/d.
- Disminución del gasto por alumno de proyectos comunitarios.

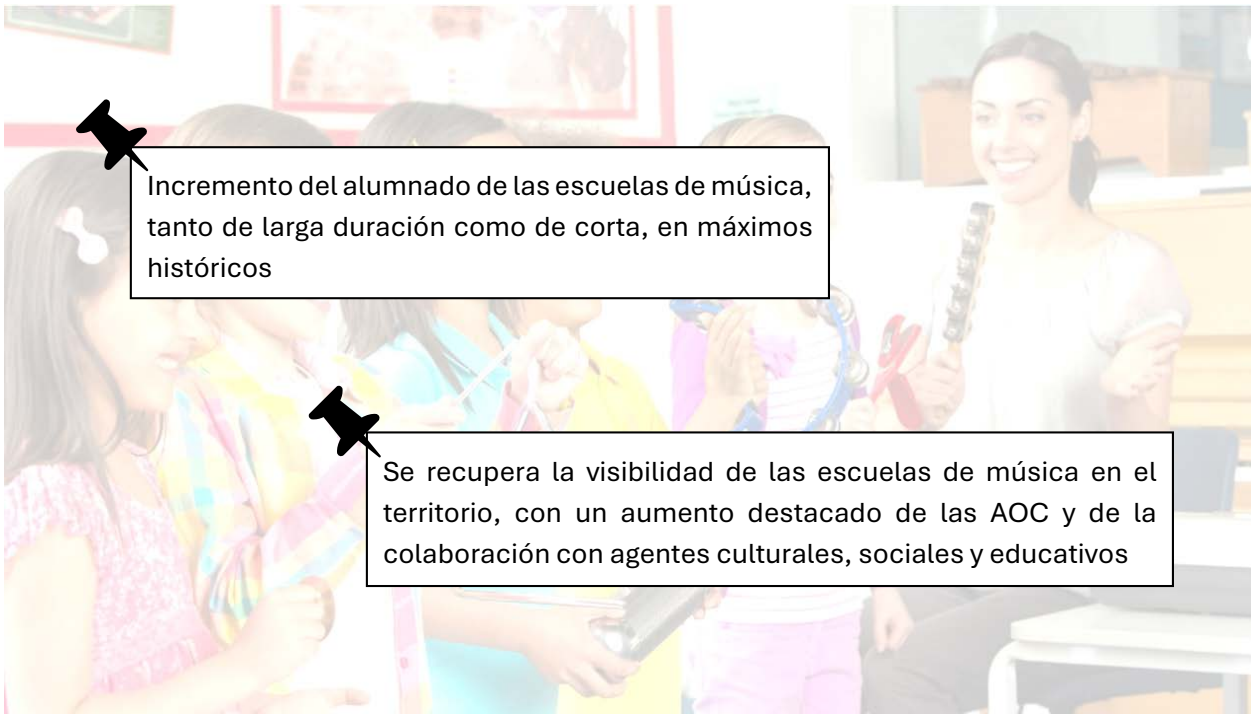
11. Conclusiones

A continuación, se muestran las principales conclusiones del CCI para 2024 (datos de 2023), estructuradas según las grandes áreas temáticas definidas en este informe.

CONTEXTO Y ENTORNO: ELEMENTOS CLAVE



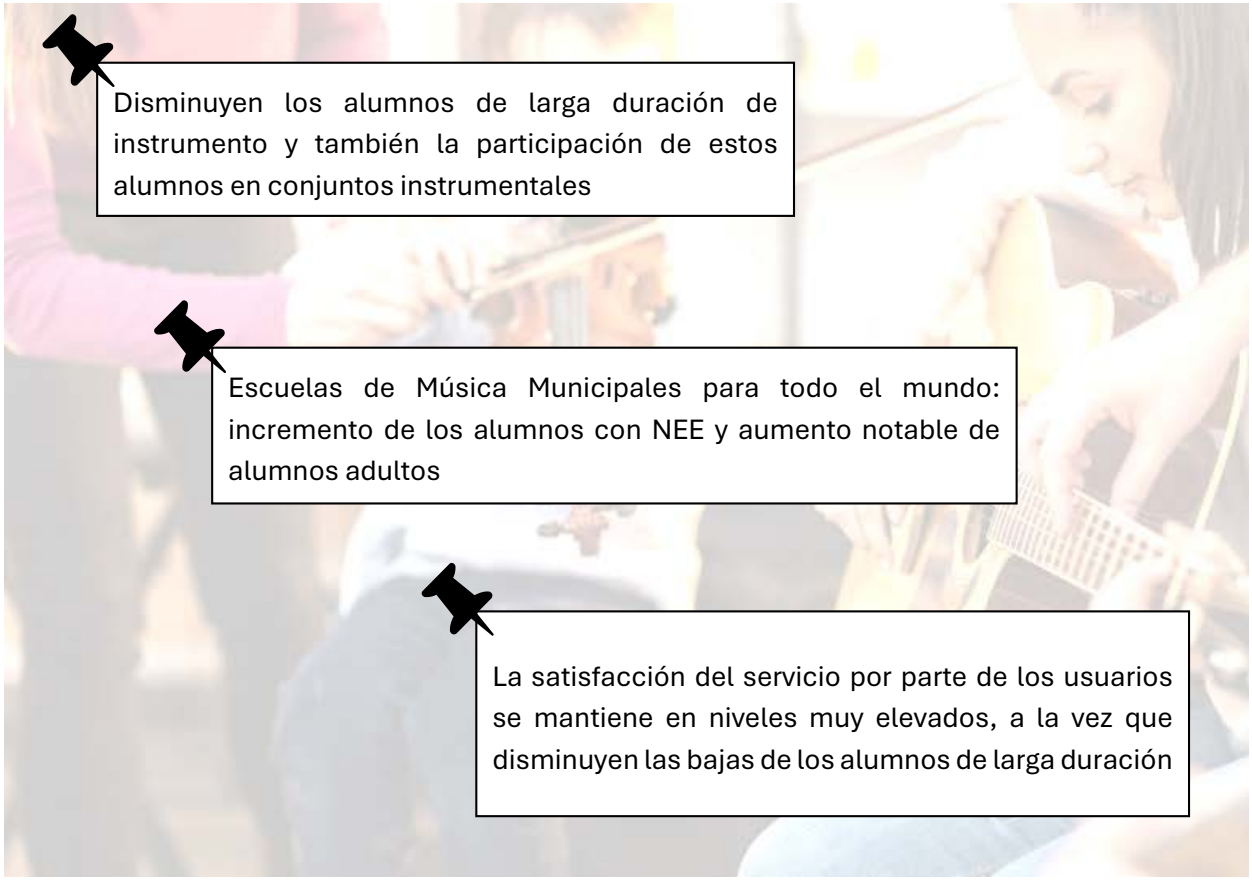
DEMANDA, ALUMNADO, IMPACTO



Incremento del alumnado de las escuelas de música, tanto de larga duración como de corta, en máximos históricos

Se recupera la visibilidad de las escuelas de música en el territorio, con un aumento destacado de las AOC y de la colaboración con agentes culturales, sociales y educativos

EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

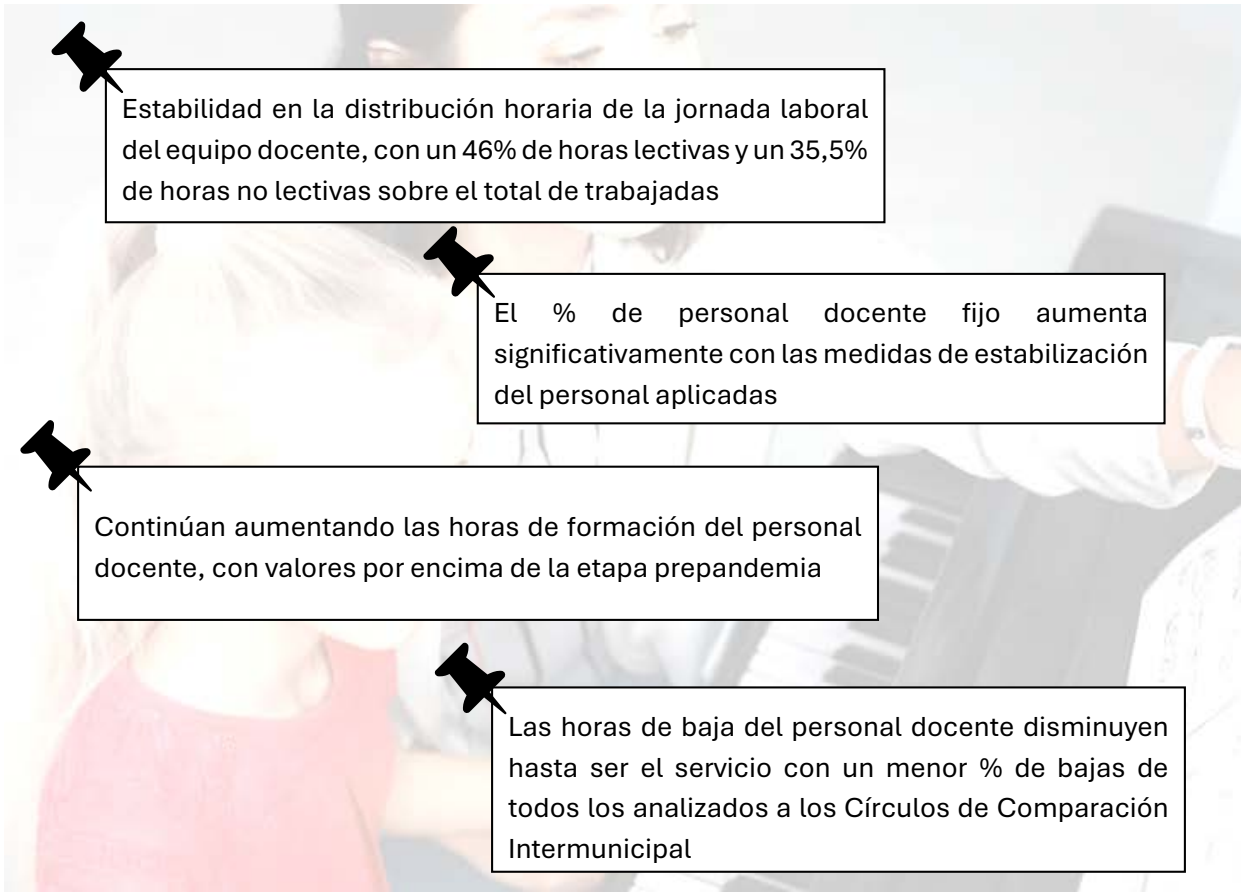


Disminuyen los alumnos de larga duración de instrumento y también la participación de estos alumnos en conjuntos instrumentales

Escuelas de Música Municipales para todo el mundo: incremento de los alumnos con NEE y aumento notable de alumnos adultos

La satisfacción del servicio por parte de los usuarios se mantiene en niveles muy elevados, a la vez que disminuyen las bajas de los alumnos de larga duración

ESTRUCTURA Y GESTIÓN OPERATIVA



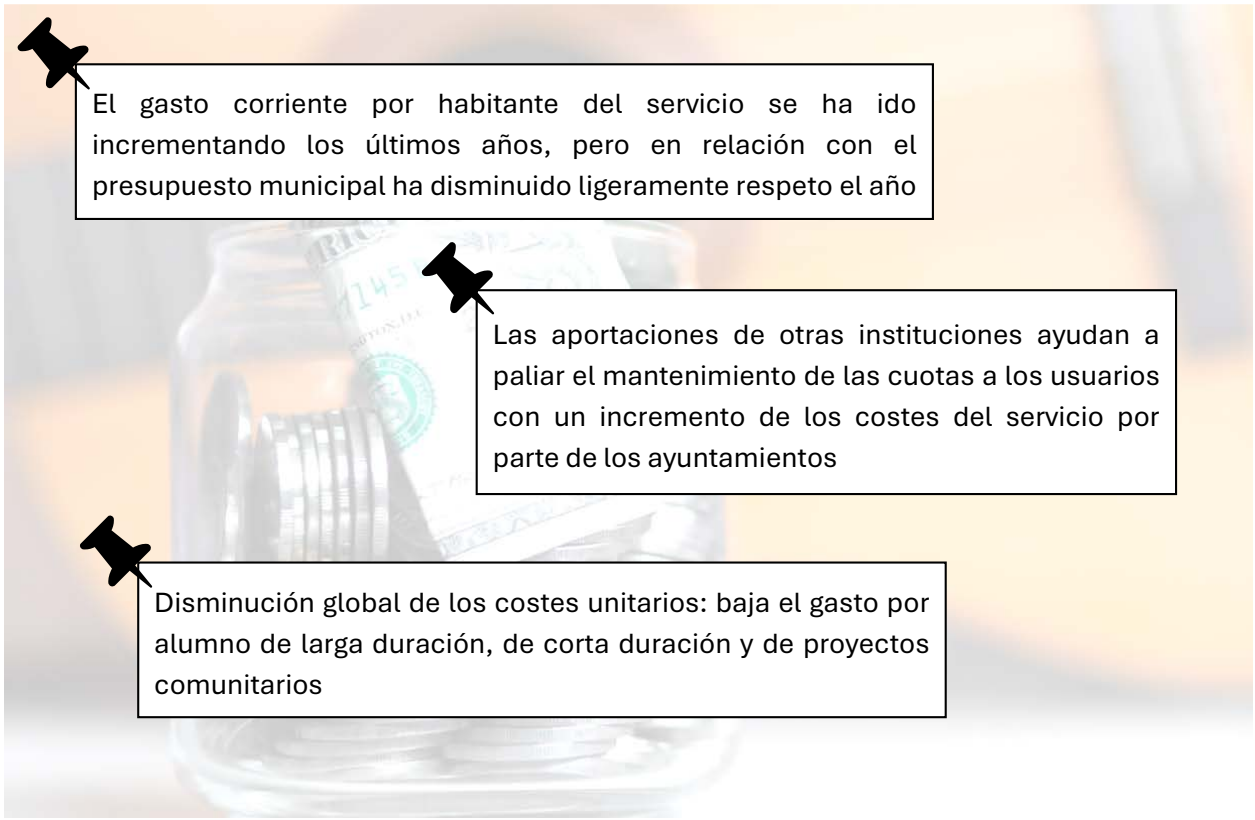
Estabilidad en la distribución horaria de la jornada laboral del equipo docente, con un 46% de horas lectivas y un 35,5% de horas no lectivas sobre el total de trabajadas

El % de personal docente fijo aumenta significativamente con las medidas de estabilización del personal aplicadas

Continúan aumentando las horas de formación del personal docente, con valores por encima de la etapa prepandemia

Las horas de baja del personal docente disminuyen hasta ser el servicio con un menor % de bajas de todos los analizados a los Círculos de Comparación Intermunicipal

RECURSOS ECONÓMICOS Y FINANCIEROS



El gasto corriente por habitante del servicio se ha ido incrementando los últimos años, pero en relación con el presupuesto municipal ha disminuido ligeramente respeto el año

Las aportaciones de otras instituciones ayudan a paliar el mantenimiento de las cuotas a los usuarios con un incremento de los costes del servicio por parte de los ayuntamientos

Disminución global de los costes unitarios: baja el gasto por alumno de larga duración, de corta duración y de proyectos comunitarios

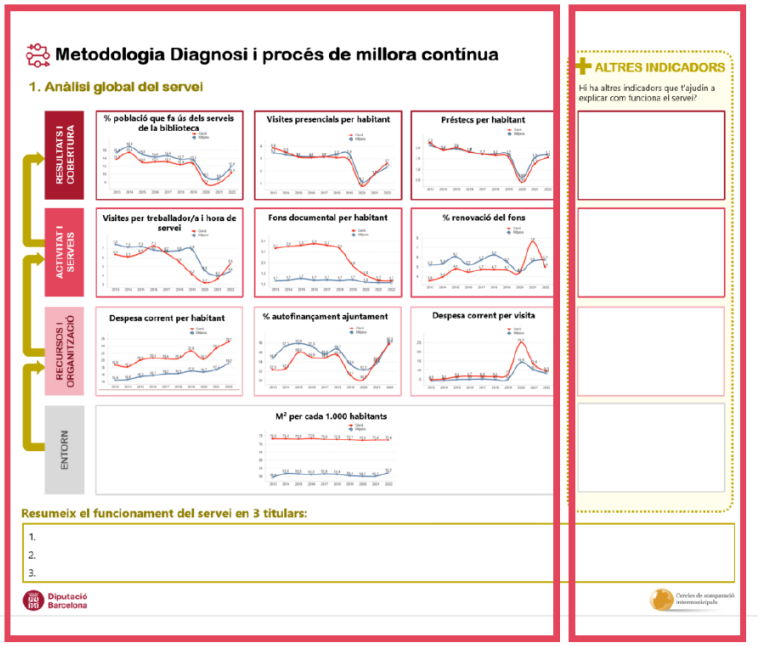
12. Anexo: los talleres de mejora

Para los talleres de esta edición, se han aplicado dos dinámicas diferenciadas. Por un lado, se ha realizado un trabajo individual por municipios, por medio de la metodología "Interpretar para mejorar", en la cual los municipios analizaron el funcionamiento de su escuela de música por medio de gráficos de evolución procedentes del Portal PIESL, que correspondían a una selección personalizada de 12 indicadores del CRI, y por otro lado, se ha utilizado la metodología de intercambio de experiencias denominada "Un problema, una solución".

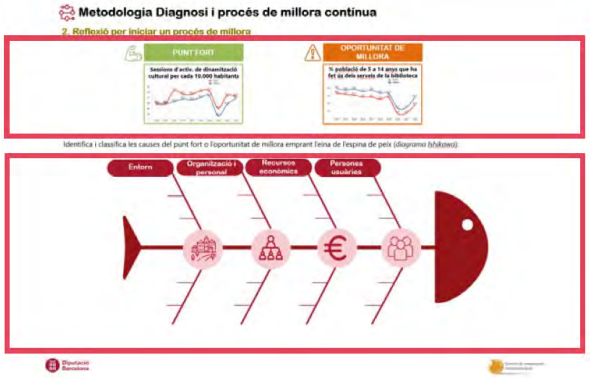
Metodología de trabajo 1. Trabajo con indicadores: Interpretar para mejorar

Esta primera metodología se divide en dos partes diferenciadas que se detallan a continuación:

1. **Análisis global del servicio:** Consiste en realizar una evaluación integral del servicio utilizando una selección de 10-12 indicadores del CRI, que se complementan con indicadores adicionales sugeridos por el municipio, si lo consideran necesario. Este análisis busca ofrecer una visión completa y detallada del estado actual del servicio.



2. **Reflexión inicial para iniciar un proceso de mejora:** Consiste en iniciar un proceso de mejora identificando y clasificando las causas de un punto fuerte o una oportunidad de mejora. Estos puntos se seleccionan entre los indicadores analizados en el primer ejercicio.



3. **Puesta en común**: En esta última parte, se establecen turnos para que los participantes compartan el análisis del servicio con el resto de los miembros de la mesa.

Metodología de trabajo 2. Intercambio de experiencias: continua Un problema, una solución

El objetivo de esta segunda parte es desarrollar propuestas de mejora para aspectos específicos mediante la formulación de preguntas concretas y el intercambio de experiencias entre los participantes.

Cada miembro realiza primeramente una reflexión individual sobre problemas muy específicos que afectan a la gestión diaria de su escuela de música. Posteriormente, estas preguntas se comparten con el resto del grupo de trabajo.

A continuación, se presenta la recopilación de preguntas y respuestas tratadas durante la sesión, clasificadas en los grandes temas surgidos.

TEMA 1. CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN DEL ALUMNADO

Pregunta 1: ¿Qué propuestas se están realizando para poder fidelizar al público más joven en las escuelas municipales de música? La pregunta se plantea por parte de un municipio que relata una reducción significativa de este público en su oferta formativa.

Respuestas:

- Un municipio explica su programa formativo relacionado con proyectos internacionales. Comenta que la escuela lo ofrece en su oferta formativa. Aparte, comenta que se coordinan con el instituto para fijar los horarios que se adecuen a las necesidades de los jóvenes.
- Los alumnos que vienen al municipio de intercambio lo hacen dentro de otra formación o, por ejemplo, en períodos importantes por el municipio (pone el ejemplo de la fiesta mayor). (Municipio <50.000 habitantes)
- Atendiendo a esta reflexión de los proyectos internacionales, otro municipio (Municipio <50.000 habitantes) también comenta que lo utiliza como herramienta para fidelizar al público joven. Sin embargo, hay que tener en cuenta que las salidas al extranjero deben gestionarse con prácticamente un año de antelación y tenerlo en cuenta para la planificación. Aparte de la opción de los proyectos internacionales, el municipio comenta que también realizan colonias con el alumnado más joven, y que el gran reto es reinventarse constantemente.
- Dentro de este intercambio de información, un municipio comenta la importancia de tomar conciencia y anticiparse constantemente a la tendencia de reducción en concepto de natalidad y elementos sociodemográficos relevantes a tener en cuenta dentro del diseño de la oferta formativa de las escuelas municipales de música. (Municipio <50.000 habitantes).

- Atendiendo a la situación demográfica comentada, se determina la importancia de la actualización constante del profesorado para revisar las competencias de aprendizaje para captar la atención continua de los jóvenes. Adaptarse a sus formas de aprender y a las nuevas tecnologías para realizar la oferta más atractiva. (Municipio <50.000 habitantes).
- Un municipio comenta la idea de que las personas que lleven más años en la escuela puedan realizar un acompañamiento a los jóvenes para poder hacer un recorrido conjunto y crear comunidad. Dentro de este concepto, se comenta que se realizan actos con las familias (encuentros, chocolatadas, ...) para poder fidelizar a las familias y que este hecho tenga impacto directo en la fidelización de los más jóvenes. (Municipio <50.000 habitantes).
- Otra de las acciones comentadas para promocionar la continuidad del público joven es desarrollar el rol de profesor dentro de los actos dirigidos a la ciudadanía. Un municipio explica que el alumnado joven se encargaba de explicar la dinámica de aprendizaje del instrumento en el mismo acto dirigido a la ciudadanía, hecho que promueve que se sientan protagonistas dentro del mismo. (Municipio <50.000 habitantes).
- Como conclusión general, se determina por parte de todos los municipios el reto de promover la innovación dentro del programa formativo, así como acercarse a las necesidades de los jóvenes, rompiendo rigideces organizativas y atendiendo a las demandas sociales que actualmente existen. (Municipio <50.000 habitantes).

Pregunta 2: ¿Qué acciones/actuaciones se están realizando para captar a los alumnos de menor edad? El municipio manifiesta que su escuela se ha encontrado con este problema recientemente, puesto que históricamente no había pasado.

Respuestas:

- Uno de los municipios participantes en la mesa, indica que, en su caso, la escuela de música hace mucha difusión mediante trípticos y folletos informativos, que llegan a gente que en principio no se hubiera interesado en inscribirse en la escuela (Municipio < 50.000 habitantes).
- En la misma línea, otro municipio informa de que ellos editaron un díptico y posteriormente pidieron las direcciones postales de los habitantes de estas edades para poder enviarlo a casa de forma personalizada. Se encontraron que después vinieron varias familias con el folleto para interesarse por la escuela de música. Anteriormente, habían hecho difusión masiva no personalizada y no habían tenido tanto éxito. (Municipio <50.000 habitantes).
- El siguiente municipio por intervenir comenta que su escuela de música diseña unos carteles propios y, en época de preinscripción, los cuelga por todo el municipio para dar visibilidad a la escuela. (Municipio >50.000 habitantes).
- También en época de preinscripción, pero en este caso de las guarderías, otro municipio indica que aprovechan estas fechas para dar a conocer el proyecto musical en las guarderías del municipio. Este hecho beneficia tanto la guardería, que puede aumentar el interés de las familias por inscribir a sus hijos, como a la escuela de música que se promociona. (Municipio >50.000 habitantes).

Pregunta 3: ¿Cómo se puede fidelizar al alumnado más años en la escuela municipal? El municipio expone que, a pesar de contar con profesorado con buen nivel, encuentra que cada vez los alumnos se marchan antes de la escuela.

Respuestas:

- El primer municipio en intervenir pone de manifiesto que los conjuntos son muy importantes como motivadores para continuar en la escuela, sobre todo si se ejecutan suficientes actuaciones y conciertos. Por otra parte, también el papel del profesor/a de instrumento es muy importante, puede hacer mucho si es motivador/a. (Municipio >50.000 habitantes).
- Otro municipio considera que el tutor puede tener bastante incidencia para nutrir las formaciones instrumentales, de modo que vaya poniendo sobre la mesa que el alumnado haga combos y/o conjuntos, ya que tocar en el municipio motiva mucho para formar parte de conjuntos. Así que hay que realizar conciertos, potenciar estas actuaciones y promover el compromiso para asistir, insistiendo a

las familias que no prioricen otras actividades por encima de las realizadas en el marco de la escuela municipal de música (Municipio >50.000 habitantes).

- En este sentido, se comenta que es necesario intentar no poner las actividades cuando coincidan con otros eventos que puedan afectar a la asistencia. Hay un momento que debe elegirse entre una cosa y otra. Esta limitación no siempre da tanta flexibilidad por no asistir a las clases o conciertos (Municipio <50.000 habitantes).
- Se abre un debate en el que se expone que la Escuela de Música debe plantearse como una escuela y no como una extraescolar. Es necesario dar a conocer el centro como una escuela que no va con el horario lectivo, pero que es muy importante. Debe haber una retroalimentación entre escuela-municipio-familias-alumnado. Es necesario poner en valor la importancia del contenido de la educación musical que se imparte en la escuela.
- Otro participante aporta que en este sentido no pueden competir en tarifas con los servicios extraescolares. Comenta que tiene la sensación de que no percibe por parte de las familias de que se valore el servicio específico que diferencia las escuelas de música de las extraescolares, con personal cualificado en el sector musical y con un grado de especificidad dentro del oferta formativa que las extraescolares no aportan. (Municipio <50.000 habitantes).
- Por otra parte, se comenta que la responsabilidad "da mucha pereza" a los jóvenes de hoy en día. Así pues, si las familias no ven a su hijo/a motivado/a, probablemente le acabarán sacando de la escuela de música, debido al coste económico que representa (Municipio <50.000 habitantes).
- En esta línea, un municipio comenta que el contexto social no facilita este hecho. La inmediatez y, en muchos momentos, las dificultades para mantener el compromiso comportan que mucho alumnado joven se desapunte. En este sentido, algunas escuelas plantean la realización de una carta de compromiso (Municipio <50.000 habitantes).
- La última intervención va en la línea de intentar flexibilizar el programa cuando se llega a la edad de secundaria, de modo que no sea tan rígido para intentar retener al alumnado de estas edades (Municipio <50.000 habitantes).

TEMA 2. OFERTA DE CORTA DURACIÓN

Pregunta 1: ¿Se pone límite de edad en los talleres y ofertas de corta duración? El municipio organiza este tipo de oferta para el colectivo adolescente y adulto, pero tienen demanda e interés por parte de niños más pequeños (6 a 12 años).

Respuestas:

- Un municipio indica que en la escuela de música han limitado la oferta desde la edad de secundaria en adelante. Ahora están apostando por atraer a jóvenes con actividades más populares entre este colectivo, como un taller de Disck Jockey (Municipio >50.000 habitantes).
- La mayoría manifiesta no hacer corta duración para niños menores de 12 años, ya que sería una contraoferta para la larga duración, y sería negativo porque muchos alumnos querrían hacer sólo corta duración. Por lo general, la sensación es que sería una tentación para alumnos de estas edades hacer música sin tener que dar todas las clases (lenguaje musical, etc.), y hacer sólo la parte más atractiva.
- Sí que hay algún municipio que hace corta duración para bebés y primera infancia (0-3 años) (Municipio <50.000 habitantes).
- El último municipio en intervenir manifiesta que en su escuela tienen pensado realizar una actividad en familia que sea compatible con la oferta de larga duración de forma que no se produzcan "fugas" hacia la corta duración (Municipio <50.000 habitantes).

TEMA 3. EQUILIBRIO INSTRUMENTAL DE LA ESCUELA

Pregunta 1: ¿Cómo se está haciendo para que no todo el mundo quiera apuntarse a los mismos instrumentos? El municipio indica que existen instrumentos minoritarios que nunca son solicitados.

Respuestas:

- Un municipio manifiesta que en su escuela de música hacen un "embudo" con el alumnado de menor edad, por lo que sólo pueden elegir entre los instrumentos que la escuela de música indica (Municipio <50.000 habitantes).
- Otro municipio indica que, en su escuela de música, dejan al alumnado escoger 4 opciones de instrumento y así van asignando, intentando respetar las preferencias. Si todos quedan cogidos, se van repartiendo entre quienes quedan (Municipio <50.000 habitantes).
- El siguiente municipio en participar expone que en su escuela hacen un descuento en el precio por el aprendizaje de instrumentos minoritarios y así consiguen una mayor demanda (Municipio >50.000 habitantes).
- Otro participante explica que en su escuela de música se realizan talleres con los más pequeños de la escuela en los que ven tocar instrumentos que no son los mayoritarios. De tanto verlos, al final les acaban interesando (Municipio >50.000 habitantes).
- En la misma línea que la anterior intervención, otro municipio indica que, en su escuela de música, a los alumnos más pequeños de edad sólo les enseñan instrumentos que no son mayoritarios. Durante las sesiones animan a los pequeños diciendo que los tocan muy bien para motivarlos y generar más interés (Municipio <50.000 habitantes).
- El último municipio en intervenir manifiesta que ellos realizan una rueda de instrumentos donde todo el mundo pasa por todos, y se realizan sesiones con instrumentos minoritarios. En el momento de elegir instrumento, las familias pueden elegir hasta 5 opciones, y se hace un sorteo (pueden darse de baja y otro alumno ocupa la plaza). En el segundo nivel pueden pedir cambio de instrumento, pero la mayoría se queda ya con el de inicio (Municipio <50.000 habitantes).

TEMA 4. ALUMNADO CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES

Pregunta 1: ¿Qué estrategias implementa para el alumnado con necesidades educativas especiales? La escuela comenta que, para centros educativos, se realizó un proyecto conjunto en el municipio para obtener recursos y mancomunar el servicio de veladora.

Respuestas:

- Un municipio comenta que hasta la fecha no lo tenían organizado. Este año se ha incorporado una profesora que gestiona las familias con niños con NEE. En septiembre se realizan las entrevistas individualizadas con las familias para detectar las necesidades y, a partir de éstas, la profesora es la encargada de realizar los grupos clase con el objetivo imprescindible de integrar al alumnado con NEE en la oferta formativa de la escuela (Municipio <50.000 habitantes).
- Otro municipio comenta que no disponen de servicio de veladora. Es un elemento que depende del centro educativo, lo que provoca que, si en este no existe esta tipología de servicio, en la escuela de música tampoco pueden disponer de ella. En la Escuela de Música disponen de una musicoterapeuta en la escuela, pero, sin embargo, traslada la falta de recursos en relación con esta temática. (Municipio <50.000 habitantes).
- En general, se valora positivamente la presencia de una persona con formación en musicoterapia en el equipo docente. Concretamente, un municipio comenta que la profesora de piano es la musicoterapeuta y, a partir de ahí, es esta figura quien diagnostica las necesidades del niño con NEE y adapta la oferta formativa de acuerdo con esta identificación.
- Un participante también expone que, en su caso, tienen dos docentes por aula y si tienen alumnado con NEE se lo combinan. Hay veces que hace falta una atención individualizada, aunque el objetivo es su integración dentro del grupo clase.
- El conjunto de participantes también manifiesta la importancia de la formación en esta temática, y algunos municipios exponen la contratación de formaciones que ayuden a desarrollar herramientas y recursos que sean de aplicación para el alumnado con NEE.

Pregunta 2: ¿Cómo realizan los otros municipios la gestión del alumnado con necesidades educativas especiales? La escuela manifiesta su interés por cómo se hace el procedimiento de acceso, soportes que se tienen en el centro, si se cuenta con personal formado o si se tiene apoyo del ayuntamiento.

Respuestas:

- El primer municipio en responder expone que en su escuela tienen un aula de atención a la diversidad con una persona formada en este ámbito. Cuando se detectan alumnos con ciertas dificultades, si disponen de un informe, se les presta una atención personalizada. También se realiza un refuerzo para atender fuera del aula a alumnos con estas características, pero no los tienen en la misma aula (Municipio >50.000 habitantes).
- El siguiente municipio en participar también afirma disponer de un aula de atención a la diversidad, pero lo van gestionando como pueden sobre la marcha. Quieren ir a ver el Conservatorio de Girona y la Escuela de Música del Vendrell, que son referentes en este ámbito. Han pedido veladores al Ayuntamiento, pero no se las conceden, así que cubren esta función con las guardias. Se están encontrando que cada vez llegan más alumnos con NEE a la escuela. En estas aulas hay más de un alumno a la vez y las situaciones son muy distintas. Una profesora motivada con el tema ha montado un grupo con todos estos alumnos (Municipio >50.000 habitantes).
- Otro participante informa que en su escuela de música tienen un especialista de musicoterapia a quien el Ayuntamiento pagó el máster. Se encuentran con que deben valorar caso por caso, porque hay alumnos que no pueden estar inclusivos porque es inviable en ciertos momentos, ya que es perjudicial para el grupo y para ellos mismos, pero hay otros casos en que se pueden integrar sin problemas. Alguna vez han tenido refuerzo en percusión, pero siempre de forma puntual (Municipio <50.000 habitantes).
- El último municipio en realizar una aportación al tema indica que se encuentran con familias que no informan de que sus hijos/as tienen necesidades especiales y se lo van encontrando. En este sentido, afirma que recientemente han puesto como obligatorio especificar en la hoja de inscripción si el alumno tiene NEE, y que, en caso de mentir y descubrirlo, pueden perder la plaza. Este hecho ha permitido disponer de la información con antelación, mejorando mucho la planificación y gestión para este alumnado (Municipio <50.000 habitantes).

TEMA 5. ORGANIZACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DE PERSONAL

Pregunta 1: ¿Cómo organizar las guardias cuando existe ausencia de profesores/as? Tienen problemas con la organización cuando existen bajas y ausencias imprevistas.

Respuestas:

- Uno de los participantes indica que tanto los profesores de media jornada como de jornada completa deben reservarse una franja del horario no lectivo para hacer guardias. Se hace un calendario donde cada 30 minutos hay un/a profesor/a disponible, de manera que en algunas franjas hasta hay 2 personas libres. Cuando se tiene que dar clase de lenguaje, el Departamento ha dejado unas fichas base para que todos puedan impartirlo, pero también pueden decidir hacer otra cosa si no lo ven claro. En el conservatorio, si se debe anular, se anula, ya que hay alumnos que si no es su profesor/a son reacios a dar la clase (Municipio <50.000 habitantes).
- El siguiente municipio en intervenir comenta que el sistema de guardias anterior no le ha funcionado bien, y que en el fondo depende mucho de la buena voluntad del/de la profesor/a (Municipio <50.000 habitantes).
- Otro municipio indica que recibe presiones del Ayuntamiento para que lleven a cabo un sistema de guardias, pero desde la escuela de música se resisten. No ven bien que sobre todo con el caso de los especialistas, si los suplentes carecen del mismo dominio, tengan que impartir la clase. Por tanto, ellos anulan la clase y no la recuperan. Se está luchando para que las familias puedan recuperar el dinero de la clase no realizada, pero de momento no lo han logrado (Municipio >50.000 habitantes).

- En el sentido de la exposición anterior, un municipio indica que ellos tienen una ordenanza municipal donde dice que, si no se presta el servicio, el dinero debe devolverse, y ellos se acogen a esto (Municipio <50.000 habitantes).
- El último municipio en intervenir comenta que se dispone de una empresa pública local y que, en caso de contrataciones exprés, lo tienen más sencillo. Sin embargo, si son bajas repentinas, a veces deben acabar juntando grupos para poder realizar la clase (Municipio <50.000 habitantes).

Pregunta 2: ¿Cómo seguir haciendo reuniones online en las horas no lectivas? Desde la pandemia, están realizando las reuniones de profesorado de forma telemática, y ha mejorado mucho la asistencia y la efectividad, ya que se comparten documentos y van mucho al grano. Ahora el Ayuntamiento les obliga a fichar y hacerlas presenciales.

Respuestas:

- La primera persona en participar comenta la existencia de aplicaciones que permiten fichar a posteriori, aunque alguien debe aprobarlo después. Esto permitiría solucionar la obligación de la asistencia por motivo de fichar (Municipio <50.000 habitantes).
- Otro municipio indica que si lo que se quiere es que la asistencia siga siendo elevada, aunque las reuniones sean presenciales, lo que en su escuela ha funcionado es que hay un día y una hora estipulada para realizar los claustros y reuniones, y de este modo todo el mundo se lo reserva y ya cuenta (Municipio <50.000 habitantes).
- Por último, se reflexiona sobre el hecho de que hay que tener presente que el tema del control horario se ha implementado para beneficiar al trabajador y protegerlo ante obligaciones de realizar horas extras.

Pregunta 3: ¿Cómo motivar al profesorado para impartir los proyectos comunitarios? El municipio indica que el profesorado está cansado de realizar proyectos comunitarios porque llevan muchos años haciéndolos, y se encuentran con el problema de que no pueden asignarlos a profesores que no estén motivados, porque ponen en peligro el proyecto.

Respuestas:

- Resulta una pregunta difícil de responder porque nadie se encuentra en la misma situación, puesto que no hace tanto que han empezado con los proyectos comunitarios. El municipio con el problema, además, manifiesta que no pueden contar con personal externo, ni tampoco pueden ir estudiantes porque es en horario lectivo y no tienen disponibilidad.
- Se aporta una serie de propuestas de mejora, como la formación a medida, visitar experiencias y proyectos que funcionan y que tienen un recorrido, y poder compartirlas con otras escuelas. Destacando la propuesta de iniciar un proceso de tutoría. Se trataría de contratar a alguien que pueda llevarlo a cabo, e ir haciendo un traspaso gradualmente por parte del actual profesorado (Municipio <50.000 habitantes).

TEMA 6. RELACIÓN AYUNTAMIENTO – ESCUELA DE MÚSICA

Pregunta 1: ¿Cómo hacer que el Ayuntamiento considere a nuestra escuela de música como un servicio municipal? Los representantes de la escuela de música manifiestan tener muy poca relación con el Ayuntamiento. Son de gestión indirecta y no hacen reuniones de seguimiento, ni asisten representantes municipales a eventos, ni hacen promoción, ni tienen relación alguna más allá de correos electrónicos.

Respuestas:

- A excepción de un municipio que tampoco se siente demasiado seguido, los participantes manifiestan que los representantes políticos (incluso el alcalde en algunos casos) asisten a los eventos que las escuelas de música realizan en el municipio. En este sentido, se insta a la escuela de música a

insistir en que, como mínimo, acuda algún representante municipal a los grandes eventos.

- En este sentido, un municipio propone que se aprovechen acciones como actos con las escuelas de primaria que mueven a mucha gente para atraer a los políticos y que asistan (Municipio >50.000 habitantes).
- Otra propuesta sería aprovechar los contactos entre las familias: averiguar si hay alguna familia que tenga contacto o relación con el concejal/a, y mirar si puede incidir en la importancia de dar visibilidad a la escuela de música (Municipio <50.000 habitantes).
- El último municipio en intervenir comenta que, en su caso, realiza reuniones quincenales con la concejala de Educación porque necesita datos para justificar la continuidad de la escuela de música, que tiene un elevado coste. Así que una propuesta, podría ser mostrar datos de la escuela que puedan captar el interés de los responsables políticos (Municipio <50.000 habitantes).

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

ESPACIOS ESCÉNICOS 2023





1. El Círculo de comparación intemunicipal de espacios escénicos

2. Análisis de los resultados del círculo de espacios escénicos

3. Visión general de los indicadores de espacios escénicos

4. Conclusiones

5. Relatoría de la dinámica “Un problema, una solución”

Presentación

El Círculo de Comparación Intermunicipal de Espacios Escénicos reúne 17 años de trayectoria de recogida de datos sobre la oferta, la demanda, la organización y la economía de los Espacios escénicos municipales. Este recorrido en la comparativa de indicadores de gestión de los municipios permite ver la evolución de las políticas locales y las tendencias del sector. Como en informes anteriores, el análisis se focaliza en revisar los resultados obtenidos la última temporada respecto a los años anteriores hasta el 2018. Esta serie permite un análisis del impacto de la COVID-19 y del inicio de la recuperación que se apreció en los resultados del 2021 y ha continuado los dos años siguientes.

Los resultados evidencian la recuperación de la actividad profesional, así como del resto de los usos de los Espacios escénicos, tal y como ya vimos en 2022. Incremento de las programaciones, de las asistencias, de los días y usos de los equipamientos, pero sin llegar a las cifras de las que se partía en 2019. También a nivel económico continúa la recuperación de los presupuestos de gasto y de autofinanciación, como veremos detalladamente en el informe que les presentamos.

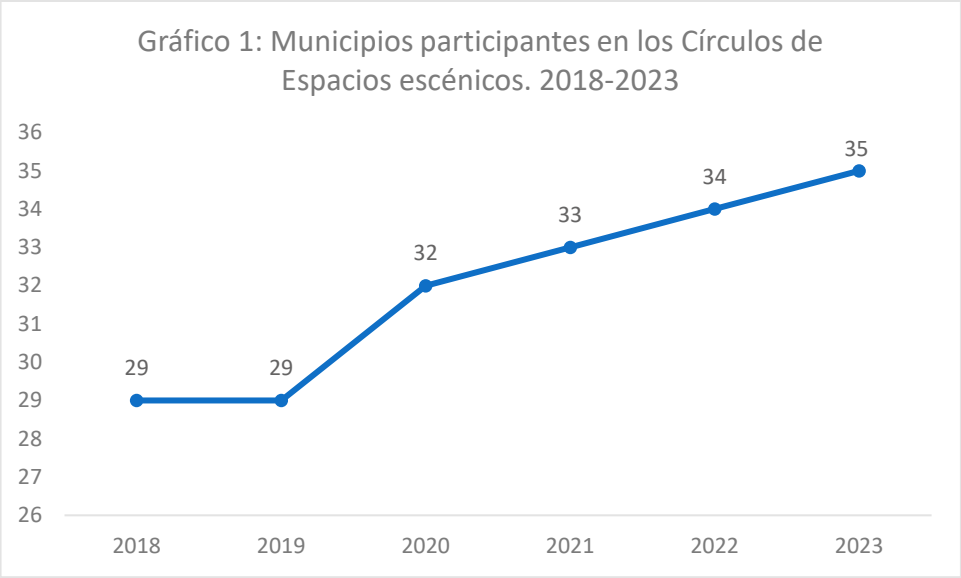
El informe se estructura en una primera parte en la que se describen los municipios y las características de los Espacios escénicos participantes. En la segunda se analizan los resultados de los indicadores más relevantes para captar una visión global de la situación actual de los Espacios escénicos municipales y en gran medida, del grado de recuperación después de la crisis sanitaria sufrida por la Covid-19. El resumen del resultado de todos los indicadores del Círculo de Espacios escénicos de la presente edición, comparado con las 5 ediciones anteriores, se recoge en la tercera parte del presente informe.

Por último, se dedica un apartado a los talleres de mejora, en los que los participantes han podido, por un lado, trabajar sus indicadores de resultados para explicar los datos del servicio y, por otro lado, compartir con el resto de los participantes un espacio de debate para recoger problemáticas y posibles soluciones en distintas vertientes de la gestión de los Espacios escénicos municipales.

1. El Circulo de Comparación Intermunicipal de Espacios Escénicos

1.1. Municipios participantes

En la edición del 2023 han participado **35 municipios**, uno más que en 2022, siendo la cifra máxima de participación desde el inicio de los Círculos de Espacios escénicos.



Municipios participantes

35 municipios — **2.300.057** habitantes

↑**1** vs. 2022 — **55,5%** de la población de la prov. de Barcelona[1]

Los municipios participantes suman el 55,5% de la población de la provincia (sin contar Barcelona ciudad). Esta alta representatividad se debe a la participación de 14 de los 16 municipios con más de 60.000 habitantes de la provincia.

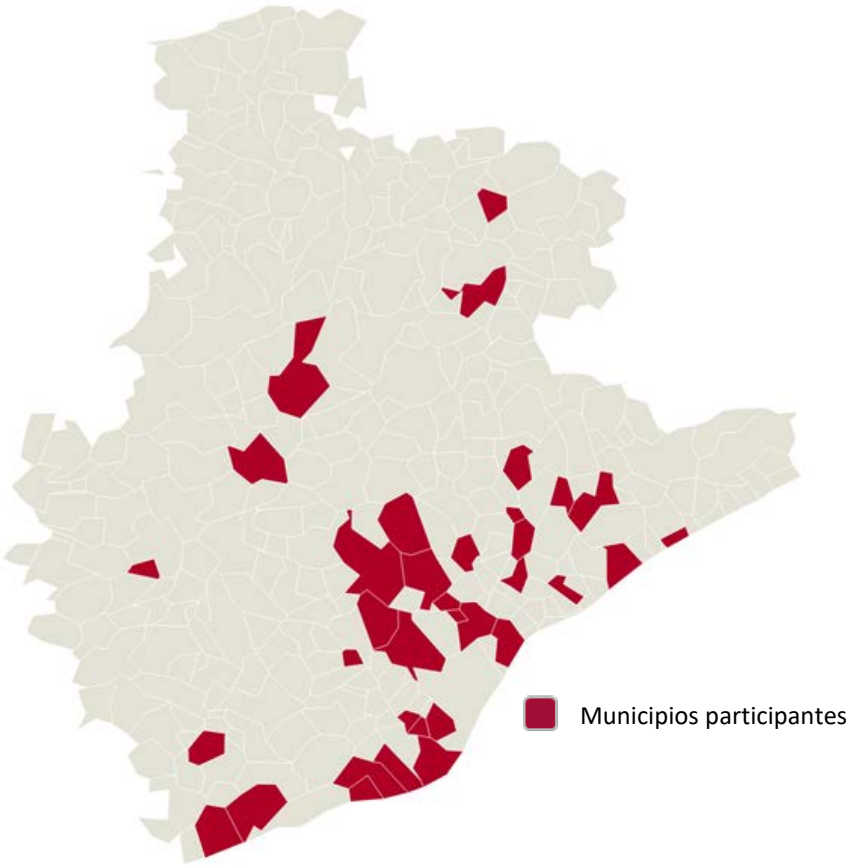
En el conjunto de participantes **se da una gran diversidad en términos de población**, el rango va de los 6.828 habitantes de Sallent, a los 276.617 de Hospitalet de Llobregat.

En cuanto a la distribución geográfica de los municipios participantes, **destaca la presencia de 13 municipios del Área metropolitana de Barcelona y de 22 del resto de la provincia**.

1 Sin la población de Barcelona (ciudad).

En 2023 se alcanza la mayor representatividad de los Círculos de Espacios escénicos con 35 municipios participantes. De éstos, 13 municipios pertenecen al Área Metropolitana de Barcelona y 22 al resto de la provincia.

Mapa de la provincia con los municipios participantes resaltados



Elaboración: Servicio de Programación de la Dirección de Servicios de Planificación Económica (Diputación de Barcelona)

Tabla 1: Municipios participantes

+60.000 habitantes

AMB

Municipio	Habitantes
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617
Badalona	224.301
Sant Cugat del Vallès	97.579
Cornellà de Llobregat	90.076
Castelldefels	68.327
Viladecans	66.615
Prat de Llobregat (El)	65.409

Resto provincia

Municipio	Habitantes
Terrassa	225.274
Sabadell	217.968
Mataró	129.613
Rubí	80.034
Manresa	78.570
Vilanova i la Geltrú	68.768
Granollers	62.950

- 60.000 habitantes

AMB

Municipio	Habitantes
Gavà	47.498
Ripollet	39.189
Montcada i Reixac	36.823
Sant Joan Despí	34.552
Barberà del Vallès	33.353
Sant Andreu de la Barca	26.862

Resto provincia

Municipio	Habitantes
Vic	48.235
Igualada	41.287
Vilafranca del Penedès	40.596
Sant Pere de Ribes	31.702
Castellar del Vallès	25.122
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

1.2. Características de los Espacios escénicos participantes

Los municipios que participan en el Círculos de Espacios escénicos cumplen como mínimo con los siguientes requisitos:

- Contar con uno o varios equipamientos escénicos de titularidad pública (aunque pueden tener distintos tipos de gestión).
- Contar con una programación estable profesional (un mínimo de 8 funciones de espectáculos profesionales de artes en vivo repartidas a lo largo del año y durante los tres últimos años) y disponer de un cierto grado de especialización en actividad escénica.
- Contar con los recursos suficientes, tanto económicos como humanos. Disponer, como mínimo, de una persona específicamente dedicada a la programación de artes en vivo, y contratar espectáculos profesionales (con gasto de caché, ya sea económico o en especie).

1.3. Resumen de los indicadores del Círculo de Espacios escénicos

Los Círculos de Espacios escénicos comparan 79 indicadores calculados a partir de 70 variables y permiten analizar el contexto de los Espacios escénicos y los municipios desde múltiples perspectivas. El conjunto de indicadores se agrupa en **cinco ámbitos, en los que se analiza la evolución de las medias globales en una serie temporal desde el 2018 hasta el 2023.**

Los indicadores se agrupan en los siguientes ámbitos:

Encargo político	Mide en qué grado se alcanzan los objetivos de los Espacios escénicos en términos de oferta y su diversidad.
Usuario-cliente	Mide en qué grado la ciudadanía responde a la oferta, qué impacto cuantitativo obtienen sus programaciones.
Valores organizativos-Recursos humanos	Mide el tipo de organización y gestión, así como los recursos humanos.
Economía	Mide la gestión económica del servicio, tanto a nivel de costes como de financiación.
Entorno	Indicadores de población, densidad, renta per cápita, etc.

El resultado de todos los indicadores de los diferentes ámbitos se puede consultar en el capítulo *3. Visión general de los indicadores de Espacios escénicos.*

2. Análisis de los Resultados del Círculo de Espacios Escénicos

A continuación, se presenta el análisis de los resultados que se han considerado más interesantes, para captar desde una visión global la situación actual de los Espacios escénicos municipales y cómo está siendo su recuperación tras la crisis sanitaria sufrida por la Covid-19.

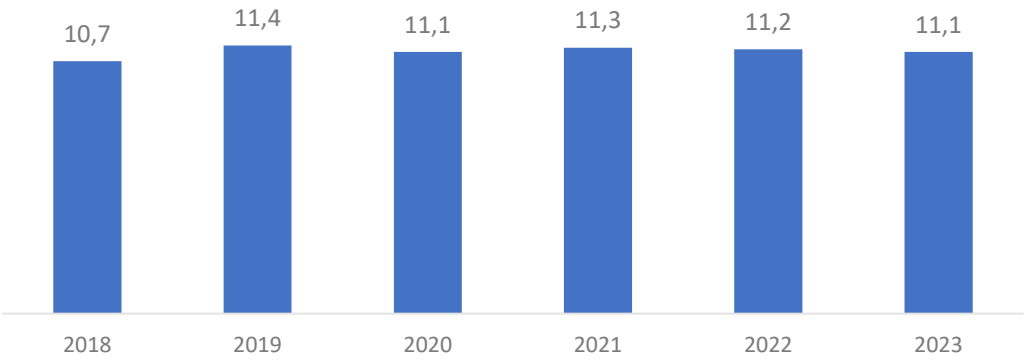
2.1. La oferta de los Espacios escénicos

El 2023 ha sido un año plenamente normalizado, sin ningún tipo de restricciones o limitaciones de aforo como lo fueron en 2020, y en menor medida en 2021. En términos de oferta, los Espacios escénicos de los Círculos evidencian su recuperación y se recuperan cifras cercanas a los años precedentes a la pandemia.

2.1.1. Análisis cuantitativo de la oferta

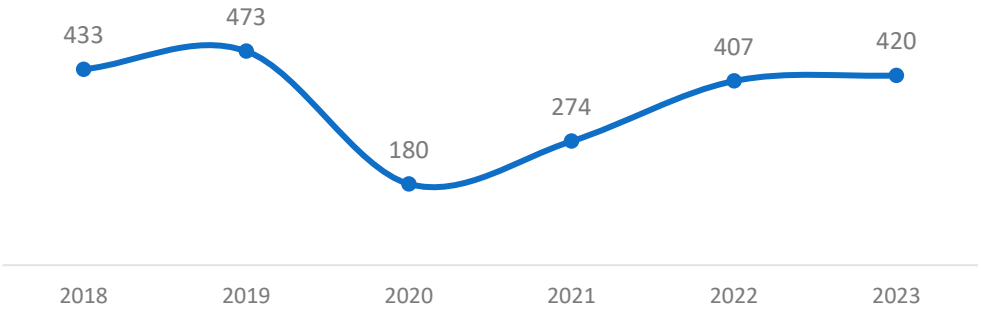
El indicador de butacas por cada 1.000 habitantes nos da una idea del conjunto de la infraestructura, de las dimensiones y de la capacidad de aforo de los Espacios escénicos participantes. En 2023 la media es de 11,1 butacas por cada 1.000 habitantes. Esta cifra aglutina una amplia diversidad entre los municipios participantes, que va de las 3,1 butacas de Hospitalet de Llobregat (el municipio con más población) a las 98,1 butacas de Sallent (municipio participante con menos población).

Gráfico 2: Butacas por cada 1.000 habitantes



El indicador clave para analizar la actividad son las plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes (el aforo de los Espacios escénicos por el número de funciones que se han ofrecido durante un año por cada 1.000 habitantes). En 2023, la oferta se recupera hasta una media de 419,9 plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes, lo que representa un incremento del 3,06%, respecto al resultado de 2022. A pesar del crecimiento respecto a 2022, la oferta continúa un 11,28% por debajo de 2019.

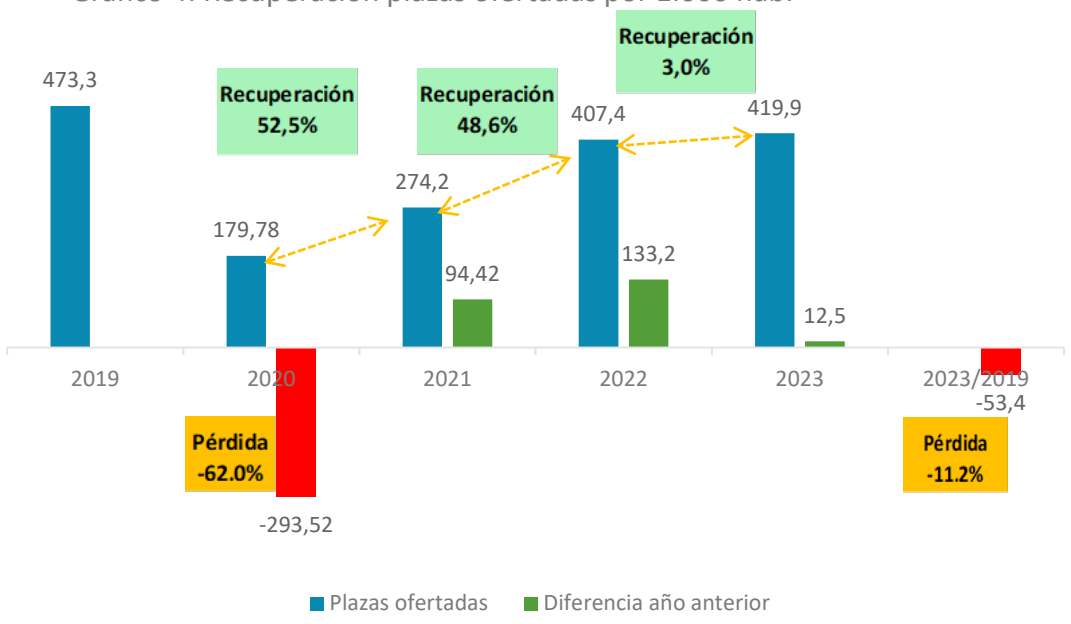
Gráfico 3: plazas ofertadas (por 1.000 habitantes)



Para poder valorar la recuperación de la oferta representamos gráficamente los resultados respecto al último año normalizado (el 2019), de esta forma se capta visualmente el alcance de la recuperación.

Como se puede observar en el gráfico, en los años 2021 y 2022 se recuperaron de forma muy acentuada las plazas ofertadas que se perdieron en 2020. En 2023 la media de plazas ofertadas por cada 1.000 habitantes mejora respecto a 2022 (recuperación del 3,0 %), pero todavía queda un 11,28% por debajo del valor del año 2019.

Gráfico 4: Recuperación plazas ofertadas por 1.000 hab.



Plazas ofertadas

420 media plazas ofertadas por cada 1.000 hab.

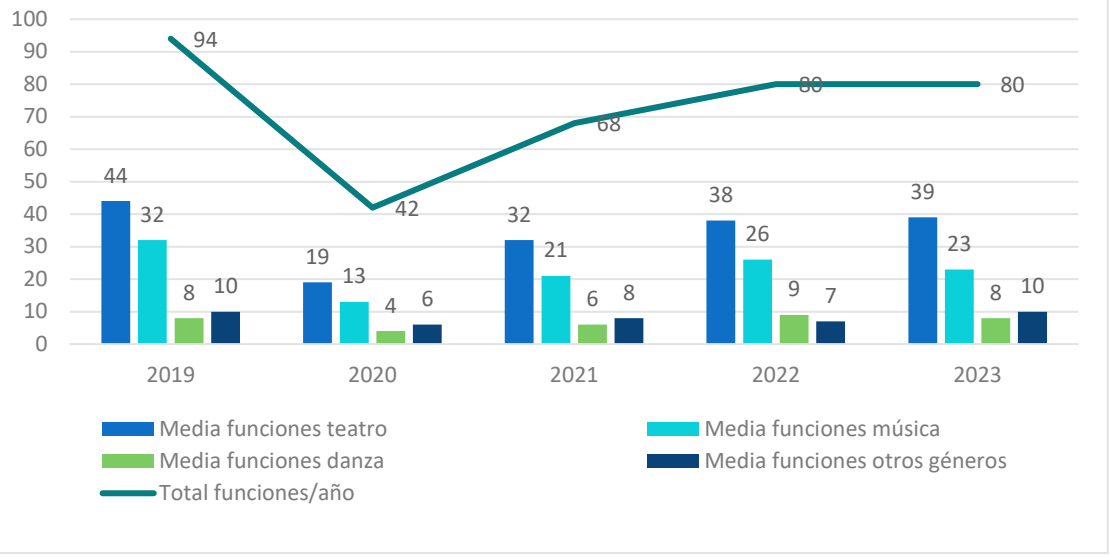
↑ **3,06 %** vs. 2022 || ↓ **-11,28 %** vs. 2019

74,4 mínimo **2.325,4** máximo

2.1.2. Análisis de la diversidad de la oferta

Los Espacios escénicos han programado una media de 80 funciones el año 2023, el mismo número que el 2022. Por géneros artísticos, los municipios han programado 39 funciones de teatro, 23 de música, 8 de danza y 10 de otros géneros. El teatro y los otros géneros han seguido una tendencia de crecimiento positiva, en cambio, la danza y la música han retrocedido en el número de funciones programadas este último año. Lo que se evidencia es que la oferta es un 14,9% inferior a la del 2019 (94 funciones el 2019 versus 80 el 2023).

Gráfico 5: media de funciones según género 2019-2023



En la tabla siguiente se expresa la variación de la media de funciones del período 2023-2020 respecto a las funciones programadas el 2019.

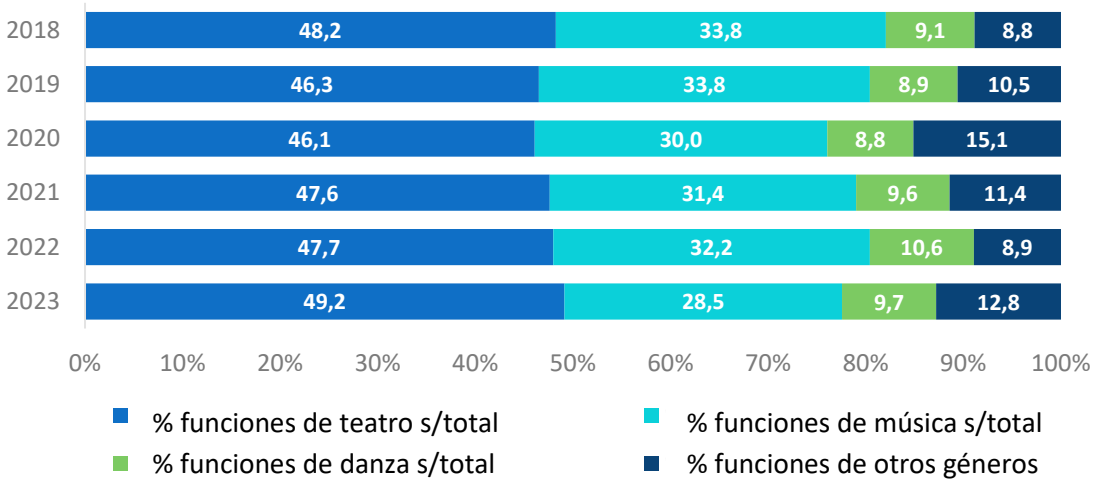
Tabla 2: media de funciones según género artístico

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
Teatro	39	2,6%	-11,36%	-13,6%	-27,2%	-56,8%
Música	23	-11,5%	-28,13%	-18,7%	-34,3%	-59,3%
Danza	8	-11,1%	0,0%	12,5%	-25,0%	-50,0%
Otros géneros artísticos	10	42,8%	0,0%	-30%	-20,0%	-40,0%

En 2023 se mantiene la media del 2022 de 80 funciones programadas por municipio, pero, no se logra la media de 94 funciones del año 2019.

En la distribución de las funciones en función del género no existen cambios sustanciales y se mantiene el **predominio del teatro y la música** en el conjunto de la programación, **aunque la música obtiene el valor más bajo en % de funciones programadas de toda la serie**.

Gráfico 6: % funciones según género artístico



Diversidad de la oferta por género

49,2% funciones de teatro

↑ **15 pp** vs. 2022 || ↑ **2,9 pp** vs. 2019

28,5% funciones de música

↓ **-3,7 pp %** vs. 2022 || ↓ **-5,3 pp** vs. 2019

12,8% funciones de otros géneros

↑ **3,9 pp** vs. 2022 || ↑ **2,3 pp** vs. 2019

9,7% funciones de danza

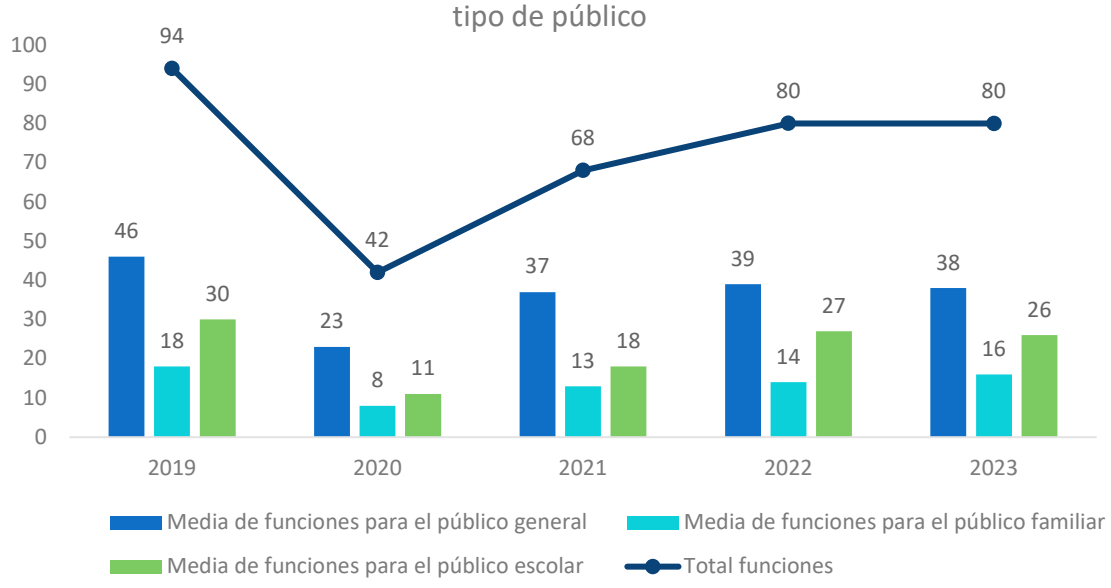
↓ **-0,9 pp %** vs. 2022 || ↑ **0,8 pp** vs. 2019

A continuación, se analiza la oferta desde el punto de vista de la **tipología de público**. Los Círculos recogen datos en función de si se trata de una oferta destinada al **público escolar**, una programación para el **público general** o para el **público familiar**.

Hay que tener en cuenta que existe una importante diversidad entre los diferentes Espacios escénicos participantes en los Círculos en lo que se refiere a la programación según tipología de público. Hay equipamientos sin apenas programación escolar y, en cambio, otros donde es la programación mayoritaria. Lo mismo ocurre con las programaciones general y familiar que, en función del municipio, presentan realidades diversas.

Como hemos avanzado antes, se mantiene la media de 2022 de funciones programadas por municipio y también la distribución entre las diferentes tipologías establecidas de público. Predomina la programación dirigida al público general, seguida de la programación escolar y por último la programación familiar. Como podemos ver en el siguiente gráfico, la programación familiar y escolar durante los años 2022 y 2023 se acercan mucho a los resultados de 2019, **mientras que la programación para el público general queda por debajo de estos resultados**.

Gráfico 7: media de funciones según tipo de público



De nuevo, si realizamos una media de la variable del número de funciones de todos los municipios según la tipología de público, se constata que en 2023 sólo las funciones para público familiar se han incrementado respecto al 2022. Y, como en el caso de las funciones según la tipología de su género artístico, no se han alcanzado los resultados de 2019, estando en todos los casos por debajo de los valores de 2019.

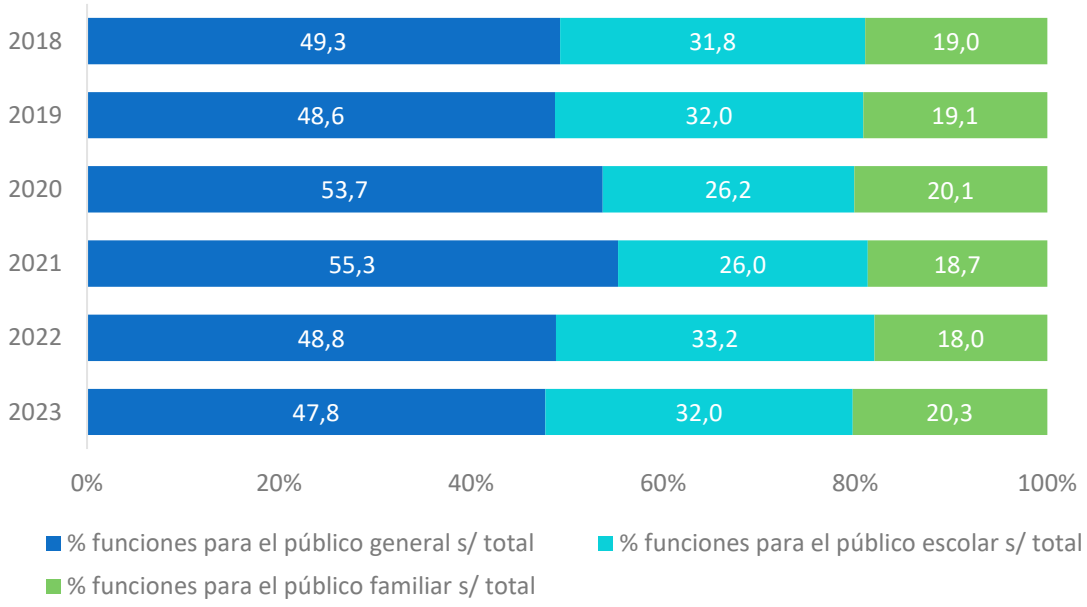
Tabla 3: media de funciones según tipo de público

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
Público general	38	-2,5%	-17,3%	-15,2%	-19,5%	-50,0%
Público familiar	16	14,3%	-11,1%	-22,2%	-27,8%	-55,5%
Público escolar	26	-3,7%	-13,3%	-10,0%	-40,0%	-63,3%

En 2023 se mantiene la media del número de funciones respecto al año anterior, siendo la programación familiar la única que crece en número de funciones programadas.

Por otro lado, el **peso de la programación destinada al público general desciende hasta el 47,8%**, siendo el valor más bajo de la serie analizada. El **público escolar se mantiene en los resultados de los años 2018 y 2019**, precedentes a la pandemia. La **programación familiar es la que se mantiene más estable entre el 18% y el 20,3% en la serie 2018-2023**.

Gráfico 8: % funciones según tipo de público



Diversidad de la oferta según el tipo de público a quien se dirige

47,8% funciones para público general

-1,0 pp vs. 2022 || **-0,8 pp** vs. 2019

32,0% funciones escolares

-1,2 pp vs. 2022 || **= 0,0 pp** vs. 2019

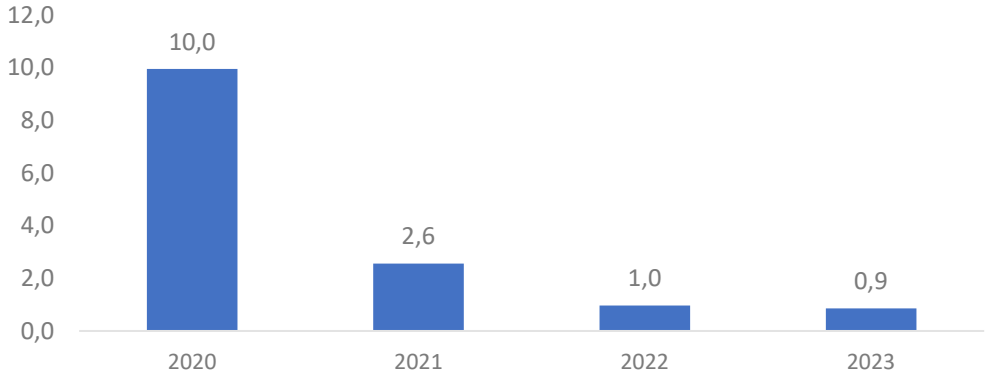
20,3% funciones para público familiar

2,3 pp vs. 2022 || **1,2 pp** vs. 2019

La oferta no presencial

En 2020, este tipo de oferta tuvo un peso destacado llegando al 10% de la oferta, pero **hemos visto en los años posteriores que esta oferta no se ha mantenido, representando en la actualidad el 0,9% de las funciones programadas**. En 2023 únicamente 1 municipio ha continuado ofreciendo este tipo de funciones.

Gráfico 9: % de funciones no presenciales s/ total funciones



Funciones no presenciales

0,9 de funciones no presenciales s/ total funciones profesionales

-0,1 pp vs. 2022

1 municipio participante con oferta no presencial

La oferta no presencial es residual, en 2023 sólo 1 municipio ha ofrecido funciones no presenciales y se ha reducido a un 0,9 % sobre el total de funciones.

2.1.3. El uso de los Espacios escénicos

Para poder analizar toda la actividad que se realiza en los Espacios escénicos, más allá de la programación profesional, se contabilizan otros usos, como la actividad no profesional, las funciones programadas por terceros y también la actividad realizada mediante alquiler y uso gratuito de los Espacios. a continuación, nos fijaremos en la evolución de dos indicadores: total de días de uso de la sala para diferentes actividades y días con función profesional.

En 2023 el uso de los equipamientos escénicos ha mejorado los registros del 2022, pasando de los 155 a los 175 usos, dato muy parecido a los 177 del 2019. Por el contrario, los días con función profesional, a pesar de mejorar de 33 días de 2022 a 34 días en 2023, todavía se encuentran por debajo de los resultados de 2019 y los años precedentes. Sin embargo, se observa cómo la programación profesional y las cesiones han tenido una recuperación más rápida que otros indicadores, como son la programación de terceros o el alquiler de sala. El número de días de uso de los equipamientos se ha recuperado en un 113,4% respecto a 2020 y el número de días con función profesional en un 112,5%.



Días anuales con uso de sala

175 dias de uso por sala

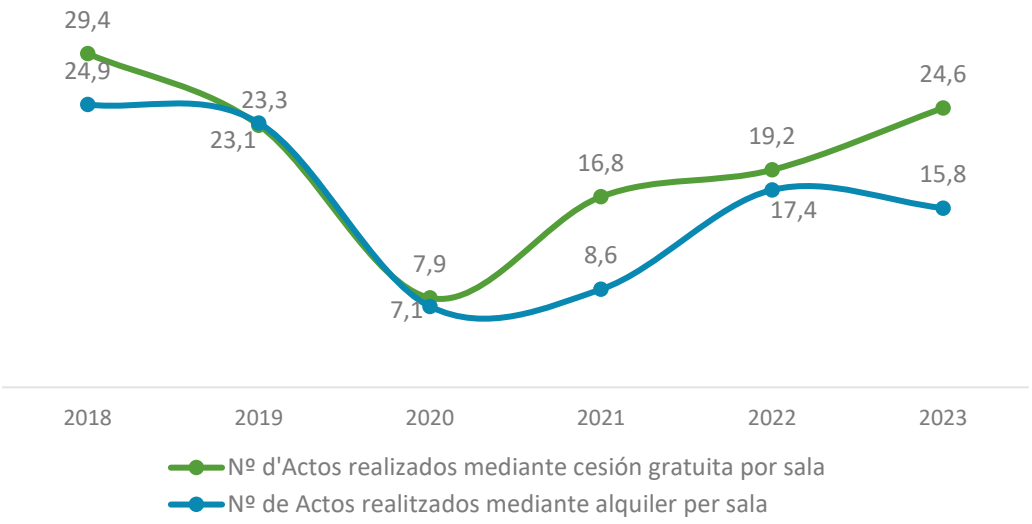
↑ **12,9%** vs. 2022 || ↓ **-1,0%** vs. 2019

34 dias de función profesional

↑ **2,7%** vs. 2022 || ↓ **-8,3 %** vs. 2019

El siguiente gráfico muestra la evolución del número de actos de alquiler y de cesión gratuita. Como puede observarse, la recuperación de los actos con cesión gratuita ha sido más rápida que la de los actos de alquiler. En el caso de los alquileres, los datos nos indican que han tardado más en remontar; en 2023 han disminuido en un 9,1% respecto a 2022 y todavía están un 32,2% por debajo de 2019. En cambio, los actos con cesión gratuita (24,6) han sobrepasado el dato de 2019 que fue de 23,1 actos.

Gráfico 11: núm. de actos mediante alquiler y cesión gratuita



Actos anuales realizados mediante alquiler y cesión gratuita de sala:

15,8 actos con alquiler de sala

⬇ **-9,1%** vs. 2022 || ⬇ **-32,2%** vs. 2019

24,6 actos cesión gratuita

⬆ **28,4%** vs. 2022 || ⬆ **6,5%** vs. 2019

En 2023 siguen aumentando los días de uso de los Espacios escénicos y los actos con cesión gratuita de la sala. Los actos con alquiler han retrocedido respecto a 2022, y se encuentran un 32,2% por debajo del resultado de 2019.

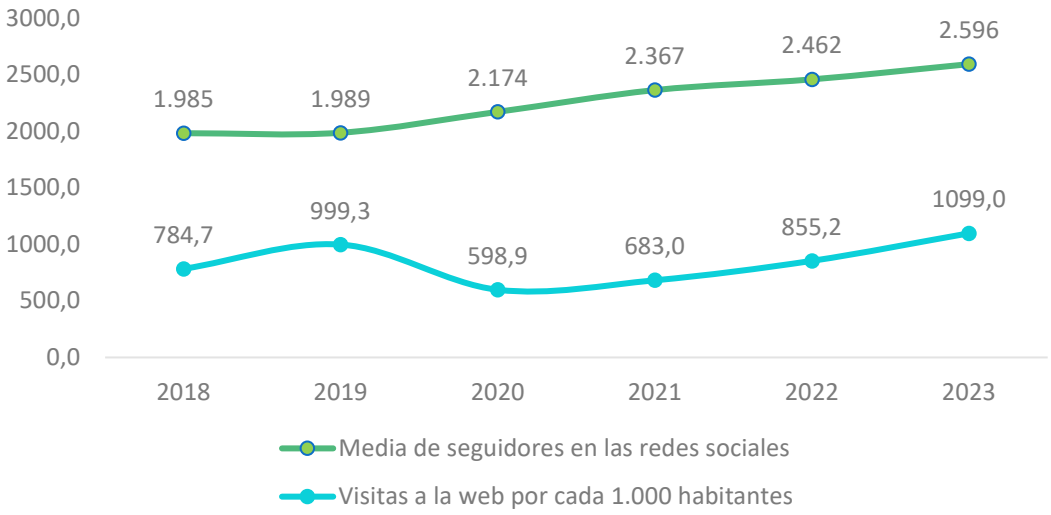
2.1.4. La comunicación digital

Los indicadoras relacionados con el alcance de la comunicación digital permiten estimar el grado de impacto de los contenidos digitales de los equipamientos: el número de redes, de seguidores y el número de visitas a las páginas web por habitante de media. En 2023 26 municipios han reportado datos de su tráfico web y 29 lo han hecho sobre sus redes sociales.

El número de seguidores en redes sociales continúa con una tendencia de crecimiento y lo ha hecho con más fuerza desde 2019. El uso de las redes sociales, las publicaciones y el *engagement* con las comunidades digitales han tomado mayor relevancia desde la pandemia.

Las visitas a la web han continuado incrementándose en 2023 superando los registros de 2019, consiguiendo el valor más elevado de la serie. Pese a una menor oferta de programación (no se ha recuperado al 100% el valor de 2019) y una menor demanda (asistencia), la compra de entradas por vía online se ha consolidado como la modalidad más habitual de adquisición de entradas. Desde 2021 la venta no presencial de entradas se sitúa por encima del 72%, lo que podría explicar la rápida recuperación de las visitas a la web.

Gráfico 12: media de seguidores redes sociales y visitas web (por 1.000 hab.)



Web y redes sociales

2.596 media de seguidores en las redes sociales

↑ **5,4%** vs. 2022 || ↑ **30,5%** vs. 2019

1.099 visitas web x. 1.000 hab.

↑ **28,5%** vs. 2022 || ↑ **9,9%** vs. 2019

Se consolida el crecimiento de seguidores de las redes sociales y las visitas a las webs, consiguiendo los mejores resultados de la serie de años analizada.

2.2. Análisis de la demanda

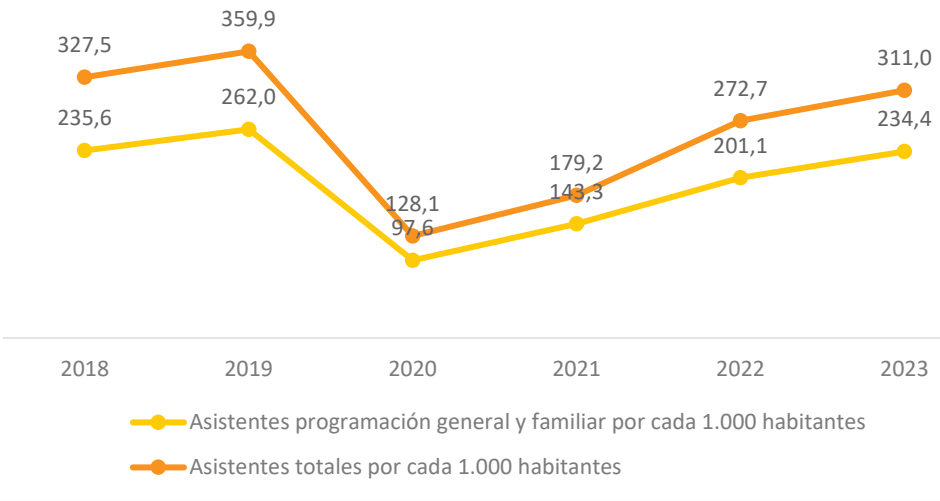
En el análisis **de la demanda** evaluamos la evolución de las **asistencias** y del **número de entradas vendidas** en el período 2018-2023, para conocer el **impacto de las programaciones escénicas municipales hacia la ciudadanía.**

Al igual que ha sucedido con la oferta, **la evolución de la demanda viene marcada por la irrupción de la pandemia**. El crecimiento sostenido de la asistencia alcanzó los mejores resultados de los indicadores en 2019. En 2020, con la pandemia, se produce una fuerte caída de los indicadores que se va recuperando en las últimas temporadas, aunque todavía sin alcanzar los resultados de los años precedentes a la pandemia y **con una progresión de recuperación más lenta que la oferta**.

2.2.1. Asistencia y ocupación de los Espacios escénicos

Este año, las 311 asistencias por cada 1.000 habitantes **suponen un crecimiento de un 14,0% respecto a 2022**, pero todavía no se llega al registro de 2019 y años precedentes. Si focalizamos el análisis de la asistencia de la **programación profesional general y familiar**, la fotografía es muy similar, **se recupera un 16,5% respecto a 2022**, pero a pesar de esta recuperación la cifra también queda por debajo de las 262 asistencias de 2019.

Gráfico 13: asistentes totales y asistentes programación general y familiar por cada 1.000 hab.



Asistencia

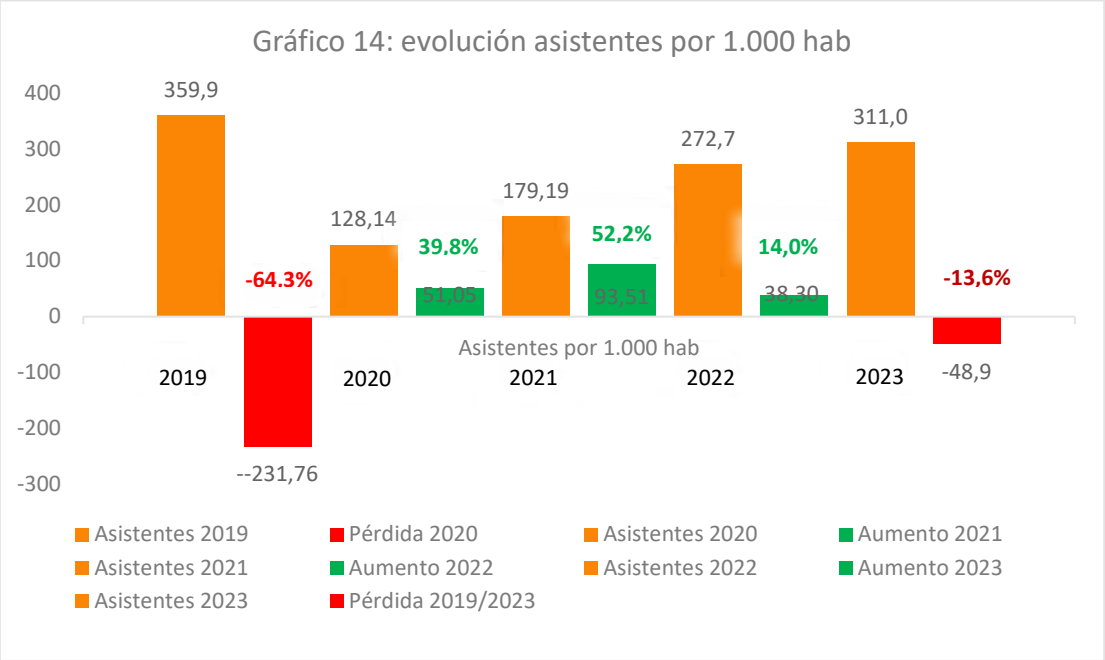
311,0 asistentes por 1.000 hab.

↑ **14,0%** vs. 2022 || ↓ **-13,6%** vs. 2019

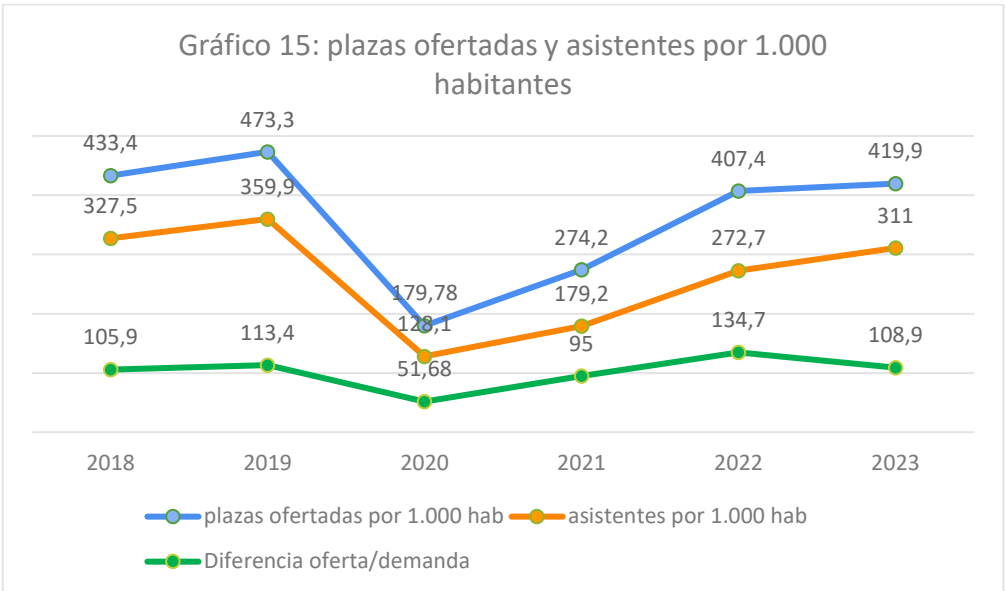
234,4 asistentes por 1.000 hab. programación general y familiar

↑ **16,5%** vs. 2022 || ↓ **-10,5%** vs. 2019

En 2023 se confirma la tendencia de crecimiento de las asistencias, como en los años precedentes, aunque este último año más moderadamente. También se confirma que la recuperación de la asistencia tras el impacto de la COVID-19 es más lenta que la recuperación de la oferta. Si en el caso de las plazas ofertadas por 1.000 habitantes los datos de 2023 están un **-11,2%** por debajo respecto a 2019, en el caso de la asistencia todavía nos situamos en un **-13,6%**.

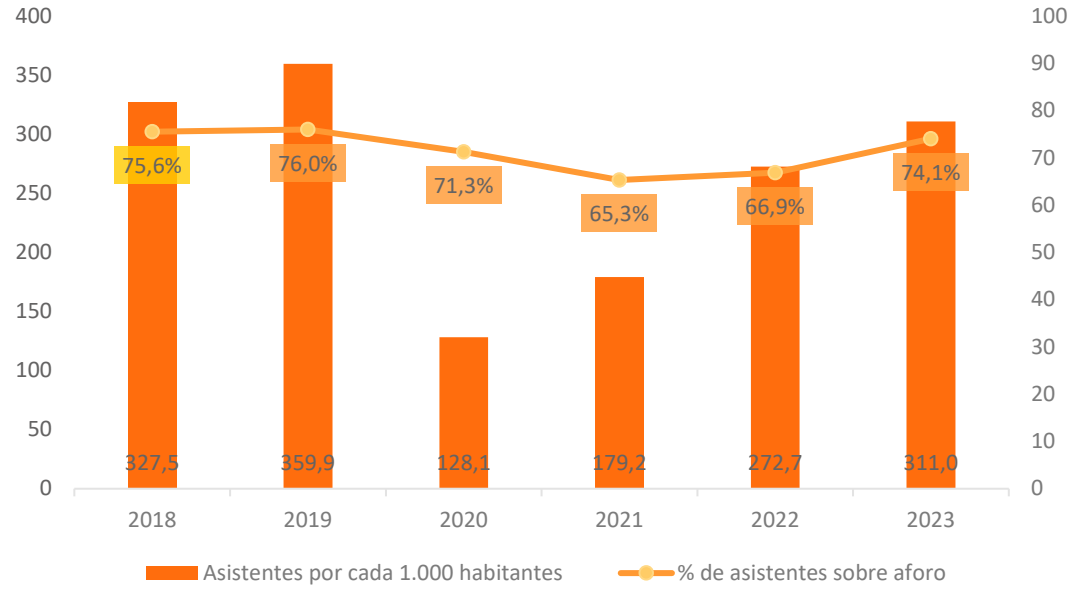


A continuación, representamos en un gráfico la evolución de la oferta (plazas ofertadas por cada 1000 hab.) y la respuesta de la asistencia (asistentes por cada 1.000 hab.). Como puede observarse, en el período 2020-2023 el crecimiento de la oferta es más pronunciado que el de la demanda, produciéndose en 2022 la mayor diferencia entre estos dos indicadores (134,7 plazas más que la demanda). En 2023 la oferta de plazas ha sido un 3,0% superior a 2022, en cambio, las asistencias han sido un 14,0% superiores, es decir, la oferta se ha ajustado más a la demanda. La diferencia plazas/asistencias ha sido de 108,9, acercándose más a los valores de 2019 y precedentes.



Por otra parte, **la ocupación (% de asistentes sobre aforo) aumenta y registra un valor medio del 74,1%, acercándose al 76,0% de los años 2018-2019**. Con la ocupación observamos cómo la oferta actual (menor a la de antes de la pandemia) se ajusta a la demanda actual (menor a la de antes de la pandemia).

Gráfico 16: % ocupación (asistentes sobre aforo)

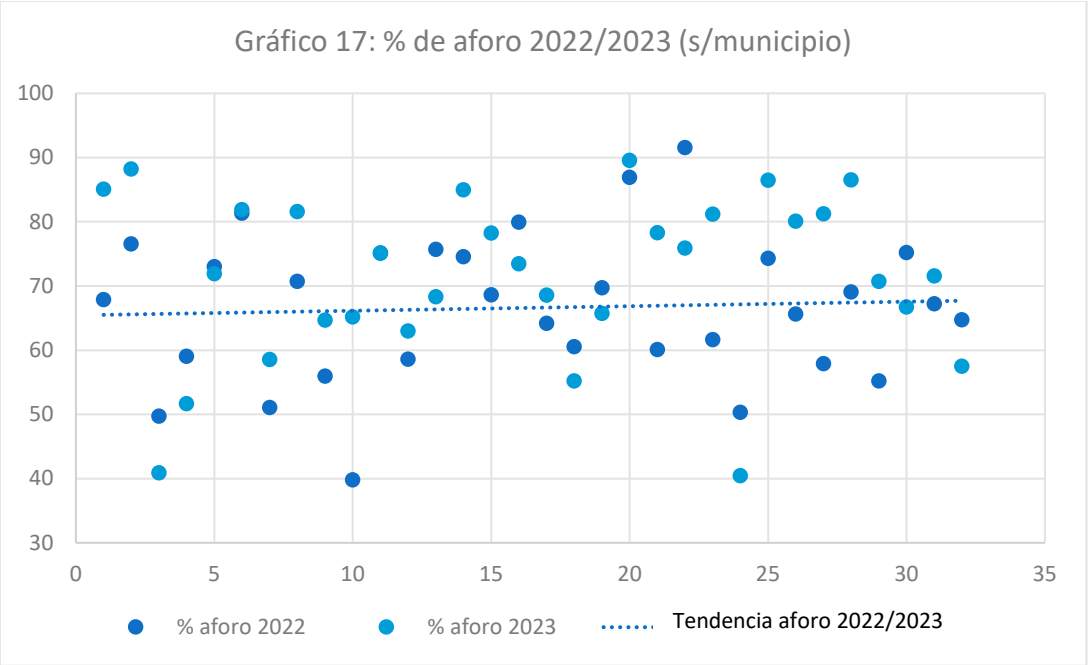


Ocupación

74,1% ocupación media

↑ **7,2 pp** vs. 2022 || ↓ **-1,9 pp** vs. 2019

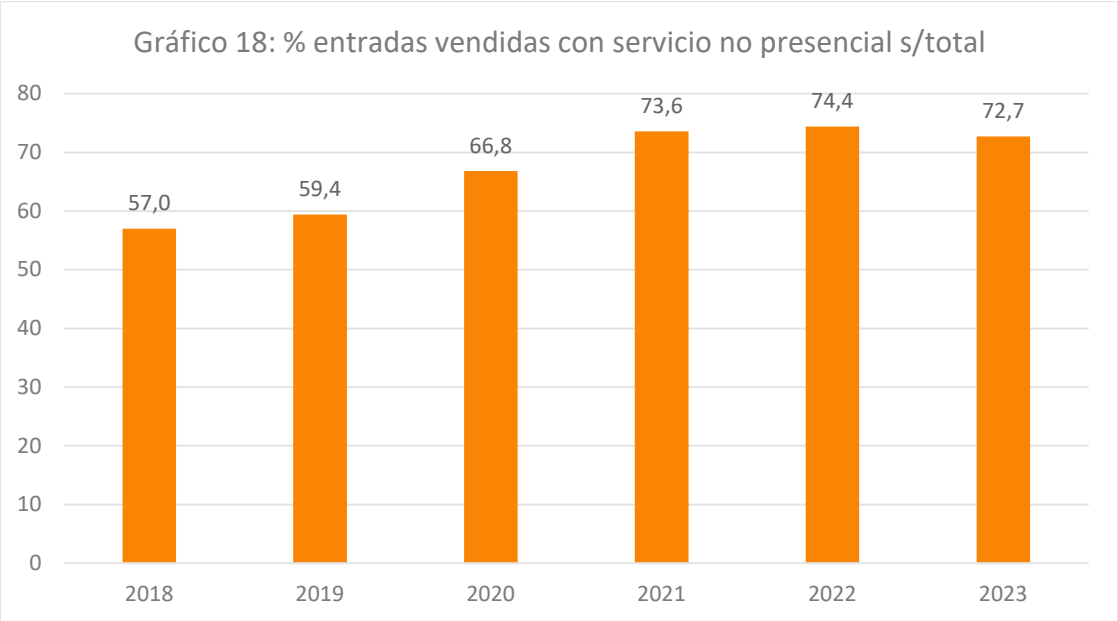
El siguiente gráfico nos muestra el % de ocupación en los distintos municipios participantes. Tal y como se puede observar, existe una gran dispersión de los datos según el municipio, yendo desde valores del 40,4% hasta el 89,5% de ocupación en 2023. En 2022 la concentración de municipios en las franjas inferiores de la línea de tendencia fue 16, en cambio, en 2023 fueron 11 los municipios con aforos inferiores al 66,6%. En la franja superior de las ocupaciones encontramos 11 municipios con aforos por encima del 80%, mientras que en 2022 fueron sólo 4 municipios, lo que ha supuesto la recuperación de la media de la ocupación, pasando del 67% al 74% de un año a otro.



La oferta se recupera más rápidamente que la demanda, gracias al importante impulso que han realizado los Espacios escénicos municipales en sus programaciones.

2.2.2. Las modalidades de compra

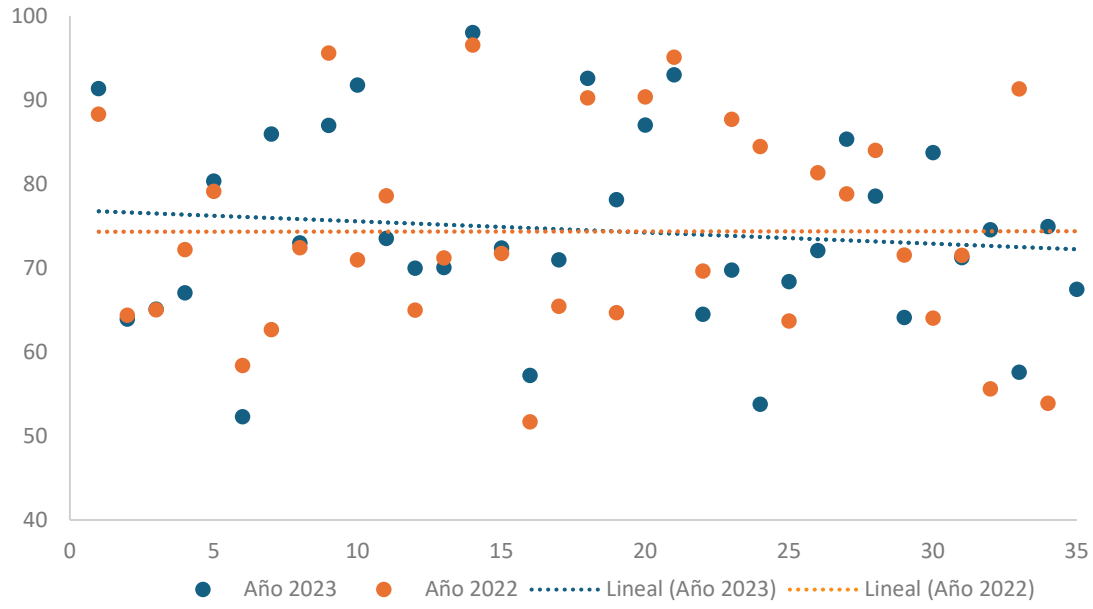
En cuanto **a la venta con servicio no presencial, aunque en 2023 registra un descenso respecto al año anterior, podemos concluir que se convierte en la modalidad más habitual de adquisición** de entradas en los Espacios escénicos. Esto podría deberse a que, en 2023 se han vuelto a poner en marcha abonos dirigidos al público más fiel y más habitual a visitar los teatros y auditorios.



Aunque el resultado de 2023 es más bajo que el registrado en 2022, podemos ver cómo la tendencia de la venta de entradas con servicio no presencial mantiene unos registros elevados, siendo incluso mejores que los del año 2020, año en que se restringió la actividad presencial en los equipamientos. Además, el análisis a partir del gráfico de dispersión (nº 19), nos permite captar **cómo esta tendencia positiva en la venta online se está produciendo en todos los municipios de forma muy homogénea**. En 2023, el municipio que obtiene un valor más bajo en este indicador se sitúa en un 52,3% de venta online, mientras que en 2022 el menor valor fue del 51,7%. En 2023, en la franja alta de la venta on line existen 23 municipios con un % de venta de entradas no presencial superior al 70%, lo que representa el 65,7% de los municipios participantes. En 2022 fueron 21 municipios, que representaron el 61,7%.

Se puede concluir, pues, que se ha consolidado el uso de las tecnologías para adquirir entradas a partir del año 2020. **El 2023 ha sido el quinto año consecutivo en que todos los municipios participantes de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Espacios escénicos han ofrecido el servicio online de venta de entradas**.

Gráfico 19: venta de entradas no presencial 2022-2023 s/municipio



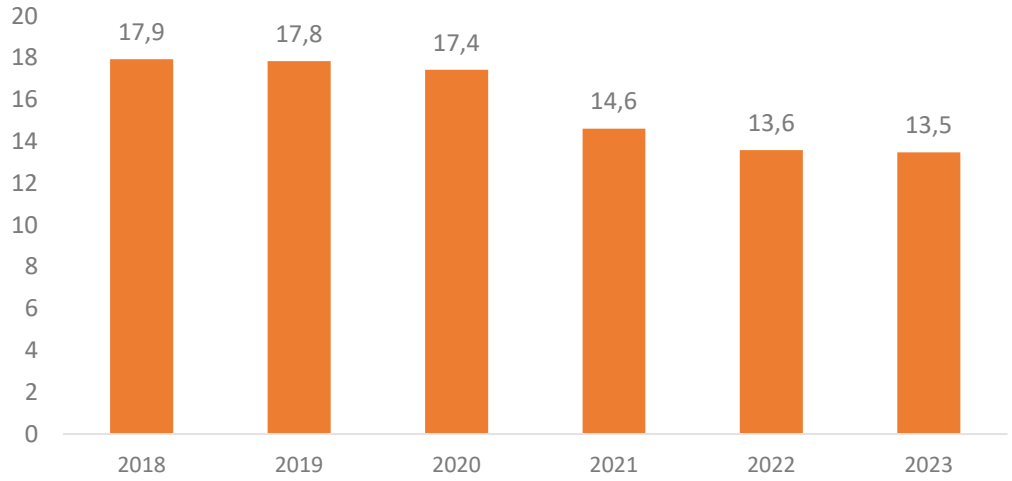
Modalidad de compra

72,7% entradas vendidas con servicio no presencial

-1,7 pp vs. 2022 || **13,3 pp** vs. 2019

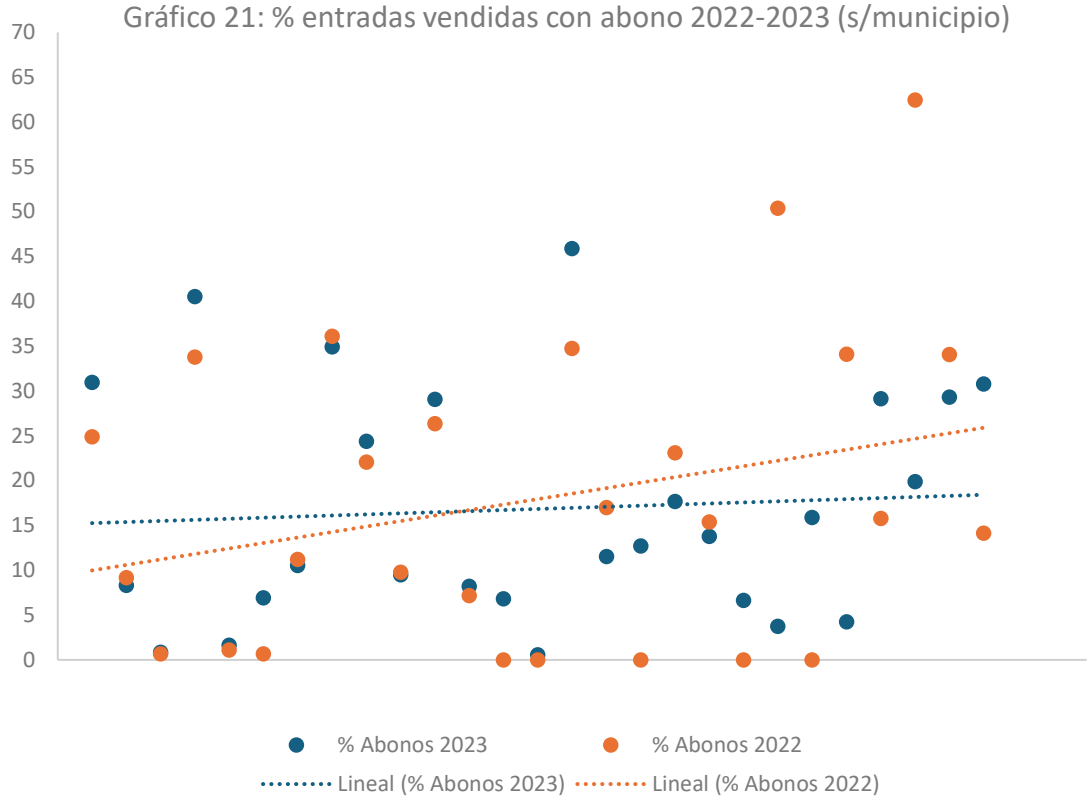
En cuanto a la tipología de entradas con promoción, **este año las entradas vendidas con abono obtienen un 13,5%**, dato muy similar al 2022 (13,6%) y es el registro más bajo desde el inicio de recogida de datos de este servicio.

Gráfico 20: % entradas vendidas con abono



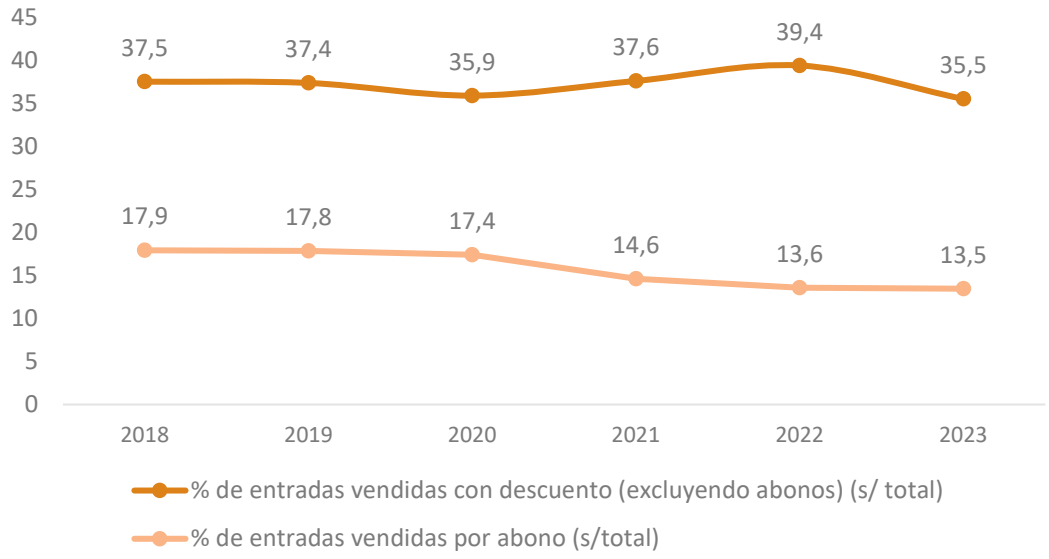
Sin embargo, el 2023 es el año con más municipios que aplican una política de abonos (27 de los 35 participantes, 4 municipios más que en 2022). La media de los abonos es fruto de una notable dispersión de los datos, con valores que van del 0,6% al 45% de entradas vendidas con este tipo de promoción. Sin embargo, en 2022, los valores fueron aún más dispersos, iban del 0,7% al 62,5% en la franja alta. Esta dispersión queda patente en el gráfico 21, donde apreciamos más valores en la parte baja y alta del % de entradas vendidas en 2022.

Gráfico 21: % entradas vendidas con abono 2022-2023 (s/municipio)



El indicador que muestra una evolución más estable es el % de entradas vendidas con descuento. Los resultados de la serie muestran cómo la variación ha sido mínima. Contrariamente a los abonos, los descuentos están más extendidos y consolidados en todos los equipamientos, en los que se han explorado nuevas fórmulas que permiten mayor flexibilidad, para mantener y recuperar una mayor asistencia del público más fidelizado y captar nuevos públicos.

Gráfico 22: % entradas vendidas con descuento y con abono



Formas de compra y políticas de precios

13,5% venta con abono

⬇ **-0,1 pp** vs. 2022 || ⬇ **-4,3 pp** vs. 2019

35,5% venta con descuento

⬇ **-3,9 pp** vs. 2022 || ⬇ **-1,9 pp** vs. 2019

Si analizamos la variable de venta de entradas y hacemos la media entre todos los municipios, podemos hacernos una idea del volumen de entradas por abono y cuál ha sido su recuperación desde 2020. En 2023 se venden más abonos que los años anteriores (2020-2022), el volumen total de abonos se recupera un 137,1% respecto a 2020, aunque este resultado queda casi un -16,9% por debajo del % de las entradas vendidas con abono s/ total de entradas en 2019.

Tabla 4: media entradas vendidas por municipio

	2023	Vs 2022	Vs 2021	Vs2020	Vs 2019
Entradas con descuento (excluidos los abonos)	5002	12,3%	55,5%	137,1%	-16,9%
Entradas con abonos	1858	21,0%	48,8%	75,9%	-35,7%

La compra online se consolida (72,7%) y se convierte en la modalidad más habitual de adquisición de entradas. La venta de entradas con descuento se mantiene con porcentajes similares en toda la serie (35,5%), mientras que los abonos representan un % bajo sobre el conjunto de entradas vendidas (13,5%).

2.2.3. Análisis de la ocupación por género y tipología de público

Este año existe una recuperación de la asistencia en todos los géneros escénicos, excepto la danza. La recuperación es más pronunciada en el caso del teatro y, sobre todo, de los Otros géneros artísticos.

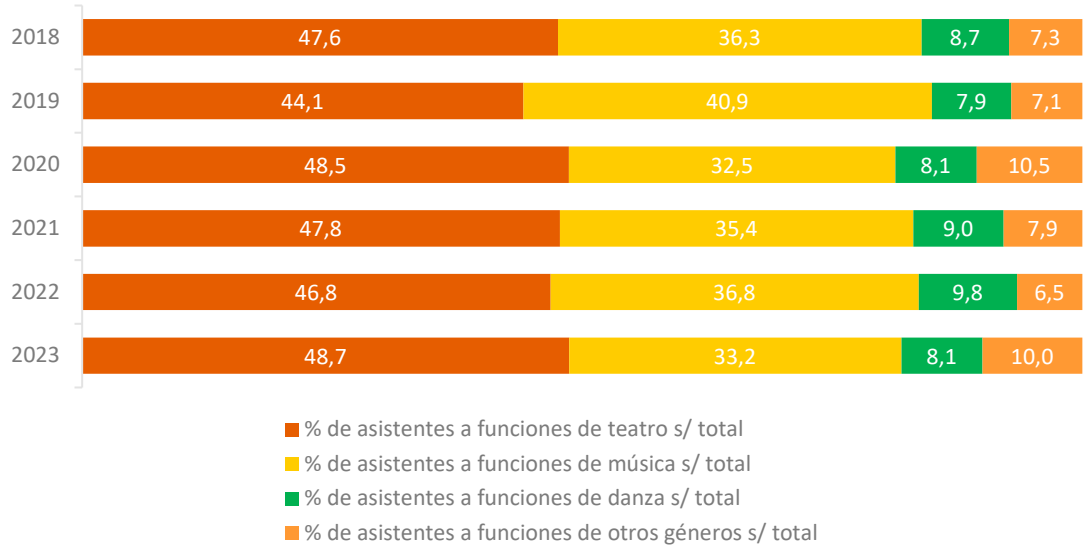
Tabla 5: media de asistentes según género por municipio

	2023	2023/2022	2023/2019	2022/2019	2021/2019	2020/2019
Teatro	9959	16,7%	-12,5%	-25,0%	-48,6%	-61,6%
Música	6792	1,3%	-35,5%	-36,3%	-58,9%	-72,2%
Danza	1650	-7,9%	-19,4%	-12,5%	-46,2%	-64,5%
Otros géneros artísticos	2039	71,5%	11,3%	-35,1%	-47,2%	-48,2%

La estructura de la asistencia por género tiene una fuerte correlación con la oferta. El teatro acumula casi el 48,7% de asistencia del total de los municipios participantes en el Círculo. La música (33,2%) pierde peso y se sitúa -3,6 pp por debajo de 2022, y -7,7 pp de 2019, año en el que registró el mayor porcentaje de la serie (40,9%). La danza (8,1%) después de 2 años de crecimiento, vuelve a los porcentajes de los años pre-pandemia. Los otros géneros se sitúan en el 10%, uno de los porcentajes más altos del período analizado.

En los últimos años no existen variaciones destacables en el peso de la asistencia por tipología de género.

Gráfico 23: % asistencias según género artístico



Asistencia según género de la programación

48,7% asistencia a teatro

↑ **1,9 pp** vs. 2022 || ↑ **4,6 pp** vs. 2019

33,2% asistencia a música

↓ **-3,6 pp** vs. 2022 || ↓ **-7,7 pp** vs. 2019

8,1% asistencia a danza

↓ **-1,7 pp** vs. 2022 || ↑ **0,2 pp** vs. 2019

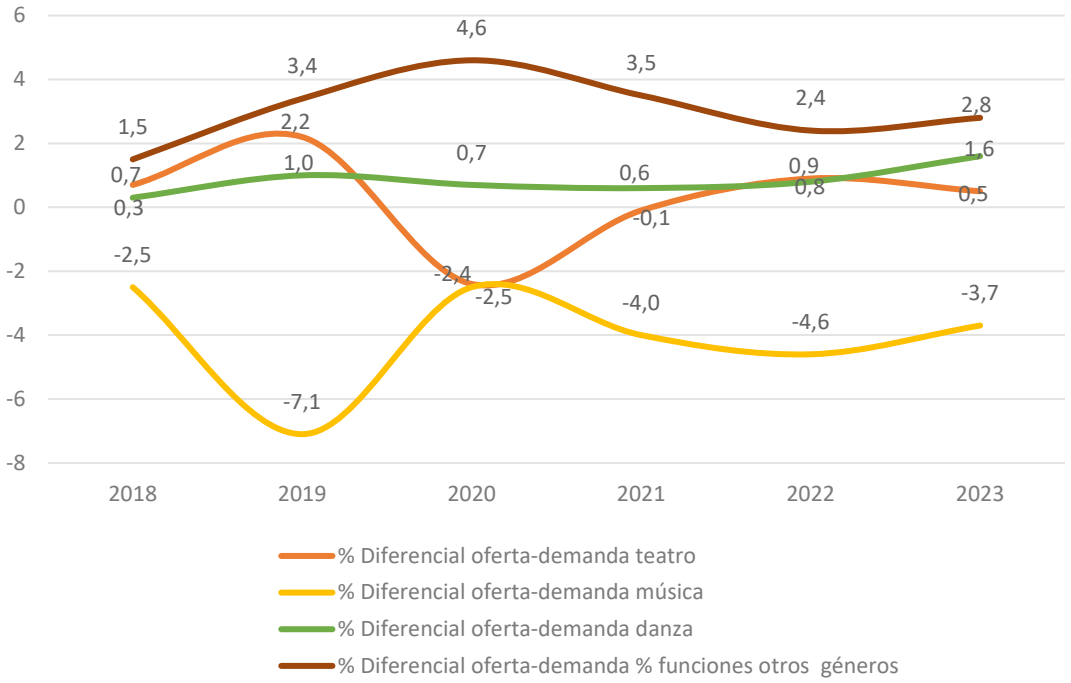
10,0% asistencia a otros géneros

↑ **3,5 pp** vs. 2022 || ↑ **2,9 pp** vs. 2019

El siguiente gráfico nos muestra el **equilibrio entre oferta y demanda** en las programaciones de forma que se puede observar cuál es la tensión de la demanda para cada género. **En los años precedentes en la pandemia, la oferta se situaba ligeramente por encima de la tensión de la demanda** (el porcentaje de asistencia es menor que el de funciones ofrecidas) **en caso del teatro, la danza y los otros géneros artísticos**. En cambio, la música acumulaba diferencias negativas, lo que indica que **tenía una tensión de demanda superior al resto de los géneros**, dado que concentra un porcentaje de asistencia superior al porcentaje de funciones ofrecidas.

En 2023, el comportamiento de las asistencias ha vuelto a los niveles anteriores a la pandemia, siendo sólo la música que registra una mayor tensión, es decir, el % de asistencias en este género es superior a su oferta. El teatro es el siguiente género con mayor tensión de demanda, y los otros géneros son los que menos tensión de demanda generan: el % de oferta de plazas es superior al % de público asistente.

Gráfico 24: % diferencia entre oferta (% funciones) y asistencias (% asistentes) según género artístico



El teatro y, de una manera más acentuada, la música, han sido los géneros que han registrado una mayor tensión entre la oferta y la demanda.

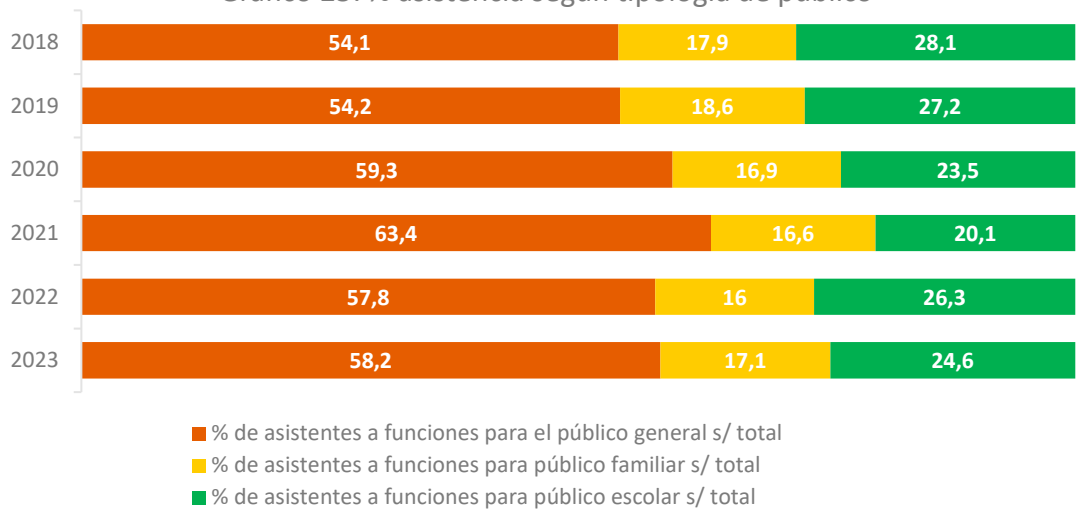
En el análisis de la media de la variable de asistencia según el tipo de público, se observa que este año, respecto al 2022, aumenta la media de asistentes en todas las tipologías de público de una forma más moderada que los años 2021 y 2022. La mayor recuperación se produce en la programación familiar, a pesar de situarse todavía un -27,1% por debajo de 2019. Por el contrario, la asistencia a las funciones escolares son las que tienen un aumento menos pronunciado (5,3%) y donde la diferencia con 2019 es mayor (-28,3%). Los asistentes a las funciones para público general continúan con la tendencia de recuperación, aunque también todavía están por debajo de los niveles de 2019 (-15,0%).

Tabla 6: media de asistencias por municipio según tipo de público

	2023	Vs 2022	Vs. 2021	Vs.2020	Vs.2019
Público general	11.898	13,1%	53,3%	123,2%	-15,0%
Público escolar	5.036	5,3%	105,0%	138,0%	-28,3%
Público familiar	3.505	20,4%	72,7%	130,6%	-27,1%

En cuanto a la estructura de la asistencia por tipología de público se aprecia que **existe un mayor peso de la asistencia a la programación para el público general** a lo largo de los años y que a raíz de la pandemia este porcentaje todavía se ve más reforzado (un 58,2% de la asistencia sobre el total en 2023). **El peso de los asistentes de la programación familiar se sitúa en una horquilla entre el 16% y el 18,6% en la serie 2018-2023. Por el contrario, la asistencia a la programación escolar es la que experimenta mayores variaciones a lo largo de la serie con una diferencia de 8 pp entre su valor más bajo y alto**. Los años con menor asistencia fueron el 2020 y el 2021, debido a las restricciones de aforo por los protocolos establecidos con la Covid-19, sin embargo, a pesar de la recuperación, no se han alcanzado los % de asistencia de esta tipología de público.

Gráfico 25: % asistencia según tipología de público



Asistencia según tipo el de público a quien se dirige la programación

58,2% asistencia de público general

↑ **0,4 pp** vs. 2022 || ↑ **4,0 pp** vs. 2019

24,6% asistencia de público escolar

↓ **-1,7 pp** vs. 2022 || ↓ **-2,6 pp** vs. 2019

17,1% asistencia de público familiar

↑ **1,1 pp** vs. 2022 || ↓ **-1,5 pp** vs. 2019

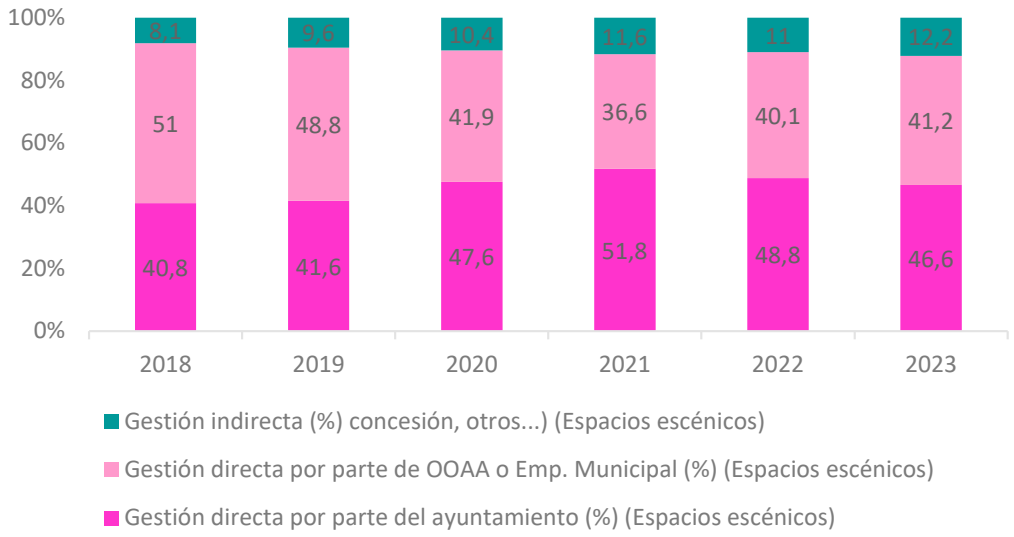
La asistencia a la programación para público general es mayoritaria, por encima del 58%. La asistencia a las funciones para público familiar (17,1%), aunque lentamente, se está recuperando y la asistencia del público escolar (24,6%) no ha llegado a los % de los años precedentes a la pandemia.

2.3. Organización y gestión de los Espacios escénicos

2.3.1. Modelos de gestión del servicio

En los 35 municipios participantes predomina un modelo de gestión directa (87,8%), cifra muy similar en toda la serie de años analizados. Los porcentajes que hacen referencia a los modelos de gestión se calculan en función de cómo son gestionados los gastos corrientes del espacio escénico. Este año, un 41,2% del gasto de los equipamientos corresponde a un modelo de gestión directa mediante organismos autónomos o empresas municipales y un 46,6% directamente desde el ayuntamiento. Esta fórmula se ha ido incrementando desde 2018 en detrimento de la gestión por parte de organismos autónomos o empresas municipales. Fue especialmente significativo el dato de 2021, con un 51,8% del presupuesto gestionado directamente por el ayuntamiento frente a un 36,6% gestionado de forma directa, pero mediante empresas municipales u organismos autónomos. La gestión indirecta es minoritaria y se mantiene en unos % similares, dependiendo de los municipios participantes.

Gráfico 26: Distribución según modelo de gestión (%)



Modelo de gestión

46,6% gestión directa por parte del ayuntamiento

↓ **-2,2 pp** vs. 2022 || ↑ **5,0 pp** vs. 2019

41,2% gestión directa con OOAA o Emp. Munpal

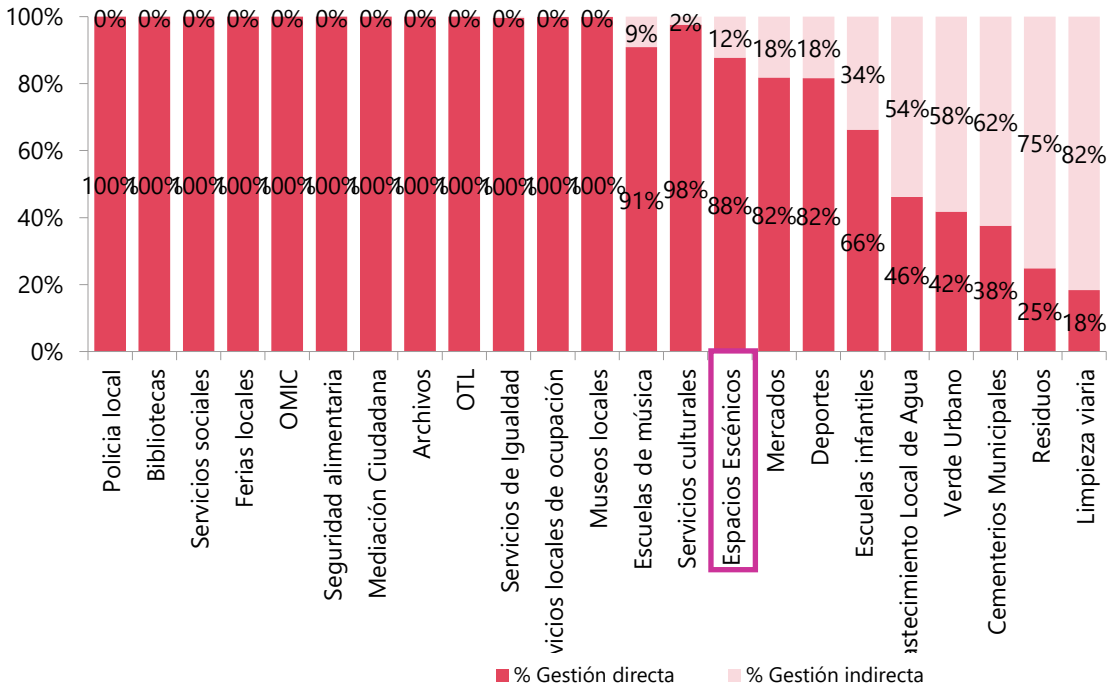
↑ **1,1 pp** vs. 2022 || ↓ **-7,6 pp** vs. 2019

12,2% gestión indirecta (concesión, otros...)

↑ **1,2 pp** vs. 2022 || ↑ **2,6 pp** vs. 2019

El siguiente gráfico nos muestra la comparación de los modos de gestión más predominantes en otros de los servicios analizados en los Círculos de comparación intermunicipal**.**

Gráfico 27: % gestión directa e indirecta

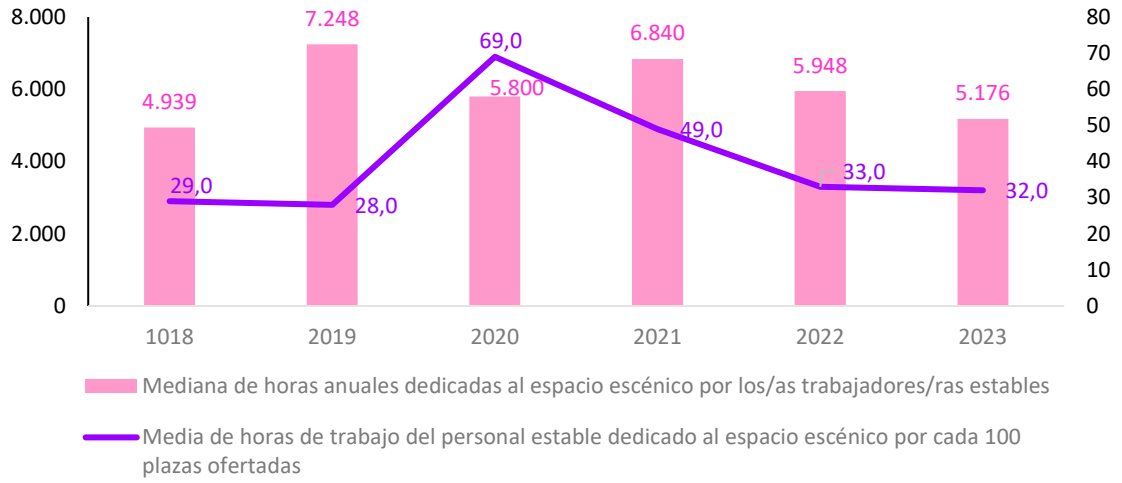


2.3.2. La gestión de los recursos humanos

Para el análisis de la **dedicación de recursos humanos a los Espacios escénicos**, se compara el indicador de la media de horas de trabajo del personal estable por cada 100 plazas ofertadas con la mediana de la variable de horas anuales dedicadas al espacio escénico. Metodológicamente se procede de esta manera, porque el indicador de media de horas respecto a plazas ofertadas está calculado en función del volumen de actividad y, por tanto, si la actividad baja drásticamente, como ocurrió en 2020, este indicador se ve afectado y es difícilmente comparable con los valores de años anteriores. Sin embargo, con la mediana de la variable de horas del espacio escénico, se puede analizar una evolución en la dedicación de horas por el conjunto de los Espacios escénicos participantes a lo largo de los años.

Se puede concluir, que la mediana del volumen de horas dedicadas a los Espacios escénicos tiene poca variación en los últimos cuatro años. En cambio, **la media de las horas de trabajo por cada 100 plazas ofertadas disminuye por tercer año consecutivo y se acerca a los valores de los años precedentes en la pandemia.**

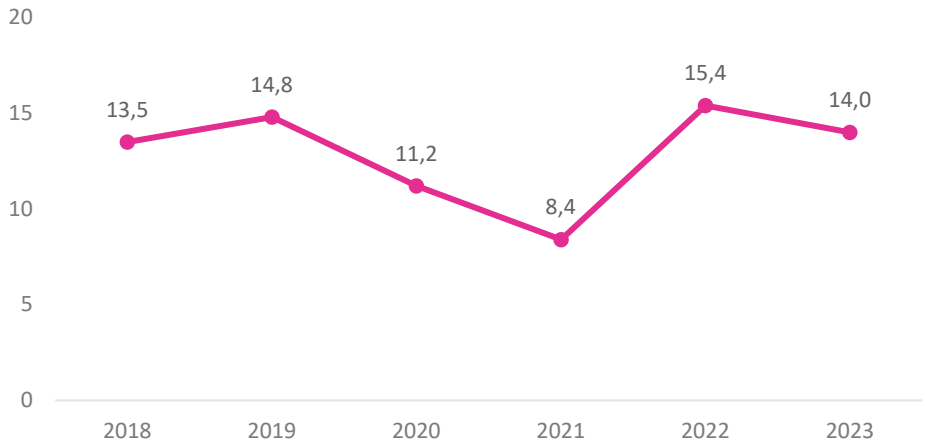
Gráfico 28: mediana de horas dedicadas al espacio escénico vs. media de horas por cada 100 plazas ofertadas



A medida que se ha ido recuperando la oferta de las programaciones, la media de horas de trabajo del personal estable por cada 100 plazas ofertadas va recuperando los valores de los años anteriores a la pandemia.

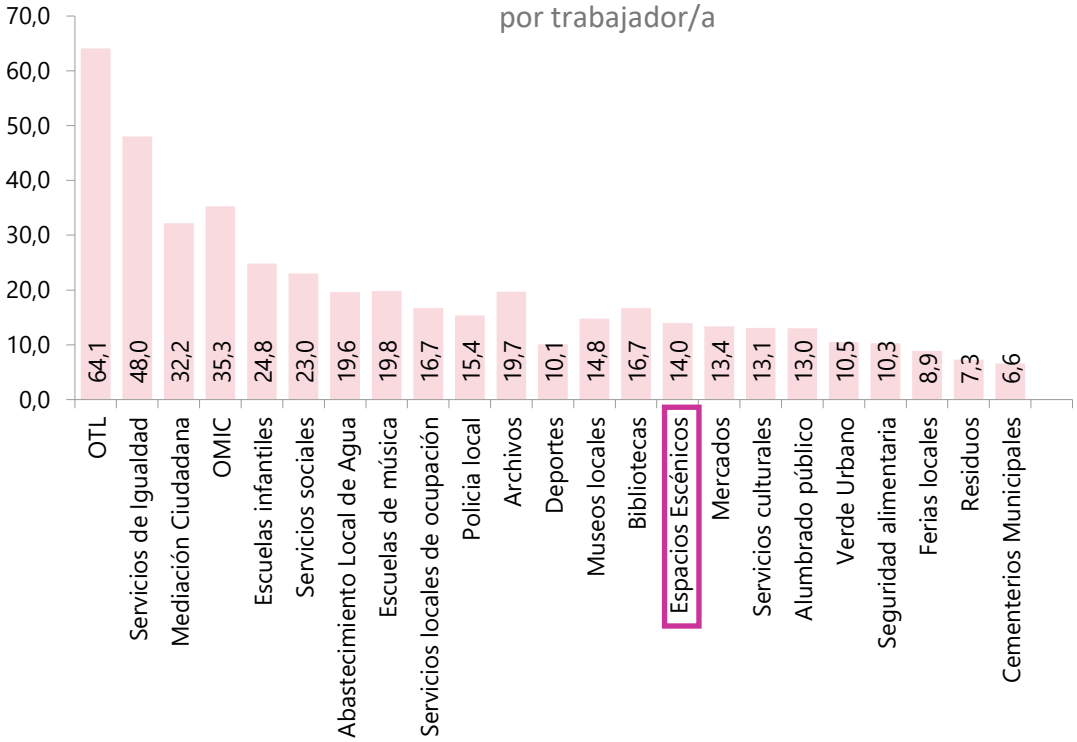
En 2023 **las horas dedicadas a la formación del personal se han reducido y se asemejan a los resultados de los años 2018 y 2019**. En 2022 se dieron los valores máximos de la serie, con 15,2 horas de formación por trabajador/a. Uno de los factores de este resultado podría haber sido la convocatoria de los procesos de estabilización que se han ido dando últimamente en prácticamente todas las administraciones.

Gráfico 29: horas anuales de formación por trabajador (personal estable)



Comparado con otros de los servicios municipales analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal, los Espacios escénicos se sitúan en una posición intermedia en referencia a la formación del personal estable.

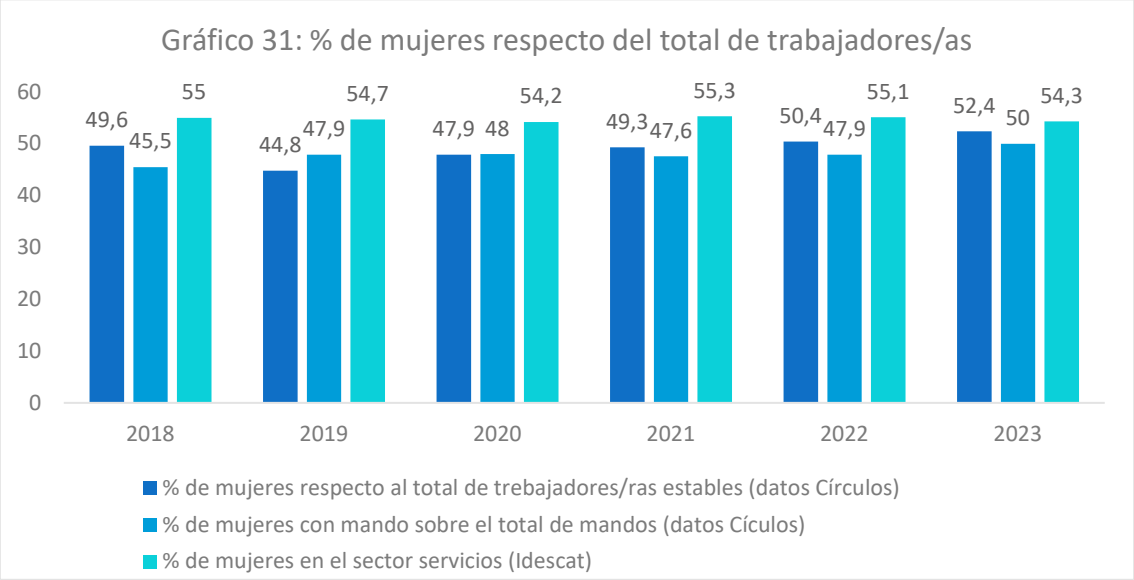
Gráfico 30: comparativa de la media de horas de formación por trabajador/a



Las horas de formación por trabajador/a se han reducido respecto al 2022 y se obtiene un resultado similar a la serie de años anteriores, exceptuando el 2020 y 2021 en que fue significativamente más bajo.

En 2023 el porcentaje de mujeres empleadas en los Espacios escénicos alcanza el 52,4% (la cifra más alta de la serie) y el porcentaje de mujeres con cargo de mando se incrementa en 2,1 pp respecto a 2022 y se sitúa en 50,0%. La presencia de mujeres trabajadoras en los Espacios escénicos que participan en Círculos **se sigue situando por debajo del indicador del % de mujeres ocupadas en el sector de servicios en Cataluña** (54,3%) aunque que ya muy cerca.[2]

2 https://www.idescat.cat/indicadors/?id=aec&n=15284&tema=treba



Equidad de género

52,4% mujeres trabajadoras en los Espacios escénicos

↑ **2,0 pp** vs. 2022 || ↑ **7,6 pp** vs. 2019

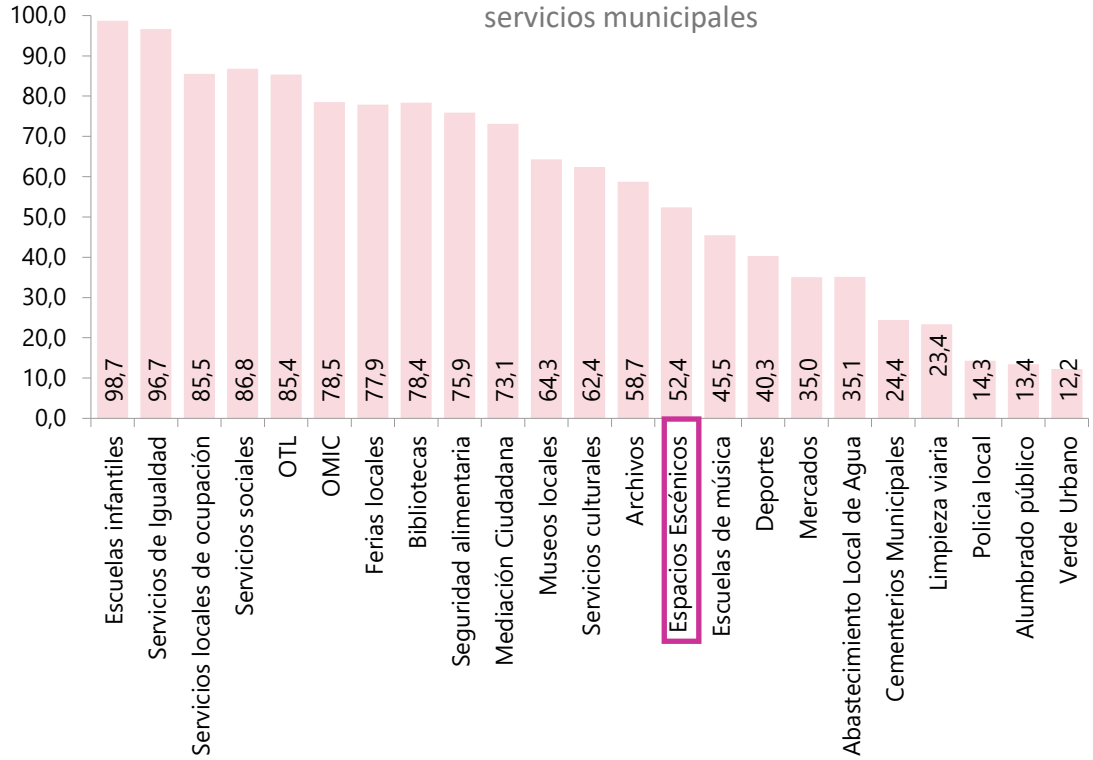
50,0% mujeres con mando

↑ **2,1 pp** vs. 2022 || ↑ **2,1 pp** vs. 2019

En 2023 se incrementa el % de mujeres respecto al total de trabajadores hasta el 52,4%, así como también el % de mujeres con mando, que llega al 50% s/total trabajadores/as estables.

La presencia de mujeres trabajadoras en los Espacios escénicos, comparada con otros servicios municipales analizados en los Círculos 2023, se sitúa en una franja intermedia, aunque por debajo del resto de servicios culturales que se comparan (bibliotecas, servicios culturales, museos y archivos).

Gráfico 32: comparativa del % de mujeres empleadas en los servicios municipales

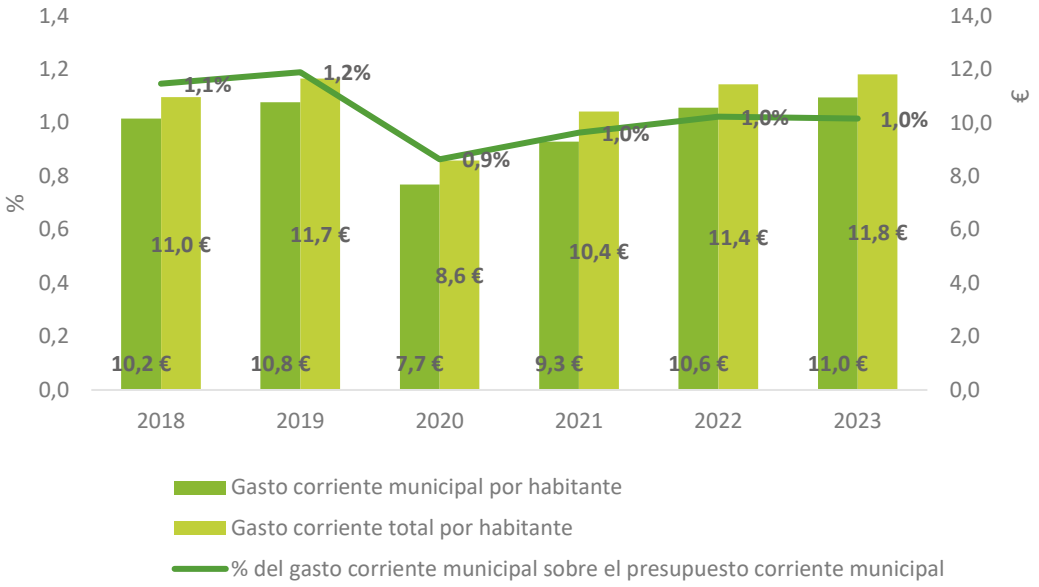


2.4. Los costes y la financiación de los Espacios escénicos

2.4.1. Análisis del gasto

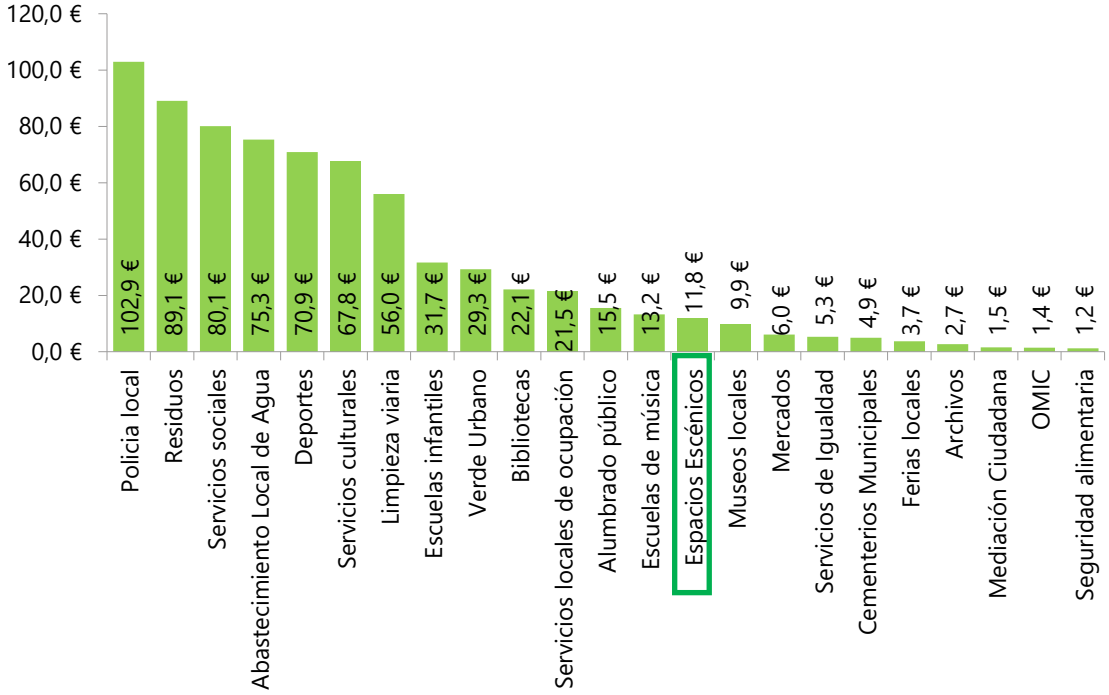
En 2023, **la media de gasto corriente de los Espacios escénicos se recupera a 11,8 €** por habitante y, de forma proporcional también aumenta el gasto corriente municipal destinado a los Espacios escénicos a 11,0€ por habitante. Así, en los indicadores económicos se percibe **una primera recuperación de acuerdo con lo que ya se ha visto por parte de la oferta: los resultados son netamente superiores respecto al 2020, al 2021, y al 2022 y son muy similares a las cifras de gasto del 2019**. El porcentaje de gasto corriente en Espacios escénicos sobre el presupuesto municipal se mantiene en un 1% al igual que en los años 2021 y 2022, pero inferior al 1,2% de 2019. Por tanto, el peso relativo de los Espacios escénicos sobre el total de recursos municipales se ha reducido ligeramente respecto a la cifra de 2019.

Gráfico 33: gasto total y gasto municipal (por habitante) en Espacios escénicos y % sobre el presupuesto municipal)



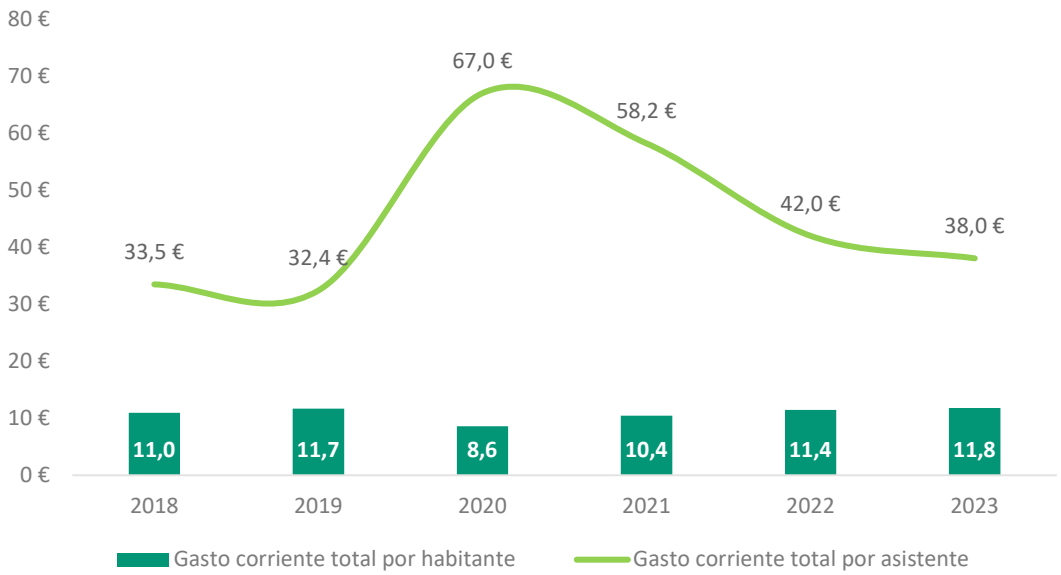
El gráfico siguiente nos muestra la comparativa de este dato con el resto de los servicios municipales analizados en los Círculos de comparación intermunicipal.

Gráfico 34: gasto corriente del servicio por habitante



En cuanto al **gasto medio por asistente disminuye por tercer año consecutivo y se sitúa en 38,0€**. Como puede observarse en el gráfico siguiente, en 2020, con la irrupción de la pandemia, los costes por asistente se duplicaron respecto a los años anteriores. A medida que la situación se ha ido normalizando, **el coste por asistente ha ido bajando, aunque supone un mayor esfuerzo de gasto si se compara con los años anteriores a la pandemia**. Asimismo, como hemos señalado antes, el gasto por habitante ha recuperado los niveles de los años anteriores a la pandemia con 11,8€ por habitante.

Gráfico 35: gasto corriente por habitante vs. gasto corriente por asistente (€)



Gasto corriente

11,8€ gasto corriente total por habitante

↑ **3,2%** vs. 2022 || ↑ **1,3%** vs. 2019

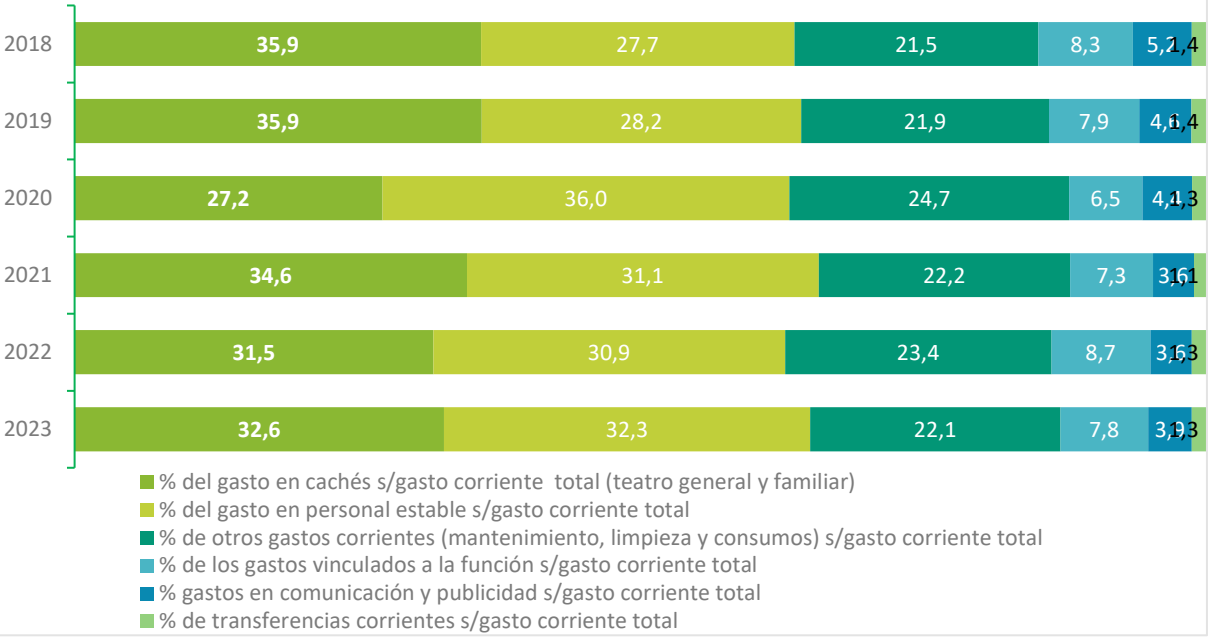
38,0€ gasto corriente total por asistente

↓ **-9,3%** vs. 2022 || ↑ **17,4%** vs. 2019

Aumenta el gasto corriente total por habitante destinado a los Espacios escénicos, igualando la cifra de 2019. A medida que la situación se ha ido normalizando, el gasto por asistente sigue disminuyendo, pero todavía es un 17,4% superior al de 2019 y años precedentes.

El análisis de la distribución del gasto nos muestra la relevancia de la contratación artística, el coste del personal y los gastos corrientes, siendo las tres partidas mayoritarias. Estos valores son bastante estables a lo largo del tiempo, aunque se puede apreciar, como en 2020, el peso de los gastos estructurales (personal y gastos corrientes) aumentó en detrimento de los gastos vinculados a la actividad (cachés, comunicación y gastos vinculados a la función). En cambio, a partir de 2021, la distribución de porcentajes es similar a la de los años precedentes en la pandemia.

Gráfico 36: distribución del gasto (%)



Distribución del gasto

44,3% gasto actividad (cachés, gastos vinculados a la función, comunicación)

↑0,5 pp vs. 2022 || **↓-4,1 pp** vs. 2019

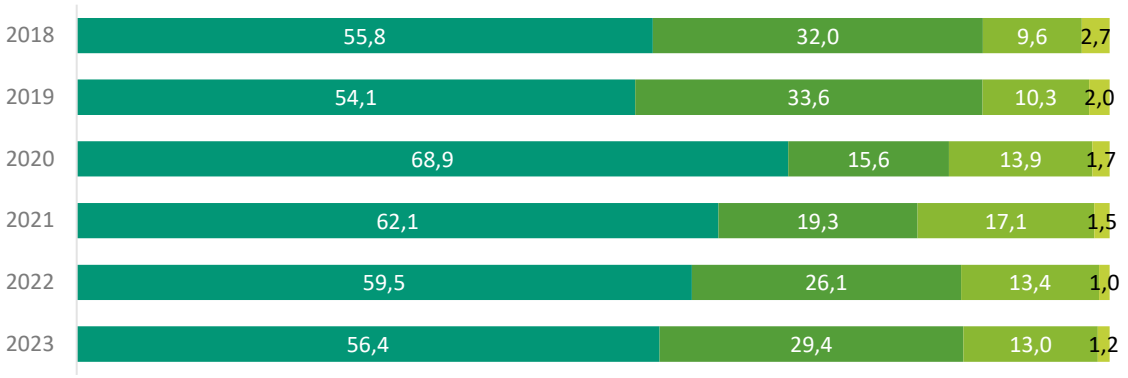
54,4% gasto estructural (personal, otros gastos corrientes)

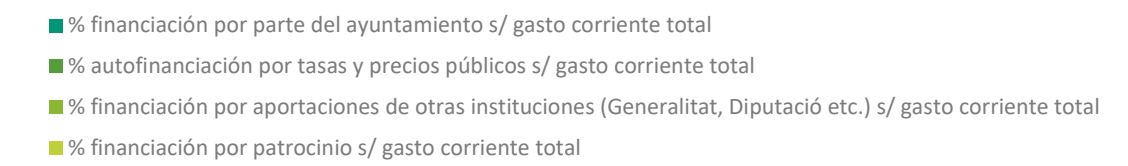
↓-1,0 pp vs. 2022 || **↑4,3 pp** vs. 2019

2.4.2. Análisis de la financiación

El siguiente gráfico muestra la evolución de la estructura de financiación de los Espacios escénicos. **El análisis de la distribución de los ingresos de los Espacios escénicos pone de manifiesto el notable crecimiento, este año, del % de autofinanciación obtenida por tasas y precios públicos** (como el taquillaje o el alquiler de los Espacios). Concretamente, la autofinanciación ha sido del 29,4% en 2023, frente al 26,1% de 2022 y el 15,6% de 2020, aunque no se ha alcanzado el valor de 2019 que fue el 33 ,6%. Por el contrario, disminuye el % de financiación por parte del ayuntamiento (56,4%) y otras administraciones (13,0%), **recuperando una estructura más similar a los años precedentes a la pandemia.**

Gráfico 37: fuentes de financiación de los Espacios escénicos (%)





En cuanto a las **aportaciones realizadas por otras administraciones, aunque han mermado ligeramente respecto al 2022, todavía mantienen un % de financiación superior al de antes de la pandemia**. En los años 2020 y 2021, tanto la Generalitat de Catalunya como la Diputación de Barcelona dieron un mayor apoyo a las programaciones escénicas a través de subvenciones extraordinarias para mantener las programaciones, y así, compensar la disminución de ingresos de taquilla por la reducción del aforo establecido con los distintos protocolos de la Covid-19. En 2022 y 2023, con la vuelta a una situación de normalidad en cuanto al funcionamiento de los Espacios escénicos, ambas instituciones han mantenido su apoyo a las programaciones profesionales estables municipales (mediante el Programa.cat, así como con las subvenciones de los equipamientos E3), por lo que, el % de financiación es superior al que había en 2019.

Por otra parte, en cuanto al **porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos, sigue creciendo debido, sobre todo, al incremento de las asistencias y del % de entradas vendidas y, en menor medida, a los ingresos por alquiler de espacios**. Tal y como hemos podido observar en el apartado de los usos del espacio, han disminuido los actos realizados mediante alquiler de sala respecto a 2022, pero se ha compensado con un cierto incremento de los precios de alquiler (2,5%). Cabe señalar, que el precio máximo de alquiler de sala se ha incrementado en los dos últimos años y en 2023 ha sido un 10,9% superior al 2019. En cuanto al precio medio de las entradas vendidas se mantiene en un rango que va de 12,4€ a 12,5€ en la serie estudiada, excepto en 2019 que alcanzó un importe de 12,8€, la cifra más alta de la serie.

El resultado más negativo se da en las fuentes de la financiación por patrocinio, que se han ido reduciendo hasta el 1,2%, y no se alcanza el % de 2019 (2%).

56,4% financiación por parte ayuntamiento s/gasto corriente

⬇ **-3,1 pp** vs. 2022 || ⬆ **2,3 pp** vs. 2019

29,4% autofinanciación precios públicos s/gasto

⬆ **3,3 pp** vs. 2022 || ⬇ **-4,2 pp** vs. 2019

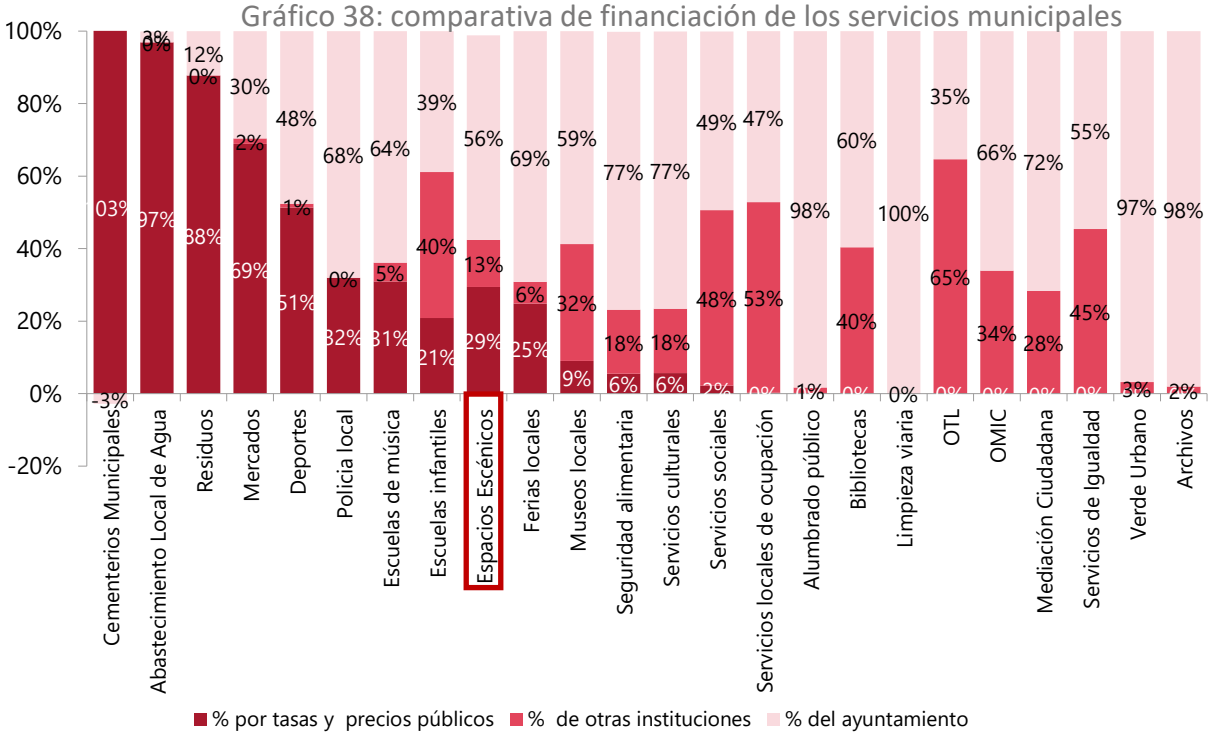
13,0% financiación de otras instituciones s/gasto

⬇ **-0,4 pp** vs. 2022 || ⬆ **2,7 pp** vs. 2019

Este año, el % de autofinanciación obtenido por la venta de entradas y de los ingresos de la propia actividad, vuelve a aumentar y se recupera cerca de un tercio del gasto. Las aportaciones de otras administraciones siguen manteniendo un % de apoyo superior al dedicado antes de la pandemia, mientras que los patrocinios no se recuperan.

Comparando la estructura de financiación con los demás servicios municipales analizados en el Círculo de Comparación Intermunicipal, **los Espacios escénicos, ocupan la 8ª posición en lo que se refiere a autofinanciación procedente de tasas y precios públicos, obteniendo un 29,4% de los ingresos**. Está detrás del servicio de Deportes (47%) y de las Escuelas de Música (31%), dentro de los Servicios a las Personas, en cuanto a autofinanciación.

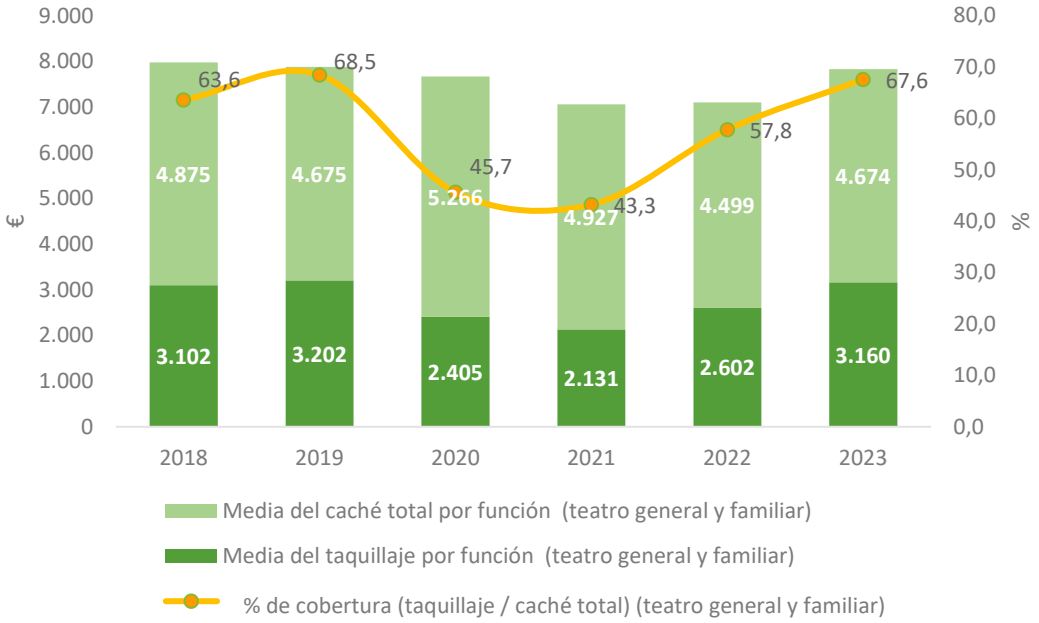
Gráfico 38: comparativa de financiación de los servicios municipales



2.4.3. % de cobertura de los cachés con los ingresos de taquilla

Tal y como muestra el siguiente gráfico, este año el grado de cobertura del caché con los ingresos de taquilla aumenta considerablemente. En 2023, con los ingresos de taquilla, se ha cubierto una media del 67,6% de los costes de los cachés frente al 57,8% del año 2022. Por segundo año consecutivo aumenta el nivel de cobertura del gasto en cachés con los ingresos de taquilla y se acerca mucho a la cifra de 2019, que fue del 68,5%.

Gráfico 39: % de cobertura de los costes de caché. Coste medio del caché y media del taquillaje por función



Como puede observarse, los ingresos de taquilla cayeron en 2020 a raíz de la irrupción de la COVID-19, el paro de la actividad y, sobre todo, la limitación de los aforos. A pesar de la recuperación de gran parte de la actividad en 2021, los ingresos por taquillaje continuaron disminuyendo y no ha sido hasta 2022 y 2023 que han mostrado un incremento importante.

Por otra parte, en cuanto a coste medio del caché por función (4.674€) se incrementa respecto a 2022 e iguala el valor de 2019 (4.675€).

Aunque los costes de la media de caché aumentan y se igualan a la a la cifra de 2019 (4.675€) con el incremento de los ingresos de taquilla se consigue una cobertura del 67,6% del gasto en cachés, cifra muy similar a 2019 (68,5%).

3. Visión general de los indicadores de Espacios escénicos

A continuación, se presenta el resumen de los resultados de todos los indicadores del Círculo de Espacios escénicos de la presente edición, comparado con las 5 ediciones anteriores.

Encargo político	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Butacas por cada 1.000 habitantes	10,7	11,4	11,1	11,3	11,2	11,1
Plazas ofertadas (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes	433,4	473,3	179,8	274,2	407,4	419,9
Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por cada 10.000 habitantes	11,8	13,2	6,0	9,9	12	12,1
Funciones profesionales programación general y familiar de iniciativa municipal por cada 10.000 habitantes	8,1	9,0	4,4	7,3	8,0	8,2
Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por espectáculo	1,4	1,4	1,3	1,2	1,3	1,4
% de funciones profesionales anuales producidas con participación del espacio s/total funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico	14,6%	13,1%	12,6%	12,7%	16,4%	17,4%
% funciones de teatro s/ total	48,2%	46,3%	46,1%	47,6%	47,7%	49,2%
% funciones de música s/ total	33,8%	33,8%	30,0%	31,4%	32,2%	28,5%
% funciones de danza s/ total	9,1%	8,9%	8,8%	9,6%	10,6%	9,7%
% funciones de otros géneros s/ total	8,8%	10,5%	15,1%	11,4%	8,9%	12,8%
% funciones para público general s/ total	49,3%	48,6%	53,7%	55,3%	48,8%	47,8%
% funciones para público familiar s/ total	19,0%	19,1%	20,1%	18,7%	18,0%	20,3%
% funciones para público escolar s/ total	31,8%	32,0%	26,2%	26,0%	33,2%	32,0%
% de funciones anuales no profesionales y de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico	10,1%	13,0%	7,0%	8,3%	11,8%	12,3%
% de funciones anuales iniciativa de terceros hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico	31,9%	30,0%	23,0%	23,2%	23,8%	27,3%
% de funciones profesionales anuales de iniciativa municipal hechas en Espacios escénicos ajenos s/ total funciones profesionales de iniciativa municipal	12,8%	11,0%	16,8%	14,0%	10,8%	9,9%

% de funciones profesionales anuales de iniciativa municipal hechas en Espacios escénicos a taquillaje s/ total funciones espacio escénico de iniciativa municipal	10,5%	10,1%	8,5%	8,5%	9,0%	9,7%
Visitas a la web por cada 1.000 habitantes	784,7	999,3	598,9	683,0	855,2	1.099,0
N.º de perfiles activos en las redes sociales	3,4	3,6	3,5	3,4	3,5	3,3
Media de seguidores en las redes sociales	1.985,0	1.989,2	2.174,2	2.366,7	2.461,7	2.596,4
N.º de días anuales con función profesional de iniciativa municipal en el espacio escénico por sala	35,3	36,8	16,4	29,1	32,9	33,8
Número de días anuales con uso por sala	162,9	177,1	81,7	138,3	155,2	175,3
N.º de Actos realizados mediante alquiler de sala	24,9	23,3	7,1	8,6	17,4	15,8
N.º de Actos realizados mediante cesión gratuita	29,4	23,1	7,9	16,8	19,2	24,6
N.º de Actos de iniciativa municipal	19,1	15,1	4,8	7,6	11,0	14,1
% de funciones no presenciales s/ total funciones			10,0%	2,6%	1,0%	0,9%

Usuario/ Cliente	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fomentar la asistencia a los Espacios escénicos municipales						
Asistentes por cada 1.000 habitantes	327,5	359,9	128,1	179,2	272,7	311,0
Asistentes Programación General y Familiar por cada 1.000 habitantes	235,6	262,0	97,6	143,3	201,1	234,4
% de asistentes sobre aforo	75,6%	76,0%	71,3%	65,3%	66,9%	74,1,0%
% entradas vendidas sobre asistentes (teatro general y familiar)	85,8%	85,7%	88,0%	87,5%	83,9%	89,0%
Fomentar el acceso y la participación de los usuarios						
% entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas (s/total)	57,0%	59,4%	66,8%	73,6%	74,4%	72,7%
% entradas vendidas con descuento (excluyendo abonos) (s/total)	37,5%	37,4%	35,9%	37,6%	39,4%	35,5%
% de entradas vendidas por abono (s/total)	17,9%	17,8%	17,4%	14,6%	13,6%	13,5%
Fomentar la asistencia a todo tipo de espectáculos						
% de asistentes a funciones de teatro s/total	47,6%	44,1%	48,5%	47,8%	46,8%	48,7%
% de asistentes a funciones de música s/total	36,3%	40,9%	32,5%	35,4%	36,8%	33,2%
% de asistentes a funciones de danza s/total	8,7%	7,9%	8,1%	9,0%	9,8%	8,1%
% de asistentes a funciones de otros géneros s/total	7,3%	7,1%	10,5%	7,9%	6,5%	10,0%
Fomentar la asistencia de todo tipo de públicos						
% de asistentes a funciones para público general s/total	54,1%	54,2%	59,3%	63,4%	57,8%	58,2%
% de asistentes a funciones para público familiar s/total	17,9%	18,6%	16,9%	16,6%	16,0%	17,1%
% de asistentes a funciones para público escolar s/total	28,1%	27,2%	23,5%	20,1%	26,3%	24,6%
Fomentar el acceso a la programación no presencial de los Espacios escénicos						
Media de visualizaciones de las funciones no presenciales del espacio escénico			452,9	193,3	68,7	88,3

Valores organizativos	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión						
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA, Emp. municipal) (Espacios escénicos)	91,9%	90,4%	89,6%	88,4%	89,0%	87,8%
Gestión directa por parte del Ayuntamiento (%) (Espacios escénicos)	40,8%	41,6%	47,6%	51,8%	48,8%	46,6%
Gestión directa por parte de OOAA y Emp. Municipal (%) (Espacios escénicos)	51,0%	48,8%	41,9%	36,6%	40,1%	41,2%
Gestión indirecta (%) (concesión, otros...) (Espacios escénicos)	8,1%	9,6%	10,4%	11,6%	11,0%	12,2%
Disponer de una dotación adecuada de RRHH						
Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por día de uso	28,4	25,4	51,4	32,4	28,6	26,0
Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por cada 100 plazas ofertadas de aforo	29,2	27,9	68,6	49,2	33,0	32,0
Promover un clima laboral positivo para los trabajadores						
% Horas de baja sobre horas anuales totales del personal estable	2,8%	3,8%	3,6%	4,0%	3,9%	4,8%
Antigüedad media de los trabajadores/ras estables	10,9	10,3	11,1	12,5	11,8	12,2
Salario bruto de un técnico de cultura	30.737,6	30.737,6	31.466,7	36.567,9	35.604,3	35.241,3
Salario bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico	34.299,3	34.573,9	34.541,8	34.667,5	34.071,3	37.578,4
Mejorar las habilidades de los trabajadores						
Horas anuales de formación por trabajador (personal estable)	13,5	14,8	11,2	8,4	15,4	14,0
Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres						
% de mujeres respecto al total de trabajadores estables	49,6%	44,8%	47,9%	49,3%	50,4%	52,4%
% de mujeres con mando sobre el total de mandos	45,5%	47,9%	48,0%	47,6%	47,9%	50,0%

Economía

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disponer de los recursos adecuados						
Gasto corriente total por habitante (€)	11,0	11,7	8,6	10,4	11,4	11,8
Gasto corriente municipal por habitante (€)	10,2	10,8	7,7	9,3	10,6	11,0
% del gasto corriente municipal sobre el presupuesto corriente municipal	1,1%	1,2%	0,9%	1,0%	1,0%	1,0%
Financiar adecuadamente el servicio						
% de autofinanciación por tasas y precios públicos s/ gasto corriente total	32,0%	33,6%	15,6%	19,3%	26,1%	29,4%
% financiación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, etc.) s/gasto corriente total	9,6%	10,3%	13,9%	17,1%	13,4%	13,0%
% financiación por patrocinio s/gasto corriente total	2,7%	2,0%	1,7%	1,5%	1,0%	1,2%
% financiación por parte del ayuntamiento s/gasto corriente total	55,8%	54,1%	68,9%	62,1%	59,5%	56,4%
Gestionar adecuadamente los recursos						
% del gasto en personal estable s/gasto corriente total	27,7%	28,2%	36,0%	31,1%	30,9%	32,3%
% del gasto en total cachés s/gasto corriente total (teatro general y familiar)	35,9%	35,9%	27,2%	34,6%	31,5%	32,6%
% gastos vinculados a la función s/gasto corriente total	8,3%	7,9%	6,5%	7,3%	8,7%	7,8%
% gastos en comunicación y publicidad s/ gasto corriente total	5,2%	4,6%	4,4%	3,6%	3,6%	3,9%
% otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza y consumos) s/gasto corriente total	21,5%	21,9%	24,7%	22,2%	23,4%	22,1%
% de transferencias corrientes s/ gasto corriente total	1,4%	1,4%	1,3%	1,1%	1,3%	1,3%
Media del taquillaje por función (teatro general y familiar)	3.101,6	3.202,4	2.404,7	2.130,9	2.601,8	3.159,7
Media del caché total por función (teatro general y familiar)	4.875,4	4.674,7	5.265,9	4.926,7	4.498,6	4.673,8
% de cobertura (taquillaje/ caché total) (teatro general y familiar)	63,6%	68,5%	45,7%	43,3%	57,8%	67,6%

Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar) (€)	12,4	12,8	12,4	12,5	12,4	12,5
Precio máximo alquiler sala por butaca (€)	4,9	4,8	4,7	4,7	5,2	5,3
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados						
Gasto corriente total por asistente (€)	33,5	32,4	67,0	58,2	42,0	38,0

4. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones de los resultados obtenidos en el Círculo de Espacios escénicos de la presente edición:

Los entes locales refuerzan la oferta de la actividad
En 2023 se consolida el impulso de la oferta de los Espacios escénicos. Se incrementa ligeramente el número de funciones profesionales programadas y también el número de plazas ofertadas. Así mismo, mejoran los registros de uso del equipamiento: el número de días con función profesional, el número de actos con cesión gratuita y también el número de actos de iniciativa municipal. También se incrementa la programación de funciones no profesionales, así como las funciones de iniciativa de terceros y las funciones gestionadas a taquilla. Contrariamente, los registros de la oferta no presencial caen y este año tienen un papel muy residual.
La distribución de la programación según género y tipología de público no experimenta cambios sustanciales
El teatro y la música siguen siendo los géneros con un mayor peso en las programaciones profesionales de los Espacios escénicos. Se incrementa la media de funciones programadas de otros géneros artísticos (12,7%) en detrimento de la danza (9,6%) i la música, que tiene el % de funciones programadas más bajo de la serie 2018-2023, con un 28,4% s/total de funciones. Se incrementa el % de funciones para el público familiar respecte al 2022 y bajan ligeramente las funciones destinadas al público escolar, pero los % de la programación según el tipo de público permanecen muy estables a lo largo de la serie.
Aumenta la asistencia, pero todavía no se ha recuperado el nivel del 2019
La recuperación de la asistencia está siendo progresiva, pero es más moderada que el crecimiento de la oferta, aunque la diferencia entre plazas ofertadas y asistentes por cada 1.000 habitantes este 2023 se ha reducido. Es decir, la oferta se ha ajustado más a la demanda. El % de ocupación de las salas aumenta en un 10,7%, situándose en el 74,1%. Hay que destacar, que hay un mayor número de municipios que registran una alta ocupación (11 municipios de Círculos registran una ocupación por encima del 80%) y pocos municipios con ocupación baja (2 municipios tienen menos de un 50% de ocupación).
La venta de entradas online se consolida como la forma de compra más habitual
La venta de entradas con servicio no presencial mantiene unos registros elevados (72,7% de venta online). Aunque disminuye ligeramente respecto al 2022, está muy por encima de los registros obtenidos los años anteriores a la pandemia. Podemos concluir, que la pandemia ha acelerado un cambio de hábitos y se ha consolidado el uso de las tecnologías en la adquisición de las entradas en los Espacios escénicos.

Se mantiene el % de entradas vendidas con descuento, mientras que el % de entradas vendidas con abono no se recupera

El % de las entradas vendidas con abono (sobre el total de asistentes) obtiene el registro más bajo desde el inicio de los Círculos (13,5%). Por el contrario, las entradas vendidas con descuento (35,5%) se han consolidado en todos los equipamientos y muestran una tendencia de mantenimiento, con los que se han explorado nuevas fórmulas con más flexibilidad para mantener y recuperar una mayor asistencia del público más fidelizado y captar nuevos públicos.

Aumenta el gasto corriente en Espacios escénicos, así como el porcentaje de autofinanciación

En los indicadores de gasto, se percibe la recuperación, al igual que se ha visto con los indicadores de la oferta, y los resultados se sitúan ya muy cercanos a los registros alcanzados los años precedentes a la pandemia, 11,8€ por hab el 2023 frente a los 11,7€ el 2019.

El porcentaje de autofinanciación es del 29,4%, generado por la venta de entradas y los ingresos de los alquileres de los Espacios, i aumenta considerablemente (12,8%). Por un lado, han aumentado los ingresos generados por la propia actividad mediante alquiler de sala, por otro lado, se ha producido una mayor recaudación de la taquilla, debido al aumento de las asistencias (74,1% aforo) y al alto % de entradas vendidas sobre asistentes (89%). En este contexto, en el presente año, el grado de cobertura del caché por los ingresos por tasas y precios públicos aumenta considerablemente, y llega al 67,7%, dato muy próximo al 68,5% del 2019.

5. Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución"

Taller de mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Espacios escénicos de la Diputación de Barcelona. 4 de julio del 2024 en el Pati Manning (CERC), Barcelona.

Objetivo de la dinámica:

Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión y programación de los Espacios escénicos municipales.

Asistentes:

Los Espacios escénicos municipales participantes procedían de los siguientes municipios:

- 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

Metodología:

Con el fin de facilitar la participación se dividieron los asistentes al taller en dos grupos de trabajo. De esta forma, dentro de cada grupo, los participantes formalizaron individualmente una o dos preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado de la gestión de su equipamiento que le preocupaba en relación a la prestación de su servicio. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, sobre como habían resuelto el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por ambos grupos en función de grandes temas o bloques. No se hace ninguna distinción en función del grupo en el que se trató la pregunta. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio, a no ser que sea un caso muy paradigmático y se nos remita a una información más amplia.

CUESTIONES SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN

¿Cómo gestionáis los trámites administrativos de una programación a taquilla?

Del conjunto de respuestas a la pregunta se puede determinar que las programaciones escénicas con una gestión descentralizada (normalmente una empresa municipal) disponen de una autonomía administrativa que les facilita el acuerdo con terceros y la gestión de las funciones a taquillaje. La fórmula más habitual es la emisión de una factura por parte de la compañía.

Entre los Espacios que hacen una gestión directa de la programación escénica desde el ayuntamiento se apuntan diferentes soluciones en el marco que permite la actual Ley de contratación pública:

- Algunos municipios establecen acuerdos de colaboración o convenios y se opta por habilitar una pasarela de pago a través del sistema de ticketing que puede gestionar directamente el artista, la empresa promotora o la entidad. En el caso de empresas y artistas a taquillaje esta opción a menudo ha de comportar el trámite, por parte de la empresa, del alquiler/cesión de la sala para justificar la no contabilización de los ingresos.
- En algún otro caso, las entradas se venden con el sistema de ticketing del equipamiento, con el NIF del organizador de la actividad, de tal forma que después se liquida directamente la recaudación.
- Otros municipios lo articulan con un contrato menor, se realiza un cálculo del máximo garantizado que se podría ingresar y si es menos, después, se hace una liberación de la diferencia.

Por lo general, se comentan las dificultades en la gestión de las programaciones en el marco actual de la contratación pública, que requiere articular fórmulas de contratación artística y de contratos negociados que desde intervención sean validadas en relación con los requisitos legales.

¿Cómo gestionáis la recaudación de los derechos de autor?

En principio, siempre se pregunta a la compañía sobre quién es el responsable en el caso de la gestión de derechos y qué elementos del espectáculo están sujetos a estos derechos. En función de esto, se contacta con los responsables de la recaudación de derechos de autor (SGAE, etc.) para rendir cuentas de los pagos.

En ocasiones, los propios inspectores de estas agencias reclaman derechos no previstos inicialmente (por ejemplo, una música que suena en algún momento del espectáculo, etc.). En estos casos, es necesario saber negociar y acordar con las entidades gestoras de los derechos cuáles son los límites y cuáles los elementos sujetos a pago.

La Diputación de Barcelona explica, que en referencia al programa *"Anem al teatre"* de programación escolar en horario lectivo, anualmente firma un contrato patrimonial de autorización no exclusiva del repertorio de espectáculos incluidos en el programa, que regula la remuneración por este concepto.

¿Se discuten las fichas técnicas de las compañías con las peticiones a los equipamientos?

En este apartado hay consenso en que siempre se tienen que discutir las condiciones que ponen las compañías. También hay acuerdo en que se les ha de facilitar un servicio básico, como es el agua (a veces algunos bocadillos), y el resto lo tiene que poner la compañía (catering, bebidas, etc).

CUESTIONES SOBRE LA GESTIÓN DEL USO DE LOS ESPACIOS Y MODELOS DE GESTIÓN

¿Cómo gestionáis las cesiones y alquileres?

En los municipios con una programación profesional estable se procura priorizar el uso del espacio escénico para la programación profesional. Dado que se planifica con mucha antelación, los días libres restantes en el calendario se destinan a cesiones y alquileres.

En los casos en que la gestión del equipamiento es una concesión, o lo gestiona una empresa municipal, se puntualiza que se reservan un número de usos anuales gratuitos y es el ayuntamiento quien decide estas cesiones.

En los municipios más pequeños, es útil disponer de un plan estratégico o plan director del equipamiento que defina claramente la misión y usos del espacio, permitiendo así una mejor regulación y gestión de las solicitudes de uso.

Sin embargo, la mayoría de los municipios coinciden en que durante los meses de mayo y junio existe una alta demanda por parte de numerosas entidades y agentes. Por otra parte, algunos municipios apuntan a dificultades para establecer criterios con entidades y colectivos municipales que negocian directamente con la concejalía.

Muchos municipios gestionan estas cesiones a través de solicitudes electrónicas y el calendario administrativo para recibir demandas de reserva del espacio se abre anualmente y se confirma la reserva a partir del pago de la tasa correspondiente. En algunos casos, las cesiones son gratuitas y las entidades sólo cubren el coste técnico, mientras que en otros casos siempre se paga una tasa, aunque sea mínima.

En cuanto a los precios de las cesiones y alquileres, muchos municipios han establecido claramente las condiciones de uso, precios y descuentos a través de reglamentos municipales. En otros casos, se publica la información sobre los costes de apertura del espacio, tanto directos como indirectos, para facilitar la toma de decisiones sobre precios, tasas y cesiones.

Además de la tasa, quien alquila el espacio debe hacerse cargo de los servicios externalizados (personal de sala y servicios técnicos), mientras que el ayuntamiento asume la limpieza. En algunos espacios, la tasa de alquiler incluye el pago de los servicios complementarios como los técnicos y la limpieza. Normalmente, los precios de alquiler se establecen por horas, aunque en algunos casos existe un precio único por jornada. Los precios de los alquileres pueden variar en función de la naturaleza del solicitante (escuelas, entidades, empresas, etc.). En general, tienen precio reducido las entidades que realizan una actividad social, educativa, comunitaria, frente a actividades privadas o con entrada de pago.

¿Cuántas horas de limpieza tenéis a la semana en vuestro equipamiento?

Todos los equipamientos programan un mantenimiento regular para garantizar la limpieza y condiciones óptimas. Este mantenimiento se lleva a término con una frecuencia establecida, generalmente de entre 1 y 4 horas diarias o semanales, en función de las necesidades específicas de cada lugar.

En días normales, los servicios de limpieza pueden variar de 1 a 2 horas diarias, mientras que, durante los días de intensa actividad, esta frecuencia puede aumentar hasta 4 horas. Algunas localidades optan por mantener una limpieza más intensiva durante dos días a la semana, con la posibilidad de programar limpiezas extras según la programación de eventos.

Además, pueden realizarse servicios de limpieza adicionales para tareas específicas como la limpieza de cristales u otros elementos, cuando sean necesarios. En conjunto, estas medidas están diseñadas para adaptarse al uso y requerimientos de cada espacio, asegurando la salud y bienestar de todos los usuarios/as.

Durante los eventos o actividades especiales, se realizan limpiezas adicionales para asegurar que los espacios se mantienen en perfectas condiciones, contribuyendo así a una experiencia óptima para todos los participantes y asistentes.

¿Cómo se gestionan los patrocinios?

Sólo algunos de los equipamientos, aquellos con mayor aforo y actividad, disponen de patrocinios. La sensación general es que en los últimos años se necesitan más esfuerzos a la hora de renovar o captar patrocinios.

Algunas grandes entidades bancarias y grandes empresas antes priorizaban responsabilidad corporativa hacia proyectos culturales, en cambio, en los últimos años existe una tendencia a priorizar temas sociales. Por este motivo, algunos municipios han vinculado estos patrocinios con el desarrollo de proyectos comunitarios o con colectivos con riesgo de exclusión social.

Para los patrocinios de carácter general, la fórmula no ha variado: disponer de un dossier de patrocinio, establecer diferentes niveles de colaboración. Mediante la notoriedad y las relaciones públicas del propio ayuntamiento o a nivel municipal, se buscan empresas y agentes de los municipios o del área de influencia, que les interese vincularse con la programación escénica. Se procura ser proactivo en este tema, aunque requiere mucho tiempo y esfuerzo.

¿Pensáis que los equipos de personal fijo y técnico que se dedican a las programaciones están bien dimensionados?

Las respuestas a esta pregunta fueron muy distintas en función del municipio. Desde equipamientos que consideran que tienen una plantilla bien dimensionada, a municipios que se encuentran bajo mínimos (1 técnico y 1 conserje). La situación en los equipos profesionales de los teatros municipales es compleja y se encuentra ante varios retos significativos. En algunos

equipamientos, a menudo se carece de recursos humanos para realizar de forma óptima todas las funciones encomendadas al Espacio escénico. Esta falta de personal implica, en ocasiones, que ciertas demandas no pueden satisfacerse si no van acompañadas de una dotación adecuada de recursos. El argumento es que es mejor no realizar ciertas actividades si no se pueden realizar con los mínimos necesarios de calidad y profesionalidad.

En algunos municipios, se ha implementado el uso de software de gestión de proyectos para prever el volumen de trabajo y planificarlo de la mejor forma posible con los recursos disponibles. Sin embargo, se constata que los recursos humanos destinados a la cultura han disminuido en las dos últimas décadas sin que esta tendencia se haya revertido en algunos municipios y equipamientos.

En lo que todo el mundo está de acuerdo es que la dotación de recursos humanos en los Espacios escénicos debería regularizarse como se hace en otros ámbitos de la cultura (por ej. las bibliotecas), aunque se es consciente de la dificultad, al no ser un servicio o competencia municipal obligatoria.

En cuanto al personal técnico (técnicos de sonido y luz), algunos equipamientos disponen de personal propio con pluses de disponibilidad de horario y festivos estipulados en el contrato. Otros, no disponen de estos técnicos en plantilla y optan por licitaciones que se renuevan y estipulan también pluses de disponibilidad. Es importante que el responsable técnico de escenario no cambie y que la empresa garantice su continuidad. También es aconsejable que estas contrataciones tengan cierta duración, ya que estos técnicos se hacen cargo del funcionamiento de toda la infraestructura técnica del equipamiento y deben tener conocimiento y cuidado de todo este material.

CUESTIONES SOBRE PROGRAMACIÓN, PÚBLICOS Y COMUNICACIÓN

¿Qué os funciona mejor, a nivel de comunicación, para dar a conocer la programación? ¿Mantenéis la cartelería y el papel? ¿Disponéis de web y redes sociales propias o utilizáis las del ayuntamiento?

La distribución de carteles ha disminuido considerablemente. La mayoría de los equipamientos mantienen la cartelería en espacios públicos, marquesinas, banderolas y otros. Sobre todo, se opina que la cartelería de gran formato en el propio equipamiento (fachada, hall etc.) es muy eficaz a la hora de comunicar la programación de los próximos espectáculos.

Un municipio explica que reciclan parte de la cartelería y banderolas para elaborar bolsas que regalan como obsequio en la presentación de la temporada siguiente al público más fiel y a los abonados.

En cuanto a la cartelería de mano, en general, se han reducido las tiradas. Hay municipios que mantienen el libreto impreso con toda la temporada, pero se procura limitar su tirada. Por lo que se refiere al programa de mano de las funciones, en general, sólo se mantiene en las programaciones musicales y de lírica donde el repertorio es relevante para seguir el espectáculo. En el caso de los espectáculos escénicos, ni los teatros, ni las compañías suelen dar el programa de mano impreso y se opta por dirigir a los espectadores a un QR que te lleva a la ficha del espectáculo en la web.

Algunos de los municipios destacan el envío masivo y segmentado de emails y newsletters de una forma regular, como una herramienta eficaz de comunicarse con el público, sobre todo con aquél más fiel.

En cuanto a la web, aquellos municipios que disponen de web y ticketing propio destacan su relevancia, sobre todo a la hora de captar público nuevo que aterriza por primera vez en la programación. Otro municipio explica que disponen de una web de venta anticipada común de todos los eventos del pueblo y esto les da visibilidad.

¿Cómo utilizáis los descuentos, abonos e invitaciones?

En lo que se refiere a los descuentos, se pueden dividir entre aquellos que suponen un descuento al precio general por alguna razón determinada (edad, situación social, colectivo, etc.) y aquellos que son promociones específicas para incentivar la compra/asistencia. Por lo general, se comenta que no se debe abusar de los descuentos, es decir, que sean pocos y muy claros, y no ofrecer descuentos para muchos colectivos (entidades, suscriptores a diarios, etc.). De esta forma, los descuentos sirven para mejorar la accesibilidad por razón de precio a quien verdaderamente lo requiere y los propios descuentos no canibalizan las promociones, los abonos o paquetes de espectáculos.

En cuanto a los abonos y paquetes, existe mucha diversidad. Se detallan las opciones que apuntaban algunos de los municipios:

- los abonos regalan un espectáculo, que acostumbra a ser siempre el espectáculo de riesgo a cubrir.
- paquetes de espectáculos con poco compromiso desde 2 y 3 espectáculos hasta paquetes de más compromiso de 4 y 5.
- los descuentos van entre el 20% y el 50 % en función del nombre de espectáculos, cuantos más espectáculos más descuento.
- en algunos municipios los paquetes o abonos funcionan más por la anticipación del público fiel para escoger una buena butaca en los espectáculos más demandados.

Otras estrategias pasan por ofrecer descuentos importantes a los primeros que compran (por ej. las primeras 50 compras) o por aprovechar otras campañas (semana de rebajas, Black Friday, etc).

En relación a las invitaciones, tanto de los artistas como de los compromisos municipales, se recomienda fijar a nivel de equipamiento, o a nivel político un máximo de invitaciones por espectáculo. Por lo general, los participantes coinciden en unas 10 invitaciones para la compañía y entre 8 y 10 por compromisos institucionales.

Por otra parte, si se trata de espectáculos con baja demanda, se puede considerar aumentar el número de invitaciones. Pero en los casos de una compañía o artista que se excede en las invitaciones, se les ofrecen entradas al 50% de descuento.

¿Cuáles son los precios de las entradas a espectáculos de la programación general (público adulto)?

En este punto, cada teatro explica los precios que marca su ordenanza de precios públicos para los diferentes espectáculos y desde el Circuito se comparte la información de este indicador del Estudio de públicos de 2023.

¿Qué medidas se toman para sensibilizar al público sobre el uso de los teléfonos móviles?

Se pide qué acciones se llevan a cabo para disuadir a los espectadores del uso indebido de los teléfonos móviles durante los espectáculos, ya que parece que los mensajes habituales de antes del inicio de las funciones no son suficientemente operativos. En este sentido, algún equipamiento explica que utilizan locuciones diferentes a las habituales, antes del inicio de las funciones, de modo que llaman la atención sobre este tema, u otros, como los envoltorios de los caramelos, los ataques de tos, etc.

A nivel de accesibilidad, ¿cómo gestionáis poder disponer de programación con subtítulos o con traducción en lenguaje de signos?

Los municipios que incorporan estas opciones de forma recurrente en sus programaciones comentan que no pueden ofrecer este servicio para todas las funciones y que lo ofrecen sólo a determinados espectáculos.

Alguna empresa especializada ofrece un catálogo de espectáculos de los que tienen posibilidad de disponer de subtítulos o traducción en lenguaje de signos. En este caso se contratan los espectáculos disponibles en el catálogo y se contrata también el servicio al considerarse parte de la ficha técnica. En algún caso, esta contratación se realiza mediante una licitación con exclusividad dado que sólo existe una empresa que ofrece este servicio (APTENT).

En otros casos la propia compañía ofrece este servicio y se paga aparte del caché como ficha técnica.

¿Cómo se puede atraer al público joven?

Por lo que se refiere al público joven, se comenta que hay que segmentarlo adecuadamente: por un lado, el público adolescente por debajo de los dieciocho o veinte años, por otro, el público joven que va de la veintena hasta los treinta años. Estos dos segmentos deben tener una aproximación muy diferente y estrategias diferenciadas, tanto desde el punto de vista de la comunicación como de la programación, ya que sí se quiere público diferente se deben realizar apuestas diferentes (podcasts, monólogos, formatos diferentes, etc).

Granollers explica, por ejemplo, que en el caso del colectivo de jóvenes han establecido una mesa que realiza la programación de la temporada, se han definido horarios y precios especiales para el colectivo y se han realizado proyectos e iniciativas muy específicas para este tipo de público, como el "Secreto joven".

En el Kursaal de Manresa hace ya muchos años que disponen del programa *"Platea Joven"* destinado a los jóvenes de la ciudad. Se centra en la captación de embajadores jóvenes que promueven difusión de la programación dirigida a jóvenes en los propios institutos, horarios, descuentos y programación especial entre otros.

En cuanto a las mesas de programación abiertas a las entidades o a la ciudadanía, se comenta que es clave disponer de una línea artística muy clara para que estas mesas trabajen juntamente con la dirección artística y haya complementariedades. Existen municipios que han podido derivar parte de su programación a entidades o asociaciones de espectadores.

¿Cuándo presentáis la temporada del 1er semestre y 2º semestre del año?

La presentación de la programación teatral para el primer semestre del año se realiza antes de las vacaciones de Navidad, aprovechando la campaña de regalos, que resulta muy efectiva para la venta de entradas. Esta estrategia permite asegurar una buena acogida de la nueva temporada entre el público.

Para el segundo semestre, se recomienda presentar la programación antes de las vacaciones de verano, en torno a finales de junio o principios de julio. Esta práctica ayuda a garantizar que el público tenga tiempo suficiente para adquirir abonos y planificar su asistencia a los eventos. Algún equipamiento aprovecha este evento para ofrecer a los asistentes códigos de promoción para comprar entradas con descuento durante los siguientes días.

La presentación anticipada también sirve para evitar que los teatros más pequeños se queden atrás respecto a los teatros más grandes de la zona, que suelen anunciar sus temporadas con antelación. Esto ayuda a retener a sus clientes/usuarios y que no tengan que salir del municipio para asistir a estos espectáculos.

Hay varias estrategias para la presentación de la temporada: algunos optan por hacerlo en junio, otros a principios de julio, mientras que otros pueden hacerlo a mediados de julio o incluso más tarde. Es común que exista una separación entre la publicación de la programación y el inicio de las ventas, con un evento de presentación una semana antes del inicio de la temporada, que incluye la participación de los medios de comunicación.

¿Cómo gestionáis la programación familiar para que tenga éxito?

Varias localidades han adoptado estrategias distintas para promover la asistencia del público familiar. Algunas han encontrado éxito vinculando su programación a otros eventos importantes, como festivales locales, que atraen a un gran número de visitantes, como es el caso de la Muestra de Igualada.

Algunos municipios han modificado los horarios de las actividades familiares para evitar conflictos con otros compromisos comunes durante el fin de semana, como los partidos de fútbol o las actividades deportivas de los sábados por la tarde. Se ha observado que programar estos eventos los domingos por la tarde, cuando existen menos alternativas para las familias, puede aumentar la asistencia.

Sin embargo, después de la pandemia, muchos han notado una reducción significativa en la asistencia del público familiar a la programación cultural. En algunos casos, las programaciones de artes escénicas se han transformado en proyecciones de cine familiar, ofreciendo películas gratuitas con incentivos como palomitas, pero incluso estas iniciativas han tenido dificultades para atraer a público.

El apoyo de entidades locales especializadas puede ser crucial para llegar al público familiar, y conseguir retener y atraer a este importante segmento de población.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

DEPORTES
2023





Informe de los indicadores de deportes 2023

1. Introducción

2. Aspectos metodológicos del CCI de Deportes

3. Interpretación de resultados

4. Visión general de los indicadores del círculo de deportes

5. Los talleres de mejora

6. Conclusiones

1. Introducción

La práctica de la actividad física y el deporte es fundamental para garantizar una buena calidad de vida para la ciudadanía a lo largo de toda su etapa vital. Más allá de sus beneficios físicos ampliamente conocidos (prevención de enfermedades como la obesidad, la diabetes, las patologías cardiovasculares, o la mejora del sistema inmunitario), su práctica regular también contribuye a una mejora de la salud mental y social. El deporte, además, fomenta valores como la disciplina, el trabajo en equipo y la superación personal, convirtiéndose en una herramienta clave para el desarrollo integral de las personas de todas las edades. En un contexto donde el estilo de vida es cada vez más sedentario, la actividad física se convierte en un pilar esencial para mantener una sociedad activa y saludable.

Los ayuntamientos tienen un papel determinante en la promoción de la actividad física y el deporte entre la ciudadanía, así como para garantizar la accesibilidad a aquellos colectivos con mayores barreras de entrada. Los Servicios de Actividad Física y Deporte Municipales son los responsables de fomentar esta práctica mediante la organización y fomento de programas deportivos continuados, la organización de eventos deportivos puntuales, ofrecer instalaciones adecuadas y accesibles, así como promover actividades para todas las edades. Así mismo, estos colaboran y se coordinan con los otros agentes que conforman el sistema deportivo local como escuelas, clubes deportivos y asociaciones locales. La inversión municipal en infraestructuras y programas deportivos no solo beneficia la salud de la ciudadanía, sino que también favorece la cohesión social y el desarrollo económico local desde diferentes vertientes como la generación de puestos de trabajo o la promoción turística.

Por lo tanto, los Servicios de Actividad Física y Deporte Municipales engloban una amplia variedad de funciones y responsabilidades para garantizar un buen servicio a la ciudadanía de forma accesible. La gran variedad de actividades e instalaciones deportivas existentes (siendo el propio medio urbano y natural espacios de práctica), el dinamismo del propio sector deportivo, así como la necesidad de coordinación con otras áreas municipales y agentes deportivos derivan a que sea un servicio que requiere agilidad y un amplio conocimiento del propio sistema deportivo local.

En la función de apoyo a los municipios de la provincia de Barcelona, la Gerencia de Servicios de Deportes y el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona impulsan el Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes con el objetivo de facilitar herramientas y recursos para la mejora de los servicios deportivos. Mediante la recopilación y el análisis de datos objetivos y comparables, los Círculos permiten identificar puntos fuertes y áreas de mejora en los diferentes municipios, promoviendo así la toma de decisiones basadas en evidencias.

Más de unos cincuenta municipios mayores de 10.000 habitantes han participado en la 21ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes (CCI Deportes). Gracias a su contribución con la aportación de los datos de su sistema deportivo, hacen posible el análisis conjunto, por grupos poblacionales y de forma individual de las políticas deportivas municipales de la provincia de Barcelona.

Este trabajo conjunto entre los municipios participantes y la metodología y liderazgo de la Diputación de Barcelona posibilitan disponer de una información de gran valor, tanto por la interpretación de la realidad, el análisis de su evolución histórica, así como para la identificación de posibles tendencias de futuro en el deporte municipal. Por lo tanto, el CCI de Deportes potencia su finalidad como herramienta de conocimiento y de toma de decisiones para los municipios participantes gracias a datos objetivos y fiables que facilitan la adaptación de los programas del Área de Deportes y Actividad Física a las necesidades reales de los municipios.

Así mismo, la realización del CCI de Deportes ha facilitado un espacio de encuentro, diálogo y debate entre los técnicos y técnicas de deportes municipales de los diferentes ayuntamientos participantes, con unas dinámicas participativas y de colaboración positivas para el deporte municipal basadas en el intercambio de experiencias.

El objetivo del presente informe es el de describir, interpretar y compartir los resultados obtenidos en la presente edición para disponer de una fotografía actual del sistema deportivo local, así como identificar las tendencias tanto desde el punto de vista de los resultados cuantitativos como la percepción de los equipos técnicos municipales de Actividad Física y Deporte. El documento también incorpora un resumen de las dos sesiones de los talleres de mejora realizados el mes de octubre, en que se presentan las aportaciones de los técnicos y técnicas de deportes municipales, agrupadas en diferentes temáticas.

El informe finaliza con un conjunto de conclusiones globales, tanto de los resultados obtenidos como de los elementos recogidos en los talleres de participación, identificando los retos de futuro para el deporte municipal en la provincia de Barcelona.

2. Aspectos metodológicos del CCI de Deportes

2.1. El Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes

Este año el Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes celebra su 21ª edición. La participación de 52 municipios en la presente edición después de tantos años de trabajo consolida la gran utilidad de los CCI para los Servicios de Deportes Municipales. La implementación de su metodología dividida en diferentes fases permite al municipio conocer la realidad de su sistema deportivo mediante el Cuadro de Indicadores y pudiendo evaluar su evolución histórica año tras año, así como poderse comparar con diferentes municipios de la provincia. Así mismo, los talleres de mejora son un aspecto de gran valor para los y las técnicas de Deportes participantes gracias a la posibilidad de compartir experiencias y adquirir nuevos conocimientos y metodologías a implementar en su gestión municipal.

Como resumen, la metodología de los Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes se desarrolla en las siguientes 5 fases que se detallan a continuación. Esta metodología es común en los diferentes Círculos de Comparación de otros servicios municipales, pudiendo establecer elementos comunes de comparativa, trabajo y transferencia de conocimiento.

1. **Fase de diseño:** consiste en la definición de la misión y los objetivos estratégicos del servicio a analizar, así como el establecimiento y definición de los indicadores (y de los datos necesarios para su cálculo) mediante el consenso del personal técnico municipal responsable.

2. **Fase de medida:** consiste en la recogida de datos y la validación conceptual y estadística de estas.

3. **Fase de evaluación:** consiste en la elaboración de un análisis estratégico para cada municipio en el que se destacan los valores más significativos de los indicadores, identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejora a partir de la comparación entre municipios, así como tendencias generales en el sistema deportivo local.

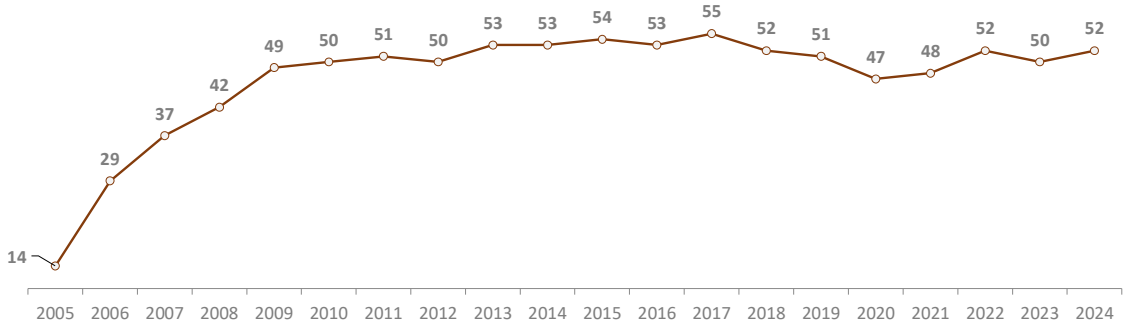
4. **Fase de mejora:** consiste en el análisis detallado o bien en una oportunidad de mejora o una buena práctica en algunos de los ámbitos de gestión del deporte municipal. Este análisis se realiza en una jornada presencial de trabajo con un grupo de técnicos/as municipales, en que se favorece su participación e intercambio de experiencias a través de dinámicas de grupo.

5. **Fase de comunicación e implementación:** consiste en la publicación de un informe final que recoge el trabajo realizado y su comunicación en una jornada de conclusión. Una vez hecha la comunicación, corresponde a cada municipio implementar aquellas mejoras trabajadas durante el proceso.

2.2. Datos de participación del Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes

Desde el año 2010 más de una cincuentena de municipios participan de forma anual en los Círculos de Comparación Intermunicipal siendo el Servicio de Deportes uno de los servicios con mayor recorrido y con una participación consolidada.

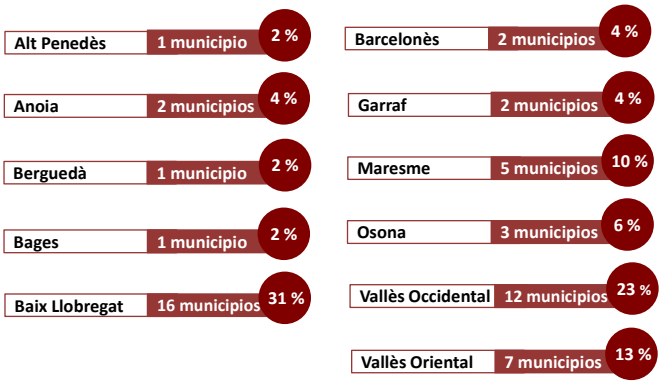
Evolución de los municipios participantes en el Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes (CCI de Deportes)



Porcentaje de población de los municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona (excluida Barcelona ciudad)[1]



Distribución comarcal de los municipios participantes en el CCI de Deportes



1 Excepto los municipios de Sant Esteve Sesrovires, Polinyà y Matadepera (< 10.000 habitantes).

Clasificación de los entes locales participantes según su población

Participantes 21a edición

Municipios de más de 30.000 habitantes

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

Municipios de menos de 30.000 habitantes

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. Modificaciones del Cuadro Resumen de Indicadores 2023

El Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) del CCI de Deportes está organizado a partir de 4 dimensiones que estructuran este estudio, además de los datos de entorno que lo contextualizan. A continuación, se describen los principales objetivos para cada una de estas dimensiones, así como su porcentaje de representación dentro del CRI.

DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO	Mide el impacto deportivo en el municipio y/o territorio donde se presta el servicio y la relación con su entorno.	**16 indicadores**	**28%**
DIMENSIÓN USUARIO CLIENTE	Mide el servicio que se ofrece desde la vertiente del usuario y su grado de satisfacción.	**6 indicadores**	**11%**
DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS /RRHH	Mide la tipología de organización y gestión, así como la manera de gestionar los recursos de personal.	**12 indicadores**	**21%**
DIMENSIÓN ECONOMÍA	Mide la gestión económica del servicio, tanto a nivel de costes como de financiación.	**17 indicadores**	**30%**
DATOS ENTORNO	Indicadores que aportan información sobre el contexto y ayudan a interpretar los resultados del Cuadro Resumen de Indicadores.	**6 indicadores**	**11%**

Este cuadro de indicadores es estable en la mayor parte de sus indicadores, existiendo pequeñas variaciones de un año a otro con el objetivo de adaptar el CRI al dinamismo y necesidades de la gestión deportiva municipal. Concretamente en la presente edición se ha producido la siguiente modificación:

- Encargo político: eliminación de los indicadores de facilitar el acceso de los ciudadanos a las actividades II relacionados con la virtualidad de la práctica deportiva. Este conjunto de 3 indicadores fue introducido ante la necesidad de realizar actividad física virtual a lo largo de la pandemia de la Covid-19. Una vez restaurada la normalidad y analizados en la anterior edición estos indicadores, se ha visto que la práctica virtual es residual siendo un indicador de poco interés para los técnicos y técnicas de Deportes.

3. Interpretación de resultados

Acto seguido, se presentan los resultados de la 21ª edición del CCI de Deportes destacando aquellos datos más significativos desde diferentes perspectivas. Por un lado, se analizan los datos desde las medias globales y su evolución histórica de los últimos 5 años pudiendo identificar tendencias y pudiendo ver cuál fue la afectación de la Covid-19 en los sistemas deportivos locales de la provincia, así como ha sido su recuperación. Por otro lado también se ha empleado la comparativa por medida poblacional, dividiendo los municipios participantes en dos grandes grupos: municipios de más de 10.000 habitantes hasta 29.999 habitantes (en los que se incluyen los municipios de San Esteve de Sesrovires, Matadepera y Polinyà)(+10.000 habitantes), y los municipios de más de 30.000 habitantes (+30.000 habitantes). También se ha empleado una perspectiva transversal en la que los indicadores comunes de los CRIs de los diferentes Círculos de Comparación Intermunicipales son comparados entre sí. Finalmente, el siguiente análisis se complementa con las aportaciones de los técnicos y técnicas de Deportes municipales realizadas en los talleres de mejora para ampliar la interpretación de la realidad de los sistemas deportivos locales de la provincia.

3.1. Encargo político

Aumento de las plazas de actividad deportiva continuada

La oferta deportiva municipal se compone por el conjunto de plazas ofrecidas en los programas deportivos municipales promovidos por los entes locales, es decir, el Ayuntamiento y también por el tejido asociativo del municipio. Este año, manteniendo la tendencia de los años anteriores, continúa el incremento del número de plazas, registrándose el valor más elevado de toda la serie histórica. Nunca antes los entes locales habían dispuesto, de media, de tantas plazas de actividades deportivas continuadas.

Evolución de las plazas disponibles en actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1.000 habitantes. Media global 2023



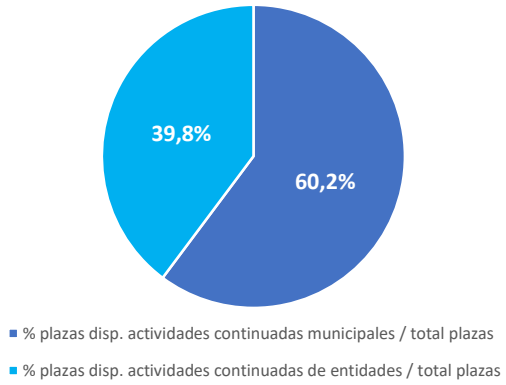
Si se analiza este dato según el volumen de población, se puede comprobar como los municipios de +10.000 habitantes ofrecen 301 plazas por cada 1.000 habitantes, ante las 246 plazas de los municipios de +30.000 habitantes. Por lo tanto, la oferta pública de actividad continuada es más amplia en los municipios pequeños. Se debe tener presente, pero, que en los municipios más grandes existe una mayor oferta de titularidad privada llegando a un gran volumen de población con diferente nivel de accesibilidad y especificidad gracias a la diversidad de centros deportivos existentes (centros low cost, centros Premium, boutiques especializadas, etc.).

Plazas disponibles en actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1.000 habitantes. Media según grupos de población 2023



Analizando la distribución de las plazas según el tipo de organización que las ofrece (entes locales o tejido asociativo), se puede ver como el 60,2% de las plazas corresponde a programas deportivos municipales mientras el 39,8% restante son las plazas que las entidades y clubes deportivos de los municipios ofrecen a la ciudadanía.

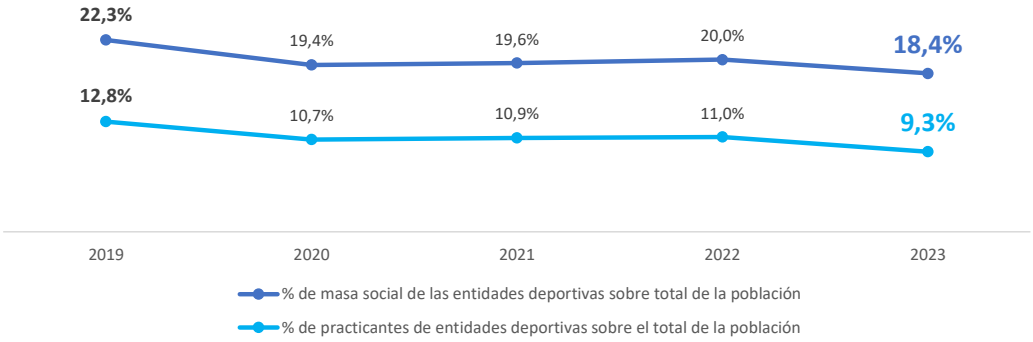
Tipos de plazas disponibles de actividades continuadas. Media global 2023



La distribución de las plazas entre la oferta municipal y la oferta del tejido asociativo se mantiene estable en relación con el año pasado, así como también con los valores previos a la interrupción de la actividad deportiva derivada de la crisis sanitaria.

Profundizando en la participación deportiva dentro del tejido asociativo deportivo, se puede observar una progresiva disminución del porcentaje de masa social y el porcentaje de personas practicantes en entidades deportivas en los últimos 5 años. Por lo tanto, se identifica una tendencia de disminución en la participación e implicación dentro del tejido asociativo.

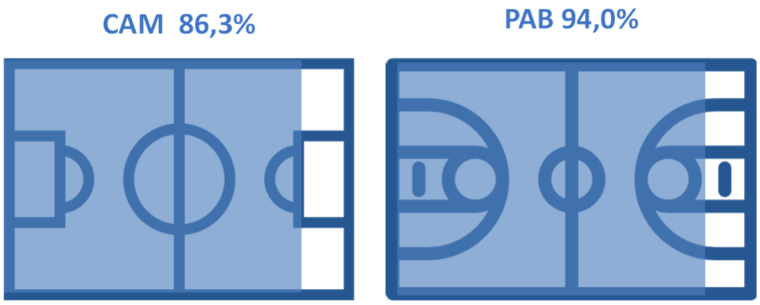
Evolución del porcentaje de masa social y del porcentaje de practicantes de entidades deportivas sobre el total de población. Media global 2023



Ocupación de los espacios deportivos

Es interesante relacionar esta progresiva disminución del porcentaje de practicantes del tejido asociativo con el porcentaje de ocupación de los espacios de práctica convencionales (campos y pabellones) asociados a la práctica deportiva de los clubes deportivos. El porcentaje de horas de ocupación de los campos deportivos se sitúa en un 86,3% mientras que en los pabellones es del 94,0%. Estos valores son los más elevados de los últimos 5 años, existiendo una elevada demanda en la intensidad de uso de estos espacios por parte de las entidades. Este aumento de la ocupación demuestra el esfuerzo municipal por la optimización de los espacios deportivos con la aplicación de criterios de uso y de distribución de horarios que tienen en consideración las necesidades de las entidades deportivas ante su constante demanda. El diseño y aplicación de estos criterios es un elemento que se ha trabajado en la fase de mejora en las últimas ediciones de los CCI de Deportes. Se destaca que no se identifican diferencias significativas en la ocupación de campos y pabellones si se analizan las medias por volumen poblacional, siendo una realidad compartida para todos los municipios.

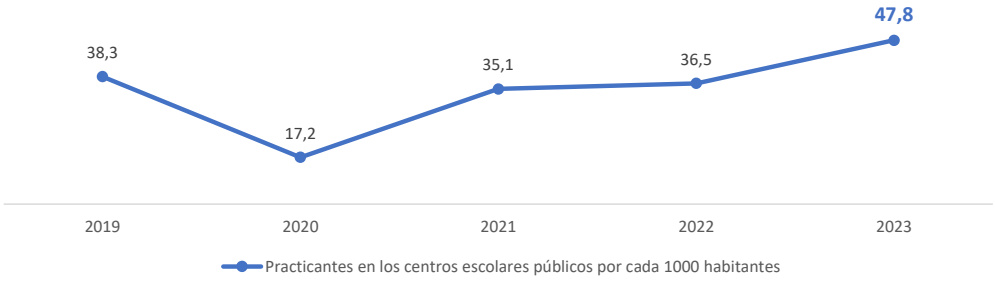
Porcentaje de horas de ocupación semana tipo en Campos (CAM) y Pabellones (PAB). Media global 2023



Los espacios deportivos de los centros escolares municipales también son un importante espacio de práctica deportiva especialmente para la población en edad escolar mediante la oferta realizada por las propias asociaciones de familias, por los programas deportivos municipales, así como también como espacio de entrenamiento de las entidades deportivas locales. El nivel de ocupación de 47,8 practicantes por cada 1.000 habitantes, siendo en esta edición 2023 cuando se ha logrado el valor más alto, consolida estos espacios de práctica para dar respuesta al incremento de la oferta existente. En las aportaciones realizadas por los técnicos y técnicas municipales en

los talleres de mejoras, se ha comentado como los espacios deportivos en centros educativos se han incorporado recientemente dentro de los criterios de distribución de espacios deportivos para entrenamientos de entidades deportivas en algunos municipios.

Evolución de los practicantes en los centros escolares públicos por cada 1.000 habitantes.



Media global 2023

Aumento del soporte a la práctica deportiva

En la presente edición (datos 2023), se mantiene la tendencia de aumento de practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1.000 habitantes llegando a 10,0 practicantes por cada 1.000 habitantes. Este valor triplica el nombre de practicantes que reciben ayudas para la práctica deportiva en el 2019.



Practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1.000 habitantes. Media global 2023

Sin embargo, segmentando este dato por grupos de población se observa como en los municipios de más de 10.000 habitantes 5,8 practicantes reciben ayudas públicas por cada 1.000 habitantes mientras este nombre es muy superior en los municipios de más de 30.000 habitantes llegando a 9,8 practicantes reciben ayudas públicas por cada 1.000 habitantes.



Practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1.000 habitantes. Medias según grupos de población 2023

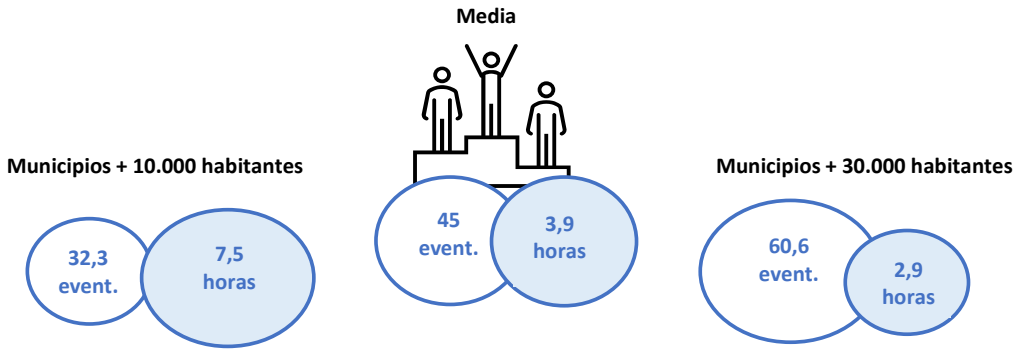
De acuerdo con el intercambio de experiencias en los talleres de mejora, la necesidad de una buena gestión, control, el seguimiento de la adjudicación y ejecución de estas ayudas y una adecuada colaboración con otros servicios municipales es una de las actuales preocupaciones de muchos municipios para llegar a la población que realmente lo necesita y, a la vez, cumplir con el complejo proceso administrativo derivado de la legislación vigente.

Recuperación de las actividades deportivas puntuales

Durante este año ha habido un aumento del número de eventos deportivos anuales pasando de 39 eventos en la edición anterior a 45 eventos en el 2023. Progresivamente se recupera el volumen de eventos puntuales existentes antes de la crisis sanitaria. A pesar de aumentar el número de eventos, el número de horas por cada 1.000 habitantes se mantiene en relación con la edición anterior con una ligera disminución de 4,0 a 3,9 horas de actividad puntual por cada 1.000 habitantes. De este dato se puede deducir que los eventos son de menor duración siendo una forma de acotar su coste, así como las afectaciones a la circulación que pueden tener en caso de realizarse en el entorno urbano.

Es interesante observar las diferencias existentes si se comparan las medias por grupos de población. Los municipios de más de 10.000 habitantes cuentan con la mitad de eventos deportivos puntuales que los municipios de más de 30.000 habitantes. Concretamente 32 eventos ante 61 eventos. Contrariamente el número de horas de eventos deportivos por cada 1.000 habitantes es de 7,5 en municipios de más de 10.000 habitantes mientras que en municipios de más de 30.000 habitantes es de 2,9.

Número de eventos deportivos puntuales y nombre de horas de actividades puntuales por cada 1.000 habitantes global y por grupos de población 2023



3.2. Dimensión usuario/cliente

Elevada ocupación de los programas deportivos municipales y CDMs

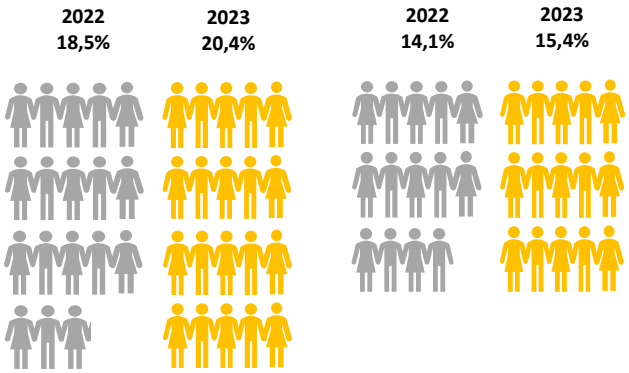
Siguiendo con la tendencia de recuperación del volumen de personas vinculadas a la oferta deportiva municipal de salud y ocio y de los complejos deportivos municipales, este año se han logrado los valores similares a los existentes previos a la crisis sanitaria de la Covid-19. Se observa un aumento de la población abonada y/o inscrita a servicios deportivos municipales con un 16,4%, el valor más elevado de los últimos 5 años. En cuanto a la población abonada a un Centro Deportivo Municipal (CDM), esta se encuentra casi en el mismo valor que al 2019 logrando un 9,2% de la población abonada a un CDM.

Evolución del porcentaje de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados municipales sobre el total de habitantes. Media global 2023



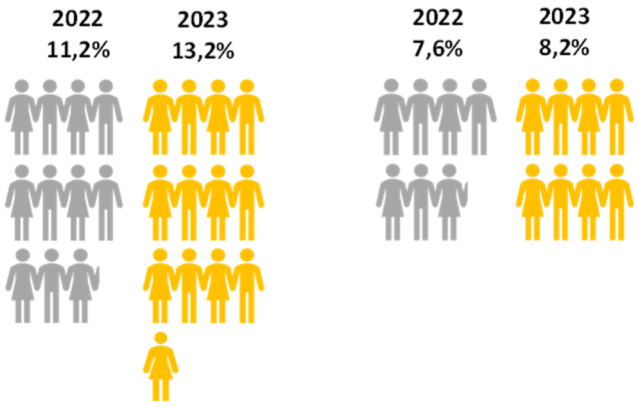
Este aumento se produce en los dos grupos poblacionales analizados, siendo especialmente más relevante en los municipios de más de 10.000 habitantes. En estos, el incremento del porcentaje de personas inscritas y/o abonadas a servicios deportivos municipales crece del 18,5% al 20,4%, mientras que, en los municipales de más de 30.000 habitantes, este aumento ha sido del 14,1% al 15,4% de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos municipales.

Porcentaje de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos. Medias según grupos de población 2023



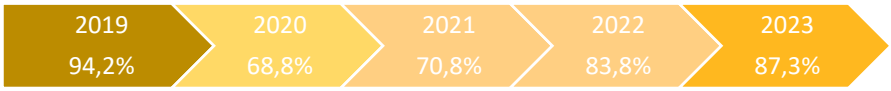
En relación con el porcentaje de personas abonadas a un complejo deportivo municipal, se incrementa de un 11,2% a un 13,2% en los municipios de más de 10.000 habitantes y de un 7,6% a un 8,2% de la población en los municipios de más de 30.000 habitantes.

Porcentaje de población abonada a un CDM. Medias según grupos de población 2023



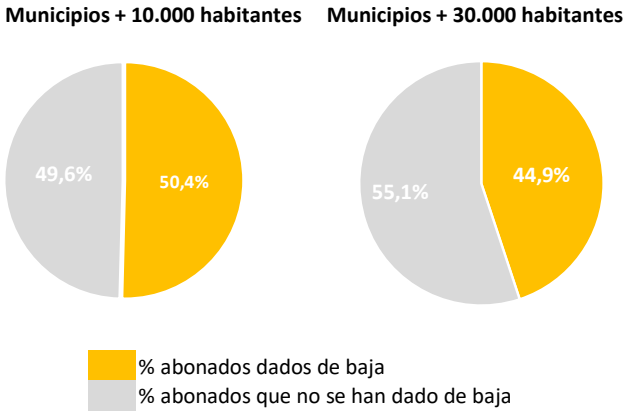
En 2023 los complejos deportivos municipales han logrado un porcentaje de abonos del 87,3% del máximo número de abonos obtenido en los últimos 5 años. Teniendo en cuenta la compleja realidad vivida en los de los últimos años por parte de los CDMs, esta cifra es un indicador muy favorable sobre el sector y su recuperación con el logro de los objetivos de las políticas públicas municipales.

Porcentaje abonos CDM sobre volumen máximo de abonos logrados. Media global 2023



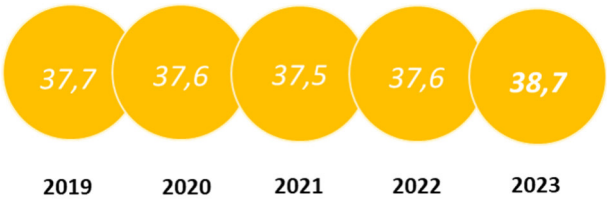
Por otro lado, pero, es interesante destacar que el porcentaje de personas abonadas que se han dado de baja en los últimos años en un CDM continúa considerándose elevado con un 46% de media y llegando hasta al 50% en los municipios de más de 10.000 habitantes.

Porcentaje de abonados que se han dado de baja durante el año en curso.
Medias según grupos de población 2023



Uno de los posibles motivos de este elevado volumen de rotación puede derivarse del incremento del precio del abono mensual de los CDMs. Este aumento del precio ha estado de 1,1€ más que en la anterior edición, después de varias ediciones de estabilidad de este indicador. No se presentan diferencias en el precio entre los municipios de diferente medida poblacional.

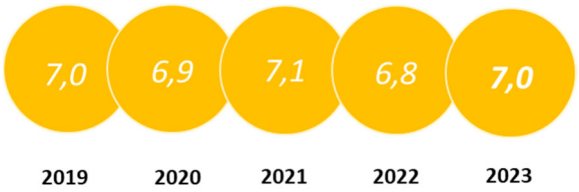
Evolución de los precios del abono individual mensual en un complejo deportivo. Media global 2023



Estabilidad satisfacción de las personas usuarias en los complejos deportivos

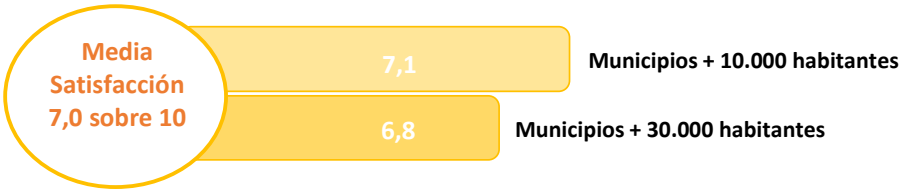
La satisfacción general de las personas usuarias en los complejos deportivos se sitúa en 7 sobre 10, aumentando ligeramente en relación con el anterior año, pero sin variaciones significativas en los últimos 5 años. En los municipios mayores de 30.000 habitantes la nota media se sitúa en un 6,6 mientras que en los de más de 10.000 habitantes se sitúa en un 6,9.

Evolución de la satisfacción general de las personas usuarias en los Complejos Deportivos. Media global 2023



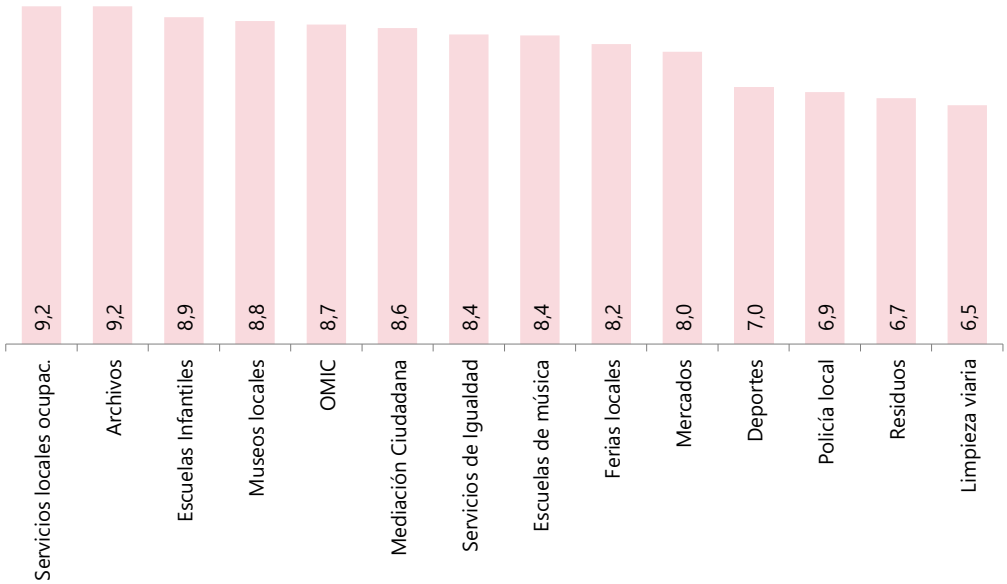
Se observa, pero, como en los municipios de más de 10.000 habitantes es donde el nivel de satisfacción es un poco más superior a los municipios de más de 30.000 habitantes.

Satisfacción general de las personas usuarias en los complejos deportivos. Medias según grupos de población 2023



Si se realiza la comparativa del nivel de satisfacción de las personas usuarias de los complejos deportivos municipales con las personas usuarias de otros equipamientos municipales, se observa que este servicio se mantiene en la misma posición que la anterior edición con un notable.

Comparativa con otros servicios municipales de la satisfacción general de las personas usuarias del servicio. Media global 2023

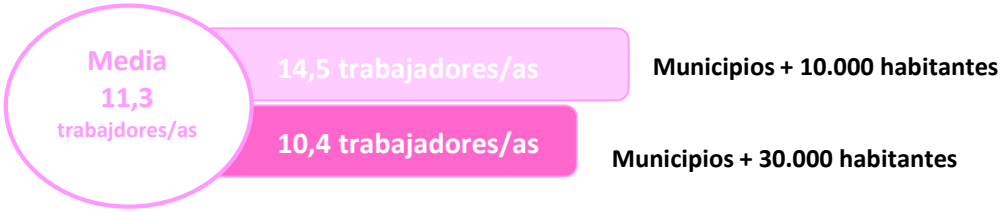


3.3. Valores organizativos

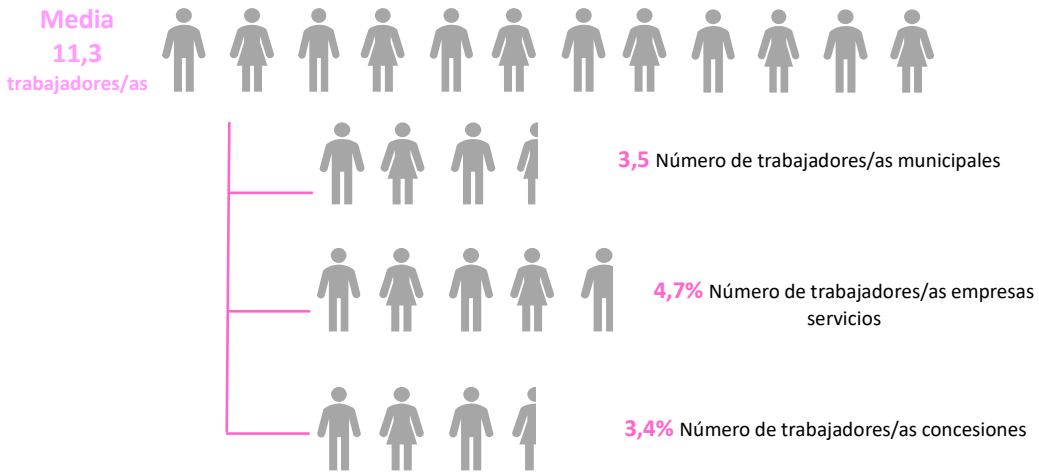
Estabilidad en la dotación de los Recursos Humanos

En relación con el volumen de los recursos humanos disponibles, se consolida la estabilidad en el número total de trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones por cada 10.000 habitantes con un total de 11,3 trabajadores a tiempo completo con una ligera variación de 0,3 trabajadores más por cada 10.000 habitantes. En cuanto a su estructura, se mantiene en 3,5% el número de trabajadores municipales, en 3,4% el número de trabajadores en concesiones mientras que hay un aumento del 4,1% al 4,7% del número de trabajadores en empresas de servicios.

Número de trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones.
Medias según grupos de población 2023



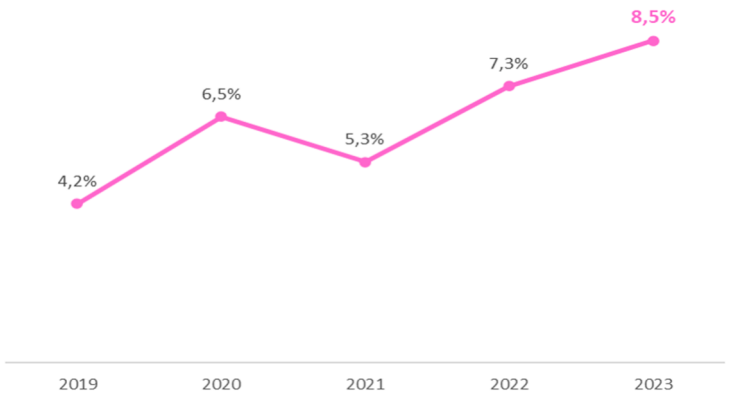
Número de trabajadores municipales, de contratos de servicios y concesiones. Media global 2023



Tendencia de incremento del absentismo laboral del personal municipal

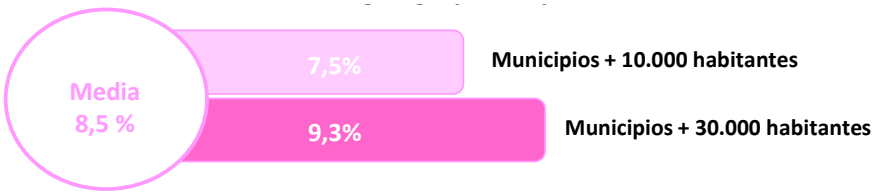
Este año se observa como el porcentaje de días de baja laboral sobre el total de trabajadores/as municipales continúa aumentando en relación con el anterior año llegando al 8,5% de días de baja laboral sobre el total.

Evolución del porcentaje de días de baja laboral sobre el total de los trabajadores/as municipales. Media global 2023



En los municipios de más de 30.000 habitantes se observa como este valor es del 9,3%, mientras que en los municipios de más de 10.000 habitantes se sitúa en un 7,5%.

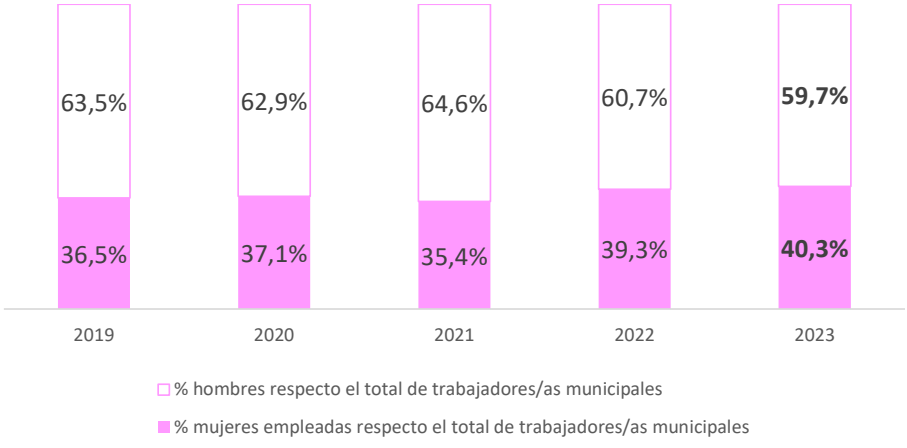
Porcentaje de días de baja laboral sobre el total de los trabajadores/as municipales. Medias según grupos de población 2023



Se mantiene la estructura por género

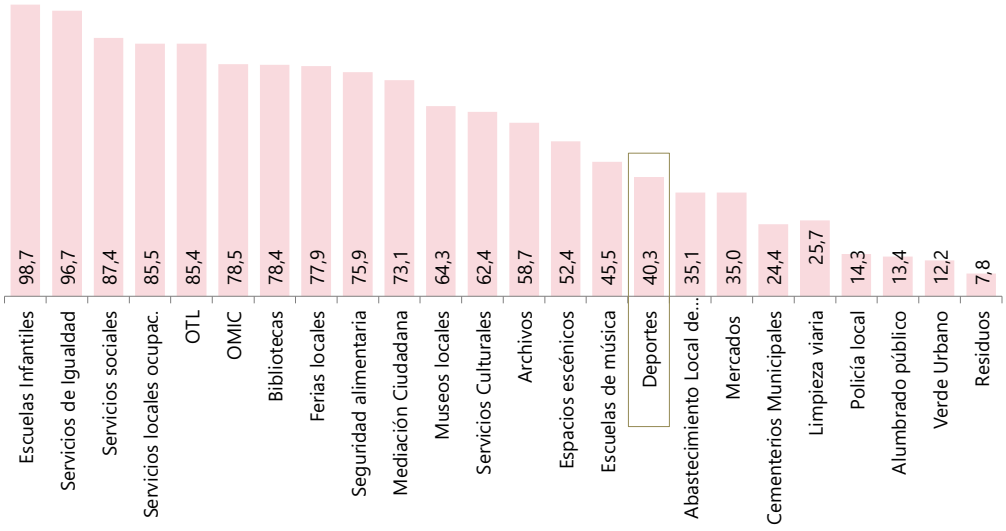
Después del significante aumento del porcentaje de mujeres empleadas respecto el total de trabajador/as municipales del 2022, este año el aumento ha sido del 1% llegando al 40,3% sin existir diferencias significativas entre los grupos de población.

Evolución porcentaje de mujeres empleadas respecto el total de trabajadores/as municipales del servicio de deportes. Media global 2023



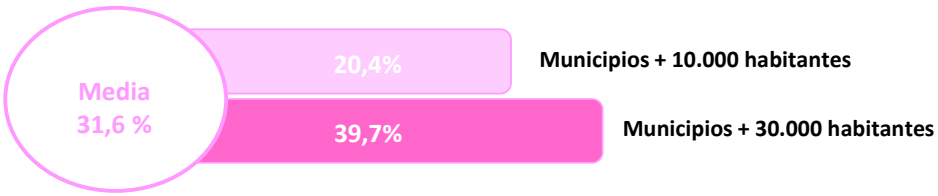
Comparando este dato con otros servicios municipales, el Servicio de Deportes se sitúa en el baremo inferior de los municipios que presentan mayor paridad entre hombres y mujeres empleadas (del 40 al 60% de mujeres empleadas).

Comparativa con otros servicios municipales del porcentaje de mujeres empleadas respecto el total de trabajadores/as municipales. Media global 2023



Observando el porcentaje de mujeres con cargo de mando sobre el total de mandos hay una estabilidad en relación con la edición anterior. Se considera interesante destacar pero, la diferencia existente entre grupos de población donde los municipios de más de 10.000 habitantes, hay tanto solo el 20,4% de mujeres con cargo de mando ante el 39,7% existente en los municipios de más de 30.000 habitantes.

Porcentaje de mujeres con cargo de mando sobre el total de cargos de mando. Medias según grupos de población 2023

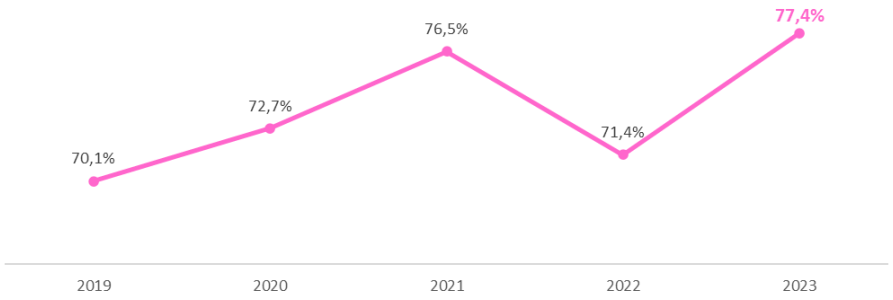


Aumento del gasto corriente en gestión directa

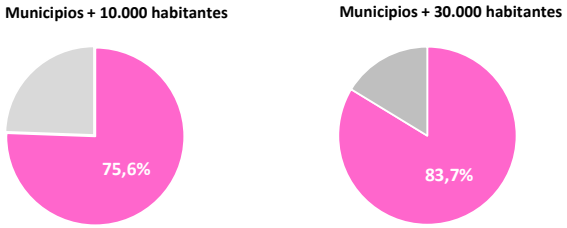
En la anterior edición (datos 2022) se identificó una disminución del gasto en gestión directa. Este año pero, esta se incrementa hasta lograr el 77,4% del gasto total en Deportes. Este hecho puede ser derivado por varios motivos, como por ejemplo el incremento de contratos de servicios en la gestión de servicios deportivos coincidiendo en un momento de finalización de contratos prorrogados por el motivo de la crisis sanitaria.

Se puede observar que en los municipios de más de 30.000 habitantes este valor es más elevado que en los municipios de más de 10.000 habitantes.

Evolución del porcentaje de gasto corriente en gestión directa. Media global 2023

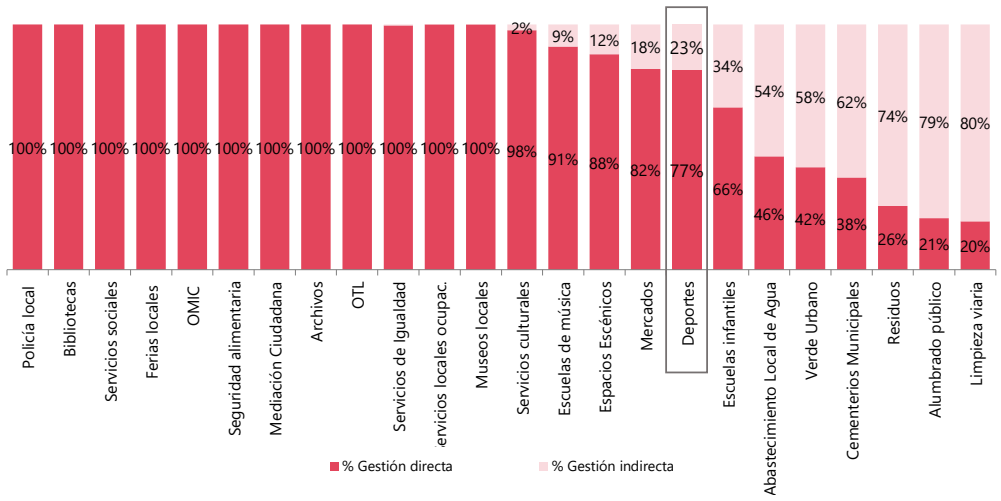


Porcentaje gasto corriente en gestión directa. Medias según grupos de población



Comparando el porcentaje de gasto corriente en gestión directa con otros servicios municipales se puede observar como de los 24 servicios analizados, 12 servicios tienen el 100% de gasto corriente directo. Los otros 12 servicios combinan el gasto corriente en gestión directa y el gasto corriente en gestión indirecta mediante contratos de concesión de servicios en la gestión de una parte del servicio municipal.

Comparativa con otros servicios municipales del tipo de gasto corriente. Media global 2023

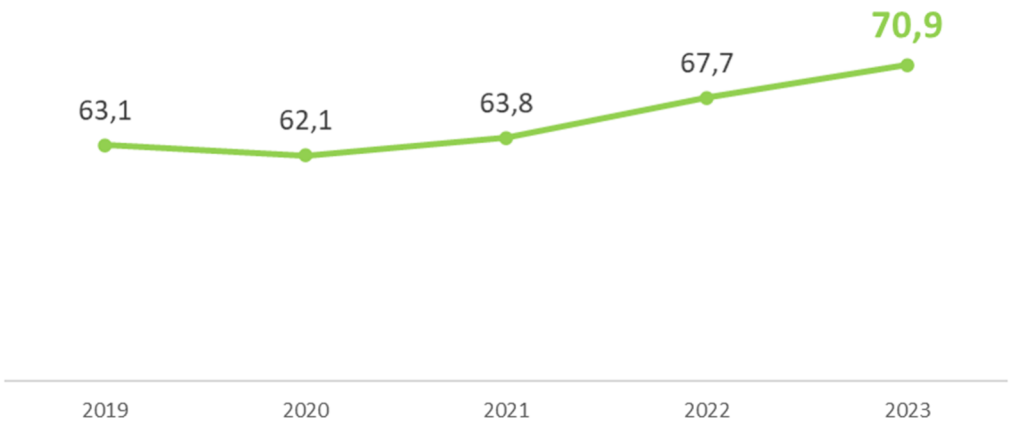


3.4. Dimensión económica

Tendencia de incremento del gasto por habitante para la práctica deportiva

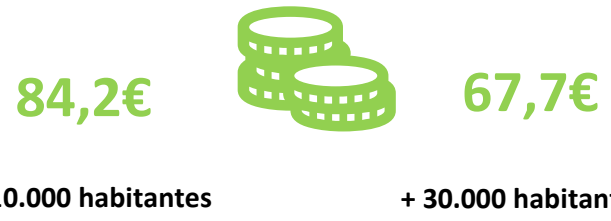
Este año sigue la tendencia de incremento del gasto corriente en deportes por habitante aumentando de 67,7€ a 70,9€ por habitante, dedicando progresivamente un mayor importe de gasto en deportes por habitante.

Evolución del gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante. Media global 2023



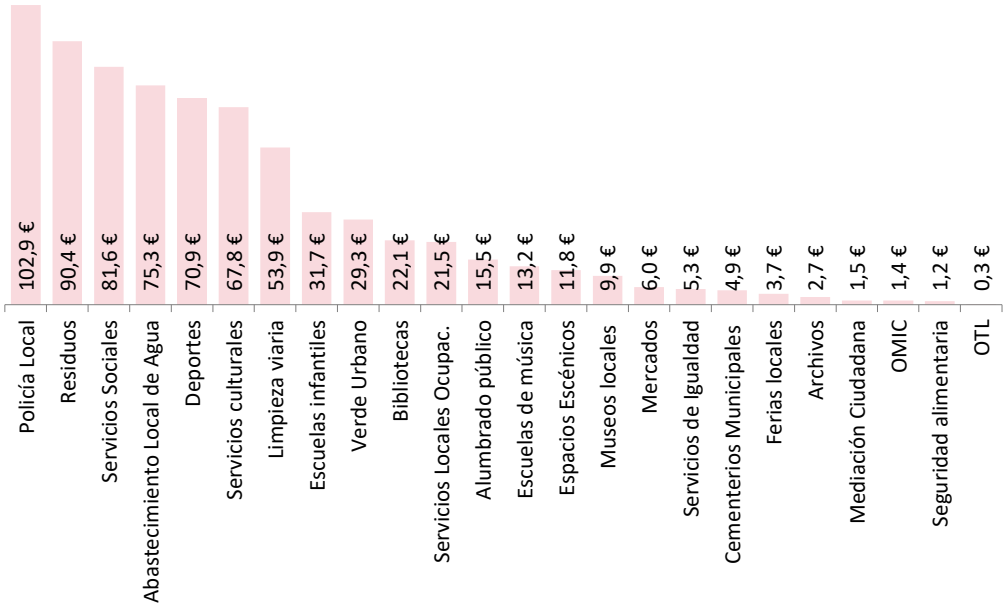
En los municipios de más 10.000 habitantes este valor es más elevado llegando a los 84,2€ de gasto corriente en deportes por habitante mientras que en los municipios de más de 30.000 habitantes este valor es de 67,7€.

Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante.
Medias según grupos de población 2023



Este año, el Servicio de Deportes continúa siendo uno de los servicios con mayor gasto por habitante en comparación con otros servicios situándose entre el Servicio de Abastecimiento Local de Agua y los Servicios Culturales como se muestra a continuación. Hay que destacar, pero, que el Servicio de Deportes cuenta con un amplio y variado volumen de equipamientos municipales y oferta deportiva para todas las edades y colectivos de población.

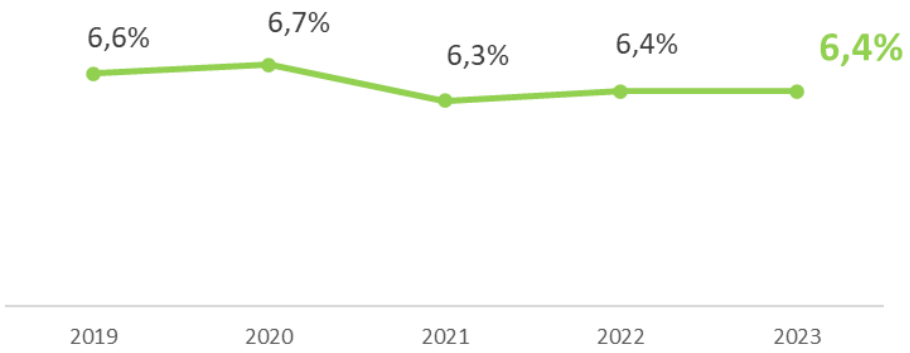
Comparativa del gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante con otros servicios municipales. Media global 2023



Estabilidad del peso de Deporte en el presupuesto municipal

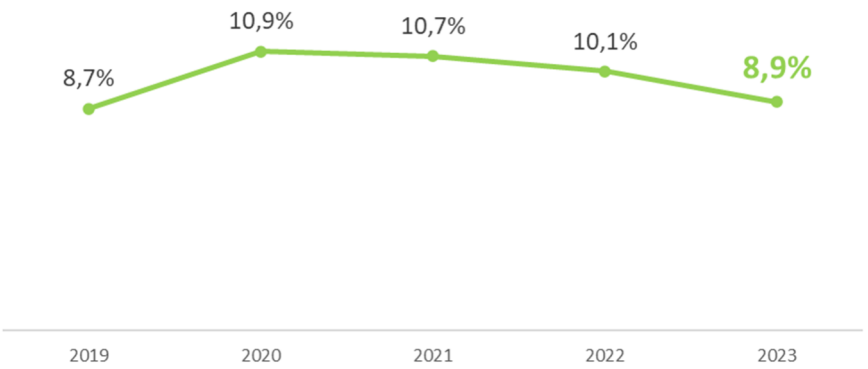
Observando los datos de los últimos 5 ejercicios se puede concluir la consolidación del peso del presupuesto de Deportes incluyendo las concesiones en relación con la totalidad del presupuesto municipal. En estos 5 años este dato ha oscilado ligeramente entre un 6,6% y un 6,3% del presupuesto municipal situándose al 2023 en un 6,4% manteniendo el mismo valor que el año anterior.

Evolución del porcentaje gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre total gastos corrientes municipales. Media global 2023



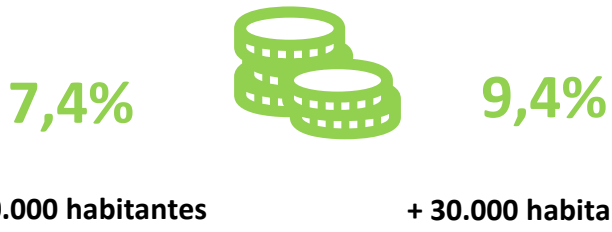
Después del aumento en inversión en deportes sobre el total de inversión municipal en el año 2020 aprovechando la interrupción de la actividad física derivada de la crisis sanitaria, esta inversión ha ido disminuyendo de forma progresiva hasta el 8,9% del total de inversión municipal.

Evolución del porcentaje de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de inversión municipal (últimos 5 años). Media global 2023



Segmentando esta media según grupos de población, se observa como la relevancia de inversión en el ámbito deportivo, es más destacada en los municipios más grandes que en los municipios más pequeños en más de 2 puntos porcentuales.

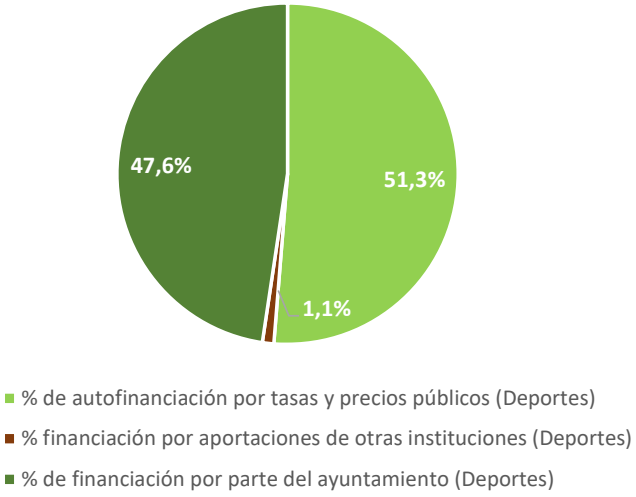
Porcentaje de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de la inversión municipal (últimos 5 años). Medias según grupos de población 2023



La autofinanciación del Servicio de Deportes supera el 50%

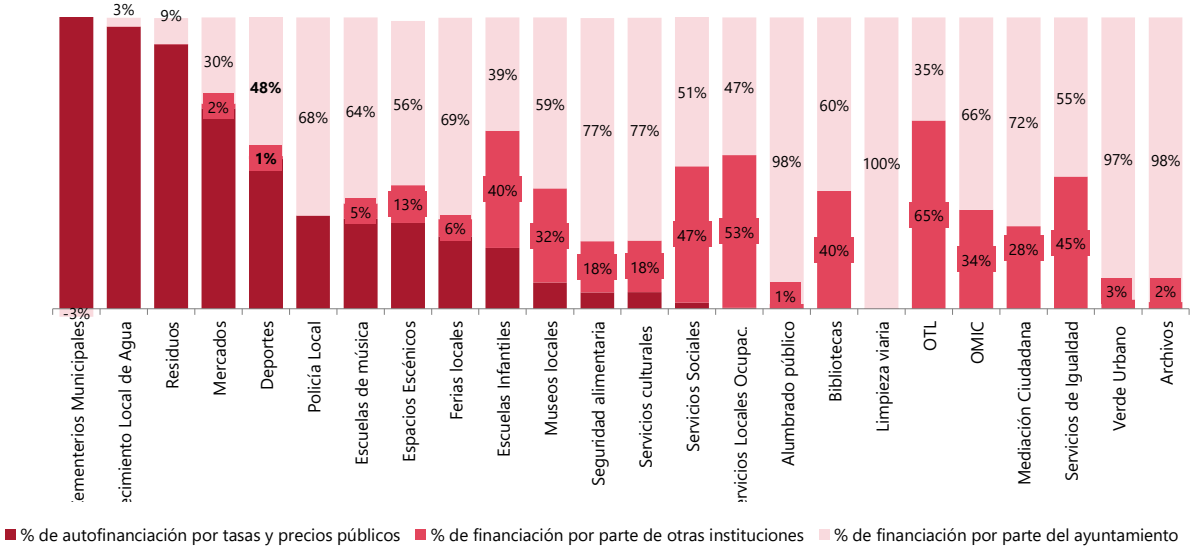
En lo que se refiera a la estructura de financiación del Servicio de Deportes, en el 2023 la mitad de los ingresos provienen del ingreso por las tasas y los precios públicos, aumentando del 46,7% al 51,3%. La aportación de la financiación por parte de otras instituciones se ha reducido ligeramente del 1,2% al 1,1%. La aportación municipal por su parte ha sido del 47,6%. Como se pude observar en la siguiente página, el aumento de la oferta deportiva, del volumen de personas inscritas y/o abonadas a servicios deportivos municipales continuados y el incremento del precio del abono mensual contribuye a un aumento de la autofinanciación del propio servicio.

Financiación del Servicio de Deportes. Media global 2023



Comparando estos datos con el resto de los servicios municipales participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal, se puede ver como el Servicio de Deportes es el servicio que cuenta en la actualidad con un mayor equilibrio entre la autofinanciación propia y la financiación por parte del ayuntamiento. En la presente edición (datos 2023) el Servicio de Deporte ocupa la quinta posición a nivel de autofinanciación por tasas y precios públicos de los diferentes servicios municipales.

Comparativa de la financiación del Servicio de Deportes con otros servicios municipales. Media global 2023



Aumenta el coste hora por cada hora actividad

Como se ha visto anteriormente, ha habido un incremento del número de plazas ofrecidas de actividades deportivas continuadas, así como del número de eventos de carácter puntual. Este aumento pero, se acompaña de un incremento del gasto corriente en actividades continuadas por habitante y por cada hora de actividad mientras que disminuye el gasto por cada hora de

actividad puntual tal y como se puede observar en las dos primeras columnas de la siguiente tabla.

Medias de gasto corriente en actividades 2022, 2023 y por grupos de población

Media de gasto corriente	2022	2023	2023 +10.000 hab	2023 +30.000 hab
Gasto corriente en actividades por habitante	11,8	**14,2**	19,0	12,9
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad continuada	33,1	**36,1**	26,9	41,3
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad puntual	194,0	**187,1**	160,9	203,3
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad	34,9	**39,5**	28,5	46,4

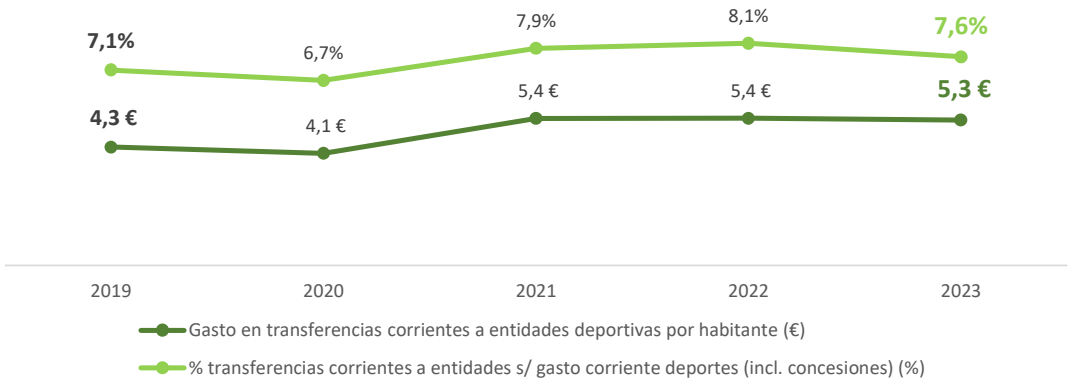
Analizando estos costes por grupos de población se puede observar como el coste de las actividades continuadas por habitante es inferior en municipios de más de 30.000 habitantes mientras que el gasto corriente por cada hora de actividad continuada y por cada hora puntual es mucho más elevada en los municipios más grandes.

Uno de los motivos más significativos en relación con este incremento es la actualización del convenio colectivo de empresas y entidades privadas que gestionan equipamientos y servicios públicos destinados a la actividad deportiva y de ocio el cual ha tenido un gran impacto en el sector de la gestión de los servicios municipales.

Disminución del soporte económico a las entidades deportivas se mantiene estable

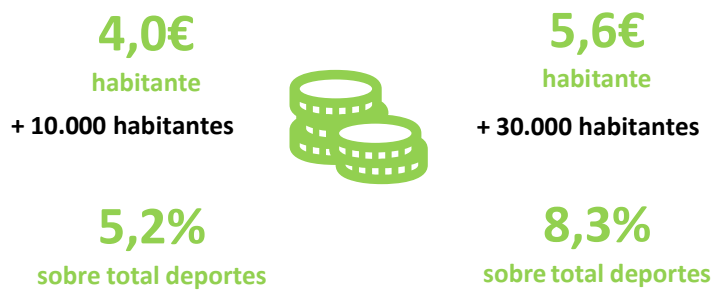
Este año, el porcentaje de transferencias corrientes a entidades deportivas sobre el total del presupuesto de Deportes pasa a ser del 8,1% al 7,6%, mientras que se mantiene el gasto corriente a entidades deportivas por habitante con un 5,3 € por habitante.

Evolución del porcentaje transferencias corrientes a entidades sobre el gasto corriente deportes (incluidas concesiones) y € de gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante. Media global 2023



El apoyo económico y gasto en entidades deportivas es más elevado para el grupo de municipios con una población de más de 30.000 habitantes debido al papel que tienen al complementar la oferta deportiva que se realiza de forma directa a través de los programas municipales.

Gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante y porcentaje transferencias corrientes a entidades sobre el gasto corriente deportes (incluidas concesiones). Medias según grupos de población 2023

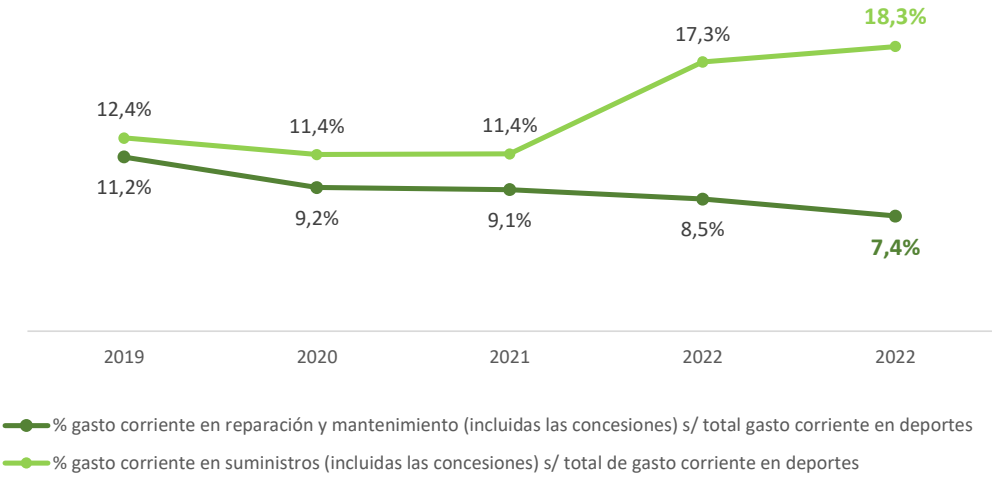


Una de las preocupaciones más recurrentes en los últimos años de los técnicos y técnicas municipales es el procedimiento y criterios para la adjudicación de las subvenciones a las entidades deportivas locales. Las entidades deportivas locales presentan realidades, condiciones y necesidades muy diferentes haciendo difícil la tarea de establecer unos criterios globales válidos por el conjunto del total de entidades.

Disminución del gasto en mantenimiento en detrimento del gasto en suministros

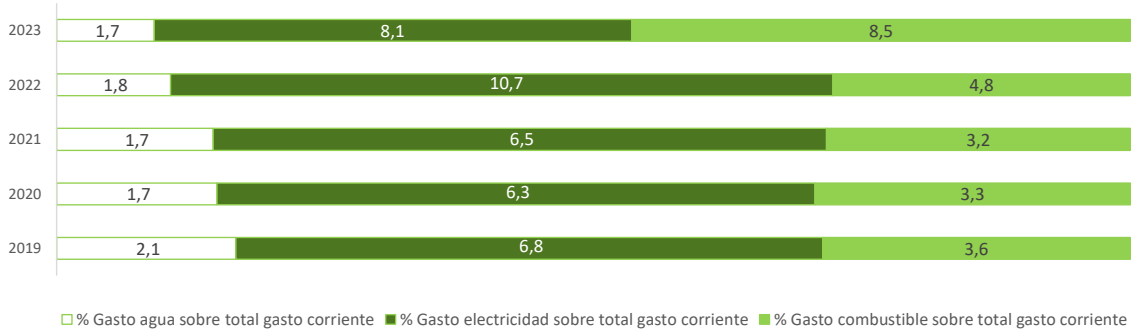
Después del significativo aumento de los precios en suministros durante el año 2022, el gasto corriente en suministros se ha incrementado en un 1% más este año, siendo un gasto muy relevante dentro del presupuesto municipal de Deportes. Contrariamente, sigue la tendencia de disminución progresiva del gasto corriente en deportes dedicada al porcentaje gasto corriente en reparación y mantenimiento (incluidas las concesiones) sobre el total gastada corriendo en deportes. Tal y como se ha manifestado en los talleres de mejora, la realización de contratos de mantenimiento globales de todos los equipamientos municipales ha hecho disminuir esta partida en muchos presupuestos del Servicio de Deportes perdiendo también parte del control económico y técnico de éste.

Evolución del porcentaje de gasto en reparación y mantenimiento y en suministros sobre el total de gasto corriente en deportes. Media global 2023



Analizando el coste de cada uno de los 3 suministros principales de los equipamientos deportivos se puede observar cómo los combustibles son el suministro que ha tenido un mayor incremento en el gasto, pasando del 4,8% del presupuesto corriente de Deportes al 8,5% en la presente edición 2023. El gasto en agua se ha mantenido este año mientras que el porcentaje de gasto corriente en electricidad se ha reducido en relación con el año anterior pasando del 10,7% al 8,1%.

Evolución de la distribución de gasto por tipología de suministros sobre el total de gasto corriente en Deportes 2019-2023



La inversión en la mejora de la eficiencia energética de las instalaciones deportivas es una de las prioridades actuales en las políticas deportivas municipales, así como el fomento de una concienciación global de un adecuado uso de estos recursos por parte de las personas practicantes.

4. Visión general de los indicadores del círculo de deportes

A continuación, se presenta un resumen de los resultados y de la evolución de los indicadores que configuran el CRI Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes 2023, destacando aquellos aspectos más relevantes para cada dimensión.

DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO

Impulsar la práctica deportiva al municipio	2019	2020	2021	2022	2023
% de personas que hacen actividad física deportiva sobre el total de habitantes de 16 años o más	48,5	51,8	52,4	52,1	**51,8**
% de practicantes menores de 16 años en espacios deportivos municipales	-	72,8	72,8	72,8	**72,8**

- Se mantienen los indicadores de práctica deportiva.

Impulsar el tejido asociativo deportivo	2019	2020	2021	2022	2023
% de masa social de las entidades deportivas sobre el total de la población	23,2	19,4	19,6	20,0	**18,4**
% de practicantes de entidades deportivas sobre el total de la población	12,8	10,7	10,9	11,0	**9,3**

- Disminuye el % de población practicante y de masa social de las entidades deportivas del último año.

Promover la cohesión social	2019	2020	2021	2022	2023
Practicantes que reciben ayudas públicas por cada 1000 habitantes	3,5	4,3	6,1	7,1	**10,0**

- Aumentan las ayudas para la práctica deportiva.

Facilitar el acceso de la población a la práctica deportiva	2019	2020	2021	2022	2023
Plazas dispon. actividades continuadas municipales y de entidades por cada 1000 hab.	243,7	181,7	204,2	235,7	**258,9**
% plazas disp. actividades continuadas municipales / total plazas	60,7	52,1	56,8	60,7	**60,2**
% plazas disp. actividades continuadas de entidades / total plazas	39,3	47,9	43,2	39,3	**39,8**

- Aumento de las plazas de actividades continuadas municipales y entidades, y consolidación de la distribución de plazas entre entidades y ayuntamiento.

Facilitar el acceso de los ciudadanos a las actividades	2019	2020	2021	2022	2023
Número de eventos deportivos puntuales	52,6	10,6	22,6	38,7	**45,0**
Número de horas de actividades continuadas por cada 1000 habitantes	358,2	154,5	339,1	338,4	**346,6**
Número de horas de actividades puntuales por cada 1000 habitantes	8,2	1,2	3,4	4,0	**3,9**

- Aumento de las horas de actividades continuadas.
- Aumento del número de eventos deportivos puntuales.

Impulsar el uso de los espacios deportivos	2019	2020	2021	2022	2023
% personas usuarias en equipamientos deportivos sobre el total de los habitantes de 16 años y más	34,6	34,8	34,5	34,4	**34,6**
Practicantes en los centros escolares públicos por cada 1000 habitantes	38,3	17,2	35,1	36,5	**47,8**
Metros cuadrados de espacio deportivo por cada 1000 habitantes	1.107,3	1.087,8	1100,2	1098,7	**1.098,7**
% de horas de ocupación semana tipo en PAB	91,8	89,9	93,8	93,5	**94,0**
% de horas de ocupación semana tipo en CAM	81,8	82,8	83,7	85,6	**86,3**

- Aumento de la ocupación de los equipamientos deportivos escolares, de los PABs y los CAMs.

DIMENSIÓN USUARIO/CLIENTE

Fomentar el uso de los servicios deportivos municipales	2019	2020	2021	2022	2023
% de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados mpals. Sobre el total de habitantes	15,7	11,6	11,4	15,0	**16,4**
% de población abonada a un complejo deportivo municipal sobre el total de habitantes	9,3	6,7	7,2	8,3	**9,2**
% abonos CDM sobre volumen máximo de abonos logrado	94,2	68,8	70,8	83,8	**87,3**
% de Abonados que se han dado de baja durante el año en curso	-	46,2	47,0	53,4	**46,4**

- Incremento de la población vinculada a programas deportivos municipales y CDMs.
- Elevada rotación de personas abonadas en CDMs a pesar del aumento del volumen máximo de abonos alcanzado.

Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos	2019	2020	2021	2022	2023
Precio del abono individual mensual en un complejo deportivo	37,7	37,6	37,5	37,6	**38,7**
Satisfacción general de los usuarios en los complejos deportivos	7,0	6,9	7,1	6,8	**7,0**

- Aumento del precio del abono mensual en CDMs.
- Estabilidad del grado de satisfacción de los usuarios de los CDMs.

DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS/RRHH

Reflejar la dotación de recursos humanos	2019	2020	2021	2022	2023
Trabajdores municipales, de contratos de servicios y concesiones por cada 10000 hab.	10,8	10,6	11,0	11,0	**11,3**
Nº de trabajadores municipales del deporte a tiempo completo por cada 10.000 habitantes	3,3	3,6	3,3	3,4	**3,5**
Nº de trabajadores a tiempo completo de empresas de servicios por cada 10.000 habitantes	3,9	3,6	4,2	4,1	**4,7**
Nº de trabajadores a tiempo completo de concesiones por cada 10.000 habitantes	3,7	4,0	3,5	3,4	**3,4**

- Aumento del número de personas trabajadoras de contratos de servicios.

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores municipales	2019	2020	2021	2022	2023
Salario bruto base monitor/a de deportes municipal	21.427,3	21.338,4	21291,0	23576,2	**23.046,8**
% de días de baja laboral sobre el total de los trabajadores/as municipales	4,2	6,5	5,3	7,3	**8,5**

- Aumento de las horas de baja del personal municipal.

Mejorar las habilidades de los trabajadores municipales	2019	2020	2021	2022	2023
% de personal asistente a cursos sobre el total de trabajadores/as municipales	52,8	57,5	50,6	49,0	**53,0**
Horas anuales de formación por trabajador/a municipal	12,1	11,0	8,7	10,5	**10,1**

- Aumento del personal asistente a cursos manteniendo el volumen de horas anuales de formación por trabajador/a.

Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión	2019	2020	2021	2022	2023
% gasto corriente en gestión directa	70,1	72,7	76,5	71,4	**81,6**
% trabajadores municipales y de contratos de servicios s/ total trabajadores	67,0	61,4	67,1	68,9	**68,9**

- Aumento significativo del % del gasto en gestión directa del servicio de deportes.

Velar por la igualdad entre mujeres y hombres	2019	2020	2021	2022	2023
% mujeres empleadas respecto el total de trabajadores/as municipales	36,5	37,1	35,4	39,3	**40,3**
% de mujeres con cargo a mando sobre el total de mandos	28,8	28,8	33,6	32,2	**31,6**

- Incremento de mujeres empleadas en el sector, con ligera disminución de los cargos de mando.

DIMENSIÓN ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados para el servicio de deportes	2019	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante	63,1	62,1	63,8	67,7	**70,9**
% Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre total gastos corrientes municipales	6,6	6,7	6,3	6,4	**6,4**

- Aumento del gasto corriente en deportes por habitante y consolidación respecto al total gastos corrientes municipales.

Financiar adecuadamente el servicio	2019	2020	2021	2022	2023
% de autofinanciación por tasas y precios públicos (Deportes)	55,6	32,7	39,0	46,7	**51,3**
% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Deportes)	0,7	0,8	2,0	1,2	**1,1**
% de financiación por parte del ayuntamiento (Deportes)	43,7	66,6	59,1	52,1	**47,6**

- Recuperación progresiva de la autofinanciación por tasas y precios públicos.

Disponer de los recursos adecuados para actividades	2019	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente en actividades por habitante	9,3	7,3	10,7	11,8	**14,2**
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad continuada	24,8	58,9	30,8	33,1	**36,1**
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad puntual	113,1	180,4	133,5	194,0	**187,1**
Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad	26,7	60,1	32,8	34,9	**39,5**

- Incremento del gasto corriente en actividades por habitante y por hora de actividad y disminución en las actividades puntuales.

Dar soporte a la promoción deportiva de las entidades	2019	2020	2021	2022	2023
Gasto en transferencias corrientes a entidades deportivas por habitante	4,3	4,1	5,4	5,4	**5,3**
% transferencias corrientes a entidades s/ gasto corriente deportes (incl. concesiones)	7,1	6,7	7,9	8,1	**7,6**

- Disminuye el % de transferencias corrientes a entidades sobre el total del presupuesto de Deportes.

Disponer de los recursos adecuados en instalaciones deportivas	2019	2020	2021	2022	2023
% de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de inversión municipal (últimos 5 años)	8,7	10,9	10,7	10,1	**8,9**
% gasto corriente en reparación y mantenimiento (incluidas las concesiones) s/ total gasto corriente en deportes	11,2	9,2	9,1	8,5	**7,4**
% gasto corriente en suministros (incluidas las concesiones) s/ total de gasto corriente en deportes	12,4	11,4	11,4	17,3	**18,3**
% Gasto en Suministros: Agua s/ total Gasto Corriente	2,1	1,7	1,7	1,8	**1,7**
% Gasto en suministros: Electricidad s/ total Gasto Corriente	6,8	6,3	6,5	10,7	**8,1**
% Gasto en Suministros: Combustibles s/ total Gasto Corriente	3,6	3,3	3,2	4,8	**8,5**

- Disminuye la inversión en equipamientos.
- Sigue la bajada del gasto en reparación y mantenimiento.
- Elevado incremento del gasto en suministros, especialmente en combustibles.

ENTORNO

ENTORNO	2019	2020	2021	2022	2023
Población *(habitantes)*	49.359,5	49.264,5	47.804,5	49.489,0	**48.633,6**
Densidad de población *(habitantes)*	2.327,8	2.363,3	2.378,6	2.583,5	**2.496,5**
Renta per cápita *(€)*	16.858,3	14.245,3	16.066,4	17.624,5	**18.432,4**
Nº de personas ocupadas en el sector deportivo por cada 100 hab.	0,8	0,8	0,7	0,7	**0,8**
Número de Instalaciones Deportivas (sin Otros)	33,6	33,0	32,4	34,0	**32,4**
Nombre de entidades deportivas del municipio	52,7	52,5	52,1	52,6	**53,9**

- Aumenta la renta per cápita siendo el valor más elevado en los últimos 5 años.
- Ligero aumento del número de personas ocupadas en el sector deportivo.
- Disminución del conjunto de instalaciones deportivas mientras que aumenta el número de entidades deportivas.

5. Los talleres de mejora

Los días 21 y 25 de octubre de 2024 se celebraron los talleres de mejora de la 21ª edición del Círculo de Comparación de Deportes. Estos se realizaron de forma presencial en el Pati Manning con el objetivo de crear un espacio de debate entre los diferentes municipios para compartir experiencias, identificar problemáticas y también trabajar sobre estrategias y propuestas de mejora fomentando la creación de sinergias entre el personal municipal responsable en materia deportiva.

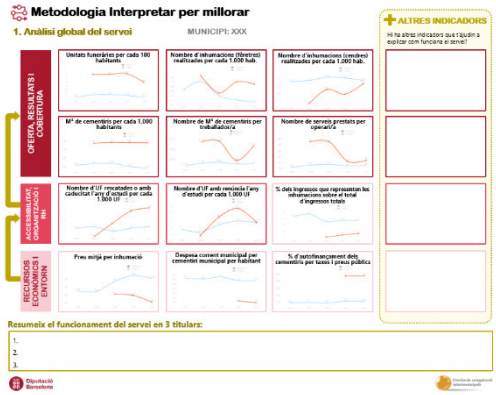
En estos encuentros además de las presentaciones de resultados referentes a la fase de evaluación, las personas asistentes intercambiaron conocimiento a través de la realización de dos dinámicas que ayudaron a conocer mejor los indicadores trabajados en el marco del proyecto fomentando el intercambio de experiencias entre los y las responsables de los servicios deportivos municipales.

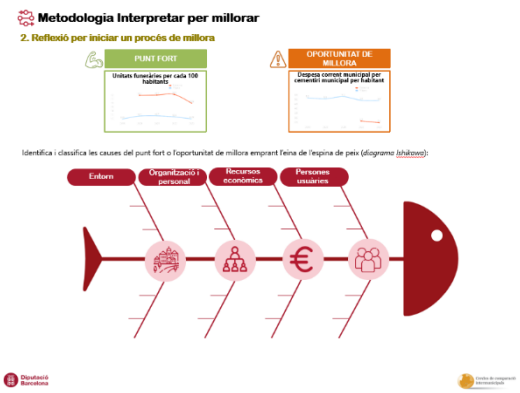
Dinámica 1. Interpretar para mejorar

La primera dinámica, tenía por objetivo dar valor a la utilidad de los datos del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) para hacer un diagnóstico de los servicios deportivos municipales y generar, desde una reflexión inicial, un proceso de mejora efectivo. Esta primera dinámica constaba de tres partes:

- La primera estaba formada por un análisis global e individual de cada servicio a partir de una selección de 12 indicadores de su CRI, completada con indicadores adicionales propuestos por el propio municipio.
- La segunda parte, más enfocada a un aspecto concreto y particular del diagnóstico anterior, consistía en hacer la reflexión inicial para arrancar un proceso de mejora, a partir de la identificación y clasificación de las causas de un punto fuerte o de una oportunidad de mejora elegidos entre los indicadores de la primera parte.
- Finalmente, esta primera dinámica acabó con una puesta en común, consistente en la presentación de tres titulares que caracterizasen claramente el servicio de Deportes de cada municipio participante.

A continuación, se presenta un ejemplo de las plantillas que se emplearon:





Dinámica 2. Un problema, una solución

La segunda dinámica tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los diferentes servicios. Los participantes de cada municipio prepararon preguntas sobre aspectos del día a día, dificultades no resueltas, dudas de gestión o cualquier inquietud respecto su servicio. Posteriormente, se inició un debate ordenado, en el cual cada persona formuló las preguntas respondiendo las preguntas del resto.

A continuación, se presentan los resultados de esta segunda dinámica, las reflexiones y aportaciones de la cual han sido clasificadas en los siguientes ámbitos:

- Tema 1: Mantenimiento de las instalaciones
- Tema 2: Becas y ayudas económicas a deportistas
- Tema 3: Vigilancia, control y seguridad de las instalaciones
- Tema 4: Conserjería de las instalaciones deportivas y otros contratos de servicios
- Tema 5: Entidades y vínculos con otros agentes del sistema deportivo
- Tema 6: Distribución de espacios en las instalaciones deportivas
- Tema 7: Programas y actividades deportivas
- Tema 8: Accesibilidad en las instalaciones deportivas y métodos de control
- Tema 9: Protocolos en las instalaciones: violencia sexual, igualdad, LGTBI+
- Tema 10: Movilidad
- Tema 11: Uso de espacios públicos para actividades deportivas

Tema 1: Mantenimiento de las instalaciones

Pregunta 1: Desde hace pocos años el Ayuntamiento se encarga de hacer el mantenimiento de las instalaciones con grandes contratos que se gestionan directamente desde el área de obras y servicios, y no desde el servicio de deportes como antiguamente. Como consecuencia, les ha desaparecido una partida muy importante de recursos económicos del servicio. La percepción de este cambio es negativa, ya que los resultados no son los esperados y además no pueden tener un control más cuidadoso de los gastos. ¿Cómo lo hacéis los demás ayuntamientos? ¿Qué experiencias tenéis?

- El primer municipio que responde comenta que también tiene el mismo sistema y que, globalmente, han salido perdiendo con la necesidad de hacer grandes contratos, puesto que todos dependen de servicios territoriales y se tienen que derivar todas las compras relacionadas con el mantenimiento a este departamento *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio afirma que el origen del problema es el precio/hora del operario cuando externaliza la gestión, puesto que los precios del convenio son muy bajos y los operarios están poco retribuidos. Este hecho deriva en que los trabajadores no son competitivos y la implicación con el trabajo es muy baja. Por lo tanto, una posible solución sería poner en los pliegos alguna cláusula en referencia al sueldo de las personas trabajadoras, a pesar de que es complicado puesto que están establecidos por convenio *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Se está utilizando algún programa, aplicación o APP para tareas de seguimiento del mantenimiento?

- Ningún municipio afirma hacer uso de estos aplicativos actualmente. Sí que se pone de manifiesto, pero, que aplicaciones como Trello o similares requieren que todo el personal que haga uso sea muy consciente de ir actualizando continuamente todo lo que se hace o

no acaba funcionando con la finalidad inicial, y se acaba recurriendo a las vías de WhatsApp o teléfono igualmente como siempre.

Pregunta 3: ¿Ante la situación de sequía recurrente, como se están regando las zonas de césped existente en las piscinas y otros espacios?

- Uno de los técnicos participantes aporta un sistema que se está utilizando en su municipio que consiste en reutilizar el agua de los filtros de la piscina de verano para regar el césped *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio comenta que han optado directamente por poner césped artificial, que no necesita riego *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- También se expone una solución que se está aplicando en algunos municipios, como es hacer uso de depósitos de agua municipales *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 4: ¿Cómo gestionáis el mantenimiento de las instalaciones deportivas?

- Hay un municipio que dispone de un contrato de servicios de mantenimiento y, independientemente de qué importe sea el presupuesto de ejecución, la empresa es la que se encarga de hacer la actuación, puesto que el Ayuntamiento no lo puede asumir *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Uno de los municipios dispone de mantenimiento propio con un equipo de operarios para deportes, un ingeniero y además una empresa externa que se encarga del mantenimiento de todos los edificios municipales *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Uno de los municipios tiene el servicio de mantenimiento común en todos los edificios del Ayuntamiento y es complicado para poder gestionarlo, puesto que los equipamientos deportivos no son prioritarios *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En concreto, se comenta un ejemplo de un Ayuntamiento que ha sacado una licitación para el mantenimiento específico de la sala de fitness, donde se ofrece un importe mensual para la empresa, y cada 15 días tienen que hacer tareas de mantenimiento preventivo. En el supuesto de que se estropee algo, esta empresa es la encargada de hacer la reparación *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Un municipio comenta que el mantenimiento lo tienen dividido en tres niveles, el que se encarga de las grandes reparaciones e inversiones es el departamento de edificios, común a todo el Ayuntamiento. Después, el personal propio de la brigada municipal para hacer las tareas de mantenimiento algo más complejas, y en último lugar, una empresa externa que lleva las tareas más básicas que se describen en el pliego *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 2: Becas y ayudas económicas a deportistas

Pregunta 1: La gestión de las becas de las escuelas deportivas es muy laboriosa, puesto que participan más de 400 deportistas y tienen que ir valorando los casos uno a uno desde el servicio de deportes, llegando a colapsarlo. ¿Cómo se está haciendo en otros municipios?

- La primera respuesta hace referencia a la tarificación social, así se evitan dar dinero directamente, haciendo un descuento a las cuotas en función de la renta de las familias de los deportistas. En este sentido, pero, se apunta que los baremos son muy bajos, por el que se excluye a mucha gente a la que realmente necesitan la ayuda *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Uno de los municipios afirma que todas las ayudas para hacer actividades extraescolares (sean deportivas o no) se gestionan desde las áreas de servicios sociales e intervención económica, por lo que desde el servicio de deportes no se realiza este trámite y no tienen esta carga de trabajo *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Cómo se están gestionando las ayudas económicas en las entidades cuando tienen casos de deportistas que no pueden pagar las cuotas por motivos económicos?

- La primera respuesta va en la línea de hacer más pedagogía con las entidades en el sentido de que no todas las ayudas pueden ser económicas y se pueden ofrecer contraprestaciones como mayor cesión de espacios, formaciones, etc. *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Uno de los técnicos participantes propone incluir baremos y puntuaciones en el momento de otorgar subvenciones, haciendo que aquellas entidades que cuenten con deportistas que se encuentran en situaciones así, se puedan beneficiar *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 3: ¿Qué departamento de vuestro municipio gestiona las becas deportivas para las personas en riesgo de exclusión social? El municipio comenta que desde el Servicio de Deportes tienen problemas para cubrir todas las plazas y becas disponibles, ya que no se efectúa un seguimiento adecuado.

- Uno de los municipios comenta que el Servicio de Deportes no interviene ni se implica puesto que se lleva desde Bienestar Social con personal técnico especialista *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otros municipios mencionan que inicialmente lo llevaban desde deportes, pero por las dificultades que suponía en tema de personal y seguimiento, se traspasó al departamento de Servicios Sociales *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Uno de los técnicos participantes comenta que es necesario contar con personal para apoyar a las personas solicitantes para rellenar la documentación de las becas, puesto que algunas de las personas que se los otorga una beca presentan dificultades para rellenar esta documentación. En este caso, se daría un salto cualitativo con las horas de apoyo y se podría prestar el servicio con más calidad *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 3: Vigilancia, control y seguridad de las instalaciones

Pregunta 1: Las salas de fitness no cuentan con un técnico o no tienen vigilancia durante todas las franjas horarias. ¿Qué se tiene que hacer si hay algún accidente o incidencia en estos intervalos? ¿Es legal poner cámaras de seguridad en estos espacios?

- Un participante expone que se pueden poner cámaras de seguridad sin ningún problema, puesto que el único lugar donde no se pueden poner es en los vestuarios. Aun así, se tiene que avisar con letreros que el espacio está videovigilado *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Otro técnico comenta que en su municipio las cámaras de seguridad de las instalaciones deportivas las gestiona una empresa externa, y que en caso de que pase algo ellos se encargan de avisar a quién haga falta *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Cómo se trata la regulación de la venta de alcohol en bares dentro de las instalaciones deportivas?

- Diferentes municipios indican que la venta de alcohol está prohibida cuando hay uso deportivo en las instalaciones, pero se permite durante eventos no deportivos. Se destaca la necesidad de regular claramente estos horarios para evitar problemas con los bares y establecer normas de cierre conjunto con las instalaciones deportivas *(Municipios >30.000 habitantes)*.

Pregunta 3: ¿Cómo se está haciendo para evitar y/o controlar los actos vandálicos en las instalaciones deportivas?

- Uno de los participantes indica que hicieron el cambio de césped en un campo de fútbol, y para evitar este tipo de situaciones, pagaron un vigilante durante todo el mes de agosto, el único mes donde no hay actividad *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- La segunda respuesta va en la línea de reforzar la estructura de seguridad, poniendo un cierre perimetral fuerte con barras de hierro, a pesar de que apunta que tiene un coste muy elevado y que es difícil conseguirlo *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- En último lugar, uno de los municipios expone que evitan que las instalaciones estén inactivas poniendo dinamizadores cuando no hay actividad, que sirven a la vez de vigilantes puesto que hacen una actividad dirigida y controlada *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 4: En diferentes instalaciones deportivas municipales hay quejas y disputas con vecinos, especialmente en las últimas horas de apertura de los equipamientos. En el municipio acaban de inaugurar un programa de convivencia en el deporte para intentar paliar este problema. ¿Hay otros municipios con estas problemáticas? ¿Cómo lo estáis gestionando?

- Un municipio comenta que tuvo que pedir mediación para solucionar un problema similar. Recomienda el apoyo de la persona mediadora, fue de mucha utilidad *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otros municipios comentan que el conflicto es entre vecinos y se tiene que tratar como tal, mediante Consejos de Distrito y agrupaciones para solucionarlo, dinámicas con entidades para concienciarlas y sobre todo contar con voluntad política y apoyo de la concejalía *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio responde que, si los vecinos llevan el caso a la fiscalía, se puede cerrar el equipamiento deportivo como ha sucedido en determinados casos *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, varios municipios mencionan que mediante medidas de eficiencia energética se puede minimizar el impacto acústico y lumínico del equipamiento con aerotermia, climatización, reforzando la circulación del aire, temporizadores para apagar las luces en la hora, etc. *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 4: Conserjería de las instalaciones deportivas y otros contratos de servicios

Pregunta 1: Actualmente no se dispone de personal de conserjería en varias instalaciones deportivas (pabellón, pistas y campos) debido a la falta de licitación del nuevo contrato de prestación de servicios. ¿Cómo se está gestionando la conserjería en otros ayuntamientos? ¿Cómo se podría solucionar este impasse?

- El primer municipio en hacer una aportación indica que, en su ayuntamiento, si no hay conserje, las instalaciones no se pueden abrir ni utilizar *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- La siguiente aportación hace referencia a que en su municipio tampoco tienen cubiertos los fines de semana, y surge la duda de hasta qué punto se puede abrir una instalación si no hay conserje. Se cree que hay un vacío legal en este sentido. Si es la entidad quien se responsabiliza, deberá aportar todo lo relacionado con los riesgos laborales para la persona encargada de abrir y cerrar *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Uno de los técnicos comenta que, en su municipio, los centros cívicos elaboran un documento de cesión de llaves a la entidad, por si puede servir como ejemplo para las instalaciones deportivas *(Municipio <10.000 habitantes)*.

- Otro municipio comenta que tienen un convenio con todas las entidades que realizan estas tareas en las instalaciones, y que, al mismo tiempo, cuentan con una persona de la brigada que presta servicio en caso de cualquier incidente que pueda ocurrir *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Ante este contexto, un municipio comenta que están realizando un decreto conforme las instalaciones están abiertas sin conserjería, con el fin de tener un documento acreditativo que pueda justificarlo mínimamente *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Se menciona la opción de hacer licitaciones de carácter reservado para personas con discapacidad, siendo también una alternativa para fomentar la inserción laboral de este colectivo en el ámbito de la conserjería en las instalaciones municipales *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- También intervienen municipios que utilizan otras alternativas, como que el propio concejal sea el encargado de controlar la autogestión de las entidades y realizar el seguimiento de las llaves *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Por último, un municipio afirma que dispone de una empresa específica para gestionar el tema de la conserjería *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Qué tipos de soluciones se han encontrado para gestionar los horarios de conserjería y el mantenimiento durante horarios no habituales?

- Un municipio indica que tiene dificultades para gestionar horarios fuera del horario habitual de apertura debido a la falta de personal *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Varios municipios indican que han contratado servicios externos de conserjería para cubrir estas horas, complementándolo con personal interno durante la mañana *(Municipios >30.000 habitantes)*.

Pregunta 3: En lo que respecta al servicio de conserjería, resulta muy complicado gestionar los días de baja del personal, lo que los lleva a externalizar este servicio. ¿Cómo se gestiona en otros municipios? ¿Cómo se soluciona?

- Uno de los municipios comenta que tienen un contrato con una empresa de seguridad que les envía auxiliares de conserjería. El contrato es flexible y asignan horas extra para asegurarse de cubrir las bajas que surgen a última hora. Un aspecto importante es que siempre envíen a la misma persona, ya que así esta conoce las funciones y la instalación. Al redactar el pliego de control de accesos, es crucial que, una vez adjudicado el contrato, se establezca comunicación con la empresa para definir los canales de contacto, realizar el seguimiento y colaborar mutuamente para garantizar que el servicio se cumpla correctamente *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Otro municipio indica que en su servicio están negociando con los sindicatos para que el personal de conserjería tenga un fin de semana libre y otro trabajado. De esta forma, se evita que todos soliciten traslados a las escuelas, logrando mayor flexibilidad *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- En esta misma línea, otro municipio menciona que su personal tiene un calendario rotativo, trabajando un fin de semana de cada tres. El resto de los turnos se cubren mediante un control de accesos gestionado por una empresa externa *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- La siguiente aportación señala que, en su municipio, existe una combinación de situaciones según la instalación. Hay instalaciones respaldadas por empresas de servicios, otras por entidades, y otras completamente gestionadas con personal propio *(Municipio <30.000 habitantes)*.

- Otro municipio indica que, en su caso, en instalaciones donde solo hay una entidad usuaria (campos de fútbol), las entidades cuentan con licencia de ocupación y se encargan de abrir y cerrar, aunque no realizan labores de mantenimiento *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 4: ¿Cómo tenéis la gestión de la conserjería de forma directa o con una empresa externalizada? ¿Además, cómo hacéis la distribución de las tareas de conserjería?

- El personal de conserjería no es propio del Ayuntamiento, pero para que se sientan más integrados, intentan formar equipo, aunque es complicado debido al perfil de las personas que ocupan estos puestos. Las tareas de lunes a viernes son más complejas, mientras que las del fin de semana consisten principalmente en abrir y cerrar las instalaciones *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Se expone la problemática de la seguridad en los vestuarios, ya que, a veces, el personal de conserjería (normalmente una persona por instalación) no puede atender todas las peticiones, y han tenido incidencias con robos *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Una solución propuesta es que, durante los entrenamientos, los deportistas se lleven sus mochilas al terreno de juego. Para los partidos de fin de semana, se plantea instalar armarios grupales con candado, donde el entrenador/a sea responsable de gestionar el candado. También han abierto un expediente de daños patrimoniales contra una entidad visitante por incidencias en las que rompieron material intencionadamente. Esta práctica requiere dedicación, pero puede ser efectiva *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Disponen de un perfil denominado 'conductor', responsable del mantenimiento, que se encarga de montar y desmontar el equipamiento, como porterías de fútbol, canastas y palos de voleibol *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Se enfrentan a problemas con el personal de conserjería, ya que normalmente son los encargados de la instalación y las entidades les piden ayuda para mover equipamiento pesado. Desde recursos humanos, han recibido inspecciones de prevención de riesgos laborales que indican que para realizar estas tareas se necesitan dos personas. Generalmente, la gestión es directa durante los días de semana y los fines de semana se gestiona de manera externalizada *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- La entidad que entrena es la encargada del control de los vestuarios durante los entrenamientos, y durante los fines de semana lo hace el personal de conserjería. Para evitar los robos, han instalado pequeñas taquillas con llave para que los deportistas dejen sus móviles, dinero, etc. *(Municipios >30.000 habitantes)*.

Pregunta 5: Ante el nuevo convenio del sector sobre la gestión de las instalaciones deportivas aprobado en el mes de junio, hay empresas de servicios deportivos que reclaman una revisión de precios de los contratos actuales, ya que las licitaciones están muy ajustadas y las empresas no pueden asumirlas. ¿Qué se puede hacer?

- Un municipio comenta que es necesario acogerse a la Ley de Contratos y extinguir el contrato si es necesario *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En cambio, otros municipios optan por la vía de incrementar el importe del contrato, hasta aproximadamente un 6%, haciendo una media ponderada de los precios de los próximos 4 años *(Municipios >30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, se comenta que a los municipios les gustaría que el aumento pudiera repercutirse al personal, aunque observan la dificultad de este hecho, ya que las empresas se quedan con el margen obtenido en los contratos *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Según otros municipios, es importante que los pliegos de cláusulas estén redactados con el objetivo que se persigue. Por ejemplo, evitar la rotación del personal de monitoreo y establecer sanciones por incumplimiento en este sentido *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 5: Entidades y vínculo con otros agentes del sistema deportivo

Pregunta 1: Se está valorando un modelo de gestión entre Ayuntamiento-entidades de las instalaciones deportivas. ¿Hay alguna experiencia al respecto?

- Uno de los municipios aporta una experiencia en la modalidad deportiva de petanca. Afirma que es una experiencia algo compleja, ya que lo gestionan todo entre ellos, con el añadido de que disponen de un bar en las instalaciones y operan de manera bastante independiente *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio indica que están teniendo conversaciones para implantar la APP Reserva-Play, de modo que cada entidad pueda hacer sus reservas de espacios. Aunque aún no lo han implementado, tienen entendido que funciona bastante bien *(Municipio < 10.000 habitantes)*

Pregunta 2: ¿Cómo se puede fomentar el uso eficiente de infraestructuras deportivas a través de la colaboración con entidades?

- Un municipio ha creado una asociación en la que están agrupados todos los clubes, gestionada por el consejo deportivo. El servicio de deportes valida la programación anual y forma al personal, como una inversión a largo plazo por parte del Ayuntamiento *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio ha reestructurado las pistas de las escuelas para que puedan utilizarse para diferentes deportes simultáneamente, mejorando así la eficiencia en el uso de los espacios *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio quiere cubrir una pista de patio escolar, pero la propuesta no tiene apoyo político. A otro municipio le pasó lo mismo y encontró una solución negociando para que, fuera del horario lectivo, las escuelas se conviertan en espacios deportivos de uso libre *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 3: La federación de una disciplina deportiva concreta ha exigido a la entidad deportiva la grabación de partidos de acuerdo con su nivel de competición. Se pregunta si algún otro ente local se ha encontrado con esta situación y quien asume la responsabilidad y el coste de la actuación.

- Un municipio comenta que se ha encontrado ante esta situación y menciona que el coste es asumido por el Ayuntamiento, pero en este caso no se imputa dentro del Departamento de Deportes *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- En este sentido, también se comparte en términos generales la exigencia federativa en algunas decisiones que se imponen a las entidades, teniendo en cuenta que la mayoría de las instalaciones son municipales y, por lo tanto, el coste y las actuaciones recaen sobre el Ayuntamiento *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 4: En relación con la distribución de subvenciones a las entidades deportivas, se plantea en términos generales que opción es más óptima: concurrencia competitiva o nominativa?

- En términos generales, se manifiesta que se aplica la subvención en términos nominativos, destacando las principales ventajas como que la entidad ya sabe económicamente cuándo la recibirá, así como también que a nivel logístico es mucho más ágil y reciben la subvención antes. Dentro de esta opción, los municipios coinciden en que existe una reserva en caso de creación de una nueva entidad *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- En el caso de otro municipio, se expone que realizan concurrencia competitiva ya que tienen auditorías periódicas de cuentas *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 5: Aunque exista una tasa en las ordenanzas fiscales del municipio, las entidades no pagan por hacer uso de las instalaciones. ¿Cómo se está gestionando en el resto de los municipios?

- La primera aportación hace referencia a que se aplica una bonificación del 100% para las entidades deportivas en la ordenanza municipal de precios públicos *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- El siguiente municipio que participa indica que, aunque las entidades no pagan, desde el Ayuntamiento se especifica lo que costaría realmente el uso que hacen, para concienciarlas *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, se hace referencia a un caso en el que las entidades de fútbol tienen una bonificación del 100% para los entrenamientos, pero no para las ligas sociales que organizan, donde sí se les cobra por hacer uso de los campos *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 6: El municipio cuenta con un Consejo Municipal del Deporte que agrupa a las entidades del municipio. Recientemente han recibido la petición para formar parte de él de una entidad que tiene una sección en el municipio. ¿Debería tenerse en cuenta esta entidad para subvenciones, etc.?

- Uno de los municipios participantes indica que, si la entidad tiene algún registro en el Ayuntamiento, sí debe considerarse a todos los efectos *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Otro participante comenta que dependerá de cómo tenga el Ayuntamiento el registro de participación ciudadana *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Por último, se expone que los presupuestos y cualquier afectación únicamente serían para la sección que está en el municipio *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 7: Incertidumbre y preocupación ante la gestión de la gratuidad, ya que es un tema relacionado con el movimiento económico que tienen las entidades, y muchas de estas son como empresas y se les otorga subvención. Se han tenido problemas con juristas, ya que consideran que los criterios son subjetivos. ¿Se tienen soluciones en este sentido?

- Un municipio participante afirma que, en cuanto a la cesión de instalaciones, lo que se debe tener es una licencia de uso privativo, y que luego son las ordenanzas las que establecen la gratuidad *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Una segunda aportación va en la línea de aprovechar las subvenciones para realizar las auditorías del estado de cuentas de los clubes *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Otro municipio comenta que los criterios de pública concurrencia pueden servir para otorgar los espacios. De la misma manera que las subvenciones, se pueden establecer criterios para distribuirlos. Igualmente, luego se deberá realizar una reunión con las entidades para finalizar la negociación, pero se pueden usar los criterios como justificación *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Finalmente, la Diputación informa que se dispone de un recurso que consiste en realizar estudios de las entidades que pueden servir para justificar ciertas decisiones del Ayuntamiento, como por ejemplo no otorgar una subvención.

Pregunta 8: Las entidades de balonmano del municipio han pedido al Ayuntamiento unas modificaciones en las pistas de juego, ya que la federación ha cambiado la normativa y necesita más espacio de pista. ¿Quién tiene que asumir el gasto de la reforma?

- Un comentario general es que los clubes deberían asumir el gasto o, al menos, parte de este, ya que los cambios son constantes. Los clubes no se quejan a las federaciones, sino a los Ayuntamientos *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Un municipio pone el ejemplo de que tienen un campo de rugby que no pueden pintar para fútbol 7 porque, si lo hacen, la Federación de Rugby no lo homologaría para competir *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 9: Hace unos años se separaron las dos entidades de gimnasia de un municipio y una de ellas fue a practicar su actividad en una instalación privada. Después de unos años, y con una deuda económica alta, la entidad quiere volver a utilizar espacios deportivos municipales. ¿Qué debe hacer el ente local? ¿Se debe tratar igual que la otra entidad de gimnasia que no tiene deuda? Además, la relación entre las dos entidades es negativa.

- Un municipio pregunta cuál es el encargo político, ya que, en función de este, será necesario actuar. Es importante hacer una auditoría y no asumir las responsabilidades de la entidad *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio comenta que no se pueden subvencionar deudas y, en caso de optar por ceder un espacio municipal, se trataría de una subvención en especie *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, se discute la necesidad o no de que haya dos entidades de gimnasia en un mismo municipio. Es necesario trabajarlo políticamente *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Un municipio menciona que es necesario ayudar a la entidad con un plan de viabilidad para liquidar la deuda, mediante una auditoría inicial *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 10: En los últimos años, varias empresas privadas organizan campus deportivos a través de las entidades, aprovechándose de los beneficios que tiene la entidad en el municipio. ¿Cómo se puede tratar este tema?

- Un municipio comenta que esto ocurre de forma reiterada con el fútbol, donde la petición la hace el club, pero hay una empresa detrás *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Según un técnico participante, este recomienda hacer una convocatoria de uso para los campamentos, fijando bases y un reglamento para regularizarlo *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio participante comenta que, ante estos casos, no se debería firmar el convenio y que la entidad haga un pago de tasas *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En la misma línea, se menciona que, al redactar las bases de subvención, se puede establecer un límite de externalización *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 11: Un municipio detecta que diferentes entidades realquilan los equipamientos deportivos a otras entidades o a empresas. ¿Os lo habéis encontrado? ¿Cómo lo habéis regulado?

- La visión general de los municipios participantes es ejecutar y hacer cumplir el reglamento de uso de las instalaciones deportivas *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- De igual manera, otros municipios comentan que es necesario contar con el apoyo político y que el concejal asuma la responsabilidad, ya que es quien firma el reglamento de uso *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio menciona que el/la técnico/a debe redactar un informe y documentarlo *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 6: Distribución de espacios en las instalaciones deportivas

Pregunta 1: ¿Cómo se realiza el repartimiento y distribución de espacios dentro del municipio?

- Un municipio comenta que el tema del reglamento y establecer los criterios de distribución es fundamental para la buena práctica deportiva en las instalaciones deportivas *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- El propio municipio destaca la importancia de la vertiente política dentro de estas decisiones técnicas, haciendo evidente que esta debe aprobar el planteamiento de los criterios de distribución de los espacios *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Se manifiestan en la mesa las diferencias entre disciplinas y las necesidades de cada una de ellas. Concretamente, un municipio plantea la situación concreta con el patinaje, haciendo evidente que para la práctica de esta disciplina tienen un alto nivel de ocupación con pocas deportistas *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Por otro lado, otro municipio comenta la falta de espacios deportivos cubiertos, donde, a través de la redacción de criterios de distribución de espacios, hicieron evidente la necesidad de utilizar espacios exteriores por parte de las entidades si estas quieren crecer *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- En términos generales, se identifica como prioritario para aquellos municipios que disponen de una distribución de criterios de espacios realizar un seguimiento periódico sobre la utilización real y objetiva de los criterios fijados *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Cómo se está gestionando la saturación de espacios deportivos y el uso compartido entre deportes escolares y federados?

- Un municipio indica que los clubes de baloncesto han absorbido el deporte escolar base, y actualmente tanto los equipos federados como escolares entrenan en patios de escuelas debido a la falta de espacio, mezclando las categorías *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En otro municipio, se mantiene separada la práctica del deporte base federado del deporte escolar para evitar conflictos. Esta separación es gestionada directamente por las entidades deportivas, asegurando que no interfieran entre sí *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 3: ¿Qué soluciones se han implementado para gestionar la distribución horaria de los espacios deportivos?

- Un municipio utiliza una plataforma en la que las entidades registran los equipos, horarios y otros requisitos, y el servicio de deportes organiza la ocupación según criterios. Hay decisiones priorizadas por políticas, las cuales incluyen, por ejemplo, dar preferencia al deporte femenino *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otros municipios distribuyen los espacios según objetivos acordados previamente con las diferentes entidades, utilizando criterios como el número de deportistas, número de equipos, etc., y elaboran un Excel para gestionarlo. La fórmula resultante determina el volumen de horas que cada entidad puede gestionar. Esta metodología ha ocasionado controversia entre diferentes municipios que no estaban de acuerdo, ya que con este método se gestionan las horas, pero no el espacio, interfiriendo en la calidad de la práctica deportiva *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 4: ¿Cobráis a las entidades por el uso de los espacios deportivos

- Algunos municipios cobran una tasa pública anual, mientras que otros ofrecen subvenciones que se contabilizan para ajustar los costes. Los ingresos generados se destinan a la caja general del municipio *(Municipios >30.000 habitantes)*.

Pregunta 5: ¿Cómo gestionaríais si viene una nueva entidad de nueva creación, si ya tenéis histórico donde hay unas entidades deportivas que desde siempre tienen unas instalaciones destinadas?

- Uno de los municipios comenta que en el Reglamento se especifican los criterios de este procedimiento, es decir, si no hay espacio disponible, las entidades con más años tienen preferencia. Al final del año también se realiza un control del uso de cada espacio para evaluar que se haga un uso eficiente del mismo *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Para llevar el control de estos espacios, se pueden establecer figuras de conserjería con horarios rotativos, de manera que estas personas pasen los datos de control al Ayuntamiento *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro de los municipios está considerando instalar cámaras para controlar el uso de las instalaciones deportivas, aunque es necesario elaborar pliegos de cláusulas para poder realizar la licitación *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 6: En cuanto a la distribución de espacios en pabellones polideportivos, ahora se basa en los usos reales de la temporada anterior, calculando un porcentaje de aprovechamiento de los espacios. ¿Qué sistemas se están utilizando que sean justos y objetivos?

- El primer municipio cree que se debe apostar por derivar las entidades a los espacios escolares cuando no sea posible encajarlas en el pabellón *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- El siguiente municipio, al hacer su aportación, indica que han construido un nuevo pabellón pequeño para encajar más equipos, pero siguen teniendo los mismos problemas porque las entidades siguen creciendo. Por lo tanto, no siempre tener más espacio es la solución *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Otro municipio va en la línea de hacer mucha pedagogía con las entidades, para que comprendan que el espacio disponible es el que es y que no pueden crecer sin tenerlo en cuenta *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- También se comenta la posibilidad de crear listas de espera para el uso de los diferentes espacios del pabellón *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Un municipio indica que en su caso solo tienen en cuenta a los deportistas del municipio y reparten los horarios en función de franjas de edad *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 7: ¿Existe algún tipo de programa o aplicación donde las entidades puedan introducir sus horarios y que genere cuadrantes y detecte coincidencias automáticamente? ¿O alguna aplicación que haga cosas similares en cuanto a la gestión de espacios?

- Un municipio indica que han puesto en marcha una aplicación que tiene diferentes funciones: información de instalaciones, entidades, abonados, reservas, etc. Esta permite que las entidades añadan sus partidos, entrenamientos, etc. Y si no se formaliza la reserva, otra entidad puede aprovechar el espacio que queda libre. En el futuro, la idea es definir unas franjas horarias para las entidades y que estas puedan gestionarse desde allí *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Otro municipio indica que hay bastante oferta de programas y aplicaciones de pago, y que es necesario valorar cuánto se puede destinar a este servicio en función del resultado que ofrece *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 8: La distribución de espacios en las instalaciones para entrenamientos, se realiza a partir de unos criterios que otorgan unos puntos. Uno de los criterios hace referencia al número de equipos por categoría (más equipos, más puntos), pero este estaba diseñado para cuando antiguamente había dos equipos por categoría. Las entidades han crecido mucho en equipos, pero no hay más espacio para repartir. Si se siguen otorgando más puntos a quienes tienen más equipos, se perjudica a quienes han hecho un esfuerzo por no crecer. ¿Cómo se podría solucionar?

- Un municipio comenta que se debería realizar la actividad en la calle o al aire libre hasta que se construya un nuevo pabellón o se encuentre un espacio nuevo para encajar a todos los equipos *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Se menciona que está ocurriendo lo mismo con el fútbol femenino, y que será un problema cada vez más frecuente poder encajar a todos los equipos en los campos de fútbol. Llegará un momento en que se deberá limitar el crecimiento de las entidades (menos equipos) porque el fútbol femenino debe tener espacio *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Por último, se hace referencia al uso de los espacios escolares como una posible solución al crecimiento de equipos, ya que actualmente se usan muy poco en su mayoría *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 9: En un municipio, en los últimos años ha habido un aumento de casos de entidades que se crean debido a su separación. Esto supone un problema, ya que hay un número elevado de entidades deportivas de la misma disciplina. Actualmente no se cobran tasas por el uso de los espacios deportivos. ¿Qué pueden hacer para evitar la creación de nuevas entidades? ¿Unificar entidades? ¿Cobrar tasas?

- Un municipio participante comenta que en el reglamento de uso de las instalaciones se puede añadir un párrafo mencionando que no se otorgarán espacios deportivos municipales a una nueva entidad que surja por discrepancias con otra *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- Sin embargo, otro municipio propone que se realice una convocatoria anual para solicitar los espacios deportivos, con criterios objetivables para evitar estos problemas *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- En este sentido, diferentes municipios comentan que las entidades deportivas del propio municipio pagan tasas a precios reducidos, aunque se debe tener en cuenta una sentencia que ha surgido en los últimos meses, que establece que no se puede cobrar más a las entidades de fuera que a las del municipio *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Tema 7: Programas y actividades deportivas

Pregunta 1: ¿Cómo se puede gestionar la bajada del deporte escolar y qué estrategias están funcionando en otros municipios?

- Un municipio implementa la estrategia de "patios abiertos", permitiendo que las escuelas se conviertan en un lugar de encuentro para practicar deporte después del horario lectivo. El consejo deportivo actúa como una herramienta promotora para las entidades escolares deportivas, con un proyecto que requiere intención y permanencia política para sumarse de manera estratégica, no solo deportiva. Esto también incluye la participación de entidades deportivas que ofrecen servicios específicos para este colectivo, manteniendo un fuerte enfoque en el deporte base *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 2: Un municipio comenta que tienen un programa especial para jóvenes, pero no se han asociado a la figura de un/a dinamizador/a. ¿Cómo llevan a cabo los programas dirigidos al público joven los otros municipios?

- Un municipio comenta que tiene un programa dirigido a jóvenes en riesgo de exclusión social durante los meses de verano. Se realizan actividades dirigidas dos días a la semana, con la participación de entidades deportivas y otras externas. Estas actividades se llevan a cabo con un monitor de actuación transversal que los acompaña, facilitando la continuidad de los jóvenes asociados al programa hacia la inserción laboral, mediante un sistema de becas para formar parte de alguna de las entidades participantes. La mayoría de los usuarios del programa son derivados desde el departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Las actividades se desarrollan en los equipamientos deportivos del municipio y son completamente gratuitas. El Consejo Comarcal subvenciona los autobuses en caso de desplazamientos, y el programa lleva en funcionamiento 10 años *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio de la mesa comenta que tiene un programa que incluye dos actividades semanales, además de actividades puntuales como salidas al aire libre, acampadas, etc. Para entrar en el programa se solicita tener autonomía propia, y normalmente cuentan entre 21-24 participantes. El programa se basa en propuestas de actividades físicas abiertas, que se realizan por las tardes y durante el fin de semana, con el objetivo de abrir las instalaciones deportivas con seguimiento y control a través de una persona dinamizadora encargada de gestionar estos programas. La iniciativa surgió debido al mal uso de las instalaciones cuando estaban cerradas *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- También se comenta la iniciativa de un municipio dirigida al colectivo juvenil, que consistió en la instalación de máquinas de entrenamiento funcional y calistenia, aunque no tuvo éxito. Sin embargo, el propio municipio destaca el incremento significativo del público joven en los complejos deportivos municipales tras la pandemia. Dentro de estos, tienen cursos de natación dirigidos a jóvenes con discapacidad, adaptados a cada caso de manera individualizada, con seguimiento personalizado *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Pregunta 3: Un municipio comenta que tiene un programa gratuito para la Gente Mayor, de lunes a jueves durante las franjas horarias de 9:30h a 10:30h y de 11:00h a 12:00h. Existe una gran relación social entre las personas usuarias y se realiza una excursión cada dos semanas. Se pregunta sobre experiencias en relación con cómo se gestionan los programas dirigidos a la gente mayor y si se realizan con recursos humanos propios o subcontratados, así como si son de uso gratuito o suponen un coste para las personas usuarias.

- Un municipio comenta que tiene un programa dirigido a gente mayor dos días a la semana, con monitores propios (específicamente, 3 monitores contratados por el Ayuntamiento). Complementan las actividades de esos días con actividades sociales en fechas específicas (Navidad, Semana Santa, etc.). También realizan actividades puntuales como caminatas en el entorno natural y marcha nórdica *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio comparte su experiencia y comenta que disponen de programas de yoga para gente mayor. Un tema para tener en cuenta es la falta de espacios a medida que se crean programas para colectivos específicos, ya que el municipio expone la dificultad de reubicar estas actividades en espacios del municipio (actualmente esta actividad se realiza en la escuela de música). En este caso, el monitoreo es externalizado, y en este sentido, se destaca la importancia del vínculo entre los monitores y las personas usuarias, considerándose relevante mantener estos perfiles profesionales. Este grupo también es el que participa en las caminatas de DIBA *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Se destaca en la realización de actividades dirigidas a gente mayor el tema de los seguros. Un municipio comenta que hay seguros que no cubren los daños a personas mayores de

80 años, lo que se convierte en un aspecto relevante a considerar en la implementación de estos programas en las instalaciones deportivas *(Municipio <10.000 habitantes)*.

- Se ponen en común recursos y programas para que los municipios tengan alternativas para mejorar y optimizar los programas dirigidos al colectivo de gente mayor (Municipios <10.000 habitantes).
- PAFS (Programación de Actividades Físicas Saludables): los municipios participantes en la mesa forman parte de este programa, pero se destaca que no se hace un uso continuado del mismo.
- Un municipio comparte el Programa Actiu Salut, donde el municipio puede compartir sus programas deportivos con fichas y las horas de actividades. Este programa tiene un vínculo directo con los servicios sanitarios, y en el momento en que el CAP (Centro de Atención Primaria) quiere prescribir actividad física a una persona, puede acceder a esta plataforma y consultar las actividades deportivas municipales.

Pregunta 4: El crecimiento de la actividad física y deporte con diversidad funcional conlleva un aumento de dedicación de personal de soporte, ¿cómo lo gestionáis?

- Tienen un programa de natación escolar en el que ayudan a las personas con una discapacidad superior al 33%, y han visto un crecimiento en la cantidad de personas inscritas, pasando de 11 a 31 en el último año. Por ahora, pueden gestionarlo, pero creen que en el futuro necesitarán más personal *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Para la realización de los campamentos de verano, desde el Departamento de Educación contratan a una empresa con vigilantes que rotan por los diferentes campamentos según las necesidades. Para el programa de natación escolar en horario lectivo, se encuentran con algunas dificultades debido a la falta de personal. Han gestionado directamente con las escuelas para que los vigilantes de las escuelas puedan asistir a las sesiones de natación para dar apoyo *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Disponen de un contrato de servicios con una empresa especializada que les proporciona una bolsa de 1.000 horas para hacer uso de este servicio. Principalmente, este servicio es solicitado por las entidades para los campamentos de verano y el Ayuntamiento les aporta esta figura profesional sin coste, para hacer accesible la actividad física y deportiva a todos los niños. Además, para el programa de natación escolar, tienen un convenio firmado con las escuelas del municipio, donde el docente de educación física y el/la tutor/a van al agua con los niños si es necesario *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 5: Las escuelas deportivas municipales que se realizan en las escuelas públicas no acaban de funcionar, y se está planteando innovar de alguna forma y hacerlas más atractivas, para no acabar siendo la típica escuela deportiva de entrenamientos sin nivel técnico. ¿Cómo se lleva este tema en el resto de los municipios?

- Uno de los municipios participantes comenta que en aquellas escuelas donde la AFA está de acuerdo, se ponen los monitores para actividades extraescolares, psicomotricidad e iniciación deportiva. Tienen el problema, sin embargo, de que las entidades cada vez captan más jóvenes deportistas, y a los 8 años la mayoría suele irse a los clubes, lo que dificulta mantener los grupos *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- En general, se comenta que el problema es que los clubes se llevan a los deportistas y está desapareciendo el deporte escolar. Las escuelas deportivas ya son residuales. Otro participante expone que las AFA realizan las actividades con el Consejo Comarcal. Para solucionar el tema de la transición a las entidades y la competición federada, al momento de otorgar subvenciones, puntúan más los equipos escolares que los federados, promoviendo así el deporte escolar *(Municipio <30.000 habitantes)*.

- En este sentido, otro participante comenta que, con una mayor subvención para los equipos escolares, las entidades lo solucionan poniendo muchos más equipos, siendo algunos de estos escolares, pero esto no les acaba de funcionar *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- El último municipio en hacer una aportación al respecto, indica que en su municipio solo tienen una escuela deportiva en una escuela de alta complejidad, porque es la única manera en que los niños pueden practicar deporte *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 6: En los últimos años ha habido un aumento en la rotación de personas abonadas. El técnico de un municipio comenta que este hecho se debe a un aumento de la feminización (razones sociales para inscribirse) y la programación (la calidad y especialidad no acaba de encajar con el relieve generacional de las personas usuarias). ¿Os encontráis en la misma situación? ¿También de transición y cambio generacional?

- Un municipio menciona que hay un envejecimiento del monitoreo y están optando por introducir paquetes de actividades de Les Mills, que son sesiones ya hechas para facilitar las tareas del personal *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro técnico comenta que las personas menores de 40 años no utilizan la piscina y no se duchan en la instalación. Según él, no es necesario tener tantos vestuarios y se deben potenciar los abonos familiares *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En la misma línea, otro municipio comenta que las piscinas cubiertas están obsoletas y generan un gasto muy elevado *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, se menciona que el perfil de personas mayores de 60 años ha cambiado mucho respecto a generaciones anteriores, con un nivel de actividad física mucho más alto *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Tema 8: Accesibilidad en las instalaciones deportivas y métodos de control

Pregunta 1: En relación con la gestión de piscinas de verano, se expone el caso de un municipio con la siguiente situación: el acceso a la piscina es muy económico (3€ mañana/tarde). Tienen un contrato de servicios que licitan cada verano (mantenimiento, socorrismo, recepción, etc.). No disponen de datáfono, por lo que todo el pago se realiza en efectivo, lo que conlleva complicaciones a nivel de gestión. A pesar de este contexto, se enfrentan a colectivos que no pagan, saltan el torno o realizan venta ambulante frente a la instalación.

- Un municipio comenta que, en su caso, el personal de recepción es propio. La recaudación de dinero la realiza el personal, para optimizar la gestión (cada técnico recoge lo suyo, en total son 3 técnicos). Diferencian entre el abono y la entrada puntual *(Municipio <10.000 habitantes)*.
- Es importante tener en cuenta dentro de esta casuística que legalmente no se pueden hacer distinciones entre las personas usuarias residentes en el municipio y aquellas que viven fuera *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las prácticas recomendadas para evitar discriminación en el acceso a actividades deportivas según el lugar de residencia?

- Un municipio se plantea limitar el acceso a actividades deportivas para garantizar que un porcentaje sea de residentes, pero se ha advertido que esto podría ser discriminatorio *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Un municipio utiliza criterios de distribución de espacios que priorizan a los residentes locales, pero reconoce las complejidades legales de este enfoque *(Municipio >30.000 habitantes)*.

- Un municipio tiene problemas con la piscina debido a los precios bajos, que atraen a personas de fuera, dificultando el acceso para los residentes *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 3: Después de la vuelta a la normalidad de ciertos elementos después de la situación pandémica, se expone como se trata actualmente la cita previa dentro de las instalaciones deportivas municipales.

- La mayoría de los municipios participantes *(<10.000 habitantes)* comentan que se ha mantenido la cita previa, ya que la gente está satisfecha porque, de esta manera, pueden llegar a la instalación deportiva y disponer de espacio para realizar la actividad de su interés. No se han manifestado quejas en general y han aumentado los aforos. Las franjas horarias de actividades son de una hora.
- Un municipio en concreto comenta que, desde los Servicios generales del Ayuntamiento, se están eliminando las citas previas de todos los servicios *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 4: Se expone la gestión interna y las aplicaciones utilizadas para controlar aspectos relacionados con la gestión de personas usuarias, accesos, incidencias, etc.… Llevan muchos años con esta empresa y el servicio no es favorable. Quieren sacar una licitación y se pregunta sobre programas de gestión con niveles de satisfacción elevada.

- Se expone en un caso particular que se utiliza el GSport 365. Se emplea para facturaciones, estadísticas de personas usuarias y otros elementos muy útiles para el municipio dentro de su gestión interna. Comentan que lo tienen dentro del contrato de prestación de servicios y que los dos contratos son completamente compatibles. El municipio valora muy positivamente el servicio, destacando que la empresa tiene la capacidad de ofrecer soluciones muy rápidas *(Municipio <10.000 habitantes)*.

Pregunta 5: ¿Cómo se optimizan las reservas de espacios deportivos y como se puede mejorar la digitalización de estos procesos?

- Un municipio está en proceso de transformación digital para gestionar la reserva de espacios *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Un municipio utiliza la aplicación Bookgy para la gestión de cuadrantes de ocupación en lugar del Excel *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Un municipio recomienda gestionar los cuadrantes de ocupación con Excel, con la precaución de limitar quién puede acceder y modificar el documento para evitar problemas *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 6: En cuanto a las cuotas de los complejos deportivos, teniendo en cuenta que la población está cada vez más envejecida y las personas mayores son quienes actualmente tienen las cuotas más reducidas, ¿cómo se ha previsto afrontar esta probable disminución de ingresos?

- Un municipio participante propone trabajar con franjas de edad, ajustando los rangos. En su caso, se observa que los más jóvenes son quienes están utilizando más los equipamientos, haciendo un uso superior al que hacían antes, y han adaptado las franjas de edad a la situación. Así, los menores antes eran hasta los 18 años, y ahora serán considerados "adultos" a partir de los 16 años, pasando a pagar la cuota estándar *(Municipio <30.000 habitantes)*.
- En otro caso, se utilizan unos baremos para determinar quién tiene derecho a reducciones. Este sistema, sin embargo, no se aplica a nivel del servicio de deportes, sino a nivel global del ayuntamiento. Las concesiones quedarían fuera de este caso, ya que se gestionan aparte *(Municipio <30.000 habitantes)*.

- El siguiente municipio que aporta una experiencia comenta que depende mucho del equipamiento, ya que algunos tienen lista de espera mientras que otros están muy lejos de estar llenos. Tal vez lo que se deba hacer es adaptar el servicio, de manera que no solo sea dentro de la instalación y ver qué se puede ofrecer a un precio inferior *(Municipio <30.000 habitantes)*.

Pregunta 7: Recientemente han salido sentencias estatales relacionadas con la discriminación de los empadronamientos en cuanto a tasas y precios públicos, así como una nueva ley de protección de animales. En relación con esta última ley, cuando entre en vigor, en un equipamiento público podrá entrar cualquier animal con una persona. ¿Cómo lo ven el resto de los municipios? ¿Afectará?

- Al tratarse de una ley estatal, será necesario cumplirla y, por lo tanto, generar un reglamento propio para aplicarla, según comenta un municipio *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio comenta que será necesaria una formación para todo el personal, para adaptarse a los nuevos requerimientos de la ley *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 8. ¿Cómo tratáis la incorporación de cámaras de streaming y el control de accesos?

- Un Ayuntamiento comenta que este procedimiento lo dejaron a la entidad interesada, ya que a nivel de autorización de derechos de imagen es complicado para el ente local gestionarlo, por lo que es la entidad la que se encarga de su instalación, control y supervisión *(Municipios >30.000 habitantes)*.

Tema 9: Protocolos en las instalaciones: violencia sexual, igualdad, LGTBIQ+

Pregunta 1: Un municipio pregunta si algún otro tiene implantado un protocolo de violencia sexual en las instalaciones deportivas, ya que tienen la intención de elaborarlo en los siguientes meses.

- Un municipio comenta que lo está implementando y, para ello, ha contratado a una profesional de un grupo científico del INEFC de Barcelona. Este grupo organiza talleres con las entidades deportivas y con el personal del Servicio de Deportes para trabajar juntamente con el protocolo. Están muy satisfechos *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Otro municipio afirma que también está trabajando con el grupo científico y se guiaron por el protocolo que utiliza la ciudad de Barcelona. Comentan que incluirán el protocolo en el reglamento de uso de las instalaciones y, cuando terminen, harán reuniones con las entidades para formarlas (con el apoyo del grupo científico). *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- En cambio, un municipio comenta que ha creado el protocolo de acuerdo con el Plan General del Ayuntamiento y que este año están iniciando las formaciones de igualdad con el objetivo claro de trabajar con las entidades para capacitar a las directivas y al personal técnico *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- El protocolo se puede trabajar en las bases de las subvenciones, según afirma un municipio *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Por otro lado, varios entes locales mencionan que es necesaria una coordinación interdepartamental para poder elaborar un protocolo equilibrado y sólido *(Municipio >30.000 habitantes)*.

Pregunta 2: ¿Se están implementando protocolos de prevención de acoso y de temas de igualdad? ¿Temas LGBTIQ+? ¿Cómo se están gestionando estos temas?

- El primer participante en responder comenta que, en la línea LGBTIQ+, mientras no haya una normativa clara, tienen a un deportista que de momento sigue jugando con el equipo femenino hasta que termine completamente su proceso y se haga el cambio de sexo en su DNI *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Un municipio comenta que tienen espacios habilitados para deportistas que no se sientan cómodos en ningún vestuario, para que puedan tener la intimidad que buscan *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio indica que un equipo de balonmano del municipio sacó un manual de buenas prácticas en temas de seguridad e igualdad, pero aún no existe una normativa clara al respecto, por lo que no dejan de ser recomendaciones *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Uno de los técnicos participantes expone que en su municipio se facilita formación a las entidades sobre acoso, pero la asistencia no es la deseada, y solo acaban asistiendo aquellas entidades que han tenido algún caso cercano *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Finalmente, se comenta que en uno de los municipios las entidades están obligadas por convenio a tener un responsable en temas de igualdad *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Tema 10: Movilidad

Pregunta 1: En relación con los practicantes que se acercan a las instalaciones deportivas en patinete, hay problemas en determinar donde se tiene que dejar, ya que hay usuarios que no quieren dejarlo fuera de la instalación. ¿Cómo se está haciendo en los demás municipios?

- Se comenta que es un tema que genera bastantes problemas en general. Un municipio tiene alguna zona de aparcamiento, pero aun así hay usuarios que no quieren aparcar fuera de la instalación *(Municipio < 10.000 habitantes)*.
- Otro municipio indica que una buena solución sería poner un box en cada una de las instalaciones o en las más frecuentadas, pero se trata de una gran inversión *(Municipio < 10.000 habitantes)*.

Tema 11: Uso de espacios públicos para actividades deportivas

Pregunta 1: ¿Qué buenas prácticas podéis compartir de experiencias para hacer uso del espacio público municipal como espacio deportivo?

- En enero de 2005 comienzan un programa de actividad física al aire libre vinculada a las instalaciones deportivas existentes. En el futuro, se están planteando la adquisición de cubo-fits para instalarlos en diferentes barrios para que las personas puedan acceder libremente *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- El municipio dispone de una experiencia de éxito con un equipamiento de pista polideportiva donde se hicieron reformas, se instaló mobiliario deportivo como canastas, porterías, un pavimento de calidad y luz. Este espacio es utilizado tanto por la ciudadanía como por personas de otros municipios *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Además del proyecto de patios abiertos, también se destaca la Cruyff Court, y por parte de entidades privadas hay iniciativas de ligas de ocio de baloncesto y fútbol sala que hacen uso de los espacios deportivos abiertos *(Municipio >30.000 habitantes)*.
- Hay un municipio que comenta que dispone de dos espacios que las entidades no utilizan por sus condiciones, por lo que la ciudadanía puede acceder libremente para realizar práctica deportiva y para desarrollar ligas sociales de fútbol sala *(Municipio >30.000 habitantes)*.

6. Conclusiones

Seguidamente se presentan las conclusiones de la 21ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Deportes (datos 2023). Estas se caracterizan por una recuperación e incluso un incremento de los valores existentes en 2019 en parte de los indicadores, pudiendo considerarse superado el gran impacto en el sistema deportivo de la crisis sanitaria de 2020.

A modo de resumen, se destacan las siguientes conclusiones para cada una de las dimensiones del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) de Deportes:

- **Encargo político: Máximos valores de la oferta deportiva y uso de los espacios deportivos convencionales.**

  - Sigue la tendencia creciente al alza por la práctica deportiva con un aumento de los practicantes que reciben ayudas públicas.
  - Disminución del porcentaje de masa social y personas practicantes de entidades deportivas sobre el total de población.
  - Se logra el valor más elevado de oferta de plazas de actividad física continuada consolidando también su distribución entre la oferta municipal y la realizada por las entidades deportivas.
  - Recuperación del volumen de actividades puntuales manteniendo el número de horas de actividades puntuales por cada 1.000 habitantes.
  - Se alcanzan valores máximos de ocupación en los espacios deportivos de pabellón y campo, así como de personas practicantes en centros escolares públicos fuera del horario lectivo.

- **Dimensión usuario/cliente: Recuperación de los servicios deportivos municipales y CDMs con un incremento del coste para las personas usuarias.**

  - Se alcanza el valor más elevado de personas usuarias de los Complejos Deportivos Municipales con un alto volumen de personas inscritas a servicios deportivos municipales.
  - A pesar de ello, sigue existiendo un alto volumen de rotación de personas usuarias en los complejos deportivos, con un incremento de las personas que se dan de baja.
  - Aumento del precio de la suscripción mensual individual en un complejo deportivo después de muchos años de estabilidad de este indicador.

- **Valores Organizativos: Estabilidad en el número de recursos humanos y aumento del gasto en gestión directa.**

  - Estabilidad en la dotación de los Recursos Humanos con trabajadores a jornada completa del personal municipal y de contratos de concesiones, y un ligero aumento del número de trabajadores de contratos de servicios.
  - Aumento del porcentaje de días de baja del personal municipal.
  - Estabilidad en la representación femenina en el total de personas trabajadoras y mujeres con cargo de responsabilidad, con ligeras modificaciones poco significativas.
  - Aumento significativo del porcentaje de gasto corriente en gestión directa.

- **Dimensión económica: Mejora de la autofinanciación y aumento del gasto general en deportes y actividades.**

  - Mayor gasto por habitante para la práctica deportiva con un incremento relevante, alcanzando el valor más alto en los últimos 5 años.
  - El nivel de autofinanciación propia supera el 50%.
  - Aumenta el coste por hora en actividades continuadas, mientras que disminuye en las actividades puntuales.
  - Continúa el aumento del coste de los suministros, siendo el gasto corriente en combustible el más relevante.
  - Tendencia a la disminución del gasto dedicado al mantenimiento y reparación de instalaciones deportivas.
  - Disminuye el apoyo a las entidades deportivas en relación con el total del presupuesto de Deportes.

El resultado de estos indicadores muestra la fotografía de la evolución del sistema deportivo y el impacto que tiene el contexto social y económico en su funcionamiento. Asimismo, los elementos operativos de la gestión que inciden en los resultados de estos indicadores son motivo de debate en los talleres de mejora por parte de los técnicos y técnicas municipales. La complejidad y transversalidad del sistema deportivo local derivan en una amplia variedad de retos a trabajar por parte de los profesionales del deporte municipal. Los talleres de mejora han sido una gran oportunidad para compartir estos retos y poder intercambiar experiencias, buenas prácticas y nuevas propuestas para intentar mejorar su gestión.

Por un lado, algunos de estos retos son recurrentes en las diferentes ediciones de los Círculos de Comparación, siendo de elevada complejidad en su resolución, pero que gracias a la experiencia de los diferentes participantes se exploran diversas ideas y soluciones a implementar. Algunos de estos retos son la preocupación por implementar un buen sistema de distribución y adjudicación de espacios de entrenamiento a las entidades deportivas, así como también el reparto de las subvenciones económicas al tejido asociativo de manera justa; la complejidad de la gestión de la conserjería los fines de semana; la vigilancia de los espacios deportivos o la cesión gratuita de los espacios deportivos a las entidades para actividades ordinarias y extraordinarias.

Por otro lado, sin embargo, surgen nuevos retos y preocupaciones a alcanzar por parte de las políticas deportivas municipales, tales como la transformación digital del sector y la automatización de tareas, el aumento de la necesidad de disponer de personal cualificado para personas con diversidad funcional, el aumento de conflictos vecinales derivados del impacto acústico y lumínico de las actividades deportivas en algunos horarios, o la dificultad de los proveedores municipales para hacer frente al incremento de los costes salariales derivados de los convenios sectoriales ante unos contratos sin revisión de precios.

Estos aspectos, entre otros trabajados en los talleres de mejora, muestran la complejidad y dinamismo del sector deportivo municipal y cómo este se ve afectado por elementos externos al mismo sector deportivo difíciles de predecir y gestionar. Gracias, sin embargo, a disponer de unos indicadores como son los Círculos de Comparación Intermunicipales, se tienen datos objetivos para poder trabajar en estrategias tanto técnicas como políticas para la mejora del sistema deportivo y la calidad y accesibilidad del servicio a la ciudadanía.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

FERIAS LOCALES 2023





Informe de los indicadores de ferias locales 2023

1. Introducción y resumen ejecutivo

2. Aspectos metodológicos

3. Análisis del entorno

4. Encargo político

5. Dimensión usuario-cliente

6. Valores organizativos

7. Economia

8. Conclusiones y áreas de mejora

9. Relatoria cualitativa: taller de evolución y mejora

1. Introducción y resumen ejecutivo

El informe de conclusiones del Círculos de Comparación Intermunicipal de ferias locales ofrece una visión comparativa sobre la gestión, impacto y dinámicas de las ferias singulares y multisectoriales de los municipios de la provincia de Barcelona, teniendo en cuenta tanto los factores sociodemográficos como los indicadores de participación, logística, sostenibilidad y economía entorno al servicio de ferias. Este año, la muestra incluye 40 municipios de distintas dimensiones, que permite un análisis detallado de la situación actual y los retos en la gestión de ferias locales.

El análisis del entorno aborda factores como la densidad de población, renta y estructura demográfica y su influencia en la atracción de expositores y el éxito de los eventos. En el ámbito del encargo político, se constata una cierta estabilidad en el número de visitantes y expositores respecto a los años anteriores, reflexionando sobre la necesidad de incrementar el atractivo y la diversificación de la oferta ferial para consolidar la presencia de público.

En cuanto a la dimensión usuario-cliente, las ferias locales muestran una tendencia a la concentración de espacios, con un aumento del número de expositores por metro cuadrado, acompañado de un esfuerzo de los ayuntamientos por mejorar los servicios destinados tanto a expositores como visitantes. Los valores organizativos reflejan, entre otros, un aumento de los servicios de ferias liderados por técnicas mujeres.

En el apartado económico, el informe identifica una inversión significativa por parte de los ayuntamientos, sobre todo en pequeños municipios. A pesar de los esfuerzos por fomentar la autofinanciación, la dependencia de la financiación municipal sigue siendo elevada. En este sentido, se recomienda una revisión de los precios públicos y una mayor exploración de subvenciones supramunicipales para una gestión sostenible.

Este documento concluye con una relatoria cualitativa donde se recogen propuestas y buenas prácticas compartidas por técnicos municipales, enfocadas a mejorar la participación local, innovar en la oferta, gestionar de forma sostenible los residuos y explorar modelos de financiación más efectivos para garantizar la continuidad y el éxito de las ferias locales.

2. Aspectos metodológicos

La edición de los Círculos de Comparación Intermunicipal de ferias locales ha contado este 2023 con un total de 40 municipios y ferias incluidas en la muestra.

Tabla 1: Municipios participantes en los CCI Ferias 2023

Municipio	Feria principal	Población
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

Municipio	Feria principal	Población
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 muestra cuenta con 2 municipios de la provincia de Tarragona: Les Borges Blanques y Cambrils, que se han sumado a la iniciativa. También cabe destacar que más del 50% de la muestra de participantes (23 municipios) son municipios de menos de 30.000 habitantes, y que el resto, 17 poblaciones, se sitúan entre los 30.000 y los 80.000, con la excepción de Terrassa y Mataró , que superan ambos los 100.000 habitantes.

2.1. Modelo de análisis

El informe analiza de forma transversal los resultados obtenidos en la edición de los círculos de 2023 siguiendo un orden coherente entre apartados. De este modo, se comienza por el **análisis del entorno**, poniendo sobre la mesa la evolución de indicadores socioeconómicos que afectan a los municipios y su relación con las actuaciones de promoción económica; continuando con el **encargo político** de organizar la propuesta de ferias locales con la voluntad de generar un impacto económico sobre el territorio a través de la calidad de servicio. Después se analizan los indicadores que muestran los servicios y la infraestructura que utilizan los **usuarios o clientes**, así como **los valores organizativos** y gestión de los recursos públicos y humanos que trabajan para la celebración de las ferias, teniendo en cuenta todas las tareas operativas que representan estas iniciativas. Finalmente, se pone el foco en el **ámbito económico** teniendo presente el gasto o inversión pública en los eventos y costes directos que representan, así como las fuentes de financiación.

Por cada apartado o ámbito de análisis, se seleccionan algunos indicadores que ayudan a explicar la evolución y la comparación de los resultados en municipios de distintas características.

En cuanto a la metodología de análisis, se han combinado diferentes técnicas como pueden ser **el análisis longitudinal** de los resultados por un mismo indicador en el período 2019 – 2023 o diferentes indicadores armonizados en base 100, **el análisis segmentado** sobre todo teniendo en cuenta grupos de población distintos (por ejemplo, municipios de más de 30.000 habitantes y de menos de 30.000 habitantes), o la **correlación gráfica entre indicadores socioeconómicos y otros** relativos a la oferta ferial, los visitantes, o el gasto corriente, ordenando los diferentes casos de mayor a menor (donde el valor 100 equivale a la media) y el cruce con la variable explicada también en base 100 equivalente a la media.

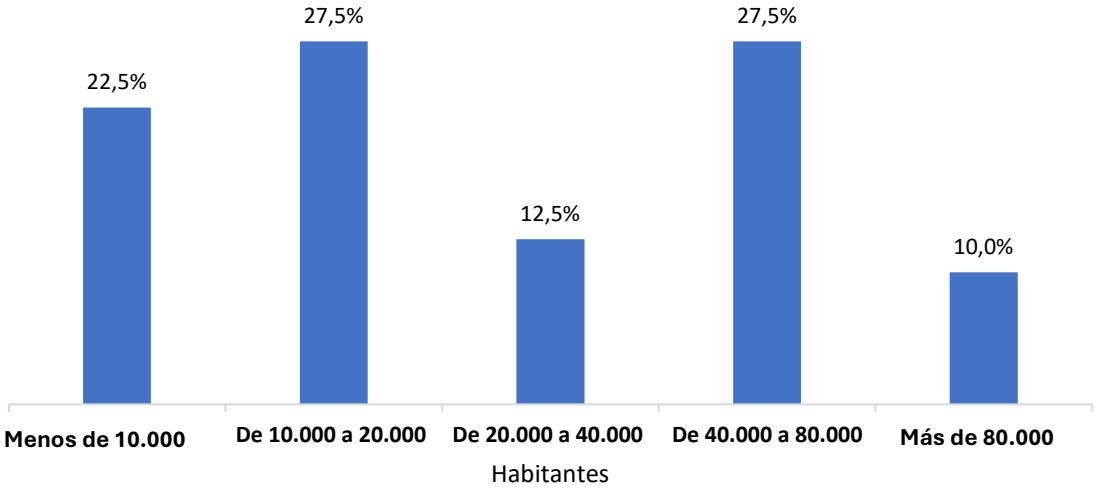
Por último, se han realizado **correlaciones estadísticas** entre diferentes indicadores mediante la técnica de **regresión lineal o múltiple** para determinar el grado de influencia entre un indicador u otro y comprobar si esta correlación es estadísticamente significativa.

3. Análisis del entorno

Algunos indicadores y variables importantes que pueden determinar la evolución y estado del servicio de las ferias locales en los municipios son los que tienen que ver con el contexto demográfico y socioeconómico Principalmente, éstos son: la población, la densidad de población y la renta per cápita.

De media, los municipios participantes en la edición de 2023 de los círculos tienen una **población** de 37.922 habitantes, aunque algunos municipios están suficientemente alejados de esta media, especialmente algunos que superan los 80.000 habitantes.

Gráfico 1: Porcentaje de municipios del CCI Ferias Locales por tramos de población (2023)

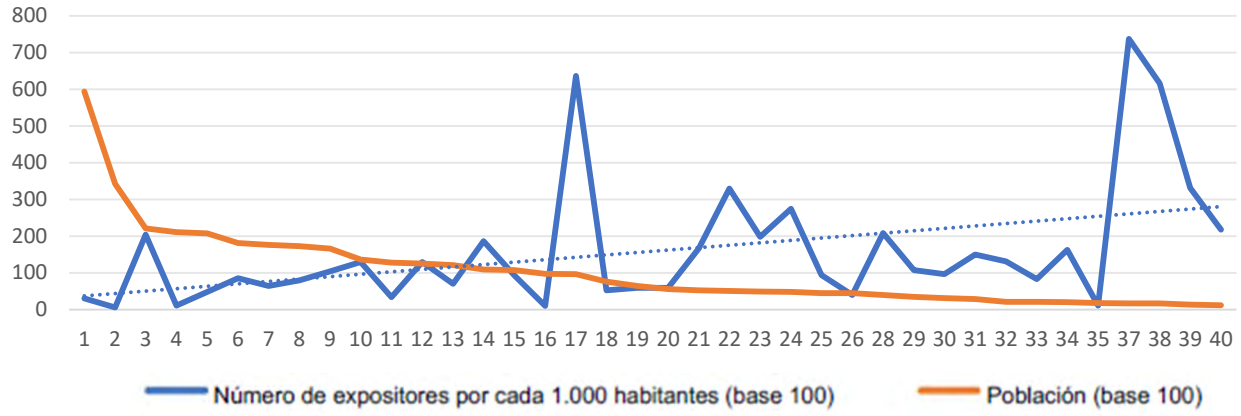


De hecho, en la muestra hay un peso mayoritario de los municipios de menos de 20.000 habitantes. En términos de **representatividad** , la muestra suma un total de población de 1.517.000 habitantes aproximadamente, lo que representa un 36,7% del total de habitantes de la provincia de Barcelona si se excluye la ciudad condal. El Círculo de Ferias Locales constituye, por otra parte, el 11% de todos los eventos feriales de la provincia[1].

1 *Recuento realizado en 2020 por la Diputación de Barcelona*

El **nivel de población** puede ponerse **en relación con la oferta de las ferias** , es decir, con el número de expositores. Esta edición ha tenido una media de 2,8 expositores por cada 1.000 habitantes.

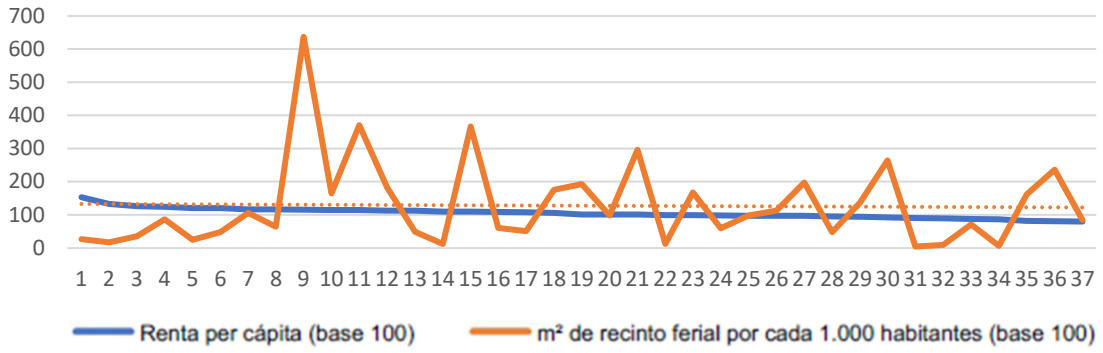
Gràfico 2: Población y número de expositores por cada 1.000 habitantes. Base 100=media (2023)



Si se correlacionan estos dos elementos se observa que cuanto menor es la población, existe una pequeña mayor proporción de expositores o paradistas. De ahí se extrae que las poblaciones grandes no tienen por qué ofrecer ferias de mayor tamaño, sino más bien al revés: las poblaciones pequeñas proponen y atraen a un número proporcionalmente más elevado de oferta ferial.

Otro factor a tener en cuenta es la renta per cápita, que aquí utiliza el indicador de la renta familiar disponible neta por persona. Si bien de media este indicador ha crecido en Cataluña hasta los 17.530€, cada municipio vive una realidad diferente.

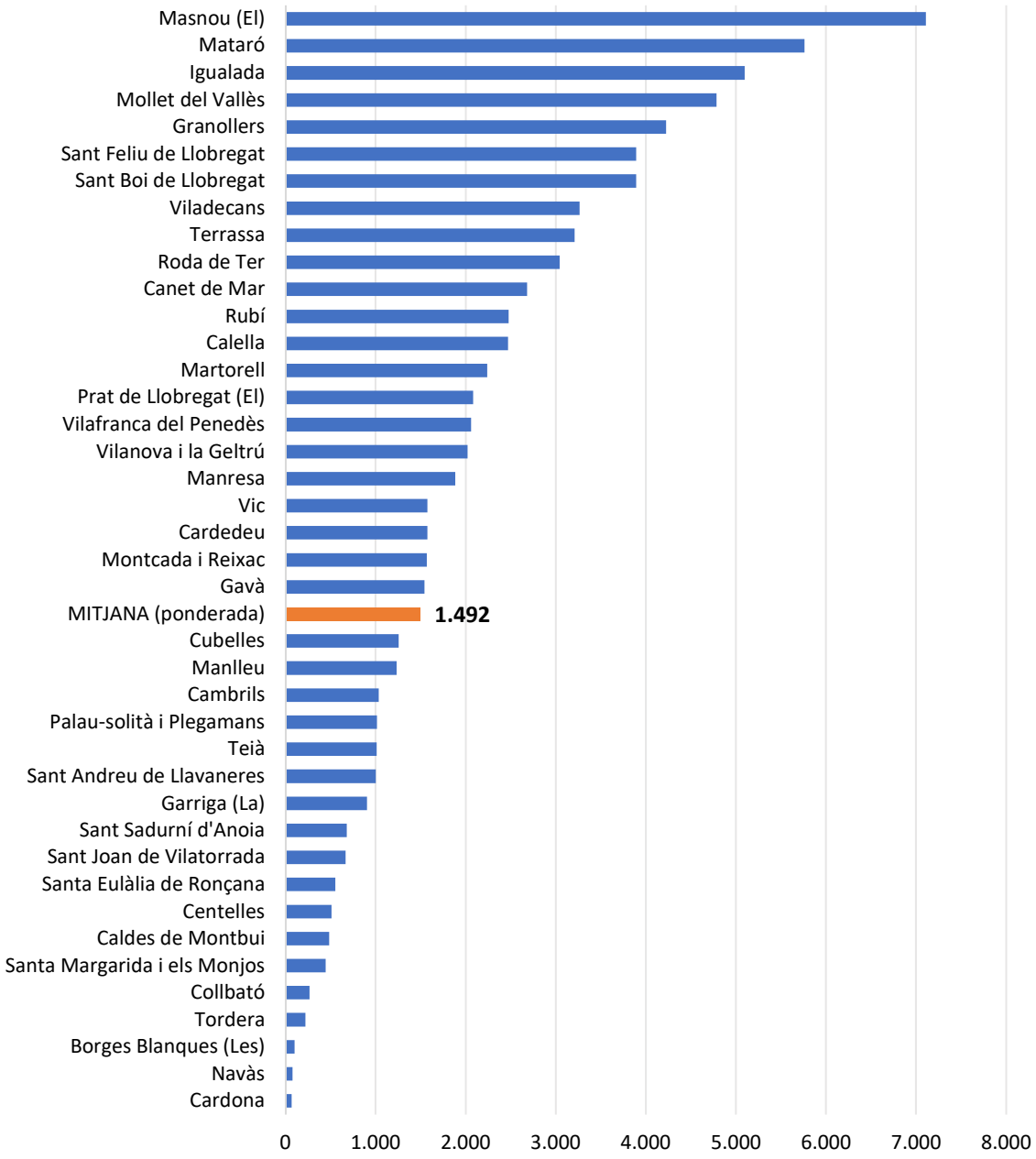
Gráfico 3: Renta per cápita y m^2 de recinto ferial por cada 1.000 habitantes. Base 100=media (2023)



En este caso se observa que **la relación de la renta per cápita del municipio y el tamaño del recinto ferial** no es **significativa**.

Por último, se analiza la **densidad de población** como elemento demográfico a tener presente para la organización de las ferias, tanto en lo que se refiere a situación como afluencia de visitantes, sobre todo locales. Es necesario analizar esta variable para tener claras las características de la muestra de municipios que han participado en la actual edición de los círculos de ferias locales.

Gráfico 4: Densidad de población (habitantes/km²) del CCI de Ferias Locales (2023)



La densidad media de la muestra de municipios es de 1.492 habitantes por km², por lo que se puede interpretar que en la mayoría de los casos hay poblaciones densas, núcleos de población bastante importantes y pocos territorios diseminados.

- De media, los municipios participantes en la edición de 2023 del CCI de Ferias Locales tienen una **población** de 37.922 habitantes.
- La suma de estas poblaciones es de 1.517.000 habitantes, lo **que representa un 36,7% del total de habitantes de la provincia de Barcelona** si se excluye la ciudad condal.
- La **densidad de población** media de la muestra de municipios es de 1.492 habitantes por km², y la gran parte de municipios se encuentran por encima de esta media, puesto que tienen más de 30.000 habitantes. Los casos más alejados son de municipios que están por encima de 5.000 ha/km². Por otra parte, existen municipios con una densidad muy baja, casi todos coincidentes con un nivel de población inferior a 20.000 habitantes.

4. Encargo político

En el siguiente apartado se analizan los indicadores relacionados con los resultados de oferta y demanda de las ferias locales, así como la medición de la calidad final del servicio. Son los indicadores que mejor miden el impacto social de las ferias en los municipios.

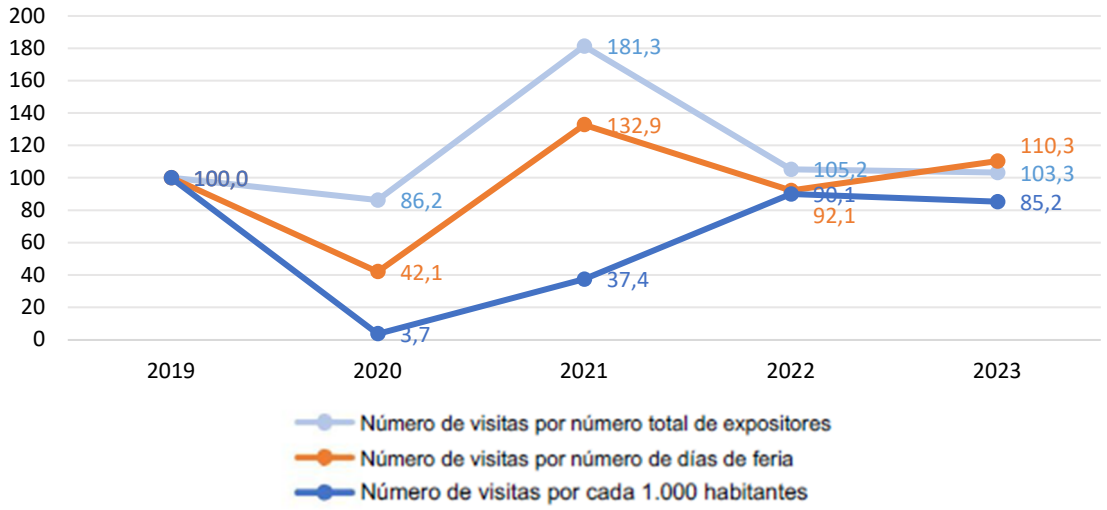
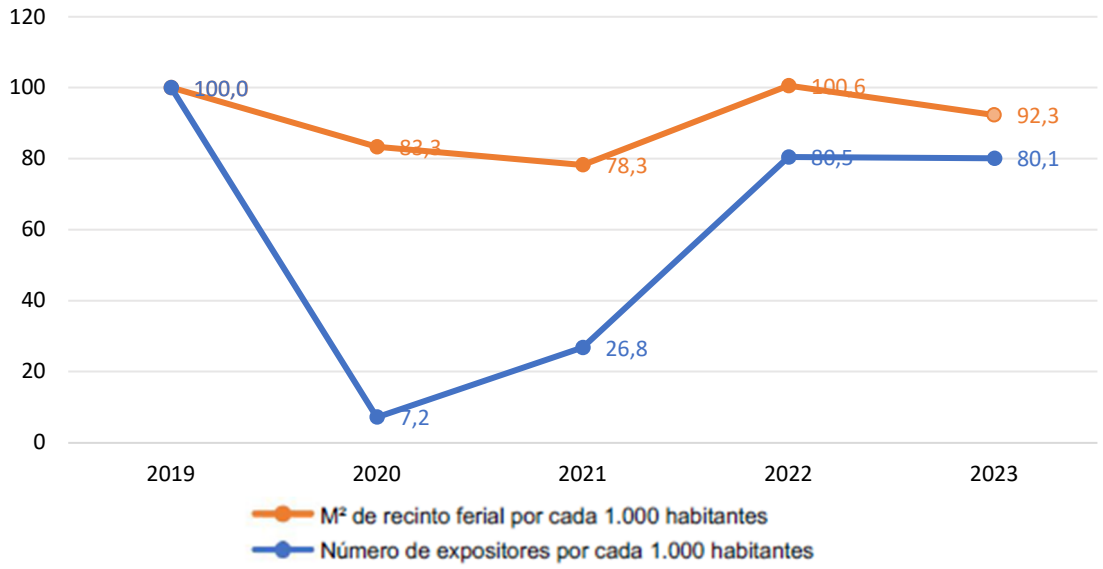


Gráfico 5: Evolución del número de visitas por cada 1.000 habitantes, por expositor y por días de feria. (Base 100=2019)

Si se analizan las **visitas a las ferias,** intentando contabilizar a los clientes que se han interesado y han hecho uso en cierto modo de la globalidad del servicio, se muestra una tendencia estable. El número de **visitas por cada 1.000 habitantes** ha descendido levemente: un 5% en el último año; siguiendo por debajo de los niveles de 2019, cuando se sobrepasaban las 1.000 visitas por cada 1.000 habitantes. Lo mismo se observa en las **visitas por expositor**, que a pesar de volver a la normalidad después de la pandemia, se reducen respecto al año anterior.

En el caso pero de las **visitas por días de feria** , se constata un aumento del 17% entre 2022 y 2023, situándose actualmente en 13.480 visitas por día. Éste ha sido un indicador más irregular en los últimos años, pero refleja una compactación o reformulación de los eventos con menos días de oferta ferial (una estabilidad del número de visitas por feria lleva a un aumento de la proporción diaria de visitas).

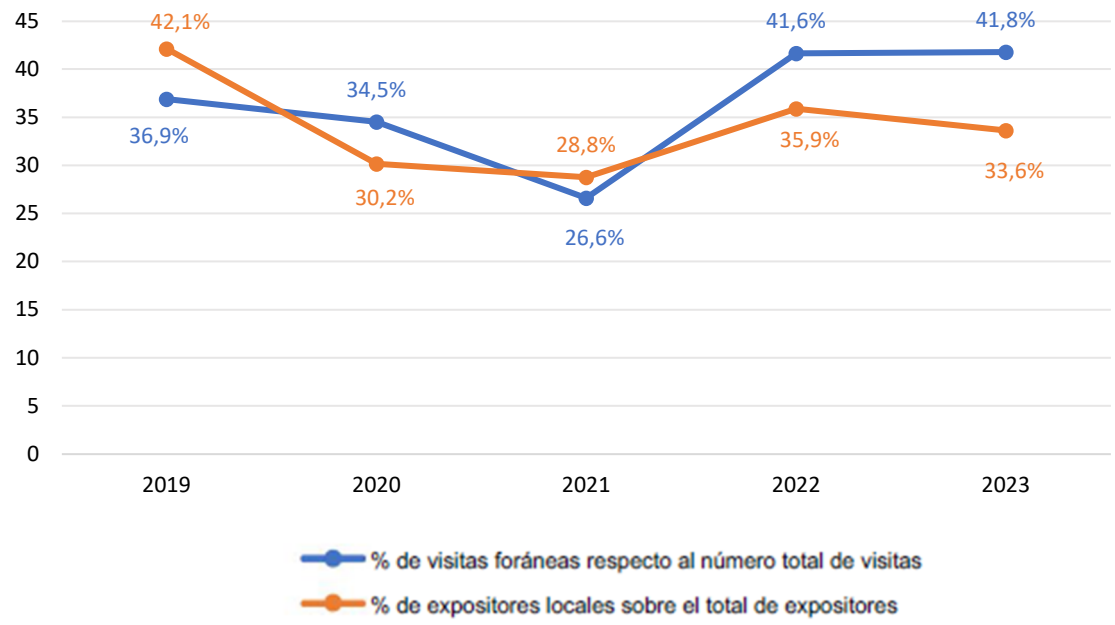
Gráfico 6: Evolución de la oferta ferial del CCI de Ferias locales. (Base 100=2019)



El gráfico con la evolución de **la oferta ferial** ratifica esta estabilidad de las ferias, con una misma cifra **de expositores por cada 1.000 habitantes** que en 2022 y una bajada de un 9% en los **m² de recinto ferial por cada 1.000 habitantes.** En este sentido, los eventos feriales tienen un recinto algo más concentrado o compactado.

Otro indicador es el origen de los actores que participan de las ferias, lo que es la distinción entre **expositores locales y foráneos** y también entre **visitantes de los mismos municipios o de fuera.** Estos indicadores pueden informar del nivel de atracción o la proyección de las ferias en relación con el territorio (que tiene que ver con el producto que se expone o las actividades en torno a la feria).

Gráfico 7 Evolución de los porcentajes de visitas foráneas y expositores locales (2019-2023)



En general, los cambios respecto al año anterior son muy leves y tan sólo el **porcentaje de expositores** (baja 2,3 puntos porcentuales entre 2022 y 2023, y por tanto no recupera los niveles de 2019). En el caso de **visitas foráneas** , por otra parte, se sigue con la tendencia ascendiente de los últimos años. Se observa así una subida de 4,9 puntos respecto a 2019 y ya se cuenta con casi 42 de cada 100 visitantes foráneos. La ferias locales, por tanto, están atrayendo a cada vez a más personas externas al mismo municipio, pero también se les genera el reto cada vez mayor de disponer de negocios, artesanos y vendedores del mismo municipio.

En cuanto a otros indicadores, se observa una **mejora de la sostenibilidad y la accesibilidad** respecto a 2022 en diferentes elementos.

Se ha aumentado en 4 puntos porcentuales el porcentaje de **toneladas de recogida selectiva**, superando ya de media el 75% de los residuos en todas las ferias. También se han incrementado las **plazas de aparcamiento de alrededor de las ferias** en un 5% y casi se llega a las 6 por cada 100 m² de recinto ferial. Por último, sigue estable el número de **líneas de transporte público con parada** funcional en las ferias locales, que pasan de 3,6 a 3,7.

Tabla 2: Correlación de la población y la renta con indicadores de sostenibilidad y accesibilidad en las ferias locales (2023)

	Nivel de significación (p- value)		
	% de toneladas de recogida selectiva	**Número de plazas de aparcamiento por cada 100 m²**	**Número de líneas de transporte público con parada**
Población	0,062	0,138	0.006
Renta per cápita	0,041	0,162	0,736
Grado de determinación (R2)	*36,7%*	*9%*	*19%*

A partir del análisis de regresión lineal se puede determinar el **grado de influencia de algunos indicadores del entorno de las ferias con estos elementos de sostenibilidad y acceso** . Por un lado, la población condiciona de forma significativa el número de **líneas de transporte público**, seguramente por una mayor disponibilidad de recursos y servicios municipales en poblaciones grandes. Así, a más población tiene el municipio, más líneas de bus con servicio en la feria.

Por otra parte, los municipios que más **porcentaje de residuos han reciclado en sus ferias** son los que disponen de mayor renta per cápita. Se puede entender que los recursos económicos y culturales, trasladados a la gestión de la feria, determinan al mismo tiempo una mejor gestión de los residuos. Observando además el grado de determinación con el estadístico chi-cuadrado (r2), se deriva que la correlación de renta y porcentaje de recogida selectiva tiene más fuerza que la influencia de la población en el transporte público. Por otra parte, no existe una correlación estadística entre el entorno y el número de plazas de aparcamiento cercanas a las ferias locales.

Tabla 3: Indicadores de encargo político por tramos de población (2023)

Impulsar el uso ferial		Valor 2023	Desviación/ media
Número de visitas por cada 1.000 habitantes	**Media del Círculo**	**862,2**	
	Media del grupo +10	960,8	11%
	Media del grupo +30	837,2	-3%
% de visitas foráneas respecto al número total de visitas	**Media del Círculo**	**41,8**	
	Media del grupo +10	53,4	28%
	Media del grupo +30	39,2	-6%
Oferta ferial		Valor 2023	Desviación/ media
M² de recinto ferial por cada 1.000 habitantes	**Media del Círculo**	**370,5**	
	Media del grupo +10	552,6	49%
	Media del grupo +30	327,5	-12%
Número de expositores por cada 1.000 habitantes	**Media del Círculo**	**2,8**	
	Media del grupo +10	4,5	60%
	Media del grupo +30	2,4	-14%
% de expositores locales sobre el total de expositores	**Media del Círculo**	**33,6**	
	Media del grupo +10	35,8	7%
	Media del grupo +30	32,6	-3%

Los municipios de menos de 30.000 habitantes (grupo +10) tienen un comportamiento levemente diferenciado, en el sentido de que tienen una proporción de visitantes más grande en relación con su población y también una mayor proporción de expositores en relación igualmente a su número de habitantes .

El efecto de las visitas foráneas es mucho más marcado en los municipios pequeños, que tienen capacidad de atraer incluso más visitas de fuera que autóctonas (un 53,5% en 2023). los porcentajes de expositores locales son mínimos entre ambos grupos de población.

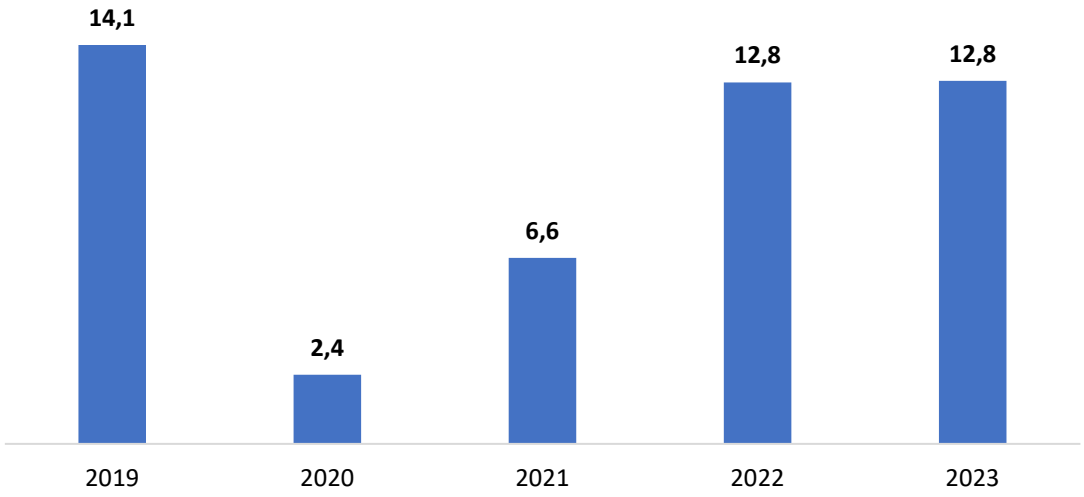
- El número de **visitas por cada 1.000 habitantes** fue 862 en 2023, bajando un 5% respecto al último año, y siguiendo por debajo de los niveles de 2019, cuando se sobrepasaban las 1.000 visitas por cada 1.000 habitantes.
- Las **visitas por expositor**, a pesar de volver a la normalidad después de la pandemia, se reducen respecto al año 2022.
- En el caso de las **visitas por días de feria**, se constata un aumento del 17% entre 2022 y 2023, situándose actualmente en 13.480 visitas por día.
- En 2023 ha habido el mismo número **de expositores por cada 1.000 habitantes** que en 2022 y una bajada de un 9% en los **m² de recinto ferial por cada 1.000 habitantes.**
- El **porcentaje de expositores locales** baja 2,3 puntos porcentuales entre 2022 y 2023.
- Por su parte, el **porcentaje de visitantes locales** sigue una tendencia al alza en los últimos años. Se observa así una subida de 4,9 puntos respecto a 2019 y ya se cuenta con casi 42 de cada 100 visitantes foráneos.
- El tamaño de la población condiciona de forma significativa el número de **líneas de transporte público.** Cuanta más población tiene el municipio, más líneas de bus con servicio en la feria. Por otra parte, los municipios que más **porcentaje de residuos** han **reciclado en sus ferias** son los que disponen de mayor renta per cápita.
- La **correlación de renta per cápita y porcentaje de recogida selectiva** tiene más fuerza que la influencia de la población en el transporte público, con un grado de determinación (r2) del 36,7% contra un 19%.

5. Dimensión usuario-cliente

En este apartado se tratan los elementos de servicio que tienen y utilizan todos los usuarios de la feria, tanto expositores como visitantes. Tienen que ver las actividades organizadas en el marco de las ferias y también el espacio ferial que disponen los paradistas, con el que se puede comprender las condiciones que tienen los usuarios para operar en el evento.

Ante todo, hay que fijarse en una acción muy presente en las ferias y que se utiliza para fomentar la interacción de los visitantes: **las actividades complementarias**. La edición del círculo de ferias locales de 2023 registra de media unas 12,8 actividades complementarias por cada 10.000 habitantes.

Gráfico 8: Evolución del número de actividades complementarias por cada 10.000 habitantes (2019-2023)

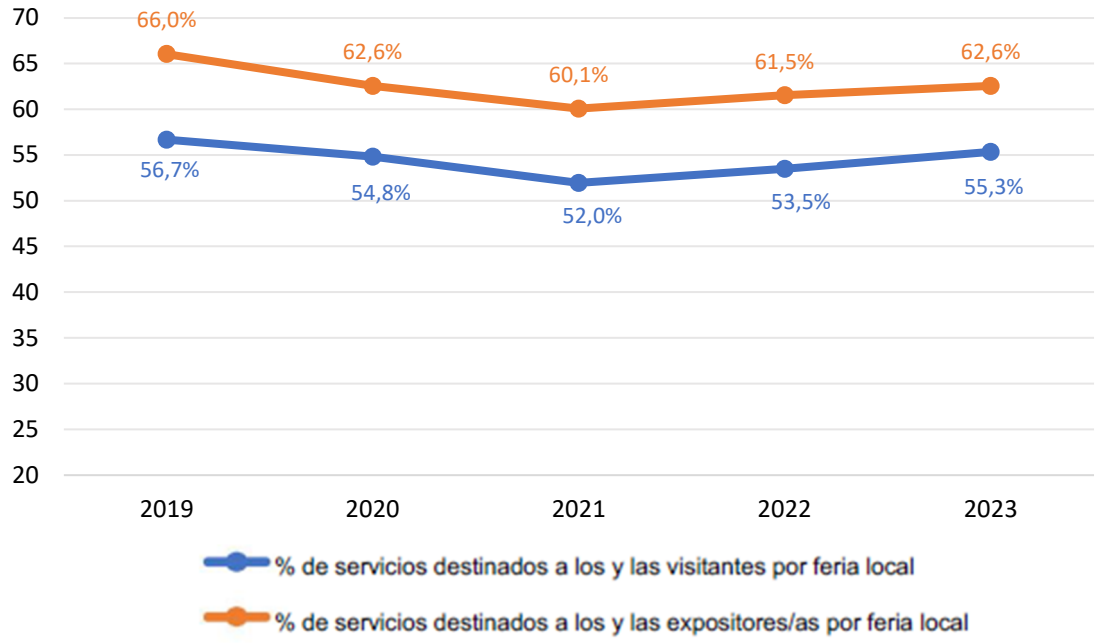


En concordancia con otros indicadores como las visitas, el recinto ferial o el número de expositores, la tendencia de estabilidad se plasma también en este factor complementario a la oferta ferial, que se mantiene pero no alcanza los niveles de 2019, cuando se organizaban hasta 14 actividades paralelas a la feria por cada 10.000 habitantes. También se observa una **diferencia en función del grupo de población**, puesto que los municipios de 10.000 a 30.000 habitantes organizan de media más actividades (unas 20 por cada 10.000 habitantes), mientras que los de más de 30.000 se quedan con 11 actividades. El modelo de ferias con actividades complementarias se aplica a todos los municipios indiferentemente de su tamaño.

El uso o disponibilidad de espacio por parte de los expositores también puede dar cuenta de la evolución de las ferias en los últimos años. Se ha calculado un 8% menos de **superficie por expositor** que en 2022, con 18,8 m^2 por expositor, lo que devuelve las ferias a los niveles similares de 2019. Este hecho concuerda con el indicador del **número de expositores por cada 100 m^2**, que ha ido al alza para situarse en 0,8. Se observa que las ferias locales vuelven a ser más concentradas, como ocurría antes de la pandemia.

Por otra parte, la apuesta por los **servicios a clientes y vendedores de las ferias** es también una realidad cada vez más presente. Ejemplo de esto son los servicios de soporte médico o de atención (puntos lila), la señalización, el transporte, la megafonía, baños, restauración, o también la señalética, el suministro eléctrico, aparcamientos y espacios reservados a expositores, almacén, etc. Estos servicios pueden estar dirigidos en específico a un colectivo o ser compartidos por todos los actores y usuarios.

Gráfico 9: Evolución de los porcentajes de servicios destinados a visitantes y expositores (2019-2023)



El porcentaje de servicios destinados tanto a clientes como a paradistas ha repuntado en los últimos años (ambos indicadores han ido ganado 1 punto porcentual anual desde 2022) y con una tendencia de volver a los valores de 2019. Se mantiene también una prioridad hacia los servicios destinados a los expositores y expositoras.

En el apartado de **satisfacciones hacia la calidad de los servicios de ferias locales**, los visitantes responden con una nota media de 8,2, mostrando un grado de satisfacción muy bueno y constante en los últimos 5 años. En el caso de los expositores, la nota media que ponen en 2023 es de un 7,9, la misma que en 2022 y también con una tendencia estable o constante.

- La edición del círculo de ferias locales de 2023 registra de media unas 12,8 **actividades complementarias por cada 10.000 habitantes** , la misma cifra que en 2022, sin llegar todavía a las 14 actividades por cada 10.000 habitantes registradas en 2019.
- Hay un 8% menos de **superficie por parada** que en 2022, con 18,8 m² por expositor, lo que devuelve las ferias a los niveles similares de 2019.
- El número **de expositores por cada 100 m²** ha crecido respecto a 2022 y se ha situado en 0,8.
- El **porcentaje de servicios destinados tanto a clientes,** un 55,3% en 2023 **, como paradistas,** con un 62,6% **,** ha repuntado en los últimos años ganando 1 punto porcentual anual desde 2021.
- Los **visitantes** muestran un **grado de satisfacción** del 8,2 frente a la **calidad del servicio de ferias** , siguiendo una constante positiva en los últimos 5 años. En el caso de los **expositores**, la nota media de 2023 es de un 7,9, la misma que en 2022 y también con una tendencia.

6. Valores organizativos

Los principales artífices de las ferias locales, aparte de los expositores y visitantes que participan, son los técnicos y técnicas de las áreas de promoción económica y comercio de los ayuntamientos, que junto con otros trabajadores municipales de apoyo, diseñan e intervienen en las tareas de contratación, coordinación, programación y evaluación de las ferias año tras año. En este apartado, es necesario analizar las condiciones de trabajo que tienen estas personas y con qué criterio actúan para que las ferias sean una realidad, teniendo en cuenta todos los recursos de los que hay que disponer y el tiempo dedicado para estas tareas organizativas.

Ante todo, hay que constatar que el servicio de ferias locales se ha mantenido de forma ininterrrumpida como **servicio prestado y gestionado directamente por los ayuntamientos u organismos autónomos** en todas las ediciones de los Círculos de Comparación Intermunicipales y por la totalidad de municipios. Así pues, aunque en algún caso se puede externalizar una parte de la organización y diseño de la propuesta de exposición, la prestación y gestión de los contratos, pagos y otros elementos se han trabajado siempre desde los equipos municipales de los consistorios .

Se observa también una estabilidad en el **salario de los técnicos y técnicas** que corresponde por convenio, que se acerca ya en esta edición a los 32.000€ brutos anuales.

Las **horas de baja médica y laboral** del personal de ferias son un indicador que contrasta el clima laboral y las cargas de trabajo de los técnicos y técnicas municipales. El evolutivo de los últimos años mantiene una estabilidad por debajo del 1% de horas de baja respecto al total de horas anuales trabajadas por el equipo de ferias, situándose en 2023 en un 0,7%.

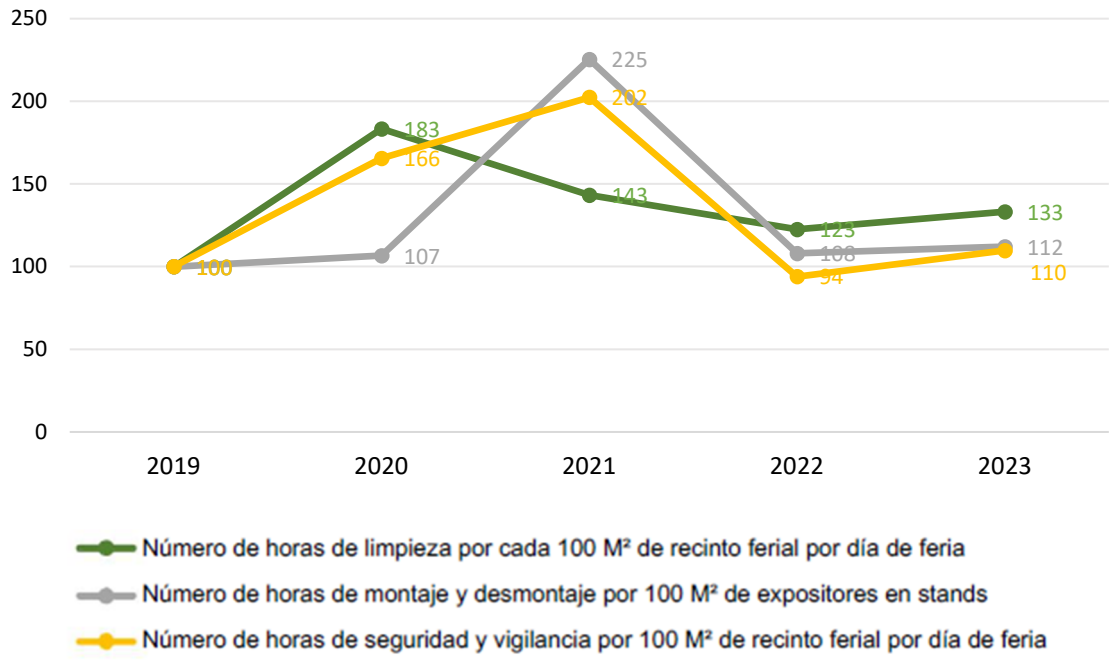
Tabla 4: Porcentaje de horas de baja anuales de los/las trabajadores/as municipales por Círculo de Comparación Intermunicipal (2023)

	% de horas de baja
Policía Local	16,1%
Limpieza viaria	11,7%
Escuelas Infantiles	11,6%
Residuos	11,4%
Deportes	8,5%
Servicios Sociales	8,4%
Abastecimiento Local de Agua	8,3%
Verde Urbano	8,0%
Seguridad Alimentaria	7,9%
OTL	7,7%
Servicios de Igualdad	6,8%
Media CCI	**6,7%**
Servicios culturales	6,1%
Cementerios Municipales	5,4%
Servicios Locales de Ocupación	5,4%
Espacios Escénicos	4,8%
Bibliotecas	4,7%

	% de horas de baja
Mediación Ciudadana	4,6%
Museos Locales	4,4%
Archivos	4,2%
Mercados Municipales	4,1%
Alumbrado público	4,0%
OMIC	3,9%
Escuelas de Música	2,3%
Ferias Locales	**0,7%**

Haciendo una **comparativa de este indicador entre todos los servicios municipales** que se analizan desde los Círculos de Comparación Intermunicipal, se observa que el porcentaje del servicio de ferias locales es el más bajo y se sitúa muy por debajo de la media del 6,7% en todos los servicios o círculos. Así pues, en servicios como *Escuelas de Música*, la *Oficina de Información al Consumidor*, o en las propias Ferias, hay menos incidencia de las bajas laborales, mientras que, en las policías locales, Limpieza *viaria, Escuelas Infantiles o á*rea de *Residuos*, se tramitan más bajas en relación con el cómputo global.

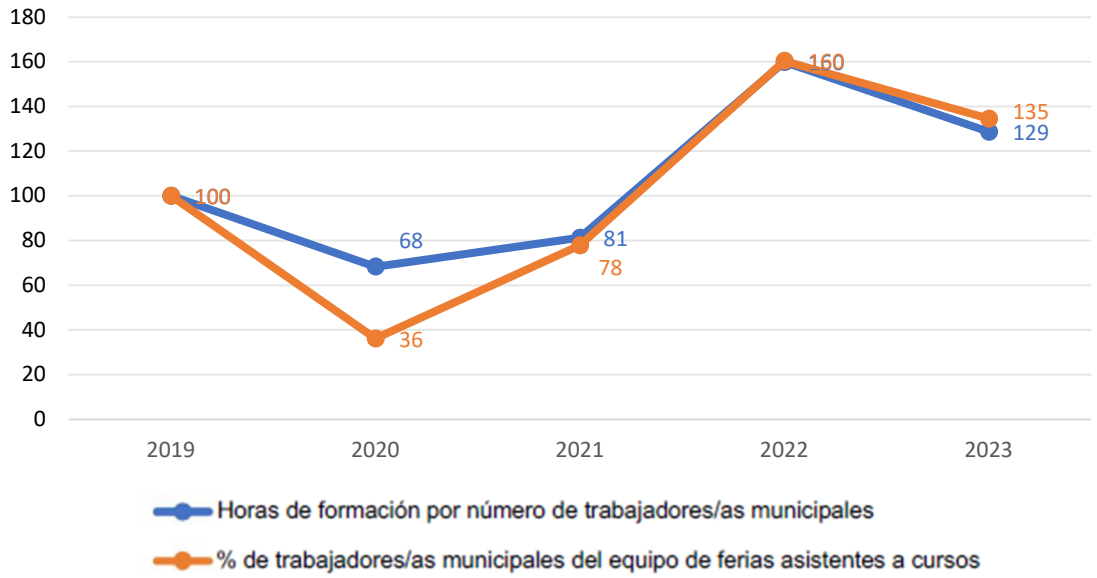
Gráfico 10: Evolución del número de horas de servicios y recursos de apoyo a las ferias locales. (Base 100=2019)



La medición de las **horas dedicadas de recursos humanos de apoyo para la organización de la feria** muestra una evolución ascendiente. El servicio que ha aumentado más horas respecto a 2022 ha sido el de **seguridad y vigilancia**, con un 16,6% más. Por otra parte, las horas de **montaje y desmontaje** sólo han subido un 4%, a pesar de ser las más costosas en cuanto a tiempo y personal (44 horas por cada 100 m^2 de exposición). En el caso de las horas de **limpieza** , el crecimiento ha seguido del 8,6 % entre 2022 y 2023, siendo el indicador más estable en estos últimos años y el que menos tiempo invertido ha supuesto para los ayuntamientos (siempre inferior a la hora de limpieza por cada 100 m^2).

También son suficientemente importantes las **horas que dedican los técnicos y técnicas a la formación** , donde pueden adquirir nuevas herramientas y experiencias de éxito contrastadas por la realidad de otras ferias, incluso nuevos conocimientos en gestión y procedimiento administrativo.

Gráfico 11: Horas de formación y porcentaje de trabajadores municipales asistentes a cursos. (Base 100 = 2019)



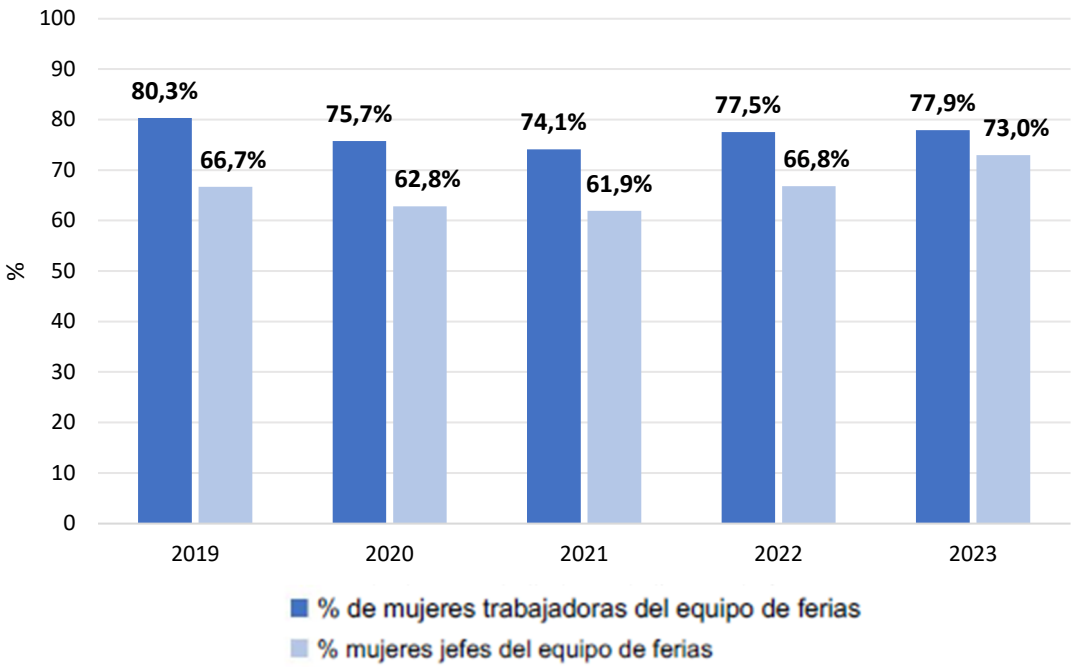
La tendencia de los últimos años en cuanto a formación de los trabajadores/as municipales ha sido muy similar entre los dos indicadores analizados, con un decrecimiento en los años 2020 y 2021 (sobre todo del **porcentaje de trabajadores asistentes a cursos**) y una subida exponencial en 2022 tanto de las **horas de formación realizadas** como de la parte de los equipos participantes de estos cursos. El 2022 fue un año de recuperación que compensó las restricciones de la pandemia. Sin embargo, 2023 ha supuesto un retroceso de alrededor del 20% en ambos elementos (aun así, todavía bastante por encima de los niveles de 2019). En estos momentos, más de la mitad de los trabajadores municipales han asistido a alguna formación, que de media ha supuesto este 2023 unas 9 horas de formación por trabajador/a.

Tabla 5: Horas de formación por trabajador/a por CCI (2023)

OTL	64,1
Servicios de Igualdad	48,0
OMIC	35,3
Mediación Ciudadana	32,2
Escuelas Infantiles	24,8
Servicios sociales	22,8
Media CCI	**20,1**
Escuelas de música	19,8
Archivos	19,7
Abastecimiento Local de Agua	19,6
Servicios locales ocupac.	16,7
Bibliotecas	16,7
Policía local	15,4
Museos Locales	14,8
Espacios escénicos	14,0
Mercados Municipales	13,4
Servicios culturales	13,1
Alumbrado público	13,0
Verde Urbano	10,5
Seguridad alimentaria	10,3
Deportes	10,1
Ferias locales	**8,9**
Residuos	7,0
Cementerios Municipales	6,6
Limpieza viaria	5,1

La comparativa con el resto de servicios de los círculos muestra cómo las ferias locales invierten en menos horas de formación que la mayoría de servicios, superando únicamente a las áreas de *Residuos*, *Cementerios* y *Limpieza Viaria*. Por este indicador destacan por encima de la media y a mucha distancia de servicios como Ferias: *Oficinas Técnicas Laborales, Servicios de Igualdad*, la misma *Oficina de información al Consumidor* o los servicios de *Mediación*.

Gráfico 12: Evolución del porcentaje de mujeres trabajadoras del equipo de ferias (2019-2023)



Otro indicador constante y estable del servicio de ferias ha sido el elevado porcentaje de mujeres trabajadoras en los equipos técnicos. Desde 2019, este bajó sólo unos puntos porcentuales y hoy en día vuelve a estar cerca del 80%. Por otra parte, en el caso del **porcentaje de mujeres al mando de los equipos**, la evolución ha sido más dinámica y ha pasado a constituir en 2023 el 73% de los equipos de media en el global de municipios, superando 6 puntos el valor de 2019.

Tabla 6: Indicadores de valores organizativos por tramos de población (2023)

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores/as		Valor 2023	Desviación/ media
Salario bruto de un/a técnico responsable de feria (municipal)	**Media del Círculo**	**31.845,0**	
	Media del grupo +10	29.129,2	-9%
	Media del grupo +30	35.359,5	11%
Disponer de una adecuada dotación de recursos humanos		Valor 2023	Desviación/ media
Número de horas de montaje y desmontaje por 100 M² de expositores en stands	**Media del Círculo**	**44,5**	
	Media del grupo +10	32,6	-27%
	Media del grupo +30	51,2	15%
Mejorar las habilidades de los trabajadores/as		Valor 2023	Desviación/ media
Número de horas de formación (cursos especializados) por número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias	**Media del Círculo**	**8,9**	
	Media del grupo +10	7,6	-15%
	Media del grupo +30	10,4	17%
% de trabajadores/as municipales del equipo de ferias asistentes a cursos	**Media del Círculo**	**51,6**	
	Media del grupo +10	58,1	13%
	Media del grupo +30	44,2	- 14%
Reflejar la estructura de género del Personal		Valor 2023	Desviación/ media
% de mujeres trabajadoras municipales del equipo de ferias	**Media del Círculo**	**77,9**	
	Media del grupo +10	77,5	-1%
	Media del grupo +30	78,3	1%
% de mujeres jefas respecto al total de mandos del equipo de ferias	**Media del Círculo**	**73,0**	
	Media del grupo +10	67,9	-7%
	Media del grupo +30	78,9	8%

Analizando los indicadores según el tramo de población del municipio, se observa que los municipios grandes de más de 30.000 habitantes dedican por lo general más recursos y, por tanto, **horas, a montar y desmontar sus ferias** (hasta 51 horas de media el 2023).

Los municipios más pequeños (inferiores a 30.000 habitantes), con menos presupuesto, pagan un **salario** proporcionalmente menor por sus equipos de ferias, que de media no alcanzan los 30.000 € al año.

Igualmente, estas poblaciones más pequeñas han destinado **menos horas de formación** para su servicio de ferias, pero eso sí, con un mayor porcentaje de trabajadores (un 58% del equipo). Por el contrario, los municipios grandes dedican más horas pero por un porcentaje menos importante de los técnicos de ferias (un 44%). Sin embargo, se observa que en todos los casos la formación todavía se considera un recurso importante para los equipos municipales.

Los municipios de más de 30.000 habitantes tienen **porcentajes de mujeres trabajadoras o jefas** en los equipos de ferias más acentuados, llegando casi a una presencia del 80% por ambos indicadores.

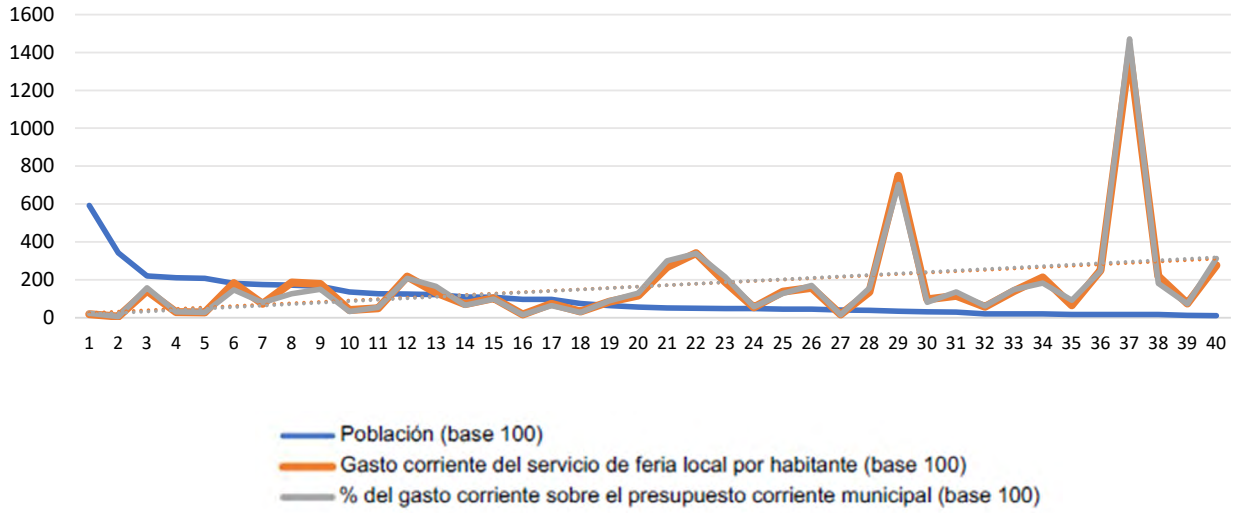
- En los últimos años se mantiene menos de un 1% de **horas de baja respecto al total de horas anuales trabajadas** por el equipo de ferias, situándose en 2023 en un 0,7%. Este porcentaje es el más bajo de todos los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal (que tiene una media del 9,7%) .
- El servicio que ha aumentado más horas respecto a 2022 ha sido el de **seguridad y vigilancia**, con un 16% más. Las horas de **montaje y desmontaje** sólo han subido un 4%, siendo las más costosas en cuanto a tiempo y personal (44 horas por cada 100 m^2 de exposición).
- Por las horas de **limpieza**, el crecimiento ha seguido del 8,6 % entre 2022 y 2023, siendo el indicador más estable en estos últimos años y el que menos tiempo invertido ha supuesto para los ayuntamientos (siempre inferior a 1 hora de limpieza por cada 100 m^2).
- En 2023 más de la mitad de los **trabajadores municipales de ferias locales han asistido a alguna formación** , que de media ha supuesto unas 9 **horas de formación por trabajador/a.** Existe con un decrecimiento tanto del porcentaje de trabajadores asistentes a formación y de las horas de formación por trabajador/a en los años 2020 y 2021 y una subida exponencial de los dos indicadores a partir de 2022. Las ferias locales invierten menos en horas de formación que la mayoría de servicios de los CCI.
- Desde 2019, el porcentaje de **mujeres técnicas dentro de los equipos de ferias** bajó tan sólo unos puntos porcentuales, volviendo a ser cercano al 80% en 2023. Por otra parte, el **porcentaje de mujeres al mando de los equipos** ha pasado a constituir éste 2023 el 73%, superando 6 puntos el valor de 2019.

7. Economía

El último apartado de indicadores se centra en el ámbito económico y los recursos presupuestarios que posibilitan la organización de las ferias locales. Esto tiene que ver con el gasto corriente asignado al servicio, los ingresos y las fuentes de financiación, también los precios públicos fijados y el peso de las diferentes acciones en el presupuesto del servicio.

Es necesario analizar el **nivel de gasto corriente que supone para los ayuntamientos la organización de las ferias** y también qué porcentaje sobre el total del gasto municipal representa. En los últimos 5 años el gasto disminuyó por la situación de pandemia, pero se recuperó en 2022, incluso superando la edición de 2019, y que se ha mantenido en los 3,7 € por habitante en 2023. Respeto al **porcentaje de gasto corriente sobre el total del presupuesto municipal**, éste se ha estabilizado a niveles similares al 2019 con el 0,3% frente al global de gasto municipal.

Gràfico 13: Población, gasto corriente y % de gasto del servicio de ferias locales. Base 100=media (2023)



Si se correlacionan estos dos indicadores con la población, se observa una **leve correspondencia de más gasto, tanto por habitante como en porcentaje, cuanto menor es el municipio organizador** de la feria. La línea de tendencia muestra cómo tanto el gasto corriente como el porcentaje de gasto superan el valor 100 de media o incluso 200 en los municipios más pequeños de la muestra. Sin embargo, hay municipios que quedan muy alejados de la media. En líneas generales, pues, los ayuntamientos pequeños repercuten más gasto en las ferias que municipios grandes. También se constata que a más gasto se realiza por un ayuntamiento en el servicio de ferias por habitante, mayor porcentaje sobre el global del presupuesto representa este gasto.

También se constata que a más gasto se realiza por un ayuntamiento en el servicio de ferias por habitante, mayor porcentaje sobre el global del presupuesto representa este gasto.

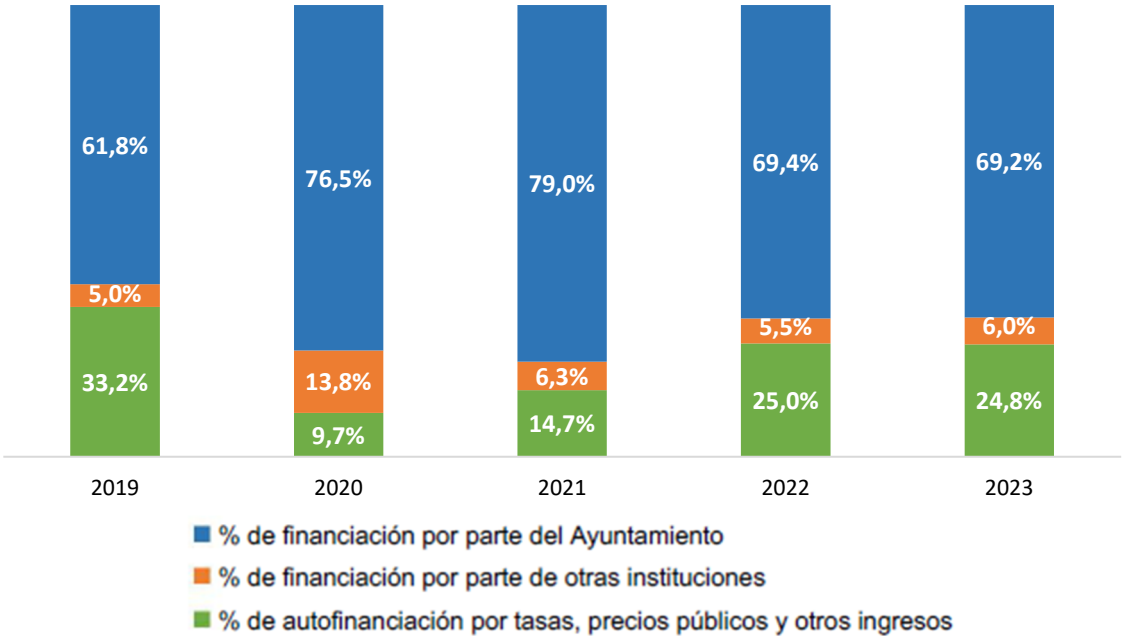
Tabla 7: Gasto corriente de los servicios de los CCI (2023)

	Gasto corriente del servicio por habitante	% del gasto corriente s/ el presupuesto corriente municipal
Policía Local	102,9 €	9,4%
Residuos	90,4 €	8,2%
Servicios Sociales	81,6 €	7,6%
Abastecimiento Local de Agua	75,3 €	6,5%
Deportes	70,9 €	6,4%
Servicios culturales	67,8 €	6,4%
Limpieza viaria	53,9 €	4,9%
Escuelas Infantiles	31,7 €	3,0%
Media CCI	30,2 €	2,7%
Verde Urbano	29,3 €	2,5%
Bibliotecas	22,1 €	1,1%
Servicios Locales Ocupación	21,5 €	1,9%
Alumbrado público	15,5 €	1,4%
Escuelas de Música	13,2 €	1,2%
Espacios Escénicos	11,8 €	1,0%
Museos locales	9,9 €	0,9%
Mercados Municipales	6,0 €	0,5%
Servicios de Igualdad	5,3 €	0,5%
Cementerios Municipales	4,9 €	0,5%
Ferias Locales	**3,7 €**	**0,3%**
Archivos	2,7 €	0,2%
Mediación Ciudadana	1,5 €	0,1%
OMIC	1,4 €	0,1%
Seguridad Alimentaria	1,2 €	0,1%
OTL	0,3 €	0,0%

Las Ferias Locales representan un 0,3% del presupuesto de gasto corriente en el global de municipios, un valor que dista casi 2 puntos y medio porcentuales por debajo de la media de los CCI. Se dedican pues menos recursos a las ferias que a servicios como *Mercados, Bibliotecas, Alumbrado* o *Espacios Escénicos*, por ejemplo. Ciertamente, existen servicios o que absorben muchos recursos como son *Policía, Residuos* o *Servicios Sociales*. Sin embargo, el presupuesto dedicado a Ferias es proporcionalmente mayor que a *Archivos*, las oficinas técnicas o los servicios de *Mediación*.

En el capítulo de la financiación, se pone el foco en la estrategia o realidad **de ingresos de cada municipio a la hora de hacer viable la celebración de las ferias locales**. Esto es: la autofinanciación vía tasas o precios públicos, la participación de instituciones supramunicipales y el presupuesto municipal que apoya las acciones de gestión de la feria, que como se ha mencionado, recae directamente en manos de las áreas municipales de promoción económica.

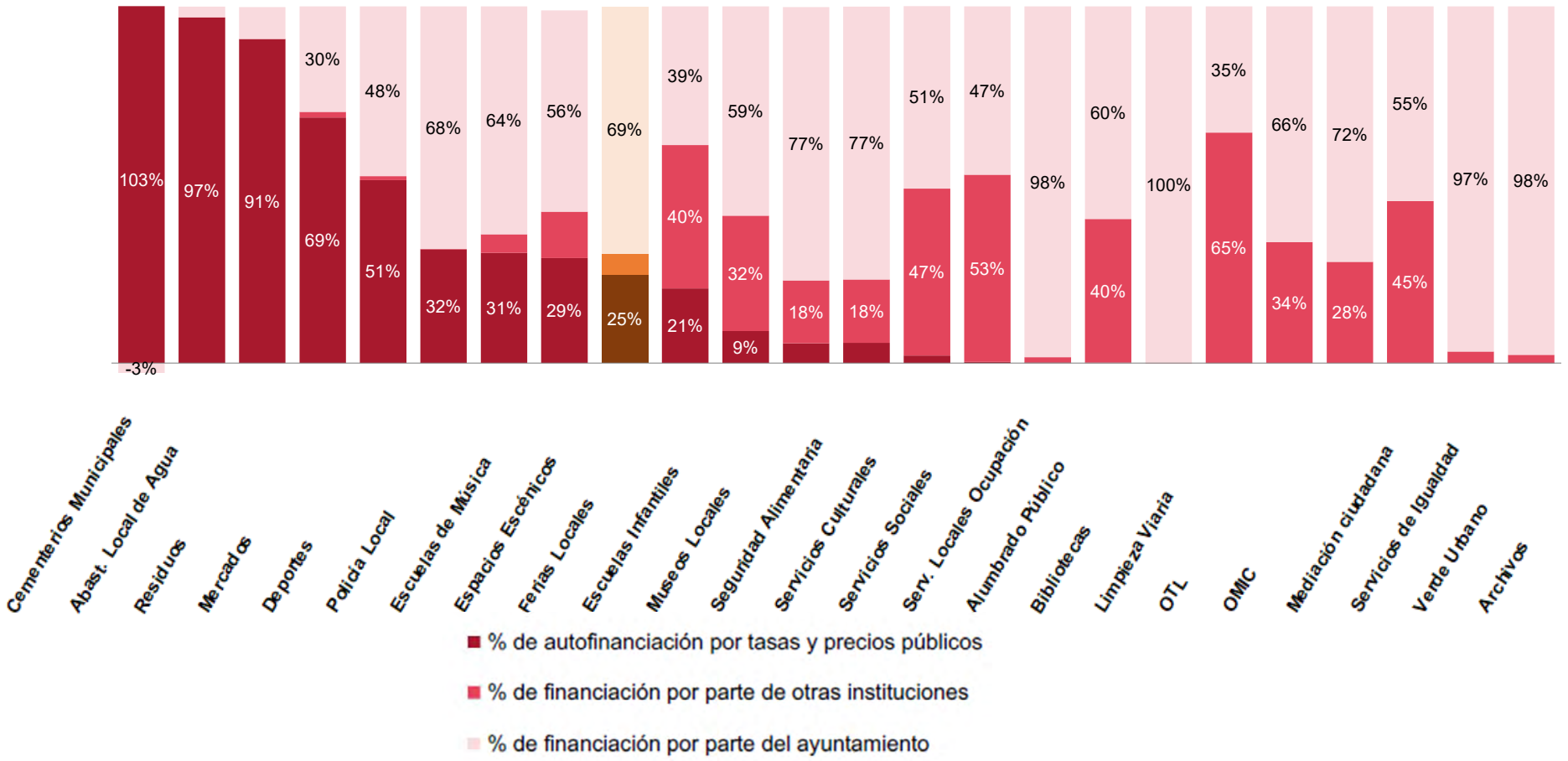
Gráfico 14: Evolución de la financiación de los servicios de ferias locales del CCI (2019-2023)



La evolución de los últimos 5 años tiene como principal constante el marcado protagonismo de los ayuntamientos en la financiación de las ferias locales. se redujeron los ingresos directos por tasas, precios, y otros a menos del 10%.

En 2023 el porcentaje de **financiación municipal** se ha reducido, pero todavía se mantiene cerca del 70%, varios puntos por encima de los niveles de 2019. La tendencia de estos últimos 2 años ha sido la recuperación del 25% de **autofinanciación** que se había perdido durante la pandemia. Por otra parte, los **ingresos llegados de otras instituciones** han actuado sólo como complemento y casi siempre se han mantenido entorno al 5-6%. Fue en 2020 cuando los consistorios pidieron más recursos de soporte externos, en forma de ayudas y subvenciones. Cabe decir que los ayuntamientos de menos de 30.000 habitantes también han buscado más parte de financiación en otras instituciones (en 2023 han representado un 10% aproximadamente).

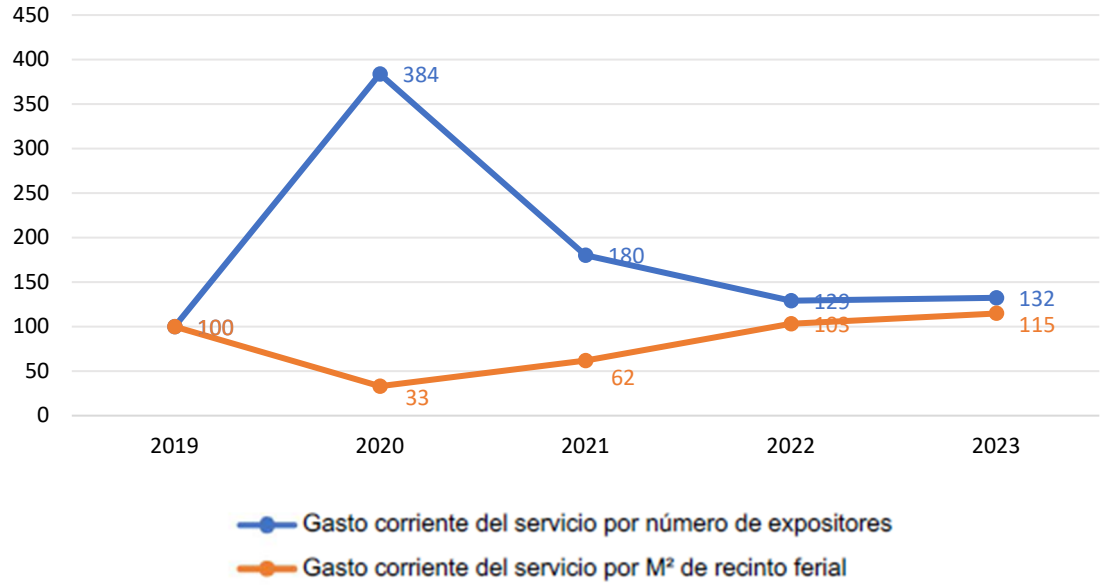
Gráfico 15: Porcentajes de financiación de los servicios de los CCI (2023)



En la **comparativa entre servicios municipales analizados por los CCI** se muestra mucha variabilidad en las **fuentes de financiación,** aunque existe un claro predominio de la financiación municipal proveída por los ayuntamientos.

El servicio de Ferias Locales tiene un nivel de autofinanciación intermedio, aunque éste no sea el porcentaje más elevado dentro de su cómputo. Quedan por encima algunos ejemplos paradigmáticos como los cementerios, el abastecimiento de agua o los residuos, así como los mercados, la policía o las escuelas de música. En términos de financiación externa, la media en todos los servicios es del 19%, lo que sitúa Ferias Locales muy por debajo. Algunos servicios como *Ocupación, Igualdad* o *Escuelas Infantiles* tienen porcentajes muy importantes de financiación externa. Y finalmente, en clave de financiación municipal directa, las ferias locales están por encima del porcentaje medio del 57%. A pesar de depender de este tipo de financiación, sin embargo, existen servicios como *Archivos, Limpieza* o *Mediación*, que tienen porcentajes muy elevados de esta parte.

Gráfico 16: Evolución del gasto corriente por expositor y por m² de recinto ferial (Base 100 = 2019)



Poniendo el foco en los **indicadores de gasto en relación con el número de expositores y en la superficie del recinto ferial,** se ve cómo se sigue una ligera evolución alcista, que en el caso del gasto por m² sube un 11% entre 2022 y 2023 y en el gasto por expositor es tan sólo del 2%.

Como ya se observaba en el indicador de gasto corriente, además, cabe apreciar que los municipios o ciudades inferiores a 30.000 también destinan más dinero por expositor y por m² de feria. Así, mientras que estas ferias cuestan 1610 € por expositor y 13€ el m², en los municipios grandes este gasto es de sólo 1.188€ por expositor y de 9€ el m².

Tabla 8: Indicadores de gasto corriente y precio por expositor y superficie de recinto ferial (2023
)

	Media (€)	Desviación estándar	% de desviación s/media
Gasto corriente del servicio por M² de recinto ferial	18	17,9	97%
Gasto corriente del servicio por número de expositores	2010	1633,7	81%
Precio por metro lineal de suelo (para expositores en espacio libre) y por día	15	13,9	93%
Precio por M² de expositor en stand y por día	25	20,7	83%

Todos los **indicadores de gasto y precio tienen una desviación similar en términos porcentuales**. El gasto corriente por m^2 de recinto ferial puede variar en función de la población, como ya hemos visto, pero también en función de los espacios habilitados para la celebración de actividades. El número de expositores tiene una variación menos importante y de ahí que la desviación del indicador de gasto sea algo menor.

En cuanto a los precios públicos que se ordenan para ocupar la vía pública en régimen de venta puntual o para el servicio de disponer de un stand previsto por el ayuntamiento, éstos se han mantenido de media alrededor de los 15 € metro lineal y de los 25€ en el caso del m^2 de stand. Sin embargo, la desviación por ambos indicadores también muestra que existen criterios suficientemente diferenciados para cada municipio, influidos por la política de precios y tasas que tenga.

- En los últimos años el **gasto corriente por habitante** dedicado a ferias locales disminuyó por influencia de la pandemia, pero se recuperó en 2022, incluso superando la edición de 2019, manteniéndose en 2023 en 3,7€ por habitante.
- El **porcentaje de gasto corriente sobre el total del presupuesto municipal** se ha estabilizado a niveles similares a 2019 con el 0,3%. Este valor, sin embargo, dista casi 2 puntos y medio porcentuales por debajo de la media de todos los servicios municipales analizados en los CCI de 2023.
- En 2023 el porcentaje de **financiación municipal** se ha reducido, pero se mantiene cerca del 70%, varios puntos por encima de los niveles de 2019. Asimismo, se ha recuperado el 25% de **autofinanciación** que se había perdido durante la pandemia. Por otra parte, los **ingresos llegados de otras instituciones** se han mantenido entorno al 5-6%.
- El servicio de Ferias Locales tiene un nivel de **autofinanciación** intermedia en relación al total de servicios locales de los CCI. En términos de **financiación externa**, la media en todos los servicios es del 19%, lo que sitúa Ferias Locales muy por debajo. Y en clave de **financiación municipal** directa, las ferias locales están por encima del porcentaje medio del 57%.
- Para los **indicadores de gasto en relación con el número de expositores y en la superficie del recinto ferial** , se ve cómo se sigue una ligera evolución al alza, que en el caso del gasto por m^2 sube un 10% entre 2022 y 2023, situando en 10€/m^2, y en el gasto por expositor es tan sólo del 2%, actualmente 1.318€ por expositor.
- Todos los **indicadores de gasto y precio tienen una desviación similar en términos porcentuales** dentro de la muestra de municipios, de alrededor del 88% .Los precios públicos y tasas se han mantenido en los últimos años de media a 15 € el metro lineal de exposición ya 25 € en el caso del m^2 de stand.

8. Conclusiones y áreas de mejora

8.1. En relación al entorno

- La media de **población** de los municipios del CCI de Ferias Locales es de 37.922 habitantes, con una mayoría de municipios de menos de 20.000 habitantes y un pequeño número de municipios de más de 80.000 habitantes.
- Los municipios del CCI de Ferias Locales **representan al 36,7% de la población** total de la provincia de Barcelona.
- La **densidad de población** media de la muestra de municipios es de 1.492 habitantes por km^2.

Áreas de mejora

- Las **poblaciones o ciudades pequeñas y medianas atraen a una oferta de expositores proporcionalmente mayor** que los municipios más grandes. Esta realidad implica que sobre todo los municipios más grandes deben realizar una apuesta más especializada por ferias singulares, con una oferta más segmentada.
- La **renta per cápita no afecta a la apuesta municipal en ferias más grandes o a la atracción de un mayor número de expositores,** lo que demuestra el interés por dinamizar la oferta local independientemente del potencial económico del territorio. Más allá de la renta, habría que analizar o tener en cuenta otros factores como la productividad o el valor añadido que tiene el sector comercio en cada realidad territorial.

8.2. En relación al encargo político

- El número de **visitas por cada 1.000 habitantes** ha sido de 862 en 2023, significando un decrecimiento del 5% en el último año.
- Ha habido un aumento del 17% en las **visitas por días de feria** entre 2022 y 2023, con 13.480 visitas por día.
- En 2023 ha habido el mismo número **de expositores por cada 1.000 habitantes** que en 2022 y una bajada de un 9% en los **m^2 de recinto ferial por cada 1.000 habitantes.**
- **El porcentaje de expositores locales** baja 2,3 puntos porcentuales entre 2022 y 2023. En cambio, el **porcentaje de visitantes locales** sigue una tendencia creciente.
- Los municipios que más **porcentaje de residuos** han **reciclado en sus ferias** son los que disponen de más renta per cápita.

Áreas de mejora

- El hecho de no recuperar del todo el impacto tanto de visitantes como de expositores que tenían las ferias en 2019 hace pensar en una reformulación del servicio plasmado en la reducción en los días de exposición. fórmulas de mejora de la atractividad: contacto más estrecho con expositores y sus necesidades y apuestas más claras de productos y propuestas pensadas para un público objetivo.
- Se consolida la **tendencia creciente del porcentaje de visitantes de fuera del municipio**. El actual interés en las ferias como espacios de ocio hace que sea necesaria una reflexión sobre el modelo ferial y de cómo se puede equilibrar la propuesta de espacio de compraventa con las actividades culturales y de ocio o ocio.

- Los **municipios pequeños** tienen una proporción de visitas más elevada, y recintos feriales con más expositores y un mayor porcentaje de visitantes foráneos. Estos indicadores llevan a plantear las ferias como una apuesta estratégica por estos municipios, donde debería invertir recursos para que el impacto se redistribuya fácilmente hacia la economía local.

- El porcentaje de **residuos gestionados en recogida selectiva ha aumentado**, demostrando una mejora global de los servicios de ferias en este sentido. En los municipios con renta per cápita más elevada es donde mayor es esta gestión selectiva, por lo que se recomienda impulsar una estrategia de facilitación e incentivos al reciclaje en las poblaciones de rentas bajas.

8.3. En relación a la **dimensión usuario-cliente**

- La edición del círculo de ferias locales de 2023 registra de media unas 12,8 **actividades complementarias por cada 10.000 habitantes**, la misma cifra que en 2022.
- Hay un 8% menos de **superficie por parada** que en 2022, con 18,8 m^2 por expositor.
- El **porcentaje de servicios destinados tanto a clientes,** un 55,3% en 2023**, como paradistas,** con un 62,6%**,** ha repuntado en los últimos años ganando 1 punto porcentual anual desde 2021.

Áreas de mejora

- El modelo de ferias que incluye **actividades complementarias se aplica a todos los municipios indiferentemente de su tamaño o presupuesto** , aunque tampoco se ha recuperado el volumen de actividades que se celebraban en 2019. Una forma de vincular mejor la oferta ferial y las actividades es que los propios expositores participen de la programación y se les considere en las demostraciones y promociones de sus productos y servicios.

- Las ferias locales reducen la superficie individual de las paradas y aumentan el número de expositores por parcela de recinto ferial, lo que refuerza un **modelo de feria más concentrada y menos expansiva** . No es un modelo negativo siempre que se refuercen acciones de sostenibilidad y de mejora de la calidad comercial para atraer a públicos que puedan convertir su visita en gasto económico.

- La evolución ascendiente de los porcentajes de servicios dedicados a expositores ya visitantes se considera como un indicador positivo, ya que **cada vez existe un diseño de ferias más preocupado por las necesidades de los usuarios.** Sin embargo, es importante incluir a estos actores en el momento del diseño y en la evaluación año tras año de las ferias locales, también para orientar los servicios de las ferias de una manera más estratégica (según áreas, afluencias, repercusión de impacto, etc.).

8.4. En relación a **los valores organizativos**

- En los últimos años se mantiene menos de un 1% de **horas de baja respecto al total de horas anuales trabajadas** por el equipo de ferias, situándose en 2023 en un 0,7%.
- El servicio que ha aumentado más horas respecto a 2022 ha sido el de **seguridad y vigilancia** , con un 16,6% más. Las horas de **montaje y desmontaje** subieron un 4%. Por las horas de **limpieza** , el crecimiento ha seguido del 8,6 % entre 2022 y 2023, siendo el indicador más estable en estos últimos años.
- En 2023 más de la mitad de los **trabajadores municipales de ferias locales han asistido a alguna formación** , que de media ha supuesto unas 9 **horas de formación por trabajador/a.**

- El porcentaje de **mujeres técnicas dentro de los equipos de ferias** sigue estable y cercano al 80%. El **porcentaje de mujeres al mando de los equipos** ha pasado a constituir en 2023 el 73%.

Áreas de mejora

- El **salario bruto del personal técnico** se ha visto incrementado de forma estable en los últimos años, pero **los municipios menores de 30.000 habitantes pagan proporcionalmente menos dinero** , seguramente por una cobertura de personal menos dimensionada (con figuras salariales inferiores). Aquí se ve necesario un asesoramiento personalizado o herramientas de financiación específicas para municipios con estas características.

- Mientras que las **horas de montaje y desmontaje y las de seguridad y vigilancia han subido** respecto a 2022, las del **servicio de limpieza se han mantenido más estables** en los últimos años y han supuesto una menor inversión de horas. Estos son aspectos logísticos que deben valorarse en tablas de debate específicas, ya que implican la participación de proveedores externos y también de áreas transversales de los consistorios.

- Hay que dotar a las tablas de debate de los círculos en general, así como introducir nuevos indicadores, con una **perspectiva de género** clara, de modo que se puedan mejorar situaciones de coordinación entre áreas municipales o de gestión del tiempo en las tareas de diseño de las ferias, entre otros.

8.5. En relación a la economía

- El **gasto corriente por habitante** se ha mantenido en 3,7€ en 2023, superando ya la edición de 2019.
- El **porcentaje de gasto corriente sobre el total del presupuesto municipal** se ha estabilizado a niveles similares a 2019 con el 0,3%.
- En 2023, el porcentaje de **financiación municipal** se ha reducido, pero se mantiene cerca del 70%. Asimismo, se recuperó el 25% de **autofinanciación** que se había perdido durante la pandemia. Por su parte, los **ingresos provenientes de otras instituciones** se han mantenido entre el 5% y el 6%.
- Los **precios públicos y tasas** se han mantenido en los últimos años de media a 15€ el metro lineal de exposición ya 25€ en el caso del m^2 de stand.

Áreas de mejora

- El **gasto corriente invertido por habitante en el servicio ha aumentado** respecto a 2022, pero **los municipios pequeños están dedicando proporcionalmente más presupuesto que los municipios grandes.** El esfuerzo más elevado de los municipios pequeños en general debería hacer reforzar las líneas de subvención externas a ferias organizadas por estos municipios.

- La distribución de fuentes de financiación por la organización de las ferias locales ha recuperado cierto peso de la autofinanciación vía tasas y precios públicos, pero igualmente **se mantiene una clara dependencia hacia la inversión de recursos de los consistorios en un prácticamente 70% de los ingresos dentro del presupuesto**. Se recomienda realizar una evaluación detallada e individualizada de los precios públicos y de los costes para mejorar la sostenibilidad de las ferias, clarificando tipologías de precios en función del impacto del lugar de venta, entre otros.

- Se constata que **se están invirtiendo esfuerzos y recursos económicos para dotar mejor año tras año la oferta ferial y las actividades que le rodean**, también condicionado a un aumento de los precios en general. Los municipios pequeños, una vez más, dedican en proporción más dinero por expositor y al m^2 de feria.

9. Relatoría cualitativa: Taller de evaluación y mejora

Dinámica "Un problema, una solución": intercambio de experiencias entre las técnicas y técnicos de los servicios municipales de ferias locales.

Fecha: 18 de octubre de 2024

Lugar: Pati Manning, Centres d'Estudis i Recursos culturals de la Diputació de Barcelona

Metodología

Se conforma una única mesa redonda integrada por técnicas y técnicos municipales provenientes de unos 20 municipios de la provincia de Barcelona. Se pide que cada técnica exponga una duda o pregunta relacionada con la gestión de las ferias locales y se produce un turno abierto para discutir y buscar soluciones a ese reto planteado. Cuando se terminan las aportaciones se pasa al siguiente reto o pregunta.

A continuación se expone el relato en forma de resumen de estos retos y las aportaciones generadas, agrupadas en ámbitos de interés o temáticas diferenciadas. Los puntos anotados se vinculan a ideas que pueden ayudar a solucionar cada reto, eminentemente prácticas, pero sin ser citado el municipio que ha puesto voz. Tampoco se han incluido aquellas dudas o temáticas sin relevancia real, como anécdotas o elementos que van repetirse entre distintos técnicos.

1. Participación del comercio local y expositores

Punto de debate : ¿Cómo incentivar la participación de los expositores locales en las ferias?

- Una de las estrategias principales para atraer expositores locales es la captación **puerta a puerta** , estableciendo un contacto personalizado para fidelizar a los comerciantes. Este modelo permite conocer mejor las necesidades de los expositores y ofrecerles incentivos personalizados como **descuentos** en la tasa de inscripción u otras ventajas.

- La participación puede fomentarse también a través de la inclusión de estos expositores en **actividades complementarias** como talleres o demostraciones. Esto no sólo aporta visibilidad extra para ellos, sino que también crea un atractivo adicional para los visitantes, haciendo que la feria sea más dinámica e interactiva.

- Asimismo, se propone **flexibilizar los horarios** para aquellos expositores que tienen dificultades para mantenerse presentes durante toda la jornada, organizando paradas rotativas u horarios más flexibles para acomodar las necesidades de todos los participantes.

2. Innovación y buenas prácticas

Punto de debate : ¿Qué ejemplos de innovaciones y búsqueda de la singularidad tiene en la gestión de sus ferias?

- Una de las innovaciones que ha dado buenos resultados es la creación de espacios de **networking entre expositores** mediante la colaboración con otras ferias, invitándolas a par-

ticipar para promover sus productos. Esta interacción favorece la colaboración y sinergias entre los participantes.

- Otro aspecto innovador es la apuesta por la **sostenibilidad** a través de la reducción de plásticos, la implementación de transporte público específico para facilitar el acceso y organización de ferias que tienen en cuenta criterios medioambientales. Estas acciones no sólo mejoran la imagen de la feria, sino que también responden a una demanda creciente por parte de los visitantes de eventos más responsables con el medio ambiente.

- Un ejemplo de innovación social es la transversalización de las ferias con diferentes áreas municipales, incorporando elementos como **puntos lilas**, medidas para reducir el ruido en determinadas horas y la presencia de **pictogramas** para facilitar la participación de personas con diversidad funcional. Este enfoque inclusivo contribuye a crear un entorno más acogedor y accesible a todos.

3. Gestión de residuos y sostenibilidad

Punto de debate : ¿Cómo se pueden implementar modelos eficientes y sostenibles de gestión de residuos en las ferias?

- La gestión eficiente de los residuos en las ferias se puede conseguir mediante la contratación de **informadores ambientales** que eduquen tanto a los expositores como a los visitantes sobre la correcta separación de residuos. Estas acciones se refuerzan con la instalación de **puntos de recogida** bien señalizados en el recinto.

- Otra práctica común es utilizar **animaciones** o acciones teatrales para captar la atención de los visitantes y hacerlos más conscientes sobre la importancia del reciclaje, creando una atmósfera divertida pero a la vez educativa.

- Además, se vinculan campañas como las impulsadas en el ámbito activista como **Let's Clean Up Europe** , que consisten en que los participantes colaboren en la recogida de residuos dentro del recinto ferial. Este tipo de iniciativas fomentan el compromiso colectivo y hacen que el público se sienta partícipe de la sostenibilidad del evento.

4. Espacios gastronómicos y restauración

Punto de debate : ¿Cómo crear espacios gastronómicos que favorezcan tanto el comercio local como la experiencia del visitante?

- La clave para crear espacios gastronómicos atractivos es buscar su **singularidad** . Esto se puede conseguir generando alianzas con el gremio local de restauradores, ofreciendo productos de calidad que aporten valor añadido a la feria. Algunos modelos incluyen la creación de espacios identificados con nombre propio y con una oferta gastronómica que tenga un carácter distintivo.

- Para garantizar la viabilidad de estos espacios, algunas ferias externalizan completamente la gestión a **privados o asociaciones** , mientras que otras optan por un modelo de colaboración en el que el municipio proporciona la infraestructura (barra y comidas) y los beneficios se reinvierten.

- En ferias más pequeñas, es habitual involucrar **a foodtrucks** o colaborar con **escuelas de cocina** para gestionar los espacios de restauración, al tiempo que se fomenta la participación de jóvenes a través de bolsas de trabajo durante los días del evento.

5. Accesibilidad y movilidad

Punto de debate : ¿Qué medidas pueden mejorar la accesibilidad a las ferias y facilitar la movilidad de los visitantes?

- Una de las soluciones más utilizadas para mejorar la accesibilidad es la habilitación de **buses lanzadera**, sobre todo en el caso de ferias grandes o eventos con diferentes espacios repartidos por la ciudad o cuando se transportan a los visitantes desde puntos estratégicos fuera del recinto hasta la feria. Esta medida ayuda a descongestionar las zonas cercanas y ofrece una opción más cómoda para los asistentes.

- Para ampliar la disponibilidad de aparcamiento, se han llegado a **acuerdos con propietarios privados** para alquilar solares o campos cercanos a la feria, especialmente en municipios donde el espacio es limitado. Además, en algunos casos, se modifican las rutas de tráfico cercanas para adaptarlas a las necesidades de los visitantes.

- También se destinan **agentes cívicos** o policías para gestionar el tráfico y orientar a los visitantes sobre dónde aparcar, lo que facilita la movilidad y reduce el tiempo de espera.

6. Financiación y autofinanciación

Punto de debate : ¿Qué modelos de financiación pueden garantizar la viabilidad económica de las ferias?

- Para garantizar la sostenibilidad económica, muchos municipios optan por cobrar tasas ajustadas según la **zona de ubicación** de los expositores o el tipo de producto a la venta.

- La autofinanciación también puede conseguirse incluyendo **servicios adicionales** como la instalación de luz o carpas dentro de las mismas tasas de inscripción, lo que encamina la gestión a cubrir todos los gastos.

- En términos de financiación externa, las ferias pueden beneficiarse de subvenciones ligadas a los **ODS** de la **DIBA** , que promueven eventos o estrategias alineadas con los objetivos sostenibles. Además, se aprovechan **ayudas vinculadas a la cultura** y el patrimonio para subvencionar actividades complementarias dentro del programa ferial.

Punto de debate : ¿Mancomunar servicios entre diferentes ayuntamientos?

- Algunos equipos firman un convenio con otras instituciones para la sesión de material o se les presta directamente desde otras áreas como cultura, brigada municipal, etc. También existe el Acuerdo marco con la Asociación Catalana de Municipios

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS Y LIMPIEZA VIARIA 2023





Informe de los indicadores de gestión y tratamiento de residuos y limpieza viaria 2023

1. Introducción

2. Datos de entorno

3. Servicio de gestión de residuos

4. Servicio de limpieza viaria

5. Indicadores transversales

6. Resumen ejecutivo

7. Relatoría de la dinámica “Un problema, una solución”

1. Introducción

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados de la 21ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Residuos y Limpieza Viaria, correspondiente a los datos del año 2023. Asimismo, se aprovechará el bagaje acumulado en el Círculo para mostrar los indicadores en perspectiva temporal, a fin de ofrecer una visión más completa del estado y evolución del servicio en los últimos diez años.

El documento presenta los indicadores del servicio de recogida y tratamiento de residuos y del servicio de limpieza viaria.

El documento se estructura de la siguiente manera:

- En primer lugar, se presentan, en formato de resumen ejecutivo, las ideas más relevantes extraídas del análisis de los resultados de la presente edición.
- Se presentan los resultados de 2023, la evolución y la segmentación por tramos de población, de los principales indicadores para cada uno de los servicios analizados, así como la comparación con los otros servicios en los indicadores comunes.
- Al final del documento se presentan las tablas resumen con la evolución de los indicadores incluidos en este informe para cada uno de los servicios analizados, la primera para el servicio de recogida y tratamiento de residuos (anexo 1), y la segunda para el servicio de limpieza viaria (anexo 2), con la evolución de los indicadores entre 2014 y 2023.

1.1. Municipios participantes en la edición 2023

50 participantes

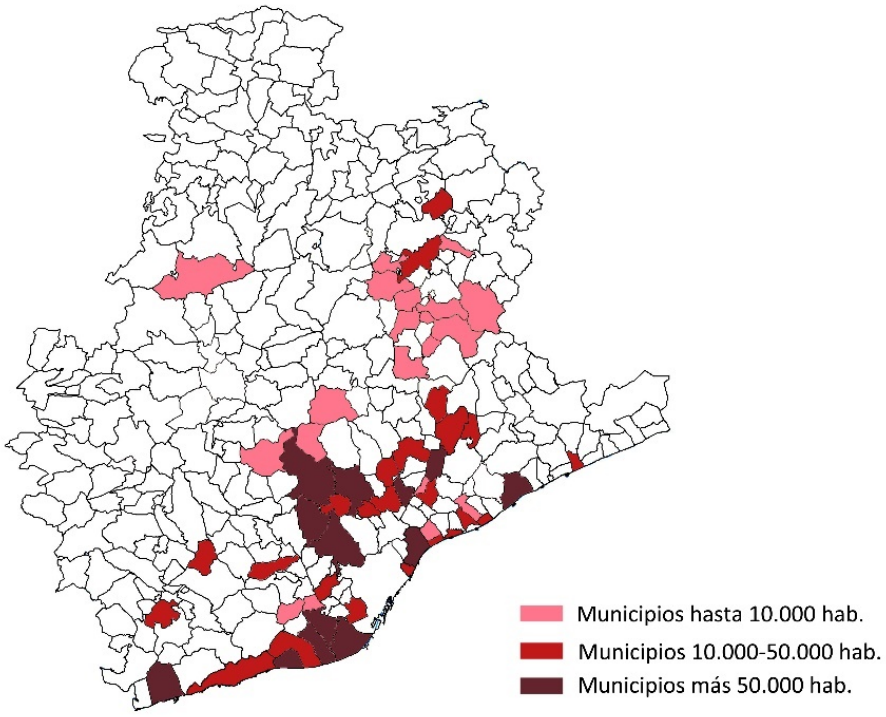
En la presente edición, han participado en el Círculo de Residuos y Limpieza Viaria 50 entes locales, 49 municipios y 1 mancomunidad. Tres de los municipios, Lleida, Figueres y Reus (este último reincorporado en esta edición), son de fuera de la provincia de Barcelona.

Además, este año se han reincorporado 6 municipios: Canet de Mar, Corbera de Llobregat, Granollers, Sant Llorenç Savall, Sant Sadurní d'Anoia y Vacarisses.

Como puede observarse en la figura, 9 de estos entes locales tienen menos de 10.000 habitantes; 23 están en la franja entre 10.000 y 50.000; y 14 tienen más de 50.000 habitantes. De los entes locales de fuera de la provincia, Figueres tiene entre 10.000 y 50.000 habitantes y tanto Lleida como Reus tienen más de 50.000 habitantes. En cuanto a la Mancomunidad La Plana, ninguno de los municipios supera los 10.000 habitantes.

Si se tienen en cuenta los municipios de las mancomunidades, en total han participado en el Círculo 63 municipios, 23 de menos de 10.000 habitantes, 24 de entre 10.000 y 50.000, y 16 de más de 50.000 habitantes.

Figura. Municipios participantes en la presente edición del Círculo de Residuos y Limpieza Viaria (datos de 2023)

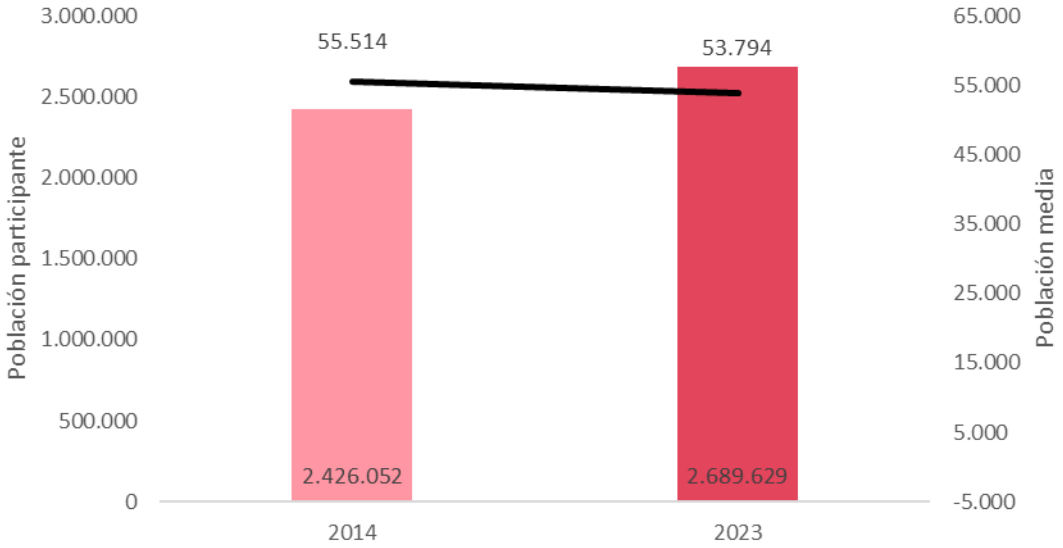


Nota: en el plano no se representan los cuatro municipios de fuera de la provincia de Barcelona que han participado en la presente edición: Viladrau (de la Mancomunidad La Plana), Figueres, Lleida y Reus.

2. Datos de entorno

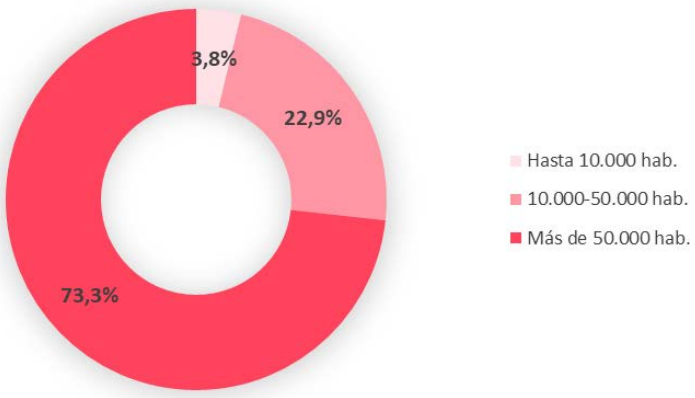
En 2023 los entes locales participantes en el Círculo tienen una población media de 53.794 habitantes. Como se ha mencionado anteriormente, el grupo más numeroso son los municipios de menos de 10.000 habitantes (si se tienen en cuenta los municipios de las mancomunidades por separado), seguido de los municipios de entre 10.000 y 50.000, y finalmente de los de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 1. Población participante y población media. 2014 y 2023



Aunque el grupo más numeroso es el de municipios de hasta 10.000 habitantes, si se tiene en cuenta el porcentaje de población que reside en los distintos tramos, más del 70% de los habitantes de los municipios que participan en el Círculo provienen de localidades grandes, de más de 50.000 habitantes, mientras que casi el 23% es de poblaciones de entre 10.000 y 50.000 habitantes, y sólo el 3,8% son de municipios de hasta 10.000 habitantes.

Gráfica 2 .Porcentaje de población residente en los municipios de los diferentes tramos. 2023



3. Servicio de gestión de residuos

El análisis de los indicadores se ha realizado de forma global para todos los municipios, pero para poder compararlos entre ellos se han agrupado en las siguientes categorías:

- **Municipios que hacen recogida puerta a puerta (municipios PaP)**. En la presente edición han participado en el círculo 15 municipios con esta tipología de recogida, incluyendo 7 municipios de menos de 10.000 habitantes, 7 municipios de más de 10.000 habitantes y 1 mancomunidad.
- **Municipios con recogida en contenedores de menos de 50.000 habitantes (grupo -50)**. Se incluyen dentro de este grupo dos municipios de menos de 10.000 habitantes que no hacen recogida puerta a puerta y 16 municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes, en total 18 municipios.
- **Municipios con recogida en contenedores de más de 50.000 habitantes (grupo +50)**. En total, 16 municipios.

En el análisis global de los indicadores se ha realizado la evolución de los últimos 10 años, mientras que en el análisis por categoría se han analizado los resultados para 2023 teniendo en cuenta que la mayoría de los municipios hacen recogida puerta a puerta desde hace menos de 10 años (algunos desde hace sólo 1 año).

Municipios puerta a puerta	
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

Menos de 50.000 habitantes	
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

Más de 50.000 habitantes	
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

Municipios fuera de la provincia de Barcelona			
Figueres	47.841	Lleida	142.990
		Reus	*108.535*

Nota: los municipios en letra cursiva corresponden a los municipios reincorporados (que ya habían participado en alguna edición anterior) al Círculo de Residuos y Limpieza Viaria.

3.1. Principales indicadores de estructura y de resultados

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores de estructura y resultados organizados según la accesibilidad de los usuarios al servicio, el impacto sobre el medio ambiente y las cantidades recogidas por fracción; tanto para la recogida de residuos en la calle como en punto limpio.

3.1.1. Accesibilidad de los usuarios a los contenedores

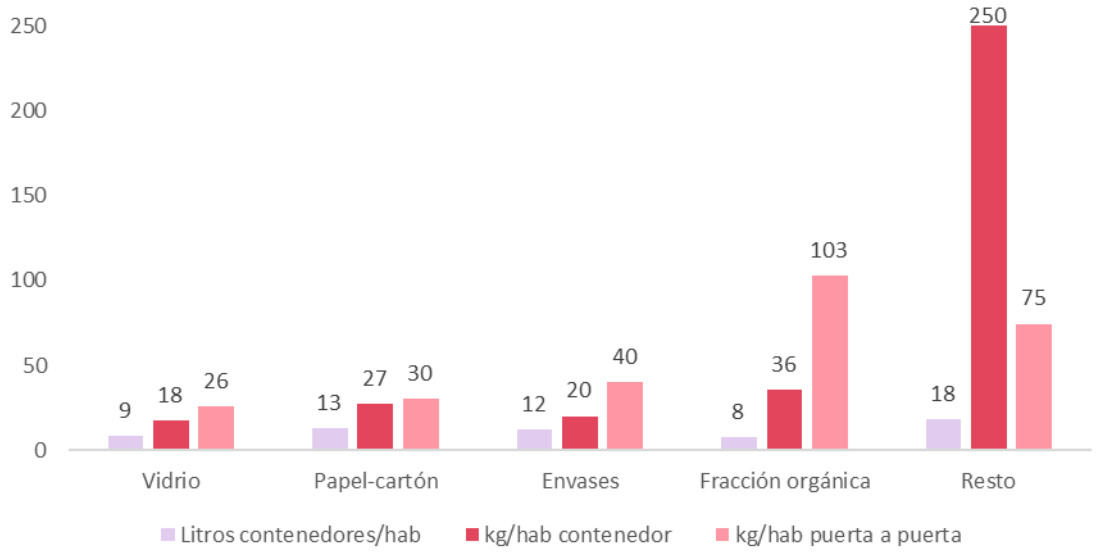
En 2023, los municipios que realizan la recogida con contenedores ubicados en áreas en la calle disponen de **más litros por habitante** instalados para las fracciones resto (18) y papel-cartón (13), seguidas de cerca por los envases (12), y menos litros para las fracciones vidrio (9) y orgánica (8). Esto significa que, aún ahora, a la ciudadanía le es más fácil depositar el resto que las fracciones selectivas, ya que dispone de mayor volumen de contenedores.

Los municipios puerta a puerta se sitúan claramente por encima de los municipios con recogida en contenedores, si se analizan el kg recogidos por habitante y año de las fracciones selectivas. Hay que prestar especial atención a la recogida de la fracción orgánica, que es 2,9 veces superior; y en la de envases que es del doble. La otra cara de la moneda es la recogida de la fracción resto que en los municipios con contenedores es 3,3 veces superior a los municipios con recogida puerta a puerta.

A pesar de disponer de un número similar de litros por habitante instalados en la calle, los kg recogidos por habitante de fracción resto se sitúan muy por encima de las demás fracciones gracias a una mayor frecuencia de recogida.

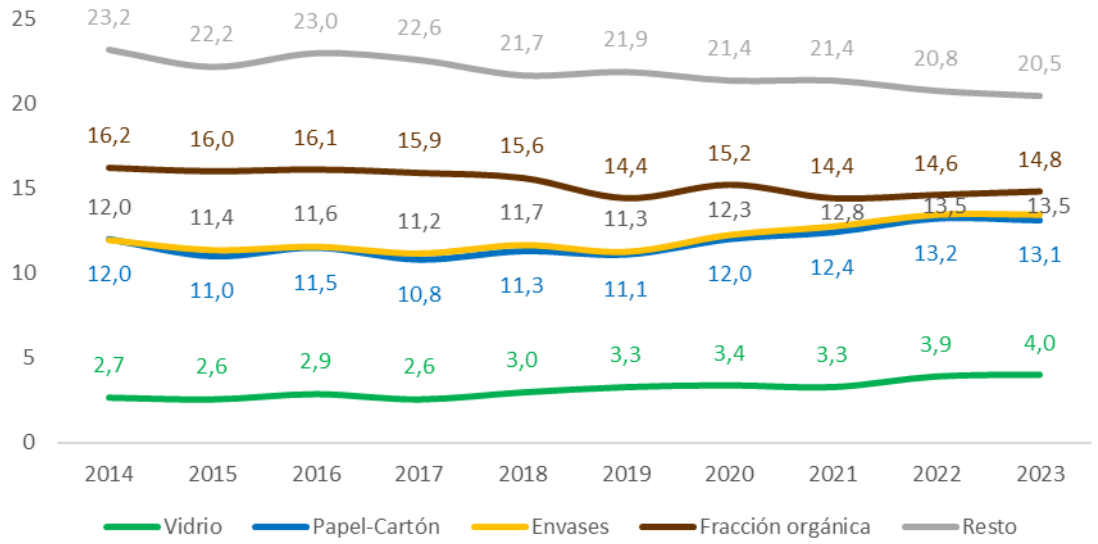
Aunque en la calle los litros disponibles para la fracción resto por habitante se acercan a los valores para las fracciones papel-cartón y envases, la gran generación de fracción resto se compensa con un vaciado más frecuente de los contenedores.

Gráfica 3. Comparativa entre los kg por habitante recogidos en los municipios con recogida puerta a puerta y recogida con contenedor y los litros de contenedores instalados por habitante, por fracciones. 2023



En perspectiva temporal, la **periodicidad mensual de la recogida de residuos** en la fracción resto presenta una ligera tendencia a la disminución (a pesar de situarse muy por encima del resto de fracciones), mientras que en el resto de las fracciones se observa una tendencia al aumento en las fracciones vidrio y envases.

Gráfica 4. Periodicidad mensual de la recogida de residuos, por fracciones. Global, 2014-2023



Para conseguir un aumento en la recogida selectiva en contenedores en la calle y avanzar hacia una fiscalidad de la gestión de los residuos más ajustada al comportamiento de cada generador, se están empezando a implantar en Cataluña contenedores cerrados con sistemas de control de usuario. Así, en el año 2021 se incorporó el indicador de **porcentaje de contenedores cerrados** respecto al total para cada una de las fracciones.

En los 3 años que se dispone de datos, el número de municipios que tienen algún contenedor cerrado ha oscilado entre 4 y 8. En muchos casos se trata de pruebas piloto o de contenedores cerrados para la recogida comercial, aunque algún municipio cierra la totalidad de contenedores de algunas fracciones.

En 2023 la fracción que dispone de más contenedores con sistema de cierre es la fracción orgánica, con un 1,57% de contenedores cerrados respecto al total de contenedores, seguida de los envases con un 1,18%, y del resto con un 0 ,82%.

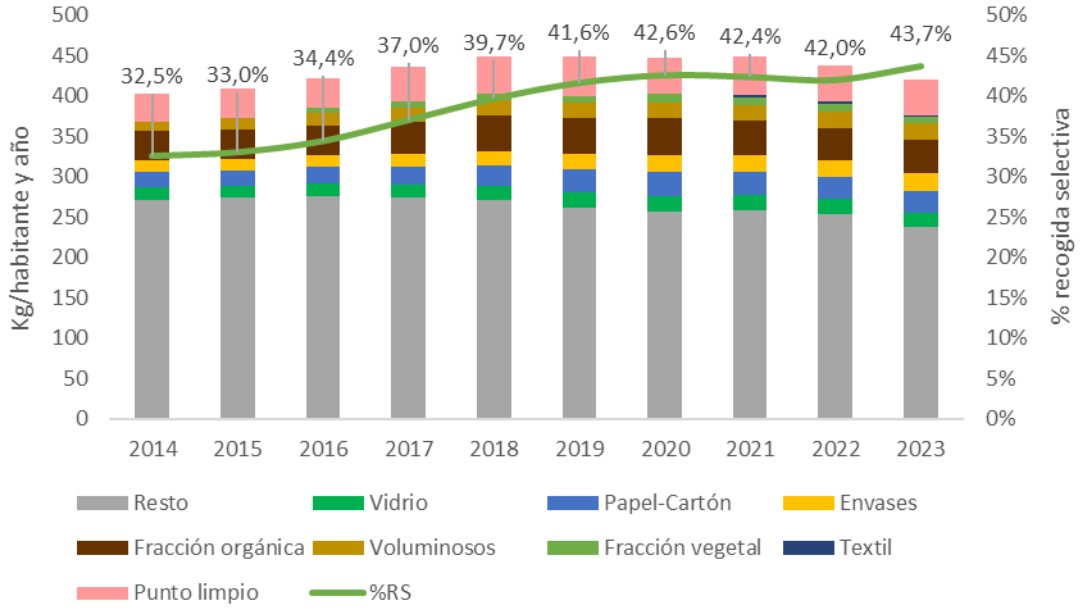
Estos datos no permiten sacar aún ninguna conclusión, ya que hay municipios que en breve implantarán la recogida con contenedores con sistemas de cierre, por lo que es de esperar que este indicador cambie de forma considerable a corto plazo.

3.1.2. Resultados de cantidades recogidas por fracción

Analizando el indicador de **kilos recogidos por habitante** y año para cada fracción en la calle y en el punto limpio, la media de recogida selectiva bruta de los municipios del Círculo se sitúa en el 43,7% para el año 2023, cifra todavía alejada del objetivo del 60% de recogida selectiva establecido para el año 2020 por la Agencia de Residuos de Cataluña, y del 55% de reciclaje (recogida selectiva neta) para el año 2025 de la Unión Europea. En perspectiva temporal se observa un incremento del porcentaje de recogida selectiva (incluye puntos limpios) entre 2014 y 2023 de 11,2 puntos, pasando del 32,5% en 2014 al 43,7% en 2023. En el mismo período la cantidad de residuos recogidos por habitante ha aumentado un 4,3%.

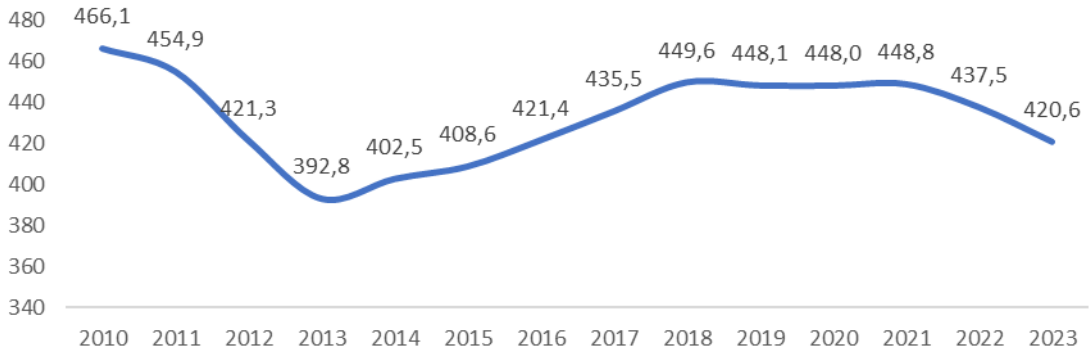
La media de recogida selectiva (sumando recogida en la calle y punto limpio) se sitúa en 2023 en el 43,7%, claramente por debajo del objetivo catalán del 60% para el 2020.

Gráfica 5. kg recogidos por habitante y año, por fracciones y punto limpio. Global, 2014-2023



La Ley 7/2022, de 8 de abril, fija un objetivo de reducción en peso de los residuos generados respecto a los generados en 2010 del 13% para 2025 y del 15% para 2030. En el caso de los municipios participantes en el Círculo, entre 2010 y 2023 se observa una disminución del 9,8% en los kg recogidos por habitante y año, con un mínimo de 392,8 kg en 2013 y un máximo de 466,1 kg en 2010.

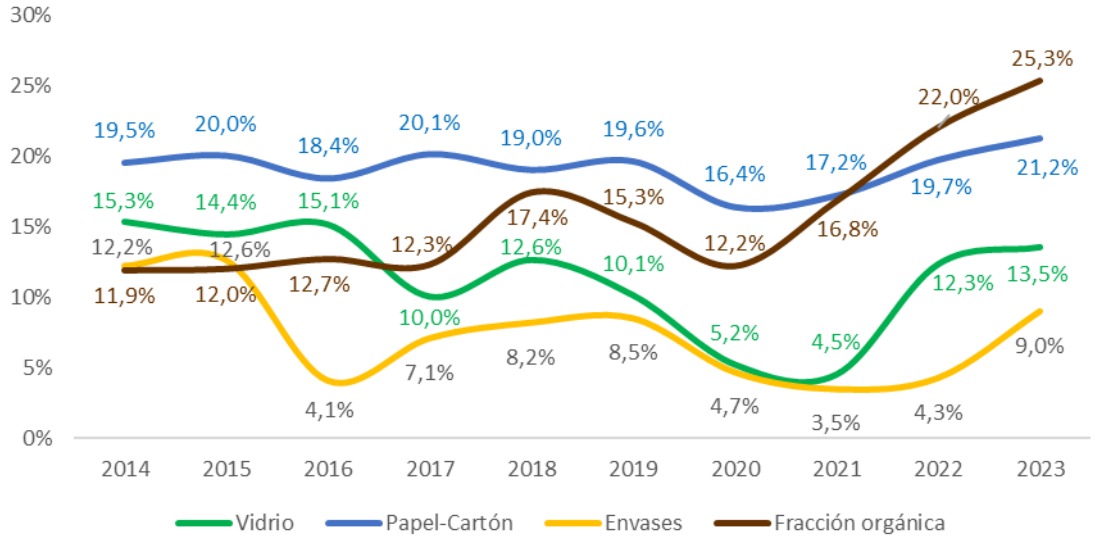
Gráfica 6. kg recogidos por habitante y año, incluye domiciliarios y punto limpio. Global, 2010-2023



Algunos municipios disponen de recogida separada de los residuos comerciales para las fracciones vidrio, papel y cartón, envases y fracción orgánica. En el período analizado, el **% de kilos de residuos comerciales recogidos** respecto al total recogido de papel-cartón se ha situado siempre por encima de las otras fracciones hasta 2021, en 2022 la recogida comercial de la fracción orgánica pasa por delante (con un 22,0% frente al 19,7% del papel-cartón), situándose en 2023 en un 25,3% sobre el total recogido.

La recogida comercial de la fracción orgánica sigue aumentando, y se sitúa en el 25,3%, por encima de la del papel y cartón (21,2%).

Gráfica 7. Porcentaje kilos de residuos comerciales recogidos respecto al total recogido de cada fracción. Global, 2014-2023



Si se observa la evolución del **porcentaje recogido de cada fracción sobre el total generado**, en los últimos diez años se observa una tendencia al aumento en las fracciones vidrio, papel-cartón y envases, situándose todas por encima del 62% en el último año. El porcentaje de fracción orgánica se mantiene muy estable todos los años analizados con un ligero repunte entre 2019 y 2020 y un ligero aumento en 2023.

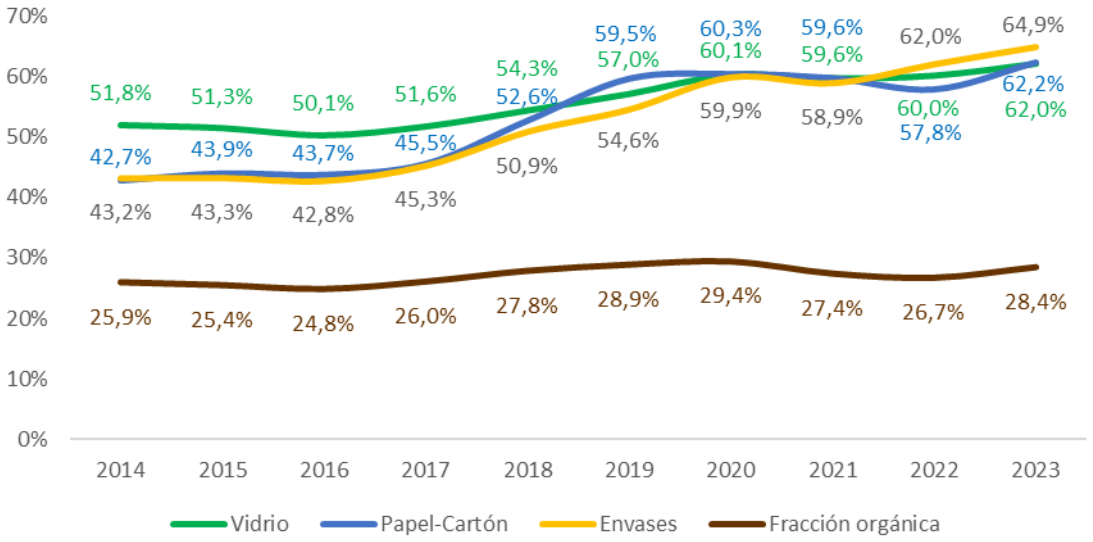
Los municipios con recogida puerta a puerta tienen de media un porcentaje recogido sobre el total generado de cada fracción superior a las poblaciones con recogida con contenedores, y dentro de éstas los municipios con menos de 50.000 habitantes tienen porcentajes más elevados que los municipios de más de 50.000 habitantes.

Por fracción, los municipios con recogida puerta a puerta tienen unos porcentajes muy elevados en las fracciones vidrio y envases (superando el 100% recogido sobre el total generado debido a que se utiliza la bolsa tipo general para realizar el cálculo), mientras que en el papel-cartón el porcentaje es del 87% y en la fracción orgánica del 91,2%.

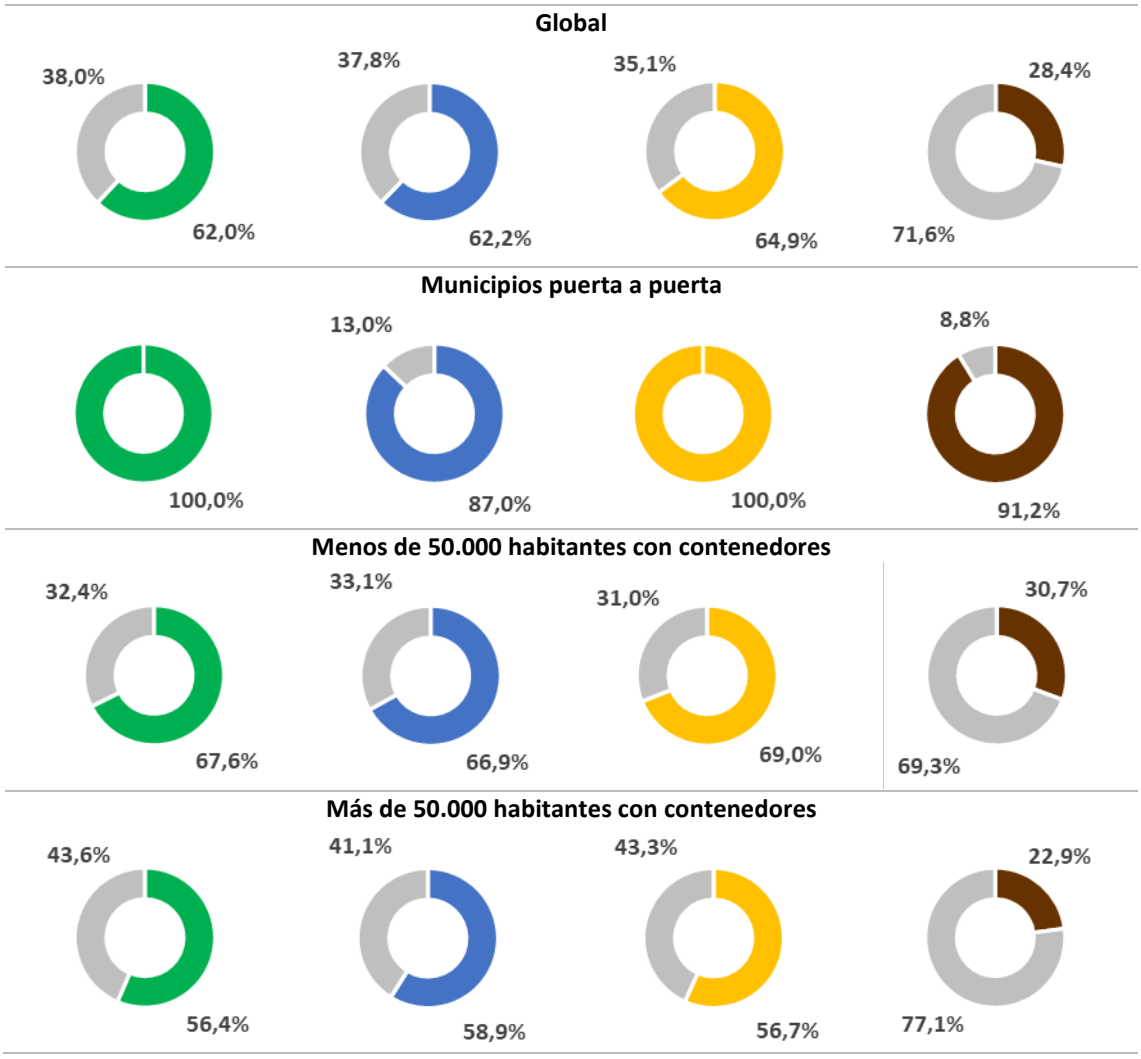
En 2023 el porcentaje recogido de orgánica (28,4%) sobre el total generado repunta ligeramente, y el resto de las fracciones se sitúan por encima del 62%.

En los municipios con recogida con contenedor, la fracción orgánica es la que tiene un porcentaje menor, del 30,7% en municipios de menos de 50.000 habitantes y del 22,9% en los de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 8. Porcentaje recogido de cada fracción sobre el total generado. Global, 2014-2023



Gráfica 9. Porcentaje recogido de cada fracción sobre el total generado. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023

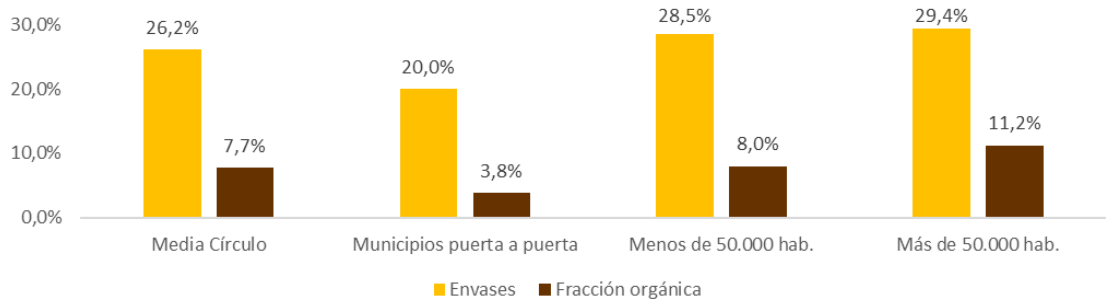


Teniendo en cuenta la obligatoriedad de realizar la recogida de textil a partir de 2025 recogida en la ley de residuos estatal 7/22, y previendo que la normativa catalana obligará a una mayor recogida selectiva del **residuo textil**, en la edición 2021 del Círculo se añadió el indicador de **kg recogidos por habitante y año** de este residuo. La media de los municipios del Círculo para el año 2023 es de 2,2 kg/habitante. En los municipios con recogida puerta a puerta se sitúa en 3,2 kg/habitante, mientras que en los municipios que hacen recogida con contenedores es de 2,1 kg/habitante (2,3 kg/habitante en los municipios de menos de 50.000 habitantes y 2,0 kg/habitante en los de más de 50.000 habitantes).

Respecto a la calidad de los envases y la fracción orgánica recogidos selectivamente, en 2023 la media para los envases se sitúa en el 26,2%, mientras que para la fracción orgánica se sitúa en el 7,7% (por debajo del 10%), cumpliendo en este último caso con los objetivos del Programa general de prevención y gestión de residuos y recursos de Cataluña. En los municipios puerta a puerta ambos porcentajes se sitúan por debajo de la media, con un 20,0% de impropios en los envases y un 3,8% en la fracción orgánica, mientras que en los municipios con recogida con contenedor, los porcentajes se sitúan por encima: en los municipios de menos de 50.000 habitantes se sitúan en el 28,5% para los envases y en el 8,0% para la fracción orgánica; y en los de más de 50.000 habitantes en el 29,4 % para los envases y en el 11,2% para la fracción orgánica.

El 2023 la media de impropios de los envases ha sido del 26,2% mientras que los de la fracción orgánica han sido del 7,7%.

Gráfica 10. % de impropios envases y fracción orgánica. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



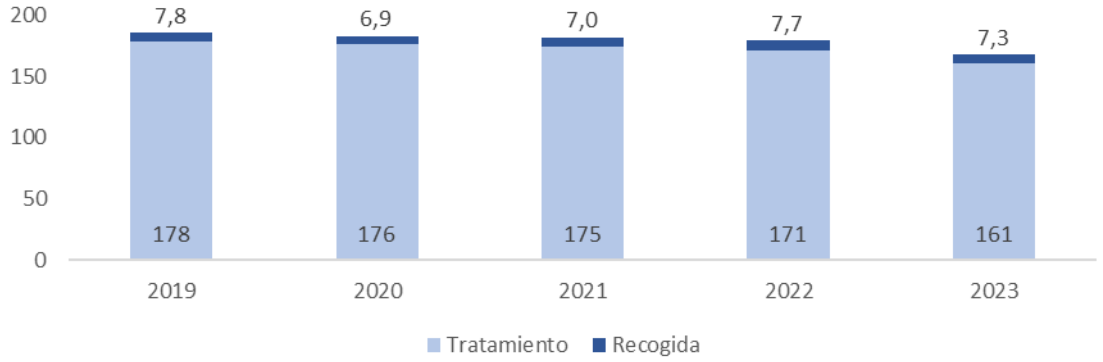
3.1.3. Emisiones de gases de efecto invernadero

En el cálculo de los **kg de emisiones de CO_2 por habitante** hay que tener en cuenta que las emisiones resultantes del tratamiento de los residuos, que se reducen a medida que aumenta la recogida selectiva, son el gran grosor de las emisiones de CO_2, y en 2023 suponen el 95,7% del total (160,7 kg/habitante), mientras que las emisiones de la recogida de residuos suponen sólo el 4,3% (7,3 kg/habitante).

Las emisiones de gases de efecto invernadero del tratamiento suponen cerca del 95,7% del total de emisiones del servicio.

Las emisiones se han reducido ligeramente en los últimos 5 años, que son los que disponen de datos de emisiones tanto para la recogida como para el tratamiento.

Gráfica 11. kg de emisiones de CO_2 por habitante. Global. 2019-2023



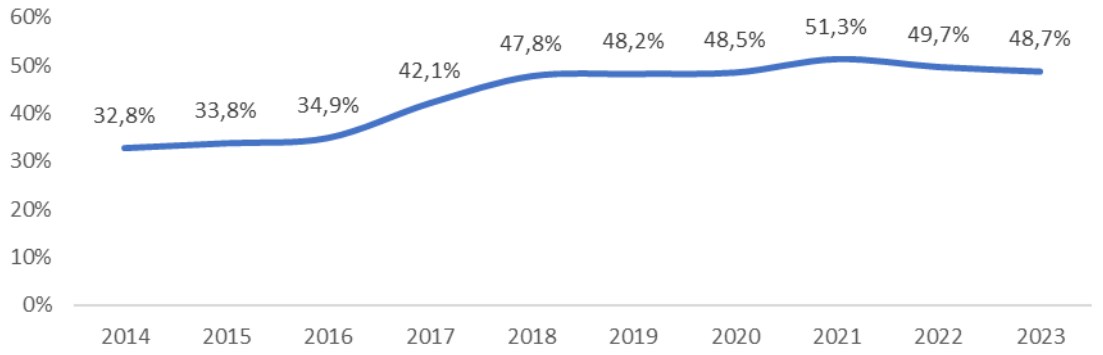
3.1.4. Utilización de los puntos limpios

El indicador de **porcentaje de utilización del punto limpio** relaciona el número de visitas y la población del municipio. La media de los municipios del Círculo de 2023 se ha situado en el 48,7%, lo que supone un aumento de 15,9 puntos en estos 10 años.

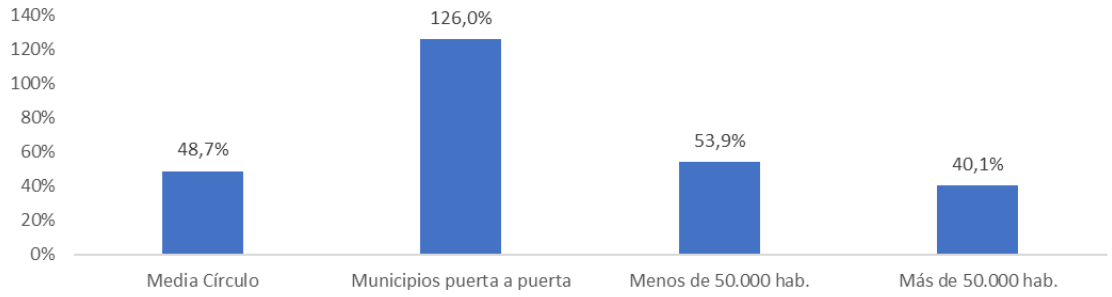
En los municipios con recogida puerta a puerta el porcentaje de utilización es de media del 126,0%, muy superior al de los municipios con recogida con contenedores (43,0%). En los municipios de menos de 50.000 habitantes en 2023 el porcentaje es del 53,9% mientras que en los municipios de más de 50.000 habitantes es del 40,1%.

La media del % de utilización del punto limpio es mucho más elevada en los municipios con recogida puerta a puerta (126,0%) que en los municipios con contenedor (43,0%).

Gráfica 12. % de utilización del punto limpio. Global, 2014-2022



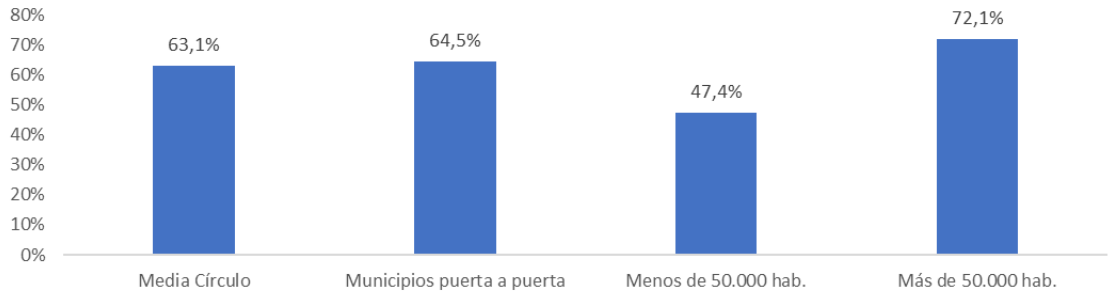
Gráfica 13. Porcentaje de utilización del punto limpio. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



En cuanto al **% de puntos limpios en el casco urbano respecto al total de puntos limpios**, la media global para 2023 es del 63,1%, mientras que en 2013 era del 55,7%. Cabe destacar el esfuerzo que están haciendo los municipios más grandes para acercar el servicio de punto limpio a los ciudadanos con la instalación de minipuntos limpios o el refuerzo con puntos limpios móviles, con una media del 72,1%.

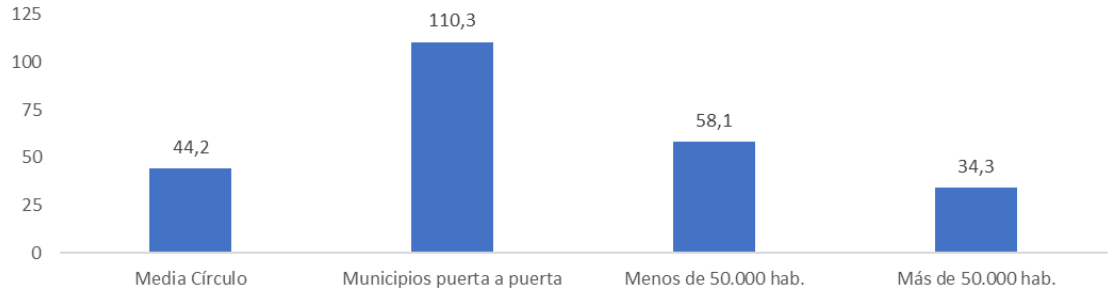
Los municipios con mayor población han hecho un importante esfuerzo para acercar este servicio a los ciudadanos, con un 72,1% del servicio en el casco urbano.

Gráfica 14. % de puntos limpios en el casco urbano respecto al total de puntos limpios. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



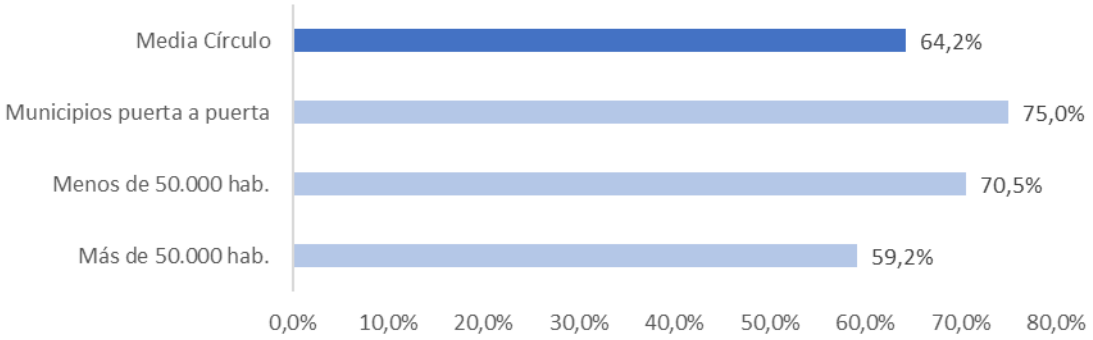
La cantidad de residuos recogidos en el **punto limpio** en **kilos por habitante y año** es de media para todos los municipios del Círculo de 44,2 kg. Los municipios puerta a puerta son los que recogen más residuos en el punto limpio, con 110,3 kg recogidos por habitante y año, mientras que los de más de 50.000 habitantes son los que recogen menos, con 34,3 kg.

Gráfica 15. Kg recogidos en el punto limpio por habitante y año Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



En la edición 2023 del Círculo se ha incluido el indicador **% de valorización de los residuos del punto limpio**, el cual muestra el porcentaje de residuos recogidos en los servicios de punto limpio, ya sea punto limpio fijo, móvil, mini punto limpio o punto limpio de barrio. De media se valoriza el 64,2% de los residuos recogidos en el punto limpio, mientras que en los municipios con recogida puerta a puerta y en los de menos de 50.000 habitantes el porcentaje es superior (del 75,0% y del 70,5% respectivamente) y en los municipios de más de 50.000 habitantes es del 59,2%.

Gráfica 16. Porcentaje de valorización de los residuos del punto limpio. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023

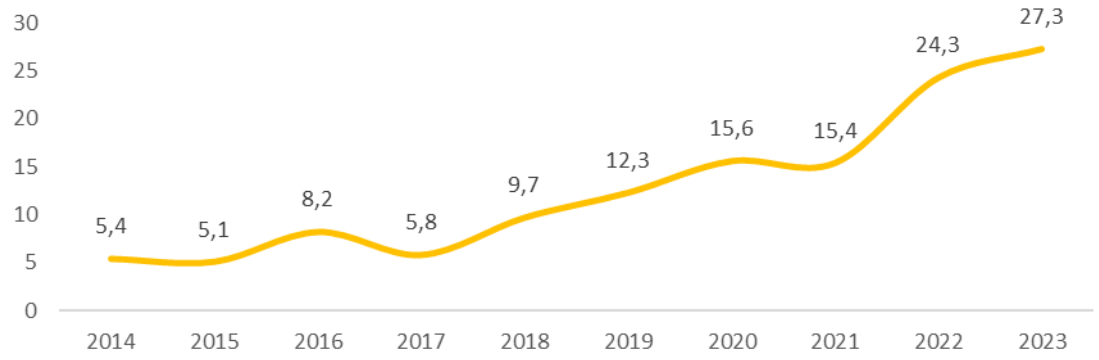


3.2. Principales indicadores de calidad y civismo

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la calidad del servicio y al civismo de los usuarios.

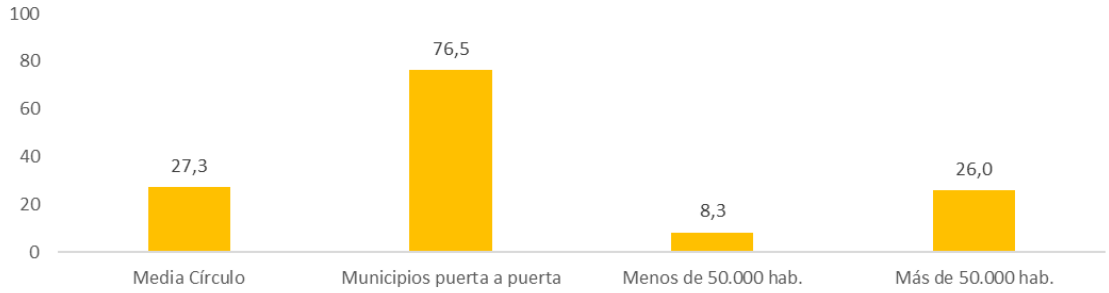
Uno de los indicadores que tienen los entes locales por conocer la percepción de la ciudadanía respecto al servicio es el **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** que reciben. Se trata de quejas y sugerencias respecto al servicio prestado. En los últimos años se observa una evolución al alza que parece estar más vinculada a la incorporación de nuevas tecnologías que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales que con la calidad del propio servicio.

Gráfica 17. Número de peticiones por cada 1.000 habitantes. Global, 2014-2023



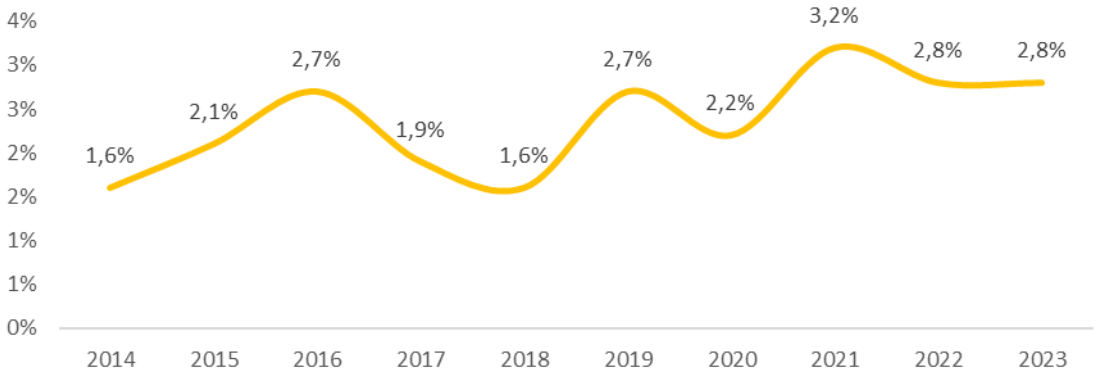
Los municipios puerta a puerta son los que registran más peticiones, con 76,5 peticiones por cada 1.000 habitantes en 2023. Hay que tener en cuenta que la implantación de la recogida puerta a puerta genera a menudo un mayor volumen de quejas y dudas. Le siguen los municipios de más de 50.000 habitantes, con 26,0 peticiones por cada 1.000 habitantes en 2023, mientras que los de menos de 50.000 habitantes promedian 8,3 peticiones por cada 1.000 habitantes.

Gráfica 18. Número de peticiones por cada 1.000 habitantes. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



En el servicio, el incivismo se analiza a través del **porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores**. En perspectiva temporal la media de este indicador oscila entre un mínimo de 1,6% en 2014 y un máximo de 3,2% en 2021. En 2023 la cifra se ha estabilizado, manteniéndose en el 2,8% en los dos últimos años.

Gráfica 19. Porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores. Global, 2014-2023

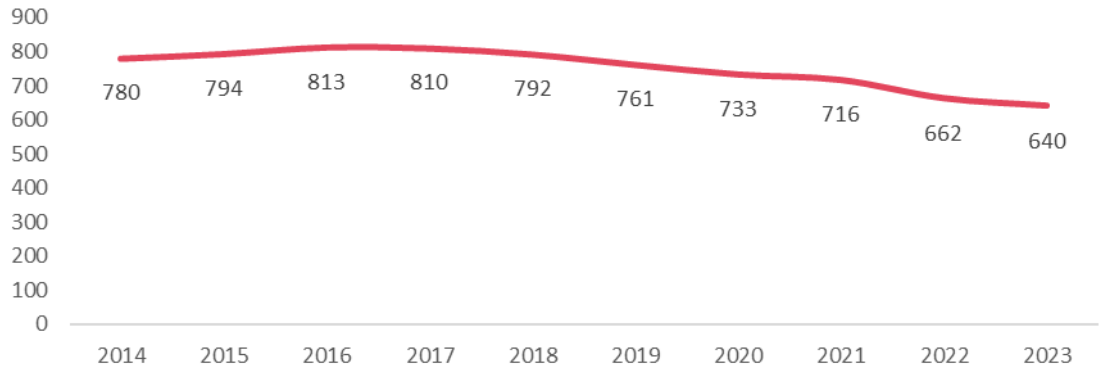


3.3. Principales indicadores de organización y recursos humanos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la tipología de gestión y los recursos humanos del servicio.

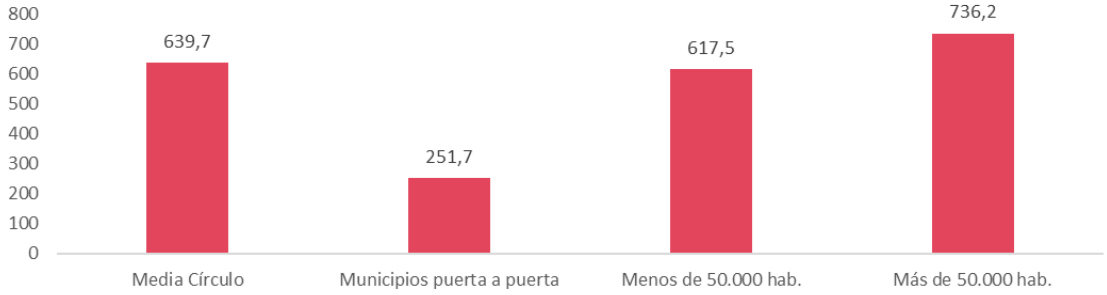
Las **toneladas de residuos recogidas por trabajador** permiten analizar la carga de trabajo de los trabajadores/as del servicio. La media del indicador se mantiene más o menos estable entre 2014 y 2018, mientras que a partir de 2019 se observa una ligera tendencia a la baja, situándose en 640 toneladas recogidas por trabajador en 2023.

Gráfica 20. Toneladas de residuos recogidas por trabajador. Global, 2014-2023



En comparación con los municipios que disponen de recogida con contenedores, en los municipios con recogida puerta a puerta cada trabajador recoge menos toneladas de residuos debido a su tipología de recogida. Entre los municipios de menos de 50.000 habitantes y los de más de 50.000, los trabajadores de los municipios mayores recogen más toneladas de residuo por trabajador, seguramente debido a sistemas de recogida lateral que hacen que un solo conductor pueda vaciar contenedores de mayor capacidad.

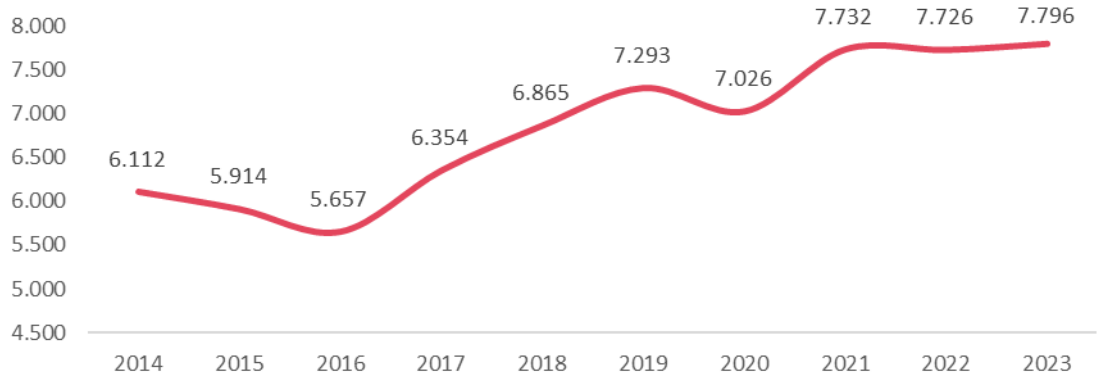
Gráfica 21. Toneladas de residuos recogidas por trabajador. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



El **número de visitas por trabajador/a del punto limpio** sirve para analizar la carga de trabajo de los trabajadores/as en estas instalaciones. En perspectiva temporal, la media del indicador en todos los municipios participantes en el Círculo ha aumentado un 27,6% en los últimos diez años, pasando de 6.112 habitantes por trabajador del punto limpio en 2014 a los 7.796 de 2023.

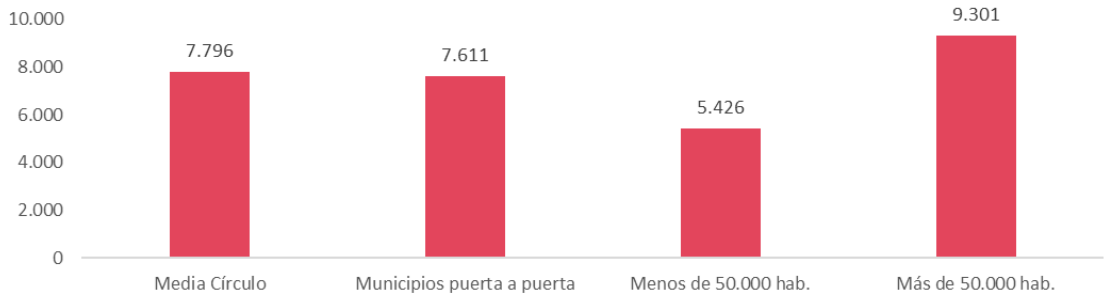
En los últimos diez años, el número de visitas por trabajador/a del punto limpio ha aumentado un 27,6%.

Gráfica 22. Número de visitas por trabajador/a del punto limpio. Global, 2014-2023



Los municipios de más de 50.000 habitantes son los que tienen un mayor número de visitas por trabajador del punto limpio (9.301) con servicios de punto limpio cercanos a la ciudadanía (ya sea con puntos limpios fijos, móviles o mini puntos limpios), mientras que los de menos de 50.000 habitantes tienen el menor número, con 5.426 visitas por trabajador. En cuanto a los municipios puerta a puerta, se registran 7.611 visitas por trabajador del punto limpio.

Gráfica 23. Número de visitas por trabajador/a del punto limpio. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023

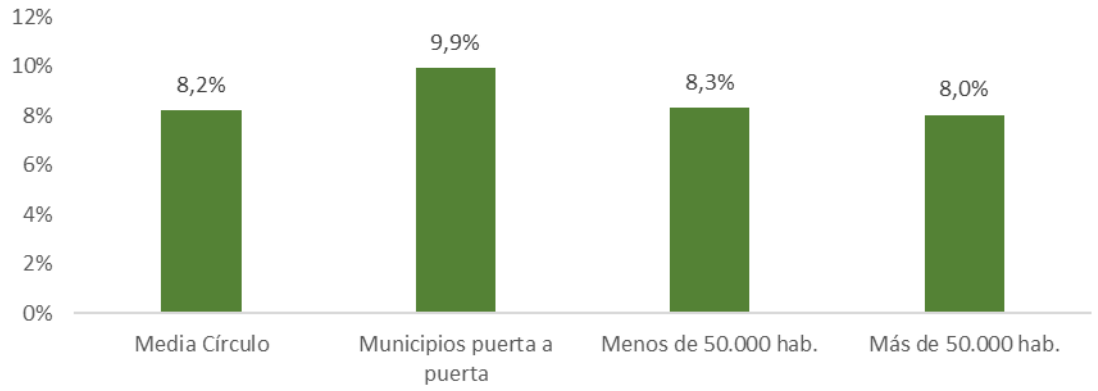


3.4. Principales indicadores económicos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a los gastos e ingresos vinculados al servicio.

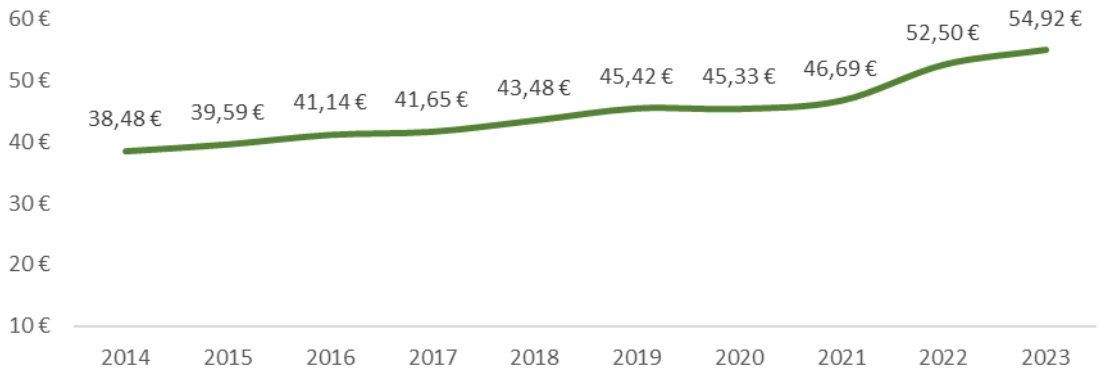
El **porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos** en 2023 fue del 8,2%. Entre 2014 y 2023 la cifra aumenta 0,8 puntos porcentuales de media. En los municipios con recogida puerta a puerta el porcentaje es mayor, del 9,9%, mientras que en los municipios de más de 50.000 habitantes es menor, del 8,0%.

Gráfica 24. Porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023

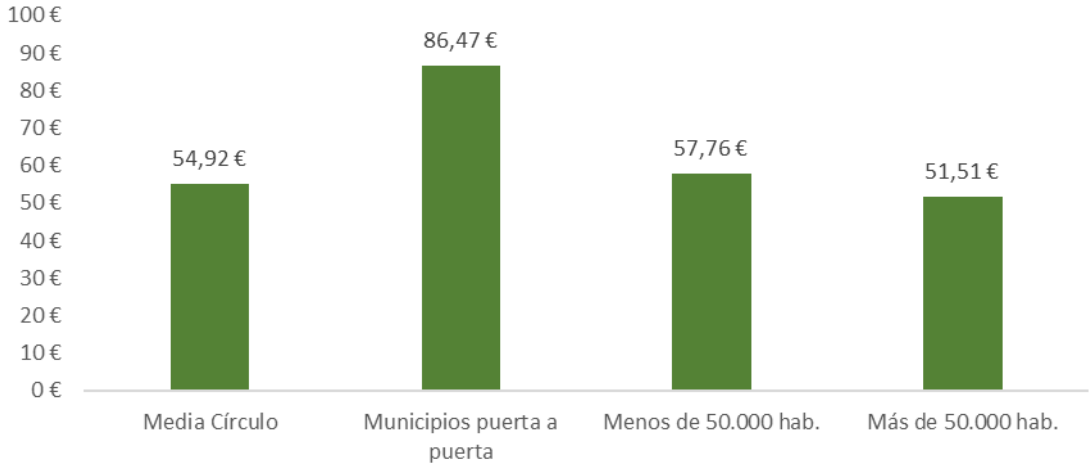


El **gasto corriente en recogida de residuos por habitante** aumenta año tras año. El 2022 fue el primer año en que la media para los municipios del Círculo superó los 50 € por habitante, y en 2023 ha seguido aumentando. De los 38,48 €/habitante en 2014 se ha llegado a los 54,92 € en 2023, con un aumento del 42,7%. En municipios lleva a puerta el gasto es de 86,47 €/habitante, situándose muy por encima del gasto en los municipios de menos de 50.000 habitantes, que es de 57,76 €/habitante y de los municipios de más de 50.000 habitantes, que es de 51,51 €/habitante.

Gráfica 25. Gasto corriente en recogida de residuos por habitante. 2014-2023



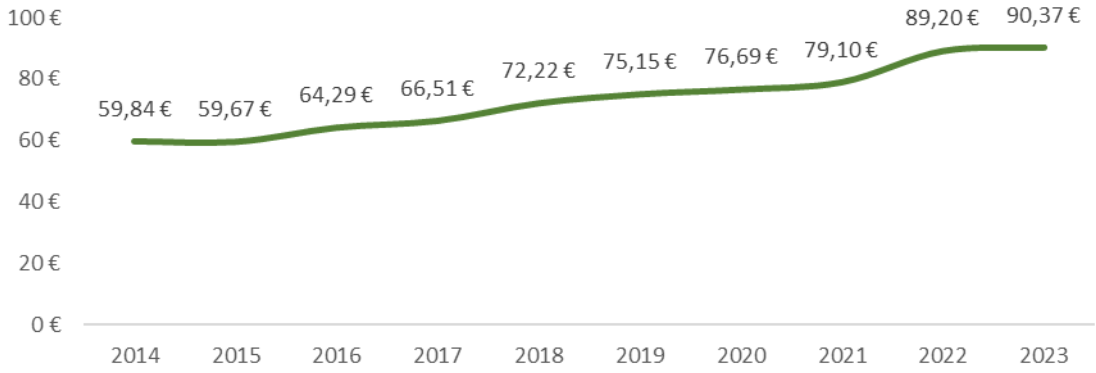
Gráfica 26. Gasto corriente en recogida de residuos por habitante. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



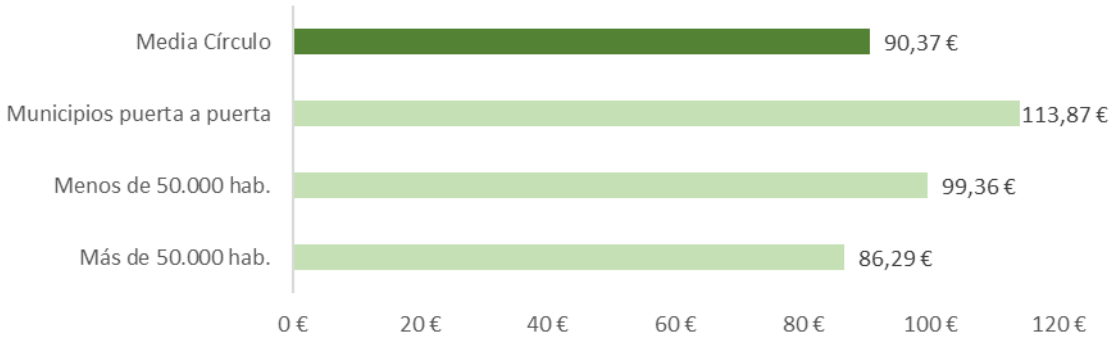
En global, el **gasto corriente de gestión de residuos por habitante** (incluyendo recogida y tratamiento) sin contar el punto limpio, tiende al aumento, situándose en 2023 en 90,37 €/habitante, frente a los 59,84 €/habitante de 2014.

Los municipios con recogida puerta a puerta tienen un gasto más elevado que los municipios que hacen recogida con contenedor, y entre ellos los municipios de menos de 50.000 habitantes tienen un gasto más elevado que los de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 27. Gasto corriente de gestión de residuos por habitante (recogida + tratamiento) (no incluye punto limpio). 2014- 2023



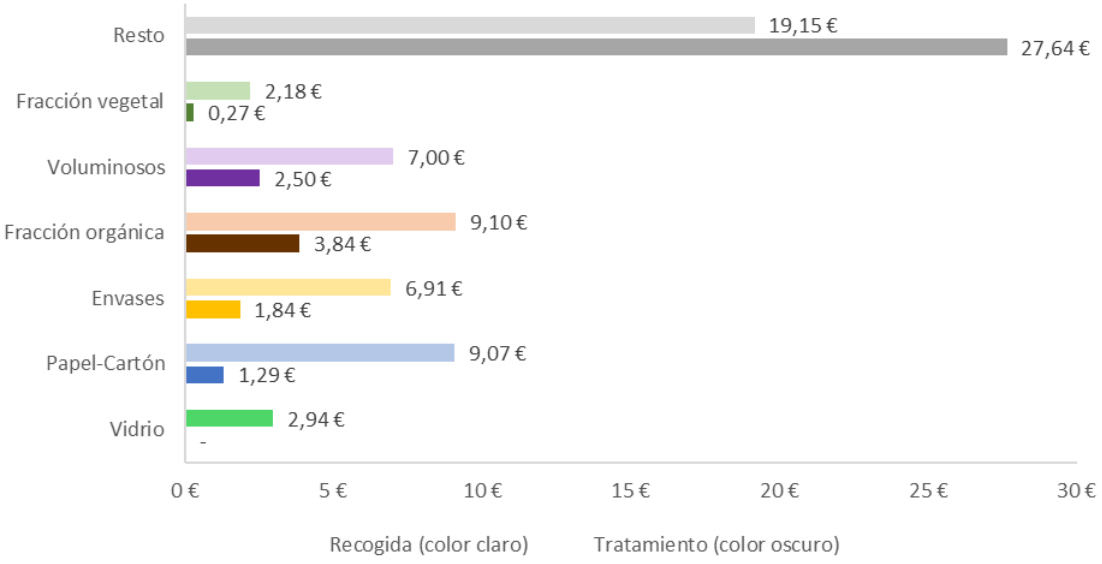
Gráfica 28. Gasto corriente de gestión de residuos por habitante (recogida + tratamiento) (no incluye puntos limpios). Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



Por fracciones, en 2023 la fracción que tiene un gasto más elevado de recogida y tratamiento por habitante es el resto (19,15 € y 27,64 €, respectivamente), seguida de la fracción orgánica (9,10 € y 3 ,84 €), el papel-cartón (9,07 € y 1,29 €), los voluminosos (7,00 € y 2,50 €), los envases (6,91 € y 1,84 €), la fracción vegetal (2,18 € y 0,27 €) y el vidrio (sólo con 2,94 € de coste de recogida). Como se puede observar en la gráfica la fracción resto es la única que tiene un coste más elevado de tratamiento que de recogida, siendo el causante el canon que se paga por este concepto con el objetivo de promover la recogida selectiva.

La fracción resto es la que tiene un gasto más elevado de recogida (19,15 €) y tratamiento (27,64 €) por habitante.

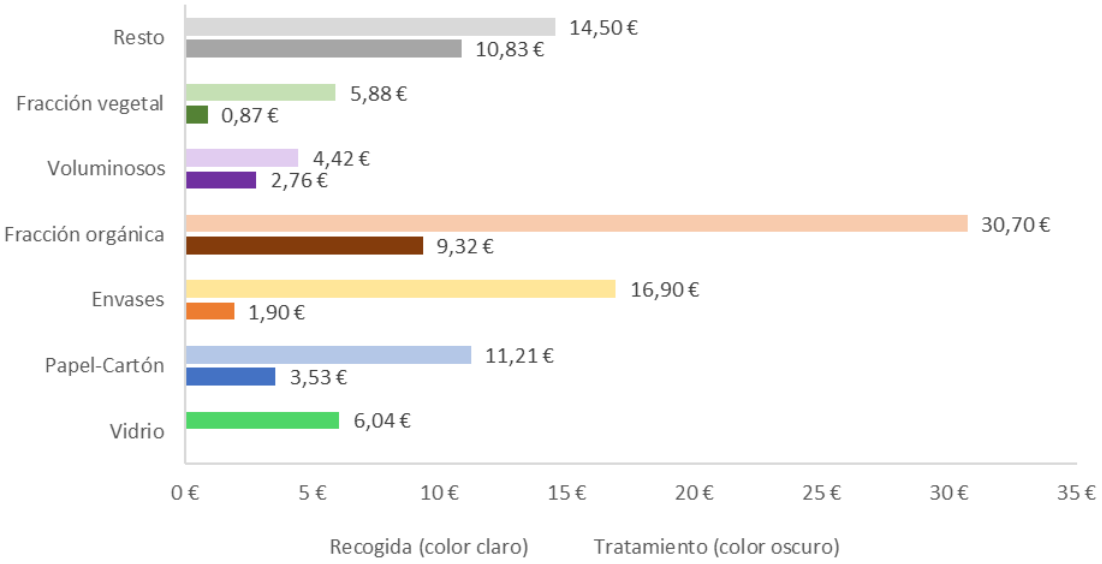
Gráfica 29. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye puntos limpios) por habitante (recogida + tratamiento). Por fracciones. Global. 2023



En los municipios puerta a puerta la fracción con un mayor gasto de recogida y tratamiento por habitante es la fracción orgánica (30,70 € y 9,32 € respectivamente), situándose muy por encima de la media del Círculo. El papel y cartón y los envases también se sitúan por encima de la media, con un gasto de recogida de 11,21 € para el papel y cartón y de 16,90 € para los envases, y un gasto de tratamiento de 3,53 € para el papel y cartón y 1,90 € para los envases. En cuanto a la

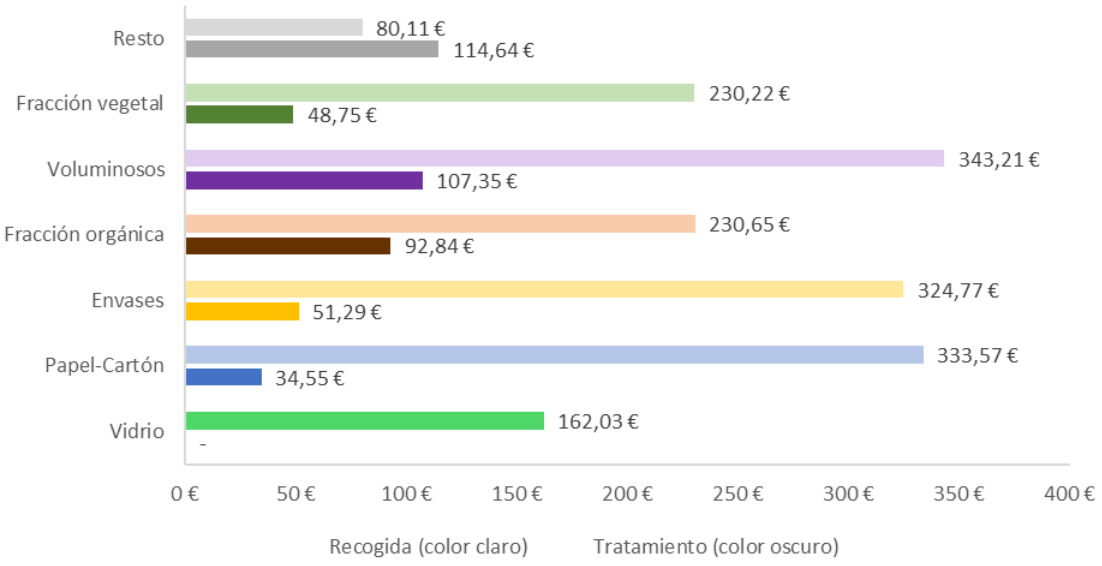
fracción resto, el gasto es muy inferior a la media del Círculo, con un coste de recogida de 14,50 € y un coste de tratamiento de 10,83 € por habitante.

Gráfica 30. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por habitante (recogida + tratamiento). Por fracciones. Municipios puerta a puerta. 2023



En cuanto al gasto por tonelada, la fracción que tiene un gasto más elevado en 2023 de recogida y tratamiento son los voluminosos (343,21 € y 107,35 € respectivamente), seguida de los envases (324,77 € y 51, 29 € respectivamente), el papel-cartón (333,57 € y 34,55 € respectivamente) y la fracción orgánica (230,65 € y 92,84 € respectivamente). Tal y como se observa en el gasto por habitante, de nuevo en el gasto por tonelada el resto es el único que tiene un coste más elevado de tratamiento que de recogida (80,11 € en recogida y 114,64 € en tratamiento).

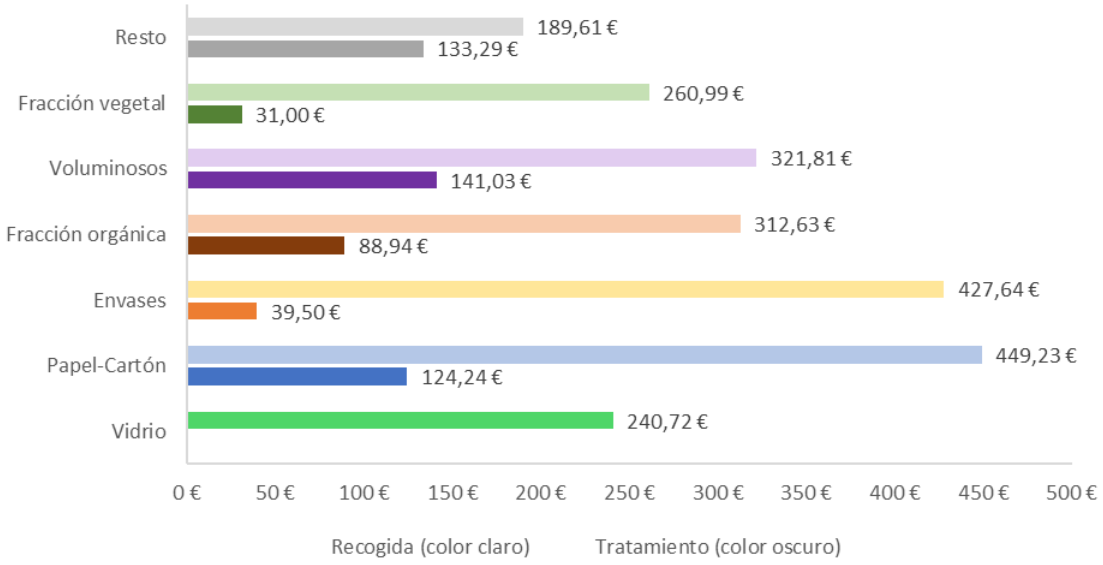
Gráfica 31. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por tonelada (recogida + tratamiento). Por fracciones. Global. 2023



En el caso de los municipios puerta a puerta el gasto por tonelada es menor que la media del Círculo tanto en la recogida como en el tratamiento para la fracción vegetal (260,99 € y 31,00 € respectivamente), mientras que para los voluminosos es mayor el coste del tratamiento (141,03 €) y para la fracción orgánica y los envases es mayor el coste de la recogida (312,63 € y 427,64 € respectivamente). En el caso del papel-cartón tanto en la recogida como en el tratamiento el coste es más elevado que la media (449,23 € en recogida y 124,24 € en tratamiento), y el gasto de recogida del vidrio (240,72 €) también se sitúa por encima de la media.

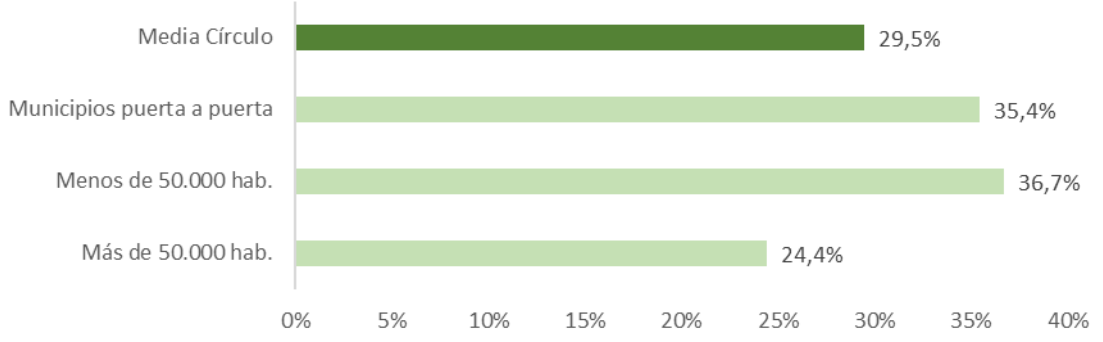
En cuanto a la fracción resto, tanto la recogida como el tratamiento están por encima de la media (189,61 € en recogida y 133,29 € en tratamiento), pero en los municipios puerta a puerta el gasto en recogida es mayor que el gasto en tratamiento (al revés de lo que ocurre en la media de los municipios del Círculo).

Gráfica 32. Gasto corriente de gestión de residuos (no incluye punto limpio) por tonelada (recogida + tratamiento). Por fracciones. Municipios puerta a puerta. 2023



El **porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva** se sitúa en 2023 en el 29,5% de media. Alcanzan mayores resultados los municipios de menos de 50.000 habitantes, con un 36,7%, mientras que los municipios puerta a puerta están ligeramente por debajo (35,4%) y los municipios con más de 50.000 habitantes están por debajo de la media del Círculo (24,4%).

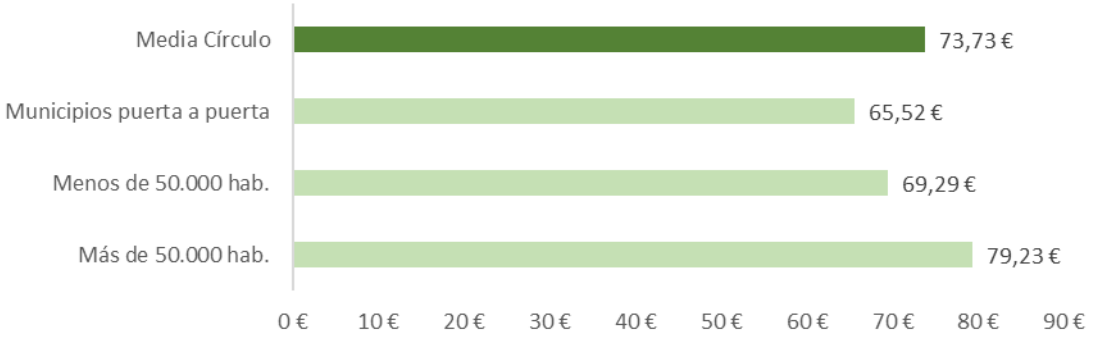
Gráfica 33. Porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



En cuanto al **gasto en gestión del punto limpio por hora de servicio**, los municipios con un gasto más elevado son los de más de 50.000 habitantes, con una media de 79,23 €, seguidos de los municipios de menos de 50.000 habitantes, con un promedio de gasto de 69,29 € y por los municipios con recogida puerta a puerta, que tienen un gasto de 65,52 € por hora de servicio.

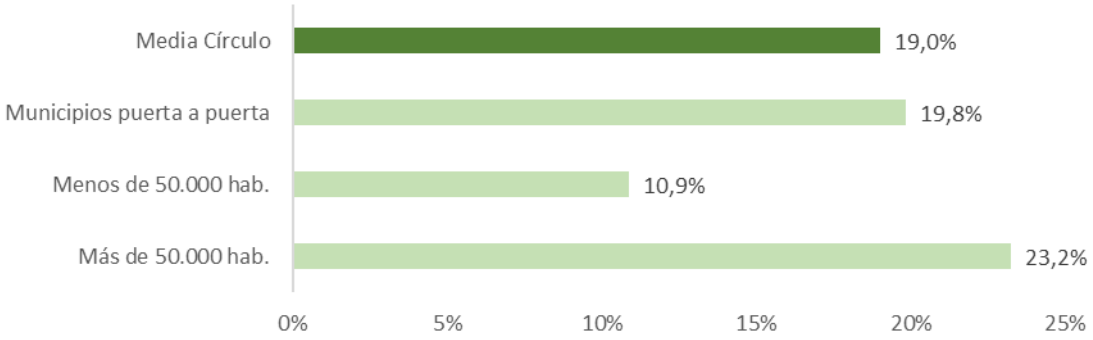
Los municipios de más de 50.000 habitantes tienen un gasto en gestión del punto limpio por hora de servicio (79,23 €) más elevado que la media.

Gráfica 34. Gasto en gestión del punto limpio por hora de servicio. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



El **porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio** es más elevado en los municipios de más de 50.000 habitantes, donde se sitúa en el 23,2%. Para los municipios menores de 50.000 habitantes es del 10,9% y para los municipios con recogida puerta a puerta es del 19,8%.

Gráfica 35. Porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos del Punto Limpio. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



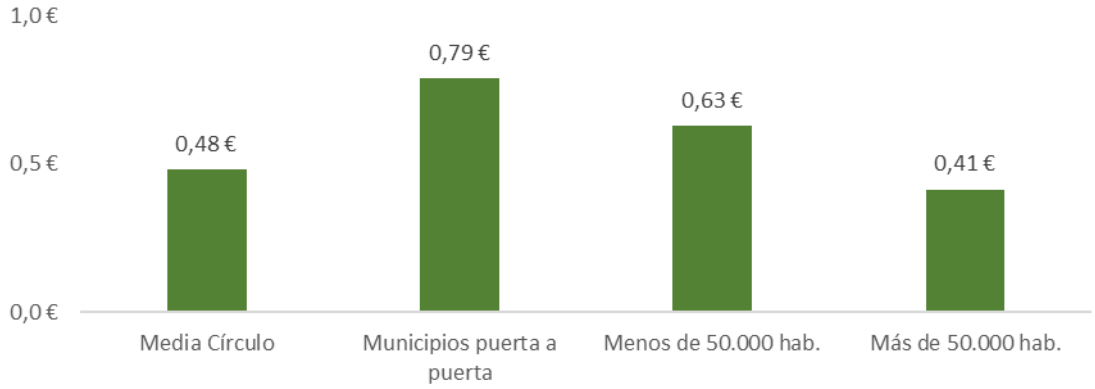
Los **gastos en campañas de sensibilización por habitante** presentan una evolución al alza entre 2013 y 2018. A partir de este año, caen y no se recuperan hasta 2021, cuando salió una cuantiosa subvención a través de fondos europeos para ayudar a los municipios a realizar cambios en el modelo de recogida que permitan alcanzar los objetivos de recogida selectiva. Una parte importante del gasto de esta subvención se ha efectuado en 2022 y por eso hay un máximo de 0,89 €/habitante, mientras que en 2023 el gasto se sitúa de media en 0,48 €/habitante. Los municipios con recogida puerta a puerta son los que tienen un mayor gasto (0,79 €/habitante).

El gasto en campañas de sensibilización por habitante presenta un máximo en 2022 con 0,89 €/habitante, mientras que en 2023 es de 0,48 €/habitante.

Gráfica 36. Gastos en campañas de sensibilización por habitante. 2014-2023



Gráfica 37. Gastos en campañas de sensibilización por habitante. Global, municipios puerta a puerta y por tramos de población. 2023



4. Servicio de limpieza viaria

El análisis de los indicadores se ha realizado de forma global para todos los municipios, pero a diferencia del servicio de gestión de residuos, en el que es importante la tipología de recogida, en este servicio los municipios se han agrupado por tramo poblacional.

Así, se han agrupado por un lado los municipios de hasta 10.000 habitantes (grupo -10), municipios que tienen entre 10.000 y 50.000 habitantes (grupo +10) y municipios que tienen más de 50.000 habitantes (grupo +50).

Hasta 10.000 habitantes	
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 habitantes	
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

Más de 50.000 habitantes	
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

Municipios fuera de la provincia de Barcelona			
Figueres	47.841	Lleida	142.990
		Reus	*108.535*

Nota: los municipios en letra cursiva corresponden a los municipios reincorporados (que ya habían participado en alguna edición anterior) en el Círculo de Residuos y Limpieza Viaria. Los municipios resaltados corresponden a municipios con recogida puerta a puerta de los residuos.

4.1. Principales indicadores de estructura y de resultados

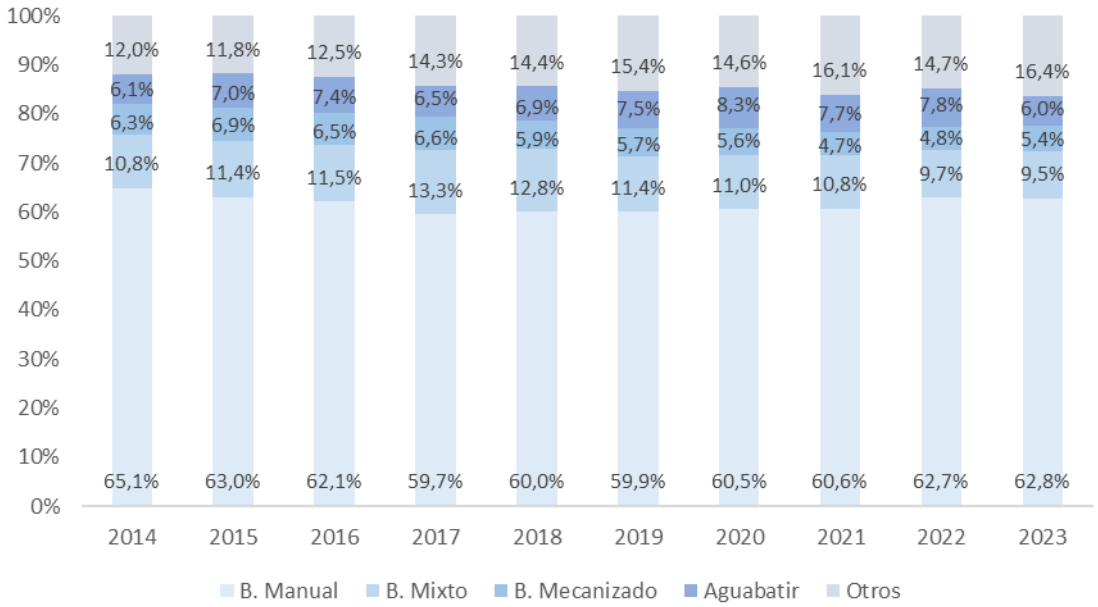
En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores de estructura y resultados, estructurados según la accesibilidad de los usuarios al servicio, el impacto sobre el medio ambiente y la consecución de un servicio de calidad.

El servicio de limpieza viaria está conformado por diversas **tipologías de servicio**. El análisis del **porcentaje de horas anuales** de cada una de ellas permite observar que la limpieza manual es la mayoritaria a nivel global en los últimos diez años, con una oscilación de entre el 59,7% (año 2017) y el 65,1% (año 2014) del total de horas de servicio. En 2023 esta tipología de limpieza es de más del 40% en todos los tramos, superando el 65% en los municipios de más de 50.000 habitantes.

La limpieza manual es la mayoritaria en los diez años analizados, con una media en 2023 del 62,8% de las horas de servicio.

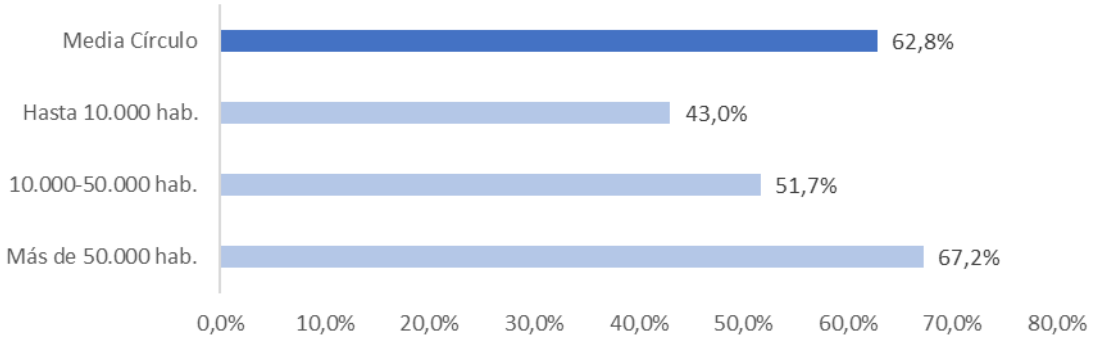
El porcentaje de horas de aguabatir representa entre el 6,0% y el 8,3%. Esta última cifra se da en 2020 en plena pandemia, y a partir de este año tiende a disminuir hasta situarse en el 6,0% en 2023. Cabe destacar el aumento progresivo del porcentaje de otros servicios no incluidos en los mencionados anteriormente y que incluye servicios muy diversos según la tipología de municipio (limpieza de alcorques, limpieza de marquesinas, limpieza de chicles, limpieza de playas...).

Gráfica 38. Porcentaje de horas de servicio por tipología. Global. 2014-2023



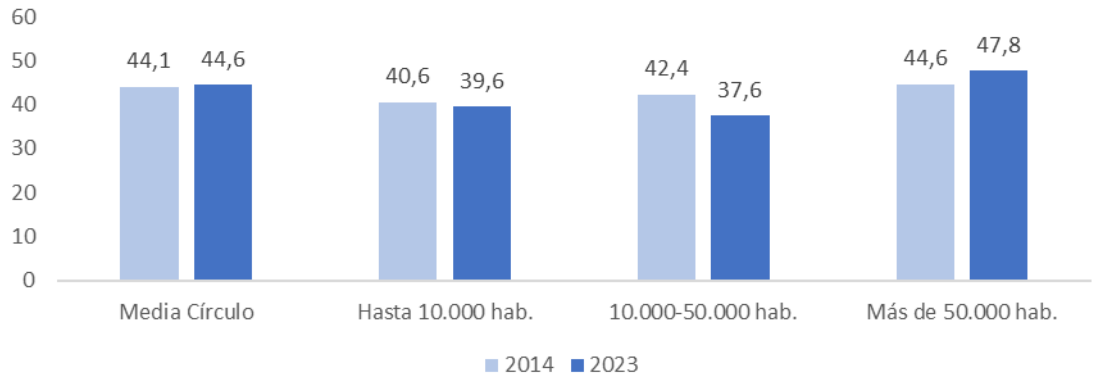
Por tramos de población, en 2023 los municipios de más de 50.000 habitantes son los que tienen un porcentaje de horas anuales de limpieza manual más elevado, del 67,2%, mientras que en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes el porcentaje se sitúa en el 51,7% y en los municipios de menos de 10.000 habitantes en el 43,0%.

Gráfica 39. Porcentaje de horas de barrido manual. Global y por tramos de población. 2023



La cantidad de papeleras se analiza respecto al número de habitantes y también respecto a la distancia media entre ellas a partir de los metros lineales de servicio de limpieza viaria. En 2014 la media del Círculo es de 44,1, mientras que en 2023 se sitúa en 44,6 habitantes por papelera. Por tramos de población los municipios de más de 50.000 habitantes están ligeramente por encima de los municipios con menor población.

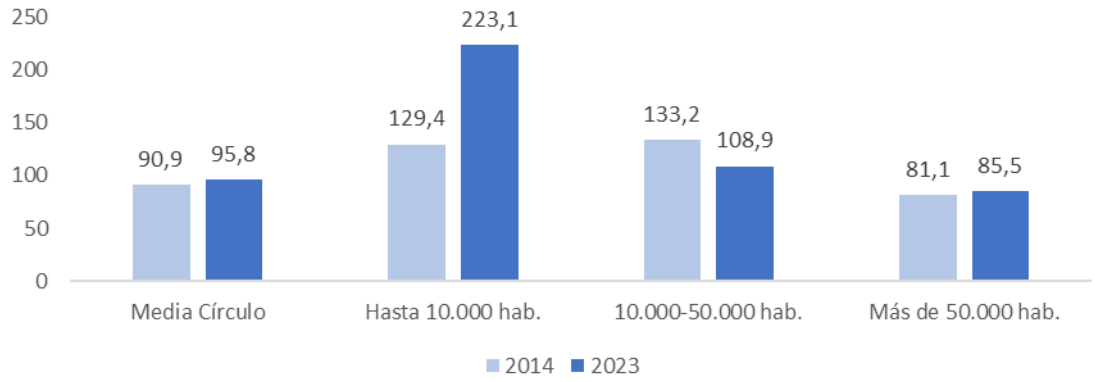
Gráfica 40. Habitantes por papelera. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



Referente a la distribución de papeleras a lo largo de las calles donde se presta el servicio de limpieza viaria, se observa que los datos son muy diferentes según los tramos de población analizados, atendiendo a la concentración de población en el casco urbano.

En los últimos diez años se observa una tendencia al aumento en la distancia entre papeleras, pasando de tener una papelera cada 90,9 metros en 2014 a tener una cada 95,8 metros en 2023. Por tramos, esta tendencia se mantiene en los municipios con más población y en los municipios más pequeños (que pasan de tener una papelera cada 129,4 metros en 2014 a tener una cada 223,1 metros en 2023). La mayoría de los municipios con menos población, y algunos mayores han implantado el sistema de recogida puerta a puerta, lo que ha hecho que se eliminen muchas papeleras debido a que son un punto de abandono de bolsas por parte de los usuarios que no quieren entrar en el sistema.

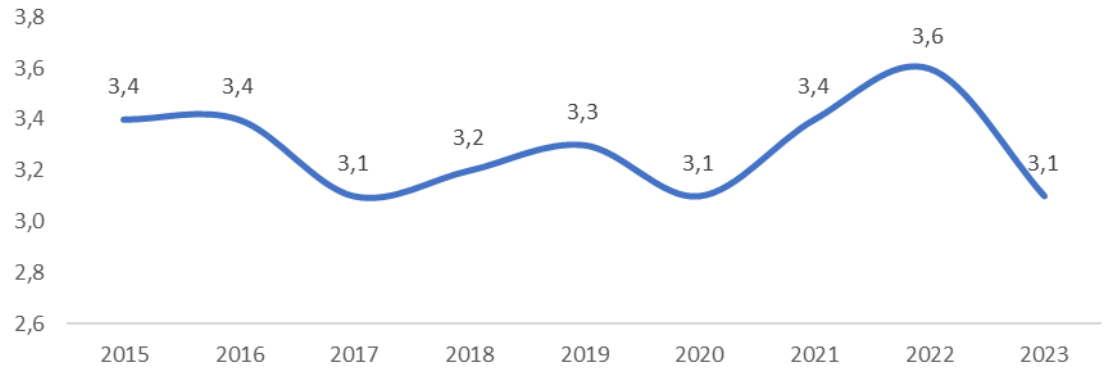
Gráfica 41. Metros lineales por papelera. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



Las emisiones de gases de efecto invernadero del servicio de limpieza viaria, evaluadas en **kilos de CO_2 por habitante**, han alcanzado en 2023 niveles cercanos a los de 2020, pasando de los 3,6 kg por habitante en 2022 a los 3,1 kg por habitante 2023. En los servicios de limpieza viaria se van incorporando vehículos eléctricos con mayor facilidad que en el servicio de recogida de residuos porque la maquinaria suele ser de menor dimensión, en estos casos a veces es difícil conseguir los datos del consumo.

En 2023, la media de las emisiones de CO_2 en limpieza viaria se sitúa en 3,1 kg por habitante. Respecto al 2015 las emisiones se sitúan 0,3 puntos por debajo.

Gráfica 42. kg de emisiones de CO_2 por habitante. 2015-2023[1]



Los **litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante**, con una tendencia al aumento en los últimos años, han descendido en 2023, situándose en 82,6 litros por habitante. En los últimos años se han dado situaciones en las que ha sido necesario un aumento en el consumo de agua para la limpieza viaria, como la pandemia en 2020 o las restricciones por la sequía de los últimos años.

Tanto en 2014 como en 2023 los municipios de menos de 10.000 habitantes tienen un consumo de agua bastante inferior a los municipios más grandes, y los municipios entre 10.000 y 50.000 habitantes son los que más han reducido el consumo en este periodo.

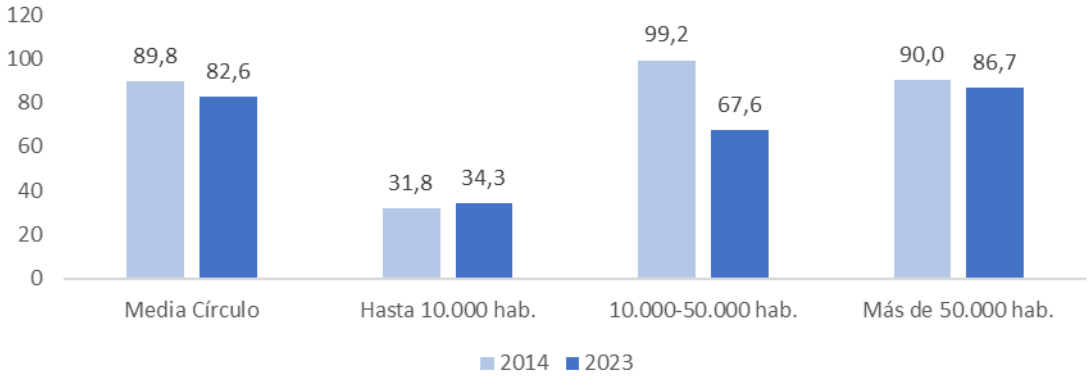
En 2023 la media de consumo de agua por limpieza viaria se sitúa en 82,6 litros por habitante, menos que una ducha de 5 minutos.

Gráfica 43. Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante. 2014-2023



1 No hay datos globales de emisiones de CO_2 para 2014

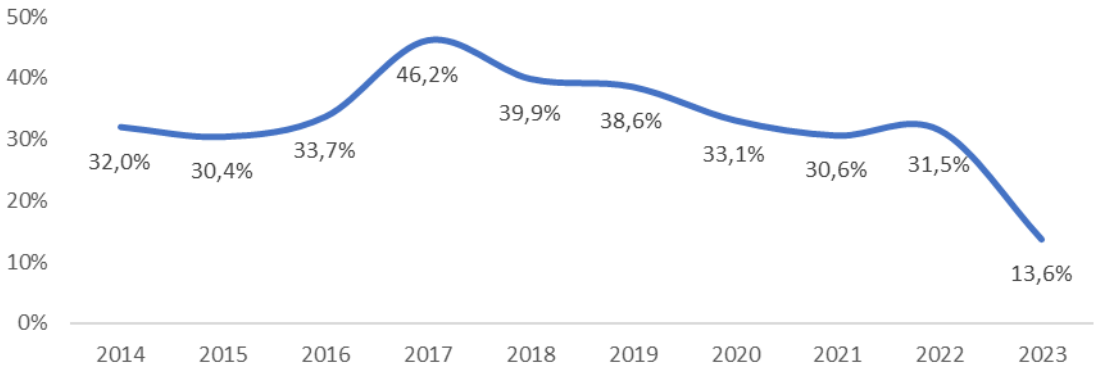
Gráfica 44. Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



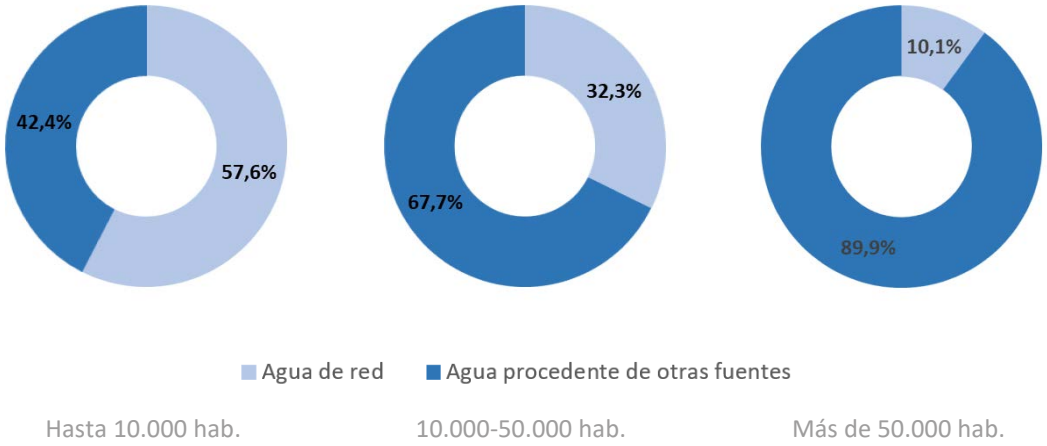
El **porcentaje de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua** en 2023 es de media el 13,6%, con una reducción muy importante respecto a los años anteriores, en los que se situaba por encima del 30%. Este porcentaje varía mucho según el tramo de población: en los municipios de menos de 10.000 habitantes supone de media el 57,6%, en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes el 32,3% y en los municipios mayores de 50.000 habitantes el 10,1%.

En general los municipios han hecho un esfuerzo por abastecerse con agua procedente de otras fuentes que no sean agua de red, esfuerzo que se observa sobre todo en los municipios más grandes, en los que este porcentaje ha disminuido 25,6 puntos porcentuales los últimos 10 años.

Gráfica 45. Porcentaje de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua. 2014- 2023



Gráfica 46. Porcentaje de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua. Por tramos de población. 2023

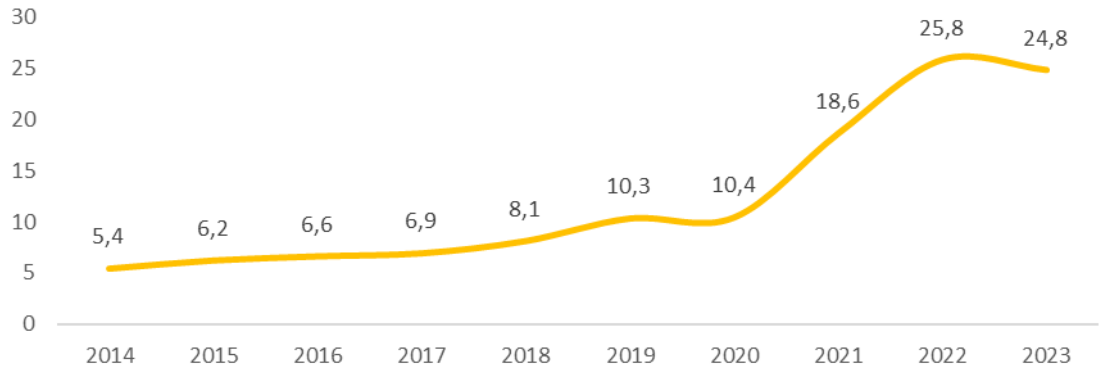


4.2. Principales indicadores de calidad y civismo

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la calidad del servicio y al civismo de los usuarios.

Uno de los indicadores que tienen los entes locales por conocer la percepción de la ciudadanía respecto al servicio es el **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** que reciben. Se trata de quejas y sugerencias respecto al servicio prestado. En los últimos diez años se ha pasado de una media global de 5,4 en 2014 a 24,8 en 2023. Parece que este aumento está más vinculado a la incorporación de nuevas tecnologías que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales que con la calidad del propio servicio, y hay que ver si la disminución que se observa este 2023 se mantiene.

Gráfica 47. Número de peticiones por cada 1.000 habitantes. 2014-2023

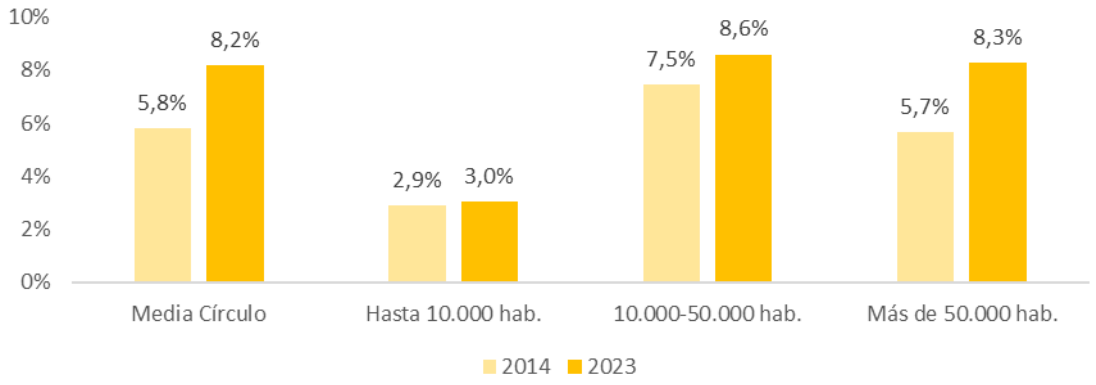


En el servicio, el incivismo se analiza a través del **porcentaje de papeleras sustituidas por actos vandálicos sobre número total de papeleras** y por el p**orcentaje de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas del servicio de limpieza viaria**. En perspectiva temporal la media de estos indicadores presenta muchas oscilaciones sin una tendencia clara.

La media de papeleras sustituidas por actos vandálicos se sitúa en 2023 en el 8,2%, mientras que en 2014 es del 5,8%. Por tramos de población, los municipios con menor porcentaje de papeleras sustituidas son los de menos de 10.000 habitantes, mientras que en los municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes ha aumentado ligeramente y en los municipios más grandes en 2023 se sitúa 2,6 puntos porcentuales por encima del 2014.

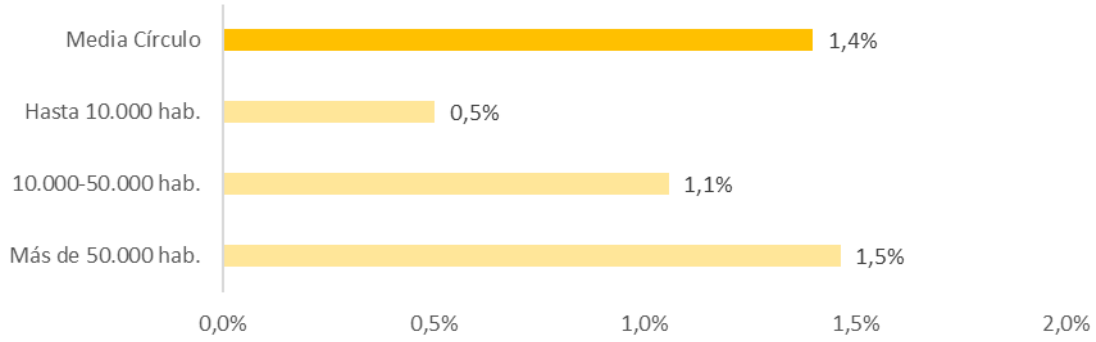
En municipios más pequeños se observa menos incivismo, con valores para ambos indicadores muy por debajo de los obtenidos en los municipios con más población.

Gráfica 48. Porcentaje de papeleras sustituidas por actos vandálicos sobre número total de papeleras. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



En el caso de la limpieza de fachadas, los municipios mayores de 50.000 habitantes son también los que tienen un porcentaje más elevado que seguramente corresponde a unas horas de dedicación ya contratadas específicamente para estas limpiezas.

Gráfica 49. Porcentaje de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas del servicio de limpieza viaria. Global y por tramos. 2023



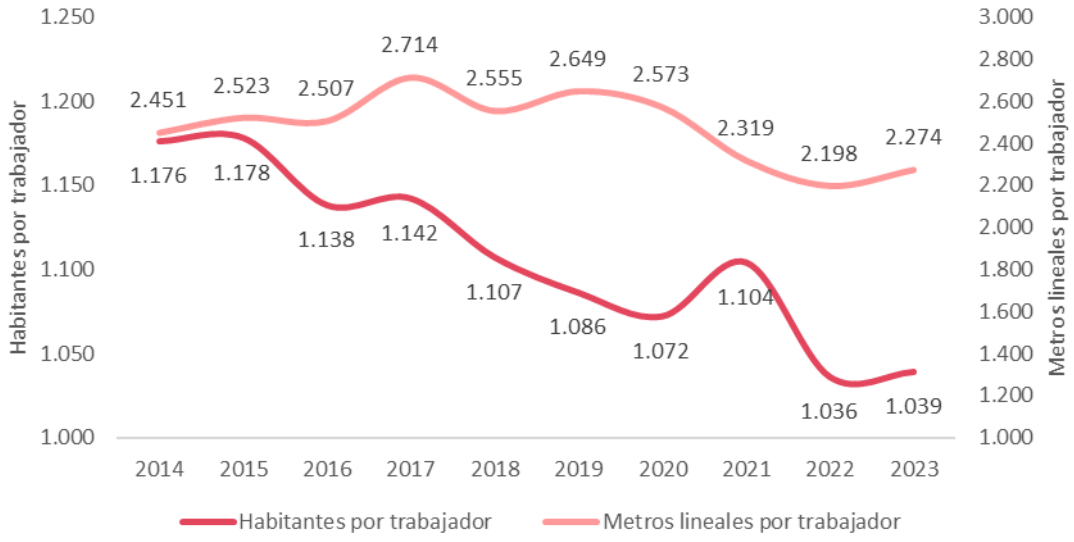
4.3. Principales indicadores de organización y recursos humanos

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a la tipología de gestión y los recursos humanos del servicio.

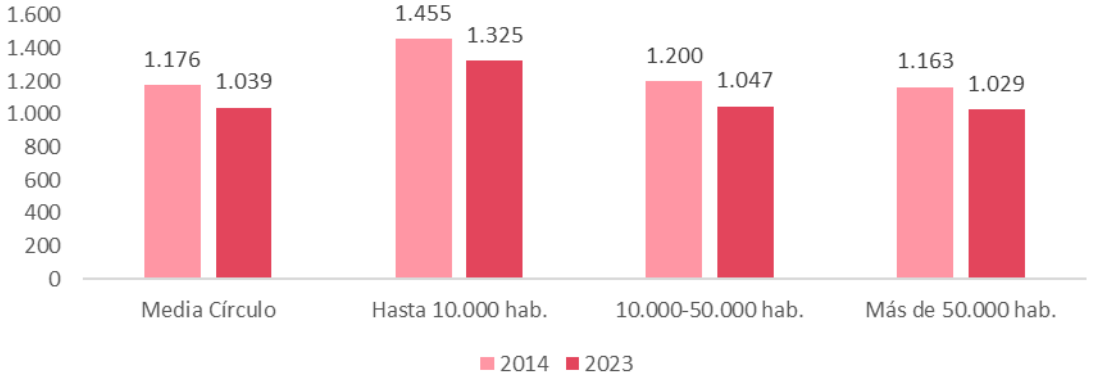
La carga sobre los trabajadores se analiza con los indicadores de **habitantes por trabajador del servicio y metros lineales por trabajador**. En los últimos 10 años el indicador habitantes por trabajador tiende a reducirse, situándose en 2023 en 1.039 habitantes por trabajador. El indicador

de metros lineales por trabajador presenta también una tendencia a la baja, situándose en 2023 en 2.274. En el caso de los municipios de menos de 10.000 habitantes, las medias, sobre todo en los metros lineales por trabajador, son muy superiores a las globales. En estos municipios las frecuencias de paso suelen ser menores y el uso de maquinaria mayor.

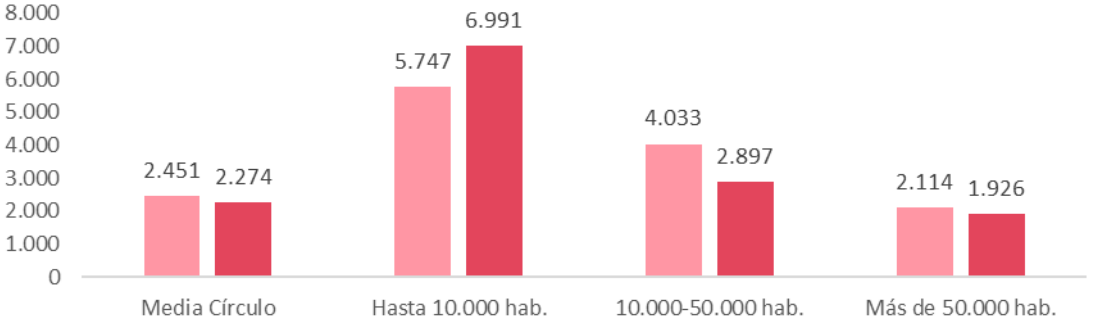
Gráfica 50. Habitantes y metros lineales por trabajador del servicio. 2014-2023



Gráfica 51. Habitantes por trabajador del servicio. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



Gráfica 52. Metros lineales por trabajador. Global y por tramos de población. 2014 y 2023

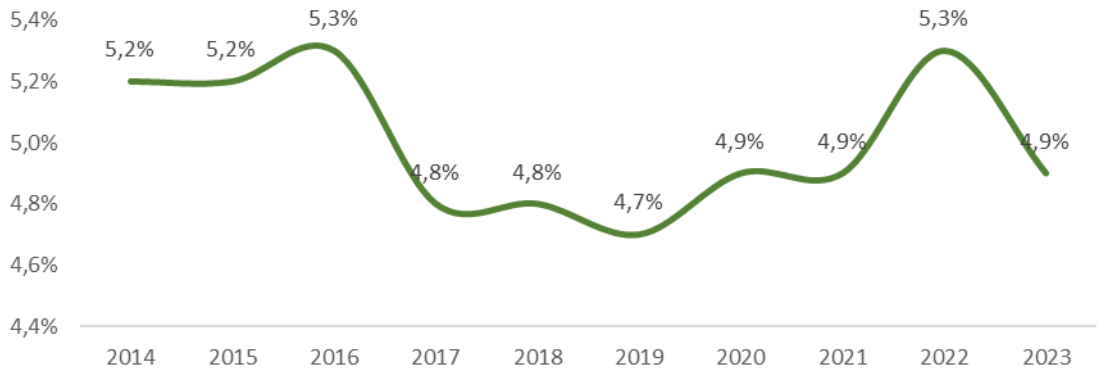


4.4. Principales indicadores económicos

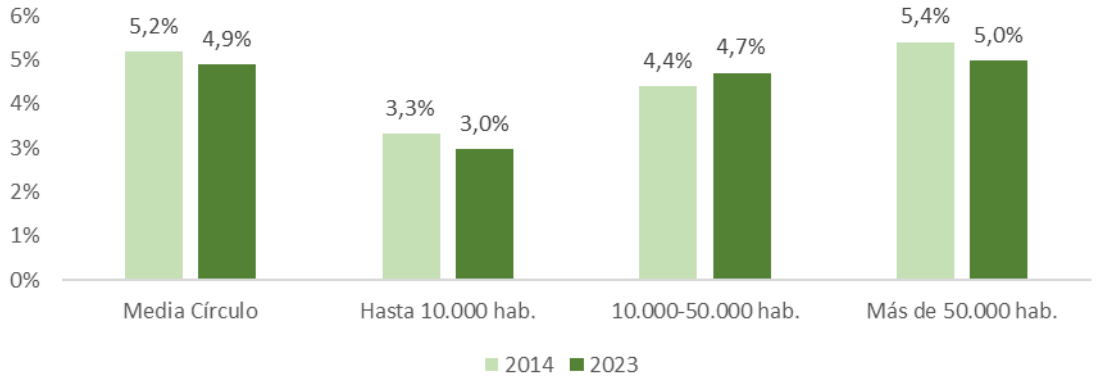
En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores relativos a los gastos vinculados al servicio.

El **porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal** del servicio de limpieza viaria oscila en los últimos diez años entre el 4,7% (año 2019) y el 5,3% (año 2022). Por tramos de población, los municipios de más de 50.000 habitantes tienen un porcentaje más elevado tanto en 2014 como en 2023, mientras que en los municipios de menos de 10.000 habitantes este porcentaje es en ambos casos el más bajo y, además, ha disminuido en 2023 respecto a 2014.

Gráfica 53. Porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal. 2014-2023

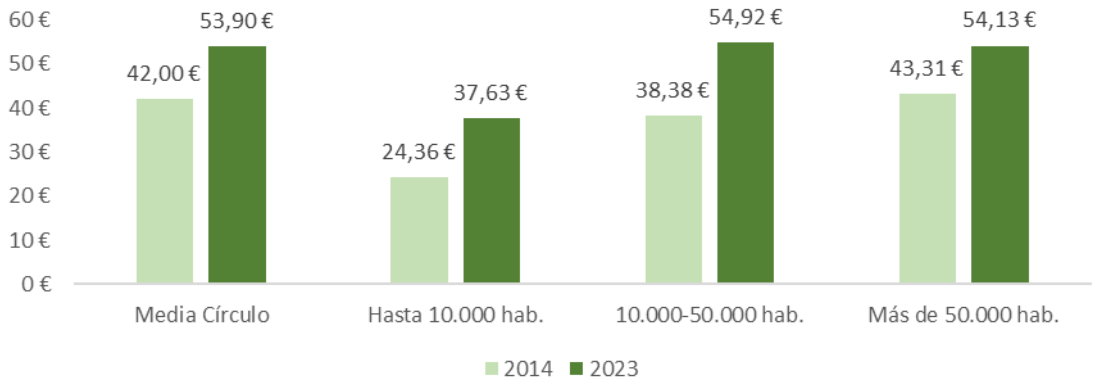


Gráfica 54. Porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



En cuanto al **gasto corriente por habitante** (con una media global de 53,90 € en 2023) también se observa un mayor gasto en los municipios más grandes, con un gasto de 54,13 € en los municipios de más de 50.000 habitantes y de 54,92 € en municipios de entre 10.000 y 50.000 habitantes, mientras que en municipios de hasta 10.000 habitantes es de 37,63€. Entre 2014 y 2023, sin embargo, en todos los tramos de población aumenta el gasto corriente por habitante.

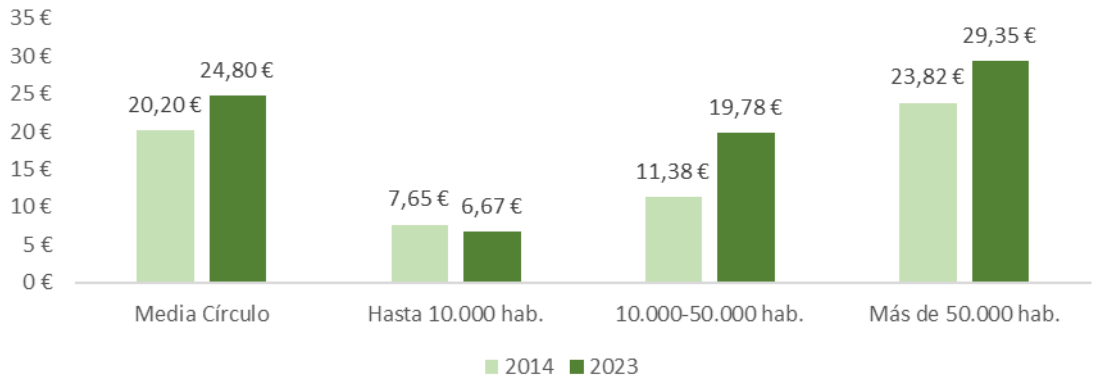
Gráfica 55. Gasto corriente por habitante. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



En el indicador de **gasto corriente por metros lineales** de servicio se observa que la media global se sitúa en 2023 en 24,80 €, con un mayor gasto en municipios mayores (29,35 € en los de más de 50.000 habitantes y 19,78 € en los de entre 10.000 y 50.000 habitantes) que en municipios de hasta 10.000 habitantes, que es de 6,67 €. En estos últimos se observa una disminución en el gasto en los últimos 10 años, mientras que en el resto aumenta.

El gasto corriente por metros lineales es 4 veces menor en los municipios de menos de 10.000 habitantes que en los de más de 50.000 habitantes.

Gráfica 56. Gasto corriente por metro lineales de servicio. Global y por tramos de población. 2014 y 2023



5. Indicadores transversales

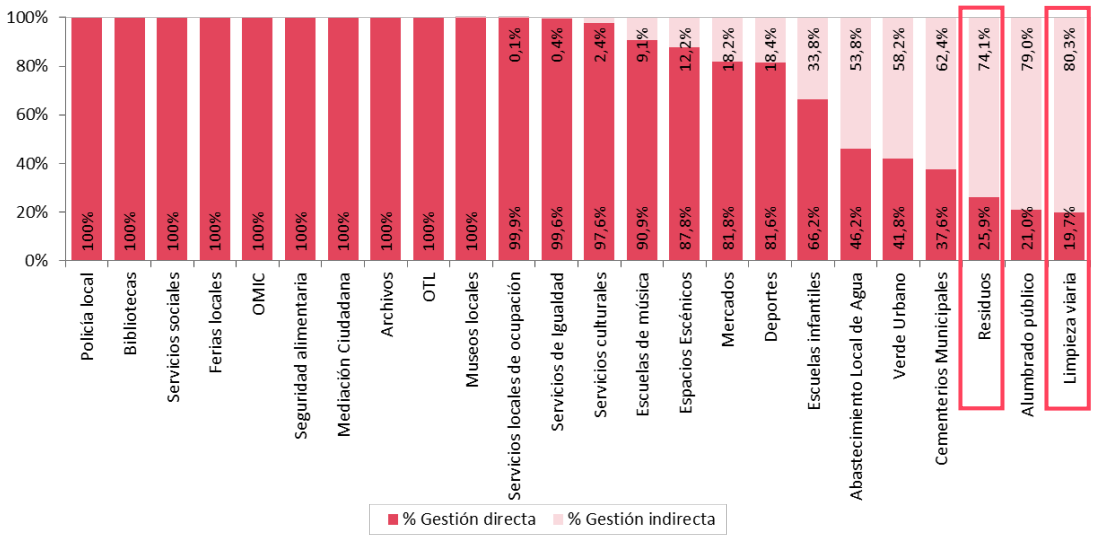
Estos indicadores recogen datos de los 23 servicios evaluados en la edición 2024, en los que se ha incorporado el nuevo Círculo de Archivos municipales.

5.1. Principales indicadores de organización y recursos humanos

Entre todos los servicios analizados en los Círculos, los analizados en este Círculo son de los servicios municipales que tienen un **% de gestión** indirecta más elevado: gestión de residuos (74,1%) y limpieza viaria (80,3%).En el servicio de gestión de residuos entre 2019 y 2021 el porcentaje de gestión directa se estabiliza en torno al 27,5%, mientras que tanto en 2022 como en 2023 este porcentaje disminuye, situándose en 2023 en el 25,9%.

En cuanto al servicio de limpieza viaria, el porcentaje de gestión directa disminuye en 2022, situándose en el 18,4%, mientras que en 2023 se sitúa en el 19,7%.

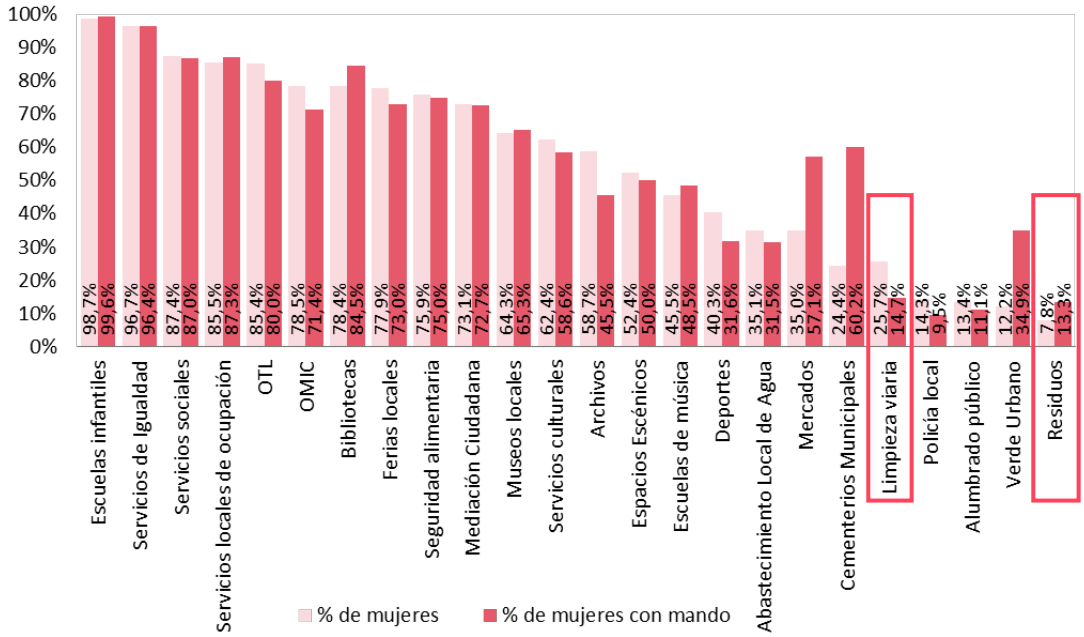
Gráfica 57. Porcentaje de gestión directa/indirecta de los servicios participantes en los Círculos. 2023



La presencia de mujeres en el servicio de recogida de residuos, en **porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores/as**, es el más bajo respecto a la totalidad de servicios analizados en los Círculos, la media para 2023 se sitúa en el 7,8% (en 2022 era del 7,3%). Si se considera el porcentaje de mujeres entre los cargos de mando es del 13,3% (superando sólo alumbrado público y policía local). Para el servicio de limpieza viaria, el porcentaje de mujeres es del 25,7%, mientras que suponen el 14,7% de los cargos de mando.

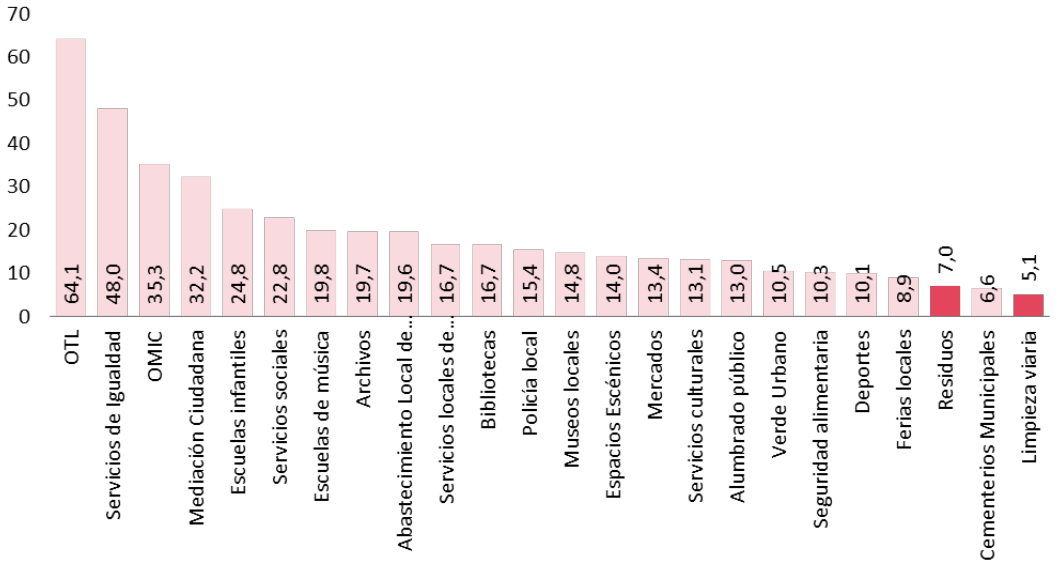
La presencia de mujeres en el servicio de recogida de residuos es muy baja, de un 7,8% en 2023, ligeramente por encima del año 2022.

Gráfica 58. porcentaje de mujeres y de mujeres con mando de los servicios participantes en los Círculos. 2023



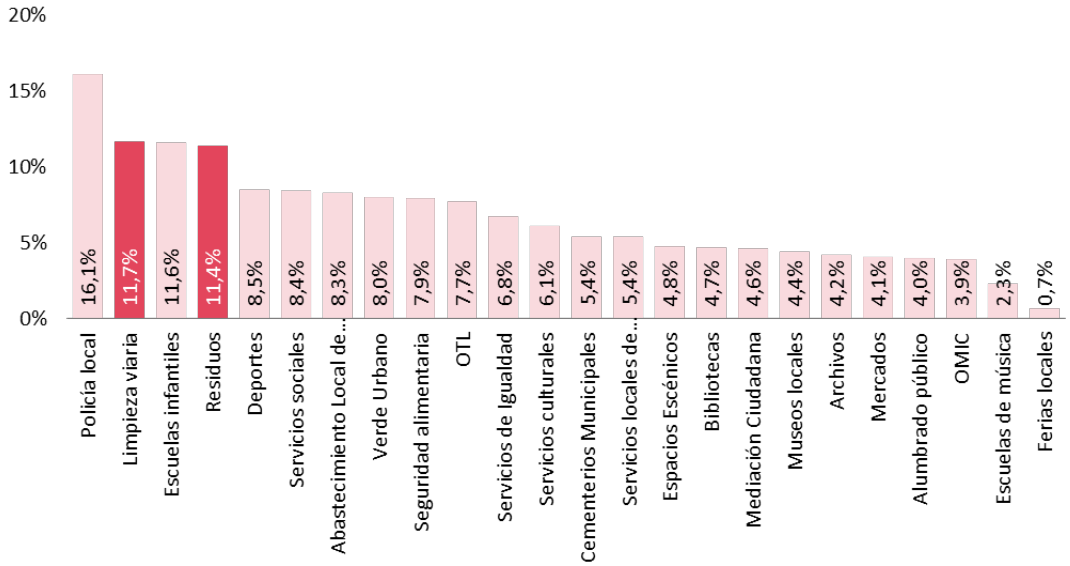
Las **horas anuales de formación por trabajador/a** en los servicios de recogida de residuos y limpieza viaria se sitúan en la cola, siendo de media el año 2023 de 7 horas en residuos y de 5,1 horas en limpieza.

Gráfica 59. Horas anuales de formación por trabajador/a de los servicios participantes en los Círculos. 2023



El **porcentaje de horas de baja sobre total de horas laborales** es de los más elevados de todos los servicios analizados en los Círculos. Para el servicio de limpieza viaria este porcentaje es del 11,7% (sólo superado por el servicio de Policía Local) y para el servicio de recogida de residuos es del 11,4%, en cuarta posición por debajo de las Escuelas infantiles.

Gráfica 60. Porcentaje de horas de baja de los servicios participantes en los Círculos. 2023

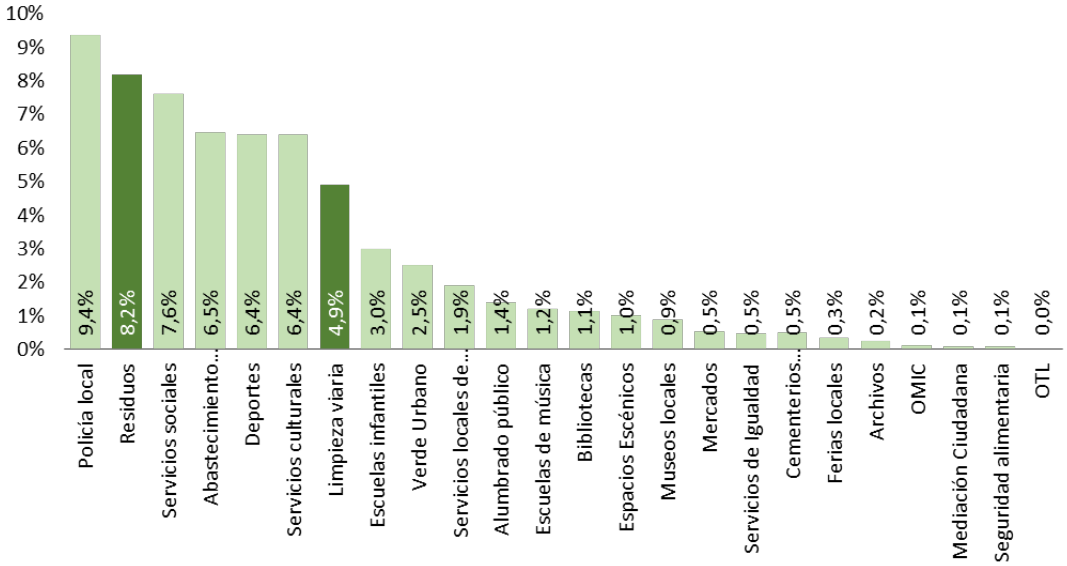


5.2. Principales indicadores económicos

Si se compara el **porcentaje del presupuesto corriente municipal** para los servicios analizados en los Círculos, puede observarse que la gestión de residuos se sitúa en segunda posición (8,2%) y la limpieza viaria en séptima posición (4,9%). Sumando el porcentaje de ambos servicios se sitúan en la primera posición con un 13,1% del presupuesto municipal.

El gasto en los servicios de gestión de residuos y limpieza viaria supone el 13,1% del presupuesto.

Gráfica 61. Porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a los servicios participantes en los Círculos. 2023



Si se compara el gasto corriente por habitante para los servicios analizados en los Círculos, el servicio de Policía Local es el que supone un mayor gasto, con 102,9 €/habitante, mientras que el servicio de gestión de residuos se sitúa en tercera posición, y el de limpieza viaria en octava posición.

Sin embargo, teniendo en cuenta que en la mayoría de los municipios estos dos servicios se gestionan conjuntamente, el gasto global para los servicios de gestión de residuos y limpieza viaria es de 144,3 €/habitante, situándose en primera posición.

6. Resumen ejecutivo

La 21ª edición del Círculo de Residuos y Limpieza viaria cuenta con la participación de 50 entes locales (49 municipios y 1 mancomunidad) que analizan 54 indicadores del servicio de recogida y tratamiento de residuos y 37 del servicio de limpieza viaria.

Del total de entes participantes, 3 están fuera de la provincia de Barcelona. La población total representada en la provincia de Barcelona es de 2.689.629 habitantes.

6.1. Servicio de gestión de residuos

- A pesar de disponer de un número similar de litros por habitante instalados en la calle, la **fracción resto**, con **236,9 kg recogidos por habitante y año**, es la que se genera en mayor cantidad, lo que obliga a una **mayor frecuencia de recogida**.
- La media de **recogida selectiva** (sumando recogida en la calle y punto limpio) se sitúa en 2023 en el **43,7%, claramente por debajo del objetivo catalán** del 60% para 2020.
- En 2023 sigue la tendencia de 2022 en la que la recogida comercial de l**a fracción orgánica (25,3%) supera a la del papel y cartón (21,2%).**
- En 2023 el **porcentaje recogido de envases (64,9%)** sobre el total generado supera las fracciones papel y cartón (62,2%) y vidrio (62,0%), mientras que para la orgánica sigue siendo bajo, **28,4%**.
- Los **impropios de la fracción orgánica** se sitúan en 2023 en el 7,7%, mientras que en los envases es del 26,2%.
- Las **emisiones de Gases de Efecto Invernadero para el tratamiento de los residuos** suponen en 2023 el **95,7% de las emisiones totales del servicio** y siguen una **tendencia a la baja.**
- La media del **porcentaje de utilización del punto limpio aumenta** en **15,9 puntos en diez años**, siendo la media del año 2023 del 48,7%.
- El porcentaje de **puntos limpios en el casco urbano** se sitúa en el **63,1%**, mientras que el año 2014 era del 55,7%.
- En 2023 los **kilos recogidos por habitante y año** en los puntos limpios es de 44,2.
- La evolución al alza del **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** en los últimos seis años parece estar más vinculada a la **incorporación de nuevas tecnologías** que facilitan el contacto entre la ciudadanía y los entes locales, y a los cambios de modelo de recogida, que a la calidad del propio servicio.
- El **porcentaje de contenedores quemados por actos vandálicos** sobre el total de contenedores oscila **entre el 1,6% (**año 2018) **y el 3,2%** (año 2021) de media en los últimos diez años.
- Las **toneladas de residuos recogidas por trabajador del servicio** tienden a disminuir, sobre todo en los últimos 8 años, y se sitúan en 2023 en 640.
- En los últimos 10 años, el **número de visitas por trabajador/a del Punto Limpio ha aumentado un 27,6%**.
- El **porcentaje del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos** en 2023 fue del **8,2%.**
- La **fracción resto** es la que tiene un **gasto más elevado de recogida (19,15 €) y tratamiento (27,64 €) por habitante**. En los municipios puerta a puerta este gasto es más bajo, con 14,50 €/habitante en recogida y 10,83 €/habitante en tratamiento.

- Los **voluminosos** son la fracción que tiene un **gasto más elevado en recogida (343,21 €) por tonelada**, seguido muy de cerca por el papel-cartón (333,57 €) y los envases (324,77 €).
- El **porcentaje de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en recogida de residuos selectiva** se sitúa en 2023 en el 29,5% de media. En los municipios puerta a puerta este porcentaje se sitúa en el 35,4%, 6 puntos porcentuales por encima de la media.
- El **gasto en gestión del punto limpio por hora de servicio** está en 73,73 € de media. En los municipios puerta a puerta este gasto se sitúa en 65,52 €, menor que en los municipios con recogida con contenedores.
- El **porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos del punto limpio** es de media del 19,0% para el año 2023.
- El **gasto en campañas de sensibilización** por habitante presenta **un máximo** en 2022 con **0,89 €/habitante** debido a las subvenciones vinculadas a fondos procedentes de la Unión Europea, mientras que en 2023 se sitúa en 0,48 €.

6.2. Servicio de limpieza viaria

- La **limpieza manual** es la **mayoritaria en todos los municipios** en los diez años analizados, con una media en 2023 del 62,8% de las horas de servicio.
- Entre los años 2014 y 2023 el **número de habitantes por papelera** se ha mantenido más o menos estable.
- En 2023 la media de las **emisiones de CO_2** en limpieza viaria se sitúa en **3,1 kg por habitante**, con un ligero descenso respecto a 2022.
- En 2023 la **media de consumo de agua** por el servicio de limpieza viaria se sitúa en **82,6 litros por habitante**. El **porcentaje de litros de agua de red** consumidos sobre el total del consumo de agua es de media el **13,6%**. Los municipios de menos de 10.000 habitantes consumen el 57,6%, mientras que los de más de 50.000 habitantes consumen el 10,1%.
- El **número de peticiones por cada 1.000 habitantes** aumenta de forma considerable entre 2014 y 2022, mientras que en 2023 la media disminuye ligeramente, situándose en 24,8 peticiones.
- La media de **papeleras sustituidas por actos vandálicos** se sitúa en el 2023 en el **8,2%** y el **porcentaje de horas del servicio destinadas a la limpieza de fachadas** en el **1,4%**.
- La carga sobre los trabajadores se analiza con el número **habitantes por trabajador del servicio**, que en 2023 es de 1.039, y los **metros lineales por trabajador**, que es de **2.274**.
- El **porcentaje del gasto sobre el presupuesto corriente municipal** del servicio de limpieza viaria es del 4,9% en 2023.
- En 2023 el **gasto corriente por habitante es de 53,90 €. Por metros lineales** de servicio el gasto del año 2023 es de **24,80 €** por término medio. En ambos casos el gasto es menor en los municipios de menos de 10.000 habitantes.

6.3. Indicadores transversales

- En 2023 el **porcentaje de gestión indirecta del servicio de recogida es del 74,1%**, mientras que en el **servicio de limpieza viaria es del 80,3%**.
- La **presencia de mujeres** en el **servicio de recogida de residuos** es muy baja, de un **7,8%** sobre el total de trabajadores/as en 2023 (siendo el más bajo de todos los servicios analizados por los círculos de comparación intermunicipales), mientras que en el **servicio de limpieza viaria** la presencia de mujeres es algo más elevada, con un **25,7%.**

- El **porcentaje de mujeres con mando** sobre el total de mandos es del **14,7% en el servicio de limpieza viaria** y del **13,3% en el servicio de recogida de residuos**, sólo por encima de los servicios de Policía local y Alumbrado público.
- En el servicio de recogida de residuos la media de **horas anuales de formación de los trabajadores es de 7,0 en el servicio de recogida y de 5,1 en el servicio de limpieza viaria** (siendo este último el más bajo de todos los servicios analizados por los círculos de comparación intermunicipales).
- En cuanto al **porcentaje de bajas laborale**s, el **servicio de limpieza viaria** con un **11,7%** de horas de baja se sitúa en segunda posición por debajo de la Policía Local, mientras que el **servicio de recogida de residuos**, con un **11 ,4%,** se sitúa en cuarta posición.
- El gasto en los servicios de **gestión de residuos y limpieza viaria** supone el **13,1% del presupuesto municipal** del año 2023.
- Conjuntamente, el servicio de recogida de residuos y el de limpieza viaria se sitúan como el servicio con un **gasto corriente por habitante más elevado**, de **144,3 €.**

Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores de residuos. 2014-2023

Encargo político

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	Periodicidad mensual de la recogida de residuos (Vidrio)	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
	Periodicidad mensual de la recogida de residuos (Papel-Cartón)	12	11	12	11	11	11	12	12	13	13
	Periodicidad mensual de la recogida de residuos (Envases)	12	11	12	11	12	11	12	13	14	14
	Periodicidad mensual de la recogida de residuos (Fracción orgánica)	16	16	16	16	16	14	15	14	15	15
	% de contenedores cerrados respecto al total (Vidrio)								0,16%	0,53%	0,56%
	% de contenedores cerrados respecto al total (Papel-Cartón)								0,01%	1,01%	0,54%
	% de contenedores cerrados respecto al total (Envases)								0,15%	1,25%	1,18%
	% de contenedores cerrados respecto al total (Fracción orgánica)								0,39%	1,81%	1,57%
	% de contenedores cerrados respecto al total (Resto)								0,05%	1,08%	0,82%
	% de contenedores cerrados respecto al total (Total)								0,15%	1,20%	0,92%
	% de centros de recogida en el casco urbano respecto al total de puntos limpios	55,7%	56,3%	57,7%	57,1%	60,0%	59,1%	61,2%	60,8%	62,4%	63,1%
	% de utilización del punto limpio	32,8%	33,8%	34,9%	42,1%	47,8%	48,2%	48,5%	51,3%	49,7%	48,7%
	% de fracción orgánica autocompostada sobre el total de orgánica gestionada										2,0%
Reducir las emisiones de CO_2	kg de emisiones de CO_2 por habitante (Recogida)						7,8	6,9	7,0	7,7	7,3
	kg de emisiones de CO_2 por habitante (Tratamiento)						178,4	175,9	174,5	171,5	160,7
Alcanzar unos niveles adecuados de recogida selectiva	% recogido de cada fracción sobre el total generado (Vidrio)	51,8%	51,3%	50,1%	51,6%	54,3%	57,0%	60,1%	59,6%	60,0%	62,0%
	% recogido de cada fracción sobre el total generado (Papel-Cartón)	42,7%	43,9%	43,7%	45,5%	52,6%	59,5%	60,3%	59,6%	57,8%	62,2%
	% recogido de cada fracción sobre el total generado (Envases)	43,2%	43,3%	42,8%	45,3%	50,9%	54,6%	59,9%	58,9%	62,0%	64,9%
	% recogido de cada fracción sobre el total generado (Fracción orgánica)	25,9%	25,4%	24,8%	26,0%	27,8%	28,9%	29,4%	27,4%	26,7%	28,4%
	Kg recogidos por habitante y año (Vidrio)	15,2	15,1	15,4	16,1	17,3	18,2	19,1	18,8	18,5	18,3
	Kg recogidos por habitante y año (Papel-Cartón)	18,8	19,4	20,1	21,3	25,2	28,6	28,8	28,2	26,7	27,5
	Kg recogidos por habitante y año (Envases)	14,3	14,3	14,8	15,9	18,3	19,6	21,4	20,9	21,5	21,6
	Kg recogidos por habitante y año (Fracción orgánica (incluye autocompostaje))	37,1	36,5	37,1	39,6	43,4	45,0	45,6	42,1	40,0	40,8
	Kg recogidos por habitante y año (Voluminosos)	11,6	13,3	14,5	18,5	19,5	19,0	20,1	19,7	19,6	20,6
	Kg recogidos por habitante y año (Fracción vegetal)			6,7	8,2	8,0	8,3	9,9	10,1	10,5	8,7
	Kg recogidos por habitante y año (Textil)								2,2	2,3	2,2
	Kg recogidos por habitante y año (Resto)	271,5	273,7	276,5	274,4	271,2	261,6	257,3	258,7	253,8	236,9
	Kg recogidos por habitante y año (Punto limpio)	34,0	36,2	36,4	41,5	46,7	47,8	45,8	47,9	44,7	44,2

Usuario / Cliente

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Fomentar el civismo	Peticiones por cada 1.000 habitantes	5,4	5,1	8,2	5,8	9,7	12,3	15,6	15,4	24,3	27,3
	% de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores	1,6%	2,1%	2,7%	1,9%	1,6%	2,7%	2,2%	3,2%	2,8%	2,8%

Valores organizativos / Recursos humanos

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	Toneladas de residuos recogidas por trabajador	779,6	793,6	813,2	810,2	792,0	761,2	732,7	716,3	662,1	639,7
	Número de visitas por trabajador del punto limpio	6.112	5.914	5.657	6.354	6.865	7.293	7.026	7.732	7.726	7.796
Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión	% Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio)					28,5%	27,8%	27,1%	27,5%	24,8%	25,9%
	% Gestión indirecta (concesión, otros...)					71,5%	72,2%	72,9%	72,5%	75,2%	74,1%

Economía

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disponer de los recursos adecuados	Gasto corriente en recogida de residuos por habitante	38,48 €	39,59 €	41,14 €	41,65 €	43,48 €	45,42 €	45,33 €	46,69 €	52,50 €	54,92 €
	% del presupuesto corriente municipal destinado a la recogida, tratamiento y/o eliminación de residuos	7,4%	7,0%	7,6%	7,5%	7,9%	8,1%	8,5%	8,1%	8,5%	8,2%
	Gasto corriente de gestión de residuos por habitante (recogida + tratamiento) (no incluye punto limpio)	59,84 €	59,67 €	64,29 €	66,51 €	72,22 €	75,15 €	76,69 €	79,10 €	89,20 €	90,37 €
	Gastos en campañas de sensibilización por habitante	0,54 €	0,57 €	0,69 €	0,70 €	0,71 €	0,49 €	0,42 €	0,55 €	0,89 €	0,48 €

Anexo 2. Tablas de resultados de los indicadores de limpieza viaria. 2014-2023

Encargo político

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	Habitantes por papelera	44,1	43,3	41,9	41,5	41,2	41,2	41,5	44,4	43,3	44,6
	Metros lineales por papelera	90,9	91,6	91,5	101	96,1	95,7	95,1	96,8	92,3	95,8
Reducir las emisiones de CO_2 del servicio de limpieza viaria	kg de emisiones de CO_2 por habitante		3,4	3,4	3,1	3,2	3,3	3,1	3,4	3,6	3,1
Promover el ahorro de agua	Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante	89,8	93,0	95,3	85,9	84,6	75,7	93,9	105,0	106,0	82,6
	% de litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua	32,0%	30,4%	33,7%	46,2%	39,9%	38,6%	33,1%	30,6%	31,5%	13,6%
Alcanzar unos niveles adecuados de calidad en la limpieza viaria	% de horas anuales según la tipología B. *Manual* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	65,1%	63,0%	62,1%	59,7%	60,0%	59,9%	60,5%	60,6%	62,7%	62,8%
	% de horas anuales según la tipología B. *Mixto* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	10,8%	11,4%	11,5%	13,3%	12,8%	11,4%	11,0%	10,8%	9,7%	9,5%
	% de horas anuales según la tipología B. *Mecanizado* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	6,3%	6,9%	6,5%	6,6%	5,9%	5,7%	5,6%	4,7%	4,8%	5,4%
	% de horas anuales según la tipología *Aguabatir* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	6,1%	7,0%	7,4%	6,5%	6,9%	7,5%	8,3%	7,7%	7,8%	6,0%
	% de horas anuales según la tipología *Otros* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	12,0%	11,8%	12,5%	14,3%	14,4%	15,4%	14,6%	16,1%	14,7%	16,4%
	% de horas anuales según la tipología *Total* sobre el total de horas anuales del servicio de limpieza	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Usuario / Cliente

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos	Peticiones por cada 1.000 habitantes	5,4	6,2	6,6	6,9	8,1	10,3	10,4	18,6	25,8	24,8
Fomentar el civismo	% de horas de servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas de servicio de limpieza viaria	1,3%	1,4%	1,6%	1,5%	1,5%	1,5%	1,4%	1,6%	1,5%	1,4%
	% de papeleras sustituidas por actos vandálicos durante el último año respecto al total de papeleras	5,8%	5,1%	6,4%	7,4%	6,5%	6,1%	5,3%	8,6%	8,4%	8,2%

Valores organizativos / Recursos humanos

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	Habitantes por trabajador del servicio	1.176	1.178	1.138	1.142	1.107	1.086	1.072	1.104	1.036	1.039
	Metros lineales por trabajador	2.451	2.523	2.507	2.714	2.555	2.649	2.573	2.319	2.198	2.274
Gestionar el servicio con sus diversas formas de gestión	% Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio)						16,5%	12,8%	19,3%	27,0%	18,4%
	% Gestión indirecta (concesión, otros...)						83,5%	87,3%	80,7%	73,1%	81,6%

Economía

Ámbito	Indicador	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disponer de los recursos adecuados	Gasto corriente por habitante	42,00 €	43,50 €	45,50 €	42,70 €	44,40 €	45,20 €	45,60 €	48,10 €	56,10 €	53,90 €
	% del gasto sobre el presupuesto corriente municipal	5,2%	5,2%	5,3%	4,8%	4,8%	4,7%	4,9%	4,9%	5,3%	4,9%
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	Gasto corriente en limpieza viaria por metro lineal	20,20 €	20,40 €	20,80 €	17,90 €	19,00 €	19,10 €	20,00 €	23,20 €	25,00 €	24,80 €

7. Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución"

Taller de Mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de Gestión de Residuos y Limpieza Viaria de la Diputación de Barcelona

Objetivo de la dinámica:

Generar propuestas de mejora de los servicios de recogida y tratamiento de residuos y de limpieza viaria entre los entes locales participantes.

Asistentes:

En total hubo 44 asistentes, 35 técnicas y técnicos municipales y 9 personas de la organización (5 técnicas y técnicos de la Diputación de Barcelona y 3 consultoras de la empresa GAIA-Servicios Ambientales).

Los servicios de gestión de residuos y limpieza viaria representados procedían de los siguientes entes locales:

- Barberà del Vallès
- Castelldefels
- Les Franqueses del Vallès
- Gavà
- Granollers
- L'Hospitalet de Llobregat
- Lliçà d'Amunt
- Mancomunidad La Plana
- Manlleu
- Matadepera
- Mataró
- Mollet del Vallès
- Montgat
- Montmeló
- Montornès del Vallès
- Navàs
- Palau-solità i Plegamans
- Rubí
- Sabadell
- Sant Boi de Llobregat
- Sant Cugat del Vallès
- Sant Sadurní d'Anoia
- Santa Coloma de Cervelló
- Sitges
- Terrassa
- Tiana
- Torrelles de Llobregat
- Vic
- Viladecans
- Vilafranca del Penedès
- Vilassar de Dalt

Metodología:

Se organizaron dos sesiones de trabajo y la dinámica se realizó en un solo grupo en cada sesión.

Cada técnico/a municipal escribió individualmente dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su servicio el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas en función de grandes temas o preguntas. No se hace ninguna distinción en función de la mesa en la que se trató la pregunta y se han agrupado las respuestas a los temas planteados. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al ente local.

CUESTIONES SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA TASA DE RESIDUOS

¿Cómo valoran los municipios que están implantando la nueva tasa de residuos la parte variable de la tasa?

¿Se puede garantizar el número de aportaciones para la aplicación de la tasa?

Los municipios que están empezando a implementar la tasa han optado por buscar una **fórmula que fomente la fracción orgánica y penalice el resto**. El porcentaje de bonificación varía mucho de un municipio a otro (con porcentajes que van del 5% de bonificación al 50%).

Una mayor bonificación en la tasa por mayor aportación de fracción orgánica hace surgir la duda de qué hacer, por ejemplo, en casos en los que el ciudadano hace compostaje casero, ya que no realizará aportaciones grandes de fracción orgánica. Por lo general se comenta que la mejor solución es considerar el compostaje dentro de las bonificaciones de la tasa previa inspección. En casos puntuales de personas que, por motivos personales (viajes de trabajo...) generen poca fracción orgánica se optará por que la persona haga una solicitud al Ayuntamiento y responder a cada caso concreto, favoreciendo siempre que sea posible al usuario.

En dos municipios, el cálculo de la parte variable incluye también los envases, con un tramo óptimo de aportación. Lo que se pretende es **reducir la cantidad de envases generados**, aumentando la tasa si se realiza un mayor número de aportaciones que el considerado óptimo.

En caso de que los usuarios dispongan de un cubo para hacer la aportación, pero aporten envases con bolsa fuera del cubo también se recogen y se cuenta como una sola aportación. Algún municipio ve posible que los usuarios acumulen los envases en casa y los depositen una sola vez a la semana (en lugar de depositar todos los días de recogida), por lo que, aunque estén generando muchos envases estarían dentro del tramo óptimo de aportación.

En municipios grandes la parte variable puede calcularse en función del consumo de agua. Se considera que a mayor consumo de agua más generación de residuos.

Para poder aplicar correctamente la tasa **es necesario que el padrón de viviendas esté actualizado**, la información debe ser muy esmerada, lo que **implica la generación de un volumen muy importante de datos y la necesidad de personal que los gestione**. Un dato que se ve óptimo para la vinculación de los datos del padrón con los del ORGT (Organismo de Gestión Tributaria) es la UT (unidad tributaria) de la tasa.

Para poder garantizar el número de aportaciones de cada ciudadano para el cálculo de la nueva tasa se ve como **problema principal que los datos sean robustos y fiables**, y hay que tener en cuenta que existen varios puntos en los que puede haber errores (padrón, lecturas de las muñequeras en los puerta a puerta, operarios que no hagan correctamente las lecturas, contenedores que quedan abiertos...). Si la tecnología genera errores, debe procurarse que éstos siempre sean a favor del usuario. La gestión de los datos genera un coste adicional en personal que debe incorporarse al coste de la tasa.

En el caso de contenedores cerrados, la parte variable de la tasa puede incluir el porcentaje de recogida selectiva neta de la zona donde se encuentra ubicada la vivienda y, a nivel individual, cómo está participando en función del número de aperturas en determinadas fracciones tales como la fracción orgánica y los envases. Sin embargo, en esta última fracción **hay que tener cuidado de no establecer topes muy elevados de participación para no fomentar la generación excesiva.**

¿Cómo hacer el control de los abandonos?

¿Cómo se gestiona la recogida en las viviendas diseminadas para incorporarles el pago por generación?

¿Es factible implantar una puerta a puerta de baja frecuencia?

Se plantea la problemática que se genera en la recogida puerta a puerta cuando existe algún sector de la población que se convierte en un punto negro donde se detectan repetidamente abandonos de bolsas, y qué acciones se pueden llevar a cabo para solucionar esta situación.

Se parte de un contexto en el que el ciudadano sabe que se hace apertura de bolsas para identificar quién las ha dejado (y, por tanto, intenta no depositar nada que permita esta identificación), y en el que ya se ha realizado un proceso de información con educadores/as ambientales en el que se les ha explicado que el abandono de las bolsas puede comportar una sanción.

Las propuestas de los municipios van en el sentido de **plantear actuaciones en positivo**, sin tener que llegar a la sanción, **implicando a la ciudadanía en las acciones**. Así, se propone por ejemplo la realización de campañas informativas en colaboración con las escuelas del municipio, acciones de colgada de carteles con fotografías de las bolsas abandonadas, proyectos de mediación con barrios o bloques en los que se haya detectado más problemática, o arreglar los espacios donde se realizan los abandonos porque así si se ve mejor arreglado no habrá tendencia a dejar bolsas. Se comenta que en muchos casos el envío de una carta informativa a los vecinos tiene un efecto similar a la sanción, y durante un tiempo la ciudadanía lo hace correctamente, aunque a la larga si es una zona conflictiva la situación se puede repetir.

En cuanto a la colocación de cámaras para el control de estos puntos problemáticos, por protección de datos, las cámaras en la calle sólo pueden utilizarse para el control del tráfico y la seguridad ciudadana, y para que se puedan utilizar para el control de los residuos es necesario que un juzgado lo autorice.

En la recogida puerta a puerta las viviendas diseminadas no disponen del servicio, pero deben tener alguna alternativa para poder depositar los residuos. Hay que tener en cuenta que, si se facilitan áreas cerradas para poder identificar a los usuarios diseminados para aplicar el pago por generación, éstas pueden generar problemas de incivismo y vertidos incontrolados si están ubicadas en entornos rurales, por lo que a la hora de ubicar estos espacios hay que tenerlo en cuenta.

En municipios que disponen de un **área de emergencia con control de acceso** para los ciudadanos se puede **permitir la utilización de esta área a las viviendas diseminadas** con unas condiciones distintas del resto de viviendas, ya que para ellos es la única vía de gestión de los residuos. En un caso se ha optado por permitir 3 aperturas semanales y fomentar la gestión de la fracción orgánica con autocompostaje. En otro caso, las viviendas diseminadas tendrán acceso al área de aportación cerrada y pagarán el 50% de la tasa, y otro municipio opta por hacer pagar sólo la parte fija de la tasa (correspondiente al tratamiento) a las viviendas de las urbanizaciones que no pueden adherirse a la recogida puerta a puerta.

En una recogida puerta a puerta de baja frecuencia se plantea la recogida de la fracción resto cada 15 días, de la fracción orgánica 2 veces a la semana y de los envases y el papel-cartón una vez a la semana. Hay algún municipio que tiene frecuencias similares a éstas (con un día más de recogida de la fracción orgánica), y de momento les está funcionando bien. El problema en este

caso puede ser la recogida de textil sanitario, sobre todo en el caso de las arenas de gatos si no están contempladas.

CUESTIONES SOBRE GESTIÓN DE LA RECOGIDA CON CONTENEDORES CERRADOS CON CONTROL DE USUARIO

¿Qué tiempo real hace falta de refuerzo del servicio de limpieza en torno a las áreas de contenedores cerrados?

¿Cómo se contemplan en la ordenanza los usuarios que no están participando en la recogida?

¿Qué experiencias hay en turismo de residuos y vandalismo cuando se realiza el cierre de los contenedores?

¿Qué tipología de apertura de contenedor es más adecuada?

En la cuestión del tiempo que es necesario hacer refuerzo en torno a las áreas de contenedores cerrados para mejorar la limpieza, los municipios están de acuerdo en que **la media prevista sería aproximadamente un año**, y que normalmente hay que plantear que el aumento de plantilla para realizar esta tarea será necesario durante más tiempo. Hay que tener en cuenta que en el caso de contenedores cerrados con control de acceso es más fácil acotar la zona y, por tanto, facilita las inspecciones.

En la recogida con contenedores cerrados existe un porcentaje de **usuarios que no participan** en el sistema, hecho que **debe reflejarse en la ordenanza para forzarlos a participar**. En caso de que se trate de una vivienda o de un local comercial que no ha realizado aberturas, la ordenanza debe determinar que pagará la parte fija y el máximo de la parte variable. Si se da el caso de que la falta de aperturas se produce en un local o vivienda vacía, es necesario que el propietario acredite la situación presentando una instancia en el Ayuntamiento, y a continuación se puede hacer una comprobación consultando el consumo de agua.

Los municipios que disponen de **contenedores con sistema de cierre** constatan que en el momento en que implantan esta tecnología se les **reduce el turismo de residuos**, sobre todo en la fracción resto, en algún caso entre un 15% y un 20% de reducción, mientras que no han registrado un aumento en los impropios de las fracciones selectivas.

Para reducir aún más esta situación, se plantea poner educadores/as en las áreas de aportación cercanas a los accesos desde los municipios de donde provienen normalmente estos residuos (juntamente con la policía local) para avisar a los ciudadanos de las demás poblaciones que no pueden depositar los residuos fuera de su municipio. También se plantea dejar los contenedores abiertos en caso de eventos que impliquen una afluencia muy grande de gente en el municipio.

En cuanto a las situaciones de vandalismo, algunos municipios comentan que el hecho de que en alguna tecnología sea necesario pulsar un botón y esperar un momento a que se pueda abrir el contenedor hace que algunas personas fuercen la tapa del contenedor y se estropee. Hay otras tecnologías en las que la apertura se realiza sólo acercando el móvil o una tarjeta o llavero, pero en este caso se agota antes la batería. En caso de avería del contenedor, al haber más municipios con recogida con contenedores cerrados los servicios de mantenimiento a veces tardan más en resolver este tipo de situaciones.

CUESTIONES SOBRE COMPARACIÓN DE COSTES ENTRE RECOGIDA PUERTA A PUERTA Y CONTENEDOR CERRADO CON CONTROL DE USUARIO

¿Existe algún estudio que compare económicamente el coste de implantación de la recogida puerta a puerta con el de implantación de contenedores cerrados con control de usuario?

En la actualidad **no se dispone de un estudio de este tipo**, pero a la hora de realizar un cálculo de costes económicos, además de lo que es propiamente la recogida hay que tener en cuenta la necesidad de disponer de un servicio para al control de los datos que generan los programas de control tanto de las aportaciones de los ciudadanos en el sistema de recogida puerta a puerta como de las aberturas de los contenedores cerrados.

En el caso de la recogida con contenedores cerrados, hay que tener en cuenta tanto el número de contenedores que se van a cerrar y en qué fracciones se va a realizar el cierre, como el mantenimiento de los sistemas de cierre y la resolución de problemas. Y también en caso de que en el municipio haya zonas grandes con incivismo en contenedores abiertos, es necesario incorporar el aumento de costes que puede derivar del aumento en el incivismo que se puede producir al cerrar los contenedores.

Los municipios constatan la importancia de que en municipios vecinos o de la misma comarca exista una coherencia entre los modelos implantados, y que exista homogeneidad en las fracciones cerradas en municipios cercanos.

CUESTIONES SOBRE PUNTOS DE RECOGIDA MÓVILES CON CONTENEDORES CERRADOS CON CONTROL DE ACCESO

¿Qué experiencias hay en recogida con áreas móviles con contenedores cerrados?

Los municipios que tienen un **casco antiguo** con calles muy estrechas o en las que arquitectónicamente no es viable la ubicación de áreas de contenedores tienen la opción de **utilizar plataformas móviles con contenedores**.

Uno de los municipios en los que se está llevando a cabo la recogida con este sistema comenta que, aunque se trata de un sistema que requiere una mayor dotación económica, a nivel de recogida los resultados son buenos (aunque también hay abandonos).

Las plataformas se ubican en diferentes puntos del casco antiguo siguiendo un calendario, y en función del día de la semana disponen de unas fracciones diferenciadas, con limitación en la recogida de la fracción resto. Las viviendas pueden utilizar las plataformas, mientras que los establecimientos comerciales (a menos que se trate de establecimientos que realizan una cantidad de residuo asimilable a doméstico) disponen de otros sistemas para la recogida.

Para ubicar las plataformas es necesario disponer de vehículos con capacidad para moverlas, hay que contar con que hay un tiempo de desplazamiento y que hay que disponer de un espacio donde realizar el vaciado de los contenedores y guardar las plataformas.

Uno de los problemas que presentan estas plataformas es una limitación en la capacidad útil de los contenedores (que queda muy limitada). Teniendo en cuenta esto, ya se está estudiando con el fabricante una medida para solucionarlo.

CUESTIONES SOBRE RECOGIDA PUERTA A PUERTA COMERCIAL

¿Cómo se controla que los comercios lo estén haciendo correctamente?

En la recogida comercial puerta a puerta se genera la duda de cómo comprobar que los comercios estén haciendo correctamente la segregación de los residuos y que estén utilizando el servicio puerta a puerta en lugar de lanzar los residuos a los contenedores los días que no tienen recogida.

En un municipio que dispone de una **oficina de información del sistema de recogida puerta a puerta comercial**, el personal de la oficina es el encargado de realizar inspecciones en comercios. Se realizan inspecciones tanto de día como de noche para detectar bolsas que pueden ser comerciales que se han depositado en los contenedores, con un servicio de apertura de estas bolsas para poder detectar establecimientos que no lo están haciendo correctamente. En caso de que la caracterización de la bolsa permita identificar un establecimiento, el personal de la oficina realiza una primera visita para informar, y si se reitera el incumplimiento el personal del Ayuntamiento realiza una segunda visita de inspección. Si es necesario sancionar, se incorpora al informe una fotografía de la bolsa junto con los datos obtenidos en la caracterización. El importe sancionador no suele ser elevado, pero para que el establecimiento sancionado vea qué afectación ha tenido su acción **la sanción incluye daños y perjuicios** (coste de la caracterización, aumento de costes por entrada de más residuos en el vertedero...), y al final el importe puede acabar siendo más elevado. Para que el proceso sancionador sea más ágil, es **imprescindible disponer de una ordenanza que incluya estos supuestos**.

En caso de detectarse establecimientos que tienen una participación baja en el sistema de recogida puerta a puerta, el personal de la oficina puerta a puerta que realiza visitas periódicas para suministrar bolsas compostables o bolsas traslúcidas para los envases, aprovecha esta visita como excusa para **mantener una relación periódica con los establecimientos** e irles informando.

En otro caso es el personal de recogida quien, si detecta una bolsa comercial depositada a pie de contenedor, entra en el establecimiento para informar de la recogida puerta a puerta. Si el establecimiento no hace caso a las indicaciones del personal, se procede también a una segunda visita de inspección por parte de personal del Ayuntamiento.

Se recomienda que si se realizan visitas con personal de implantación del puerta a puerta en los establecimientos, se recojan todos los datos correctamente y se incluya la firma de la persona responsable del establecimiento conforme ha sido bien informada. A la hora de formalizar una sanción estos datos serán muy importantes.

CUESTIONES SOBRE LA RECOGIDA DE ACEITE VEGETAL DOMÉSTICO Y RESIDUOS TEXTILES

Con los cambios de normativa, ¿cómo se plantea la recogida de residuos textiles? ¿Debe ser un contrato restringido o abierto?

¿Con qué sistemas se recogen o recogerán el aceite vegetal y los residuos textiles?

La Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, establece en su artículo 25 apartado 2.c la obligatoriedad de las entidades locales de establecer la recogida separada de los residuos textiles y de los aceites de cocina usados antes del 31 de diciembre de 2024.

En la disposición adicional decimonovena, la ley establece que las administraciones públicas deben licitar y adjudicar de forma preferente a través de contratos reservados, con al menos un 50% del importe de la adjudicación objeto de contratación reservado a empresas de inserción y centros especiales de empleo de iniciativa social autorizados para el tratamiento de residuos.

A la hora de realizar la contratación de la recogida los entes locales disponen de la *Guía para la contratación del servicio de recogida y gestión de residuos textiles* editada por la Agencia de Residuos de Cataluña dentro del Pacto para la moda circular para facilitarles la contratación del servicio de recogida. La recogida de estos residuos puede incluirse dentro del pliego correspondiente a la recogida, y el contratista deberá subcontratar el servicio teniendo en cuenta lo que fija la ley. Un municipio plantea la idoneidad de **separar la recogida de los residuos textiles y del aceite de cocina doméstico en lotes distintos** a la hora de licitar el servicio de recogida de residuos.

Es **importante que en la recogida se recoja todo el textil**, tanto si es ropa en buen estado como en mal estado. Actualmente la recogida de residuos textiles está generando ingresos a las empresas.

En algunos municipios los residuos textiles se recogen con contenedores en la vía pública y se incorpora un refuerzo en épocas de cambio de armario con la incorporación de más contenedores y recogida en otros espacios como casales o equipamientos educativos. En municipios con recogida puerta a puerta se puede facilitar una **bolsa específica para la recogida de estos residuos**, mientras que en la recogida con contenedores se plantea realizar una **identificación voluntaria de los ciudadanos** y asociar algún tipo de bonificación.

Los municipios destacan que es complicado que las empresas notifiquen el peso real del residuo textil que recogen, puesto que no se puede comprobar que lo que están notificando sea correcto.

A la hora de realizar la recogida del aceite de cocina usado algunos municipios disponen de máquinas expendedoras en las que el ciudadano puede depositar un bidón estándar lleno y, al hacer el depósito, la máquina proporciona uno vacío. Las máquinas pueden estar instaladas en la vía pública pero también en equipamientos municipales como centros cívicos, o en el punto limpio (tanto fijo como móvil).

Un municipio que realiza la recogida puerta a puerta de aceite con llamada concertada y con cualquier tipo de botella, ha detectado que con esta recogida le han bajado las aportaciones respecto a la recogida con contenedores en la calle.

Dado que **el aceite tiene un valor económico importante**, en algunos municipios ha habido robo del aceite recogido en espacios como equipamientos por parte de personas que lo recogen haciéndose pasar por la empresa acreditada de recogida. En el caso de los comercios, a menudo hacen gestión directa de este residuo porque les genera un retorno, mientras que el Ayuntamiento no está obligado a recogerlo a menos que el establecimiento lo solicite.

CUESTIONES SOBRE ENTREGA DE BOLSAS ESTANDARIZADAS A LOS CIUDADANOS

¿Cómo se gestiona la entrega de bolsas estandarizadas a los ciudadanos una vez se les acaban?

Los municipios que han entregado bolsas estandarizadas, ya sea a ciudadanos o a comercios, utilizan diferentes estrategias.

Si se dispone de educadores/as ambientales, o se hace entrega de las bolsas dentro del contexto de una campaña de comunicación, se puede realizar por esta vía. Otra vía puede incluir esta entrega dentro del contrato de recogida de residuos.

Sin embargo, en algún caso al ser un proceso complicado se ha dejado de hacer.

CUESTIONES SOBRE LIMPIEZA INTERIOR DE CONTENEDORES

¿Qué soluciones efectivas existen en limpieza interior de contenedores?

Para planificar la limpieza interior de los contenedores es necesario tener en cuenta la tipología. Los contenedores metálicos generan más problemas de olores debido a que se calientan más, por lo que hay que aumentar la frecuencia de limpieza, pero con el agua se acaba dañando el culo del contenedor, por lo que al final para evitar estos problemas se termina incrementando la frecuencia de recogida para evitar la generación de lixiviados.

Se recomienda no alargar demasiado la vida útil de los contenedores de orgánica porque se acaban agujereando por la parte de abajo.

Algunos municipios utilizan un **detergente biodegradable** que contiene unas enzimas que degradan la materia orgánica, y les funciona bastante bien.

La limpieza interior de los contenedores se puede realizar in situ, con el camión limpia-contenedores que pasa justo detrás del camión que hace la recogida, o en algunos casos la empresa se lleva los contenedores a sus instalaciones, los limpia y los devuelve. En el primer caso, el camión limpia-contenedores a veces no puede hacer todos los contenedores de la ruta, porque el proceso es más lento que el de recogida, mientras que, en el segundo caso, la limpieza de una sola fracción puede alargarse mucho, ya que el proceso es laborioso. Algún municipio si detecta zonas conflictivas opta por limpiar con agua a presión.

En cuanto a la limpieza exterior, se puede incluir en el contrato tanto la limpieza exterior como por debajo de los contenedores.

CUESTIONES SOBRE REDUCCIÓN EN LA GENERACIÓN DE RESIDUOS

Se están llevando a cabo muchas acciones para mejorar la recogida selectiva de los residuos, pero aparte de las acciones de derroche alimentario, ¿se están realizando acciones para reducir su generación?

La Ley 7/2022, de 8 de abril, fija un objetivo de reducción en peso de los residuos generados respecto a los generados en 2010 del 13% en 2025 y del 15% en 2030. En los municipios esta cuestión está contemplada en los **planes de prevención de residuos**, pero a pesar de su implementación no se ve una reducción real en la generación de residuos, y cuando se da responde a hechos puntuales como la pandemia.

Se constata que los municipios tienen poco margen, ya que se trata de un tema macroeconómico, aunque se realizan acciones de fomento de la preparación para la reutilización, mercados de segunda mano, talleres de reparación de aparatos eléctricos y electrónicos pequeños, talleres de desperdicio alimentario y otras acciones, en el total de los residuos generados se nota poco.

CUESTIONES SOBRE LAS QUEJAS POR CAMBIOS DE UBICACIÓN DE LOS CONTENEDORES

¿Qué gestión se hace de las quejas de los vecinos generadas por las ubicaciones de los contenedores en la vía pública?

Un municipio plantea la problemática que generan los contenedores en determinadas ubicaciones y cómo se pueden gestionar las quejas de los vecinos: retirar los contenedores, hacer rotación de ubicaciones... En general los municipios responden negativamente a la petición de quitar contenedores, ya que a nivel técnico ya se ha estudiado y es la ubicación más idónea. En caso de que el ciudadano persista en la reclamación, aparte de los criterios técnicos se puede realizar la valoración de determinados aspectos como la anchura de la acera o la proximidad a ventanas, puntuables del 1 al 5. La ubicación que sea más favorable teniendo en cuenta los criterios técnicos y los aspectos valorables sería la que debería mantenerse.

La rotación de los contenedores entre determinados puntos no se ve tampoco como una medida efectiva, ya que las quejas se duplican porque se reciben tanto las de los ciudadanos que quieren que se haga ya la rotación y se quiten los contenedores de delante de su casa como las de los que saben que se les colocarán los contenedores debido a la rotación.

CUESTIONES SOBRE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE RECOGIDA Y LIMPIEZA VIARIA

¿Qué aspectos clave, a nivel operativo y de pliegos de contratación, deben tenerse en cuenta para separar los servicios de recogida de residuos y de limpieza viaria?

¿Los contratos del servicio de recogida de residuos deben incluir revisión de precios?

¿Qué diferencia existe en la definición de residuo doméstico y residuo municipal?

¿Los indicadores de limpieza viaria están implementados en los pliegos?

La mayoría de los municipios comentan que **no aconsejan tener los dos servicios separados**, ya que esta situación puede acarrear una serie de desventajas. Con la separación de ambos servicios se pueden generar problemas de personal. En primer lugar, existen determinadas tareas que si no están bien definidas al final no se hacen debido a que un servicio pasa la responsabilidad al otro. En segundo lugar, se trata de servicios con una elevada rotación de personal y se pueden dar situaciones en las que sea necesario un perfil determinado en uno de los dos servicios (como camionero) y por el hecho de tenerlos separados haya un problema de personal que no estaría si se pueden compartir las personas trabajadoras.

Algunos municipios recomiendan incluir dentro de los pliegos de contratación aspectos como la limpieza en torno a los contenedores de las áreas de aportación, las excepciones como fiestas, actos públicos..., o incluso la limpieza de espacios del medio natural, para que cada servicio tenga claras las responsabilidades. También se recomienda incluir dentro del pliego de limpieza viaria un apartado que hable de situaciones no contempladas en los apartados anteriores, ya que este servicio tiene mayor flexibilidad.

Se ha hablado de la repercusión que puede tener la ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, respecto a la **recogida de animales muertos de la vía pública**, ya que en caso de baja de un animal de compañía debe identificarse y debe ser incinerado. En este sentido, se propone establecer un **convenio de colaboración con un servicio veterinario** que se encargue de las gestiones y que, una vez identificado el propietario del animal, se haga el cargo del servicio al propietario.

Ante la cuestión de si los contratos del servicio de recogida de residuos deben incluir revisión de precios, los municipios en general están de acuerdo en que no es necesario, porque **cuando se realizan los pliegos de cláusulas el aumento del coste ya está contemplado** y la empresa adjudicataria debe contemplar este aumento al realizar la licitación.

Sólo en el caso en que las amortizaciones sean superiores al período del contrato (de más de 5 años) puede haber revisión de precios. Si el volumen económico del contrato es muy elevado también es necesario contemplar esta revisión. En caso de haber revisión se remitirá a la Junta Consultiva de Contratación de la Generalitat de Cataluña, que será quien dará el visto bueno al contrato.

Si hay revisión de precios, es muy importante que se fije en el pliego en qué momento se realizará la primera revisión, que no debe ser el primer año.

En la definición de lo que es un residuo municipal o un residuo doméstico por parte de la normativa, no se ve diferencia (de hecho, normalmente se hablaba de residuo doméstico), salvo que el residuo municipal incluya tanto la fracción doméstica como la fracción comercial de los residuos.

En cuanto a limpieza viaria y a los indicadores de calidad, hay municipios que lo tienen muy bien contemplado en los pliegos de cláusulas y ligados a la inspección, con una dirección facultativa que lo controla.

CUESTIONES SOBRE CAMPAÑAS INFORMATIVAS

¿Qué tipología de campaña de comunicación está dando mejores resultados?

¿Qué aspectos se deben tener en cuenta a la hora de planear una campaña informativa de implantación de cierre de contenedores?

¿Qué experiencias existen en campañas de comunicación para informar a población de diferentes nacionalidades?

¿Cómo se plantea la comunicación en la recogida de textil sanitario?

A la hora de realizar campañas de comunicación, los municipios constatan la **necesidad de que el mensaje tenga un impacto en la población**, que haya un impacto visual, pero comentan que es complicado que haya un retorno. **Las campañas que tendrán más resultados son las que se realizan cuando hay cambios importantes**, como un cambio de modelo, que provoca rechazo entre la población y hace que se hable de ellos. Los municipios ven los cambios importantes como un revulsivo para romper la relajación de la ciudadanía. En este caso, es importante saber dirigir la campaña para que el debate que genere sea positivo.

Se constata también la **importancia de implicar a la ciudadanía en la campaña**, por ejemplo, las escuelas, y que la participación de medios de comunicación y prensa es fundamental para hacer llegar el mensaje.

Los diferentes municipios han explicado algunas de las campañas que consideran que han tenido mayor impacto.

En un caso el Ayuntamiento guardó los voluminosos recogidos durante 2 meses y de un día para otro realizaron dos montañas. El objetivo era comunicar el número de teléfono al que los ciudadanos debían llamar para pedir la recogida de voluminosos, y durante un tiempo aumentaron las llamadas. También en otro caso se señalizaban los voluminosos abandonados con cinta amarilla y negra y con un mensaje animando al ciudadano a llamar para así generar debate.

En otro caso se hizo una campaña para fomentar la recogida de textil haciendo que cada aportación se contabilizara como una entrada al punto limpio y, por tanto, contara para la bonificación de la tasa. Aunque no terminó de funcionar, es **interesante el concepto de utilizar una bonificación**.

En una campaña informativa en cierre de contenedores se ve necesario que el municipio se plantee de qué espacios dispone y qué **recursos humanos** será necesario destinar al reparto de los elementos que permitirán a los ciudadanos la apertura de los contenedores. Para minimizar el tiempo de espera de los ciudadanos, se pueden abrir diferentes espacios a la vez y enviar cartas a los ciudadanos informándoles de la franja horaria concreta en la que pueden ir a recoger el material. Esta opción implica poder disponer de varios locales adecuados, aunque se pueden acabar generando colas si los espacios no permiten la atención de varias personas a la vez.

También se propone adecuar un solo espacio que sea grande, accesible, con servicios y un elevado número de personal de atención. En este caso el municipio necesita sólo un local. Al enviar a los ciudadanos una carta con un código, los que disponen de la carta pueden acceder automáticamente a la entrega del material, mientras que los que no disponen de ella pasan previamente por un espacio habilitado para resolver casos especiales. Aparte, si se habilita un espacio para resolver dudas y se realizan de forma regular presentaciones, los ciudadanos se reparten más y no se generan colas ni esperas largas.

Sin embargo, **siempre existe un porcentaje de ciudadanos** (que puede llegar a ser del 30%) **que no se presenta de forma voluntaria** a recoger los materiales correspondientes.

En municipios con elevada diversidad poblacional es importante plantear **cómo hacer llegar la información a personas de diferentes nacionalidades**. Los diferentes municipios constatan la necesidad del trabajo conjunto entre los educadores/as propios de la campaña y agentes cívicos, personal de servicios sociales, mediación, ciudadanía, juventud, o incluso con Cáritas.

La traducción del material gráfico de la campaña a distintos idiomas adecuados a las nacionalidades, así como el hecho de que los informadores/as hablen estos idiomas, se ve como un valor añadido.

La proximidad a la población es también muy importante, y en algún caso se han llevado a cabo procesos participativos con estas comunidades para decidir el modelo de recogida, horarios..., y algunas de las aportaciones de los participantes se han acabado incorporando al servicio, haciéndolo más suyo.

El término "textil sanitario" en algunas personas puede llevar a error, y en algún municipio se han encontrado en esta fracción residuos textiles u otros residuos inadecuados, por lo que debería informarse bien de lo que se recoge en esta fracción.

En municipios con recogida puerta a puerta de la fracción resto una vez a la semana, para identificar los residuos de textil sanitario, que se pueden depositar cada día que hay recogida, se pueden facilitar a los ciudadanos una cinta o un adhesivo.

En municipios con contenedores cerrados, existen situaciones personales que obligan a solicitar más días de apertura del contenedor de la fracción resto. En la mayoría de los municipios se realiza la solicitud para depositar pañales y/o restos procedentes de los animales de compañía, pero no para textil sanitario (compresas y otros). En el proceso de solicitud es necesario que se respete la ley de protección de datos y no pedir aspectos personales para garantizar la privacidad de las personas usuarias.

Ante la duda sobre cuánto tiempo debe mantenerse la excepción de apertura para el textil sanitario, ya que habrá situaciones en las que el ciudadano necesitará más tiempo de lo habitual, otra opción es la firma de una declaración responsable que caduque en un tiempo razonable (por ejemplo, tres años).

CUESTIONES SOBRE MAQUINARIA Y CONTROL DE LA LEGIONELA

¿Cómo se hace el control de legionela en los vehículos de limpieza viaria utilizando agua de pozo?

En el momento en que los vehículos de limpieza viaria pueden utilizar agua de pozo la maquinaria (limpia-contenedores, barredoras...) se convierte en **maquinaria de riesgo por legionela** y el gestor tiene la responsabilidad de tomar las medidas necesarias para evitar un brote.

Los municipios tienen sistemas distintos. Hay municipios que cloran las máquinas cada vez que se llenan de agua, mientras que en otro caso disponen de un depósito con cloración y las máquinas se abastecen de este depósito. Sin embargo, en ambos casos cada vehículo dispone de un libro de registro, que es el que en caso de inspección por parte de la Generalitat se consulta, y a pesar de abastecerse con agua clorada el conductor del vehículo debe hacer medidas diarias que quedan registradas en este libro.

En caso de clorar directamente los vehículos, se recomienda hacerlo si ha quedado parado con agua, antes de empezar a trabajar. También se recomienda dejar siempre las máquinas vacías al terminar el turno de trabajo.

A nivel de la maquinaria la normativa fija que es necesario realizar una desinfección anual, mejor antes del verano, pero los municipios proponen hacer más (hasta 3 desinfecciones). Este proceso puede sincronizarse para hacerlo antes de las vacaciones del personal.

CUESTIONES SOBRE GESTIÓN DE LOS RESIDUOS DEL CEMENTERIO

¿Cómo se gestionan los residuos procedentes del cementerio?

En el cementerio se producen dos tipologías de residuo: un residuo municipal, consistente en las flores, y un residuo especial, que son los restos de dentro del nicho cuando se vacía, básicamente madera y ropa.

En el primer caso, los residuos generados se gestionan como residuos correspondientes a parques y jardines.

En el segundo caso, al tratarse de un residuo especial es necesario que se haga cargo un gestor autorizado.

CUESTIONES SOBRE LA RECOGIDA EN ÁREAS DE AUTOCARAVANAS EN MUNICIPIOS CON RECOGIDA PUERTA A PUERTA O CON CONTENEDORES CERRADOS

¿Cómo se puede gestionar la recogida selectiva en áreas de autocaravana?

Entre los municipios no hay experiencias en esta situación, pero plantean que una posible solución podría ser instalar contenedores en el área de autocaravanas y facilitar a las personas usuarias un código de apertura, el cual una vez se han ido se pueda cambiar.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

GESTIÓN SOSTENIBLE DEL VERDE URBANO 2023





Informe de los indicadores de gestión sostenible del verde urbano 2023

1. Introducción

2. Caracterización de los municipios

3. Contexto climático

4. Análisis de indicadores

5. Conclusiones

6. Relatoría de la dinámica “Un problema, una solución”

1. Introducción

El objetivo de este informe es presentar las conclusiones de la duodécima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano, correspondiente a los datos del año 2023.

El informe se estructura en los apartados siguientes:

- En primer lugar, se muestra la caracterización del círculo, con el número y tipología de municipios que han participado en esta edición y la comparativa con ediciones anteriores. Dada la estrecha relación entre las condiciones climáticas y el estado y gestión del verde urbano y la situación excepcional de sequía sufrida en los últimos años, se ha añadido un apartado específico con el contexto climático general y la situación específica de cada municipio según el Plan Especial de Sequía (de ahora en adelante, PES).
- Después se presenta un **análisis de indicadores** de los servicios de gestión sostenible del verde urbano del año 2023; los indicadores se han seleccionado en relación con los principales objetivos que plantea el círculo y permiten apreciar su evolución. En el análisis se introducen también **comparativas con los indicadores transversales**, que permiten contrastar algunos resultados del servicio de verde urbano con el resto de los servicios analizados en los círculos de comparación intermunicipal de la Diputación de Barcelona.
- Finalmente, se exponen las **conclusiones** finales a modo de resumen del análisis de los indicadores y síntesis de la evolución de los resultados del círculo.

La gestión del verde urbano es un servicio público local obligatorio para municipios de más de 5.000 habitantes. Cada vez ha ido adquiriendo mayor relevancia a medida que ha incrementado el consenso científico sobre los beneficios sobre la salud de las personas y la repercusión en la calidad de vida en las ciudades. La emergencia climática también ha puesto de manifiesto su papel en mejorar la resiliencia urbana contribuyendo a la creación de refugios climáticos y mitigando el efecto isla de calor. A la vez, la gestión del verde urbano también debe responder a los retos de eficiencia en el uso de recursos y minimizar las externalidades ambientales. El año 2013, la UE definió el concepto infraestructura verde como "una red diseñada estratégicamente planificada de zonas naturales y seminaturales y otros elementos ambientales, diseñada y gestionada para proporcionar un amplio abanico de Servicios ecosistémicos y proteger la biodiversidad tanto de los asentamientos rurales como urbanos". La finalidad del servicio de gestión sostenible del verde urbano, por tanto, es conseguir una infraestructura verde urbana de calidad, promoviendo una gestión eficiente y maximizando sus beneficios sociales ambientales, aumentando la resiliencia de los municipios frente a los efectos del cambio climático.

La finalidad de la gestión sostenible del verde urbano es conseguir una infraestructura verde urbana de calidad, promoviendo una gestión eficiente y maximizando sus beneficios sociales ambientales, aumentando la resiliencia de los municipios frente a los efectos del cambio climático.

El análisis de los indicadores se estructura a partir de tres grandes objetivos que se desprenden de esta finalidad última:

- Ofrecer un servicio de verde urbano de calidad y maximizando los servicios ecosistémicos.
- Promover un uso eficiente del agua.
- Disponer de los recursos adecuados y promover la responsabilidad social.

La definición de las variables y el método de cálculo de los indicadores se establecen en la **Guía de interpretación**, con la finalidad de garantizar la consistencia de los resultados y asegurar la homogeneidad de los datos, que permite compararlos.

2. Caracterización de los municipios

En esta edición del Círculo han participado un total de 31 municipios, todos de la provincia de Barcelona excepto Figueres, Lleida, Roses y El Vendrell.

Figura 1. Número de municipios participantes por años (2012-2023)

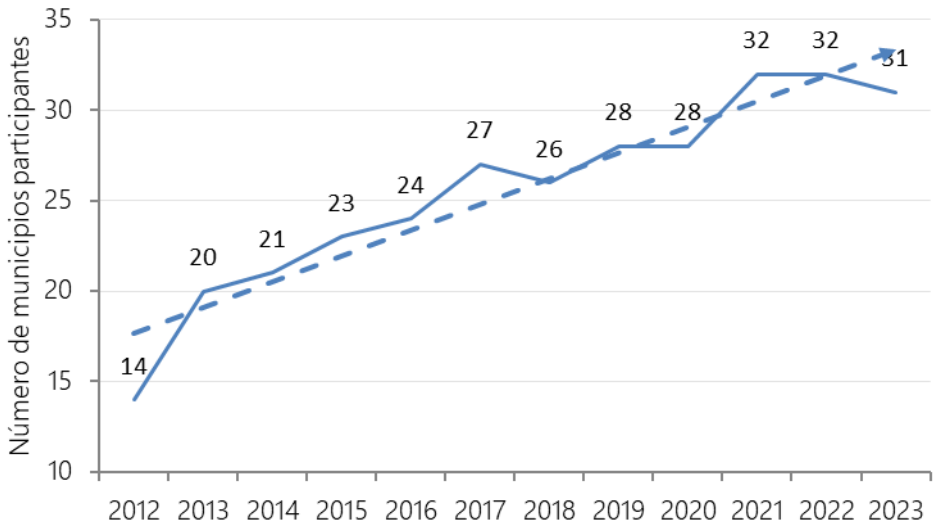
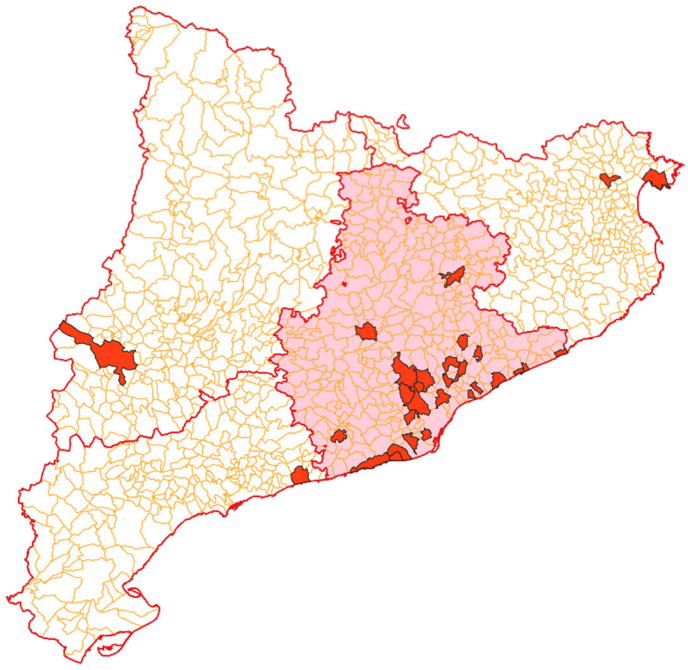
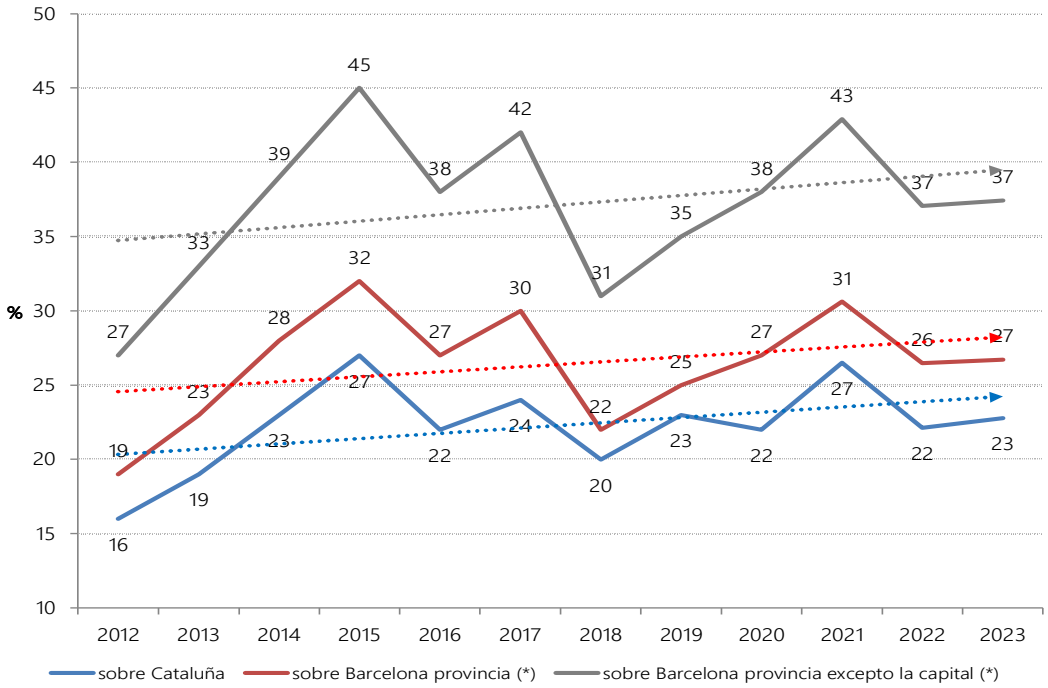


Figura 2. Localización territorial de los municipios que han participado este año



La evolución de la participación de los municipios, en cuanto a la población representada, se muestra en el gráfico siguiente.

Figura 3. Evolución de la población representada por los municipios participantes en el Círculo (2012-2023).



(*) Se ha extraído del cómputo los municipios de fuera de la provincia de Barcelona.

El análisis de los indicadores se ha hecho de manera global para todos los municipios y también considerando el rango de población. Con este fin se han establecido dos categorías: los municipios de más de 50.000 habitantes y los municipios de menos de 50.000 habitantes, casi todos cerca del umbral de 10.000 habitantes o más, exceptuando Montmeló, Teià y Vilassar de Dalt.

En las tablas siguientes se detalla la población de los municipios participantes clasificados en los dos rangos. Han participado 19 municipios de menos de 50.000 habitantes y 12 municipios de más de 50.000 habitantes.

Tabla 1. Población de los municipios participantes en el Círculo.

Menos de 50.000 habitantes

Municipio participante	población 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**
media	**25.630**

Más de 50.000 habitantes

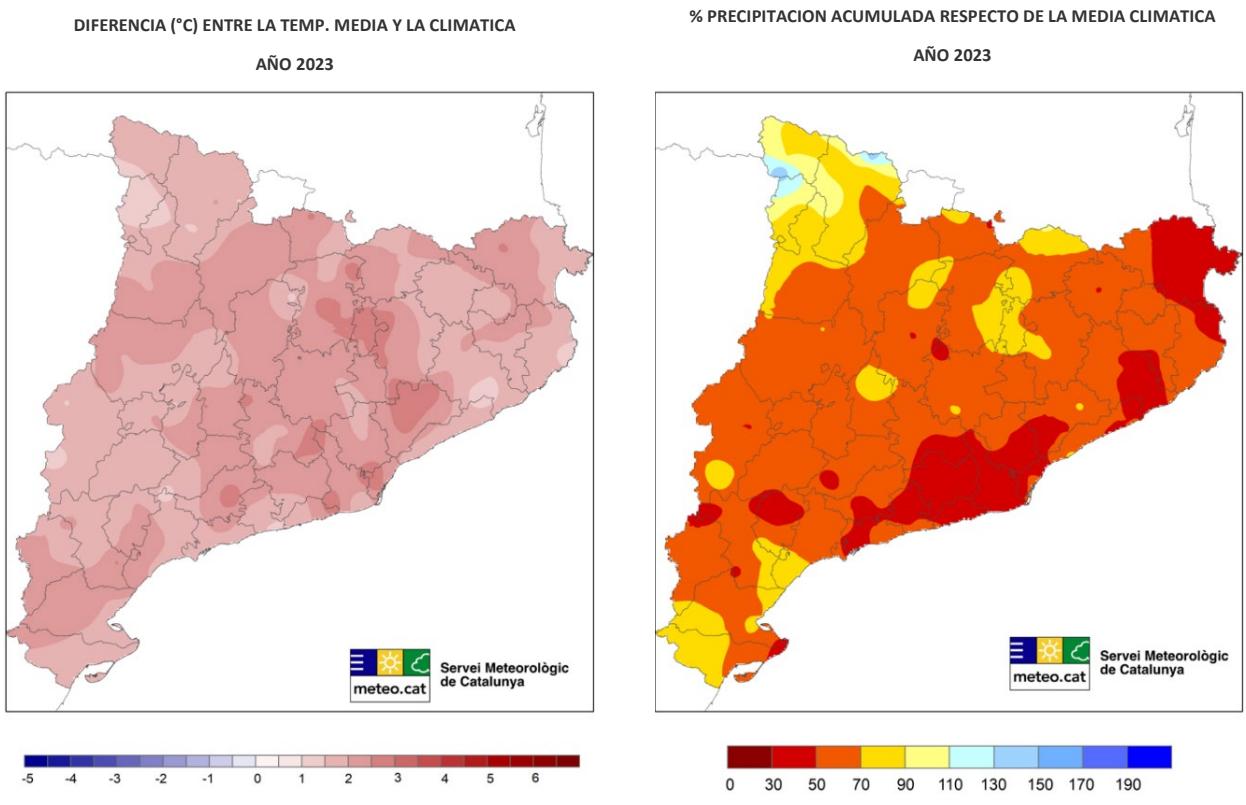
Municipio participante	población 2023
Castelldefels	68.327
Granollers	62.950
Lleida	143.094
Manresa	78.570
Mataró	129.613
Mollet del Vallès	51.692
Prat de Llobregat (El)	65.409
Rubí	80.034
Sabadell	217.968
Sant Boi de Llobregat	83.667
Sant Cugat del Vallès	97.579
Terrassa	225.274
total	**1.304.177**
media	**108.681**

3. Contexto climático

La gestión del verde urbano está muy influida por las condiciones meteorológicas: el volumen y distribución de la precipitación y la temperatura condicionan elementos como la demanda de agua para mantener la vegetación, la probabilidad de ocurrencia de plagas y el estado de salud de la vegetación. Por otro lado, el PES establece para los diferentes escenarios de sequía las medidas de gestión de la demanda, algunas de las cuales inciden directamente en la posibilidad de riego del verde urbano.

Así pues, se debe tener en cuenta que algunos datos del Círculo del 2023 están condicionados por una situación meteorológica excepcional en la que se han encadenado tres años de escasez de agua. En datos del boletín anual publicado por el Servicio Meteorológico de Cataluña, el 2023 ha sido un año con una temperatura media anual elevada, posicionándose como el segundo año más cálido en el conjunto de Cataluña desde que se dispone de registros, por detrás del 2022. En pluviometría, ha sido un año seco – como ya lo había sido el año anterior y el 2021 –, sobre todo en el litoral y prelitoral central y el extremo norte del litoral, incluyendo por lo tanto los municipios participantes del Círculo. Todos han estado en situación de alerta, excepcionalidad o incluso de emergencia por sequía una gran parte del año.

Figura 4. Imágenes de anomalías térmicas y pluviométricas en Cataluña (2023)



A continuación, se clasifican los municipios participantes del Círculo según la unidad de explotación a la que pertenecen y la situación de sequía asignada según el PES en los últimos tres años.

Unidad de explotación	Municipios participantes
07 – Cabecera del Ter	Vic
08 – Consorcio de Aguas Tarragona	El Vendrell
09 - Embalse Darnius – Boadella	Figueres
	Roses
13 – Embalse Ter – Llobregat	Arenys de Mar
	Canet de Mar
	Cardedeu
	Castelldefels
	La Garriga
	Gavà
	Granollers
	Lliçà d'Amunt
	Malgrat de Mar
	Mataró
	Molins de Rei
	Mollet del Vallès
	Montcada i Reixac
	Montmeló
	El Prat de Llobregat
	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

Unidad de explotación	2023	2022	2021
07 – Cabecera del Ter	Excepcionalidad/Alerta	Alerta/Prealerta	Prealerta
08 – Consorcio de Aguas de Tarragona	Alerta	Prealerta	Normalidad
09 – Embalse Darnius – Boadella	Emergencia/excepcionalidad/Alerta	Alerta/Prealerta	Prealerta
13 – Embalse Ter – Llobregat	Emergencia/excepcionalidad	Alerta/Prealerta	Normalidad
UTE 12A - Segre	Excepcionalidad	Normalidad	Normalidad

Unidad de Explotación 07 – Cabecera del Ter

La evolución de la sequía hidrológica en los municipios de esta unidad de explotación es progresiva, iniciándose ya el año 2021 en fase de prealerta, que se convirtió en fase de alerta durante el verano de 2022.

El año 2023, a partir de mayo se estableció la fase de excepcionalidad.

Unidad de Explotación 09 - Embalse Darnius – Boadella

La evolución de la sequía hidrológica en los municipios de esta unidad de explotación es acusada, si bien ya en el año 2021 se inició la fase de prealerta que se convirtió en fase de alerta a finales del año 2022.

La situación de sequía hidrológica ha empeorado significativamente en 2023, con el primer trimestre en fase de alerta, en verano en fase de excepcionalidad, que se agrava hasta una situación de emergencia a partir de setiembre.

Unidad de Explotación 08 – Consorcio de Aguas de Tarragona

A diferencia de otras unidades de explotación presentadas, la gravedad de la situación de sequía hidrológica ha sido más leve en los últimos años. Hubo una situación de normalidad durante todo el año 2021, hasta que se inició la fase de prealerta durante el verano del año 2022. A partir de junio del año 2023, se estableció la fase de alerta en esta unidad.

Unidad de Explotación 13 – Embalse Ter – Llobregat

La evolución de la sequía hidrológica en los municipios de esta unidad de explotación es destacable, ya que en el año 2021 había una situación de normalidad, hasta que en el inicio de 2022 se inició la fase de prealerta, que se convirtió en fase de alerta a finales de 2022.

La situación de sequía hidrológica ha empeorado en el año 2023, iniciándose el año en fase de excepcionalidad que se agrava hasta una situación de emergencia a partir de noviembre.

Unidad Territorial de Explotación 12A – Segre

La evolución de la sequía hidrológica de esta unidad territorial, fuera de las cuencas internas de Cataluña, ha sido más favorable en los últimos años. Se vivió una situación de normalidad durante los años 2021 y 2022. A partir de abril de 2023 se empezó a aplicar el estado de excepcionalidad.

4. Análisis de indicadores

En este capítulo se presentan y se analizan los resultados de algunos de los indicadores del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano (conjunto del arbolado viario y de los espacios verdes del municipio), que permiten ver la **evolución de los objetivos principales** del Círculo.



4.1. Objetivo: Ofrecer un servicio de verde urbano de calidad maximizando los servicios ecosistémicos

El verde urbano mejora las condiciones de habitabilidad de las ciudades y aporta valores ecológicos, ambientales y paisajísticos. Es una de las estrategias clave para incrementar la resiliencia de las ciudades a los impactos del cambio climático como el incremento de las olas de calor y el efecto isla de calor urbana y puede hacer importantes contribuciones frente a la pérdida de biodiversidad.

4.1.1. Oferta de verde urbano

Estudios científicos asocian el entorno natural con múltiples beneficios para la salud física y mental; la "prescripción de naturaleza" se abre paso en las recomendaciones sobre la vida saludable del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya y la atención primaria. Así pues, desde la perspectiva de la salud y la calidad de vida se pone de manifiesto la importancia de disponer de espacios verdes de proximidad allí donde la gente vive y desarrolla sus actividades cotidianas, complementando la red de espacios naturales más grandes, que ofrecen oportunidades para experimentar un contacto más profundo con la naturaleza.

A medida que avanza la evidencia científica de los beneficios de los espacios verdes y el contacto con la naturaleza, se van proponiendo estrategias para avanzar en la disponibilidad de espacios verdes de proximidad, que se van traduciendo en indicadores. Es el caso de la recomendación de la OMS de disponer como mínimo de un espacio verde de al menos 0,5 ha accesibles a una distancia lineal de 300 m. También se puede destacar la regla del 3/30/300 por una ciudades verdes, saludables y resilientes, propuesta por *Nature Based Solutions Institute* (NBSI) en 2021:

- Mínimo 3 árboles visibles desde cada hogar, escuela o lugar de trabajo.
- Mínimo 30% de cubierta arbórea en cada barrio.
- Espacio verde de calidad a menos de 300 metros.

Esta iniciativa ha sido recogida por la *Red de Gobiernos Locales + Biodiversidad*[1] que la incorporó como propia en la "Declaración de Viladecans 3/30/300, por unos municipios más verdes y biodiversos en 2023" el año 2022.

1 La red +Biodiversidad es un espació de trabajo y reflexión dentro de la Federación Española de Municipios y Provincias que tiene como objetivo prioritario frenar la pérdida de biodiversidad y recuperar los ecosistemas.

Incrementar el verde urbano en las ciudades también es una de les estrategias clave para mitigar el impacto del cambio climático. Hay estudios que han demostrado hasta 12 °C de diferencia de temperatura nocturna entre el entorno urbano y el entorno periurbano más natural, mostrando el efecto isla de calor urbana. Según otros datos, la vegetación en el suelo reduce la temperatura máxima de la superficie entre 2 a 9 °C respecto a los pavimentos duros. El papel del verde urbano es, pues, bastante relevante, teniendo en cuenta las predicciones de olas de calor cada vez más frecuentes y severas.



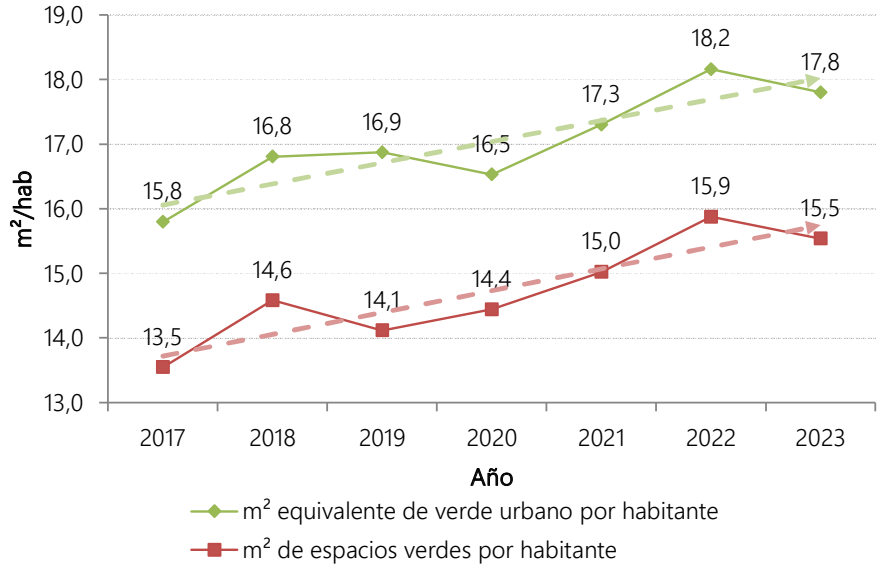
17,8 m²/hab.

La mayor parte de indicadores del Círculo relativos a la oferta de verde urbano muestran una tendencia positiva.

La media de **dotación de verde urbano** de los municipios del Círculo es de 17,8 m² de verde urbano equivalente/hab, aunque se observan grandes diferencias entre municipios.

La diferencia es significativa según el tamaño de los municipios, de manera que la dotación es mucho más alta en los municipios de menos de 50.000 habitantes que en los de más de 50.000 habitantes: 21,39 m²/hab frente a 16,55 m²/hab. de media. La tendencia general en los últimos años es al aumento de la oferta tanto de verde urbano equivalente, como de espacios verdes.

Figura 5. Oferta de verde urbano equivalente y espacio verde por habitante (2017-2023)



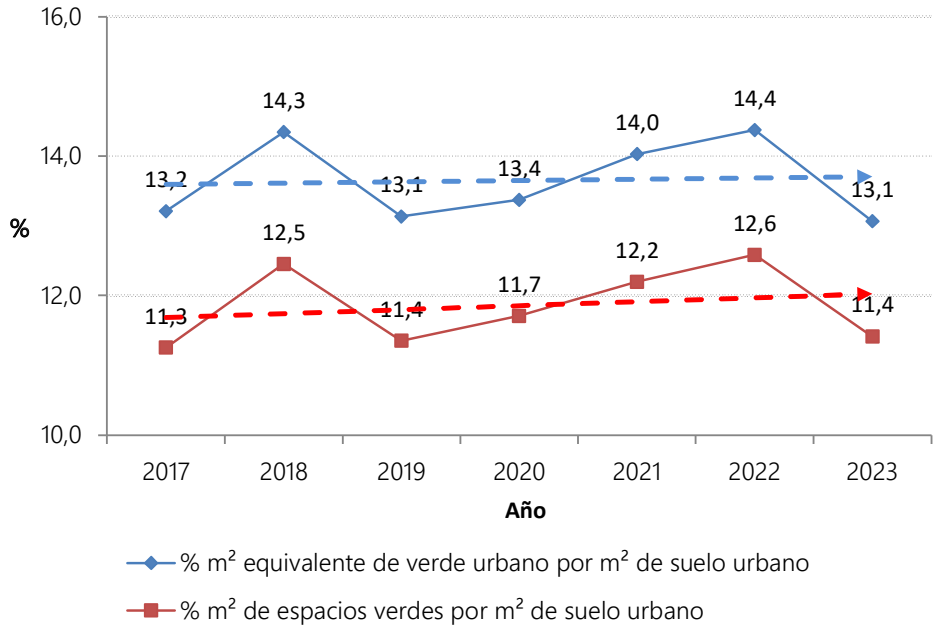
En términos de superficie, la media del porcentaje de **m² equivalente de verde urbano por m² de suelo urbano** sobre el total del suelo urbano es del 13,1%. Considerando los espacios verdes, el porcentaje de m² de espacios verdes por m² de suelo urbano es del 11,4%. También en estos indicadores la tendencia es a la estabilidad.



11% espacios verdes/ suelo urbano

Hay que tener en cuenta que, para cumplir con las recomendaciones de la OMS de disponer de un espacio verde a un máximo de 300 m de distancia, algunos estudios dan como orden de referencia una proporción del 25% de superficie de espacios verdes sobre el total de suelo urbano.

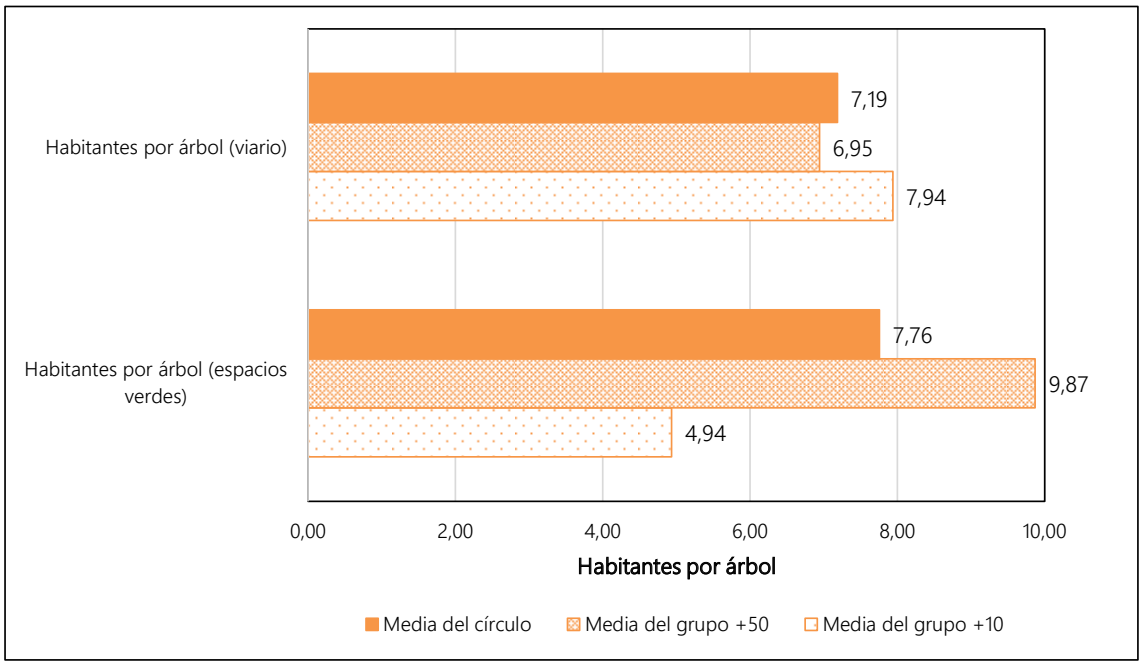
Figura 6. Porcentaje de verde urbano y de espacios verdes respecto del total del suelo urbano (2017-2023)



Está demostrado que las calles con árboles cerca de los edificios suavizan las temperaturas, así como que las arboledas urbanas pueden actuar como refugios climáticos. En los municipios del Círculo, la media de **habitantes por árbol de verde urbano**, que engloba los de los espacios verdes y los del arbolado viario, es de casi 4 habitantes por árbol: 3,71 en conjunto y 2,95 para el grupo de municipios de menos de 50.000 habitantes, mientras que sube hasta 4,08 para el grupo de municipios de más de 50.000 habitantes.

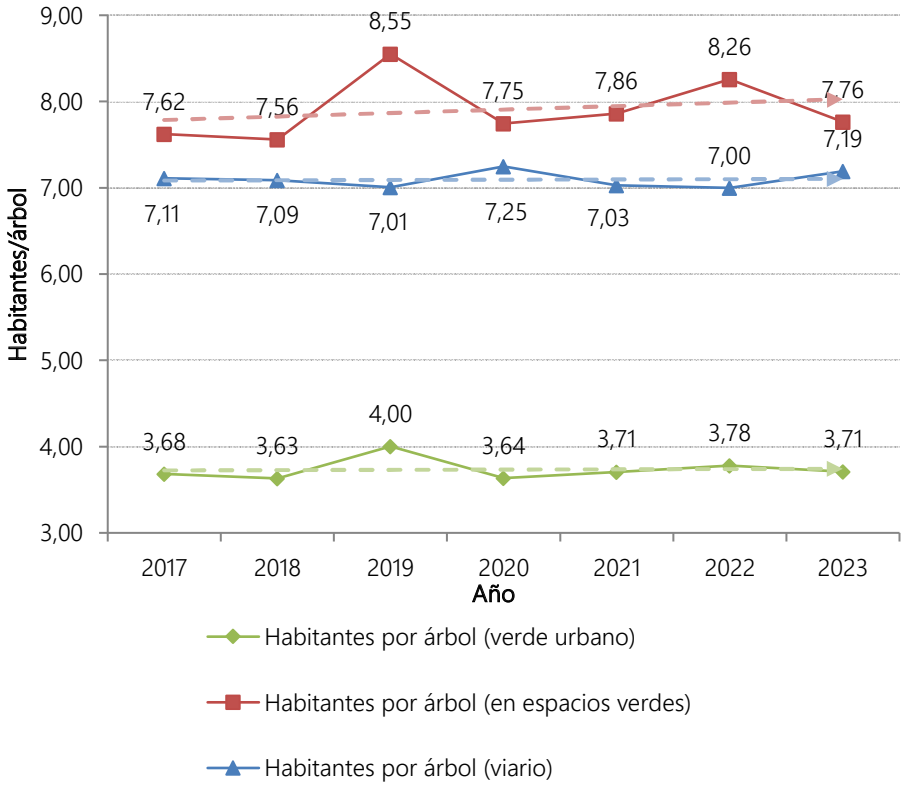
Analizándolos separadamente, los árboles de los espacios verdes dan medias de casi 8 (7,76) habitantes por árbol de los espacios verdes, y de 7 (7,19) en el caso del arbolado viario. El análisis hecho según tramos poblacionales muestra diferencias significativas (casi un 50%), con un árbol de espacios verdes por cada 5 habitantes en los municipios de menos de 50.000 habitantes y un árbol por cada 10 habitantes para los municipios de más de 50.000 habitantes. Y con casi 8 (7,94) habitantes por árbol viario para el grupo de municipios de menos de 50.000 habitantes y 7 (6,95) para el grupo de municipios de más de 50.000 habitantes.

Figura 7. Habitantes por árbol viario y por árbol del verde urbano en los grupos de municipios (2023)



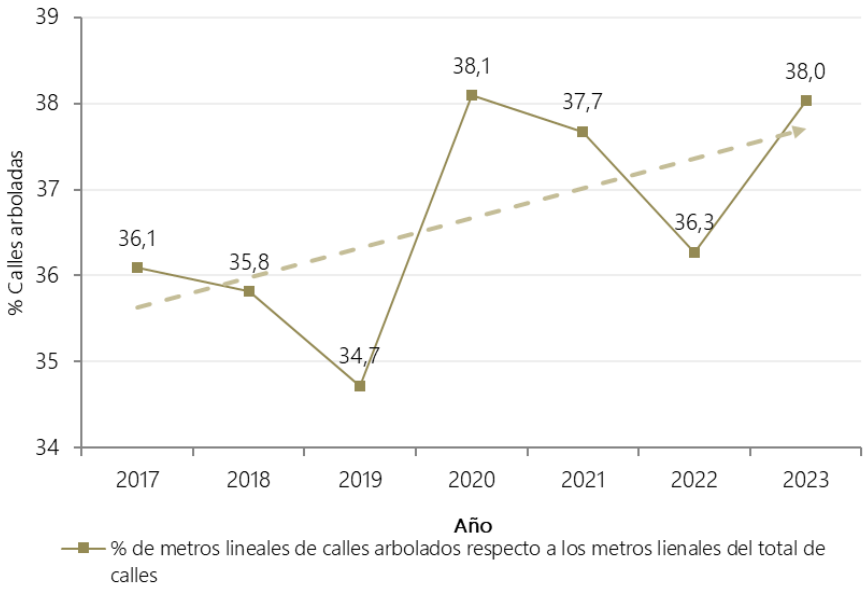
La oferta de arbolado en términos de media de número de habitantes por árbol se ha mantenido bastante estable en los años analizados.

Figura 8. Oferta de arbolado (2017-2023)



En los municipios hay, de media, un **38%** de **calles arboladas respecto del total de las calles** urbanas del municipio. Este valor ha ido oscilando en los últimos años, alrededor del 35-40% con una tendencia general al alza. Se dan porcentajes un poco más bajos en el grupo de menos de 50.000 habitantes (35,9%) que en el grupo de más de 50.000 habitantes (39,3%).

Figura 9. Porcentaje de calles arboladas (2017-2023)



Este indicador se puede vincular a la propuesta del NBSI (programa 3/30/300) 3 árboles visibles desde cualquier hogar, escuela o lugar de trabajo.

La media de la oferta de verde urbano mantiene la tendencia ascendente de los últimos años, aunque todavía hay camino por recorrer según las recomendaciones de la OMS de disponer de un espacio verde a menos de 300 m y de las propuestas de la Declaración de Viladecans.

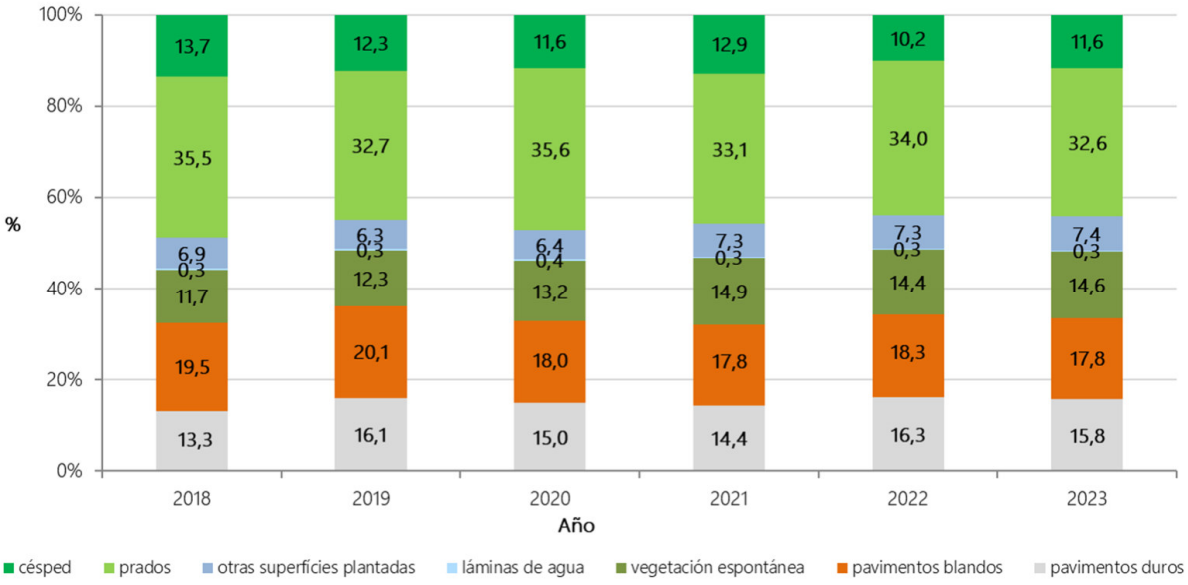
4.1.2. Disponer de vegetación con pocos requerimientos de mantenimiento

Para aprovechar al máximo el potencial del verde urbano en la mejora de la calidad urbana y evitar efectos negativos es importante que los árboles y la vegetación en general estén en un buen estado de salud y bien mantenidos. Esto será tanto más fácil de conseguir cuanto más se favorezca la vegetación con pocos requerimientos de mantenimiento y el máximo de adaptada posible a las condiciones ambientales y del clima local.

12% Céspedes sobre espacios verdes

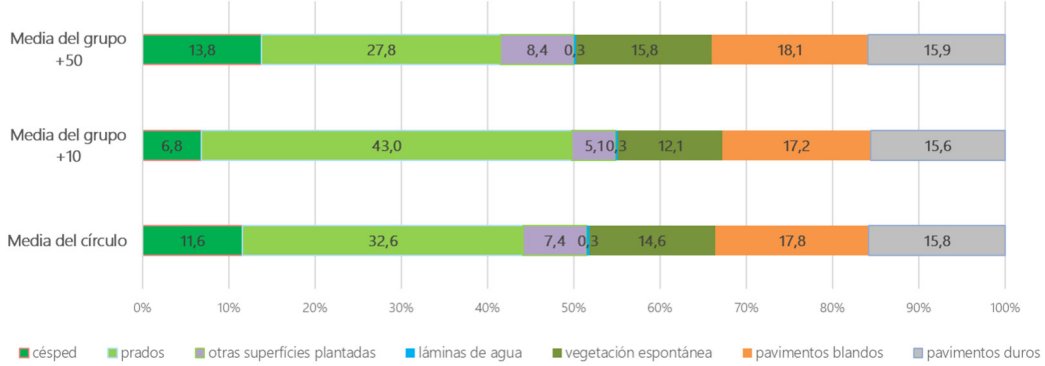
En la distribución de **superficie de los espacios verdes por tipologías**, los prados se mantienen como la tipología mayoritaria (32,6%). Considerando las zonas plantadas, los céspedes son la segunda tipología, con un 11,6% de superficie total de los espacios verdes.

Figura 10. Distribución de les tipologías de superficies de los espacios verdes (2018-2023)



Se observan algunas diferencias significativas según la dimensión de los municipios. El porcentaje de céspedes en los municipios de menos de 50.000 habitantes es aproximadamente la mitad que el de los municipios de más de 50.000 habitantes: 6,8% frente a 13,8%. Este menor porcentaje de céspedes en los municipios de menos de 50.000 habitantes se traduce en una mayor presencia de los prados que representan un 43,0%, mientras que en los municipios de más de 50.000 habitantes son un 27,8%. Será necesario ir favoreciendo la sustitución progresiva de césped por prados, que tienen menos requerimientos de mantenimiento, principalmente en los municipios de más de 50.000 habitantes.

Figura 11. Distribución de las tipologías de superficies de los espacios verdes por grupos de municipios (2023)



Se ha ido incrementando el porcentaje de superficie ocupada por vegetación espontanea en el marco de las estrategias de renaturalización de las ciudades.

El porcentaje de vegetación espontanea ha ido aumentando en los últimos años hasta llegar al 14,6% en la media del círculo, el 15,8% en los municipios de más de 50.000 habitantes y el 12,1% en los municipios de menos de 50.000 habitantes. Esto pone de manifiesto el éxito de las estrategias de renaturalización de las ciudades, que incluye entre otras acciones el mantenimiento y desarrollo de flora espontanea en algunos espacios, favoreciendo la biodiversidad e incrementando su resiliencia.

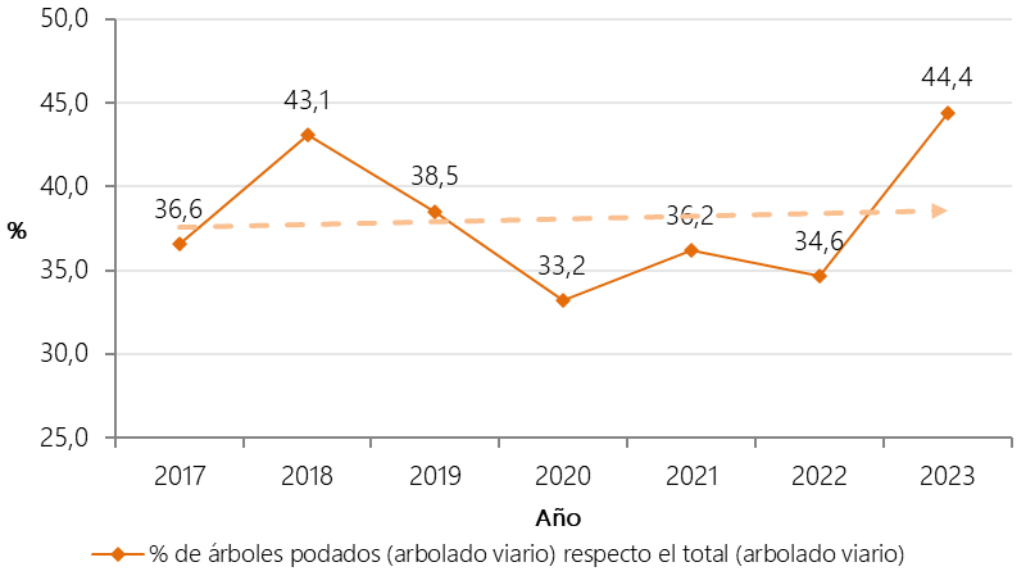


44%
Arboles podados (arbolado viario)

Un elemento importante en el mantenimiento del verde urbano es **la poda del arbolado viario**. En el contexto de emergencia climática se tiende a que los árboles sean más grandes para incrementar el verde y las sombras. La norma general es la poda de mantenimiento, que respeta la biología del árbol y su estructura y que se centra en eliminar las ramas secas o que comportan riesgo de fractura, invaden fachadas u otros espacios, etc.

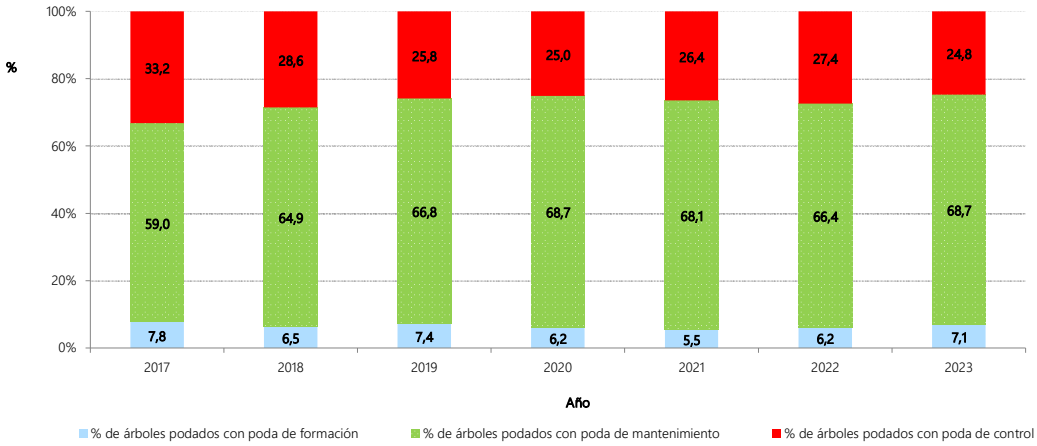
La media de **árboles podados del arbolado viario** es del 44,4%, de manera que, en los últimos años se ha mantenido por debajo del 50%, en consonancia con lo que se expuso anteriormente.

Figura 12. Porcentaje de árboles podados en el arbolado viario (2017-2023)



Por lo que se refiere a la tipología de las podas, el porcentaje de árboles sometidos a podas más agresivas, como las de control, que es del 24,8%, tiende a disminuir, mientras que el de las podas de mantenimiento, más respetuosas con la biología y la estructura del árbol, ha ido aumentando hasta suponer el 68,7%.

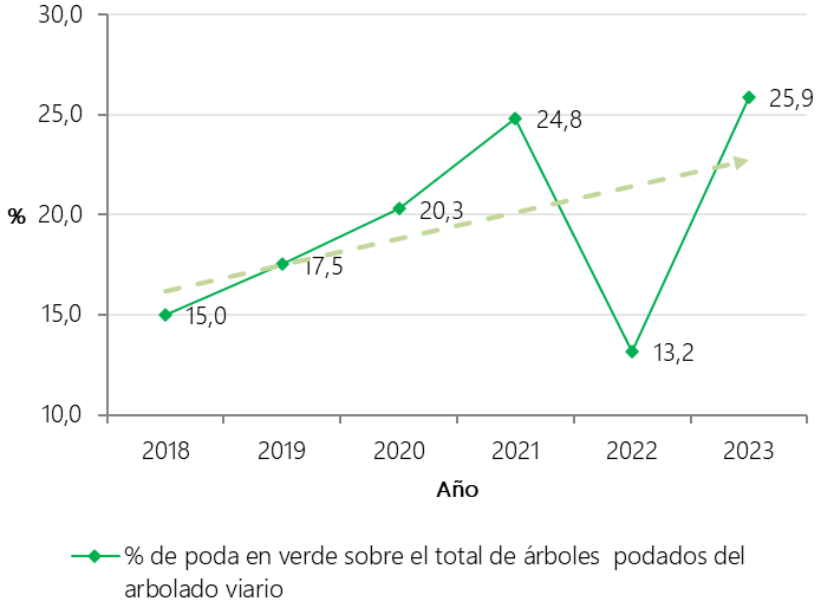
Figura 13. Porcentaje de árboles podados en el arbolado viario por tipologías de poda (2017-2023)



En este ámbito se observa una gran diversidad entre los municipios: desde un municipio donde la mitad o más de los árboles son sometidos a podas de control hasta otros donde ya no se realiza. Y lo mismo por lo que se refiere a la poda de mantenimiento, con municipios donde es prácticamente el único sistema que se practica y otros donde ni siquiera es el mayoritario.

La poda en verde, exceptuando el 2022, se incrementó en los últimos años hasta el 25,9% de los árboles podados, aunque presenta grandes diferencias entre municipios. Se trata de podas que tienen como objetivo prevenir posibles problemas de seguridad, y que por lo tanto tienen que realizarse sea cual sea el estado vegetativo o se manifiestan precisamente cuando el árbol está más cargado de hojas y frutos. También es un sistema que se utiliza para evitar brotaciones más intensas.

Figura 14. Porcentaje de poda en verde (2017-2023)



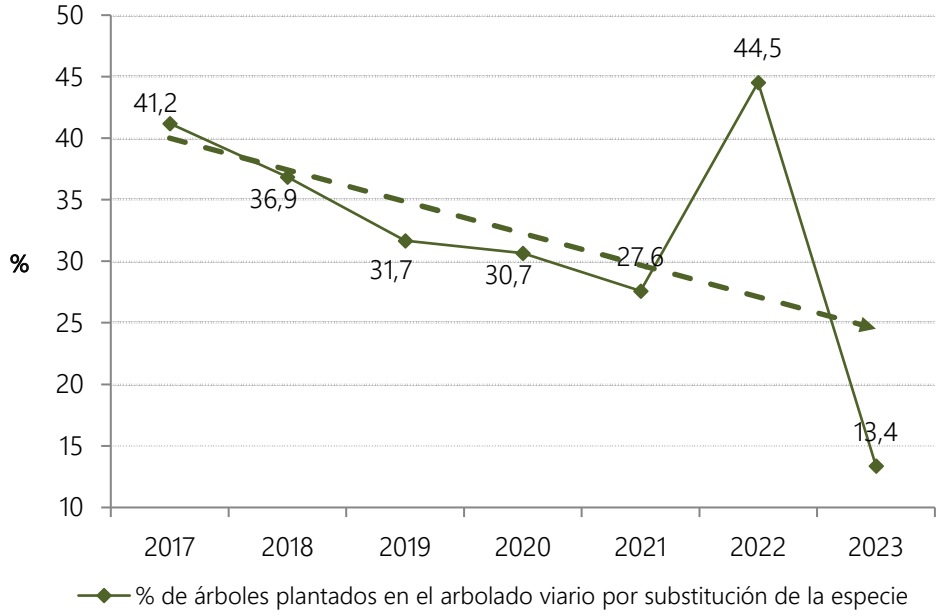
Anualmente solo se poda una tercera parte de los árboles de las calles y predominan las podas de mantenimiento, aunque con bastante variabilidad entre los municipios.

Esta tendencia a reorientar las podas ayuda a mejorar la salud del árbol, aumentar su cobertura, y favorecer la biodiversidad faunística y la gestión de plagas y enfermedades, incrementando los beneficios que aportan a nuestras ciudades y mejorando su resiliencia frente al cambio climático.

Dentro de las actuaciones de reposición es preciso analizar específicamente las que comportan una sustitución de la especie que había anteriormente, ya que en general se hace para conseguir una mejor adaptación del arbolado al lugar tomando en consideración la evolución del clima.

La media de **árboles plantados en las calles por cambio de especie** ha disminuido hasta el **13,4%**. Este dato recupera la tendencia a la baja que se rompió en 2022, que lleva a pensar que la adaptación es cada vez mejor y son menos necesarias las substituciones o que adquieren mayor importancia las nuevas plantaciones. Habrá que ver si esta tendencia se mantiene, o es fruto de las condiciones meteorológicas de los últimos años, o simplemente es debida a la variabilidad introducida por la modificación de los municipios incluidos en el Círculo.

Figura 15. Evolución del porcentaje de árboles plantados en el arbolado viario por sustitución de la especie sobre el total de los árboles plantados (2017-2023)



4.1.3. Promover la responsabilidad ambiental en el verde urbano



85% árboles sin tratamiento fitosanitario activo

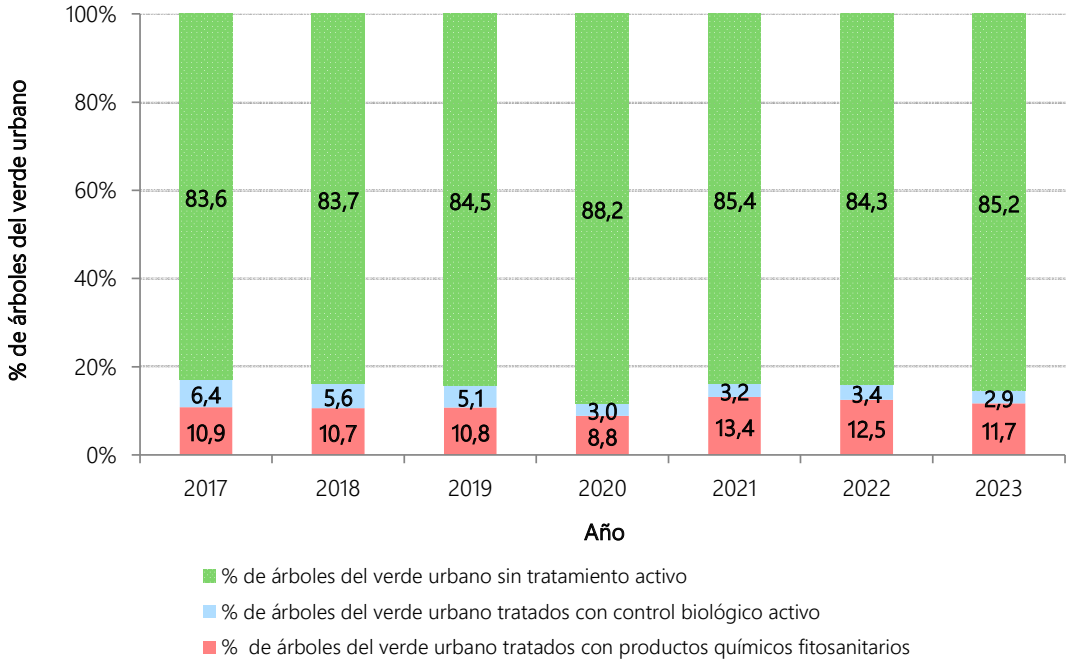
La gestión del verde urbano no está exenta de algunas externalidades ambientales negativas como son las derivadas de la exposición a pesticidas y herbicidas.

En el tratamiento de plagas, en general se observa un incremento progresivo del porcentaje de **árboles sin ningún tratamiento activo**, que suponen un **84,3%**, lo que indica que buena parte de las plagas y enfermedades se resuelven de manera natural.

Por lo que respecta al arbolado que se trata con productos químicos fitosanitarios, si bien la tendencia era de ir reduciéndose paulatinamente, en los períodos 2021-2023 ha habido un repunte en el porcentaje de árboles en los cuales se han usado (11,7% frente un 8,8% en 2020), que podría estar relacionado con que las condiciones meteorológicas han favorecido algunas plagas y enfermedades. Hay que tener en cuenta que los dos años han sido extremadamente cálidos y esto ha podido favorecer algunas especies de plagas. En este sentido hay 8 municipios que muestran porcentajes elevados de árboles que han recibido tratamientos químicos, por encima del 20%.

También se ha reducido el porcentaje de árboles con control biológico activo (2,9%), más respetuoso con el entorno y la biodiversidad, en una proporción todavía modesta pero que va demostrando su eficacia y persistencia en el tiempo.

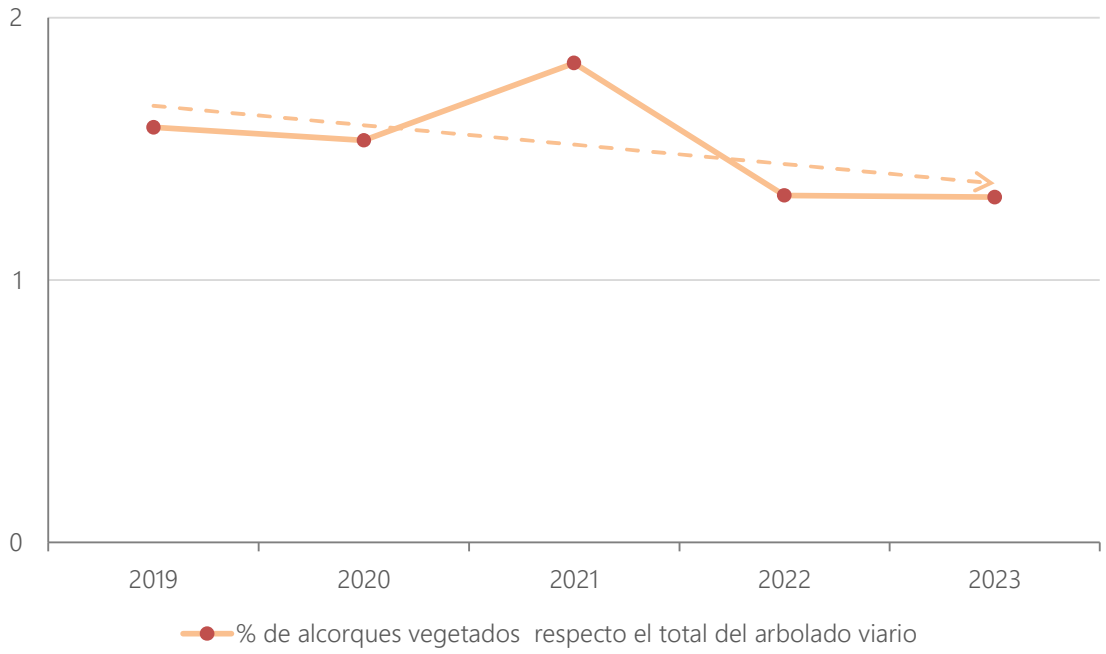
Figura 16. Distribución del % de tipos de tratamientos en los árboles del verde urbano en los municipios participantes (2017-2023)



Los **alcorques vegetados** o alcorques verdes son una práctica ambiental que se ha ido introduciendo relacionada también con el control biológico de plagas, ya que se puede escoger vegetación herbácea que favorezca insectos que ejercen un control natural sobre determinados organismos causantes de plagas en el arbolado urbano.

La media del porcentaje de alcorques vegetados respecto del total del arbolado viario se mueve en valores muy bajos (1,3%), muestra una variabilidad muy alta entre municipios y presenta valores muy superiores en los de menos de 50.000 habitantes (4,7%) respecto de los de más de 50.000 habitantes (0,1%). En los últimos años, aunque presenta una cierta oscilación, el porcentaje ha disminuido.

Figura 17. Evolución del porcentaje de alcorques vegetados respecto del total del arbolado viario (2018-2023)

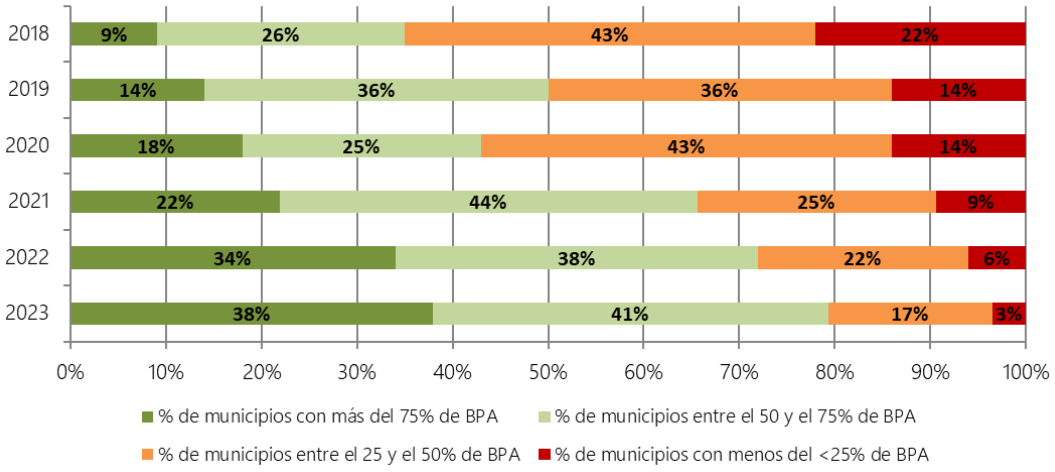


4.1.4. Buenas prácticas aplicadas

Vinculado también al objetivo de promover la responsabilidad ambiental en el verde urbano, desde hace algunos años se ha incorporado una lista de **buenas prácticas ambientales** aplicables a los espacios verdes durante el año. En el formulario de petición de datos se indican cuáles de ellas han sido implementadas y con esta información se ha calculado el porcentaje de las que han sido aplicadas sobre el total propuesto.

Se observa una tendencia a ir incorporando cada vez más buenas prácticas en la gestión del verde urbano, de manera que la media es del **66,9%** en número de buenas prácticas aplicadas y son una amplia mayoría los que aplican más del 50% de les propuestas.

Figura 18. Evolución de la aplicación de buenas prácticas ambientales en los municipios (2018-2023)



Entre les buenas prácticas más extendidas está la incorporación de acolchado (*mulch*) en las plantaciones de los espacios verdes y la siega diferenciada de los prados urbanos, seguidas muy de cerca per el hecho de disponer de instrumentos de planificación del verde urbano y las plantaciones de especies de interés para insectos y pájaros.

Taula 2 Buenas prácticas mayoritarias

Buenas prácticas
Incorporación de acolchado (*mulch*) a los espacios verdes
Siega diferenciada de los prados urbanos
Instrumentos de planificación
Plantaciones de interés para la fauna

Aparte de la cantidad de buenas prácticas aplicadas y de las mayoritarias, se ha querido destacar las que tienen un claro componente de gestión funcional del verde urbano, es decir las que buscan favorecer servicios ecosistémicos más allá del ahorro de agua y de mantenimiento. Así, se ha analizado el grado de aplicación de las siguientes buenas prácticas:

- Siega diferenciada de los prados urbanos
- Plantaciones de interés para la fauna
- Alcorques plantados

La siega diferenciada de los prados urbanos, con fomento de la floración y el refugio de fauna útil, es la buena práctica más extendida, con un 85% de los municipios que la realizan. Las plantaciones de especies herbáceas, arbustivas o de árboles con flores o frutos de interés para insectos o pájaros son también mayoritarias – las realizan un 77% de municipios – mientras que menos de la mitad de los municipios han hecho plantaciones, siembras o selección de vegetación espontánea en el arbolado viario.

4.1.5. Fomentar la biodiversidad

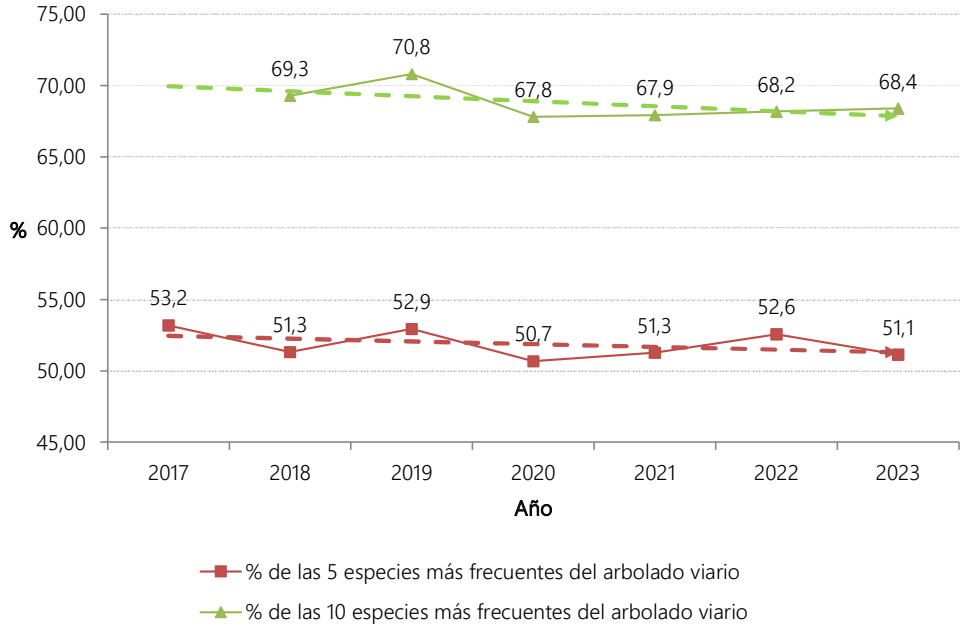
La biodiversidad mundial está gravemente amenazada y Cataluña no es una excepción. Una de las causas identificadas es el cambio de usos del suelo incluyendo la expansión urbana. De hecho, la Unión Europea trabaja en un proyecto de ley de restauración de la naturaleza[2] que quiere incidir en esta crisis ecosistémica. El verde urbano puede contribuir renaturalizando las ciudades, como ya se ha tratado en el apartado 3.1.1, pero además su gestión puede incluir medidas activas para fomentar la biodiversidad.

Entre los posibles indicadores de la biodiversidad del verde urbano, el Círculo incluye el porcentaje de las **especies más frecuentes en el arbolado** y del número de especies diferentes, de manera que unos porcentajes elevados de árboles de pocas especies mostrarían una biodiversidad baja.

El indicador de les 5 especies más frecuentes (51,1%) y de las 10 especies más frecuentes en el arbolado viario (68,4%) muestra una cierta tendencia a la baja, lo cual indica un incremento de la biodiversidad, aunque todavía modesta.

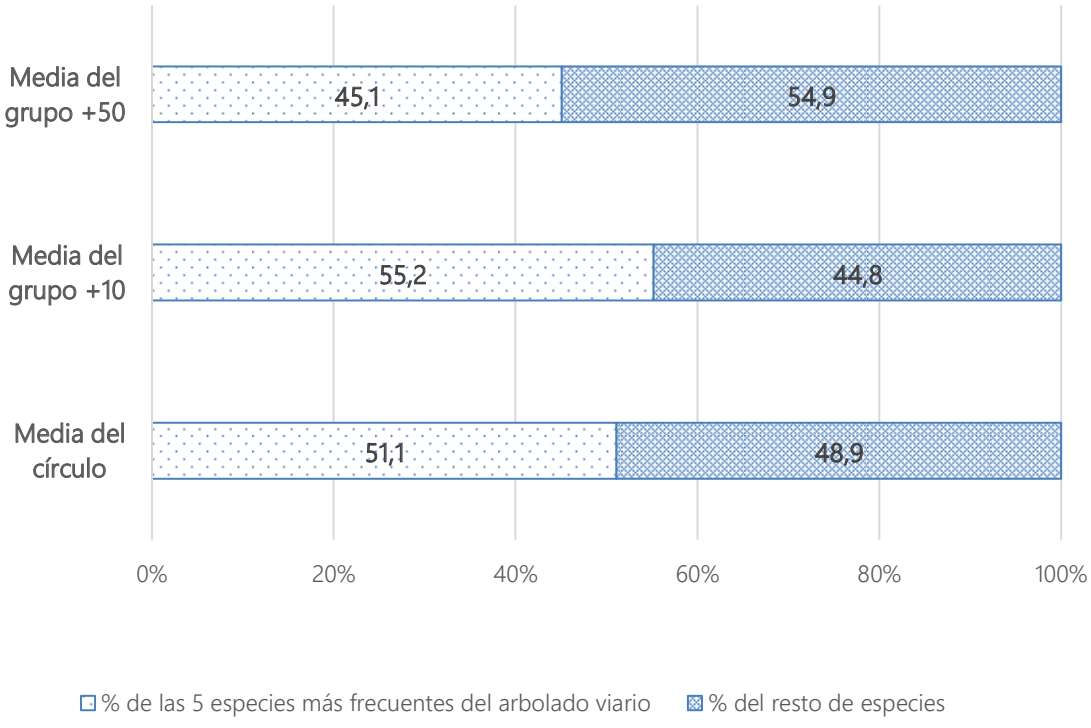
2 *Reglamento (UE) 2024/1991 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2024, relativo a la restauración de la naturaleza y por la cual se modifica el Reglamento (UE) 2022/869.*

Figura 19. Evolución del porcentaje de las 5 y las 10 especies más frecuentes en el arbolado viario (2017-2023)



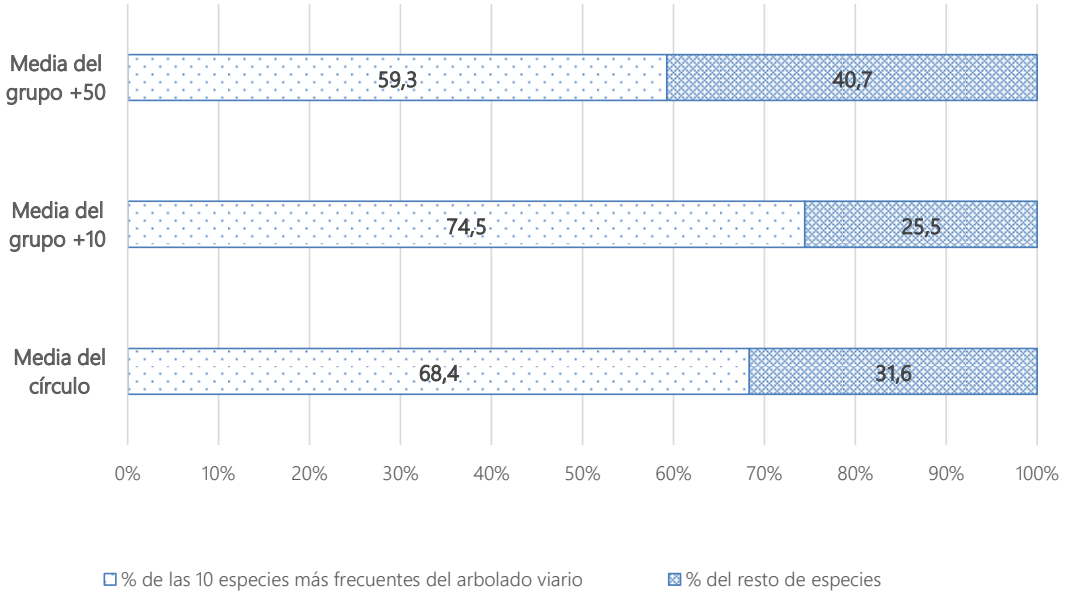
El valor medio del indicador del porcentaje correspondiente a las 5 especies más frecuentes en el arbolado viario está por encima del 50% del total, pero es más alto en el grupo de municipios de menos de 50.000 habitantes (55,2%) que en el grupo de más de 50.000 habitantes (45,1%), de manera que los municipios de más de 50.000 habitantes tendrían valores de biodiversidad más elevados que los de menos de 50.000 habitantes, y esta diferencia entre los dos grupos se ha ido incrementando en los últimos años.

Figura 20. Porcentaje de las 5 especies más frecuentes del arbolado viario en los grupos de municipios (2023)



Si se analizan los porcentajes de las 10 especies más frecuentes se observa que son aún más elevados, de manera que si bien la media del Círculo se halla cerca del 70% la del grupo de municipios de menos de 50.000 habitantes supera este porcentaje.

Figura 21. Porcentaje de las 10 especies más frecuentes del arbolado viario en los grupos de municipios (2023)



En la tabla siguiente se muestran las cinco especies más frecuentes en el arbolado viario para el global del Círculo.

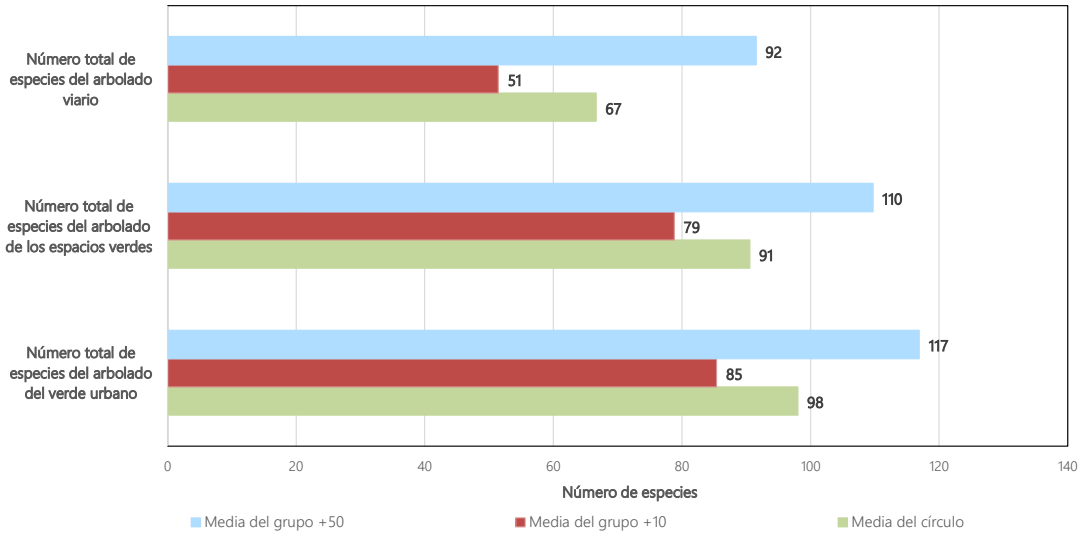
Tabla 3 Especies más frecuentes del arbolado viario

Especies de árboles en el arbolado viario
Platanus x hispanica (=Platanus x acerifolia)
Celtis australis
Melia azedarach
Morus alba
Styphnolobium japonicum (=Sophora japonica)

En cuanto al **número total de especies diferentes de arbolado** la media del conjunto del verde urbano, que incluye los espacios verdes y el arbolado viario presenta una tendencia a ir aumentando, hasta situarse en 98 especies en 2023.

Se observa una gran diferencia por grupos de municipios, de manera que la media de especies diferentes en el verde urbano de los municipios de menos de 50.000 habitantes (85) es mucho más baja que la de los municipios de más de 50.000 habitantes (117). Al mismo tiempo, la diversidad de especies es mayor en los espacios verdes (91 en el global del Círculo) que en el arbolado viario (67 en el global del Círculo).

Figura 22. Número de especies del arbolado viario, espacios verdes y verde urbano en los grupos de municipios (2023)



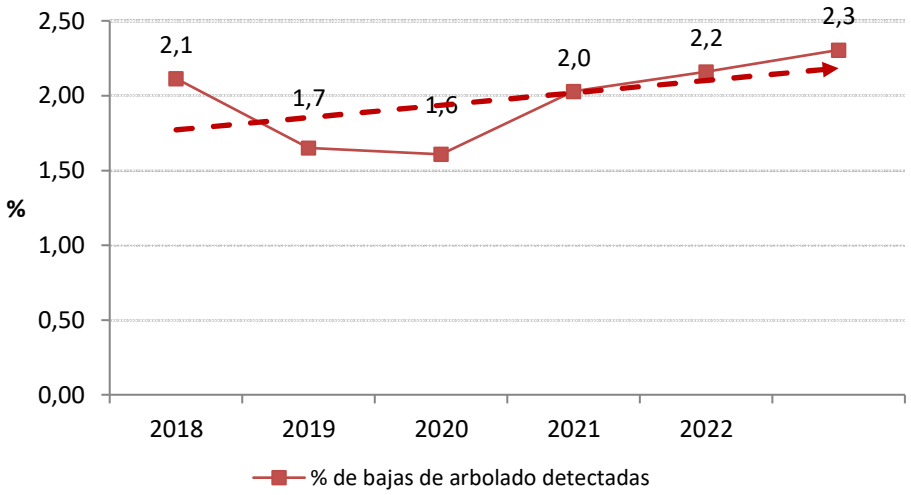
Se observa una tendencia moderada a incrementar el número de especies del arbolado y a reducir el porcentaje de las más frecuentes.

En estos indicadores se observan diferencias entre municipios de acuerdo con la evolución que ha seguido cada uno por lo que respecta a la introducción de nuevas especies de árboles, pero en la gran mayoría los valores se hallan próximos a las medias. Hay que tener en cuenta que el incremento de la biodiversidad constituye una de las estrategias principales de adaptación al cambio climático de los espacios verdes.

En el ámbito de la vegetación forestal, se ha detectado un incremento de la mortalidad de árboles asociada a las condiciones de estrés hídrico: mortalidad directa por sequía o por mayor vulnerabilidad a las plagas. Para evaluar la incidencia sobre los árboles urbanos, se ha analizado el indicador **% de bajas de arbolado detectadas durante todo el año**.

El arbolado urbano no es ajeno a estas problemáticas y los esfuerzos realizados por parte de los municipios de cara a reducir la mortalidad de los árboles no han impedido que, desde el inicio del episodio de sequía en 2021, la tendencia del porcentaje de bajas de árboles haya aumentado con un 2,3% en 2023. No obstante, estos valores se sitúan ligeramente por encima del inicio de la serie, el año 2018.

Figura 23. Porcentaje % de bajas de arbolado detectadas durante todo el año (2023)



4.2. Objetivo: Promover un uso eficiente del agua

El agua es un bien escaso en la zona mediterránea y aún lo será más con el calentamiento global. Las proyecciones climáticas apuntan a una disminución del recurso en un 20% en Cataluña. La gestión del verde urbano debe encaminarse hacia un consumo cada vez menor y más eficiente de este recurso.

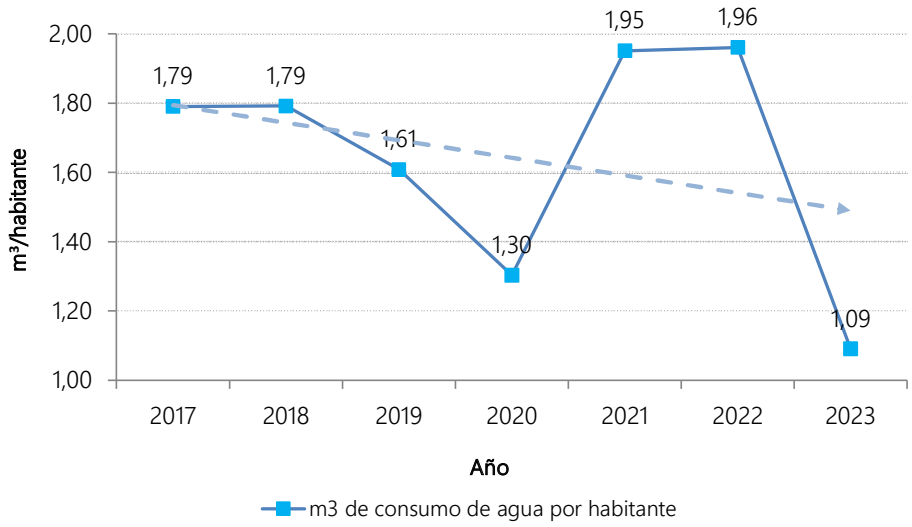
Los indicadores de consumo de agua del verde urbano se deben contextualizar en las condiciones meteorológicas de los últimos tres años en que se ha vivido en una situación de sequía persistente y que se han analizado en el apartado 3. El 2023 ha sido un año muy cálido con una anomalía de temperatura que ha superado los a +1,5 °C. En amplias áreas del interior, prelitoral y Pirineo, se han superado los +1,5°C. Las elevadas temperaturas incrementan la evapotranspiración y las necesidades hídricas de la vegetación; sumado a una pluviometría menor a las medias climáticas incrementa sustancialmente la demanda de riego. Al mismo tiempo, los diferentes escenarios de sequía han impuesto restricciones severas al riego de parques y jardines, con lo cual nos podemos encontrar con un "ahorro forzado". Es en el contexto de estas dos variables que se han interpretado estos indicadores y su evolución en los últimos años.



Des de 2017 se venía observando una tendencia a la reducción del consumo de agua, atribuible a un aumento de la sensibilización técnica y ciudadana y a las mejoras tecnológicas en la gestión. Pero en 2021 se quebró esta tendencia con un incremento en la media del **consumo de agua en el verde urbano** en un 50% respecto del año anterior. En 2022 el consumo fue muy similar al de 2021, con 1,96 m^3 por habitante y año, mientras que en 2023 ha bajado hasta los 1,09 m^3 por habitante y año.

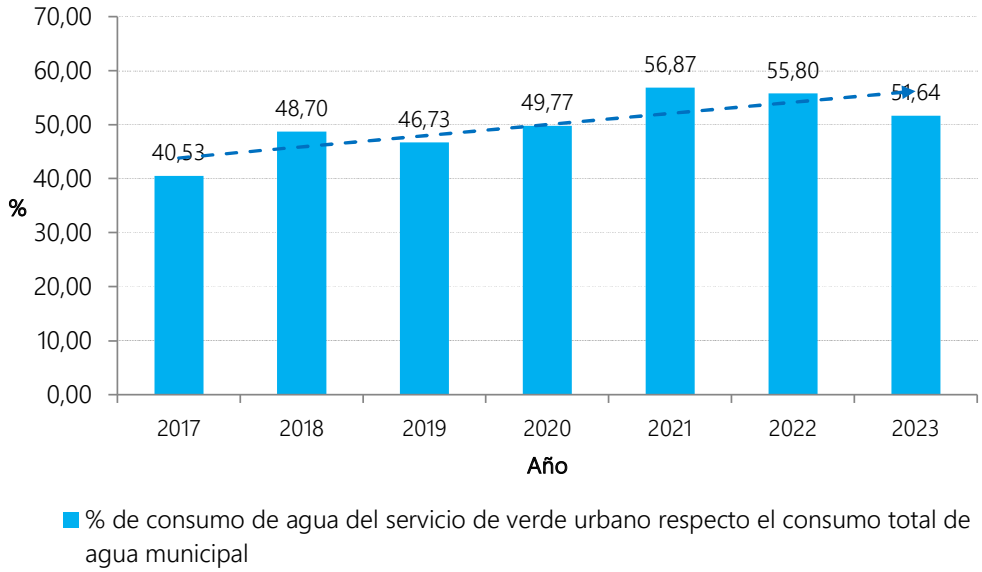
Después de unos años de pluviometría favorable, la primavera de 2021 se inició un episodio de sequía hidrológica en las comarcas litorales de Barcelona que se fue expandiendo por toda Cataluña y que se ha prolongado a lo largo de todo el año 2022. Esto incrementó notablemente la demanda de riego de los espacios verdes y el arbolado viario en 2021 y 2022, si bien la implementación de restricciones de riego en 2023 ha hecho reducir muy significativamente el consumo de agua en los municipios, recuperando la tendencia a la reducción del consumo de agua.

Figura 24. Consumo de agua por habitante y año (2017-2023)



Esta coyuntura se ha reflejado también en el porcentaje que supone el **consumo de agua en el verde urbano respecto del consumo total en los servicios municipales**, que en el año 2021 experimentó un fuerte incremento respecto de años anteriores. En 2023, aunque se ha reducido considerablemente respecto años anteriores, todavía es del **51,6%**.

Figura 25. Consumo de agua en el verde urbano con relación al consumo total municipal (2017-2023)



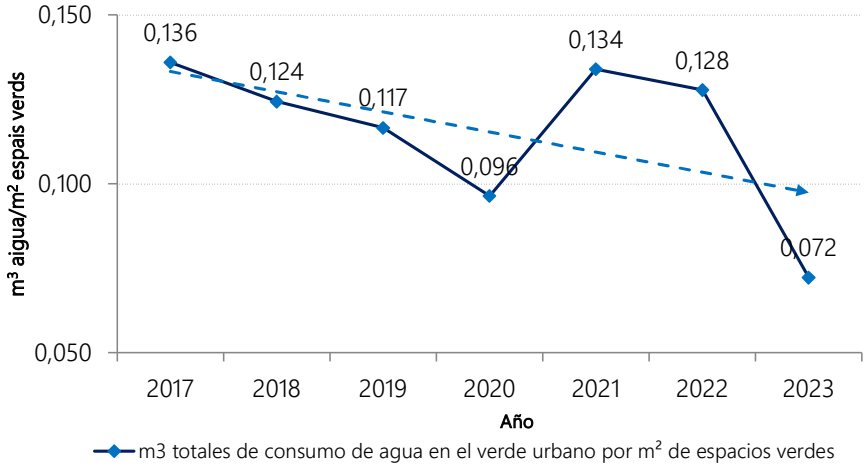


La media del **volumen de agua gastada anualmente para el riego de la superficie de espacios verdes** es de 0,072m³ de agua por cada m² de espacios verdes (72 l/m² en las unidades más comúnmente utilizadas). Igual que en los indicadores comentados anteriormente, en el año 2023 ha cambiado la tendencia al alza de los años 2021 y 2022, a partir de la reducción drástica de los riegos, pero también de la aplicación de las diferentes estrategias de jardinera usadas en algunos municipios, como son: la utilización mayoritaria de vegetación

más adaptada a las condiciones climáticas locales, la agrupación de plantas con requerimientos hídricos similares y la utilización generalizada de riego localizado, entre otras estrategias. De nuevo, las condiciones meteorológicas de los tres últimos años se deben tener en cuenta al interpretar el aumento de este indicador.

El análisis hecho por grupos de municipios según tramos poblacionales muestra diferencias significativas, con un consumo de agua de riego por superficie mucho más bajo en los municipios de menos de 50.000 habitantes (48 l/m^2) respecto de los de más de 50.000 habitantes (81 l/m^2). Esto podría tener relación con la mayor superficie de céspedes presentes en este grupo de municipios (Figura 11).

Figura 26. Consumo de agua en el verde urbano por m^2 de espacios verdes (2017-2023)



Los indicadores de consumo de agua se han incrementado rompiendo la tendencia anterior a 2021 en un contexto meteorológico seco y cálido.



27% superficie regada con sistema inteligente

Uno de los instrumentos para adaptar el verde urbano a las condiciones de sequía más intensas y frecuentes, aparte de optar por especies con menos necesidades hídricas, es disponer de sistemas de gestión inteligente del riego: sistemas centralizados que permiten la actuación remota. La media del porcentaje de **superficie de espacios verdes que cuenta con gestión inteligente** de riego operativa durante el año de estudio es del **26,7%** respecto del total de superficie regada.

También en este caso se observan diferencias muy marcadas, con porcentajes que van desde municipios donde no se han implantado todavía estos sistemas de control hasta otros que tienen el 100% del riego con gestión inteligente. Hay que tener en cuenta los costes de estos sistemas y la capacidad de incorporar los softwares en la organización municipal.

Juntamente con el volumen de agua consumida, otro indicador relevante es el origen del agua que se usa para el riego. En el contexto de emergencia climática y con la previsión de menos disponibilidad de agua, cada vez será más importante liberar consumos de agua apta para el consumo humano en los usos que no requieren esta calidad. El porcentaje de **consumo de agua**

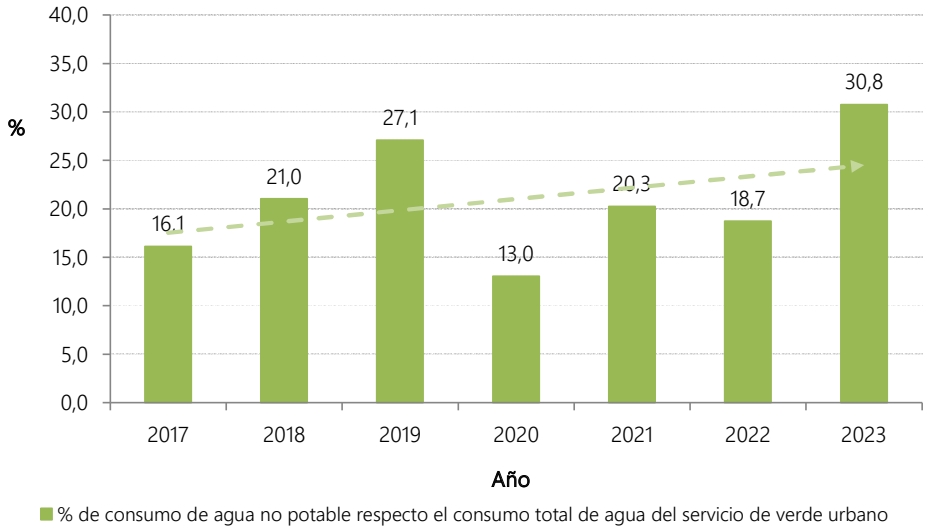
no potable respecto al consumo total de agua del servicio de verde urbano se ha incrementado notablemente hasta llegar al 30,8%.



31% agua no potable

La sequía persistente ha hecho que en algunos municipios se tuviera que recurrir a estos recursos de otras fuentes de suministro diferentes al agua potable, como la proveniente de pozos, de aprovechamiento de aguas pluviales o de agua depurada para cubrir todas las necesidades de riego; contribución que en el año 2020 había disminuido sin duda a causa de la buena pluviometría que había hecho que se necesitara menos agua globalmente en los espacios verdes.

Figura 27. Porcentaje de consumo de agua no potable (2017-2023)



El porcentaje de utilización de agua no potable por el servicio de verde urbano muestra diferencias importantes entre municipios, con porcentajes que van entre un consumo nulo o de poco más de un 2% hasta un 91% (91,2%) en algún caso. Se observa que se ha reducido comparativamente con otros años la diferencia entre el grupo de municipios de menos de 50.000 habitantes (28,69%) y el grupo de municipios de más de 50.000 habitantes (31,22%). Si bien los municipios de más de 50.000 habitantes pueden tener una mayor capacidad de explotación de recursos hídricos alternativos, las restricciones de agua aplicada a muchos municipios han forzado a aumentar su uso generalizado.

La superficie de los espacios verdes sigue siendo mayoritariamente permeable.

Las superficies permeables en los espacios verdes permiten la infiltración de agua en el terreno, el aprovechamiento directo del agua de lluvia y favorecen el efecto refrescante del verde urbano. La media de **superficie permeable de los espacios verdes** formada, por un lado, por la superficie ocupada por cubiertas vegetales o superficie vegetada (céspedes, prados, otras superficies plantadas, vegetación espontanea), y por otro por la superficie de pavimentos blandos y de láminas de agua, es del **84,2%**, por tanto, muy mayoritaria.

En el marco de una reducción general de la pluviometría y de incremento del riesgo de sequía generada por el cambio climático será indispensable continuar promoviendo un uso eficiente del agua: uso de fuentes alternativas al agua potable, gestión inteligente del riego y el incremento de las superficies permeables.

4.3. Objetivo: Disponer de los recursos adecuados y promover la responsabilidad social

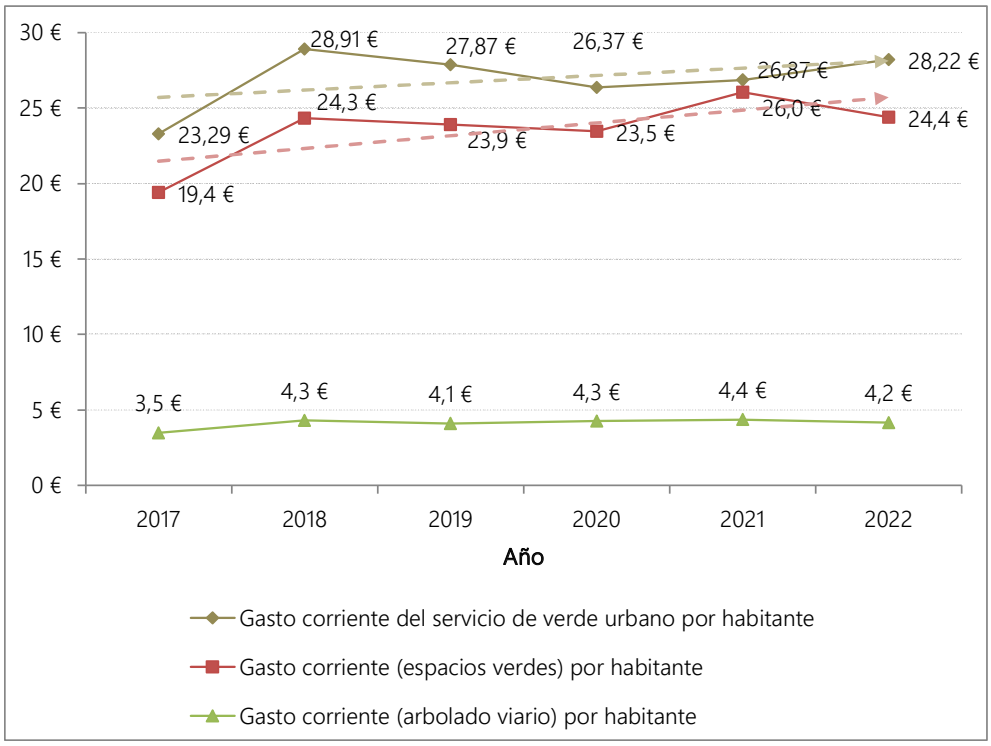
Como servicio público, la gestión del verde urbano debe dotarse de los recursos adecuados y suficientes para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía y gestionar los recursos económicos de manera eficiente. Por su carácter ejemplificador, la acción municipal tiene que hacerse de acuerdo con los principios de la responsabilidad social.

4.3.1. Disponer de los recursos y los costes unitarios adecuados



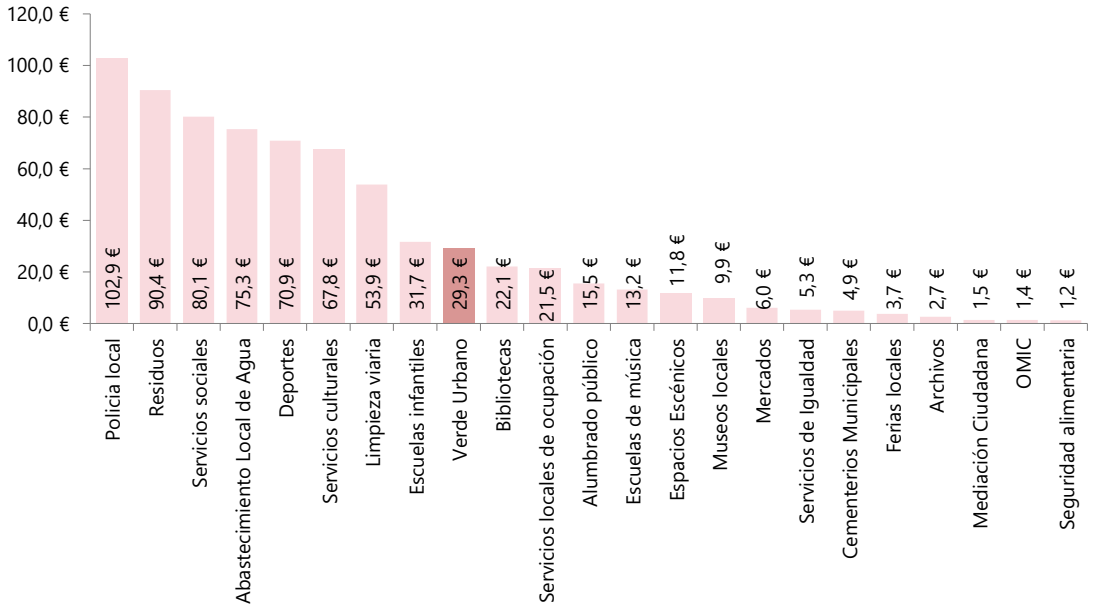
La toma de conciencia sobre la importancia del verde urbano para la calidad de vida en las ciudades se ha ido reflejando en una mejora de los recursos con que se dota el servicio. En el global de municipios del círculo, el gasto **corriente del verde urbano** es de 29,25 €/habitante y la **proporción sobre el total del gasto corriente municipal** medio es de un 2,5%. Esta proporción se ha mantenido bastante estable, lo cual indica que los recursos económicos destinados al verde urbano se incrementan proporcionalmente a la capacidad de gasto de los ayuntamientos.

Figura 28. Evolución del gasto corriente del servicio de verde urbano, espacios verdes y arbolado viario por habitante (2017-2023)



No se observan diferencias significativas entre grupos de municipios en cuanto al gasto corriente por habitante del verde urbano en general. Si comparamos con los otros círculos de comparación intermunicipal, el gasto corriente del servicio de verde urbano por habitante está en la banda media de la tabla. Es más alta que la de otros servicios de la vía pública como el alumbrado público, pero es muy inferior a la de la limpieza viaria, y supone menos de un tercio de la de la gestión de residuos y del gasto por habitante del servicio de policía local.

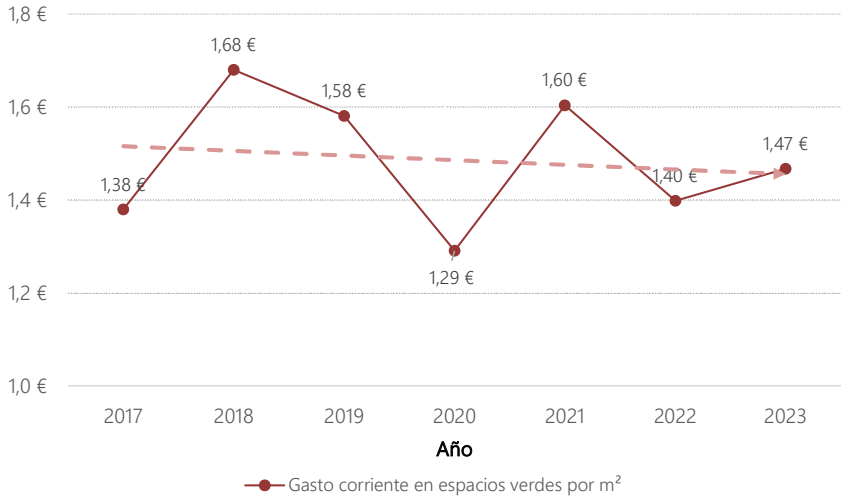
Figura 29. Gasto corriente del servicio de verde urbano por habitante en el conjunto de los círculos (2023)



Los costes unitarios por superficie de espacio verde se mantienen después del fuerte descenso del año 2020, año de emergencia por pandemia.

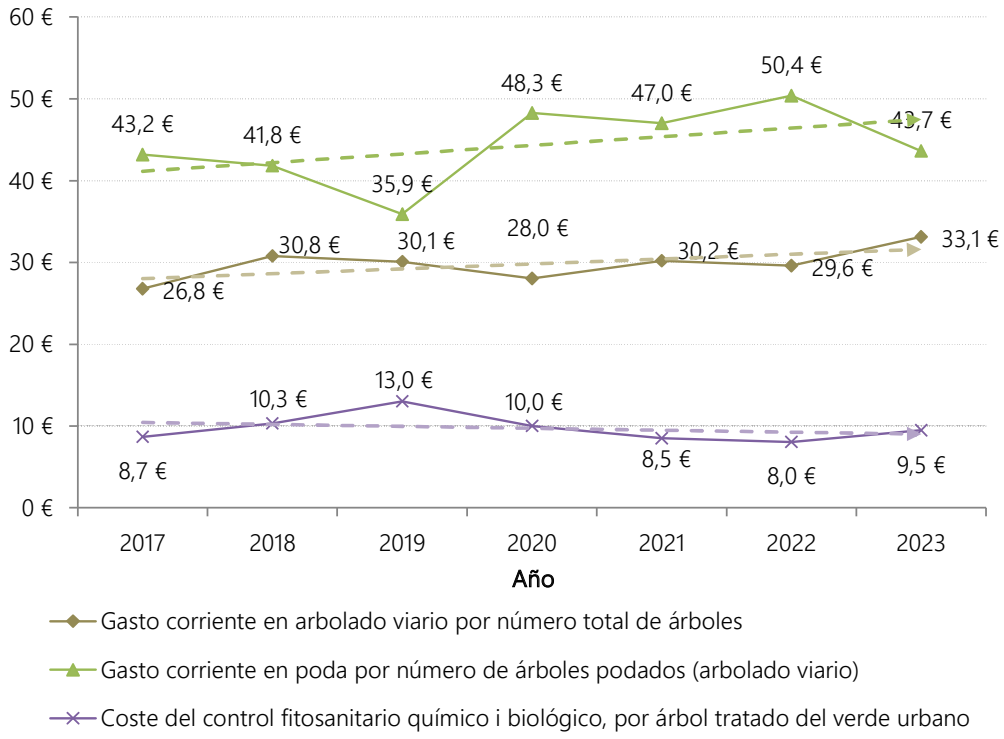
La mayor parte del gasto en verde urbano se destina a los espacios verdes, 24,69 €/hab, frente a los 4,60 €/hab del arbolado viario. La evolución de la media de los **costes por unidad de superficie de los espacios verdes**, a pesar de algunas oscilaciones, parece que ha recuperado la tendencia creciente después de la caída del año 2020, con toda probabilidad como consecuencia de las restricciones provocadas por la situación de emergencia por pandemia.

Figura 30. Gasto corriente en espacios verdes por m² (2017-2023)



Analizando otros costes unitarios del servicio, se observa que la media del **coste unitario de poda por árbol** podado del arbolado viario ha tendido a incrementarse, aunque hay diferencias muy notables entre municipios. En cambio, el valor medio del **gasto en tratamientos fitosanitarios por árbol** tratado del verde urbano se mantiene, fruto del cambio de tendencia que se observa en cuanto a la responsabilidad ambiental del servicio, tal como se ha expuesto en el apartado 4.1.1.

Figura 31. Evolución del gasto corriente en arbolado viario por árbol, por árbol podado y por árbol tratado del verde urbano (2017-2023)



En estos costes unitarios se observan claras diferencias por grupos de municipios; así, los municipios de menos de 50.000 habitantes presentan valores de gasto general por árbol del arbolado viario (59,7 €/árbol) y de gasto en poda (54,9 €/árbol) más elevados que los municipios de más de 50.000 habitantes: 24,8 €/árbol y 39,1 €/ árbol, respectivamente.

4.3.2. Promover la responsabilidad social

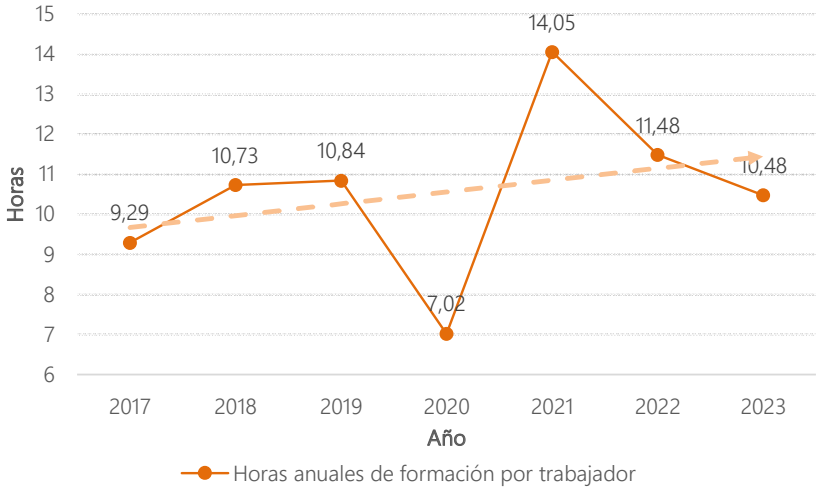
Como indicadores de responsabilidad social se han seleccionado dos que inciden en el clima laboral y las habilidades del personal: superficie por persona trabajadora (operario/a) y número de horas de formación; y dos relativos a la equidad de género: proporción de mujeres entre el total del personal y entre el personal de mando.



El personal del servicio de verde urbano tiene una media de unas **10,5 horas anuales de formación por trabajador/a**, menos que el año anterior pero más que en 2020, en que los efectos de la situación de emergencia por pandemia de la COVID-19 provocaron una fuerte caída de este tipo de actividades, que habían mantenido una tendencia ascendente en los años anteriores.

Sin embargo, se observa una gran diversidad entre municipios, con un número muy importante que dedica una cantidad de horas a la formación del personal del servicio muy por debajo de la media.

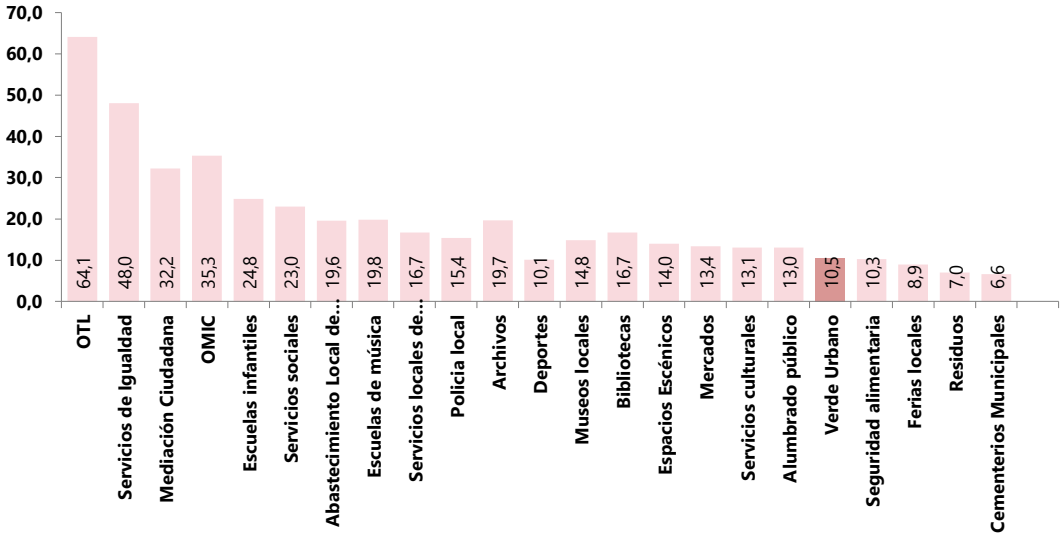
Figura 32. Evolución de las horas anuales de formación por trabajador (2017-2023)



Por rangos de población, los municipios de menos de 50.000 habitantes dedican más horas al año a la formación en promedio (12,1 h/persona trabajadora) que los municipios de más de 50.000 habitantes (9,6h/persona trabajadora).

Si lo comparamos con otros círculos de comparación intermunicipal, la media de dedicación anual de horas de formación por persona en el servicio de verde urbano ocupa una **posición baja,** inferior a la del alumbrado público, por ejemplo, pero superior a la de otros servicios que se desarrollan en la vía pública como los residuos o la limpieza viaria.

Figura 33. Horas anuales de formación por trabajador en el conjunto de los círculos (2023)



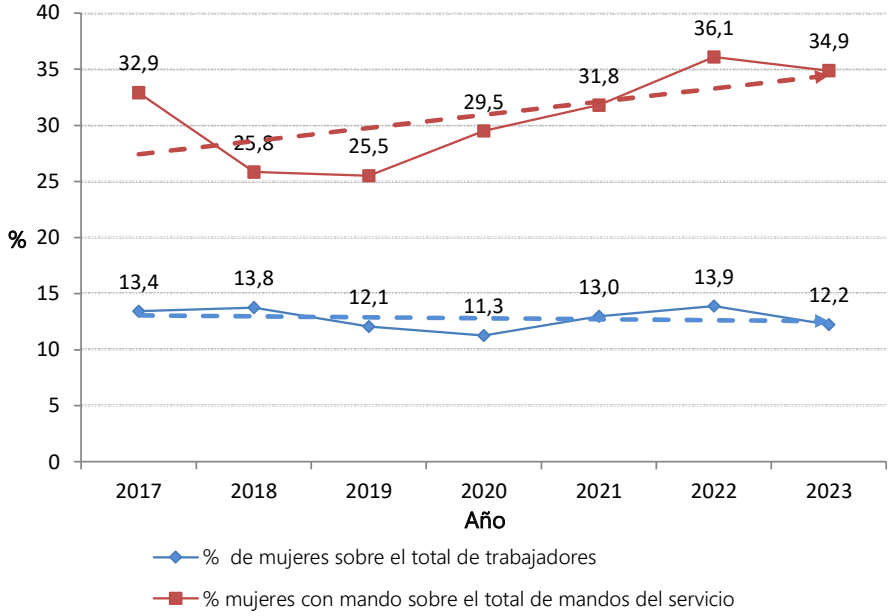
Por lo que respecta a la dotación de recursos personales, la **superficie de espacios verdes por operario/a** es de 31.259,4 m²/operario/a. Las situaciones son muy distintas en los diferentes municipios, pero la tendencia general es a incrementar la superficie unitaria por operario u operaria. En la interpretación de este indicador, que a priori podría repercutir de forma negativa en el clima laboral, hay que tener en cuenta también el grado de mecanización de las tareas y las posibles mejoras organizativas.

Desde la perspectiva de género, la **presencia de mujeres** se mantiene estable alrededor del 11 – 14% del total de personas trabajando en el servicio. Es pues un servicio en el que las mujeres todavía están subrepresentadas.



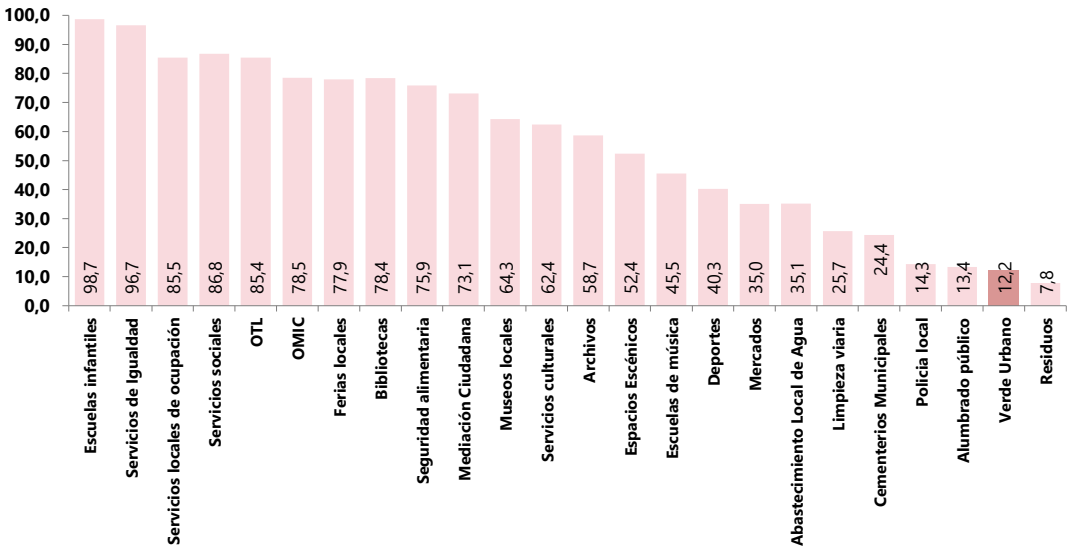
La **presencia de mujeres en el personal de mando** es mayor, con un porcentaje del 34,9% y una tendencia a incrementarse en los últimos años. Hay que valorar como un hecho positivo en cuanto a la integración de la mujer en lugares de responsabilidad, aunque todavía queda camino por recorrer.

Figura 34. Evolución del porcentaje de mujeres y de mujeres al mando sobre el total de trabajadores (2017-2023)



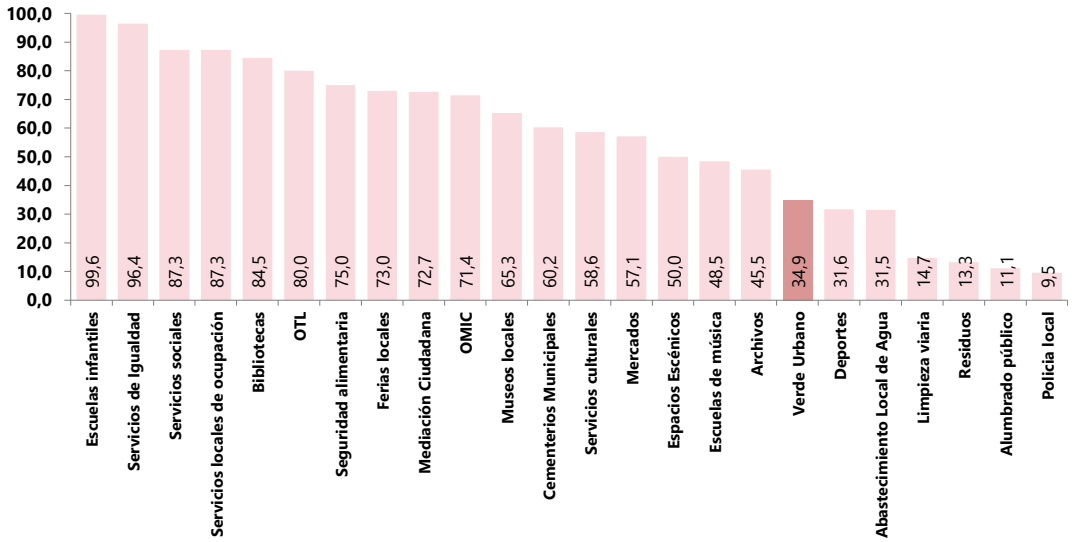
Si se compara con los otros círculos de comparación intermunicipal, el servicio de verde urbano es el segundo que ocupa menos mujeres sobre el total de personal, por encima solamente del servicio de residuos.

Figura 35. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores en el conjunto de los círculos (2023)



Comparando los porcentajes de mujeres que ocupan puestos de trabajo de mando, aunque son claramente superiores a los anteriores, ocupan también la parte baja respecto a otros círculos de comparación intermunicipal, por encima de otros servicios que se desarrollan en la vía pública como la limpieza viaria, los residuos, el alumbrado público y la policía local.

Figura 36. Porcentaje de mujeres al mando sobre el total de mandos en el conjunto de los círculos (2023)



El servicio de verde urbano es uno de los servicios con menor presencia de mujeres, aunque los datos parece que tienden a mejorar, sobre todo en las tareas de mando.

5. Conclusiones

A la hora de interpretar los resultados de esta edición del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano es necesario tomar en consideración algunos factores:

- En el año 2020 la declaración del estado de alarma por la pandemia de la COVID-19 redujo mucho la actividad del servicio de verde urbano. Aunque se puede considerar que en 2023 se ha entrado en un proceso de normalización progresiva, que se manifiesta en una cierta recuperación del gasto en espacios verdes por unidad de superficie o en las horas de formación de los trabajadores, algunos indicadores muestran valores todavía muy bajos respecto a años anteriores.
- Los condicionantes meteorológicos del año 2023 año cálido y seco y tercero de una serie con las mismas características inciden directamente en la gestión del verde urbano. Además, la declaración de los diferentes escenarios de sequía ha comportado restricciones en el riego de parques y jardines. Los indicadores que a priori se pueden ver afectados por estas circunstancias son los siguientes:
  - Porcentaje de árboles podados, intervenciones de poda de mantenimiento y de poda en verde.
  - Tratamiento de plagas y enfermedades.
  - Consumo de agua por habitante y por superficie.
  - Porcentaje de consumo de agua en verde urbano respecto al total de los servicios municipales.
  - Porcentaje de uso de agua no potable.

A continuación, se destacan algunos de los indicadores más significativos del Círculo de Comparación Intermunicipal del Servicio de Gestión Sostenible del Verde Urbano de 2023. El conjunto de valores de todos los datos recogidos y todos los indicadores están disponibles en el *Portal de Indicadores Económicos y de Servicios Locales*, accesibles por todos los municipios que participan en el Círculo.

- La media de la **superficie de espacios verdes por habitante** (15,5 m^2/hab), como buena parte de los indicadores de oferta de verde urbano en los municipios: **superficie de verde urbano equivalente por habitante** (17,8 m^2/hab), porcentaje de suelo urbano ocupado por verde urbano y por espacios verdes (**porcentaje de m^2 equivalente de verde urbano por m^2 de suelo urbano** 13,1% y **porcentaje de m^2 de espacios verdes por m^2 de suelo urbano** 11,4%), se mantiene en los últimos años. Sin embargo, todavía hay margen de mejora para alcanzar las recomendaciones de la OMS de disponer de un espacio verde a menos de 300 m, que algunas fuentes correlacionan con una proporción del orden del 25% de superficie de espacios verdes.
- El objetivo de disponer de un verde urbano cada vez con menos requerimientos y mejor adaptado al entorno y a los efectos del cambio climático se refleja en el mantenimiento de valores elevados en algunos indicadores, como los relacionados con: una poda de los árboles menos intensa y más respetuosa con la biología y la estructura del árbol (**porcentaje de podas de mantenimiento 68,7%** frente a un 24,8% de podas de control), la implementación de estrategias de renaturalización mediante el favorecimiento de la vegetación espontánea (**14,6%**), el incremento de la biodiversidad, etc.
- Se observa una recuperación de la tendencia en dos indicadores: el **% de poda en verde respecto al total de árboles podados del arbolado viario** y el **% de árboles plantados en el arbolado viario por sustitución de la especie**. En el primer caso se ha recuperado la tendencia al incremento que se había roto el año 2022 con un aumento de la media hasta situarse en un 25,9%, el valor más alto alcanzado en el Círculo. Por lo que respecta a la

media del porcentaje de árboles plantados por sustitución de la especie la tendencia a la baja del indicador es recupera hasta el 13,4%, hecho que puede indicar una mejor adaptación del arbolado, una falta de plantel por la alta demanda de ciertas especias u otros efectos provocados por las restricciones de agua implantadas durante el 2023. Habrá que ver cómo evolucionan los valores en los próximos años para saber si se trata de cambios de tendencia coyunturales o reales.

- El contexto meteorológico seco y cálido del 2023, sumado a las restricciones hídricas, ha comportado un declive importante de los indicadores relacionados con el consumo de agua, recuperando la tendencia a la baja que había antes del episodio de sequía. Aunque hay diferencias importantes entre municipios, los valores de **consumo de agua del verde urbano** (1,09 m^3 por habitante y año, 72 l/m^2), así como el **porcentaje de consumo de agua del servicio del verde urbano respecto al consumo total municipal** (51,6%) se ha reducido significativamente respecto el año 2022. Si bien hay avances en consecuencia directa de la falta de agua, sigue habiendo un gran margen de mejora para la introducción de medidas de ahorro y eficiencia en el consumo de agua: consumo de agua no potable procedente de fuentes alternativas (**porcentaje de consumo de agua no potable respecto al consumo total de agua del servicio de verde urbano 30,8%**), implantación de sistemas de riego con gestión remota y centralizada (**porcentaje de espacios verdes con gestión inteligente de riego 26,7%)**, incremento de las superficies permeables (**porcentaje de espacios verdes con superficie permeable 84,2%**)...
- La meteorología benigna de los últimos años también ha favorecido la expansión de determinadas plagas y ha provocado un incremento en la demanda de tratamientos fitosanitarios respecto a los años anteriores (**porcentaje de árboles del verde urbano tractados con productos fitosanitarios** en 2022 y 2023 **12,5%** y **11,7%**, respectivamente, frente a un 8,8% en 2020).
- La mejora en los recursos económicos con que se dota el servicio del verde urbano, fruto por una parte de un aumento de la toma de conciencia de su importancia y por el otro de la mejora económica de los ayuntamientos, se refleja en el incremento del **gasto corriente del verde urbano (29,25€/habitante**).
- La presencia de mujeres en puestos de responsabilidad del servicio, reflejo de una mejora progresiva de la integración laboral de la mujer, se ha ido incrementando de año en año, si bien aún hay margen de mejora (**porcentaje de mujeres al mando sobre el total de mandos 34,9%**).

6. Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución"

Taller de Mejora del Círculo de Comparación Intermunicipal de Gestión sostenible del verde urbano de la Diputación de Barcelona

Objetivo de la dinámica:

Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión sostenible del verde urbano

Asistentes:

En total hubo **30 asistentes**, 22 técnicas y técnicos municipales y 8 personas de la organización (6 técnicas y técnicos de la Diputación de Barcelona, 2 consultores)

Los servicios del verde urbano representados procedían de los siguientes municipios:

- 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

Metodología:

Por cuestiones operativas se repartieron los participantes en tres grupos.

Cada representante del municipio formalizó individualmente una o dos **preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían darle una respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de como habían resuelto desde su servicio el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por los distintos grupos en función de grandes temas o preguntas. No se hace ninguna distinción en función de la mesa donde se trató la pregunta y se han agrupado las respuestas a los temas planteados.

CUESTIONES SOBRE GESTIÓN DEL AGUA Y PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS AL CAMBIO CLIMÁTICO

Estrategias para obtener recursos hídricos alternativos en futuras sequías

Muchos municipios han empezado iniciativas de aprovechamiento de aguas freáticas: puesta en marcha de pozos, creación de balsas de almacenaje... que no siempre han funcionado. Un municipio está aprovechando la ejecución de las obras previstas en su Plan director de abastecimiento de agua, a medida que se va actuando en diferentes tramos de calle, aprovechando para ir implantando la red destinada al agua freática. Aún no está finalizada, pero se quiere priorizar su conexión a depósitos.

Otro municipio propone la reutilización de los espacios de los contenedores enterrados de residuos que no se utilizan por cambios en el sistema de recogida para instalar depósitos de almacenaje de aguas pluviales.

También se plantea la implantación de sistemas urbanos de drenaje sostenibles (SUDS) que incluyan depósitos soterrados de agua.

Otra propuesta es la reutilización de las aguas grises de la piscina municipal para el riego, mediante depuración.

¿Alguien ha tramitado un uso temporal de aguas regeneradas para riego?

Se trata de una autorización para utilizar agua regenerada de una depuradora cercana durante un tiempo. Tiene una tramitación diferente de una concesión de agua regenerada a largo plazo. El problema es que requiere un control analítico del agua tanto en el punto de captación como en el lugar donde se utilizar, aunque la distancia sea muy corta. Es necesario garantizar el nivel de cloro del agua para evitar riesgos como el de la legionelosis.

Algún ayuntamiento lleva el agua regenerada desde la depuradora hasta un depósito donde se puede hacer mejor el proceso de cloración antes de utilizarla.

Los municipios del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona (AMB) lo tramitan a través de la entidad y van a buscar agua de la depuradora de El Prat de Llobregat.

¿Cuáles son las ventajas de utilizar bolsas de riego en los árboles?

Se trata de unas bolsas de plástico con una capacidad de entre 70 y 75 l que se llenan de agua y se ponen alrededor del tronco. El riego es más eficiente porque el agua se suelta poco a poco y se aprovecha más al infiltrarse lentamente y en profundidad. También es más ágil, ya que el tiempo de llenar las bolsas con agua a una cierta presión es más corto que el destinado a regar árbol por árbol con una manguera.

Un municipio que las ha usada explica que no han tenido problemas de vandalismo y que tuvieron mucha aceptación entre la población. Tampoco han tenido problemas de hongos en los árboles por humedad. Aun así, para evitarlo la bolsa de riego se puede colocar en el tutor y no alrededor del tronco.

Su uso no tiene que ser generalizado si no en casos muy concretos de algunos árboles. El único problema que puede presentar su gestión son los orines de perros, que implica que tengan que limpiarse a menudo para evitar problemas sanitarios.

Especies de arbolado adaptadas al cambio climático

El ayuntamiento que lo pregunta pide que sean árboles que también puedan resistir el frio en invierno, por las condiciones climáticas del municipio.

Se dan como ejemplos las siguientes especies: *Pistacia chinensis, Koelreuteria paniculata, Zelkova serrata, Cinnamomum camphora*, cinamomo (*Melia azedarach*), ipé (*Tabebuia sp.*), Metrosideros, tipuana *(Tipuana tipu*), jacaranda (*Jacaranda mimosifolia*) y almez (*Celtis australis*). En el caso concreto del cinamomo como árbol viario presenta el inconveniente de los frutos que se tienen que recoger para no ensuciar la acera y el riesgo de caída de ramas cuando el árbol tiene una cierta edad.

Frente a la disyuntiva entre seguir manteniendo el arbolado existente o sustituirlo por especies mejor adaptadas, hay consenso en que es necesario favorecer la adaptación al cambio climático sustituyendo el arbolado muerto por esas nuevas especies, más que replantar con las existentes.

Hay algunas dificultades para obtener ejemplares de estas especies adaptadas al cambio climático en viveros. Algún municipio ha recibido listados, pero sobre todo de semillas, aunque para empezar a probar nuevas especies, así ya va bien. El problema de algunos de estos viveros es que están muy orientados a exportar a Francia y otros países europeos y por eso es difícil que se adapten a las necesidades y a la realidad de nuestro país.

Otro problema es que muchos de ellos tienen poca capacidad para responder a la demanda creciente y se tiene que reservar la planta con mucha antelación.

Parece que también es un problema el hecho que cada vez hay menos productores dedicados a árboles.

CUESTIONES SOBRE POSIBLES CONFLICTOS Y LA RELACIÓN DEL SERVICIO CON LOS CIUDADANOS

La problemática de los perros en los espacios verdes

Hay una queja unánime por el mal comportamiento de algunos propietarios de perros por el poco control que tienen de su mascota: dejan las deposiciones en espacios verdes, orinan sobre los árboles y lámparas, dañándolos, entran en zonas de juegos infantiles o zonas verdes no accesibles a priori (rotondas, jardineras...), etc.

Se intentan diferentes estrategias para combatir esta problemática, que van desde acciones y campañas de información, con carteles y agentes cívicos en las calles, incluso la imposición de multas por parte de la policía local. Pero hay consenso en que no hay una fuerte voluntad sancionador por parte de los municipios, más allá de momentos puntuales de fuerte presión popular. Y parece que la tendencia social en nuestro país – parece que fuera de aquí no tanto – es a que cada vez sean más personas que tengan perro y que, en general, falta conciencia de las dificultades que supone tenerlos en un medio urbano y cuáles son los comportamientos correctos.

Otra línea de actuación es impedir el acceso a determinadas zonas, ya sea con barreras física – vallas, incluso pequeñas – como con la colocación de determinados elementos disuasivos en los espacios verdes: pasos canadienses, plantas con espinas (rusco -*Ruscus aculeatus*-, tojo -*Ulex parviflorus*-, *Mahonia*) o que de fuerte olor (planta del curry -*Helichrysum italicum*-, *Tulbaghia*...).

Algún gobierno municipal cree que la vía adecuada es habilitar más áreas de recreo para perros hasta que haya una oferta suficiente y, en caso de que los propietarios sigan teniendo comportamientos inadecuados en el resto de zonas verdes, sancionarles. En otros casos, se ha optado por espacios verdes de convivencia con otros usuarios sin perros, regulando el acceso con mascota y limitándolo a un horario restringido – a primera y última hora del día, por ejemplo. El resto del día, la presencia de perros sin atar solo se permite en espacios delimitados especialmente, mientras que en el resto del parque tienen que ir atados.

En algunos casos la actitud sobreprotectora de los propietarios provoca quejas respecto al diseño, incluso alguna demanda judicial por el hecho que generan "molestias" a los animales; presencia de piedrecitas, objetos o plantas punzantes, agujeros y desniveles en el terreno, rejas protectoras del arbolado, etc. Se ha tenido que recorrer a la opinión de personas expertas en comportamiento animal que certificasen que son espacios totalmente adecuados a las características y necesidades de los perros. Eso evita gastos innecesarios en trabajos de arreglar los espacios por estos motivos que, a veces son simplemente estéticos. Es el caso por ejemplo de querer corregir los agujeros o terraplenes con técnicas de bioingeniería que son difíciles o caras.

Intrusión de raíces de arbolado público en fincas privadas

La mayoría de los municipios examinan caso por caso. Si la propiedad privada no está bien impermeabilizada o tiene fugas en tuberías, desde el consistorio se escudan en que las raíces crecen hacia donde hay humedad y por tanto la responsabilidad es del propietario privado. En algún caso algún ayuntamiento ha puesto reclamaciones o requerimientos a vecinos que tienen algún árbol en zona privada que alza las aceras.

Si se tienen que hacer intervenciones desde vía pública, el criterio es maximizar la supervivencia del árbol. Entre otros, algunas estrategias utilizadas son las barreras, por ejemplo, de poliuretano, o la obertura de rasas para recortar las raíces sin añadir barrera posteriormente. En otros casos, se cree más económico realizar pagos de reparación a los vecinos en vez de realizar obras en las calles.

¿Alguien ha actualizado últimamente la ordenanza del verde y en concreto, el apartado que hace referencia al control y las posibles compensaciones de las talas de arbolado privado?

Actualmente el redactado de la ordenanza en este sentido es muy ambiguo porque, por ejemplo, si alguien quiere talar pinos dentro de su parcela, esta normativa local dice que el pino es una especie "protegible" – que no protegida – y, por lo tanto, si se cree que hay algún árbol que tiene un porte importante y se le impide talarlo, puede llevar a un contencioso.

No se pueden utilizar conceptos como: "Todas las especies que son ejemplares no se podrán tocar", porque haría falta definir que es una especie ejemplar. Haría falta concretarlo más especificando especies concretas y el perímetro mínimo que deben tener para ser protegidas. Tienen que ser algo claro y medible.

Aunque hay un sesgo que hace que la Justicia se decante casi siempre en favor de los derechos de la propiedad por encima de cualquier ordenanza, hace falta asegurar como mínimo que este tipo de normativa local no se contradiga con la legislación de nivel superior, como por ejemplo la urbanística, la de protección contra incendios forestales, etc. Como ejemplo de ordenanza potente se cita la de Barcelona, pero se plantean algunas dudas de su coherencia legal.

En el caso de bosques o arboledas de una cierta extensión se comenta que la única legislación que los puede proteger es la urbanística, mediante la aprobación de un plan especial.

Sobre la necesidad o no de pedir licencia por cualquier tala la opinión del área de Urbanismo de la Diputación de Barcelona es que para la tala de 3 o más árboles, hace falta pedir licencia porqué se ha hecho una lectura de la Ley de urbanismo que considera demasiada arboleda a partir de este número. En este caso, se debe informar desde el ayuntamiento y se puedo denegar la licencia.

En general, se considera que si no hay una ordenanza ni una regulación urbanística específica de la zona, como por ejemplo aparece en el planeamiento de algunas urbanizaciones, no se podría denegar la autorización de talar árboles.

¿Cómo gestionáis cuando os solicitan sacar arbolado de la vía pública, por ejemplo para hacer un vado o acceder a un lugar en obras?

El municipio que hace la pregunta no tiene nada establecido. El plan director del arbolado incorpora el pago de una indemnización por parte del interesado basado en la norma Granada. Pero no tienen establecido un protocolo de como pedir esta autorización y no tienen fijada una tasa para hacer esta valoración ni informe.

Parte de los municipios lo incorpora a la tramitación de la licencia del vado. Cuando se pide y afecta a algún árbol hay diferentes tipos de compensación. En algún caso se les pide compensar con la plantación de una cantidad determinada de árboles – en función de las dimensiones del ejemplar que se elimina – en otro sitio. En otros, el solicitante de la licencia debe adquirir árboles en un vivero concreto donde quedan en stock y se traen y plantan a medida que se van necesitando.

En otros casos, la ordenanza – ya derogada – priorizaba el trasplante del árbol a otro sitio, pero el porcentaje de éxito era muy bajo, aunque permitía también compensarlo económicamente. Ahora tienen que plantar un árbol equivalente en la misma calle o una zona cercana y establecen unos requisitos técnicos equivalentes a los que habría en cualquier pliegue de condiciones de plantaciones de árboles que redacta el ayuntamiento.

En general, se considera que es mucho mejor establecer, dentro del procedimiento de la autorización de tala de árboles para hacer un vado o acceso a una obra, una compensación económica basada en la norma Granada, determinada en la correspondiente ordenanza fiscal y que los ingresos repercutan en el servicio de verde urbano.

¿Cómo se comunican las podas, cómo se da la información, cómo se evita el vandalismo, . . .?

En un municipio se utilizan estructuras con láminas informativas metálicas, que se colocan en varias ubicaciones establecidas en el municipio. En la lámina se informa de los criterios de poda en una cara y los beneficios del arbolado para la ciudadanía en la otra. En casos de un mantenimiento diferenciado, poner un cartel con un código QR, que dirige a un apartado de la web municipal con la explotación pertinente.

En algún otro caso se usan las redes sociales para dar ejemplos demostrativos de varias tipologías de poda, para poder comparar. El hecho que en alguno de los municipios no se hagan campañas de poda, si no que hacen estas tareas a lo largo del año, permito no tener que poner carteles habitualmente, si no solo en casos excepcionales.

A las respuestas de las instancias siempre se intenta dar explicación de los casos donde se tiene que podar el árbol y los beneficios.

Se pueden aprovechar los recursos de la AMB respecto la comunicación y los rótulos.

CUESTIONES SOBRE EL DISEÑO Y LA GESTIÓN DEL VERDE URBANO

Estrategias de reposición de arbolado viario y evitar las bajas

Se propone plantar antes, entre noviembre y enero, a cuello de raíz y con individuos de calibres pequeños. También se propone introducir el riego profundo.

Algún municipio contrata puntualmente empresas de reposición, que incluyen riego anual y hacen plantaciones en enero-febrero.

Se recomienda que el mismo personal que realiza la plantación sea el encargado del mantenimiento del arbolado (riego, etc.), para hacer mejor el seguimiento del ciclo vital del árbol.

En una pantalla sónica de pinos plantados al tresbolillo ha habido muchas bajas. ¿Qué soluciones de reemplazo hay?

Se propone realizar aclarados para reducir la competencia entre los árboles. También se plantea la producción de adelfa (*Nerium oleander*), que también funciona bien para barreras sónicas.

Una opción es triturar los árboles muertos y hacer *mulching*, comunicarlo también a la ciudadanía y más adelante realizar la sustitución.

Haría falta buscar asesoramiento para conocer la causa de la muerta masiva de ejemplares, si ha sido por sequía, plagas o enfermedades y actuar a partir de esa información.

¿Cómo tratáis la vegetación de los alcorques: la eliminái, sembráis y revegetáis para naturalizar, . . .?

El municipio que pide consejo tiene la intención de renaturalizar una trentena de alcorques mediante una experiencia piloto con una de las empresas subcontratadas, de carácter social, que habitualmente deshierba todos los alcorques.

Se da por hecho que los alcorques vegetados donde crece "hierba" (plantas adventicias), con siembra o espontáneamente, el suelo se estructura mejor, se garantiza mejor la supervivencia del árbol que en suelo descubierto, puede ayudar en tratamientos sanitarios.

En algunos casos solo se recorta la hierba periódicamente para mantener una altura de 40-60 cm, de manera que no obstaculice el paso y por motivos estéticos. Pero es mejor hacer una siembra con una mezcla de semillas preparada y hacer el mantenimiento (riego, limpieza de impropios...) y una selección posterior hasta conseguir tener las plantas que interesan. Se da como referente el servicio de verde urbano de Malgrat de Mar por su experiencia y como caso de éxito. También se dan referencias de algún vivero y algún técnico municipal para conseguir semillas para sembrar.

Una dificultad añadida es evitar que alguien dañe un alcorque revegetado, ya sean trabajadores del mismo ayuntamiento o ciudadanos. Por eso, es básico explicar bien las ventajas de revegetar alcorques, haciendo campañas informativas, poniendo carteles explicativos... Otro factor en contra es el cambio de criterio de algunos municipios.

Una opción es el tema de apadrinar alcorques, es decir, hacer que los mismos vecinos los cuiden. Eso puede funcionar mejor en algunos barrios que en otros, en función de su composición socioeconómica, del origen de los ciudadanos (culturas más arraigadas al entorno rural, etc.).

Tipologías de alcorques

Algunos utilizan geoceldas con grava superficial. En otros casos de alcorques grandes ponen un perfil metálico, adoquín de hormigón o plástico y enrasado con grava. La profundidad del alcorque es de 10 cm.

¿Cómo se pueden mover jardineras muy pesadas?

Se trata de jardineras redondas de fundición que desde la pandemia se han usado muy a menudo para urbanismo táctico: cortar calles... y que están pensadas para no moverse. Se solía usar un camión-pluma, pero ahora están muy viejas y podrían romperse.

Proponen utiliza jardineras de plástico de 1–1,20 m de diámetro pensadas especialmente para ser movidas.

Alternativas al glifosato y herbicidas de síntesis química en general

El municipio que plantea la cuestión dice que las zonas de gravas y vegetación espontanea están mal vistas desde el gobierno municipal. Han probado ácido acético.

Otros proponen hacer campañas de concienciación a la ciudadanía de los beneficios de la vegetación espontánea y un mejor asesoramiento técnico a los consistorios para explicarles que no hace falta hacer una eliminación completa.

Otros municipios realizan solo un desbrozado mecánico, sin uso de productos químicos.

CUESTIONES SOBRE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Posibles soluciones a la falta de coordinación y organización entre actores y departamentos que gestionen el verde urbano

Las fórmulas de gestión son varias. En algunos casos es el Área de Territorio y Medio Ambiente quien coordina todo, pero las tareas están repartidas entre: medioambiente hace todo lo que es medio natural, incluidas las franjas de protección; mantenimiento y vía pública llevan los espacios verdes y el arbolado viario mediante una concesión del servicio a una sola empresa – aunque les gustaría cambiar el modelo – y la brigada municipal apoya puntualmente en algunas tareas (talas, por ejemplo).

Desde un municipio se propone que la brigada dependa organizativamente de medioambiente o que el mismo regidor gestione todas las tareas donde participe la brigada municipal para evitar exceso de intermediarios.

Una figura que había en otros casos y que funcionaba muy bien, es la de coordinador de verde urbano. También se propone que el personal dependa de un técnico y no un cargo político.

OTRAS CUESTIONES SOBRE TEMAS VARIOS

Entre las aportaciones que se hacían a las preguntas formuladas por cada uno de los municipios, surgen espontáneamente algunos temas de interés más o menos relacionados.

Problemáticas de algunas especies de árboles

Se extiende el *Xylotrechus chinensis*, el escarabajo avispa taladro de las moreras, que ataca esta especie. El único remedio posible es un tratamiento preventivo y, a partir de una cierta incidencia, endoterapia.

En algún municipio hay problemas con los almeces (*Celtis australis*), especialmente con ejemplares adultos. Se seca una parte da la cabecera, que deja de brotar. Se están haciendo estudios para determinar la causa y parecería que podría ser causado por alguna bacteria. Alguien sugiere que podría ser consecuencia del estrés hídrico, que debilita el árbol, pero se le comenta que pasaba antes de la sequía.

Se comenta que el problema podría venir de la parte radicular. En algún municipio se dieron cuenta que algunos árboles – olmos, por ejemplo – se iban debilitando. Se decía que era porqué eran atacados por la grafiosis, pero en realidad el problema era que el nivel freático había bajado. Algunos, como consecuencia de estar debilitados, empiezan a ser atacados por algunas plagas – insectos barrenadores, por ejemplo.

Otro problema asociado a la bajada del nivel freático es la cuña salina del agua de mar dentro del acuífero, que provoca un aumento de la salinidad y la conductividad y eso podría afectar también algunos árboles.

Entre los problemas de salud que presentan algunas especias y otras problemáticas que se asocian a otras (alergias como en el caso del platanero, toxicidad en algunos frutos como los del cinamomo, su carácter invasor, etc.) la gamma de donde poder escoger se va limitando cada vez más y dificulta el hecho de incrementar la biodiversidad del verde urbano.

¿Todos pueden comprar planta donde y cuando quieren?

Los criterios de compra dependen mucho de la opinión del secretario-interventor de cada municipio, lo cual hace que no haya un criterio unificado y dificulta el procedimiento. Se da algún caso de algunos técnicos que han visto que su nombre aparecía en el informe dirigido al Tribunal de Compras de la Generalitat.

En algunos casos, para hacer cualquier compra, aunque sea de poca cantidad, se tiene que tramitar como contrato menor y para que no parezca que se ha "fragmentado" se tienen que hacer un único procedimiento de contratación por la adquisición de toda la planta que se prevé que se necesitará, pedir tres presupuestos diferentes, etc.

En algún caso, si no se llega al importe mínimo que en aquel ayuntamiento se considera que requiere la tramitación de un contrato menor (por ejemplo, menos de 3.000 €) pueden hacer una compra directa.

En todo caso, parece que un contrato menor, aparte de cumplir el criterio del importe, en teoría solo serviría para algo puntual, por un motivo de urgencia y solo para una sola vez, de manera que no se repetirá para el mismo hecho.

Sobre la reposición del arbolado, algunos municipios tienen subcontratado este servicio a una empresa externa, que ya se preocupa de encontrar y adquirir los árboles que se les piden, de una lista previamente acordada con ellos.

Productos para mejorar el substrato de las plantas

Algunos municipios mezclan polímeros de hidrogel en el suelo de los alcorques para ayudar a retener el agua.

Otro producto que utilizan es el *biochar* o bio-carbón, aunque es caro. Es un carbón vegetal que se obtiene de restos vegetales y residuos de biomasa y que se aplica en el suelo para mejorar sus propiedades. Se está experimentando en algunas plantaciones de árboles.

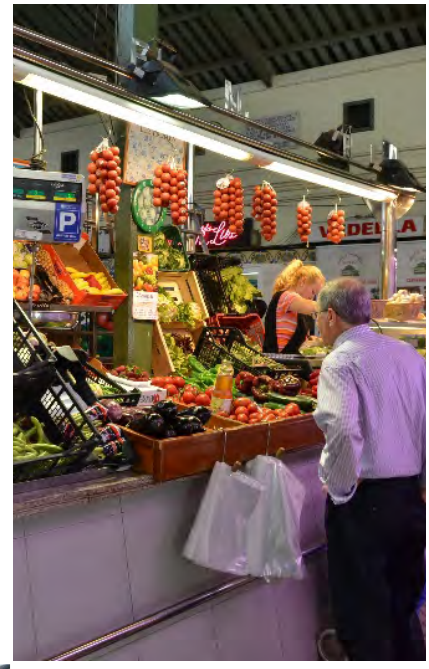
Algún consultor recomienda que se ponga en la parte de arriba del alcorque, de manera que muchos tratamientos se podrían tirar abajo en lugar de la parte alta del árbol y así entraría por las raíces absorbentes como hace la planta con el agua y los nutrientes de forma natural.

Protección de los árboles a las desbrozadas

Cuando se recorta la hierba con desbrozadora de hilo se recomienda utilizar un protector de tronco para evitar microheridas. Las máquinas también traen un cabezal protector para evitar microlatigazos en el cuello del árbol.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

MERCADOS MUNICIPALES 2023





Informe de los indicadores de mercados municipales 2023

1. Introducción y resumen ejecutivo

2. Metodología y fuentes

3. Análisis del entorno

4. Encargo político

5. Dimensión usuario-cliente

6. Dimensión valores organizativos y recursos humanos

7. Dimensión económica

8. Esquema conclusiones y áreas de mejora

9. Relatoría de la dinámica “Un problema, una solución”

1. Introducción y resumen ejecutivo

El objetivo del presente estudio es hacer una reflexión estratégica tras profundizar en los principales indicadores de la decimoctava edición del círculo de mercados correspondiente al ejercicio de 2023. Como ya se hizo en anteriores ediciones, se ha pretendido que el documento sea de utilidad para los municipios participantes, dando un cariz práctico a las conclusiones que se extraen de cada apartado.

El informe se ha planteado de tal forma que cada municipio lo pueda utilizar para situarse en cada ámbito objeto del estudio y pueda extraer conclusiones relevantes que le ayuden a marcar las estrategias de futuro.

En los círculos de mercados de 2023, han participado 37 municipios los cuales se relacionan en la página siguiente ordenados por el tamaño poblacional.

El año 2023 ha sido un año donde la presión inflacionista se ha ido moderando, aunque se ha mantenido elevada en los alimentos frescos. Por otro lado, ha sido un año donde ya no ha habido ninguna afectación grave de la pandemia y, por tanto, la normalidad se ha impuesto en la actividad cotidiana.

A nivel de mercados, esta vuelta a la normalidad iniciada en 2022, ha significado una estabilización de las ventas y de los resultados, donde no parece que se haya llegado a los niveles de antes de la pandemia debido, entre otros, al efecto de una elevada inflación acumulada, aunque se ha moderado considerablemente.

Concretando más en los resultados del círculo, hay que incidir en varios aspectos para tener en cuenta. Un primer aspecto es el aumento sustancial de la superficie disponible de las paradas. Además del cierre de paradas, la pérdida de algunos supermercados ha hecho aumentar este indicador. Adicionalmente, hay que incidir en el hecho del aumento de la correlación positiva entre que las paradas sean grandes y que haya un buen nivel de ocupación de paradas. Esto hace pensar en aumentar la superficie de las paradas en aquellos mercados que tengan la oportunidad de hacerlo.

En el ámbito económico también hay que remarcar la mejora en la eficiencia de la gestión directa, que ha reducido sustancialmente la diferencia con la gestión indirecta. Sin embargo, la autofinanciación en la gestión indirecta es mucho más alta que en la gestión directa.

En el ámbito de la comunicación, se observa que las acciones de dinamización crecen, pero no llegan a los niveles de antes de la pandemia. En este sentido, habría que definir la estrategia de actuación en función de unos objetivos concretos. Por otro lado, continúa la disminución de las paradas adheridas a un Marketplace virtual, probablemente debido al aumento de la compra presencial y a la dificultad de gestión diaria por parte del paradista.

En este momento de coyuntura compleja y donde a nivel sectorial se presenta el reto del relevo generacional y de la falta de mano de obra especializada, habría que hacer un planteamiento global y para cada mercado para definir una estrategia a largo plazo del futuro de los mercados.

Tabla 0: Municipios participantes y población ordenada de mayor a menor

Municipio	Habitantes
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. Metodología y fuentes

El documento se ha estructurado a partir de la base de clasificación de los cinco diferentes ámbitos o dimensiones en los que se enmarcan los círculos de mercados:

- Análisis del entorno
- Ámbito político
- Dimensión usuario/cliente
- Valores organizativos y recursos humanos
- Dimensión económica

Dentro de cada ámbito, se ha procedido al estudio de los diferentes indicadores que se han considerado más relevantes. La representación gráfica y el análisis de cada indicador se ha hecho de forma que explique mejor el comportamiento y permita a cada municipio situarse en el contexto.

Por tanto, no se ha hecho un estudio homogéneo en cada apartado, sino que cada uno se ha ajustado a la forma en que se ha considerado que lo explicaba mejor.

A continuación, se realiza una explicación de las diferentes herramientas utilizadas en el análisis.

Análisis estático y dinámico: Según el tipo de indicador y su relevancia temporal, los resultados se han interpretado de forma estática o dinámica. La forma estática responde al estudio del indicador de 2023 sin tener en cuenta los otros ejercicios. La forma dinámica ha considerado, en general, los datos de los últimos 5 años, desde 2019 hasta 2023, ambos incluidos.

Base 100: En muchos casos y para equiparar indicadores hechos en escalas diferentes y para mejorar la forma gráfica, se ha utilizado la base 100. En los casos en los que el análisis es estático, se ha igualado la media a 100 y, en los casos en los que el análisis es dinámico, se ha igualado a 100 el primer año.

Cálculo de la desviación estándar: Es una medida de dispersión (diferencias entre los datos de la muestra) que nos informa de la probabilidad de que cualquier punto de la muestra se aleje de la media. Se expresa en la misma unidad que la media. Una desviación alta implica mucha dispersión y al revés. Dado que los indicadores suelen ser promedios y provienen de datos muy dispersos, se ha considerado útil su utilización.

Cálculo del coeficiente de correlación: Se puede pensar que algunos indicadores o variables tienen una correlación entre sí, ya sea positiva o negativa. La correlación positiva nos indica que una variable depende de otra evolucionando en paralelo. Por otro lado, una correlación negativa indica que un indicador responde de manera inversa al otro (cuando uno sube el otro baja y al revés). Se calcula en base 1. Una correlación de 0,6 a 1 es alta, una de 0,4 a 0,6 es media y de 0,1 a 0,4 es baja. Esta herramienta se puede utilizar para explicar, por ejemplo, la alta correlación positiva entre los indicadores del tamaño de las paradas y las personas ocupadas por parada.

Regresión múltiple: Se ha intentado comprobar si hay una correlación significativa entre un indicador a explicar (por ejemplo, la superficie comercial ocupada en porcentaje) y otros indicadores que puedan influir (si hay, o no, supermercado, tamaño de las paradas, u otros). La diferencia entre el anterior análisis es que se trata de una correlación múltiple indicando un coeficiente a cada variable explicativa de la variable a explicar.

Indicadores Transversales: Algunos indicadores de los que se trabajan en el presente informe también están en otros servicios públicos; policía, limpieza viaria, bibliotecas etc. Estos indicadores comunes se denominan indicadores transversales. En algún caso, y en función de la relevancia del indicador, en el apartado correspondiente se hará mención del indicador transversal de los mercados en relación con el resto de los indicadores de otros servicios.

Finalmente, y en relación con las fuentes, se han utilizado los datos provenientes de los círculos de mercados y de la encuesta de presupuestos familiares de 2023 con el fin de hacer un estudio más cuidadoso del mix comercial.

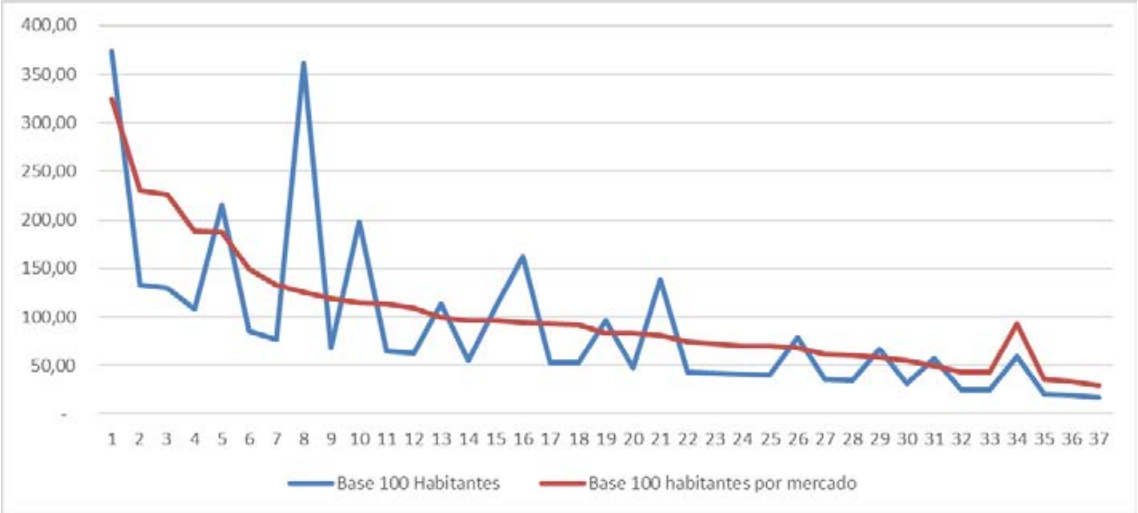
3. Análisis del entorno.

En primer lugar, se analiza el indicador de habitantes por mercado donde se observa que, si bien la media se sitúa en 36.226 habitantes/mercado, existe una alta dispersión donde se encuentra, en primer lugar, Terrassa con 112.637 habitantes/mercado y, en último lugar, con 10.110/ habitantes/mercado.

Tabla 1: Datos 2023. Población y habitantes por mercado ordenado por habitantes por mercado

Municipio	Habitantes	Habitantes por mercado
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

Gráfico 1: Datos 2023. Población y habitantes por mercado (media = 100)



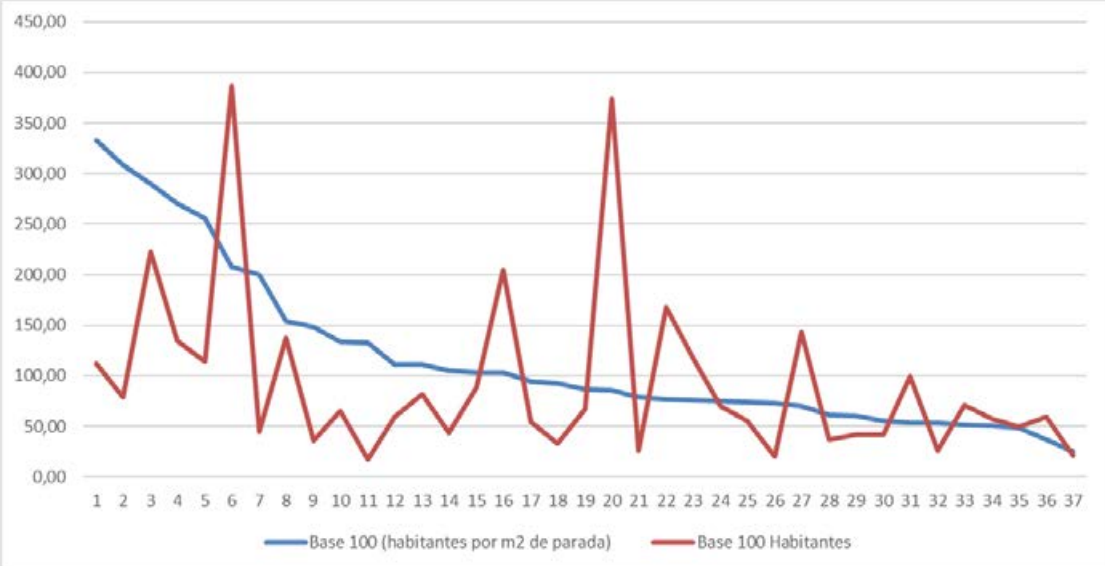
A más población, más habitantes por mercado

Se observa, con la excepción de algunos datos extremos que, a menor población, menos habitantes por mercado y viceversa. De hecho, si se calcula el índice de correlación entre las dos variables, el resultado es de 0,71, dato que indica una alta correlación positiva.

Partiendo de este dato, hay que pensar y profundizar en las causas de por la que en las grandes poblaciones haya menos mercados por habitante. Uno de los motivos puede ser que el crecimiento de las grandes poblaciones se ha estructurado mediante barrios alejados del centro, donde sí que había un mercado municipal. Estos nuevos barrios, en muchos casos, no han ido acompañados de un mercado y dado que la compra cotidiana es muy sensible a la proximidad, estos nuevos núcleos de población han organizado la oferta de cotidiano de una forma diferente, ya sea mediante tiendas en la calle o supermercados, o una mezcla de los dos formatos. También habría que averiguar si los mercados ubicados en el centro de los municipios más grandes atraen a los compradores de barrios de la periferia y qué nivel de penetración en estos barrios están alcanzando. Otro aspecto para considerar es la edad media de cada barrio periférico sin mercado, donde los hábitos de compra de poblaciones más jóvenes pueden influir en que no haya cultura de mercado.

Con el fin de ajustar mejor el análisis, se ha considerado realizar el mismo cálculo teniendo en cuenta los habitantes por m^2 de superficie en las paradas excluyendo el supermercado. Este indicador puede ayudar a interpretar mejor el grado de penetración del sector de los mercados en cada municipio dado que sólo considera la oferta comercial teniendo en cuenta el canal tradicional. Para ver la relación de los dos indicadores, se ha realizado el cálculo considerando la media en base 100 de cada una de ellas. El gráfico resultante es el siguiente:

Gráfico 2: Datos 2023. Población y habitantes por m² de parada (Media = 100 ordenado de mayor a menor por habitantes por m² de parada)



Hay una cierta correlación positiva entre el número de habitantes y los habitantes por m² de parada. A más habitantes por m² de parada significa que hay menos oferta en formato de mercados, sólo en superficie de parada, sin contar en supermercado. La correlación positiva es leve, de 0,32, lo que quiere decir que, en cierto modo, cuanto mayor es la población, hay menos oferta relativa en formato de comercio tradicional dentro de los mercados, lo que ayuda a confirmar que, en las poblaciones grandes, el grado de penetración de los mercados es inferior.

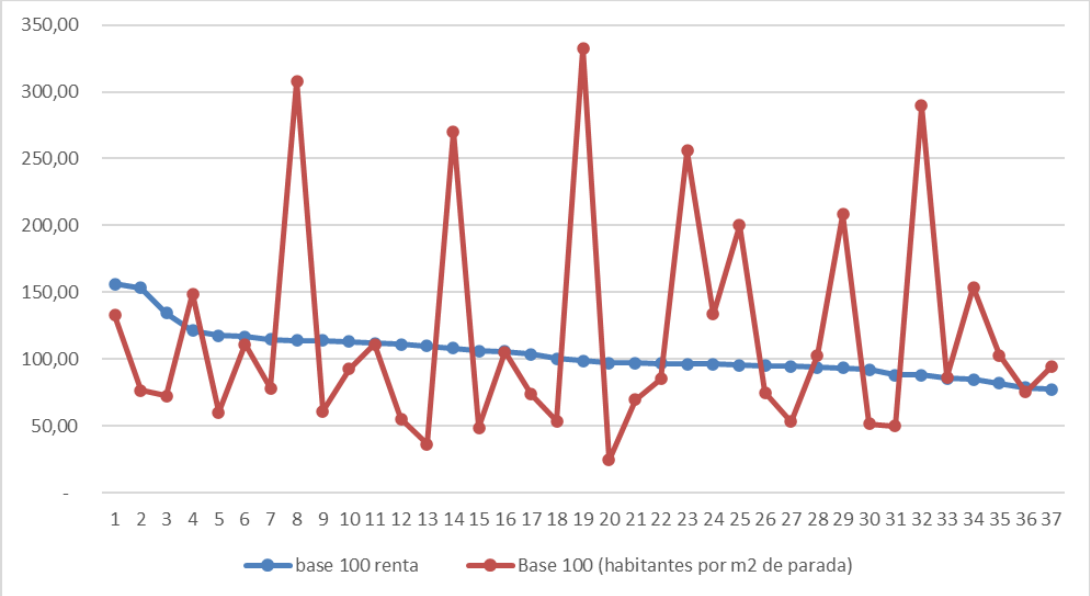
Las poblaciones más grandes, disponen de menos oferta de paradas por habitante

Además, habría que hacer una reflexión en cada municipio en relación con la penetración del sector de los mercados, teniendo en cuenta la oferta global de alimentación en el municipio en diferentes formatos (supermercados, tiendas de alimentación y mercados), la estructura urbanística y su capacidad de atracción de otros municipios, con el fin de determinar las oportunidades de crecimiento en el formato comercial de los mercados.

Adicionalmente, se observa que la desviación estándar del indicador "habitantes por m²" es alta, con un valor de 93,97 en referencia a la media de 100, lo que indica que hay una alta dispersión de datos y que cada municipio tiene sus particularidades, las cuales deben profundizarse en cada caso para poder averiguar cuál es la situación de cada uno respecto a la media y a los demás municipios comparables.

Otra variable del entorno que podría ayudar a explicar el contexto del sector de los mercados en los municipios objeto de los círculos es la renta per cápita. Utilizando la misma metodología de convertir las medias de los indicadores a base 100, se analiza la renta bruta familiar disponible per cápita, ordenada de mayor a menor, y la superficie de parada por habitante:

Gráfico 3: Datos 2023. Renta bruta familiar disponible per cápita y habitantes por m² de paradas (Media = 100 ordenado de mayor a menor renta)



La renta per cápita no es un factor determinante para la existencia de más o menos oferta alimentaria en formato de mercados, pero puede serlo en el entorno de inflación actual

Intuitivamente se puede pensar que a más renta más presencia del sector mercados. Pero de acuerdo con los datos del anterior gráfico, se puede ver que no hay una correlación clara entre los dos indicadores. Parece, pues, que la renta per cápita no es un factor determinante en el grado de penetración del sector de mercados en la distribución de alimentación de las diferentes poblaciones. Con todo, es muy probable que una renta alta influya en un mejor funcionamiento de los mercados especialmente en el entorno de inflación actual.

Vistos ya los principales indicadores del entorno, se ha considerado interesante cruzar estos indicadores del entorno con los de funcionamiento interno.

De cara a construir una herramienta práctica para que cada municipio se posicione en un punto determinado en cuanto a los indicadores que ayudan al buen funcionamiento de un mercado, se ha diseñado una matriz que parte de dos ejes.

Eje horizontal: M² de superficie en las paradas por habitante de menos a más. En este punto, hay que hacer una aclaración de cuál sería el dato ideal para utilizar en cada caso:

- Municipios pequeños: m² de superficie en las paradas por habitante.
- Municipios grandes: m² de superficie en las paradas por habitante en el área de influencia.
- Mercados que atraen un porcentaje significativo de población de otros municipios: m² de superficie a las paradas por habitante en el área de influencia.

Eje vertical: Grado de funcionamiento de un mercado. En este punto se valorará cómo está funcionando un mercado en base a los siguientes indicadores que se pueden tener cuantificados o se pueden intuir:

- Nivel de afluencias
- Nivel de venta de las paradas
- Grado de ocupación de las paradas
- Horas de apertura totales (especialmente apertura por las tardes)

Como se puede ver, se han cruzado dos tipos de indicadores. Por un lado, los indicadores que informan del funcionamiento interno del mercado y, por otro, los indicadores que indican la situación del mercado en relación con el entorno.

Se insiste en la necesidad de disponer de indicadores de afluencias y de ventas además de los indicadores relacionados con medir el área de influencia. El hecho de poder medirlos y analizar en valor absoluto y en el ámbito de la evolución, permitirá conocer cuál es la situación de cada mercado y ubicarlo en el punto correcto de la matriz.

La matriz de factores externos e indicadores de funcionamiento puede ayudar a elaborar un diagnóstico y a establecer estrategias

La matriz puede ayudar a definir un diagnóstico y a la vez a implementar una estrategia determinada en función del punto en que se encuentre cada mercado. A continuación, se presenta una definición de cada cuadrante asociada a una estrategia determinada en cada caso. Hay que tener en cuenta que, dentro de cada cuadrante, también hay infinitos puntos donde se puede encontrar un mercado. Por lo tanto, los diagnósticos generales y las estrategias aquí expuestas son generalistas y dependerá de cada caso, donde habrá que hacer un análisis más detallado.

El resultado de la matriz serán cuatro cuadrantes donde se puede posicionar cada mercado.

Cuadrante inferior derecho: Muchos m^2 de paradas por habitante y mal funcionamiento. Los mercados situados en esta parte de la matriz muestran que el funcionamiento del mercado no es bueno y que hay muchos m^2 por habitante. En este punto las causas pueden ser múltiples. Pueden ser de carácter interno, paradas que no se gestionan adecuadamente, falta de aparcamiento, mala accesibilidad, mal mix comercial o de carácter externo, sobre saturación de oferta alimentaria en formato de mercado en el municipio, rentas muy bajas, baja población etc...: En este punto parece que la probabilidad de que el mercado no vaya bien esté más determinada por los factores externos que por los factores internos ya que la alta competencia tanto en formato de mercados como en otros formatos podrá ser determinante para el mal funcionamiento.

Cuadrante inferior izquierdo: Pocos m^2 de paradas por habitante y mal funcionamiento. Los mercados situados en esta parte de la matriz muestran que hay potencial de habitantes y el funcionamiento del mercado no es bueno. En este punto las causas también pueden ser de todo tipo. Pueden ser de carácter interno, paradas que no se gestionan adecuadamente, falta de aparcamiento, mala accesibilidad, mal mix comercial o de carácter externo, sobre saturación de oferta alimentaria en el municipio con otros formatos, rentas muy bajas, etc.

Hay que insistir en disponer de indicadores de funcionamiento interno actualizados (afluencias, ventas, grado de ocupación de las paradas, horas apertura)

Si el problema no es un mix de la población alto en oferta alimentaria, entonces las causas podrían ser internas.

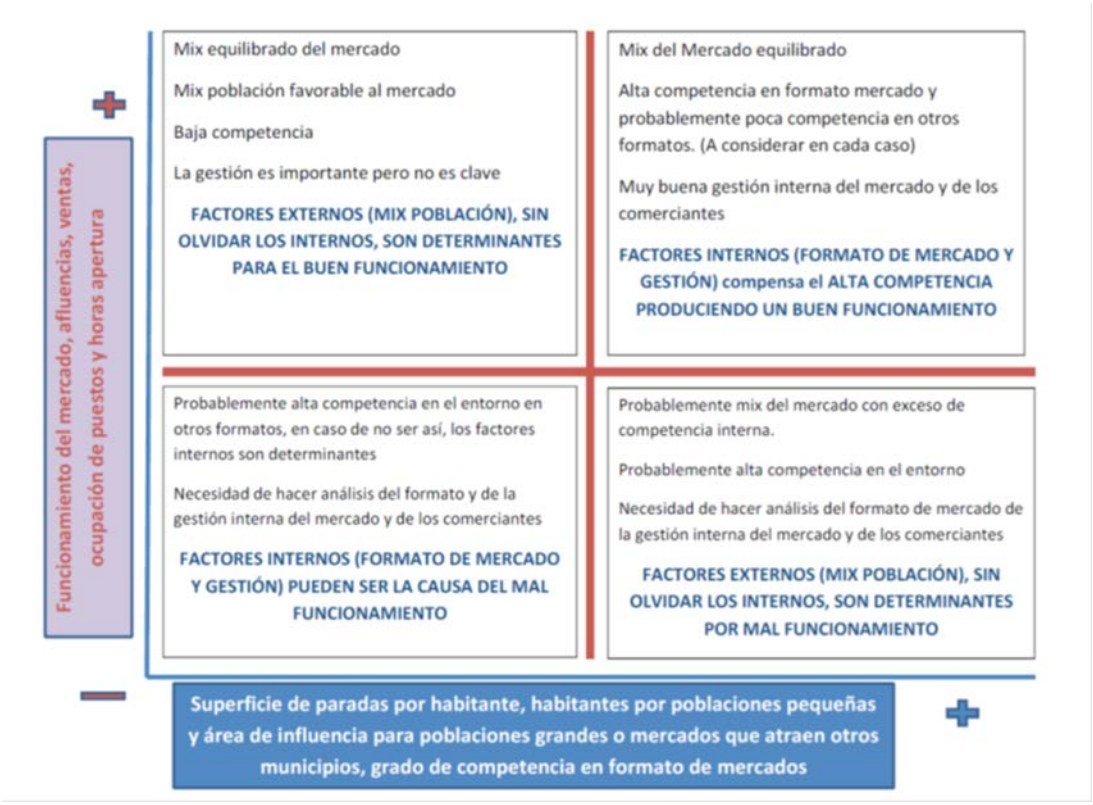
Cuadrante superior derecho: Muchos m^2 de paradas por habitante y buen funcionamiento. Este es un buen punto, quiere decir que la oferta está equilibrada, aunque hay mucha competencia en formato de mercados. No parece un punto donde encajen demasiados mercados, al menos en la parte superior derecha del cuadrante, ya que mucha competencia no acostumbra a ir acompañada de unas buenas ventas y afluencias. Las causas del buen funcionamiento pueden ser internas y externas en el caso de baja competencia en otros formatos. Seguramente será un muy buen modelo de mercado con un mix muy adecuado y una muy buena gestión del mercado y de los paradistas.

Cada cuadrante de la matriz da una idea general del diagnóstico y de la estrategia. Habrá que hacer un análisis cuidadoso en cada caso

Cuadrante superior izquierdo: Pocos m^2 por habitante en las paradas y buen funcionamiento. Aquí hay un entorno menos competitivo y un buen funcionamiento. En este punto, parece que deberían situarse los mercados que funcionan mejor. La causa fundamental del buen funcionamiento es la baja competencia. Si, además, va acompañada de un buen nivel de los factores internos, el éxito es prácticamente seguro.

A continuación, se puede ver la representación gráfica del modelo. En primer lugar, se presenta una matriz con los diagnósticos y, en segundo lugar, la misma matriz se presenta con las estrategias generales de cada caso.

Matriz de diagnóstico



Matriz de estrategia



Se resumen a continuación las principales conclusiones del análisis del entorno:

- Los habitantes por mercado no es un dato determinante para definir el grado de penetración del sector de mercados en la distribución de la alimentación. Poblaciones grandes con diferente estructura urbanística pueden distorsionar el dato. No obstante, y como norma general, cuanto mayor el municipio, menos presencia de mercados, aunque la superficie de paradas es mayor. Por lo tanto, en los municipios más grandes se encuentran menos mercados, pero con más paradas.
- Además, habría que hacer una reflexión en cada municipio en relación con la penetración del sector mercados teniendo en cuenta la oferta global de alimentación en el municipio en diferentes formatos (supermercados, tiendas de alimentación y mercados), la estructura urbanística y su capacidad de atracción de otros municipios con el fin de determinar las oportunidades de crecimiento en el formato comercial de los mercados.
- Si bien el factor renta per cápita intuitivamente parece determinante, no lo es en la realidad, ya que no se muestra una correlación directa entre más renta y oferta comercial en formato de mercados. Sin embargo, una mejor renta per cápita de la oblación puede influir en un mejor funcionamiento del mercado, además se debe considerar el impacto de la inflación en las rentas bajas y sus repercusiones en las ventas de los mercados.
- De cara a construir una herramienta práctica para que cada municipio se posicione en un punto determinado en cuanto a las variables que ayudan al buen funcionamiento de un mercado, se ha diseñado una matriz que relaciona los factores externos de población con el funcionamiento del mercado. Esta herramienta puede ayudar a establecer un diagnóstico y a marcar unas estrategias determinadas. Es necesario establecer sistemas de medición de la evolución del mercado (afluencias, ventas y estudios de mercado) para poder posicionarse y definir estrategias de futuro.
- En definitiva, en este apartado se ha tratado de hacer un análisis de los indicadores clave del entorno y de sus correlaciones con el fin de dar herramientas a cada municipio para facilitarle el análisis de la situación de sus mercados en relación con su entorno, teniendo en cuenta la diversa casuística propia del sector.

4. Encargo político

En este apartado, se realiza el estudio de los indicadores correspondientes al encargo político. Tanto en este apartado como en los posteriores, se realiza un análisis de los indicadores del año 2023 y de su evolución en los últimos 5 años. Adicionalmente, se pueden cruzar indicadores de otros apartados que pueden estar correlacionados y que pueden ayudar a explicar mejor el comportamiento de cada uno de los indicadores y a la vez, pueden ayudar a interpretar tendencias de futuro.

A continuación, se presenta el cuadro resumen de los diferentes indicadores del ámbito político.

Tabla 2: Indicadores encargo político 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Impulsar el uso de los mercados municipales					
Número de acciones de dinamización anuales por mercado	19,1	11,2	13,1	13,0	14,1
Total inversiones (últimos 5 años) por M² de superficie total	69,1	47,7	45,0	43,7	48,9
Facturación media anual de los paradistas por parada abierta	-	-	391.190,0	-	-
Ofrecer un servicio accesible a los usuarios					
Habitantes por número de mercados	36.595,4	37.026,3	36.447,7	35.908,9	36.226,4
M² de superficie comercial por cada 1000 habitantes	54,2	53,6	55,6	56,4	55,6
Número de plazas de aparcamiento rotatorio disponibles (a un máximo de 100 metros del mercado) por cada 100 M² de superficie comercial	8,8	8,8	8,6	8,0	8,0
Usuarios del mercado por número de habitantes de la población	17,2	13,9	22,9	21,3	23,0
Fomentar los valores sociales y medioambientales en los mercados					
% de personas ocupadas con alguna discapacidad sobre el total de personas ocupadas en el mercado	16,4	14,3	13,7	13,3	13,2
% de toneladas de recogida selectiva respecto al total de toneladas de basura recogidas en el mercado	51,3	51,9	53,6	44,4	44,8
Reforzar el impacto del mercado en el entorno					
Número de establecimientos de influencia por parada abierta	2,6	2,5	2,5	2,5	2,7
% de establecimientos de influencia que son de alimentación	17,4	17,2	17,5	17,3	17,2
% de mercados integrados en planes de dinamización respecto al número total de mercados	63,8	63,8	68,8	75,9	74,1
Número de días semanales con mercados no sedentarios en torno al mercado por mercado	1,1	1,2	1,1	1,1	1,2
% de mercados que se encuentran en zonas peatonizadas sobre el total de mercados	47,8	47,8	42,6	39,6	40,0

Incrementan las acciones de dinamización debido a la salida definitiva de la pandemia, pero se muestran por debajo de los niveles de 2019

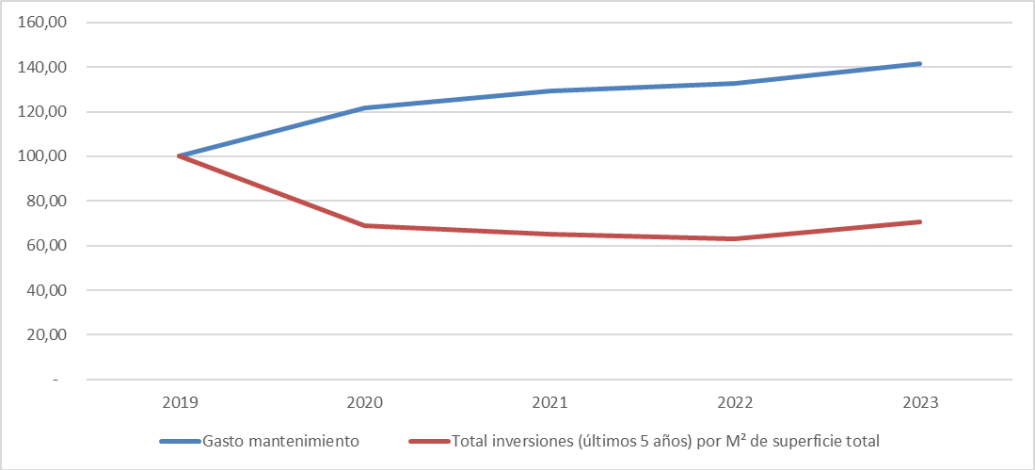
En 2023 se observa un ligero incremento de las acciones de dinamización, pero aún no se llega a los niveles de 2019.

En este aspecto debería plantearse, según la estrategia de cada mercado y de cada municipio, si es mejor hacer más acciones y menos notorias o al revés o bien dedicar algunos recursos a aumentar la notoriedad de los no usuarios.

Aumentan levemente las inversiones y el mantenimiento. Habrá que ver en cada caso si conviene reformar o seguir manteniendo

En cuanto al edificio, se observa un ligero incremento de las inversiones en 2023, acompañada de un incremento del gasto en mantenimiento. Habrá que hacer una reflexión de si hay que reformar los edificios o seguir manteniendo.

Gráfico 4: Evolución Inversiones en los últimos 5 años y gasto de mantenimiento (2019 = 100)



Otro dato en el que hay que profundizar es el n**úmero de plazas de aparcamiento por cada 100 m² de superficie comercial**, el indicador no ha sufrido prácticamente variaciones en el periodo estudiado. Por otro lado, la cifra vista desde una óptica comercial parece coherente con las ratios que se utilizan en centros comerciales o supermercados.

Las 8 plazas de aparcamiento por 100 m² de superficie comercial es un buen indicador, aunque ligeramente más bajo, comparado con otros formatos. Pero es importante tener en cuenta si el uso es mayoritariamente comercial

Con todo, hay que hacer mención de que, probablemente, el uso no es exclusivamente comercial, lo que podría indicar que no se habla de la misma ratio que otros formatos comerciales. Por otro lado, según el formato de cada mercado, la utilización del aparcamiento será diferente. En un mercado con supermercado serán necesarias más plazas que en un mercado más urbano y sin supermercado.

En relación con los **usuarios del mercado por número de habitantes**, los datos empiezan a ser significativos a partir de 2021. Se dispone de doce municipios con datos de afluencia que ofrecen una media de 453 personas por m² de superficie de venta y año. Este indicador no se encuentra como indicador estándar, pero es útil para la realización de un comparativo entre mercados. Los mercados que se encuentran por encima de la media coinciden con varios factores,

- Tienen supermercado, pero no necesariamente grande.
- Están situados en el centro del municipio.
- Han sido reformados.
- Están muy consolidados y disponen de una buena ocupación de paradas.

La media de afluencias al mercado por m² de superficie de venta y año es de 453 personas en 2023.

En este punto hay que aclarar la interpretación de los datos de afluencia dado que la afluencia no es igual a las ventas. Por lo tanto, si se quieren interpretar los datos de afluencia en su correlación con las ventas, hay que saber que las ventas responden a la siguiente formula,

VENTAS = Afluencias / (personas por compra) X ratio de conversión X ticket medio

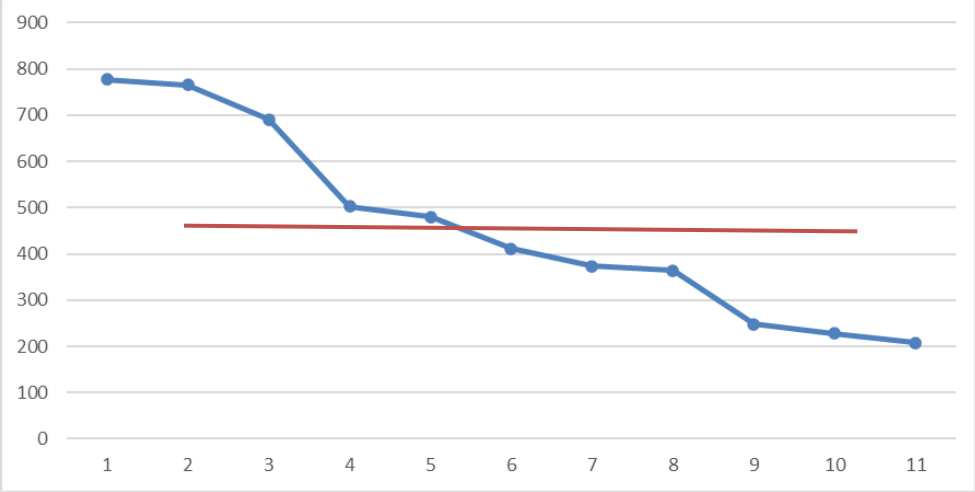
- *Afluencias: Personas que cuenta el contador de personas.*
- *Personas por compra: Cuántas personas van juntas a comprar.*
- *Ratio de conversión: índice que indica cuántos clientes compran con relación al número de visitantes (máximo 1).*
- *Ticket medio: Gasto medio que realizan los compradores.*

De ahí se puede deducir que, aunque puede haber más clasificaciones, hay dos tipos generales de mercados,

Mercados tradicionales y céntricos: Con mucha afluencia, bajo ticket medio y bajo ratio de conversión, son más de paso que de destino. Necesitan mucha afluencia para vender.

Mercados de destino con supermercado grande: Con menos afluencia, ticket medio más alto y alto ratio de conversión. Sueño de destino. Necesitan menos afluencia para vender.

Gráfico 5: Afluencias por mercado 2023 por cada m² de superficie de venta



Hay que definir cuál de qué tipo de mercado se trata de los comentados anteriormente y ver en qué nivel del gráfico se encuentra con el fin de hacer un comparativo detallado.

El indicador de **personas discapacitadas ocupadas en el mercado** da un valor del 13,2 % prácticamente igual que en 2022.

Por otro lado, **se mantienen en 2023 las toneladas de recogida selectiva con un 44,8 % con relación al total de toneladas, pero no se alcanza el nivel del 53,6 % de 2021**.

Hay 0,47 establecimientos de alimentación por parada abierta. Esto es casi medio mercado fuera del mercado a menos de 100 metros

El número de **establecimientos de influencia por parada abierta** se mantiene bastante constante durante todo el periodo situándose en 2023 en un valor de 2,7.

En este punto, hay que hacer un análisis más cuidadoso de los **establecimientos de alimentación por parada abierta** al área de influencia (a 100 metros del mercado).

En la siguiente tabla, se calculan los establecimientos de alimentación que corresponden a cada parada:

Tabla 3: Establecimientos de alimentación a 100 metros del mercado por parada abierta 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Número de establecimientos de influencia por parada abierta	2,6	2,5	2,5	2,5	2,7
% de establecimientos de influencia que son de alimentación	17,4	17,2	17,5	17,3	17,2
Establecimientos de alimentación por parada abierta	0,45	0,43	0,44	0,44	0,47

En toda la serie los establecimientos de alimentación por parada abierta superan los 0,43, situándose en 2023 en 0,47. Hay que definir en cada caso si el mercado ejerce de locomotora para el comercio de alimentación y a su alrededor se instalan otros operadores o si, por el contrario, hay un número importante de paradas disponibles y el comercio de alimentación del entorno crece. En este último caso hay que hacer un análisis cuidadoso de las causas de este hecho.

Para profundizar en este hecho, se ha estudiado la correlación entre superficie disponible (m^2 de paradas disponibles) y el comercio de alimentación del entorno. Intuitivamente parece que además comercio de alimentación en el entorno más paradas disponibles dado el aumento de competencia, pero vistas las cifras, se comprueba que no hay ninguna correlación, por lo tanto, se abren varias posibilidades para explicar este hecho.

- **El mercado se encuentra en un eje comercial, dispone de buena ocupación y la oferta exterior complementa la oferta del mercado**. En estos casos hay que ver el motivo de si hay paradas disponibles. Puede ser que el tamaño de las paradas no encaje con los potenciales operadores, o que los precios o las condiciones de concesión no sean competitivas en relación con el mercado inmobiliario del entorno.
- **El mercado se encuentra en un eje comercial, dispone de baja ocupación y la oferta exterior se apropia de la oferta del mercado**. La alta disponibilidad de paradas puede estar causada por un mal estado del edificio, el tamaño de las paradas, unas condiciones de concesión poco competitivas o por problemas de gestión.

En cuanto al resto de indicadores del encargo político, se puede observar:

En el año 2023 hay un 74,1 % de mercados integrados en planes de dinamización

Porcentaje de mercados integrados en planes de dinamización: en 2023 hay un 74,1 % de mercados integrados en planes de dinamización. Habría que analizar si esta circunstancia ha hecho que las ventas del mercado mejoren. Para poder hacerlo habría que disponer de indicadores de ventas y de afluencias y comprobar las variaciones en los diferentes periodos y cruzar los dos indicadores.

Número de días semanales con mercado no sedentario alrededor del mercado: Se mantiene en el valor en toda la serie, alrededor de 1,1 y 1,2.

Porcentaje de mercados en zonas peatonales: Se mantiene el valor de 2019 y 2020 a alrededor del 47 %, pero baja en 2022 a un 39,6 % y se mantiene en 2023 en un 40,0 %. Habría que ver si el efecto es positivo o negativo. El único indicador que nos ayuda a ver el impacto de peatonalizar la zona en relación con el funcionamiento del mercado es el grado de ocupación de paradas. Por

este motivo se ha hecho el cálculo del grado de ocupación segmentando los mercados peatonales y los que no lo están.

Los mercados en zonas peatonales tienen un 17,9 % de superficie disponible, mientras que los que no lo están tienen un 14,9 %

Del análisis resulta que los mercados en zonas peatonales tienen un porcentaje de paradas disponibles del 17,9 %, mientras que los que están en zonas no peatonales tienen un grado de desocupación del 14,9 %. Obviamente que hay otros factores que determinan el grado de desocupación, no obstante, habrá que ver si es efectivo hacer zonas peatonales en según qué circunstancias del mercado. Si se hace la correlación entre los dos indicadores, el valor es poco significativo, lo que muestra que no hay una correlación clara.

A continuación, se hace un resumen de las principales conclusiones del análisis de los indicadores del encargo político:

- Aumentan las acciones de dinamización en relación con 2022, pero aún no se llega a los niveles de 2019. Por otro lado, habrá que plantearse si es mejor hacer menos acciones y más notorias o más acciones y menos notorias. Esto dependerá de la estrategia de cada mercado y de sus objetivos de captación y/o fidelización.
- Suben levemente las inversiones y el mantenimiento. Cada mercado debería hacer una reflexión de si es oportuno hacer inversiones o seguir manteniendo en función del plan estratégico.
- Las plazas de aparcamiento parecen dimensionadas adecuadamente, aunque muestran una baja en 2022, que se mantiene en 2023 pasando de 9 a 8 por cada 100 m2 de superficie comercial. Sin embargo, hay que profundizar en su uso, ya que no suele ser exclusivamente comercial. En este punto, se hace necesario plantearse si un aumento de plazas, o de política de descuentos puede aumentar las ventas. Eso dependerá de cada caso.
- Se mantiene la recogida selectiva con un 44,8 % del total. Este indicador se mostraba más elevado en 2021 con un 53,6 %.
- Los datos de afluencia ya son significativos, con 12 municipios con mediciones de número de visitantes. La afluencia media es de 453 personas por m2 de superficie de venta y año. Hay que distinguir los más céntricos de los más periféricos y de destino.
- En 2023 aumentan a 0,47 establecimientos de alimentación a menos de 100 metros del mercado por parada abierta. Hay que prestar atención a este hecho, especialmente en aquellos casos donde hay paradas disponibles y establecer una estrategia de reposicionamiento si es necesario.
- Aunque, obviamente, no es la única variable explicativa, los mercados en zonas peatonales tienen un 17,9 % de superficie disponible frente al 14,9 % de los mercados que no lo están. Si se hace la correlación entre los dos indicadores, el valor es poco significativo, por lo que no se muestra que haya una correlación clara.

5. Dimensión usuario-cliente

En este apartado se realiza el estudio de los indicadores correspondientes al usuario-cliente, es decir, cuál es el grado de servicio al ciudadano y consumidor por parte de los mercados. Se profundizará en el estudio del mix comercial y en su evolución. A continuación, se presenta la tabla resumen de los indicadores de esta dimensión.

Tabla 4: Indicadores usuario-cliente 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos					
% del sector pescado y marisco (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	4,8	4,8	4,7	4,7	4,4
% del sector carnicería, pollería, huevos y caza (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	6,8	6,7	6,5	6,3	5,8
% del sector charcutería y tocinería (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	5,0	4,8	4,6	4,4	4,2
% del sector frutas y verduras (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	4,8	4,7	4,4	4,1	3,9
% del sector otros alimentarios (sin operadores comerciales)(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	8,0	8,5	8,4	8,1	7,1
% del sector otros alimentarios (con operadores comerciales)(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	42,1	41,7	42,9	42,5	43,2
% del sector bar y restauración (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	7,9	8,0	8,2	8,1	6,7
% del sector otros no alimenticios (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	9,0	9,0	9,3	7,9	7,0
% de superficie de venta de puestos disponibles (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	11,7	11,8	11,0	13,9	17,9
Promover los servicios del mercado a la clientela					
Número de horas que abre el mercado por las tardes por semana y por número de mercados	16,5	16,4	17,0	15,5	14,2
Número de tardes que abre el mercado por semana y por mercado	3,3	3,2	3,3	3,0	2,9
% de paradas abiertas por la tarde sobre el total de paradas	39,8	38,8	39,1	36,9	39,7
% de servicios a la clientela en los mercados	53,3	54,6	55,6	54,1	54,1
% de paradas donde se puede pagar con tarjeta respecto al total de paradas abiertas	95,0	97,2	98,1	97,9	96,7
% de puestos de los mercados municipales con presencia de un Marketplace virtual	-	40,4	47,6	38,7	31,3
Mejorar el uso del espació del mercado para ofrecer un mejor servicio					
Media (en M²) de superficie de venta en las paradas por parada	19,6	19,7	20,0	20,2	19,5
% de paradas abiertas sobre el total de paradas	75,2	75,6	75,6	75,9	73,3
% de superficie comercial sobre superficie total	48,6	48,5	48,3	49,8	50,0
% de M² de superficie de almacenes y cámaras frigoríficas sobre M² de superficie total	9,3	9,3	9,0	9,4	10,4
% de servicios para el personal en los mercados	71,0	72,3	72,7	72,0	72,3
Ofrecer un servicio de calidad en los mercados					
Grado de satisfacción de los usuarios	8,2	8,3	8,1	8,1	8,0
M² de superficie de venta en los puestos por número total de trabajadores en los puestos	11,2	11,1	11,2	10,5	10,8
Número anual de actas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas	30,7	22,4	16,9	23,7	25,2
Número anual de horas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas	59,1	35,8	31,4	45,6	55,3

En primer lugar, se analizará el mix comercial. La siguiente tabla muestra la evolución de cada sector en los últimos 5 años.

Tabla 5: Mix comercial porcentual y variación porcentual 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023	Tendència	% 2019/2023
Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos							
% del sector pescado y marisco (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	4,8	4,8	4,7	4,7	4,4	-	-8,10%
% d% del sector carnicería, pollería, huevos y caza (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	6,8	6,7	6,5	6,3	5,8	-	-13,69%
% del sector charcutería y tocinería (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	5,0	4,8	4,6	4,4	4,2	-	-15,39%
% del sector frutas y verduras (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	4,8	4,7	4,4	4,1	3,9	-	-18,09%
% del sector otros alimentarios (sin operadores comerciales)(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	8,0	8,5	8,4	8,1	7,1	-	-11,51%
% del sector otros alimentarios (con operadores comerciales)(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	42,1	41,7	42,9	42,5	43,2	+	2,48%
% del sector bar y restauración (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	7,9	8,0	8,2	8,1	6,7	-	-14,79%
% del sector otros no alimenticios (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	9,0	9,0	9,3	7,9	7,0	-	-22,75%
% de superficie de venta de puestos disponibles (en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	11,7	11,8	11,0	13,9	17,9	+	53,17%

Se observan algunas variaciones importantes, cuyo resumen se presenta a continuación.

Carnicería, pollería, huevos y caza: Muestra una tendencia a la baja con un descenso del 14 % en relación con 2019. Esto se puede explicar por dos factores, uno interno y el otro externo. El interno se refiere a la falta de relevo generacional, pero este hecho no sólo se produce en este sector. El factor externo es el cambio de hábitos de consumo que se da últimamente y que lleva implícito una reducción del consumo de proteína de origen animal.

Aunque no hay variaciones relevantes, baja la carnicería y la fruta y verdura y suben las paradas disponibles, entre otros motivos, por la pérdida de algún supermercado

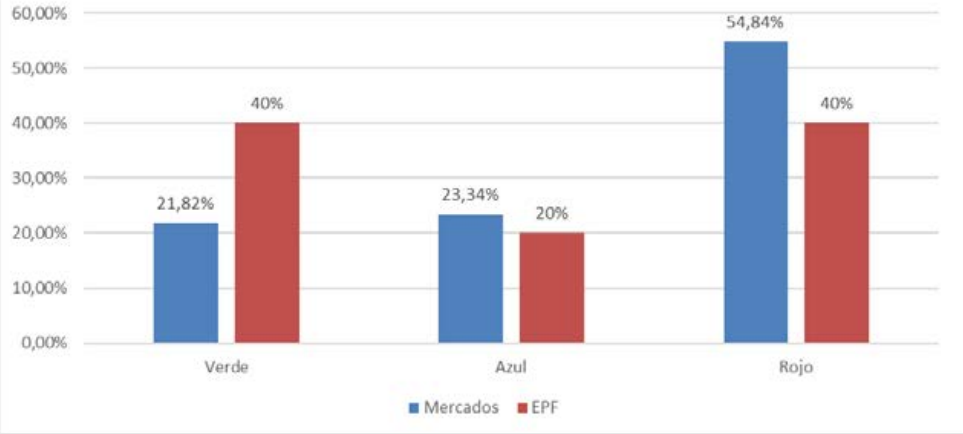
Frutas y verduras: Disminuye un 18 % en relación con 2019. Además de la falta de relevo, este sector se ve afectado por la amplia oferta en los supermercados y por la necesidad de paradas grandes que permitan una facturación adecuada. Muchos mercados no disponen de paradas grandes y eso puede ser un freno para el desarrollo de este sector.

Pescado y marisco: Baja un 8 % en relación con 2019. También se encuentra en una situación de falta de relevo y de una tendencia a la disminución de su consumo debido a la inflación de los últimos años.

Paradas disponibles: Aumentan un 53 % en 2023 en relación con 2019. Este es un indicador clave en cuanto a definir estrategias de futuro del sector. La falta de relevo y otros factores, internos y externos, hacen que este indicador se mantenga alto en los últimos años. Adicionalmente, la falta de algún supermercado en 2023 ha hecho incrementar este indicador.

Por otro lado, se analiza la coherencia del mix comercial de productos frescos de los mercados, excluyendo el supermercado, con la encuesta de presupuestos familiares. Agrupando las partidas de la encuesta con los tres grandes sectores de actividad (fresco verde, fresco rojo y fresco azul), se pueden ver los siguientes resultados correspondientes a los datos de 2023.

Gráfico 6: Datos 2023. Porcentaje de gasto familiar y mix comercial de frescos excluyendo el supermercado



Comparando los datos del mix comercial de los mercados con los datos de la encuesta de presupuestos familiares, se evidencia una falta de oferta del sector de fresco verde y un exceso del rojo y, en menor medida, del azul

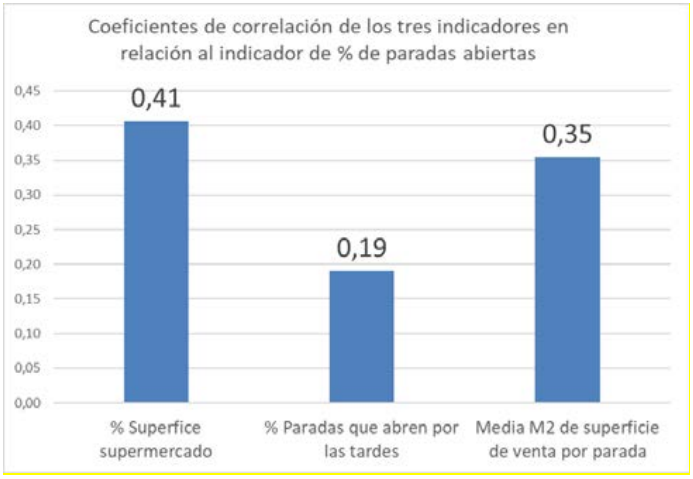
Se muestra un exceso de oferta de fresco rojo y, en menor medida, del fresco azul, en detrimento de la oferta de fresco verde donde las ventas se muestran más distribuidas entre otros formatos, mercados no sedentarios, tiendas de barrio y supermercados.

Por otro lado, la **media de superficie por parada es de 20 m²**. Este indicador se muestra estable en toda la serie.

Por otro lado, se han definido las correlaciones entre el grado de ocupación de las paradas y otras variables. El objetivo de este análisis es el de intentar encontrar una explicación fundamentada en datos, de los factores clave de éxito de un mercado.

Las correlaciones positivas indican que los dos indicadores evolucionan en paralelo.

Gráfico 7: Correlaciones positivas en relación con la superficie de paradas ocupada



Según se extrae de la información del gráfico, la superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean grandes, son factores que tienen una correlación positiva de forma individual en relación con el grado de ocupación. A continuación, se analiza cada indicador,

Superficie supermercado: El hecho de haber supermercado en el mercado mejora en la ocupación. Sin embargo, lo que se ve en la correlación positiva, que es la más alta, es que un mercado tiene más ocupación de paradas en la medida en que el supermercado es mayor.

Horas de apertura por las tardes: Cuantas más tardes se abre, hay menos paradas disponibles, pero la correlación no es fuerte.

Media de superficie de venta por parada: Esta correlación indica que en los mercados con paradas más grandes tienden a tener más ocupación de paradas. En 2023 esta correlación aumenta significativamente.

En el anterior análisis se ha estimado que, de forma individual, estos indicadores tienen una correlación positiva, en mayor o menor grado, con el nivel de ocupación de las paradas, excluyendo el supermercado. Para determinar si en su conjunto se puede definir una correlación múltiple

entre el grado de ocupación de las paradas y estos tres indicadores, se ha realizado una prueba de regresión múltiple y comprobar si tiene, o no, significancia suficiente. Una vez analizados los datos, se pueden sacar las siguientes conclusiones,

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0,47634871
Coeficiente de determinación R^2	0,226908093
R^2 ajustado	0,152092747
Error típico	16,00056287
Observaciones	35

El coeficiente de correlación nos indica que las variables se mueven en el mismo sentido tal y como se ha visto en el apartado anterior. No obstante, el coeficiente de determinación es bajo e indica que estos indicadores, en su conjunto, no acaban de explicar con claridad el grado de ocupación de las paradas.

	Coeficientes	*Error típico*	*Estadístico t*	*Probabilidad*	*Inferior 95%*	*Superior 95%*
Intercepción	62,63073928	6,07005098	10,3179923	1,5095E-11	50,2507887	75,0106899
% de paradas abiertas por la tarde sobre el total de paradas	0,228280588	0,11333944	2,0141319	0,05274331	-0,00287673	0,45943791
% del sector otros alimentarios (con operadores comerciales)(en M²) sobre el total de M² de superficie de venta	-0,082895118	0,11525732	-0,71921779	0,47739387	-0,31796398	0,15217374
Media (en M²) de superficie de venta en las paradas por parada	0,403531414	0,27232976	1,48177496	0,14849466	-0,15188879	0,95895161

Los coeficientes resultantes que se pueden ver en la primera columna del cuadro anterior quieren decir el coeficiente que debería aplicarse a cada indicador para determinar de ocupación de las paradas.

Si bien que haya supermercado, que se abra por las tardes y que las paradas sean grandes, muestran correlaciones positivas con que haya menos paradas disponibles, no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles, sólo siendo una condición clara la de que haya supermercado, y en concreto en 2023, gana peso el que las paradas sean grandes

Si se analiza el estadístico "t" se puede ver que sólo supera el valor de 2 el referente a la existencia de supermercado. Lo mismo ocurre con la probabilidad que, para ser útil, no debería ser superior a 0,05 y sólo es superior en el caso de la existencia de supermercados.

En conclusión, no se puede definir de forma clara una ecuación que explique el grado de ocupación de paradas en relación con los tres indicadores estudiados. Esto quiere decir que si bien, por ejemplo, como se ha visto antes, paradas mayores tienen una cierta correlación positiva con que haya más superficie ocupada, no es significativo en el conjunto de los tres indicadores. Sólo tiene relevancia el hecho de que haya supermercado y en 2023 aumenta la relevancia de que las paradas sean grandes.

Se mantiene la productividad por persona en las paradas, aunque hay recorrido de mejora en un aumento del tamaño medio de parada y de los m2 por persona ocupada

Otro indicador en el que hay que profundizar es el que nos informa de los **m^2 de superficie de venta en las paradas por número total de trabajadores de las paradas**. Este indicador se mantiene en todo el periodo, no obstante, todavía hay recorrido de crecimiento de cara a una mejora de la productividad.

Las **actas de inspección sanitaria por cada 100 paradas abiertas** a 2023 en relación con 2022 suben levemente (de 23,7 a 25,2).

Tendencia a la baja del uso del Marketplace virtual. Un 31,3 % de las paradas están integradas

Cabe también añadir que en 2020 se generó un nuevo indicador que aporta el **porcentaje de paradas con presencia de un Marketplace virtual**. Este porcentaje se situó en un 48 % en 2021, ha bajado 9 puntos porcentuales en 2022 y en 2023 se ha mantenido la tendencia decreciente con un 31,3 %. Parece, pues, que el Marketplace se mantiene en aquellas paradas que realmente lo usan.

A continuación, se resumen las principales conclusiones en el ámbito usuario cliente.

- El mix comercial muestra un 43,2 % de presencia de grandes operadores. Considerando las variaciones de 2023 en relación con 2019, se detecta una bajada del 13,7 % de la oferta de carnicería y del 18,9 % en fruta y verdura. Los otros no alimentarios también bajan un 22,8 %.
- La cifra de superficie disponible ha empeorado en 2023 pasando del 13,9 % en 2022 al 17,9 % en 2023. La superficie disponible de algún supermercado también ha ayudado a incrementar este indicador.
- La superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean mayores, son factores que tienen una correlación positiva en relación con el grado de ocupación. No obstante, no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles. Los indicadores que muestran correlaciones más fuertes con el grado de ocupación de las paradas son, en primer lugar, que haya supermercado y, en segundo lugar, que las paradas sean mayores. Este último ha cogido especial relevancia en 2023.
- Comparando las proporcionalidades del mix de los mercados con la encuesta de presupuestos familiares, queda claro que el fresco verde tiene recorrido de crecimiento siempre condicionado a la existencia, o no, de comercios de este sector en el área de influencia y en las superficies de venta disponibles de cada mercado y al peso, en aumento, de este sector en los supermercados.
- Un 31,3 % de las paradas están integradas en un Marketplace virtual, dato negativo en relación con 2022 donde había un 38,7 %. Hay que reflexionar por los motivos de esta bajada.

6. Dimensión valores organizativos y recursos humanos.

En este punto se realiza el estudio de los indicadores correspondientes a los valores organizativos, es decir, cuál es el papel de los mercados en el ámbito interno, de gestión del personal propio y del directamente implicado. A continuación, se presenta la tabla resumen de los indicadores de esta dimensión:

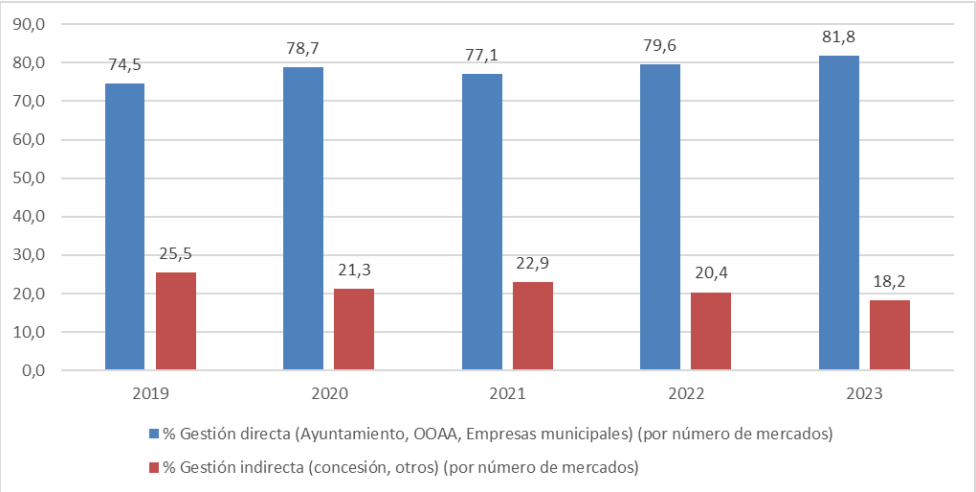
Tabla 6: Indicadores Valores organizativos 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servicio con diversas formas de gestión					
% Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales) (por número de mercados)	74,5	78,7	77,1	79,6	81,8
% Gestión indirecta (concesión, otros) (por número de mercados)	25,5	21,3	22,9	20,4	18,2
% de trabajadrores municipales respecto al número total de personas ocupadas en el mercado	77,0	77,5	77,1	77,4	79,4
Precio medio de rescate por año de concesión restante por M² superfície de venta en las paradas	71,3	71,3	97,9	98,0	92,7
Pomover un clima laboral positivo para los trabajadores					
% de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as municipales en el mercado	3,5	6,0	6,2	4,3	4,1
% de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as contratados por la entidad gestora del mercado	0,6	3,1	1,6	0,0	0,5
Salario bruto de un peón de mercado	20.301,4	20.629,1	20.012,8	20.822,1	20.222,0
Número de horas anuales laborales de peón de mercado y trabajadores de limpieza por cada 100 M² de superficie total	95,8	98,8	93,4	94,6	97,4
Grado de cumplimiento de la normativa					
Expedientes sancionadores por mercado	0,4	0,1	0,1	0,2	0,1
% Expedientes ejecutados sobre expedientes sancionadores	45,0	50,0	100,0	54,5	100,0
Mejorar las habilidades de los trabajadores					
Horas anuales de formación realizadas por personas ocupadas en el mercado	6,4	5,4	6,2	13,0	13,4
% de personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos	37,1	33,7	36,7	54,9	53,3
% de trabajadores de los puestos asistentes a cursoss	12,1	7,4	8,6	8,1	15,0
Reflejar la estructura de género del personal					
% de mujeres respecto al total de trabajadores/as en el mercado municipal	39,1	39,9	36,3	33,8	35,0
% de mujeres mando respecto al total de mandos	62,4	60,7	65,9	53,1	57,1

La gestión directa crece hasta el 81,8 % en 2023

En el siguiente gráfico, se puede ver la evolución de los indicadores por tipo de gestión desde 2019 y hasta 2023. Se puede comprobar que hay una tendencia a aumentar la gestión directa frente a la indirecta. Habrá que profundizar en las causas de este hecho en cada caso.

Gráfico 8: Evolución en porcentaje 2019-2023 por tipo de gestión por número de mercados



Analizando el indicador transversal, se puede observar que los mercados están en el lado medio en cuanto a porcentaje de gestión directa, un 82 % por número de mercados. Está claro que la naturaleza del servicio y los requerimientos de especialización y de inversión determinan el porcentaje de gestión directa de cada servicio.

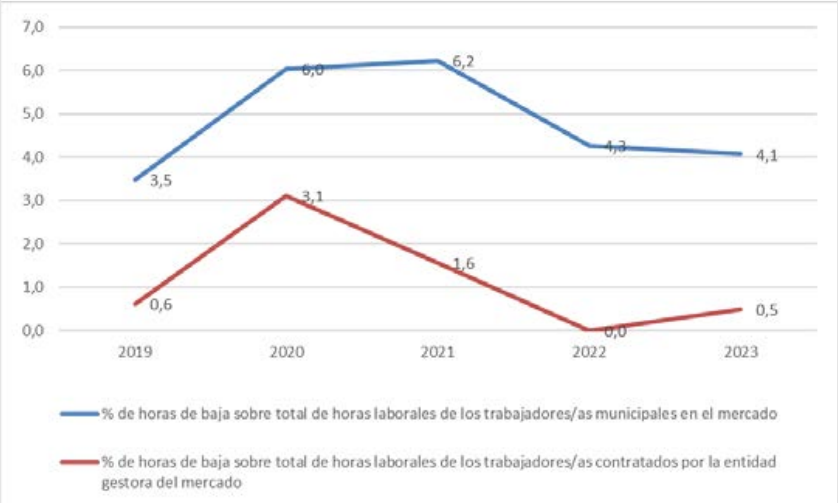
Taula 7: Indicador transversal-porcentaje gestión directa-

	% Gestión directa
Policia local	100%
Bibliotecas	100%
Servicios sociales	100%
Ferias locales	100%
OMIC	100%
Seguridad alimentaria	100%
Mediación Ciudadana	100%
OTL	100%
Servicios de Igualdad	100%
Servicios locales de ocupación	100%
Museos locales	100%
Espacios Escénicos	92%
Servicios culturales	98%
Escuelas de música	91%
Mercados	82%
Deportes	82%
Escuelas infantiles	66%
Abastecimiento Local de Agua	46%
Verde Urbano	42%
Cementerios Municipales	38%
Residuos	25%
Limpieza viaria	18%

Disminuyen las bajas laborales de los trabajadores públicos y aumentan levemente las de los privados

Las bajas laborales han bajado en 2023 con respecto a los trabajadores púbicos a un 4,1 % de las horas totales, mientras que los privados han aumentado de un 0 % a un 0,5 %.

Gráfico 9: Evolución 2019-2023 bajas laborales



Este último indicador es susceptible de hacer un análisis transversal, el cual queda definido en la siguiente tabla,

Tabla 8: Indicador transversal-porcentaje horas de baja trabajadores municipales-

	% de horas de baja
Policia local	16,1%
Limpieza viaria	11,5%
Residuos	10,6%
Escuelas infantiles	11,6%
Deportes	8,5%
Cementerios Municipales	5,4%
Servicios sociales	8,2%
Verde Urbano	8,0%
Seguridad alimentaria	7,9%
Abastecimiento Local de Agua	8,3%
Servicios de Igualdad	6,8%
Servicios culturales	6,1%
Bibliotecas	4,7%
Servicios locales de ocupación	5,4%
Mediación Ciudadana	4,6%
Museos locales	4,4%
OTL	7,7%
Espacios Escénicos	4,8%
Alumbrado público	4,0%
Mercados	4,1%
OMIC	3,9%
Escuelas de música	2,3%

Los servicios más expuestos a posibles bajas están relacionados con la policía local, residuos, limpieza y guarderías. Servicios exteriores y más sensibles a las bajas. El servicio de mercados se sitúa en el lado bajo con un 4,1 % de horas de baja, mejorando el 4,3 % de 2022.

El salario bruto de un peón de mercado muestra un valor de 20.000 € brutos anuales. No se ha notado ningún aumento en el período de inflación elevada

Analizando el **salario bruto de un peón de mercado**, se puede ver que se sitúa en torno a los 20.000 € brutos anuales. Se ha mantenido en la serie y no ha mostrado ningún efecto en relación con la alta inflación.

En cuanto al grado de cumplimiento de normativa, se analiza la evolución de los **expedientes sancionadores**.

Bajan en 2023 a 0,1 los expedientes sancionadores por mercado, la mitad que 2022, en valor absoluto son cifras muy bajas

Los expedientes sancionadores bajan a la mitad en 2023 en relación con 2022. Habría que hacer una reflexión en este sentido y ver si hay recorrido de mejora en unos indicadores con valores actualmente muy bajos. Cabe destacar que, en valor absoluto, son cifras muy bajas.

Gráfico 10: Evolución en 2019-2023 de los expedientes sancionadores por mercado

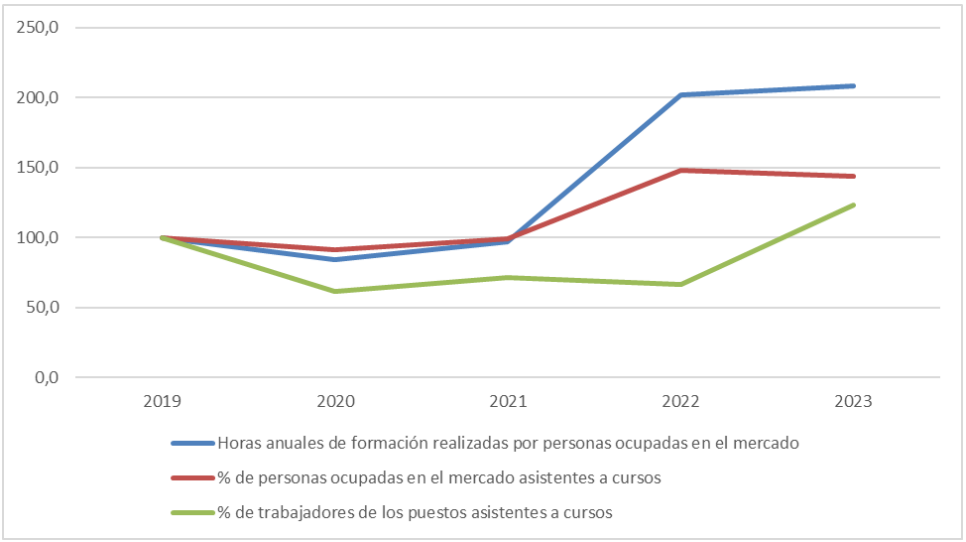


En 2023 destaca el aumento de asistencia a cursos de los trabajadores en las paradas

En relación con los indicadores que hacen referencia a la **formación**, cabe destacar que en 2023 han subido las horas anuales y la formación de los trabajadores ocupados en las paradas siendo el mejor valor de la serie. Se mantienen los otros indicadores de formación.

A continuación, se puede ver la evolución de forma gráfica.

Gráfico 11: Evolución 2019-2023 indicadores de formación (2019=100)



Si se realiza un análisis transversal, se puede constatar que el servicio de mercados se sitúa en las posiciones medias con respecto a las horas anuales dedicadas a la formación por parte de los trabajadores municipales.

Tabla 9: Indicador transversal-Horas de formación anuales por trabajador-

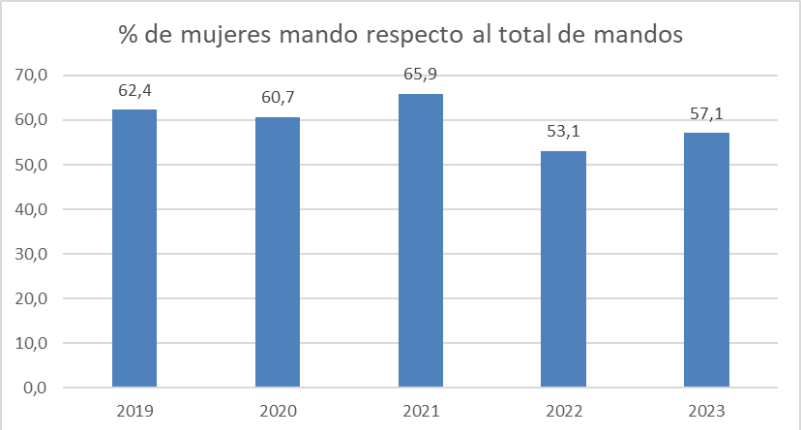
	Horas de formación por trabajador
OTL	64,1
Servicios de Igualdad	48,0
Mediación Ciudadana	32,2
OMIC	35,3
Escuelas infantiles	24,8
Servicios sociales	23,0
Abastecimiento Local de Agua	19,6
Escuelas de música	19,8
Servicios locales de ocupación	16,7
Policia local	15,4
Deportes	10,1
Museos locales	14,8
Bibliotecas	16,7
Espacios Escénicos	14,0
Mercados	13,4
Servicios culturales	13,1
Alumbrado público	13,0
Verde Urbano	10,5
Seguridad alimentaria	10,3
Ferias locales	8,9
Residuos	7,3
Cementerios Municipales	6,6

El servicio de mercados está en el rango bajo de todos los servicios. Servicios más orientados a la educación o a aspectos sociales los superan. Habría que profundizar en las causas de esta baja posición del servicio de mercados y plantearse el reto de aumentar el valor del indicador.

Un 57,1 % de los mandos son mujeres, por encima del 53,1 % de 2022

En cuanto al género de los trabajadores, un 35 % de los trabajadores son mujeres. El porcentaje de mandos que son mujeres aumenta al 57,1 %, 4 puntos porcentuales por encima de 2022. No obstante, este último indicador ha sufrido un descenso en relación con 2021 donde mostraba un valor del 65,9 %.

Gráfico 12: Evolución 2019-2023 porcentaje de mujeres mando



Para finalizar este apartado, se presentan las conclusiones más relevantes del análisis de indicadores de los valores organizativos y recursos humanos.

- Siguiendo la tendencia de los últimos años, aumenta la gestión directa situándose en un 81,8 %, predominando claramente sobre la gestión indirecta.
- Las horas de baja laboral respecto a las horas ocupadas han mejorado sustancialmente en el sector público.
- El salario bruto medio de un peón de mercado se ha mantenido a pesar de que ha habido un periodo de inflación elevada.
- En 2023 disminuyen a 0,1, un 50 %, los expedientes sancionadores por mercado. Es una cifra baja en valor absoluto.
- El porcentaje de trabajadores en las paradas asistentes a cursos ha experimentado una mejora sustancial con un aumento de un 85 % en relación con 2022. El resto de los indicadores de formación se han mantenido.
- Un 57,1 % de los mandos son mujeres, dato que ha mejorado en 2023 con relación a 2022. Sin embargo, no se llega al nivel de 2021, donde había un 66 % de mujeres.

7. Dimensión económica

En este apartado se realiza el estudio de los indicadores correspondientes a la dimensión económica. Se profundizará en el análisis de los gastos. A continuación, se presenta la tabla resumen de estos indicadores.

Tabla 10: Indicadores dimensión económica 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Disponer de recursos adecuados					
Gasto corriente del servicio por habitante	5,1	5,2	5,6	5,9	6,0
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	0,5	0,5	0,5	0,6	0,5
Financiar adecuadamente el servicio					
% de autofinanciación por tasas, precios públicos o cuotas de asociaciones de paradistas	69,7	68,3	72,1	72,0	68,9
% de financiación por aportaciones de otras instituciones	1,0	2,7	1,4	1,5	1,5
% de financiación por parte del ayuntamiento	29,4	29,0	26,4	26,6	29,6
Gestionar adecuadamente los recursos					
Gasto de mantenimiento por M² de superficie total	7,6	9,2	9,8	10,0	10,7
Gasto de suministros por M² de superficie total	16,9	16,7	16,1	18,9	17,5
% del gasto en personal sobre el gasto corriente del servicio	35,3	33,6	31,5	30,4	31,0
% del gasto en acciones de dinamización sobre el gasto corriente del servicio	8,3	5,8	6,9	6,3	5,9
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados					
Gasto corriente del servicio por M² de superficie total	47,2	48,8	50,2	55,6	56,1
Gasto corriente del servicio por hora de apertura anual por mercado	69,6	72,3	77,4	80,5	88,5

El **gasto corriente del servicio por habitante** crece levemente en relación con 2022 situándose en 2023 en 6,0 € por persona y año, probablemente debido al aumento de costes. Desde el punto de vista transversal, el gasto corriente del servicio por habitante queda reflejado en la siguiente tabla,

Tabla 11: Indicador transversal- gasto corriente del servicio por habitante

	Gasto corriente del servicio por habitante
Policia local	102,9 €
Residuos	89,1 €
Servicios sociales	80,1 €
Abastecimiento Local de Agua	75,3 €
Deportes	70,9 €
Servicios culturales	67,8 €
Limpieza viaria	56,0 €
Verde Urbano	29,3 €
Bibliotecas	22,1 €
Servicios locales de ocupación	21,5 €
Alumbrado público	15,5 €
Escuelas de música	13,2 €
Espacios Escénicos	11,8 €
Museos locales	9,9 €
Mercados	6,0 €
Servicios de Igualdad	5,3 €
Cementerios Municipales	4,9 €
Ferias locales	3,7 €
Mediación Ciudadana	1,5 €
OMIC	1,4 €
Seguridad alimentaria	1,2 €

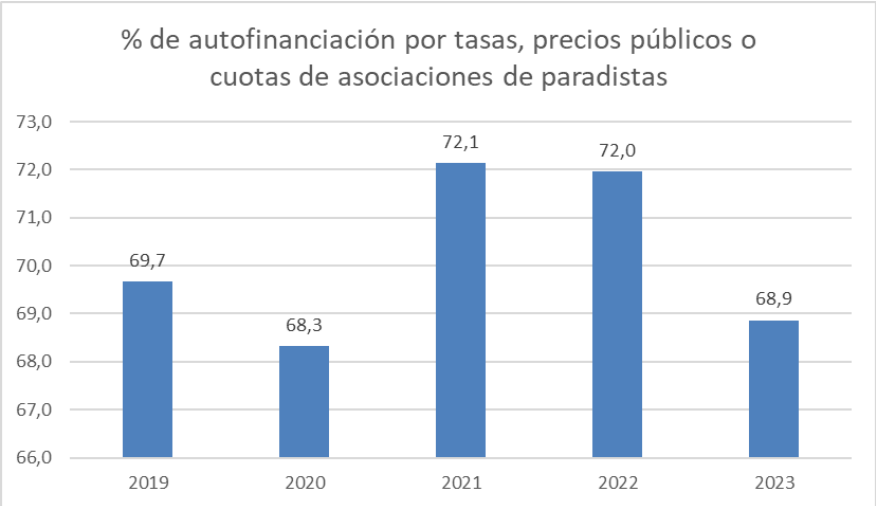
Se puede comprobar que el servicio de mercados se encuentra en la zona baja de gasto por habitante en comparación con otros servicios.

Por otro lado, **el porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto municipal** ha disminuido en 2023 situándose en el 0,5 % en relación con el 0,6 % de 2022.

Bajó la autofinanciación al 68,9 % en 2023 del 72,0 % de 2022

En cuanto a la **financiación de los mercados**, se puede ver que en 2023 los mercados se han autofinanciado en un 68,9 %. 3,1 puntos porcentuales por debajo de 2022.

Gráfico 13: Evolución 2019-2023 porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos



Los resultados de este indicador desde la perspectiva transversal se pueden ver en la tabla siguiente,

Tabla 12: Indicador transversal- porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos -

	% de auto-financiación por tasas y precios públicos
Cementerios Municipales	103%
Abastecimiento Local de Agua	97%
Residuos	88%
Mercados	69%
Deportes	51%
Policia local	32%
Escuelas de música	31%
Escuelas infantiles	21%
Espacios Escénicos	31%
Ferias locales	25%
Museos locales	9%
Seguridad alimentaria	6%
Servicios culturales	6%
Servicios sociales	2%
Servicios locales de ocupación	0%
Alumbrado público	0%
Bibliotecas	0%
OTL	0%
OMIC	0%
Mediación Ciudadana	0%
Servicios de Igualdad	0%
Verde Urbano	0%

Los mercados se sitúan en el cuarto lugar de la lista con un 69 % de autofinanciación, por debajo del servicio de cementerios agua y residuos. El valor de este indicador viene especialmente determinado por la naturaleza del servicio y la capacidad de generar tasas o precios públicos específicos.

La gestión directa se autofinancia en un 65 % mientras que la indirecta los hace en un 95 %

Aunque se puede suponer que la gestión indirecta recibe menos recursos procedentes de ayuntamientos y de otras instituciones, se ha considerado un análisis interesante segmentar los datos por tipo de gestión. La gestión directa se financia en un 65 % mientras que la indirecta lo hace en un 95 %. Este dato ha mejorado levemente en relación con 2022 con respecto a la gestión directa.

En 2023, la gestión directa ha mejorado sustancialmente los costes. La indirecta se encuentra un 4 % por debajo en relación con la directa. Esta diferencia en 2022 era de un 17 %

Adicionalmente, se ha incorporado al estudio el análisis de los costes por m^2 y año de la gestión directa y de la indirecta. Se ha realizado en los indicadores de gasto por superficie total, superficie comercial y superficie de venta. En todos los casos se observa que los costes son más bajos a la gestión indirecta que a la gestión directa.

En el cuadro de abajo se puede ver el comparativo de todas las partidas por tipo de gestión. En el gasto corriente del servicio por superficie de venta, que finalmente es el que deberían pagar las paradas por m^2, se muestra que la gestión indirecta se encuentra un 4 % por debajo de la gestión directa, dato que ha mejorado sustancialmente en relación con 2022 donde se encontraba un 17 % por debajo.

Tabla 13: Costes por m² de gestión directa e indirecta. Datos 2023

€ por m2 y año	M2 superficie comercial		M2 Superficie de venta			M2 superficie total	
	Directa	Indirecta	Directa	Indirecta	% indi/directa	Directa	Indirecta
Gasto en mantenimiento	17,71	26,87	27,21	36,89	36%	9,35	11,37
Gasto en suministros	40,62	32,02	62,43	43,96	-30%	21,45	13,54
Gasto en Personal	38,85	19,66	59,71	26,99	-55%	20,51	8,31
Gasto corriente del servicio	113,34	105,25	174,19	144,51	-17%	59,85	44,52
Inversiones	118,25	19,78	181,74	27,15	-85%	62,44	8,37

A continuación, se analiza cada partida del cuadro anterior,

Mantenimiento: Hay más gasto de mantenimiento en general en la gestión indirecta. Hay que ver el grado de cumplimiento de los planes de mantenimiento y de la normativa técnica.

Suministros: La gestión indirecta se encuentra un poco por debajo, pero no es relevante.

Personal: Esta partida es la que muestra más diferencia entre la gestión directa y la indirecta, siendo esta última un 53 % más baja que la directa en la ratio de superficie de venta.

Inversiones: Son mucho más altas en la gestión directa. Habrá que ver cada caso. Un motivo puede ser que los mercados de gestión indirecta son más nuevos y con menos necesidad de inversión.

Alta dispersión de datos en el gasto por m²

En el cuadro de abajo se puede ver el análisis del gasto total y por grandes partidas en función de si se utiliza la ratio de superficie total o superficie de venta. Si bien como indicador tipo se ha utilizado la superficie de total, parece interesante aplicar la superficie de venta con el fin de obtener un indicador más claro de los costes de los paradistas, totales y por partidas, dado que la repercusión de los gastos acostumbra a ser por superficie de venta.

En el cuadro de debajo, se puede ver las medias del gasto total y por partidas por m² de superficie total y por m² de superficie de venta. Para medir la dispersión de los datos, se ha utilizado la desviación estándar y el porcentaje que representa esta desviación sobre la media.

Tabla 14: Datos 2023 gasto por m² de superficie total y de venta

Partida	Por m2 superfície total			Por m2 superficie de venta		
	Media	Desviación estándar	% desv. Esta. S/ media	Media	Desviación estándar	% desv. Esta. S/ media
Gasto en mantenimiento	12,98	11,43	88%	36,84	28,62	78%
Gasto en suministros	18,77	12,62	67%	58,07	34,54	59%
Gasto en personal	43,71	62,64	143%	148,75	225,03	151%
Gasto corriente del servicio	58,46	29,91	51%	179,46	86,70	48%
Inversiones	21,07	20,73	98%	64,98	66,42	102%

A continuación, se analiza cada partida,

Mantenimiento: Alta dispersión, tanto en superficie total como en superficie de venta. Habría que ver la tipología de cada mercado para poder saber si el gasto se encuentra en los niveles adecuados.

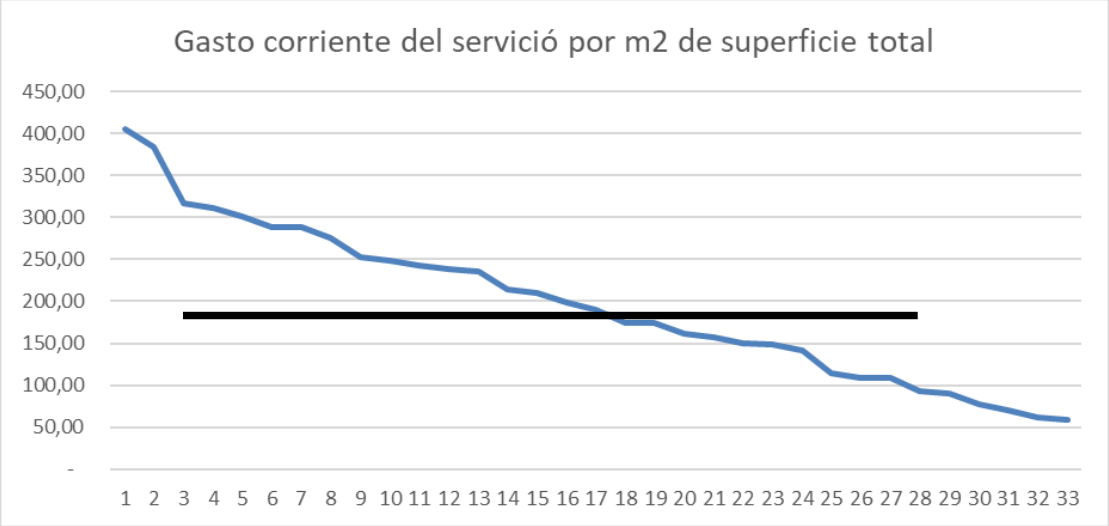
Suministros: Aquí la desviación estándar también se muestra alta, pero menos que en otras partidas. Dependiendo de las instalaciones de cada mercado, este gasto puede variar mucho. Si se dispone o no de climatización es un factor clave.

Inversiones: Es la partida donde hay más dispersión, y es lógico, dado las grandes diferencias entre mercados.

Gasto corriente del servicio: Hay menos desviación, y tal y como se puede ver en el gráfico, hay bastantes municipios alrededor de la media.

Personal: La desviación aquí también es muy alta. La amplia dispersión de datos debería hacer reflexionar a cada municipio sobre el hecho de si el dimensionado de los recursos humanos es el adecuado.

Gráfico 14: Datos 2023 gasto por m² de superficie de venta y año por municipio



A la hora de analizar el gasto, se deben tener en cuenta diferentes factores que determinan el gasto y diferencian mucho los mercados entre sí

Por lo tanto, cada municipio debería plantearse los motivos de por qué cada indicador de gasto se aleja, o no, de la media considerando los siguientes factores determinantes del gasto:

- Si hay, o no, supermercado y qué porcentaje representa de la superficie total.
- Lo mismo con el aparcamiento. Si se producen ingresos del aparcamiento, deberían restarse del gasto, ya que lo que se busca es el coste neto.
- Qué superficie tiene cada mercado respecto de la media.
- Qué porcentaje tiene cada mercado de superficie comercial sobre superficie total.
- Considerar si se puede mejorar la eficiencia energética.
- Considerar si se puede mejorar la productividad del personal.
- Cuántas horas abre cada mercado respecto de la media.
- Qué porcentaje se dedica a animación y promoción.

- Grado de obsolescencia de las instalaciones y del equipamiento en general.
- Afluencia de público por m^2. Cuanta más afluencia, más necesidad de limpieza y desgaste de las instalaciones.

Teniendo en cuenta la información anterior, de forma orientativa y de cara a homogeneizar las ratios de gasto, se podrían clasificar en:

1. Mercados no reformados sin supermercado, aparcamiento ni instalaciones de climatización.
2. Mercados no reformados con aparcamiento y sin instalaciones de climatización, con o sin supermercado
3. Mercados reformados sin aparcamiento y con instalaciones de climatización.
4. Mercados nuevos o reformados con supermercado, aparcamiento e instalaciones de climatización.

Las principales conclusiones en el ámbito económico son:

- Baja la autofinanciación del 72 % en 2022 al 68,9 % en 2023. La gestión directa muestra una autofinanciación del 65 % mientras que la indirecta muestra un 95 %.
- Existe una amplia dispersión en los indicadores de gasto entre los diferentes municipios, tanto de gasto total y de venta por m^2 como de gasto por grandes partidas. Sería necesario que cada municipio hiciera un ejercicio con el fin de explicar cuáles son las causas de alejamiento de la media. A la hora de hacer el ejercicio, se deberían tener en cuenta diferentes factores que se han detallado anteriormente (supermercado, superficies, aparcamiento, afluencia, grado de obsolescencia, eficiencia energética, horas de apertura...) y a la vez intentar encuadrar en cada mercado dentro de su tipología para hacer más homogéneo el comparativo.
- Mejoran sustancialmente los costes de la gestión directa en relación con la indirecta. Concretamente, en cuanto a superficie de venta, la gestión indirecta se encuentra un 4 % por debajo de la directa a 2023. Esta cifra ha mejorado en relación con 2022, donde mostraba un 17 % de diferencia.

En las siguientes páginas se presenta un esquema de las conclusiones y de las áreas de mejora.

8. Esquema Conclusiones y áreas de mejora

❖ En relación con el entorno

CONCLUSIONES

- ❖ El volumen de población, en general, hace que **en las poblaciones más grandes disminuya la superficie de oferta por habitante en formato de mercados**.
- ❖ La renta per cápita no es un factor clave para determinar la oferta comercial en formato de mercados, aunque los mercados con rentas bajas pueden verse más afectados en un entorno de alta inflación.
- ❖ **Cae la recogida selectiva de residuos del 53,6 % en 2021 al 44,4 % en 2022 y sube levemente en 2023 al 44,8**.

ÁREAS DE MEJORA

- ❖ Al encontrar diferencias relevantes en los diferentes entornos de cada municipio, **se aconsejaría la realización de un plan estratégico para cada mercado** utilizando la herramienta de la matriz de diagnóstico y estrategia planteada en este documento que debería ir en paralelo a un análisis del comercio del municipio.
- ❖ **Ir mejorando la recogida selectiva de residuos y observar las causas de la caída de 2022. y 2023**.

❖ En relación con el encargo político

CONCLUSIONES

- ❖ **Suben levemente las inversiones y el mantenimiento**. hay que averiguar en cada caso cuál es el motivo.
- ❖ **En 2023 aumentan las acciones de dinamización**, como consecuencia de la normalización de la actividad, pero no llegan a los niveles de prepandemia.
- ❖ **Las plazas de aparcamiento están correctamente dimensionadas**, aunque habría que saber si el uso es exclusivamente comercial.
- ❖ La afluencia media de los 12 mercados con datos **se sitúa en 453 personas por m² de superficie de venta y año en 2023**. Hay que tener en cuenta qué tipo de mercado se tiene con el fin de hacer un comparativo detallado.
- ❖ **Hay medio mercado a 100 metros del mercado en comercios de alimentación**. Hay que definir en cada caso que es lo que está pasando.

ÁREAS DE MEJORA

- ❖ Una vez definida la estrategia del apartado anterior, **habría que definir las políticas de dinamización más adecuadas para cada mercado**. Donde habría que orientar los recursos a fidelización y/o captación según convenga y averiguar si es necesario aumentar los recursos.
- ❖ **Sería del todo recomendable disponer de indicadores de afluencias, ventas y perfil del cliente** para tener de forma permanente datos sobre la evolución de cada mercado.

❖ En relación con el usuario/cliente

CONCLUSIONES

- ❖ Se mantiene en un 43 % **la superficie de los supermercados dentro de los mercados**.
- ❖ Se detecta una bajada del 13,7 % de la oferta de carnicería y del 18,9 % en fruta y verdura. Los otros no alimentarios también bajan un 22,8 %.
- ❖ **En 2023 un 17,9 % de la superficie de venta se encuentra disponible, debido, entre otros motivos, al cese de la actividad de algunos supermercados**.
- ❖ **La superficie del supermercado, las horas de apertura por las tardes y que las paradas sean mayores, son factores que tienen una correlación positiva en relación con el grado de ocupación**. No obstante, **no es posible formular estadísticamente, debido a la dispersión de datos, una formula clara que explique cuáles son los motivos de las paradas disponibles. En 2023 gana relevancia que las paradas sean grandes**.
- ❖ El mix de los mercados sigue mostrando una **falta de fresco verde en relación con el consumo familiar**. Los supermercados, las tiendas en la calle y los mercados no sedentarios, complementan la oferta de este sector.
- ❖ Un **31,3 % de paradas están integradas en un Marketplace virtual. 7,4 puntos porcentuales por debajo de 2022**.

ÁREAS DE MEJORA

- ❖ Habría que **mejorar la ocupación de paradas** donde, según cada mercado, se pueden utilizar las siguientes estrategias, o una combinación de ellas,
  - **Ampliar la superficie de las paradas**, juntando paradas disponibles
  - **Seguir los criterios de mix comercial óptimo**, analizando el mix del mercado, del consumo de las familias y del entorno inmediato, incorporando paradas con oportunidad de negocio.
  - **Plantear la viabilidad de una reforma**, cuyo alcance dependerá de cada mercado.
  - **Disponer de una base de datos de operadores** con recorrido de negocio
- ❖ **Habría que hacer un seguimiento de la evolución del Marketplace** en tiempos de post pandemia, averiguando los resultados reales y su cuota de venta.
- ❖ Habría que **motivar la apertura por las tardes**.

❖ En relación con los valores organitzativos y los recursos humanos

CONCLUSIONES

- ❖ Aumenta a un **81,8 % el porcentaje de gestión directa en 2023**.
- ❖ **Aumentan las horas de formación a los paradistas.**
- ❖ **Bajan notablemente las horas de baja.**
- ❖ **Un 57,1 % de los mandos son mujeres, dato que ha mejorado en 2023.**
- ❖ **En 2023 bajan a la mitad los expedientes sancionadores por mercados a 0,1.**

ÁREAS DE MEJORA

- ❖ **Plantear qué tipo de gestión es el más adecuado.**
- ❖ **Plantearse la política de sanciones.**

❖ En relación a la dimensión económica

CONCLUSIONES

- ❖ **Baja la autofinanciación del 72 % en 2022 al 68,9 % en 2023. La gestión directa muestra una autofinanciación del 65 % mientras que la indirecta muestra un 95 %.**
- ❖ **Hay mucha dispersión de datos de gasto corriente del servicio entre municipios**. Habría que ver la casuística de cada mercado.
- ❖ **Mejoran sustancialmente los costes de la gestión directa en relación con la indirecta. Concretamente, en cuanto a superficie de venta, la gestión indirecta se encuentra un 4 % por debajo de la directa**. Esta cifra ha mejorado en relación a 2022, donde mostraba un 17 % de diferencia.

ÁREAS DE MEJORA

- ❖ Mejorar la autofinanciación y la eficiencia presupuestaria mediante las siguientes vías,
  - **Repercusión total, y no parcial, del gasto a los concesionarios**, aunque se haga de forma progresiva en varios ejercicios.
  - **Análisis-auditoría del presupuesto de gastos**, analizando las partidas clave y haciendo un comparativo con datos sectoriales, intentando optimizar los costes.
  - **Establecer políticas de eficiencia energética**.
  - Plantear el modelo óptimo de gestión.

9. Relatoría de la dinámica "Un problema, una solución"

Taller de Mejora de los Círculos de Comparación Intermunicipal de los Mercados Municipales de la Diputación de Barcelona

Objetivo de la dinámica:

Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión de los Mercados Municipales

Metodología:

Se organizaron dos grupos con 9 y 7 municipios de los participantes de la jornada en cada uno.

Cada representante del municipio formalizó individualmente una **pregunta sobre cómo resolver algún aspecto determinado que les preocupa de su servicio**. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, de cómo habían resuelto desde su equipamiento el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas en función de grandes temas o preguntas. Algunos municipios no plantearon ninguna cuestión porque era reincidente con otros que habían salido previamente y por falta de tiempo. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio, a menos que sea un caso muy paradigmático.

CUESTIONES SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, COMERCIALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN EN RELACIÓN CON LAS PARADAS DISPONIBLES

¿Cómo se puede cambiar una parada de lugar sin concurso público?

Debería gestionarse con servicios jurídicos.

Se cree que puede ser un decreto de alcaldía. Hay que buscar argumentaciones que lo justifiquen.

Argumentos para convencer a los paradistas para poner un supermercado como locomotora, teniendo en cuenta que los ven como un enemigo.

Se propone que visiten mercados con éxito de este formato. Los mercados que tienen un gran operador, en general, coinciden con que tienen un buen resultado y el supermercado es la principal locomotora.

También se opina que se debería limitar la oferta de frescos del supermercado.

Se ha marchado el operador locomotora. ¿Qué pueden hacer para suplir el vacío y que no sea otro supermercado?

Un gimnasio de una cadena importante. Liga el tema de la salud de hacer deporte con comida producto sana del mercado.

Poner alguna oficina municipal.

Espacio de extraescolares. Pero debería abrirse por la tarde.

Bazar chino. Zona de actividades infantiles, los padres compran mientras los niños juegan (tipo guardería).

CUESTIONES SOBRE LOS HORARIOS DE LOS MERCADOS

Las pescaderías no quieren abrir los lunes. El reglamento no les permite no abrir. ¿Qué hacen los demás mercados?

La opinión general es que deben modificarse los reglamentos en este sentido.

¿Cómo conseguir que todos los paradistas quieran abrir todas las tardes?

Se están planteando en general de si es necesario o no abrir por las tardes. Se hablan de alternativas a las aberturas, como armarios refrigerados, lockers, etc.

También se expone que tienen el e-commerce como escaparate para que la gente vea que existe la opción de lockers, de hacer el pedido por whatsapp o por teléfono. El e-commerce no les funciona como e-commerce, les funciona como catálogo.

Buscar elementos de conciliación familiar, contratación de personal por las tardes.

Aplicar reglamento y que se haga cumplir, si es necesario, modificar reglamento.

Dificultad de convencer a los paradistas de formato autónomo y sin ellos, o pocos, empleados, dado que con la venta de la mañana tienen suficiente y no hay que abrir por la tarde.

Mostrar casos de éxito, en algunos mercados las horas punta de afluencia son por la tarde. Abrir por las tardes puede permitir aumentar las ventas.

CUESTIONES SOBRE LA DINAMIZACIÓN

Dinamización redes sociales. Los paradistas no envían nada ni cambian su foto. ¿Cómo lo hacen los demás para agilizarlo?

Tener una persona aparte del ayuntamiento para que se encargue.

Hay que dotar de fondo desde el ayuntamiento para buscar a alguien que se encargue.

La Generalitat está subvencionando estos aspectos de dinamización. Lo hacen con un dinamizador que es el mismo que tramita la subvención.

Tienen planes de empleo y los dinamizadores actúan puerta a puerta con los comercios.

Hay cierto consenso en que falta una gestión externa por parte de un proveedor experto en redes sociales.

¿Cómo motivar al paradista para participar en eventos?

Se habla de diferentes eventos que han tenido muy buena acogida.

Sorteo de una cesta.

Ruleta, con sorteo en el mismo momento de la compra.

La tradicional noche de tapas.

Vermut musical.

Se habla de la buena experiencia de un combo musical en coordinación con la escuela de música.

Se comenta que, desde el COVID, la participación en eventos por parte de los paradistas se ha ido enfriando.

CUESTIONES SOBRE LA RELACIÓN CON LOS PARADISTAS Y LAS ASOCIACIONES

¿Cómo convencer a los paradistas para que se apunten a la asociación?

Hacerlo obligatorio, pero vincularlo a la concesión y al reglamento.

Relación Ayuntamiento-Paradistas muy compleja. ¿Cómo lo agilizaste y hacéis que funcione bien?

La Administración debe saber venderse. Hacerles ver que estamos a su lado con mensajes y hechos.

El responsable colabora con ellos y lo ven. Ven que colabora y no sólo que lo dice. Es necesaria una gestión de respuesta rápida y colaboración. Hay que informar y comunicar.

¿Cómo impulsar qué tipo de formación hay que dar a los paradistas?

Alguna opinión se muestra negativa a hacer formaciones específicas, indicando que hay formaciones subvencionadas, o no, de todos los ámbitos, desde redes sociales a Excel o merchandising.

En un caso concreto, se comenta que se ha preparado un programa formativo exclusivo para paradistas donde una de las condiciones para su ejecución, es la participación mínima del 75 % de los paradistas.

Se comenta el éxito de hacer vistas a mercados y a profesionales referentes. En estos casos se suele incorporar más paradistas. Es interesante que esta jornada sea al final de un ciclo formativo.

También se comenta la posibilidad de integrar la formación de paradistas con el comercio local.

CUESTIONES SOBRE ESTRATEGIA A LARGO PLAZO

¿Hacia dónde deben ir a los mercados? El objetivo inicial de servicio de abastecimiento ya ha desaparecido, porque hay mucha oferta. La parte de hacer red social o comunidad, parece que se está perdiendo con los nuevos operadores. ¿Qué podemos hacer? ¿Cómo escogemos nuevos operadores que aporten a la comunidad?

Algunos municipios comentan que van tocando ellos a las puertas que les interesan, es decir, se hace una comercialización proactiva, no esperando que vengan.

Ir a paradas que funcionan bien en un mercado y ofrecerles abrir sucursales en nuestro mercado.

Hay que potenciar la formación profesional.

A través de la Diputación, se está haciendo una prueba piloto junto con Hospitalet y Manlleu de formación profesional específica de mercados.

¿Cómo pasar de gestión directa a gestión indirecta?

El ayuntamiento con experiencia con gestión indirecta, la recomienda del todo, dado la posibilidad de dedicar tiempo a temas estratégicos y de control, delegando el día a día de la gestión.

En la mesa no hay ninguna experiencia en este caso.

Es necesario un apoyo jurídico importante.

Tratar de dar más puntos a la licitación para motivar la asociación de comerciantes.

Incorporar al reglamento la posibilidad de gestión indirecta, modificando el reglamento si es necesario.

Posibilidad de constitución de la Subcomunidad de concesionarios con régimen de propiedad horizontal.

CUESTIONES SOBRE LA OPERATIVA DIARIA

¿Qué experiencias tenéis con respecto a las taquillas refrigeradas?

No hay mercado en la mesa con experiencia suficiente en este tema.

La limpieza va a cargo de los paradistas.

Se cuestiona la forma de repercutir el gasto.

¿Cómo redactar un pliego para el mantenimiento de baja tensión?

La mayoría de los municipios lo integran en el servicio de mantenimiento municipal.

El bajo coste del mantenimiento de baja tensión, exclusivamente, puede comportar que quede desierto.

Se considera que puede ser más oportuno, para hacerlo más atractivo para el licitador, hacer un concurso de mantenimiento integral, incluyendo los sistemas contra incendios, la climatización y otros.

Es necesaria una colaboración estrecha con el ingeniero municipal dado el alto contenido técnico de los pliegos.

¿Cómo compaginar la actividad de degustación con la de venta tradicional?

Se expone el caso de un mercado que algunas paradas están ejerciendo la actividad de degustación con éxito y, especialmente, los viernes por la tarde se nota una caída de afluencias del

cliente tradicional debido a la ocupación de gente más joven, no cliente de la alimentación fresca, atraídos por la degustación. Se plantean varias soluciones.

Hay que definir zonas concretas.

Hay que plantear una zona exterior de terraza común.

Controlar el aforo.

Modificar el reglamento.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

MUSEOS LOCALES 2023





Informe de los indicadores de museos locales 2023

Resumen ejecutivo

1. Introducción

2. Análisis global de los indicadores de los museos locales

3. Análisis del taller de mejora

4. Conclusiones finales

Resumen ejecutivo

El presente informe recoge los principales resultados del Círculo de Comparación Intermunicipal de Museos Locales (CCI-ML) del año 2023 y analiza su evolución durante los últimos cinco años.

En este noveno año de actividad del CCI-ML, se ha contado con la participación de 50 de los 51 municipios de la provincia de Barcelona integrantes de la Red de Museos Locales (XML, por sus siglas en catalán) que cuentan con uno o más museos municipales, cifra que se ha mantenido estable desde el año 2019. De este modo, el CCI-ML se consolida como serie histórica de referencia sobre los museos locales.

Respecto a campañas anteriores, se han mantenido tanto el contenido como la metodología de trabajo para la elaboración de los indicadores que figuran en este informe, aunque se ha añadido un nuevo indicador («Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes»), a fin de contabilizar la participación de los residentes en la oferta expositiva de los respectivos museos locales.

Las cifras obtenidas para el año 2023 vinculadas a la oferta expositiva, la realización de actividades en los museos y la participación de los usuarios muestran una tendencia creciente y sostenida desde el año 2020; por el contrario, en lo que se refiere a los valores relativos a la dotación de los equipamientos museísticos, estos se han mantenido sin cambios destacables respecto a los años precedentes.

Concretamente, el contenido del presente informe se estructura en los siguientes apartados:

- Introducción
- Aspectos metodológicos
- Análisis de los resultados de los principales indicadores del CCI-ML
- Conclusiones globales
- Talleres de mejora y presentación de resultados

1. Introducción

El presente documento tiene por objeto recoger las principales conclusiones del noveno año de actividad del CCI-ML, analizar los indicadores calculados con los datos de 2023 e interpretarlos tomando como referencia las cifras de las cuatro campañas precedentes.

En 2015, la Oficina de Patrimonio Cultural y el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona crearon el CCI-ML con el objetivo de medir, comparar y evaluar los resultados alcanzados por los servicios municipales en el ámbito de los museos. Para ello, se consensuó una serie de indicadores comunes para todos los participantes y se estableció un grupo de trabajo para intercambiar experiencias, a fin de impulsar la mejora de los museos locales.

Participan en el CCI-ML los municipios que disponen de uno o más museos cuya gestión corresponde al Ayuntamiento o a un ente local, tienen una oferta de exposiciones y actividades estable y abierta al público, y cuentan con la dotación suficiente para la realización de estas actividades. Cincuenta de los 51 municipios de la provincia de Barcelona que cuentan con un museo público han participado en la campaña de este año del Círculo. En conjunto, suman un total de 61 museos, distribuidos en 211 sedes y extensiones. Se mantiene, por tanto, la cifra de participantes de los últimos cuatro años, lo que consolida el Círculo como serie histórica de referencia sobre los museos locales.

Una participación tan elevada de municipios —uno de los principales valores del proyecto de los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI)— comporta la inclusión de una casuística muy

variada que hay que tener presente a la hora de analizar las cifras y extraer conclusiones. Por este motivo, el cuadro de indicadores, además de ofrecer las medias globales de los últimos cinco años, permite establecer comparativas entre municipios, analizar los datos individuales o visualizar series históricas.

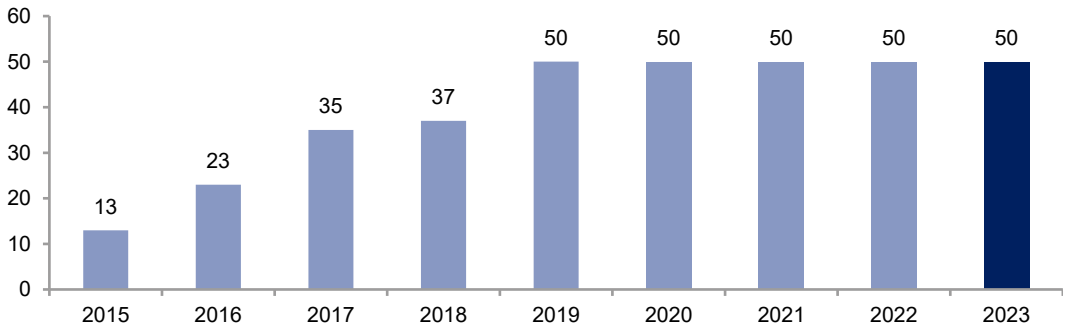
Para complementar la recogida y el análisis de los datos, el proyecto del CCI-ML incluye la realización de unos talleres de mejora en los que se presentan los resultados obtenidos durante el año y que permiten a los responsables de los museos locales compartir los aspectos más relevantes sobre los equipamientos que gestionan. De este modo, se identifican conjuntamente posibles acciones de mejora.

2. Aspectos metodológicos

2.1. Municipios participantes en el Círculo

Tal y como se observa en el gráfico 1, en la campaña del CCI-ML, en 2023, han participado cincuenta municipios, cifra que se mantiene constante desde el año 2019.

Gráfico 1. Número de participantes en el CCI-ML según el año de actividad. Años 2015-2023



Los cincuenta municipios que han participado en la presente campaña del CCI-ML cuentan con equipamientos integrados en la Red de Museos Locales (XML) de la Diputación de Barcelona, que actualmente está formada por 63 equipamientos distribuidos en 51 municipios.

Municipios participantes	Población municipal (habitantes)	Número de museos locales	Número de sedes y extensiones del museo
Municipios de menos de 20.000 habitantes			
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

Municipios participantes	Población municipal (habitantes)	Número de museos locales	Número de sedes y extensiones del museo
Municipios de menos de 20.000 habitantes			
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
Municipios de entre 20.000 y 50.000 habitantes			
Vilassar de Mar	21.039	1	3
Manlleu	21.182	1	1
El Masnou	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
Municipios de entre 50.001 y 100.000 habitantes			
Mollet del Vallès	51.692	1	2
Cerdanyola del Vallès	57.752	2	7
Granollers	62.950	2	5
El Prat de Llobregat	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
Municipios de más de 100.000 habitantes			
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
L'Hospitalet de Llobregat	276.617	1	7
Total	**2.709.666**	**61**	**211**

Nota: Población municipal, INE, 2023.

Cuadro 1. Ayuntamientos participantes en el CCI-ML. Año 2023

En este noveno año de actividad, las cifras de participación en el CCI-ML mantienen los elevados valores de los años precedentes, con una participación del 98 % de los municipios de la XML, que reúnen al 99,6 % de la población de los municipios de la red.

En relación con el total de municipios de la provincia de Barcelona (sin incluir su capital), los cincuenta municipios que han formado parte del CCI-ML en la presente campaña representan el 16,1 % del total de los municipios de la provincia y el 65,4 % del total de su población.

	Círculo de Museos Locales			Red de Museos Locales		Total de la provincia
	Número	Porcentaje sobre el total de la XAM	Porcentaje sobre el total de la provincia	Número	Porcentaje sobre el total de la provincia	Número
Número de municipios						
Menos 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
Más de 100.000 hab.	6	100,0 %	100,0 %	6	100,0 %	6
Total	**50**	**98,0 %**	16,1 %	**51**	**16,5 %**	**310**
Población (hab.)						
Menos 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
Más 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**

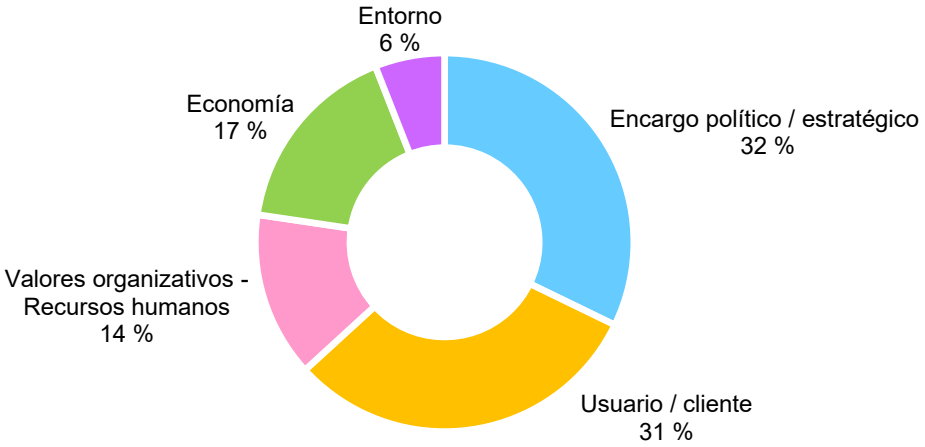
Nota:
(1) Población municipal, INE, 2023.
(2) Sin incluir Barcelona capital.

Cuadro 2. Municipios participantes en el CCI-ML y en la XML por intervalos de población municipal. Año 2023

2.2. Indicadores del Círculo

El cuadro de indicadores del CCI-ML, para el año 2023, está formado por un total de 84 indicadores, que se distribuyen entre las cinco dimensiones siguientes: Encargo político-estratégico (27 indicadores), Personas usuarias (26), Valores organizativos y recursos humanos (12), Economía (14) y Entorno (5) (véase el gráfico 2).

Gráfico 2. Distribución de los indicadores para cada una de las dimensiones del Círculo. Año 2023



Respecto al informe precedente del CCI-ML, el cuadro de indicadores de este año incluye un indicador nuevo en la dimensión Personas usuarias («Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes»), con la voluntad de conocer la participación de los residentes en los respectivos museos locales.

3. Análisis de los resultados de los principales indicadores del CCI-ML

Este cuadro ofrece una visión cuantitativa de los museos locales desde cuatro puntos de vista: de la institución (Encargo político-estratégico), de los usuarios (Personas usuarias), de los equipos de los museos (Valores organizativos y recursos humanos) y de la gestión (Economía). Junto con estas cuatro dimensiones, se incluye una quinta dimensión, centrada en las condiciones de contexto y su evolución (Entorno).

Desde su creación en 2015, el CCI-ML ha ido creciendo, por un lado, con la ampliación de los indicadores que configuran el cuadro de indicadores y la recogida de datos asociada; y, por otro, respecto al número de municipios participantes, que ha pasado de los trece del año 2015 a los cincuenta actuales (véase el gráfico 1).

La serie histórica resultante permite el análisis de series temporales (en este caso, deben considerarse las posibles variaciones de la muestra) o comparativas entre municipios. En este sentido, los indicadores representan la media de los municipios participantes. Por lo tanto, es un dato que debe interpretarse, por ejemplo, estratificando la muestra, con la comparación de municipios o equipamientos similares.

En este sentido, y en la medida en que los datos lo han permitido, en el análisis de los resultados obtenidos este año se ha incluido lo siguiente:

- La evolución temporal de los datos del CCI-ML desde el año 2019 hasta 2023, periodo en que el número de municipios participantes se ha mantenido estable (véase el gráfico 1) y los cambios puntuales de algún municipio no han supuesto una alteración significativa en los resultados.
- Un análisis de la correlación entre determinados indicadores del CCI-ML, con el objetivo de poner de relieve el grado de relación existente entre sí.
- Un análisis comparativo con otros servicios municipales, a través de una visión transversal de los indicadores comunes a todos los servicios analizados en los CCI (en las dimensiones Encargo político-estratégico, Personas usuarias y Economía).

3.1. Dimensión encargo político-estratégico

Los indicadores de este bloque ofrecen información sobre el grado de consecución de la misión y de los objetivos del servicio, así como sobre su calidad. Incluyen información sobre las características de los equipamientos, la actividad llevada a cabo y la tipología de los servicios ofrecidos.

Los 27 indicadores que integran esta dimensión se estructuran en seis bloques:

- Proporcionar una óptima oferta de equipamientos y servicios
- Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo
- Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros
- Erigirse en centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio
- Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales
- Favorecer la conservación del patrimonio local

Bloque 1. Proporcionar una buena de equipamientos y servicios

Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios	2019	2020	2021	2022	2023
Superficie total (incluidas las sedes y extensiones) por cada 1.000 habitantes	185,0	173,3	172,9	173,3	171,6
Porcentaje de superficie visitable sobre la superficie total del museo	70,1 %	70,2 %	70,9 %	71,0 %	71,0 %
Porcentaje de superficie edificada sobre la superficie total del museo	35,1 %	35,4 %	35,7 %	35,7 %	35,9 %
Porcentaje de tiempo de apertura del museo (horas de apertura reales sobre las horas de apertura potenciales)	39,7 %	25,5 %	34,0 %	36,1 %	36,0 %

Tabla 1. Indicadores del bloque «Proporcionar una buena oferta de equipamientos y servicios» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

Los datos correspondientes a las dimensiones de los equipamientos museísticos se muestran estables; las pequeñas variaciones porcentuales de los últimos cinco años se pueden atribuir a los cambios en la muestra (el número de municipios se mantiene en el periodo, pero existe alguna variación en los municipios participantes).

Gráfico 3. Porcentaje de superficie visitable sobre la superficie total del museo. Periodo 2019-2023

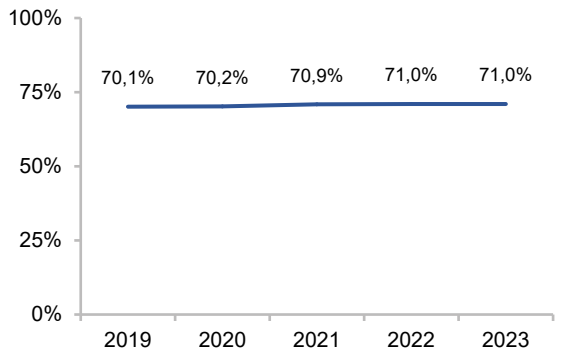
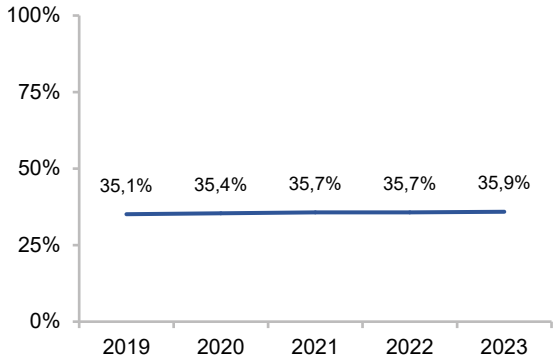
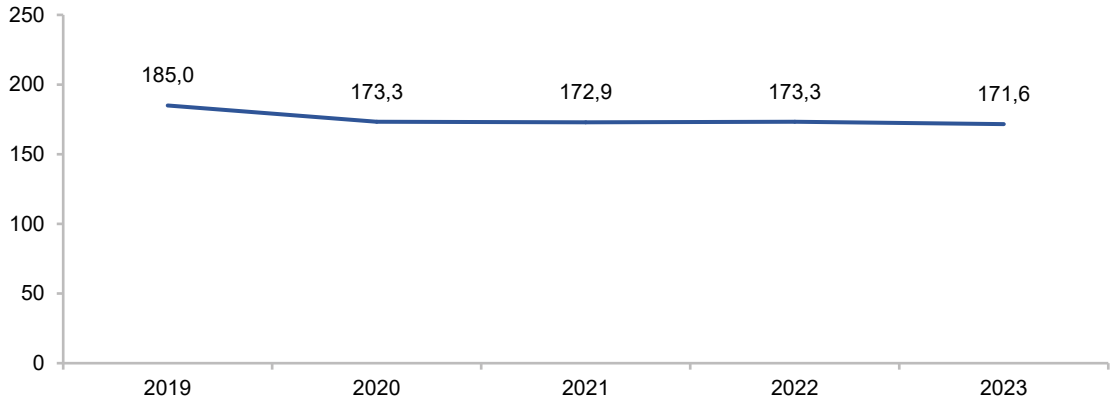


Gráfico 4. Porcentaje de superficie edificada sobre la superficie total del museo. Periodo 2019-2023



Aunque las cifras relativas a las dimensiones de los museos se mantienen estables, el crecimiento de la población de los municipios participantes en el CCI-ML durante el periodo de estudio se traduce en alteraciones en los valores de los indicadores relativos a la población local (véase el gráfico 5).

Gráfico 5. Superficie total de los museos (en m^2) por 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023

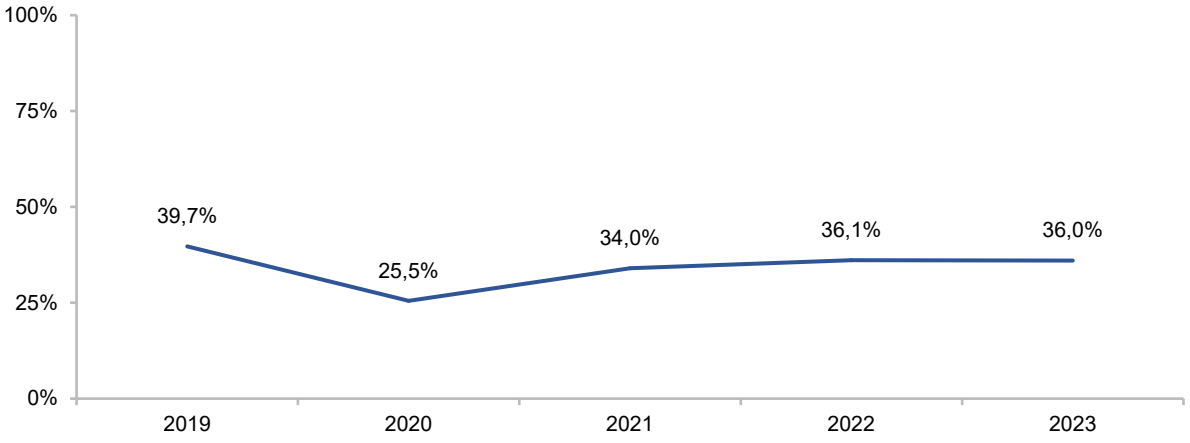


36,0 %

de tiempo de apertura del museo sobre el tiempo potencial de apertura

En cuanto a las actividades de los museos del CCI-ML, la media del tiempo de apertura sobre las horas de apertura potencial se mantiene estable (un 34,0 % en 2021; un 36,1 % en 2022, y un 36,0 % en 2023). Por tanto, se han dejado atrás las alteraciones en los tiempos de apertura que produjeron las restricciones impuestas por la irrupción de la COVID-19 (en 2020, el indicador experimentó un descenso de 14,2 puntos porcentuales).

Gráfico 6. Porcentaje de tiempo de apertura del museo (horas de apertura reales sobre las horas de apertura potenciales). Periodo 2019-2023



Bloque 2. Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo

Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de objetos registrados sobre el total estimado de objetos del fondo	72,0 %	72,3 %	72,9 %	73,6 %	75,3 %
Porcentaje de objetos registrados en el año de estudio sobre el total de objetos registrados	1,4 %	1,3 %	3,6 %	2,3 %	2,4 %
Porcentaje de objetos documentados sobre el total de objetos registrados	70,2 %	69,4 %	68,8 %	69,0 %	70,7 %
Porcentaje de piezas en las que se ha llevado a cabo alguna intervención directa y específica de conservación sobre el total de objetos registrados	0,5 %	0,6 %	0,5 %	0,6 %	0,3 %
Porcentaje de objetos ingresados en el año de estudio sobre el total de objetos registrados	1,2 %	1,4 %	2,8 %	1,9 %	1,4 %
Porcentaje de la colección que está en buenas condiciones de conservación preventiva	73,6 %	78,7 %	79,1 %	79,5 %	76,9 %
Porcentaje de la colección almacenada en buenas condiciones de conservación preventiva	70,3 %	74,5 %	74,8 %	74,9 %	72,8 %
Porcentaje de espacio de almacenamiento disponible	5,5 %	5,6 %	6,0 %	6,3 %	7,5 %

Tabla 2. Indicadores del bloque «Garantizar una adecuada documentación y conservación del patrimonio del museo» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

En este segundo bloque, relativo a la gestión del patrimonio conservado en los museos, aunque los datos no presentan diferencias destacables respecto a los resultados de los años precedentes (véase el gráfico 7), sí muestran una tendencia positiva constante en el periodo analizado, en relación con el porcentaje de objetos registrados y documentados, así como con el espacio de almacenamiento disponible (véase el gráfico 8).

Gráfico 7. Garantizar una adecuada documentación y conservación de la colección. Periodo 2019-2023

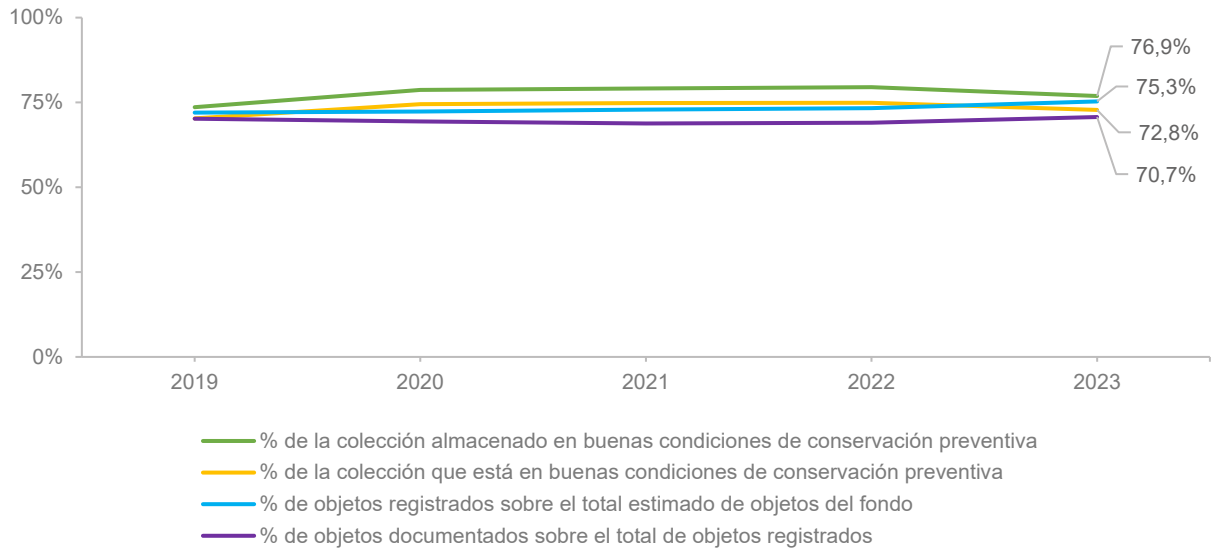
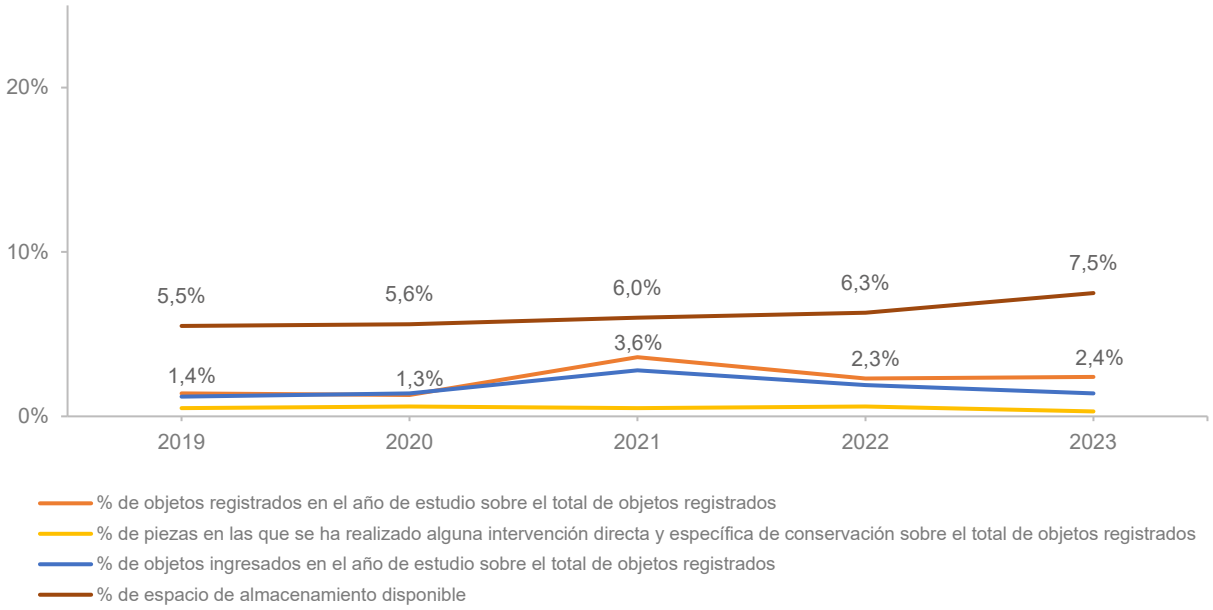


Gráfico 8. Garantizar una adecuada documentación y conservación de los objetos registrados. Periodo 2019-2023



Bloque 3. Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros

Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de días del año con exposición temporal en el museo sobre el total de días de apertura	74,5 %	65,7 %	70,8 %	75,1 %	76,6 %
Promedio de días de duración de las exposiciones temporales	42,3	48,0	47,0	47,7	48,3
Porcentaje de exposiciones temporales de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales	57,2 %	55,6 %	57,2 %	54,2 %	55,6 %
Porcentaje de objetos expuestos en la exposición permanente sobre el total de objetos registrados	7,6 %	7,3 %	7,1 %	7,0 %	7,0 %
Porcentaje de objetos registrados prestados para exposiciones de terceros o de los que se ha concedido un permiso de reproducción	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,2 %	0,2 %
Porcentaje de la colección accesible en línea	21,6 %	27,3 %	27,4 %	27,2 %	30,3 %
Antigüedad (en años) de la museografía de la exposición de la sede principal	8,7	9,2	10,0	10,8	11,4

Tabla 3. Indicadores del bloque «Exponer y difundir los fondos patrimoniales propios y de terceros» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

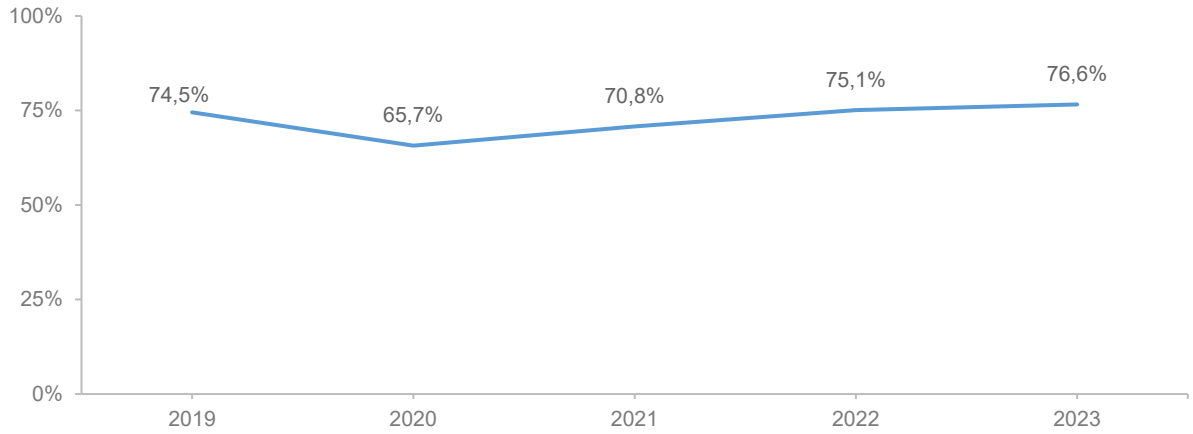
Las cifras del año 2023 obtenidas en este bloque presentan, en general, unos valores similares a los registrados en años anteriores, aunque evidencian la consolidación de algunas tendencias, como en el caso de los indicadores «Porcentaje de días del año con exposición temporal en el museo sobre el total de días de apertura», «Porcentaje de colección accesible en línea» y «Antigüedad (en años) de la museografía de la exposición de la sede principal».

76,6 %

de días con exposición temporal sobre el total de días de apertura

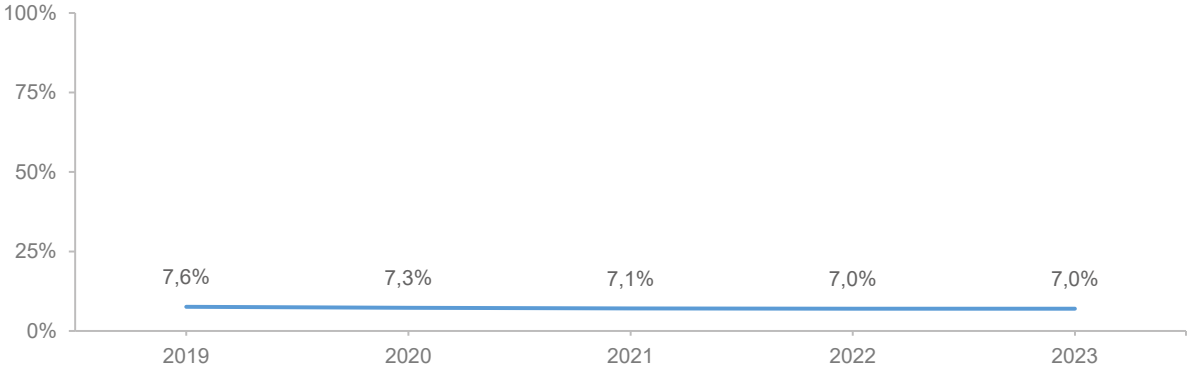
En 2023, el porcentaje de días con exposición temporal en el museo sobre el total de días de apertura ha sido del 76,6 %, cifra que consolida el crecimiento de los últimos años y se sitúa por encima del resto de valores del periodo analizado (véase el gráfico 9).

Gráfico 9. Porcentaje de días del año con exposición temporal en el museo sobre el total de días de apertura. Periodo 2019-2023



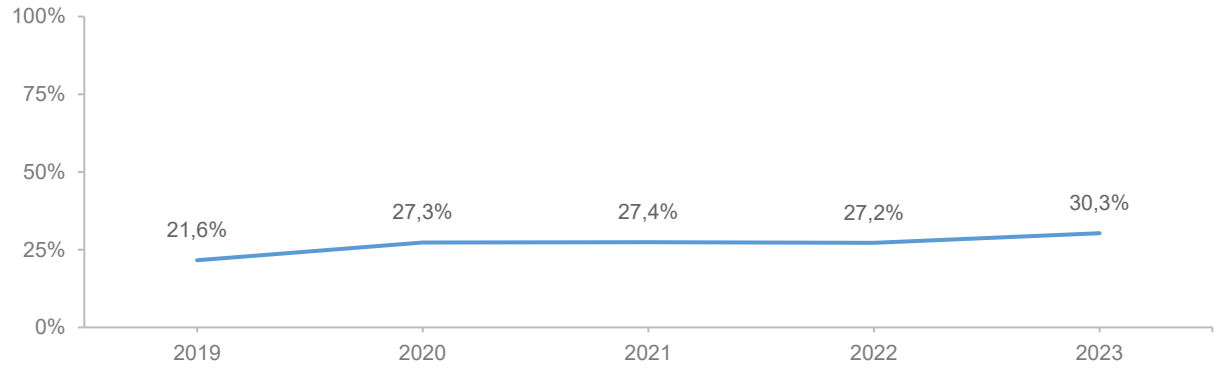
Las cifras correspondientes al porcentaje de objetos expuestos en la exposición permanente sobre el total de objetos registrados muestran una ligera tendencia descendente (véase el gráfico 10).

Gráfico 10. Porcentaje de objetos expuestos en la exposición permanente sobre el total de objetos registrados. Periodo 2019-2023



El porcentaje de la colección accesible en línea se sitúa, en 2023, en el 30,3 %, valor superior al de los años precedentes (27,2 % en 2022; 27,4 % en 2021; 27,3 % en 2020 y 21,6 % en 2019). Este dato muestra el esfuerzo de los museos locales por difundir la colección a través de la red (véase el gráfico 11).

Gráfico 11. Porcentaje de la colección accesible en línea. Periodo 2019-2023

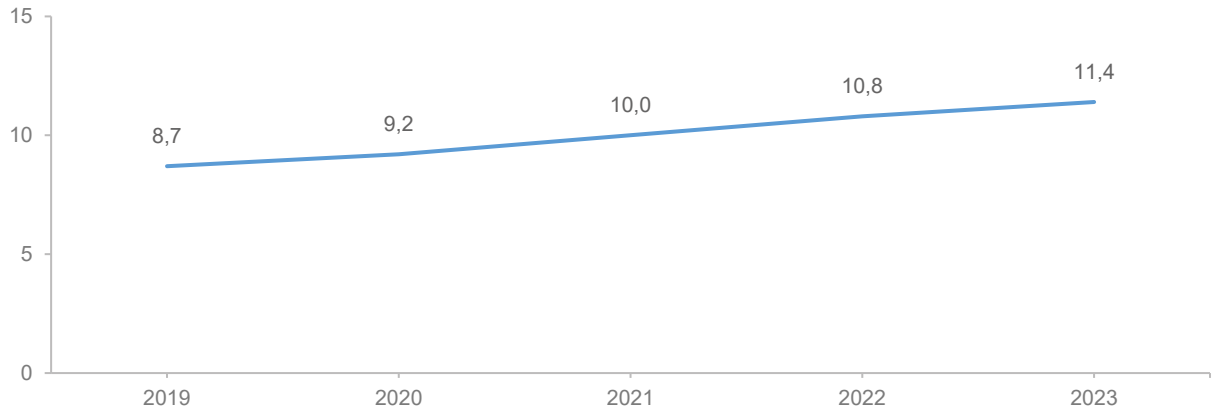


11,4 años

de antigüedad de las museografías

En cuanto al indicador «Antigüedad de las museografías de las exposiciones de las sedes principales de los museos», los datos muestran un crecimiento sostenido en los últimos años, tal y como muestra el gráfico 12. Este crecimiento evidencia, por un lado, una antigüedad de las museografías superior a los once años, y, por otro, los esfuerzos por la renovación (cada año que pasa, la media crece en un valor inferior a un año).

Gráfico 12. Antigüedad (en años) de la museografía de la exposición de la sede principal. Periodo 2019-2023



Bloque 4. Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio

Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de días con actividades realizadas en el museo (propias o ajenas) sobre el total de días de apertura	32,3 %	22,0 %	26,8 %	31,5 %	35,2 %
Porcentaje de actividades realizadas en el museo organizadas por instituciones ajenas al museo	29,4 %	23,1 %	28,8 %	31,6 %	32,2 %
Número de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) por cada 10.000 habitantes	-	2,2	1,3	1,0	0,8
Porcentaje de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) sobre el total de actividades propias realizadas en el museo	-	19,1 %	8,8 %	5,7 %	4,9 %

Tabla 4. Indicadores del bloque «Ser un centro de referencia de la oferta de actos culturales del municipio» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

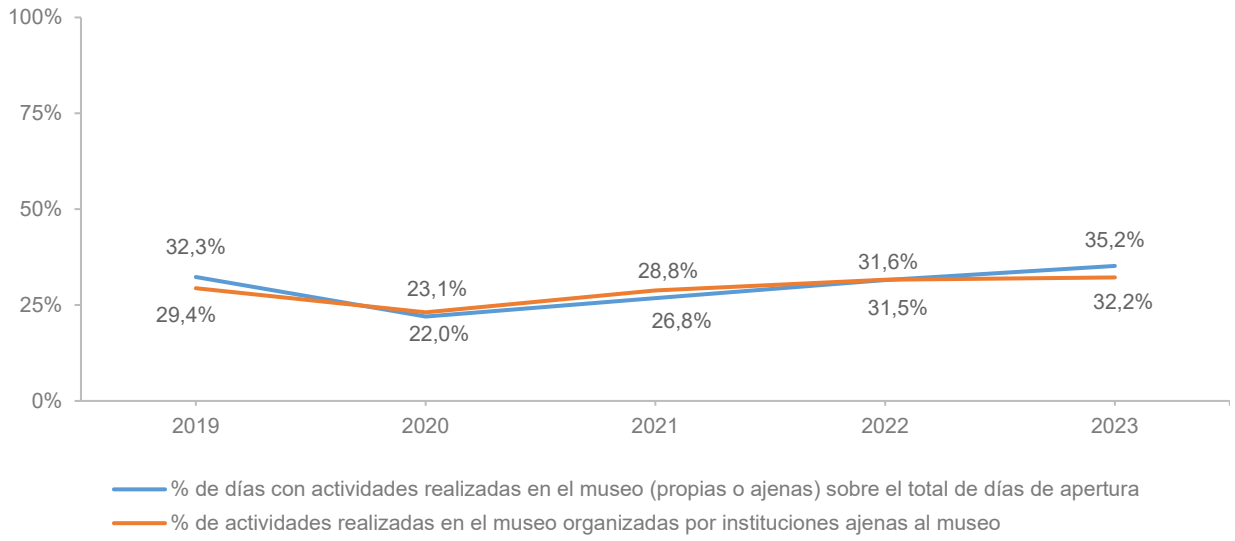
Las cifras correspondientes a la participación de los museos en la dinamización cultural del municipio evidencian un comportamiento claramente diferenciado en lo que se refiere a las actividades presenciales y a las no presenciales.

31,5 %

de días con actividades en el museo

Las cifras relativas a las actividades presenciales llevadas a cabo en el museo («Porcentaje de días con actividades realizadas en el museo sobre el total de días de apertura» y «Porcentaje de actividades realizadas en el museo organizadas por instituciones ajenas al museo») muestran un crecimiento consolidado desde el año 2020, en el que las actividades presenciales sufrieron las restricciones impuestas por la COVID-19 (véase el gráfico 13).

Gráfico 13. Actividades realizadas en el museo. Periodo 2019-2023



Por el contrario, los indicadores introducidos en el año 2020 para recoger los cambios provocados por la situación de la pandemia en las actividades y el acceso del público («Número de actividades no presenciales realizadas en el museo propias por cada 10.000 habitantes» y «Porcentaje de actividades no presenciales realizadas en el museo propias sobre el total de actividades propias realizadas en el museos») consolidan, con los datos de este año, una tendencia claramente decreciente (véanse los gráficos 15 y 16).

Gráfico 14. Número de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) por cada 10.000 habitantes. Periodo 2020-2023

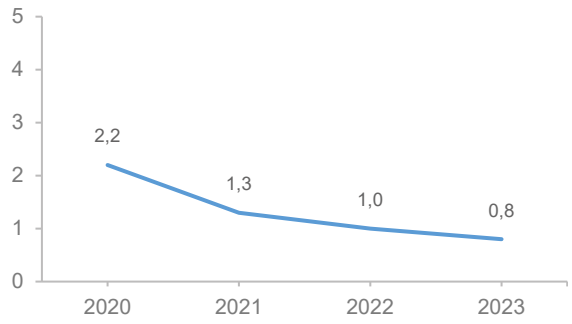
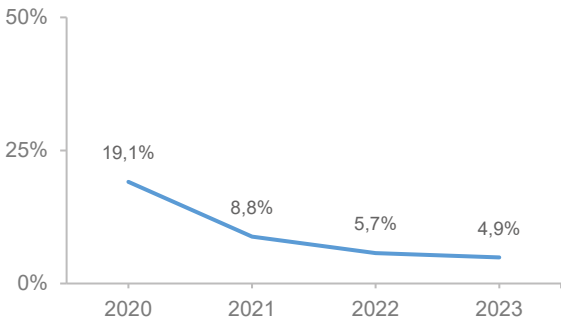


Gráfico 15. Porcentaje de actividades no presenciales realizadas en el museo (propias) sobre el total de actividades propias realizadas en el museo. Periodo 2020-2023



Bloque 5. Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales

Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales	2019	2020	2021	2022	2023
Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes	0,8	0,7	0,8	0,8	0,8
Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes	120,7	120,4	136,1	150,3	159,2
Presencia del museo en internet (menciones en Google durante el año de estudio)	1.178,9	1.331,0	677,9	851,7	1.178,0

Tabla 5. Indicadores del bloque «Difundir la actividad del museo en los medios de comunicación y las redes sociales» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

Los indicadores relativos a la difusión de las actividades que desarrollan los museos del CCI-ML muestran una consolidación de tendencias desde 2019. El número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes ha sido de 0,8, cifra similar a la de los años anteriores; el promedio de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes consolida la tendencia al alza y se sitúa, en 2023, en 159,2 (véase el gráfico 16); y en lo que se refiere a la presencia de los museos en internet, se ha contabilizado una media de 1.178 menciones en Google durante el año 2023, cifra que consolida la tendencia al alza de los últimos tres años (véase el gráfico 17).

Gráfico 16. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023

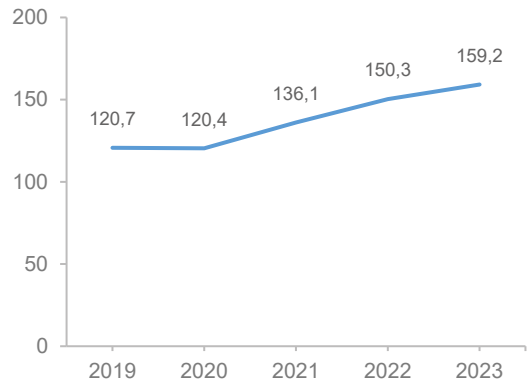
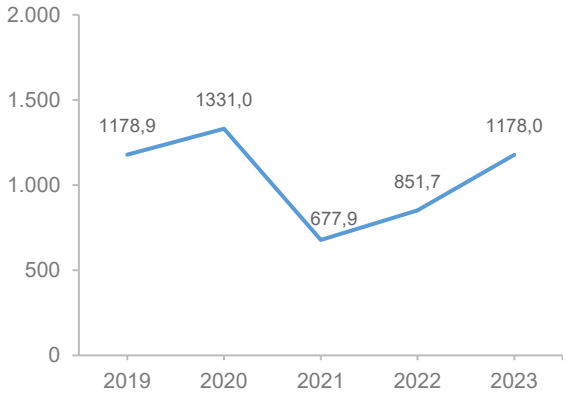
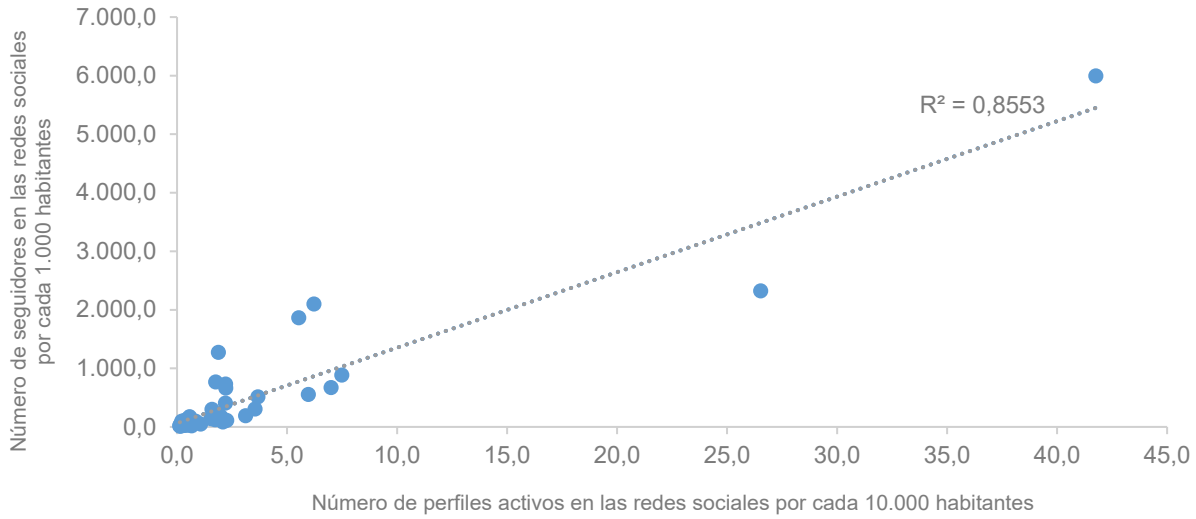


Gráfico 17. Presencia del museo en internet (menciones en Google durante el año de estudio). Periodo 2019-2023



De la misma forma que sucedía en los años precedentes, se observa una fuerte correlación en los indicadores «Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes» y «Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes», por lo que se puede afirmar que cuanto mayor es el número de perfiles activos de los museos en la red, mayor es la cantidad de seguidores. Esto podría generar retroalimentaciones positivas entre ambos indicadores (véase el gráfico 18).

Gráfico 18. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Año 2023



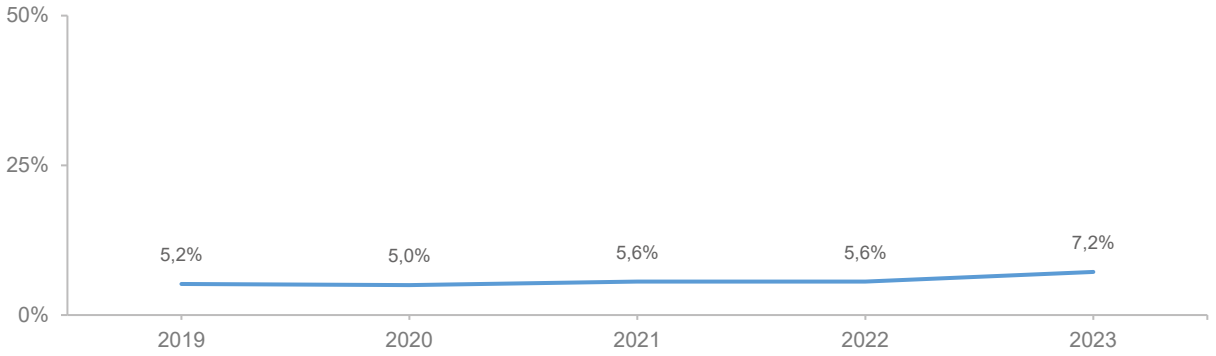
Bloque 6. Favorecer la conservación del patrimonio local

Favorecer la conservación del patrimonio local	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de bienes patrimoniales analizados sobre el total de bienes patrimoniales del municipio	5,2 %	5,0 %	5,6 %	5,6 %	7,2 %

Tabla 6. Indicadores del bloque «Favorecer la conservación del patrimonio local» de la dimensión Encargo político-estratégico del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

La dimensión Encargo político-estratégico se completa con un último indicador, relativo a la contribución de los museos locales al fomento de la conservación del patrimonio local. Este año, los equipos técnicos de los museos analizaron el 7,2 % del total de bienes patrimoniales del municipio, porcentaje que consolida una ligera tendencia al alza (véase el gráfico 19).

Gráfico 19. Porcentaje de bienes patrimoniales analizados sobre el total de bienes patrimoniales del municipio. Periodo 2019-2023



3.2. Dimensión Personas usuarias

Los indicadores de esta dimensión informan sobre el uso que los usuarios o clientes hacen del servicio, y sobre su grado de satisfacción. Los indicadores se clasifican en seis apartados:

- Fomentar la asistencia a los museos
- Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)
- Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)
- Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo
- Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas
- Ofrecer un servicio de calidad en los museos

Bloque 1. Fomentar la asistencia a los museos

Fomentar la asistencia a los museos	2019	2020	2021	2022	2023
Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes	372,4	128,3	228,6	295,7	321,7
Visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes	591,5	457,1	497,0	537,3	560,5
Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de visitas	32,1 %	39,2 %	31,6 %	34,8 %	36,5 %
Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes	14,0 %	6,4 %	10,4 %	12,3 %	15,1 %
Porcentaje de visitantes que pagan entrada al museo	41,4 %	38,6 %	34,7 %	37,2 %	35,0 %
Visitantes presenciales en los museos por cada hora de apertura	10,2	6,1	8,0	9,8	10,9
Usos del museo por cada visitante del museo	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6
Porcentaje de población en edad escolar que ha visitado el museo	70,9 %	24,7 %	36,4 %	55,1 %	62,1 %
Número de consultas anuales sobre fondos, orientación en la investigación e información histórica	84,4	31,4	34,3	66,7	51,5

Tabla 7. Indicadores del bloque «Fomentar la asistencia a los museos municipales» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

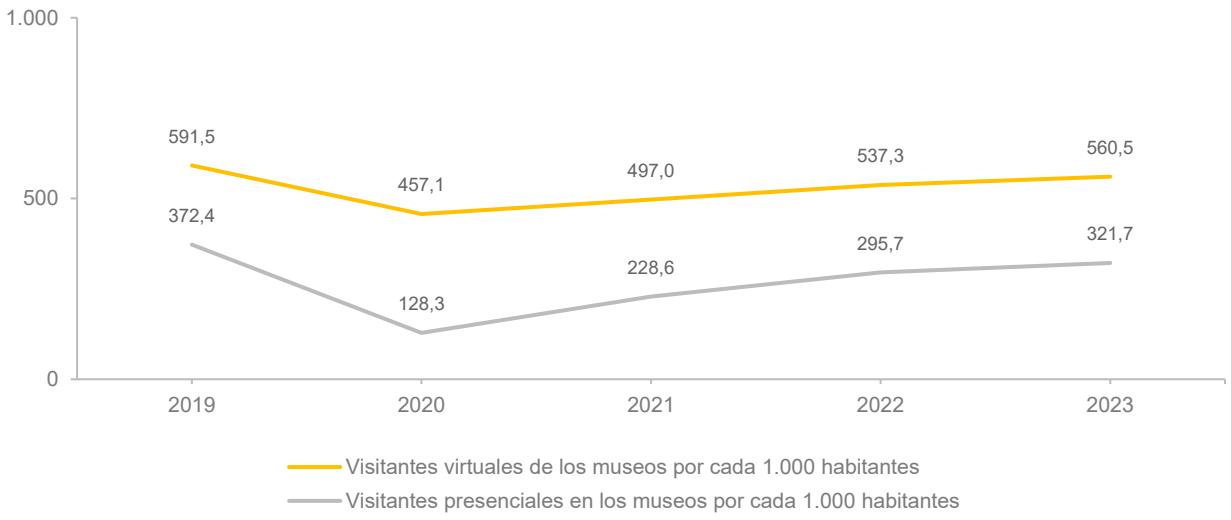
Las cifras relativas a los visitantes de los museos locales correspondientes al año 2023 no presentan variaciones significativas respecto a los años anteriores y muestran una consolidación del crecimiento iniciado en 2021. Así lo evidencian los valores de los indicadores correspondientes a los visitantes de los museos («Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes», «Visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes», «Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de visitas», «Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes», «Visitantes presenciales en los museos por cada hora de apertura» y «Porcentaje de población en edad escolar que ha visitado el museo»).

321,7

visitantes presenciales por cada 1.000 habitantes

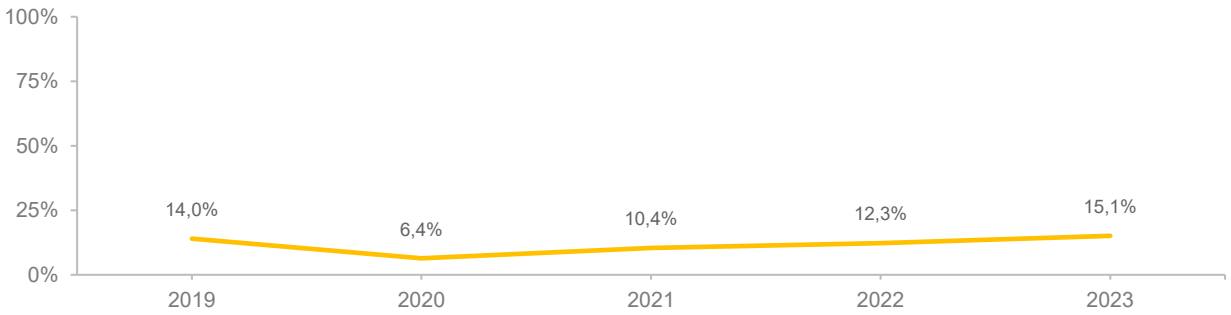
Así, por ejemplo, el número de visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes se sitúa, en 2023, en 321,7 visitantes, cifra que consolida el crecimiento sostenido de los últimos tres años. La misma tendencia se observa en la cifra de visitantes virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes, que se sitúa en el mayor valor desde la irrupción de la pandemia de la COVID-19, en 2020 (véase el gráfico 20).

Gráfico 20. Visitantes presenciales y virtuales de los museos por cada 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023



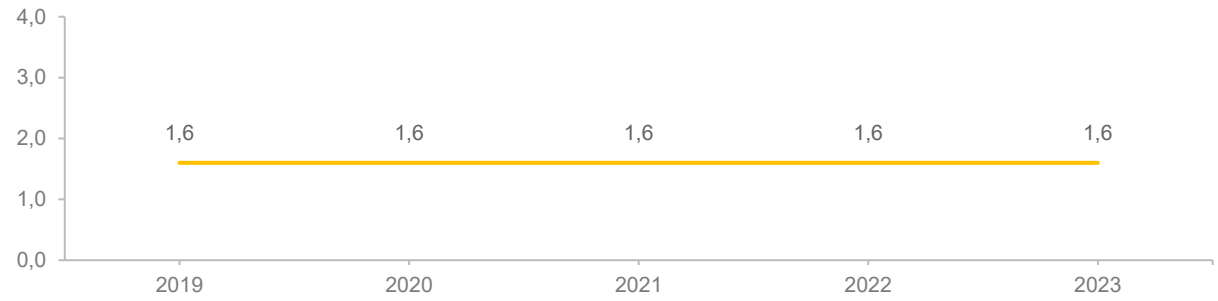
El bloque «Fomentar la asistencia a los museos municipales» se ha complementado con un nuevo indicador, «Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes», que, para el año 2023, presenta el valor más alto del periodo analizado. El crecimiento de este indicador de forma sostenida durante los últimos años evidencia un creciente interés de la población local por las propuestas expositivas de los respectivos museos (véase el gráfico 21).

Gráfico 21. Porcentaje de visitantes residentes sobre el total de habitantes. Periodo 2019-2023



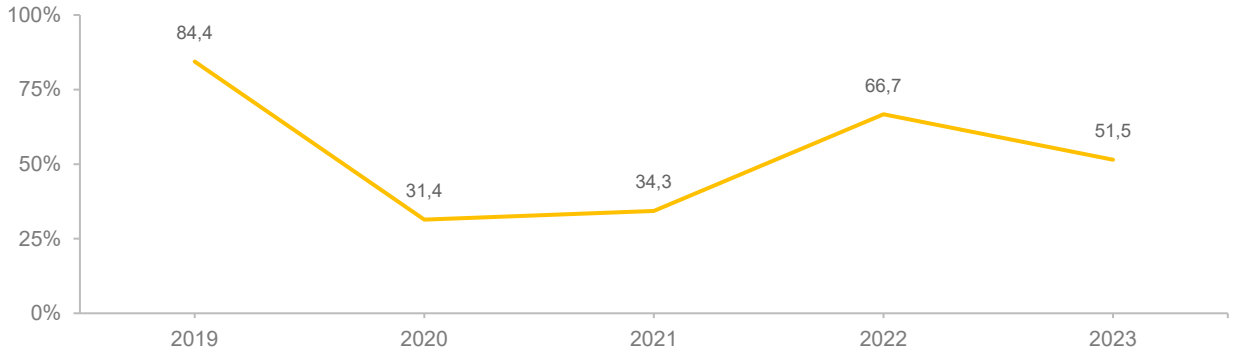
En relación con los visitantes presenciales, otro resultado significativo es que, a pesar del incremento de estos de forma sostenida en los últimos años, la media del indicador «Usos del museo por cada visitante del museo» no presenta variación alguna y se mantiene en 1,6 en todo el periodo analizado. Es decir, ha aumentado el volumen de visitantes, pero se mantienen los usos del museo por parte de cada visitante (véase el gráfico 22).

Gráfico 22. Usos del museo por cada visitante del museo. Periodo 2019-2023



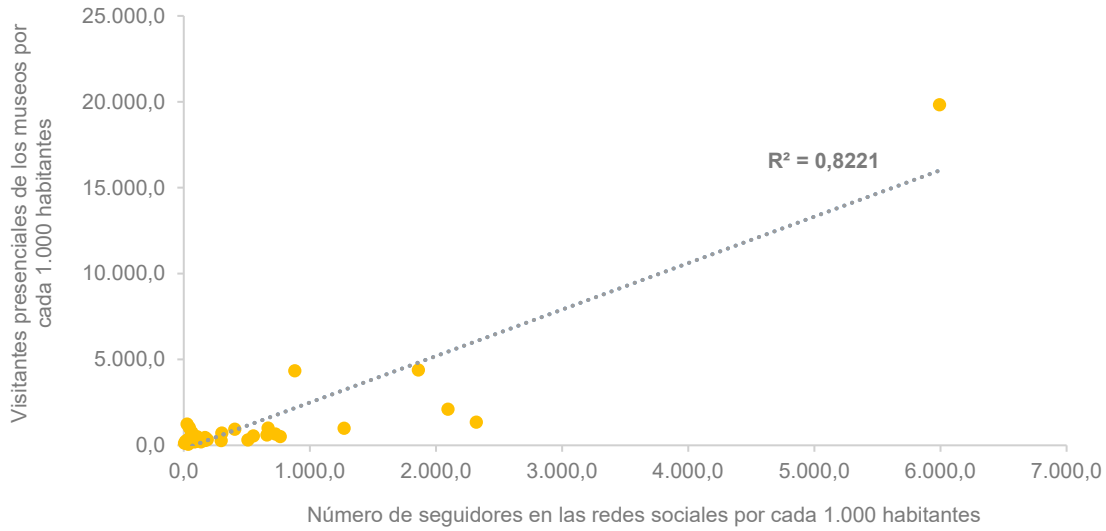
Respecto al indicador «Número de consultas anuales sobre fondos, orientación en la investigación e información histórica», este presenta unos valores oscilantes en el periodo analizado.

Gráfico 23. Número de consultas anuales sobre fondos, orientación en la investigación e información histórica Periodo 2019-2023



Las cifras obtenidas en 2023 muestran, de nuevo, la existencia de una correlación positiva entre las cifras de los indicadores «Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes» y «Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes». Esta correlación apunta a la existencia de una relación entre el número de visitantes presenciales en los museos y la cifra de seguidores en las redes sociales (véase el gráfico 24).

Gráfico 24. Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes y número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Año 2023



Bloque 2. Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)

Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)	2019	2020	2021	2022	2023
Usos de la exposición permanente por cada 1.000 habitantes	282,0	92,1	166,2	219,2	232,3
Usos de las exposiciones temporales por cada 1.000 habitantes	158,8	58,8	110,0	149,9	163,1
Usos de actividades escolares por cada 1.000 habitantes	100,7	34,8	50,9	75,8	84,0
Usos de actividades propias del museo por cada 1.000 habitantes	79,8	18,1	42,9	52,6	59,0
Usos de servicios museísticos por cada 1.000 habitantes	8,3	2,2	2,2	1,9	1,9

Tabla 8. Indicadores del bloque «Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (I)» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

Los valores de los indicadores sobre los usos de los museos locales del año 2023 («Usos de la exposición permanente por cada 1.000 habitantes», «Usos de las exposiciones temporales por cada 1.000 habitantes», «Usos de actividades escolares por cada 1.000 habitantes» y «Usos de actividades propias del museo por cada 1.000 habitantes») consolidan la tendencia al alza iniciada en 2021.

232,3 usos de la exposición permanente por cada 1.000 habitantes

Así, la cifra correspondiente al indicador «Usos de la exposición permanente por cada 1.000 habitantes» es de 232,3 para el año 2023, la cifra más alta desde 2020. La misma tendencia se observa en «Usos de las exposiciones temporales por cada 1.000 habitantes», que este año obtiene la cifra más alta desde la irrupción de la COVID-19, en 2020 (véase el gráfico 25).

Gráfico 25. Usos de la exposición permanente y exposiciones temporales por cada 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023

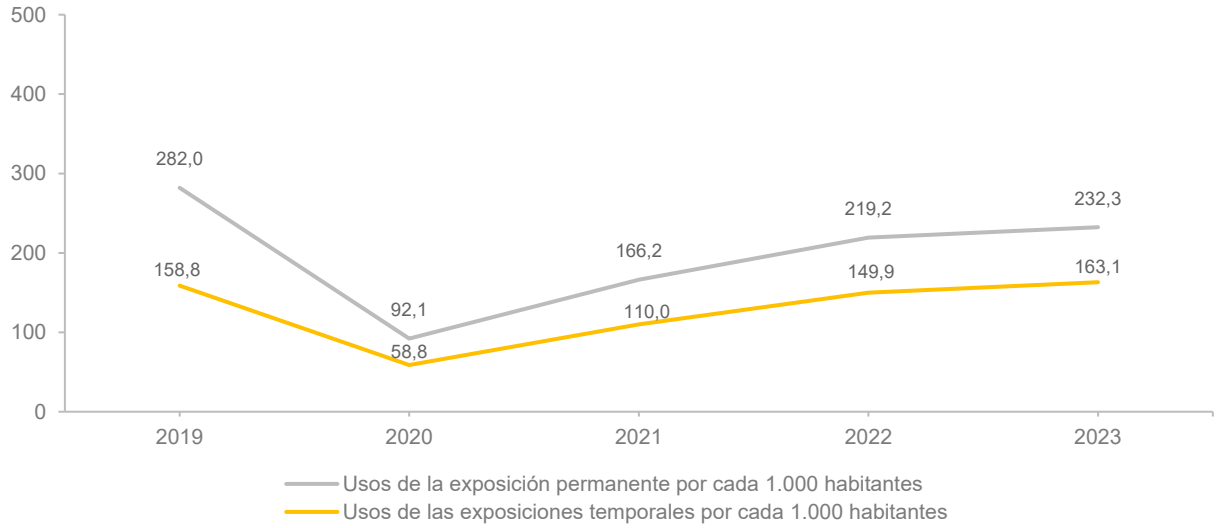
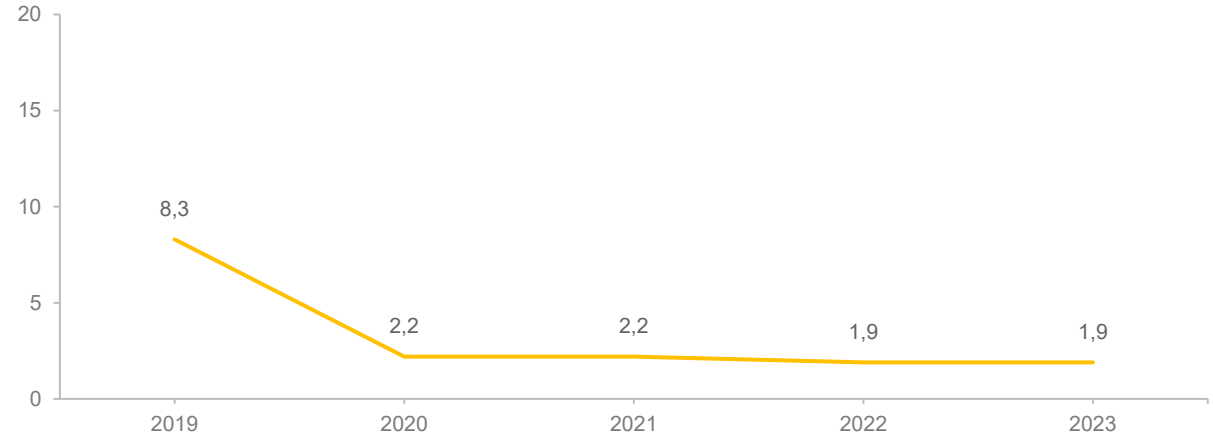


Gráfico 26. Usos de servicios museísticos por cada 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023



Bloque 3. Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)

Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de usos de la exposición permanente sobre el total de usos del museo	45,1 %	44,1 %	43,3 %	44,9 %	43,2 %
Porcentaje de usos de las exposiciones temporales sobre el total de usos del museo	26,5 %	29,2 %	30,8 %	30,0 %	29,5 %
Porcentaje de usos de actividades escolares sobre el total de usos del museo	16,4 %	17,0 %	14,0 %	16,1 %	16,0 %
Porcentaje de usos de actividades propias del museo sobre el total de usos del museo	13,0 %	8,8 %	10,7 %	11,0 %	11,6 %
Porcentaje de usos de servicios museísticos sobre el total de usos del museo	1,3 %	1,1 %	0,6 %	0,5 %	0,4 %

Tabla 9. Indicadores del bloque «Fomentar la asistencia a los museos de todo tipo de público (II)» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

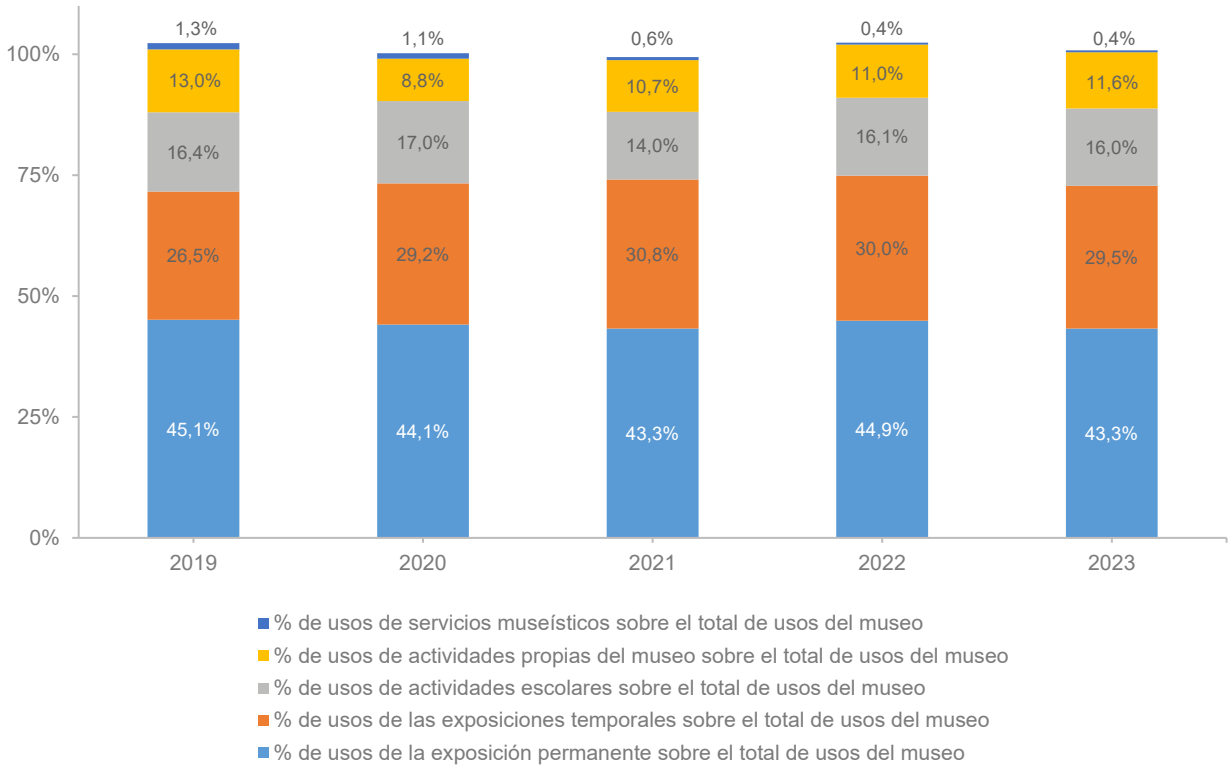
Los datos sobre los usos de los museos presentan ligeras variaciones durante el periodo de estudio, pero las tendencias generales se mantienen.

72,7 %

de los usos de los museos en exposiciones (permanentes y temporales)

Así, el uso mayoritario de los museos es la visita de la exposición permanente (43,2 % en 2023), seguido por las exposiciones temporales (29,5 % en 2023), la participación en actividades escolares (16,0 %), en actividades propias del museo como talleres, conferencias o seminarios (11,6 %) y, en una posición alejada, la realización de consultas especializadas o usos del archivo o de la biblioteca (véase el gráfico 27).

Gráfico 27. Usos de los museos locales. Periodo 2019-2023



Bloque 4. Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo

Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo	2019	2020	2021	2022	2023
Usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada	1.093,3	731,3	883,2	1.027,0	1.164,8
Media de asistencia a las actividades propias del museo	45,0	19,2	31,5	33,3	38,2
Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo (propias) por cada 1.000 habitantes	-	7,7	8,3	15,2	13,4

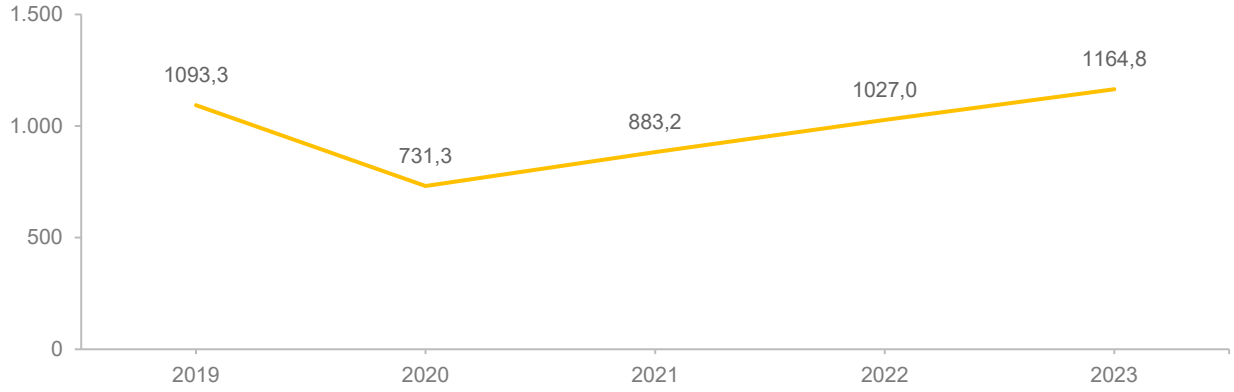
Tabla 10. Indicadores del bloque «Fomentar la asistencia a las actividades y exposiciones del museo» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

En cuanto a la asistencia a las actividades llevadas a cabo por los museos, las cifras presentan pequeñas variaciones respecto a los años anteriores. Así, se consolida una tendencia positiva en el caso de las actividades presenciales («Usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada» y «Media de asistencia a las actividades propias del museo») y cierto estancamiento de las actividades no presenciales («Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo (propias) por cada 1.000 habitantes»).

1.165 usos por exposición temporal realizada

El indicador «Usos de las exposiciones temporales por cada exposición temporal realizada» presenta, para el año 2023, la cifra más alta del periodo analizado (una media de 1.164,8 usos de cada exposición temporal) y se consolida, así, una clara tendencia creciente iniciada en 2021 (véase el gráfico 28).

Gráfico 28. Usos de las exposiciones temporales por exposición temporal realizada. Periodo 2019-2023



La media de asistencia a las actividades presenciales propias del museo se sitúa, este año, por encima de las cifras de los años anteriores, lo que consolida una tendencia creciente, como también sucede con los usos de las exposiciones temporales (véase el gráfico 29).

El indicador «Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo propias para cada 100 habitantes», incluido a partir del año 2020 como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, presenta un valor inferior al del año anterior y muestra cierto estancamiento de las cifras de asistencia a las actividades no presenciales (véase el gráfico 30).

Gráfico 29. Media de asistencia a las actividades propias del museo. Periodo 2019-2023

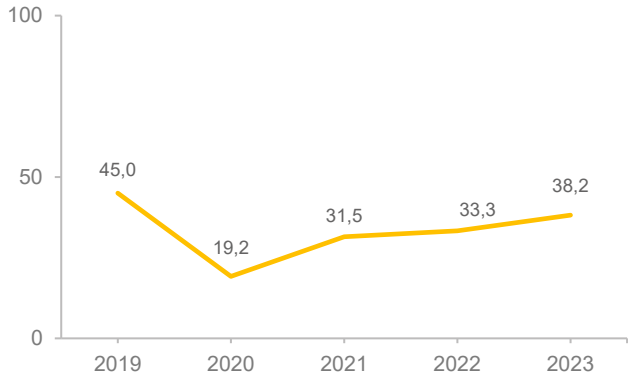
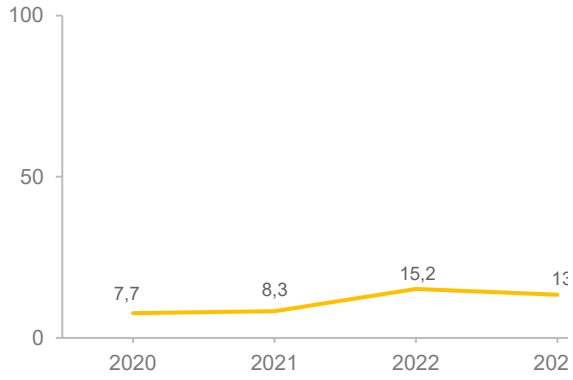


Gráfico 30. Número de visualizaciones de las actividades no presenciales del museo (propias) p cada 100 habitantes. Periodo 2020-2023



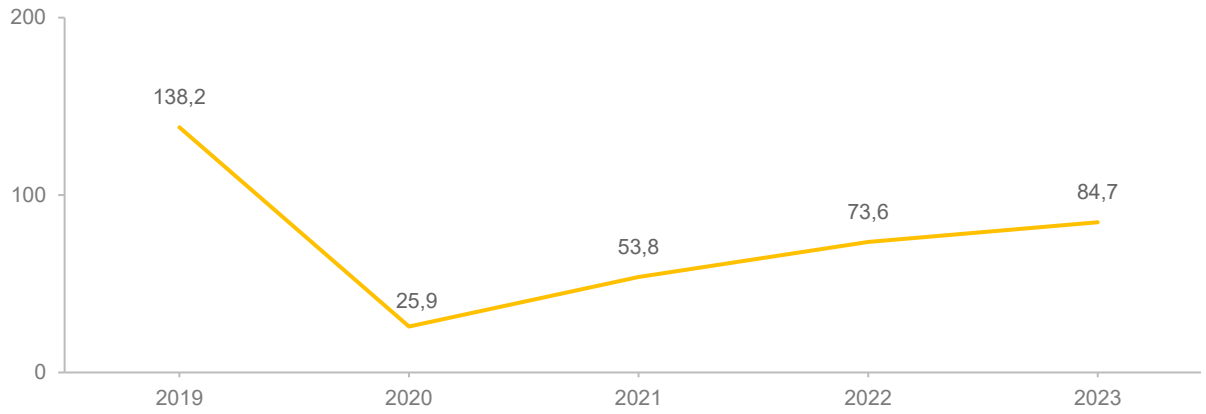
Bloque 5. Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas

Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas	2019	2020	2021	2022	2023
Visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes	138,2	25,9	53,8	73,6	84,7

Tabla 11. Indicadores del bloque «Ofrecer el uso del museo para actividades ajenas» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

Durante el año 2023, se han registrado 84,7 visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes, valor superior al de los años precedentes, todavía lejos de las cifras de antes de la pandemia (véase el gráfico 31) y que consolida una tendencia creciente, como sucede con el resto de los indicadores relativos a las actividades presenciales llevadas a cabo por los museos (véanse, por ejemplo, los gráficos 28 y 29).

Gráfico 31. Visitantes por actividades ajenas al museo por cada 1.000 habitantes. Periodo 2019-2023



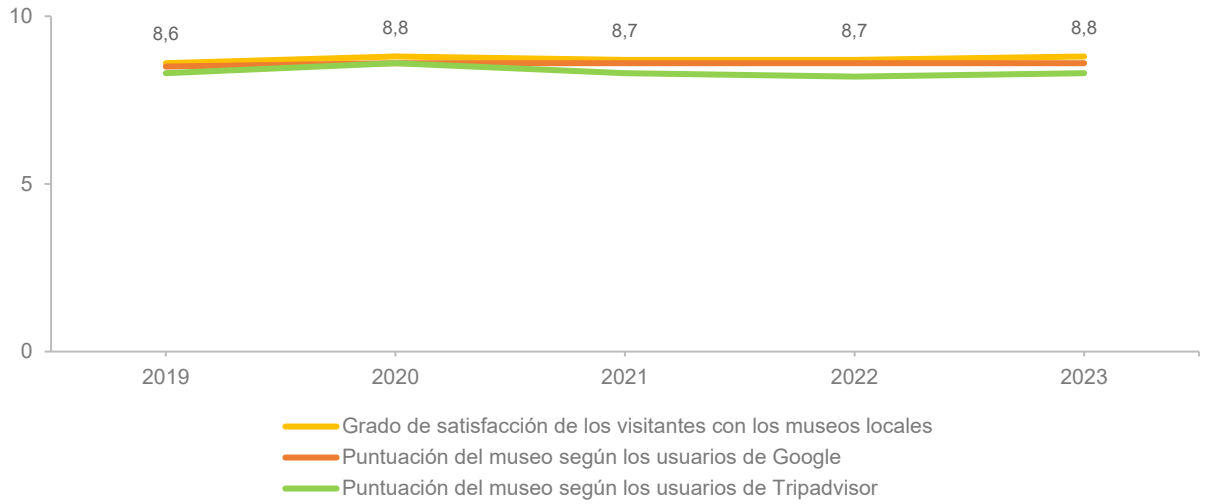
Bloque 6. Ofrecer un servicio de calidad en los museos

Ofrecer un servicio de calidad en los museos	2019	2020	2021	2022	2023
Grado de satisfacción de los visitantes con los museos locales	8,6	8,8	8,7	8,6	8,8
Puntuación del museo según los usuarios de Google	8,5	8,6	8,6	8,6	8,6
Puntuación del museo según los usuarios de Tripad-visor	8,3	8,6	8,3	8,2	8,3

Tabla 12. Indicadores del bloque «Ofrecer un servicio de calidad en los museos» de la dimensión Personas usuarias del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

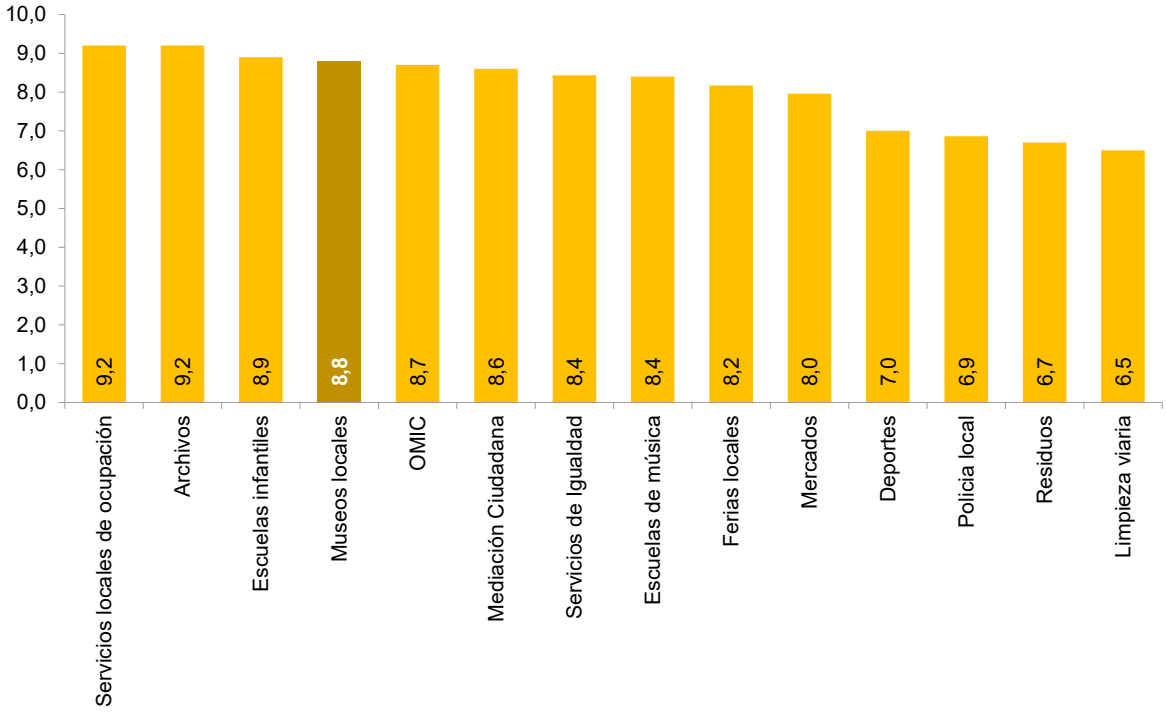
La dimensión Personas usuarias se completa con una serie de indicadores relativos a la calidad del servicio ofrecido por los museos del Círculo, que mantienen, para 2023, los elevados valores de los años precedentes (véase el gráfico 32).

Gráfico 32. Valoración de los museos locales. Periodo 2019-2023



En relación con las valoraciones del grado de satisfacción de otros servicios municipales, los museos locales han obtenido un 8,8, nota que se sitúa en una franja alta, solo superada por las valoraciones de las escuelas infantiles, los archivos y los servicios locales de empleo (véase el gráfico 33).

Gráfico 33. Grado de satisfacción de los usuarios analizado en los distintos CCI. Año 2023



3.3. Dimensión Valores organizativos y recursos humanos

Los indicadores de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos se refieren al modelo organizativo y de gestión de los museos locales, así como a los recursos humanos (como retribuciones, formación o antigüedad de los trabajadores). Estos indicadores se presentan agrupados en cinco bloques:

- Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión
- Disponer de una adecuada dotación de recursos humanos
- Promover un clima laboral positivo para los trabajadores
- Mejorar las habilidades de los trabajadores
- Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres

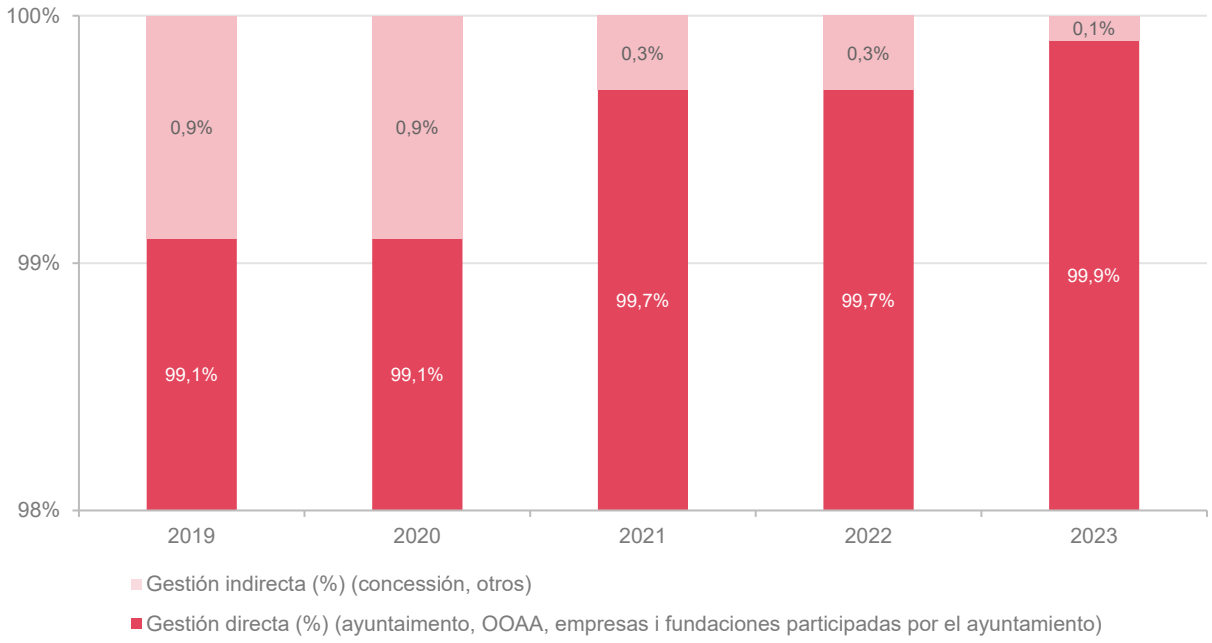
Bloque 1. Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión

Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión	2019	2020	2021	2022	2023
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, organismos autónomos, empresas y fundaciones participadas por el Ayuntamiento)	99,1 %	99,1 %	99,7 %	99,7 %	99,9 %
Gestión indirecta (%) (concesión, otros)	0,9 %	0,9 %	0,3 %	0,3 %	0,1 %

Tabla 13. Indicadores del bloque «Gestionar el servicio con las distintas formas de gestión» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

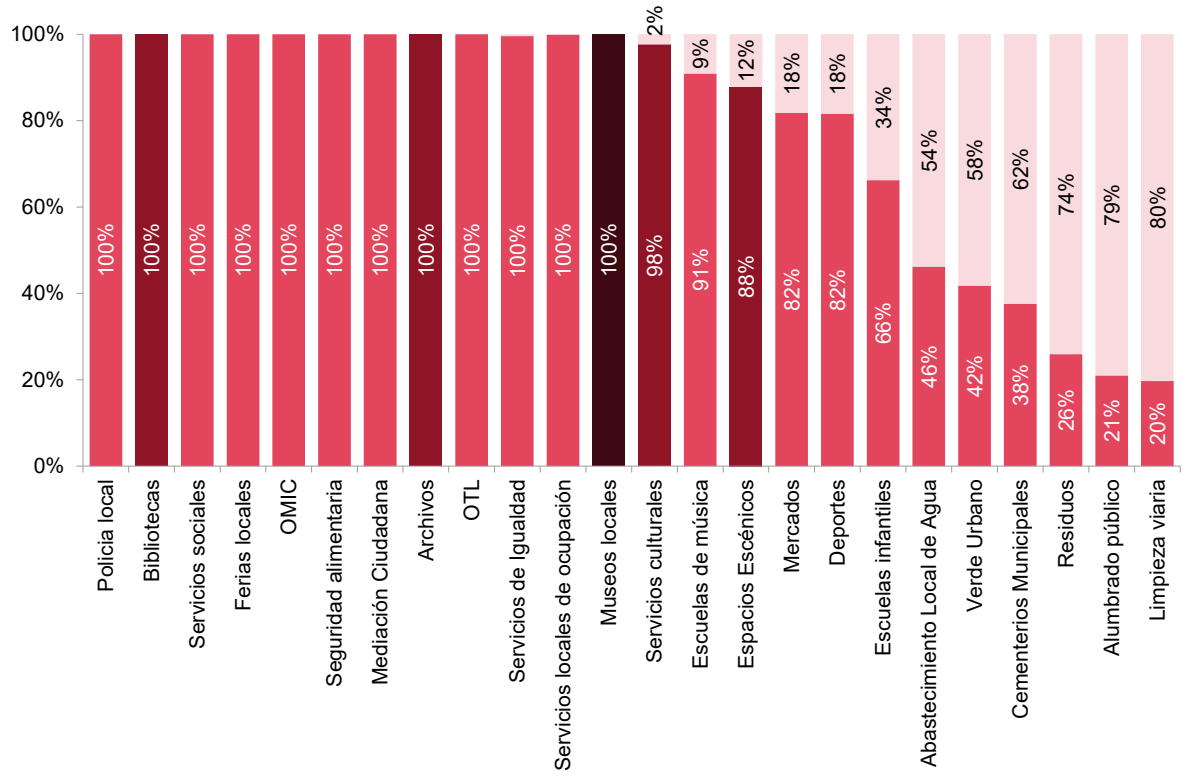
Los datos relativos a la gestión de los museos locales de los últimos cinco años muestran una clara tendencia a la gestión directa, tal y como se evidencia en el gráfico 34.

Gráfico 34. Porcentaje de gestión directa e indirecta de los museos locales. Periodo 2019-2023



En comparación con otros servicios culturales municipales que participan en los Círculos, se observa que en las bibliotecas, los archivos y los museos locales la gestión directa ha representado el 100 %; en los servicios culturales, el 98 %; y en los espacios escénicos, el 88 % (véase el gráfico 35).

Gráfico 35. Porcentajes de gestión directa e indirecta de los servicios municipales analizados por los distintos CCI. Año 2023



Bloque 2. Disponer de una adecuada dotación de recursos humanos

Disponer de una adecuada dotación de recursos humanos	2019	2020	2021	2022	2023
Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Porcentaje de trabajadores técnicos con cualificación superior sobre el total de personal del museo	28,7 %	29,5 %	30,2 %	29,6 %	29,7 %
Porcentaje de trabajadores propios sobre el total de trabajadores del museo	71,3 %	71,8 %	71,9 %	68,9 %	68,2 %
Índice de cobertura de la vigilancia con personal específico	85,2 %	98,3 %	105,8 %	90,2 %	95,8 %

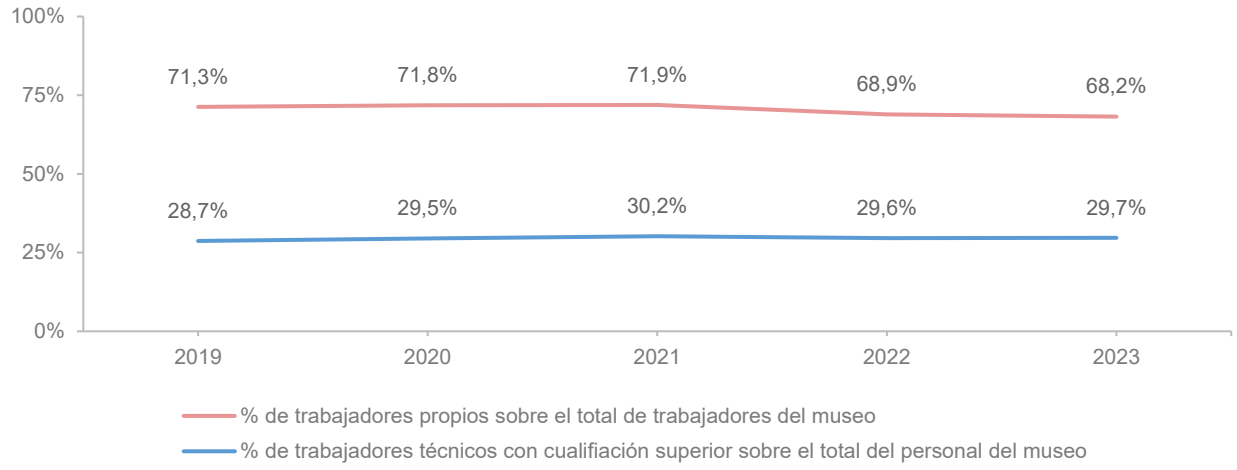
Tabla 14. Indicadores del bloque «Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

En cuanto a la dotación de recursos humanos de los museos locales, los datos de 2023 son muy similares a los de los años precedentes y no muestran alteraciones significativas en el periodo analizado. Así, por ejemplo, la cifra del indicador «Porcentaje de trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes» se mantiene constante en todo el periodo, y el indicador «Índice de cobertura de vigilancia con personal específico» presenta un comportamiento oscilante en todo el periodo analizado.

29,7 % de trabajadores técnicos con cualificación superior

Los indicadores «Porcentaje de trabajadores técnicos con cualificación superior» y «Porcentaje de trabajadores propios sobre el total de trabajadores del museo» también muestran unos valores similares a los de los años precedentes (véase el gráfico 36).

Gráfico 36. Dotación de recursos humanos de los museos locales. Periodo 2019-2023



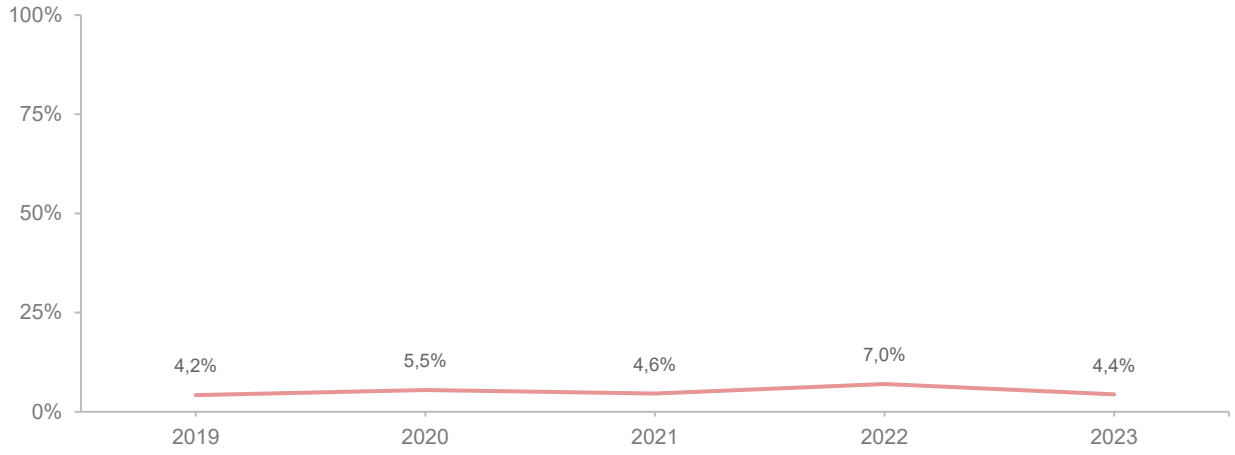
Bloque 3. Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de horas de baja sobre las horas anuales totales del personal municipal	4,2 %	5,5 %	4,6 %	7,0 %	4,4 %
Sueldo bruto del director del museo (€)	40.701,7	41.316,6	42.078,8	45.105,8	45.524,3
Número de usos por cada trabajador del museo	4.348,1	1.429,8	2.522,5	3.222,0	3.503,3

Tabla 15. Indicadores del bloque «Promover un clima laboral positivo para los trabajadores» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

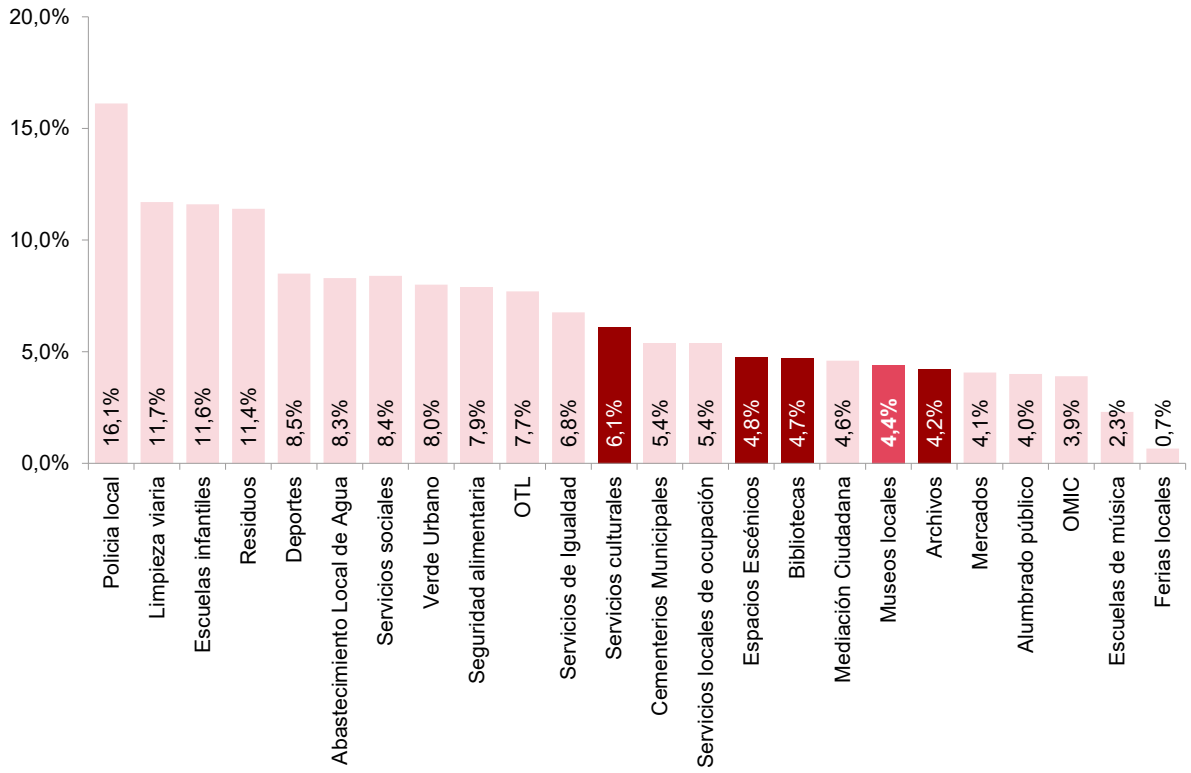
En cuanto al clima laboral, este año el indicador «Porcentaje de horas de baja sobre las horas anuales totales del personal municipal» se ha situado en el 4,4 %, una de las cifras más bajas de los últimos cinco años (véase el gráfico 37).

Gráfico 37. Porcentaje de horas de baja sobre las horas anuales totales del personal municipal. Periodo 2019-2023



En relación con el resto de los servicios municipales de los CCI, en 2023 el porcentaje de horas de baja de los museos locales se ha situado en una franja inferior, levemente por encima del porcentaje de los archivos (4,2 %) y por debajo del de los servicios culturales (6,1 %), los espacios escénicos (4,8 %) y las bibliotecas (4,7 %) (véase el gráfico 38).

Gráfico 38. Porcentaje de horas de baja de los servicios municipales analizados por los distintos CCI. Año 202

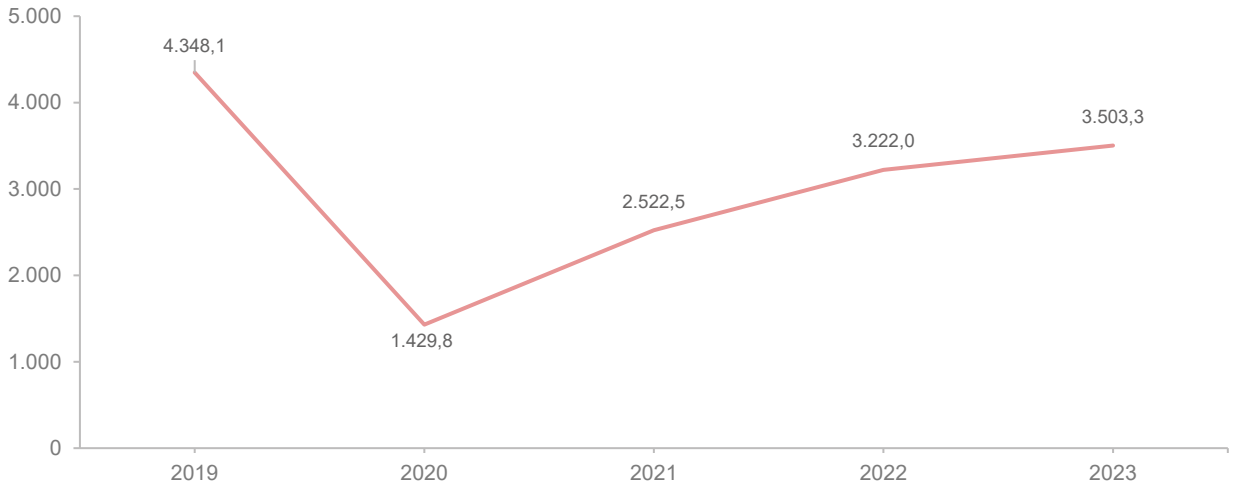


3.503,3

usos del museo por trabajador

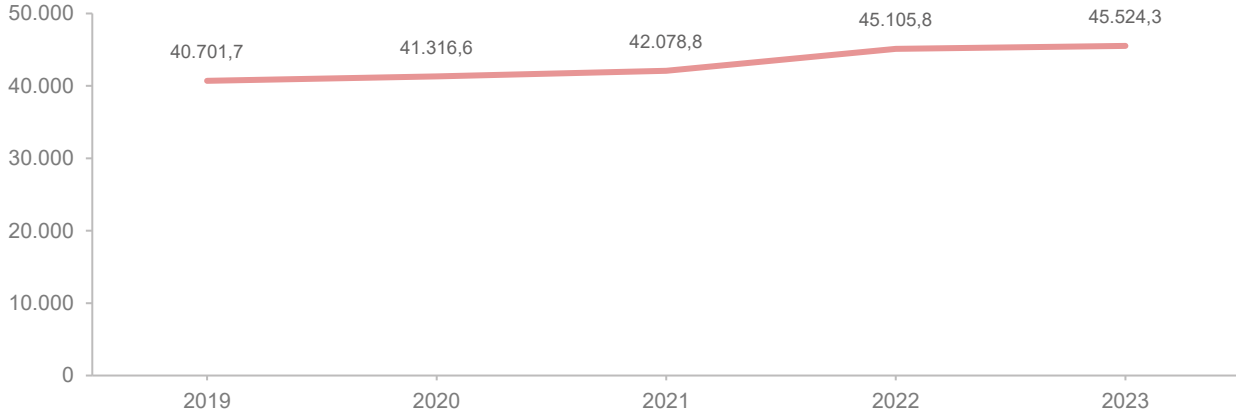
Durante el año 2023, se han contabilizado 3.503,3 «Usos por trabajador del museo», valor que consolida la tendencia creciente iniciada en el año 2021 (véase el gráfico 39), tal y como muestran el resto de los indicadores vinculados a las actividades presenciales en los museos (véanse, por ejemplo, los gráficos 25 y 28).

Gráfico 39. Número de usos por cada trabajador del museo. Periodo 2019-2023



De media, el sueldo bruto del director del museo local en 2023 ha sido de 45.524,3 €, cifra superior a la de los años precedentes y que consolida una leve tendencia al alza.

Gráfico 40. Sueldo bruto del director del museo. Periodo 2019-2023



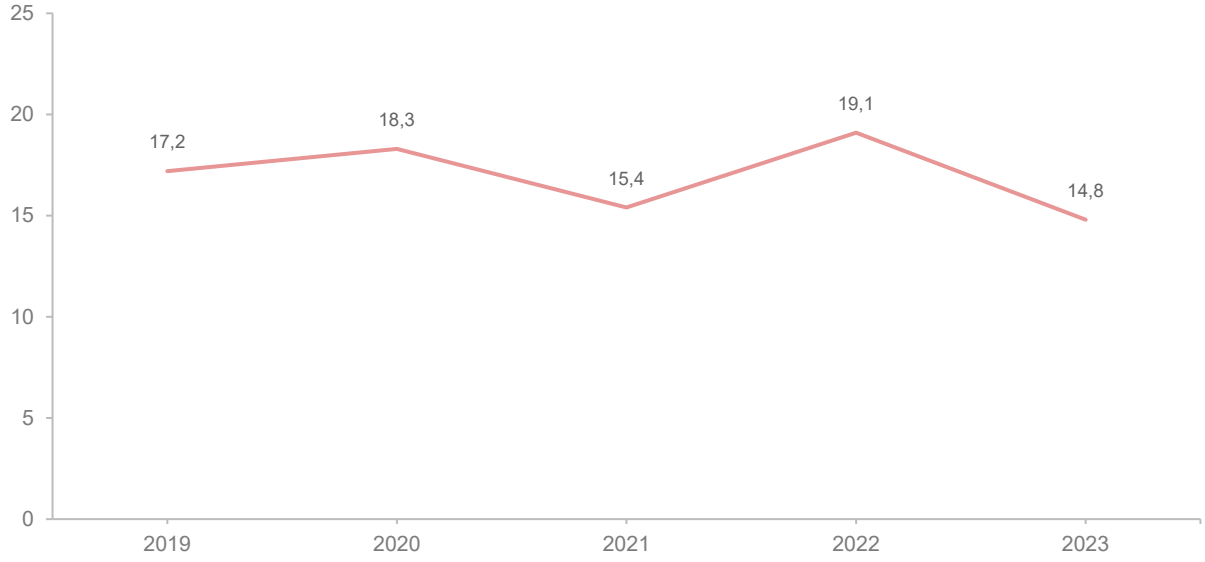
Bloque 4. Mejorar las habilidades de los trabajadores

Mejorar las habilidades de los trabajadores	2019	2020	2021	2022	2023
Horas anuales de formación por trabajador (personal propio)	17,2	18,3	15,4	19,1	14,8

Tabla 16. Indicadores del bloque «Mejorar las habilidades de los trabajadores» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

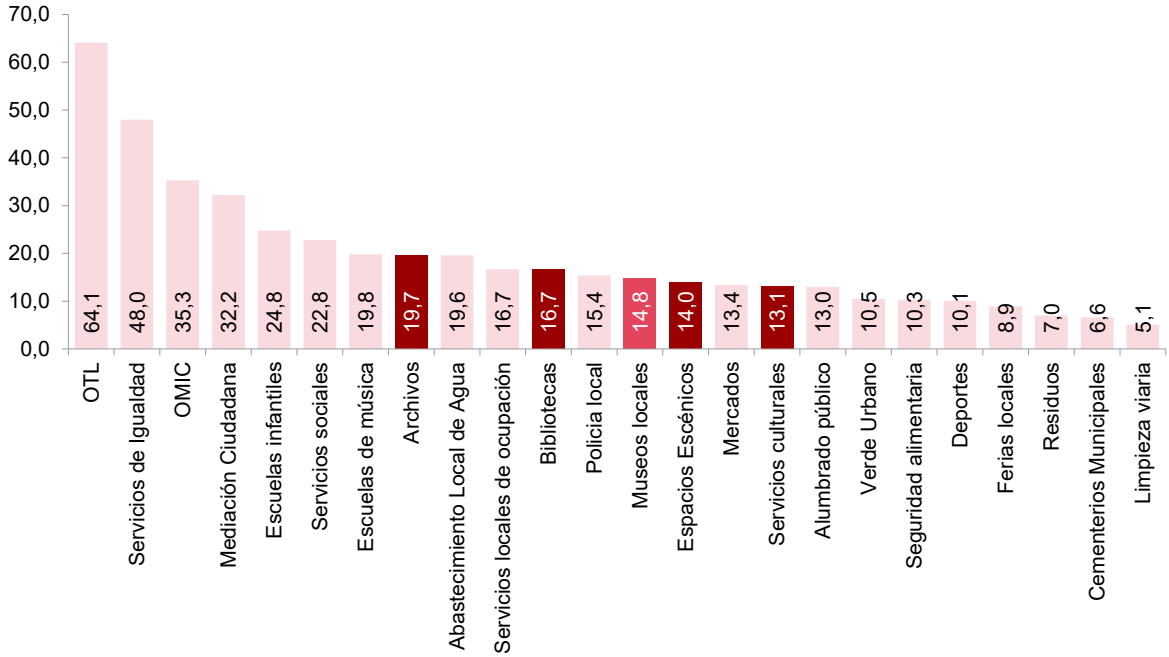
El total de horas anuales de formación por trabajador en los museos locales durante 2023 ha sido de 14,8 horas, la cifra más baja obtenida en los últimos cinco años (véase el gráfico 41).

Gráfico 41. Horas anuales de formación por trabajador (personal propio). Periodo 2019-2023



En relación con los valores obtenidos en otros servicios municipales analizados, este valor se encuentra situado en una zona intermedia, por encima de los espacios escénicos (14,0) y los servicios culturales (13,1), y por debajo de los archivos (19,7) y de las bibliotecas (16,7) (véase el gráfico 42).

Gráfico 42. Horas de formación por trabajador de los servicios municipales analizados por los distintos CCI. Año 2023



Bloque 5. Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres

Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores	59,9 %	57,3 %	59,2 %	61,8 %	64,3 %
Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos	64,7 %	66,4 %	64,1 %	66,2 %	65,3 %

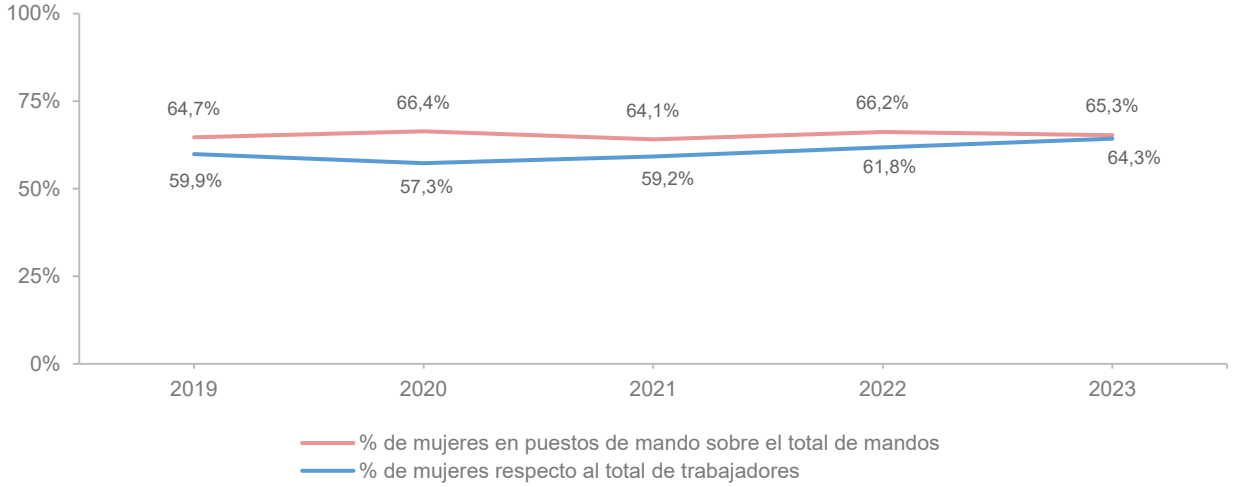
Tabla 17. Indicadores del bloque «Velar por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres» de la dimensión Valores organizativos y recursos humanos del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

En cuanto a la igualdad de género en los museos locales, se evidencia una leve tendencia al alza respecto a la proporción de mujeres que trabajan en los museos, mientras que en relación con el porcentaje de mujeres en labores de mando, las cifras muestran cierto estancamiento.

64,3 %
de la plantilla son mujeres

El indicador «Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores» ha sido, para 2023, del 64,3 %, el mayor valor de los últimos cinco años y que consolida una leve tendencia creciente. En cuanto al indicador «Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos», este año la cifra es ligeramente inferior a la del año precedente (65,3 % en 2023 y 66,2 % en 2022), lo que consolida cierto estancamiento que contrasta con el leve incremento del porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores (véase el gráfico 43).

Gráfico 43. Igualdad de género en los museos locales. Periodo 2019-2023



En relación con otros servicios municipales de los Círculos de Comparación Intermunicipal, los museos se sitúan en una posición intermedia en cuanto a la presencia de mujeres sobre el total de trabajadores, por encima de los servicios culturales (62,4 %), los archivos (58,7 %) y los espacios escénicos (52,4 %), y por debajo de las bibliotecas (78,4%) (véanse los gráficos 44 y 45).

Gráfico 44. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores de los servicios municipales analizados por los distintos CCI. Año 2023

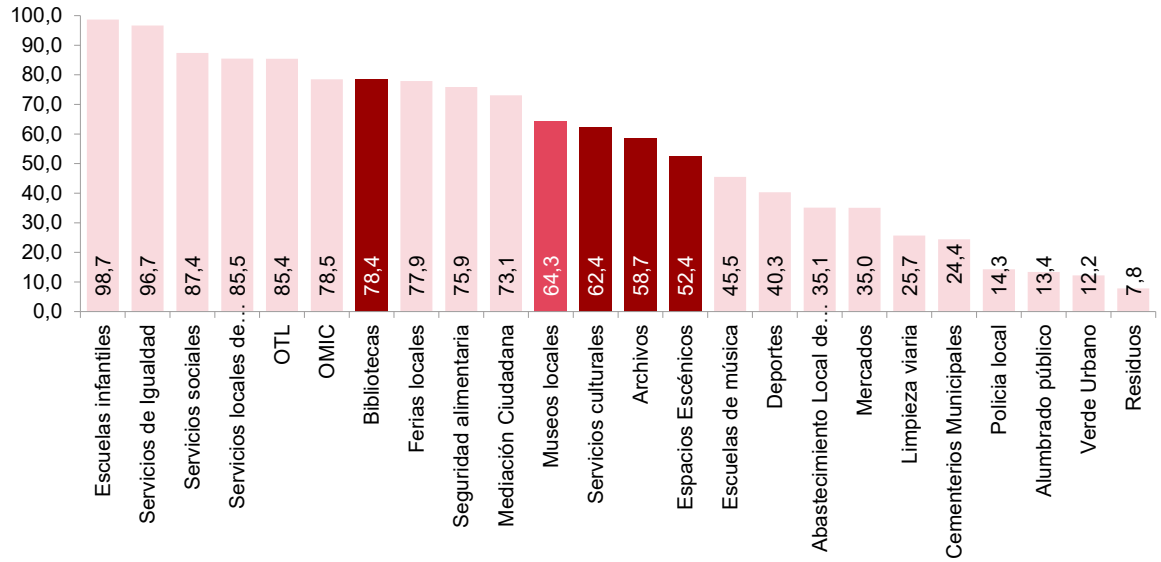
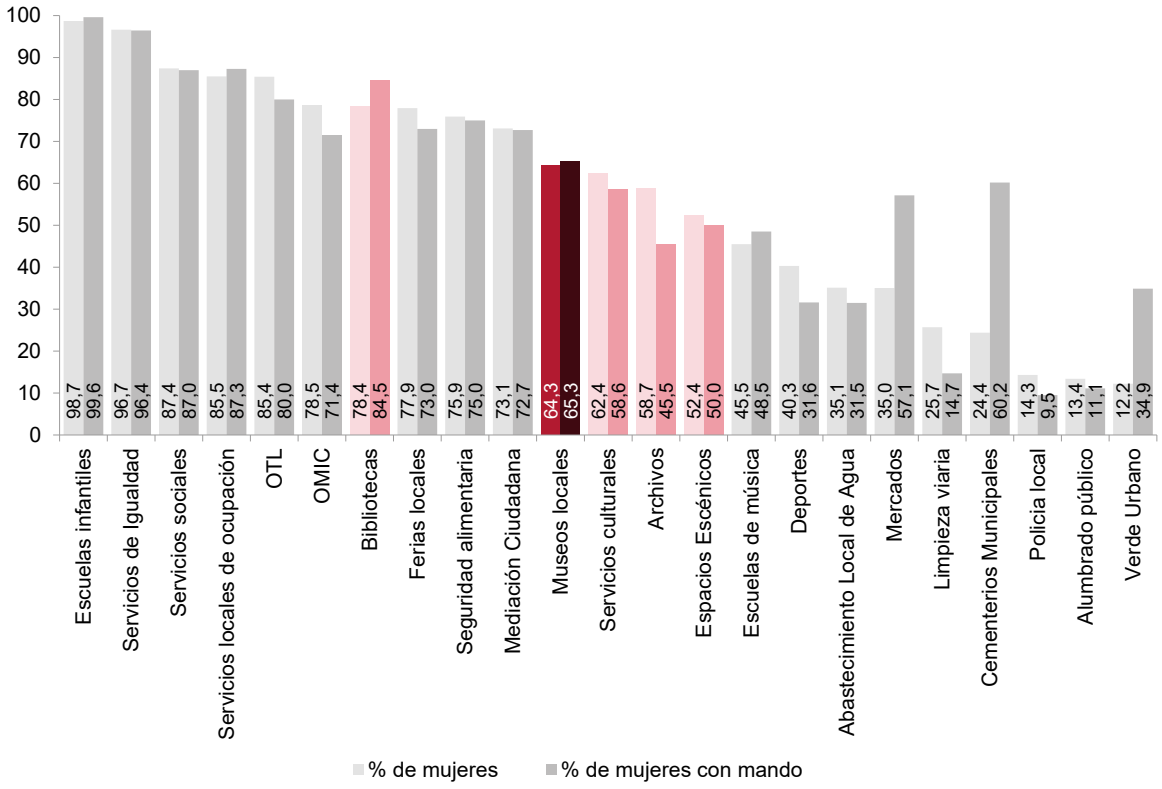


Gráfico 45. Porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores y porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos de los servicios municipales analizados por los distintos CCI. Año 2023



3.4. Dimensión Economía

Los indicadores de la dimensión Economía se centran en los recursos destinados al servicio, a los costes asociados y a las fuentes de financiación. En concreto, estos indicadores se clasifican en cuatro bloques:

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

Bloque 1. Disponer de los recursos adecuados

Disponer de los recursos adecuados	2019	2020	2021	2022	2023
Gasto corriente total por habitante (€)	9,4	7,9	8,2	8,6	9,9
Porcentaje del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	1,0 %	0,9 %	0,8 %	0,8 %	0,9 %

Tabla 18. Indicadores del bloque «Disponer de los recursos adecuados» de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

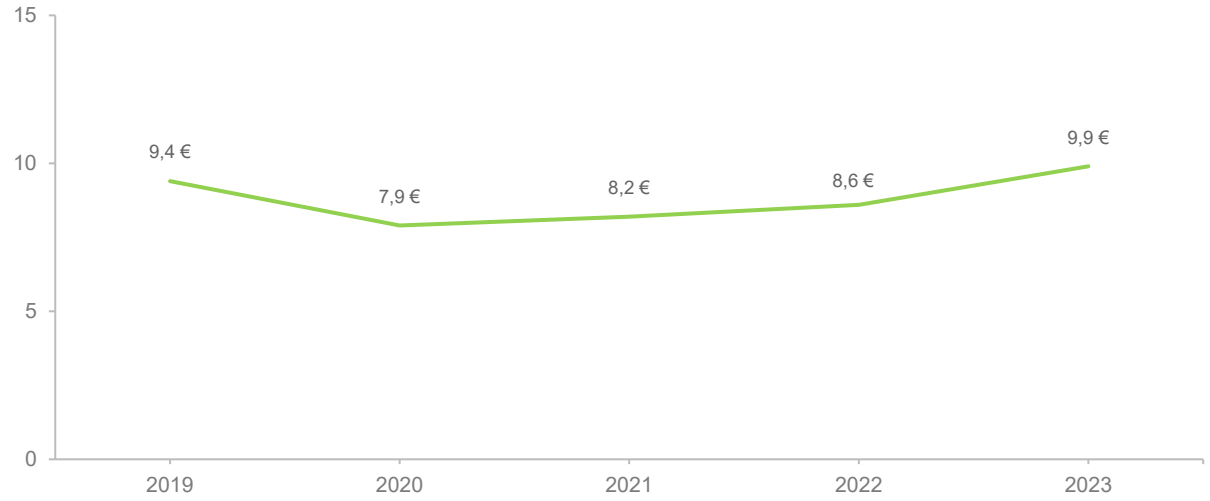
Las cifras obtenidas en el bloque «Disponer de los recursos adecuados» presentan, este año, unos valores ligeramente superiores a los de los años precedentes.

9,9 €

de gasto corriente anual por habitante

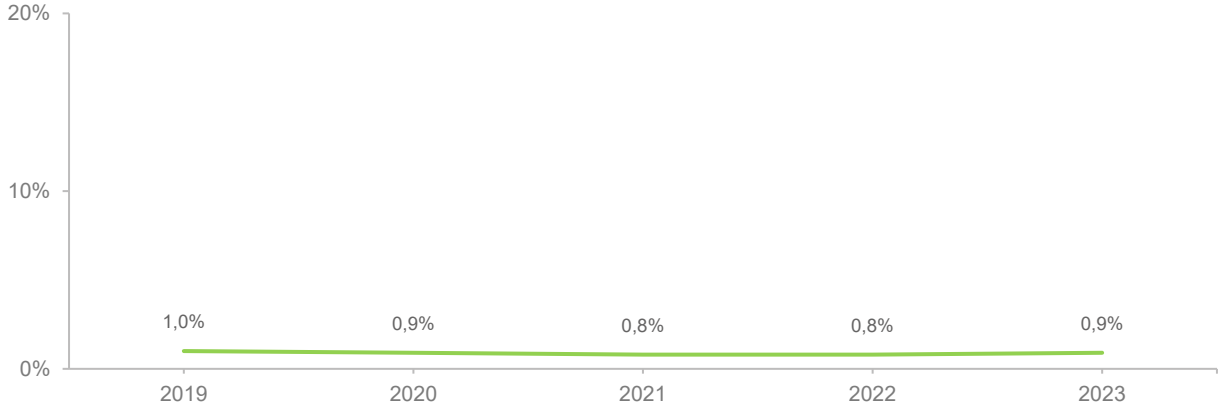
El gasto corriente total por habitante destinado a los museos locales durante el año 2023 ha sido de 9,9 €/habitante, la cifra más elevada del periodo analizado, valor que consolida la tendencia al alza de los últimos tres años (véase el gráfico 46).

Gráfico 46. Gasto corriente por habitante. Periodo 2019-2023



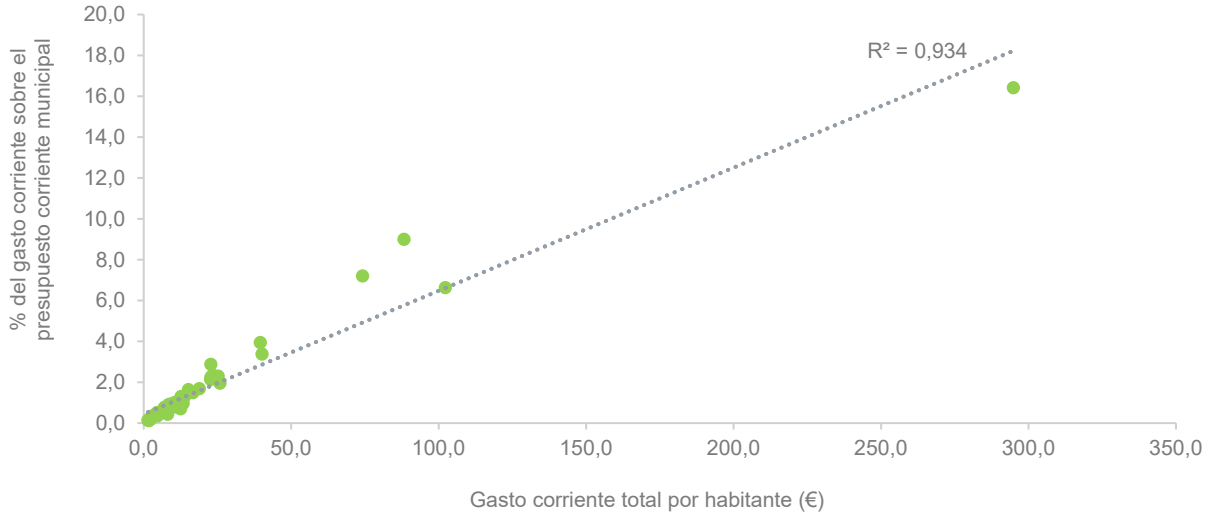
A pesar del crecimiento del gasto corriente por habitante, el esfuerzo presupuestario («Porcentaje del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal») se mantiene similar al de los años precedentes, al situarse este año en un 0,9 % (véase el gráfico 47).

Gráfico 47. Porcentaje del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal. Periodo 2019-2023



Al igual que en los años precedentes, las cifras del año 2023 presentan una fuerte correlación positiva entre el gasto corriente por habitante de los museos y el porcentaje del presupuesto corriente municipal que representa este gasto (véase el gráfico 48). Consecuentemente, en los municipios con mayor gasto relativo en cultura, este se efectúa tanto en relación con su población como con el gasto público total del respectivo Ayuntamiento.

Gráfico 48. Porcentaje del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal y gasto corriente total por habitante. Año 2023

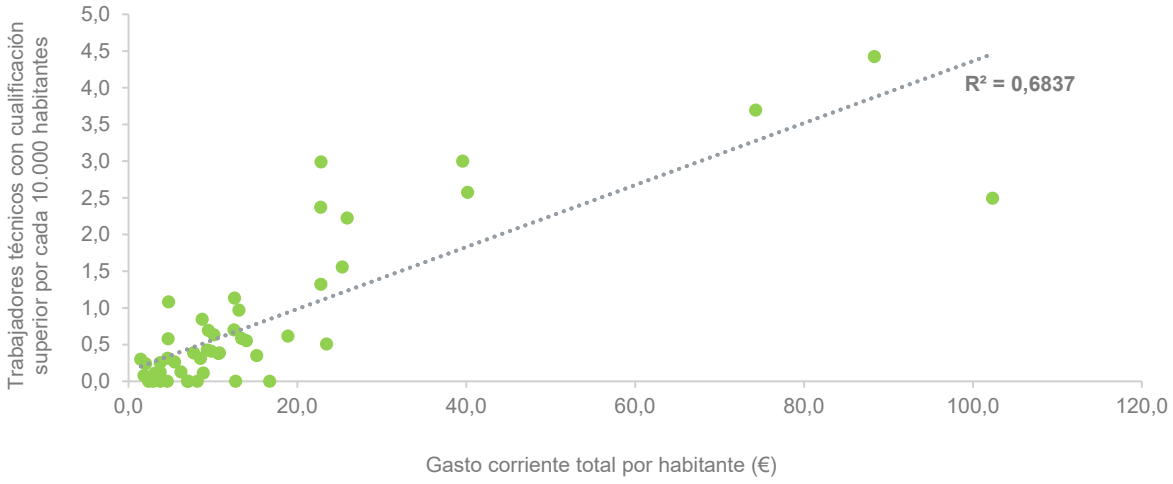


Como en los años anteriores de actividad del CCI-ML, se ha vuelto a poner de manifiesto que el gasto corriente total del museo por habitante muestra una correlación positiva con los valores de los siguientes indicadores:

- Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes (gráfico 49).
- Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes (gráfico 50).
- Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes (gráfico 51).

La confirmación de estas correlaciones por quinto año consecutivo refuerza la idea de que con una mayor dotación de recursos económicos se puede disponer de recursos humanos más cualificados y lograr un mayor impacto en la sociedad.

Gráfico 49. Trabajadores técnicos con cualificación superior por cada 10.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2023



Nota:
(1) Las cifras no incluyen uno de los municipios porque, por sus características específicas en cuanto a este servicio, distorsionaría los datos.

Gráfico 50. Visitantes presenciales en los museos por cada 1.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2022

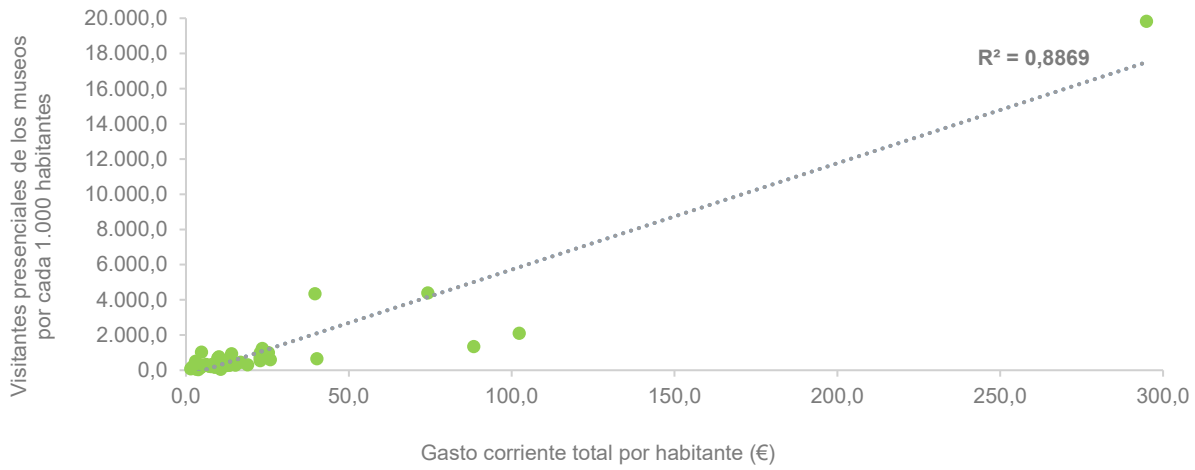
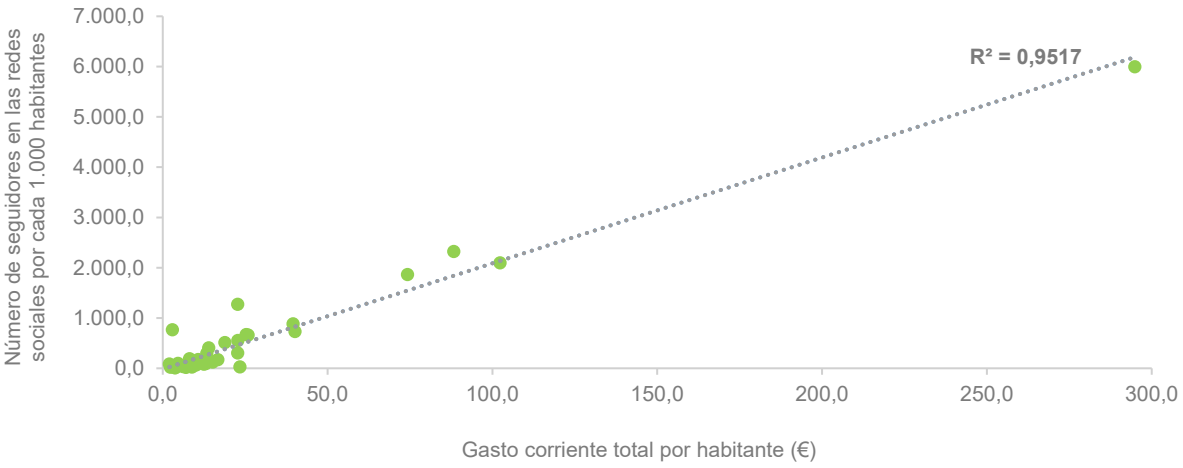
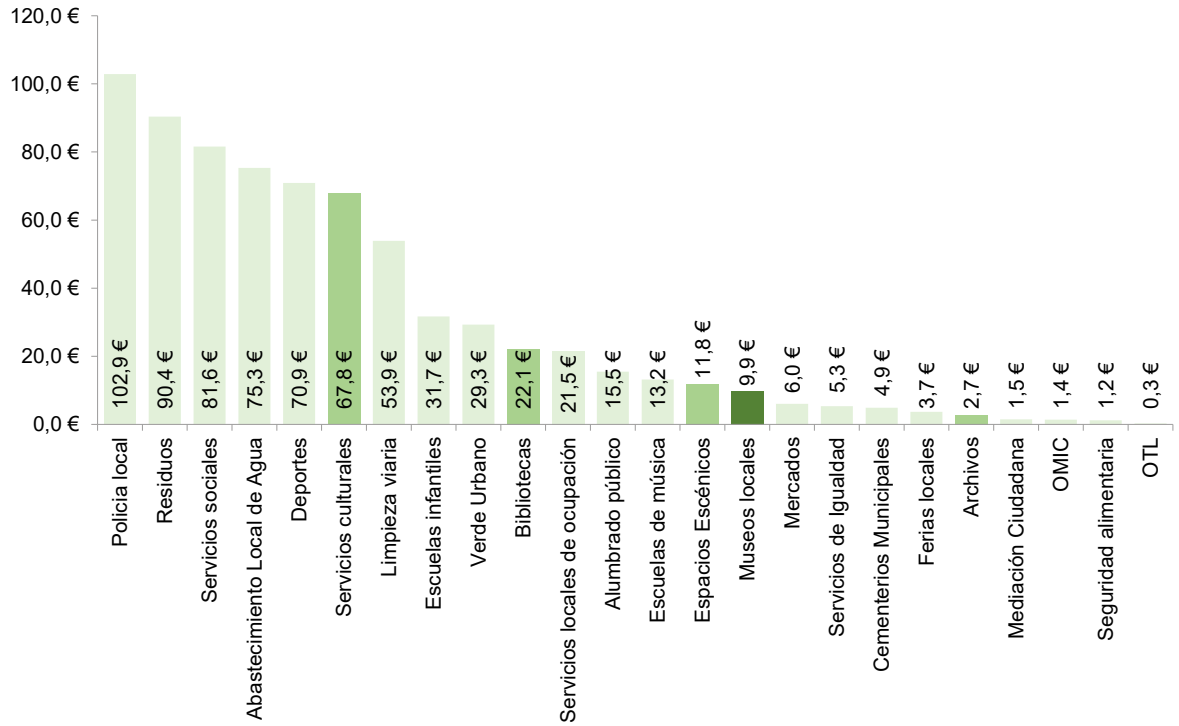


Gráfico 51. Número de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y gasto corriente total por habitante. Año 2023



Los datos del año 2023 correspondientes a otros servicios municipales de carácter cultural que se pueden tomar como referencia sitúan a los museos locales por debajo de los 11,8 €/habitante de los espacios escénicos, de los 21,1 €/habitante de las bibliotecas y de los 67,8 €/habitante de los servicios culturales; y por encima de los 2,7 €/habitante de los archivos (véase el gráfico 52).

Gráfico 52. Gasto corriente municipal de los servicios municipales por habitante para los municipios de más de 10.000 habitantes participantes en los distintos CCI. Año 2023



Bloque 2. Financiar adecuadamente el servicio

Financiar adecuadamente el servicio	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinio sobre el gasto corriente total	10,8 %	5,0 %	8,1 %	8,8 %	9,0 %
Porcentaje de financiación por aportaciones de otras instituciones (por ejemplo, Generalitat) sobre el gasto corriente total	24,3 %	26,7 %	26,7 %	28,0 %	32,3 %
Porcentaje de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente total	64,9 %	68,4 %	65,2 %	63,2 %	58,7 %

Tabla 19. Indicadores del bloque «Financiar adecuadamente el servicio» de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Periodo 2019-2023

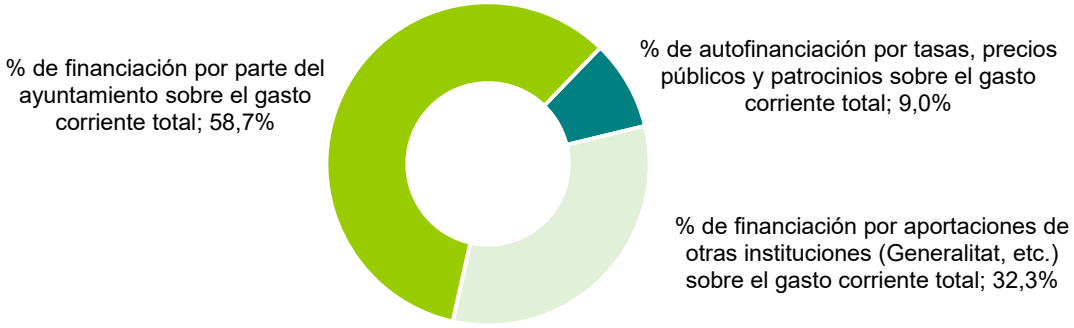
La estructura de las fuentes de financiación de los museos locales se mantiene estable durante el periodo 2019-2023, con los ayuntamientos al frente, seguido por las aportaciones de otras instituciones y, por último, por la autofinanciación a través de tasas, precios públicos o patrocinio.

58,7 %

del presupuesto ha provenido de aportación municipal

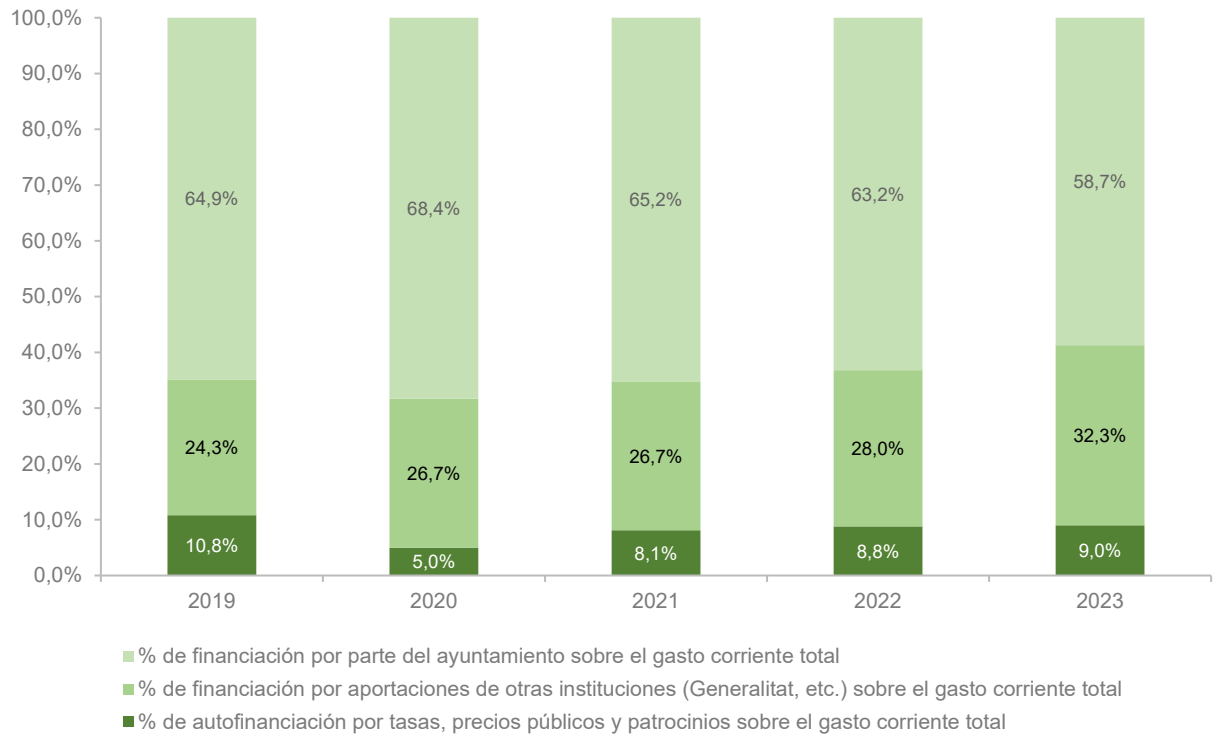
Así, en 2023, el 58,7 % de la financiación de los museos locales ha provenido de la aportación de los ayuntamientos; el 32,3 %, de aportaciones realizadas por otras instituciones, y el 9,0 % restante, de tasas, precios públicos y patrocinios (véase el gráfico 53).

Gráfico 53. Distribución por conceptos del presupuesto de gasto corriente de los museos locales sobre el total del gasto corriente. Año 2023



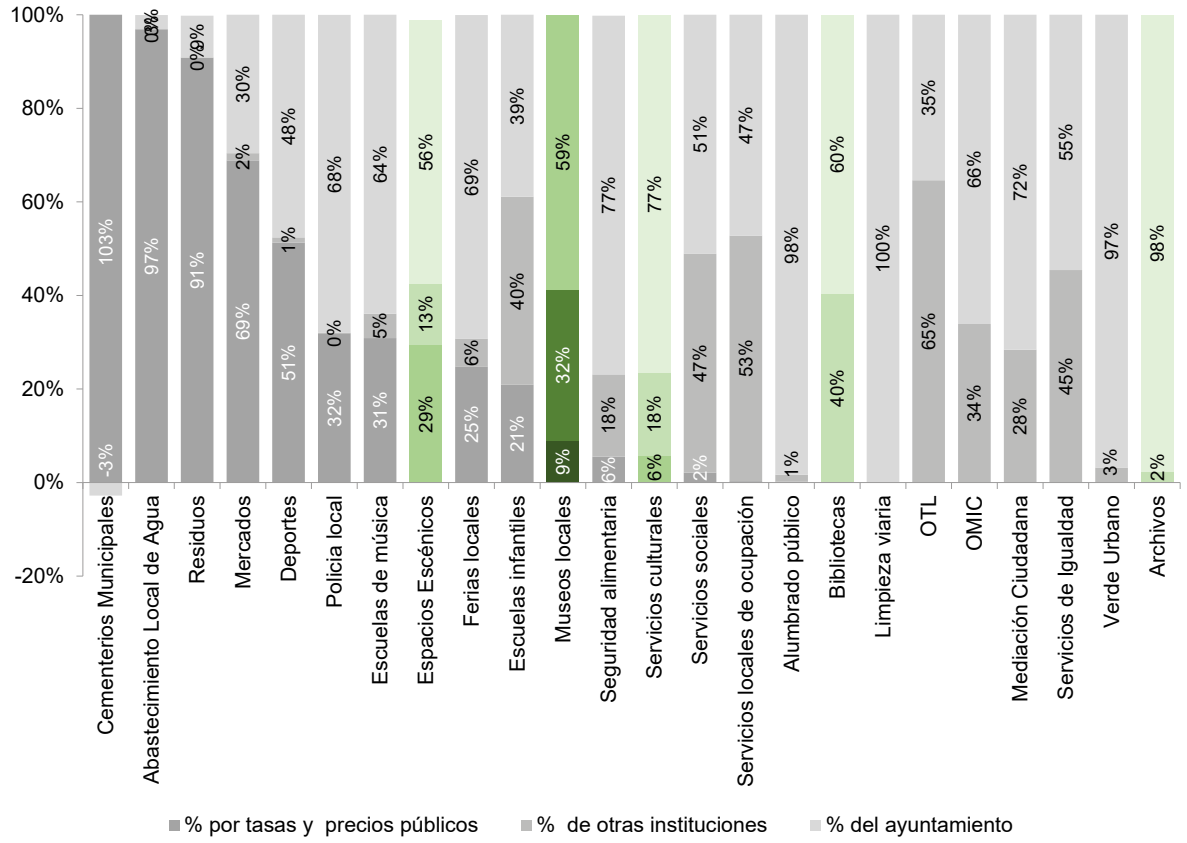
Las cifras obtenidas para el periodo 2019-2023 evidencian una progresiva reducción de las aportaciones municipales en la financiación de los museos locales que se ve compensada, principalmente, por un incremento de las aportaciones de otras instituciones, así como por un ligero incremento de las aportaciones propias gracias al mayor número de visitantes en las exposiciones y de asistentes a las actividades organizadas por los museos (véase el gráfico 54).

Gráfico 54. Evolución temporal de la distribución por conceptos del presupuesto de gasto corriente de los museos locales sobre el total del gasto corriente. Periodo 2019-2023



En comparación con el resto de los servicios municipales objeto de los CCI, durante el año 2023, los museos locales se sitúan en una posición intermedia en relación con la aportación de recursos municipales y alcanzan un porcentaje del 59 %. Así, los archivos (98 %), los servicios culturales (77 %) y las bibliotecas (60 %) se sitúan por encima de esta cifra, y los espacios escénicos (56%), por debajo de ella (véase el gráfico 55).

Gráfico 55. Fuentes de financiación de los servicios municipales analizadas por los distintos CCI. Año 2023



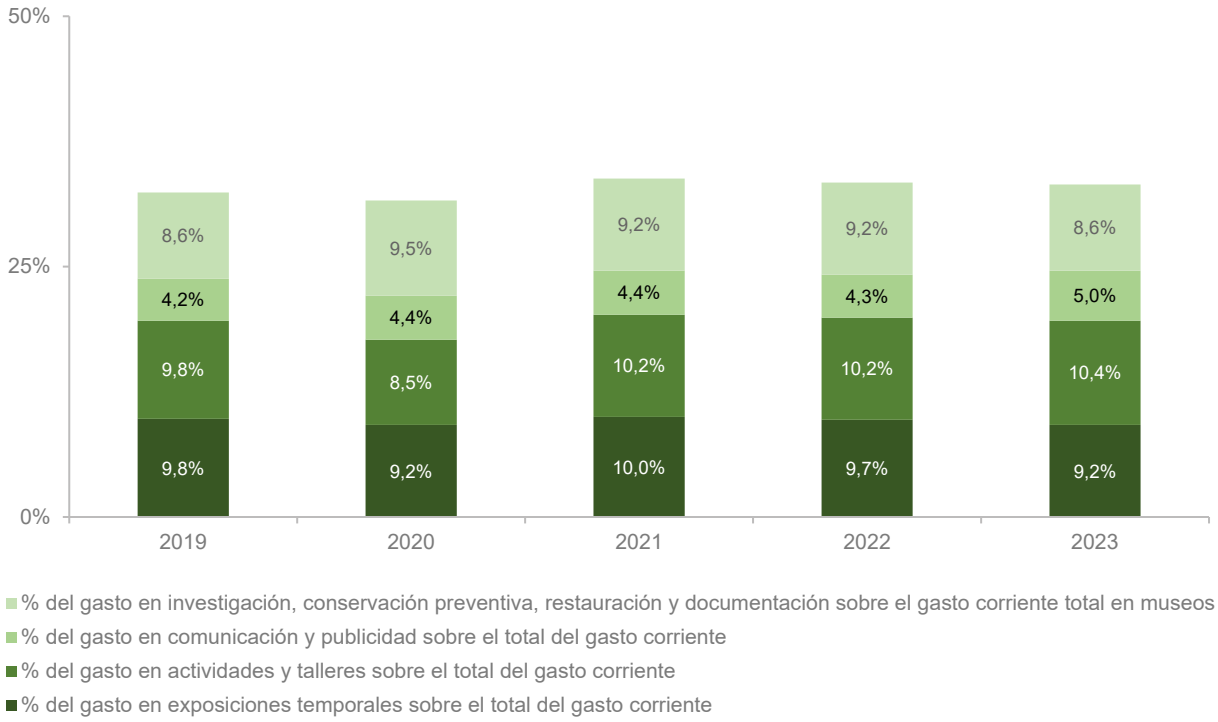
Bloque 3. Gestionar los recursos adecuadamente

Gestionar los recursos adecuadamente	2019	2020	2021	2022	2023
Porcentaje del gasto en exposiciones temporales sobre el total del gasto corriente	9,8 %	9,2 %	10,0 %	9,7 %	9,2 %
Porcentaje del gasto en actividades y talleres sobre el total del gasto corriente	9,8 %	8,5 %	10,2 %	10,2 %	10,4 %
Porcentaje del gasto en comunicación y publicidad sobre el total del gasto corriente	4,2 %	4,4 %	4,4 %	4,3 %	5,0 %
Porcentaje de gasto en investigación, conservación preventiva, restauración y documentación sobre el gasto corriente total en museos	8,6 %	9,5 %	9,2 %	9,2 %	8,6 %

Tabla 20. Indicadores del bloque «Gestionar los recursos adecuadamente» de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

Las cifras del año 2023 relativas a la gestión de recursos en los museos locales presentan ligeras variaciones en relación con las de los años precedentes, pero la estructura se mantiene en el periodo 2019-2023, con la salvedad del año 2020, en que el gasto en actividades y talleres disminuyó significativamente debido a la pandemia de la COVID-19. Desde entonces, la mayor parte del gasto se destina a la organización de actividades y talleres; levemente por debajo se sitúan los gastos correspondientes a la organización de exposiciones temporales y el gasto destinado a investigación, conservación preventiva, restauración y documentación. Con un valor considerablemente inferior, se sitúa el gasto en comunicación y publicidad (véase el gráfico 56).

Gráfico 56. Porcentaje del gasto en exposiciones, actividades, comunicación e investigación y conservación sobre el total del gasto corriente. Periodo 2019-2023



Bloque 4. Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2019	2020	2021	2022	2023
Precio de la entrada general al museo (entrada normal) (€)	2,7	2,6	2,5	2,6	2,6
Ingresos medios por visitas del museo por cada visitante (€)	0,8	0,9	0,8	0,9	0,8
Gasto corriente total por visita (€)	24,2	61,8	35,3	29,8	29,2
Ingreso medio de las actividades por cada uso de las actividades (€)	3,6	5,6	3,4	4,5	3,3
Gasto en actividades por cada uso de las actividades (€)	10,9	36,1	17,7	16,5	16,3

Tabla 21. Indicadores del bloque «Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados» de la dimensión Economía del CCI de Museos Locales. Años 2019-2023

El conjunto de indicadores incluidos en el bloque «Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados» muestran, para 2023, unos valores continuistas en relación con los valores de los años anteriores, aunque con ligeras variaciones. Asimismo, estas cifras muestran el esfuerzo realizado por los museos, que, pese al impacto de la COVID-19, han mantenido los precios y los ingresos medios por visita y por actividad durante todo el periodo, asumiendo internamente la reducción de ingresos (incremento del gasto por visita y por uso de las actividades).

29,2 €

de gasto corriente total por visita

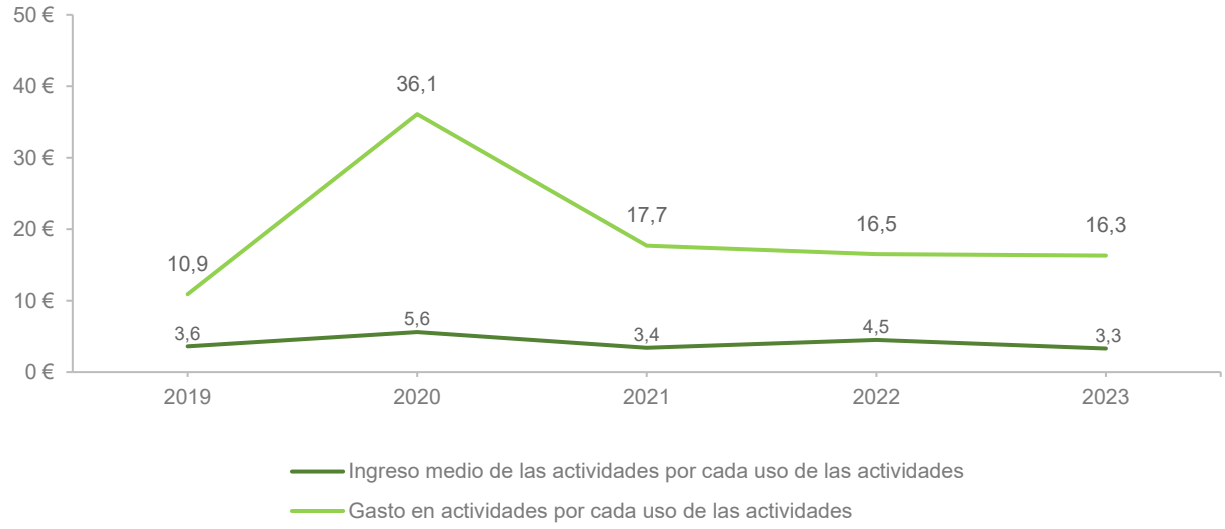
En cuanto a las visitas a las exposiciones, las cifras del periodo 2019-2023 se muestran constantes (precio de la entrada general e ingresos medios por visita) y solo se vio alterado el gasto corriente total por visita durante el año 2020, en el que el descenso de visitantes hizo incrementar la cifra, que, en los años posteriores, recuperó unos valores similares a los de 2019 (véase el gráfico 57).

Gráfico 57. Gasto corriente total por visita, precio de la entrada general al museo e ingresos medios por visitas del museo por cada visitante. Periodo 2019-2023



En cuanto a las actividades, se reproduce el patrón en el que los ingresos medios por visita se mantienen durante el periodo de estudio, y la reducción de los participantes en las actividades durante el año 2020 hizo crecer notablemente el gasto en actividades por cada actividad llevada a cabo (véase el gráfico 58).

Gráfico 58. Ingreso medio y gasto de las actividades por cada uso. Periodo 2019-2023



4. Conclusiones finales

En 2023, el CCI-ML alcanza su novena etapa de actividad desde su puesta en marcha, en 2015. Desde entonces, el número de municipios participantes ha ido creciendo hasta llegar a la cifra de cincuenta, valor que se ha mantenido estable en los últimos cinco años y que representa el 98 % de los municipios que cuentan con equipamientos integrados en la Red de Museos Locales de la Diputación de Barcelona, con un total de 61 museos y 211 extensiones.

En cuanto a los contenidos y a la metodología de trabajo para la elaboración del cuadro de indicadores del CCI-ML del presente informe, no se han experimentado cambios respecto a la edición anterior, aunque se ha añadido un nuevo indicador para evaluar la participación de los residentes en las actividades expositivas de los museos locales.

En cuanto a los resultados obtenidos este año, no se observan alteraciones significativas y las cifras se sitúan en valores similares a los de los años precedentes, por lo que se consolidan las tendencias iniciadas tras la irrupción de la pandemia de la COVID-19. A grandes rasgos, puede observarse un incremento sostenido de la asistencia de públicos a los museos, atraídos por las propuestas expositivas y por la oferta de actividades, y un estancamiento de la dotación de los museos locales durante todo el periodo analizado.

La dotación de los servicios museísticos de los municipios participantes en el CCI-ML se ha mantenido sin cambios relevantes en los últimos cinco años y solo se aprecia alguna variación menor, que puede atribuirse a los pequeños cambios en la muestra de municipios participantes. Los valores relativos a las superficies de los museos, a las colecciones o al estudio del patrimonio así lo manifiestan.

Con respecto a la actividad de los museos, los indicadores de los últimos tres años muestran una clara tendencia positiva, iniciada tras las alteraciones producidas por la irrupción de la COVID-19. Así lo evidencian, por ejemplo, las cifras de número de visitantes presenciales, virtuales y escolares, tanto en exposiciones permanentes como temporales, o los usos de las actividades organizadas en los museos. Por otra parte, el crecimiento de las actividades presenciales contrasta con el descenso de los indicadores relacionados con las actividades no presenciales introducidos en 2020 para analizar los efectos de la pandemia sobre la actividad de los museos locales.

En relación con el modelo de gestión, el número de trabajadores y su perfil o la realización de actividades de formación, este año no se observan variaciones destacables y se consolidan las tendencias iniciadas en los años anteriores. Así, por ejemplo, en el periodo de estudio se observa una clara consolidación de la gestión directa, así como un crecimiento sostenido del porcentaje de mujeres sobre el total de trabajadores de los museos del Círculo.

En cuanto a los recursos económicos y a la estructura del gasto, las cifras del año 2023 consolidan las tendencias de los últimos años. Así, por ejemplo, en lo que se refiere a la financiación de los museos, se evidencia una progresiva reducción de las aportaciones de los ayuntamientos, que se ha visto compensada por el también progresivo aumento de las aportaciones por parte de otras instituciones.

5. Taller de mejora y sesión final de presentación de resultados

El taller de mejora del CCI-ML se celebró los días 7 y 9 de octubre de 2024, de forma presencial, en los espacios del Pati Manning, con la participación del personal técnico de los 36 museos participantes, con sede en 33 municipios. El taller tuvo por objeto lo siguiente:

- La presentación de los resultados del CCI-ML correspondientes al año 2023.
- La realización de la dinámica «Interpretar para mejorar», centrada en el uso de los indicadores para iniciar un proceso de mejora en los propios equipamientos.
- La realización de la dinámica «Un problema, una solución», espacio de puesta en común de las diferentes cuestiones y problemáticas de los equipos técnicos de los museos, con el objetivo de compartir estrategias y soluciones para abordarlas.

«Un problema, una solución»

Tras la buena acogida de la metodología «Un problema, una solución», introducida en la anterior edición del taller de mejora, este año se repitió. La dinámica se organizó en torno a un turno de palabra en el que cada técnico planteaba una problemática o una duda relativa a su museo y el resto de los participantes compartían propuestas de solución, a partir de las experiencias en el propio equipamiento.

Dado el número de municipios participantes, las sesiones se estructuraron en dos bloques: el primero, con los técnicos de los municipios de menos de 30.000 habitantes; el segundo, con los técnicos de los municipios de más de 30.000 habitantes, que, por el volumen de participantes, se dividió en dos mesas.

Durante las diferentes sesiones se plantearon una gran variedad de cuestiones sobre el funcionamiento, la gestión y las problemáticas cotidianas de los museos locales, que, a continuación, se recogen agrupadas en los siguientes bloques:

A. Estrategia y gestión
B. Datos estadísticos y herramientas
C. Exposiciones
D. Públicos
E. Atención al público y servicios educativos
F. Comunicación
G. Venta de entradas y otros
H. Gestión de la colección

A. Estrategia y gestión

Por lo que respecta a la gestión de los museos, los aspectos que se compartieron fueron los siguientes:

- Criterios por tener en cuenta en los **pliegos de condiciones de las licitaciones**, aparte del precio. La mayoría de los museos coincidió en que la trayectoria de las empresas o personas ya no es un criterio que se pueda incluir para posicionar a las empresas de ámbito local. Sostenibilidad y mejora de materiales son criterios utilizados por algunos de los museos, aunque también se apuntó que, una vez licitado el servicio, es difícil comprobar que los criterios exigidos en la licitación se han llevado a cabo en los servicios prestados.

- **Reuniones periódicas del equipo de museos para compartir información.** La mayoría de los museos expresaron que llevaban a cabo estas reuniones y valoraban su utilidad, pero también apuntaron que es difícil celebrarlas con los servicios externalizados, como con los monitores del servicio educativo, ya que entonces son varias las empresas y cuesta encontrar momentos de coordinación.

- **Disponer de un plan de accesibilidad y seguridad.** Es un tema que preocupa a los responsables de los museos, ya que en un periodo de dos años será necesario disponer de un plan de accesibilidad, que comportará, por un lado, identificar profesionales que puedan redactarlos y, por otro, establecer mecanismos de coordinación con los ayuntamientos para impulsar su redacción.

- **Aportaciones de otras instituciones.** Se plantea la importancia de contar con otras vías de financiación, como, por ejemplo, la de los consejos comarcales.

- **La cesión de espacios del museo** implica un esfuerzo de gestión que no se traduce en un aumento en la participación de las actividades y propuestas del propio museo. Se plantean diferentes estrategias para atraer a estos públicos potenciales a través de acciones de comunicación, del establecimiento de convenios con las entidades que utilicen los espacios del museo o de la organización de actividades conjuntas.

B. Datos estadísticos y herramientas

Las cuestiones vinculadas a la recogida y la gestión de datos giraron en torno a los siguientes temas:

- La **recogida de datos** es una práctica recurrente en todos los museos locales. Las técnicas utilizadas son diversas, en función de las actividades que se deban contabilizar: formularios mediante correo electrónico, tabletas digitales al final del recorrido expositivo, etc. Las múltiples opciones también conllevan una serie de problemas: en el caso de utilizar herramientas digitales, por ejemplo, es difícil conseguir la participación de los visitantes y que, además, esta sea representativa; o utilizar papel, por ejemplo, se contradice con la certificación Biosphere y, además, es necesario trasladar posteriormente las respuestas al ordenador.

- Otro aspecto planteado en relación con los datos es la **evaluación de los servicios**. Las estrategias utilizadas son múltiples y se intentan adecuar a cada servicio, pero todas ellas presentan pros y contras. Las más utilizadas son el buzón para recoger comentarios, las encuestas puntuales, las hojas de valoración para las visitas escolares y el cuestionario digital en la web o a través de correo electrónico. De cara a la evaluación de los equipos, se apunta el interés de las reseñas en portales digitales como Tripadvisor o Google.

C. Exposiciones

La organización de exposiciones y la gestión de actividades vinculadas a la oferta expositiva fueron también objeto de debate. Las principales cuestiones planteadas fueron las siguientes:

- **El contrato artístico o contrato privado con el comisario se utiliza poco** por parte de la mayoría de los museos presentes. Es más frecuente el uso de una factura para el pago de las tareas ejecutadas, lo que acorta el periodo de espera para el cobro. Determinados museos solicitan la realización de un presupuesto donde consten los acuerdos a los que se ha llegado con el museo, para tenerlos por escrito y evitar, así, las discrepancias. Algún museo sí utiliza la contratación del comisariado y de las actividades, y pone de manifiesto

la dificultad que representa esta práctica en el caso de las actividades como charlas o conferencias, donde solo pueden contratar empresas o personas dadas de alta de autónomos.

- En las exposiciones temporales, las **unidades gráficas** con textos no permiten cambios (correcciones, añadir idiomas, modificar su contenido, etc.). Se plantea la posibilidad de sustituirlos por códigos QR, pantallas digitales, hojas de sala, etc. La casuística compartida es variada y, por lo general, se utilizan distintos recursos de forma combinada (por ejemplo, destinar las cartelas al contenido en catalán e incluir un código QR para el resto de los idiomas). Se plantea si el uso de los dispositivos móviles durante la visita es una práctica deseable o, por el contrario, la visita expositiva debe focalizarse en la museografía.

- La organización de **visitas teatralizadas** y su coste. Se convino que era necesario diferenciar entre, por un lado, la conceptualización y el diseño de la visita y, por otro, la realización de la visita teatralizada. En caso de contar de forma recurrente con un mismo proveedor, se apuntó que podía generar problemas por reiteración de contrato. Ante esta circunstancia, se apuntó que una audioguía con distintas versiones podía llegar a sustituir a una visita teatralizada.

- El uso de **audioguías** y dispositivos digitales para acompañar al visitante durante la visita. Uno de los principales obstáculos del uso de estos dispositivos es su coste de producción y de actualización de los contenidos. Se plantearon distintas alternativas como, por ejemplo, el proyecto Visitmuseum (https://visitmuseum.gencat.cat/es) o el uso de códigos QR en el recorrido expositivo. En todos los casos, se señaló la dificultad de compartir información digital en la red (wikis, FotoWeb, blogs, etc.) de forma coordinada e integrada en las políticas digitales de los ayuntamientos.

- La integración de **nuevas tecnologías digitales** en el museo, especialmente el uso del mapeo (*mapping*). A pesar de la espectacularidad de este tipo de acciones, se apuntó a la barrera de entrada que representa su coste, especialmente si se llevan a cabo en el exterior como acción puntual. Sin embargo, se valoró muy positivamente los casos en los que este recurso se utiliza integrado en la museografía.

- Un recurso habitual en las visitas en grupo es la **radioguía**. Se convino que, en visitas guiadas por espacios abiertos, es de gran utilidad y tiene un coste razonable. Como alternativa, se planteó el uso de altavoces portátiles por parte de la persona encargada de la visita.

D. Públicos

Con respecto a los públicos, se incidió en el público joven y escolar y en las estrategias para atraerlo. Los temas tratados fueron los siguientes:

- Las **dificultades para atraer al público escolar**. Los museos manifiestan que los departamentos de educación municipales centralizan la oferta de actividades y las escuelas pueden reservarlas, lo que simplifica el trabajo, pero hay un exceso de actividades ofrecidas por los distintos servicios y estas se solapan. Asimismo, en las etapas de secundaria se prefiere justificar las salidas del centro educativo fuera del municipio. Además, la alta tasa de reposición de los maestros en los centros educativos dificulta encontrar profesores que quieran llevar a sus alumnos al museo y fidelizarlos.

- Las **distintas iniciativas utilizadas para atraer a los centros educativos locales:** hermanar un centro educativo con un servicio municipal para trabajar algún tema de interés (en función de la temática, el alumnado acude al museo y puede realizar actividades, y este no tiene que asumir ningún gasto); establecer programas plurianuales para que las escuelas utilicen el museo como un espacio más al que acudir para realizar clases, entre otros; ceder espacios de exposición a las escuelas para mostrar los trabajos inspirados en la colección del museo; desarrollar actividades singulares como, por ejemplo, conciertos de música electrónica; llevar a cabo campañas de buzoneo dirigidas al profesorado de asignaturas específicas.

- **Estrategias para la atracción de públicos en general.** En algunos casos, se ha abordado a través de la redacción de un plan de desarrollo de públicos. Otra estrategia utilizada es la realización de actividades puntuales singulares —por ejemplo, una cata de vino, la proyección de una película o un concierto— para dar a conocer el museo a nuevos públicos. Se plantea, también, la posibilidad de adaptar el discurso museográfico para abrirlo a otras miradas y usuarios.

E. Atención al público y servicios educativos

La programación de actividades educativas es una de las principales tareas de los museos locales. La realización de las actividades, sin embargo, representa un reto en relación con las dotaciones de los equipamientos. Las cuestiones compartidas en torno a este tema fueron las siguientes:

- Sobre la posibilidad de **desplazarse hasta las escuelas** para llevar a cabo los talleres y las actividades: durante el confinamiento fue una práctica habitual, pero poco a poco se ha ido dejando de lado, en parte por la poca implicación de las escuelas en las tareas previas de preparación de las actividades.

- Como alternativa, se pone a disposición de las escuelas (y también de grupos de personas mayores) distintos materiales didácticos como, por ejemplo, las maletas didácticas. En estos casos, es necesario valorar cómo se llevará a cabo la cesión y la recogida del material, por ejemplo a través de los centros de recursos pedagógicos de la comarca.

F. Comunicación

La difusión de contenidos y actividades del museo es un reto compartido entre todos los museos y este año se debatió sobre las siguientes cuestiones:

- La **estrategia de comunicación digital** y los recursos con los que debe contar el museo para tener éxito en la difusión de sus actividades a través de las redes sociales. Algunos museos disponen de recursos específicos dedicados a la difusión de las actividades, con trabajadores a jornada parcial o el apoyo de estudiantes en prácticas. Todos los museos coinciden en que son recursos temporales, ya que los recursos económicos que se destinan a ello se agotan, o bien la persona que se encarga de esta labor se jubila y no existe un relevo en este ámbito. Otros museos no disponen de recursos específicos dedicados a la comunicación de forma estructural y estas tareas se reparten entre los diferentes miembros del equipo. Por lo tanto, la dedicación a ellas es menor o bien se subcontrata el servicio de comunicación a una empresa externa de forma temporal. Esta contratación suele llevarse a cabo a través de un contrato menor y, cuando se extingue, es necesario iniciar gestiones con el Ayuntamiento para obtener un contrato mayor, lo que sitúa el servicio de comunicación de los museos en una temporalidad continua. Sin embargo, se puso de relieve que la externalización de la comunicación tiene sus ventajas en lo que respecta a la disminución de cargas de trabajo por parte del equipo, la profesionalización

de los servicios o el aumento de las interacciones. No obstante, debe monitorizarse muy bien lo que se publica con el fin de evitar errores; para ello, deben proveerse los contenidos desde los museos. Se concluye que lo ideal sería que la gestión de la comunicación fuera un recurso estructural del museo, compartido con otros museos si fuera necesario y con una jornada parcial, si conviene.

- La necesidad de diferenciar entre **estrategias de difusión de las actividades y de creación de contenidos digitales**, ya que este último va destinado a un público que quizás no se desplaza presencialmente al museo, pero que hay que tener en cuenta.

- La **página web de los museos** también fue uno de los aspectos tratados, ya que habitualmente las webs dependen de los ayuntamientos y, por tanto, su diseño se supedita a la comunicación municipal. Algún museo expuso la práctica que han llevado a cabo con la confección de una página de aterrizaje (*landing page*), que tiene un coste inferior y puede modificarse en función de los intereses del museo.

G. Venta de entradas y otros

Los precios para las visitas y los servicios de los museos es una cuestión que también preocupa a la mayoría de los museos en relación con los siguientes aspectos:

- La diversidad entre los **precios de las entradas de los museos**, puesto que algunos son gratuitos, por decisión municipal, y otros, de pago. Por otra parte, los **servicios** de pago en los museos, con independencia de la gratuidad de la entrada, son los talleres en las escuelas, lo que se considera que puede jugar en contra de la captación de nuevos públicos. Ante esta casuística, se propone que desde la Diputación de Barcelona se pudiera llevar a cabo un estudio para analizar los precios de los museos en relación con las exposiciones permanentes y temporales. Según los resultados del CCI-ML, de promedio, el 35 % de los visitantes pagan entrada y la media del precio de la entrada es de 2,6 €.

- **Los precios para la participación en conferencias y en mesas redondas.** Se expresa la dificultad para establecer qué se debe exigir en estas situaciones. Desde la Oficina de Patrimonio Cultural se recomienda la tabla de tarifas estipuladas por la Dirección de Servicios de Formación de la Diputación de Barcelona.

- Herramientas para la **gestión de la venta de entradas** presenciales y en línea. Es habitual la utilización de un *software* de gestión de ventas, aunque su adquisición y el coste de mantenimiento anual son elevados. En algún caso, se plantea la venta de entradas a través de una plataforma de venta (o de *ticketing*), pero se considera la forma de alinearlo con las políticas de gestión de los ayuntamientos.

H. Gestión de la colección

Las tareas de gestión y estudio de la colección también se abordaron en el taller, especialmente en relación con las dificultades para encajarlas en el quehacer diario de los museos locales. Las cuestiones planteadas fueron las siguientes:

- Los primeros pasos para iniciar **la digitalización de la colección,** ya que existen museos que no han podido iniciar este proceso por falta de recursos. Algunos de los museos presentes llevan ya un largo recorrido en la digitalización de la colección, y destinan a ello recursos económicos y humanos; otros se mueven por campañas y con la ayuda de voluntariado que se ocupa, por ejemplo, de fotografiar las piezas.

- Sobre la **documentación y el estudio de la colección**, se apuntó que los esfuerzos son grandes y las colecciones son extensas, pero las ayudas para llevarlo a cabo son escasas. Algún museo compartió que, en estos casos, lo mejor que se puede hacer es organizar una exposición a partir de la propia colección para investigar, revisar la documentación de la que se dispone, poner en orden los fondos de forma sistemática, documentarlo y editar una publicación que lo divulgue. Otra alternativa planteada para potenciar la investigación es la vinculación con algún grupo de investigación universitario.

- **El *software* de gestión de la colección** de que disponen la mayoría de los museos es poco intuitivo, y las futuras actualizaciones disponibles tardarán todavía en llegar.

- La **divulgación de las colecciones a través de la red** fue otro de los temas planteados. En este sentido, el *software* habitual de gestión de la colección no facilita su divulgación a través de la red, pero iniciar la migración a una nueva plataforma genera muchas dudas.

- La **publicación de trabajos y estudios** sobre la colección. En algunos casos, se cuenta con una beca para financiar las publicaciones; en otros, se opta por editar los trabajos y distribuirlos en formato digital a través de la propia web.

- En relación con **las donaciones**, se comentó que los museos deben poder reservarse el derecho a aplicar criterios técnicos para poder seleccionar las piezas de interés para la colección, y que la Red de Museos de Arte dispone de un manual de adquisiciones que es muy útil para evitar «donaciones envenenadas».

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC) 2023

OMIC



Informe de los indicadores de oficinas municipales de información al consumidor (OMIC) 2023

1. Introducción

1.1. Los servicios públicos de consumo

1.2. Municipios participantes en el círculo de OMIC de 2023

1.3. Metodología y alcance del análisis

2. Servicios públicos locales de Consumo: Conclusiones 2023

2.1. Recursos económicos

2.2. Personas trabajadoras

2.3. Atemción ciudadana

2.4. Tiempo de respuesta

2.5. Retorno a la ciudadanía

3. Servicios públicos locales de Consumo: Resumen ejecutivo

4. Talleres de mejora

5. Epílogo

Introducción

¿Siguen afectando los cambios generados por la gestión de la pandemia de la Covid-19 en los Servicios Públicos de Consumo o estos ya han sido absorbidos y revertidos? En esta 16ª edición del **Círculo de Comparación Intermunicipal de las Oficinas Municipales de Información al Consumo (OMIC)**, la segunda desde la finalización de la pandemia, deberíamos disponer de suficiente información para responder con solvencia a esta pregunta a lo largo de este Informe de conclusiones.

También trataremos de responder a un reto: ¿qué motivos explican algunos de los cambios y transformaciones que, con respecto a los Servicios Públicos de Consumo de la demarcación de Barcelona, han sido identificados en esta edición y que no provienen de los efectos de la pandemia?

Con estas preguntas como hilo conductor, el **Informe global de los indicadores de OMIC 2023** recoge la evolución de los diferentes indicadores empleados entre 2022 y 2023, contextualizándolos en el marco de su evolución desde el año 2013.

Los servicios públicos de consumo

Hasta el año 2019, en el contexto de los talleres de mejora de este Círculo de OMIC, se debatía de qué manera se podía incrementar la gestión online de los casos atendidos por las Oficinas de Consumo o la cita previa para la atención presencial. También se debatía sobre el desarrollo de la actividad inspectora o sobre el sostenimiento y la incrementación de la asistencia a las actividades de educación y sensibilización en consumo organizadas por los Servicios Públicos de Consumo.

Sin embargo, en el año 2020 todo esto cambió, como también cambiaron muchas otras cosas. La implantación acelerada y casi obligatoria de la cita previa; el impulso instantáneo de los casos atendidos vía Internet; la práctica desaparición de las inspecciones; la anulación de cualquier actividad presencial de educación y sensibilización en consumo... pero también la reducción de los casos atendidos por cada 1.000 habitantes u otros efectos que fueron analizados exhaustivamente en los anteriores informes y que, en algunos casos, se prolongaron durante dos ediciones más (en las ediciones correspondientes a los datos de los años 2021 y 2022) y en otros tendieron, progresivamente, a parámetros parecidos a los anteriores a la **pandemia provocada por la Covid-19**.

En este Informe de conclusiones de la decimosexta edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de las OMIC (datos de 2023), se mantiene el interés en los efectos de la pandemia provocada por la Covid-19 sobre la situación y la evolución **de los Servicios Públicos de Consumo**, así como en la respuesta planteada y consolidada o no por éstos. Sin embargo, como se preguntaba en las primeras líneas de este documento, ¿hay otros motivos que pueden explicar algunos de los cambios identificados en este Informe? Este hecho será explicado en el capítulo de conclusiones.

En definitiva, este Informe de conclusiones permitirá identificar y explicar qué ha sucedido durante el año 2023 y los efectos sobre el servicio prestado por los Servicios Públicos de Consumo de la demarcación de Barcelona, tanto con respecto al sostenimiento o no de los efectos de la pandemia sobre el servicio, como otros aspectos que se irán desgranando a lo largo del Informe.

El Círculo de Comparación Intermunicipal de Oficinas Municipales de Información al Consumo, liderado por el **Servicio de Apoyo a las Políticas de Consumo** (**Área de Comercio, Consumo y Salud Pública**) y por el **Servicio de Programación** (**Área de Servicios Generales y Transición Digital**) de la Diputación de Barcelona, cuenta con una amplia representación de los municipios de más de 10.000 habitantes de la demarcación de Barcelona.

Número de municipios participantes en el Círculo

41

Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI
(en cifras absolutas y en % sobre la población residente en municipios de más de 10.000 habitantes, excepto la ciudad de Barcelona)

2,6 millones

73%

Como complemento a este Informe, el **Portal de Información Económica y de Servicios Locales** (**PIESL**) de la Diputación de Barcelona permite profundizar en los indicadores desde una lectura detallada y dinámica de los datos. Desde el portal se pueden descargar gráficos, datos y llevar a cabo análisis comparados con una selección ad hoc de municipios, de acuerdo con múltiples criterios de comparación, en función de los intereses y de las necesidades de cada OMIC.



Municipios participantes en el círculo de OMIC de 2023

En esta decimosexta edición del **Círculo de Comparación Intermunicipal de OMIC** han participado 41 municipios, exactamente los mismos municipios que en la edición anterior.

Más 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 y 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. Distribución por tramos de población de los municipios participantes[1] en el Círculo de OMIC 2023

Los 40 municipios de más de 10.000 habitantes participantes en esta decimosexta edición del Círculo de OMIC[2] (16 ciudades de más de 50.000 habitantes y 24 municipios de 10.000 a 50.000 habitantes) reúnen el **48% de los municipios de más de 10.000 habitantes** de la demarcación (excluida la ciudad de Barcelona; ver figura 2) y el **73% de los habitantes de la demarcación** con población superior a los 10.000 habitantes (excluida la ciudad de Barcelona), un total de **2,6 millones de personas**.

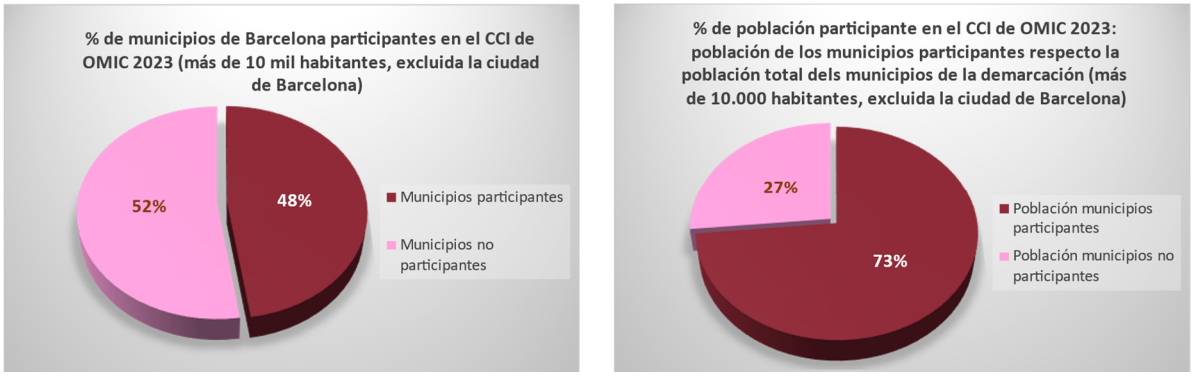


Figura 2. Porcentaje y peso poblacional de los municipios de más de 10.000 habitantes participantes en el Círculo de OMIC 2023, en relación con los municipios de 10.000 habitantes y más de la demarcación de Barcelona (excluida la capital).

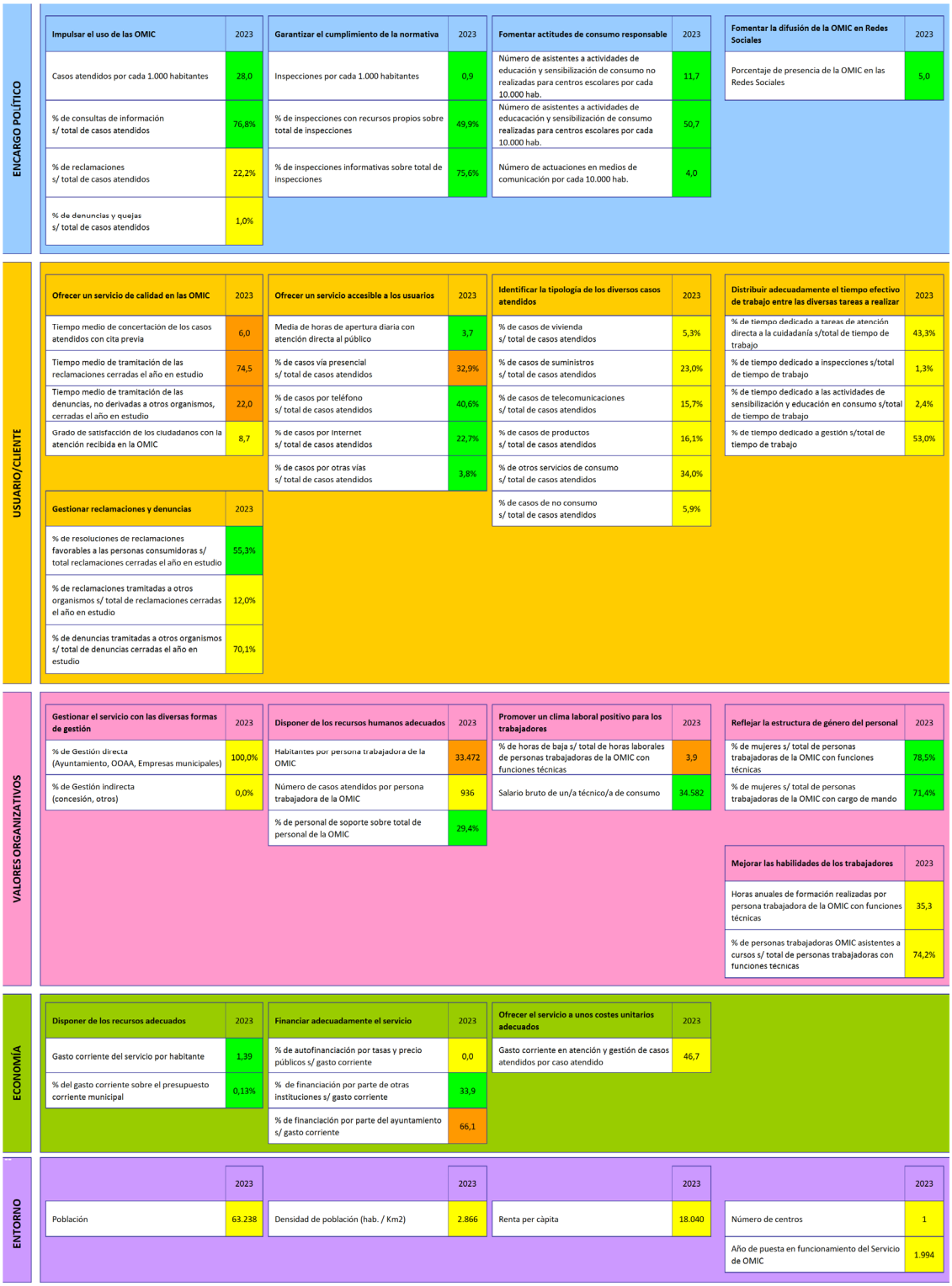
Para los dos grandes grupos de municipios considerados, están representados el 89% de los **municipios de más de 50 mil habitantes** de la demarcación de Barcelona, con el 93% de la población del grupo. En el **grupo de municipios de 10 a 50 mil habitantes** son representados el 36% de los municipios y el 45% de la población total.

1 *El municipio de Cardedeu incluye, a los efectos de este Informe, los de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor y Sant Pere de Vilamajor.*

2 *El 41º municipio, Sentmenat, no llega a los 10.000 habitantes en el año 2023 y, por tanto, no puede ser incluido en esta estadística inicial.*

Metodología y alcance del análisis

El cuadro resumen de indicadores (CRI) presenta las medias resultantes de los datos correspondientes al año 2023, agrupada en las **cuatro dimensiones de meta** (figura 3). Están todos los indicadores utilizados.



ENCARGO POLÍTICO

Impulsar el uso de las OMIC	2023
Casos atendidos por cada 1.000 habitantes	28,0
% de consultas de información s/ total de casos atendidos	76,8%
% de reclamaciones s/ total de casos atendidos	22,2%
% de denuncias y quejas s/ total de casos atendidos	1,0%

Garantizar el cumplimiento de la normativa	2023
Inspecciones por cada 1.000 habitantes	0,9
% de inspecciones con recursos propios sobre total de inspecciones	49,9%
% de inspecciones informativas sobre total de inspecciones	75,6%

Fomentar actitudes de consumo responsable	2023
Número de asistentes a actividades de educación y sensibilización de consumo no realizadas para centros escolares por cada 10.000 hab.	11,7
Número de asistentes a actividades de educacación y sensibilización de consumo realizadas para centros escolares por cada 10.000 hab.	50,7
Número de actuaciones en medios de comunicación por cada 10.000 hab.	4,0

Fomentar la difusión de la OMIC en Redes Sociales	2023
Porcentaje de presencia de la OMIC en las Redes Sociales	5,0

USUARIO/CLIENTE

Ofrecer un servicio de calidad en las OMIC	2023
Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa	6,0
Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas el año en estudio	74,5
Tiempo medio de tramitación de las denuncias, no derivadas a otros organismos, cerradas el año en estudio	22,0
Grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC	8,7

Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	2023
Media de horas de apertura diaria con atención directa al público	3,7
% de casos vía presencial s/ total de casos atendidos	32,9%
% de casos por teléfono s/ total de casos atendidos	40,6%
% de casos por Internet s/ total de casos atendidos	22,7%
% de casos por otras vías s/ total de casos atendidos	3,8%

Identificar la tipología de los diversos casos atendidos	2023
% de casos de vivienda s/ total de casos atendidos	5,3%
% de casos de suministros s/ total de casos atendidos	23,0%
% de casos de telecomunicaciones s/ total de casos atendidos	15,7%
% de casos de productos s/ total de casos atendidos	16,1%
% de otros servicios de consumo s/ total de casos atendidos	34,0%
% de casos de no consumo s/ total de casos atendidos	5,9%

Distribuir adecuadamente el tiempo efectivo de trabajo entre las diversas tareas a realizar	2023
% de tiempo dedicado a tareas de atención directa a la cuidadanía s/total de tiempo de trabajo	43,3%
% de tiempo dedicado a inspecciones s/total de tiempo de trabajo	1,3%
% de tiempo dedicado a las actividades de sensibilización y educación en consumo s/total de tiempo de trabajo	2,4%
% de tiempo dedicado a gestión s/total de tiempo de trabajo	53,0%

Gestionar reclamaciones y denuncias	2023
% de resoluciones de reclamaciones favorables a las personas consumidoras s/ total reclamaciones cerradas el año en estudio	55,3%
% de reclamaciones tramitadas a otros organismos s/ total de reclamaciones cerradas el año en estudio	12,0%
% de denuncias tramitadas a otros organismos s/ total de denuncias cerradas el año en estudio	70,1%

VALORES ORGANIZATIVOS

Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión	2023
% de Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales)	100,0%
% de Gestión indirecta (concesión, otros)	0,0%

Disponer de los recursos humanos adecuados	2023
Habitantes por persona trabajadora de la OMIC	33.472
Número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC	936
% de personal de soporte sobre total de personal de la OMIC	29,4%

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	2023
% de horas de baja s/ total de horas laborales de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas	3,9
Salario bruto de un/a técnico/a de consumo	34.582

Reflejar la estructura de género del personal	2023
% de mujeres s/ total de personas trabajadoras de la OMIC con funciones técnicas	78,5%
% de mujeres s/ total de personas trabajadoras de la OMIC con cargo de mando	71,4%

Mejorar las habilidades de los trabajadores	2023
Horas anuales de formación realizadas por persona trabajadora de la OMIC con funciones técnicas	35,3
% de personas trabajadoras OMIC asistentes a cursos s/ total de personas trabajadoras con funciones técnicas	74,2%

ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados	2023
Gasto corriente del servicio por habitante	1,39
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	0,13%

Financiar adecuadamente el servicio	2023
% de autofinanciación por tasas y precio públicos s/ gasto corriente	0,0
% de financiación por parte de otras instituciones s/ gasto corriente	33,9
% de financiación por parte del ayuntamiento s/ gasto corriente	66,1

Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2023
Gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido	46,7

ENTORNO

	2023
Población	63.238

	2023
Densidad de población (hab. / Km2)	2.866

	2023
Renta per càpita	18.040

	2023
Número de centros	1
Año de puesta en funcionamiento del Servicio de OMIC	1.994

Figura 3. Cuadro Resumen de Indicadores del Círculo de Comparación de OMIC (datos 2023).

El Informe de conclusiones de la **edición de 2023** del **Círculo de Comparación Intermunicipal de las Oficinas de Consumo (OMIC)** recoge los datos agregados y los promedios de los 41 municipios participantes con Servicio público de Consumo. Cuando las diferencias son significativas (respecto al promedio agregado de los municipios participantes), se diferencian los indicadores según las dimensiones de los municipios (dos grupos: más de 50 mil habitantes y de 10 mil a 50 mil habitantes[3]).

Así, este decimosexto Informe se fundamenta en el análisis **estático** de la media de los **indicadores** de las **41 OMIC** participantes **en esta edición**, comparada con el valor del indicador en la edición anterior. Asimismo, se presenta el **análisis dinámico de la media de los indicadores más relevantes**, correspondientes a la **serie temporal 2013-2023** o, para indicadores con una serie más corta, a su serie temporal.

El **formato de presentación** de los indicadores sigue el esquema y el itinerario propuesto en la **infografía del servicio** (ver la figura 4, página 36 del Informe), según la siguiente clasificación:



Recursos económicos. Contempla el esfuerzo económico, a través del gasto corriente por habitante y del porcentaje de gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal, así como las fuentes de financiación del servicio.



Personas trabajadoras. Se analiza la carga de trabajo de personal de los Servicios Públicos de Consumo. Indicadores como los habitantes por persona trabajadora de la OMIC y, sobre todo, los casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC nos proporcionarán información relevante respecto a este ámbito.



Atención ciudadana. En este apartado se analiza la incidencia de los Servicios Públicos de Consumo sobre la ciudadanía de sus ámbitos de actuación. Los indicadores empleados son los casos atendidos por 1.000 habitantes, los casos atendidos por tipologías (vivienda, suministros básicos, telecomunicaciones, productos, otros servicios de consumo y no consumo) y los casos atendidos por vía de acceso (presencial, por teléfono y por Internet).



Tiempo de respuesta. Como indicadores de la eficiencia de los Servicios Públicos de Consumo, en este Informe se ha usado el tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa y el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones.

3 *Sentmenat se incluye dentro del grupo de municipios de 10 mil a 50 mil habitantes.*



Retorno a la ciudadanía. En este caso se analiza cuál es el retorno de los Servicios Públicos de Consumo a la ciudadanía y cuál es su valoración. Han sido consideradas las inspecciones por cada 1.000 habitantes y las personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas por cada 10.000 habitantes (para centros escolares y fuera de los centros escolares), así como el grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida y el porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras.

Para el análisis de la **evolución de los indicadores**, junto a su valor para el año 2023, las flechas muestran, cuantitativa y cualitativamente, cuál es su evolución **entre las ediciones 2022 y 2023**:

- ↑↑↑: El valor del indicador crece.
- ↓↓↓: El valor del indicador cae.
- =: El valor del indicador se mantiene aproximadamente constante.

La dirección de la flecha señala si el indicador ha crecido o ha caído en el año 2023. El color hace referencia a si el crecimiento o la reducción en el valor del indicador es positivo (**color verde**), negativo (**color naranja**) o neutro (**color negro**) para el Servicio de OMIC y para las personas usuarias. De esta manera, **las flechas permiten interpretar fácilmente la evolución** de cada indicador en relación con la edición anterior del Círculo de OMIC.

Sólo se utiliza el **análisis diferenciado por el tamaño de los municipios** cuando hay diferencias muy significativas en el valor de los indicadores en el grupo de los municipios de **más de 50 mil habitantes** y en el grupo de los municipios de **10 a 50 mil habitantes** (ver su distribución en la figura 1).

Este Informe de conclusiones finaliza con un **resumen ejecutivo** que recoge las **principales conclusiones de las Oficinas de Consumo** de la demarcación de Barcelona en el **año 2023**, basado en la infografía del servicio (figura 4), y con un **epílogo** que sintetiza los motivos por los que los **Servicios Públicos de Consumo** han recuperado o no han recuperado situaciones anteriores a la pandemia generada por la Covid-19. Además, cuando es posible, se identifican las causas y motivos de aquellos cambios que habían sido enmascarados por los efectos de la pandemia.

Servicios públicos locales de consumo: conclusiones 2023

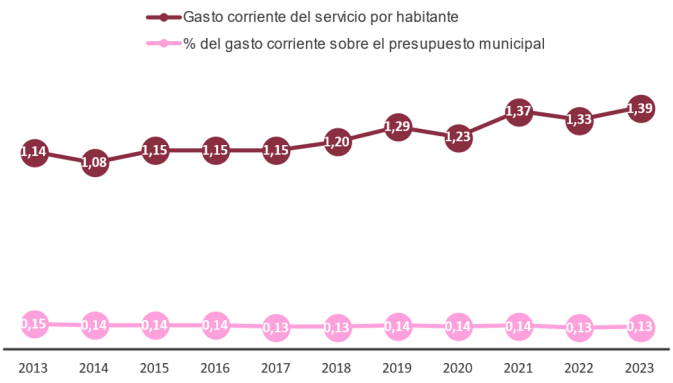


Recursos económicos

Insignificante peso de las OMIC en el presupuesto corriente municipal

El impacto económico-financiero de los Servicios Públicos de Consumo en los presupuestos municipales es mínimo. En efecto, **el gasto corriente del servicio de consumo sobre el presupuesto corriente municipal** se mantiene en el nivel más bajo de la serie histórica (0,13%, porcentaje idéntico al del año 2022).

Gasto de los Servicios Públicos de Consumo



Es cierto que **el gasto corriente por habitante** (1,39€) es un 5,2% superior a la media del año 2022. A pesar de este incremento, el coste unitario (muy bajo para los ayuntamientos), es equivalente al precio medio de un cortado en cualquiera de los municipios participantes (1,39€).

1,39€
↑+5,2%

Gasto corriente por habitante



0,13%
= 0,0 p.p.

% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal

En cambio, **el gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido** crece un 18,4%, volviendo a la tendencia creciente de los años anteriores a 2022. La causa no es el número de casos, que se mantiene constante, sino el aumento del gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos en el año 2023.

46,7€
↑+18,4%

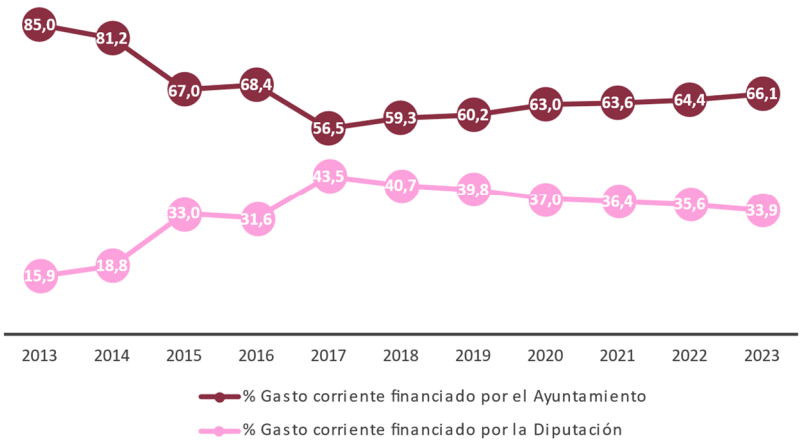
Gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido

Muy poco a poco, se potencia la financiación municipal del Servicio

Este 2023 vuelve a crecer el **porcentaje de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente** (66,1%; +1,8 puntos porcentuales respecto a 2022).

Dado que este Servicio sólo se nutre de estas dos fuentes de financiación, el **porcentaje de financiación por parte de otras instituciones sobre el gasto corriente** (33,9%) cae 1,8 puntos porcentuales respecto a 2022.

Fuentes de financiación de las OMIC



En términos agregados, la aportación de los ayuntamientos a los Servicios Públicos de Consumo participantes en esta decimosexta edición del Círculo de OMIC crece un 9,5% y la de otras instituciones (Diputación de Barcelona) aumenta un 1,4%.

Gasto corriente financiado por otras instituciones

33,9%

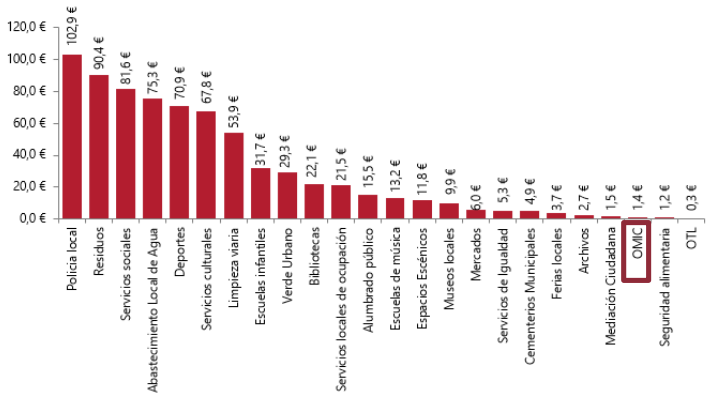
↓ -1,8 p.p.

Gasto corriente financiado por el Ayuntamiento

66,1%

↑ +1,8 p.p

No obstante, conviene destacar que en comparación con el resto de los servicios participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal[4], **el gasto corriente en Consumo es el tercero más bajo**.



4 Datos definitivos de 2023 exceptuando los servicios Policía local, Limpieza viaria, Gestión de residuos, de Espacios escénicos, de Guarderías, de Deportes, Servicios Sociales, Mercados municipales, Ferias locales, Servicios locales de empleo, Alumbrado público, Mediación ciudadana, Verde Urbano, Servicios culturales, Museos locales, Cementerios municipales, OTL, Abastecimiento Local de Agua y Servicios de Igualdad que son datos de 2022. En el caso de los servicios de Bibliotecas, son datos provisionales de 2023.

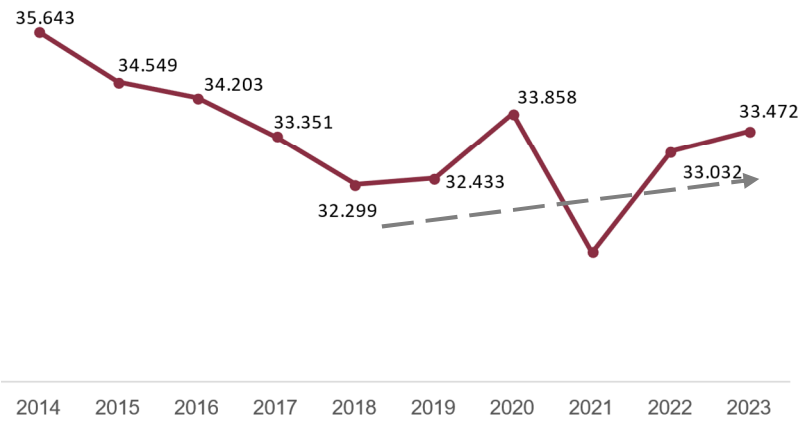


Personas trabajadoras

Sigue aumentando el esfuerzo potencial de las personas trabajadoras de la OMIC

El valor del indicador "**habitantes por persona trabajadora de la OMIC**" vuelve a crecer en el año 2023 (+1,3%) y se sitúa ligeramente por encima de la línea de tendencia generada en los años 2018-2019. El dato de este año parece confirmar la superación de las perturbaciones, generadas por los efectos de la pandemia durante los años 2020 y 2021, en una serie en la que destaca una reducción progresiva en el esfuerzo potencial de las personas trabajadoras de la OMIC entre 2014 y 2018 y un ligero aumento desde entonces.

Habitantes por persona trabajadora de la OMIC



El valor de este indicador crece en el 73,2% de los municipios participantes (en el 9,8% del total, este incremento es superior al 10%) y cae en el 26,8% restante. Así pues, los Servicios Públicos de Consumo participantes aumentan el riesgo de presión sobre los equipos de las OMIC, especialmente en el caso de aparecer nuevas crisis de consumo.

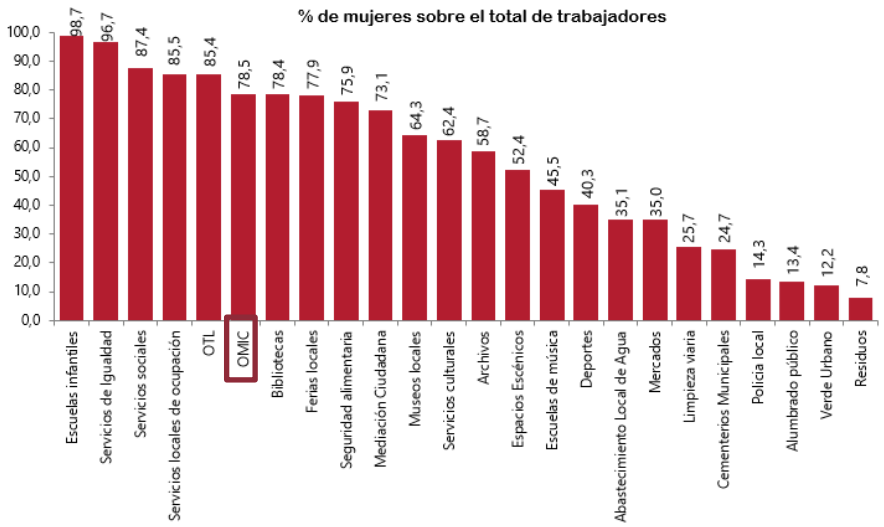
33.472

↑+1,3%

Habitantes por persona trabajadora de la OMIC

Un 78,5% de las plantillas de los servicios de Consumo son mujeres y un 21,5% son hombres. A pesar de que se trata de uno de los datos más elevados, todavía hay 5 servicios con más presencia de mujeres.

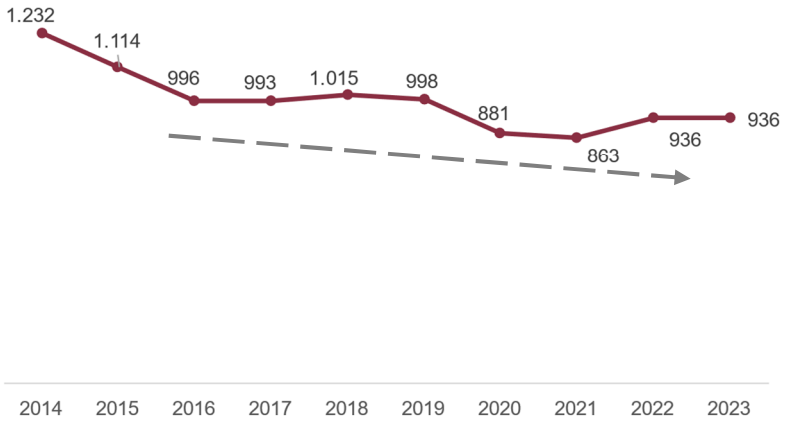
Porcentaje de mujeres trabajadoras de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal



Se mantiene el número de casos por persona trabajadora de la OMIC y se sitúa en el lado bajo de la serie histórica de este indicador

Había mucha curiosidad para comprobar cómo evolucionaba el **"número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC"** en 2023, dado el impacto generado por los efectos de la pandemia de la Covid-19 en el valor de este indicador. Pues bien, el valor del indicador se sitúa exactamente sobre la línea de tendencia del periodo 2016-2023, con la particularidad de que este año el número de casos por persona trabajadora de la OMIC coincide, exactamente, con el de la edición anterior.

Número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC



Efectivamente, los 936 **casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC** del año 2023 son los mismos que un año antes.

936

= 0,0 %

Número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC

Esta evolución no es la misma en los dos grupos de municipios considerados. En efecto, mientras vuelve a crecer, como el año anterior, el número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC en los municipios de más de 50.000 habitantes, en los municipios de menos de 50.000 habitantes, a diferencia de lo que sucedió en las ediciones anteriores, el valor de este indicador cae muy ligeramente. En este sentido, la limitación o falta de recursos de los municipios de menos de 50.000 habitantes puede explicar esta diferencia.

Diferencias en el número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC por grupo de municipios

Grupo 10-50M

539 ↓

Grupo +50M

1.153 ↑

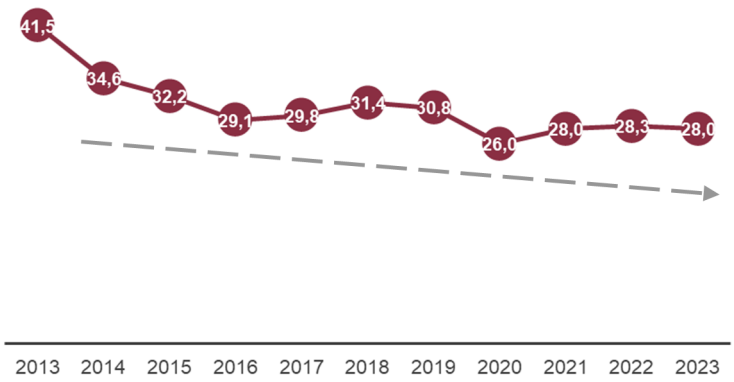


Atención ciudadana

Estabilidad, a la baja, de los casos atendidos por cada 1.000 habitantes

Si en la edición anterior había quedado alguna duda de si los **casos atendidos por cada 1.000 habitantes** volverían a los valores anteriores a la pandemia, en el año 2023 parece claro que el nuevo nivel natural del indicador (en años en que, como éste, no ha habido crisis de consumo) se consolida en el lado bajo de la serie histórica y exactamente sobre la línea de tendencia.

Casos atendidos por cada 1000 habitantes



Así, los 28,0 **casos atendidos por cada mil habitantes** de 2023 representan una reducción del 1,4% respecto al año 2022, situando el indicador al mismo nivel del año 2021 y, por tanto, consolidándose como el nivel más bajo de toda su serie histórica (sólo por encima del valor "pandémico" de 2020).

28,0

↓ -1,4%

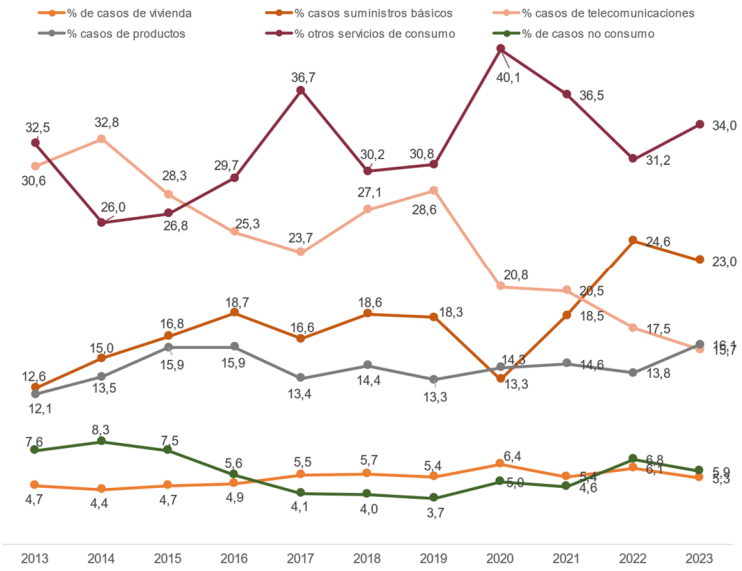
Número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes

Se mantiene la línea de tendencia en la distribución por tipología de los casos atendidos

Complementariamente al apartado anterior, a continuación, comprobaremos qué ha sucedido con la distribución de los casos atendidos, empezando por un gráfico que, edición tras edición, ha permitido la identificación clara de las crisis de consumo que han aparecido y que han condicionado el funcionamiento de los Servicios Públicos de Consumo durante la larga historia del Círculo de OMIC, incluida la derivada de la pandemia de la Covid-19. De hecho, tal y como había sucedido en anteriores crisis de consumo, los dos años de pandemia representaron una sacudida en la distribución de los casos atendidos por tipología, con cambios que se prolongaron, no sólo durante 2020 y 2021, sino también durante 2022.

Con todo, el porcentaje de **casos de otros servicios de consumo** y del **porcentaje de casos de telecomunicaciones** se sitúan, en esta edición (datos 2023), exactamente sobre la tendencia de los indicadores, lo que parecería confirmar la ausencia de crisis de consumo en el año 2023. Sin embargo, hay algunos rasgos que deben ponerse en consideración, especialmente el hecho de que, por primera vez, el **% de casos de telecomunicaciones** cae hasta la cuarta posición de los seis indicadores que desagregan la tipología de los casos atendidos por las OMIC.

Tipología de los casos atendidos



Vemos a continuación cómo ha evolucionado cada indicador de este grupo, considerando que el número total de casos atendidos se ha mantenido constante en esta edición de 2023 de acuerdo con la estabilidad a la baja descrita anteriormente.

Tras la caída de las últimas ediciones, el **porcentaje de los casos atendidos de otros servicios de consumo** vuelve a crecer (34%; +2,8 puntos porcentuales), síntoma de una posible nueva crisis de consumo asociada a los servicios bancarios. En la segunda y tercera posición de este grupo de indicadores se sitúan el **porcentaje de casos de suministros básicos** (23,0%; -1,6 puntos porcentuales y consolidado en la segunda posición) y el **porcentaje de casos de productos sobre el total de casos atendidos** (16,1%; +2,3 puntos porcentuales respecto al año 2022).

En cambio, como se ha dicho, los **porcentajes de casos de telecomunicaciones** caen por primera vez hasta la cuarta posición de este grupo de indicadores (15,7%; con una caída de 1,8 puntos porcentuales en relación con el año anterior).

Los **porcentajes de casos de vivienda** y de **casos de no consumo** caen ligeramente.



34,0%
↑+2,8 p.p.
% casos de otros servicios de consumo

23,0%
↓-1,6 p.p.
%casos de suministros básicos

16,1%
↑+2,3 p.p.
% casos de productos

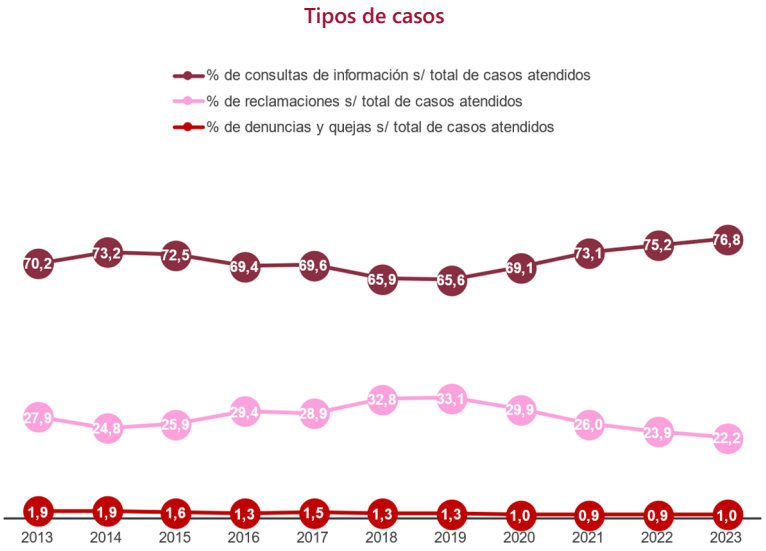
15,7%
↓-1,8 p.p.
% casos de telecomunicaciones

5,3%
↓-0,8 p.p.
% casos de vivienda

5,9%
↓-0,9 p.p.
%casos de no consumo

Cada vez más consultas de información y cada vez menos reclamaciones

Tampoco hay duda en la tendencia en el tipo de casos. Por cuarto año consecutivo, y ahora ya, respectivamente, en el nivel máximo y mínimo de la serie histórica de ambos indicadores, crece el **porcentaje de consultas informativas** y cae el **porcentaje de reclamaciones sobre el total de casos atendidos.**



¿Tiene nada que ver con los efectos de la pandemia, como parece un par de años después de superarla, o hay otras causas que explican esta evolución en los Servicios Públicos de Consumo? Lo veremos en la parte final de este Informe de conclusiones.

El **porcentaje de consultas sobre el total de casos atendido**s llega al máximo de la serie histórica, muy cerca del 77% del total de casos (+1,6 puntos porcentuales respecto al año 2022). Paralelamente, por cuarto año consecutivo, cae el **porcentaje de reclamaciones sobre el total de casos atendidos** (-1,6 puntos porcentuales respecto a la edición de 2022), situándose ya muy cerca del 22% del total de casos. Como en las últimas ediciones, el **porcentaje de denuncias y quejas sobre el total de casos atendidos** se mantiene muy bajo y constante (1,0% de los casos atendidos).

76,8
↑ +1,6 p.p.
% de consultas de información sobre total de casos atendidos

22,2
↓ -1,6 p.p.
% de reclamaciones sobre total de casos atendidos

1,0
= 0,0 p.p.
% de denuncias y quejas sobre total de casos atendidos

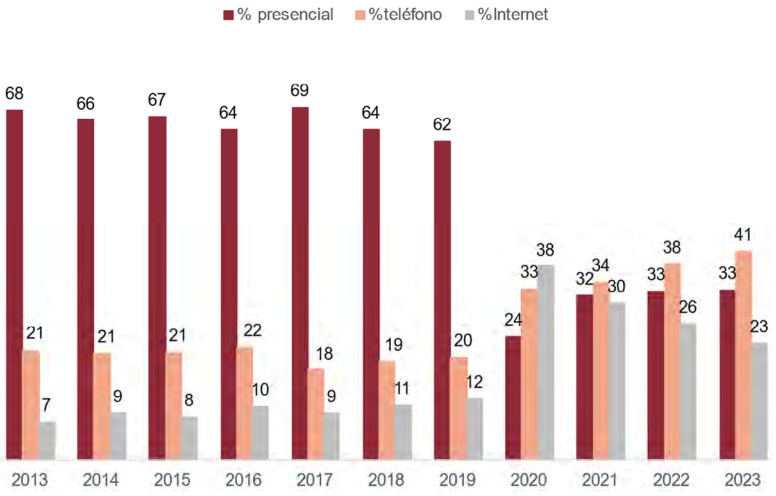
Además, se ha ensanchado aún más la diferencia entre los municipios de 10 a 50 mil habitantes (las reclamaciones representan el 31,3% de los casos y las denuncias y quejas el 1,3%) y las ciudades más grandes (19,9% y 0,9% respectivamente).

Los casos atendidos por teléfono cogen protagonismo, mientras vuelven a reducirse los casos atendidos por Internet

Al principio del Informe recordábamos las reflexiones que hasta 2019 se hacían las OMIC para incrementar la atención en línea de casos de consumo y, de golpe, la pandemia de la Covid-19 disparó esta vía de tramitación. Así, en 2020 nos preguntábamos si este cambio había llegado para quedarse o no.

En el año 2021, las 3 principales vías de atención de los casos se distribuirían por tercios, aunque ya en la edición de 2022 esta igualdad se rompió en favor de la atención telefónica, que crece a costa de la atención por Internet.

Vías de atención de los casos atendidos



En esta edición de 2023, esta tendencia se confirma y, de nuevo, vuelve a crecer el **porcentaje de casos atendidos por teléfono** y se mantiene constante el peso de **casos atendidos presencialmente**, mientras vuelven a caer, de nuevo y por tercer año consecutivo, los **casos atendidos por Internet**.

En esta edición de 2023, el **porcentaje de casos atendidos por vía presencial** se mantiene prácticamente constante (+0,1 puntos porcentuales respecto a 2022), solo una décima por debajo del 33%, lo que parece mostrar que esta vía ha encontrado la estabilidad tras la transformación en las vías de atención generada por la situación derivada de la pandemia de la Covid-19. Las **vías no presenciales**, a pesar de ser las mayoritarias en términos agregados, reducen ligeramente su peso por tercer año consecutivo (tras el máximo de 2020) y se sitúan ya 3,3 puntos porcentuales por debajo de los **dos tercios antendidos por las OMIC**

32,9%
↑+0,1 p.p.

% de casos atendidos vía presencial s/ total de casos atendidos

40,6%
↑ +2,6 p.p.

% de casos atendidos por teléfono s/ total de casos atendidos

(63,3%; -1,2 puntos porcentuales respecto al año 2022), con un peso cada vez mayor del **porcentaje de casos atendidos por teléfono sobre el total de casos atendidos** (40,6%, nuevo máximo histórico; +2,6 puntos sobre 2022) y una importante caída en el **porcentaje de casos atendidos por Internet sobre el total de casos atendidos** (22,7%; 3,7 puntos porcentuales menos que en el año 2022). En último lugar, el 3,8% restante de los casos (+1,0 punto porcentual) corresponden a **la atención por otras vías**. Podemos concluir que los efectos de los cambios a los que dio lugar la pandemia en las **vías de atención de los casos atendidos** son ya permanentes.



22,7%

↓ -3,7 p.p.

% de casos atendidos por Internet s/ total de casos atendidos

Por grupos de municipios, sigue cayendo la atención telefónica como respuesta preferida a la pandemia en los **municipios de 10 a 50 mil habitantes** (32,1% de los casos atendidos), al tiempo que se consolida la **preferencia por la presencialidad** (44,7% de los casos), y tiende a crecer el porcentaje de casos atendidos por Internet (21,6% de los casos).



Grupo 10-50M

% presencial

44,7% ↑

% teléfono 32,1% ↓

% Internet 21,6% ↑

Municipios 10-50M habitantes: tramitaciones principalmente por teléfono

En cambio, en los municipios de más de 50 mil habitantes sigue reduciéndose la atención de casos vía **Internet** (22,9% de los casos) y aumenta la **atención telefónica** (42,8% de los casos atendidos). En cuanto a la **atención presencial**, se mantiene prácticamente constante (29,9% de los casos atendidos).

Grupo +50M

% Teléfono

42,8% ↑

% presencial 29,9% ↓

% Internet 22,9% ↓

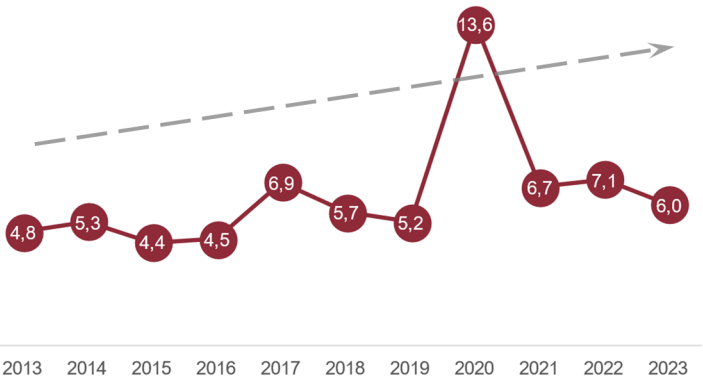
Municipios +50M habitantes: tramitaciones principalmente por Internet

Tiempo de respuesta

Cae el tiempo de concertación de la cita previa y se modera, aún en niveles muy altos, el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas durante el año 2023

El esfuerzo de los Servicios Públicos de Consumo participantes en esta decimosexta edición del Círculo de OMIC ha permitido que el **tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa** se sitúe por debajo de la línea de tendencia de la serie histórica de este indicador.

Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa (días)



En efecto, el aprendizaje de estos últimos cuatro años ha dado sus frutos y, en un contexto general de utilización de la cita previa por parte de las OMIC, este indicador se ha reducido muy significativamente en esta edición de 2023 (6,0 días; -1,1 días; -15,1% respecto a 2022).

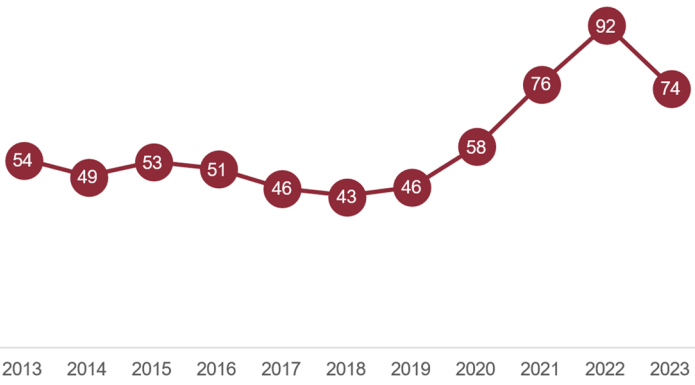
6,0 días

↓ -15,1%

Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa (CP)

Por otro lado, tras cuatro años consecutivos de incrementos, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año en estudio** también se reduce, situándose ligeramente por debajo del valor de 2021. En futuras ediciones veremos si se trata o no de una nueva tendencia tras el punto de inflexión de 2022.

Tiempo medio de tramitación de las reclamacions cerradas en el año en estudio (días)



En efecto, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año 2023** cae hasta los 74,5 días, 17,9 días menos (-19,2%) que en el año 2022 y 1,3 días menos (-1,7%) que en el año 2021. El valor del indicador está muy lejos (+31,1 días; +71,8%) de los 44,3 días de 2018, el nivel más bajo de la serie histórica del indicador.

74,5 días

↓ -19,4%

Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año en estudio (TR)

A pesar de mantenerse unos menores tiempos de concertación de los casos atendidos y de tramitación de las reclamaciones en el **grupo de municipios de 10 a 50 mil habitantes,** ambos grupos de municipios han mejorado el valor de estos dos indicadores.

Grupo 10-50M

CP: 5,7d ↓

TR: 46d ↓

Grupo +50M

CP: 6,2d ↓

TR: 87,4d ↓

Diferencias en el tiempo de tramitación por grupo de municipios

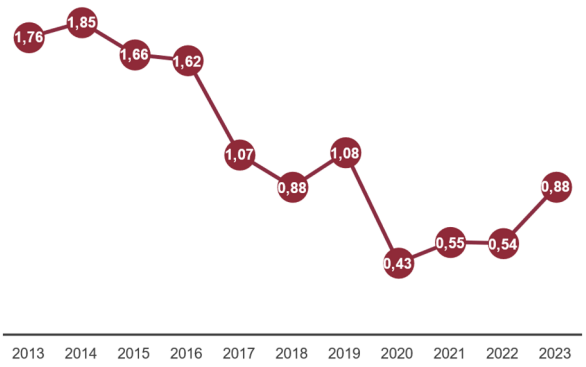


Retorno a la ciudadanía

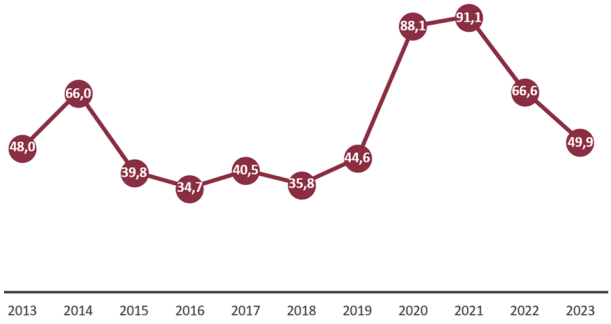
Menos inspecciones con recursos propios y más inspecciones informativas

En dos fechas señaladas, en los años 2017 y 2020, el nivel del indicador **por cada 1.000 habitantes** cayó hasta llegar en 2020 (pandemia de la Covid-19) a un tercio de los valores anteriores a 2017 (este nivel se mantiene desde 2022, una vez superada la pandemia). En cambio, en 2023, las inspecciones por cada 1.000 habitantes han recuperado los niveles de 2018, lo que sitúa el valor del indicador en la mitad de los niveles anteriores a 2017.

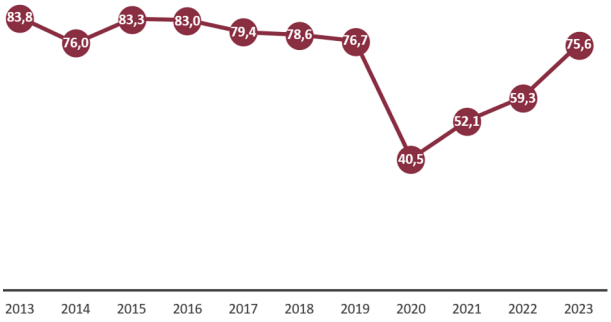
Inspecciones por cada 1000 habitantes



Porcentaje inspecciones con recursos propios sobre total de inspecciones



Porcentaje inspecciones informativas sobre total de inspecciones



En efecto, en 2023 se observa un importante incremento en el **número de inspecciones por 1.000 habitantes** (0,88; +62,1%), valor que se sitúa en el mismo nivel del año 2018. Al mismo tiempo, vuelve a caer, por segundo año consecutivo, el **porcentaje de inspecciones con recursos propios** (49,9%; -16,7 puntos porcentuales respecto a 2022) y crece, por tercer año consecutivo, el **porcentaje de inspecciones informativas sobre el total de inspecciones** (75,6%; +16,3 puntos porcentuales respecto al año 2022). La evolución de estos indicadores se debe a la progresiva recuperación y al incremento sustancial de las inspecciones informativas realizadas por los Servicios de Políticas de Consumo de la Diputación de Barcelona.

0,88
↑ +62,1%

Inspecciones por cada 1.000 habitantes

49,9%
↓ -16,7 p.p.

% de inspecciones con recursos propios sobre inspecciones totales

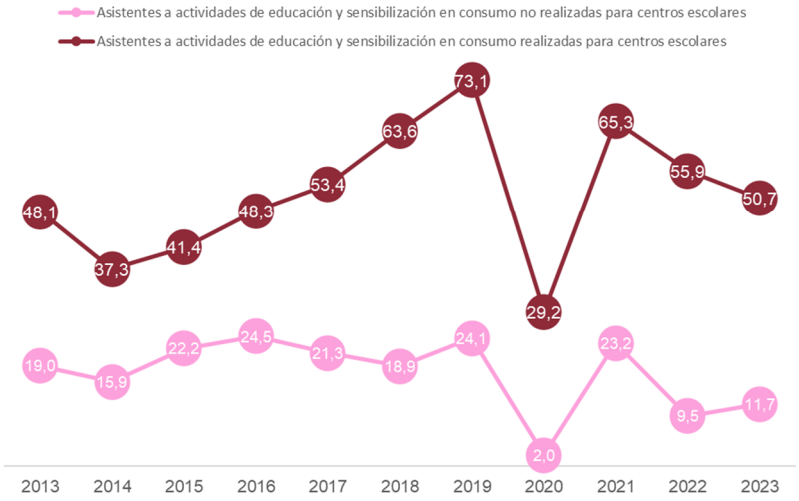
75,6%
↑ +16,3 p.p.

% de inspecciones informativas sobre inspecciones totales

Vuelve a caer el número de personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo

Aunque en el año 2021 parecía que podrían recuperarse los niveles pre-pandemia del **número de personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo** (de hecho, en aquella edición se alcanzaron niveles cercanos a los máximos de las respectivas series históricas), la caída experimentada en el valor de los dos indicadores en el año 2022 puso en duda aquella posible recuperación. Este hecho se confirma en el año 2023, sobre todo en lo que se refiere a la media de **asistentes a actividades de educación y sensibilización** en consumo realizadas para centros escolares.

Asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo por cada 10.000 habitantes



En efecto, la media de personas **asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo en los centros escolares por cada 10.000 habitantes** (50,7) se ha vuelto a reducir por segundo año consecutivo (un 9,4% respecto al año 2022 y un 22,4% respecto a 2021), situándose por debajo de los niveles de 2018.

50,7

↓ -9,4%

Asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo (centros escolares) por 10.000 hab.

Además, por grupos de población, se ensancha la diferencia en el valor del promedio a favor de los municipios de 10 a 50 mil habitantes.

En cambio, en el año 2023 crece el número de personas **asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo fuera de los centros escolares**, a pesar de situarse en niveles modestos (11,7 personas asistentes de media

11,7

↑+ 23,8%

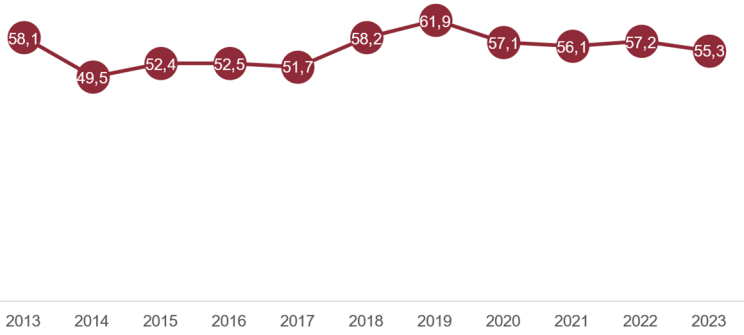
Asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo (fuera de centros escolares) por 10.000 hab.

por cada 10.000 habitantes; +23,8%% sobre 2022) y alejados del valor del indicador en el año 2021 (23,2) y de los valores pre-pandemia (24,5 en el año 2016 y 24,1 en el año 2019). Lo más significativo es que son los municipios más grandes lo que causan esta evolución positiva durante 2023 (de 2,1 a 7,6 personas asistentes por cada 10.000 habitantes), mientras los municipios de 10 a 50 mil habitantes ven empeorar ligeramente el valor del indicador (de 2022 a 2023 disminuye de 31,0 a 23,8 personas asistentes por cada 10.000 habitantes).

A pesar de caer muy ligeramente, el porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras se mantiene alto y por encima de los niveles pre-pandemia

En esta edición, el **porcentaje de resoluciones de reclamaciones favorables a las personas consumidoras sobre el total de reclamaciones cerradas** pierde la estabilidad alcanzada durante los últimos tres años y cae por debajo del 56%. A pesar de ello, el valor del indicador es el séptimo más alto de la serie histórica (considerando que el periodo 2018-2022 ha sido especialmente bueno).

Porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras



Centrándonos en el valor del indicador en esta edición de 2023, el **porcentaje de reclamaciones favorables a la persona consumidora** se sitúa en el 55,3% muy ligeramente por debajo de los niveles del periodo 2018-2022 y también de 2013, pero superior al resto de la serie histórica. Una causa puede ser la dificultad para resolver positivamente los casos relacionados con los servicios bancarios y algunas empresas de telecomunicaciones.

55,3%

↓ -2,0 p.p.

% reclamaciones favorables a la persona consumidora

En esta edición, el **porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras** cae en ambos **grupos de municipios**, aunque de manera poco significativa, manteniéndose ligeramente más alto el valor del indicador en los municipios de 10 a 50 mil habitantes.

Grupo 10-50M

56,5% ↓

Grupo +50M

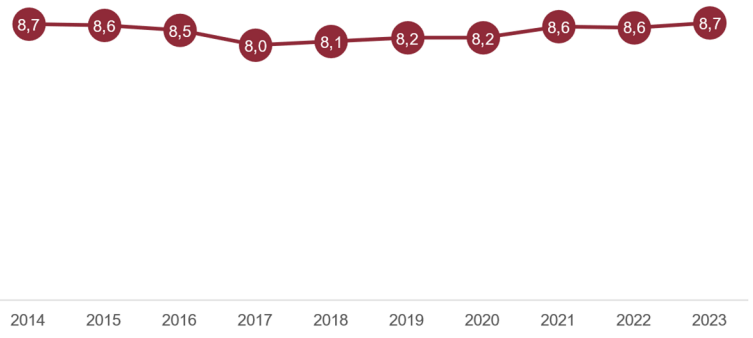
54,8% ↓

Diferencias en el % reclamaciones favorables a la persona consumidora por grupo de municipios

Máximo histórico en el nivel de satisfacción de las personas consumidoras con la OMIC

Tras dos años de estabilidad con una valoración de 8,6, el **grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en la OMIC** crece ligeramente y se sitúa en el nivel más alto de la serie histórica de este indicador. Este hecho reafirma la excelencia y potencia la muy alta valoración de los Servicios municipales de consumo por parte de las personas consumidoras. Cabe decir que el valor de este indicador siempre ha sido muy alto desde su creación.

Grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC



Así, teniendo en cuenta que los municipios que realizan las encuestas de satisfacción suben hasta el 44% del total (el porcentaje más alto de la serie), el **grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en la OMIC** se incrementa, en el año 2023, hasta 8,7 puntos sobre 10 (+0,1 puntos respecto a 2022).

8,7/10

↑ +0,1 puntos

Grado de satisfacción de los ciudadanos con la atención recibida en la OMIC

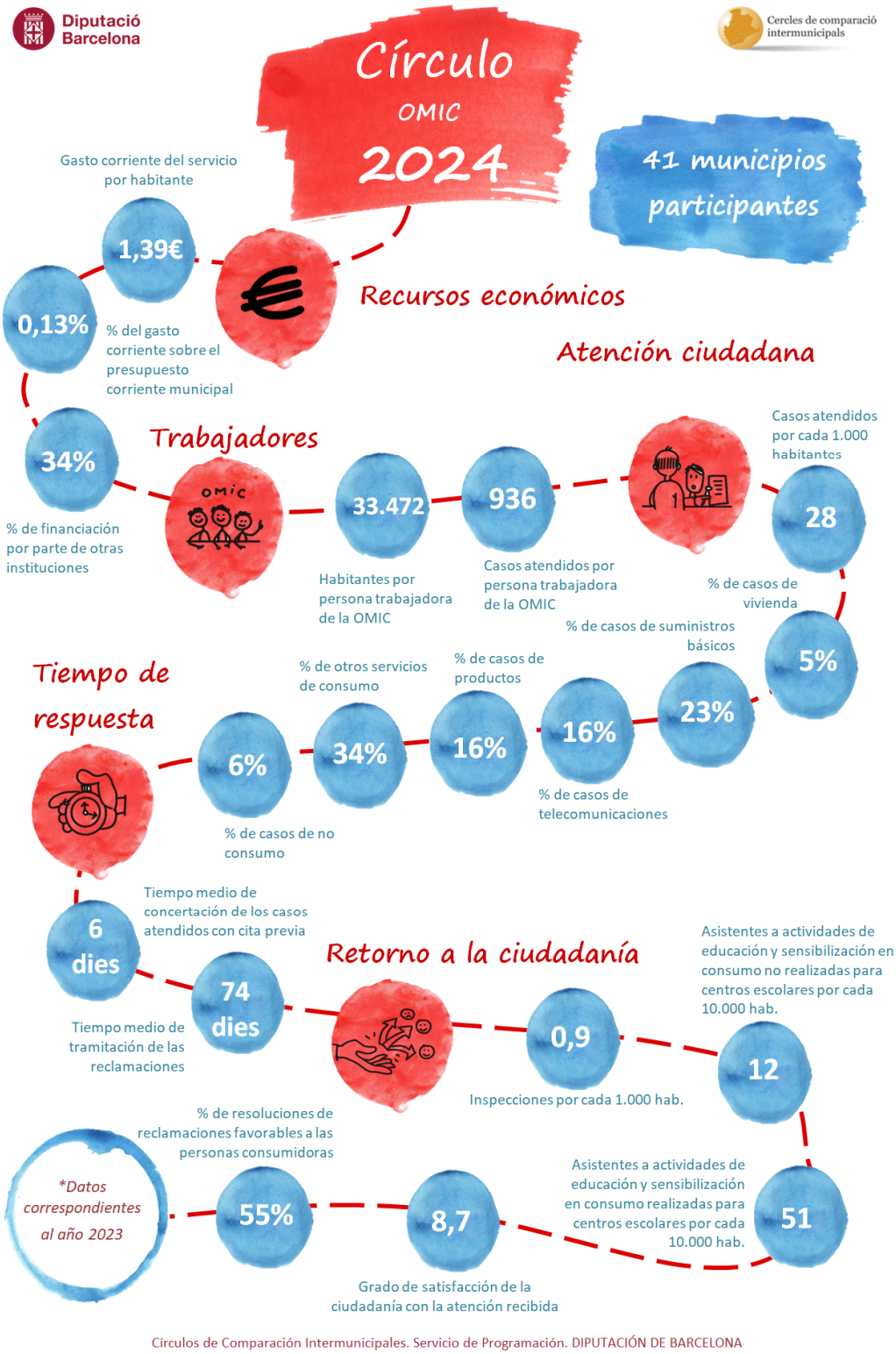


Figura 4. Infografía del Servicio de OMIC. Datos correspondientes al año 2023.

Recursos económicos

En esta decimosexta edición del Círculo de OMIC, correspondiente a los datos del año 2023, el **gasto corriente por habitante asciende a 1,39€** (+5,2%) y también crece el **gasto corriente en atención y gestión de casos atendidos por caso atendido** (+18,4%), hasta alcanzar, de nuevo y tras la caída del año 2022, el valor máximo de la serie histórica del indicador (46,7€). El **gasto corriente del servicio de consumo sobre el presupuesto corriente municipal** se mantiene en el **nivel más bajo de la serie histórica** (0,13%), idéntico al del año 2022.

Vuelve a crecer ligeramente, por sexto año consecutivo, el **porcentaje de financiación por parte del Ayuntamiento sobre el gasto corriente** (+1,8 puntos porcentuales respecto al año 2022) y, consecuentemente y como no hay otras fuentes de financiación, **cae el porcentaje de financiación por parte de otras instituciones** (-1,8 puntos porcentuales). Con todo, en 2023 los ayuntamientos asumen, de media, el 66,1% de los gastos corrientes de las OMIC y la Diputación de Barcelona financia el 33,9% restante.

Personas trabajadoras

En el año 2023 **se estabiliza el número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC**, manteniéndose exactamente en el mismo nivel que en el año 2022 (936 casos) y, debido a ajustes en el personal de los Servicios Públicos de Consumo, **crece ligeramente el valor del indicador "habitantes por persona trabajadora de la OMIC"** (+1,3%), lo que mantiene la presión sobre el personal del Servicio de OMIC.

Atención ciudadana

En esta edición, **cae ligeramente el número de casos por cada 1.000 habitantes** (28,0 casos por 1.000 habitantes; -1,4% sobre 2022), lo que mantiene el valor del indicador en la línea de tendencia ligeramente decreciente de la serie histórica.

Con algún matiz que explicaremos a continuación, se **confirma la normalización en la distribución de casos por tipología**, lo que es avalado por la práctica coincidencia de la gran mayoría de los indicadores de este grupo con su respectiva línea de tendencia. Es el caso del **porcentaje de otros servicios de consumo** (34,0%), con un repunte al alza (+2,8 puntos porcentuales respecto al año 2022) asociado al incremento de casos de servicios bancarios. También es el caso del **porcentaje de casos de suministros básicos** (23,0%), el cual se consolida en el segundo lugar, a pesar de una ligera reducción respecto al año 2022 (-1,6 puntos porcentuales); y del **porcentaje de casos de telecomunicaciones** (15,7%; -1,8 puntos porcentuales), si bien este indicador se sitúa, por primera vez de la serie histórica, en la cuarta posición (durante cuatro años fue la principal tipología de casos atendidos). Así, este 2023 se sitúa en tercer lugar el **porcentaje de casos de productos** (16,1% de los casos atendidos), que experimenta un repunte significativo (+2,3 puntos porcentuales), especialmente relevante en un contexto de estabilidad del número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes. Por último, se reduce el peso de los dos indicadores minoritarios que completan la distribución de los casos atendidos por tipología: los **casos de no consumo** (5,9%; -0,9 puntos porcentuales respecto a 2022) y los **casos de vivienda** (5,3%; -0,8 puntos porcentuales respecto a 2022).

Se confirma una cuarta **caída** consecutiva **en el porcentaje de reclamaciones sobre el total de casos atendidos** (22,2%; -1,6 puntos porcentuales respecto a 2022) y crecimiento paralelo, en el contexto de igualdad de casos con la edición anterior, del **porcentaje de consultas de información** (76,8%; +1,6 puntos porcentuales), de largo, el valor máximo de la serie histórica del indicador.

Atención ciudadana

Superados los efectos de la pandemia de la Covid-19 sobre las **vías de atención y tramitación de los casos atendidos** por las OMIC, la **atención presencial** se mantiene aproximadamente a la mitad de los niveles pre-pandemia (32,9% de los casos; +0,1 puntos sobre 2022) y se sigue observando una redistribución de las otras dos vías de atención y tramitación: vuelve a crecer el peso de la **atención por teléfono** (40,6% de los casos; +2,6 puntos porcentuales respecto al año anterior) y vuelve a caer, por tercer año consecutivo, la **atención por Internet** (22,7% de los casos; -3,7 puntos porcentuales); el 3,8% restante de los casos (+1,0 punto porcentual) corresponden a la **atención por otras vías**. Se confirma la tendencia a una **atención no presencial**, sobre todo por teléfono y sobre todo en los municipios de más de 50 mil habitantes (donde en 2023, en promedio, el 42,8% de los casos se atendieron por teléfono y el 22,9% por Internet). En términos porcentuales, se mantiene una mayor **atención presencial** en los municipios de 10 a 50 mil habitantes (el 42,8% de los casos atendidos se atendieron presencialmente y el 32,1% por teléfono).

Tiempo respuesta

El tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa ha bajado a niveles pre-pandémicos (6,0 días; -15,1% respecto a 2022) y se sitúa, incluso por debajo de la línea de tendencia del indicador. En cambio, a pesar de reducirse significativamente, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año 2023 sigue en niveles muy altos** (74,5 días; -19,4%).

Retorno a la ciudadanía

Por primera vez desde 2019 y con una intensidad aún superior a la de aquella edición pre-pandemia, **crece el número de inspecciones por cada mil habitantes** (0,88 en 2023; +62,1% respecto a 2022), situándose al nivel del año 2018. Esto es causado por la **reducción del porcentaje de inspecciones realizadas con recursos propios** (49,9%; -16,7 puntos porcentuales respecto al año 2022) y por lo importante, **incremento del porcentaje de inspecciones informativas sobre el total de inspecciones** (75,6%; 16,3 puntos porcentuales respecto a 2022). La **intensificación del apoyo de la Diputación de Barcelona**, con respecto a las **inspecciones informativas**, explica esta evolución.

Se estabiliza, con diferencias entre los dos indicadores, **la asistencia a las actividades de educación y sensibilización en consumo**. Así, **vuelve a caer el número de personas asistentes a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas para los centros escolares** (-9,4% respecto a 2022), situándose entre los niveles de 2016 y 2017, ya muy lejos de los valores máximos de 2018, 2021 y, sobre todo, 2019. En cambio, a pesar de mantenerse en niveles muy bajos, **aumenta la asistencia a actividades de educación y sensibilización en consumo realizadas fuera de los centros escolares** (+23,8%), esfuerzo centrado en el grupo de municipios de más de 50 mil habitantes.

Finalmente, **a pesar de caer ligeramente el porcentaje de reclamaciones favorables a las personas consumidoras** (55,3%; -2,0 puntos porcentuales respecto al año 2022), el valor de este indicador se mantiene en el lado alto de la serie histórica. Aquí hay que tener presente la dificultad para resolver los casos relacionados con los servicios bancarios (especialmente, los casos de fraude), como explicaremos más adelante.

Sin embargo, dice mucho en favor de los Servicios Públicos de Consumo que **el grado de satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida en la OMIC se sube** hasta los 8,7 puntos sobre 10 (+0,1 punto respecto a 2022), una evolución positiva que confirma el **excelente resultado alcanzado por los Servicios Públicos de Consumo participantes en el Círculo de OMIC** este 2023.

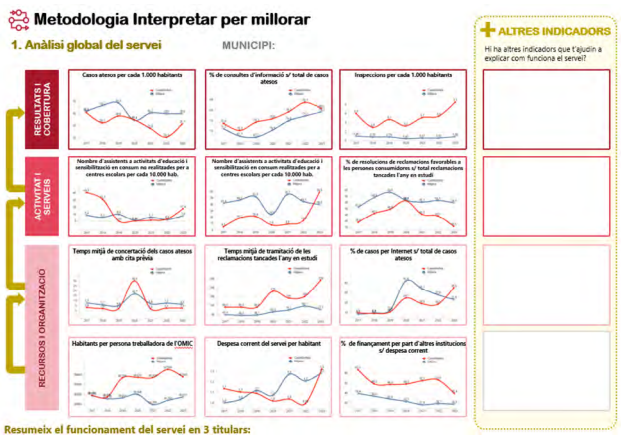
Talleres de mejora

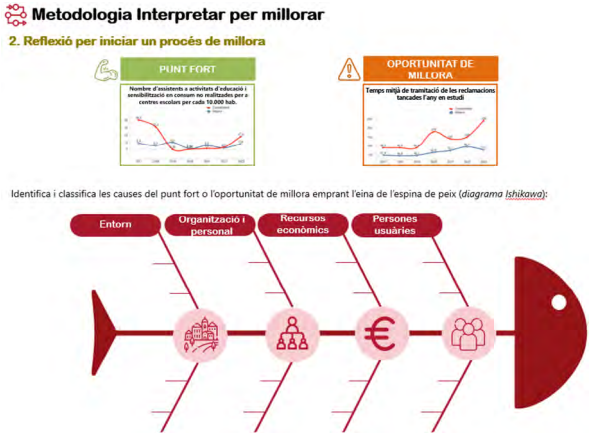
Los días 6 y 12 de junio de 2024 se celebraron, presencialmente, los talleres de mejora con el personal técnico de los diferentes servicios de OMIC participantes. Durante los talleres, las personas asistentes **intercambiaron experiencias** sobre las experiencias vividas y la evolución de los Servicios Públicos de Consumo durante el año 2023.

Los talleres contemplaban la realización de **dos dinámicas** que ayudaron a conocer mejor los indicadores trabajados en el marco del proyecto y a fomentar el intercambio de experiencias.

La primera dinámica, **"análisis global del servicio"**, fue un trabajo cuyo objetivo era dar valor a la utilidad de los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) para hacer un análisis global del servicio y generar, desde una reflexión inicial, un proceso de mejora efectivo. Esta primera dinámica tenía tres partes: la primera fue un análisis global del servicio a partir de una selección de 12 indicadores del CRI, completada con indicadores adicionales propuestos por el municipio; la segunda consistió en hacer la reflexión inicial para emprender un proceso de mejora, a partir de la identificación y clasificación de las causas de un punto fuerte o una oportunidad de mejora elegidos entre los indicadores del primer ejercicio; finalmente, esta primera dinámica acabó con una puesta en común, consistente en la presentación de tres titulares que caracterizaran claramente al Servicio Público de Consumo de cada municipio participante.

A continuación, se presenta un ejemplo de las plantillas.





La segunda dinámica **"Un problema, una solución"**, y tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los diferentes servicios. El personal técnico de cada municipio tenía que preparar preguntas cortas y de fácil respuesta sobre aspectos del día a día, dificultades no resueltas, dudas de gestión o cualquier inquietud respecto al servicio. Posteriormente, se iniciaba un turno de preguntas y respuestas ordenado, en el que cada persona formulaba su pregunta y respondía a las del resto.

A continuación, se presentan los resultados de esta segunda dinámica (**"Un problema, una solución"**), cuyas reflexiones y aportaciones han sido clasificados por temas o por ámbitos.

Personas trabajadoras

¿Qué formaciones y recursos tienen disponibles los técnicos y técnicas de la OMIC para actualizar sus conocimientos?

En la mayoría de los casos no se han realizado formaciones recientemente por falta de nuevas ofertas, aunque es importante hacer estas formaciones para actualizarse y está al corriente de las tendencias y de los cambios normativos en materia de consumo.

Por otro lado, también se destaca la posibilidad de crear un repositorio de documentos compartido entre los servicios de consumo para facilitar el intercambio de información. En este sentido, la Red Local de Consumo podría ser el espacio idóneo para meter este repositorio. Esto permitiría profundizar en el conocimiento colectivo de los profesionales de las OMIC y colaborar en la creación de metodologías, procesos de trabajo, y en la estandarización de plantillas y documentos.

Finalmente, en algunos casos, se menciona que, si los técnicos de la OMIC encuentran un tema que desconocen y no saben cómo abordar, colaboran con otras entidades o profesionales, como colegios de abogados, asociaciones de consumidores y otros recursos similares.

¿Cómo se gestiona el teletrabajo? ¿De qué manera influye en el funcionamiento del servicio?

La implementación del teletrabajo varía según cada municipio. Algunos técnicos de la OMIC trabajan remotamente uno o dos días a la semana, reservando estos días para tareas administrativas y de gestión, mientras que el resto de la semana se dedican a la atención directa a la ciudadanía. Durante los días de teletrabajo, en algunos casos, también se realizan atenciones telefónicas.

Si se quiere ofrecer atención presencial todos los días de la semana, el personal de la OMIC puede rotar para asegurar una presencia constante en la oficina. En cuanto a los servicios unipersonales, donde es complicado combinar la atención presencial diaria con el teletrabajo, se podría optar por atenciones telefónicas o telemáticas los días en que el personal no está físicamente en la oficina.

Atención ciudadana: cita previa

¿De qué manera se pueden organizar mejor y más eficientemente las citas presenciales?

En la mayoría de los municipios que funcionan exclusivamente con cita previa, exceptuando algún caso, no se acepta la posibilidad de atender casos sin cita previa. En el caso de que se presente una persona sin cita, se informa de cuál es el procedimiento para obtener una cita y poder atender su caso. Sea como fuere, se pone de manifiesto la necesidad de reservar momentos específicos para realizar la atención y la gestión de los casos. En este sentido, algunos municipios tienen espacios reservados, como dos mañanas por semana, donde sólo realizan atención a la ciudadanía.

En relación con el tiempo de atención de las citas, es complicado establecer una dedicación porque las casuísticas son muy diversas, pero se consensua un máximo de 30 minutos. En algunos casos se reservan espacios de 45 minutos para evitar tener problemas de tiempo con las siguientes citas programadas en caso de que alguna se alargue.

Atención ciudadana: tipología de atención

Ante el dilema entre atender a más usuarios o priorizar la calidad de la atención y la gestión de los casos, ¿qué se debe priorizar?

La mayoría de los municipios indican que el factor decisivo son los recursos disponibles. Cuando el Ayuntamiento tiene un servicio jurídico propio que colabora con la OMIC, es más fácil y operativo atender más casos. Otra manera de atender más casos sin crear cuellos de botella es tener diferentes plantillas de documentos para que las personas usuarias puedan hacer las reclamaciones de manera autónoma. Se concluye que no se puede limitar el número de casos, ya que siempre se priorizará la atención a la ciudadanía, pero hay que tener mecanismos para prestar esta atención lo más ágil posible, garantizando la calidad del servicio.

¿Qué medidas se pueden aplicar para incrementar los casos atendidos por Internet?

Se propone modificar el sistema de atención y limitar los días y el tiempo de las visitas presenciales, fomentando el uso de la vía online. Paralelamente, se propone colaborar con la OAC y utilizarla como vía de entrada. Algunos municipios han diseñado formularios web con el fin de potenciar que las personas usuarias utilicen este canal para la exposición tanto de consultas como de reclamaciones. Por otro lado, la atención telefónica también puede ser una vía de atención complementaria que en muchas ocasiones permite hacer un primer filtrado o incluso resolver la consulta en ese momento. En el caso de los municipios con baja densidad poblacional, la mayoría ponen de manifiesto que la presencialidad es la vía más habitual de atención debido a su realidad sociodemográfica.

¿Qué uso se le puede dar al WhatsApp?

Se puede utilizar para una comunicación más ágil y directa entre el/la técnico/a y la persona consumidora, ofreciendo la posibilidad de pedir citas previas, de enviar y recibir información y documentación relevante de los casos.

En el caso de que la comunicación con la entidad reclamada se haya mantenido por esta vía, se puede utilizar la conversación como prueba para las reclamaciones, exportando el chat o a través de capturas de pantalla de las conversaciones.

Tipología de casos

Recientemente se ha incrementado el número de consultas relacionadas con las cláusulas abusivas hipotecarias. ¿Han sido casos gestionados por las OMIC o se han derivado a otros organismos? ¿Qué respuestas acostumbramos a dar las entidades bancarias?

La mayoría de los municipios sí tramitan este tipo de casos. Aun así, algunos municipios derivan los casos a otros organismos, como asociaciones de consumidores o despachos de abogados, por falta de recursos y personal especializado. En cualquier caso, es importante advertir a las personas usuarias que la mayoría de las respuestas suelen ser negativas, para no crear falsas expectativas. Las respuestas de las entidades bancarias varían según la entidad.

Reclamaciones

¿De qué manera se puede mejorar el tiempo medio de tramitación de las reclamaciones?

Una vez se ha superado el plazo legal de 30 días establecido para dar respuesta, la mayoría de los municipios dejan algunos días más con el fin de intentar obtenerla. Si no se obtiene respuesta, se realiza un segundo requerimiento de 10 días. Aun así, antes de hacer este segundo requerimiento, es recomendable llamar a la persona consumidora para asegurar que no ha obtenido respuesta en caso de que ésta no haya sido notificada a la OMIC. En la mayoría de los municipios, la segunda notificación se hace a través de un correo electrónico adjuntando el justificante de la primera notificación. La mayoría de las empresas responden más rápido por correo electrónico que por notificación electrónica. Aun así, se pone de manifiesto la importancia de enviar la reclamación por la doble vía, correo electrónico y notificación electrónica, con el objetivo de asegurar que la empresa la ha recibido. En el caso de que no se responda reclamación al segundo requerimiento, se propone hacer incluso un tercero. Ahora bien, en el caso de no recibir respuesta dentro de los plazos internamente establecidos, se cierra el expediente. Se aconseja adjuntar en cada notificación el justificante de gestión donde consta la fecha y la persona a quien llegó anteriormente la reclamación. Si bien es cierto que la mayoría de las empresas responden por correo electrónico, hay que insistir para que respondan por la vía oficial, que es la notificación electrónica. En el caso de que la empresa acabe contestando al cabo de un tiempo, la mayoría de los municipios reabren el expediente y comunican a la persona usuaria cuál ha sido la respuesta de la empresa.

¿Es realmente factible la mediación en materia de consumo?

La mayoría de los municipios no hacen mediaciones por falta de tiempo y recursos. Aun así, algunos municipios sí lo hacen, aunque no de forma habitual. También se comenta que en municipios con baja densidad poblacional y con el comercio local, llevar a cabo mediaciones puede ser más complicado ya que a menudo existe un sentimiento de desconfianza. Por este motivo, se recomienda primero llamar al establecimiento para explicar la situación y los beneficios de aceptar una mediación con el consumidor. Se cree que la mediación suele ser efectiva, pero requiere mucho tiempo y recursos.

De acuerdo con el Decreto de Mediación, la persona consumidora debe presentar reclamación previa a la empresa para poder solicitar la mediación. ¿Cómo se puede ayudar a hacer la reclamación previa a las personas que solicitan apoyo para hacerlo?

Por una parte, se propone informar a la persona reclamante sobre todas las opciones disponibles para hacer la reclamación previa. Después, se recomienda la manera más sencilla según cada caso concreto, con explicaciones detalladas sobre el procedimiento y la información a obtener. Si a pesar de esta orientación, la persona encuentra dificultades para completar el trámite, se sugiere ayudar directamente a escribir la reclamación, indicando que la entidad no tiene los mecanismos de accesibilidad adecuados para todas las situaciones personales. También se puede optar por hacer la reclamación previa desde la OMIC con la autorización explícita de la persona reclamante y con ella presente desde un inicio.

Por otro lado, se puede alentar a la persona para que pida apoyo de un familiar o persona cercana que la pueda ayudar a presentar la reclamación previa.

¿Se colabora con las asociaciones de consumidores?

De manera generalizada, no se hacen colaboraciones con las asociaciones de consumidores. Sólo en casos muy concretos, cuando se presenta una reclamación que el técnico de la OMIC quiere contrastar algún aspecto sobre la forma de abordarla.

¿De qué manera se pueden gestionar los casos en que la reclamación no tiene ninguna posibilidad de éxito?

Tal y como se comentó en ediciones anteriores, se puede utilizar la normativa como principal argumento para avisar que la reclamación probablemente no será favorable para la persona que la presenta. En este sentido, hay consenso en no crear falsas expectativas al tratar cualquier caso, pero también en respetar la decisión de la persona consumidora de presentar la reclamación si así lo considera.

En todo caso, es importante considerar llevar a cabo medidas preventivas y proporcionar indicaciones a la persona reclamante para evitar que se repita una situación similar.

¿Qué estrategias se pueden implementar para aumentar el número de resoluciones favorables de reclamaciones?

En general, se recomienda insistir con las empresas. En primer lugar, enviar recordatorios a la empresa para que dé respuesta a la reclamación. En este sentido, se recomienda elaborar un modelo tipo de carta o correo electrónico de recordatorio para agilizar el proceso cuando no hay una respuesta inicial.

Si es necesario, incluso se puede considerar hacer una mediación en segunda instancia para revisar de nuevo toda la información y documentación aportada por la persona consumidora.

En caso de respuesta negativa de la empresa, normalmente se abre un plazo para que el consumidor pueda presentar alegaciones adicionales y, si no se presenta ninguna respuesta, el caso se cierra. Por otra parte, cuando la empresa responde negativamente a pesar de que el caso sea evidente, la OMIC puede adjuntar la normativa pertinente y enviarla a la empresa para que revise su respuesta, utilizando de esta manera la normativa como soporte para las alegaciones del consumidor.

Retorno a la ciudadanía: inspecciones

En los municipios que se realizan inspecciones informativas y se detectan algunos incumplimientos, ¿cómo actuar si el establecimiento no aplica las medidas correctoras? ¿Existe algún mecanismo antes de llegar a realizar una sanción?

En algunos casos se implementó un sistema con dos avisos sin sanción y un tercer aviso con sanción. Así, los establecimientos sabían cómo funcionaba el proceso de inspección. Entendían que, si seguían incumpliendo la normativa tras el segundo aviso, la próxima vez ya tendrían una sanción. Como resultado, muchas veces no se necesitaba llegar al tercer aviso con sanción porque los establecimientos hacían los cambios necesarios para cumplir con la normativa de consumo.

¿Cómo se pueden hacer inspecciones con recursos propios? ¿Qué tipo de personal se necesita y con qué calificación?

Para optimizar los recursos existentes, algunos ayuntamientos colaboran con el servicio de Salud Pública y aprovechan sus inspecciones para hacer también las de Consumo. Se considera que las inspecciones informativas en consumo no añaden mucho trabajo adicional y, en general, salud pública acepta hacerlas sin inconvenientes.

Retorno a la ciudadanía: redes sociales

¿De qué manera se pueden gestionar las actuaciones en redes sociales de la OMIC, ya sean redes propias o genéricas del Ayuntamiento? ¿Cuál es la relación con el departamento de comunicación?

El uso de las redes sociales permite una mayor difusión y accesibilidad a las noticias, consejos y actividades de la OMIC. Para la gestión de las redes sociales centralizadas, se requiere una buena coordinación con el departamento de comunicación y, aunque no garantice una gran presencia del servicio de consumo en las redes porque se puede ver diluida entre el resto de la información municipal, si que ofrece un canal de comunicación con más seguidores y potencialmente un mayor número de visualizaciones. En cambio, la ventaja de las redes propias es que la OMIC tiene una mayor flexibilidad en el momento de hacer publicaciones.

En ambos casos, con el fin de conseguir de una mejor presencia, se recomienda publicar de forma constante y generar itinerarios o plan de comunicación para garantizar un flujo constante de contenidos. En relación con las redes propias, en algunos casos se ha optado por la contratación de empresas externas para la gestión de las redes sociales. Aunque puede parecer un ahorro de tiempo y trabajo, la realidad es que el personal técnico debe revisar continuamente los contenidos diseñados por la empresa y eso también les conlleva un cierto tiempo.

El hecho o no de tener redes sociales propias de la OMIC depende de las dinámicas y protocolos de cada Ayuntamiento. En el caso de ayuntamientos con un departamento de comunicación potente, se propone aprovechar este recurso y gestionarlo a través de las redes sociales propias del Ayuntamiento. Por el contrario, en aquellos consistorios donde la política comunicativa tiene margen de mejora, las redes sociales propias de la OMIC pueden ser una buena opción para destacar las acciones y la labor llevada a cabo por la OMIC. Por lo tanto, una opción u otra dependerá de la política comunicativa de cada Ayuntamiento y de los recursos que se destinen en esta materia.

Retorno a la ciudadanía: actividades sensibilización, campañas y proyectos transversales

¿Qué campañas de sensibilización en consumo se pueden realizar para llegar a un mayor número de personas?

Como en otras ediciones, se pone de manifiesto que las actividades presenciales tienen una dificultad añadida que consiste en movilizar a la ciudadanía para que asista físicamente. Se propone, como alternativa, realizar campañas en la radio local (la Diputación de Barcelona colabora con las OMIC para hacer campañas en este medio de comunicación). Algunos municipios ya tienen una programación planificada y regularmente asisten a la radio para hablar sobre consumo y resolver consultas en directo. Paralelamente, se recomienda utilizar los medios locales más populares, (podcast, revista municipal...) y las redes sociales para desarrollar actividades de educación y sensibilización no presenciales.

También se propone diseñar campañas informativas para colectivos específicos, por ejemplo, dirigidas a personas mayores. La colaboración con otros departamentos del Ayuntamiento es esencial para poner en marcha este tipo de campañas más específicas (educación, servicios sociales, comunicación...). La elaboración de dípticos y otros materiales de apoyo han funcionado muy bien en algunos municipios.

Se recomienda la puesta en marcha de stands cuando haya eventos señalados del municipio (mercados no sedentarios, ferias, fiesta mayor...). En este sentido, el día mundial del consumidor es una fecha ideal para hacer este tipo de campañas en la calle y dar a conocer la OMIC al conjunto de la población. También se señala intentar crear sinergias y colaboraciones con asociaciones de consumidores para la organización de actividades de sensibilización en consumo.

¿Qué acciones se realizan para el día mundial del consumidor?

En primer lugar, se sugiere aprovechar la temática propuesta por la Diputación de Barcelona por el día del consumidor para inspirarse en el tipo de actividades a realizar. Es importante crear sinergias con otros departamentos del Ayuntamiento para organizar alguna actividad conjunta y llegar a más público. También han sido exitosas las colaboraciones con organizaciones privadas o del tercer sector. Además, la creación de merchandising propio de la OMIC es una buena manera de dar visibilidad al servicio. En otros casos, se ha optado por realizar buzoneo masivo informando sobre los servicios de la OMIC o incluso rifas con premios para incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades que se organizan.

¿De qué manera se pueden hacer comunicaciones a la ciudadanía más visuales, efectivas y accesibles?

Se propone publicar una solicitud en el portal de la Red Local de Consumo de la Diputación de Barcelona para obtener un servicio específico enfocado en crear comunicaciones más accesibles para las personas consumidoras.

¿Cómo se pueden potenciar las actividades de sensibilización en consumo sin aumentar la dotación económica del servicio?

Como en ediciones anteriores, se recomienda buscar apoyo y colaborar con otros departamentos del Ayuntamiento para llevar a cabo actividades de sensibilización. Trabajar conjuntamente permite participar en actividades compartidas y aprovechar los recursos disponibles, así como llegar a una población más diversa.

Por otro lado, también se proponen acciones más concretas y fáciles de implementar pero que pueden tener un mayor impacto como, por ejemplo, publicar los vídeos de las charlas que se realizan en la página web del Ayuntamiento o incluso emitirlas en streaming. Esto no sólo aumentaría la visibilidad de las actividades, sino que también haría que la información fuera accesible a un público más amplio que no puede asistir presencialmente.

¿De qué manera se pueden gestionar los casos de estafas a personas mayores y/o personas más vulnerables?

Lo más importante es realizar campañas de prevención y sensibilización dirigidas a estos colectivos. Para ello, se pueden realizar acciones aprovechando otros espacios que generen otros servicios municipales, como pueden ser los centros o residencias de personas mayores.

Una vez que el caso ya se ha dado, se propone ir más allá de la atención general y compartir la situación con servicios sociales, mediación ciudadana o a otros departamentos del Ayuntamiento que, según el caso, pueden valorar su implicación.

En cualquier caso, es importante abrir el correspondiente expediente y presentar la denuncia en su caso.

Otros

¿De qué manera puede afectar al funcionamiento del servicio su ubicación dentro de la estructura orgánica del Ayuntamiento?

Las percepciones respecto a la ubicación del servicio varían según el municipio. Aun así, se ha destacado la importancia de formar parte del área que engloba los servicios orientados a la atención a las personas, ya que la OMIC es un servicio orientado a la ciudadanía y comparte a los usuarios/as o usuarios/as potenciales con otros servicios vinculados con este ámbito.

¿Cómo se puede dar visibilidad al trabajo de la OMIC dentro del propio Ayuntamiento?

Tal y como se ha comentado en ediciones anteriores, es importante dar visibilidad y transmitir el valor que la OMIC aporta a la ciudadanía, así como su contribución dentro del Ayuntamiento. Una opción efectiva es informar periódicamente a la Junta de Gobierno sobre las acciones y resultados de la OMIC, en lugar de hacerlo de manera puntual. Se recomienda utilizar las infografías elaboradas por la Diputación de Barcelona, que muestran los datos más relevantes del servicio, para destacar los resultados cuantitativos conseguidos e ilustrar la importancia del retorno a la ciudadanía que tiene el servicio.

Epílogo:

¿Qué cambios han venido para quedarse y qué ha vuelto a la situación anterior a la pandemia? ¿Todos los cambios pueden ser explicados por los efectos de la pandemia sobre los servicios públicos de consumo?

- La pandemia de la Covid-19 ha sido un factor crucial y que hay que tener en consideración para entender los cambios en los Servicios Públicos de Consumo de los últimos cuatro años.
- No obstante, no ha sido el único factor, tal y como se ha descubierto a través del análisis de los indicadores y su evolución, así como de las reflexiones y debates de los talleres de mejora de la **16ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de las Oficinas Municipales de Información a la Persona Consumidora (OMIC).**
- La edición de 2023 es la cuarta desde la aparición repentina de la pandemia y la segunda libre de sus efectos más importantes, permitiendo evaluar cuál es la nueva normalidad, es decir, qué cambios han sido revertidos y qué cambios llegaron para quedarse.
- En este sentido, haremos **el ejercicio de identificar** cuáles han sido los **principales indicios de recuperación de la normalidad de los Servicios Públicos de Consumo**, cuáles han sido los **principales efectos de la pandemia que han continuado afectando al servicio** y qué **otras realidades han aparecido una vez superados los efectos directos de la pandemia** de la Covid-19.

Principales efectos de la pandemia que han continuado afectando al servicio de OMIC

Número de casos por cada 1.000 habitantes y número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC. Aunque, como ya se señaló en el Informe de conclusiones de la edición anterior, el valor de los indicadores "**número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes**" y "**número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC**" se sitúa, aproximadamente, en el nivel correspondiente a la **línea de tendencia de la serie histórica de los indicadores** (ambas líneas de tendencia son ligeramente decrecientes), la estabilización de los casos comprobada en esta edición de 2023 (y también la estabilización de ambos indicadores) sitúa los respectivos niveles en una escala más baja del nivel que se había consolidado antes de la pandemia derivada de la Covid-19.

Distribución porcentual de las vías de atención de los casos atendidos. Esta edición confirma, inequívocamente, la **tendencia a la no presencialidad**, derivada de los efectos de la pandemia sobre los Servicios Públicos de Consumo. Así, el peso de la vía presencial se consolida en torno al tercio del total y las vías no presenciales (atención telefónica y vía Internet) se sitúan ligeramente por encima del 63%, dentro de las cuales la atención telefónica duplica la atención por Internet. Es cierto que la pandemia generó un incremento muy fuerte de la atención vía Internet y que este

efecto inicial ha ido mermando, pero también es cierto que la atención en línea mantiene un peso dos veces superior al nivel máximo anterior a la pandemia. En cualquier caso, podemos concluir que la pandemia generó, aparentemente de forma estable, a una **preferencia por la atención no presencial**.

Porcentaje de consultas de información y de reclamaciones. En el año 2020 se rompió la tendencia a la reducción progresiva de la diferencia entre el porcentaje de consultas de información y el porcentaje de reclamaciones sobre el total de casos atendidos. Desde la pandemia y sin excepción, aunque no sólo debido a la pandemia, empezó a **crecer el peso de las consultas de información y a decrecer el peso de las reclamaciones**, hasta llegar la diferencia, en esta edición de 2023, al máximo de la serie histórica.

Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones. Desde 2020, año de impacto de la pandemia de la Covid-19 en los Servicios Públicos de Consumo, el **tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas en el año en estudio** comenzó a aumentar, de forma intensa en cada edición, hasta el año 2022. Aunque este año 2023 el valor del indicador ha caído, se mantiene en el lado más alto de la serie histórica y falta mucho por volver a los valores pre-pandemia. ¿Será así? No lo podemos saber y tendremos que esperar a futuras ediciones para comprobarlo.

Personas asistentes a las actividades de educación y sensibilización no realizadas para los centros escolares. El año sin **actividades de educación y sensibilización en consumo presenciales fuera de los centros escolares** (2020) parece haber condicionado su organización y convocatoria por parte de los municipios participantes. Así, a pesar de que en el año 2021 parecía haberse recuperado este servicio de las OMIC, en los años 2022 y 2023 han llevado los valores de los indicadores a niveles mucho más bajos de los habituales antes de la pandemia. ¿Seguirá siendo así? Habrá que esperar a futuras ediciones del Círculo de OMIC, aunque las sensaciones transmitidas en los talleres de mejora son de contención.

Principales indicios de recuperación de la normalidad del servicio de OMIC

Porcentaje de casos de otros servicios de consumo y de suministros básicos. Estabilizado el número total de casos atendidos y superado el impacto inicial derivado de la pandemia de la Covid-19, **los indicadores se sitúan, en la mayor parte de los casos** (otros servicios de consumo, suministros básicos y telecomunicaciones), **sobre las líneas de tendencia en ausencia de crisis**. Sin embargo, este hecho, signo de recuperación de la normalidad de los Servicios Públicos de Consumo, tiene dos matices interesantes, en los que abundaremos más adelante: un incremento significativo en el porcentaje de casos de productos sobre el total de casos atendidos y un nuevo repunte, este 2023, en el porcentaje de casos de otros servicios de consumo, relacionado (sin duda) con los servicios bancarios y que se deberá seguir en próximas ediciones.

Tiempo medio de tramitación de los casos atendidos con cita previa. **Los tiempos de concertación de la cita previa sigue bajando y se sitúa en niveles pre-pandémicos**, lo que muestra, inequívocamente, la integración de los aprendizajes adquiridos en este formato de atención a las personas usuarias.

Inspecciones por cada 1.000 habitantes e inspecciones realizadas por la Diputación de Barcelona. Después de tres años bajo mínimos (de hecho, entre 2020 y 2022 están los tres valores más bajos de la serie histórica del indicador, y con mucha diferencia), en el año 2023 **crece significativamente el número de inspecciones realizadas por cada 1.000 habitantes**, situándose, como se ha señalado durante el Informe, a niveles del año 2018. Este hecho, que puede apuntar a una cierta normalidad en la actividad inspectora en materia de consumo (pendiente de

confirmación en próximas ediciones), se debe a la reducción del porcentaje de inspecciones realizadas con recursos propios (y el incremento derivado en el peso de las inspecciones realizadas por la Diputación de Barcelona) y con el incremento en el porcentaje de inspecciones informativas sobre el total de inspecciones. Así, se confirman los **indicios de vuelta a la normalidad en cuanto al porcentaje de inspecciones con recursos propios y al porcentaje de inspecciones informativas sobre el total de inspecciones**, después de que los valores de estos indicadores cambiaran muchísimo como consecuencia de la pandemia (ver el gráfico adjunto).

Personas asistentes a las actividades de educación y sensibilización para los centros escolares. Si bien es cierto que, por segundo año consecutivo y tras una fuerte recuperación (2021) de los niveles pre-pandemia, este año 2023 ha caído el **número de personas asistentes a las actividades de educación y sensibilización para los centros escolares**, la ralentización en la caída hace prever una consolidación del valor del indicador en niveles altos, parecidos a los de los años 2016-2017, aunque lejos de los máximos de 2018 y 2019. Este hecho nos lleva a afirmar que los efectos de la pandemia sobre este indicador ya han sido disueltos y que, en todo caso, la futura evolución dependerá, fundamentalmente, de la voluntad de los municipios participantes y de los acuerdos con Diputación de Barcelona (cuya oferta, muy bien valorada por los Servicios Públicos municipales de consumo, tiene limitaciones para ser generalizada).

Horas de formación por persona trabajadora de la OMIC con funciones técnicas. Se recupera el número de horas de formación realizadas por persona trabajadora de la OMIC con funciones técnicas, indicador que recupera la normalidad pre-pandemia este 2023, tercer año consecutivo de crecimiento.

Otras causas de cambios en el servicio de OMIC que han aparecido una vez superados los efectos directos de la pandemia

La **estabilidad** a la que ha llegado el **número de casos atendidos** este año 2023 (en relación con el año 2022), provoca que el **número de casos atendidos por cada 1.000 habitantes** y el **número de casos atendidos por persona trabajadora de la OMIC** se estabilicen y se sitúen en el lado más bajo de la serie histórica de los respectivos indicadores, una vez superados los efectos de la pandemia de la Covid-19 sobre los Servicios Públicos de Consumo. ¿Hay otros elementos que explican esta evolución y estabilización? Pues sí, los hay. Por un lado, la **resolución de una parte importante de los conflictos con las empresas de telefonía** durante los últimos años, empresas que han entrado muy bien en los sistemas de mediación y de respuesta a la ciudadanía. Por otra parte, la reducción en el número de casos no ha continuado por la **complejidad creciente en los casos de otros servicios de consumo** (servicios bancarios), sobre todo los asociados con los cada vez más **numerosos fraudes bancarios** que pueden c**onvertirse en una nueva crisis de consumo** y para los que todavía no hay una solución clara. Las personas responsables de los Servicios Públicos de Consumo participantes en el Círculo de OMIC así lo manifiestan.

En definitiva...

En definitiva y en cuanto a los efectos sobre su funcionamiento, **¿los Servicios Públicos de Consumo han dejado atrás la pandemia?** Sí, algunos de los efectos se han consolidado y han llegado para quedarse, al tiempo que algunos indicadores han vuelto a los valores pre-pandemia, en un contexto definido, además, por la aparición e identificación de factores externos que han influido en las Oficinas Municipales de Atención al Consumidor durante 2023.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

OFICINAS TÉCNICAS LABORALES 2023

Informe de los indicadores de oficinas técnicas laborales 2023

1. Introducción

2. Entes locales participantes

3. Resultados principales de la dimensión Sociedad

4. Resultados principales de la dimensión Personas usuarias

5. Resultados principales de la dimentación Organización y recursos humanos

6. Resultados principales de la dimensión Economia

7. Datos de entorno de las OTL participantes

8. Ideas clave

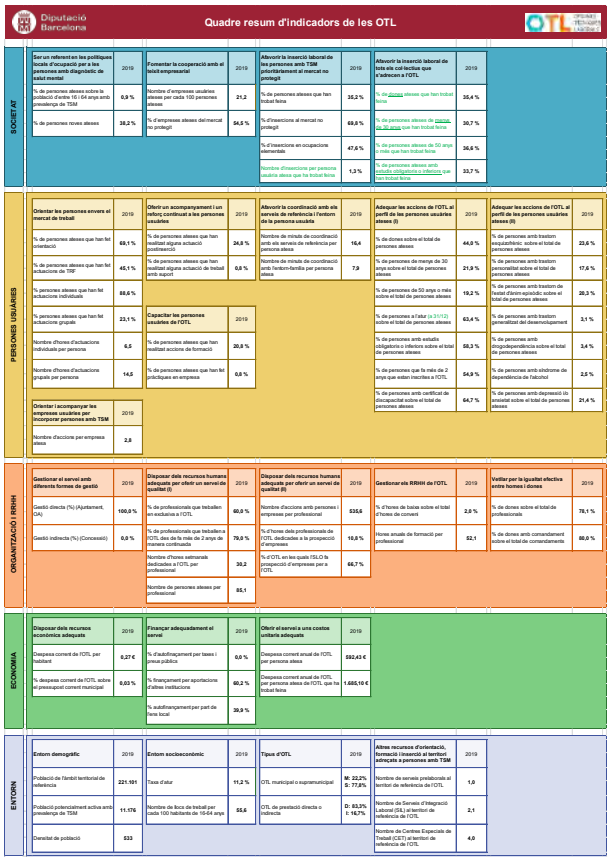
9. Conclusiones

10.Análisis del taller de mejora: Un problema, una solución

1. Introducción

Este documento tiene como objetivo presentar los resultados de la 6ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de las Oficinas Técnicas Laborales (OTL). Los Círculos son una herramienta de gestión y *benchmarking* basada en indicadores, que se desarrolla mediante grupos de trabajo para intercambiar experiencias con el fin de mejorar los servicios públicos locales. Iniciados en el año 2000, actualmente existen 23 círculos en funcionamiento (correspondientes a 23 servicios públicos)[1], donde participan más de 900 técnicos y técnicas locales.

El proyecto del CCI de las OTL se inició en otoño de 2018 momento a partir del cual se diseñó el Cuadro Resumen de Indicadores (QRI) organizado en cuatro dimensiones (figura 1):



DIMENSIÓN SOCIEDAD

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

DIMENSIÓN PERSONAS USUARIAS

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

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN Y RRHH

Indicadores relacionados con el modelo organizativo, la dotación de personal, la organización del tiempo de trabajo y la gestión de los RRHH.

DIMENSIÓN ECONOMIA

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

INDICADORES DE ENTORNO

Indicadores relacionados con el entorno demográfico y socioeconómico, el tipo de OTL y los recursos dirigidos a personas con TSM en el territorio de referencia.

Se consensuaron los criterios de cálculo de los indicadores y variables, algunos de los cuales se obtienen directamente de la plataforma Xaloc y otros son cumplimentados por los dispositivos, directamente o consultando a otros departamentos, principalmente las de las dimensiones *Organización y RRHH* y *Economía*.

En primer lugar, se describen los entes locales participantes en el Círculo, a continuación se presentan los resultados más relevantes de cada dimensión y los datos de entorno y, en último término, se enuncian algunas ideas clave y conclusiones.

1 *Policía local, Limpieza viaria, Residuos, Bibliotecas, Espacios escénicos, Guarderías, Escuelas de música, Deportes, Servicios sociales, Mercados, Ferias locales, Servicios Locales de empleo, Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Seguridad alimentaria, Alumbrado público, Mediación ciudadana, Verde urbano, Servicios culturales, Museos locales, Cementerios municipales, Abastecimiento de agua, Servicios de Igualdad, Archivos y Oficinas Técnicas Laborales (OTL).*



Figura 2. Fases del CCI de las OTL

2. Entes locales participantes

Participan en el Círculo 2023 18 OTL que conforman la Red. Así, podemos afirmar que **los resultados de este informe representan al conjunto de la Red OTL durante el año 2023**. Territorialmente, la Red cubre el 100% de la demarcación de Barcelona –menos la ciudad de Barcelona- si bien se debe tener presente la disparidad de cada OTL según los ámbitos de los servicios de salud y la realidad heterogénea de los territorios que cubren. Como puede verse en la tabla 1[2], en conjunto, las OTL se dirigen a una población de referencia de 4.139.769 habitantes, pero la horquilla va desde los 40.390 habitantes (Berguedà) hasta los 750.496 (Sant Boi de Llobregat). Existen dispositivos participantes en las 12 comarcas de la provincia.

OTL	Población del ámbito de referencia
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**

Tabla 1: OTL participantes 6a edición

2 En la Tabla 1 se representa la población del ámbito de referencia. Se tiene que distingir entre la población de referencia (suma de los habitantes del ámbito territorial de la OTL) y el público potencial, que son las personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM, ya que solo estas últimas pueden dirigirse a l'OTL.

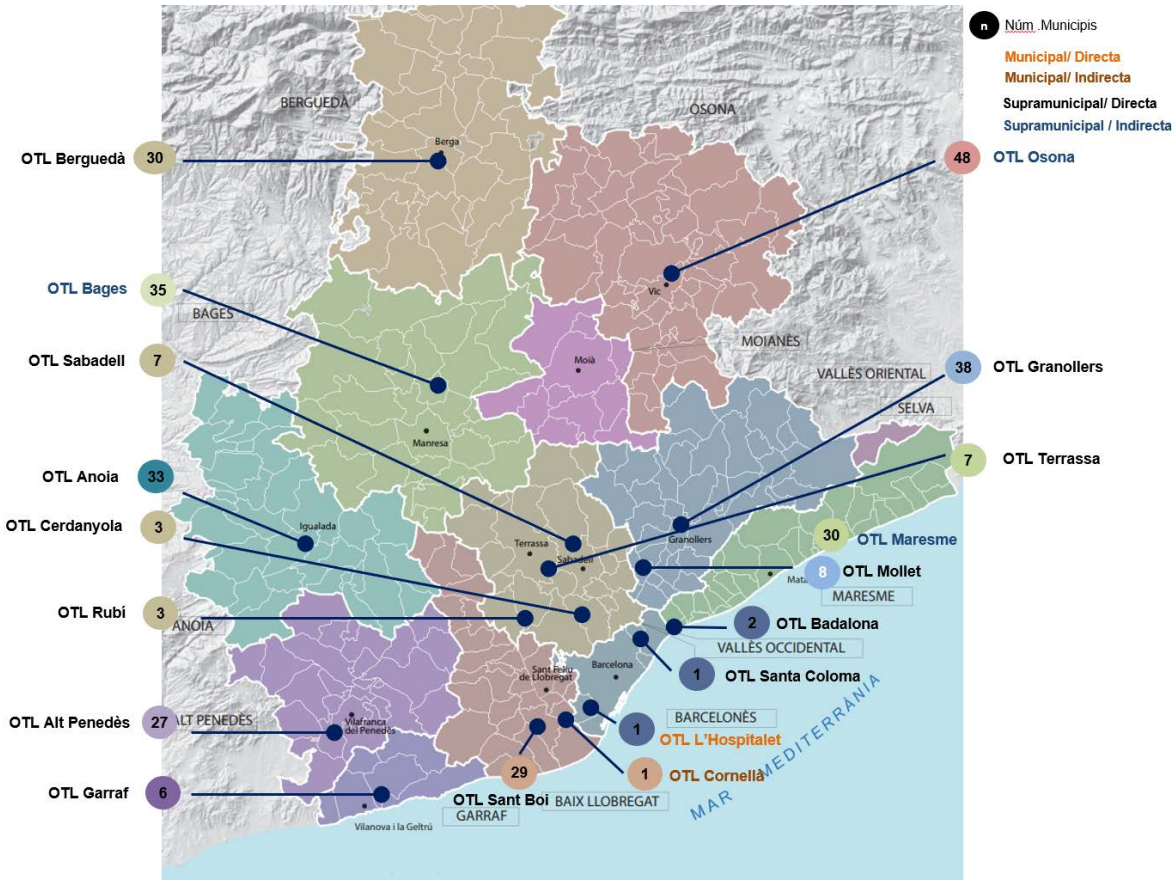


Figura 3. Alcance territorial de las OTL participantes en el Círculo

3. Resultados principales de la dimensión Sociedad

EN 2023, LAS 18 OTL PARTICIPANTES EN EL CCI ATENDIERON A 1.685 PERSONAS

1.685

Personas usuarias atendidas en las 18 OTL participantes

1%

Población 16-64 años con prevalencia de TSM

En la dimensión Sociedad, que contiene indicadores relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio, conviene destacar que en el año 2023 les 18 OTL atendieron un total de 1.685 personas, que representa una ligera bajada respecto a 2022.

Hay diversidad en el volumen de personas usuarias atendidas (PUA) por los diferentes dispositivos: oscila entre las 40 y las 183 PUA, hecho que muestra la heterogeneidad territorial que hay en la Red, que se corresponde con la diversidad de las economías locales de la demarcación. Sin embargo, que un dispositivo atienda a más personas usuarias no significa que cubra mejor a su público potencial. Así, si en 2023 las OTL atendieron una media del 0,8% de la población de entre 16-64 años con prevalencia de trastornos de salud mental (en adelante, TSM)3, la OTL con menos personas usuarias (40) llegó al 0,3% del público potencial, y la que tenía más (183) al 0,8%.

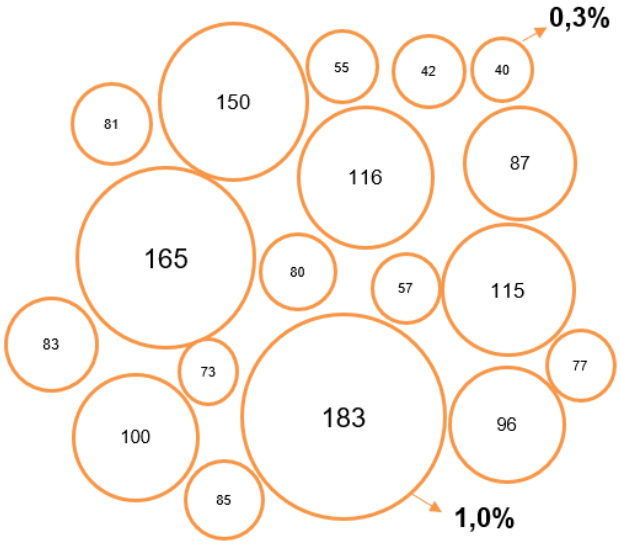


Figura 4. Número de personas usuarias atendidas (PUA) por las OTL



Gràfic 1. Evolución del número total de personas atendidas (2019-23)

Estos datos evidencian que es necesario trabajar con indicadores que relativicen los datos y permitan comparar las OTL descontando el efecto de la magnitud del dispositivo.

La tendencia, a lo largo de las seis ediciones del Círculo OTL, se mantiene bastante estable en referencia al número total de personas atendidas, a excepción del año 2020, cuando se frenaron las atenciones por el Covid-19.

1 DE CADA 3 PERSONAS ATENDIDAS EN 2023 ERAN NUEVAS USUARIAS

35,1%
Personas nuevas atendidas

Un indicador del dinamismo de las OTL es el % de personas nuevas atendidas. En 2023, el 35,1% de les personas atendidas en los 18 dispositivos participantes eran nuevas personas usuarias, es decir, que realizaron por primera vez una entrevista ocupacional o un traslado de expediente4 durante el periodo analizado. Esta cifra prácticamente no varía respecto el año pasado (35,6%) y supera la registrada por los Servicios

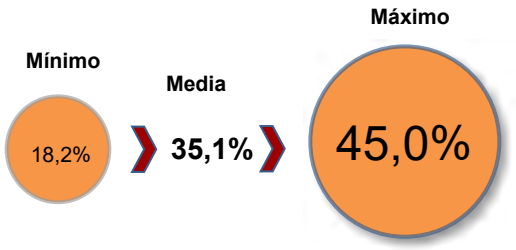


Figura 5. Mínimo y máximo del % de personas nuevas atendidas

3 Para el cálculo de la población potencialmente activa con prevalencia de TSM, se contabiliza el 7,7% del número de personas empadronadas en los municipios que forman parte del territorio de referencia de la OTL a 1 de enero del año que se estudia con edad comprendida entre 16 y 64 años. El porcentaje de prevalencia de TSM se obtiene de la Encuesta de Salud de Catalunya (ESCA) de 2016; concretamente, del indicador "Tener riesgo de salud mental" para la población de 16 años o más.

4 Se entiende como traslado de expediente cuando una persona atendida en un SLO/OTL solicita la baja del servicio de origen y el alta en un nuevo dispositivo OTL; toda la información de su expediente será volcada en el nuevo servicio OTL.

Locales de Empleo (en adelante, SLO)5, que se situó en el 28,5%. Esto podría explicarse, en parte, por la eficacia de los mecanismos de derivación a las OTL, principalmente por parte de los servicios sanitarios, los servicios sociales y los propios SLO.

El porcentaje de personas nuevas atendidas oscila entre el 18,2% y el 45%.

AUMENTA EL NÚMERO DE EMPRESAS ATENDIDAS Y EL NÚMERO DE ACTUACIONES

500
Empresas atendidas

322
Empresas por cada 100 personas atendidas

El conjunto de les OTL participantes atendieron a 500 empresas durante el año 2023, que representa un aumento respecto las 488 de 2022. Dos OTLs no registraron atenciones a ninguna empresa porque se hace desde el SLO.

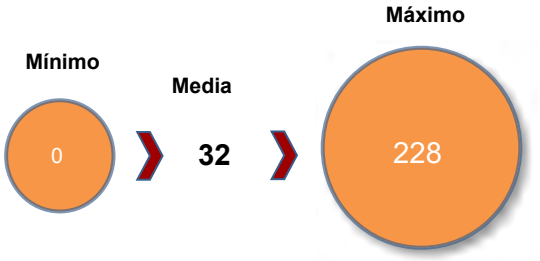


Figura 6. Mínimo y máximo del número de empresas atendidas por cada 100 PUA. 2023

A partir de esta variable, se ha calculado el indicador Número de empresas atendidas por cada 100 personas usuarias atendidas, para poder comparar los valores entre las OTL en base a una magnitud (las persones atendidas) que sea relevante desde el punto de vista de la tarea de orientación e intermediación. La media de este indicador es de 32 empresas atendidas por cada 100 personas usuaries atendidas, valor ligeramente superior al del año anterior, hecho que da una idea de la capacidad que tiene cada OTL para disponer de ofertas dirigidas a sus demandantes. Nuevamente, hay bastante variación entre dispositivos. 4 OTLs atienden menos de 10 empresas por cada 100 PUA, 11 atienden entre 10 y 100, y una OTL consta que ha atendido 229 por cada 100 PUA. En este último caso, la entidad había puesto en marcha el año anterior varios programas de atención e implicación de las empresas y la OTL se vio beneficiada.

De las 18 OTLs, 10 reciben el trabajo de prospección desde el Servicio Local de Empleo y desde una perspectiva generalista. En este contexto, la OTL contacta con la empresa y establece una relación directa con ella cuando se identifica algún puesto de trabajo susceptible de ser ocupado por una persona atendida desde la OTL y/o bien, la empresa es sensible a incorporar personas con TSM.

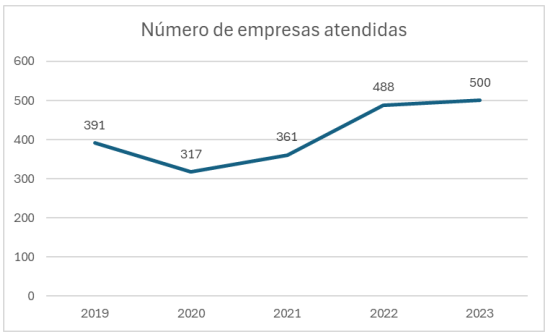


Gráfico 2. Evolución del número total de empresas atendidas (2019-23)

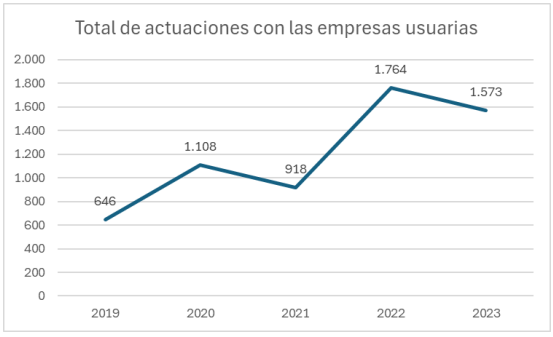


Gráfico 3. Evolución del número de actuacions con las empresas usuarias (2019-23)

5 *A lo largo de este informe, las comparaciones con los SLO se harán con aquellos dispositivos que participan en el CCI de los SLO, no con el conjunto de la red del SLO.*

LA TASA DE INSERCIÓN SE ESTABILIZA DESPUÉS DE LA PANDEMIA

El número de empresas atendidas y el número de actuaciones con empresas han aumentado en estos 5 años, a excepción del año de la pandemia, en que las actuaciones y las atenciones disminuyeron.

En 2023, hay una leve bajada en el número de personas que encontraron empleo y el porcentaje de inserción, aunque se mantiene alta respecto antes de la pandemia. Concretamente, en 2023, 550 personas encontraron trabajo en el conjunto de las 18 OTLs, hecho que representa el 32,6% de las personas atendidas. +11,1pp por encima de la tasa de inserción de los SLO.

550 **personas han encontrado trabajo en el período**

32,6% **de las personas atendidas han encontrado trabajo**

1,5 Número de inserciones por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo

También en este caso, hay una amplia variabilidad en el porcentaje de inserción entre dispositivos OTL, des del 20,8% hasta el 54,8%. Por lo que se refiere al Número de inserciones por persona usuaria atendida que ha encontrado trabajo, este indicador es de 1,5; esto significa que, de media, las personas que han encontrado trabajo de la Red OTL lo han hecho con más de un contracto, concretamente en la proporción 1,5. En cambio en los SLO el indicador es de 1,3.

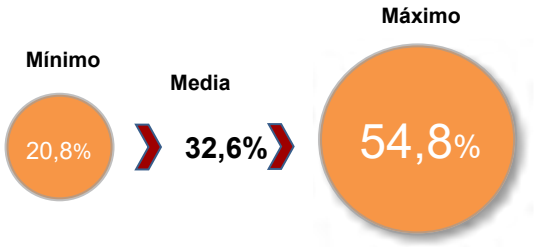


Figura 7. Mínimo y máximo de personas que han encontrado trabajo

Respecto a la tasa de inserción según perfiles, las tasas de inserción de las mujeres, de personas de menos de 30 y de 50 años o más y la de personas con estudios obligatorios o inferiores, son ligeramente inferiores a la tasa general.

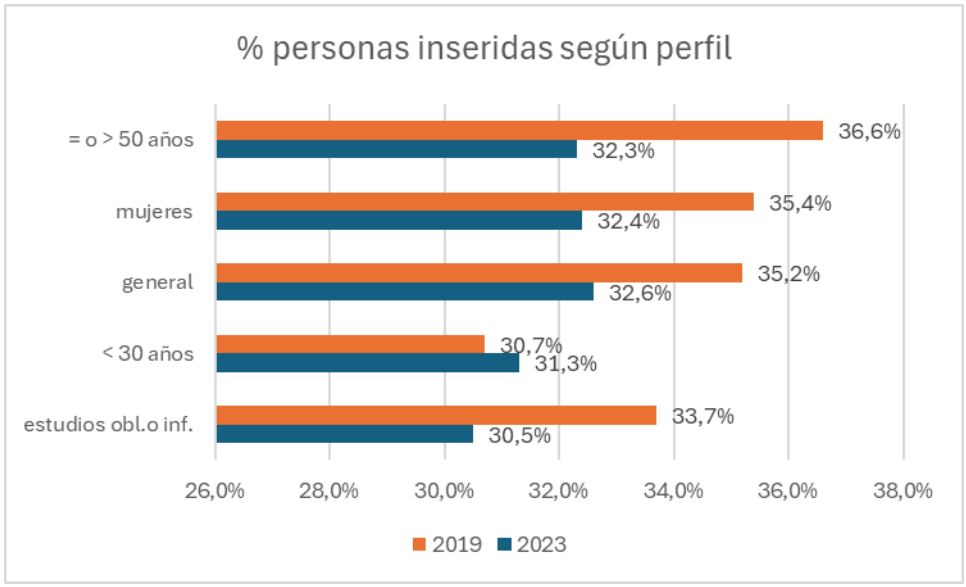


Gráfico 4. Tasa de inserción de las personas atendidas según perfiles. 2019 i 2023

La tasa de inserción de este año baja 4 puntos por debajo del año pasado y, aunque ya no es la más alta en los 6 años de los círculos OTL, sigue estando un poco por encima de la del 2021.

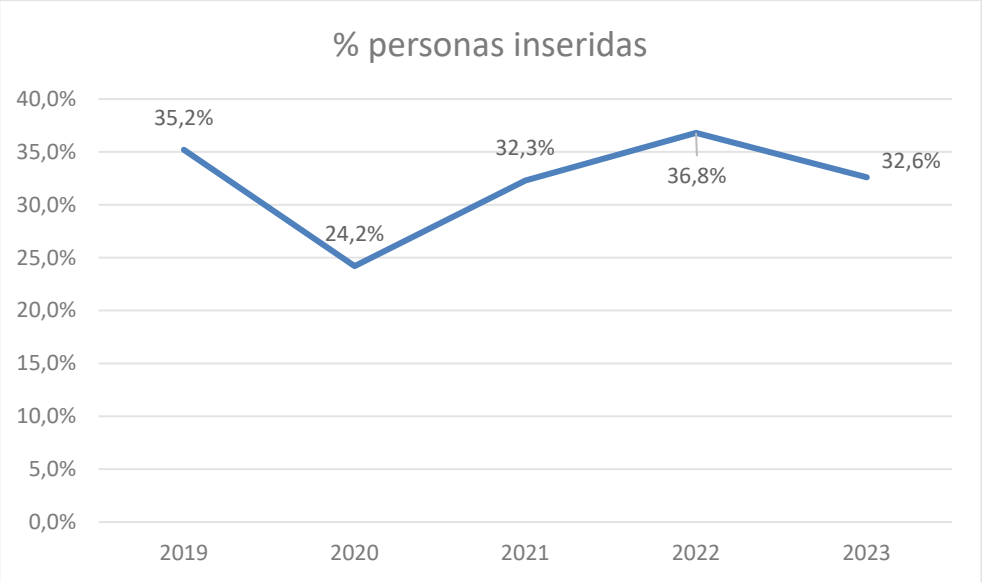


Gráfico 5. Evolución de la tasa de inserción (2019-23)

2 DE CADA 3 INSERCIONES SE PRODUCEN EN EL MERCADO NO PROTEGIDO Y LA MITAD EN OCUPACIONES ELEMENTALES

66,1%
Tasa de inserción
Mercado no protegido

Siendo el modelo de trabajo y la metodología de intervención común en toda la red, es lógico observar una priorización de la inserción en la empresa ordinaria, así como la mejora del empleo[6]. Más allá de las personas que encuentran trabajo, es interesante analizar cómo son estas inserciones. Para ello, se dispone de dos indicadores: el *% de inserciones en el mercado no protegido* y el *% de inserciones en empleos elementales*. Los datos no se calculan respecto al número de personas que han encontrado trabajo, sino sobre el número de inserciones (contratos), puesto que es posible que una persona haya tenido varias ocupaciones en un año y no todas de la misma tipología. Así pues, la tasa de inserción en la empresa ordinaria para 2023 es del 66,1%, inferior a la del año anterior (71,1%) y por debajo de la tasa de los dos últimos años (gráfico 6), que se situaba en torno al 71%.

A pesar de este descenso, el mercado no protegido sigue siendo prioritario, lo que es coherente con uno de los principios de la Red OTL, según el cual debe favorecerse que las personas con un TSM se inserten prioritariamente en empresas del mercado ordinario.

6 *Protocolo general para la adhesión a la Red de Oficinas Técnicas Laborales (Red OTL): https://bop.diba.cat/scripts/ftpisa.aspx?fnew?-bop2016&07/022016012272.pdf&1*

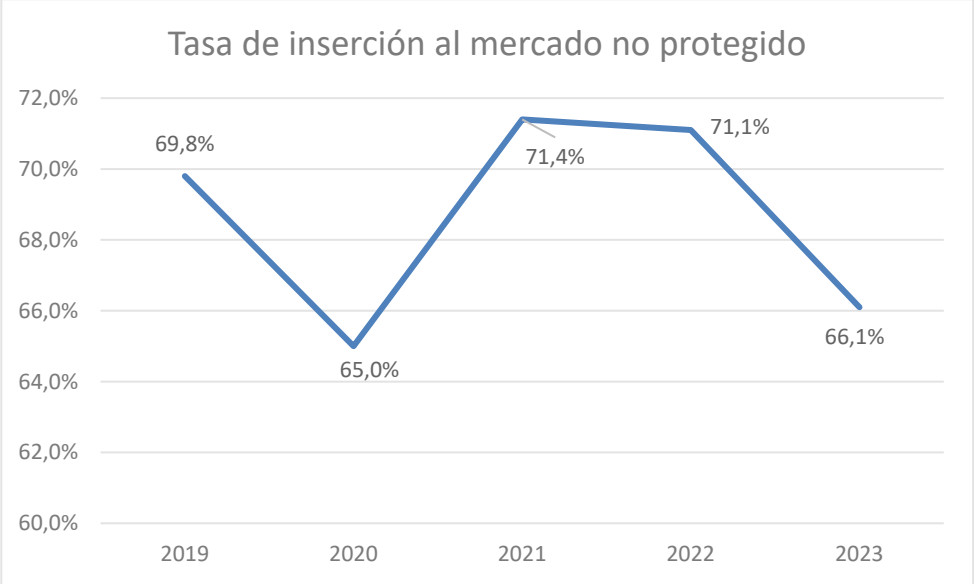


Gráfico 6. Evolución de la tasa de inserción al mercado no protegido

44,7%

Tasa de inserción Ocupaciones elementales

Por su parte, el 44,7% de las inserciones se produjeron en ocupaciones elementales, por debajo de los porcentajes de los años anteriores. Una posible explicación es que ha aumentado el nivel de estudios de las personas usuarias, ya que los estudios obligatorios han pasado de un 60% en 2018 al 30,5% en 2023.

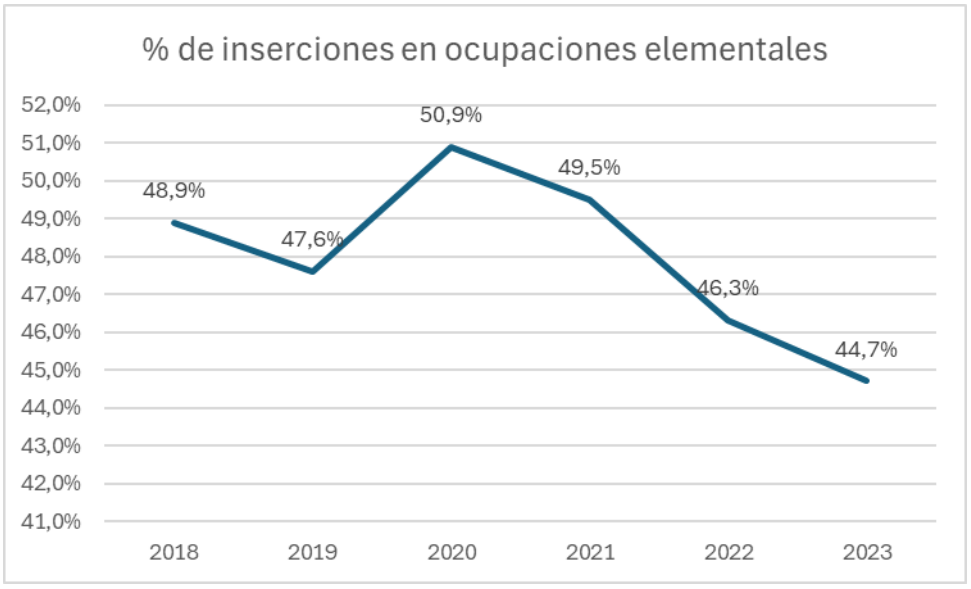


Gráfico 7. % de inserciones personas en ocupaciones elementales (2018-2023)

4. Resultados principales de la dimensión Personas usuarias

EL 90% DE LAS PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS REALIZARON ACTUACIONES INDIVIDUALES Y UN 22% GRUPALES. CADA OTL REALIZÓ 3,1 ACCIONES CON LAS EMPRESAS DE MEDIA

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la dimensión Personas usuarias, donde se han situado indicadores relacionados con el uso del servicio, las acciones, resultados inmediatos y el perfil de las personas usuarias.

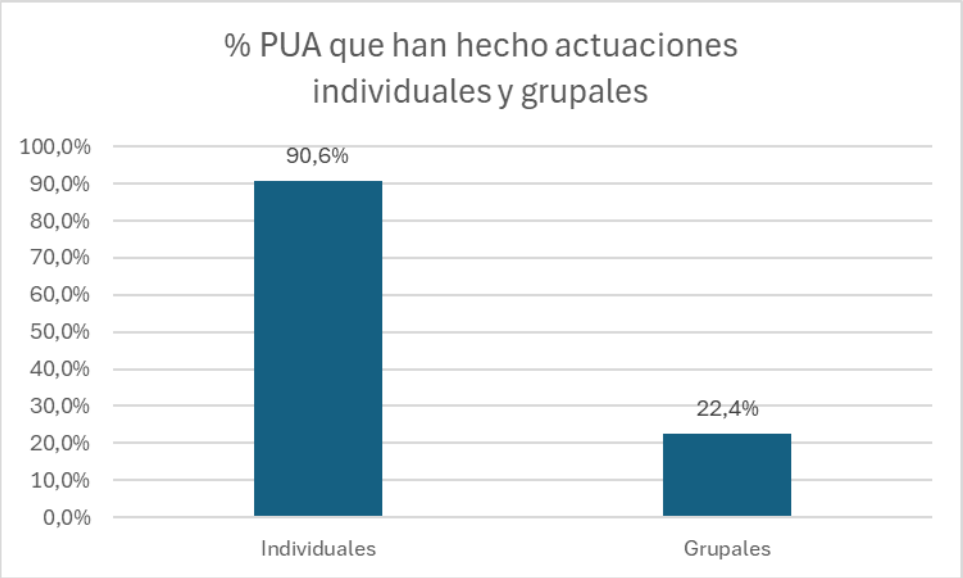


Gráfico 8. % PUA que han hecho actuaciones individuales y grupales y tiempo dedicado. 2023

Respecto a las actuaciones con las personas, conviene destacar que en 2023 un 90,6% de las PUA realizaron alguna actuación individual7, frente al 22,4% que participó en alguna grupal8.Mientras que el porcentaje de actuaciones individuales se mantiene, aumentan un poco las actuaciones grupales (pasando del 19,9% al 22,4%). Estas cifras suman más del 100% porque una persona puede estar contabilizada en ambos indicadores si ha realizado tanto acciones individuales como grupales. Si se analiza en función del tiempo dedicado a las acciones, se obtiene que las personas usuarias reciben, de media, 9,2 horas de actuaciones individuales. El tiempo dedicado a las actuaciones grupales es de 14,4 horas por persona, pero en este caso se calcula sobre el número total de personas que realizan actuaciones grupales, no sobre el total de PUA.

Individuales	Grupales
9,2 h/persona	14,4 h/persona

Respecto al año anterior, las horas de acciones individuales por persona han aumentado (año 2022 de 7,4h/per), mientras que las horas de acciones grupales por persona este año son inferiores (año 2022 de 16,7%).

7 Se tienen en cuenta las actuaciones siguientes: entrevista ocupacional, asesoramiento individual (orientación, TRF), tutoría de seguimiento individual (acciones de formación, postinserción, prácticas en empresas, derivación de otros programas en empresas, derivación de otros programes y trabajo con soporte).

8 Se tienen en cuenta las actuaciones grupales siguientes: orientación, TRF, mixtas y sesión informativa acogida demandantes, tutoría de seguimiento grupal, sobre formación, formación base, monográficos, inicio acción formativa, final acción formativa, actualización de la base de datos y otros tipos de sesiones para demandantes.

Profundizando en el tipo de actuaciones según la fase[9] en la que se encuentran los demandantes, si nos fijamos en la de **Preparación**, el 69,0% de las PUA ha realizado orientación (año 2022, 67,4%) y el 12,8 % ha participado en formación (año 2022, 16,0%). Hay una bajada en el porcentaje de personas que han recibido formación, que está impartida por los propios técnicos y técnicas de las OTL.

En la fase de **Inserción**, el 47,9% de las personas atendidas ha realizado alguna actuación de técnicas de búsqueda de empleo (TRF), que representa un aumento respecto a 2022 del 45,7%). También en esta fase, tan sólo el 0,2%, de media, ha realizado prácticas, es decir, sólo en 4 de las 18 OTLs sus usuarios/as han realizado prácticas en empresas. Hay que apuntar que el grueso de las OTLs no tiene la posibilidad de realizar esta tipología de prácticas porque la normativa sólo las acepta dentro de determinados programas formativos, siendo una reivindicación que se viene arrastrando desde hace muchos años.



Figura 8. % PUA que han hecho diferentes tipos de actuaciones

En la fase de **Postinserción**, aumentan tanto las personas atendidas (29,6%) que han realizado alguna actuación postinserción como las personas atendidas que han realizado trabajo con apoyo (0,9%).

9 *El modelo de atención de personas con enfermedad mental de los dispositives OTL prevé unas fases diferenciadas de acompañamiento, todas ellas enfocadas a la consecución y al mantenimiento del puesto de trabajo por parte de la persona usuaria que son: la fase de acogida, la fase de preparación, la fase de inserción laboral y la fase postinserción. La fase de acogidas es la primera atención que recibe la persona usuaria que accede al dispositivo. Tiene por finalidad dar a conocer las características y prestaciones del servicio ofrecido, determinar la demanda y expectativas laborales y valorar la predisposición delante de las condiciones, compromisos y metodología propuestos. La fase de preparación está orientada a desarrollar el plan de trabajo, su finalidad es que las personas usuarias desplieguen el itinerario de inserción laboral establecido a la fase anterior. La fase de inserción laboral es la culminación de las dos fases anteriores (de acogida y de preparación) y tiene por finalidad la incorporación de la persona usuaria en un puesto de trabajo. La fase postinserción es el seguimiento y el soporte posterior a la inserción, es decir, acciones dirigidas a consolidar el mantenimiento del puesto de trabajo.*

Los equipos técnicos han puesto de relieve que las personas usuarias están acostumbradas a la atención individualizada en entornos médicos y les cuesta participar en acciones grupales. Esto encaja con lo que se observa después de la pandemia, donde la persona, además de los servicios habituales (orientación, técnicas en búsqueda de empleo...), ha recibido una serie de actuaciones que hacen que cada vez la atención sea más individualizada y personalizada. Sin embargo, si analizamos la evolución del *% de personas que realizan acciones grupales* a lo largo de estos 6 años, la bajada es poco significativa, pasando del 23,1% en el año 2019 al 22,4% del año 2023.

En cuanto a las acciones con empresas, en 2023 se realizó una media de **3,1 acciones por empresa atendida**[10], con una oscilación entre el 0 y el 5,3. Conviene remarcar que el 0,0 es un valor posible en este indicador, ya que no se consideran atendidas las empresas que sólo han puesto ofertas de empleo, porque hay casos donde la prospección se hace desde el SLO y no las contabilizan como acciones de la OTL.

3,1 **Acciones por empresa atendida**

LAS OTL DESTINAN TRES VECES MÁS TIEMPO A COORDINARSE CON LOS SERVICIOS DE REFERENCIA QUE CON EL ENTORNO FAMÍLIA

El Protocolo general para la adhesión a la Red OTL establece, como uno de los aspectos metodológicos comunes, "la coordinación con el entorno de la persona usuaria, especialmente con los servicios sanitarios". Para medir este aspecto, se han diseñado dos indicadores: el *Número de minutos de coordinación con los servicios de referencia por persona atendida* y el *Número de minutos de coordinación con el entorno-familia por persona atendida.*

Como puede observarse a continuación, las OTL realizan, de media, **28,0 minutos de coordinación con los servicios de referencia** por persona atendida y año. Hay 4 OTL que hacen menos de 5 minutos. **El tiempo de coordinación con el entorno-familia por PUA es de 7,6 minutos**, con 5 OTL por encima de los 10 minutos.

28,0 **Minutos de coordinación con servicios de referencia per PUA**



Gráfico 9. Número de minutos de coordinación con los servicios de referencia por persona atendida (2019-2023)

7,6 **Minutos de coordinación con entorno-familia por PUA**

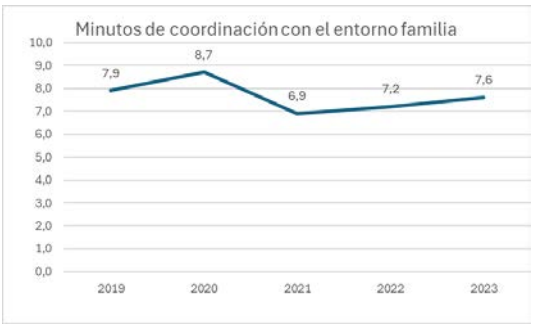


Gráfico 10. Número de minutos de coordinación con el entorno-familia por persona atendida (2019-2023)

10 Se tienen en cuenta las acciones siguientes: prospección telefónica, solicitud primera visita, asesoramiento (análisis/adecuación del puesto de trabajo, soporte para la implantación de mesuras de RSE, gestión de la formación/capacitación, proyectos/programas de colaboración y otros), visita de seguimiento (postinserción, prácticas en empresas, fidelización, formación, proyectos/programas de colaboración), información/visita (solicitud de información) y otras acciones en empresas.

A lo largo de los seis años de los círculos OTL se ha producido una tendencia a incrementar el tiempo dedicado a las coordinaciones con los servicios de referencia y a reducir el tiempo dedicado a las coordinaciones con el entorno familia. Sin embargo, si bien el número de minutos de las coordinaciones con servicios de referencia en 2023 aumentan, el número de minutos de las coordinaciones con el entorno-familia también están un poco por encima de los datos de los ejercicios 2021 y 2022. Este último tipo de coordinación depende de varios factores: los protocolos o dinámicas de cada OTL, la edad de las personas usuarias, tener o no apoyo por parte de un familiar para desarrollar un itinerario de inserción, la voluntad expresa de la persona usuaria de considerar necesaria la implicación de alguna persona de su entorno, etc.

EL USUARIO TIPO ES UN HOMBRE DE 30 A 49 AÑOS, EN EL PARO, CON ESTUDIOS BAJOS, CON MENOS DE 2 AÑOS EN LA OTL Y CON CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

El perfil de persona usuaria de la OTL se mantiene respecto de los años anteriores: **hombre de 30 a 49 años que se encuentra en el paro, tiene estudios obligatorios o inferiores, que cuenta con certificado de discapacidad y que hace menos de dos años que está inscrito en la OTL**[11]**.**

De media, el 24,7% de las PUA tienen **menos de 30 años** y el 25,9% tienen **50 años o más**; dos colectivos con especiales dificultades para insertarse en el mercado de trabajo.

Ambos porcentajes **son más bajos que en los SLO** (28,3% y 29,1%, respectivamente); en cambio, la franja de 30 a 50 años tiene mayor peso en las OTL (49,4% frente al 42,6% de los SLO).

En las OTL hay un mayor porcentaje de personas con estudios obligatorios o inferiores que en los SLO (53,5% frente al 42,4% de los SLO), pero el **porcentaje de personas que están en paro es similar, aunque ligeramente por encima de los SLO** (59,5% frente al 58,8%). En las OTL existe un **peso ligeramente superior de las personas usuarias que están inscritas en el dispositivo desde hace menos de 2 años** que en los SLO (59,5% frente al 58,8% en los SLO).

11 Se debe tener presente que las OTL promueven que las personas usuarias tramiten el certificado de discapacidad para poder beneficiarse de las ofertas que lo requieren.

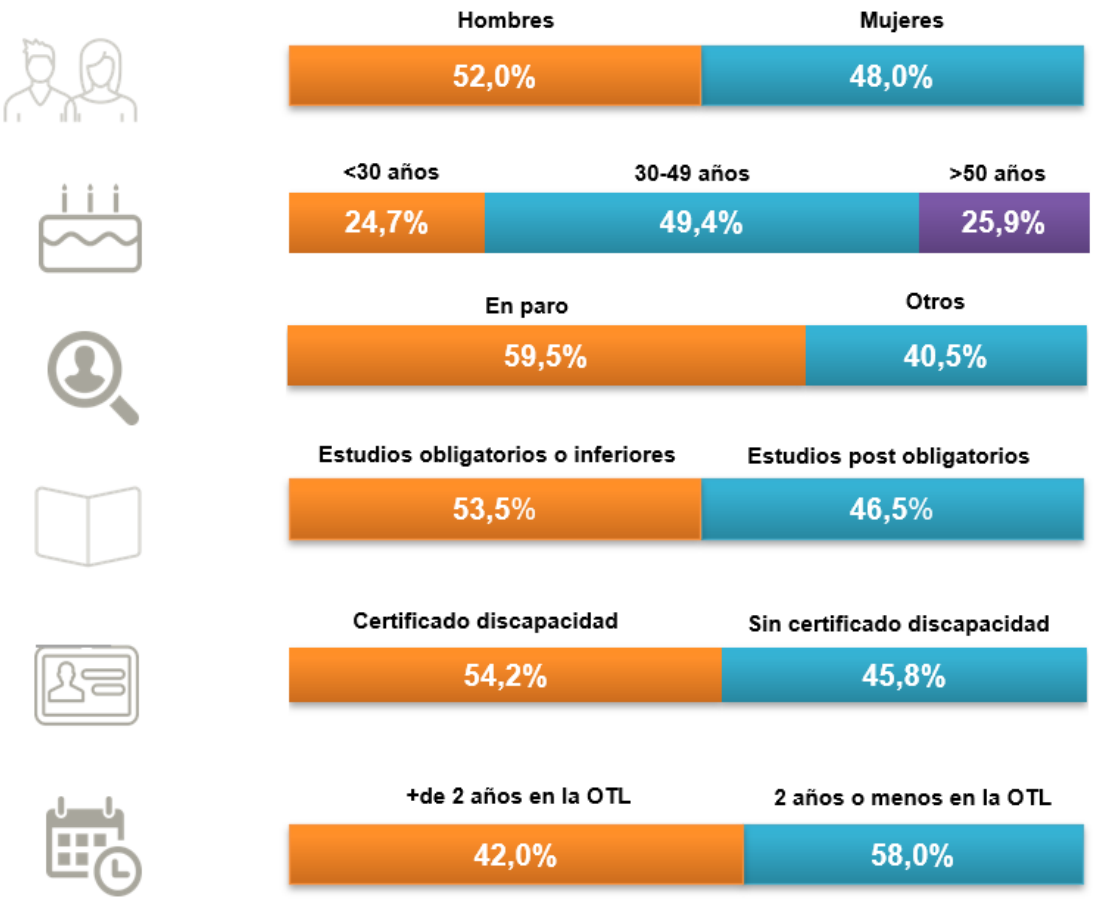


Gráfico 11. Perfil de las personas usuarias atendidas en las OTL (2023)

Si se desagrega por sexo, el perfil de persona usuaria para mujeres y hombres tienen muchos rasgos comunes, como la edad, el hecho de estar en paro, el nivel de estudios, llevar menos de 2 años en la OTL y tener el certificado de discapacidad.



Gráfico 12. Perfil de las personas usuarias atendidas en las OTL desagregado por mujeres y hombres

Si nos fijamos en la evolución del *% de mujeres atendidas en la OTL* (gráfico 12), se observa un incremento a lo largo de estos 5 años.

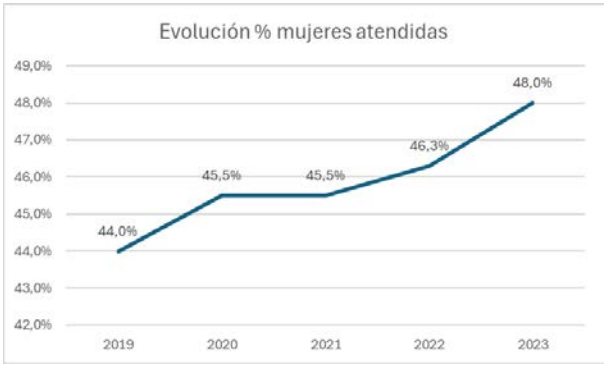


Gráfico 13. Evolución del % de mujeres atendidas (2019-2023)

El *% de personas en paro* (gráfico 13) experimentó un repunte (68,0%) el año de la pandemia del COVID-19, pero en los últimos dos años se ha ido recuperando, llegando este año a una cifra más baja (59,5).



Gráfico 14. Evolución del % de personas en paro a 31/13 sobre el total de las personas atendidas (2019-2023)

El *% de personas con estudios obligatorios o inferiores* (gráfico 14) se ha ido reduciendo, representando un 58,3% en 2019 y en 2023 un 53,5%.

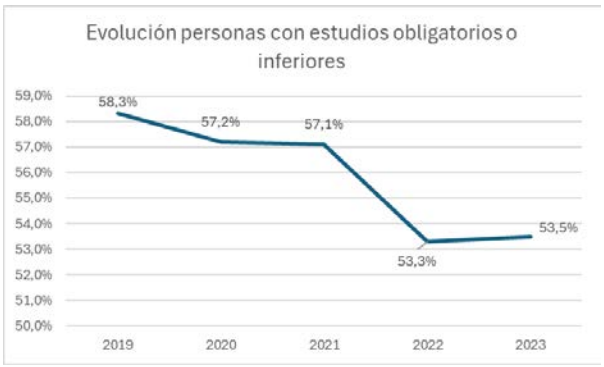


Gráfico 15. % de persones con estudios obligatorios o inferiores sobre el total de personas atendidas (2019-2023)

En referencia al **tipo de trastorno**, desde que se empezó a realizar el Círculo en 2018, ha habido varios cambios de tendencias en los trastornos. En 2018, los tipos más habituales eran, por orden, los siguientes: el trastorno esquizofrénico, el trastorno del estado de ánimo episódico, el trastorno de personalidad y la depresión/ansiedad.

Este año, la disposición de los perfiles por tipologías de trastornos ha cambiado. Los trastornos más habituales son los de ánimo episódico (16%), trastorno esquizofrénico (15%), trastorno de la personalidad (14%) y ansiedad (13%).

Si se observa sólo los cuatro trastornos más frecuentes, el trastorno de ánimo episódico -que estaba en segundo lugar en 2018- se incrementa y pasa a ocupar la primera posición. A continuación, hay los otros tres trastornos en el mismo orden que en 2018, pero con menores porcentajes: el trastorno esquizofrénico, el trastorno de personalidad y la ansiedad. Hay que remarcar que, a partir de esta edición del Círculo, la depresión y la ansiedad se tratarán como trastornos diferenciados. Caen los trastornos por drogodependencia y síndrome de dependencia del alcohol, aunque pueden sufrirse como trastornos secundarios.

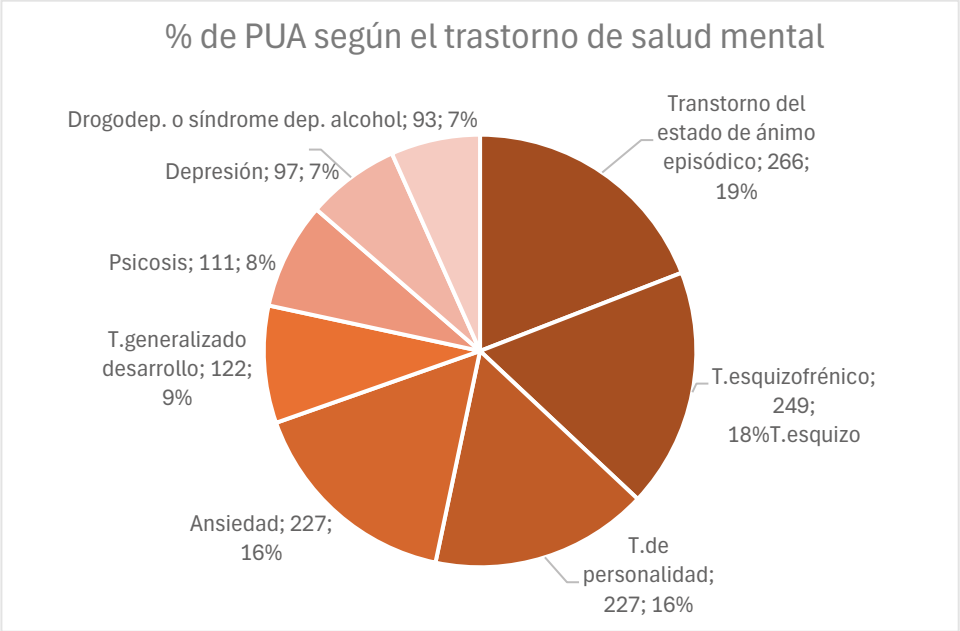


Figura 10. % de PUA según el trastorno de salud mental principal (2023)

5. Resultados principales de la dimensión Organización y recursos humanos

DISMINUYE EL % DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN EXCLUSIVA EN LA OTL PERO AUMENTA EL % DE PROFESIONALES QUE TRABAJAN EN LA OTL DESDE HACE MÁS DE 2 AÑOS

En la dimensión Organización y recursos humanos, se exponen los resultados de los indicadores relacionados con la dotación de personal, la organización del tiempo de trabajo y la gestión de las personas.

La disponibilidad de los recursos humanos adecuados, con la estabilidad y dedicación suficientes, es crucial para ofrecer un servicio de calidad en las OTL. Para medir este aspecto contamos con tres indicadores: el *Porcentaje de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL*, el *Porcentaje de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años* y el *Número de horas semanales dedicadas en la OTL por profesional*. En todos ellos, se contabilizan sólo aquellos profesionales que realizan tareas de atención a las personas y/o empresas usuarias, y se considera el número de profesionales en proporción a su jornada laboral y/o duración del contrato. Por ejemplo, un contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso de que haya 2 contratos de media jornada, se considera como 1 profesional.



Gráfico 16. % de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL. 2023

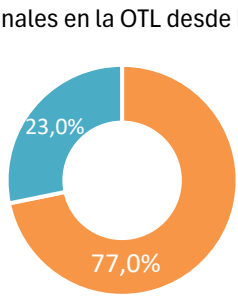


Gráfico 17. % de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años

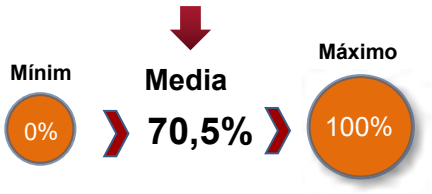


Figura 11. Mínimo y máximo del % de profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL. 2023

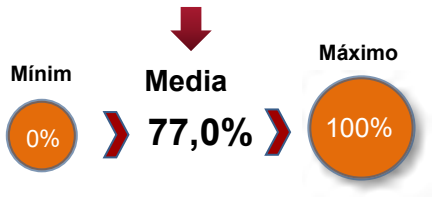


Figura 12. Mínimo y máximo del % de profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años. 2023

En 2023, el **70,5% de los profesionales trabajaban en exclusiva en su OTL** (entendemos que trabajan "en exclusiva" las personas que dedican al OTL más del 75% de la jornada laboral). Las cifras oscilan entre el 0,0% y el 100,0%, debido al bajo número de personal en algunas OTL, que hace que variaciones de 1 o 2 personas se traduzcan en diferencias porcentuales muy pronunciadas. La **proporción de profesionales que trabajan en el dispositivo desde hace más de 2 años** es del 77,0%, con variaciones notables entre las OTL. Respecto al año anterior, el *% profesionales que trabajan en exclusiva en la OTL* disminuye en 4,5pp y el *% profesionales que trabajan en la OTL desde hace más de 2 años* aumenta en 5,1pp.

31,7

Horas semanales de media

Sí se tienen en cuenta todos los profesionales con tareas de atención que dedican alguna parte de la jornada a la OTL (con independencia de que trabajen en exclusiva o no), se obtiene que **cada persona dedica una media de 31,7 horas semanales** a estos dispositivos, igual que el año pasado (31,6 horas). Esta cifra puede ser inferior a las 35 o 37,5 horas de una jornada completa, bien porque se disponga de un contrato a tiempo parcial y/o porqué las personas se dediquen a otros proyectos a parte de la OTL. Este dato es relevante, porqué informa de la capacidad que tiene un dispositivo para asumir más o menos volumen de atención a las personas y empresas, ya sea en número de personas usuarias, como en volumen y duración de las acciones.

En cuanto a la dispersión (mínima 29,5 y máxima 34,5), las OTLs presentan una concentración elevada alrededor de las 31-33 horas (15 OTLs se sitúan en este tramo). Tres OTLs se sitúan fuera del tramo: 1 OTL hace 34,5 horas y 2 OTLs hacen menos de 30 horas.

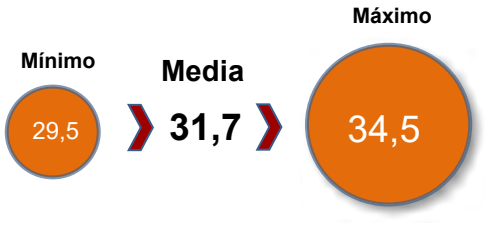


Figura 13. Mínimo y máximo de las horas semanales dedicadas a la OTL por profesional. 2023

CADA PROFESSIONAL ATIENDE UNA MEDIA DE 71,6 PERSONAS AL AÑO Y REALIZA 741 ACTUACIONES



71,6
Persones usuarias atendidas por profesional

Dos indicadores muestran la carga de trabajo de los profesionales. El primero es el *N*úmero de personas atendidas por profesional, que pone en relación el total de personas (únicas) atendidas por la OTL a lo largo del año con el total de técnicos/as que hacen tareas de atención. Durante el 2023, cada profesional atendió de media 71,6 personas, inferior a las 76,8 personas usuarias del 2022. Los valores que adopta este indicador oscilan entre las 22 y las 236,4 personas atendidas por profesional. A través de los coeficientes de correlación (gráfico 17), se constata, que, **a más profesionales con perfil t**écnico de atención a las personas y empresas, más **volumen de personas usuarias atendidas** (r=0,53). Esto significa que las OTL con más volumen de personal técnico, atienden a más personas.

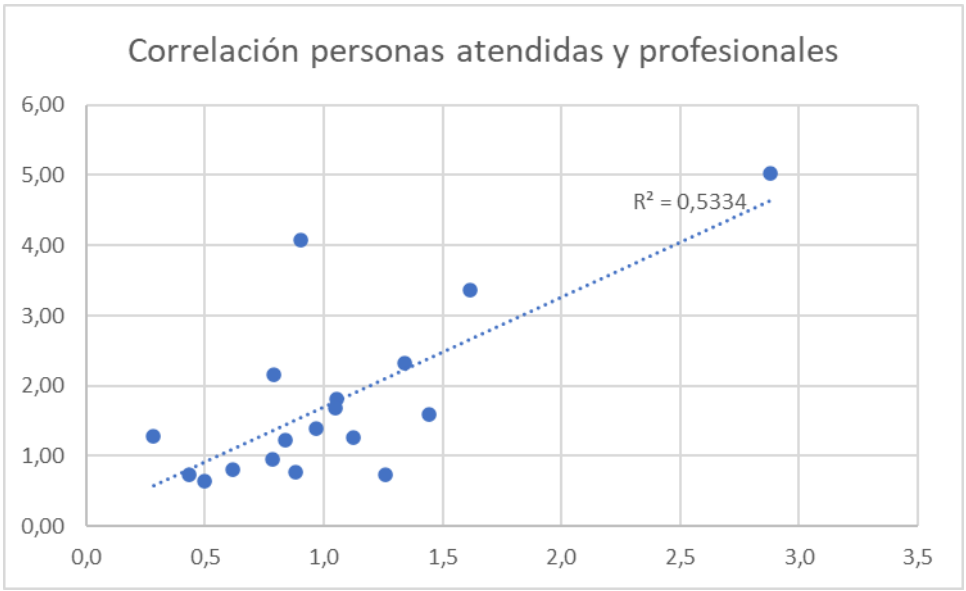


Gráfico 18. % de personas atendidas sobre la población de entre 16 y 64 años con prevalencia de TSM vs. Profesionales por cada 10.000 hab.con prevalencia. 2023

741

Actuaciones con personas y empresas por profesional

En segundo lugar, si se toman como referencia las actividades con las personas usuarias, cada profesional de las OTL realizó una media de 740,6 acciones con personas y empresas, superior a las 625,5 del 2022. En coherencia con lo observado en el indicador anterior, los datos son bastante dispersos entre OTLs, desde las 223,6 hasta las 1.611,4 acciones por profesional. La distribución es bastante heterogénea, aunque la mayoría de las OTL (14) presentan más de 500 actuaciones por profesional, 4 más que el año anterior. (gráfico 19).



Gràfico 19. Número de acciones con personas y empresas por profesional. 2023

LAS OTL DESTINAN EL 13% DE LAS HORAS A LA PROSPECCIÓN DE EMPRESAS, HECHO QUE SE COMPENSA PORQUE EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS, EL SLO HACE PROSPECCIÓN DE EMPRESAS PARA LA OTL

Prospección SLO para OTLs

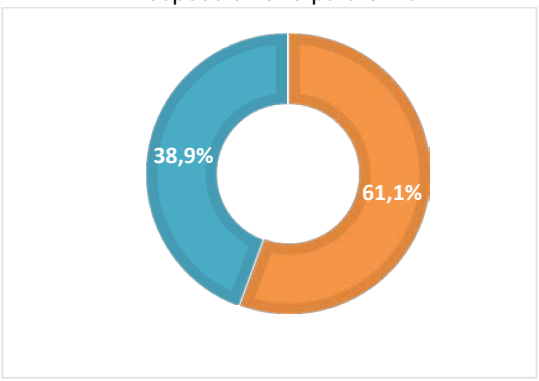


Gráfico 20. % de OTL en las que el SLO hace prospección de empresas para la OTL. 2023

Horas prospección OTLs

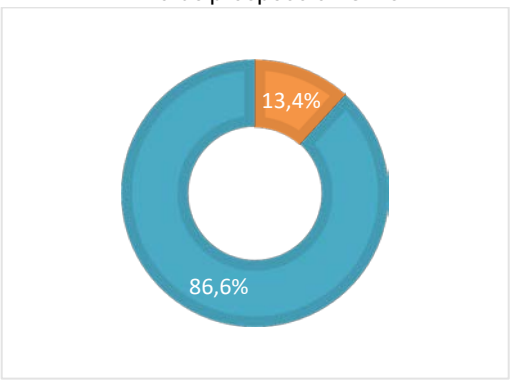


Gráfico 21. % de horas de los profesionales de la OTL dedicadas a la prospección de empresas. 2023

Las OTL dedican de media, un 13,4% del tiempo a realizar prospección de empresas. El porcentaje es inferior al 10% en la mayoría de los dispositivos (11 OTL), y en algunos casos es del 0,0% (6 OTL). Estos valores se compensan porque el 61,1% de los dispositivos manifiestan que desde el SLO se hace prospección específica para la OTL. Este indicador respecto al año anterior ha bajado (55,6%)[12].

12 A nivel de cada OTL, este indicador es dicotómico. En el cuestionario de recogida de datos se pedía "Indicad 1 si el SLO hace tareas de prospección específicas para la OTL y 0, si no hace."

8 DE CADA 10 PROFESIONALES SON MUJERES. LOS PROFESIONALES PRESENTAN POCAS HORAS DE BAJA Y UN NÚMERO ELEVADO DE HORAS DE FORMACIÓN EN RELACIÓN CON LOS OTROS CÍRCULOS

Siguiendo con el ámbito de los recursos humanos, se evidencia que **las OTL son un servicio altamente feminizado,** ya que el 85,4% de las personas que trabajan allí son mujeres[13]. El porcentaje de mujeres sobre el total de mandos, del 80,0% es ligeramente inferior al peso que estas tienen sobre el total de la plantilla, hecho que evidencia que hay un cierto desequilibrio de género en este aspecto.



Gráfico 22. % de mujeres sobre los profesionales y sobre los mandos

7,7% % de horas de baja sobre el total de horas de convenio

La media de horas de baja e indisposición del personal de las OTL (7,7%) está en línea con Seguridad alimentaria (7,9%), Verde Urbano (8,0%) o Servicios Sociales (8,2%). La media de las OTL ocupa la décima posición de todos los Círculos.

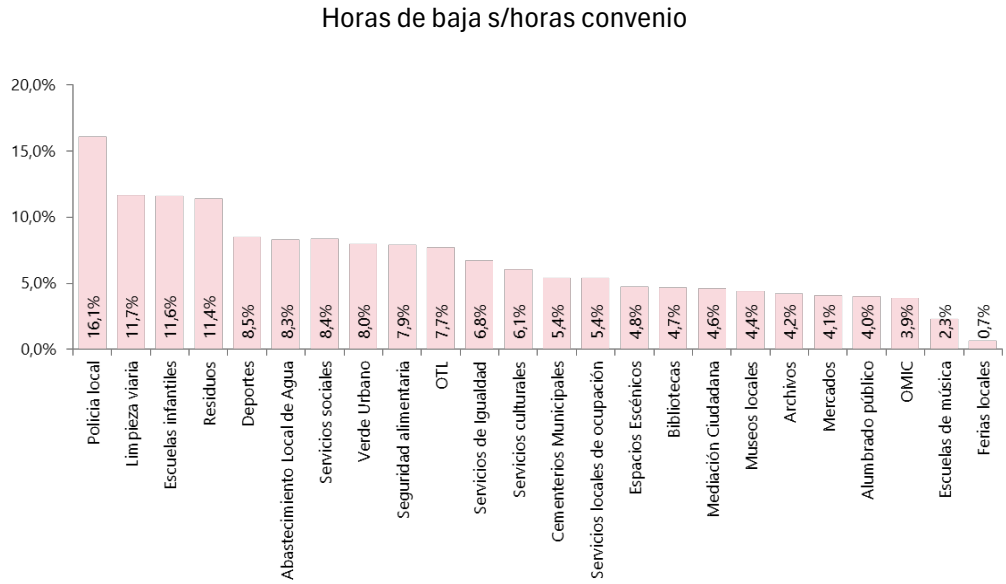


Gráfico 23. Horas de baja sobre el total de horas de convenio en los diferentes Círculos. 2023

13 Se cuenta tanto el personal con perfil técnico de atención a persones y empresas usuarias como el personal administrativo, de soporte, etc.

64,1 Horas anuales de formación por profesional

Finalmente, en 2023 las OTL realizaron una media de 64,1 horas de formación por profesional, entendiendo por formación los cursos, jornadas, talleres y seminarios, propuestos y/o autorizados por la entidad local, que estén justificados documentalmente y de especialidades relacionadas con tareas de la OTL[14]. Hay que tener presente, que desde el Servicio de Mercado de Trabajo se realiza formación específica para el personal de la Red OTL en el marco del Banco de Acciones Formativas, según las necesidades manifestadas por los propios técnicos y técnicas. Al igual que en años anteriores, la cifra es la más elevada en relación con los demás círculos; sin embargo, hay que tener en cuenta que muchos profesionales de la OTL no se dedican a jornada completa, lo que puede generar un sobre cálculo de las horas de formación en comparación con las horas de formación de los profesionales de los demás círculos.

Horas de formación por trabajador

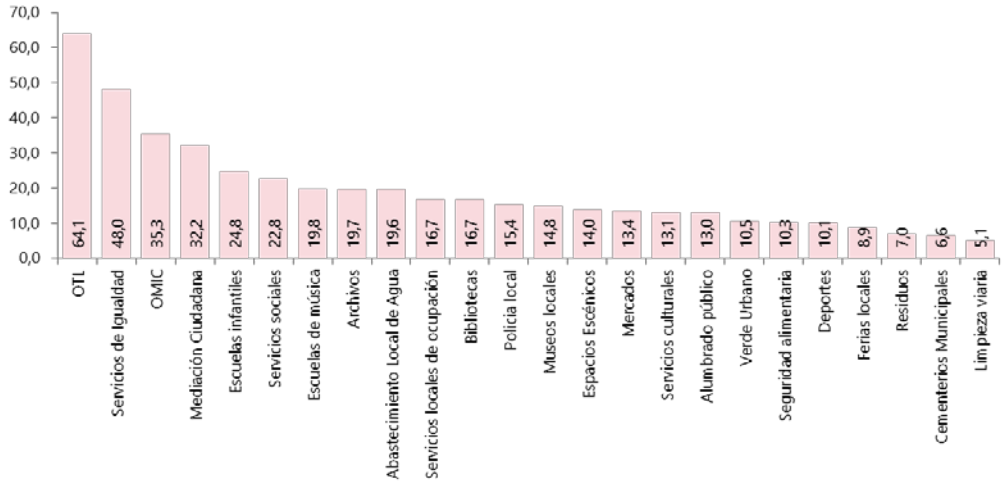


Gráfico 24. Horas de formación por profesional en los diferentes Círculos. 2023

6. Resultados principales de la dimensión Economía

LAS OTL TIENEN UN GASTO DE 0,29€ POR HABITANTE. EL 60,2% DE LA FINANCIACIÓN PROVIENE DE LAS APORTACIONES DE OTRAS INSTITUCIONES

1.206.747 € De gasto corriente de las 18 OTLs

0,29 € Por hab.

Los indicadores de esta dimensión versan sobre los recursos económicos empleados para prestar el servicio, fuentes de financiación y costes unitarios.

Las 18 OTL participantes tienen, en su conjunto, un gasto que supera el millón de euros, lo que se traduce en una media de 0,29 € por habitante. En la figura 14 pueden apreciarse las diferencias en el volumen de gasto entre las OTL, desde los 23.312€ hasta los 105.240€.

Una vez más, los números absolutos dan una primera impresión, pero no son suficientes para tener una imagen completa de los recursos utilizados por cada dispositivo. Es cuanto relativizamos el gasto según la población que se evidencia qué OTLs están destinando proporcionalmente más recursos económicos en cuanto a la prestación del servicio.

14 Se cuenta tanto el personal con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias como el personal administrativo, de soporte, etc.

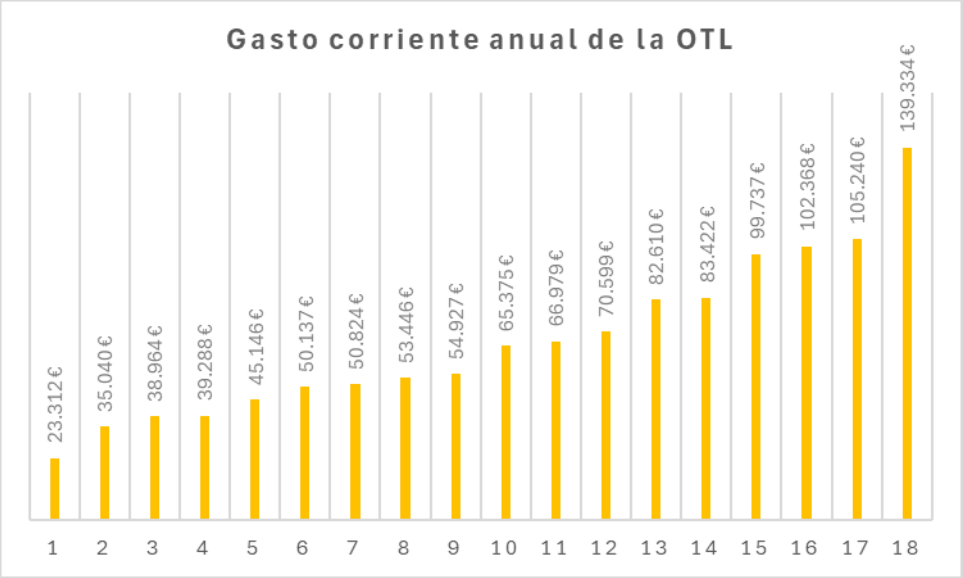


Gráfico 25. Gasto total (en €) en las diferentes OTL. 2023

La financiación de este gasto proviene en un 60,2% de otras instituciones (DIBA y otras), y el 39,8% restante se cubre con fondos propios de los entes locales. En la amplia mayoría de las OTLs (13 de 18), la financiación por parte de otras instituciones cubre más de la mitad del gasto del servicio, y en algunos casos el porcentaje llega o sobrepasa el 75%[15] (4 de 18). Otros servicios evaluados en los Círculos que tienen unos niveles considerables de financiación externa son los SLO (53%), los Servicios de igualdad (45%), las Bibliotecas (40%) y las Guarderías (40%).

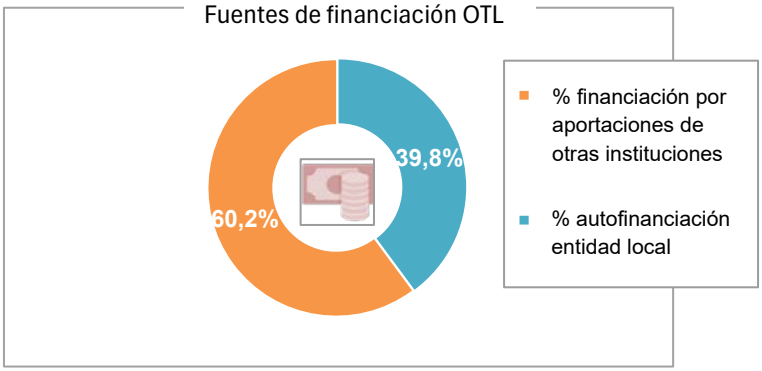


Gráfico 24. Fuentes de financiación del servicio

15 El Fondo de prestación de la DIBA puede oscilar entre el 17,4%-73,7% de la financiación.

EL GASTO POR PERSONA ES DE 716,2 €.
EL GASTO POR PERSONA INSERIDA ES DE 2.194,1 €

El gasto corriente de la OTL por persona atendida es de 716,2 €, superior a los 647,2 € de 2022, incrementándose un 10,6%. El gasto corriente para cada persona que ha encontrado trabajo asciende a 2.194,1 €, un 24,7% por encima de la cifra del año anterior. En comparación con los SLO que participan en los círculos, el coste por persona atendida este año por la OTL es superior (716,2 € frente a 549,6 €). En cambio, el coste por persona insertada por la OTL es más bajo (2.194,1 € frente a 2.536,6 €). En la OTL los itinerarios son más largos, la atención es más personalizada y tienen menos personal técnico que en los SLO, por esto el coste de la persona atendida es superior.

Ambos indicadores presentan datos bastante dispersos: entre los 409,0 € y los 1.674,5 € por persona atendida y entre 1.163,5 € y 5.581,6 € en el coste por persona que ha encontrado trabajo.

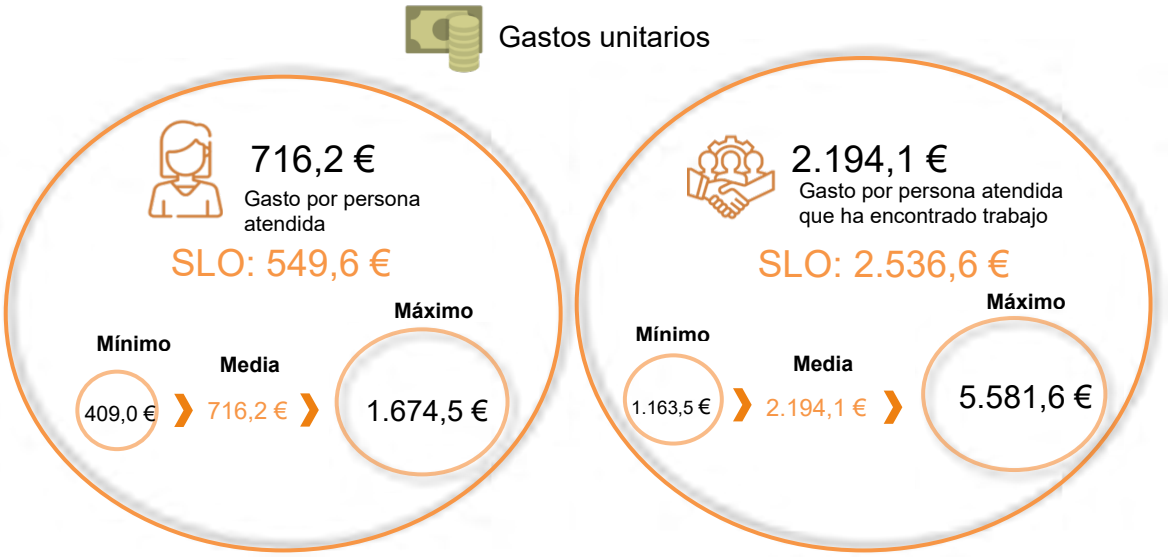


Figura 14. Gastos unitarios de las OTL. Medias, mínimos y máximos. 2023

7. Datos de entorno de las OTL participantes

EL ENTORNO DE LAS 18 OTLs ES DIVERSO, TANTO DESDE EL PUNTO DE VISTA POBLACIONAL COMO SOCIOECONÓMICO Y DE GESTIÓN

Además de las cuatro dimensiones expuestas, como en el resto de los Círculos, el cuadro resumen de indicadores incorpora datos de entorno que tienen el objetivo de enriquecer y contextualizar el análisis de los resultados. Concretamente, se incluye información del entorno demográfico y socioeconómico, el tipo de OTL y los recursos dirigidos a personas con TSM en el territorio de referencia.

La OTL "tipo" es un dispositivo de alcance supramunicipal (en el 77,8% de los casos) y prestación directa (en el 83,3% de los casos) que se dirige a unas 229.987 personas, específicamente a 11.576 personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM. Se ubica en un territorio con una densidad poblacional de 545 habitantes por km2, tiene una tasa de paro del 10,4% y 57,6 puestos de trabajo[16] por cada 100 habitantes de 16 a 64 años.

16 Puestos de trabajo del territorio de referencia de la OTL correspondientes a asalariados más autónomos en el cuarto trimestre del año analizado.

Destaca la diversidad territorial dentro de la red, que va desde la OTL de alcance comarcal en zonas con baja densidad de población, a otras que se dirigen a uno o pocos municipios metropolitanos con más concentración urbana.

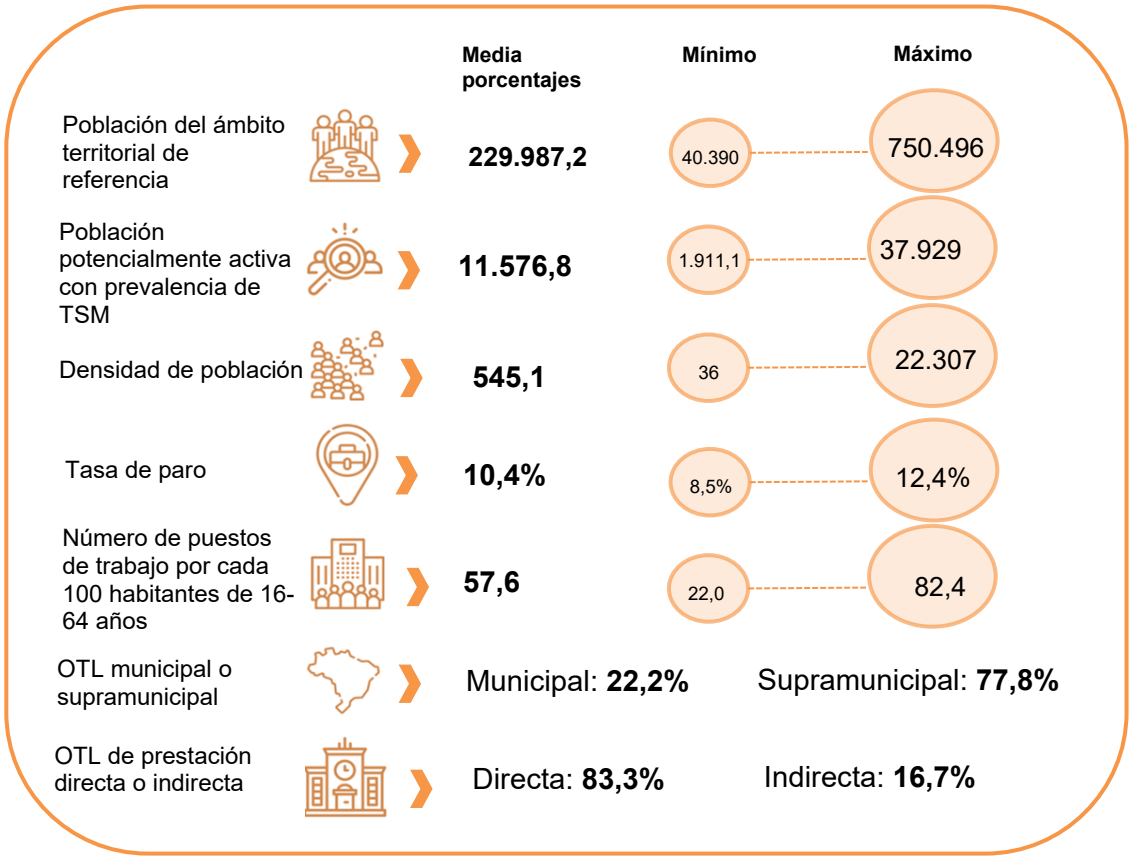


Figura 15. Resumen de los datos de entorno de las OTL

A la hora de analizar los resultados de las OTL también es fundamental conocer hasta qué punto existen otros recursos de orientación, formación e inserción en su territorio de referencia. En este sentido, de las 18 OTL participantes, en 2023 el 72,2% tenían algún servicio prelaboral en el territorio[17] (sobre todo los territorios más poblados), el 88,8% tienen servicios de integración laboral (SIL)[18] y el 100 %, centros especiales de trabajo (CET)[19]. Si contamos el número de recursos que tiene cada OTL, en promedio disponen de 1,2 servicios prelaborales, 2,6 SIL y 3,8 CET.

17 Se consideran servicios prelaborales los que se dirigen a personas con un diagnóstico incluido en la definición de los Trastornos Mentales Severos (TMS), estabilizadas y compensadas de su enfermedad.
18 Entidades que tienen como finalidad favorecer la integración laboral de las personas con trastorno mental.
19 Sólo se han incluido aquelles susceptibles de trabajar con personas con trastorno de salud mental.

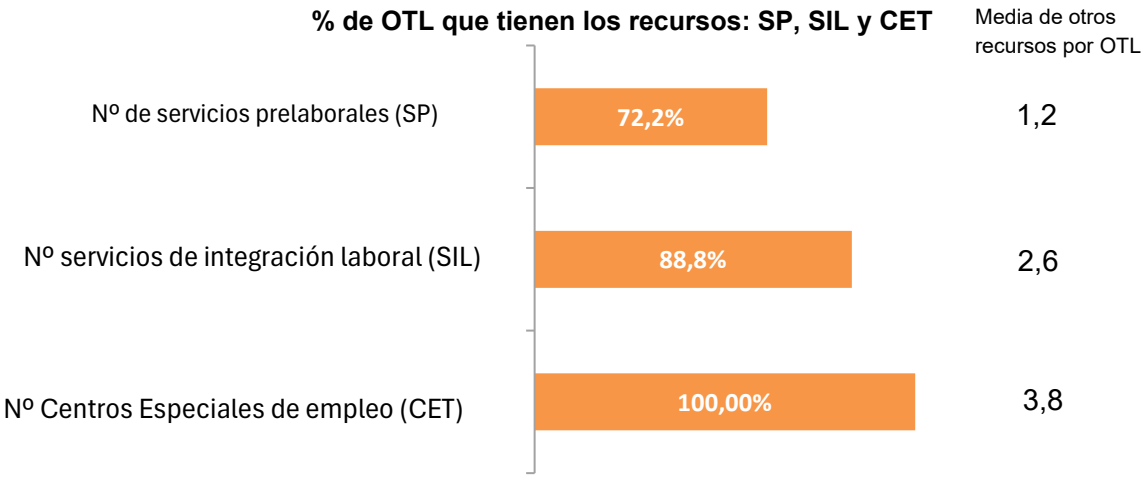


Gráfico 27. Otros recursos de orientación, formación e inserción en el territorio dirigidos a personas con TSM. 2023

Los Servicios prelaborales, SIL y CET desarrollan una tarea complementaria a las OTLs, lo que explicaría que una persona que ha pasado por uno de estos dispositivos se encuentre más preparada para la búsqueda activa de trabajo que otra que ha accedido directamente a la OTL. Esta misma hipótesis serviría para ilustrar por qué existe una asociación lineal negativa entre la presencia de otros dispositivos en el territorio y los recursos económicos destinados a la OTL. A continuación, se muestra la gráfica de la correlación entre el gasto corriente por habitante y el total de recursos existentes en las OTLs. Según el resultado de esta alta correlación (r=-0,45): las OTLs con menor presencia de los recursos (prelaborales + SIT + CET) totales, tienen mayor gasto por habitante (gráfico 27). La correlación evidencia que **allá donde faltan otros recursos, se hace necesario contar con una OTL dotada de más recursos económicos por habitante**.

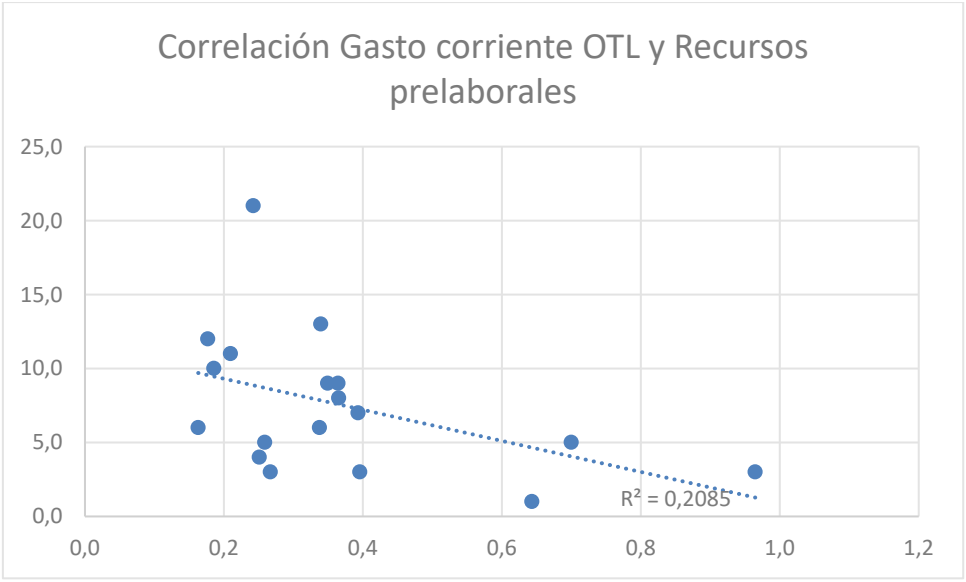


Gráfico 26. Gasto corriente de la OTL por habitante vs. N. Total de recursos (prelaborales, SIL, CET)

8. Ideas clave

SOCIEDAD

- En 2023, las 18 OTLs participantes en el círculo atendieron a 1.685 personas, que representa el 1% de los individuos de entre 16 y 64 años con prevalencia de trastorno mental.
- 1 de cada 3 personas atendidas en 2023 eran nuevas usuarias.
- Se atendieron 500 empresas, que equivale a 32 empresas por cada 100 personas usuarias atendidas. El número de empresas atendidas ha aumentado en estos 6 años de los círculos OTL.
- De las 1.685 personas atendidas, 550 encontraron trabajo, dato inferior al de 2022, que fue de 664 personas. La tasa de inserción también es inferior, del 32,6% (respecto al 36,8% del año anterior).
- La mayoría de las personas que encuentran trabajo se insertan en el mercado no protegido, en la línea de lo que establece el protocolo de adhesión a la Red OTL; y casi la mitad lo hacen en ocupaciones elementales.
- La tasa de inserción femenina y la de personas mayores de 50 años son prácticamente igual a la tasa de inserción general. Por otra parte, la tasa de inserción de menores de 30 años y de personas con estudios obligatorios o inferiores están por debajo de la tasa general.

PERSONAS USUARIAS

- El 90,6% de les PUA realizaron actuaciones individuales y un 22,4%, grupales, siguiendo con la tendencia de los años anteriores. Cada OTL realizó 3,1 acciones por empresa de media.
- En estos 6 años de círculos OTL, crece el % de mujeres atendidas en la OTL. Por el contrario, el % de personas con estudios obligatorios o inferiores decrece, aunque se mantiene estable si miramos el año anterior.
- Las OTL realizan 28 minutos de coordinación por PUA con los servicios de referencia y 7,6 minutos con el entorno-familia.
- A lo largo de los 6 años de los círculos OTL ha habido una tendencia a incrementar el tiempo dedicado a las coordinaciones con los servicios de referencia y a reducir el tiempo dedicado a las coordinaciones con el entorno-familia.
- El perfil de las personas atendidas en el 2023 se mantiene respecto a los años anteriores: hombre, de 30 a 49 años, con estudios obligatorios o inferiores, en el paro, con certificado de discapacidad y con menos de 2 años en la OTL. Los trastornos más habituales son los de ánimo episódico (16%), trastorno esquizofrénico (15%), trastorno de la personalidad (13%) y ansiedad (13%). Si se observa sólo los cuatro trastornos más frecuentes, el trastorno de ánimo episódico -que estaba en segundo lugar en 2018-, incrementa y pasa a ocupar la primera posición.

ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

- El 70,5% de los profesionales trabajan en exclusiva en la OTL, un 77% están desde hace más de 2 años y, en general, dedican a la OTL una media de 31,7 horas semanales, ya sea porque tienen otras tareas y/o porque trabajan a jornada parcial.
- Cada profesional atiende una media de 71,2 personas al año y realiza 782 actuaciones. Se mantiene la media de personas atendidas pero aumentan las actuaciones.
- Las OTL destinan el 13,4% de las horas a la prospección de empresas, que se compensa porque en la mayoría de los casos, los SLO hacen prospección de empresas para la OTL.

- La gran mayoría de los profesionales (y también de los mandos) son mujeres; los profesionales presentan pocas horas de baja y un elevado número de horas de formación en relación con los demás Círculos.

ECONOMIA

- El gasto de las OTL representa, de media, 0,29 € por habitante.
- Atender a cada persona usuaria cuesta una media de 716,2 €, e inserirla cuesta 2.194,1 €, ambos superiores al año anterior.
- Este año, la financiación del gasto corriente de las OTL proviene un 60,2% de otras instituciones (DIBA) y el 39,8% de los fondos propios de los entes locales.
- En los territorios donde faltan otros recursos de atención a personas con TSM, las OTL cuentan con más recursos económicos por habitante.

ENTORNO

- La OTL "tipo" es un dispositivo de alcance supramunicipal y prestación directa que se dirige específicamente a 11.576 personas en edad de trabajar con prevalencia de TSM. Se ubica en un territorio con una densidad poblacional de 545 habitantes por km2, tiene una tasa de paro del 10,4% y 57,6 puestos de trabajo20 por cada 100 habitantes de 16 a 64 años.
- El 72,2% de las OTL tienen algún servicio prelaboral en el territorio, el 88,8% tienen servicios de integración laboral (SIL) y el 100% tienen centros especiales de trabajo (CET).

9. Conclusiones

- Los datos de este sexto año de CCI de las OTLs, muestran que las Oficinas técnicas laborales han reanudado su actividad habitual de antes de la pandemia y en general las variaciones existentes no son muy acentuadas respecto los resultados del año pasado respecto el volumen de atención de personas usuarias, de nuevas personas atendidas y de inserción. En cuanto a la atención de empresas, se observa una mayor implicación por parte de los equipos técnicos de las OTL.
- El número de personas atendidas ha bajado ligeramente (del 0,9% a 0,8%) y también el de nuevas personas atendidas (del 35,6% al 35,1%). No obstante, han aumentado las actuaciones que se han hecho con ellas, que muestra la implicación y esfuerzo del equipo técnico.
- La tasa de inserción es inferior al año pasado, ya que ha pasado del 36,85 al 32,6%, en especial la inserción en el mercado ordinario, que no obstante sigue siendo superior al mercado protegido. Han aumentado el número de contractos, lo que significa un aumento del número de inserciones por persona.
- En cuanto a los trastornos, este año hemos separado la ansiedad y la depresión para mostrar que, analizadas individualmente, la depresión no tiene tanto peso como la ansiedad, que sí que aumenta. Los trastornos más habituales son: estado de ánimo episódico, esquizofrenia, trastorno de personalidad y ansiedad.
- Sigue la tendencia al alza de las coordinaciones con los servicios de referencia, que se observa a lo largo de estos seis años. Em cambio, la coordinación con las personas o la familia-entorno de la persona usuario tiende a bajar.
- En cuanto a las características del personal técnico, la mayoría se dedica en exclusiva a la OTL formando equipos estables en el tiempo. Destaca que es un sector muy feminizado, con gran interés en formarse y con un porcentaje de horas de baja bajo en comparación con el resto de los servicios analizados en los Círculos de Comparación.

20 Puestos de trabajo del territorio de referencia de la OTL correspondientes a asalariados más autónomos en el cuarto trimestre del año analizado.

- Respecto al año anterior, ha aumentado la financiación por parte de la Diputación de Barcelona de la Red y ha disminuido el procedente de las entidades locales. El coste por habitante de una Oficina Técnica Laboral, continúa siendo más bajo que el de los Servicios Locales de Ocupación generalistas.
- Las OTL funcionan como una red porqué comparten objetivos, principios de actuación y metodología, pero prestan el servicio en unas condiciones bastante dispares, sobre todo desde el punto de vista demográfico, de concentración/dispersión poblacional y de la disponibilidad de otros recursos en el territorio para las personas con prevalencia de TSM.
- Conviene señalar el trabajo de prospección que los SLO están haciendo de manera coordinada con las OTLs, evidenciado con el incremento del número de empresas y de actuaciones.

10. Análisis del taller de mejora: Un problema, una solución

La dinámica *Un problema, una solución*, se está consolidando como una actividad estable, dentro de los talleres de mejora de los Círculos, debido al buen recibimiento y valoración que está obteniendo año tras año. La metodología se centra en poner en común aquellas cuestiones y problemáticas de cualquier ámbito que preocupan, en este caso, a los equipos técnicos de las OTLs a la hora de desarrollar su trabajo diario, con el objetivo de encontrar propuestas para mejorar la prestación de los servicios.

Se organizaron 2 mesas teniendo en cuenta el tamaño y el volumen de personas usuarias atendidas, las características de las OTLs y la tipología de prestación de servicio (si están gestionadas directamente por la entidad pública o por una especializada en salud mental referente en el territorio) para intentar favorecer debates que pudieran dar respuesta a los problemas manifestados. La distribución final fue la siguiente:

MESA 1	MESA 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)	

Se trató de una metodología muy participativa, donde se invitó a cada OTL a compartir algún tema o aspecto de su servicio a mejorar y al resto de OTLs a plantear posibles propuestas de mejora con la intención de que fueran transferibles e útiles.

A continuación, se muestran las ideas clave que se trataron en el conjunto de las dos mesas:

Temas

1.- Trabajo con las empresas

- ¿Qué hacéis para trabajar con las empresas? ¿Gestionáis ofertas propias o todas son mediante el SLO?

Trabajo con apoyo

- ¿Cómo podemos realizar el trabajo con apoyo (TAS) teniendo en cuenta que no gestionamos ofertas como OTL, sino que las gestiona el SLO? A veces pensamos "qué bien que encajaría esta persona en esta empresa" y a menudo la contratan, pero, a partir de este punto, ¿qué hacéis para favorecer que mantenga el puesto de trabajo?
- En los casos de éxito en que una persona se integra en una empresa, ¿cómo lo hacéis para que se mantenga en el puesto de trabajo? Por ejemplo, personas con muchas inseguridades, personas que llevan muchos años sin trabajar, etc. ¿Cómo intervenir con la empresa y con la persona para resolver la adaptación? Necesito estrategias que puedan ir bien por esta parte de la intermediación y la inserción laboral sobre todo con las empresas.

2.- Trabajo con las personas usuarias

Derivaciones

- Tenemos la impresión de que cada vez las derivaciones desde los centros de salud mental son más rápidas cuando todavía no han acabado de conocer a las personas que nos mandan. Somos nosotros como OTL quienes tenemos que hacer mucho trabajo de exploración de cada una de ellas y las acabamos conociendo mejor que el centro derivador. Hay muchos psiquiatras de baja y las trabajadoras sociales quizás las han visto rara vez. ¿Os encontráis con la misma situación?
- Cada vez nos encontramos con más casos difíciles, usuarios muy complicados de tratar (perfil, enfermedades, edad...) de difícil empleabilidad, ya que no están preparados para trabajar. Desde la OTL les atendemos, pero muchos no se acaban de vincular.

Personas usuarias

- A la OTL están llegando muchos casos de personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA), muy complejos y quiero preguntaros, ¿qué hac*éis*? Y si os encontráis con muchos casos de jóvenes con TEA.
- Tengo una usuaria trans y la mandé a hacer una entrevista a una empresa, pero al personal de la empresa no les he comentado que no tiene el cambio del DNI realizado. ¿Lo comentaríais?
- *¿Cómo abordáis* los casos de las personas cronificadas? Personas que tienen un TSM con discapacidad intelectual, personas mayores de 50 años, etc. Nos encontramos con perfiles con diversas patologías que no sabemos cómo desencallar, incluso los CETs piden cada vez más y cuesta mucho su inserción.
- *¿Qué acciones podemos realizar para facilitar el mantenimiento de las mujeres* en el servicio? En cuanto a las derivaciones, cada año estamos a la par, pero si analizamos la continuidad o las acciones que pactamos, hemos visto que cuestan más de mantener generalmente por problemas de conciliación, por desmotivación... ¿Cómo lo podemos hacer para ser un servicio equitativo con mujeres y con jóvenes?

Actividad

- ¿Cómo lo hacéis para sacar adelante las sesiones grupales? No hacemos sesiones grupales porque no funcionan. Se presentan una o dos personas para realizar una sesión. Las hemos "vestido", las hemos cambiado muchas veces... pero no funcionan. Y muchos no vienen para no ser identificados.
- Las OTLs que hacéis prácticas, ¿cómo las gestionáis legalmente?
- Qué actividades como OTL podemos realizar en una feria laboral del territorio.
- Atendemos a gente que está en otros servicios, como por ejemplo en el Incorpora. ¿Os lo encontráis también? ¿Cómo hacéis la coordinación para no solapar o duplicar acciones? Por lo general tengo la sensación de que en la OTL el proceso va más "lento".

3.- Funcionamiento del servicio y registro de la información

- Muchas personas acaban fallando el día de la entrevista, aunque hayamos confirmado por correo electrónico. ¿Es un tema de organización de nuestra agenda como técnicas o de la persona usuaria? ¿Hasta qué punto debemos ir detrás de ellas? ¿Os encontráis con lo mismo? ¿Cómo podemos hacerlo para que asistan?
- Tenemos personas que si encuentran trabajo no quieren entregarnos el contrato, la vida laboral o ningún documento acreditativo. Destacamos en la hoja de compromiso que es un indicador que necesitamos y sabemos que acudirán al servicio si tienen alguna urgencia o cuando se vuelvan a quedar sin trabajo, pero algunas inserciones las perdemos. ¿Tenéis alguna estrategia?
- Desde el ayuntamiento nos piden que hagamos mucha difusión en las redes sociales y el community manager nos pide que pasemos información de lo que hacemos 2 veces por semana. ¿Vosotros también os encontráis con esto? ¿Cómo lo hacéis?
- Contratos bonificados, contratos indefinidos encubiertos... tenemos muchas dudas jurídicas. ¿Cómo resolvéis todos estos aspectos jurídicos?
- ¿Utiliza los Planes de Empleo para personas usuarias de la OTL?

1.- Trabajo con las empresas

OTL Moianès

> ***¿Qué hacéis para trabajar con las empresas? ¿Gestionáis ofertas propias? ¿ Todas son a través del SLO?***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- Mayoritariamente se trabaja con las ofertas del SLO aunque la OTL debe implicarse con la gestión si se presentan personas usuarias al servicio.
- Lo ideal sería que las empresas conociesen los perfiles que contratan y que supieran que la OTL está para facilitar el encaje. Si la OTL es la que gestiona la oferta se garantiza esta intermediación y el seguimiento posterior.
- La prospección a medida es la que mejor funciona para las personas que han mostrado una buena actitud y su compromiso respecto a la búsqueda de empleo, son las que deberían estar en primera línea y se tiene que buscar la empresa en la que mejor encajen.
- Es importante trabajar para romper el miedo a hablar de salud mental en general, lo que implica a todas las empresas, grandes y pequeñas, y es importante que adquieran el lenguaje del ámbito y si hay asociaciones detrás es más fácil.

Detalle de las propuestas

La OTL de Sabadell se beneficia de la bolsa del ayuntamiento, "es importante que te reconozcan como alguien de confianza, tienes las puertas más abiertas que cuando vas de cero". Pero entonces también existen empresas con ofertas que no saben que las personas que han contratado tienen un Trastorno de Salud Mental (TSM) o que tienen discapacidad. Sería mejor poder realizar el seguimiento con la persona y con la empresa. De hecho, lo ideal sería poder hacer trabajo con apoyo.

De hecho, la prospección es conjunta SLO y OTL mediante una de las personas del equipo. Es crucial tener feedback con las empresas, no sólo con las personas que se insertan, y si es posible que las empresas conozcan los perfiles que contratan.

Si la empresa sabe de la existencia de la OTL, presentas aquellas personas que conoces muy bien y la empresa sabe que estarán detrás. Por lo general otras OTLs están de acuerdo, si les llegan ofertas como OTL susceptibles de ser cubiertas por los propios usuarios buscan personas que puedan responder bien. Y si no tienen ofertas, la OTL del Maresme propone hacer "prospección a la carta", explican que debe haber un ranking en relación con las personas usuarias según su nivel de compromiso, la actitud que muestra, etc. y deben buscarse empresas en función de estas personas que están en la línea de salida.

La inserción implica muchos procesos: prospección, fidelización de las empresas en activo, buscar nuevas y fidelizarlas... La actualización y mantenimiento requiere mucho tiempo. A las OTLs con el servicio externalizado, como la del Maresme, les resulta más difícil, "más allá de la propia complejidad porque no están en la puerta esperando el "producto" que tú traes". Es complicado. Pero cuando una empresa funciona y va bien, la experiencia es buena, pero la mayoría dicen que no.

Desde la psicología clínica lo importante es que la persona tenga una buena calidad de vida. Por ejemplo, en un vivero de jardinería se insertó un usuario de la OTL, la empresa les llamó porque la persona iba a trabajar con sintomatología activa: hablaba solo, reía... pero la persona estaba enfocada al trabajo, otras muy medicadas están muy apagadas. También es importante que la empresa lo entienda porque quizá sea mejor el primer caso que la mayoría de nosotros: estresadas, con problemas de conciliación, etc.

La OTL del Bages, como comunidad terapéutica, explica que realiza actividades para hablar de salud mental en general y romper el estigma y perder el miedo a los trastornos mentales: webinares, actos de divulgación, etc. La empresa debe ir incorporando el vocabulario y la entidad se beneficia porque se posiciona como referente. Están asociados a PIMEC Catalunya Central para diseñar actuaciones conjuntamente y trabajar para la salud mental. Porque una pequeña empresa también necesita trabajar el tema, pero no tiene recursos y no sabe por dónde empezar.

Trabajo con apoyo

OTL Sant Boi de Llobregat

> ***¿Cómo podemos hacer el trabajo con apoyo (TAS) teniendo en cuenta que no gestionamos ofertas como OTL, sino que las gestiona el SLO? A veces pensamos "qué bien que encajaría esta persona en esta empresa" y a menudo la contratan, pero, a partir de este punto, ¿qué hacéis para favorecer que mantenga el puesto de trabajo?***

Resumen de les propuestas de la mesa al problema planteado

- El TAS implica hacer pedagogía con la empresa para evitar que se señale a la persona usuaria insertada. Se puede vender como un interés por parte de la entidad, entrar como servicio generalista y, si todo marcha bien, explicar que detrás está la OTL.

- Se busca facilitar la adaptación al puesto de trabajo y hacer las cosas más fáciles a la persona usuaria y a la empresa. La presencia del técnico o técnica es más intensa en los primeros días, pero después desaparecen. Si va bien, es un éxito.

Detalle de las propuestas

La OTL del Maresme explica que hacen prospección a la carta, el técnico va a la empresa y explica que tiene una persona que encaja con las necesidades del puesto de trabajo y que la OTL le acompañará durante los primeros días hasta que se adapte. Le pido la taquilla, la ropa, pregunto por los días de vacaciones, etc. Hasta que la persona sea lo más autónoma posible. Hasta que tenga claro quién es su referente, a qué hora tiene el descanso, dónde puede permanecer, etc. El primer día estoy todo el día, después ya me voy retirando. Yo hablo con el jefe de equipo y él debe hablar con el resto del equipo.

Hay que hacer didáctica en la empresa de qué papel se juega como técnico OTL en los primeros momentos del desarrollo del trabajo. Es crucial, pero, no hacer juicios de valor precipitados. Tienen unas 10-12 personas al año con este tipo de seguimiento. Si la persona no lo quiere no se hace. Se debe respetar la autonomía de la persona. Esto significaría caer en el paternalismo priorizando lo que piensa técnico: "yo sé lo que a ti te irá bien". Por ejemplo, en la derivación de una usuaria, un trabajador social ponía: va poco al cine. Esto es un juicio de valor. ¿Qué es poco? Debería poner: va un día al cine cada tres meses o no va. Si la persona quiere el TAS va muy bien.

La OTL del Garraf explica que a veces es para facilitar la labor a la empresa que realizan TAS. El usuario comenta "me lo dijeron todo tan pronto que ahora no sé quién es el referente para preguntar esto o aquello". Van por niveles, a la empresa les ha dicho que les gusta estar muy en contacto y tener toda la información. Aunque es verdad que no siempre saben que el servicio que hay detrás de la persona insertada es la OTL, quizás para la empresa sea el servicio generalista, el IMET. Hacen trabajo de primer nivel: preguntar quién es el referente, el horario, etc. A veces no puede ir más allá. Pero si la empresa responde bien, pasan a un segundo nivel en el que quizás ya se identifican como OTL. Si hacen prospección con estas condiciones, intentan tener a varias personas candidatas por si la primera falla.

La OTL del Bages pregunta si siempre se tiene que hablar con la empresa. En algún caso muy particular, con algún CET, sí que hablan con la entidad pero, eso de dedicar unas horas a estar ahí, lo ven muy complicado porque es una forma de señalar a la persona. La OTL del Garraf considera que, en todo caso, depende de la política de empresa, han tenido algunas experiencias muy positivas, aunque sí hay que hilar mucho más fino con las personas que pueden trabajar. Y detrás está la intención de sensibilizar, aunque no siempre funcione.

Hay empresas que sorprenden negativamente porque cara al público venden una sensibilidad que después no se la encuentran cara al trabajador/a.

OTL Badalona

> ***En los casos de éxito en que una persona se integra en una empresa,* ¿cómo los hacéis para que se mantengan en el puesto de trabajo*? Por ejemplo, personas con muchas inseguridades, persones que hace muchos años que no trabajan, etc.* ¿Cómo *intervenir con la empresa y con la persona para resolver la adaptación? Necesito estrategias que puedan ir bien para esta parte de la intermediación y de la inserción laboral sobre todo con las empresas.***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- En general, la Red está de acuerdo en que, por la tipología de personas usuarias de la OTL, es más fácil encontrar trabajo que mantenerlo. El trabajo con apoyo requiere una inversión

de tiempo del que no siempre se dispone y se sustituye por el seguimiento postinserción con la persona usuaria, pero si la empresa responde bien, también con la empresa y de esta forma facilitar el entendimiento.

- Aunque la reforma laboral buscaba la fijeza, sorprende el número de contratos por persona atendida, las OTLs se están encontrando con muchos fijos discontinuos y, según la empresa, con despidos dentro del período de prueba.

Detalle de las propuestas

La OTL de Terrassa no hace trabajo con apoyo porque es una inversión de tiempo muy elevada, hace años lo habían hecho con personas con discapacidad. De hecho, es más fácil encontrar trabajo que mantenerlo. Ahora realizan seguimiento postinserción.

Cuando la persona encuentra trabajo la hacen reflexionar sobre qué objetivos quiere alcanzar. A medida que se va estabilizando en el puesto de trabajo, van espaciando los seguimientos, siempre de forma voluntaria y según sus necesidades. Los seguimientos se realizan en presencial y por teléfono, dependiendo de los horarios de la persona, nunca por e-mail, y se centran sobre todo en aquellos aspectos que detectan que más preocupan.

Cuando es una empresa "amiga", no renuncian a la posibilidad de hablarlo y realizar el seguimiento postinserción con el referente, sobre todo al principio, cuando la persona OTL se está adaptando.

La OTL de Rubí también hace seguimiento postinserción. Las empresas contratan y tienen la carta del período de prueba, pueden echar a la persona antes de que finalice este período. Así que el seguimiento postinserción lo plantean de entrada, cuando la persona se acaba de insertar. Empezamos con una frecuencia más intensa y se va alargando, pasando de presencial a telefónico. El seguimiento con la empresa es muy importante, porque se pueden detectar aspectos conductuales que provocan que la persona no haga bien su trabajo, pero este tipo de seguimiento es más fácil si la inserción se ha realizado en un CET.

A la OTL de Terrassa le ha sorprendido el elevado número de contratos por persona, de entrada, parecería que a raíz de la reforma laboral tendría que haber más contratos indefinidos y se encuentran con contratos semanales. La OTL de Granollers comenta que las ETT hacen fijos discontinuos, aunque en general los cambios contractuales han ido bien para esta tipología de empresa, con las ordinarias a veces se encuentran que les dicen que no han pasado el período de pruebas.

2.- Trabajo con las personas usuarias

Derivaciones

OTL Terrassa

> ***Tenemos la impresión de que cada vez las derivaciones desde los centros de salud mental son más rápidas, cuando todavía no han acabado de conocer a las personas que nos mandan. Somos nosotros como OTL los que tenemos que hacer mucho trabajo de exploración de cada una de ellas y las acabamos conociendo mejor que el centro derivador. Hay muchos psiquiatras de baja y las trabajadoras sociales a lo mejor los han visto pocas veces. ¿Os encontráis con esta situación?***

Resumen de les propuestas de la mesa al problema planteado

- Los centros derivadores, cada vez más, mandan a las personas usuarias cuando todavía no están en condiciones de iniciar itinerarios de inserción laboral y las coordinaciones también son cada vez más espaciadas.

Detalle de las propuestas

La OTL de Cerdanyola explica que las personas usuarias cada vez tienen las visitas con los centros de salud más espaciadas y su sintomatología cada vez es más grave. Antes las recibían, las estabilizaban, trabajaban con ellas y después las derivaban a la OTL. Ahora los centros trabajan menos con las personas que les llegan y las OTL las acogen cuando todavía no están ni para iniciar un proceso de búsqueda de empleo, ni para trabajar.

La OTL de Granollers está en la misma situación. Explica que las trabajadoras sociales están muy sobrecargadas y no tienen mucho tiempo de ver a las personas. Antes hacía 5 reuniones anuales de coordinaciones, ahora sólo puede realizar 3 (excepto casos graves). Las trabajadoras van tan agobiadas que no tienen tiempo de prestar una buena atención. Están presionadas por el CSMA para que las personas se deriven a algún recurso. Hay perfiles con los que les cuesta mucho trabajar porque no están preparados para insertarse y acaba derivando en absentismo a la hora de ir a la OTL.

La OTL de Rubí comenta que los usuarios les llegan diciendo que necesitan dinero, pero eso no quiere decir que la persona esté lista y preparada para trabajar. Los centros derivadores deberían conocerlos más antes de enviarlos a un recurso de inserción.

Es necesario insistir en los criterios de derivación de los servicios sanitarios, pues son el primer filtro y no pueden derivarse sin conocer mínimamente a la gente y saber si cumplen ciertas condiciones.

OTL Rubí

> ***Cada vez se encuentran con más casos difíciles, usuarios muy complicados de tratar (perfil, enfermedades, edad...) de difícil empleabilidad ya que no están preparadas para trabajar. Desde la OTL les atendemos, pero muchos no se acaban de vincular.***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- Las OTLs, en general, están recibiendo casos muy complicados, personas mayores, personas con bajo nivel de inserción... Y sin derecho a ningún tipo de prestación. Se considera que el servicio OTL, con estas situaciones, se desvirtúa porque primero estas personas deberían estabilizarse a nivel económico, al menos mínimamente, para estar en situación de búsqueda activa de empleo.

Detalle de las propuestas

- La OTL de Terrassa explica que están viviendo la misma situación, sobre todo en casos de personas mayores. Si las personas tienen discapacidad, se encuentran que no tienen derecho a muchas prestaciones y por eso buscan trabajo. Cuentan el caso de un señor de 68 años que llega al OTL porque el asistente social le ha dicho que no tiene derecho a cobrar ninguna prestación y la única opción es que trabaje. Se atiende a la persona, pero lo más seguro es que no encuentre trabajo y se están dedicando recursos y generando unas expectativas erróneas, como ocurre con otros usuarios cronificados. Ir a trabajar no debería ser el último recurso.

- La OTL de Rubí pregunta qué se puede hacer con estos casos. ¿Quejarse a los servicios derivadores? A algunas personas se les tiene que hacer comprender que con las ofertas que hay no encontrarán trabajo. A menudo acaban viendo que quizás deben revisarse el porcentaje de discapacidad y ver si tienen derecho a una prestación más elevada. Deben tener conciencia de la enfermedad que padecen.
- A menudo vienen con prisas y primero hay que conocer a la persona, ver cómo es para poder comentarlo con la empresa y cumplir también con las expectativas de ésta.
- La OTL de Osona también se encuentra con esta situación. Cuando ven que no hay forma de que la persona encuentre trabajo, la deriva a servicios sociales, pero las OTLs que reciben a personas de estos servicios no pueden hacerlo. Se desvirtúa los proyectos porque la OTL no es un servicio de urgencias para cubrir necesidades económicas y de emergencia.

Personas usuarias

OTL Santa Coloma

> ***A la OTL están llegando muchos casos de personas con Trastornos del Espectro Autista (TEA), muy complejos y os quiero preguntar ¿qué hacéis? Y si os encontráis con muchos casos de jóvenes con TEA.***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- Averiguar si la demanda de iniciar un itinerario de inserción es realmente de la persona usuaria y que ella misma sea consciente de cuáles son las competencias que debe mejorar.
- Trabajar las carencias para su inserción antes mediante herramientas, recursos u otras asociaciones que puedan ayudar al abordaje.

Detalle de las propuestas

La OTL del Bages explica que se coordina con el CSMA (Centro de salud mental de adultos) de Manresa y analizan muy bien la demanda para saber de dónde viene: ¿es de la persona, del referente? Antes de abordar la cuestión laboral posiblemente es necesario trabajar otros aspectos y utilizan técnicas de coaching y aprovechan que tienen Club Social. En ocasiones no llegan a la demanda hasta que ha transcurrido un mes después de atender a la persona por primera vez. Puede ser una persona muy capacitada, pero con odio social, dificultades para comunicarse, soportar mal los ruidos... y entonces acordamos que va a pasar un tiempo en el Club Social para trabajar primero su introspección, etc. y hacerla ver que posiblemente no está para trabajar, pero siempre hay casos con los que no sabemos lo que pueden hacer.

La OTL de Sabadell está de acuerdo, es la propia persona la que debe tomar conciencia de lo que debe mejorar. Está bien buscar otros recursos a los que derivar como un prelaboral o buscar formación para personas con discapacidad donde puedan trabajar las competencias necesarias.

En la OTL del Garraf tienen un modelo de inclusión escolar muy vinculado a la integración de la discapacidad intelectual, pero las familias de personas con TEA vieron que el problema de sus hijos e hijas era otro y crearon Autismo con futuro, que depende de Autisme Catalunya. Ahora estas personas ya tienen edad de trabajar y el CSMA ha incluido una neuropsicóloga de San Juan de Dios para realizar diagnósticos de TEA y han contratado 2 psicólogas para hacer grupos de ayuda mutua y habilidades sociales y de hecho en los grupos se incluyen personas de edades muy distintas. Porque, por ejemplo, nosotras solas como OTL no tenemos tiempo de adaptar el material de cada tutoría a un nivel casi personal.

OTL Granollers

> ***Tengo una usuaria trans y la mandé a hacer una entrevista a una empresa, pero al personal de la empresa no le he comentado que no tiene el cambio del DNI hecho.* ¿Lo comentaríais?**

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- En general se considera que para facilitar la normalización de las personas trans sí debería informarse a la empresa cuando las OTLs se encuentran con un caso así.
- Por otra parte, lo importante es hacer hincapié en sus competencias para desarrollar las tareas del puesto de trabajo al que se presenta.

Detalle de las propuestas

La OTL de Terrassa informa que si la empresa necesita la documentación se le debe pedir a la persona su autorización para enviársela y para explicarle el caso. Mientras está en tránsito consideran que debería explicarse. A las empresas más colaboradoras se les puede explicar el punto del tránsito en el que la usuaria se encuentra y poner en valor sus competencias. Hay cosas que no pueden controlarse: dar información y esperar sensibilidad.

La OTL de Osona considera que si la persona es trans se debe explicar a la empresa para facilitar su normalización.

La OTL de Cerdanyola pregunta si han detectado que las personas trans que llegan a la OTL es porque tienen un trastorno límite de personalidad. ¿Es posible la correlación?

OTL Sabadell

> ***¿Cómo abordáis los casos de las personas cronificadas? Personas que tienen un TSM con discapacidad intelectual, personas mayores de 50 años, etc. Nos encontramos con perfiles con varias patologías que no sabemos cómo desencallar, incluso los CETs piden cada vez más y cuesta mucho su inserción.***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- En la mayoría de estos casos debe asumirse como OTL que nunca se insertarán laboralmente, pero esto no debe vivirse como un fracaso. Debe analizarse caso por caso y ayudar a la persona derivándola al recurso más adecuado según sus necesidades más urgentes.
- Son casos en los que las OTLs deben ser muy sinceras para que la persona asuma su situación y hacer de mediadora o trabajar coordinadamente con Servicios Sociales y los Servicios de Salud para que cada uno se responsabilice de sus competencias.

Detalle de las propuestas

La OTL del Maresme tramitan el subsidio para las personas mayores de 52 años y, como mínimo, desde las políticas activas o pasivas, cotizan para su jubilación, sobre todo si son personas usuarias con capacidades cognitivas perjudicadas.

La OTL de Sant Boi considera que "a veces, el fracaso es un éxito" y se debe tener la fuerza de decírselo a la persona usuaria. Algunos nunca trabajarán. Por ejemplo, explica el caso de un joven que sabe que con el comportamiento actual nunca encontrará trabajo y considera que debe decírselo, aunque si es joven es posible que con los años cambie. Pero es necesario ser sinceras con aquellas personas con muchas dificultades de inserción para que sean conscientes de sus problemas.

La OTL del Maresme considera que debe analizarse el plan de trabajo de cada persona de forma muy individualizada: ¿cuál es el plan de trabajo de esta persona?

¿Y las personas con presión económica? ¿Las que tienen inestabilidad clínica por temas económicos?, pregunta la OTL de Sabadell, muchas personas que no tienen casa, que ocupan una vivienda, con inestabilidades sociales, etc.

La OTL de Sant Boi explica que en estos casos deriva a otros recursos. Se preguntan: ¿qué va primero? ¿La inserción? ¿La estabilidad social? ¿La económica? Es el pez que se muerde la cola. Si es posible derivarlas a servicios sociales para que tengan alguna prestación las derivan, aunque son conscientes de que a veces es la OTL la que acaba haciendo el papel de Servicios Sociales o la que actúa como mediadora para que Servicios Sociales hable con Salud. El éxito de la OTL no siempre es la inserción sino dar soluciones a cada caso. Debe asumirse que habrá un porcentaje de personas en las que no habrá evolución y que no se incorporarán nunca al mercado laboral

La OTL del Garraf pone de relieve los casos de personas estables con procesos de preparación que se están alargando mucho y tienen muchos años laborales por delante, con pocas posibilidades de conseguir ayudas sociales pero que sí tienen núcleo familiar. Por ejemplo, jóvenes de 30 a 35 años que tampoco están ya en edad de estudiar. El equipo técnico ahora vuelve a reunirse con el CSMA por estos casos.

OTL Garraf

¿Qué acciones podemos hacer para facilitar el mantenimiento de les mujeres en el servicio? Por lo que respecta a derivaciones, cada año estamos a la par, pero si analizamos la continuidad o las acciones que pactamos, hemos visto que cuestan más de mantener generalmente por problemas de conciliación, por desmotivación... ¿Cómo lo podemos hacer para ser un servicio equitativo con mujeres y con jóvenes?

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- En general, son las mujeres las que se adaptan a los cambios de los horarios de la familia o de su entorno en general, aunque esto les perjudique a la hora de participar en las actividades de la OTL y en sus procesos de búsqueda de empleo.
- Muchas OTLs, respecto a sus usuarias, intentan favorecerlas para evitarles problemas de conciliación, aunque son conscientes de que si encuentran trabajo lo tendrán muy complicado, por tanto, vale la pena intentar romper los esquemas y acompañarlas en la planificación de cómo resolver posibles dificultades con antelación aprovechando todos los recursos a su alcance.

Detalle de las propuestas

La OTL del Maresme considera que deben realizarse acciones positivas y que deben formar parte de la misma derivación. Les derivan mujeres de entre 30 y 40 años, jóvenes reciben menos. Las que estudian tienen una salida laboral más rápida, pero a partir de los 30 ya es distinto. Y como figura más resiliente, una vez que el hombre ha terminado los subsidios son ellas las que vuelven al trabajo. Como OTL consideran que deben abordar la autonomía laboral, social y emocional y tienen un grupo de ayuda mutua semanal que han comprobado que las favorece y les permite compartir soluciones.

La OTL del Garraf comenta que hicieron un grupo de edades similares que les ha ido muy bien, pero si, por lo que sea, las mujeres deben cambiar sus horarios, fallan y el grupo ya no se sostiene. En el entorno familiar, se da por supuesto que es la mujer la que debe asumir los cambios. Como OTL, intentan priorizar la atención de las mujeres en función de su horario por conciliar.

La OTL del Maresme y de Santa Coloma confirman que son las mujeres las que se adaptan a las necesidades de sus respectivos entornos, durante el verano a menudo dejan de buscar trabajo porque deben cuidar de sus hijos. Hacen cálculos y no les sale a cuenta contratar un canguro. Aunque también han detectado que depende del territorio, la OTL del Maresme destaca que notan la diferencia entre el norte y el sur o incluso por barrios dentro de un mismo municipio.

La OTL de Sant Boi destaca que a veces intentan romper los esquemas y lo hacen al revés, quedan con ellas a las 9 de la mañana cuando tienen que dejar a los hijos y les dicen: "búscate la vida, a ver cómo te adaptas, imagina que encuentras trabajo y tienes que ir a trabajar", hacen simulacros para que conozcan los recursos del territorio: guarderías por horas, etc.

Una entidad que ayuda a las mujeres que están en búsqueda activa de trabajo desde varios aspectos es la Fundación Quiero trabajo.

La OTL de Sabadell considera que, en cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres, el diagnóstico también puede influir.

Actividad

OTL Berguedà

> **¿Cómo lo hacéis para sacar adelante las sesiones grupales?** ***No hacemos sesiones grupales porque no nos funcionan. Se presenten una o dos personas per hacer una sesión. Las hemos "vestido", las hemos cambiado muchas veces... pero no nos funcionan. Y muchos no vienen para no ser identificados.***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- Las OTLs plantean dos tipologías de sesiones grupales que están funcionando:

  – Grupos de ayuda mutua, previos a las sesiones de TRF, en los que las personas usuarias desarrollan un sentimiento identitario y con los que encuentran ayudas y soluciones a problemáticas más allá de la búsqueda de empleo, pero básicas para poder trabajar en sus procesos de inserción.
  – Grupos generalistas para formarse o trabajar temas muy concretos en los que se sienten integradas al ser una persona más en búsqueda de empleo.

Detalle de las propuestas

La OTL de Sant Boi explica que les ocurría lo mismo e hicieron los talleres de empleo a nivel de SLO. Talleres muy concretos y actualizados de 3 horas de duración. Siempre hay dos técnicos. Participan muchas personas usuarias de la OTL y de otros programas específicos: CV y marca personal, Cómo hacer crecer tu actividad, Mindlfulness para la gestión del estrés, etc. Poniendo nombres muy atractivos y explicando el contenido de la dinámica de forma detallada. Creen que les funcionan muy bien porque son grupos con asistentes generalistas y los de la OTL se sienten integrados.

La SLO del Berguedà lo intentó, por ejemplo, *Los jueves laborables*, cada jueves hacían un taller diferente. Pero sólo asisten una o dos personas de toda la comarca, de todos los grupos y siempre suelen ser las mismas. Los usuarios de Berga lo tienen más fácil pero el resto no vienen.

La OTL del Maresme considera que si son cápsulas formativas pierden atractivo. El equipo realiza grupos de ayuda mutua para trabajar competencias transversales o habilidades sociales. No se habla de trabajo, pero son cuestiones indispensables para plantearlo. Primero hacen este grupo

de 2 horas y después 1 hora más de TRF y de búsqueda. Son grupos abiertos en los que la gente entra y sale, pero hacen sentimiento de pertenencia. Aunque la OTL de Sant Boi considera que el ir a un grupo abierto es más inclusivo y todos son de empleo.

Aunque la experiencia del Maresme es muy buena: asiste gente de toda la comarca y se insiste en que la identidad de grupo también es importante. Por ejemplo, una chica con un caso de adicción ha tirado del grupo de habilidades sociales para encontrar ayuda, hicieron un grupo de WhatsApp y recibió mucho apoyo. A otro usuario le iban a desalojar y la gente del grupo le ayudó a realizar el traslado. "¿Qué me ofrece el grupo más allá de la típica formación?" Es un grupo regular de 8-10 personas, que les da sentimiento de pertenencia y en el que pueden expresar sus malestares, les funciona muy bien y cuentan con el apoyo de un profesional.

La OTL del Garraf primero atiende a las personas individualmente pero después les hacen una acogida grupal, les explican el sentido de esta acogida y quién será su referente y a lo mejor de las 10 personas convocadas asisten más o menos la mitad, porque no deben participar si no quieren. Pero después las tutorías o monográficos las hacen grupales y es más fácil que participen, incluso algunos en las individuales fallan, pero en las grupales si han venido inicialmente. Aunque todo el mundo tiene dificultades para realizar más de dos horas seguidas: mujeres con problemas de conciliación, etc.

OTL Maresme y OTL Osona

Las OTLs que hacéis prácticas, ¿cómo las gestionáis legalmente?

Resumen de les propuestas de la mesa al problema planteado

- Los convenios de prácticas en empresa sólo pueden hacerse vinculados a determinadas formaciones aprobadas por la Generalitat de Catalunya. Algunas OTLs pueden realizar prácticas porque la entidad las considera practicas formativas o porque se realizan bajo el paraguas de otro proyecto que permite realizarlas si se cumplen determinadas condiciones.
- Se está de acuerdo en que es una herramienta clave tanto para determinadas personas como para algunas empresas: favorecerían el conocimiento mutuo, la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral.
- Si la entidad las realiza, los gastos vinculados a los mismos, podemos computarlos en la justificación anual del Fondo de prestación.

Detalle de las propuestas

Las prácticas sólo se pueden hacer en el marco de determinadas formaciones aprobadas por la Generalitat de Catalunya, pero, años atrás, algunas OTLs ofrecían la posibilidad a las personas usuarias de realizar practicas formativas en las empresas mediante la firma de un convenio a tres partes con determinadas condiciones, por ejemplo, la persona siempre debía estar acompañada de un tutor... Era un convenio muy acotado. Pero al no ser prácticas regladas muchas entidades dejaron de realizarlas.

Precisamente por este marco de alegalidad de esta tipología de acciones, la OTL del Bages por ejemplo, comenta que las dejaron de hacer, aunque hay OTLs, como la del Berguedà, gestionada por la Agencia de Desarrollo del Berguedà, que no encuentra tantos impedimentos para seguir haciéndolas, o mediante otros programas como el SIOAS, a través del cual se pueden llegar a realizar hasta 300 horas.

La OTL del Garraf comenta que tienen un convenio que les permite realizar prácticas si las personas tienen discapacidad intelectual. El IMET realiza el seguro. Si no tuvieran este servicio no les dejarían realizar prácticas con la OTL. Sólo pueden beneficiarse uno o dos usuarios al año con

perfiles muy concretos que ven que tendrán muchos problemas de inserción. Por ejemplo, el caso de una chica con autismo, en estos casos el objetivo no es tanto la inserción, se centran más en la identificación de competencias, etc.

En el caso del Maresme la cuestión se complica aún más porque el Consejo Comarcal tiene el servicio de la OTL externalizado, se encuentran con que la empresa pide un seguro concreto pero, ¿quién debería firmar el convenio? ¿La empresa, la persona y la entidad gestora, el Consejo Comarcal? ¿Hasta dónde tienen peso y cómo a qué?

La OTL de Sant Boi quiere saber qué se contabiliza como prácticas a nivel de Red. ¿Qué tipo de actividad se está registrando en la Xaloc por parte de las OTLs cuando se elige Tutoría de seguimiento individual / Prácticas en empresa?

La OTL de Osona, en su correspondiente mesa, comentó que debería buscarse alguna manera de poder hacer prácticas porque, por lo general, se considera que se pierde una muy buena oportunidad de mejora de la empleabilidad y de inserción de las personas usuarias. "Es una herramienta fabulosa no sólo para determinados usuarios también para la empresa", concluía por su parte, la OTL del Berguedà.

OTL Alt Penedès

¿Qué actividades como *OTL podemos hacer en una feria laboral del territorio?*

Resumen de las propuestes de la mesa al problema planteado

- A la hora de organizar una actividad para hacer difusión de la OTL en una feria laboral se debe pensar en el objetivo y el público para favorecer su participación y dar a conocer el servicio, recursos disponibles, etc.
- Las actividades lúdicas y participativas que obligan a la reflexión son las que tienen mayor éxito, así como las vinculadas a la realidad virtual.

Detalle de las propuestas

La OTL del Garraf comenta que han realizado varias ferias: de Bienestar social para jóvenes, de educación y de trabajo. Hicimeron una actividad para representar el apoyo cuando la persona está perdida y necesita orientación. Lo hicieron con el proyecto *Singulars* y con grupos de 3º y 4º de ESO: les ponían un arnés y unas cuerdas y tenían que hacer un itinerario de preguntas, con los ojos cerrados, y confiar en sus compañeros para seguir el itinerario. Después les preguntaban cómo se habían sentido para reflexionar sobre la importancia de haber ido acompañados y guiados. Cada estante hacía actividades distintas. Había un estante con un potenciador de la voz, uno grafitis, uno escalada... La actividad es la excusa para que vayan al estante e informarles de los diferentes recursos: el club social, etc.

Las actividades con gafas 3D también tienen mucho éxito, mediante una entidad externa, se realizaba una visita virtual a un circuito subterráneo de la guerra civil. Se trataba de un servicio gratuito más lúdico vinculado a empresas que contratan a otros de diseño y programación.

La OTL de Sabadell hacen demostración de oficios, job speed dating, etc. Les ponen pegatinas en cada stand que han visitado y después hay un sorteo. También realizan un reconocimiento a las empresas que han participado a lo largo del año con el servicio, etc.

OTL Rubí

> ***Atendemos a gente que está también en otros servicios, como el Incorpora.*** **¿Os pasa a vosotros, también? ¿Cómo hacéis la coordinación para no solapar o duplicar acciones*? En general tiene la sensación de que en la OTL el proceso va más "lento".***

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- Hay casos de personas usuarias de la OTL que participan en programas o actividades similares y la coordinación técnica es difícil. Para evitar contradicciones o duplicidades, algunos técnicos prefieren que la orientación sólo se haga desde la OTL si la persona participa del recurso y otros son más partidarias de que sea la propia persona la que elija qué actividades prefiere realizar en cada sitio.
- Muchos recursos de salud mental están saturados y se encuentran con casos de personas que necesitan un apoyo psicológico más allá de lo estrictamente laboral, que es lo que debería prestar la OTL.

Detalle de las propuestas

La OTL de Terrassa sí que acepta gente de determinadas entidades vinculadas a la Mesa de Salud Mental, pero solamente si hacen la orientación en un solo sitio, porque a veces cada servicio les acababa diciendo cosas diferentes. La OTL de Granollers, quizás porque tiene pocos casos de este tipo, es partidaria de que sea la persona la responsable de su proceso y que aproveche lo que considere más oportuno de cada lugar.

La OTL de Terrassa comenta que ahora se habla de muchos más temas personales que antes, temas que quizás no corresponde tratar en la OTL, pero que es el último espacio que tienen. ¿Este trabajo si no lo hacen ellos, quién lo hace? ¿Dónde va esa persona? Y esta cuestión está vinculada a la importancia de cuidar a los profesionales. Se encuentran con que hay muchos psiquiatras de baja y la consigna es que, si se encuentran mal, deben ir a urgencias.

La OTL de Granollers lo corrobora, desde la pandemia han subido mucho los problemas de salud mental y muchos servicios están saturadísimos: sin horas de atención, visitas muy espaciadas, sectores sin referentes profesionales... y las personas usuarias llegan con muchas preocupaciones y angustias y quieren que alguien las escuche.

OTL Cornellà

> ***Muchas personas acaban fallando el día de la entrevista, aunque hayamos confirmado por correo electrónico.*** **¿Es un tema de organización de nuestra agenda como técnicas o de la persona usuaria? ¿Hasta qué punto tenemos que ir detrás de ellas? ¿Os encontráis con lo mismo? ¿Cómo podemos hacerlo para que asistan?**

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- El personal técnico, para evitar encontrarse con que la persona usuaria no se presente a las citas, confirma antes vía telefónica o por WhatsApp, sobre todo en el caso de los jóvenes, que son los que más fallan a las visitas, ya sean de acogida o de seguimiento.

Detalle de las propuestas

La OTL de Terrassa considera que es muy diferente fallar en la acogida, "no sabes qué falla", o en el seguimiento, "puedes saber mejor porque no ha asistido". Una administrativa llama antes de la primera entrevista y los técnicos confirman sus citas uno o dos días antes. Utilizan el WhatsApp,

sobre todo con la juventud con TEA o TDAH, les funciona muy bien, y también lo hacen con los mismos resultados en los seguimientos postinserción.

La OTL de Granollers convoca vía telefónica y hace las acogidas grupales, porque se encontraba con que, aunque la gente las confirmaba, al final no venían y perdía agujeros en la agenda. Para la primera visita utilizan el WhatsApp para preguntar si les puede llamar o no porque se encontraba con que mucha gente no le cogía el teléfono. Los seguimientos también le fallan.

La OTL de Osona comenta que con la juventud cuesta mucho que contesten el teléfono. Es la técnica la que se debe autogestionar los mensajes y aprender cuándo debe utilizarlos.

3.- Funcionamiento del servicio y registro de la información

OTL Bages

> ***Tenemos personas que cuando encuentran trabajo no quieren entregarnos el contracto, la vida laboral o ningún documento acreditativo. Destacamos en la hoja de compromiso que es un indicador que necesitamos y sabemos que acudirán al servicio si tienen alguna urgencia o cuando se vuelvan a quedar sin trabajo, pero algunas inserciones las perdemos. ¿Vosotros tenéis alguna estrategia?***

Resumen de les propuestas de la mesa al problema planteado

- Para mantener actualizados los expedientes de las personas usuarias en la base de datos y evitar "perder" la inserción, es importante hacer comprender que el servicio no termina cuando la persona encuentra trabajo, sino que el seguimiento postinserción es parte del proceso y con frecuencia el mejor recurso para mantener el trabajo.
- Un segundo argumento es la mejora de la empleabilidad, mantener al día la PTX favorece el encaje de las ofertas con las personas activas.
- En breve se actualizará la hoja de compromiso en la que se tendrá que marcar si se da el consentimiento o no para que la OTL, como entidad pública, pueda consultar la vida laboral u otra documentación vinculada a la prestación del servicio de la persona usuaria.

Detalle de las propuestas

La OTL de Sant Boi pide la vida laboral y asume que hay un porcentaje que se pierde, si vuelven bien, pero si no, se pierden.

La OTL del Maresme explica que deja muy claro a las personas usuarias que para poder actualizar su experiencia en la base de datos Xaloc, necesita acreditarla y si no llevan el contrato no pueden hacerlo. Se les debe explicar que hay SLO que hacen filtros en la PTX para encontrar personas para cubrir ofertas. Aunque la persona esté trabajando, también pueden llamarla. El proceso no termina con la inserción. Y ofrecer el servicio postinserción como parte del proceso.

La OTL del Bages explica que a finales de año ven que llevan persiguiendo a la persona desde principios de año. A veces les dicen que todavía no les han dado el contrato.

La OTL del Berguedà explica que en el servicio generalista también pasa y a veces se pierde el contacto definitivamente porque no actualizan los datos de contacto, los cambios de domicilio, etc.

Desde el SMT se insiste en que es importante incidir en que el seguimiento postinserción forma parte del servicio y, con la nueva hoja de compromiso, se recogerá de manera expresa si la persona usuaria da su consentimiento para que la entidad, en tanto lo es de carácter público, consulte

su vida laboral o solicite otra documentación a entidades oficiales, si fuera necesario para prestar el servicio correctamente.

OTL Cerdanyola

Desde el ayuntamiento nos piden que hagamos mucha difusión a las redes sociales y el community manager nos pide que pasemos información de lo que hacemos 2 veces por semana. Vosaltres tambiénos encontráis con esta situación? ¿Cómo lo hacéis?

Resumen delas propuestas de la mesa al problema planteado

- Muchas entidades públicas disponen de la figura del community manager para hacer difusión de la OTL y del resto de servicios públicos que se prestan desde estos entes locales. La mayoría optan por difundir historias de éxito sin dejar de proteger la intimidad de las personas, formaciones, banners publicitarios, etc.
- Otra opción es difundir las noticias que se publiquen desde las Redes sociales de la Diputación vinculadas a la Red OTL.

Detalle de las propuestas

La entidad de la OTL de Rubí también tiene un community manager. En relación con la OTL le mandan frases para la empresa, centradas en el trastorno, historias de superación...

También van saliendo en la radio y tienen un banner en Rubí Forma y la OTL va saliendo de vez en cuando.

La OTL de Terrassa también tiene community manager y le mandan una foto y una propuesta de texto sobre las formaciones hechas con alguna entidad, etc., pero sin obligación ni presión de generar noticias cada semana. Difunden cosas pensando en que sean interesantes y en su utilidad. Y la OTL de Osona también, en la misma línea.

La OTL de Badalona por su parte, cuenta historias de éxito con el consentimiento de la persona. Intentan que se visibilicen a las personas, pero protegiéndolas.

Desde el SMT se propone que las OTL retuiteen los tuits de la Red OTL. Lo importante es ver el éxito, los casos, que la gente lo vea y comparta.

OTL Terrassa

Contratos bonificados, contratos encubiertos...tenemos muchas dudas jurídicas. ¿Vosotros cómo resolvéis todos estos aspectos jurídicos?

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- La OTL de Terrassa pide a la Diputación poner a disposición de la Red OTL un servicio de asesoría jurídica para facilitar la resolución de dudas vinculadas a la contracción o a la solicitud de determinadas ayudas.
- La mayoría de OTLs derivan estas cuestiones a los departamentos que gestionan los contratos, ayudas, etc.

Detalle de las propuestas

La OTL de Rubí considera que los casos son tan particulares y hay tantas cosas que se pueden escapar que el técnico hace que lo consulten los usuarios, o que hagan la consulta a través de servicios sociales, que le informe el trabajador social de referencia. Además, pueden intervenir muchas entidades: Seguridad Social, Bienestar Social, SOC, etc.

La OTL de Cerdanyola comenta que dos personas distintas de una misma entidad les pueden dar soluciones diferentes.

La OTL de Terrassa comenta que las personas deben tener claro que asumen riesgos, sobre todo cuando hay tantas cosas interpretables según la ley, pero plantea que les iría bien un servicio jurídico y proponen que la Diputación lo ofrezca similar al de Barcelona Activa. Tienen un servicio que han iniciado hace poco que se llama *¡Conoce tus derechos!* Es un teléfono gratuito de defensa de los derechos laborales. Colaboran con CCOO y UGT. Asesoran sobre todo en temas laborales de derechos y deberes. También existe la web directamente vinculada al Ayuntamiento *Cuáles son tus derechos laborales y cómo ejercerlos*.

SMT

¿Utilizáis los Planes de empleo para personas usuarias de la *OTL?*

Resumen de las propuestas de la mesa al problema planteado

- La OTL de Cerdanyola ha gestionado un Plan de Empleo financiado por el SMT para beneficiar a persones usuarias de la OTL.

Detalle de las propuestas

La OTL de Cerdanyola hace un Plan de Empleo propio a partir de la línea de financiación de la Diputación. Se centra en la limpieza de grafitis. Va acompañado de formación y contratación por el mismo plan de una persona que lleva el grupo para que lo integren personas que no pueden ir solas. Han contratado a una socióloga (A2) que preparará el programa con ellos y los acompañará. Participan 5 personas y dura 6 meses a jornada completa.

También puede hacerse con los planes del Área Metropolitana de Barcelona porque son flexibles como los de la Diputación, pero imposible, por ejemplo, con el programa de Trabajo y Formación del SOC, lo que confirma la OTL de Terrassa.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

POLICÍA LOCAL 2023





Informe de los indicadores de policía local 2023

1. Resumen ejecutivo

2. Introducción

3. Datos de entorno y clasificación de la muestra

4. Principales indicadores de actividad y de resultados

5. Principales indicadores de organización y recursos humanos

6. Principales indicadores de economía

7. Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores. 2016-2023

Resumen ejecutivo

Principales indicadores de actividad y de resultados

- En el ámbito de la indisciplina viaria, en 2023 el número de **denuncias de tráfico** por cada 1.000 habitantes **se situó en el máximo de la serie histórica**. El porcentaje de denuncias que provienen de zonas de estacionamiento con control horario de pago volvió a aumentar, tras haber marcado un mínimo histórico en 2022. Un tercio de las denuncias fueron derivadas de la operativa de la Policía Local.
- Los **accidentes de tráfico, pese a haber aumentado** progresivamente después de la pandemia, **se mantuvieron por debajo de la media 2017-2019**. Los accidentes con víctimas sí que recuperaron prácticamente los valores pre-COVID. En cuanto al porcentaje de víctimas mortales o graves, aunque en 2023 fue al alza, no es el valor más alto de la serie, dado que este indicador ha ido variando ligeramente de un año al otro
- En el ámbito de la seguridad, **el número de delitos aumentó respecto a 2022 y superó los valores del periodo prepandemia.** De todos los delitos producidos, se resolvieron un 29,4 %, en la línea de los años anteriores.
- En cuanto a la **tipología**, el 82 % de los **delitos** fueron contra el patrimonio, y el 62 % de estos fueron hurtos y estafas.
- El **número de detenidos por cada 1.000 habitantes** aumentó un 11 % respecto a 2022 y ha ido incrementándose progresivamente desde 2019. Los municipios de más de 50.000 habitantes siguen siendo los que registran más detenidos por cada 1.000 habitantes.
- El volumen de **denuncias por drogas y armas** ha seguido una tendencia al alza desde 2019, y en 2023 mostró la cifra más alta de la serie analizada.
- Se realizaron una media de **2,2 diligencias por intento de ocupación** por cada 1.000 habitantes.
- En cuanto a la **distribución de roles entre cuerpos policiales**, ni el porcentaje de delitos registrados por la Policía Local ni el porcentaje de detenidos por este cuerpo experimentaron grandes variaciones.
- Se registraron 1,7 **denuncias por violencias machistas** por cada 1.000 habitantes. De media, las Policías Locales cuentan con 1,3 referentes en violencias machistas y el 47,1 % de los municipios prestan el servicio de seguimiento a las víctimas.
- En el ámbito de la prevención, se realizaron 16,2 pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes, con un 13,9 % de resultados positivos. De estas pruebas, el 77,4 % se efectuaron en controles preventivos. En cuanto a la detección de drogas, se llevaron a cabo una media de 0,9 pruebas por cada 1.000 habitantes, el 62,5 % de las cuales fueron positivas.
- Por último, **la asistencia a actividades formativas dirigidas a la ciudadanía** (muy menguada en 2020) experimentó una **modesta recuperación** entre 2021 y 2022, y se estancó en 2023, lejos de los valores prepandemia.
- La percepción de seguridad ciudadana en el municipio fue de media un 5,7 sobre 10 en los municipios de más de 10.000 habitantes que participan en el Círculo.
- El número de **actuaciones de carácter asistencial** ha ido en aumento desde 2021 y ya se encuentra **por encima de los valores previos a la COVID-19**.
- Las **actuaciones de policía administrativa** han seguido consolidando una **ligera tendencia a la baja observada desde 2018**.

Principales indicadores de organización y recursos humanos

- El **número de policías locales por cada 1.000 habitantes, 1,39**, es muy similar al de las Policías Locales del conjunto de Cataluña, que es de **1,46**, y se ha mantenido **estable en los últimos 11 años.** La ratio es **más elevada en los municipios sin comisaría de Mossos d'Esquadra** (que coinciden en buena parte con los municipios más pequeños), posiblemente a causa de las diferentes necesidades de personal de unos y otros para dar respuesta al tipo de actuaciones que deben realizar.
- El **número de policías operativos por cada 1.000 habitantes repuntó en 2020**, tras años con una ligera tendencia a la baja, y se estabilizó en 2023. Este indicador se ve influido por la presencia de comisaría de Mossos d'Esquadra: la ratio es más favorable en los municipios que no cuentan con este equipamiento (que coinciden en buena parte con los municipios más pequeños).
- La **media de edad de la policía** (que, tras el frenazo de 2020 por la paralización de procesos selectivos, volvió a disminuir gracias a las prejubilaciones) es de 45,7 años.
- El **% de mujeres con mando es el más bajo de los Círculos y está por debajo del que correspondería según la presencia de mujeres en las plantillas policiales**.
- Pese al ligero aumento en el **% de horas extras sobre las horas de convenio** a lo largo de la serie histórica, el % de efectivos que hacen horas extras se estabilizó a lo largo de 2023. Esta cifra es especialmente elevada en los municipios pequeños, con poca densidad de población y que no cuentan con comisaría de ME.
- El **% de horas de baja en 2023 se mantiene muy similar al de 2022**, año en el que se alcanzó el nivel máximo de la serie histórica analizada.
- Con la pandemia se frenó el **descenso de la presencia real** y en los tres años posteriores se ha retomado una ligera tendencia a la baja en este indicador, aunque se estabilizó durante el año 2023.
- Finalmente, en 2023 **disminuyeron las horas de formación** por policía hasta alcanzar la **cifra más baja de la serie histórica, exceptuando la del año del inicio de la pandemia (2020)**.

Principales indicadores de economía

- El **gasto corriente por habitante** en Policía Local muestra una **tendencia ascendente** a lo largo de toda la serie histórica, y en **2023 marcó un nuevo máximo**. La variabilidad entre municipios es elevada, sobre todo en la parte alta de la distribución. Como sucedía en años anteriores, el gasto corriente por habitante en Policía Local es el más elevado de los servicios analizados en los Círculos.
- En relación con la financiación del servicio, el 32,0 % del gasto corriente se cubrió con tasas y precios públicos. El peso de estos ingresos disminuyó en 2023, tras la recuperación pospandemia experimentada los dos años anteriores. Esto repercutió en el porcentaje de financiación por parte de los ayuntamientos, que tuvo que aumentar. Los municipios grandes obtienen un porcentaje significativamente más elevado de ingresos por tasas y precios públicos. En cambio, tienen un peso más bajo de la aportación del ayuntamiento, a la inversa de lo que sucede en los municipios poco poblados.
- El **% de importe cobrado de las denuncias de tráfico**, estable desde 2012, **aumentó ligeramente en 2022**, **hasta llegar al máximo de la serie histórica analizada, pero durante 2023 disminuyó, especialmente de forma significativa en los municipios con más población.**

- El **gasto corriente por policía** ha ido **aumentando de forma sostenida** a lo largo de toda la serie, también desde el estallido de la COVID-19. Entre las causas del incremento en dicho gasto está el **coste** que implican las **prejubilaciones** para las finanzas municipales y la evolución seguida por el **coste de la hora extra**, que también ha ido **claramente al alza desde 2012.**

Introducción

Este informe tiene como objeto presentar los resultados del año 2023, 19.ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Policía Local. Al mismo tiempo, se aprovecha el bagaje acumulado en el Círculo para mostrar los indicadores con una perspectiva temporal, a fin de ofrecer un análisis más completo del estado y la evolución del servicio en los últimos años.

El documento se estructura de la siguiente manera:

- En primer lugar, se presentan, a modo de **resumen ejecutivo**, las ideas más relevantes extraídas del análisis de los resultados de la presente edición.
- Se presentan los **resultados de 2023, la evolución y segmentación por tramos de población** de los principales indicadores, así como la **comparación con los demás 23 servicios** en los indicadores comunes. Asimismo, a lo largo del informe se presentan las medias de algunos indicadores según la presencia o no de comisaría de Mossos d'Esquadra en el municipio.
- Además, se ha realizado un análisis bivariante y un **análisis de regresión multivariante** en el que se ha evaluado la asociación entre la percepción de seguridad ciudadana y varios indicadores de los Círculos.
- **Al final del documento**, se presenta un conjunto de **tablas resumen** con la evolución de todos los indicadores desde 2016 hasta 2023.

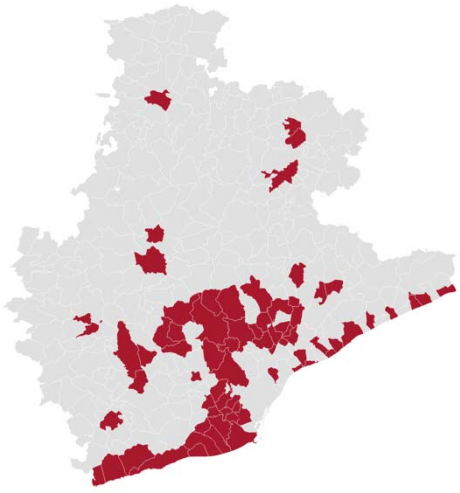
A lo largo del informe se presentan los resultados de los nuevos indicadores introducidos en la última edición a raíz de las sesiones de revisión de indicadores que se llevaron a cabo durante el año 2024.

Municipios participantes

En la presente edición, **72 municipios** han participado en el Círculo de Policía Local. Este año, el proyecto cuenta con un municipio nuevo (Masquefa).

Como se puede observar en la tabla 1, 16 de estos municipios tienen más de 50.000 habitantes, 22 se hallan en una franja intermedia (de 20.001 a 50.000 habitantes) y los 34 restantes tienen hasta 20.000 habitantes.

Mapa 1. Municipios participantes en la presente edición del Círculo de Policía Local (datos de 2023)



72
participantes

Tabla 1. Municipios participantes en la presente edición del Círculo de Policía Local (datos de 2023)

Más de 50.000 habitantes (16)	Población
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 habitantes (22)	Población
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

Hasta 20.000 habitantes (34)	Población
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

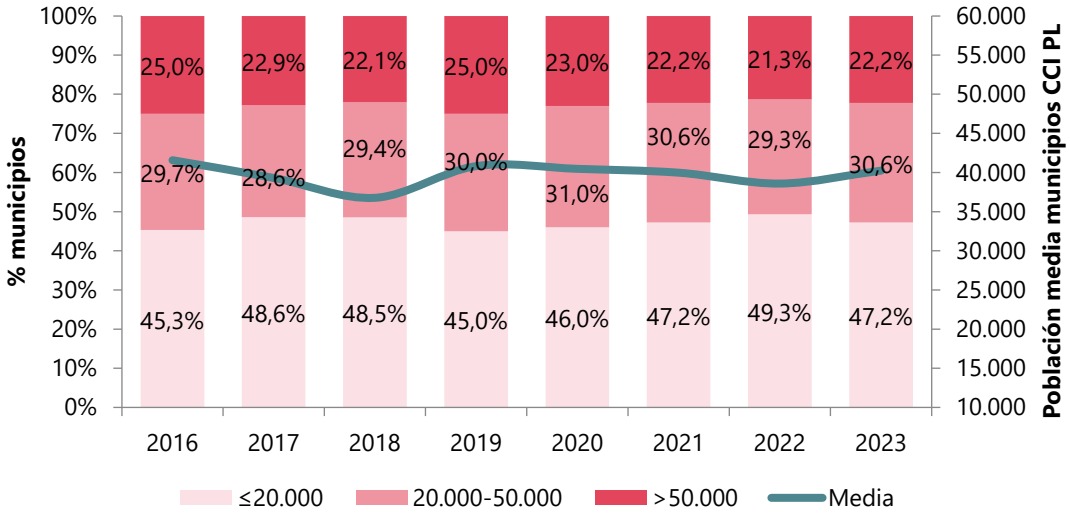
Datos de entorno y de clasificación de la muestra

Antes de presentar los resultados de los diferentes ámbitos de la Policía Local, se hará una breve descripción del contexto en el que se desarrolla el servicio, a partir de los datos de entorno presentes en el Cuadro Resumen de Indicadores (CRI). El objetivo de este análisis es aportar elementos que permitan hacer una interpretación más completa de la situación del servicio, dado que, pese a encontrarse fuera del alcance de los decisores públicos, el contexto de los municipios incide en la demanda y los resultados de la actividad policial.

En el año 2023, los municipios participantes en el Círculo tenían una población media de 40.243 habitantes. Tal como se ha mencionado anteriormente, el grupo más numeroso son los municipios con 20.000 habitantes o menos (47,2 % del total), seguido de los de 20.001 a 50.000 habitantes (30,6 %).

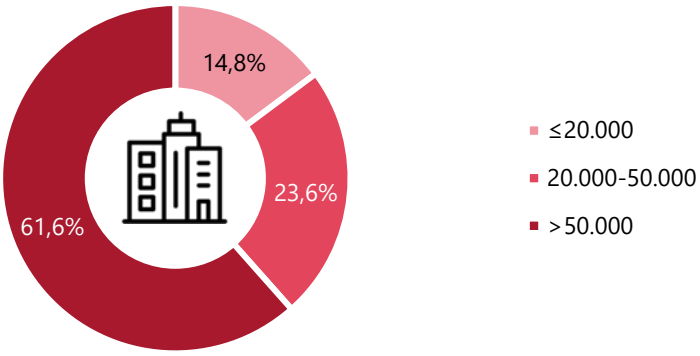
La composición de los municipios participantes ha experimentado pocas variaciones en los últimos 8 años. Tras los cambios experimentados en las primeras ediciones del Círculo, en las que se incorporó un número elevado de municipios de dimensión mediana y pequeña, desde 2016 los cambios han sido más moderados: el peso de los municipios de más de 50.000 habitantes ha seguido disminuyendo hasta el 22,2 % actual, mientras que los de 20.000 habitantes o menos han ganado terreno hasta representar cerca de la mitad de los participantes (47,2 %).

Gráfico 1. Número de habitantes de los municipios participantes en el Círculo de Policía Local. 2016-2023



A pesar de que el grupo más numeroso es el de los municipios de hasta 20.000 habitantes, si se tiene en cuenta el porcentaje de población que reside en los diferentes tramos poblacionales, se obtiene que el 62 % de los habitantes de los municipios que participan en el Círculo provienen de localidades grandes, de más de 50.000 habitantes; el 24 %, de municipios intermedios (20.001 a 50.000 habitantes) y solo el 15 % son de municipios de 20.000 habitantes o menos.

Gráfico 2. Porcentaje de población residente en los municipios de los diferentes tramos. 2023

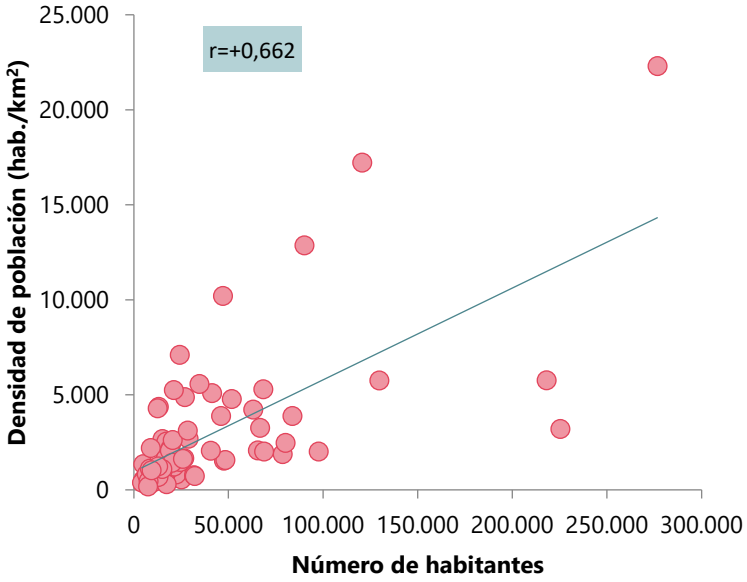


Si el número de habitantes se analiza conjuntamente con la densidad de población[1] de los municipios participantes, se obtiene que hay una elevada correlación positiva entre ambas variables. Es decir, los municipios con mayor número de habitantes tienden a ser más densamente poblados, y a la inversa: en los municipios con menos personas empadronadas, estas se encuentran más dispersas en el territorio. Conocer esta asociación es importante porque puede incidir en el tipo de problemáticas que se dan en cada municipio (más asociadas a la convivencia y la concentración de personas, o bien al aislamiento en diferentes núcleos poblacionales) y, por lo tanto, en la organización y las demandas que recibirá la Policía Local.

Los municipios con más habitantes tienden a ser más densamente poblados y a la inversa, hecho que incide en el tipo de problemáticas que se dan en cada municipio.

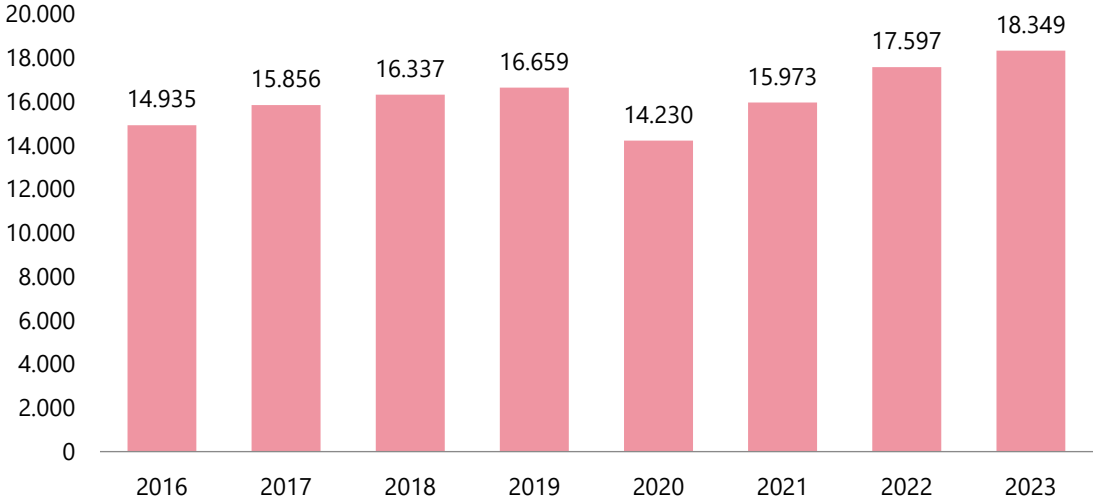
1 Medida en habitantes por km². A la hora de interpretar los resultados, debe tenerse en cuenta que se contabiliza la superficie total de los municipios, no solo la superficie urbanizada.

Gráfico 3. Densidad de población y número de habitantes de los municipios participantes en el Círculo. 2023



La renta per cápita ofrece una aproximación al perfil socioeconómico de los municipios y es útil, sobre todo, para reflejar la evolución de la coyuntura económica. En 2023, este indicador alcanzó el valor máximo de la serie, con una recuperación de casi un 30 % respecto a 2020, año marcado por la pandemia, y por encima de los valores registrados durante el periodo 2016-2019. Si nos fijamos en el incremento entre 2019 y 2023, este ha sido superior al 10 %.

Gráfico 4. Renta per cápita de los municipios participantes en el Círculo (euros). 2016-2023

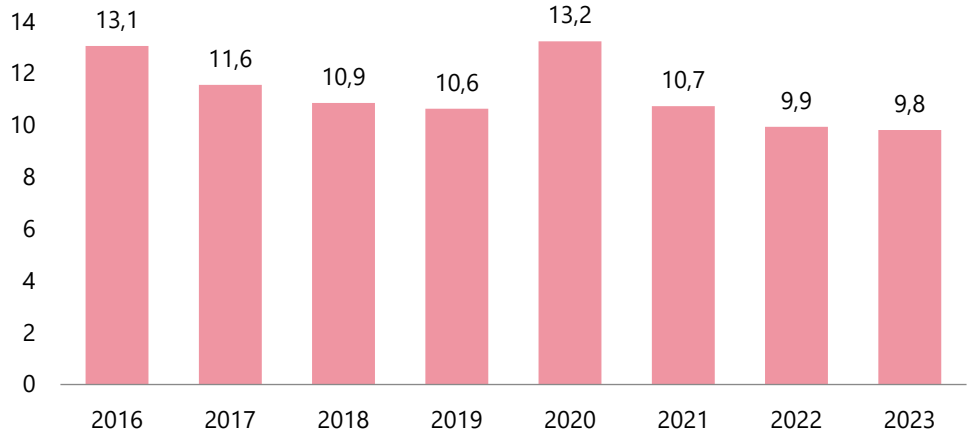


Los cambios en la coyuntura económica se observan primero en la tasa de paro, y posteriormente se ven reflejados en la renta per cápita.

La tasa de paro también mide el contexto socioeconómico y sigue una pauta similar a la renta per cápita, con particularidades: generalmente, los cambios en la coyuntura económica se observan primero en la tasa de paro, y posteriormente se ven reflejados en la renta per cápita. Se observó ya con la crisis de 2008 y también ahora con la recuperación pos-COVID: en 2021, la tasa de paro ya había recuperado los niveles de 2019, a diferencia de la renta per cápita, que todavía mostraba una recuperación parcial y no se recuperó

hasta 2022. En cuanto al año 2023, la tasa de paro siguió la misma tendencia que en 2022, por debajo de los valores pre-COVID, y la renta per cápita completó la recuperación iniciada en 2021.

Gráfico 5. Tasa de paro registrado de los municipios participantes en el Círculo (%). 2016-2023



Principales indicadores de actividad y de resultados

En este apartado se presentan los resultados de los principales indicadores de actividad y resultados, estructurados según los diferentes ámbitos de actuación de la Policía Local y con especial atención a los indicadores que presentan más variabilidad y/o diferencias por tramo poblacional.

Policía de tráfico

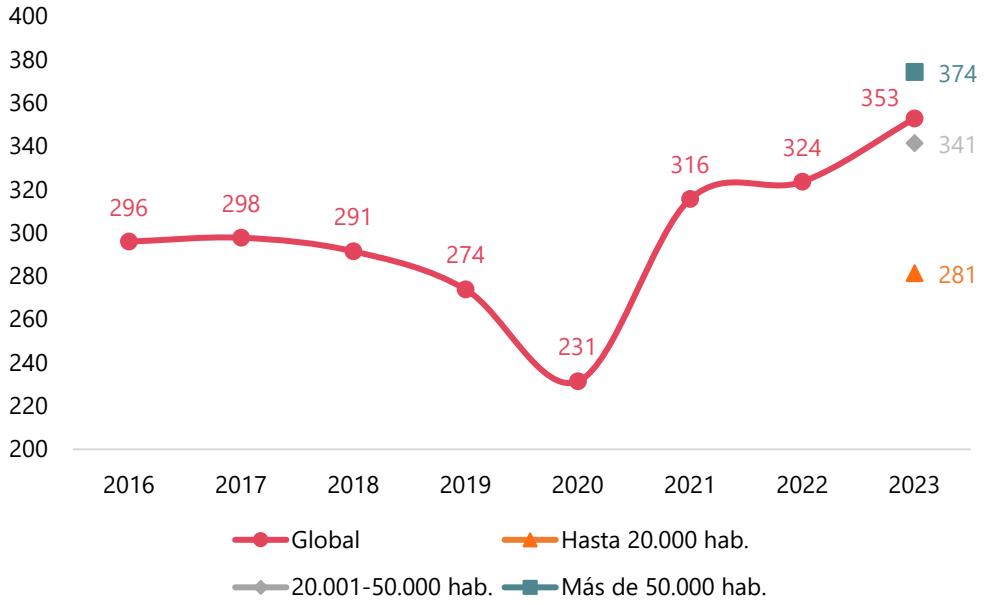
Indisciplina viaria

En 2023, los municipios participantes en el Círculo registraron una media de 353 denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes. Los resultados presentan una dispersión elevada entre municipios, con una desviación típica de 305 denuncias, en que el mínimo son 11 y el máximo 1.687 denuncias por cada 1.000 habitantes. Con perspectiva temporal, el volumen de denuncias mostraba una ligera tendencia a la baja durante el periodo 2017-2019, y disminuyó aún más en 2020 (un 15,5 %) debido a la pandemia. A partir de 2021, las denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes tienden a aumentar y se sitúan por encima de los valores previos a la pandemia.

En 2023, el número de denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes se incrementó un 9 % respecto al año anterior.

Por tramos de población, los municipios de mayor dimensión son los que registran más denuncias de tráfico, seguidos de los municipios intermedios. Durante toda la serie temporal y hasta 2022, los municipios de tamaño intermedio eran los que registraban más denuncias, pero a partir de 2020 esta tendencia cambia y las denuncias han ido incrementándose más rápidamente en los municipios más grandes. De hecho, en 2023, los municipios en los que se concentró un mayor volumen de denuncias de tráfico fueron los de mayor tamaño poblacional.

Gráfico 6. Denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023

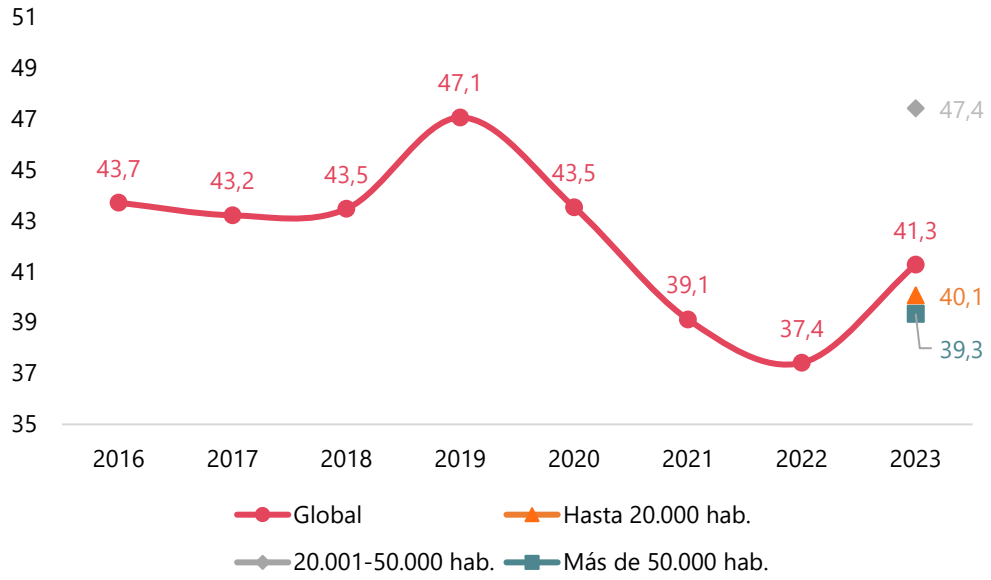


En el año 2023 sigue aumentando la gravedad de las denuncias de tráfico.

Fijándonos ahora en la gravedad de las denuncias de tráfico, durante 2023 el 28 % de estas fueron graves o muy graves, cifra que supone un incremento después de que en 2022 se recuperaran ya los niveles prepandemia.

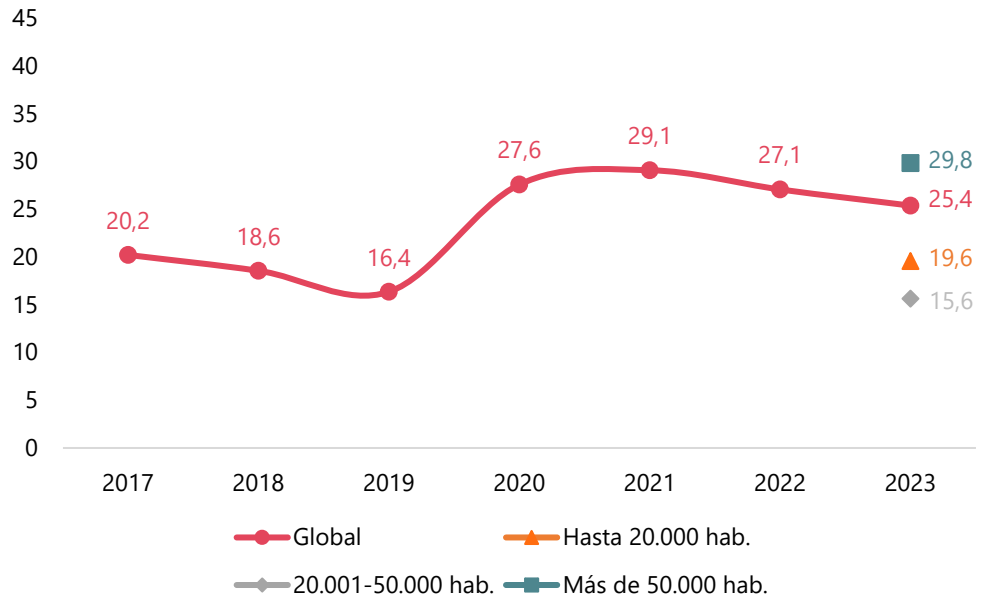
En cuanto al origen de las denuncias de tráfico, el 41,3 % provienen de zonas de estacionamiento con control horario de pago. Este porcentaje, igual que los registrados en 2021 y 2022, se mantiene por debajo de los niveles observados durante el periodo 2016-2020.

Gráfico 7. Porcentaje de denuncias de tráfico procedentes de zonas de estacionamiento con control horario, por tramos poblacionales. 2016-2023



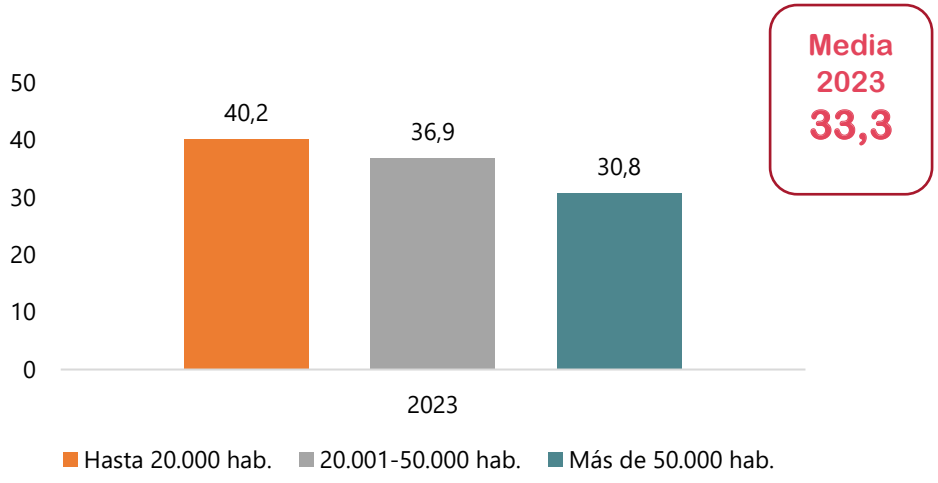
Otra parte importante de las denuncias de tráfico, el 25,4 %, proviene de sistemas automáticos de control; una cifra que se disparó en 2020 con la pandemia (+50,9 % respecto a la etapa pre-COVID), a causa del menor peso de las denuncias puestas por los medios habituales, y que en los dos últimos años ha tendido a disminuir, hasta representar en este 2023 un porcentaje inferior al de 2020. Pese a seguir una tendencia similar a lo largo de la serie histórica, este indicador presenta valores más elevados en los municipios más grandes y, en segundo lugar, en los municipios más pequeños (no se observa, por lo tanto, una tendencia lineal).

Gráfico 8. Porcentaje de denuncias de tráfico con sistemas automáticos de control, por tramos poblacionales. 2017-2023



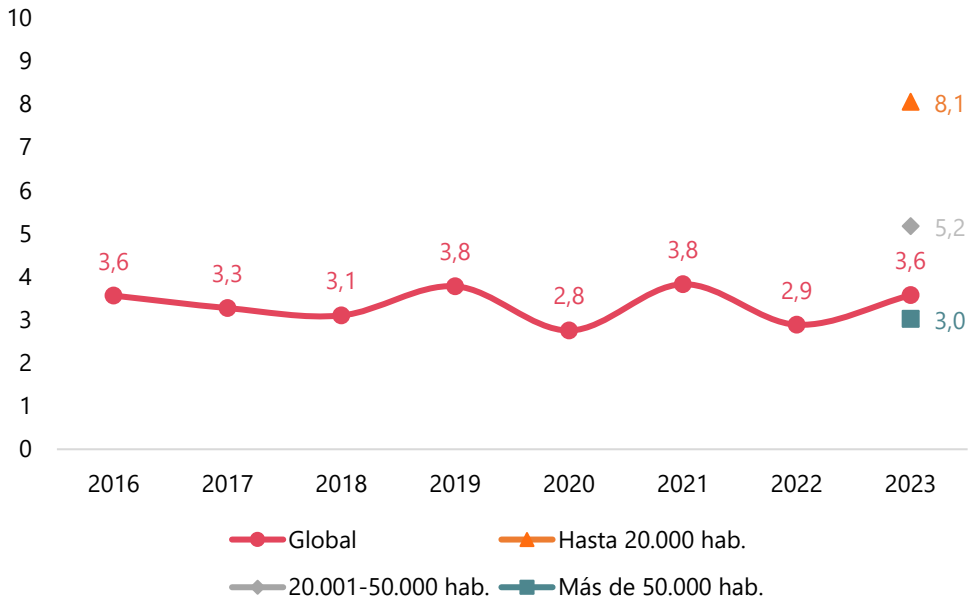
En esta edición se ha introducido un nuevo indicador para medir qué proporción de las denuncias de tráfico ha sido derivada de la operativa de la Policía Local. En 2023, una vez descontadas las denuncias procedentes de zonas de estacionamiento con control horario de pago y las detectadas con sistemas automáticos de control, observamos que un tercio del número total de denuncias de tráfico fueron derivadas de la operativa de la Policía Local. En los municipios de menos de 50.000 habitantes este porcentaje fue más elevado y en los más pequeños llegó al 40,2 %.

Gráfico 9. Porcentaje de denuncias derivadas de la operativa de la Policía Local, por tramos poblacionales. 2023



En cuanto a la indisciplina viaria, en el año 2023 un 3,6 % de los vehículos sometidos a controles, a través de cinemómetro-radar, tanto estático como dinámico, fueron denunciados por exceso de velocidad. Esta proporción se ha mantenido relativamente estable a lo largo de la serie histórica, oscilando entre el 2,8 % y el 3,6 %. Sin embargo, el indicador varía significativamente según el tramo poblacional: los municipios con menos de 20.000 habitantes son los que registran más denuncias, mientras que los municipios con más de 50.000 habitantes presentan la cifra más baja. La diferencia entre ambos extremos es de 5,1 puntos porcentuales.

Gráfico 10. Porcentaje de vehículos denunciados en controles preventivos de velocidad, por tramos poblacionales. 2016-2023



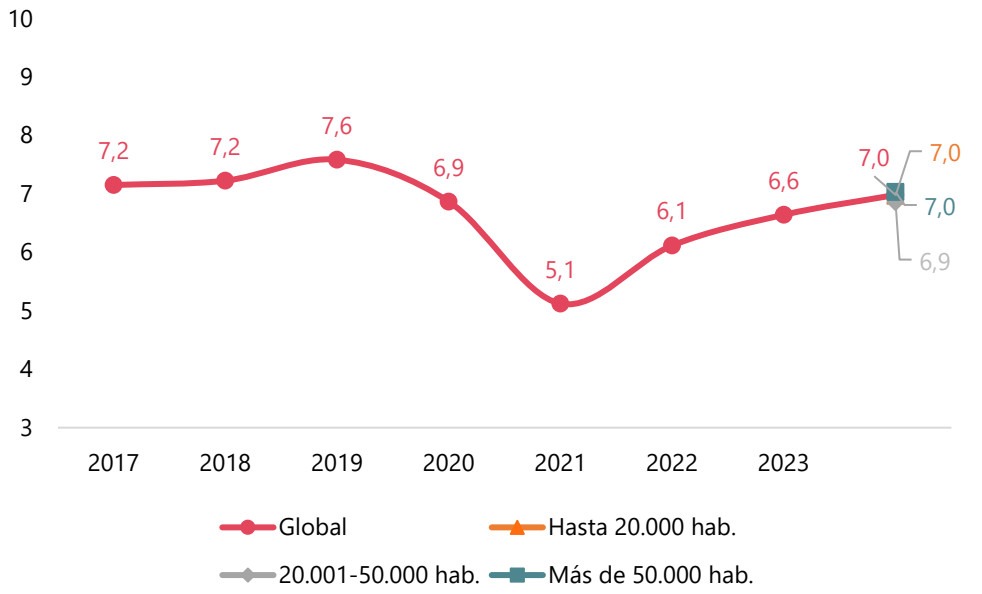
Accidentes de tráfico

En el año 2023, en los municipios del Círculo se registraron una media de 7,0 accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 habitantes. Este dato refleja un aumento continuado desde el mínimo alcanzado en 2020, y se aproxima progresivamente a los niveles del periodo previo a la pandemia (2016-2019).

Los accidentes de tráfico en vías urbanas siguen aumentando, y se acercan progresivamente a los niveles anteriores a la pandemia.

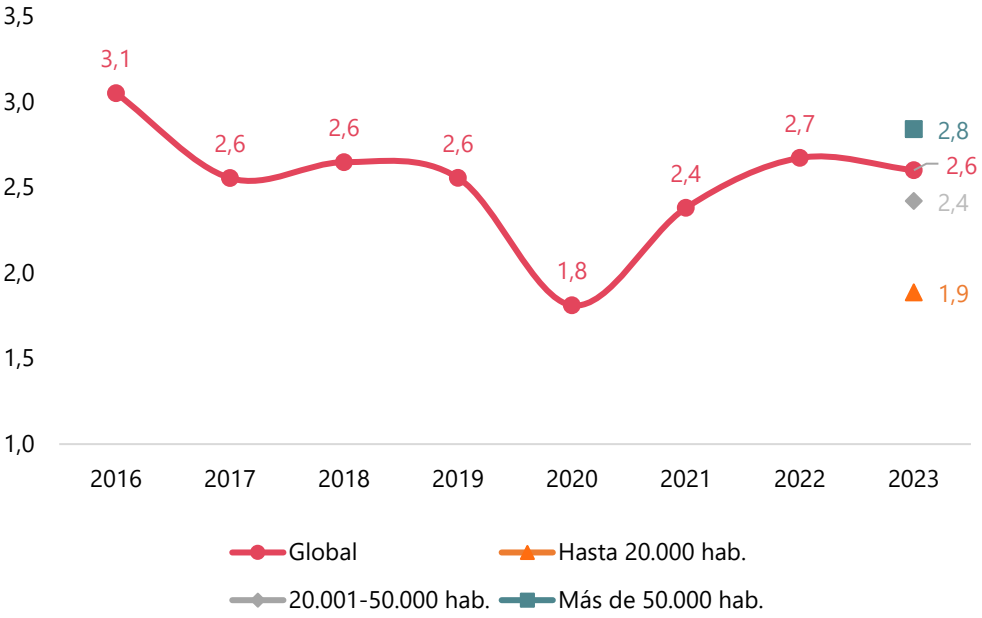
El tamaño poblacional no parece introducir grandes diferencias en la accidentalidad. Ya desde 2019, la media de accidentes en vías urbanas en los diferentes tramos ha tendido a converger.

Gráfico 11. Accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



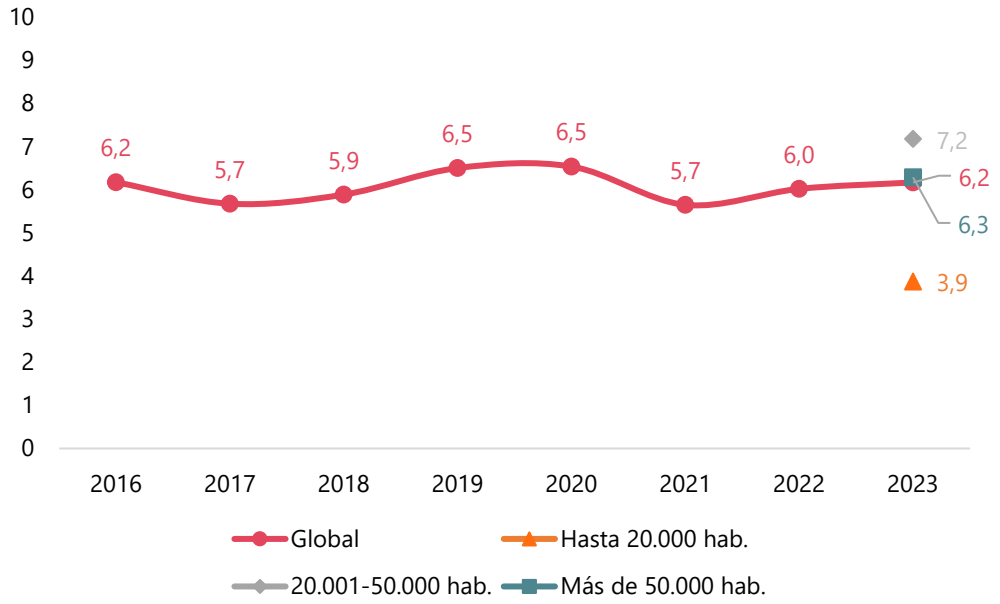
Los accidentes de tráfico con víctimas cayeron con la irrupción de la pandemia en la misma proporción que los accidentes en vías urbanas, pero en 2023 ya se alcanzó un valor igual o superior a los años anteriores a la COVID-19.

Gráfico 12. Accidentes de tráfico con víctimas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



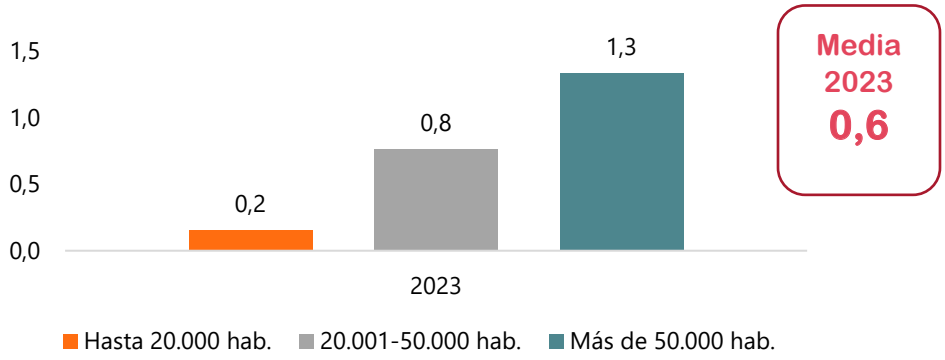
En 2023, el 6,2 % de las víctimas de accidentes de tráfico fueron mortales o graves. Este indicador se ha mantenido relativamente estable a lo largo de la serie histórica (gráfico 13), oscilando entre el 5,7 % y el 6,5 %. Los municipios con menos de 20.000 habitantes son los que presentan un porcentaje más bajo de víctimas mortales o graves, tanto en comparación con la media como con los resultados de los demás tramos poblacionales.

Gráfico 13. Porcentaje de víctimas mortales y graves respecto al total, por tramos poblacionales. 2016-2023



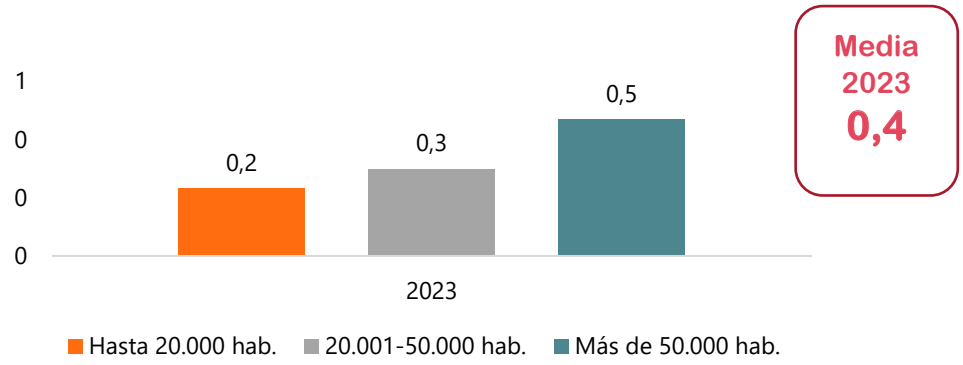
Durante 2023, hubo una media de 0,6 víctimas mortales de tráfico en vías urbanas por municipio. Los municipios más grandes, con más de 50.000 habitantes, son los que tuvieron una cifra más alta y, por el contrario, los municipios con una dimensión más pequeña son los que tuvieron menos víctimas mortales.

Gráfico 14. Víctimas mortales de tráfico en vías urbanas, por tramos poblacionales. 2023



La media de accidentes con heridos con un vehículo de movilidad personal fue de 0,4 por cada 1.000 habitantes. Esta cifra fue más elevada en los municipios con más de 50.000 habitantes y, por lo tanto, con más circulación de tráfico.

Gráfico 15. Accidentes con heridos con un vehículo de movilidad personal (VMP) implicado por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023



Policía de seguridad

Número y tipología de delitos

En el ámbito de la seguridad, en 2023 en los municipios del Círculo se registraron 64,3 delitos por cada 1.000 habitantes. Se observa una tendencia de crecimiento a lo largo de toda la serie analizada, que solo se vio interrumpida el año de la pandemia, como consecuencia, probablemente, de la menor circulación de personas. Desde 2020, el incremento **anual** ha sido, en casi todos los años, más elevado que durante el periodo 2016-2019.

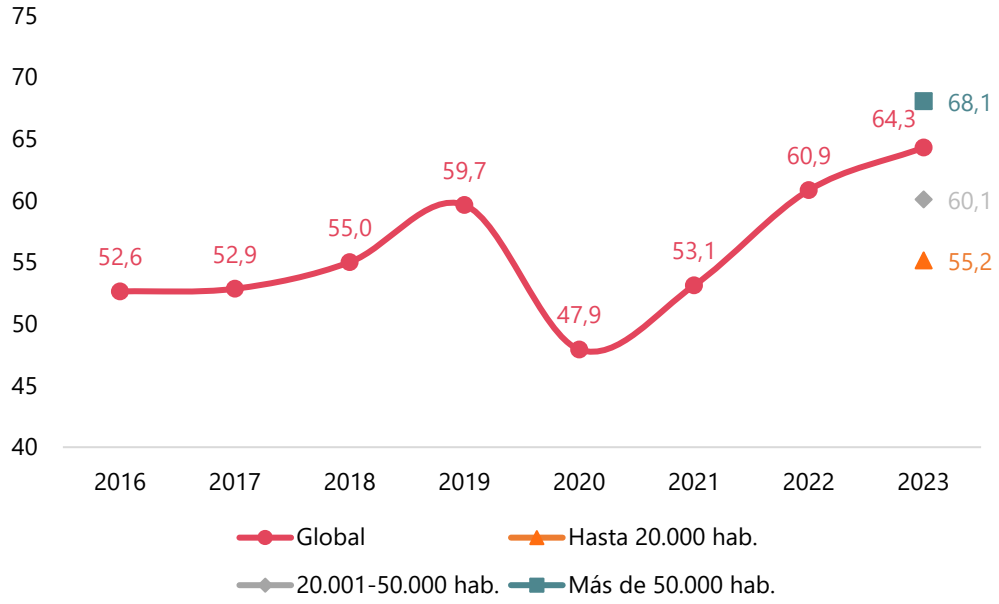
En 2023 se incrementó el número de delitos. El indicador se situó un 16,8 % por encima del periodo 2016-2019.

De hecho, el número de delitos por cada 1.000 habitantes registrado en 2023 representa un incremento del 16,8 % respecto a la media del periodo 2016-2019 y alcanza el máximo de la serie histórica analizada.

La evolución por tamaño de municipio muestra una pauta bastante consistente: en todos los años analizados, los municipios de más de 50.000 habitantes siempre son los que han registrado un mayor nivel de conflictividad, seguidos de los de 20.001 a 50.000 habitantes, y los que han presentado menos delitos, con una diferencia clara, han sido los municipios de menos de 20.000 habitantes.

Del total de delitos registrados en los municipios del Círculo, en 2023 se resolvieron un 29,4 %, una cifra que va en la línea de los niveles registrados durante todo el periodo 2016-2023.

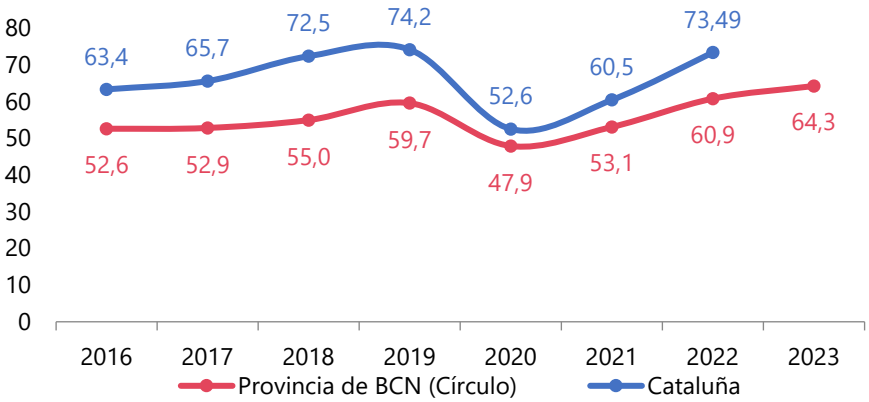
Gráfico 16. Delitos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



Si se comparan estos resultados con los del conjunto de Cataluña, se observa que los municipios participantes en el Círculo registran una menor tasa de delitos que la media catalana. Esta tendencia se ha mantenido de forma consistente desde 2016. Un factor que podría contribuir a explicar este diferencial es el efecto de Barcelona ciudad, que no está incluida en la muestra del Círculo. Tras la disminución de los delitos registrada durante la pandemia de la COVID-19, en 2020, la cifra ha vuelto a aumentar, y ha superado los valores anteriores en el caso de los municipios participantes en el Círculo.

Los municipios del Círculo registran menos delitos que la media de Cataluña, probablemente por la ausencia de Barcelona en la muestra.

Gráfico 17. Delitos por cada 1.000 habitantes, ámbito del Círculo y Cataluña. 2016-2023

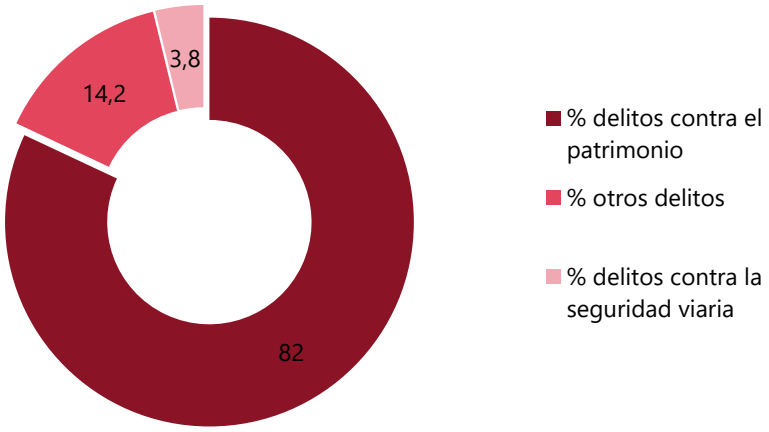


Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Informe de Seguridad de Cataluña 2022-2023 (Departamento de Interior).

Tipología de delitos

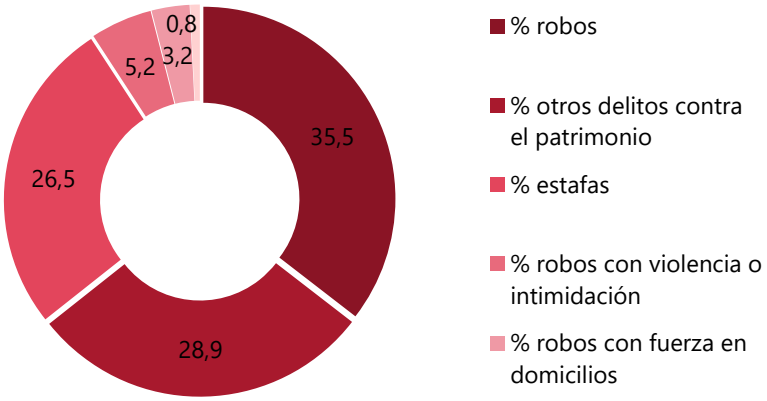
En el marco de la revisión de indicadores efectuada a principios de 2024, se han incorporado nuevos indicadores relacionados con la tipología de delitos. El análisis de la distribución de estos delitos ha revelado que, del total de delitos e infracciones penales registrados en el Sistema de Información de la Policía (SIP) u otras aplicaciones, tanto por la Policía Local como por los Mossos d'Esquadra en cada municipio, la mayoría, un 82 %, corresponden a delitos contra el patrimonio. El 14,2 % han sido otros tipos de delitos y el 3,8 %, delitos contra la seguridad viaria.

Gráfico 18. Distribución de los delitos según tipología (%). 2023



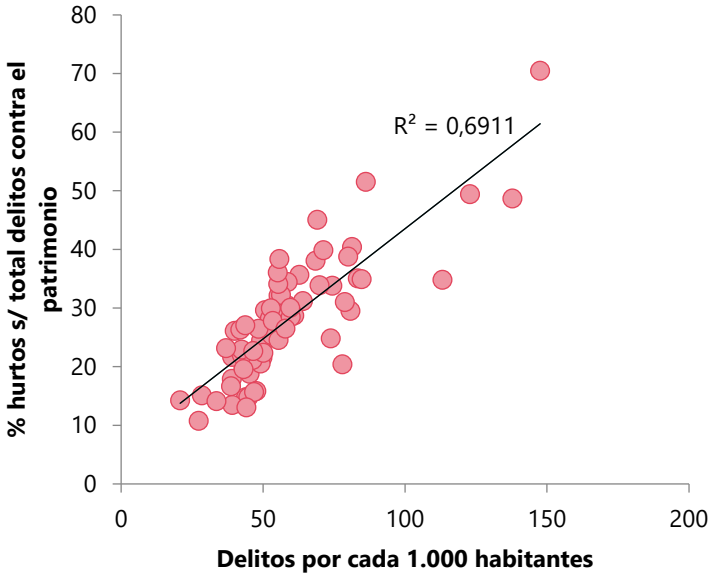
Del total de delitos contra el patrimonio, los hurtos, otros delitos contra el patrimonio y las estafas fueron las tipologías que más se registraron, con un 35,3 %, un 28,9 % y un 26,5 %, respectivamente.

Gráfico 19. Distribución de los delitos contra el patrimonio (%). 2023



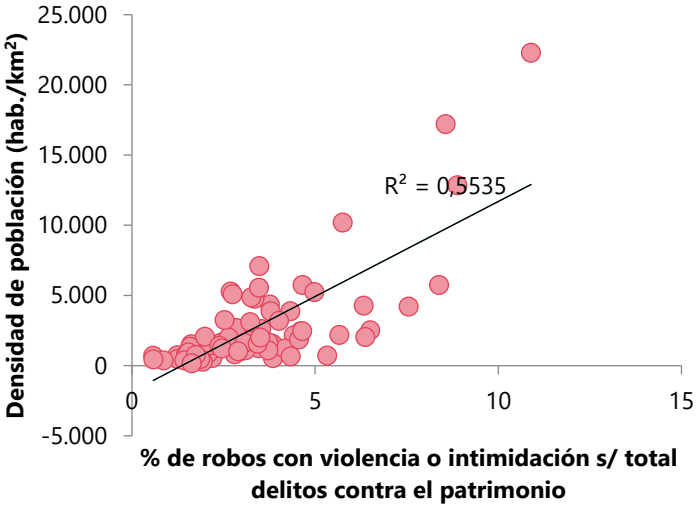
El porcentaje de hurtos sobre el total de delitos contra el patrimonio es más elevado en aquellos municipios que tienen más delitos en relación con su población. Es decir, en aquellos municipios donde hay un alto porcentaje de hurtos, también hay un alto porcentaje de delitos, como se puede observar en el gráfico 20.

Gráfico 20. Correlación entre los delitos por cada 1.000 habitantes y el % hurtos s/ total delitos contra el patrimonio



La tipología de delitos también está relacionada con los indicadores de entorno de los municipios. En este sentido, se observa una fuerte correlación entre la densidad de población y el porcentaje de robos con fuerza o intimidación sobre el total de delitos contra el patrimonio. En los municipios con una densidad de población más alta, este porcentaje es significativamente superior en comparación con los municipios menos densamente poblados.

Gráfico 21. Correlación entre el % de robos con violencia o intimidación s/ total delitos contra el patrimonio y la densidad de población.



También se observa una relación, aunque más moderada, entre el porcentaje de robos con fuerza en domicilios, el nivel de renta per cápita y el índice de vulnerabilidad social (IVSO) del municipio. En municipios con una renta per cápita más elevada y baja vulnerabilidad, el porcentaje de robos con fuerza en domicilios es más elevado, mientras que en municipios con renta más baja y elevada vulnerabilidad este porcentaje disminuye.

Gráfico 22. Correlación entre el % de robos con fuerza en domicilios s/ total delitos contra el patrimonio y la renta per cápita

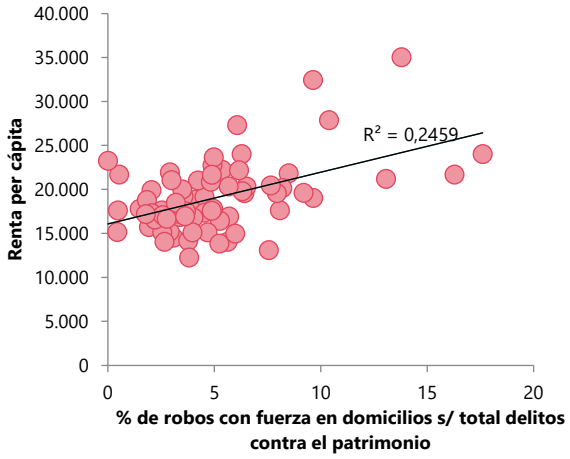
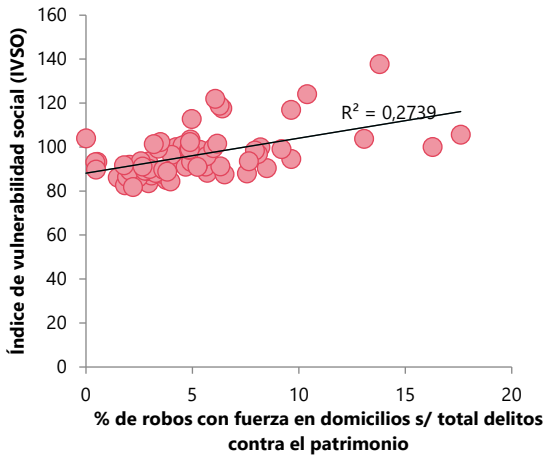


Gráfico 23. Correlación entre el % de robos con fuerza en domicilios s/ total delitos contra el patrimonio y el IVSO



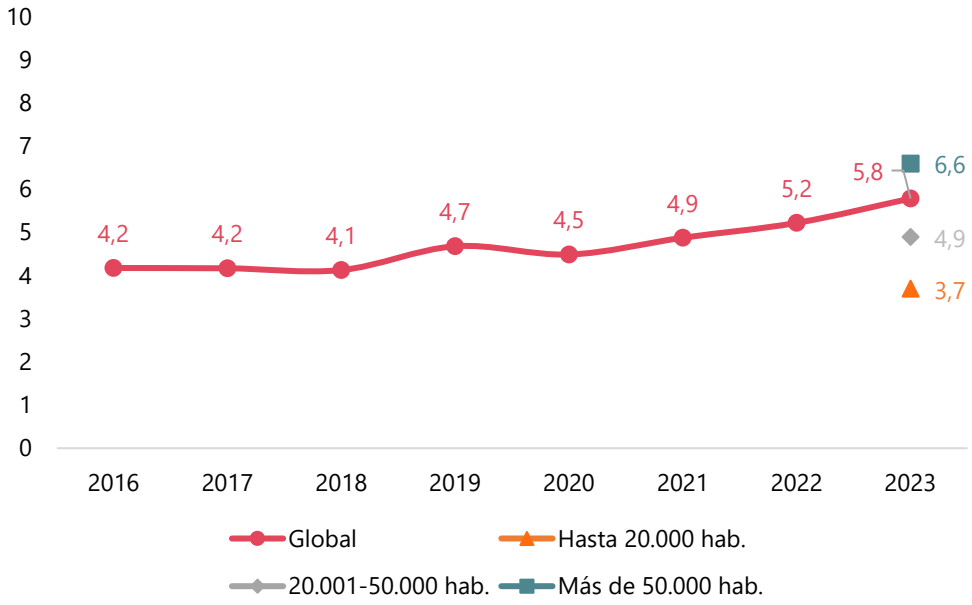
Otros indicadores de policía de seguridad

Los municipios de más de 50.000 habitantes siguen siendo los que registran más detenidos por cada 1.000 habitantes.

El número de detenidos por cada 1.000 habitantes ha ido aumentando a lo largo de la serie histórica, y se situó en 5,8 en 2023. La pandemia no hizo disminuir sustancialmente el número de detenidos, posiblemente por la tarea de control e identificación ciudadana realizada por la Policía Local desde que se establecieron las primeras restricciones, que se tradujo en un volumen importante de detenciones.

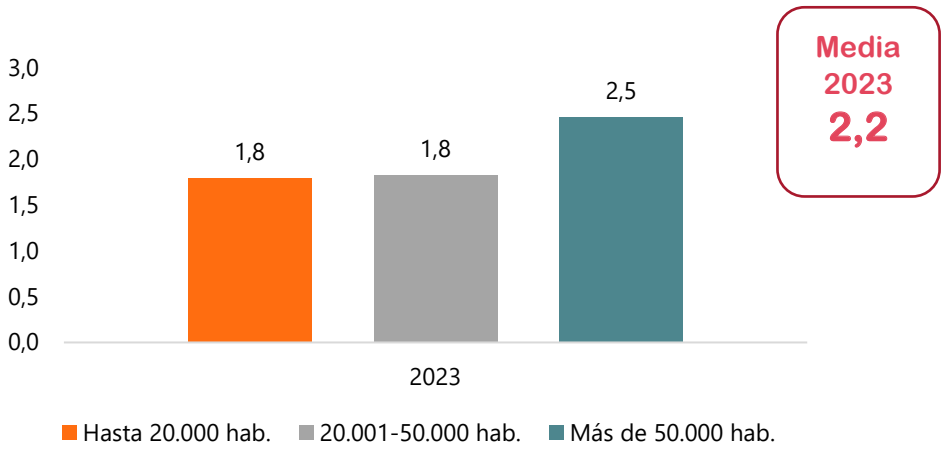
Los municipios de más de 50.000 habitantes siguen siendo los que registran más detenidos por cada 1.000 habitantes, mientras que los municipios de menos de 50.000 habitantes se encuentran por debajo de la media del conjunto de la muestra, lo cual indica que el incremento de la media global respecto a los años anteriores viene derivado del gran aumento del número de detenidos en los municipios más grandes. En este sentido, la media del número de detenidos por cada 1.000 habitantes en los municipios más grandes, de 2021-2023, está un 21,6 % por encima de la media de este mismo indicador del periodo 2016-2019.

Gráfico 24. Detenidos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



En la edición 2023 se ha introducido un nuevo indicador que pretende cuantificar la actividad de la Policía Local en relación con el fenómeno de las ocupaciones de viviendas. Se ha podido observar que la media del número de diligencias por intento de ocupación fue de 2,2 por cada 1.000 viviendas. En los municipios de más de 50.000 habitantes estas fueron un 13,6 % superior a la media del conjunto de la muestra.

Gráfico 25. Número de diligencias por intento de ocupación por cada 1.000 viviendas, por tramos poblacionales. 2023



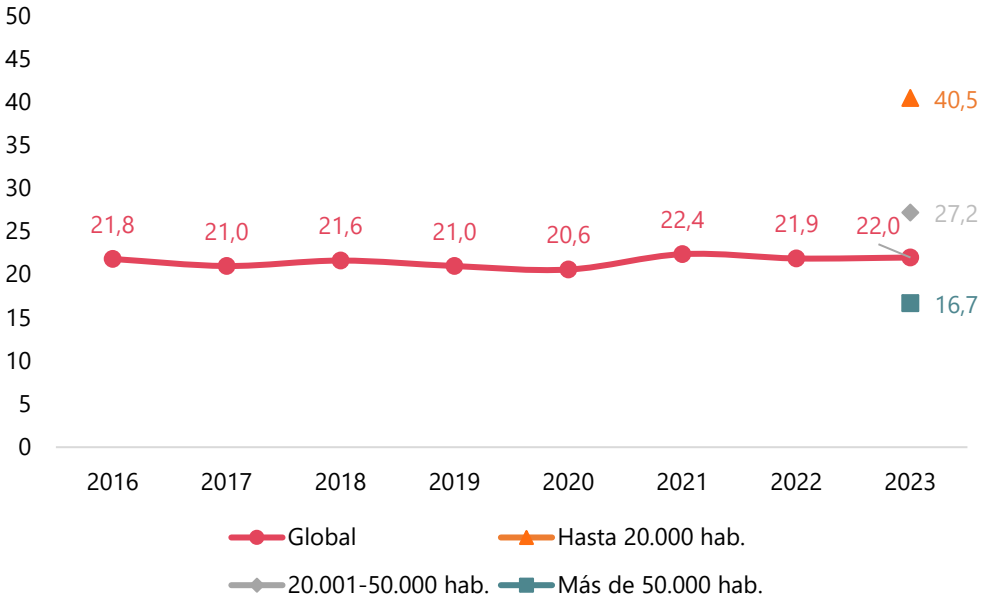
Distribución de roles entre cuerpos policiales en el ámbito de la seguridad

Los indicadores que se presentan a continuación reflejan la distribución de roles entre la Policía Local y los demás cuerpos de seguridad, muy relacionada con la presencia o no de comisaría de Mossos d'Esquadra en el territorio.

El 22 % de los delitos que se produjeron en 2023 en los municipios del Círculo fueron registrados por la Policía Local, una cifra que no ha variado significativamente a lo largo de la serie analizada. El análisis de los resultados según la dimensión poblacional sí que muestra diferencias: los municipios de menos de 20.000 habitantes son, con diferencia, aquellos en los que la Policía Local registra un porcentaje más elevado de todos los delitos que se producen en el municipio (40,5 %), seguidos de los de dimensión intermedia. Los municipios de más de 50.000 habitantes son los únicos que se encuentran por debajo de la media en este indicador. Tal como se ha apuntado, una posible causa sería la mayor proximidad de las comisarías de Mossos d'Esquadra en los municipios grandes, que hace que este cuerpo realice tareas que en los municipios más pequeños asume la Policía Local.

El porcentaje de delitos registrados por la Policía Local no ha variado significativamente en los últimos años.

Gráfico 26. Porcentaje de delitos registrados por la Policía Local, por tramos poblacionales. 2016-2023

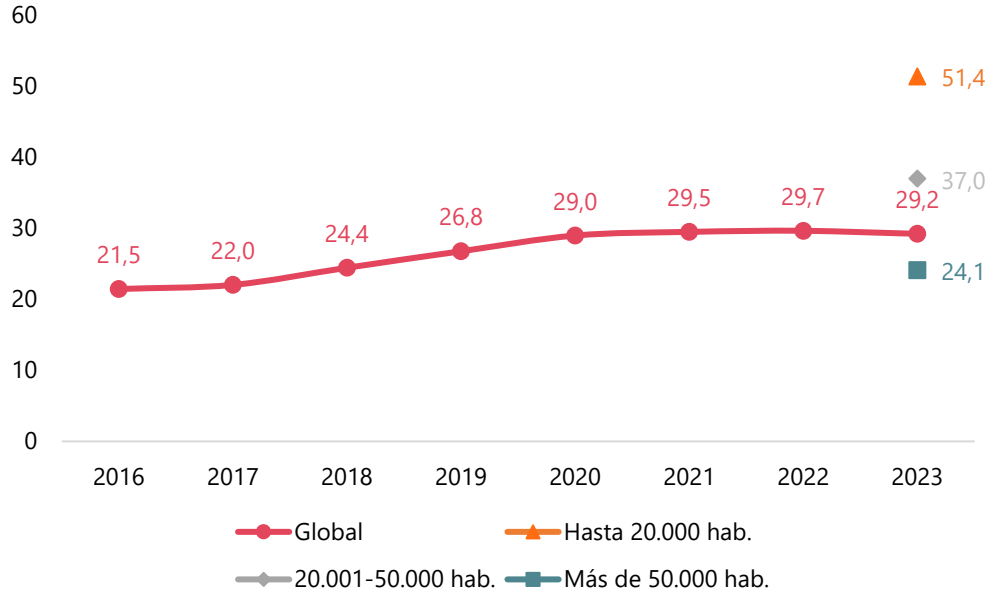


El porcentaje de detenidos por la Policía Local se mantiene bastante estable en los últimos cuatro años.

El % de detenidos por la Policía Local ha tenido una tendencia ascendente durante el periodo analizado, especialmente entre los años 2016 y 2020. A partir de 2020 se ha mantenido estable, con valores entre el 29,0 % y el 29,7 %, con un ligero descenso en 2023.

Las diferencias por dimensión de municipio se producen también en este indicador: mientras que en los municipios más pequeños la Policía Local realiza el 51,4 % de las detenciones, esta cifra baja al 37,0 % en los municipios intermedios y al 24,1 % en los más grandes.

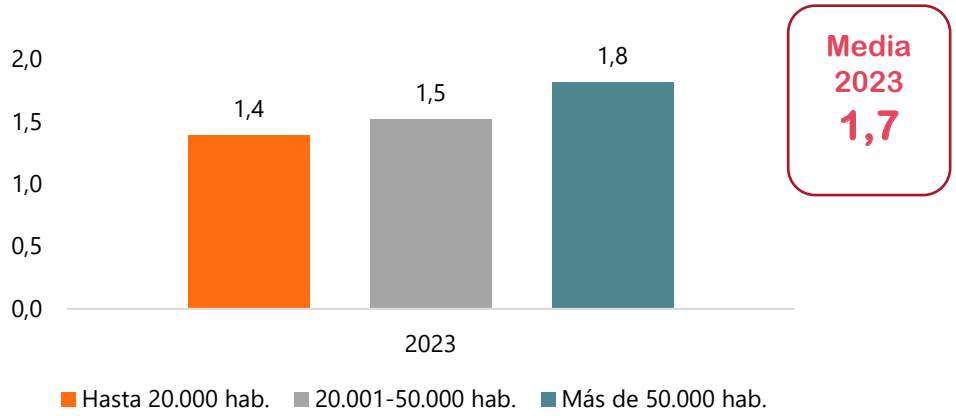
Gráfico 27. Porcentaje de detenidos por la Policía Local, por tramos poblacionales. 2016-2023



Violencias machistas

A raíz de la revisión de indicadores efectuada a principios de 2024, se ha introducido un bloque de indicadores relacionados con las violencias machistas. Según los resultados obtenidos, durante el año 2023 se registraron 1,7 denuncias por infracciones relacionadas con las violencias machistas por cada 1.000 habitantes. El número de denuncias fue ligeramente más elevado en los municipios con una población más grande, si bien la diferencia no resulta significativa.

Gráfico 28. Denuncias por violencias machistas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023



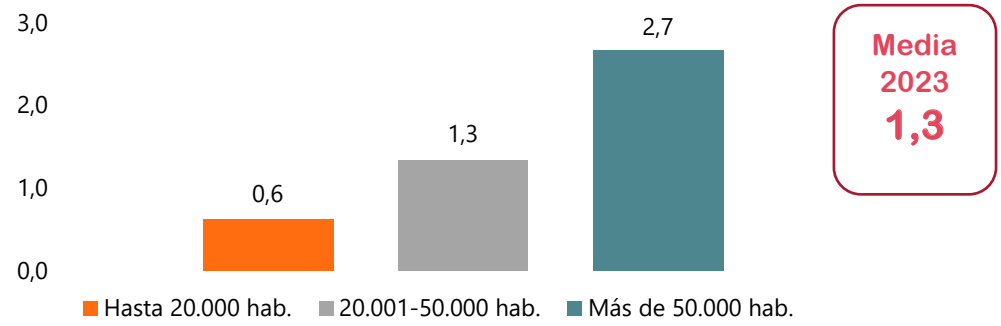
Se ha observado que el volumen de denuncias por violencias machistas va correlacionado con otros factores del municipio. En los municipios con más alto porcentaje de detenidos, con una tasa de paro más elevada y con una vulnerabilidad social muy alta (IVSO), el número de denuncias por violencias machistas por cada 1.000 habitantes es más elevado.

De media, las Policías Locales cuentan con 1,3 agentes referentes en cuestiones relacionadas con las violencias machistas (denuncias, organización del seguimiento a las víctimas, etc.). En este caso, la diferencia según el tamaño de los municipios es destacada. Los municipios de más de

50.000 habitantes cuentan con el doble de agentes que los municipios de tamaño mediano, y con el cuádruple que los municipios de menos de 20.000 habitantes.

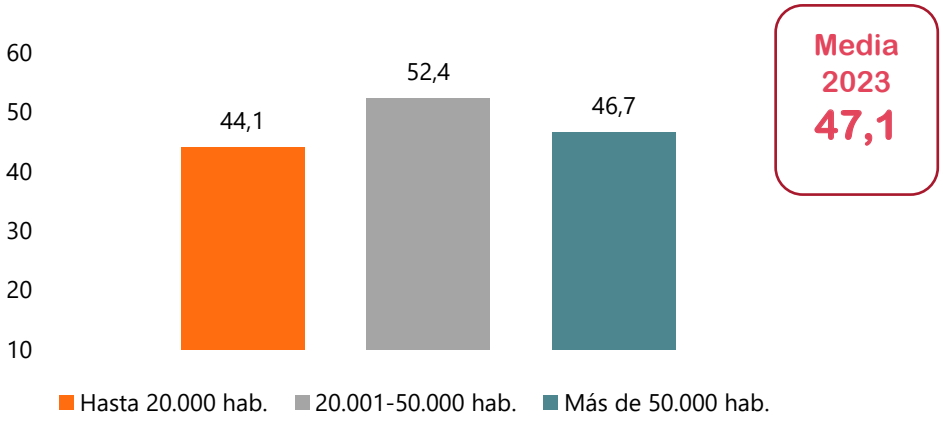
Si lo analizamos teniendo en cuenta la población de mujeres de más de 16 años del municipio que se estima que se encuentra en situación de violencia machista, los municipios de menos de 20.000 habitantes son los que cuentan en proporción con más agentes.

Gráfico 29. Número de agentes referentes en violencias machistas, por tramos poblacionales. 2023



El 47 % de Policías Locales prestan el servicio de seguimiento a las víctimas de violencias machistas en su municipio. En este caso, hay un porcentaje más elevado de municipios de tamaño poblacional intermedio que prestan este servicio.

Gráfico 30. Porcentaje de Policías Locales que prestan el servicio de seguimiento a las víctimas de violencias machistas, por tramos poblacionales. 2023

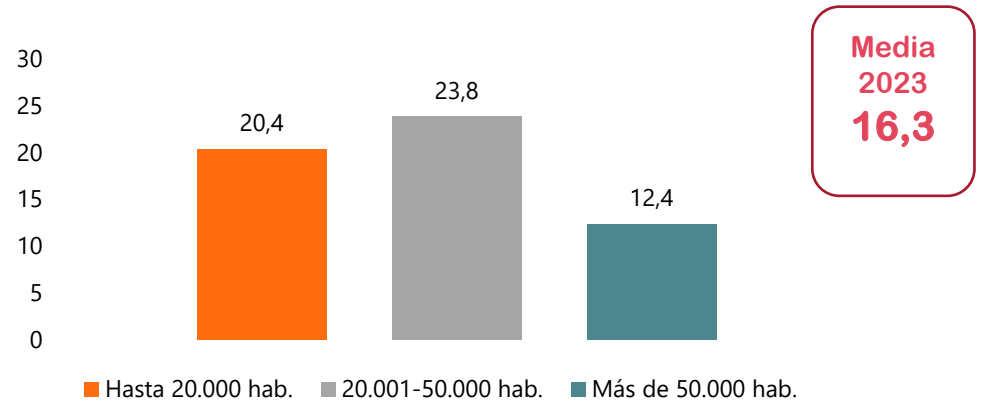


Prevención

En el ámbito de la prevención, en 2023 se realizaron 16,3 pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes.

Fueron los municipios de dimensión intermedia los más proactivos a la hora de realizar controles preventivos de alcoholemia.

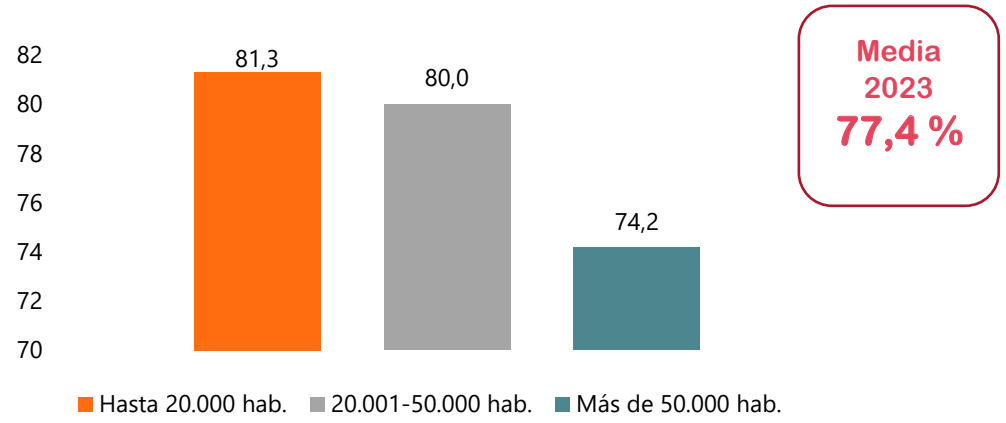
Gráfico 31. Número de pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023



Del total de pruebas de alcoholemia, el 77,4 % se llevaron a cabo en controles preventivos. Los municipios más pequeños son los que realizaron un porcentaje más elevado de pruebas preventivas. En estos controles preventivos no se consideran las pruebas de alcoholemia efectuadas en accidentes de tráfico ni las derivadas de infracciones del conductor. En estos casos específicos, son los municipios más grandes los que realizan la mayor parte de dichas pruebas, y representan casi un 26 % del total de pruebas de alcoholemia que llevan a cabo.

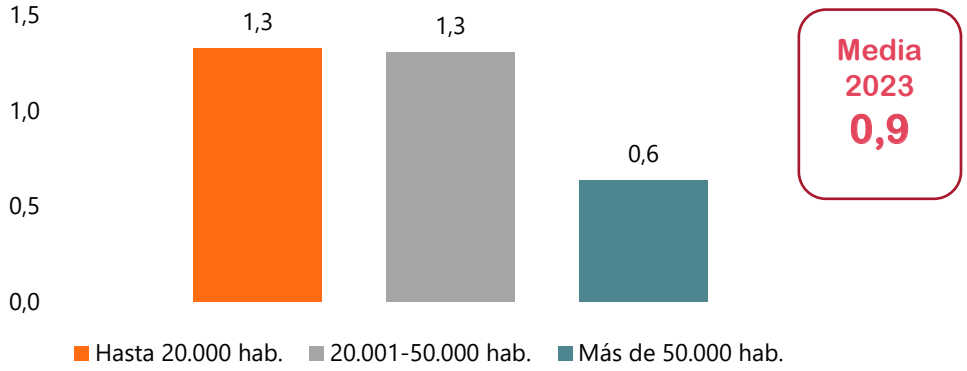
Del total de pruebas de alcoholemia efectuadas, el 13,9 % resultaron positivas. Este porcentaje no varía significativamente en función del tamaño del municipio.

Gráfico 32. Porcentaje de pruebas de alcoholemia realizadas en controles preventivos, por tramos poblacionales. 2023



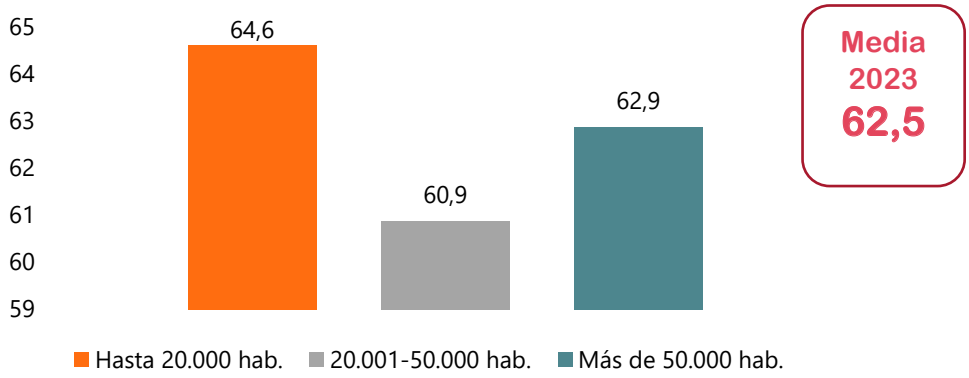
En esta edición, y como resultado de la revisión de indicadores, se han incorporado dos nuevos indicadores relacionados con el fomento de la prevención y la seguridad, centrados en el control del consumo de drogas. De media, se realizaron 0,9 pruebas de detección de drogas por cada 1.000 habitantes. En los municipios con menos de 50.000 habitantes, esta cifra superó la media, con más del doble de pruebas efectuadas en comparación con los municipios de mayor tamaño.

Gráfico 33. Número de pruebas de drogas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023



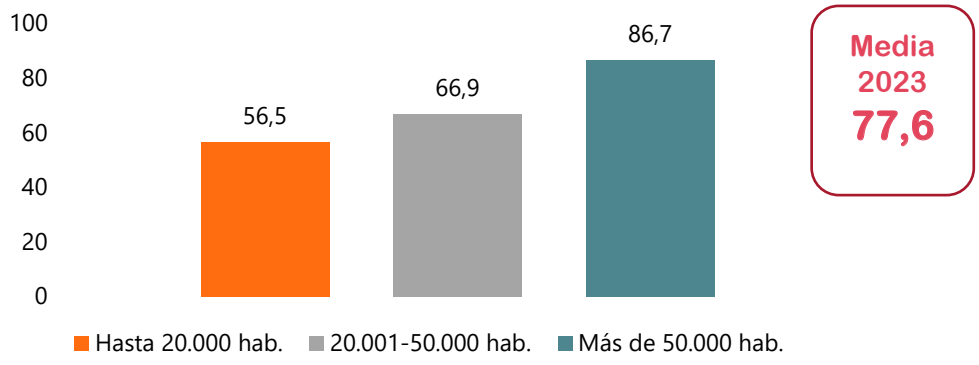
Por cada 100 pruebas realizadas, 62,5 fueron positivas, con pocas diferencias por tramos de población. En este caso, encontramos una correlación positiva entre el porcentaje de pruebas que dieron positivo y el porcentaje de delitos contra la seguridad viaria. Es decir, en aquellos municipios en los que hubo un mayor porcentaje de delitos contra la seguridad viaria el número de pruebas de drogas positivas fue más elevado.

Gráfico 34. Porcentaje de pruebas de drogas positivas, por tramos poblacionales. 2023



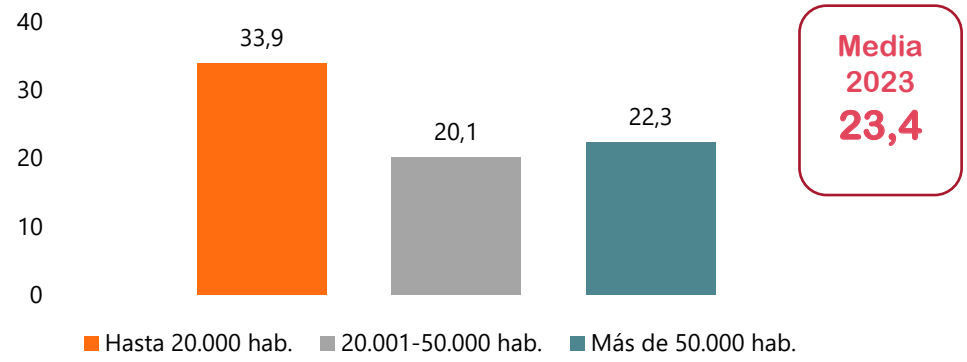
De media, se realizaron 77,6 consultas de personas al Sistema de Información de la Policía (SIP) por cada 1.000 habitantes. En el caso de los municipios de mayor tamaño esta cifra fue un 11,7 % superior a la media y un 53,5 % más alta que en los municipios más pequeños.

Gráfico 35. Número de consultas de personas por cada 1.000 hab., por tramos poblacionales. 2023



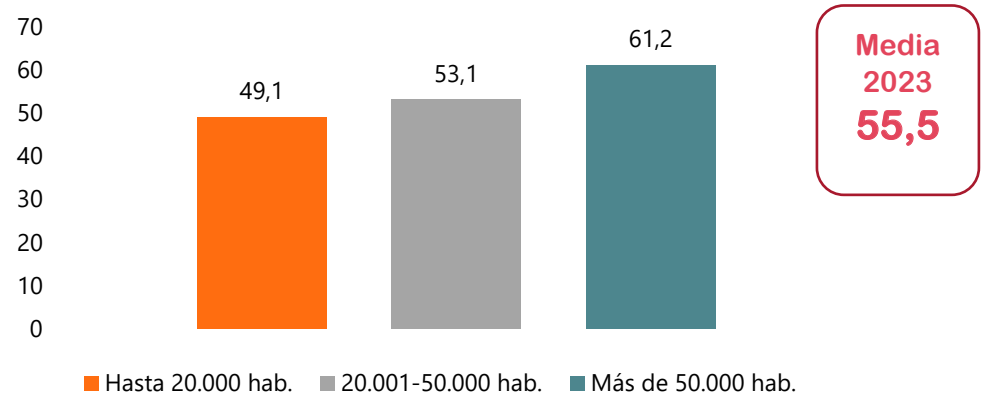
La media del número de consultas de vehículos fue de 23,4 por cada 1.000 habitantes. En los municipios con una población inferior a 20.000 habitantes, este dato estuvo un 45 % por encima de la media. En estos municipios más pequeños, también es más alta la cifra de vehículos denunciados en los controles preventivos de velocidad que en los municipios de tamaño mediano o grande, lo cual parece que indicaría una relación entre ambos indicadores.

Gráfico 36. Número de consultas de vehículos por cada 1.000 hab., por tramos poblacionales. 2023



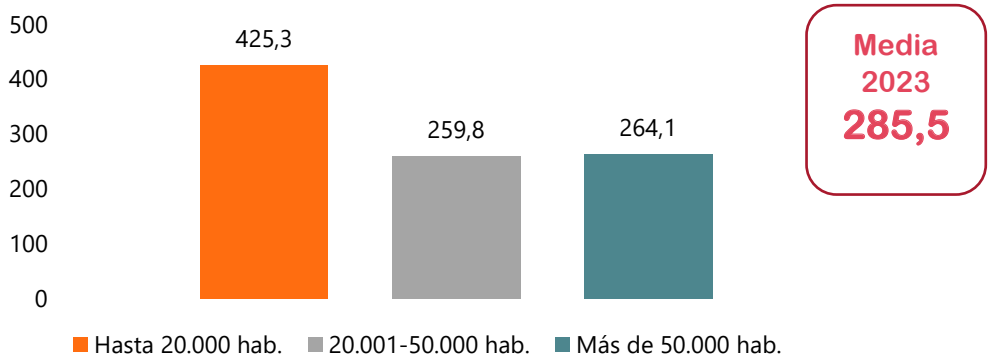
El 55,5 % de los servicios prestados por la Policía Local fueron de carácter sobrevenido, es decir, no planificados internamente, sino originados por demandas recibidas a través de distintos canales, como por ejemplo vía telemática, telefónica, presencial o por incidentes detectados directamente por las unidades policiales durante sus turnos de trabajo (por ejemplo, al encontrarse con un accidente de tráfico). Los municipios de mayor tamaño son los que gestionaron un volumen más alto de servicios sobrevenidos, mientras que los municipios más pequeños, con un volumen inferior, se mantuvieron por debajo de la media.

Gráfico 37. Porcentaje de servicios sobrevenidos sobre total de servicios, por tramos poblacionales. 2023



Las Policías Locales gestionaron una media de 285,5 llamadas por cada 1.000 habitantes. Los municipios más pequeños recibieron entre un 61 % y un 64 % más de llamadas que los municipios de tamaño grande y mediano, respectivamente.

Gráfico 38. Número de llamadas recibidas por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023



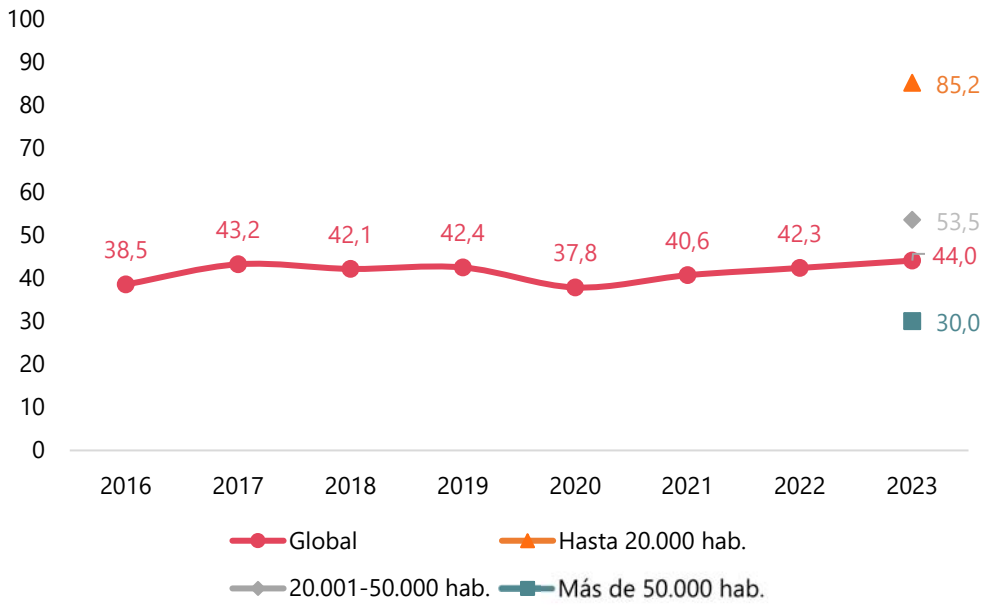
Policía asistencial

En 2023, los municipios del Círculo registraron una media de 44,0 actuaciones de carácter asistencial por cada 1.000 habitantes, una cifra que se mantiene bastante estable a lo largo del periodo analizado; únicamente disminuyó ligeramente durante el año 2020, en periodo de pandemia.

Por número de habitantes, estas actuaciones tienen un peso muy relevante en los municipios de hasta 20.000 habitantes, en los que este indicador casi dobla la media global (85,2), dado que la Policía Local actúa de manera especial como cuerpo de proximidad, y en algunos casos sustituye parte de las actuaciones de Bomberos o Protección Civil.

El número de actuaciones de carácter asistencial casi dobla la media en los municipios de menos de 20.000 habitantes.

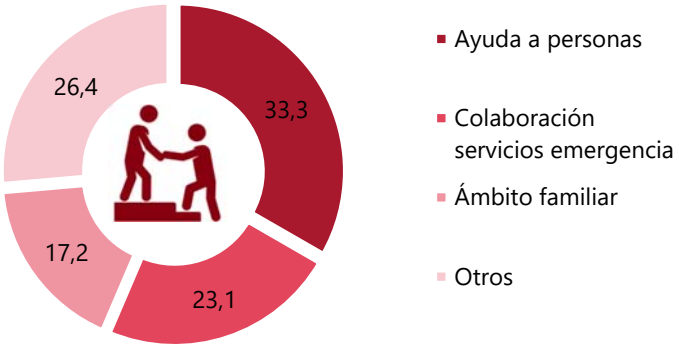
Gráfico 39. Nro. de act. de pol. asistencial por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



Las actuaciones desarrolladas de carácter asistencial se distribuyeron del siguiente modo: las más numerosas fueron las de ayuda a las personas (33,3 %); a continuación, las colaboraciones con servicios de emergencia, que representaron el 23,1 %; las de carácter social, el 17,4 %, y atención

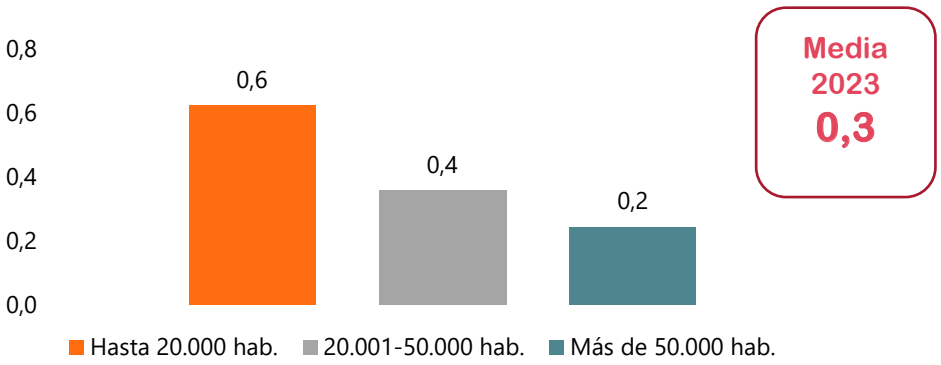
a la víctima, el 11,4 %. El 14 % restante se distribuyó entre las actuaciones con gente mayor, menores y personas sintecho, por este orden.

Gráfico 40. Distribución de los tipos de actuaciones de carácter asistencial (%). 2023



Durante el año 2023, se registraron 0,3 actuaciones por cada 1.000 habitantes relacionadas con suicidios. En los municipios más pequeños, estas intervenciones duplicaron la media y fueron tres veces más frecuentes que en los municipios del tramo poblacional más elevado. En la misma línea que otros indicadores, como por ejemplo los relacionados con el número de delitos registrados por la Policía Local, en los municipios con menos presencia de comisarías de Mossos, es decir, en los municipios más pequeños, la Policía Local tuvo que realizar un mayor número de actuaciones relacionadas, en este caso, con suicidios.

Gráfico 41. Número de actuaciones relacionadas con suicidios por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2023

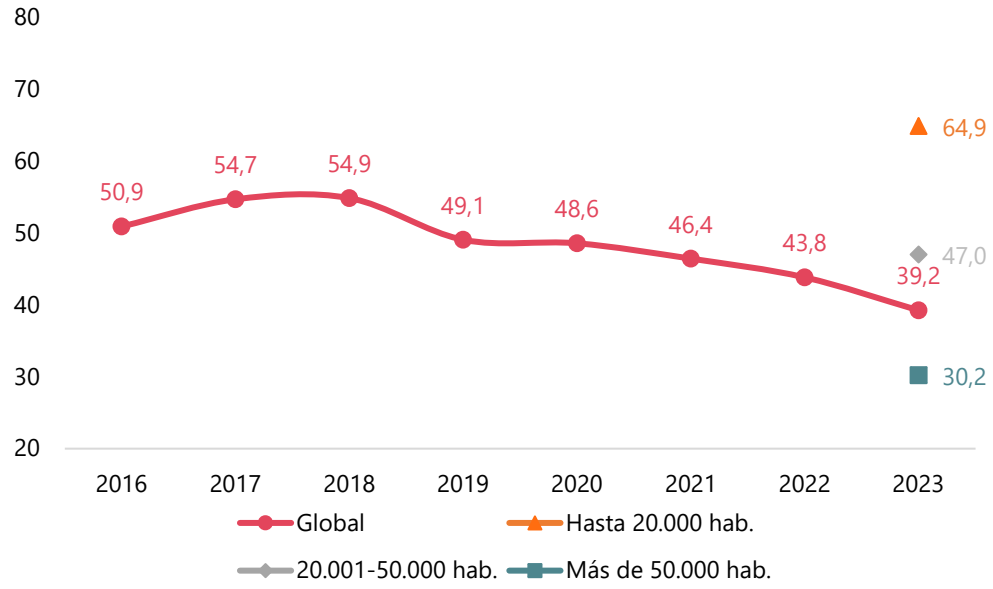


Policía administrativa

Paralelamente, durante el año 2023 se registraron una media de 39,2 actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 habitantes. Esta cifra consolida la ligera tendencia a la baja observada desde 2018 y alcanza el mínimo de la serie analizada.

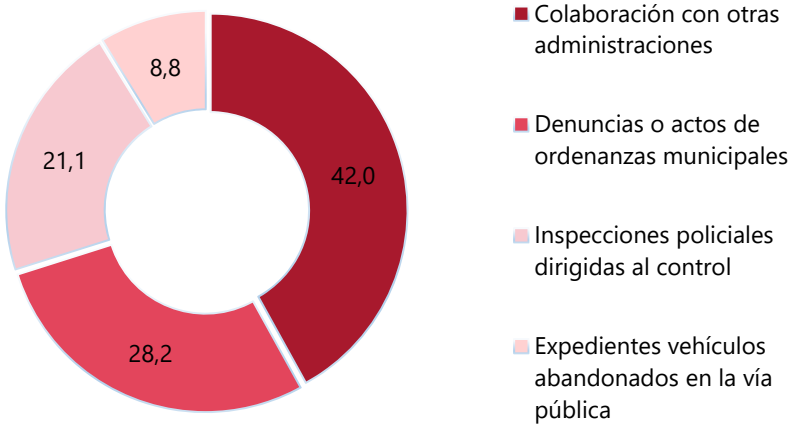
Como en el ámbito asistencial, las actuaciones de policía administrativa son especialmente numerosas en los municipios de hasta 20.000 habitantes, donde la cifra es un 65,5 % más alta que la media del Círculo (64,9 frente al 39,2) y más del doble que la media de los municipios de mayor tamaño poblacional.

Gráfico 42. Número de actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023



El grupo más numeroso es el de colaboraciones con otras administraciones, que representa el 42,0 % de todas las actuaciones, seguidas de las denuncias o actas de ordenanzas municipales y de las inspecciones policiales dirigidas al control, con un 28,2 % y un 21,1 %, respectivamente.

Gráfico 43. Distribución de los tipos de actuaciones de carácter administrativo (%). 2023



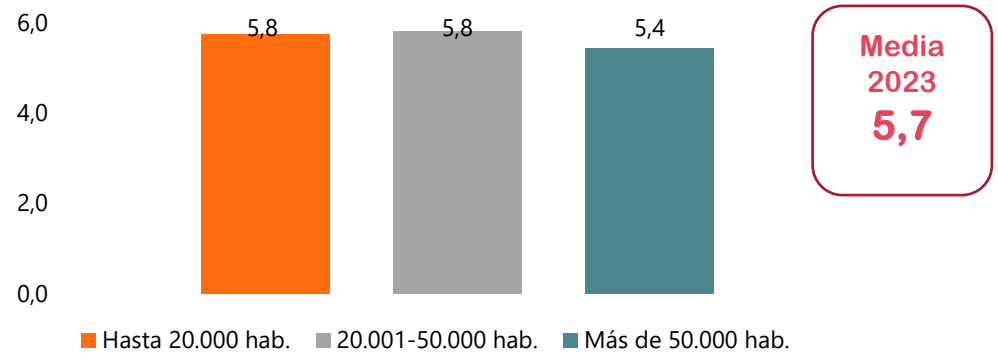
Percepción de seguridad ciudadana en el municipio

El dato de la percepción de seguridad ciudadana en el municipio proviene de la encuesta Dibaròmetre, realizada por la Diputación de Barcelona entre 2023 y 2024,[2] y se mide en una escala que va del 0 al 10. Se dispone de datos a nivel municipal para los municipios de más de 10.000 habitantes, puesto que en los de menor dimensión se proporcionan resultados agregados por grupos de municipios según su número de habitantes.

2 *Para ampliar la información sobre el Dibaròmetre, consúltese la página web https://transparencia.diba.cat/ca/dibarometre*

Entre los encuestados, la puntuación mínima fue del 3,4 y la máxima del 7,2. En los municipios de mayor tamaño hubo una peor percepción de seguridad ciudadana, un 7 % inferior a la media de los municipios de menos de 50.000 habitantes.

Gráfico 44. Percepción de seguridad ciudadana en el municipio, por tramos poblacionales. 2023



Como medida clave del impacto de las políticas de seguridad, es relevante preguntarse hasta qué punto la percepción de seguridad ciudadana se asocia con las características del entorno de los municipios[3] y con algunos indicadores clave del servicio de Policía Local.

¿Los habitantes de los municipios con más vulnerabilidad social muestran una percepción de seguridad ciudadana más negativa? ¿El número y la tipología de los delitos, así como las actuaciones en materia de seguridad, se relacionan con la percepción de seguridad ciudadana?

A continuación, se tratan estas cuestiones analizando las relaciones que se establecen entre la percepción de seguridad ciudadana obtenida del Dibaròmetre y algunos indicadores de los Círculos. Para hacerlo, en primer lugar se han calculado los coeficientes de correlación de Pearson. Este índice mide el grado de asociación lineal entre dos indicadores; es decir, si cuando uno de ellos aumenta, el otro también varía en una proporción similar. Los valores pueden oscilar en un rango de 0 a ±1, en que 0 significa ausencia de relación y 1 indica una relación perfecta. Este vínculo puede ser positivo —cuando el primer indicador aumenta, el segundo también aumenta— o negativo —cuando el primer indicador aumenta, el segundo disminuye, y a la inversa.

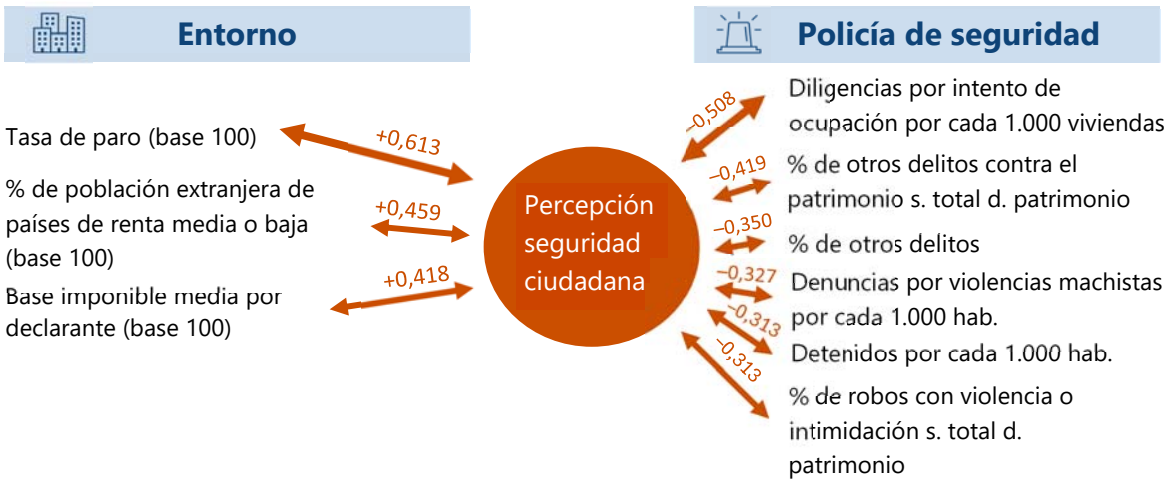
El análisis de correlaciones muestra que algunos de los indicadores empleados en el cálculo del índice de vulnerabilidad social se asocian de forma relevante con la percepción de seguridad, de modo que, a más vulnerabilidad, más negativa es la percepción de seguridad ciudadana; especialmente en el caso de la tasa de paro (+0,613) y, de forma moderada, con el porcentaje de población extranjera de países de renta media o baja (+0,459) y con la base imponible media por declarante (+0,418).[4]

A su vez, algunos de los principales indicadores de policía de seguridad del Círculo también presentan correlaciones significativas con el dato del Dibaròmetre en el sentido esperado (cuanto mayor es el grado de conflictividad, más desfavorable es la percepción de seguridad ciudadana), si bien en magnitudes ligeramente inferiores. Las relaciones más destacadas se observan con las diligencias por intento de ocupación por cada 100 viviendas (−0,508).

3 Como medida de entorno, se ha utilizado el índice de vulnerabilidad social (IVSO), elaborado por el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona en el marco del Círculo de Comparación de Servicios Sociales. La metodología y los resultados pueden consultarse en https://www.diba.cat/web/cci/ivso.

4 Se ha de tener en cuenta que la asociación es positiva en los tres casos porque la orientación de los indicadores del IVSO es "cuanto más elevado es el valor, más favorable es la situación del municipio y a la inversa".

Figura 1. Correlaciones de Pearson (bivariantes) entre la percepción de seguridad ciudadana y distintos indicadores de entorno y de policía de seguridad

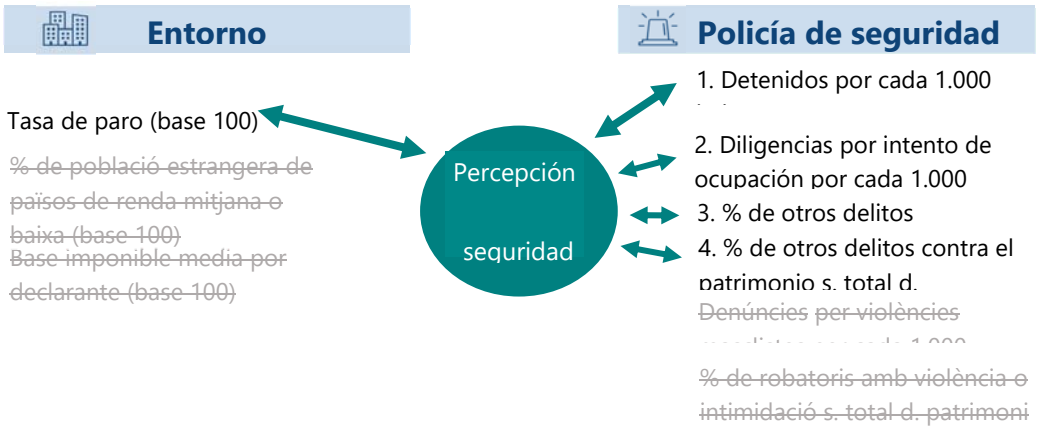


Pero este análisis bivariante a menudo es insuficiente para sacar conclusiones sobre el fenómeno de estudio y los factores que inciden en ello. Por este motivo, seguidamente se han aplicado dos modelos de regresión lineal múltiple (uno para los indicadores de entorno y uno para los de policía de seguridad), en los cuales se analizan conjuntamente las variables que han mostrado una asociación bivariante significativa y se cuantifica el efecto neto de cada una de ellas en la percepción de seguridad ciudadana que tiene la población. La utilidad de incluir todos los indicadores en el análisis es evitar sacar conclusiones a partir de relaciones espurias, que son aquellas en las que los efectos observados se deben realmente a terceras variables no consideradas en los cálculos.

En este sentido, el primer modelo de regresión multivariante evidencia que el indicador de entorno que realmente se asocia con la percepción de seguridad ciudadana es la tasa de paro, no la renta per cápita (medida a través de la base imponible media del IRPF) ni el porcentaje de población extranjera de países de renta media o baja, que no tienen un efecto estadísticamente significativo.

Y en el ámbito de la policía de seguridad, tampoco todos los indicadores empleados tienen una incidencia directa en la percepción ciudadana, sino que los que están relacionados con esta en mayor medida son el número de detenidos por cada 1.000 habitantes y las diligencias por intento de ocupación por cada 1.000 viviendas.

Figura 2. Indicadores con un efecto estadísticamente significativo en los modelos de regresión lineal múltiple relativos a los indicadores de entorno y de policía de seguridad



Principales indicadores de organización y recursos humanos

Volumen y características del personal

A continuación, se analiza el número de efectivos de la Policía Local por cada 1.000 habitantes, y se compara con la dotación de otros cuerpos de seguridad que operan en Cataluña: los Mossos d'Esquadra, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) y las Policías Locales de toda Cataluña.

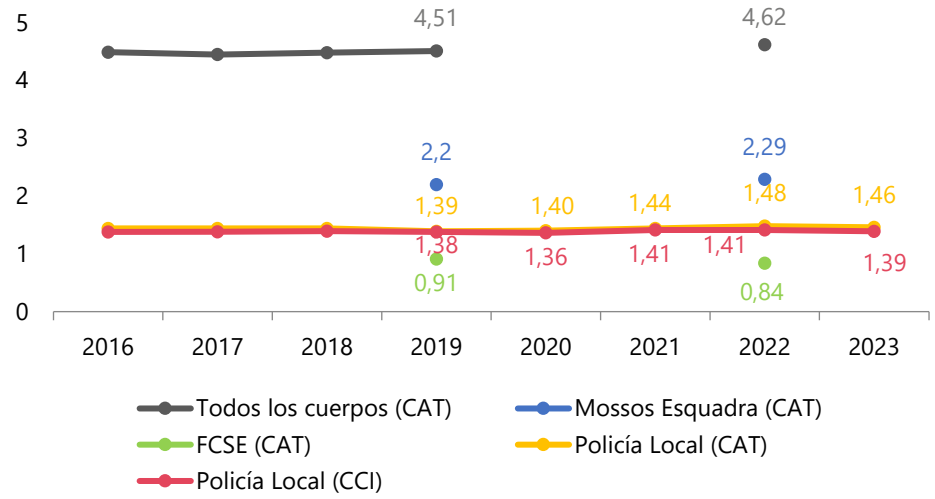
Tal como se puede observar en el gráfico 45, en 2023 los municipios participantes en el Círculo presentaban una media de 1,39 policías por cada 1.000 habitantes, una cifra muy similar a la de las Policías Locales del conjunto de Cataluña, que en 2023 se situaba en 1,46. Esta tasa se halla dentro de los parámetros recomendados en la política de seguridad ciudadana aprobada por el Parlamento de Cataluña en 2002, que establece una ratio de entre 1,3 y 1,5 policías locales por cada 1.000 habitantes.

La similitud entre las dos ratios (Círculos y Policías Locales del conjunto de Cataluña) pone de manifiesto que los municipios del Círculo son representativos del conjunto de municipios de su entorno, lo cual refuerza la fiabilidad y la validez de los datos recogidos en el marco del proyecto.

Más allá de la Policía Local, los últimos datos disponibles evidencian que en Cataluña en 2022 había 2,29 efectivos de los Mossos d'Esquadra por cada 1.000 habitantes y 0,84 de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE). La suma de los diferentes cuerpos muestra que en 2022 en Cataluña había 4,62 policías por cada 1.000 habitantes. Estas cifras se han mantenido estables desde 2016. También las Policías Locales de los municipios participantes en el Círculo han mantenido las plantillas, de modo que la ratio de policías por cada 1.000 habitantes ha oscilado entre 1,38 y 1,41 en todo el periodo analizado.

El número de policías locales por cada 1.000 habitantes es casi idéntico al de las Policías Locales del conjunto de Cataluña y se ha mantenido estable en los últimos 8 años.

Gráfico 45. Número de policías por cada 1.000 habitantes, por tipología de policía. 2016-2023



El número de policías operativos por cada 1.000 habitantes, es decir, los que prestan servicio principalmente en la vía pública, es de 1,15. Tras el retroceso experimentado de 2014 a 2019, durante el periodo 2020-2023 la ratio de efectivos se ha recuperado hasta situarse en niveles similares a hace diez años.

El número de policías operativos por cada 1.000 habitantes es de 1,15. Los municipios pequeños son los que cuentan con una dotación más elevada en términos relativos.

Proporcionalmente a su población, los municipios pequeños son los que cuentan con una dotación más elevada (un 41,7 % más que la media). Los municipios de población intermedia se encuentran un 14 % por encima de la media y los municipios de más de 50.000 habitantes son los que tienen una dotación de policías operativos por cada 1.000 habitantes más pequeña, un 15 % por debajo de la media.

En los municipios más pequeños, la distancia del indicador respecto a la media global se incrementó ligeramente respecto al año anterior. De hecho, hay una correlación lineal moderada en sentido negativo (–0,513 sobre 1.000) entre el volumen de policías operativos y el número de habitantes. Es decir, en los municipios más pequeños, el número de policías operativos por cada 1.000 habitantes es más alto que en los municipios de mayor dimensión. Esto podría explicarse, más allá de por un efecto estadístico que suele beneficiar a los municipios pequeños en los indicadores de dotación de recursos por cada 1.000 habitantes, por el hecho de que en los municipios con más población y, por tanto, con una dotación presupuestaria más alta hay un porcentaje más alto de la plantilla destinado a las dependencias policiales (salas de control y gestión de denuncias) y menos policías que realizan servicios en la vía pública.

Gráfico 46. Número de policías operativos por cada 1.000 habitantes, por tramos poblacionales. 2016-2023

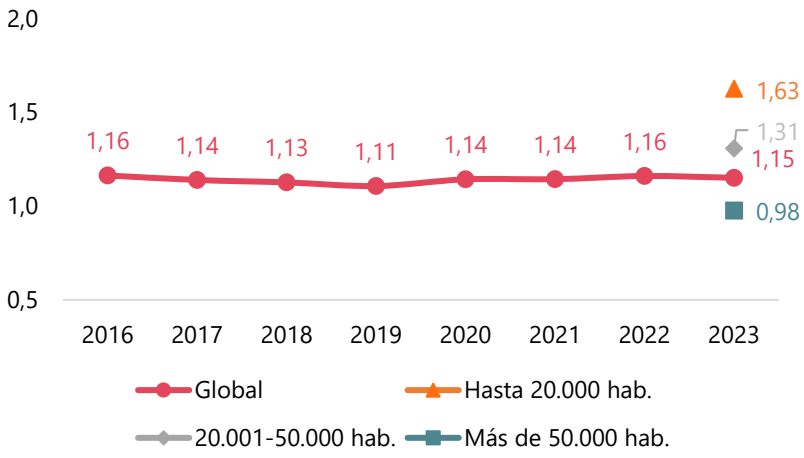


Tabla 2. Porcentaje de policías operativos s/ número total de policías por tramos

Tramos poblacionales	%
Hasta 20.000 hab.	86,80%
20.001-50.000 hab.	83,60%
Más de 50.000 hab.	81,00%

Perfil de las plantillas

Más allá del volumen de efectivos, una característica de las plantillas es la estructura de edades. En 2023, la media de edad de los policías fue de 45,7 años, el mismo dato que el año anterior. Hasta 2017, la crisis económica y, en consecuencia, la escasa entrada de nuevos agentes se había traducido en un progresivo envejecimiento de las plantillas. No obstante, a partir de 2019 la edad media de la Policía muestra una ligera tendencia a la baja, en parte por la aprobación, mediante el Real Decreto 1449/2018, de un coeficiente reductor de la edad de jubilación de las plantillas de las Policías Locales, que incentiva que este personal deje de trabajar a una edad más joven. Este cambio normativo se traduce en un rejuvenecimiento más acusado en los municipios menores de

50.000 habitantes, que experimentan más movilidad de efectivos hacia municipios más grandes, y, por lo tanto, muestran más renovación de las plantillas.

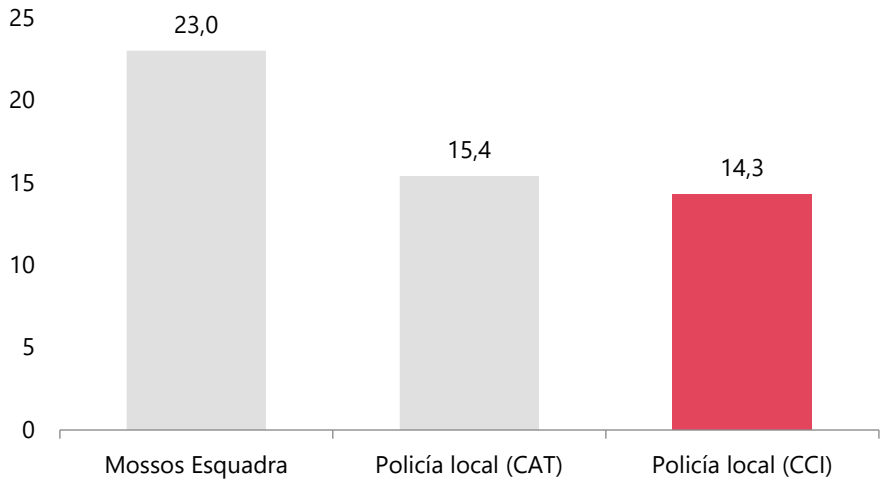


Otro rasgo relevante que caracteriza los cuerpos policiales es el porcentaje de mujeres policía, que en 2023 prosiguió la ligera tendencia al alza de los últimos años (motivada en parte por las medidas de incentivo al reclutamiento de mujeres como aspirantes a integrarse a la policía) y se situó en el 14,3 %, el valor más alto de la serie histórica.

Por dimensión poblacional, destaca el incremento de la presencia de mujeres en los municipios de hasta 20.000 habitantes, que podría estar motivado, una vez más, por la mayor incorporación de nuevos efectivos en este tipo de municipios debido a la rotación de plantillas que suelen experimentar.

Esta cifra prácticamente iguala el grado de feminización de las Policías Locales del conjunto de Cataluña, pero en cambio se sitúa más de ocho puntos por debajo del peso que tienen las mujeres en el cuerpo de Mossos d'Esquadra (23,0 %).

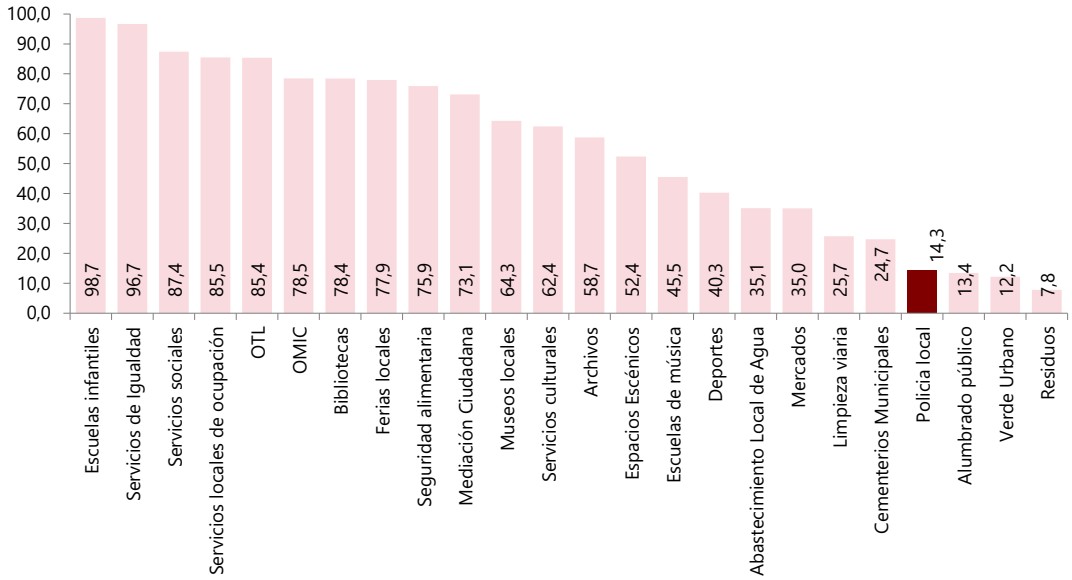
Gráfico 47. Porcentaje de mujeres policía respecto al número total de policías, por cuerpos policiales. 2023



Fuente: elaboración propia a partir de los datos del Informe de Seguridad de Cataluña 2022-2023 (Departamento de Interior y Seguridad Pública) y del Informe Anual de las Policías Locales. 2023 (Departamento de Interior y Seguridad

A pesar del incremento mencionado de los últimos años, la Policía Local sigue siendo uno de los servicios menos feminizado, solo por encima de tres servicios vinculados al territorio y al medio ambiente: Alumbrado Público (13,4 %), Verde Urbano (12,2 %) y Recogida y Tratamiento de Residuos (7,8 %). Por el contrario, los sectores con más presencia de mujeres se corresponden con servicios del ámbito educativo, social y ocupacional (las Escuelas Infantiles, el Servicio de Igualdad, las Oficinas Técnicas Laborales y los Servicios Sociales), todos ellos con más del 85 % de mujeres.

Gráfico 48. Porcentaje de mujeres sobre el total de personal en los servicios participantes en los Círculos. 2023

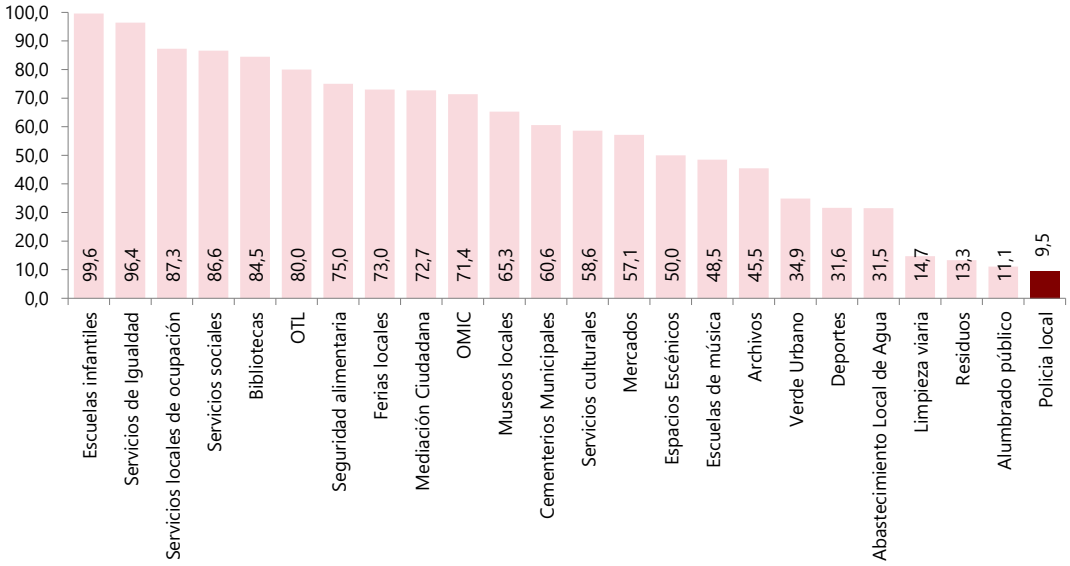


El % de mujeres con mando es el más bajo de los Círculos y está por debajo del que correspondería según la presencia de mujeres en las plantillas policiales.

Si se analiza el porcentaje de mujeres con mando, se obtiene que en 2023 tan solo el 9,5 % de los mandos de la Policía Local eran mujeres, una cifra que ha experimentado aumentos muy exiguos en los últimos años y que supone 4,8 puntos porcentuales menos de lo que correspondería para igualar el porcentaje de mujeres dentro de las plantillas policiales. En cuanto a todas las Policías Locales de Cataluña, solo 9 municipios tuvieron como jefa a una mujer durante 2023.

A pesar de que la Policía Local es el servicio de los Círculos con una presencia más baja de mujeres con responsabilidades, no es el único en el que hay un diferencial negativo respecto al peso que tienen las mujeres en las plantillas: en Alumbrado Público, Residuos y Limpieza Viaria, el peso de las mujeres con mando es como mínimo un 15 % inferior al peso que tienen las mujeres en el conjunto del personal, lo cual evidencia la persistencia del denominado techo de cristal en el acceso de las mujeres a los niveles de toma de decisiones.

Gráfico 49. Porcentaje de mujeres con mando sobre el total de mandos en los servicios participantes en los Círculos. 2023

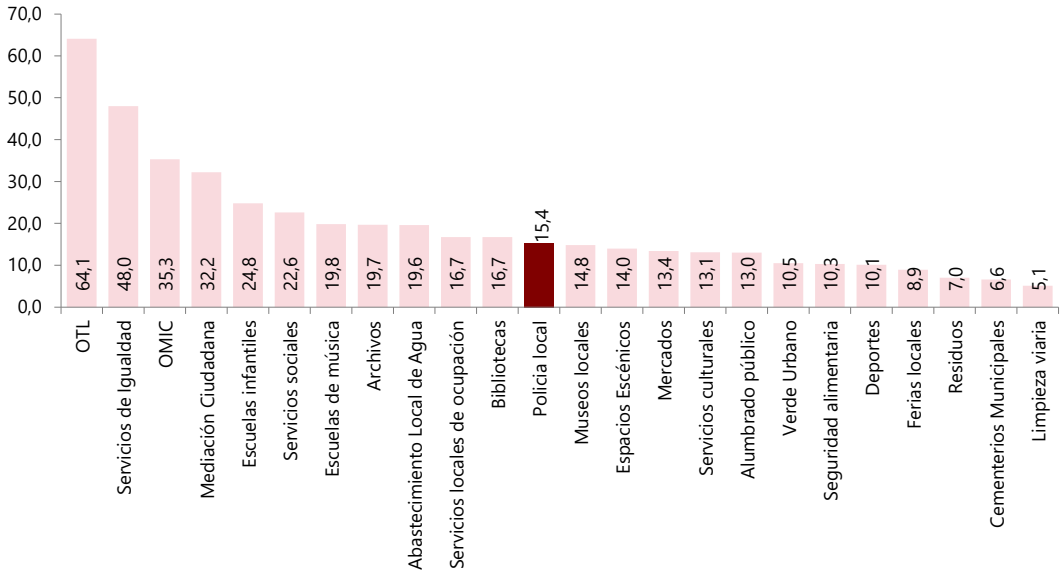


En 2023 disminuyeron las horas de formación por policía, y se alejaron más de los niveles prepandemia.

En 2023, en los municipios del Círculo se realizaron 15,4 horas anuales de formación por policía. La realización de actividades formativas experimentó una caída importante con la pandemia debido a las restricciones en cualquier acto con concentración de personas y también por la necesidad de focalizar los recursos en la lucha contra la COVID-19. En 2020, las horas de formación por policía se redujeron un 52,5 % respecto a la media del periodo 2017-2019. Aunque a partir de 2021 se inició una recuperación de las horas de formación, estas todavía se mantienen por debajo de los niveles prepandemia (–13,4 %).

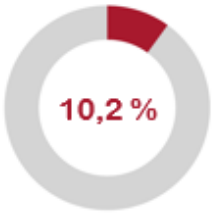
En relación con la formación que reciben los profesionales de otros servicios, en 2023 la Policía Local perdió posiciones respecto a los dos años anteriores. En la presente edición es el duodécimo servicio con más horas de formación por persona, después de las OTL, el Servicio de Igualdad, las OMIC, la Mediación Ciudadana, las Escuelas Infantiles, los Servicios Sociales, las Escuelas de Música, los Archivos, el Abastecimiento de Agua, los Servicios Locales de Empleo y las Bibliotecas, que suelen situarse en las primeras posiciones.

Gráfico 50. Horas de formación anuales del personal en los servicios participantes en los Círculos. 2023



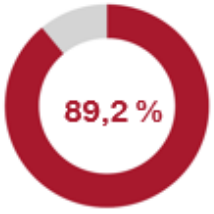
Estructura de las plantillas

Porcentaje de plazas vacantes



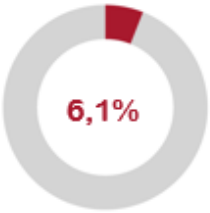
El porcentaje de plazas vacantes sobre la plantilla ha ido aumentando a lo largo del periodo 2016-2023. En los municipios de menos de 50.000 habitantes este valor es inferior a la media.

Porcentaje de policías sobre la plantilla



El 89,2 % de la plantilla son policías. Esta proporción se ha mantenido estable a lo largo de la serie analizada y no presenta diferencias significativas en relación con el tramo de población.

Porcentaje de agentes que no han finalizado el curso básico



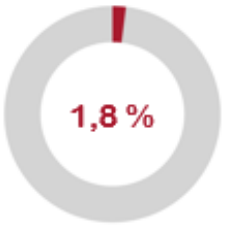
El 6,1 % de los policías no han finalizado el curso básico. Este porcentaje es mucho más elevado en los municipios más pequeños, con un 18,7 %, donde ha habido más movilidad. En cambio, en los municipios de más de 50.000 habitantes, solo el 1,1 % de los policías no han realizado el curso básico.

Porcentaje de policías en segunda actividad



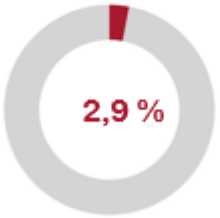
El 2,6 % de los policías se encuentran, de media, en situación de segunda actividad. Esta cifra se ha movido entre el 2 % y el 3 % desde 2016. Tras un periodo de incremento vinculado al envejecimiento de las plantillas, en los últimos años el aumento de las prejubilaciones y la incorporación de nuevos agentes han hecho disminuir nuevamente esta proporción.

Porcentaje altas efectivos procedentes de otros ayuntamientos



El 1,8 % de las altas de efectivos han sido procedentes de otros ayuntamientos. En los municipios de tamaño mediano, de entre 20.000 y 50.000 habitantes, este dato ha casi duplicado la media, situándose en un 3,4 %. Sin embargo, la media global ha tendido a disminuir desde 2021, año en el que se inicia la serie histórica.

Porcentaje de bajas de efectivos producidas por cambios a otros ayuntamientos



El 2,9 % de las bajas de efectivos en las plantillas se han producido por traslados a otros ayuntamientos, una cifra ligeramente inferior a la registrada durante el periodo 2018-2022. En los municipios con menos de 50.000 habitantes, este porcentaje ha sido superior a la media, y destaca especialmente en los municipios más pequeños, donde ha alcanzado el 6,3 %.

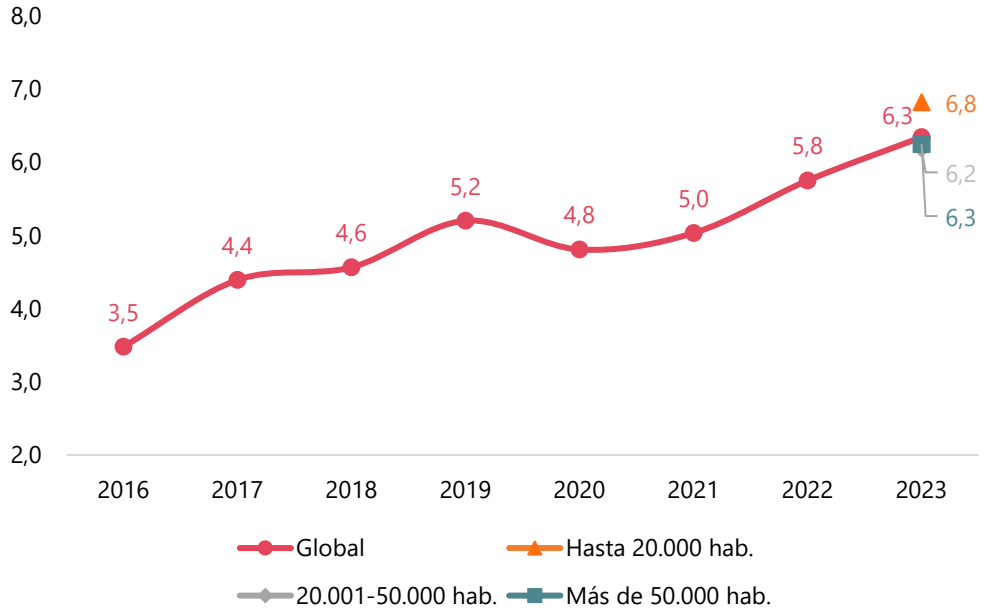
Parece, pues, que se produce un movimiento de policías desde los municipios más pequeños hacia los municipios más grandes.

Distribución de la jornada laboral del personal

A la hora de garantizar la continuidad en la prestación del servicio policial, hay una serie de indicadores del ámbito de los recursos humanos que es importante valorar.

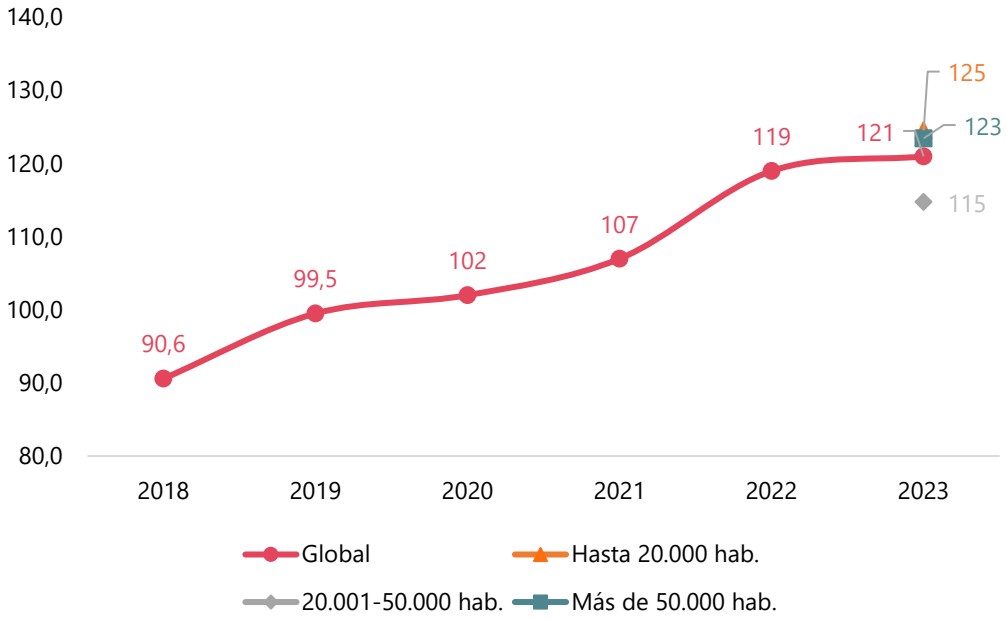
Uno de ellos es el peso de las horas extraordinarias sobre el total de horas de convenio. Tras una tendencia al alza de 2016 a 2019, la pandemia supuso un frenazo en el porcentaje de horas extraordinarias, pero a partir de 2022 estas vuelven a aumentar, sin diferencias significativas según el tamaño del municipio.

Gráfico 51. Porcentaje de horas extraordinarias sobre el total de horas de convenio, por tramos poblacionales. 2016-2023



El número de horas extras realizadas anualmente por cada efectivo es de 121 horas. El número de horas ha ido aumentando a lo largo de la serie analizada y en 2023 cada efectivo realizó un 33,5 % más de horas extras que en 2018.

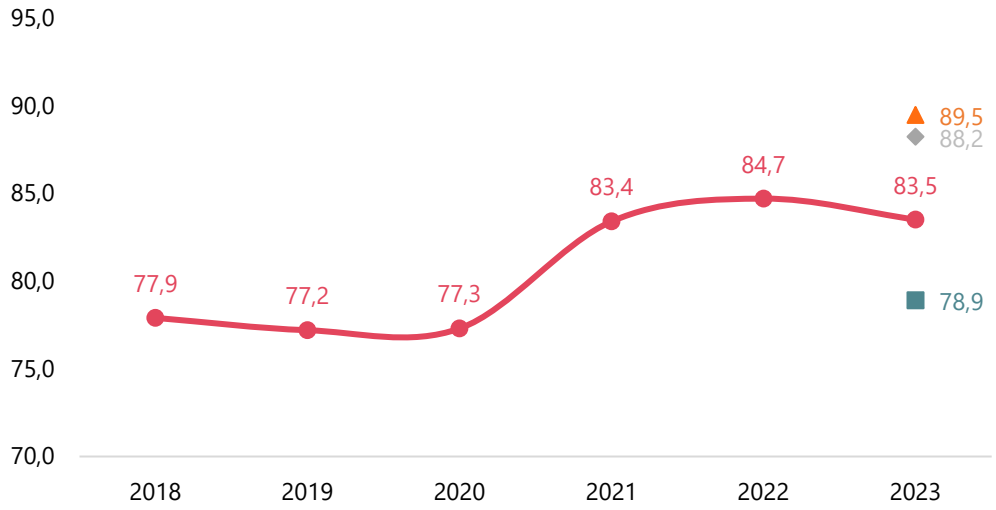
Gráfico 52. Número de horas extras anuales por efectivo (que hace horas extras), por tramos poblacionales. 2018-2023



A pesar del aumento en el % de horas extras anuales por efectivo, el % de efectivos que hacen horas extras se mantiene estable desde 2021.

En cambio, el porcentaje de efectivos que hacen horas extras, a pesar de que también se ha incrementado respecto a 2018, el último año disminuyó ligeramente y en 2023 se situó en el 83,5 %. Posiblemente, el hecho de que haya menos efectivos que hagan horas extras se traduce en que aumente el número de horas extras realizadas por aquellos efectivos que las hacen.

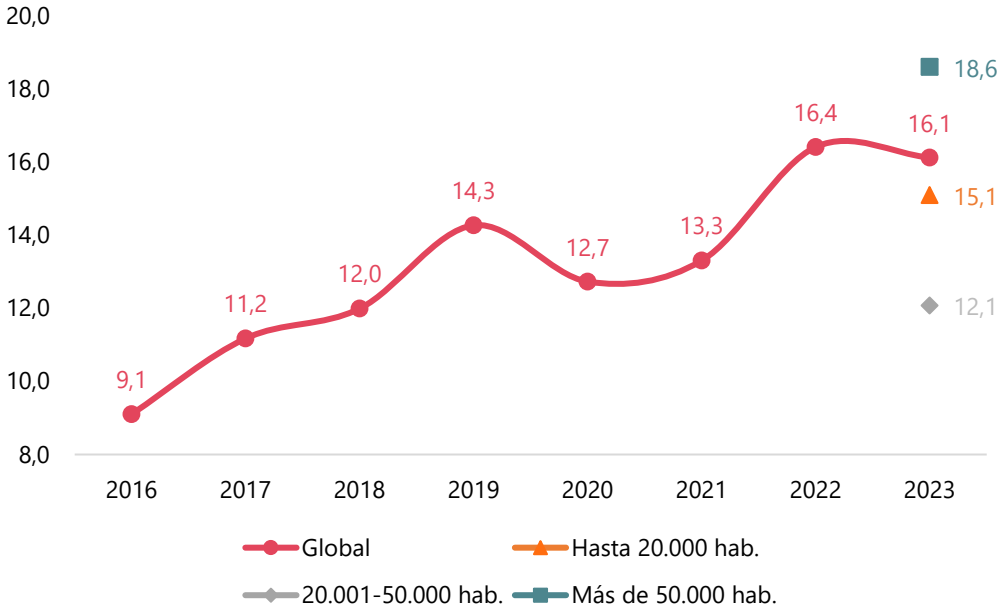
Gráfico 53. Porcentaje de efectivos que hacen horas extras respecto al total, por tramos poblacionales. 2018-2023



Las horas de baja son otro elemento importante en la gestión de los recursos humanos. De 2016 a 2019, el porcentaje de horas de baja sobre las horas de convenio mostró una tendencia al alza, hasta alcanzar el máximo de la serie histórica, 14,3 %. Durante la pandemia, el indicador retrocedió hasta el 12,7 % y, en los últimos dos años, el indicador ha ido aumentando hasta llegar a estabilizarse durante el año 2023.

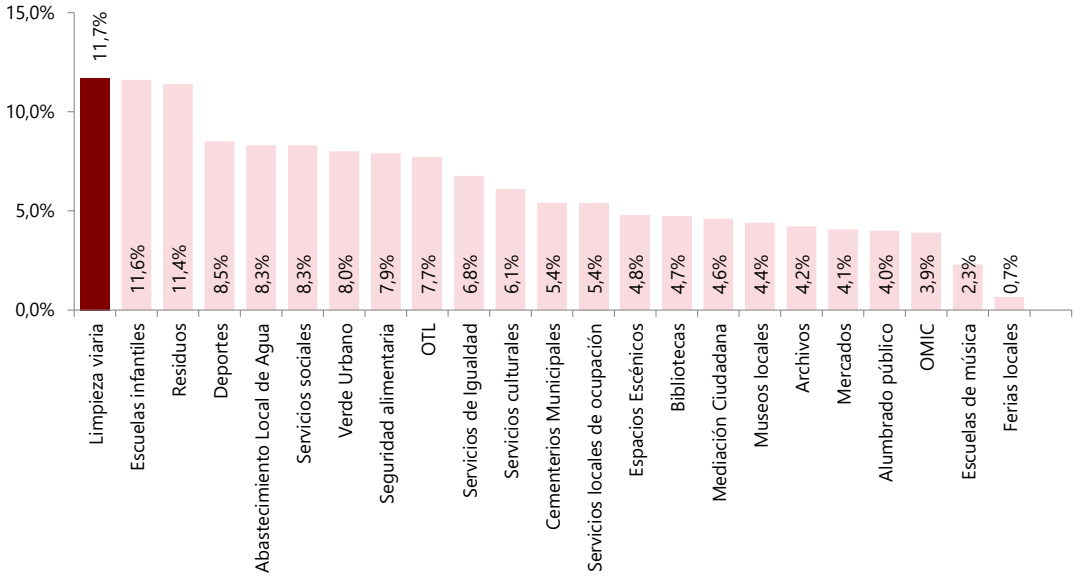
Por tramos de población, en casi todos los años considerados, los municipios de más de 50.000 habitantes son los que registran más horas de baja; no obstante, se ha producido un cambio de tendencia entre los municipios de hasta 20.000 habitantes, que siempre se han situado por debajo del 11 % y este año han llegado hasta el 15,1 %.

Gráfico 54. Porcentaje de horas de baja sobre horas de convenio, por tramos poblacionales. 2016-2023



De todos los servicios que se analizan en los Círculos, la Policía Local es el que presenta más horas de baja. En general, se observa que los servicios que implican actividad física y/o contacto directo con las personas son los que presentan más incidencia de bajas.

Gráfico 55. Porcentaje de horas de baja sobre horas de convenio en los servicios participantes en los Círculos. 2023

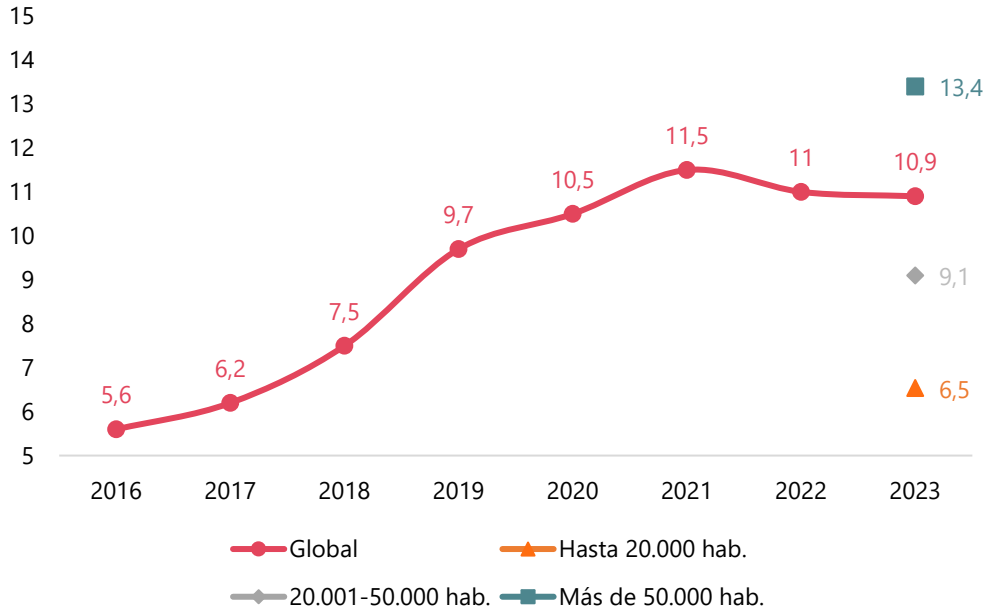


El porcentaje de horas de permisos y licencias[5] se ha situado en 2023 en el 10,9 %, valor muy similar al del año anterior. A partir de 2022 se ha frenado la tendencia alcista del periodo anterior. En los municipios más grandes, el volumen de horas de permisos y licencias sobre el total de

5 *A la hora de interpretar los resultados, debe tenerse en cuenta que una parte de estos permisos y licencias se conceden a los agentes para comparecer a los juzgados en caso de que sea requerida su presencia.*

horas de convenio ha sido más del doble que en los municipios pequeños y casi un 50 % más alto que en los municipios de tamaño intermedio.

Gráfico 56. Porcentaje de horas de permisos y licencias sobre horas de convenio, por tramos poblacionales. 2016-2023



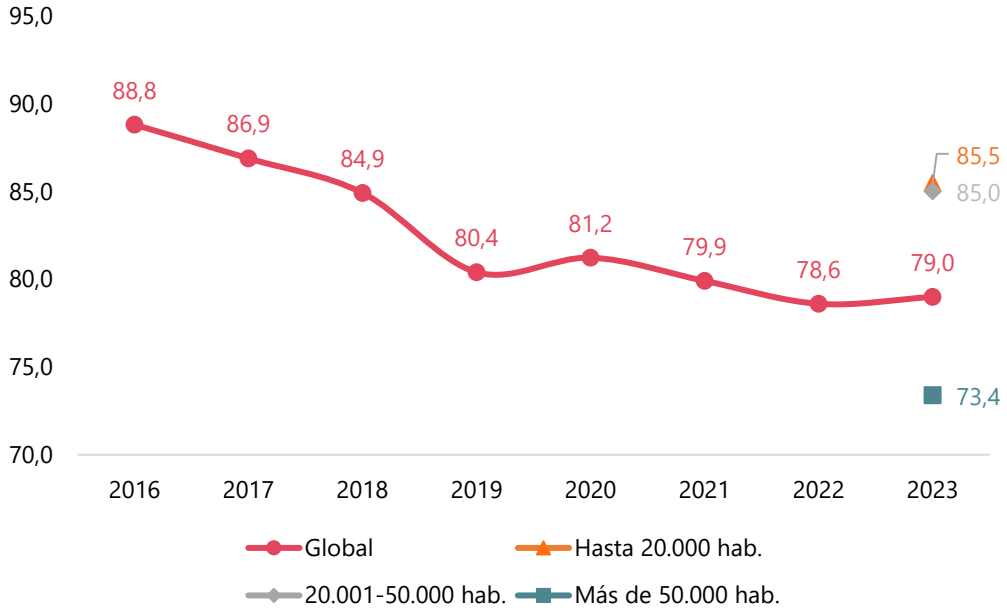
Por otro lado, un dato sintético relacionado con la jornada laboral de la Policía Local es el porcentaje de presencia real, que mide la proporción de horas efectivamente trabajadas (descontando las horas de baja y las horas de permisos y licencias) respecto a las horas de convenio del personal más las horas extraordinarias.

El porcentaje de presencia real se situó en el 79 % en 2023 y presenta una tendencia descendente desde 2016.

Si bien al inicio del periodo la presencia real se aproximaba al 90 %, a partir de 2017 el incremento de las horas de baja y de las horas de permisos y licencias hizo retroceder el indicador, que no se vio compensado con el aumento que también se produjo de las horas extraordinarias. Con la COVID-19, el descenso de la presencia real se frenó y el porcentaje se situó en el 81,2 % en 2020. De 2021 a 2023, el indicador retomó la tendencia descendente hasta situarse en el 78,6 % y el 79 % en los años 2022 y 2023, respectivamente.

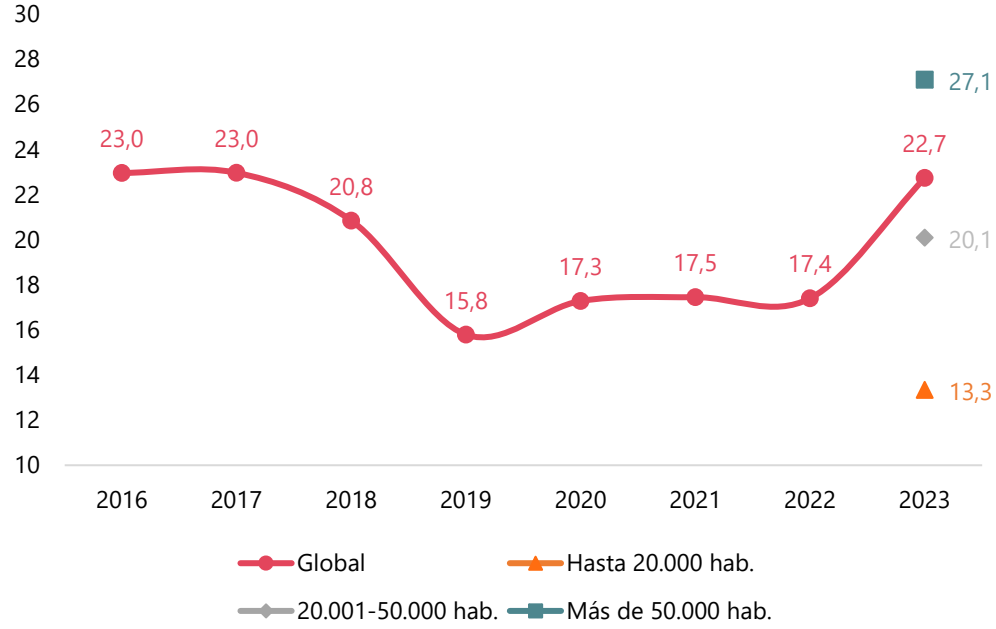
Por tramos de población, la presencia efectiva se reduce conforme aumenta la población de los municipios, de modo que en los municipios de más de 50.000 habitantes es del 73,4 % de media.

Gráfico 57. % de presencia real, por tramos poblacionales. 2016-2023



En 2023 se produjeron, de media, 22,7 accidentes laborales por cada 100 policías. Tras un descenso casi continuado desde 2016, a partir de 2020 los accidentes iniciaron un repunte, y en 2023 alcanzaron valores similares a los anteriores a 2019. En los municipios más grandes, el número de accidentes laborales por cada 1.000 policías es un 19 % más elevado que la media y dobla la cifra de los municipios más pequeños.

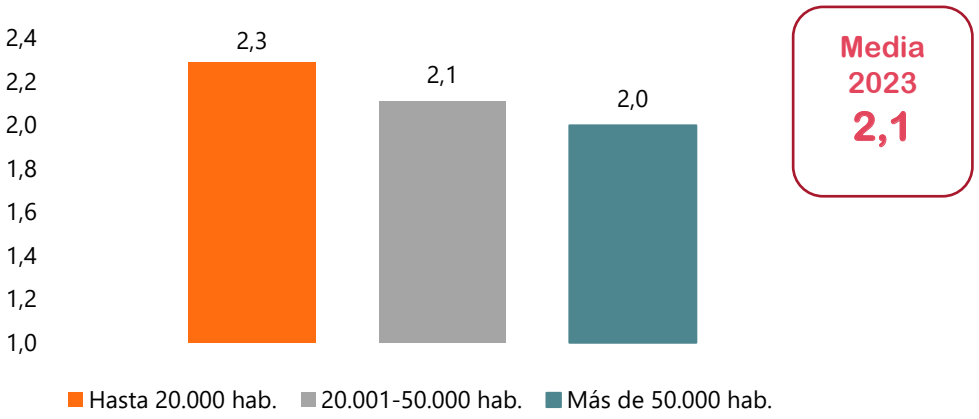
Gráfico 58. Accidentes laborales por cada 100 policías, por tramos poblacionales. 2016-2023



Indicadores de recursos materiales

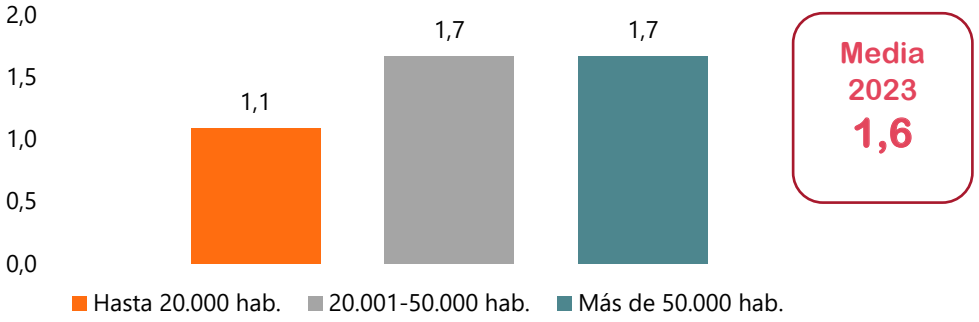
A raíz de la revisión de indicadores, este año hemos añadido una serie de indicadores sobre los recursos materiales de las Policías Locales. Estas cuentan, de media, con 2,1 automóviles por cada 10 agentes. Esta dotación es similar en todos los tramos de población, y es ligeramente más alta en los municipios más pequeños, que tienen un 15 % más de automóviles que los municipios más grandes.

Gráfico 59. Número de automóviles por cada 10 agentes, por tramos poblacionales. 2023



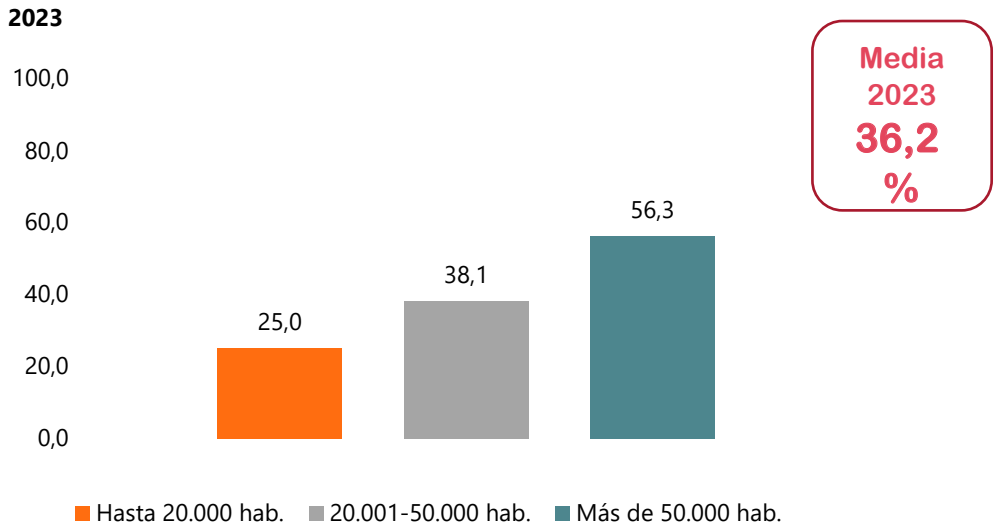
El número de motocicletas es de 1,6 por cada 10 agentes, y, contrariamente al número de automóviles, en este caso son los municipios de tamaño mediano y grande los que más dotación tienen, casi un 55 % más que los municipios pequeños. Estos últimos municipios requieren realizar parte de su tarea en vías interurbanas, y ello hace que las necesidades por lo que respecta a medio de transporte sean diferentes que en los municipios medianos o grandes.

Gráfico 60. Número de motocicletas por cada 10 agentes, por tramos poblacionales. 2023



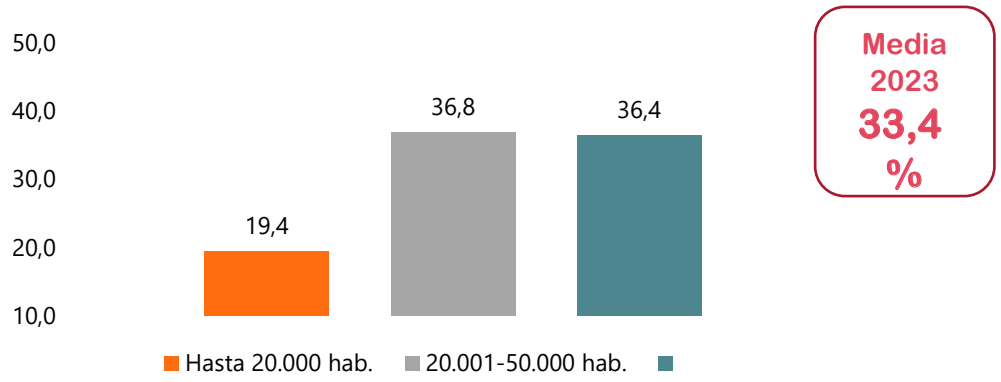
De media, el 36,2 % de las policías que participan en el Círculo cuentan con drones. Entre los municipios mayores de 50.000 habitantes, hay más del doble de municipios que los tienen que entre los de menos de 20.000 habitantes.

Gráfico 61. Porcentaje de Policías Locales que cuentan con servicio de drones, por tramos poblacionales. 2023



Del total de automóviles y motocicletas con los que cuentan las Policías Locales, el 33,4 % son ecológicos. En el caso de los municipios pequeños, esta proporción se reduce a casi la mitad.

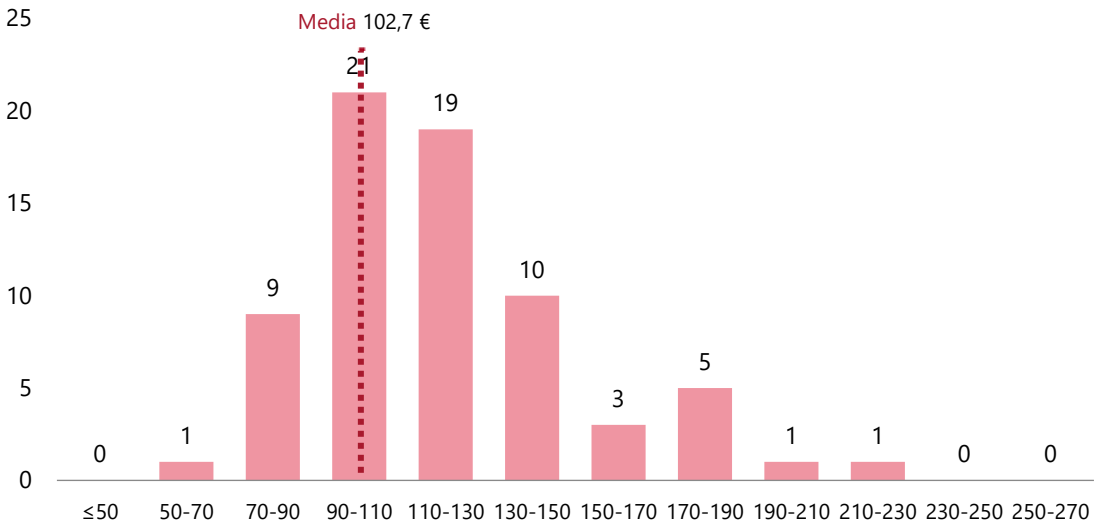
Gráfico 62. Porcentaje de vehículos ecológicos, por tramos poblacionales. 2023



Principales indicadores de economía

El gasto corriente por habitante en Policía Local fue de 102,7 € por habitante en 2023, lo cual supone un incremento del 6 % respecto al año anterior. Como se puede observar en el gráfico 59, los recursos que destinan a ello los municipios son relativamente dispares, pero la mayoría de los municipios se encuentran entre los 80 € y los 150 € por habitante. Así, mientras que hay un municipio que en 2023 destinaba menos de 65 € por habitante a la Policía Local, había cinco que invertían más de 180 € (incluso, en algún caso, más de 210 €).

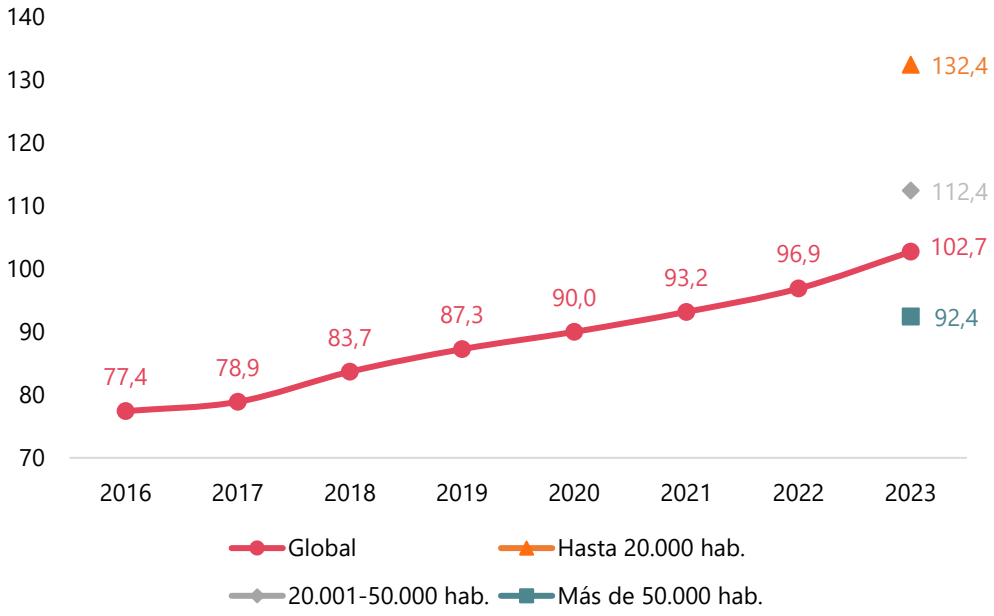
Gráfico 63. Gasto corriente por habitante, histograma. 2023



El gasto corriente por habitante en Policía Local es dispar, pero la mayoría de los municipios se encuentran entre los 80 € y los 150 € por habitante.

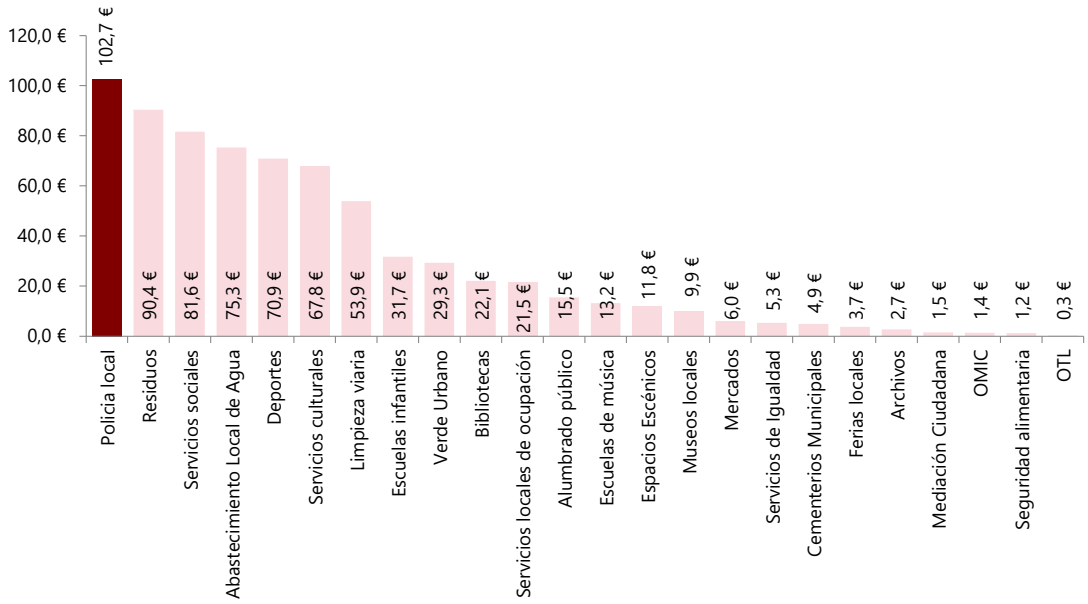
El indicador muestra una tendencia ascendente desde 2016. En 2023, el gasto volvió a marcar un nuevo máximo, al situarse por encima de los 100 € euros por habitante. Hay que destacar, también, las diferencias por tramo poblacional: durante todo el periodo considerado, los municipios de menos tamaño poblacional han tenido un gasto por habitante más alto que el resto (en 2023 se situó en los 132,4 € por habitante), seguidos de los municipios intermedios, mientras que los municipios más grandes se situaron por debajo de los 93 € por habitante.

Gráfico 64. Gasto corriente por habitante, por tramos poblacionales. 2016-2023



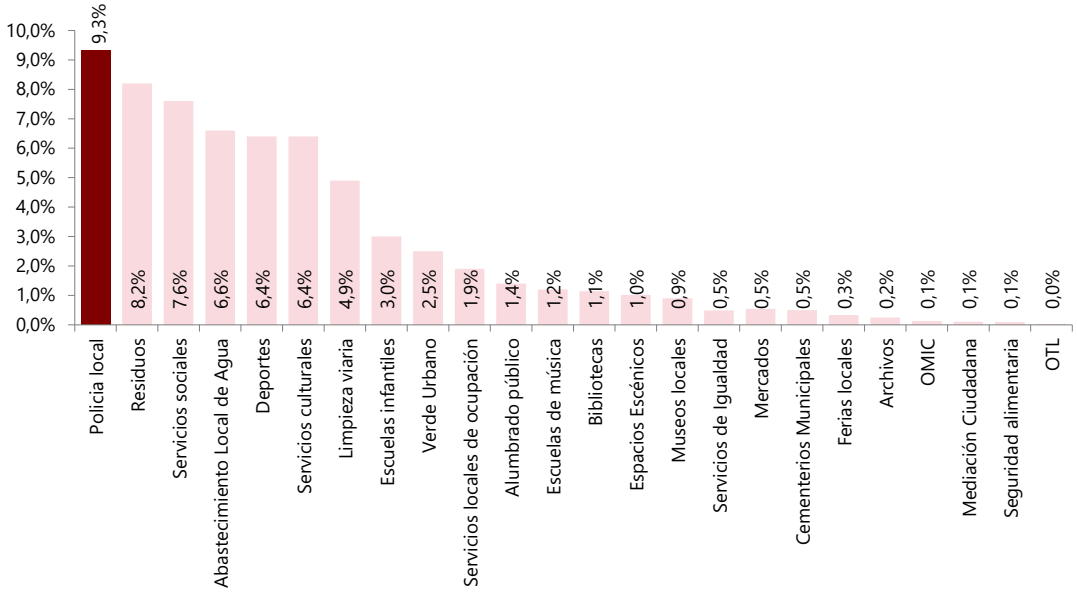
Como sucedía en años anteriores, en 2023 la Policía Local fue el servicio con más gasto por habitante de todos los que se analizan en los Círculos, seguido de la Gestión de Residuos (90,4 €), los Servicios Sociales (81,6 €), el Abastecimiento Local de Agua (75,3 €), los Deportes (70,9 €) y los Servicios Culturales (67,8 €), todos ellos por encima de los 60 € por habitante.

Gráfico 65. Gasto corriente por habitante en los servicios participantes en los Círculos. 2023



A pesar de que el gasto corriente por habitante ha aumentado durante el periodo analizado, el % que representa el gasto en Policía Local sobre el total del presupuesto corriente municipal se ha mantenido estable, entre el 9 % y el 9,7 %, según el año; la cifra más alta se dio en 2020, en periodo de pandemia.

Gráfico 66. Porcentaje gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal en los servicios participantes en los Círculos. 2023



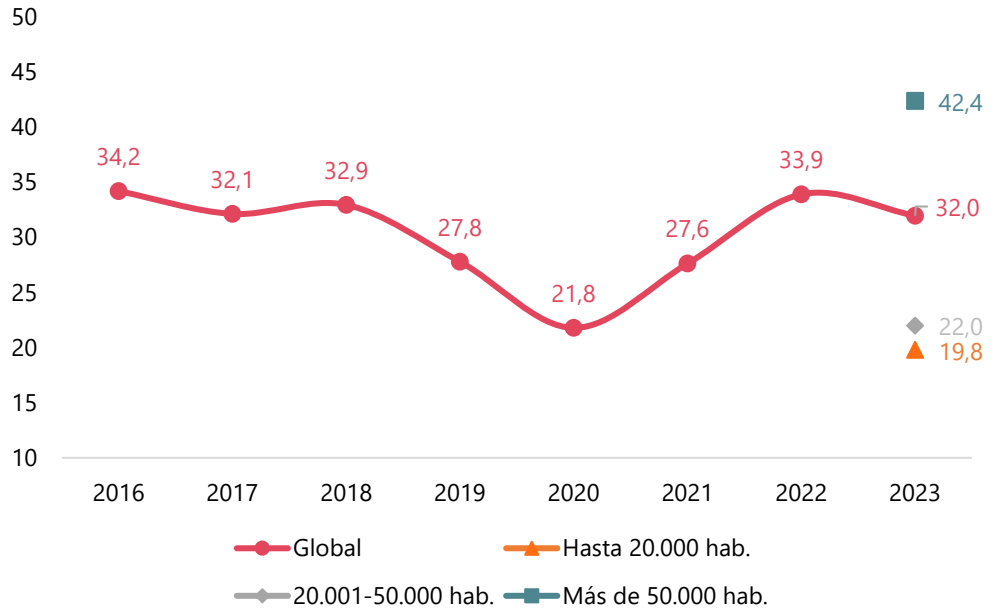
En relación con la financiación del servicio, el equivalente al 32,0 % del gasto corriente proviene de las tasas y los precios públicos, que en el caso de la Policía Local incluyen también las multas de tráfico, la tasa por uso de la grúa municipal y los precios públicos de las zonas de estacionamiento de pago.

Entre 2016 y 2018, el peso de las tasas y precios públicos sobre el gasto corriente experimentó una ligera disminución, y se situó entre el 34,2 % y el 32,1 %. Sin embargo, en 2019 cayó por debajo del 28 %, y con el inicio de la pandemia se desplomó hasta el 21,8 %, el mínimo registrado en la serie analizada. A partir de 2021, el peso de las tasas y los precios públicos se recuperó hasta alcanzar niveles similares a los de antes de la pandemia, a pesar de que en 2023 registró una ligera reducción.

A pesar de la recuperación del peso de las tasas y precios públicos sobre el gasto corriente a partir de 2021, en 2023 registró una ligera reducción.

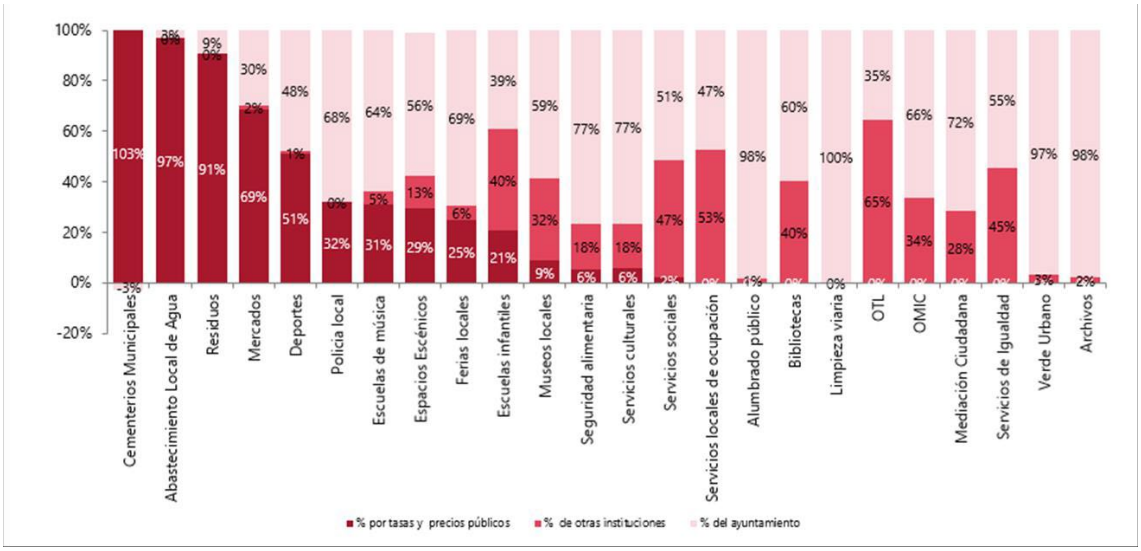
La disminución del peso de las tasas y precios públicos en 2023 puede ser debida, por un lado, a la disminución del porcentaje del importe cobrado de las denuncias municipales de tráfico, y, por otro, al aumento de los importes bonificados de estas denuncias. Por dimensión del municipio, destacan los valores del grupo de municipios de más de 50.000 habitantes, claramente por encima del resto durante todo el periodo. Este hecho puede ser debido, probablemente, al mayor peso de las denuncias procedentes de sistemas automáticos de control y, asociado con esto, al porcentaje también más elevado de denuncias graves y muy graves que se registra en los municipios con más tamaño poblacional.

Gráfico 67. Porcentaje de autofinanciación por tasas y precios públicos, por tramos poblacionales, 2016-2023



Respecto a los demás servicios participantes en los Círculos, la Policía Local presenta un nivel de autofinanciación por tasas y precios públicos intermedio. Los más destacados son Cementerios (103 %), Abastecimiento Local de Agua (97 %), Residuos (91 %) y Mercados (69 %), mientras que Deportes (51 %), Policía Local (32 %), Escuelas de Música (31 %), Escuelas Infantiles (21 %), Espacios Escénicos (29 %) y Ferias Locales (25 %) se encuentran en una horquilla de entre el 25 % y el 51 %, y el resto se sitúan por debajo del 10 %. Hay nueve servicios que no cuentan con recursos procedentes de esta fuente de financiación: los Servicios Locales de Empleo, las Bibliotecas, el Alumbrado Público, las Oficinas Técnicas Laborales, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, los Servicios de Mediación Ciudadana, el Servicio de Igualdad, el Verde Urbano y la Limpieza Viaria.

Gráfico 68. Fuentes de financiación de los servicios participantes en los Círculos (%). 2023



Tras el cambio en la normativa, que ofrece la posibilidad de bonificar el 50 % del importe de la multa si esta se paga en el periodo voluntario, el porcentaje de importe cobrado de las multas se mantuvo estable alrededor del 60 %, con un repunte de hasta el 62 % en 2018 y en 2019. No obstante, en 2023 el porcentaje de importe cobrado de las denuncias de tráfico sufrió un descenso de 4,7 puntos porcentuales respecto al año anterior, y se situó en un 56,4 %, la cifra más baja de la serie histórica. En los municipios de menos de 50.000 habitantes, el porcentaje de importe cobrado ha sido, históricamente, ligeramente más alto.

El porcentaje de importe cobrado de las denuncias de tráfico durante 2023 es del 56,4 %, la cifra más baja de la serie histórica.

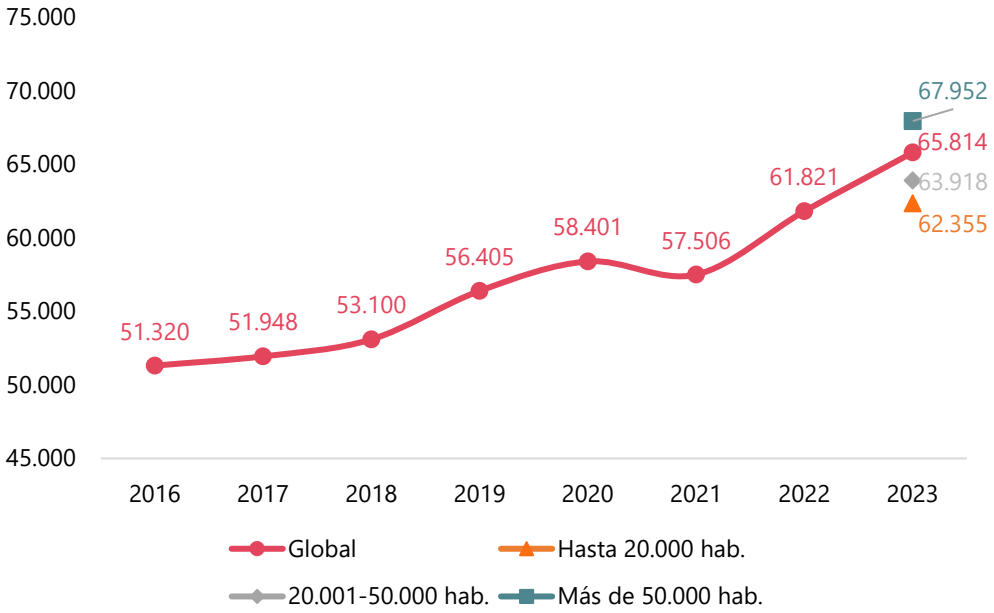
Los dos últimos indicadores muestran los costes unitarios de la Policía Local. El primero es el gasto corriente por policía, que en 2023 se situó aproximadamente en 65.814 €. Conviene apuntar el incremento progresivo de estos costes a lo largo de la serie analizada, fruto, probablemente, de la recuperación de los incrementos salariales después de la crisis de 2008 y también del coste que implican las prejubilaciones para las finanzas municipales, en términos de cotizaciones a la Seguridad Social.

Los incrementos más pronunciados se produjeron a partir de 2018 y no se detuvieron con el inicio de la pandemia, cuando el gasto por policía superó los 58.000 €. En 2023, esta cifra alcanzó el valor máximo de la serie, con 65.814 € por policía de media.

En 2023 se registra el valor máximo de gasto corriente por policía con 65.814 €.

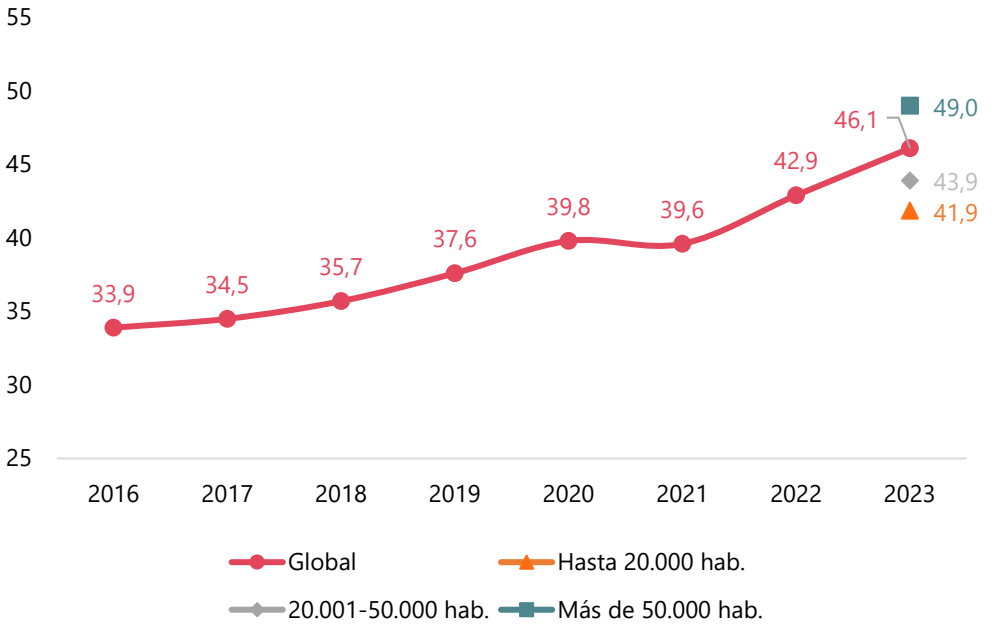
Los municipios de más de 50.000 habitantes se sitúan por encima de los otros dos tramos (probablemente porque los ayuntamientos grandes suelen tener capacidad para pagar salarios más altos), y este patrón se ha mantenido, a grandes rasgos, durante toda la serie analizada.

Gráfico 69. Gasto corriente por policía, por tramos poblacionales. 2016-2023



El coste por hora trabajada de un policía también se ha ido incrementando a lo largo de la serie analizada de forma similar al gasto corriente por policía, y en 2023 fue un 36 % más elevada que en 2016. Este incremento es mayor que el que se produjo en el mismo periodo en el gasto corriente por policía, que aumenta un 28 % de 2016 a 2023.

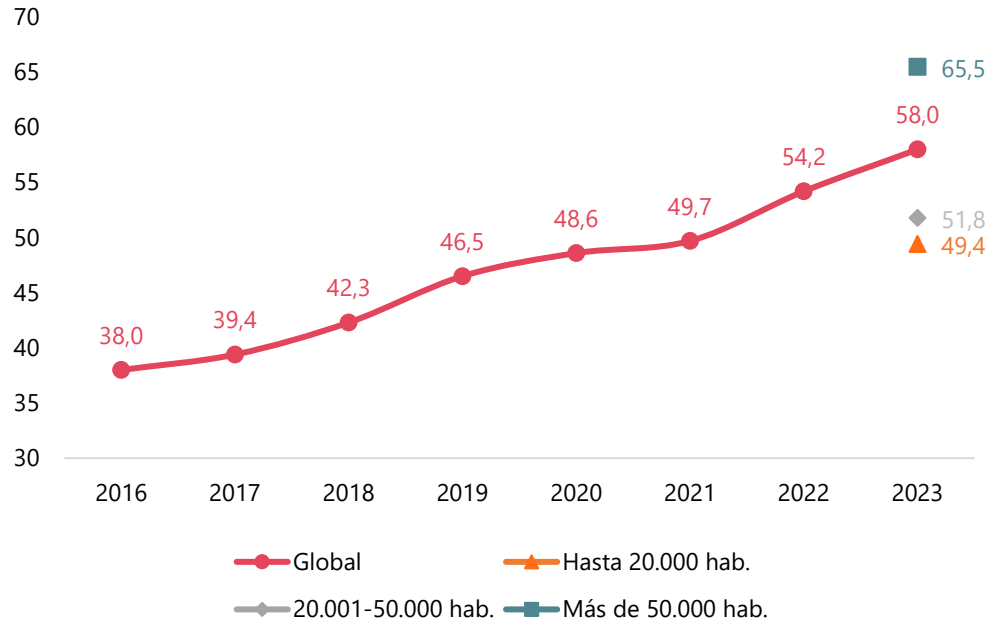
Gráfico 70. Coste por hora trabajada de un policía, por tramos poblacionales. 2016-2023



Si analizamos el coste por hora trabajada efectiva de un policía, vemos que este coste es mayor que el anterior. En este caso, se consideran como horas trabajadas efectivas las horas anuales según convenio del total de policías, ajustadas con las horas extraordinarias y las horas anuales de baja e indisposición y de permisos. En este caso, el incremento producido entre 2016 y 2023 ha sido del 53 %, más del doble que el aumento en el mismo periodo del coste por hora trabajada. Esto es debido al incremento, durante estos años, de las horas anuales de baja, indisposición

y permisos, que ha hecho disminuir el porcentaje de presencia real y, por lo tanto, del número de horas efectivas.

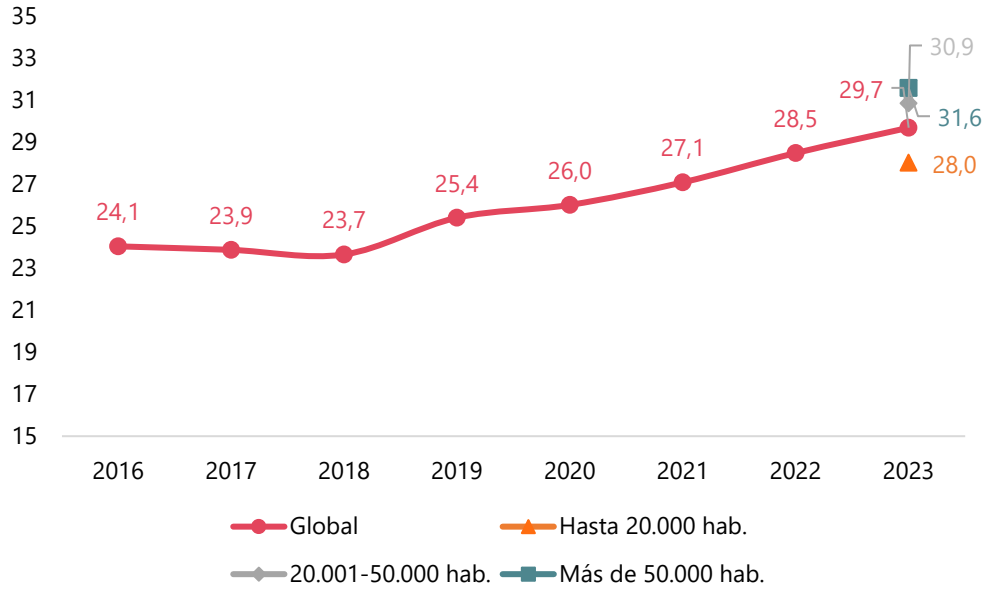
Gráfico 71. Coste por hora trabajada efectiva de un policía, por tramos poblacionales. 2016-2023



El coste de la hora extra ha ido claramente al alza desde 2016.

Entre las causas del incremento en el gasto corriente por policía está la evolución seguida por el coste de la hora extra, que también ha ido claramente al alza desde 2016. De costar 24,1 € la hora, ha pasado a los 29,7 €, lo cual supone un encarecimiento del 23,2 % en 8 años. En este caso no se observan diferencias destacables por dimensión poblacional.

Gráfico 72. Coste por hora extra trabajada de un policía, por tramos poblacionales. 2016-2023



Anexo 1. Tablas de resultados de los indicadores. 2016-2023

Encargo político

Ámbito		Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
TRÁFICO	Indisciplina viaria	Denuncias de tráfico por cada 1.000 habitantes	296,03	297,77	291,50	273,92	231,43	315,69	323,67	352,85
		% denuncias de tr. de zonas control horario estacionamiento	43,71	43,21	43,47	47,06	43,53	39,12	37,42	41,28
		% denuncias de tr. con sistemas automáticos de control	-	20,22	18,57	16,36	27,61	29,13	27,08	25,39
		% de denuncias derivadas de la operativa de la Policía Local	-	-	-	-	-	-	-	33,32
		% denuncias graves y muy graves de tráfico	29,44	26,47	26,52	26,25	21,90	21,94	27,19	27,96
		% vehículos denunciados en los controles preventivos de veloc.	3,56	3,27	3,10	3,78	2,75	3,83	2,89	3,57
	Regulación de tráfico	Número de servicios de protección escolar por cada 1.000 hab.	84,47	92,36	84,56	81,90	42,55	48,81	51,06	51,28
		Actividades de grúa por cada 1.000 hab.	27,23	28,72	27,12	25,40	16,69	20,22	22,56	21,27
		% de días con corte de circulación anuales	-	16,38	18,23	19,90	9,28	13,02	17,63	14,59
	Accidentes de tráfico	Accidentes de tráfico en vías urbanas por cada 1.000 hab.	7,15	7,23	7,59	6,87	5,12	6,12	6,64	6,98
		Accidentes de tráfico con víctimas por cada 1.000 hab.	3,05	2,55	2,65	2,56	1,81	2,38	2,67	2,60
		% víctimas mortales y graves respecto al total	6,17	5,68	5,89	6,50	6,54	5,65	6,02	6,17
		Víctimas mortales de tráfico en vías urbanas	-	-	-	-	-	-	-	0,59
		Accidentes con heridos con VMP implicado por cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	0,39
SEGURIDAD	Todos los cuerpos policiales	Delitos por cada 1.000 hab.	52,64	52,86	55,01	59,66	47,93	53,14	60,86	64,32
		% delitos resueltos respecto al total	28,69	29,06	28,54	27,90	30,84	30,77	29,39	29,37
		Detenidos por cada 1.000 hab.	4,18	4,17	4,13	4,68	4,49	4,88	5,22	5,79
		Denuncias por drogas y armas por cada 1.000 hab.	4,43	4,31	4,93	4,88	5,39	5,96	6,49	6,88
		Nro. diligencias por intento ocupación por cada 1.000 viviendas	-	-	-	-	-	-	-	2,21
	Policía Local	% delitos registrados por la Policía Local	21,81	21,00	21,63	20,99	20,59	22,38	21,88	21,98
		% detenidos por la Policía Local	21,46	22,05	24,45	26,79	29,00	29,51	29,65	29,24
	Tipología delitos	% de delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	81,97
		% de delitos contra la seguridad viaria	-	-	-	-	-	-	-	3,84
		% de otros delitos	-	-	-	-	-	-	-	14,19
	Delitos contra el patrimonio	% de robos con violencia o intimidación s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	5,19
		% de robos con fuerza en domicilios s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	3,24
		% de robos con fuerza en empresas s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	0,81

	% de estafas s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	26,54
	% de hurtos s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	35,29
	% de otros delitos contra el patrimonio s/ total delitos contra el patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	28,94
VIOLENCIAS MACHISTAS	Denuncias por violencias machistas por cada 1.000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	1,69
	Número de agentes referentes en violencias machistas	-	-	-	-	-	-	-	1,27
	% de Policías Locales que prestan el servicio de seguimiento a las víctimas de violencias machistas	-	-	-	-	-	-	-	47,14
ASISTENCIAL	Nro. actuaciones de policía asistencial por cada 1.000 hab.	38,49	43,15	42,10	42,44	37,79	40,62	42,29	44,03
	Nro. actuaciones relacionadas con suicidios por cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	0,33
ADMINISTRATIVA	Nro. actuaciones de policía administrativa por cada 1.000 hab.	50,90	54,68	54,86	49,05	48,57	46,43	43,82	39,24

Personas usuarias

Ámbito	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Garantizar una buena cobertura del servicio	Nro. de policías operativos por cada 1.000 hab.	1,16	1,14	1,13	1,11	1,14	1,14	1,16	1,15
	Nro. de policías por cada 1.000 hab.	1,38	1,38	1,39	1,38	1,36	1,41	1,41	1,39
Ofrecer un servicio de calidad	Grado de satisfacción del servicio	6,81	7,08	6,99	7,03	7,16	7,18	7,08	6,86
	Percepción de seguridad ciudadana en el municipio	-	-	-	-	-	-	-	5,69
Garantizar la respuesta del servicio	% de servicios sobrevenidos sobre total de servicios	-	-	-	-	-	-	-	55,53
	Número de llamadas recibidas por cada 1.000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	285,45
Fomentar la prevención y la seguridad (controles)	Número de pruebas de alcoholemia por cada 1.000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	16,25
	% de pruebas de alcoholemia en controles preventivos	-	-	-	-	-	-	-	77,41
	% de alcoholemias positivas s/ total controles de alcoholemia	-	-	-	-	-	-	-	13,89
	Número de pruebas de drogas por cada 1.000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	0,90
	% de pruebas de drogas positivas	-	-	-	-	-	-	-	62,54
	Número de consultas de personas por cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	77,64

Fomentar la prevención y la seguridad (consultas)	Número de consultas de vehículos por cada 1.000 hab.	-	-	-	-	-	-	-	23,43
Fomentar la prevención y la seguridad (formación)	Ciudadanos asistentes a acciones formativas por cada 1.000 habitantes	71,05	58,10	59,39	58,77	26,12	30,06	42,13	41,74

Organización y recursos humanos

Ámbito	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gestionar el servicio con diversas formas de gestión	Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA) (Policía)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Gestión indirecta (%) (Concesión) (Policía)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	% de mandos sobre el total de policías	19,77	20,06	20,95	19,31	19,88	19,77	19,70	19,35
	Media de edad de la Policía	46,27	47,09	47,14	45,46	46,24	45,73	45,74	45,71
	% de plantilla de la Policía Local que son policías	90,85	90,82	89,95	90,32	90,18	89,34	89,52	89,25
	% de agentes que no han finalizado el curso básico	3,67	4,89	6,68	9,55	5,74	5,83	6,09	6,11
	% de policías en segunda actividad s. total de policías	3,19	3,27	3,37	2,08	2,66	2,73	2,69	2,61
	% de plazas vacantes s. total de la plantilla policial	-	-	5,23	7,63	8,30	8,45	9,35	10,18
Disponer de recursos materiales adecuados	Número de automóviles por cada 10 agentes	-	-	-	-	-	-	-	2,08
	Número de motocicletas por cada 10 agentes	-	-	-	-	-	-	-	1,55
	% de Policías Locales que cuentan con servicio de drones	-	-	-	-	-	-	-	36,23
	% de vehículos ecológicos	-	-	-	-	-	-	-	33,42
Promover un clima laboral positivo para el personal	% de horas extraordinarias sobre horas de convenio	3,48	4,39	4,57	5,20	4,81	5,03	5,75	6,34
	Número de horas extras anuales por efectivo (que hace h. extras)	-	-	90,63	99,52	101,89	107,11	118,93	121,30
	% de efectivos que hacen horas extras respecto al total	-	-	77,86	77,17	77,34	83,44	84,66	83,46
	% de horas de baja sobre horas de convenio	9,11	11,17	11,99	14,27	12,73	13,31	16,41	16,09
	% de horas de permisos y licencias sobre horas de convenio	5,64	6,21	7,55	9,73	10,46	11,52	10,95	10,85
	% de presencia real	88,82	86,89	84,92	80,40	81,24	79,91	78,61	79,04
	% de altas de efectivos provenientes de otros ayuntamientos	-	-	-	-	-	3,17	2,03	1,76
	% de bajas de efectivos por cambio a otros ayuntamientos	-	-	3,05	4,17	3,09	3,34	3,73	2,91
	Salario bruto de un agente de policía	26.572,27	26.555,74	28.501,46	28.479,95	28.686,94	29.265,70	32.147,28	32.224,47
	Salario bruto de un agente de policía (incluye complementos)	29.266,08	29.416,79	32.279,24	32.529,05	32.429,64	33.003,27	34.592,13	34.857,46
Mejorar las habilidades de los trabajadores	Horas de formación anuales recibidas por policía	20,94	18,30	20,01	20,29	9,27	16,04	16,92	15,36
	Accidentes laborales por cada 100 policías	22,96	22,97	20,85	15,79	17,28	17,45	17,40	22,70

Reflejar la estructura de género del personal	% de mujeres policía respecta al número total de policías	11,68	11,52	12,20	12,65	12,91	13,76	14,02	14,31
	% de mujeres policía con mando s. total de mandos	-	6,03	6,62	7,25	7,19	7,78	8,64	9,50

Economía

Ámbito	Indicador	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Disponer de los recursos adecuados	Gasto corriente por habitante	77,41	78,89	83,66	87,25	90,00	93,15	96,86	102,72
	% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	9,34	9,02	9,01	9,38	9,66	9,32	9,17	9,34
Financiar adecuadamente el servicio	% de autofinanciación por tasas y precios públicos	34,19	32,13	32,95	27,79	21,79	27,63	33,97	31,96
	% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	0,10	0,03	0,08	0,04	0,10	0,10	0,08	0,12
	% de financiación por parte del ayuntamiento	66,33	67,84	66,80	71,65	78,11	72,18	65,68	67,92
Gestionar adecuadamente los recursos	% del gasto de personal s. total del gasto corriente	91,50	90,80	90,68	89,92	90,35	90,04	90,43	90,10
	% de importe cobrado de las denuncias municipales de tráfico	59,53	58,81	61,96	62,19	58,84	57,77	61,06	56,38
	% de importe bonificado de las denuncias municipales de tráfico	-	24,43	24,52	24,04	23,00	22,56	21,61	23,13
Disponer de unos costes unitarios adecuados	Gasto corriente por policía	51.320,22	51.948,41	53.099,61	56.405,06	58.400,59	57.506,24	61.624,73	65.814,37
	Coste por hora trabajada de un policía	33,87	34,45	35,72	37,60	39,81	39,63	42,71	46,14
	Coste por hora trabajada efectiva de un policía	38,00	39,40	42,30	46,50	48,57	49,75	-	57,98
	Coste por hora extra trabajada de un policía	24,05	23,88	23,66	25,42	26,02	27,14	28,46	29,70
	Salario bruto de un agente de Policía Local por hora de convenio	16,01	16,11	17,37	17,61	17,84	18,32	20,26	20,26

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SEGURIDAD ALIMENTARIA 2023





Informe de los indicadores de seguridad alimentaria 2023

1. Presentación

1.1. Introducción

1.2. La seguridad alimentaria

1.3. Municipios participantes en el círculo de SAM de 2024 (datos 2023)

1.4. Metodología y alcance del análisis

2. Resultados 2023

2.1. Recursos económicos

2.2. Valores organizativos y recursos humanos

2.3. Encargo político y estratégico

2.4. Medidas coercitivas

2.5. Conformidades

2.6. Mapa de riesgo

3. Taller de mejora

1. Presentación

1.1. ntroducción

Los **Círculos de Comparación Intermunicipales (CCI)** fueron creados con el objetivo de apoyar a los entes locales en la gestión y **mejora continua de los servicios** que se prestan a la ciudadanía. Permiten **medir, comparar y evaluar los resultados** de los diferentes servicios mediante unos indicadores comunes y consensuados, además de crear un grupo de trabajo para **intercambiar experiencias y conocimientos** entre los diferentes participantes.

En particular, e**l Círculo de Comparación Intermunicipal de Seguridad Alimentaria Municipal (CCI SAM)** llega este año a la decimoquinta edición, acumulando un gran volumen de datos. Este hecho favorece la evaluación y permite mejorar la toma de decisiones de los servicios que participan. Además, gracias al Portal de Información y de Servicios Locales de la Diputación de Barcelona, los entes locales participantes pueden acceder y explotar todos los datos de manera dinámica y comparada.

Con la última información recogida (datos 2023), este **informe global de seguridad alimentaria** ofrece una visión detallada de lo que ha sucedido en este ámbito durante el último año. Además, cuando la interpretación del indicador lo requiere, se añaden referencias al año o a los años precedentes y también se incorpora alguna distinción entre grupos de participantes según su dimensión (es decir, si tienen más o menos de 60.000 habitantes) cuando hay diferencias bastante significativas.

Con respecto al año anterior (datos 2022), la interpretación de los resultados estaba todavía muy influenciada por el impacto de la pandemia de la COVID-19, tal y como se puede comprobar en el informe de este año, que también presenta los resultados desde el año 2016 para mostrar la evolución de los indicadores desde una perspectiva más amplia. Esto permite un mejor análisis de las tendencias y cambios en la seguridad alimentaria, reflejando mejor las dinámicas y ajustes posteriores a la pandemia, así como los avances y retos actuales de los servicios municipales que son responsables.

1.2. La seguridad alimentaria

Los alimentos pueden ser una vía de transmisión de enfermedades provocadas, entre otros peligros, por microorganismos patógenos que han originado múltiples crisis sanitarias a lo largo de la historia. Es por este motivo que existe una normativa específica y organismos dedicados a la seguridad alimentaria, para garantizar la inocuidad y la salubridad de los alimentos en toda la cadena de producción, de manera que se minimice el riesgo para la salud de las personas.

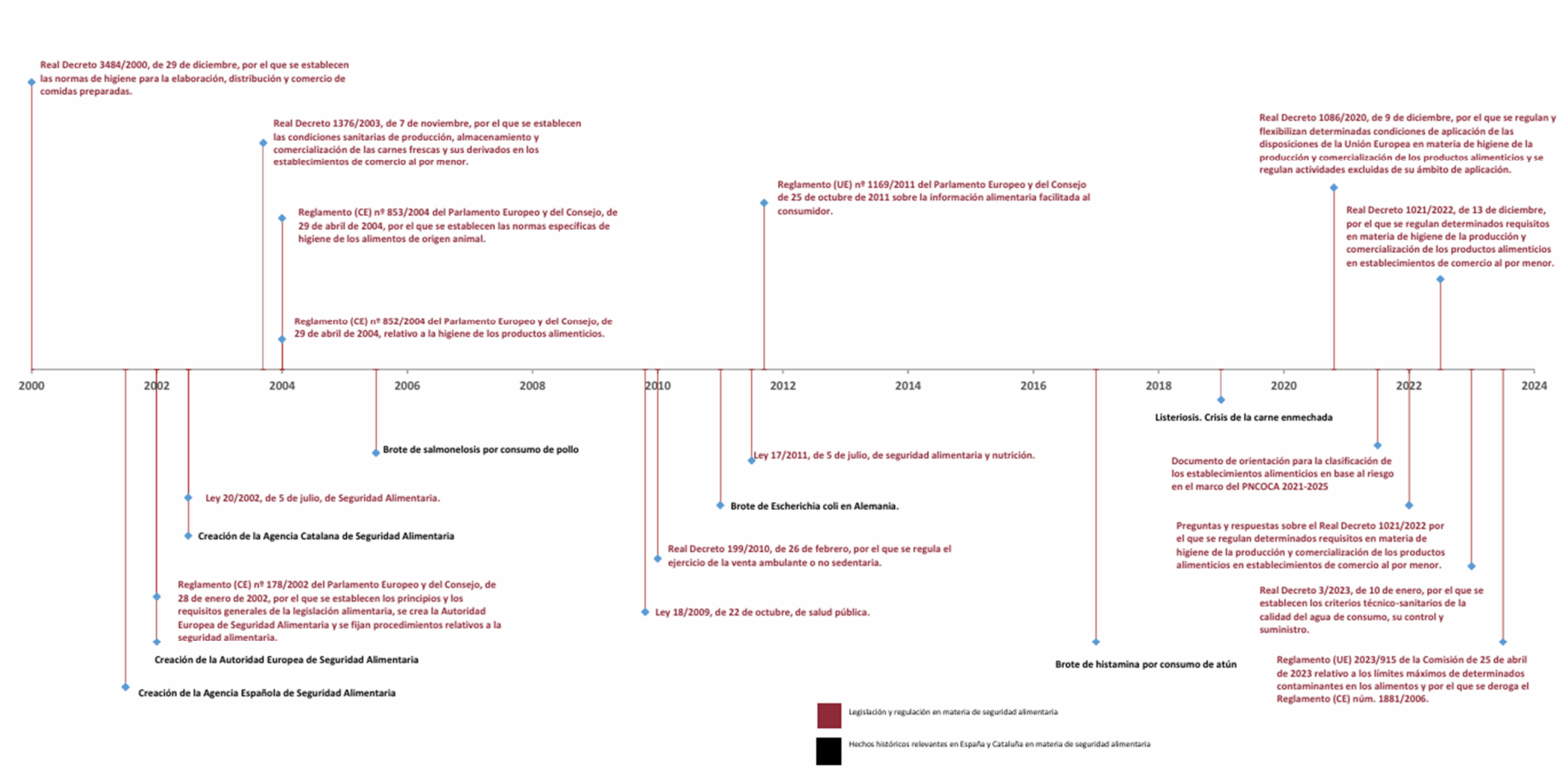
La seguridad alimentaria es una competencia municipal obligatoria que se desarrolla a través de la Ley 18/2009, de 22 de octubre, de salud pública y son precisamente las administraciones locales las que deben velar por la seguridad de los alimentos en los establecimientos minoristas y de restauración dentro de su ámbito territorial. Entre las principales funciones que llevan a cabo los servicios de Salud Pública en materia de seguridad alimentaria, se encuentran:

- La elaboración y actualización de los censos de establecimientos alimentarios.
- La codificación de los establecimientos alimentarios.
- La clasificación de los establecimientos alimentarios en función del riesgo sanitario.
- La inspección en los establecimientos alimentarios.

- La emisión de advertencias y/o de requerimientos ante incumplimientos de los requisitos y condiciones que establece la normativa.
- La incoación de expedientes sancionadores en caso de situaciones de riesgo inminente para la salud de las personas o de incumplimientos graves, que pueden incluir medidas cautelares, multas coercitivas, sanciones, etc.
- La redacción de informes.
- El asesoramiento a los establecimientos alimentarios.
- La formación en materia de seguridad alimentaria para las personas manipuladoras de alimentos.

A continuación, se ofrece un eje cronológico con los principales hitos desde principios de siglo.

Principales eventos relacionados con la seguridad alimentaria (periodo 2000-2024)



1.3. Municipios participantes en el CCI SAM de 2024 (datos 2023)

En cuanto al **número de participantes en el CCI SAM, ha disminuido en 2 municipios respecto al año anterior**. En total han participado **42 municipios, 41** de la **demarcación territorial de Barcelona** y el municipio de **Cambrils** (demarcación territorial de Tarragona).

28 de los participantes tienen una población de **menos de 60.000 habitantes**, sumando en conjunto **777.033 habitantes**. Los otros **14** participantes suman **3.238.257 habitantes**, incluyendo los **1.655.956 habitantes** de la ciudad de **Barcelona.**

Participantes en CCI SAM

Número de municipios participantes en el Círculo

(incluye Cambrils)

42

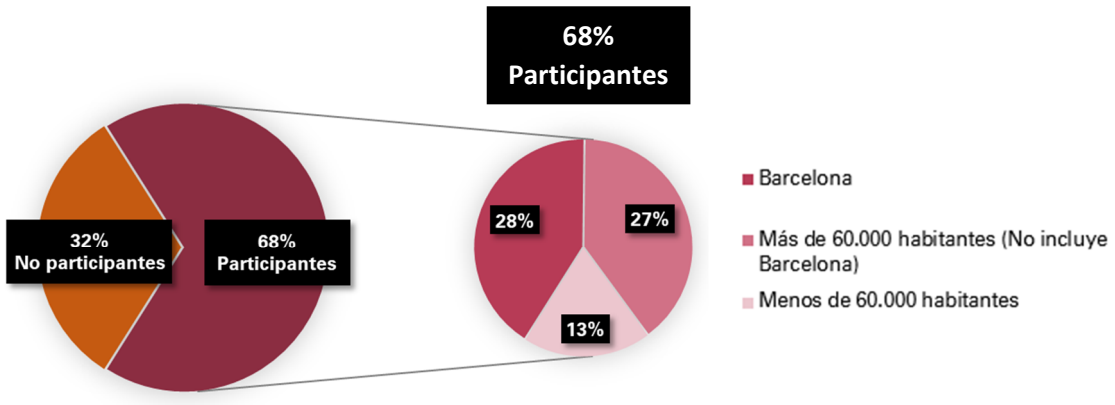
Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI

(en cifras absolutas sin contar Cambrils y en % sobre la población de la demarcación)

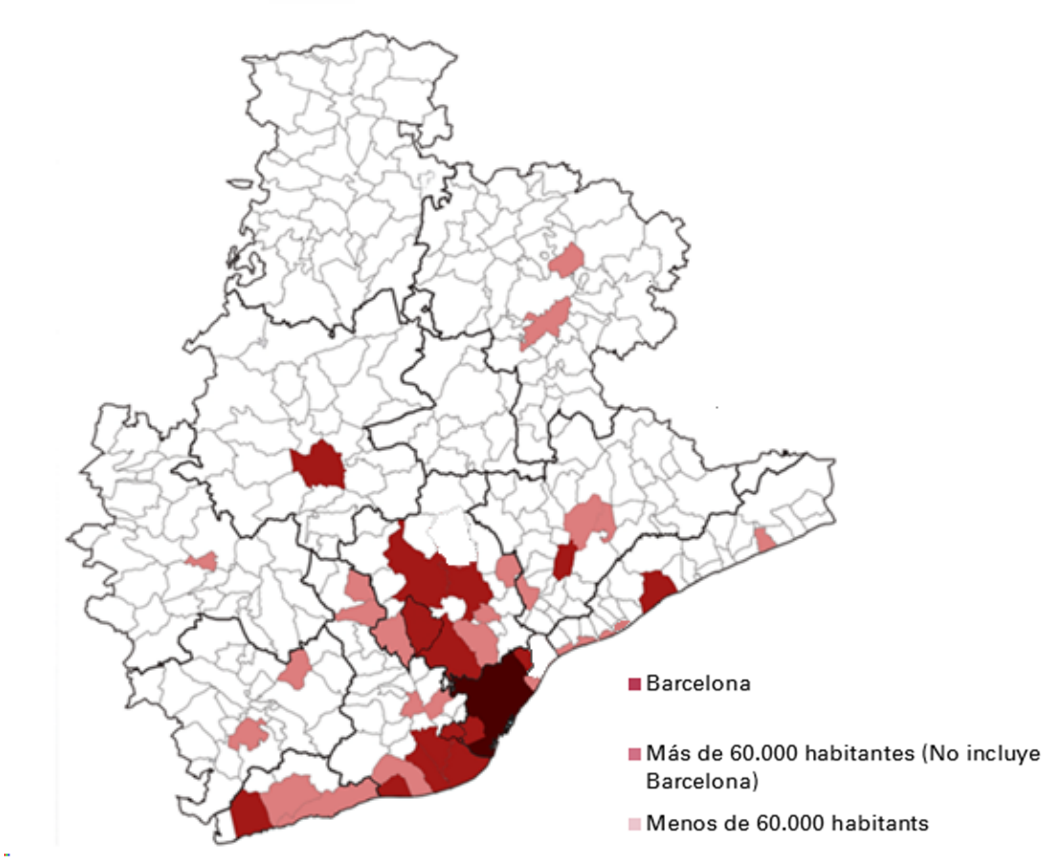
4 millones

68%

Distribución de la población de la demarcación territorial de Barcelona según su representación en el CCI SAM



Distribución territorial de los participantes del CCI SAM en la demarcación de Barcelona



Participantes de más de 60.000 habitantes	Participantes de menos de 60.000 habitantes	
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. Metodología y alcance del análisis

El **Cuadro Resumen de Indicadores (CRI)** con las medias globales del CCI SAM 2023 es el siguiente:

ENCARGO POLÍTICO

Garantizar el cumplimiento de la normativa	2023
% establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios	16,1
% de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación a las instalaciones sobre el nº de establecimientos alimentarios inspeccionados	67,2
% de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en relación a las prácticas de manipulación sobre el nº establecimientos alimentarios inspeccionados	62,7
% de establecimientos alimentarios inspeccionados que disponen de autocontrol sobre el nº de establecimientos alimentarios inspeccionados	56,6
% establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios	72,1
% de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación a las instalaciones sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	68,0
% de establecimientos alimentarios clasificados conformes en relación a las prácticas de manipulación sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	68,4
% de establecimientos alimentarios clasificados que disponen de autocontrol sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	42,7

Gestionar un servicio de "calidad"	2023
% de actividades específicas en SAM sobre el nº total de actividades establecidas en la Cartera de Servicios SAM	77,3
% de requerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimentos emitidos	68,5
% de establecimientos codificados sobre el número total de establecimientos alimentarios	81,4

Adecuar el servicio a las expectativas de la ciudadanía	2023
Número de brotes de TIA sobre 100.000 habitantes	1,3
Número de denuncias recibidas sobre 10.000 habitantes	1,4

Gestión del riesgo	2023
% de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo bajo sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	53,2
% de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo medio sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	35,3
% de establecimientos alimentarios clasificados como riesgo alto sobre el nº de establecimientos alimentarios clasificados	11,5

USUARIO/CLIENTE

Gestión de Riesgos Sanitarios	2023
Número de inspecciones por cada 1.000 habitantes	2,4
Número de inspecciones sobre el total de establecimientos alimentarios inspeccionados	1,5

Comunicación, fomento y soporte de actividades de Seguridad alimentaria	2023
Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1000 establecimientos alimentarios en el municipio	46,0

Grado de cumplimiento de la normativa	2023
Número de advertencias emitidas por cada 100 establecimientos alimentarios visitados	27,1
Número de requerimentos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados	20,6
% de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados	5,3
% de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados	3,9

ECONOMÍA

Disponer de los recursos adecuados	2023
Gasto corriente de SAM por habitante	1,22
% del Gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente municipal	0,09
% del Gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud Pública	19,4

Financiar adecuadamente el servicio	2023
% de financiación por tasas y precios públicos sobre el gasto corriente de SAM	5,5
% de financiación por parte de otras instituciones sobre el gasto corriente de SAM	17,6
% de financiación por parte del ayuntamiento sobre el gasto corriente de SAM	76,7

Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	2023
Gasto corriente anual de SAM sobre número de establecimientos alimentarios	123,3

ENTORNO

	2023
Población	95.602
% Población estrangera	17,6

	2023
Densidad de población (hab. / Km2)	3.884
Número de establecimientos alimentarios por cada 1.000 habitantes	9,9

	2023
Renta per cápita	21.312

VALORES ORGANIZATIVOS

Gestionar el servicio con diversas formas de gestión (I)	2023
% de Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Empresas municipales)	100,0
% de Gestión indirecta (concesión, otros)	0,0

Disponer de los recursos humanos adecuados	2023
Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de inspectores SAM del ayuntamiento	211
Número de habitantes sobre el número total de trebajadores de SAM	51.867
Número de establecimientos alimentarios sobre el número de inspectores de SAM del ayuntamiento	830,9

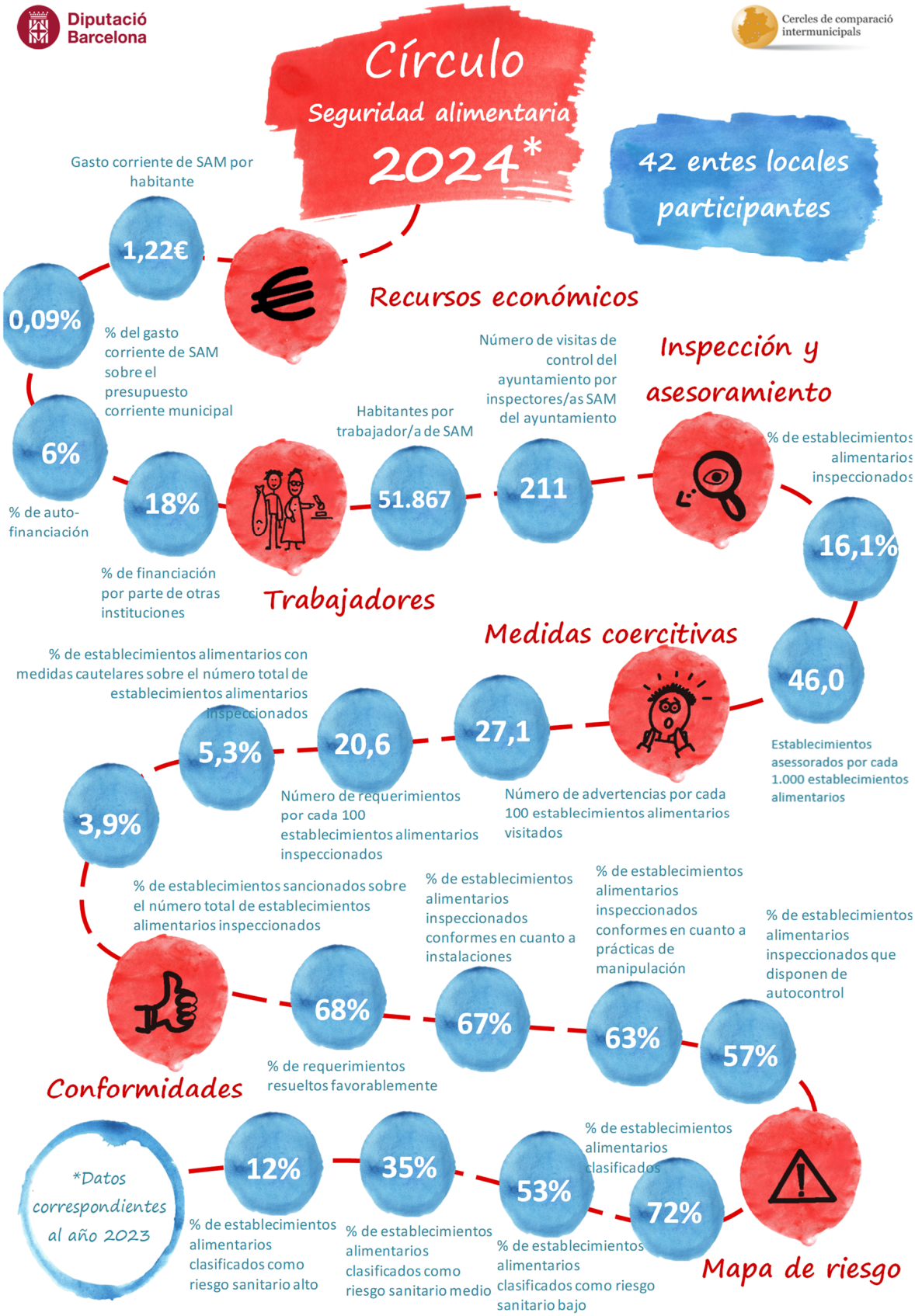
Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	2023
% de horas de baja sobre el número total de horas laborales de los trabajadores de SAM	7,9
Salario bruto de un técnico/a de Salud pública	35.149,9
Salario bruto de un inspector/a	34.035,1

Gestionar el servicio con diversas formas de gestión (II)	2023
% de inspecciones propias sobre el número total de inspecciones	96,3

Mejorar las habilidades de los/las trabajadores/as del servicio	2023
Número total de horas de formación específica sobre el número total de trabajadores de SAM	10,3

Reflejar la estructura de género del personal	2023
% de mujeres sobre el número total de trabajadores de SAM	75,9
% de mujeres con cargo de mando sobre el total de trabajadores/as de SAM con cargo de mando	75,0

Se muestra a continuación la infografía de los **principales indicadores** del CCI SAM:



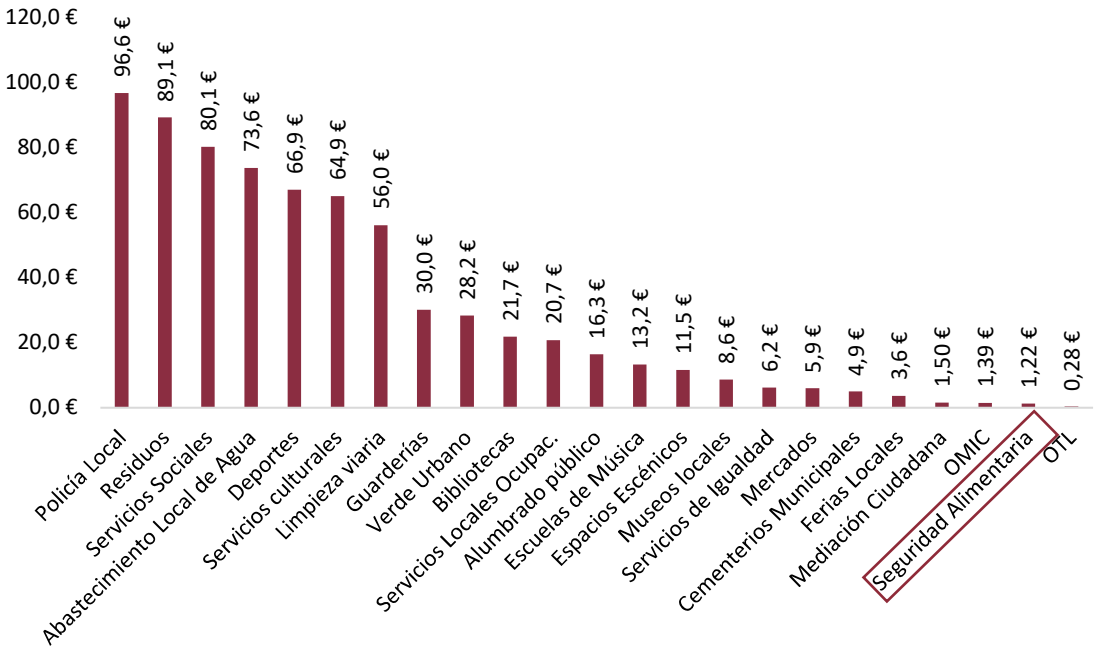
Círculos de Comparación Intermunicipales. Servicio de Programación. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

2. Resultados 2023

2.1. Recursos económicos

En comparación con el resto de los servicios participantes en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, **el gasto corriente en seguridad alimentaria es notablemente bajo**, situándose en 1,22€ por habitante, que representa el segundo valor más bajo de todos los servicios analizados (sólo por encima de las Oficinas de Trabajo Local, OTL).

Gasto corriente municipal en los diferentes servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipales de la Diputació de Barcelona[1]



1 *Datos definitivos de 2023 exceptuando los servicios Policía local, Limpieza Viaria, Gestión de residuos, de Espacios escénicos, de Guarderías, de Deportes, Servicios Sociales, Mercados municipales, Ferias locales, Servicios locales de empleo, Alumbrado público, Mediación ciudadana, Verde Urbano, Servicios culturales, Museos locales, Cementerios municipales, OTL, Abastecimiento Local de Agua y Servicios de Igualdad que son datos de 2022. En el caso de los servicios de Bibliotecas, son datos provisionales de 2023.*

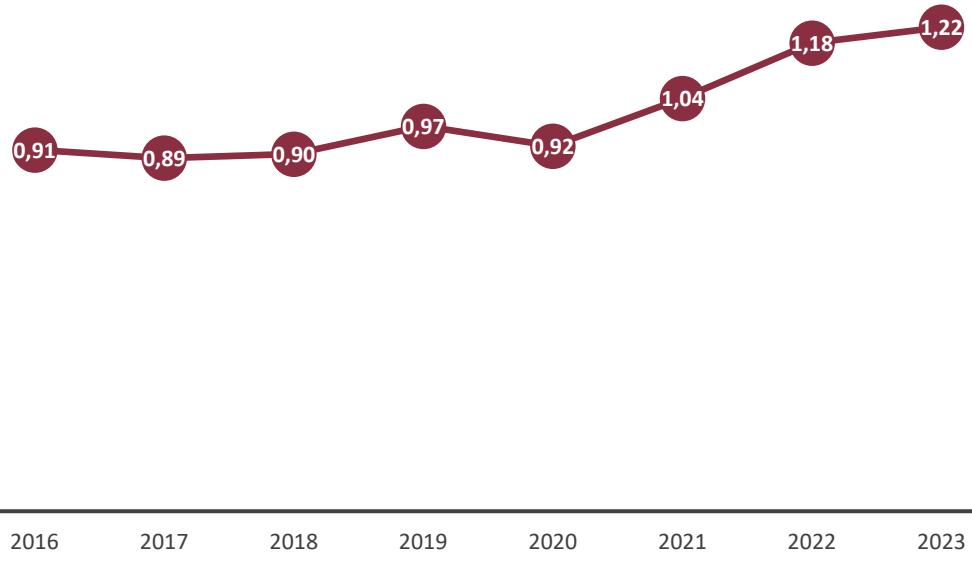
2.1.1. Gasto corriente de SAM

Tabla 1: Principales indicadores de gasto corriente y evolución respecto al año anterior

1,22€ ↑ 0,04€	**Gasto corriente por habitante**
123,3€ ↑+5,7€	**Gasto corriente de SAM sobre número de establecimientos alimentarios**
19,4% ↑+1,6p.p.	**% del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud pública**
0,09% ↑↓ 0,0p.p.	**% del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto corriente municipal**

El **gasto corriente de SAM por habitante ha experimentado un crecimiento progresivo desde 2018**, pasando de 0,90€ a 1,22€ en 2023. Por otro lado, el **gasto corriente sobre el número de establecimientos alimentarios ha alcanzado su valor máximo histórico, llegando a los 123,3€** y consolidando la tendencia al alza de los años anteriores.

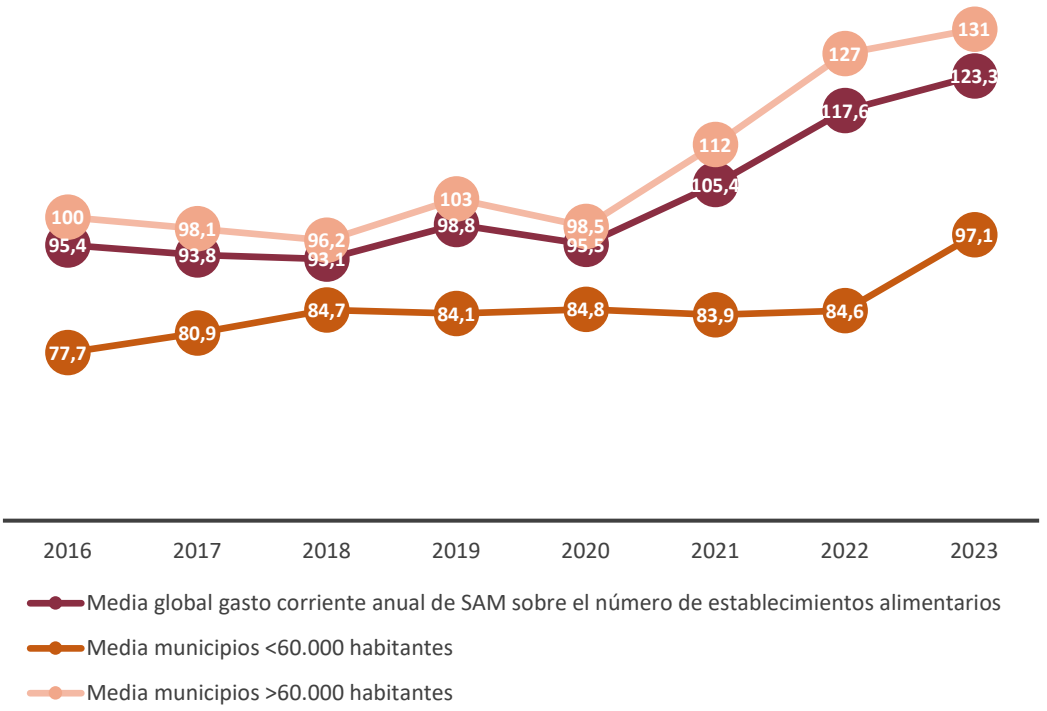
Evolución del gasto corriente en SAM (€/habitante)



Tal y como se puede observar, el gasto corriente en SAM por habitante se ha mantenido en torno a 1,2€ entre 2022 y 2023. No obstante, cabe destacar que el **porcentaje del gasto de SAM sobre el presupuesto corriente de Salud Pública ha aumentado hasta el 19,4%**, un valor no alcanzado desde el año 2016. En contraposición, el **porcentaje del gasto corriente de SAM sobre el presupuesto municipal ha mantenido su mínimo histórico**, situándose en un 0,09%. La reducción respecto a 2021 se atribuye a la inclusión del dato de Barcelona (0,07%), un valor extremo que influye en la media y que, si se excluye, haría que ésta se mantuviera en un 0,12%.

Hay que añadir que el gasto corriente de SAM sobre el número de establecimientos alimentarios presenta diferencias relevantes entre el grupo de municipios de más de 60.000 habitantes (130,9€) y el de menos de 60.000 (97,1€). Sin embargo, **se empieza a reducir la brecha que pasa del máximo histórico de 42,4€ en el año 2022 a 33,9€ en el año 2023**.

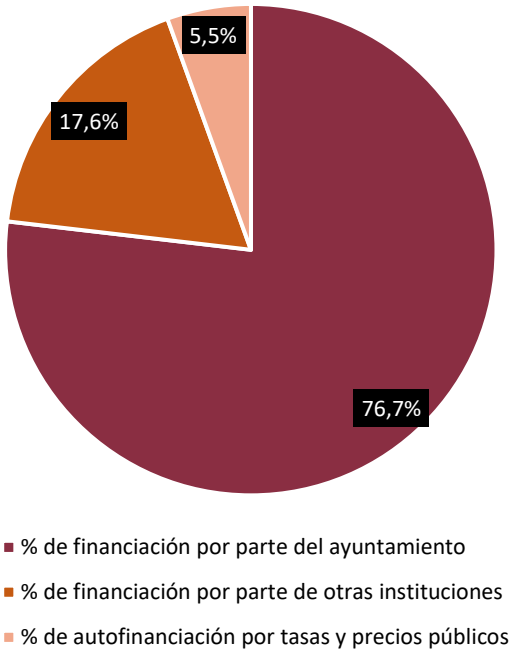
Gasto corriente anual de SAM sobre el número de establecimientos alimentarios en función de la población del ente local



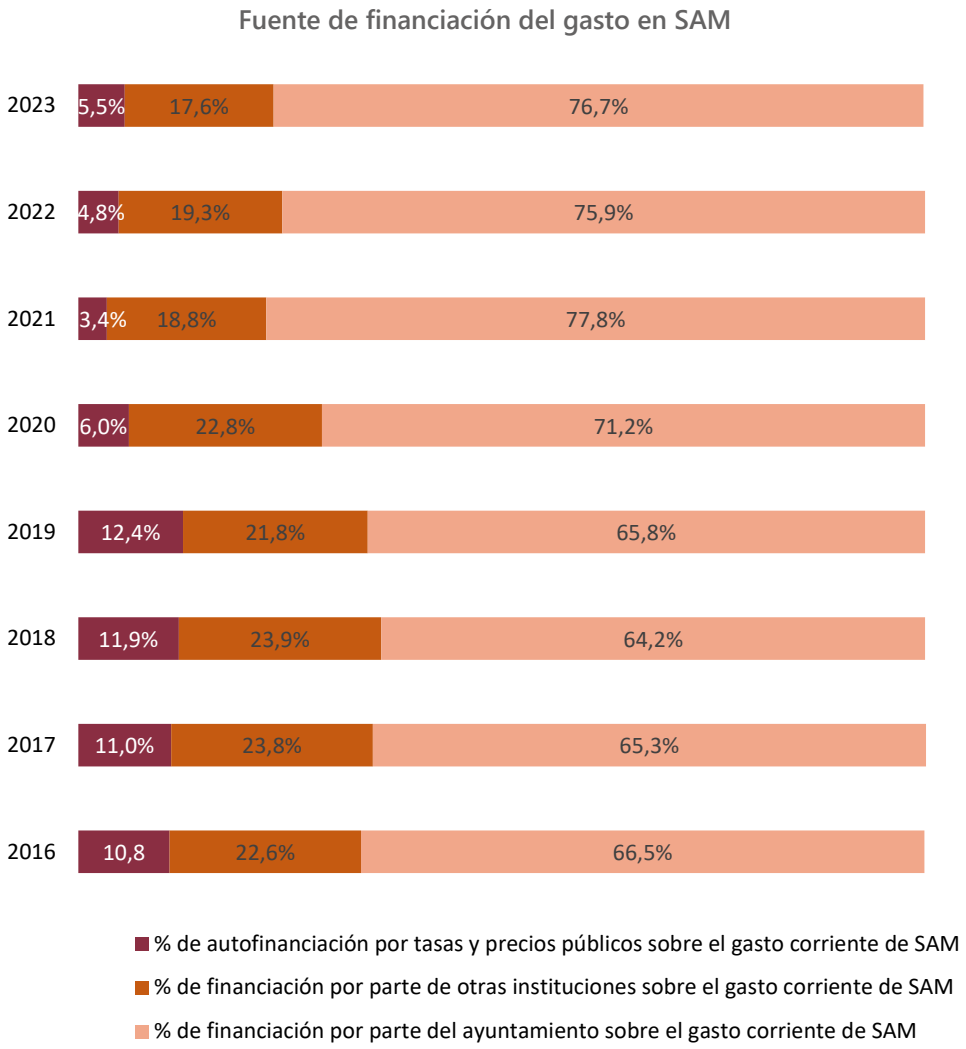
2.1.2. Origen de la financiación de SAM

La autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos repunta ligeramente, pero todavía se mantiene muy lejos de los valores anteriores a la pandemia.

En el año 2023, del total del gasto corriente de SAM, más de las tres terceras partes las asumían los ayuntamientos:

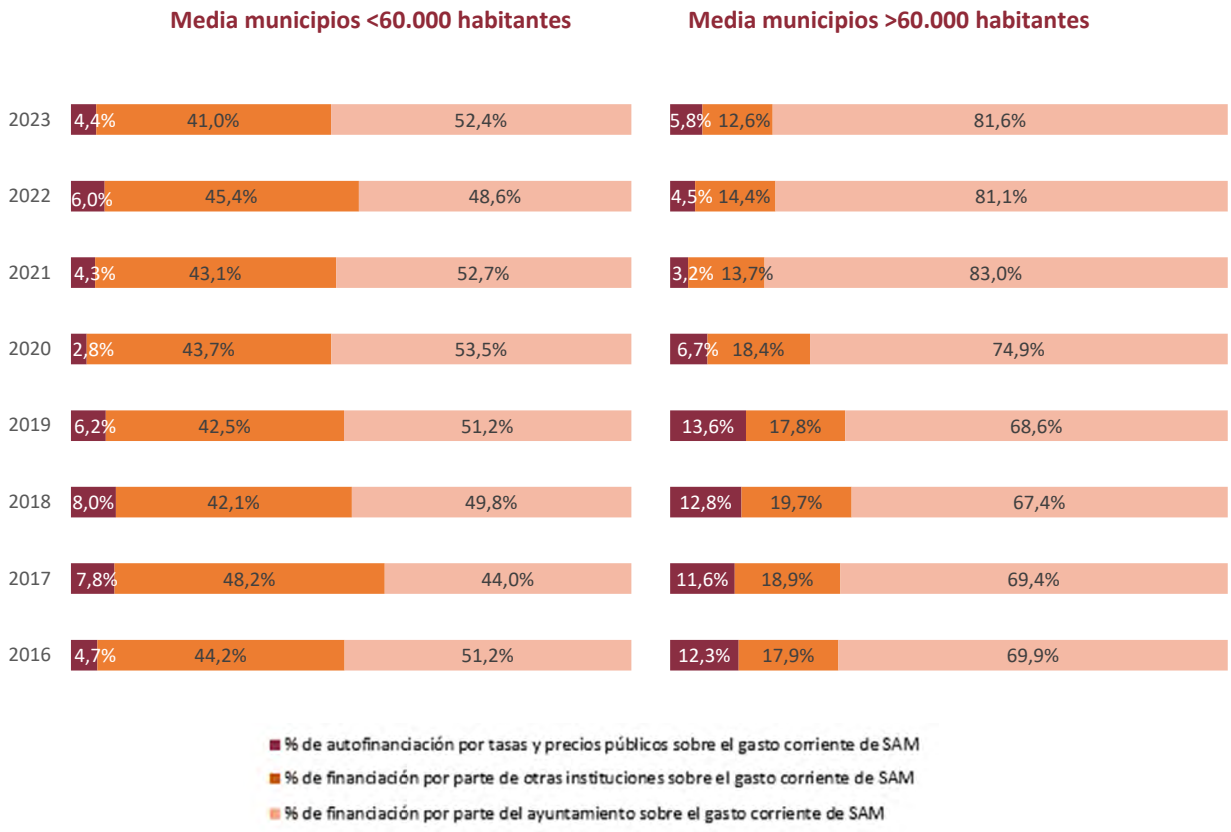


En efecto, respecto a 2022, este 2023 l**a autofinanciación por tasas y precios públicos ha remontado ligeramente** (+0,7 p.p.). Este incremento, junto con la **disminución en el porcentaje de financiación por parte de otras instituciones** (-1,8 p.p.), implica un **ligero aumento en las aportaciones de los ayuntamientos** (+0,9 p.p.), que cubren un 76,7% del gasto corriente en seguridad alimentaria.



Es relevante la **diferencia en las fuentes de financiación en función de la población del ente local**. De media, los **municipios de menos de 60.000 habitantes muestran una mayor dependencia de la financiación por parte de otras instituciones**, que se mantiene constante en torno al 43% a lo largo de los años, siendo la Diputación de Barcelona la principal fuente de esta financiación. Por otro lado, en **los municipios de más de 60.000 habitantes, existe una mayor financiación por parte del ayuntamiento**, que llega al 81,6% en 2023 y muestra una tendencia creciente a lo largo del tiempo.

Fuentes de financiación en función de la población del ente local



2.2. Valores organizativos y recursos humanos

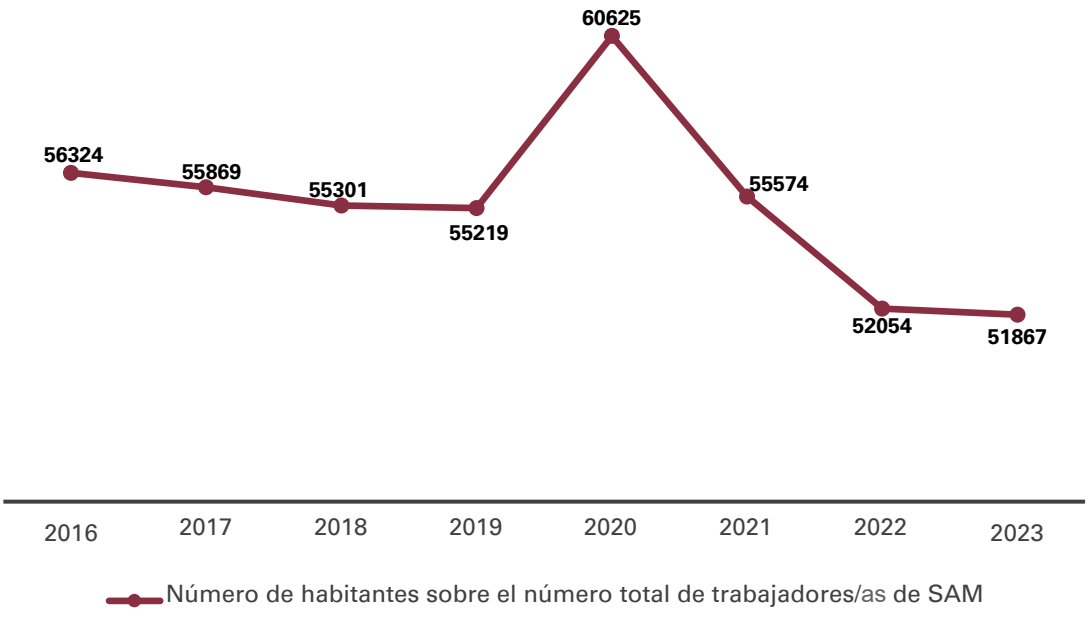
2.2.1. Recursos humanos

Tabla 2: Principales indicadores de recursos humanos y evolución respecto al año anterior

51.867 ↓ -0,4%	**Número de habitantes sobre el número total de trabajadores/as de SAM**
831 ↓ -1,9%	**Número de establecimientos alimentarios sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento**
211 ↑+6,6%	**Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento**

Durante 2023, la **proporción de habitantes por trabajador/a de SAM ha continuado disminuyendo (-0,4%)**, siguiendo la tendencia decreciente que comenzó en 2020 y alcanzando su valor más bajo desde 2016, con 51.867 habitantes por persona trabajadora.

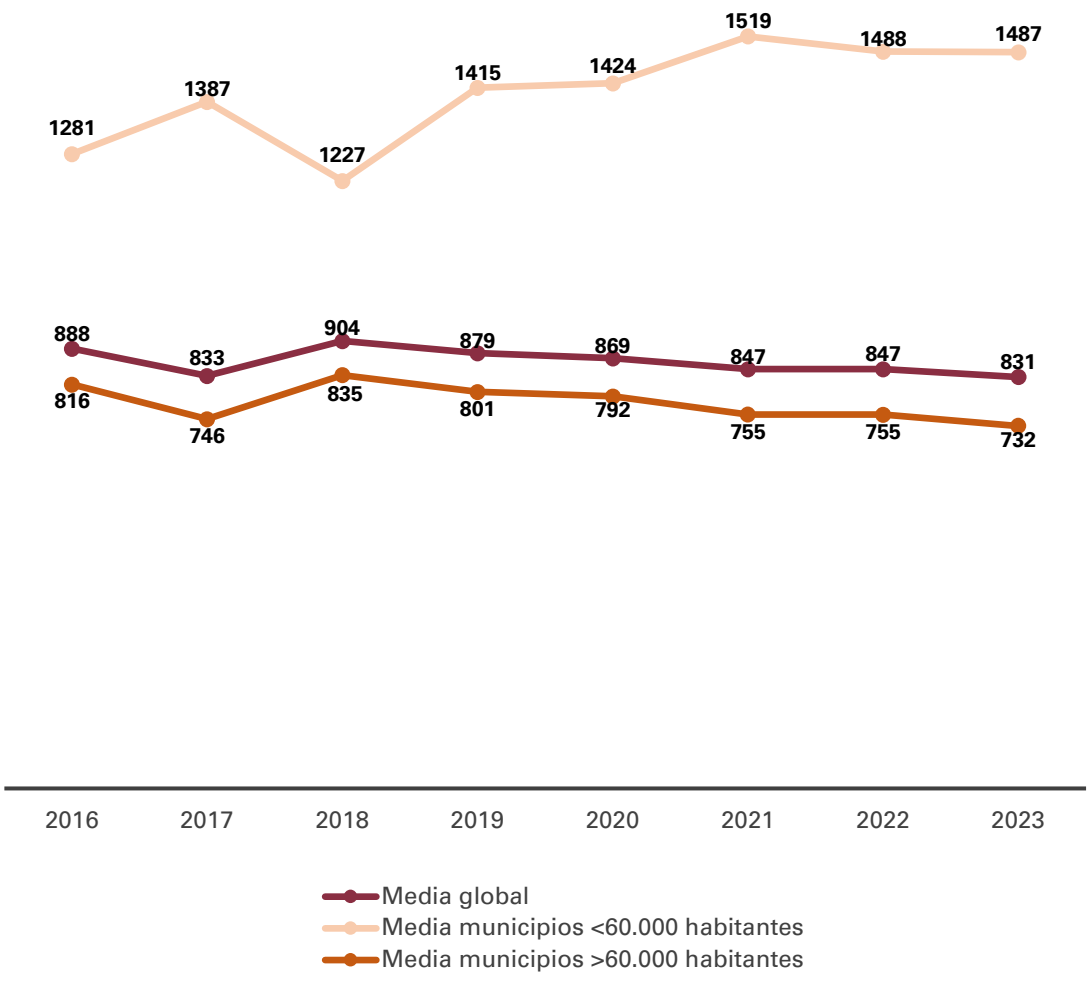
Número de habitantes sobre el número total de trabajadores/as de SAM



Por otro lado, en términos generales, la **media global de establecimientos por inspector/a también ha mostrado una tendencia a la baja durante los últimos años**, disminuyendo de 888 en 2016 a 831 en 2023.

No obstante, al observar los **municipios de menos de 60.000 habitantes**, **la media es notablemente superior**, aumentando de 1.227 en 2018 hasta 1.487 establecimientos por inspector/a en 2023. Por el contrario, los **municipios de más de 60.000 habitantes** han experimentado un ligero aumento de su dotación de personal, pasando de 816 establecimientos alimentarios por inspector/a en 2016 a 732 en 2023.

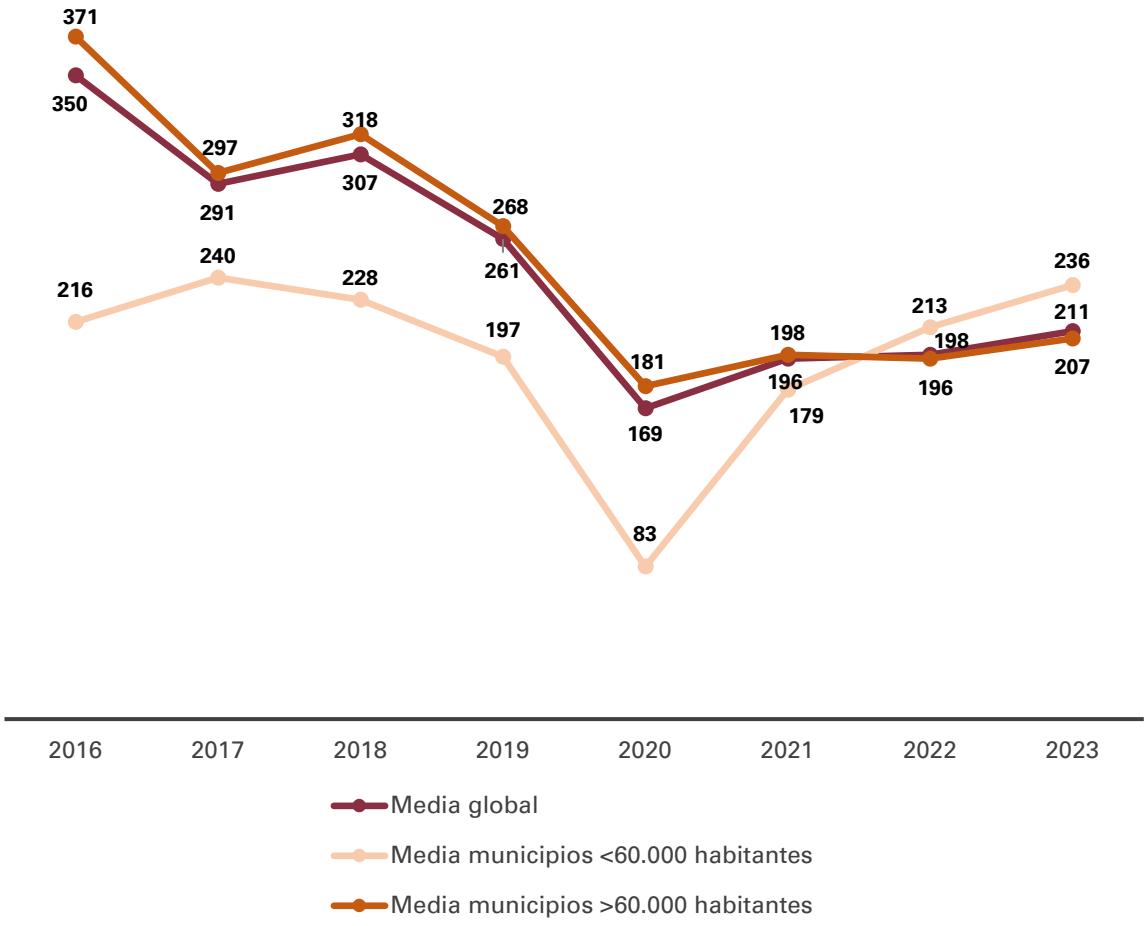
Número de establecimientos alimentarios sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento en función de la población del ente local



En cuanto al número de **visitas de control realizadas** por cada persona inspectora, durante los últimos años **se observa una tendencia creciente**. Tras un mínimo histórico en 2020 de solo 169 visitas, debido a los cierres de establecimientos y las restricciones durante la pandemia de la COVID-19, se ha registrado un aumento progresivo hasta llegar a 211 visitas en 2023.

Cabe destacar que se trata de un indicador con una **elevada diferencia entre las medias de los grupos de entes locales de más y menos de 60.000 habitantes**. El año anterior, se observó por primera vez, cómo los municipios hasta 60.000 habitantes superaban, de media, los de más de 60.000 habitantes en el número de visitas de control por inspector/a. Este año, es interesante destacar cómo esta tendencia se ha mantenido y se ha ampliado **la brecha entre municipios de menor población y los de mayor población, llegando a 29 puntos** (17 puntos el año anterior). Sin embargo, esta diferencia todavía se mantiene muy inferior a la que había en los años anteriores a la pandemia.

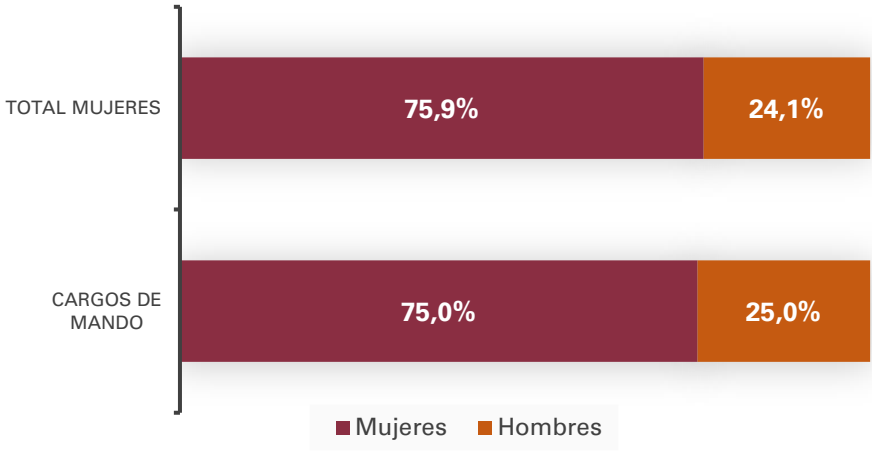
Número de visitas de control del ayuntamiento sobre el número total de inspectores/as SAM del ayuntamiento en función de la población del ente local



2.2.2. Estructura de personal

El **número de mujeres en las plantillas de los servicios alcanza su máximo histórico (75,9%)**. No obstante, en el caso de los **cargos de mando del servicio**, la **proporción de mujeres disminuye ligeramente en comparación con los últimos años**. Esta reducción se debe sobre todo a la disminución de 10,6p.p. en la proporción de mujeres en cargos de mando en los entes locales de menos de 60.000 habitantes en comparación con el año anterior.

Distribución del personal SAM per género

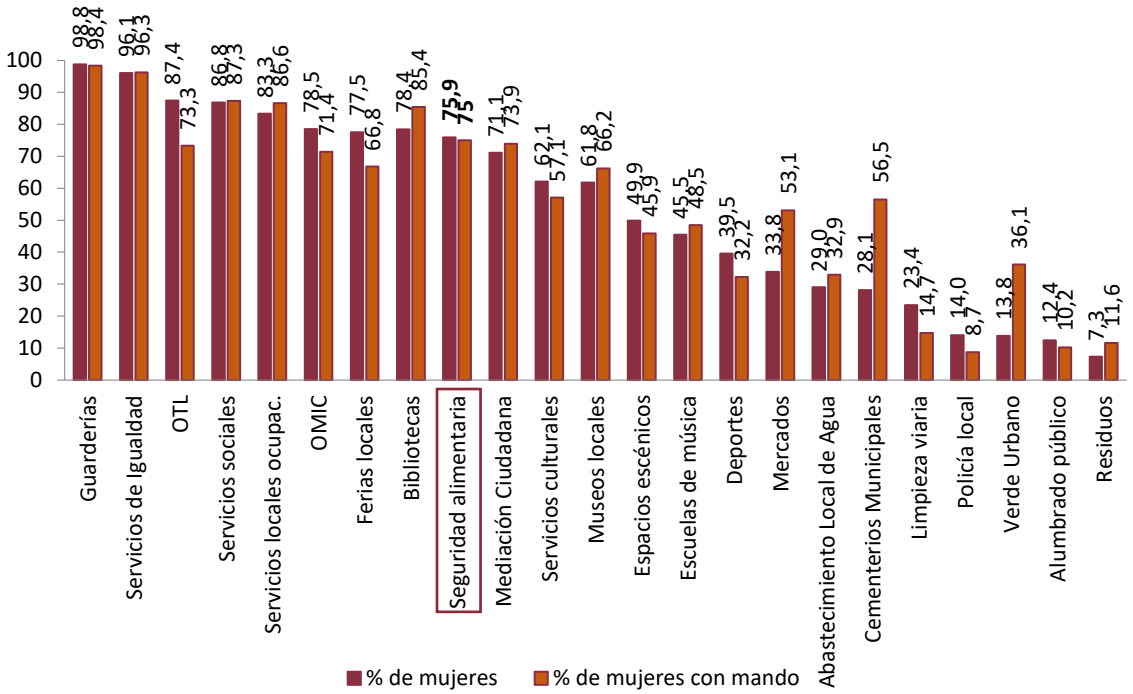


Presencia de mujeres en los servicios de Seguridad Alimentaria en función de la población del ente local

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
Porcentaje de mujeres sobre el número total de personas trabajadoras de SAM	**75,9%** ↑ +1,4 p.p.	**90,4%** ↓ -0,8 p.p.	**72,7** ↑ +1,7 p.p.
Porcentaje de mujeres con cargo de mando sobre el número total de personas trabajadoras de SAM con cargo de mando	**75,0%** ↓ -3,7 p.p.	**88,6%** ↓ -10,6 p.p.	**71,3** ↓ -2,9 p.p.

Comparando la representación de mujeres en los diferentes servicios participantes en los **Círculos de Comparación Intermunicipal**, se puede observar que los servicios de **Seguridad Alimentaria, con un 75,9% de mujeres en total y un 75,0% de mujeres en posiciones de mando, mantienen una alta presencia femenina y una proporción similar de mujeres trabajadoras y de mujeres en posiciones de mando**. A pesar de ser un dato significativo, todavía hay ocho servicios que superan, de media, este porcentaje: destacan especialmente los servicios de Guarderías y los servicios de Igualdad, que están próximos al 100% en cuanto a presencia femenina.

Porcentaje de mujeres trabajadoras y porcentaje de mujeres con mando de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona[2]



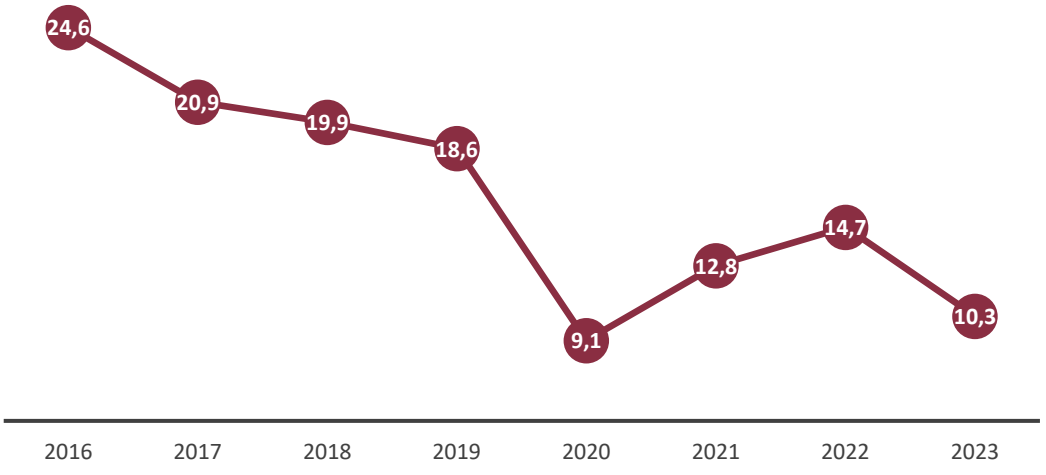
2.2.3. Horas de formación

El tiempo dedicado a formación sufre una importante reducción

Durante 2023, el **tiempo destinado a formación específica en seguridad alimentaria del personal ha disminuido casi llegando al mínimo histórico de 2020**. Esta reducción se observa tras un ligero repunte los dos años anteriores (2021 y 2022).

Cabe destacar que en el año 2020 la formación específica en seguridad alimentaria experimentó una caída histórica coincidente con la crisis sanitaria derivada de la COVID-19.

Número total de horas de formación específica por trabajador/a de SAM



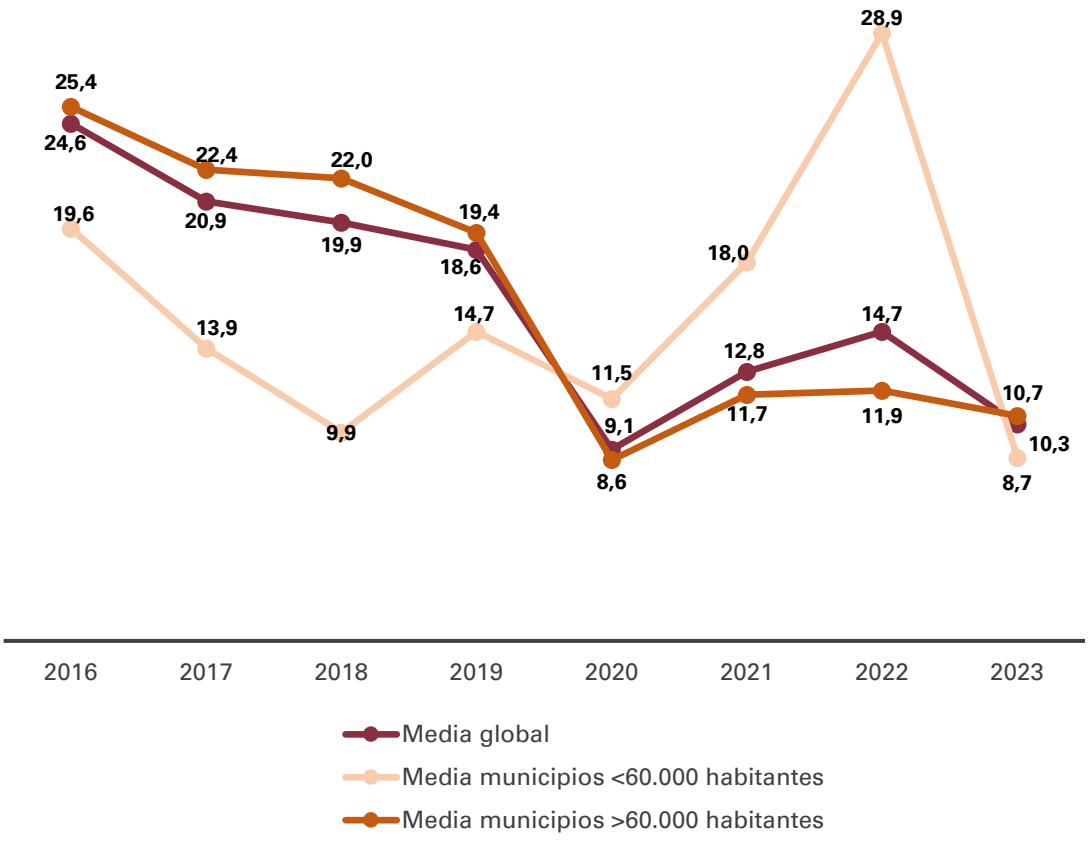
2 Datos definitivos de 2023 exceptuando los servicios Policía local, Limpieza viaria, Gestión de residuos, de Espacios escénicos, de Guarderías, de Deportes, Servicios Sociales, Mercados municipales, Ferias locales, Servicios locales de empleo, Alumbrado público, Mediación ciudadana, Verde Urbano, Servicios culturales, Museos locales, Cementerios municipales, OTL, Abastecimiento Local de Agua y Servicios de Igualdad que son datos de 2022. En el caso de los servicios de Bibliotecas, son datos provisionales de 2023.

Es importante destacar que la caída de 2023 en las horas de formación se ha dado sobre todo por la reducción en los **municipios de menos de 60.000 habitantes, donde el valor ha alcanzado su mínimo histórico y ha caído drásticamente hasta las 8,7** horas por trabajador/a, tras un pico significativo en 2022 (28,9 horas).

En términos generales, hasta 2019 se observó una tendencia donde los **municipios de menos de 60.000 habitantes estaban por debajo de la media global**, mientras que los de más de 60.000 estaban por encima. No obstante, **en 2020 se invirtió esta situación y los municipios de menor población experimentaron un repunte hasta llegar a las 28,9 horas en 2022, superando ampliamente la media global**.

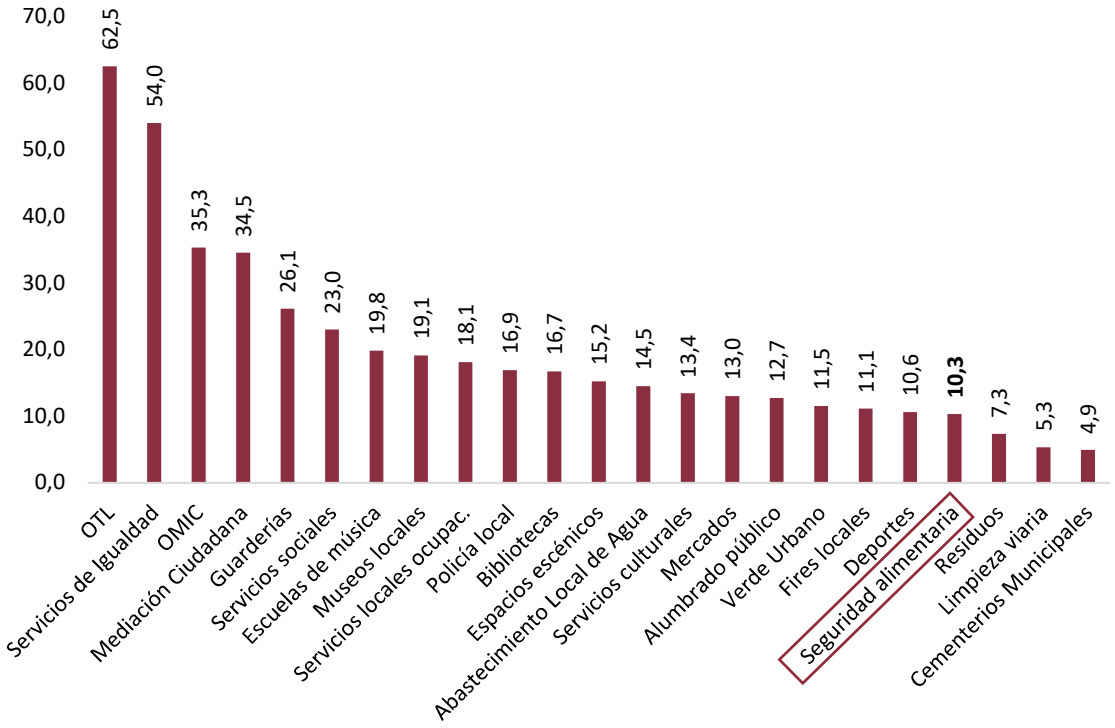
No obstante, tanto la media global de 2023 como la de ambos grupos de población tienden a convergir.

Número total de horas de formación específica por trabajador/a de SAM en función de la población del ente local



De manera transversal, comparado con los otros 23 servicios que se analizan en los **Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona**, la formación en seguridad alimentaria se mantiene por debajo de la media general. **Así, con 10,3 horas de formación por persona trabajadora, los servicios de Seguridad Alimentaria se encuentran en la parte inferior del ranking.**

Horas de formación específica por persona trabajadora de los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal de la Diputación de Barcelona[3]



2.3. Encargo político y estratégico

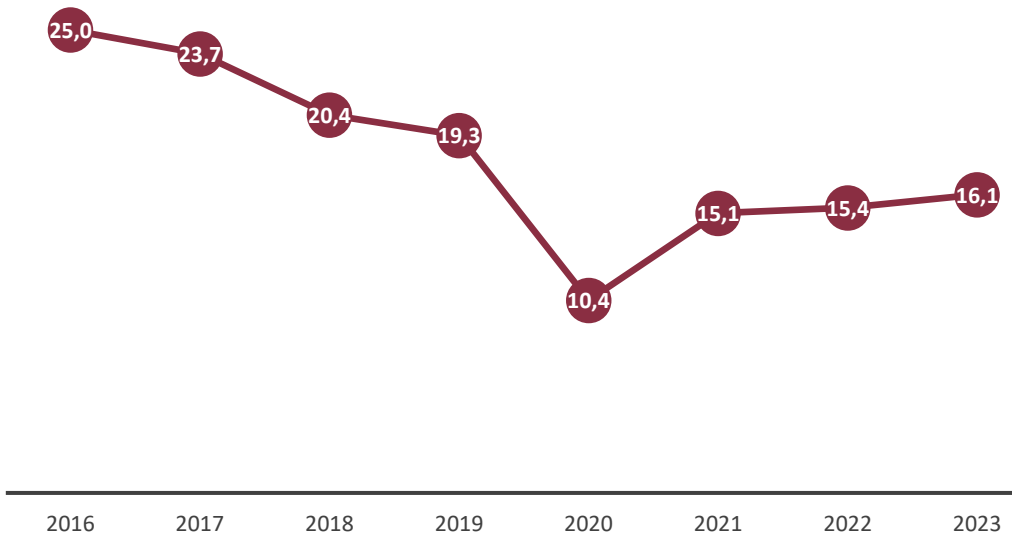
2.3.1. Inspección y asesoramiento

Las inspecciones continúan incrementándose desde el mínimo histórico de 2020, pero siguen por debajo de los valores de los años anteriores a la pandemia.

Durante el periodo analizado desde 2016 hasta 2023, se observa una fluctuación en el porcentaje de establecimientos inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios. Comenzando en el 2016 con un 25%, este porcentaje disminuyó progresivamente hasta alcanzar su punto más bajo en 2020, marcado por la pandemia, los periodos de confinamiento y el cierre de establecimientos, con solo un 10,4% de establecimientos inspeccionados. **A partir de 2021, se aprecia una ligera recuperación, que se consolida en 2023 llegando** al 16,1% de los establecimientos inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios.

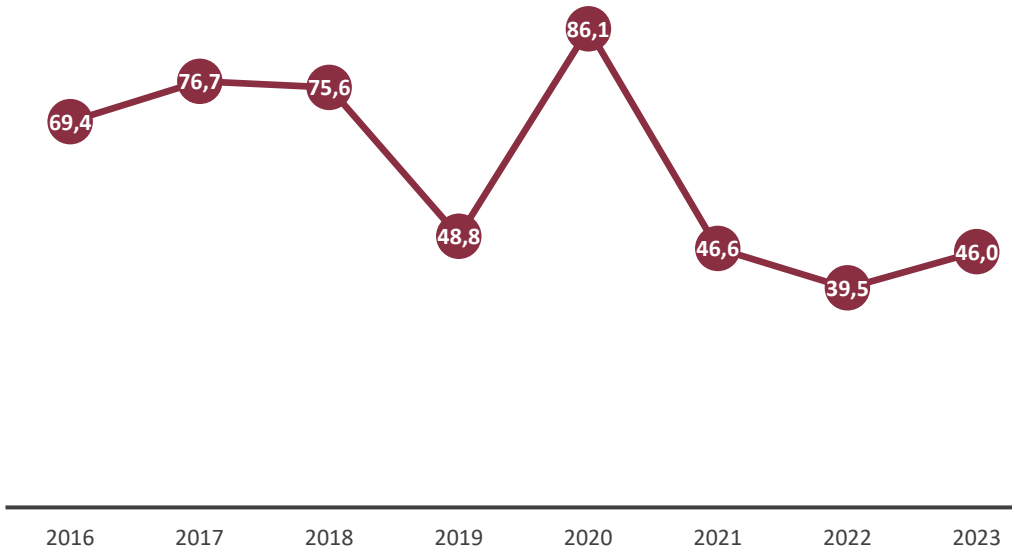
3 Datos definitivos de 2022 exceptuando los servicios de Deportes, Servicios Sociales, Servicios de igualdad, Servicios culturales, Museos locales, Abastecimiento de agua, Alumbrado público, Limpieza viaria, Gestión de residuos, Verde urbano y Cementerios municipales, que son datos de 2021. En el caso de los servicios de Espacios escénicos, Mercados municipales, Ferias locales y Mediación ciudadana, son datos provisionales de 2022.

Porcentaje de establecimientos alimentarios inspeccionados sobre el total de establecimientos alimentarios



En cuanto a los asesoramientos a los establecimientos alimentarios, tras alcanzar el mínimo histórico en el año 2022, parece que hay una **ligera recuperación durante 2023**.

Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios en el municipio



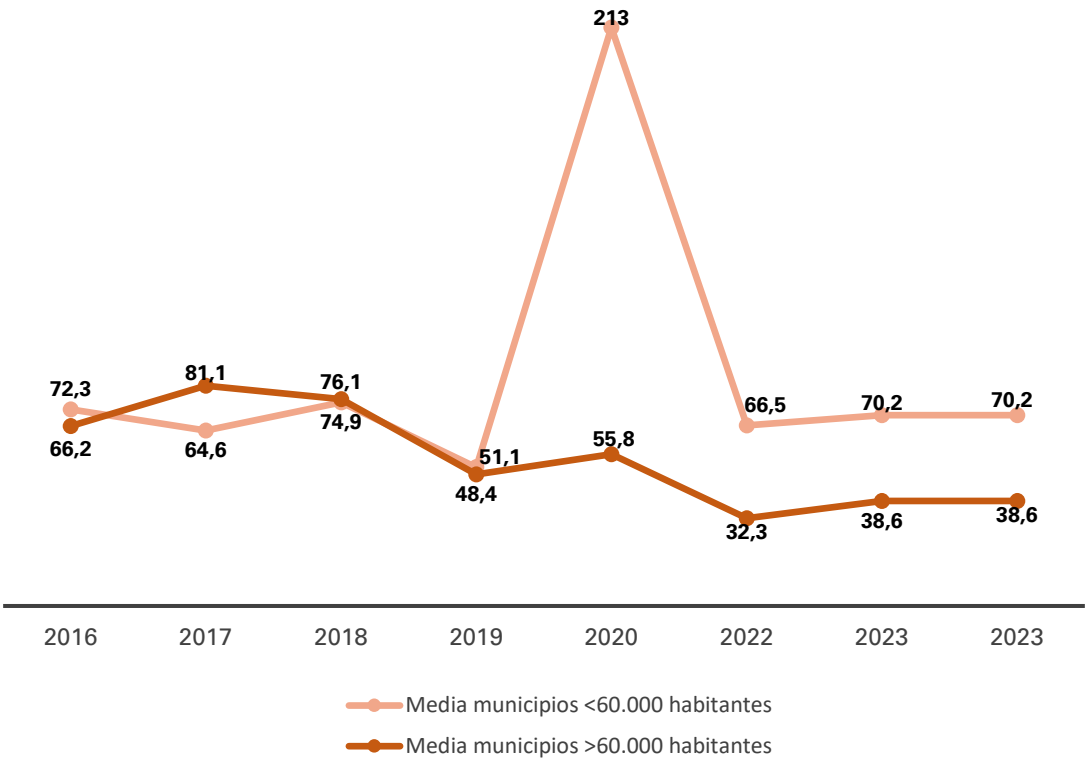
Diferenciando por grupos de población, en el año 2020, marcado por la pandemia de la COVID-19, se produjo un notable incremento en la media de establecimientos asesorados en los municipios de menos de 60.000 habitantes, llegando a 213 asesoramientos por cada 1.000 establecimientos alimentarios (el 21% del censo). Desde entonces, estos municipios han mantenido

una media más elevada en comparación con los municipios de más de 60.000 habitantes, en los que, de media, no se dio ningún incremento significativo en el año 2020.

Número de advertencias y requerimientos en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
Número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios	**46,0** ↑ 16,5%	**70,2** ↑ 5,6%	**38,6** ↑ 19,5%

Evolución del número de establecimientos alimentarios asesorados por cada 1.000 establecimientos alimentarios en función de la población del ente local



2.4. Medidas coercitivas

Tabla 3: Principales indicadores de medidas coercitivas y evolución respecto al año anterior

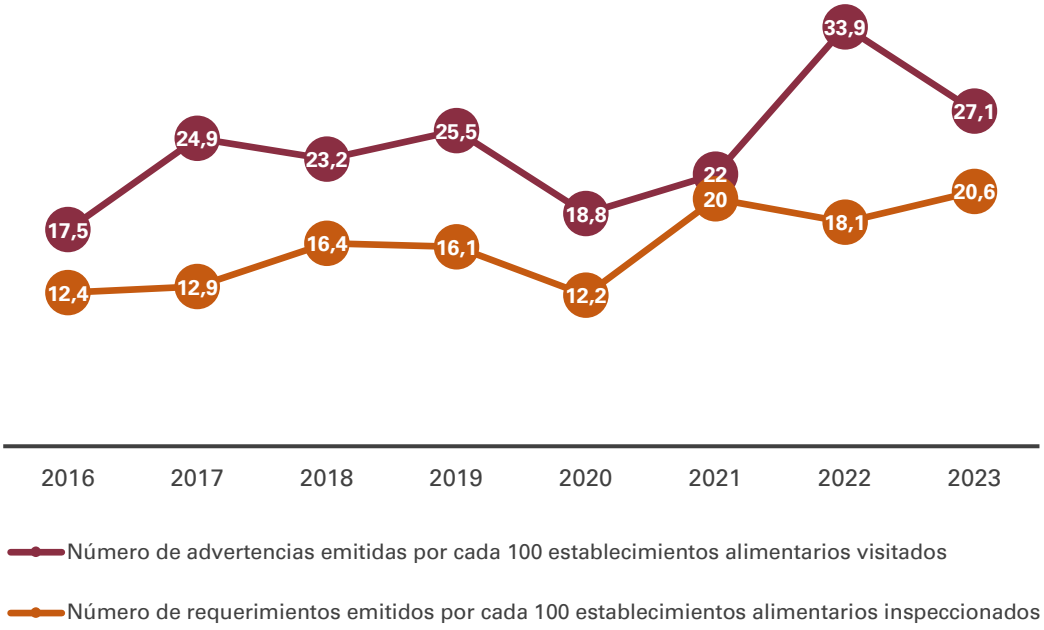
27,1 ↓ -20,1%	**Número de advertencias emitidas por cada 100 establecimientos alimentarios visitados**
20,6 ↑ +13,8%	**Número de requerimientos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados**
5,3% ↑ +0,3 p.p.	**% de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos inspeccionados**
3,9% ↑ +0,8 p.p.	**% de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos inspeccionados**

Las medidas coercitivas más leves como las advertencias disminuyen. Por el contrario, aumentan las medidas coercitivas más graves como los requerimientos, las medidas cautelares y las sanciones.

En el caso **del número de advertencias emitidas cada 100 establecimientos alimentarios visitados** (27,1 en 2023), ha disminuido ligeramente desde el máximo histórico del año anterior.

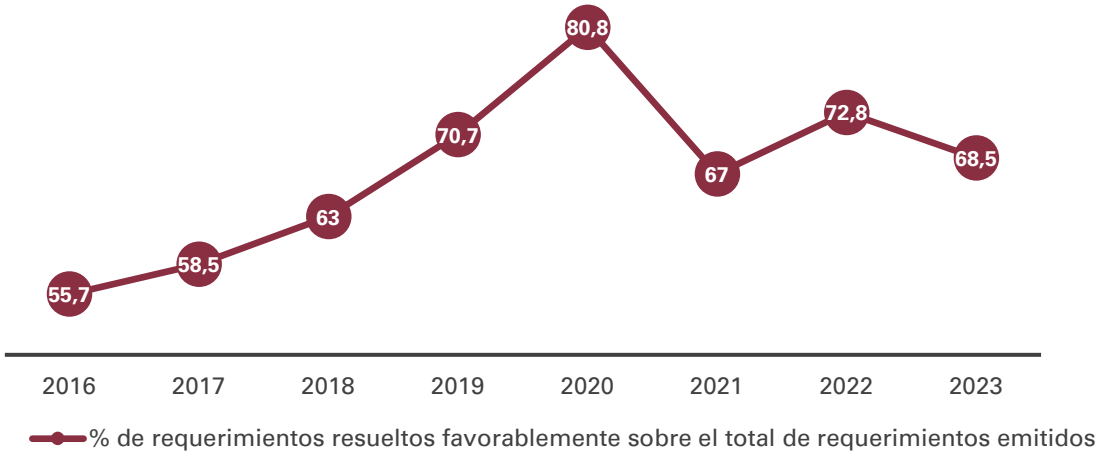
En el caso de los **requerimientos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados**, ha aumentado ligeramente, llegando a 20,6 en 2023.

Advertencias y requerimientos emitidos



Además del incremento en el número de requerimientos emitidos, cabe destacar que el porcentaje de r**equerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimientos emitidos ha disminuido ligeramente hasta el 68,5%, a pesar de mantenerse dentro de los valores más altos de la serie histórica** (no se evidencian diferencias en las medias de cada uno de los dos grupos de población).

Requerimientos resueltos favorablemente sobre el total de requerimientos emitidos



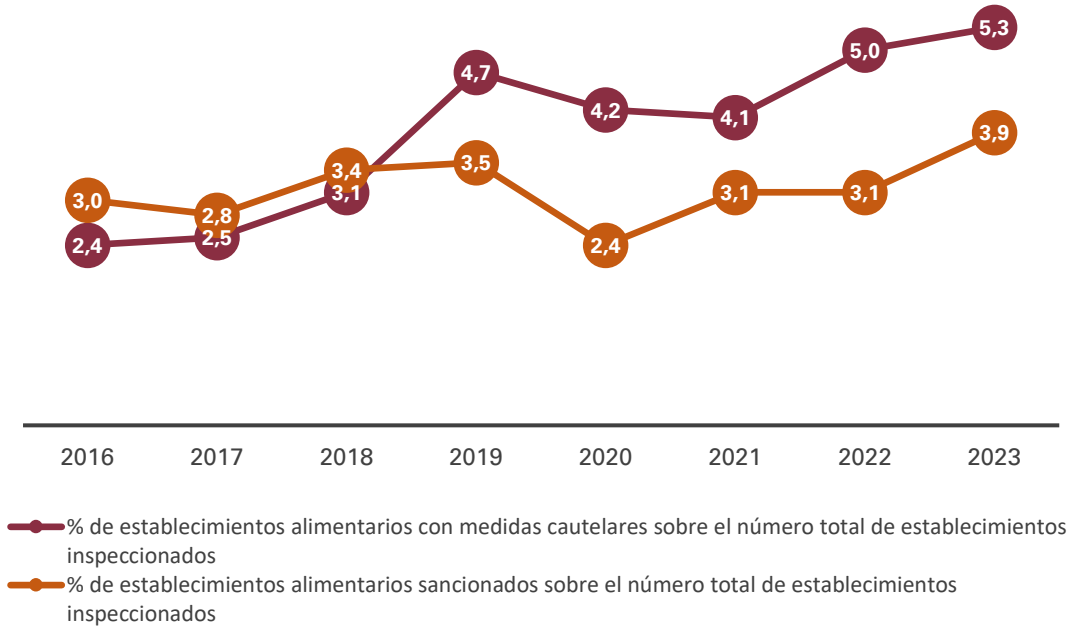
Asimismo, hay que tener en cuenta que se trata de **dos indicadores** con diferencias significativas entre las medias del grupo de entes locales de menos de 60.000 habitantes y las del grupo de más de 60.000 habitantes.

Número de advertencias y requerimientos en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
Número de advertencias emitidas por cada 100 establecimientos alimentarios visitados	27,1 ↓ -7,9%	33,9 ↓ -7,9%	24,1 ↓ -26,5%
Número de requerimientos emitidos por cada 100 establecimientos alimentarios inspeccionados	20,6 ↑ +13,8%	22,5 ↑ +13,1%	19,9 ↑ +14,4%

En cuanto al resto de medidas coercitivas, en el año 2023 se observa un **aumento tanto en los establecimientos con medidas cautelares como en los establecimientos sancionados** (5,3% y 3,9% respectivamente sobre el total de los establecimientos inspeccionados), llegando **un nuevo máximo histórico en ambos casos**.

Evolución de las medidas cautelares y las sanciones



En el caso de estos dos últimos indicadores, cabe destacar nuevamente la disparidad entre las medias de los entes locales de menos y de más de 60.000 habitantes.

Medidas cautelares y sanciones en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
% de establecimientos alimentarios con medidas cautelares sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados	**5,3** ↑ +0,3 p.p.	**1,9%** ↑ +0,1 p.p.	**6,5%** ↑ +0,4 p.p.
% de establecimientos alimentarios sancionados sobre el número total de establecimientos alimentarios inspeccionados	**3,9** ↑ +0,8 p.p.	**1,4%** ↓ -0,1 p.p.	**4,7%** ↑ +1,1 p.p.

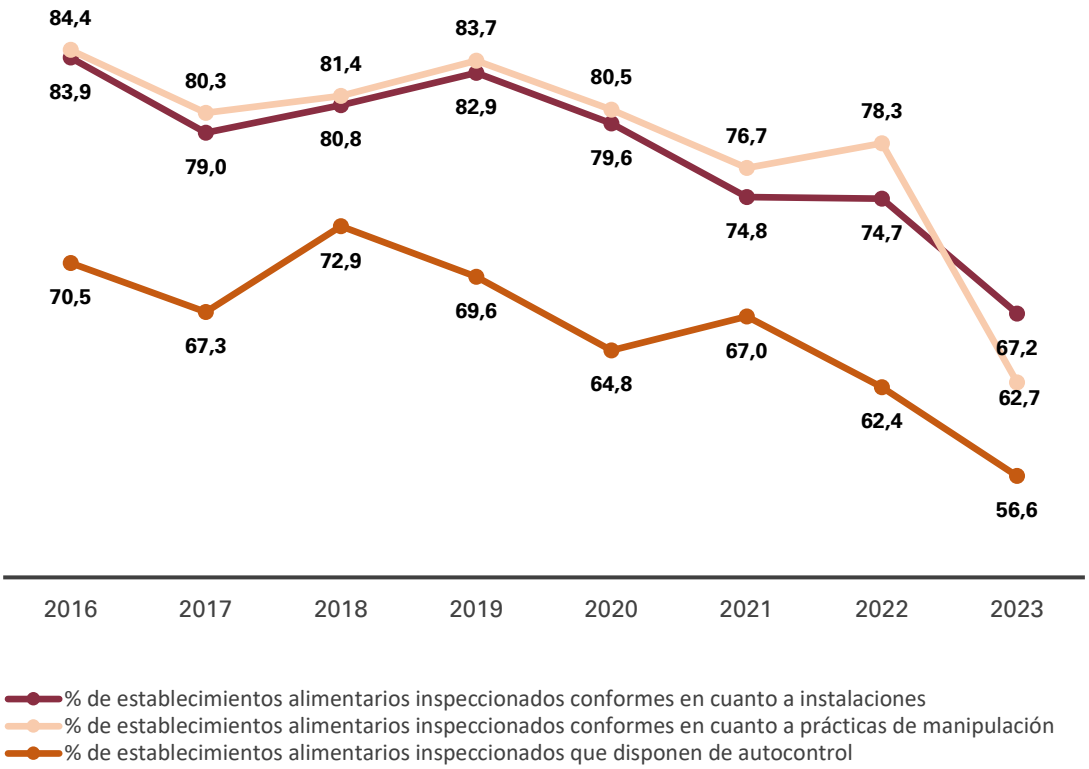
Como conclusión, en términos porcentuales se puede afirmar que **los entes locales de menor población aplican más advertencias y más requerimientos**, mientras que **los municipios de mayor población aplican más medidas cautelares y más sanciones.**

2.5. Conformidades

2.5.1. Establecimientos alimentarios inspeccionados

En términos generales, **se reduce la conformidad en las instalaciones, prácticas de manipulación y autocontroles alcanzando mínimos históricos**.

Nivel de conformidad en los establecimientos inspeccionados



Tal como queda reflejado en el gráfico anterior, se observan **diferencias significativas** en la conformidad de los establecimientos alimentarios inspeccionados **según el grupo de población**. En general, se puede observar una **menor conformidad en los municipios de menor población en comparación con los de mayor población**.

En cuanto a la **conformidad en las instalaciones** de los establecimientos inspeccionados, tras unos años de estabilidad, se da una **reducción significativa hasta llegar al mínimo histórico registrado**. Esta variación es más pronunciada en los municipios de más de 60.000 habitantes, con una disminución del 8,2% respecto a 2022, mientras que en los municipios de menos de 60.000 habitantes la reducción es del 5,4%.

En cuanto a las **prácticas de manipulación**, la **reducción es aún más notable, con una caída del 15,6pp** a nivel general durante 2023 en comparación con 2022. Esta **tendencia se destaca especialmente en los municipios de más de 60.000 habitantes**, donde la disminución llega al 18,7pp (-6,3pp en los municipios de menos de 60.000 habitantes).

Finalmente, en relación con los **establecimientos inspeccionados que disponen de autocontrol,** también se producen **disminuciones de manera similar**. En general, l**os establecimientos de los entes locales de menor población son los que más dificultades tienen para cumplir con este requisito.**

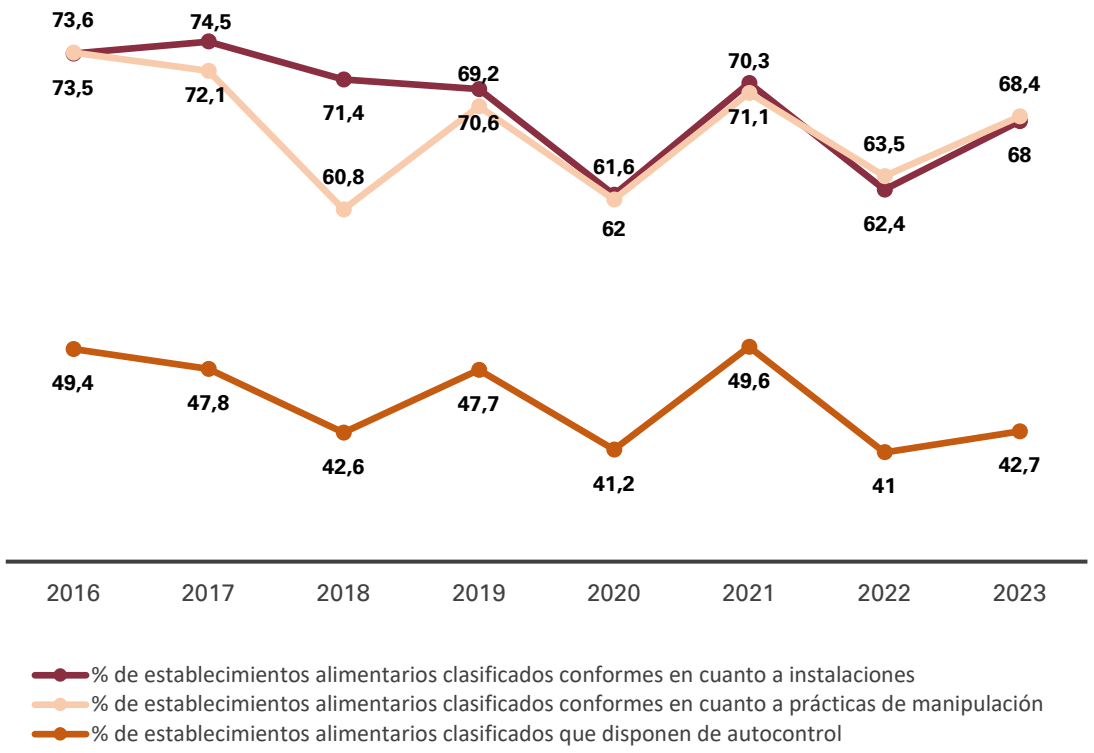
Porcentaje de establecimientos alimentarios inspeccionados conformes en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de **menos** de **60.000** habitantes	Entes locales de **más** de **60.000** habitantes
% de establecimientos alimentarios **inspeccionados** conformes en cuanto a **instalaciones**	**67,2%** ↓ -7,5 p.p.	**54,3%** ↓ -5,4 p.p.	**71,6%** ↓ -8,2 p.p.
% de establecimientos alimentarios **inspeccionados** conformes en cuanto a **prácticas de manipulación**	**62,7%** ↓ -15,6 p.p.	**63,5%** ↓ -6,3 p.p.	**62,4%** ↓ -18,7 p.p.
% de establecimientos alimentarios **inspeccionados** que disponen **de autocontrol**	**56,6%** ↓ -5,8 p.p.	**32,6%** ↓ -6,5 p.p.	**64,8%** ↓ -5,5 p.p.

2.5.2. Establecimientos alimentarios clasificados

A pesar de la disminución en las conformidades de los establecimientos inspeccionados, se han mantenido o incluso aumentado las conformidades de los establecimientos alimentarios clasificados en cuanto a instalaciones, prácticas de manipulación y autocontroles.

Nivel de conformidad en los establecimientos clasificados



En este caso, también se observan **diferencias significativas según el grupo de población**. En general, se puede observar una **tendencia a una menor conformidad en los municipios de menor población en comparación con los de mayor población.**

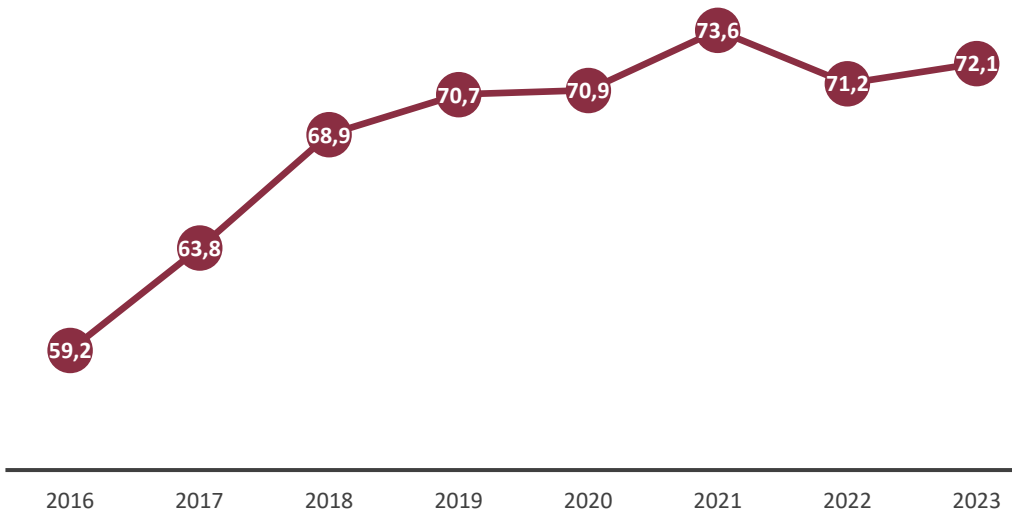
Porcentaje de establecimientos alimentarios clasificados conformes en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
% de establecimientos alimentarios clasificados conformes en cuanto a instalaciones	**68,0%** ↑ 5,6 p.p.	**64,3%** ↓ -1,2 p.p.	**70,6%** ↑ +9,8 p.p.
% de establecimientos alimentarios clasificados conformes en cuanto a prácticas de manipulación	**68,4%** ↑ +4,9 p.p.	**69,4%** ↓ -1,2 p.p.	**67,8%** ↑ +7,2 p.p.
% de establecimientos alimentarios clasificados que disponen de autocontrol	**42,7%** ↑ +1,7 p.p.	**31,0%** ↓ -8,1 p.p.	**50,5%** ↑ +8,4 p.p.

2.6. Mapa de riesgo

En el año 2023, se ha llegado al 72,1% de **establecimientos clasificados** sobre el total de establecimientos alimentarios, **gracias a un ligero aumento respecto al año anterior**, a pesar de mantenerse por debajo del máximo histórico registrado en 2021.

Porcentaje de establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios



En promedio, la diferencia en los establecimientos clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios es significativa entre **los municipios de menos de 60.000 habitantes y los de más de 60.000 habitantes, aumentando de los 80.000 en 2022 a los 15.000 en 2023**.

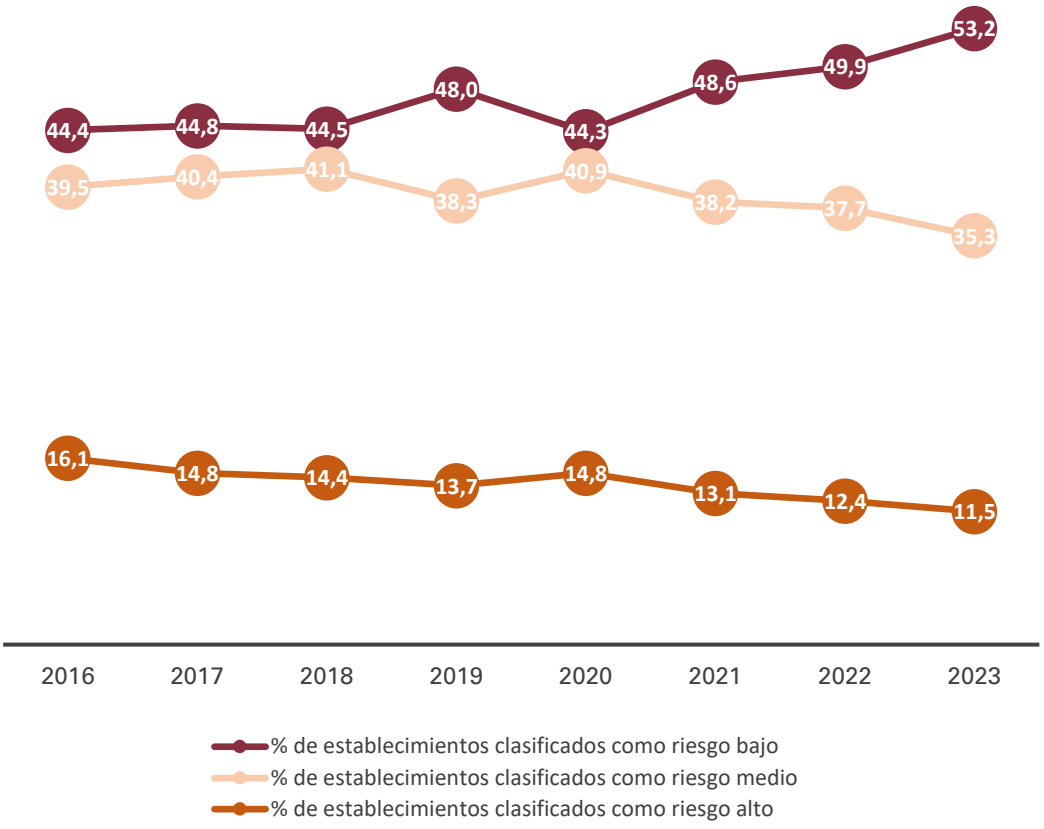
Porcentaje de establecimientos alimentarios clasificados en función de la población de los entes locales

	Media general	Entes locales de menos de 60.000 habitantes	Entes locales de más de 60.000 habitantes
% de establecimientos alimentarios clasificados sobre el total de establecimientos alimentarios	**72,1%** ↑ 0,9 p.p.	**62,4%** ↓ -3,0 p.p.	**77,5%** ↑ +3,9 p.p.

En cuanto al mapa de riesgo, este 2023 se ha superado:

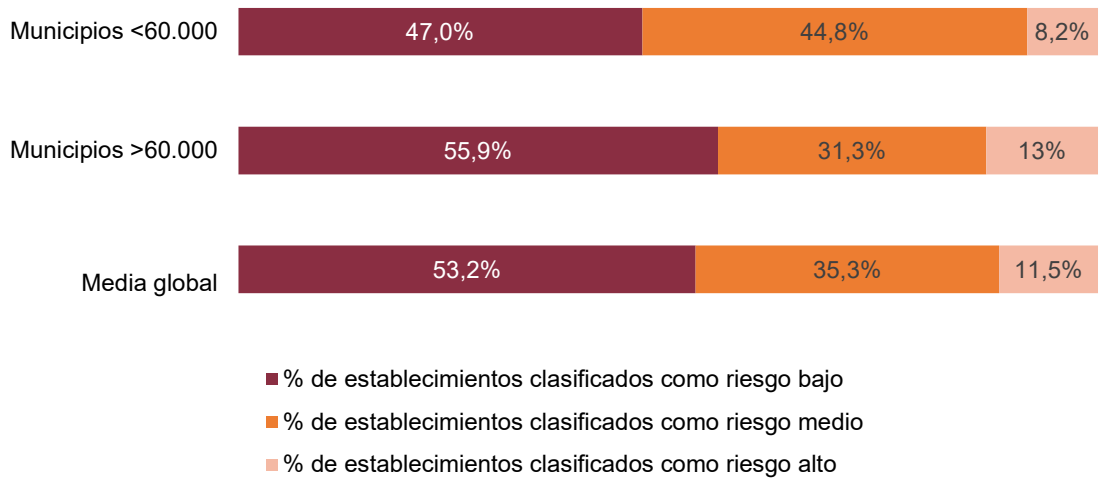
- **El máximo histórico** de establecimientos **clasificados como riesgo sanitario bajo**.
- **El mínimo histórico** de establecimientos **clasificados como riesgo sanitario alto**.

Evolución del mapa de riesgo de los establecimientos alimentarios clasificados



No obstante, tal y como se puede comprobar en el siguiente gráfico, hay ligeras diferencias en **función de la población del ente local**.

Mapa de riesgo sanitario en función de la población de los entes locales



3. Talleres de mejora

Los días 14 y 16 de mayo de 2024 se celebraron los talleres de mejora con el personal técnico de los diferentes servicios municipales de Seguridad Alimentaria participantes de la presente edición del CCI SAM.

Durante los talleres, se pudieron **intercambiar experiencias**, conocimientos y consejos, además del trabajo habitual con indicadores, todo para seguir fomentando la cultura de la evaluación y la mejora continua de los servicios municipales.

La primera actividad, denominada **"Interpretar para mejorar"**, tenía como objetivo hacer un análisis global del servicio de cada municipio mediante la evaluación de sus indicadores, su evolución a lo largo de los últimos años y la comparación con el resto de los municipios. A partir de este diagnóstico, los municipios debían extraer 3 titulares que resumieran el funcionamiento de su servicio. Complementariamente, los municipios identificaron y clasificaron las causas de una oportunidad de mejora que eligieron empleando el diagrama de causa-efecto (*diagrama Ishikawa*).

La segunda actividad, denominada **"Un problema, una solución"**, tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los servicios a través de una dinámica de grupo que consistía en la formulación de preguntas por parte del personal técnico de cada ente local para iniciar posteriormente un turno de respuestas y de debate entre los participantes.

A continuación, se recogen las preguntas y respuestas formuladas durante las dos jornadas, agrupadas según temática:

Criterios técnicos para aplicar durante los controles sanitarios en los establecimientos alimentarios

En cuanto a las prácticas de manipulación

Conservación de la fruta cortada y exposición de fruta en la calle

Ahora el RD1021/22 establece que el melón, la sandía, la piña y la papaya cortadas por la mitad o en cuartos se pueden mantener a temperatura ambiente (20-25ºC) durante un máximo de 3 horas. Pasadas las 3 horas, se conservarán en refrigeración a un máximo de 4ºC hasta su venta. También es preceptivo registrar la hora del corte e informar al consumidor que deberá refrigerar el producto, mediante un letrero, una etiqueta, etc.

En cuanto a la exposición para la venta de fruta en la calle, muchos municipios lo permiten siempre y cuando no esté expuesta directamente al sol y no se trate de fruta de consumo directo sin pelar (fresas, cerezas, uva, etc.) ni de fruta cortada. Por otro lado, también se controla que los expositores no ocupen la vía pública.

Control de temperaturas de conservación de los alimentos

No hay un procedimiento único, depende de la casuística y las particularidades de cada municipio. Algunos aplican una cierta flexibilidad (de aproximadamente 2-3ºC) en los controles de temperatura para determinar si se debe proceder o no con un decomiso. El técnico responsable realiza una valoración del riesgo teniendo en cuenta el tipo y las características del alimento para tomar la decisión que corresponda:

- Si acepta este grado de flexibilidad, insta al titular a corregir inmediatamente la temperatura de refrigeración o congelación.
- Cuando no acepta el grado de flexibilidad porque determina un riesgo, procede con el decomiso o la destrucción de los alimentos, dejando constancia por escrito en el acta.

Conservación de los quesos en las ferias y mercados

El consenso general sobre este tema ha sido el siguiente:

- Para los quesos frescos y para los de pasta blanda, es obligatorio el uso de expositores frigoríficos.
- Para los quesos semi-curados expuestos a temperatura ambiente y que su etiqueta indica que hay que mantenerlos refrigerados, hay que exigir que los mantengan en refrigeración, con el fin de cumplir con la normativa y de reducir los riesgos sanitarios.

También se observa que en la etiqueta de muchos quesos consta la fecha de consumo preferente mientras debería constar la de caducidad. Este requisito lo debe controlar el organismo que controla la elaboración del queso y no es la competencia de los servicios municipales cuando hacen el control de la venta ambulante.

Declaraciones de los alimentos sin gluten

Algunos establecimientos venden o sirven productos especificando que no contienen gluten, pero al mismo tiempo, añaden que pueden contener trazas. En estos casos hay que exigir que se limiten a cumplir con lo que establece la normativa, que es declarar las sustancias que pueden producir intolerancias y/o alergias alimentarias presentes en los alimentos que se comercializan, como el gluten. No conviene declarar que los productos están libres de gluten a pesar de que

no se haya utilizado ningún ingrediente con gluten en su elaboración, ya que generalmente en los establecimientos minoristas y/o de restauración no pueden evitarse las contaminaciones cruzadas cuando se manipulan otros alimentos con gluten.

También se puede exigir al establecimiento que realice una analítica para acreditar la ausencia de gluten y que acredite la disposición de dos líneas de manipulación físicamente separadas que eviten cualquier riesgo de contaminación cruzada.

Control del nivel de oxidación de los aceites de freír por parte del inspector

Durante las visitas de control oficial, la mayoría de los técnicos miden el nivel de oxidación de los aceites de las freidoras de los establecimientos minoristas utilizando aparatos portátiles.

Además, algunos municipios también requieren el autocontrol del nivel de oxidación y renovación del aceite con tiras reactivas de fácil lectura en los establecimientos, especialmente en aquellos que hacen más fritos.

En cuanto a las instalaciones y equipamientos:

Establecimientos que no tienen puerta

No hay un consenso general sobre esta cuestión. Sin embargo, es determinante si el departamento de Licencias y Actividades obliga a los establecimientos a tener puerta. Cuando no es así, se debe aplicar el criterio sanitario que, en términos generales, consiste en exigir la puerta para evitar la entrada de plagas y animales indeseables.

En cuanto a las cortinas de aire para sustituir una puerta:

- Algunos municipios aceptan las cortinas de aire cuando se ha comprobado que funcionan adecuadamente y evitan el acceso de plagas. Se determina su efectividad basándose en si los establecimientos han registrado incidentes o no.
- En otros municipios, se permite el uso de cortinas de aire en la zona de venta, sólo si hay una puerta que la separe del obrador o la zona de manipulación. En caso contrario, no se autoriza el uso de cortinas de aire.
- Hay otros municipios que aceptan cualquier tipo de cortina de aire, sin imponer restricciones adicionales.

En cuanto a las puertas de los aseos del personal, la mayoría de municipios exigen su cierre automático mediante muelles cuando no existe doble puerta que separe los lavabos de la zona de manipulación o de almacenamiento. En el caso de los lavabos para clientes que tienen acceso directo al comedor, algunos municipios también exigen una doble puerta o cierre automático.

Accionamiento de los lavamanos

El Real Decreto 1021/2022 ha derogado las normas que establecían la obligatoriedad de disponer de lavamanos de accionamiento no manual en carnicerías y establecimientos de restauración. Actualmente, la normativa vigente sólo establece que el lavamanos sea higiénico y no define qué tipo de grifo se debe tener. Por este motivo hay disparidad en las exigencias y las actuaciones de los diferentes servicios municipales durante el control de todo tipo de establecimientos alimentarios:

- Algunos municipios exigen que se disponga de grifo de accionamiento por rodilla, cadera o pie o con sensor por fotocélula, que son grifos que forzosamente no se accionan manualmente.

- La mayoría aceptan los grifos de accionamiento por codo y recomiendan sustituirlas por los del punto anterior, pero no es una exigencia.
- La mayoría de municipios también aceptan un grifo de accionamiento por pulsador en el lavabo, siempre que en la cocina haya uno de accionamiento no manual, descrita en el primer punto.

Por otro lado, en cuanto a la exigencia de disponer de agua caliente en los lavamanos de los lavabos, no existe un consenso entre los servicios municipales. Algunos lo establecen como requisito, otros como recomendación y otros aceptan que en los lavabos no haya agua caliente si la hay en la cocina.

Algún municipio dispone de unas fichas explicativas en su web que especifican los requisitos que deben cumplir las instalaciones de cada tipo de establecimiento, como el hecho de disponer o no de agua caliente. Estas fichas las adjuntan al trámite de Declaración responsable en materia de salud alimentaria para establecimientos sedentarios[4].

En el caso de actividades alimentarias ambulantes o de eventos esporádicos en la calle por parte de entidades, algunos municipios facilitan lavamanos portátiles cuando el grado de manipulación es elevado. Cuando no se manipulan directamente los alimentos, muchos municipios permiten el uso de desinfectante del tipo gel hidroalcohólico para las manos.

Disponer de lavavajillas en los establecimientos de restauración

De manera generalizada, los municipios requieren disponer de lavavajillas en los establecimientos que utilizan vajilla reutilizable, tal como establece la normativa. Sin embargo, para evitar una medida cautelar más restrictiva, algunos municipios permiten temporalmente la continuidad de la actividad si se utiliza solamente vajilla desechable hasta que disponga del lavavajillas.

La vestimenta y los vestuarios de los manipuladores de alimentos

Como norma general, se requiere que todo manipulador de alimentos utilice, como mínimo, un delantal y lleve el cabello recogido. Pero al personal que participa directamente en la elaboración de alimentos, se exige una indumentaria completa de uso exclusivo, asegurando así un alto nivel de higiene y reduciendo el riesgo de contaminación de los alimentos.

En cuanto a los vestuarios, cuando los establecimientos no disponen de un espacio específico a tal efecto, se les permite, como norma general, guardar la ropa del personal en cajas cerradas dentro de la zona de almacén. Esta medida higiénica evita la contaminación cruzada por otros materiales o productos.

Con respecto a los autocontroles:

Control de plagas por parte de empresas no inscritas en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Plaguicidas (ROESP) o que no está en vigor

En algunos municipios se ha detectado que empresas no inscritas en el ROESP realizan actividades de control de plagas en establecimientos minoristas de alimentación. En estos casos, el técnico debe levantar acta indicando que no se pueden contratar servicios de empresas no registradas. Se recomienda verificar sistemáticamente la inscripción en el ROESP durante la revisión del Plan de control de plagas y comunicar estas irregularidades al departamento de la Generalitat responsable del ROESP.

4 *Enlace a la documentación complementaria a la solicitud del trámite de "**Declaración responsable en materia de salud alimentaria para establecimientos sedentarios**" de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès: https://seu.santcugat.cat/seu/Procedimiento-Tabs.aspx?tab=1&idProc=18&idnct=1356&x=AI784GWAlaM1O9clXJeDvg*

En el caso de empresas inscritas en el ROESP, hay que asegurar que entreguen la documentación acreditativa y descriptiva del tratamiento al titular del establecimiento.

Acciones derivadas de las visitas

¿Se debe abrir un expediente por cada nueva inspección?

De forma generalizada, se considera necesario abrir un expediente para iniciar el procedimiento de inspección en cada nuevo establecimiento. No obstante, algunos municipios se enfrentan a problemas para hacerlo debido a ineficiencias internas como la difícil gestión de expedientes o el exceso de burocracia.

Procedimiento para realizar el decomiso / destrucción de alimentos

En caso de que el volumen de alimentos decomisados sea reducido, se procede a su destrucción inmediata utilizando la gestión urbana de residuos. Es decir, que el personal del establecimiento los tira a los contenedores urbanos en presencia del inspector y éste aplica un colorante alimentario para evitar la recuperación de los productos.

Y en caso de grandes cantidades de alimentos, la destrucción la realiza el servicio de Limpieza Urbana o una empresa de gestión de residuos. Antes de la recogida, se puede proceder a precintar el establecimiento o la zona del establecimiento donde se encuentren estos alimentos. El titular debe avisar al técnico de salud para que comparezca para comprobar que no se ha manipulado el precinto y que la empresa gestora se lleva todos los alimentos que hay que destruir.

En ambos casos hay que hacer constar en el acta la relación de alimentos decomisados y destruidos y adjuntar fotografías.

Medidas cautelares

Las medidas cautelares incluyen el cierre del establecimiento, el precintado de partes del local, el precintado de alimentos, la destrucción de alimentos, etc.

Cuando procede un cierre, se intenta que sea voluntario para evitar la sobrecarga burocrática. Esta estrategia permite una gestión más eficiente y menos compleja de las infracciones, garantizando al mismo tiempo la seguridad alimentaria.

Toma de muestras en el marco del control oficial

¿Existe algún criterio para la toma de muestras en los establecimientos?

No todos los municipios disponen de laboratorios para analizar las muestras y este hecho determina las decisiones a tomar:

- En los municipios que disponen de laboratorio municipal, es práctica habitual realizar muestreos prospectivos de superficies y alimentos preparados para el consumo inmediato, como ensaladas y platos preparados. En estos casos es necesario disponer de un equipamiento mínimo, como neveras y acumuladores de frío. Los parámetros que se analizan incluyen indicadores de contaminación fecal, como los aerobios mesófilos, así como patógenos como Listeria en superficies de corte y deslizadoras, y parámetros químicos como los sulfitos en productos de la pesca, como los túnidos, o en carne picada.
- En algunos municipios, se llevan a cabo campañas de muestreo de alimentos en paradas

de mercados, en charcuterías, en establecimientos de comida rápida como los kebabs...

- Algunos municipios también disponen de pruebas rápidas para la detección de biofilms en superficies.

Colaboración con otros servicios

Estrategias de éxito de coordinación entre los diferentes departamentos de un municipio

Se han planteado diferentes estrategias:

- En algunos municipios los técnicos y responsables de los departamentos de Actividades y de Salud Pública se reúnen semanalmente para compartir las peticiones recibidas en el departamento de Actividades, como solicitudes de nueva apertura, de cambios de titularidad y de modificaciones de actividades de establecimientos.
- Algunos municipios ponen en común las deficiencias detectadas en las visitas de Actividades y en las de Salud Pública, e incluso se realizan visitas conjuntas (aunque no es demasiado práctico porque las visitas de seguridad alimentaria son más extensas que las de control de actividades).
- En algunos municipios los técnicos de salud disponen de acceso a la base de datos de actividades, lo que les permite revisar la documentación asociada a cada actividad, como el proyecto técnico, la declaración responsable y los datos de identificación. Además, algunos pueden incluir anotaciones específicas, como por ejemplo que, si se recibe la solicitud de cambio de titularidad en algún establecimiento, el nuevo titular tiene la obligación de resolver las deficiencias sanitarias detectadas.
- En algunos municipios, el departamento que recibe las comunicaciones de nuevas actividades dirige a los nuevos titulares al servicio de Salud Pública para que puedan recibir asesoramiento en seguridad alimentaria.

Otras estrategias de coordinación

Para ampliar y mejorar las funciones de SAM se pueden implementar las siguientes estrategias de coordinación interna:

- Reforzar el servicio jurídico para abordar cuestiones relacionadas con medidas coercitivas y otros aspectos legales necesarios, con el objetivo de garantizar el cumplimiento normativo y la aplicación eficaz de sanciones en caso de infracciones.
- Trabajar juntamente con los servicios de Actividades y Comercio para mejorar la coordinación en la realización de visitas de control a los establecimientos, unificar los procedimientos y compartir información.
- Contar con un buen apoyo administrativo para la realización de notificaciones, el seguimiento de procedimientos y la gestión de documentación relativa a los expedientes.
- Colaborar con el departamento de Empleo para proporcionar formaciones conjuntas a los manipuladores de alimentos de los establecimientos.

Cambios de titularidad

En muchas ocasiones, el grado de cumplimiento de las condiciones sanitarias disminuye cuando los operadores económicos quieren traspasar su actividad. Así el nuevo titular, cuando recibe una visita de control sanitario, se justifica diciendo que las deficiencias detectadas son culpa del anterior titular porque dejó el establecimiento en aquella situación. Para gestionarlo, se recomienda coordinarse con el Departamento de Actividades para que no autorice el cambio

de titularidad y emita un requerimiento si hay deficiencias por resolver o si hay un expediente sancionador en curso. Así, el cambio de titularidad no será posible hasta que las deficiencias se hayan corregido.

No obstante, aunque las inspecciones se suelen programar una vez producido el cambio de titularidad, se ha visto que algunos nuevos titulares solicitan una inspección previa o solicitan el acceso a las actas de inspección del titular anterior.

¿Se puede retirar una licencia de actividad?

Se plantea si es posible la retirada de la licencia de actividades en los establecimientos en los que se han detectado reiterados incumplimientos, pero la normativa actual no permite el cierre permanente del establecimiento ni tampoco la retirada de la licencia de actividades por motivos de seguridad alimentaria.

Actividades alimentarias no convencionales

Control del servicio de transporte a domicilio de empresas como Glovo o Uber Eats

Existen diversas problemáticas en torno a este tipo de empresas:

En cuanto a la trazabilidad del origen de los productos: en ocasiones los alimentos que se transportan provienen de cocinas u obradores, no registrados oficialmente, que elaboran alimentos exclusivamente para estas empresas. Esto dificulta la verificación del origen de los alimentos y el cumplimiento de las condiciones sanitarias.

En cuanto a las condiciones sanitarias del transporte: en ocasiones los transportistas no son empleados de la empresa, sino que son trabajadores autónomos o externos. Esto dificulta el control de las condiciones sanitarias durante el proceso de transporte.

¿Venta ambulante de alimentos fuera del ámbito de mercados no sedentarios?

Recientemente, en algunos municipios se ha detectado la venta ambulante de alimentos esporádica y no autorizada en la vía pública, como de empanadas y otros productos elaborados a domicilio. La respuesta unánime ante esta situación es la siguiente:

1. Comprobar si la actividad de venta ambulante de alimentos está prohibida por ordenanza municipal o si esta actividad concreta no ha sido autorizada.
2. Notificarlo a la Policía Local en caso de que la actividad esté prohibida.
3. La Policía Local debe alzar acta y proceder al decomiso y destrucción de los alimentos.
4. Incoar el expediente sancionador al responsable de la venta ambulante ilegal, de acuerdo con la normativa vigente.

¿Control oficial de las elaboraciones de alimentos en viviendas particulares?

El Reglamento 852/2004 permite la elaboración y preparación de alimentos en los domicilios particulares y el RD 1021/2022 regula y limita la actividad a unas elaboraciones y condiciones concretas. No obstante, en la mayoría de casos las ordenanzas municipales, el Plan de Ordenamiento Urbanístico o el mismo criterio técnico del técnico de Actividades no permiten ejercer estas actividades si están ubicadas en zonas urbanas. Por lo tanto, el técnico de salud no debe incluir estas actividades no permitidas en el registro municipal ni las debe controlar.

Sin embargo, en los casos en que los técnicos de salud realicen visitas de actividades alimentarias permitidas en domicilios particulares, se recomienda que anoten en el acta que el titular de la actividad ha autorizado el acceso.

Control de los eventos esporádicos (mercados ambulantes, ferias, etc.)

Los técnicos de salud solicitan la documentación a los paradistas antes y/o durante la celebración de ferias y mercados: registro sanitario, acreditación de formación en higiene alimentaria, declaración responsable, autocontroles... El resultado es que algunos operadores no disponen de número de registro sanitario porque, a pesar de haberlo solicitado a su ayuntamiento, no han obtenido una respuesta. En estos casos, se acepta la presentación de la solicitud del trámite al ayuntamiento como prueba del intento de obtener el número de registro.

En los casos en que los operadores no adjuntan la documentación necesaria o cuando es incompleta, algunos municipios elaboran un informe desfavorable y lo remiten al departamento municipal que organiza el evento.

En todo caso, cuando se realizan visitas de control a las actividades ambulantes y se detectan deficiencias graves, se exige a los operadores corregirlas al momento e, incluso, se llega a vetar su participación en próximas ediciones.

Finalmente, se considera unánimemente que sería necesario que la Generalitat de Catalunya facilitara una base de datos de los registros sanitarios municipales, que fuera común para todos los municipios de Cataluña.

Venta de alimentos por parte de entidades y asociaciones

Se trata de actividades excluidas del ámbito de aplicación del RD1021/22, por lo tanto, no se registran ni se controlan como el resto de actividades alimentarias llevadas a cabo por parte de operadores económicos.

No obstante, se recomienda solicitarles una declaración responsable en materia de seguridad alimentaria para así conocer qué tipo de actividad quieren llevar a cabo. El ayuntamiento entonces puede hacer indicaciones o requerimientos específicos, así como limitar los tipos de manipulaciones que se pueden realizar para minimizar los riesgos sanitarios.

¿Los servicios municipales controlan las farmacias y las industrias con venta directa?

Actualmente, no se controlan ni incluyen las farmacias en el registro sanitario porque ya reciben inspecciones por parte de los servicios de inspección de farmacias de la Generalitat. En cambio, las parafarmacias sí son objeto de registro y control municipal.

Una situación similar se da con las industrias que hacen venta directa, ya que son inspeccionadas por parte de la Agència de Salut Pública de Catalunya (ASPCAT) y por lo tanto no es necesario hacerles los controles sanitarios municipales. Sin embargo, se recomienda incluirlos en el registro sanitario municipal.

Digitalización de las actas de inspección

Se han adoptado diferentes soluciones en varios municipios:

- Barberà del Vallés ha implementado una aplicación llamada Survey to Go que ha adaptado a sus necesidades y que permite la extracción de datos en formato Excel para un posterior

análisis y generación de indicadores gráficos.

- Por otro lado, el Ajuntament de Barcelona ha desarrollado un protocolo digitalizado que incluye la generación de actos, al que otros municipios se están adhiriendo.

Se destaca la demanda recurrente de los municipios de disponer de un sistema digital de inspecciones, que integre un protocolo que automatice la clasificación del riesgo.

Imposición de tasas

¿Existe algún criterio común sobre cómo y cuándo se aplican tasas?

No existe un criterio fijo para la imposición de tasas y cada municipio aplica el suyo. A continuación, se presentan algunos ejemplos:

- No aplicar tasa a la primera visita de control oficial realizada de oficio, pero sí en las sucesivas visitas para comprobar la corrección de las deficiencias detectadas.
- Aplicar una tasa cuando hay que hacer visitas a los establecimientos que no han presentado la acreditación documental que se les ha requerido para poder comprobar que han corregido las deficiencias detectadas, aunque en la visita se compruebe que las han corregido.
- Aplicar una tasa para las visitas de inspección que se realizan tras la aplicación de la medida cautelar de cierre provisional.
- Aplicar una tasa para las visitas motivadas por una denuncia siempre que no se demuestre que la denuncia era infundada.

Cabe destacar que algunos municipios, a pesar de tener establecidas las tasas a la correspondiente ordenanza fiscal, no las están aplicando porque la gestión administrativa implica un coste que no se cubriría con el dinero recaudado por la tasa. Esto se debe principalmente a la falta de apoyo administrativo.

Para poder aplicar tasas, algunos municipios necesitan hacer un informe independiente que justifique la aplicación de la tasa en cada ocasión.

Formación a los manipuladores de alimentos

Actuaciones de éxito en la formación de los titulares de los establecimientos

Se describen ejemplos de estrategias llevadas a cabo por algunos de los municipios:

- Realizar dos formaciones anuales en manipulación de alimentos y en autocontroles, durante las cuales se proporciona una guía de autocontrol a los asistentes.
- Tras las primeras visitas de inspección y clasificación a los establecimientos de un mismo sector, se pide a los titulares que asistan a una formación específica basada en los resultados de las visitas. Un mes después, se realizan segundas visitas de inspección y clasificación del riesgo para comprobar si las deficiencias se han corregido. Los resultados son que éstas disminuyen considerablemente, por lo tanto, este sistema ha demostrado ser muy efectivo.
- Otro método con muy buenos resultados es la formación in situ y personalizada. Esta se realiza directamente en el establecimiento, abordando las deficiencias o problemas específicos detectados durante la visita. Al finalizar se proporciona un certificado al titular del establecimiento.

Mapa de riesgo

Clasificación de los establecimientos en función del riesgo sanitario

En los últimos años, el procedimiento de clasificación de los establecimientos en función del riesgo ha evolucionado de manera notable. Inicialmente, la Diputación de Barcelona creó el protocolo de clasificación del riesgo (Modelo 500) que abarcaba aspectos como infraestructuras, manipulación y condiciones higiénicas y autocontroles. Tenía el objetivo de valorar el riesgo sanitario a través de la puntuación obtenida durante la visita y, con el apoyo de un archivo Excel, categorizaba los establecimientos según si su riesgo era alto, medio o bajo. Este protocolo se revisó y se mejoró dando como resultado una versión actualizada (Modelo 400).

Posteriormente, la Diputación de Barcelona lideró un grupo de trabajo formado por técnicos sanitarios para elaborar un protocolo de inspección consensuado (Modelo 302). Este protocolo se estructura en tres grandes bloques (estructuras y equipamientos, procesos y autocontroles) y cada ítem se valora según si se detectan deficiencias leves, graves o no se detectan.

Finalmente, se decidió unificar el protocolo de clasificación y el de inspección en un único documento, con el objetivo de simplificar los procesos y evitar repeticiones innecesarias. Sin embargo, el proceso se vio parado temporalmente debido a la complejidad para digitalizar los protocolos y la Diputación de Barcelona espera disponer de este sistema y facilitarlo a los municipios de la demarcación en un futuro próximo.

Por último, en cuanto al sistema de clasificación descrito en el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA), algunos municipios coinciden en las dificultades de su implementación e integración a nivel municipal.

Establecimientos de riesgo alto

Se comenta que, en las visitas de clasificación del riesgo a establecimientos alimentarios ya clasificados como riesgo alto en visitas anteriores, podría tenerse en cuenta el resultado de la clasificación anterior a pesar de que hayan corregido las deficiencias detectadas, y así no acaben clasificados como riesgo bajo o medio.

De esta manera quedarían identificados para que las frecuencias de control continúen siendo elevadas, ya que este tipo de establecimientos acostumbran a volver a empeorar con el tiempo.

En este sentido, se podría plantear un cambio en la ponderación del riesgo, como por ejemplo sumar puntos a la valoración obtenida en la última visita para seguir manteniendo una frecuencia de control elevada.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SERVICIOS CULTURALES 2023





Informe de los indicadores de servicios culturales 2023

Resumen ejecutivo

1. Aspectos metodológicos

2. Contexto y evolución del entorno

Resultados de los principales indicadores

1. Estructura general de los servicios culturales

2. Actividad cultural promovida desde los servicios culturales

3. Acceso y participación cultural a través de los servicios culturales

4. La comunicación de los servicios culturales locales

5. La gestión de los servicios culturales locales

6. Conclusiones

7. Taller de mejora

ANEXO. Relación de equipamientos culturales, fiestas populares y festivales municipales

Resumen ejecutivo

El presente informe tiene por objeto dar a conocer los principales resultados de la décima edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de Servicios Culturales, y el análisis de los indicadores calculados con los datos de 2023.

El informe analiza y comparte la información de la acción cultural que los ayuntamientos participantes han desarrollado en sus municipios, aportando una visión transversal de los servicios culturales municipales, que se completa con una selección de indicadores de los círculos específicos de bibliotecas, museos, espacios escénicos y archivos municipales.

Esta información da soporte a los procesos de toma de decisiones de los equipos municipales de cultura de los ayuntamientos e incide en la evaluación y la mejora de las políticas culturales de los municipios que participan, a partir de la definición y validación de los indicadores, y del trabajo y la reflexión conjunta de sus responsables de cultura.

En la décima edición del CCI de Servicios Culturales han participado un total de 31 municipios, siendo esta, la cifra más alta de participación desde el inicio del proyecto. Todos los municipios que han participado en esta edición tienen una población superior a 10.000 habitantes, y, conjuntamente, representan el 58,3% del total de población de la provincia de Barcelona (sin incluir el municipio de Barcelona).

En esta edición se han obtenido datos de 378 equipamientos culturales de los municipios participantes, que corresponden a las siguientes tipologías: 153 centros culturales polivalentes, 68 bibliotecas, 45 espacios escénicos, 34 centros de arte, 29 museos locales, 28 archivos, y 21 espacios de creación. También se han aportado los datos derivados de las fiestas populares y festivales municipales que han tenido lugar en los municipios participantes durante el año 2023.

En el contenido y la metodología para la elaboración de los indicadores de esta edición, se han incorporado nuevas miradas en la aplicación de las políticas culturales, que nos han aportado información relacionada con la gobernanza en el ámbito cultural municipal y con la sostenibilidad de los equipamientos culturales de los municipios participantes.

El CCI de Servicios Culturales ofrece una visión global para analizar datos e indicadores de cada municipio que incluye materiales de soporte específicos, como un cuadro resumen de indicadores (CRI), una síntesis de los puntos fuertes y oportunidades de mejora basada en la media del grupo de comparación, y una breve infografía con algunos indicadores destacados.

También, el conjunto de los datos facilitados, así como los resultados del cálculo de los indicadores de todas las ediciones en las que se ha participado, permanecen accesibles y disponibles en el Portal de Información Económica y de Servicios Locales (PIESL) a través de la aplicación QVS_Infodades.

El contenido del presente informe se estructura en los siguientes apartados:

- Aspectos metodológicos
- Contexto y evolución del entorno
- Resultados de los principales indicadores
- Conclusiones
- Taller de mejora
- Anexo

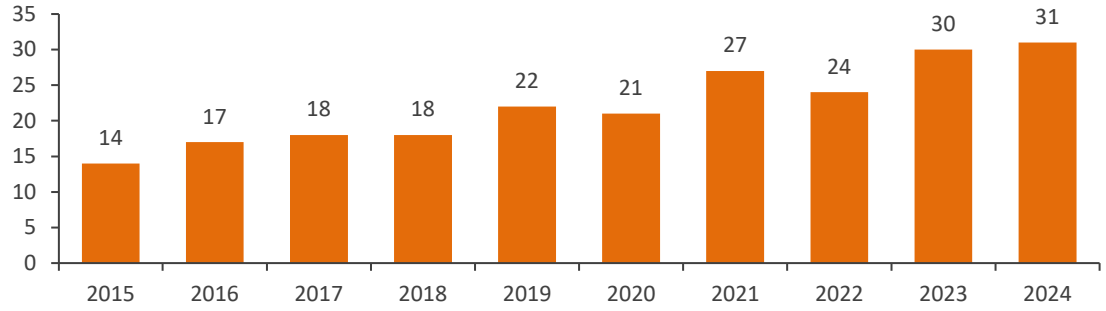
1. Aspectos metodológicos

1.1. Municipios participantes

En la 10ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal (CCI) de Servicios Culturales han participado 31 municipios, la cifra máxima de participación desde el inicio del proyecto (véase el gráfico 1).

Los municipios participantes en esta edición de 2024, que recoge los datos del año 2023, ordenados por tramos de población, se muestran en la Tabla 1.

Gráfico 1. Número de municipios participantes en el CCI de Servicios Culturales según año de edición. Años 2015 a 2024.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 1. Municipios participantes en la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales según el tramo de población. Año 2023.

Tramo de menos de 30.000 habitantes	
Municipios	**Habitantes**
Palau-solità i Plegamans	15.125
Montornès del Vallès	16.752
Santa Perpetua de Mogoda	25.863
Molins de Rei	26.568
Premià de Mar	28.702

Tramo de 30.000 a 60.000 habitantes	
Municipios	**Habitantes**
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

Tramo de 60.000 a 100.000 habitantes	
Municipios	**Habitantes**
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

Tramo de más de 100.000 habitantes	
Municipios	**Habitantes**
Mataró	129.613
Sabadell	217.968
Badalona	224.301
Terrassa	225.274
Hospitalet de Llobregat (l')	276.617

Fuente: elaboración propia a partir de datos del Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat).

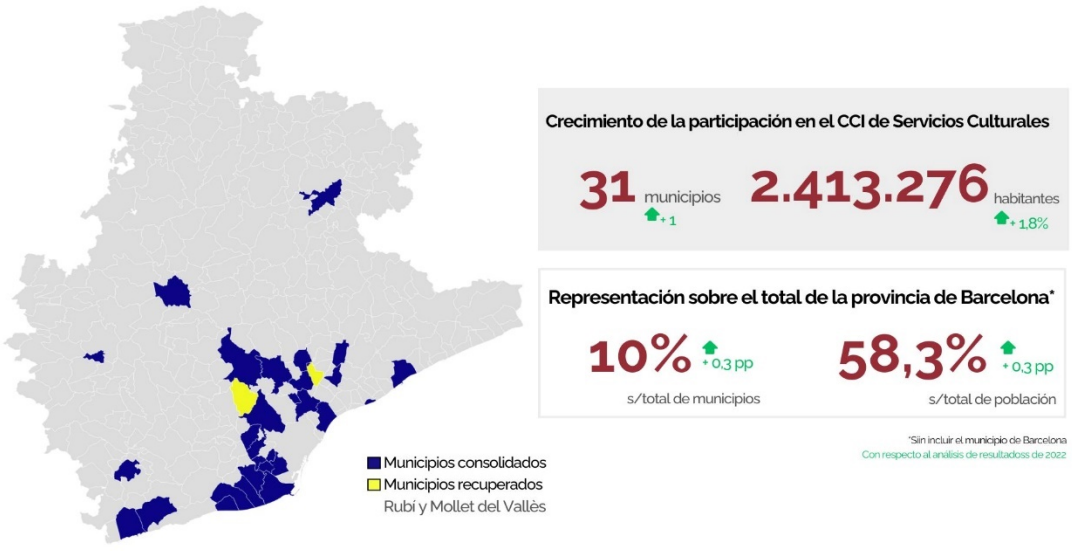
Tabla 2. Representación de municipios participantes en la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales sobre el total de municipios de la provincia de Barcelona según tramo de población. Año 2023.

	CCI Servicios Culturales		Total provincia
	Número	% s/total provincia	Número
Número de municipios			
Menos de 30.000 hab.	**5**	**1,8 %**	**279**
Más de 30.000 hab.	**26**	**83,9 %***	**31***
Tramo de 30.000 a 60.000 hab.	11	73,3 %	15
Tramo de 60.000 a 100.000 hab.	10	100,0 %	10
Tramo de más de 100.000 hab.	5	83,3 %*	6*
Total	**31**	**10,0 %***	**310***
Población (en habitantes)			
Menos de 30.000 hab.	**113.010**	**7,2 %**	**1.560.842**
Más de 30.000 hab.	**2.300.266**	**89,1 %***	**2.580.558***
Tramo de 30.000 a 60.000 hab.	464.498	74,2 %	625.595
Tramo de 60.000 a 100.000 hab.	761.995	100,0 %	761.995
Tramo de más de 100.000 hab.	1.073.773	90,0 %*	1.192.968*
Total	**2.413.276**	**58,3 %***	**4.141.400***

Nota: (*) sin incluir el municipio de Barcelona.
Fuente: elaboración propia a partir de datos del Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat).

De acuerdo con la tabla 2, los 31 municipios de la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales representan el 10% del total de municipios de la provincia de Barcelona y el 58,3% de su población (sin incluir Barcelona capital).

Mapa 1. Perspectiva territorial de municipios consolidados y recuperados en la participación de la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales en la provincia de Barcelona.



Fuente: elaboración propia.

1.2. Recogida de datos

La recogida de datos se realiza mediante la respuesta a un cuestionario dirigido a los responsables municipales del Círculo. De acuerdo con el procedimiento del conjunto de Círculos de Comparación Intermunicipal, la recopilación de los datos se somete a un sistema de validación para revisar valores extremos, aclarar posibles variaciones de interpretación, y verificar datos que se han modificado sustancialmente de un año a otro. Este proceso se realiza mediante avisos automáticos del propio cuestionario, y por el trabajo compartido entre los equipos técnicos referentes de los municipios participantes, el Servicio de Programación de la Dirección de Servicios de Planificación Económica y, en este Círculo, el Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC) de la Diputación de Barcelona.

El cuestionario incluye un ámbito general, el cual contiene datos de las entidades, de recursos humanos, y de las webs y redes sociales de cultura; las variables relativas a diferentes tipologías de equipamientos culturales: centros culturales polivalentes, centros de arte y espacios de creación; así como del ciclo festivo y festivales municipales, además de los datos económicos del área de cultura municipal.

Además, como la mayoría de los 31 municipios del CCI de Servicios Culturales también participan en uno o más de los Círculos específicos de bibliotecas, museos y espacios escénicos, o de archivos municipales, es posible incorporar una selección de datos de estos ámbitos, obteniendo así una visión global de los servicios culturales municipales.

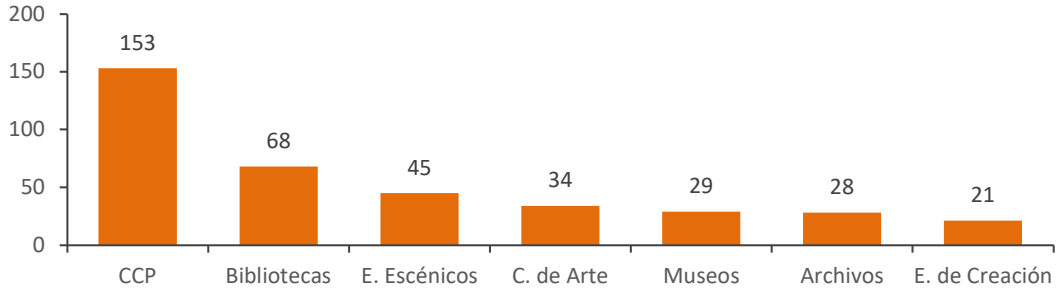
En total, en esta edición de 2023, el Círculo de Servicios Culturales ha obtenido datos de 378 equipamientos culturales, 246 fiestas populares y 121 festivales de los municipios participantes.



Respecto al análisis de resultados del año 2022

Los 378 equipamientos analizados corresponden a las diferentes tipologías siguientes: 153 centros culturales polivalentes (CCP), 68 bibliotecas, 45 espacios escénicos, 34 centros de arte, 29 museos locales, 28 archivos, y 21 espacios de creación (véase el gráfico 2).

Gráfico 2. Equipamientos analizados en la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales según tipología.



Fuente: elaboración propia.

La relación nominal de estos equipamientos culturales, fiestas populares y festivales municipales se puede ver en el anexo de este informe.

Por tanto, el CCI de Servicios Culturales define como ámbitos de intervención específicos, la gestión de servicios culturales vinculados a diferentes tipologías de equipamientos, así como el ciclo festivo y festivales municipales como espacios de garantía de acceso a la cultura. Respecto a estos equipamientos culturales incluidos en el cuestionario del CCI de Servicios Culturales, es necesario especificar lo siguiente:

- Los **centros culturales polivalentes** son equipamientos diversos, como centros cívicos, centros de barrio, ateneos y otros espacios municipales orientados a la atención cotidiana y más próxima a los ciudadanos y a las entidades. En algunos casos, estos equipamientos no dependen orgánicamente de las áreas de cultura de los municipios, sino de otros departamentos como servicios sociales, participación ciudadana, etc. Su inclusión en el CCI de Servicios Culturales se explica porque una parte significativa de su actividad se considera relevante en la vertebración del tejido cultural y asociativo del territorio.
- Se consideran **centros de arte** los equipamientos especializados en el sector de las artes visuales y plásticas dedicados principalmente a la producción, a la exhibición y documentación.
- Los **espacios de creación** son equipamientos especializados en el fomento de la creatividad artística.
- Y finalmente, respecto al bloque denominado el **ciclo festivo** y los **festivales**, hace referencia a aquellas actividades culturales relevantes para los municipios que no tienen un equipamiento específico y que en muchos casos se desarrollan en espacios públicos. En este ámbito se incluyen indicadores referidos a la cultura popular y tradicional, así como a la participación de las entidades.

1.3. Indicadores

El cuadro de mando del CCI de Servicios Culturales está integrado por 128 indicadores. Estos indicadores se calculan a partir de las operaciones entre las variables obtenidas del cuestionario, y de los datos de entorno, como la población, así como de la selección de algunos indicadores de los otros círculos específicos de cultura (bibliotecas, espacios escénicos y museos locales) y de la red de archivos municipales.

En la presente edición se han introducido tres indicadores nuevos, que incorporan nuevas miradas en la aplicación de las políticas culturales, los cuales nos aportan información relacionada con la gobernanza en el ámbito cultural municipal y con la sostenibilidad de los equipamientos culturales de los municipios participantes. Y se han suprimido los indicadores introducidos en el año de la pandemia para medir actividades y visitas no presenciales, ya que a medida que se han levantado las restricciones han ido desapareciendo.

Los indicadores del CCI de Servicios Culturales hacen referencia a los siguientes ámbitos de intervención cultural:

- Ámbito general (GEN)
- Espacios escénicos (ESC)
- Archivos municipales (ARX)
- Centros de arte (CAR)
- Ciclo festivo y festivales (CFE)
- Bibliotecas (BIB)
- Museos locales (MUS)
- Centros culturales polivalentes (CCP)
- Espacios de creación (ECR)
- Entorno

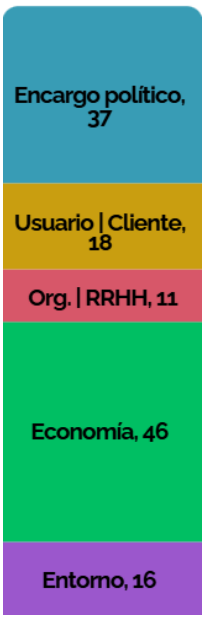
En el siguiente gráfico se indica la cantidad de indicadores que se elaboran para cada uno de los ámbitos mencionados (véase el gráfico 3).

Gráfico 3. Número de indicadores de la 10ª edición del CCI de Servicios Culturales según bloques de intervención cultural y de recogida de datos.



Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, siguiendo la metodología propia del conjunto de los Círculos, los indicadores del CCI de Servicios Culturales se clasifican en las cinco dimensiones siguientes: Encargo político; Usuario-cliente; Valores organizativos – RRHH; Economía; y Entorno:



Dimensión **Encargo político:** 37 indicadores (el 28,9% del total). Trata indicadores relacionados con la calidad y la consecución de los objetivos finales del servicio.

Dimensión **Usuario / cliente:** 18 indicadores (el 14,1% del total). Se refiere al uso que los usuarios hacen del servicio y su satisfacción con el mismo.

Dimensión **Valores organizativos / RRHH:** 11 indicadores (el 8,6% del total). Hace referencia al modelo organizativo y de gestión del servicio, así como a todo lo relativo a los trabajadores y las trabajadoras.

Dimensión **Economía:** 46 indicadores (el 35,9% del total). Son indicadores relativos al uso de los recursos necesarios para dar el servicio, a sus costes asociados y a sus fuentes de financiación.

Dimensión **Entorno:** 16 indicadores (el 12,5% del total). Este apartado contiene datos municipales que ayudan a contextualizar los resultados obtenidos.

Estas cinco dimensiones configuran el Cuadro Resumen de Indicadores (CRI), el cual se trabaja en dos versiones:

- El CRI con las medias globales de los indicadores del conjunto de municipios participantes.
- El CRI específico de cada uno de los municipios participantes, que facilita la comparación con la media de los municipios que han participado de su mismo tramo poblacional y, al mismo tiempo, la detección de puntos fuertes y oportunidades de mejora de sus servicios culturales.

Hay un grupo de indicadores que son transversales, y por lo tanto comunes a todos los Círculos de Comparación Intermunicipales, que hacen referencia a la dimensión organizativa/recursos humanos y a la dimensión económica, lo que permite hacer un análisis comparativo entre los servicios culturales y los demás servicios municipales, sobre los que también se han constituido Círculos: Abastecimiento local de agua, Archivos, Bibliotecas, Cementerios municipales, Alumbrado público, Guarderías, Escuelas de música, Espacios escénicos, Deportes, Ferias locales, Gestión y tratamiento de residuos, Mediación ciudadana, Mercados municipales, Museos locales, Limpieza viaria, OMIC- oficinas municipales de información al consumidor, OTL - oficinas técnicas laborales, Policía local, Seguridad alimentaria, Servicios de igualdad, Servicios locales de empleo, Servicios sociales y Verde urbano.

2. Contexto y evolución del entorno

Los indicadores del CCI de Servicios Culturales se insertan dentro del contexto general y la evolución del ámbito cultural catalán, por lo tanto, antes de mostrar los resultados específicos de los municipios participantes, se requiere analizar cómo ha evolucionado durante el año analizado 2023 el sector cultural catalán.

2.1. Prácticas culturales

De acuerdo con los datos del Consejo del Audiovisual de Cataluña, durante el año 2023 ha continuado en ascenso el número de personas suscritas a plataformas privadas de contenido audiovisual en Cataluña, con un incremento exponencial desde 2019 (+84,2%).

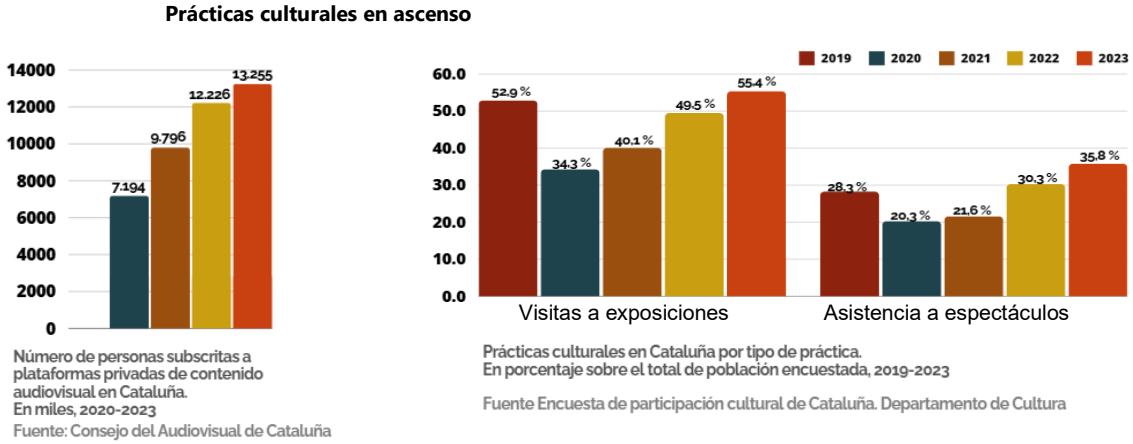
Y si observamos los datos derivados de la encuesta de participación cultural de Cataluña, durante el año 2023 se incrementan, y superan los datos previos a la pandemia, las prácticas culturales referidas a las visitas a exposiciones y la asistencia a espectáculos.

También continúa en ascenso la asistencia a conciertos, que se sitúa ya muy cerca de alcanzar el porcentaje de asistencia de 2019. En cambio, la asistencia al cine, si bien continúa en ascenso, todavía está lejos de las cifras previas a la pandemia.

La lectura de libros es la práctica cultural que ha mantenido una cierta estabilidad, sin cambios importantes desde 2019.

(Ver los gráficos siguientes 4 y 5).

Gráfico 4. Prácticas culturales en Cataluña (I). Años 2019-2023.

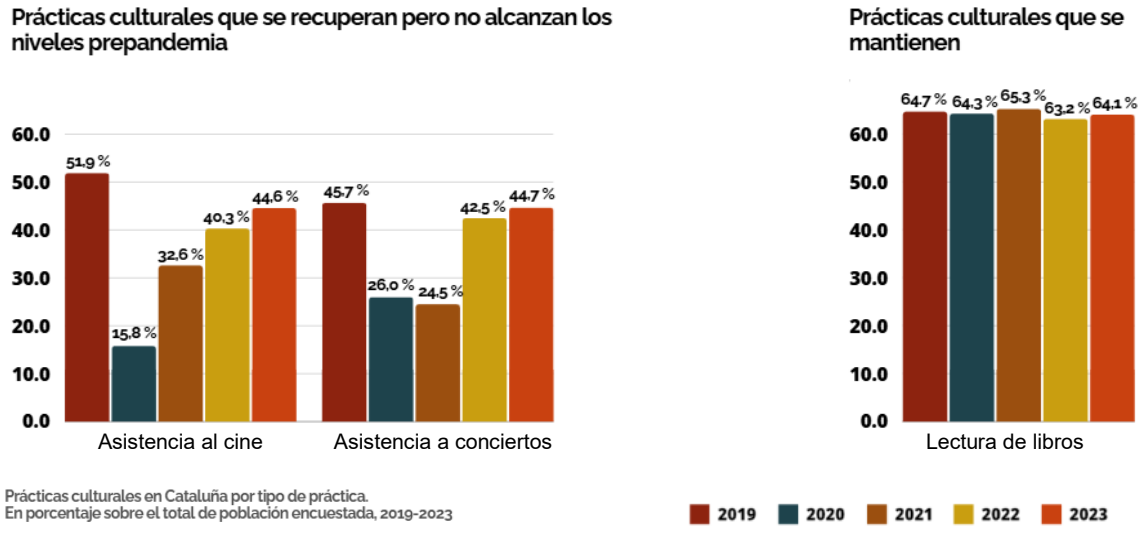


Número de personas subscritas a plataformas privadas de contenido audiovisual en Cataluña.
En miles, 2020-2023
Fuente: Consejo del Audiovisual de Cataluña

Prácticas culturales en Cataluña por tipo de práctica.
En porcentaje sobre el total de población encuestada, 2019-2023

Fuente Encuesta de participación cultural de Cataluña. Departamento de Cultura

Gráfico 5. Prácticas culturales en Cataluña (II). Años 2019-2023.



Prácticas culturales en Cataluña por tipo de práctica.
En porcentaje sobre el total de población encuestada, 2019-2023

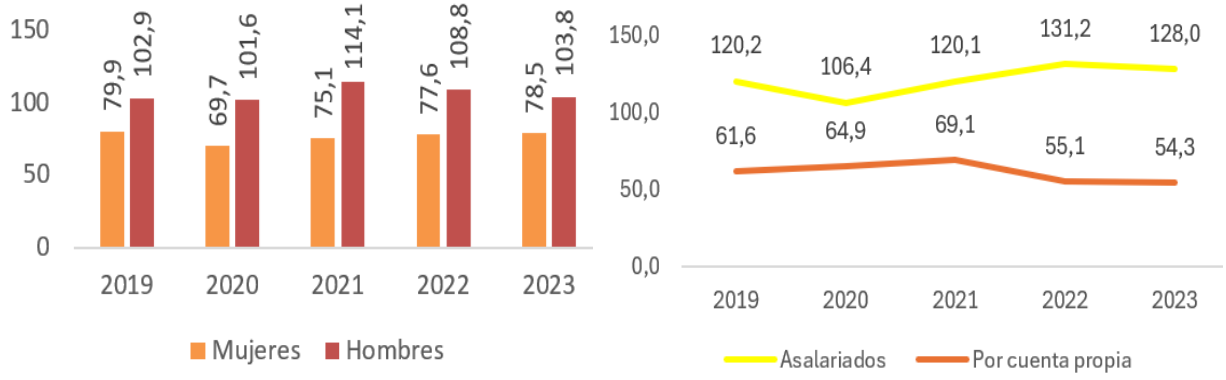
Fuente Encuesta de participación cultural de Cataluña. Departamento de Cultura

2.2. Mercado de trabajo

En cuanto al empleo laboral en el sector cultural de Cataluña en el año 2023, tal y como se observa en el gráfico 6:

- El empleo en el sector cultural catalán sigue siendo más bajo en el caso de las mujeres, que aún no ha recuperado el volumen previo a la pandemia. Persiste la desigualdad de las mujeres con relación a los hombres (al contrario de los datos de empleo específicos de los servicios de cultura municipales del círculo, donde se da un equilibrio inverso, positivo para las mujeres trabajadoras, como se detalla más adelante en los resultados del círculo, en el gráfico 17).
- El número de personas por cuenta propia es muy inferior al número de personas asalariadas. En 2023 ha bajado el empleo laboral en los dos grupos, y en el sector por cuenta propia está por debajo de los niveles previos a la pandemia.

Gráfico 6. Ocupación laboral en el sector cultural de Cataluña en miles de personas. Años 2019-2023

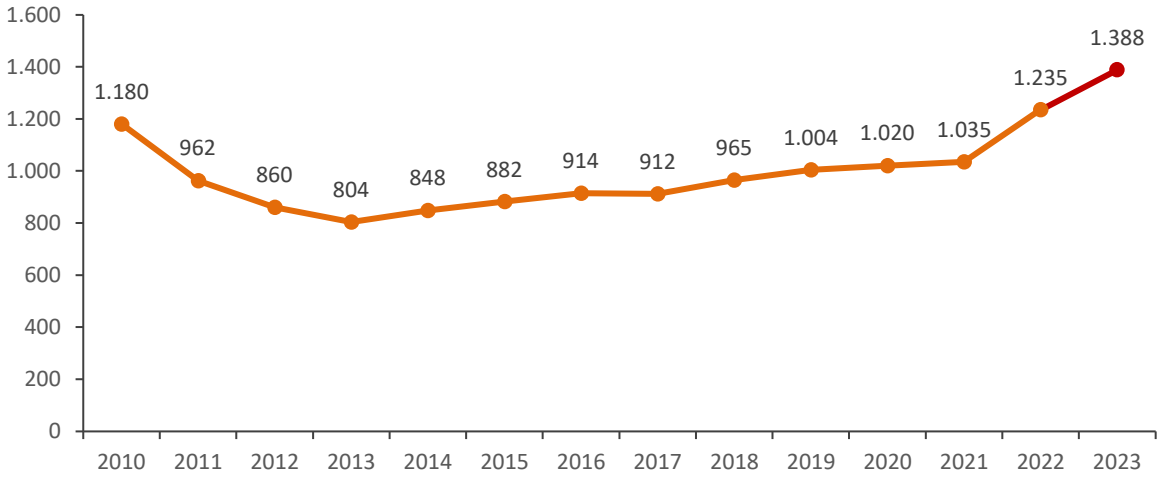


Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Encuesta de población activa (EPA).

2.3. Financiación pública

En el año 2023, el presupuesto destinado a cultura del conjunto de las administraciones catalanas ha llegado hasta 1.388 millones de euros, un 9,6% más que el año anterior, y un 17,7% más que el importe presupuestado en 2010 (véase el gráfico 7). Esto representa, en cuanto al gasto por habitante, que en el año 2023 el conjunto de las administraciones en Cataluña destinó a cultura 176 euros por habitante.

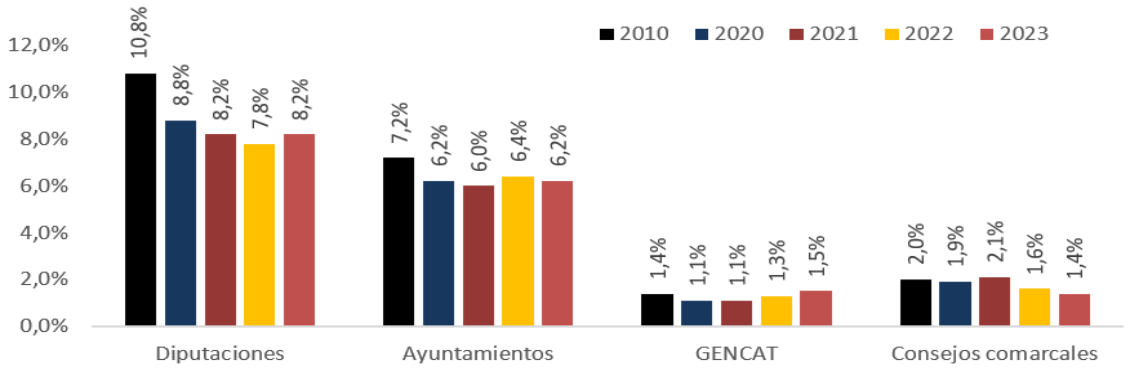
Gráfico 7. Gasto público de la Generalitat y administraciones locales catalanas. En millones de euros. Años 2010-2023.



Fuente: Informe anual. Estado de la Cultura y de las Artes en Cataluña 2023 (CONCA, 2024). Nota: para el cálculo del gasto público en cultura se ha agregado la información presupuestaria del Departamento de Cultura y las administraciones locales catalanas. Los datos indicados hasta 2022 corresponden a los presupuestos ejecutados y los de 2023, a presupuestos aprobados.

Y si segregamos el gasto público por administración catalana, las diputaciones y los ayuntamientos siguen siendo las administraciones que más porcentaje de su gasto total destinan a cultura (véase el gráfico 8).

Gráfico 8. Gasto público en cultura según administración catalana. En porcentaje sobre el gasto total. Año 2010 y evolución 2020-2023.

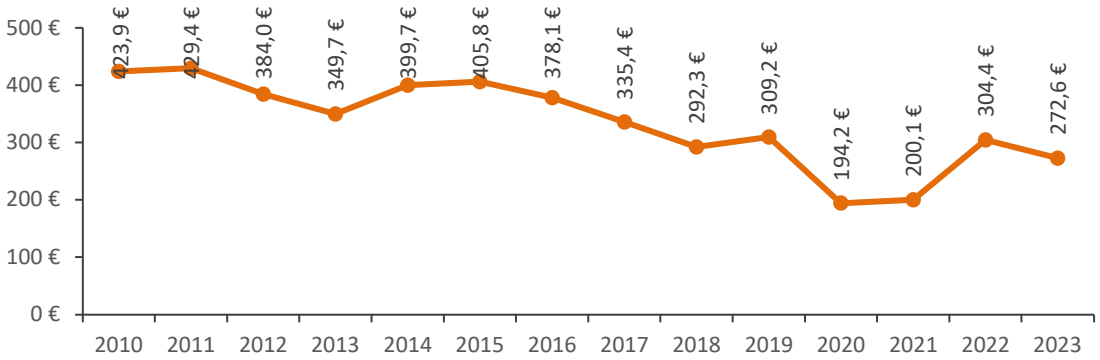


Fuente: Informe anual. Estado de la Cultura y de las Artes en Cataluña 2023 (CONCA, 2024).
Nota: cálculos realizados con datos de presupuesto aprobado.

2.4. Gasto familiar

Los efectos negativos de la pandemia se evidencian en la evolución del gasto medio de las familias en cultura en Cataluña. Si observamos su evolución desde 2010, tras el descenso que tuvo lugar durante la crisis económica que tocó fondo en el año 2013, se produce una caída con la crisis sanitaria en el 2020 y 2021, y a pesar del incremento de 2022, vuelve a disminuir en el 2023, encontrándose aún lejos de los niveles previos a la pandemia (véase el gráfico 9).

Gráfico 9. Gasto medio de las familias en cultura en Cataluña. En €/hogar. Años 2010-2023.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la encuesta de presupuestos familiares. Instituto Nacional de Estadística.
Nota: para el cálculo del gasto medio de familias en cultura en Cataluña, siguiendo la metodología de las ediciones anteriores del CCI de Servicios Culturales, se suman las medias de los siguientes códigos de gasto:
09.2.4 T Otros bienes para el ocio, el deporte y la cultura
09.3.2 T Servicios culturales
09.4.1. T Libros

Resultados de los principales indicadores

1. Estructura general de los servicios culturales

El primer bloque del análisis de resultados de los principales indicadores del año 2023 aborda una mirada estructural de los servicios culturales participantes, una perspectiva general sobre la disposición de planificación en materia de políticas culturales, de recursos económicos, humanos y materiales -en este caso, equipamientos-, que posibiliten su desarrollo, así como sobre la vertebración y evolución del calendario popular festivo de los municipios.

1.1. Planificación estratégica

La administración pública, así como otras organizaciones, se dotan de procesos de planificación con el fin de alcanzar sus objetivos, metas y retos. Estos procesos buscan diseñar e implementar una estrategia para organizar y orientar su acción hacia el cumplimiento de los mismos. En los servicios de cultura locales, la planificación estratégica es la herramienta mediante la cual se establecen las líneas prioritarias de actuación en todos los ámbitos que afectan a las políticas culturales municipales y a su gestión.

El CCI de Servicios Culturales aporta indicadores esenciales sobre la cultura del municipio para guiar la planificación estratégica. Estos indicadores son clave para hacer el diagnóstico inicial del plan, y una vez en funcionamiento, ofrecen información relevante para evaluar su efectividad, especialmente respecto a las medidas y acciones que se han implementado.

El presente informe de resultados del CCI de Servicios Culturales incorpora una breve aproximación a la práctica de la planificación estratégica, analizando cuáles de los municipios participantes han desarrollado procesos de planificación estratégica con el apoyo del programa de asesoramientos del Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC) de la Diputación de Barcelona.

En concreto, se presenta el recuento de procesos de planificación cultural en forma de planes locales de cultura –o planes de acción cultural- y de planes de equipamientos culturales desarrollados en los últimos veinte años. Se ha tenido en cuenta que se corresponden a procesos con una vigencia a medio y largo plazo, y desde el conocimiento de que estas tipologías no son las únicas concreciones existentes de este tipo de procesos, ni que todos los procesos desarrollados por parte de los municipios se han realizado con la colaboración del programa de asesoramientos culturales.

*Un **80,6%** de los municipios participantes han desarrollado procesos de planificación estratégica con el apoyo del programa de asesoramientos culturales del CERC. De ellos, un **25,8%** cuenta con planes estratégicos de cultura vigentes, elaborados en los últimos cinco años.*

Del total de los municipios participantes en esta edición del CCI de Servicios Culturales, un 80,6% han desarrollado procesos de planificación estratégica en colaboración con el programa de asesoramientos del Centro de Estudios y Recursos Culturales durante el periodo referido. Y de ellos, el 25,8% disponen de un plan estratégico de cultura desarrollado en los últimos 5 años (2018-2023), un dato a considerar en términos de la vigencia de estos procesos de planificación cultural local. Por lo tanto, nos encontramos en un contexto favorable para la actualización y el impulso de procesos de planificación estratégica en cultura en los municipios participantes en el CCI.

Por otro lado, hay un predominio de planes locales de cultura (PAC) por encima de los de equipamientos (PEC), un fenómeno que es posible asociar al hecho de que muchos municipios abordan procesos de planificación de equipamientos culturales desde la perspectiva del conjunto del municipio, y por tanto no de manera sectorial, sino desde el ámbito general de los PAC.

Durante el año 2023, algunos municipios del CCI de Servicios Culturales han impulsado, con el soporte del Centro de Estudios y Recursos Culturales, diferentes planes para el desarrollo cultural local:

- Sant Cugat del Vallès: Plan de Acción Cultural.
- Vic: Plan estratégico del sector musical.
- Vilanova i la Geltrú: Plan de Acción Cultural.
- Y también Alella, municipio que se incorpora la próxima edición del CCI de Servicios Culturales: Plan de Acción Cultural.

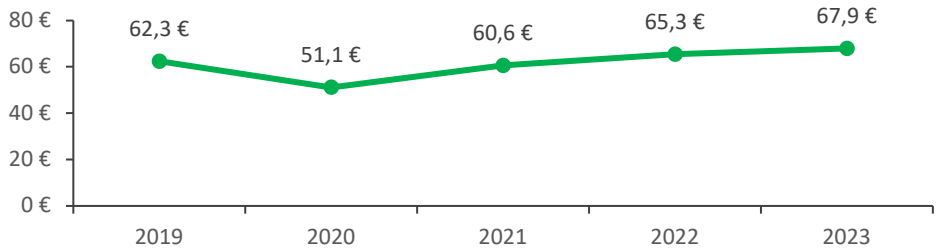
El porcentaje de planes estratégicos con vigencia actual es del 25,8%, por lo tanto, nos encontramos en un contexto favorable para la actualización y el impulso de nuevos procesos de planificación estratégica en cultura a implementar y evaluar durante los próximos años.

1.2. Financiación

El desarrollo de los servicios culturales requiere de una disposición de recursos y de financiación adecuados. Los indicadores del CCI abordan diversas fuentes de financiación de los servicios culturales locales: la autofinanciación por parte del ayuntamiento, las aportaciones de otras instituciones mediante transferencias corrientes y los ingresos obtenidos de la aplicación de tasas, precios públicos y patrocinio.

El gasto medio realizado por los ayuntamientos en el funcionamiento de los servicios de cultura en el año 2023 es de 67,9€ por habitante, un dato que conlleva un ligero incremento respecto al año anterior, y que se puede considerar que consolida ya la recuperación alcanzada en el 2022 de los niveles previos a la pandemia[1] (véase el gráfico 10).

Gráfico 10. Gasto corriente en cultura por habitante. En €/habitante. Años 2019-2023.

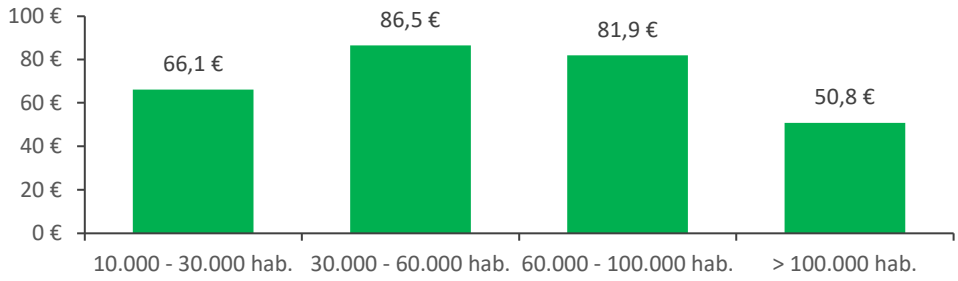


Si ampliamos la comparabilidad de este indicador atendiendo a diferentes tramos de población de la muestra de esta edición (véase la tabla 1 de los municipios), se constata que son el grupo de municipios de entre 30.000 y 60.000, y los de entre 60.000 y 100.000 habitantes, los que más gasto corriente en cultura efectúan por habitante (86,5€/hab. y 81,9€/hab. respectivamente), por lo tanto estos tramos poblacionales se sitúan por encima de la media global de los municipios participantes de 67,9 € por habitante.

1 *El CERC analiza el gasto en cultura de los municipios de la provincia de Barcelona con el objetivo de ofrecer una visión global y evolutiva a lo largo de los últimos años. Ver el último informe: Miralles, G. (2023). El gasto municipal en cultura. Análisis del gasto ejecutado en cultura de los ayuntamientos de Barcelona en el periodo 2018-2021. Barcelona: CERC Diputación de Barcelona. Acceso a https://diba.cat/cerc/recerca.*

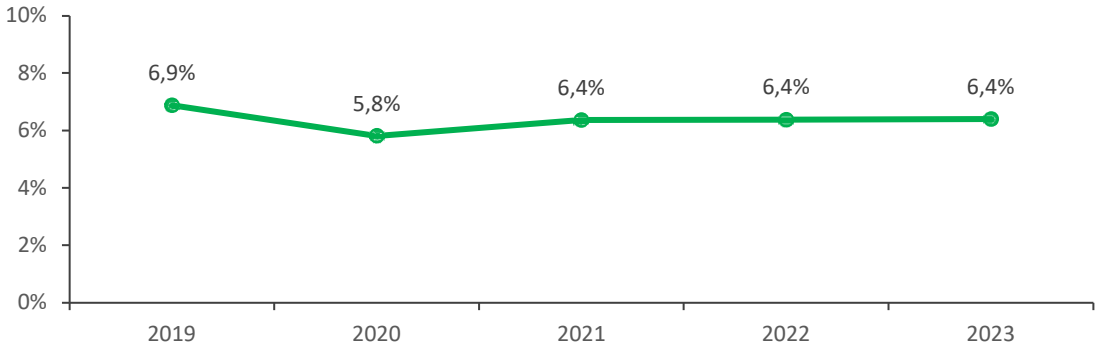
Por el contrario, son los municipios más grandes, los de más de 100.000 habitantes, los que destinan una menor dotación por habitante (50,8€/hab.), un gasto inferior al que proporcionalmente destina la representación de municipios más pequeños de la muestra, de entre 10.000 y 30.000 habitantes (66,1€/habitante).

Gráfico 11. Gasto corriente en cultura por habitante según tramo poblacional. En euros/habitante. Año 2023.



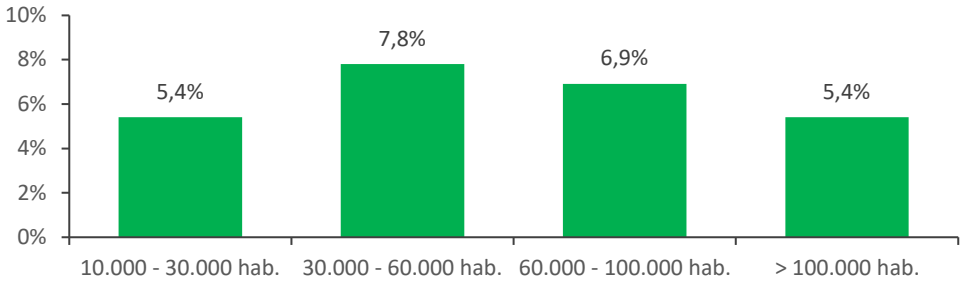
Si bien en términos globales estos datos superan a las cifras previas a la pandemia, si atendemos al peso que este gasto representa sobre el conjunto del presupuesto corriente municipal, se observa un estancamiento en el 6,4 % durante los últimos tres ejercicios, un dato cercano, pero aún inferior a los porcentajes previos al año 2020 (Véase el gráfico 12).

Gráfico 12. Gasto en cultura sobre presupuesto corriente municipal. En porcentaje. Años 2019-2023.



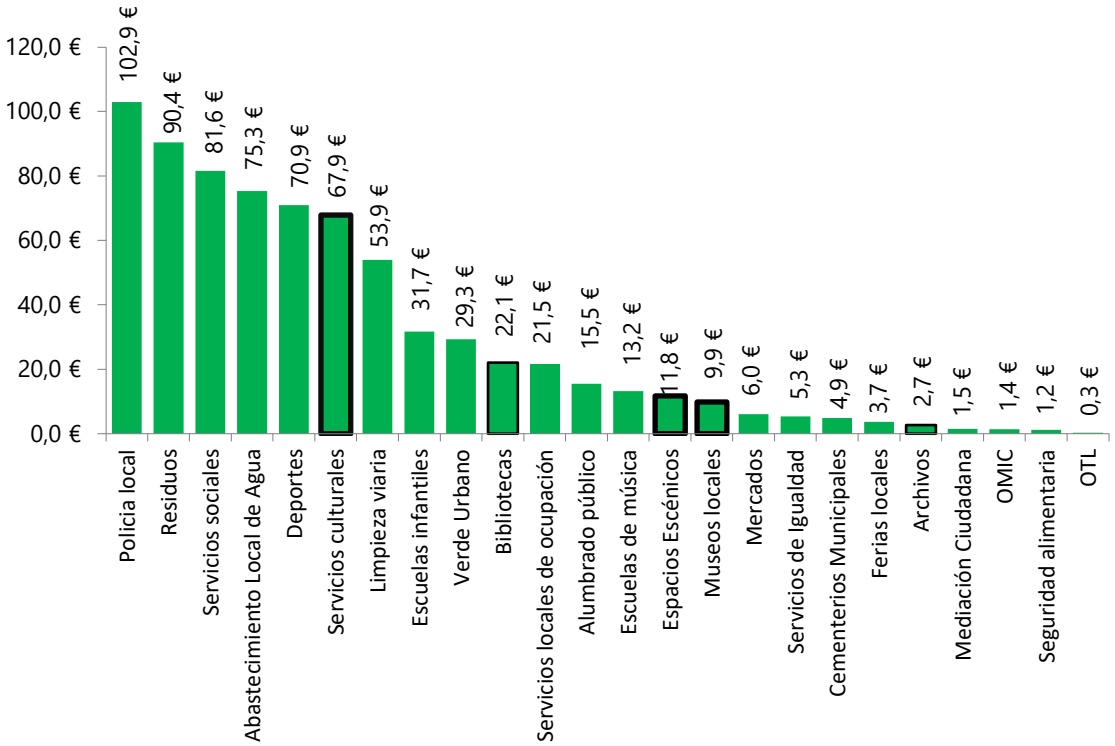
Si ampliamos la comparabilidad de este indicador relativo al porcentaje del gasto en cultura sobre el presupuesto corriente municipal, atendiendo a los diferentes tramos de población de la muestra de esta edición, se constata que son el grupo de los municipios de entre 30.000 y 60.000, y de entre 60.000 y 100.000 habitantes, los que más porcentaje del presupuesto destinan a cultura: 7,8% y 6,9%, respectivamente. (Véase el gráfico 13).

Gráfico 13. Gasto en cultura sobre presupuesto corriente municipal según tramo poblacional. En porcentaje. Año 2023.



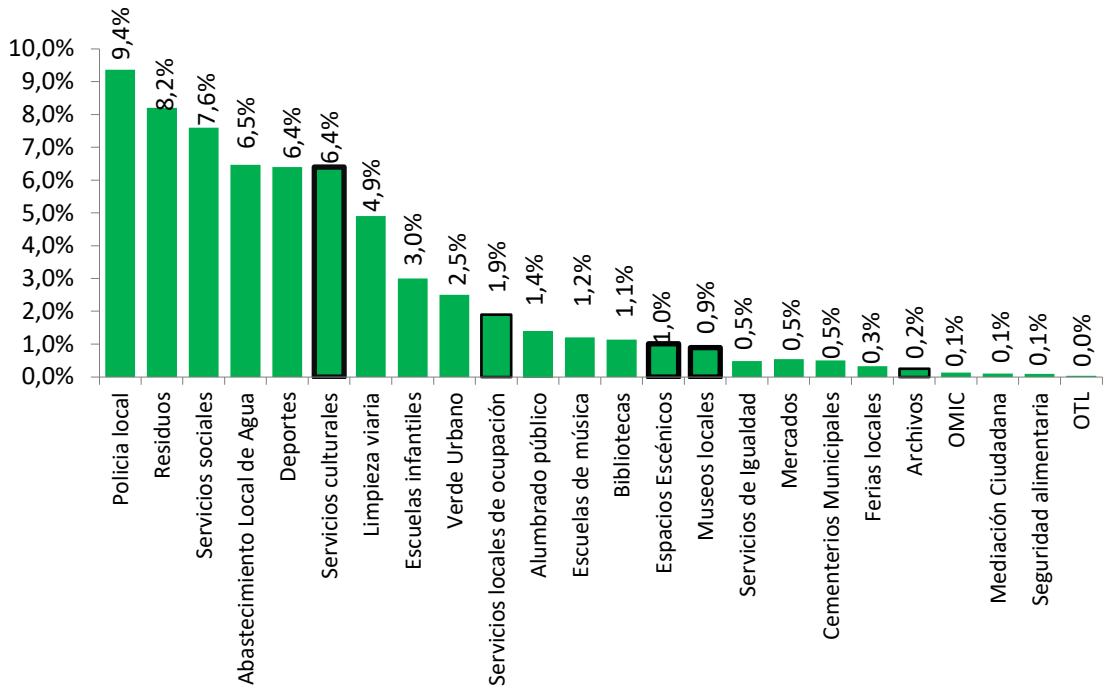
En una perspectiva comparada, los gráficos 14 y 15 contrastan esta financiación con la resultante del resto de los servicios públicos analizados en el marco de la metodología de los Círculos de Comparación Intermunicipal.

Gráfico 14. Gasto corriente por habitante de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. En euros/habitante. Año 2023.



Nota: hay que tener en cuenta que los diferentes Círculos de Comparación Intermunicipal, también los relacionados con la cultura (archivos, bibliotecas, espacios escénicos, museos locales, y servicios culturales) no están integrados por los mismos municipios.

Gráfico 15. Gasto corriente sobre el presupuesto municipal según los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. En porcentaje. Año 2023.



Nota: ver Nota en Gráfico 14.

En el análisis del gasto corriente de los servicios culturales, hay que considerar el incremento del peso relativo de la financiación obtenida por las transferencias de instituciones supramunicipales, que aumentó sensiblemente de 2019 a 2020 y que en el año 2023 se mantiene por encima de las cifras prepandemia (véase el gráfico 16). También se debe tener en cuenta la tendencia que presenta la tercera fuente de financiación analizada, aquella que proviene de la aplicación de tasas, precios públicos y patrocinio. En este caso la capacidad de autofinanciación de los servicios culturales locales muestra una inercia de recuperación. No obstante, el dato de 2023 (5,7%) aún se mantiene lejos y por debajo del de 2019, que se situaba por encima del 7% como fuente de financiación sobre el total del gasto corriente en cultura (véase el gráfico 17).

Por tanto, la variación correlativa de estas dos fuentes de financiación, transferencias de instituciones supramunicipales por un lado, y tasas, precios públicos y patrocinio por otro, puede asociarse al descenso y a la recuperación progresiva de la actividad cultural motivada por la pandemia, la cual ha tenido efectos directos en la capacidad de autofinanciación y, consecuentemente, en el incremento indirecto del peso relativo de la financiación por transferencias de otras instituciones, a menudo de carácter más sostenido y estable.

En conjunto, el análisis de la financiación de los servicios culturales locales participantes muestra una recuperación que se manifiesta por encima de los datos previos a la irrupción de la pandemia en términos de gasto por habitante -con diferencias según su tramo poblacional-, pero que se mantiene todavía por debajo en el porcentaje que representa sobre el presupuesto corriente municipal -estancado durante los tres últimos años- y en la capacidad de autofinanciación, que continúa por debajo de 2019 a pesar de mantener una inercia suave de recuperación.

Gráfico 16. Financiación por transferencias de otras instituciones sobre el gasto corriente en cultura. En porcentaje. Años 2019-2023.

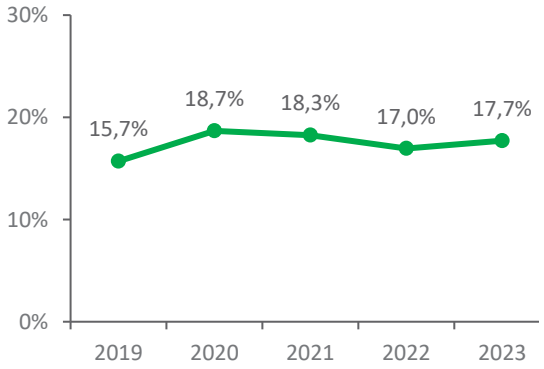
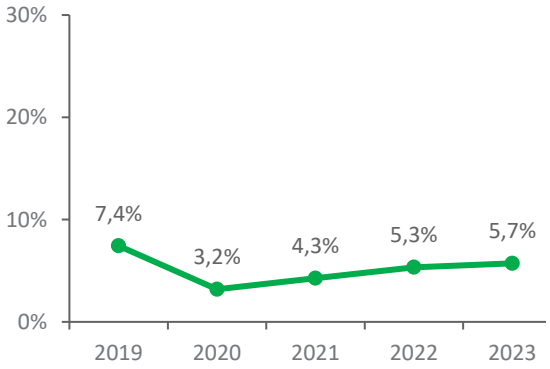


Gráfico 17. Autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinio sobre el gasto corriente en cultura. En porcentaje. Años 2019-2023.



Más adelante, en el bloque de gestión presupuestaria, se profundizará en las diferencias existentes entre la financiación de cada una de las tipologías de equipamiento y ámbitos de intervención, con una capacidad de recuperación desigual.

1.3. Recursos humanos

Los equipos profesionales son uno de los elementos clave para garantizar un buen servicio público cultural desde los municipios. Los profesionales de la gestión de los servicios culturales públicos organizan los medios materiales, personales y económicos para la efectiva prestación, ejecución o materialización de los servicios culturales con el objetivo general de velar por el retorno social de la inversión pública. Su dotación, por tanto, se convierte en una necesidad nuclear del desarrollo de las políticas culturales.

En el año 2023, el número de personas trabajadoras en el área de cultura de los ayuntamientos participantes se mantiene bastante estable, siguiendo una trayectoria homogénea durante los últimos cinco años, tanto en número como en cuanto al peso relativo sobre el conjunto de la plantilla municipal. (Véase los gráficos 18 y 19).

Gráfico 18. Número de personas trabajadoras del área de cultura del ayuntamiento por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.

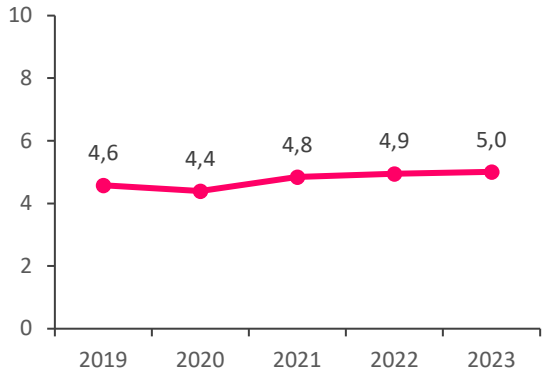
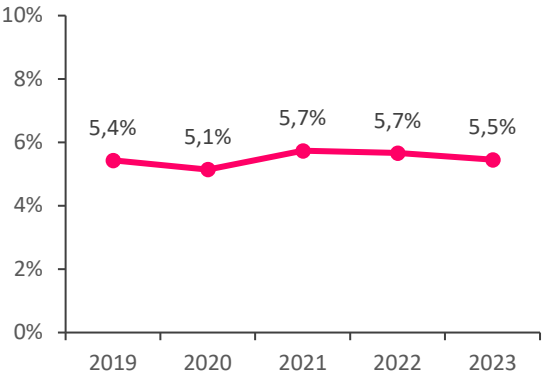
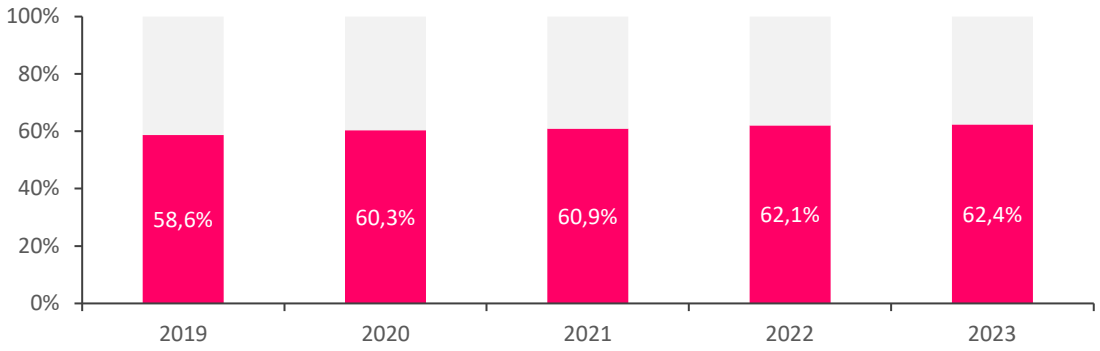


Gráfico 19. Personal del área de cultura del ayuntamiento sobre el total de personal municipal. En porcentaje. Años 2019-2023.



En clave de género, en los entes locales participantes continúa destacando un equilibrio positivo de las mujeres trabajadoras, al contrario de los datos de empleo global del sector de la cultura (véase el gráfico 6). Y en líneas generales, se observa un ligero incremento progresivo del peso de las mujeres durante todo el periodo 2019-2023 (véase el gráfico 20).

Gráfico 20. Mujeres trabajadoras sobre el total de personal municipal del área de cultura. En porcentaje. Años 2019-2023.



El predominio de mujeres que muestra este gráfico coincide con el perfil del empleo cultural en el sector público[2], analizado por Carreño y Villarroya (2020) en el marco del programa de estudios e investigación del CERC, en el que se analizan perfiles y condiciones laborales de los profesionales de la cultura en los ayuntamientos, que complementan la evolución de indicadores de los valores organizativos y de recursos humanos de este estudio, ampliados posteriormente en el bloque de gestión.

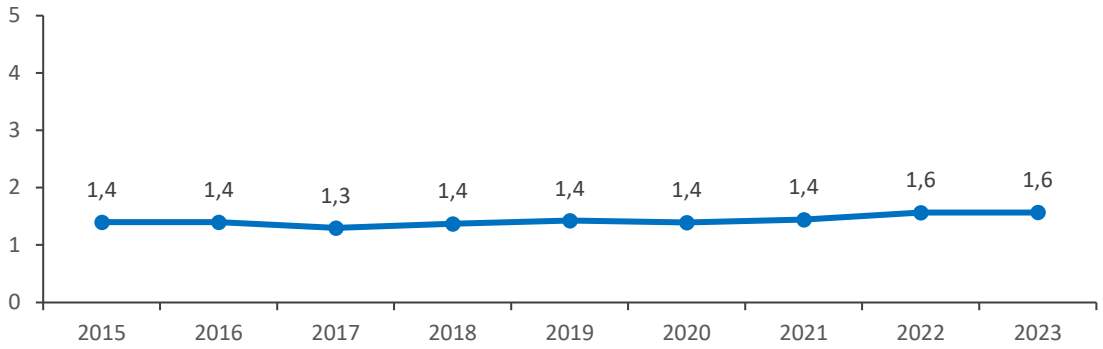
1.4. Equipamientos y calendario festivo

Tal y como recoge el bloque de aspectos metodológicos, el CCI de Servicios Culturales define como ámbitos de intervención específicos la gestión de servicios culturales vinculados a diferentes tipologías de equipamientos, así como al ciclo festivo y festivales municipales, en tanto que espacios de garantía de acceso a la cultura.

En el año 2023, la dotación de equipamientos culturales no varía significativamente, siguiendo la misma evolución homogénea desde la primera edición del CCI de Servicios Culturales. (véase el gráfico 21).

2 *Carreño, T.; Villarroya, A. (2020). La ocupación cultural en el ámbito público. Perfil y condiciones laborales de los profesionales de la cultura en los ayuntamientos. Barcelona: Centro de Estudios y Recursos Culturales de la Diputación de Barcelona. Acceso a https://diba.cat/cerc/recerca.*

Gráfico 21. Número total de equipamientos culturales de los municipios por cada 10.000 habitantes. Años 2015-2023.



En el informe del Círculo de la edición anterior, ya se ponía de manifiesto en este punto, que esta lectura relativa a las dotaciones de equipamientos habría que complementarla con otros interrogantes sobre su estado, ya que resulta recomendable velar por su mantenimiento, y al mismo tiempo atender a la evolución de los hábitos de práctica cultural de la ciudadanía, como posibles líneas de trabajo en torno a la actualización de su rol como garantes de los derechos culturales de la ciudadanía.

En esta línea, en la presente edición se ha incorporado al Círculo un nuevo indicador para poder medir el grado actual de sostenibilidad ambiental de los equipamientos culturales de los municipios participantes en el CCI de Servicios Culturales.

Este nuevo indicador se refiere al porcentaje de equipamientos culturales del municipio que tienen la etiqueta de eficiencia energética con la calificación A, B o C (letras que indican más eficiencia), o que hayan obtenido el distintivo de garantía de calidad ambiental de la Generalitat de Catalunya, en relación con el total de los equipamientos culturales del municipio.

El año 2023, el resultado obtenido ha sido una media del 13,5% de equipamientos culturales con el grado de sostenibilidad indicado, sobre el total de equipamientos culturales. Este porcentaje es muy bajo, si bien hay que remarcar que hay un alto grado de variación de este indicador entre los municipios participantes.

*Un **13,5%** de los equipamientos culturales de los municipios participantes tienen la etiqueta de eficiencia energética con la calificación A, B o C, o bien disponen del distintivo de garantía de calidad ambiental de la Generalidad de Cataluña.*

Habrá que ver la evolución de este indicador en las próximas ediciones, teniendo en cuenta que actualmente los edificios que pertenecen o están ocupados por una Administración Pública, con una superficie útil superior a 250 m^2, tienen la obligatoriedad de estar certificados, en aplicación del RD 390/2021 de certificación de eficiència energética. Y esta certificación repercutirá en el incremento del porcentaje de este indicador cuando se obtenga la etiqueta A, B, o C, es decir, una mejor calificación energética, que indica más sostenibilidad, que es lo que mide este nuevo indicador.

Cabe destacar también que, durante el 2024, desde el Área de Cultura de la Diputación de Barcelona se ha puesto en marcha un trabajo de análisis y conocimiento de la situación actual del mantenimiento de los equipamientos culturales, para conocer su estado en términos de sostenibilidad, eficiencia energética, accesibilidad y conservación.

Por otro lado, en cuanto al análisis de los indicadores relativos al calendario festivo, se confirma la recuperación del calendario popular festivo en el funcionamiento de los servicios locales de cultura desde la irrupción de la pandemia, específicamente el porcentaje de los días del año con actividades relacionadas con el ciclo festivo, que ya supera al de 2019 (véase los gráficos 22 y 23).

Gráfico 22. Número de fiestas populares municipales anuales. Años 2019-2023.

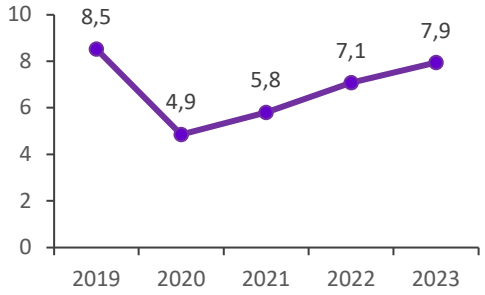
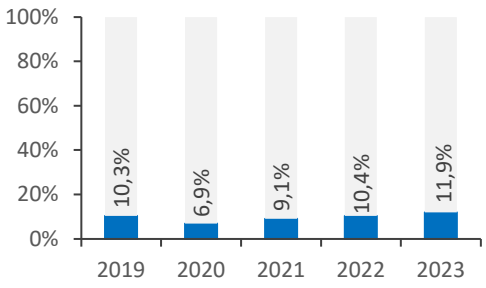


Gráfico 23. % de días del año con actividades relacionadas con el ciclo festivo. En porcentaje. Años 2019-2023.

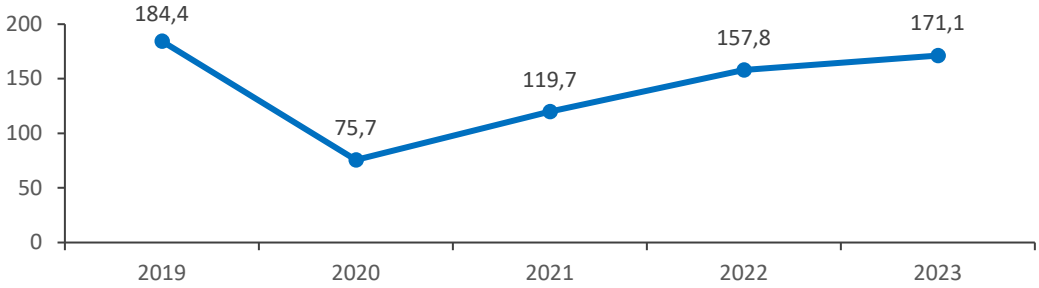


La evolución de la cultura popular y su calendario festivo ha experimentado durante las últimas décadas un conjunto de cambios profundos. Por un lado, la pandemia detuvo la actividad, como consecuencia de las medidas de seguridad y prevención de contagios. Y por otro, la cultura popular también debe afrontar actualmente diferentes retos, como el de ligar la tradición con la contemporaneidad, y el de afianzar el diálogo y los vínculos de participación entre los agentes, considerados los sujetos promotores de la vitalidad cultural de los municipios.

2. Actividad cultural promovida desde los servicios culturales

El año 2023 se contabilizan una media de 171 actividades culturales promovidas por los servicios culturales por cada 10.000 habitantes, una cifra que incrementa la de 2022 pero que conlleva una ralentización en el ritmo de recuperación progresiva de la actividad cultural de los municipios participantes, que aún se mantiene inferior a los resultados previos a la irrupción de la pandemia (véase el gráfico 24).

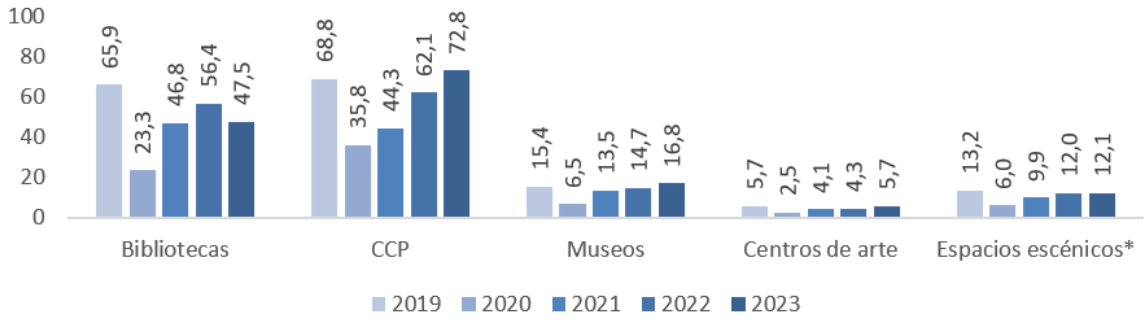
Gráfico 24. Volumen de actividad cultural promovida en los municipios desde los servicios culturales por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.



2.1. En equipamientos culturales

Si analizamos esta actividad desde la perspectiva de localización, es imprescindible abordar las diferentes tipologías de equipamiento cultural, que si bien todas responden a la tendencia del gráfico anterior (gráfico 24), presentan ritmos de recuperación desigual (véase el gráfico 25).

Gráfico 25. Volumen de actividad cultural promovida en los municipios desde los servicios culturales según tipología de equipamiento cultural por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.



Nota: (*) los datos de los espacios escénicos corresponden a las funciones profesionales de iniciativa municipal promovidas en los espacios escénicos del municipio por cada 10.000 habitantes, y provienen del CCI de Espacios Escénicos. Por tanto, aunque la mayoría de los municipios analizados participan también en el CCI de Espacios Escénicos, la variación de la muestra conlleva variabilidad de resultados entre los círculos. No obstante, se incorpora aquí en clave de visión global de la actividad promovida desde los servicios culturales según el tipo de equipamiento.

Podemos observar como la irrupción de la pandemia afectó con más intensidad a las bibliotecas y a los museos en cuanto al descenso de la actividad. En el 2023, los primeros equipamientos culturales en recuperar el volumen de actividad previo a la pandemia son los centros culturales polivalentes, los museos y los centros de arte.

En el año 2023 destaca específicamente el notable incremento de las actividades en los centros culturales polivalentes, en cambio, decrece la oferta de actividades de dinamización en las bibliotecas, siendo estos equipamientos culturales los que mantienen un mayor diferencial respecto a la oferta de 2019.

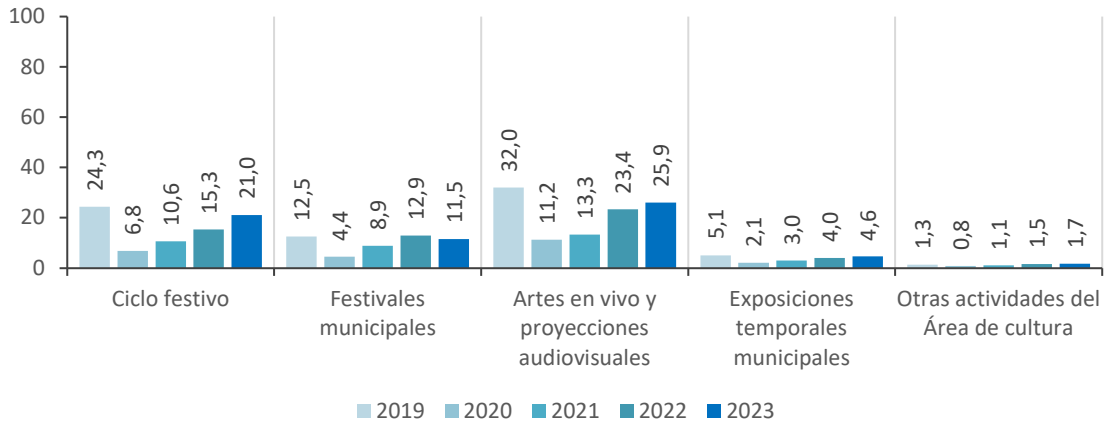
2.2. En localizaciones diversas y en el espacio público

Si atendemos a estos indicadores que nos proporcionan información de la oferta de actividad promovida en espacios diversos y en el espacio público, la interrupción de la oferta fue más acentuada en estos casos que en los equipamientos culturales tratados en el apartado anterior. Esto es especialmente evidente en el ciclo festivo, que en el año 2020 sufrió un descenso del 72% del volumen de actividad por cada 10.000 habitantes respecto a 2019, seguido de los espectáculos de artes en vivo y proyecciones audiovisuales (-65,0%), los festivales municipales (-64,8%) y las exposiciones temporales de organización municipal (-58,8%).

El año 2023 destaca el crecimiento del ritmo de recuperación de las actividades vinculadas al ciclo festivo, aunque sin alcanzar totalmente los niveles previos a la pandemia. En cambio, decrece ligeramente la actividad relativa a los festivales municipales, si bien su nivel actual es cercano al de 2019.

Y, en cuanto a las exposiciones temporales y otras actividades organizadas directamente por los servicios municipales de cultura fuera de los equipamientos culturales y del ciclo festivo y festivales, se observa un ligero ascenso, a menudo vinculado a colaboraciones con otros servicios municipales. (Véase el gráfico 26).

Gráfico 26. Volumen de actividad cultural promovida en los municipios desde los servicios culturales en localizaciones diversas y en el espacio público por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.



3. Acceso y participación cultural a través de los servicios culturales

El acceso y la participación libre de la ciudadanía en la vida cultural es uno de los derechos culturales que fundamentan la legitimidad y el servicio público de toda política cultural alineada con los derechos humanos. Con este pretexto, este apartado procura examinar aquellos indicadores que aportan información sobre la respuesta de la ciudadanía a la acción cultural promovida desde los servicios de cultura local.

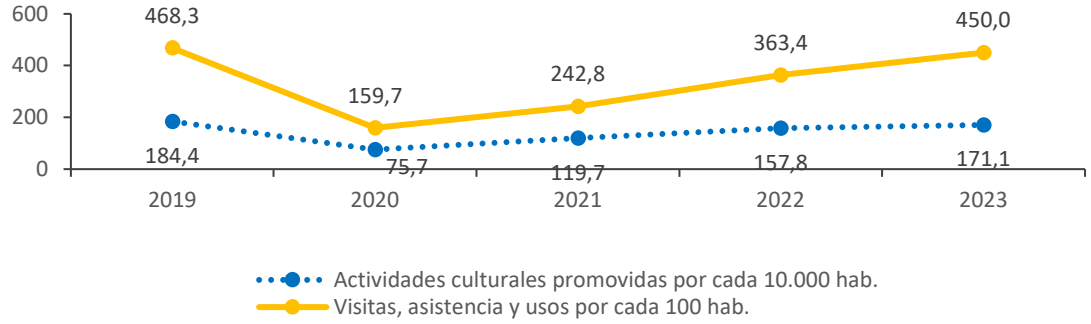
En concreto, el apartado parte del análisis de indicadores relacionados con la asistencia y la participación en las actividades que conforman las programaciones de los diferentes equipamientos culturales y festivales municipales. A continuación, se tratan resultados que precisamente hablan de prácticas de colaboración entre los servicios y los agentes que impulsan esta actividad, no sólo en los equipamientos y en los festivales, sino también en el calendario festivo y prestando especial atención al papel imprescindible del tejido asociativo local.

La perspectiva de este apartado también examina resultados que informan sobre políticas de apoyo a la creación y sobre el papel de los servicios en la coproducción de espectáculos y exposiciones. Por último, el apartado concluye con una aproximación a propuestas orientadas a facilitar el acceso y la participación cultural de la población en edad escolar, en tanto que perfil poblacional y línea de trabajo estratégica de las políticas culturales locales.

3.1. A través de la programación de los equipamientos culturales y festivales municipales

La tendencia de visitas, asistencia y usos de los equipamientos culturales y de los festivales municipales durante los últimos cinco años mantiene una evolución bastante paralela al volumen de actividades que promueven (ver gráfico 27). Ambas trayectorias reflejan con claridad la irrupción de la pandemia de la Covid-19 en el año 2020, y también muestran dificultades para recuperar desde entonces los niveles previos de actividad y de respuesta ciudadana, que aún no se han alcanzado.

Gráfico 27. Comparativa entre el volumen de actividad cultural promovida desde los servicios culturales por cada 10.000 habitantes y las visitas, asistencia y usos de equipamientos culturales y festivales municipales por cada 100 habitantes. Años 2019-2023.



A pesar de la distancia proporcional -el indicador sobre la oferta de actividad se calcula por cada 10.000 habitantes y el de asistencia y participación por cada 100 habitantes-, el ritmo de crecimiento interanual de la práctica cultural ciudadana en estos espacios en el periodo 2022-2023 ha sido superior al incremento de la oferta cultural municipal, de crecimiento más suave (+23,8% y +8,4 % respectivamente).

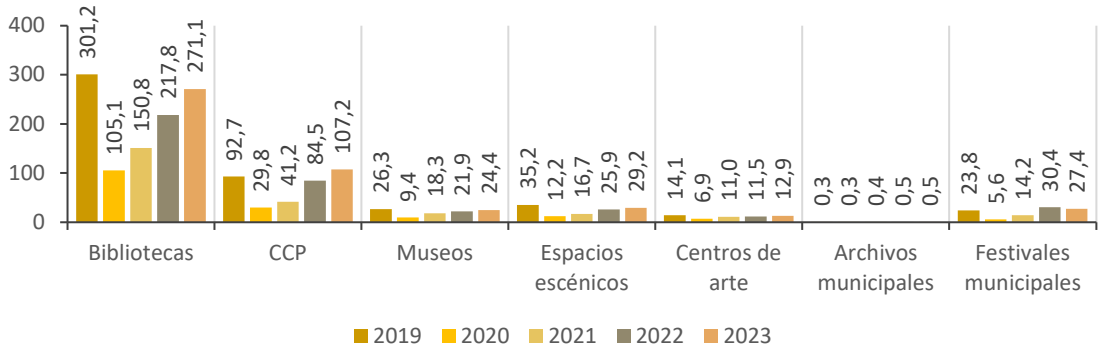
Si profundizamos en los diferentes espacios analizados, destacan los centros culturales polivalentes y los festivales municipales como los únicos casos con resultados de uso y asistencia que superan los de 2019, si bien los festivales han sido el único caso que durante el año 2023 ha disminuido asistencia respecto al año anterior (-9,9%) (ver gráfico 28). De hecho, a pesar de este ligero descenso en los festivales, estos dos casos confirman una mejor capacidad de recuperación en comparación con el resto, no únicamente en términos de concurrencia ciudadana, sino también en términos de recuperación de la oferta (ver gráficos 25 y 26).

Los centros culturales polivalentes (CCP) y los festivales municipales son los primeros y únicos casos con indicadores de asistencia y de usos superiores a los obtenidos en el año 2019.

Este fenómeno permite sugerir algunas hipótesis. En el caso de los festivales municipales, si bien su proliferación se asocia a transformaciones sociales previas a la irrupción de la pandemia ya analizadas desde el ámbito de las ciencias sociales y de la política cultural (Négrier, E., 2011:17)[3], es posible que esta tendencia se haya visto reforzada por una capacidad superior de adaptabilidad y control de sus producciones a los condicionantes de seguridad y de prevención de contagios (espacios al aire libre, control de accesos y de distancias, etc.). En cambio, en el caso de los centros culturales polivalentes, es inevitable apuntar a la territorialidad, a la proximidad y al hábito de colaborar con otros agentes como los principales factores con capacidad de explicar su recuperación, sobre todo atendiendo al tipo de iniciativa que hay detrás de sus contenidos (ver gráfico 37) y al peso de su financiación en contraste con el resto de los espacios gestionados por los servicios de cultura local (ver gráfico 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.*

Gráfico 28. Visitas, asistencia y usos de equipamientos culturales según tipología, y de festivales municipales por cada 100 habitantes. Años 2019-2023.



Los casos con mayor dificultad para alcanzar las cifras previas a la pandemia los encontramos en las bibliotecas y los espacios escénicos, si bien a excepción de los CCP, que han incrementado sus usos en un 26,9% respecto al año anterior, han sido los equipamientos que más han incrementado los datos de asistencia entre 2022 y 2023 (+24,5% y +12,7% respectivamente). A pesar de este crecimiento, las bibliotecas y los espacios escénicos se mantienen como los equipamientos más alejados de la asistencia que registraban el 2019 (-10,0% y -17,0% respectivamente).

En el caso de las bibliotecas, habrá que prestar atención a la continuidad de esta tendencia de crecimiento de la asistencia, teniendo en cuenta el descenso de las actividades que promueven (-15,8% entre 2022 y 2023), dado que se ha interrumpido la recuperación de la actividad de dinamización cultural que se mantenía durante los años 2021 y 2022 desde la caída del año 2020 (ver gráfico 25).

En el caso de los espacios escénicos, su recuperación se manifiesta lenta pero constante año tras año, tanto con respecto a la programación como a los espectadores. En este sentido, y en consonancia con las conclusiones del informe del Circuito de la Red de Espacios Escénicos Municipales 2023[4], los datos del último año muestran que el aumento de funciones profesionales de iniciativa municipal promovidas en los espacios escénicos del municipio por cada 10.000 habitantes (+0,8%, ver gráfico 25) han ido acompañadas de un importante crecimiento de la demanda (+12,7%).

3.2. A través del apoyo a la creación y a la difusión cultural

El fomento y el estímulo a la creación en el marco de las políticas culturales presenta complejidades significativas dada la diversidad y amplitud de estos procesos[5]. Desde una perspectiva local, la creación cultural se convierte en una de las máximas expresiones del acceso y de la participación en la vida cultural de los municipios, en tanto que estos procesos afloran de la capacidad de emplear lenguajes expresivos del pensamiento, de la imaginación y de los sentidos para la creación de obras que interactuarán con el territorio y su población en alguno o en diversos momentos del proceso, contribuyendo a generar redes de diálogo, de conocimiento y de acción cultural vivas y resilientes.

4 El Circuito de la Red de Espacios Escénicos Municipales es un programa que apoya la difusión del teatro, la música y la danza profesionales en el ámbito local, gestionado por la Oficina de Difusión Artística (ODA) de la Diputación de Barcelona. El último informe de la red recoge los datos e indicadores del año 2023 de los teatros y auditorios de 110 municipios de la demarcación de Barcelona. Lea la reseña de su publicación en interaccio.diba.cat y accedí al informe a https://diba.cat/oda/circuit.

5 El Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC) de la Diputación de Barcelona está iniciando la elaboración de un estudio que tiene por objeto convertirse en un recurso de apoyo a los responsables de gestionar la política cultural local a la hora de implementar líneas de soporte a la creación. Podréis acceder próximamente a la web del programa https://diba.cat/cerc/recerca.

Uno de los instrumentos de actuación orientados a fomentar la creación son los programas de residencia en espacios, que cuentan con una cierta dotación de recursos para la creación y el ensayo. Los indicadores relacionados con este tipo de programas manifiestan un significativo descenso desde el año 2018, en el número de proyectos creativos vinculados (ver gráfico 29). Si bien se trata de una inercia que se inicia con carácter previo a la irrupción de la pandemia, su incidencia impactó directamente en la temporalidad de estos procesos en el año 2020 (ver gráfico 30).

Gráfico 29. Proyectos con residencia en el espacio de creación o en otros espacios municipales. Años 2018-2023.

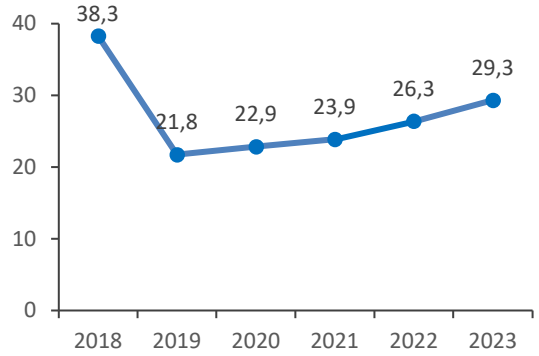
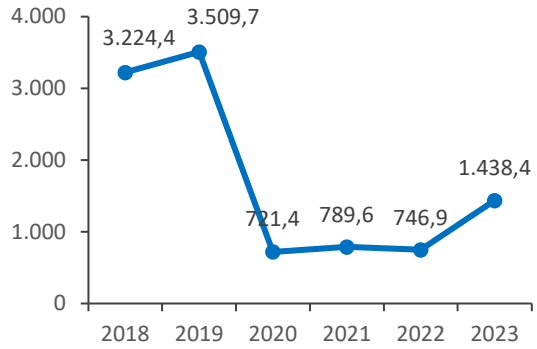


Gráfico 30. Total de días con residencia en los espacios de creación o en otros espacios municipales. Años 2018-2023.

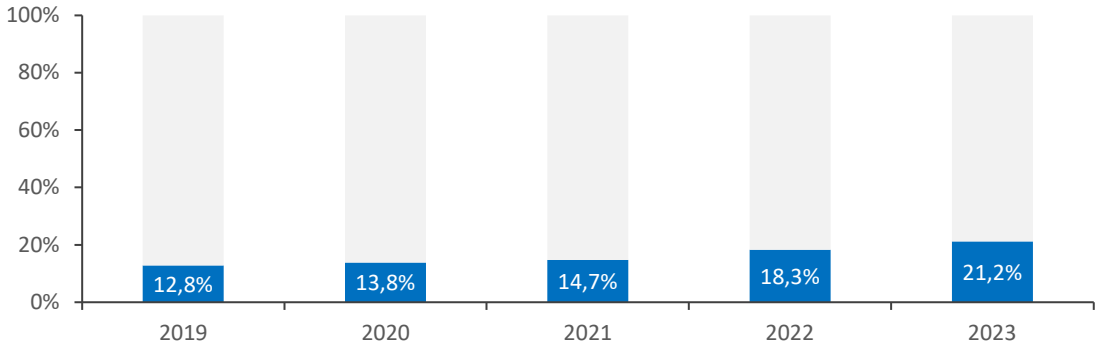


A pesar de esta perspectiva evolutiva, cabe destacar la mejora de resultados entre 2022 y 2023, con un incremento medio de 3 proyectos y de 691,5 días en las residencias vinculadas a espacios municipales.

Habrá que analizar en futuras ediciones, la capacidad de los servicios para fortalecer y consolidar el funcionamiento de estos programas, un reto complejo que se nutre de otros elementos contextuales que favorecen el proceso creativo en un marco de libertad y de respeto a la diversidad creativa. Por ejemplo, son procesos que se enriquecen de la conexión con las políticas educativas y de formación artística, con la existencia de programas de investigación y de innovación, con las inversiones y la articulación de mecanismos de apoyo a la financiación, con el apoyo a la difusión, así como con la propia curaduría de las relaciones con el entorno artístico profesional, amateur y emergente, entre otros.

En relación con la difusión de la creación en los circuitos culturales estables de los municipios, algunos indicadores que pueden proporcionar una aproximación complementaria son aquellos relacionados con la agencia impulsora de los contenidos que conforman las programaciones de los equipamientos y festivales. Por ejemplo, en las residencias artísticas del ámbito de las artes escénicas, es habitual que los equipamientos desarrollen un papel activo en algunos aspectos de la producción (ver gráfico 31). De hecho, tanto el número de proyectos en residencia como el volumen de funciones profesionales producidas con la participación de los espacios escénicos muestran una tendencia creciente durante los últimos tres años (+27,9% y +7,4 puntos porcentuales (pp) respectivamente en el periodo 2020-2023).

Gráfico 31. Funciones profesionales producidas con la participación del espacio escénico sobre el total de funciones de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico. En porcentaje. Años 2019-2023.



Otro ejemplo de este papel de los equipamientos en el apoyo a la difusión lo encontramos en los museos y los centros de arte. Si bien todas las exposiciones producidas o coproducidas por los equipamientos no tienen una relación directa o exclusiva con políticas de apoyo a la creación, sí muestran tendencias relacionadas con estos elementos contextuales que favorecen la creación cultural desde una perspectiva amplia. En este caso evidencian patrones de colaboración con agentes culturales del territorio, ya sean artistas profesionales, amateurs, emergentes, o bien colectivos, entidades, empresas o de otras organizaciones.

Gráfico 32. Exposiciones temporales de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales del museo. En porcentaje. Años 2019-2023.

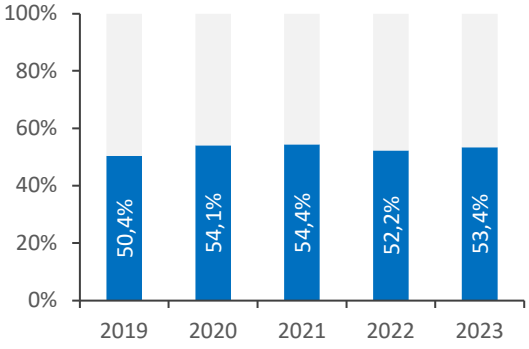
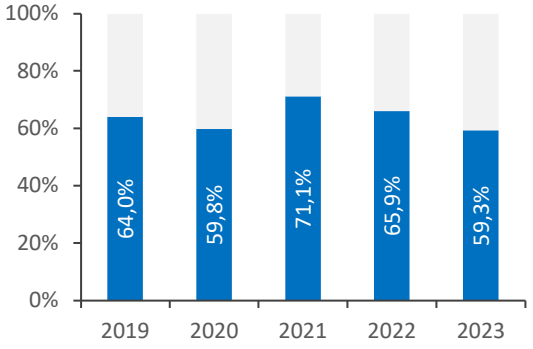


Gráfico 33. Exposiciones temporales de producción propia o coproducidas sobre el total de exposiciones temporales de los centros de arte. En porcentaje. Años 2019-2023.



Así, de acuerdo con los gráficos 32 y 33, es posible afirmar un predominio de las producciones propias y de las coproducciones en la oferta expositiva temporal de los museos y de los centros de arte locales, superiores al 50% en toda la serie temporal. Con el fin de afinar este análisis, sin embargo, se sugiere distinguir entre las producciones que efectivamente provienen de la colaboración con terceros de las que posiblemente tienen relación con la dinamización y exhibición del fondo propio o de las colecciones locales.

3.3. A través del asociacionismo y la colaboración con agentes locales

El asociacionismo es una de las máximas expresiones de participación ciudadana: personas que se unen de forma voluntaria, libre y solidaria para conseguir, sin ánimo de lucro, una finalidad común. Como agentes locales, el asociacionismo cultural vertebra una importante vía de acceso y de participación activa para la ciudadanía, a la vez que juega un papel primordial en las prácticas culturales colectivas y en la vitalidad de la cultura popular y tradicional del territorio.

El número de entidades culturales en los municipios se mantiene estable a lo largo del periodo, manteniendo una importante representación sobre el conjunto del tejido asociativo local: más de una cuarta parte de las entidades de los municipios tienen finalidades estatutarias de índole cultural (ver gráficos 34 y 35).

Gráfico 34. Número de entidades culturales por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.

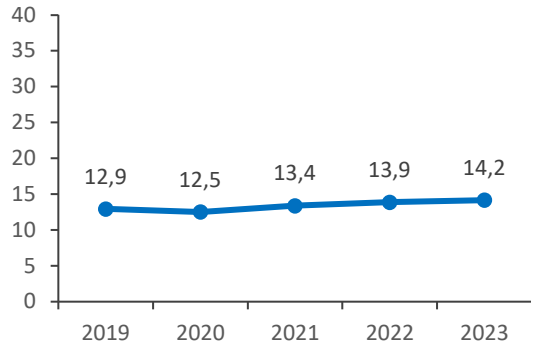
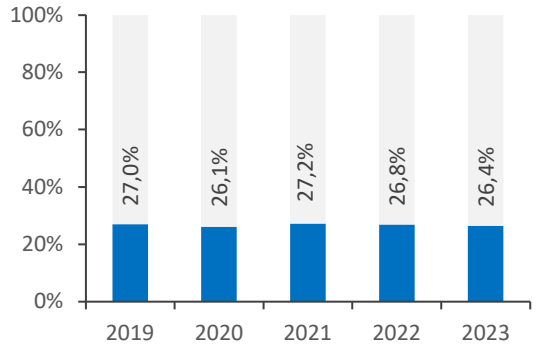
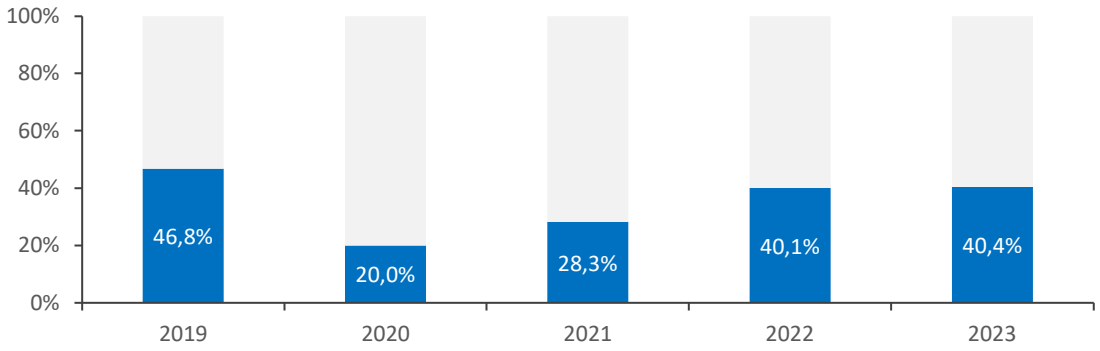


Gráfico 35. Porcentaje de entidades culturales sobre el total de entidades del municipio. Años 2019-2023.



La acción de estas entidades en el ciclo festivo local y en los festivales municipales es sinónimo de vitalidad cultural y de un tejido asociativo activo y dinámico. De acuerdo con el gráfico 36, la serie temporal refleja con claridad el impacto de la pandemia en el grueso de entidades culturales participantes del ciclo festivo y festivales, una tendencia paralela a la trayectoria de caída y recuperación del número de fiestas y de días con actividad relacionada con el calendario festivo (ver gráficos 22 y 23).

Gráfico 36. Porcentaje de entidades culturales locales que participan en el ciclo festivo y festivales municipales. Años 2019-2023.

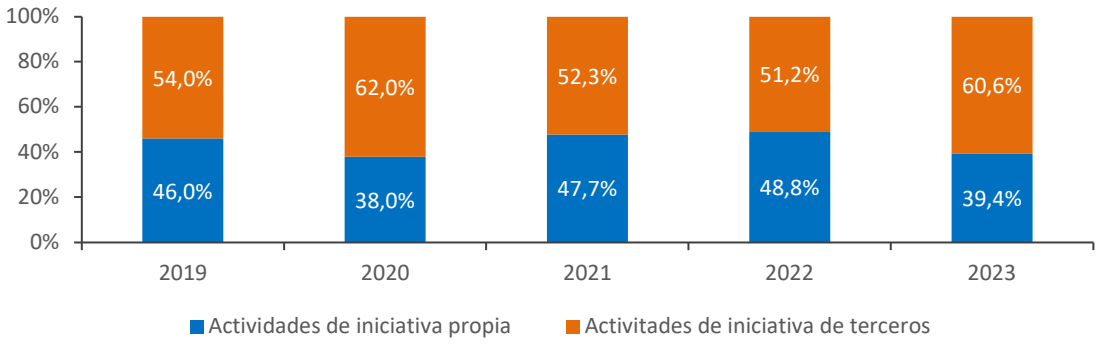


En concreto, un 40,4% de las entidades culturales de los municipios ha participado en las diferentes citas del calendario festivo y de festivales durante el año 2023, un resultado muy similar al del año 2022 (40,1%), el primero sin restricciones normativas aplicadas a la práctica cultural y derivadas de la pandemia. La estabilidad de este dato en los últimos dos años supone un diferencial de más de 5 puntos porcentuales respecto al porcentaje del año 2019. En este sentido, habrá que comprobar en futuras ediciones si quizás la pandemia ha tenido un impacto permanente en la caída de la actividad de este grueso de entidades, que han dejado de participar desde entonces.

Más allá del ciclo festivo y los festivales, otro indicador con capacidad para complementar esta perspectiva de acción y de colaboración con el tejido asociativo es el tipo de iniciativa que nutre los contenidos de los centros culturales polivalentes (CCP). Estos equipamientos cuentan con el

mayor nivel de implementación territorial y de representación en la muestra (ver gráfico 37), y son a la vez los que acostumbran a ejercer un mayor hábito de relación regular con entidades y colectivos, dos factores que les dota de una mayor permeabilidad a su iniciativa en el impulso de actividad cultural.

Gráfico 37. Actividades realizadas en los centros culturales polivalentes (CCP) según tipo de iniciativa. En porcentaje. Años 2019-2023.



De acuerdo con el gráfico anterior, más del 50% de la actividad que nutre los contenidos de los CCP son a iniciativa de terceros en toda la serie temporal. La hipótesis que sustenta esta perspectiva es que en la iniciativa de terceros predomina la raíz asociativa. De hecho, esta iniciativa fue del 62% en el año 2020, un dato que sustenta que los CCP fueran la tipología de equipamiento con un menor impacto de la pandemia en términos de actividad promovida, y que también explica que a lo largo del periodo haya sido el primer equipamiento en superar los registros previos a la pandemia, tanto en la oferta de actividad como en los usos de la ciudadanía (ver gráficos 25 y 28).

*Un **40,4%** de las entidades culturales de los municipios ha participado en las diferentes citas del calendario festivo y de festivales durante el año 2023. Un **24,5%** ha participado en los órganos de gobernanza activos en el ámbito de la cultura local.*

En esta edición del CCI de Servicios Culturales se han incorporado nuevos indicadores que complementan esta perspectiva de colaboración entre los servicios y los agentes culturales del territorio en la acción cultural local. En concreto, este año se ha iniciado la recogida de información sobre los órganos de gobernanza activos en el ámbito de la cultura en los municipios, y sobre la participación de las entidades culturales que participan activamente en ellos. Teniendo en cuenta que los municipios participantes registran una media de 3,1 órganos de gobernanza activos en el ámbito de la cultura local, estos cuentan con la participación de un 24,5% de las entidades culturales del municipio. Habrá que atender la evolución en el comportamiento de estos dos indicadores, si bien el funcionamiento de estos órganos ya ha suscitado un interesante debate en el marco del taller de mejora de esta edición (véase la relatoría al final del informe).

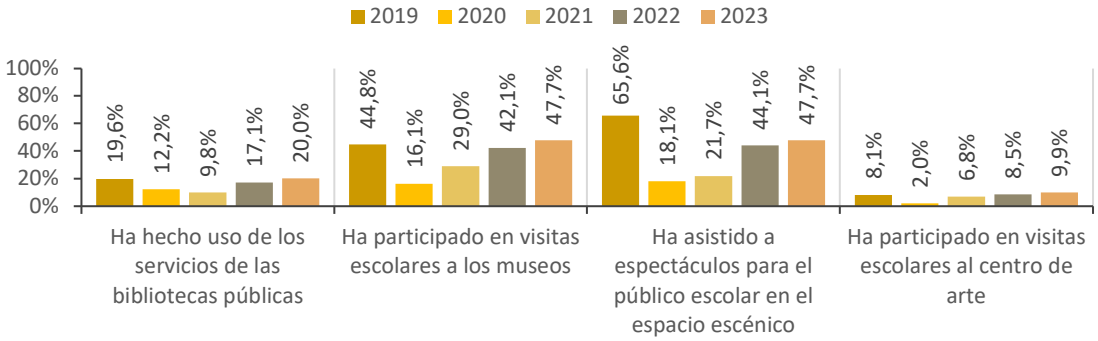
3.4. El acceso y la participación cultural de la población en edad escolar

Uno de los segmentos de población de interés estratégico para la acción cultural de los municipios es el comprendido en la edad escolar. El papel de las administraciones y las comunidades en esta etapa vital vinculada al sistema educativo tiene un papel primordial en el ejercicio, la conciencia y la defensa del derecho a la cultura desde múltiples vertientes, desde la capacitación en el uso de los lenguajes para la expresión, la socialización y el aprendizaje en convivencia con la di-

versidad y la diferencia, hasta la consecución de los conocimientos en los que se cultiva la práctica y el interés cultural, ya sean de índole artístico, humanístico, científico o técnico.

Este apartado aporta información sobre la interacción de este segmento de población con las actividades que promueven los servicios culturales locales. En concreto, los siguientes indicadores recogen el porcentaje de población en edad escolar de los municipios que han hecho uso de los servicios de las bibliotecas públicas, el que ha asistido a funciones realizadas en los espacios escénicos para el público escolar y el que ha participado en visitas escolares a los museos y centros de arte.

Gráfico 38. Participación de la población en edad escolar en bibliotecas públicas, museos, espacios escénicos y centros de arte. En porcentaje. Años 2019-2023.



De acuerdo con el gráfico anterior, las bibliotecas, los museos y los centros de arte han recuperado en el año 2023 los niveles de interacción con la población en edad escolar que tenían antes de la irrupción de la pandemia. La única excepción la encontramos en los espacios escénicos (-17,9 pp respecto a 2019), si bien junto con los museos son los equipamientos que más interactúan con la población en edad escolar durante toda la serie temporal (47,7% en ambos casos en el año 2023).

Los museos y los espacios escénicos son los equipamientos que más interactúan con la población en edad escolar, sugiriendo una mayor especialización en la atención a los intereses y las necesidades de esta etapa educativa.

Estos resultados sugieren una mayor especialización de los espacios escénicos y los museos en la atención a este perfil de población, a través de proyectos diseñados contemplando los intereses y las necesidades de esta etapa educativa. Son ejemplos de ello la expansión de los proyectos pedagógicos y educativos vinculados a la labor de difusión patrimonial y artística de los museos, así como los programas que acercan producciones escénicas a los centros educativos.

La pericia en el diseño de proyectos y la organización de actividades culturales que interactúen con este segmento de población desde los servicios de cultura debe ir de la mano de los servicios vinculados a las políticas educativas, en tanto que es necesario contemplar la dimensión educativa de estos proyectos y promover actividades que la refuercen, tanto en las escuelas como en los equipamientos culturales y cualquier otro espacio de formación, formal o informal.

Otra de las lecturas que puede complementar esta perspectiva de acción en el binomio entre educación y cultura, tiene que ver con el trabajo para el despliegue de una oferta local de educación artística accesible para personas de todas las edades y condición. En este sentido, más de la mitad de los municipios que integran el CCI de Servicios Culturales también forman parte del

CCI de Escuelas de Música (el 54,8% en su última edición -la 18ª- con los resultados del año 2023). Respecto a la población en edad escolar que cursan estudios en estos centros, las escuelas de música de estos municipios han registrado una media del 87 % de su alumnado con edades inferiores a los 18 años en 2023.

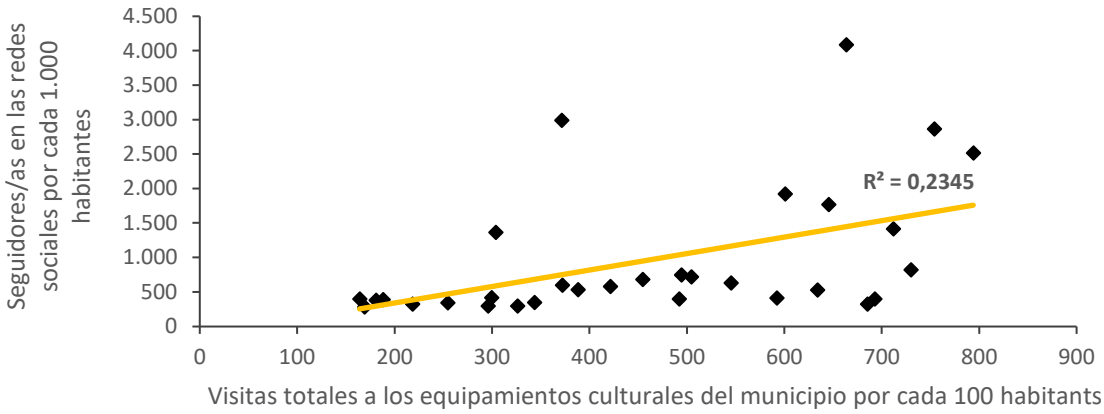
4. La comunicación de los servicios culturales locales

La comunicación cultural se convierte en un aspecto crucial para los municipios a la hora de dirigirse a la ciudadanía para alcanzar un contacto fluido y eficaz, elegir los canales y los mensajes más adecuados, y conocer, en cada momento, a quién se dirigen. Este bloque agrupa el conjunto de indicadores del CCI que proporcionan información de algunos de estos canales y de su alcance en los municipios participantes, con acento en algunas de las tecnologías sociales que han modificado los patrones de acceso a la información, las dinámicas de participación cultural y los criterios para la toma de decisión, entre otros.

La correlación entre el número de seguidores en las redes sociales de los servicios culturales y el número de visitas y usos totales de los equipamientos culturales ha reducido sensiblemente su intensidad en el último año.

La comunicación cultural mantiene una correlación positiva con la asistencia, las visitas y los usos de los servicios culturales locales. En concreto, el gráfico 39 muestra un coeficiente de determinación (R2) que explica que el 23,45% de la variabilidad en el número de visitas a los equipamientos culturales se puede explicar por la variabilidad en el número de seguidores a las redes sociales. Por lo tanto, si los municipios con más seguidores tienen también más visitas culturales, podría indicar que la promoción en redes sociales aumenta la asistencia a los equipamientos. No obstante, este coeficiente se muestra sensiblemente inferior al del año 2022 (R2= 0,5163).

Gráfico 39. Número total de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes y visitas totales a los equipamientos culturales del municipio por cada 100 habitantes. Año 2023.

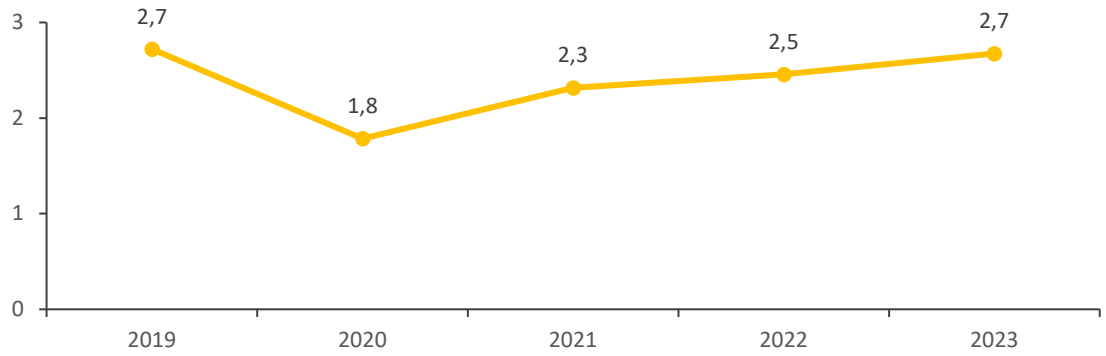


Este fenómeno acentúa la necesidad de abordar la comunicación cultural como un aspecto primordial en la accesibilidad, la participación y el impacto de los servicios culturales. Los cambios sociales derivados del nuevo paradigma de la información y de la comunicación plantean un escenario altamente competitivo respecto a la capacidad de llegar a la ciudadanía objetivo. Paradójicamente, si bien la tecnología permite llegar con inmediatez a los dispositivos móviles personales de la ciudadanía, la capacidad de alcance de la información puede verse dificultada por un fenómeno de saturación informativa. En este sentido, se sugiere incidir en la planificación del ámbito comunicativo con una perspectiva cualitativa hacia los aspectos distintivos de los forma-

tos, los contenidos y los destinatarios del conjunto de los recursos y experiencias servicios culturales que se promueven desde los municipios.

En cuanto a los sitios web del ámbito de la cultura, el número anual de visitas por habitante continúa una inercia de crecimiento durante 2023, alcanzando prácticamente los niveles previos a la pandemia (ver Gráfico 40). A pesar de la relativa estabilidad en el periodo, este canal tiene un interés estratégico en la medida en que se convierte en depositario potencial, no únicamente de la actividad promovida, sino también del conjunto de recursos culturales que emanan de los servicios de cultura locales. A menudo, estos portales están vinculados a la web genérica del ente local, lo que las dota de un alcance potencial de ciudadanía destinataria muy amplio, en la medida en que las personas que acceden pueden tener intereses diversos en relación con la administración.

Gráfico 40. Número anual de visitas a los sitios web del ámbito de la cultura municipal por habitante. Años 2019-2023.



Una de las herramientas que mejoran los resultados respecto al año 2022 es el envío de boletines electrónicos, que aumentan tanto en el número de envíos como en el número de suscripciones (ver gráficos 41 y 42). En este último caso, el indicador de 2023 es el más alto de la evolución temporal, sugiriendo una mejora en la gestión de este recurso y del interés suscitado entre los destinatarios objetivos.

Gráfico 41. Número de boletines electrónicos del área de cultura enviados durante el año. Años 2019-2023.

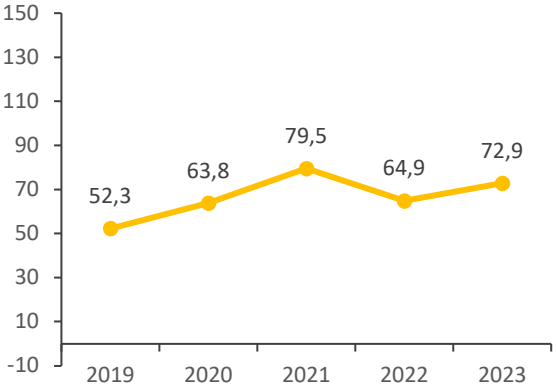
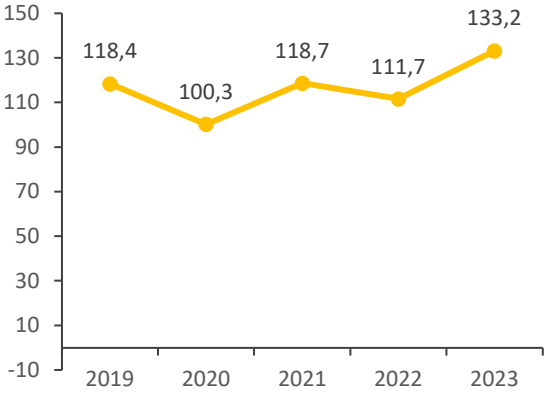


Gráfico 42. Número de suscripciones a boletines electrónicos del área de cultura por cada 1.000 habitantes. Años 2019-2023.



El otro gran canal comunicativo que emplean los servicios de cultura local aglutina el uso de diversas redes sociales. Cada una de ellas emplea canales con lógicas diferentes, perfiles de ciudadanía destinataria y formatos propios que requieren de recursos comunicativos específicos, convirtiéndose probablemente en el canal más competitivo. En este sentido, si bien el número de perfiles activos en las redes sociales por cada 1.000 habitantes se mantiene relativamente estable (ver Gráfico 43), el número total de seguidores por cada 10.000 habitantes continúa la tendencia de crecimiento interanual, únicamente matizado por un suave descenso en el año 2020 (ver Gráfico 44).

Gráfico 43. Número de perfiles activos en las redes sociales por cada 10.000 habitantes. Años 2019-2023.

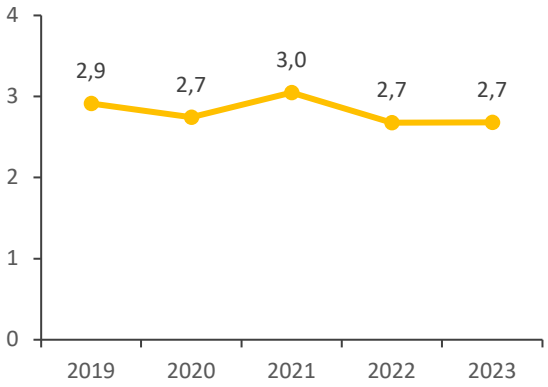
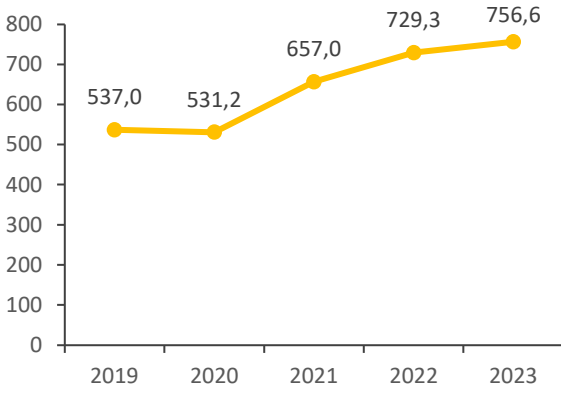
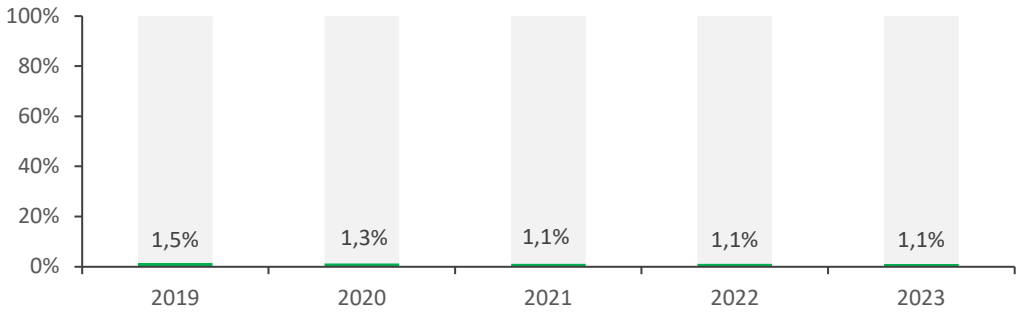


Gráfico 44. Número total de seguidores en las redes sociales por cada 1.000 habitantes. Años 2019-2023.



Si nos fijamos en el porcentaje de gasto del área de cultura que se destina a la comunicación, a la difusión y a la publicidad de la acción cultural municipal, es evidente que éste no corresponde al peso estratégico que este ámbito tiene sobre el acceso, la participación y el impacto de los servicios culturales en la ciudadanía (gráfico 45). Ya en el taller de mejora del año 2022, el análisis de este indicador vinculaba este fenómeno con la centralización de recursos vinculados a la comunicación en servicios y departamentos específicos con una mirada corporativa integral del conjunto del ente. Por tanto, es posible apuntar a la existencia de gasto destinado a la comunicación cultural que, en muchos casos, ni se gestiona directamente ni se imputa al presupuesto del área de cultura.

Gráfico 45. Porcentaje de gasto en difusión, comunicación y publicidad sobre el total del gasto en cultura. Años 2019-2023.



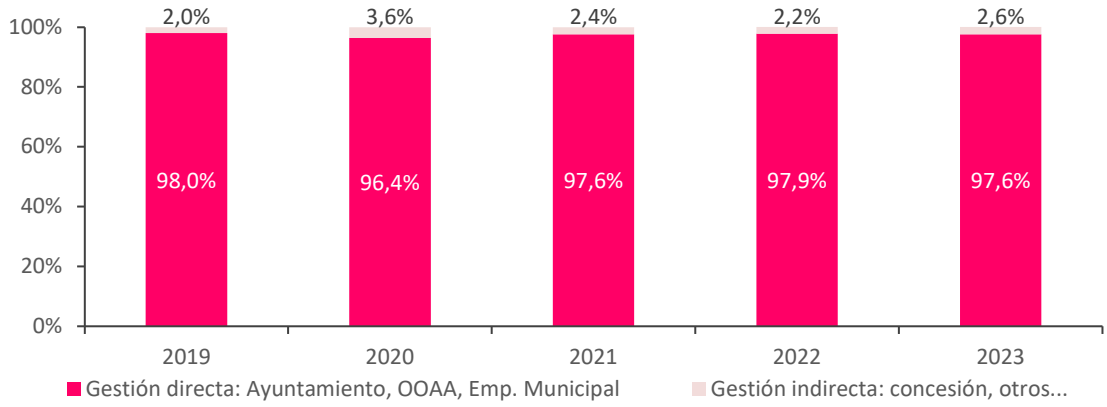
Es recomendable que los proyectos culturales se diseñen desde el primer momento con una planificación en materia comunicativa que les ayude a alcanzar sus objetivos. En esta tarea, se sugiere reforzar los recursos y los sistemas de comunicación cultural que permitan ensanchar el alcance comunicativo de acuerdo a los canales más adecuados a los perfiles de interés.

5. La gestión de los servicios culturales locales

La gestión de los servicios de cultura se ocupa de organizar los medios materiales, personales y económicos para la efectiva prestación, ejecución o materialización de los servicios que derivan de las políticas culturales. Este bloque del análisis pues, parte del análisis de las modalidades de gestión de este servicio a los municipios para luego abordar una perspectiva de sus medios personales y económicos.

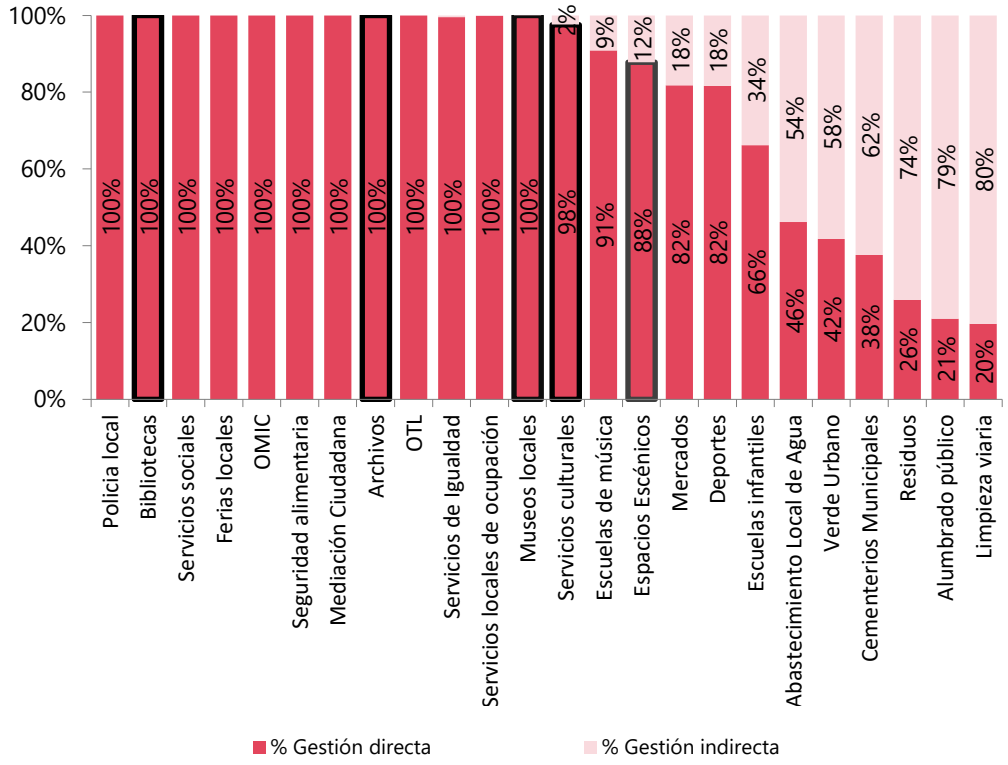
A pesar del predominio generalizado de la modalidad de gestión directa (ver gráfico 46), la existencia de Círculos de Comparación Intermunicipal específicos sobre diferentes tipologías de equipamientos culturales, como bibliotecas, museos, espacios escénicos o incluso las escuelas de música, permiten distinguir ámbitos con mayor predisposición para la gestión indirecta (ver gráfico 47).

Gráfico 46. Modalidad de gestión de los servicios culturales. En porcentaje. Años 2019-2023.



En concreto, los espacios escénicos y las escuelas de música son los equipamientos que muestran una especialización superior en la aplicación de modelos de gestión indirecta (12,% y 9,1% respectivamente), un dato que a pesar de ser destacable en contraste con el de las bibliotecas, los museos y los archivos -con gestión directa en el 100% de los casos-, se mantiene lejana al dato de otros servicios con tradición de modalidades indirectas, como la limpieza viaria, el alumbrado público o la gestión de residuos.

Gráfico 47. Modalidad de gestión de los servicios municipales analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. En porcentaje. Año 2023.



Nota: hay que tener en cuenta que los diferentes Círculos de Comparación Intermunicipal, también los relacionados con la cultura (bibliotecas, espacios escénicos, museos locales y servicios culturales), no están integrados por los mismos municipios.

5.1. La gestión de los recursos humanos

En el anterior bloque de estructura general de los servicios culturales se analiza la estabilidad en la dotación de recursos humanos en los servicios, así como en el peso relativo de los mismos sobre el conjunto de la plantilla municipal (ver Gráficos 18 y 19).

*El **26,1%** del total del personal adscrito al área de cultura de los municipios corresponde a personal externo (capítulo 2).*

Si bien en los municipios predomina la gestión directa de los servicios culturales (ver gráfico 46), desde el año 2020 se dispone también de información sobre el porcentaje del personal del área de cultura que se incorpora a través de procesos de contratación externa (ver gráfico 48). Se trata de un indicador que desde entonces muestra una cierta tendencia de crecimiento: en el año 2023, más de una cuarta parte de la plantilla del área de cultura de los municipios ha sido contratada de manera externa (26,1%).

En clave de género, todos los indicadores muestran el predominio de las mujeres en la composición de los equipos humanos del área durante toda la serie temporal (un 62,4% en 2023, véase el gráfico 20), también en el personal externo (un 61,1% en 2023, véase el gráfico 49). A partir de 2021, este predominio también se refleja en el empleo de posiciones de mando sobre los servicios (58,6%, ver gráfico 50).

Gráfico 48. Porcentaje de personal externo (capítulo 2) sobre el total de personal del área de cultura. Años 2020-2023.

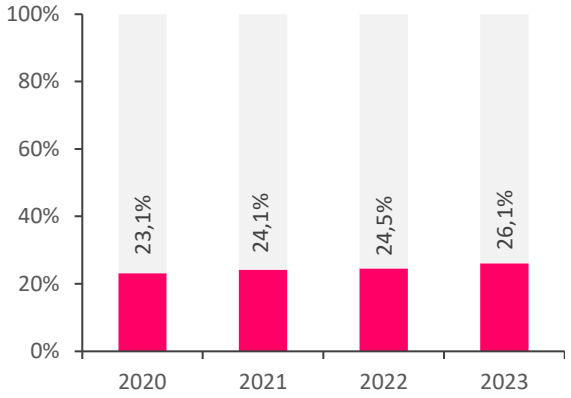


Gráfico 49. Porcentaje de mujeres sobre el total de personal externo (capítulo 2) del área de cultura. Años 2020-2023.

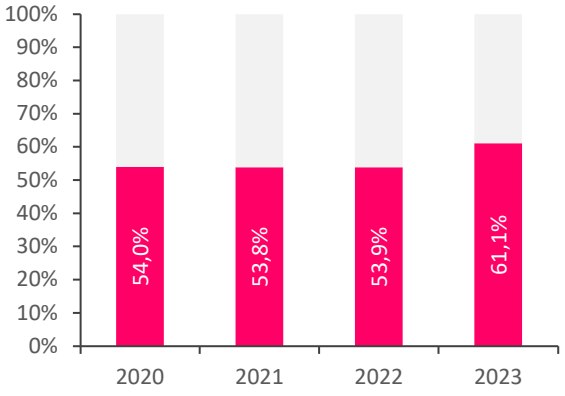
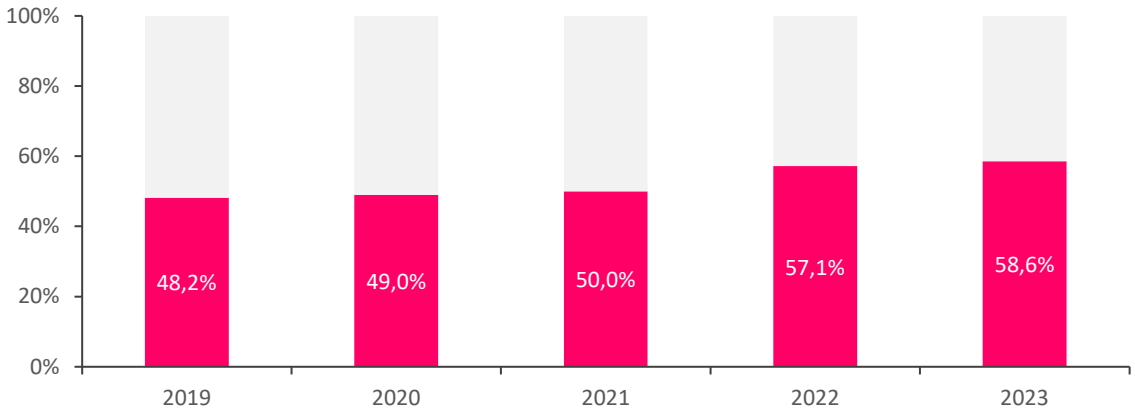
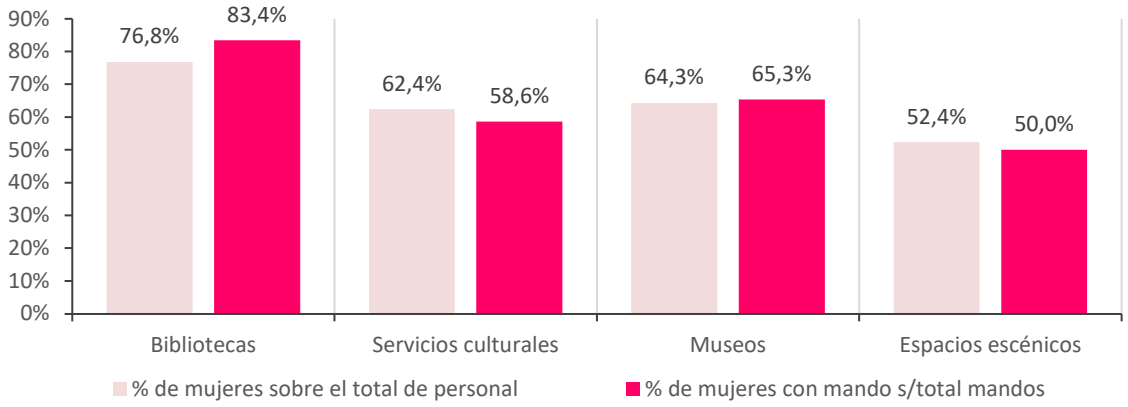


Gráfico 50. Mujeres con cargos de dirección sobre el total de cargos de dirección del área de cultura. En porcentaje. Años 2019-2023.



En una perspectiva comparada con otros CCI de ámbito cultural, las mujeres con cargos de dirección en los servicios culturales son proporcionalmente inferiores a su representación sobre el total del personal del área en los casos de los servicios culturales y en los espacios escénicos (ver gráfico 51). Este fenómeno no se da en las bibliotecas y en los museos locales, en los que la cuota de mujeres con cargos de dirección supera a la proporción de mujeres trabajadoras.

Gráfico 51. Porcentaje de mujeres sobre el total de personal según ámbito de análisis y porcentaje de mujeres sobre el total de mandos de los servicios municipales de ámbito cultural analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023.



Nota: hay que tener en cuenta que los diferentes Círculos de Comparación Intermunicipal, también los relacionados con la cultura (bibliotecas, espacios escénicos, museos locales y servicios culturales), no están integrados por los mismos municipios.

Otro de los indicadores vinculados a la gestión de los recursos humanos, tiene relación con la promoción de la formación de los equipos de cultura en todos aquellos aspectos de la gestión que necesitan aprender o mejorar. En el año 2023 se muestra una media de 13,1 horas anuales de formación por persona trabajadora del área de cultura, una cifra muy similar a las de los años 2022 (13,4) y 2019 (12,8), asociando el suave descenso de los años 2020 y 2021 a las complicaciones derivadas de la pandemia (ver gráfico 52).

Gráfico 52. Horas anuales de formación por persona trabajadora del Área de Cultura. Años 2019-2023.

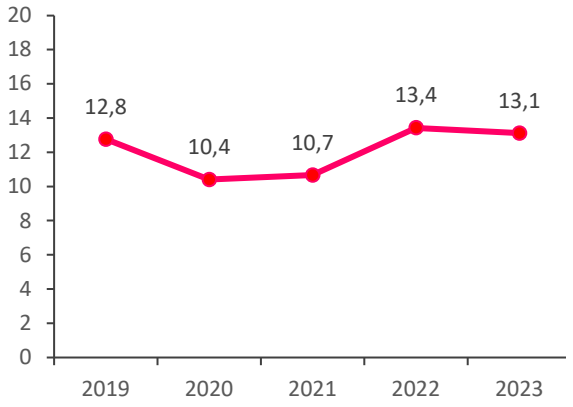
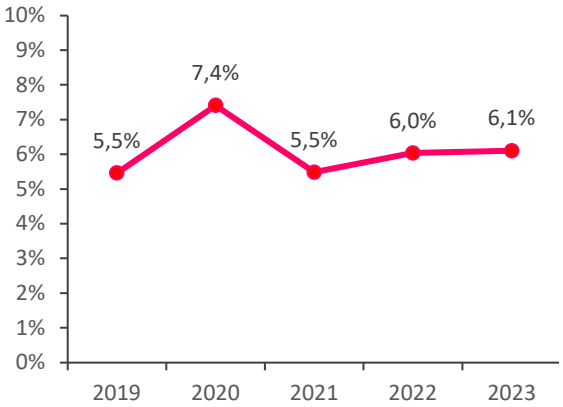


Gráfico 53. Porcentaje de horas de baja sobre horas de convenio. Años 2019-2023.



Si nos fijamos en la salud de las personas trabajadoras, un indicador vinculado también con el clima laboral del área es el porcentaje de horas de baja del personal sobre el total de horas de trabajo anuales según convenio. En este sentido, la irrupción de la pandemia se convierte en un pico claro de la evolución, mientras el año 2023 se mantiene estable en relación con el año anterior (+0,1 pp) (ver gráfico 53).

La perspectiva comparada con el conjunto de servicios de ámbito cultural analizados en el marco de los Círculos de Comparación Intermunicipal nos permite profundizar en este análisis. En el año 2023, los equipos de las bibliotecas destacan por mostrar una mayor dedicación a la formación (16,7 horas por persona), por encima de los equipos de los museos (14,8) y de los espacios escénicos (14,0), con resultados muy similares (ver gráfico 54). En cambio, es el personal de los servicios culturales el que lidera el porcentaje de horas de baja (6,1%) dato superior al de espacios escénicos, bibliotecas y museos (4,8%, 4,7% y 4,4%, respectivamente) (ver gráfico 55).

Gráfico 54. Horas anuales de formación por persona trabajadora de los servicios municipales de ámbito cultural analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023.

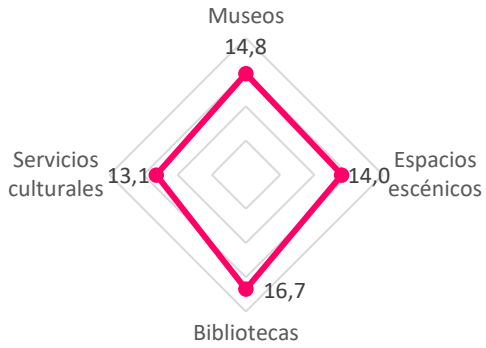
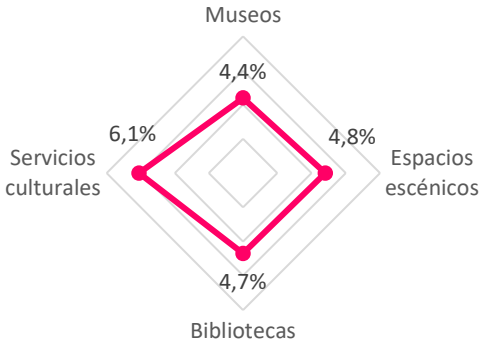


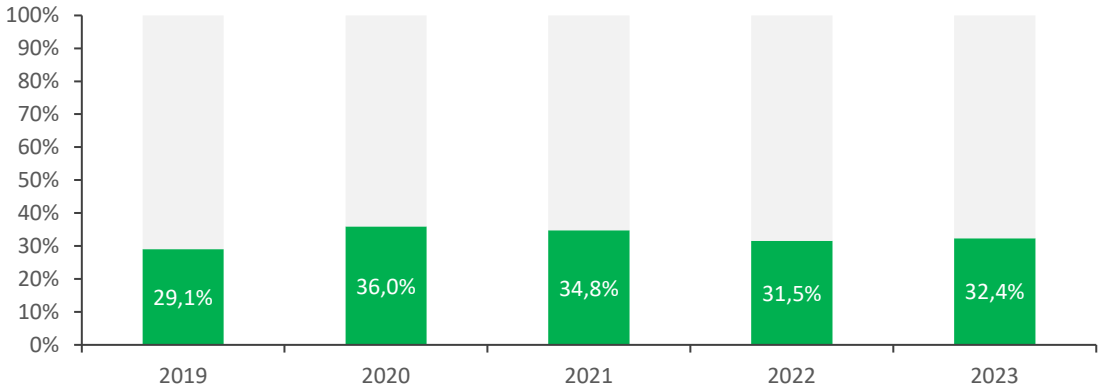
Gráfico 55 Porcentaje de horas de baja sobre horas de convenio según servicios municipales de ámbito cultural analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal. Año 2023.



Nota: ver nota del Gráfico 51.

Finalmente, y en clave de gasto, la retribución del personal municipal dedicado a la cultura ha oscilado entre el 29,1% y el 36% en los últimos cinco años (ver gráfico 56). El año 2023 ha supuesto un 32,4% del presupuesto total en cultura de los municipios, un incremento de 0,9 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Gráfico 56. Porcentaje de gasto en personal sobre el gasto corriente en cultura. Años 2019-2023.



5.2. La gestión de los recursos económicos

La gestión de los recursos económicos aporta información sobre el rumbo de la política cultural. Los servicios deben contar con recursos económicos adecuados que faciliten la consecución de los objetivos definidos en cada uno de los proyectos que conforman su cotidianidad.

El apartado 1.2 de este informe, relativo a la financiación de los servicios, muestra que el incremento del gasto corriente en cultura por habitante que se registra el año 2023 (+2,6€ respecto a 2022) se trata de un fenómeno no vinculado a una apuesta política o un mayor esfuerzo de los municipios en el incremento del gasto corriente en cultura, ya que el porcentaje sobre el presupuesto municipal se mantiene en el 6,4% desde 2021- (ver gráficos 10 y 12). Teniendo en cuenta que estos datos no ponderan el posible efecto de la inflación, este incremento en la financiación de los servicios apunta más bien hacia el crecimiento de los presupuestos municipales en conjunto, particularmente favorecidos en el ámbito cultural gracias a la inercia creciente de recursos aportados por otras administraciones (ver gráfico 16), así como también por la progresiva recuperación de la capacidad de autofinanciación de los servicios (ver gráfico 17).

La capacidad de autofinanciación

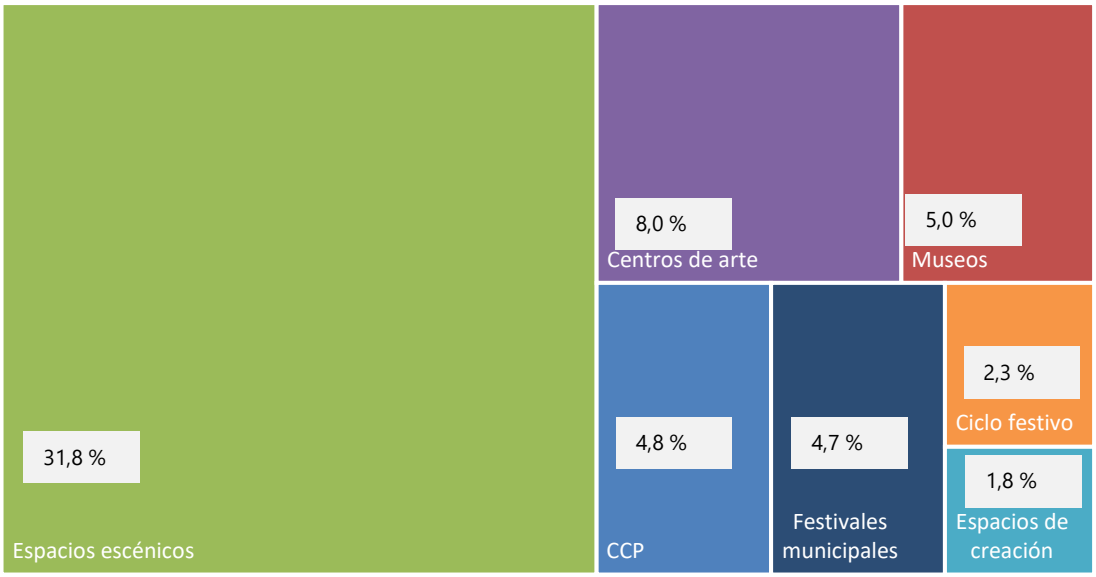
La capacidad de autofinanciación de los servicios de cultura sobre el total del gasto corriente en cultura muestra una inercia de recuperación al ritmo de un punto porcentual interanual entre los años 2020 y 2022, una inercia que se suaviza el 2023 (5,7%, +0,4% respecto a 2022) y que aún no alcanza el nivel de 2019 (7,4%).

Si analizamos la capacidad de autofinanciación según la tipología de equipamiento, es habitual que sean los espacios escénicos aquellos que muestran un mayor hábito en la aplicación de precios públicos en su programación, en el alquiler del espacio, y en la captación de financiación externa que contribuyen a la sostenibilidad económica del proyecto. En el año 2023 estas contribuciones han alcanzado un 31,8% del gasto corriente de estos espacios, un incremento de +4pp respecto al dato de 2022 que lo acerca al nivel previo al inicio de la pandemia (35,6%) (ver gráficos 57 y 58).

Los centros de arte son el único ámbito analizado que ha recuperado y superado la capacidad de autofinanciación que registraba en el año 2019.

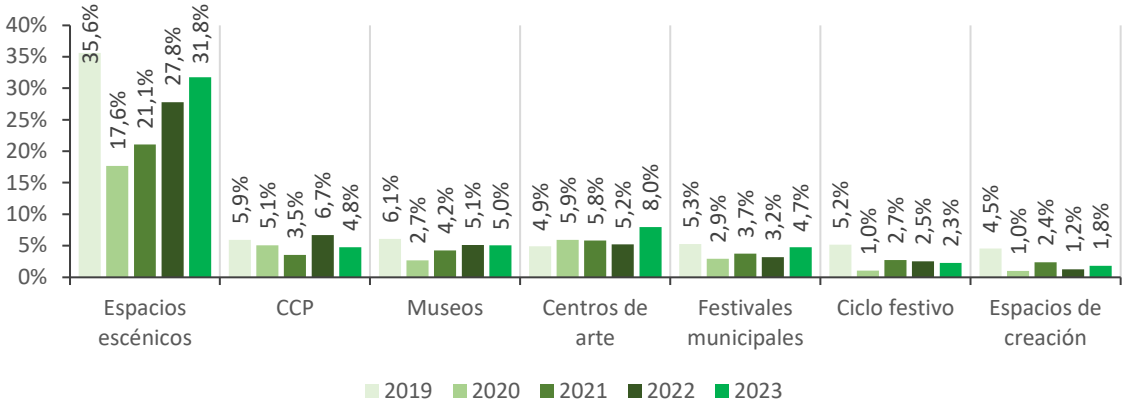
En cuanto al resto de equipamientos, cabe destacar que a pesar de los buenos indicadores en términos de actividad y de usos en los centros culturales polivalentes (CCP), su gestión ha perdido capacidad de autofinanciación respecto al año 2022 (4,8%, -1,9pp respecto a 2022). Este descenso lo sitúa por debajo de la notoria capacidad mostrada por los centros de arte este último año (8,0%) -que alcanzan el resultado más elevado de la serie temporal y se convierte en el único caso en superar el dato de 2019-, y también de los museos (5,0%), que mantienen un porcentaje más estable y cercano al nivel de 2019 (-1,1pp) (ver gráfico 58).

Gráfico 57. Capacidad de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinios según ámbitos de intervención. En porcentaje. Año 2023.



Respecto a la autofinanciación del ciclo festivo (2,3%) y los festivales municipales (4,7%), hay que apuntar a la mejora de estos últimos respecto al año anterior (+1,5pp). Pero ninguno de estos casos ha recuperado la capacidad mostrada antes de la irrupción de la pandemia (-2,9pp y -0,6pp respectivamente).

Gráfico 58. Capacidad de autofinanciación por tasas, precios públicos y patrocinios según ámbitos de intervención. En porcentaje. Años 2019-2023.



En base a este análisis, es posible apuntar tres ideas que pueden orientar decisiones sobre futuras líneas de trabajo hacia la capacidad de autofinanciación de los servicios culturales:

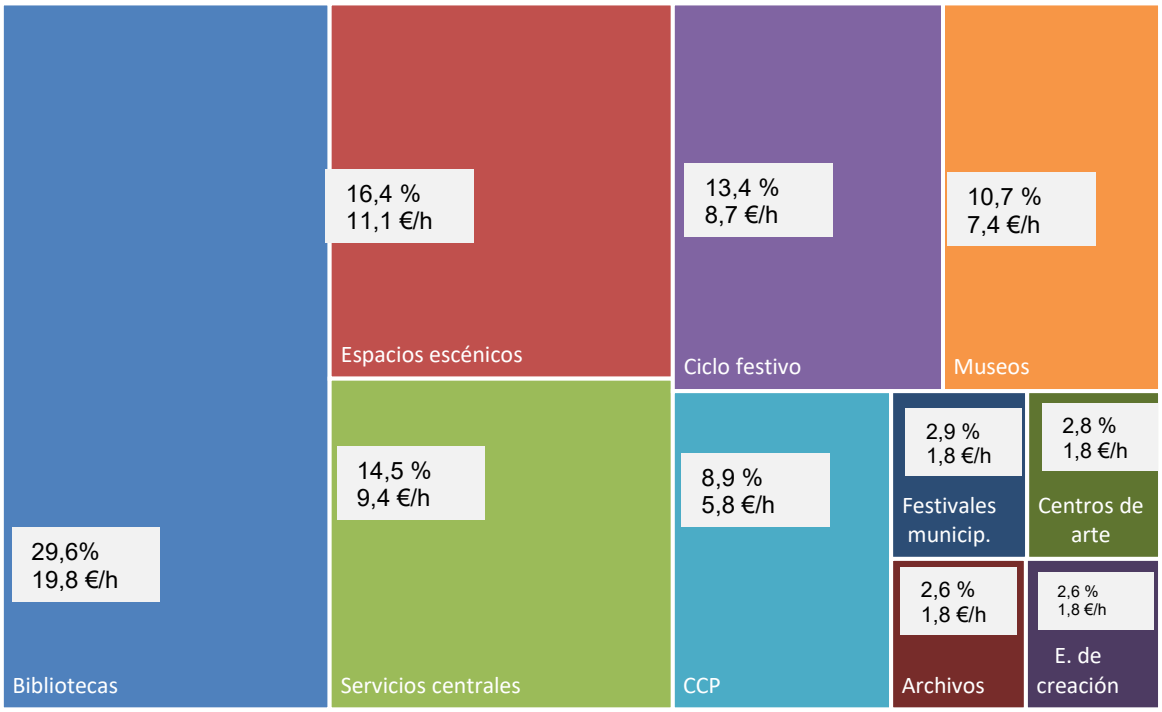
- Los espacios escénicos, el ciclo festivo y los espacios de creación son los casos que mantienen un mayor diferencial en la capacidad de autofinanciación respecto al nivel de 2019 (-3,8pp, -2,9pp y -2,7pp respectivamente). Sin embargo, los espacios escénicos es el equipamiento que más ha crecido en el último año (+4pp respecto a 2022);
- La recuperación de los usos de los centros culturales polivalentes y la mejora de la asistencia de los espacios escénicos y los museos sugieren oportunidades potenciales para incrementar los ingresos en los próximos años, en la medida en que consigan recuperar los indicadores de actividad y de afluencia previos a la pandemia.

- En el caso de los festivales municipales, hay que considerar que fue el ámbito que recuperó más pronto la oferta de actividad y la respuesta de la ciudadanía, por lo que se sugiere la posibilidad de plantear un análisis específico para la exploración de estrategias de autofinanciación que respondan al incremento de la oferta y del interés en relación con este formato, ya sea en la aplicación de precios públicos, de tasas, o el logro de acuerdos de patrocinio.

La gestión del gasto

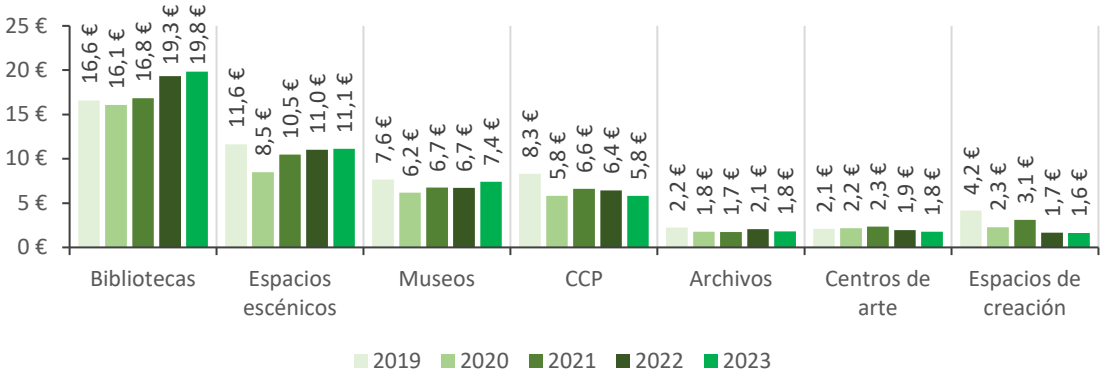
La distribución del gasto corriente de los servicios reproduce patrones a lo largo de la serie temporal analizada (ver gráficos 59 y 60). Son las bibliotecas el tipo de equipamiento destinatario del mayor volumen de gasto corriente de los servicios (29,6%), seguido de los espacios escénicos (16,4%), los museos (10,7%), los CCP (8,9%), los centros de arte (2,8%), los archivos y los espacios de creación (2,6%).

Gráfico 59. Distribución del gasto corriente de los servicios culturales según ámbitos de intervención. En porcentaje y en €/habitante. Año 2023.



La reproducción de estos patrones en relación con la distribución del gasto en los equipamientos proporciona una evolución temporal bastante lineal durante los últimos cinco años, si bien cabe destacar que únicamente las bibliotecas han incrementado el gasto corriente por habitante a lo largo del periodo (+19,3% respecto a 2019). En el lado opuesto, mantienen un mayor diferencial respecto al año 2019 los espacios de creación (-60,9%) y los CCP (-30,1%).

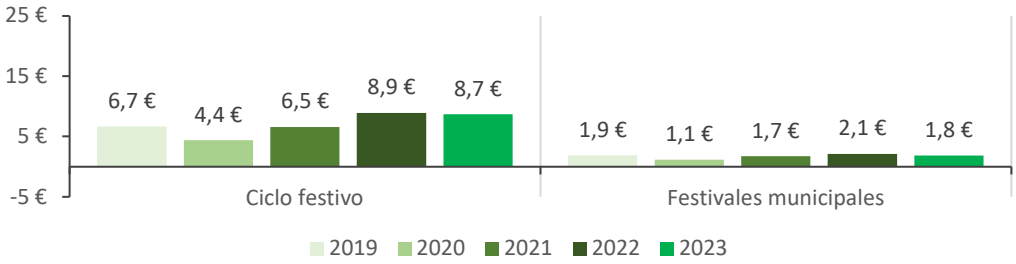
Gráfico 60. Distribución del gasto corriente de los servicios culturales según tipología de equipamiento cultural. En €/habitante. Años 2019-2023.



Las bibliotecas y el ciclo festivo son los únicos ámbitos analizados en los que se ha incrementado el gasto por habitante respecto el 2019.

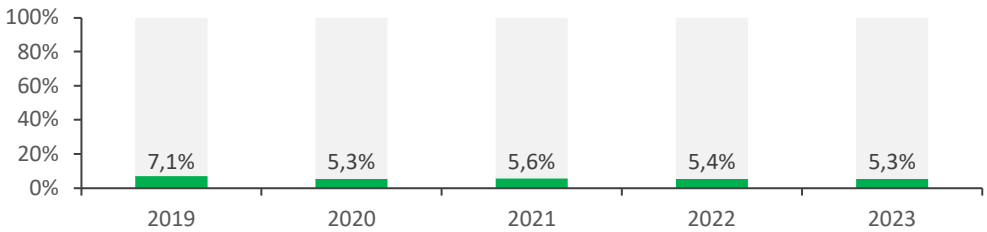
Con relación al ciclo festivo y a los festivales municipales (ver gráfico 61), destaca el peso del gasto en el ciclo festivo sobre el conjunto (13,4% para el año 2023), siendo junto con las bibliotecas el único ámbito analizado que ha incrementado el gasto respecto a 2019 (+29,9%). En el caso de los festivales, sus resultados se estabilizan en sintonía con la dinámica de la actividad promovida y la respuesta de la ciudadanía (ver gráficos 26 y 28).

Gráfico 61. Distribución del gasto corriente de los servicios culturales en el ciclo festivo y festivales municipales. En €/habitante. Años 2019-2023.



Por último, es importante analizar el grueso del gasto que se destina a transferencias a entidades, generalmente vinculadas a la política de subvenciones y de apoyo al asociacionismo (ver gráfico 62). En este sentido, el dato del año 2023 (5,3%) se mantiene lejano al de 2019 (7,1%). De hecho, se reproduce el mismo porcentaje del año 2020, manteniendo en este sentido el efecto de la pandemia (ver gráfico 62).

Gráfico 62. Porcentaje del gasto en transferencias a entidades sobre el gasto corriente en cultura. Años 2019-2023.



El gasto unitario de los servicios culturales

El impacto de la pandemia en la caída de la actividad, y sobre todo de las visitas y usos de los servicios culturales, incrementó notablemente el gasto unitario de los servicios, es decir, la perspectiva de coste sobre cada asistencia, visita o uso de estos.

La tabla 3 destaca el porcentaje de incremento y de disminución del gasto unitario de los diferentes ámbitos de análisis en el periodo 2019-2021, el año de referencia y los dos años de impacto más acusado, así como la perspectiva de los últimos cinco años (2019-2023), con el objetivo de contrastar la capacidad de recuperación desde entonces.

Tabla 3. Gasto corriente unitario según ámbitos de intervención. En €/unidad y evolución en porcentaje. Años 2019-2023.

	2019	2020	2021	Evolución 2019-21	2022	2023	Evolución 2019-23
BIBLIOTECAS Gasto por visita	5,5 €	15,3 €	11,2 €	+ 102,8%	8,9 €	7,3 €	+ 32,8%
CCP Gasto por cada uso	8,4 €	17,3 €	15,9 €	+ 88,7%	7,7 €	5,2 €	- 38,8%
MUSEOS Gasto por visita	26,6 €	64,5 €	36,8 €	+ 38,3%	31,8 €	30,3 €	+ 14,0%
ARCHIVOS Gasto por consulta	150,6 €	148,9 €	111,9 €	- 25,7%	58,2 €	88,6 €	- 41,2%
ESPACIOS ESCÉNICOS Gasto por asistente	33,1 €	69,3 €	60,4 €	+ 82,6%	42,3 €	38,2 €	+ 15,4%
CENTROS DE ARTE Gasto por visita	15,2 €	30,2 €	20,6 €	+ 35,4%	21,7 €	17,4 €	+ 14,8%
FESTIVALES MCPALES. Gasto por asistente	6,8 €	9,7 €	11,2 €	+ 65,2%	8,2 €	6,8 €	- 0,4%
CICLO FESTIVO Gasto por día	14.901,7 €	15.420,3 €	17.441,5 €	+ 17,0%	17.387,0 €	15.921,9 €	+ 6,8%
ESPACIOS DE CREACIÓN Gasto por proyecto	11.398,7 €	7.445,9 €	9.321,2 €	- 18,2%	4.264,9 €	3.865,5 €	- 66,1%

Entre todos los casos, resultan especialmente paradigmáticos las diferencias entre la capacidad de recuperación de las bibliotecas -que mantienen el mayor porcentaje de encarecimiento por visita- y la de los centros culturales polivalentes, que han conseguido reducir el gasto por cada uso en un 38,8% respecto a 2019.

También resulta remarcable el caso de los espacios de creación, debido a que la reducción del gasto por cada proyecto de creación no se debe a una recuperación de la actividad, sino que se debe a la caída de estos proyectos y de sus recursos económicos (ver gráficos 29 y 60). Y finalmente, también el caso del ciclo festivo, en el que se mantiene un encarecimiento del gasto por día (+6,8%) que, como en el caso de las bibliotecas, tiene que ver con el incremento de los recursos económicos que se ha destinado a lo largo del periodo (ver gráficos 60 y 61).

6. Conclusiones

En la décima edición del CCI de Servicios Culturales han participado un total de 31 municipios, la cifra más alta de participación desde el inicio del proyecto. Todos los municipios participantes tienen una población superior a 10.000 habitantes, y conjuntamente representan el 58,3% del total de población de la provincia de Barcelona (sin incluir el municipio de Barcelona).

El informe analiza los resultados de los servicios culturales municipales relativos a los ámbitos de la oferta, el acceso y la participación cultural, y la gestión de los recursos humanos y económicos.

La información se presenta con un análisis de la evolución de los indicadores del CCI de Servicios Culturales entre los años 2019 y 2023. Esta serie histórica permite analizar las variaciones respecto a los años previos, y verificar el alcance y el ritmo de recuperación del sector cultural municipal en comparación con los niveles previos a la irrupción de la pandemia en el año 2020.

Aproximación al contexto cultural catalán

El año 2023 se sitúa en un periodo marcado por la recuperación de la crisis posterior a la pandemia, el aumento global de los presupuestos destinados a cultura por parte de las administraciones catalanas, y la persistencia de la precariedad laboral en el sector cultural catalán.

En 2023, el presupuesto destinado a cultura del conjunto de las administraciones catalanas ha llegado a 1.388 millones de euros, un 9,6% más que el año anterior, y un 17,7% más que el importe presupuestado en 2010. Esto representa, en cuanto al gasto por habitante, que en el año 2023 el conjunto de las administraciones en Cataluña destinó a cultura 176 euros por habitante.

Si segregamos el gasto público por administración catalana, las diputaciones y los ayuntamientos siguen siendo las administraciones que más porcentaje de su gasto total destinan a la cultura (la media global del año 2023 es del 8,2% y el 6,2%, respectivamente).

El año 2023 se mantiene la tendencia de recuperación de la actividad cultural promovida por los servicios culturales municipales

Durante el año analizado se mantiene la tendencia de recuperación de la actividad cultural promovida desde los servicios culturales de los municipios (+8,4%), aunque el indicador resultante muestra que no se alcanza totalmente el nivel de actividad previo a la pandemia (-7,2%).

Por ámbitos, son los centros culturales polivalentes, museos y centros de arte, los primeros equipamientos en recuperar el volumen de actividad previo a 2020.

En el año 2023 destaca específicamente el notable incremento de las actividades en los centros culturales polivalentes, en cambio decrece la oferta de actividades de dinamización en las bibliotecas, siendo estos equipamientos culturales los que mantienen un mayor diferencial respecto a la oferta de 2019.

El ritmo del crecimiento de las visitas es proporcionalmente superior al de la actividad cultural

Respecto al número total de visitas a los equipamientos culturales y festivales municipales, ha continuado en ascenso, y en el año 2023 su ritmo global de crecimiento (+23,8%) es proporcionalmente superior al incremento total de la actividad cultural (+8,4%), si bien en conjunto todavía se sitúa por debajo de los niveles de visitas de 2019 (-3,9%).

La recuperación de los niveles de las visitas previas a la pandemia difiere en función de los tipos de los equipamientos culturales

Por tipo de equipamientos, los que tienen mayor dificultad para alcanzar las cifras de visitas previas a la pandemia son las bibliotecas y los espacios escénicos, a pesar de su notable crecimiento el 2023.

Los centros culturales polivalentes (CCP) y los festivales municipales son los primeros y únicos casos con indicadores de asistencia y de usos superiores a los obtenidos en el año 2019.

En cuanto a la asistencia y participación de la población en edad escolar, las bibliotecas, los museos y los centros de arte han recuperado en el 2023 los niveles que tenían antes de la irrupción de la pandemia. La única excepción la encontramos en los espacios escénicos (-17,9 pp respecto a 2019), si bien son estos equipamientos junto con los museos los que más interactúan con la población en edad escolar (47,7% de participación en ambos casos durante el año 2023).

La progresiva recuperación del número total de visitas a los equipamientos culturales comporta que el coste económico por cada visita o uso se reduce en conjunto respecto a 2022.

Se mantiene estable el número de personas trabajadoras del ámbito cultural de los municipios participantes, del que el 26,1% es personal externo contratado a través de empresas de servicios

En el año 2023 el número de personas trabajadoras del ámbito cultural de los municipios del Círculo se mantiene bastante estable siguiendo una trayectoria homogénea durante los últimos cinco años. De este personal del ámbito cultural de los municipios, el 26,1% está contratado a través de empresas de servicios.

En clave de género, en los entes locales participantes continúa destacando un equilibrio positivo de las mujeres trabajadoras

En el empleo cultural del sector público de los entes locales participantes destaca un predominio de las mujeres (62,4%), con un ligero incremento positivo, al contrario que los datos generales de empleo global del sector de la cultura en Cataluña.

En conjunto, el análisis de la financiación de los servicios culturales locales participantes muestra una recuperación que se manifiesta por encima de los datos previos a la pandemia en términos de gasto por habitante – con diferencias según el tramo de población -pero se mantiene todavía por debajo en el porcentaje que representa sobre el presupuesto corriente municipal

En el análisis de la financiación de los servicios culturales locales participantes se observa una ligera evolución positiva del gasto por habitante, que se puede considerar que consolida ya la recuperación posterior a la pandemia alcanzada en 2022 -con diferencias en este indicador según el tramo poblacional de los municipios. No obstante, se mantiene todavía por debajo en cuanto al porcentaje que representa sobre el presupuesto corriente municipal, estancado durante los tres últimos años (6,4% en 2021, 2022 y 2023).

Las bibliotecas y el ciclo festivo son los únicos ámbitos analizados en los que se ha incrementado el gasto por habitante respecto a 2019.

La capacidad de autofinanciación de los servicios culturales locales mediante tasas, precios públicos y patrocinio muestra una inercia de recuperación, no obstante, el dato de 2023 aún se mantiene por debajo de 2019.

También se tiene en consideración el incremento del peso relativo de la financiación obtenida por las transferencias de instituciones supramunicipales, que aumentó sensiblemente en el 2020, y que, con algunas variaciones posteriores, en el 2023 se mantiene por encima de las cifras prepandemia.

El número de entidades culturales se mantiene estable pero su participación en el ciclo festivo y festivales municipales ha bajado tras la pandemia

El número de entidades culturales en los municipios se mantiene estable a lo largo del periodo analizado, manteniendo una importante representación sobre el conjunto del tejido asociativo local. En cuanto a su participación en el ciclo festivo y festivales municipales, durante el año 2023 es muy similar a la del año anterior (alrededor del 40%), pero continúa por debajo de la participación del 2019. Por lo tanto, habrá que comprobar en las próximas ediciones si la pandemia ha tenido un impacto permanente en las entidades que han dejado de participar desde entonces.

Los órganos de gobernanza activos de los servicios culturales municipales cuentan con la participación de una cuarta parte de las entidades culturales

En esta edición se ha introducido un indicador que complementa la perspectiva de colaboración de las entidades en la acción cultural municipal, que hace referencia a su participación en los órganos de gobernanza activos del municipio (consejos de cultura, comisiones festivas, mesas sectoriales, etc., que se reúnan al menos una vez al año). La media por municipio es de tres órganos de gobernanza activos en el ámbito de la cultura municipal –si bien con una amplia variación entre los municipios participantes- y estos órganos cuentan con la participación de una cuarta parte de las entidades culturales del municipio (24,5%).

Se reactiva el número de los días en residencia en los espacios de creación

Se constata una cierta reactivación de los proyectos con residencia en los espacios de creación y otros espacios municipales, y específicamente del número de días en residencia en el 2023, aunque este último indicador fue uno de los más afectados por la pandemia. Habrá que analizar en futuras ediciones la capacidad de los servicios para fortalecer y consolidar el funcionamiento de estos programas destinados a la creación.

Evolución favorable de la comunicación cultural y necesidad de alcanzar estas tareas desde los servicios de cultura municipales

En el ámbito de la comunicación cultural continúa la evolución positiva del número de visitas a las webs de cultura, y se mantiene estable el número de perfiles en las redes sociales. A destacar que entre los temas tratados por los municipios participantes en el taller de mejora se puso de manifiesto la necesidad de implementar recursos humanos en los servicios de cultura municipales para asumir estas tareas de la comunicación de la cultura, para llegar a todos los públicos. Es recomendable que los proyectos culturales se diseñen desde el primer momento con una planificación en materia comunicativa que les ayude a alcanzar sus objetivos.

El 13,5% de los equipamientos culturales de los municipios participantes disponen de la calificación A, B o C en la etiqueta de eficiencia energética o del distintivo de garantía de calidad ambiental

En el año 2023 la dotación de equipamientos culturales no varía significativamente, siguiendo la misma evolución homogénea de los años anteriores. Esta lectura relativa a las dotaciones de equipamientos se ha complementado en esta edición con un nuevo indicador en el cual los servicios culturales municipales han aportado información relativa a los equipamientos culturales de

los municipios participantes que disponen de la etiqueta de eficiencia energética con la calificación A, B o C (letras que indican una mayor eficiencia), o bien del distintivo de garantía de calidad ambiental de la Generalidad de Cataluña. La media global del indicador en esta primera recogida de la variable es del 13,5% de los equipamientos culturales participantes, si bien hay mucha variación de este dato entre los municipios participantes. Será necesario por tanto ver la evolución en las próximas ediciones.

Con relación al estado de mantenimiento de los equipamientos culturales se destaca también que el Área de Cultura de la Diputación de Barcelona ha puesto en marcha un trabajo de análisis y conocimiento de la situación actual de mantenimiento de los equipamientos culturales de la provincia de Barcelona, para conocer su estado en términos de sostenibilidad, eficiencia energética, accesibilidad y conservación.

El porcentaje de planes estratégicos culturales con vigencia actual (elaborados en los últimos 5 años) es del 25,8% del total realizado por los municipios participantes con el apoyo del Centro de Estudios y Recursos Culturales

Durante el año 2023, diversos municipios del CCI de Servicios Culturales han impulsado, con el apoyo del Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC), diferentes planes para el desarrollo cultural local. El porcentaje de planes estratégicos elaborados en los últimos 5 años, un dato a considerar en términos de vigencia de los procesos de planificación cultural local es del 25,8% del total realizado con el soporte del CERC por los municipios participantes en el Círculo, por lo tanto, nos encontramos en un contexto favorable para la actualización y el impulso de nuevos procesos de planificación estratégica en cultura a implementar y evaluar durante los próximos años.

7. Taller de mejora

El 2 de octubre de 2024 tuvo lugar el taller de mejora del Círculo, en el Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC), que tuvo por objeto:

- La presentación y análisis preliminar de los resultados de los principales indicadores de los Servicios Culturales de 2023.
- La dinámica: Interpretar para mejorar, en la que se hizo un análisis global del servicio de cultura de cada uno de los municipios, a partir de una selección de los principales indicadores, en formato de gráficos con su evolución, para emprender un proceso de mejora a partir de la identificación de las causas de un punto fuerte o una oportunidad de mejora.
- La dinámica: Un problema, una solución, en la que se compartieron oportunidades y propuestas de mejora en temáticas que pueden tener un impacto positivo en los servicios culturales, dinámica que favorece el intercambio de información, ideas y opiniones, en torno a la gestión de la cultura municipal, con el objetivo de encontrar propuestas para mejorar la prestación de los servicios.

La metodología promovió la participación de todos los equipos presentes: cada referente municipal compartía un determinado aspecto del servicio a mejorar con el resto de los participantes de su mesa, y se hacían propuestas de resolución según las diversas experiencias con la intención de que pudieran ser transferibles y útiles.

Se organizaron dos mesas, teniendo en cuenta la población de los municipios participantes y para favorecer los debates que pudieran dar respuesta a los temas expuestos.

Se han agrupado las diferentes cuestiones tratadas en las dos tablas, y a continuación se muestran algunas de las ideas principales que se trataron:

A. La aplicación del reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas
B. La gestión de los servicios de bar en fiestas populares
C. El uso de la vía pública
D. La incorporación de recursos humanos en los servicios de cultura local
E. La relación entre el equipo técnico y el equipo político
F. Cómo obtener datos sobre los públicos en la celebración de fiestas populares
G. Modelos de planes de implementación anuales
H. Los protocolos festivos y la sintaxis festiva
I. La llegada de nuevas tradiciones al calendario popular festivo de otoño
J. Cómo aumentar la participación o la asistencia de público en un centro de arte
K. Líneas de soporte a la creación local
L. Órganos de gobernanza y participación en la cultura local
M. Recursos de los servicios de cultura para la comunicación de la cultura municipal
N. Gestión por empresas públicas de los servicios culturales
O. Elementos innovadores en las cabalgatas de reyes para hacerlas más integradoras o inclusivas

A. La aplicación del reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas

De acuerdo con su objeto y ámbito de aplicación, el *Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas*[6] *tiene por objeto el desarrollo de la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas*[7] (LEPAR).

Durante la sesión de trabajo se comparten dificultades en relación con el cumplimiento de los requisitos y de las obligaciones derivadas de la aplicación del reglamento. En concreto, se hace referencia a la coordinación en el ejercicio de las responsabilidades derivadas de la normativa: en la operativa de las competencias de control e intervención en la organización de espectáculos públicos o actividades recreativas, ya sean organizadas por los propios ayuntamientos o por terceros[8].

Hay que tener en cuenta que en el ámbito lúdico y cultural existen numerosas formas de organización y colaboración entre el sector público y el sector privado, así como especialmente con entidades sin ánimo de lucro. Ante esta diversidad de opciones, uno de los principales retos es trabajar con el tiempo suficiente para definir adecuadamente el objeto de la actividad, clarificar las obligaciones y responsabilidades que se derivan del régimen jurídico, y establecer los instrumentos de relación entre los diferentes actores.

Aparte del reto sobre los plazos, cuando se trata de actividades organizadas por terceros se acentúa una cierta indefinición hacia cuál es el servicio, el departamento o el órgano competente que debe analizar los requerimientos normativos que habrá que cumplir, evaluar si los agentes que tienen la condición de organizadores o titulares están en disposición de cumplirlos, y autorizar o denegar la autorización para la celebración del evento. Por tanto, definir con claridad los plazos necesarios, así como los servicios o departamentos que ejecutarán las tareas de control y de intervención se convierten en recomendaciones encaminadas a la mejora del funcionamiento de los servicios.

En el transcurso de las intervenciones se identifica otro caso de especial complejidad, y que surge cuando la actividad o el espectáculo se pretende realizar en espacios abiertos de la vía pública, en establecimientos que no disponen de autorización o licencia recreativa, o bien cuando esta autorización o licencia no cubre el objeto o finalidad de la actividad. En estos casos, la LEPAR prevé el régimen de los espectáculos públicos o las actividades extraordinarias (art. 42 de LEPAR con especial atención a los requisitos de los artículos 40, 42, 43, 53, 77, 111 y 112 del Decreto 112/2010).

Una práctica recurrente entre los municipios es la incorporación del requerimiento de cumplimiento de esta normativa en todos aquellos procedimientos de contratación, o bien en los convenios que se deriven de la organización del espectáculo o la actividad. No obstante, también se comparten experiencias de mesas de trabajo transversal, estables y periódicas, entre todos los departamentos municipales implicados en las competencias de control e intervención de estos eventos. Estas tablas facilitan hacer un seguimiento continuo y mejorar los circuitos de comunicación y procedimiento, tanto a nivel interno como externo.

Desde esta perspectiva transversal destaca la voluntad de trabajar de forma más estrecha con los ámbitos o departamentos de protección civil dado su campo de especialización. Hay participantes que exponen la voluntad de solicitar la incorporación de recursos humanos con conocimien-

6 Véase el texto completo del Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas en https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=540841.

7 Véase el texto completo de la Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas (LEPAR) en https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=479197.

8 A raíz de las necesidades detectadas, durante el primer trimestre del año 2025 se prevé la organización de un curso específico sobre esta temática desde el programa de formación el Área de Cultura de la Diputación de Barcelona. Podréis consultar próximamente la información de toda la oferta formativa https://www.diba.cat/web/cerc/formacio.

tos y funciones específicas sobre la planificación, el control y la intervención en la organización de espectáculos públicos y actividades recreativas.

B. La gestión de los servicios de bar en fiestas populares

La celebración de espectáculos públicos y actividades diversas en el marco del calendario festivo y de festivales municipales a menudo se acompaña de la instalación de infraestructuras temporales para la ubicación servicios de bar.

Los municipios participantes comparten diversas fórmulas de procedimiento para la provisión de este servicio, exponiendo fundamentalmente tres instrumentos que pueden ser de utilidad:

- La contratación, a través de procesos de licitación para la concesión de este servicio[9];
- Los convenios, donde la gestión de estos servicios forma parte del conjunto de responsabilidades recogidas en el acuerdo. En estos casos, se exponen experiencias en las que el agente que gestionará el servicio de bar tiene a la vez alguna responsabilidad hacia la producción o la programación del espacio (participante de su dinamización, financiando parte de la programación, aspectos de su producción o bien elementos de comunicación, etc.)[10];
- Procedimientos de autorización de uso privativo del espacio público, a través de una convocatoria abierta y sujeta a unas bases reguladoras que determinan los requisitos de participación, los derechos y los deberes que la regulan, y que se aprueban por decreto del órgano competente una vez resueltas.[11]

Cualquiera de los ejemplos compartidos presenta ventajas e inconvenientes vinculados con los procedimientos escogidos, con el control operativo y la intervención hacia el cumplimiento de la normativa aplicable, así como con la gobernanza y la organización del evento, entre otros. En este sentido es recomendable analizar con previsión el objeto del servicio, las obligaciones y las responsabilidades que se derivan, y emplear el instrumento más adecuado para equilibrar, por un lado, el fomento y la promoción de la expresión festiva y la actividad cultural, y por otro, el control y la intervención propias del servicio público.

C. El uso de la vía pública

La regulación del uso de la vía pública es uno de los retos compartidos por muchos de los municipios participantes, con múltiples ámbitos a considerar más allá de la acción cultural. En esta ocasión, se consulta específicamente sobre modelos y procedimientos de resolución de solicitudes para la realización de espectáculos y actividades en la vía pública.

Hay municipios que prevén este trámite a través de su sede electrónica[12], con modelos de solicitud que incorporan una declaración responsable hacia el cumplimiento de los requisitos y obligaciones de la normativa aplicable según la tipología de actividad, incluyendo las posibles ordenanzas municipales que resulten de aplicación, como aquellas relacionadas con la buena vecindad, la convivencia y la protección de la contaminación acústica[13].

9 Ejemplo de procedimiento de contratación administrativa especial para el empleo privativo temporal de dominio público, para la celebración de un concierto de fin de fiesta con instalación de un servicio de barra de bar en el marco del Carnaval de Verano 2024. Ayuntamiento de Castelldefels: https://contractaciopublica.cat/ca/detall-publicacio/2159859a-cbd2-45ec-8627-1e62b62012c0/300189491.

10 Ejemplo de convenio entre el Ayuntamiento de Premià de Mar y la entidad Colectivo Popular de Fiestas El Motín, para instalar una barra de bar con motivo de la celebración de una fiesta popular. Ayuntamiento de Premià de Mar: https://premiademar.cat/fitxa.php?id=25031.

11 Ejemplo de otorgamiento de autorizaciones de uso privativo de diferentes espacios para la explotación de la actividad de bar durante la celebración de una fiesta popular. Ayuntamiento de Rubí: https://seu.rubi.cat/catalogoTramites/show/578.

12 Ejemplo de solicitud de ocupación de la vía pública para la realización de actividades. Ayuntamiento de Terrassa: https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=1841.

13 En el taller de mejora de la anterior edición del CCI de Servicios Culturales se abordó específicamente la preocupación sobre la conciliación de los eventos culturales y el descanso vecinal. Podéis acceder a las reflexiones y referencias compartidas a https://www.diba.cat/documents/326398/403517346/Llibre+Informe+final+CCI+Resultats+2022-Serveis+Culturals-LLiureDifusi%C3%B3.pdf/#page=86.

Nuevamente, resultan de especial interés la celebración de espectáculos y eventos con carácter extraordinario, a los que habrá que proceder a otorgar la licencia correspondiente en función de los diferentes casos contemplados en la LEPAR y en el Decreto 112/2010[14].

D. La incorporación de recursos humanos en los servicios de cultura local

La incorporación a las dinámicas de los equipos de trabajo de los servicios de cultura local a menudo requiere de una adaptación que puede resultar compleja atendiendo a los múltiples ámbitos, sectores, agentes y tareas que se dan en la dinámica cotidiana de los servicios de cultura local.

La incorporación de nuevas personas a los equipos, y especialmente la llegada de nuevos cargos electos o nuevas posiciones de mando, son casuísticas que se dan con cierta periodicidad en el seno de los servicios. Trabajar de manera planificada permite sistematizar una cultura de trabajo basada en proyectos, un método que facilita la gestión, el seguimiento y la evaluación, y por tanto las posibilidades de transmitir sus estados, recursos, agentes y tareas vinculadas a las personas que se incorporan.

E. La relación entre el equipo técnico y el equipo político

Estirando el hilo del tema anterior, se comparte la apuesta por la planificación cultural y el trabajo por proyectos como una herramienta de mejora de las relaciones entre el equipo técnico y el equipo político. Los proyectos deben entenderse como la aplicación de la política cultural del ayuntamiento en un trabajo compartido entre el equipo de gestores culturales y el político. Un desarrollo de proyectos sin una política cultural que los sostenga o los motive les merma de la capacidad de responder a unos objetivos coherentes con ninguna estrategia, y es más proclive a la emergencia de imprevistos, arbitrariedades y dificultades diversas. Los proyectos como instrumentos catalizan el rumbo y posibilitan definir los medios operativos para alcanzarlo con vocación de rigor y profesionalidad.

En la línea de facilitar la incorporación de nuevos cargos electos a las concejalías de cultura, generar espacios de trabajo compartido con el equipo técnico y tomar el pulso de cuestiones clave para impulsar la política cultural local, puede ser de utilidad el reciente recurso formativo sobre las concejalías de cultura, dirigido especialmente como recurso para cargos electos, y elaborado desde la Gerencia de los Servicios de Cultura en colaboración con la Dirección de Servicios de Formación de la Diputación de Barcelona [15]

F. ¿Cómo obtener datos sobre los públicos en la celebración de fiestas populares?

La multiplicidad de formatos y emplazamientos en los que se expresa la fiesta popular a menudo no se adecua a la aplicación de controles de acceso, especialmente en las más multitudinarias o las que tienen un carácter itinerante, como los ruedos y pasacalles vinculados a las cabalgatas de Reyes, las comparsas de Carnaval o los séquitos festivos, entre otros. No obstante, con el ánimo de hacer seguimiento y evaluar el funcionamiento de estas actividades, se comparte la dificultad para obtener información de los perfiles de las personas asistentes a cada una de las actividades que se dan en el marco de la fiesta:

Con esta finalidad, se comparten tres posibles instrumentos:

---

14 Ejemplo de trámites de solicitudes de licencia para organizar espectáculos o eventos en el espacio público en función del tipo de evento. Ayuntamiento de Barcelona: https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca/need/detail/202100003.

15 Este recurso formativo para los cargos electos abarca todo lo imprescindible que hay que tener en cuenta para llevar adelante las políticas culturales de ámbito local. Sus objetivos se basan en proporcionar una información clara, sintética y comprensible sobre los principales ejes de la cultura municipal, y cubrir las necesidades de todas las tipologías de población, desde los más grandes a los más pequeños: https://formawiki.diba.cat/pub/electes/759dd3c1_la_regidoria_de_cultura/.

- Estimaciones. Hay municipios que trabajan con estimaciones que aplican técnicas de cálculo que parten del conocimiento de los emplazamientos (superficie, distribución de elementos, zonas estáticas o de transición, etc.) y el seguimiento durante el transcurso de la actividad (tiempo). A menudo, estas estimaciones cuentan con el apoyo de departamentos especializados en tareas de control y seguridad, como departamentos de protección civil o de seguridad ciudadana.
- Otras técnicas de investigación aplicada. Hay municipios que aprovechan el evento para desarrollar trabajos de campo vinculados a un estudio o procesos de evaluación, definiendo una muestra de actividades y de población a entrevistar, observar o consultar sobre determinados aspectos de interés cualitativo y estadístico.
- Hay municipios que han desarrollado pruebas piloto de análisis de públicos mediante la obtención de datos de dispositivos móviles, a través de su conectividad a determinadas antenas de telefonía. Estas proporcionan información anónima y agregada sobre aspectos como la movilidad y el número de personas en zonas concretas, entre otros. En este sentido, se subraya la necesidad de garantizar el respeto a la L*ey orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*[16].

Por otro lado, son recursos a disposición de los municipios la posibilidad de solicitar asesoramiento en la realización de estudios de impacto vinculados a eventos culturales[17], a través del *Catálogo de Servicios del Plan de cooperación Red de Gobiernos Locales* de la Diputación de Barcelona, dentro del recurso de *Planes de desarrollo cultural local*[18]. Por otro lado, es también recomendable el acceso a la publicación *Los impactos de la cultura. Metodología para el estudio de los impactos de eventos culturales* (2019), una herramienta para sistematizar la recogida de datos desde una perspectiva amplia de los efectos de la acción cultural, con el objetivo de transformar la información en conocimiento y el conocimiento en mejoras[19].

G. Modelos de planes de implementación anuales

Algunos municipios que recientemente han desarrollado procesos de planificación estratégica manifiestan dificultades a la hora de desarrollar su implementación. Se comparte la consulta sobre modelos, itinerarios o casos de éxito que sirvan de apoyo al seguimiento de los pasos necesarios para la implementación operativa de los planes estratégicos de cultura una vez aprobados.

La fase operativa de la estrategia se asegura de que todo lo recogido en las etapas previas de la planificación se implementa adecuadamente. Es el momento de concretar las estrategias en acciones y proyectos, priorizar en base a las necesidades de la situación actual, definir calendarios, asignar recursos, distribuir responsabilidades y definir sistemas de seguimiento y evaluación, entre otros.

16 Véase el texto completo de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en https://portaljuridic.gencat.cat/ca/document-del-pjur/?documentId=845451.

17 Son ejemplos el Estudio de impacto del Carnaval de Vilanova i la Geltrú (2022) y el Estudio de los impactos del Festival Revela'T, en Vilassar de Dalt (2023), ambos disponibles en https://www.diba.cat/web/cerc/assessorament/assessorament_docs

18 El periodo de recopilación de solicitudes de recursos del Catálogo de Servicios correspondiente al año 2025 se abrirá a partir del 3 de diciembre de 2024. Puede consultar más información sobre el recurso técnico de Planes para el desarrollo cultural local en la web https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=170429.

19 Cubeles, X., Geli, M. (coord.) (2019). Los impactos de la cultura. Metodología para el estudio de los impactos de eventos culturales. Colección Herramientas. Barcelona: Diputación 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.

Se comparten diversos recursos en este sentido:

- En la búsqueda de experiencias recientes a compartir, desde el programa de asesoramientos del Centro de Estudios y Recursos Culturales (CERC) se ha apoyado el diseño y la modelización de procesos de implementación de planes estratégicos de cultura en los municipios de Centelles[20] (2021) y de Cabrera de Mar (2023)[21]. Son otros ejemplos destacados el desarrollo del ámbito cultural incluido en el Plan de actuación comarcal de El Guingueta 2023-2026[22], así como el caso del *Plan Estratégico de Cultura de Álava 2017-2020*[23].
- De hecho, desde el programa de asesoramientos del CERC se apoya a los ayuntamientos tanto en la definición como en el despliegue de planes de acción cultural. En concreto, este recurso técnico puede solicitarse a través del *Catálogo de Servicios del Plan de cooperación Red de Gobiernos Locales de la Diputación de Barcelona, dentro del recurso de Planes de desarrollo cultural local*[24].
- El pasado mes de mayo el programa de formación del Área de Cultura impulsó una formación específica sobre la fase operativa de los planes estratégicos de cultura, dirigido a los responsables culturales territoriales que operan en los municipios, integrada dentro del Banco de Acciones Formativas (BAF)[25]. Parte de los contenidos de esta formación se incluyen en un recurso formativo en línea sobre la planificación estratégica en el ámbito cultural, elaborado recientemente desde la Gerencia de los Servicios de Cultura en colaboración con la Dirección de Servicios de Formación de la Diputación de Barcelona[26].

H. Los protocolos festivos y la sintaxis festiva

La cultura popular y tradicional se reinventa de manera continua en el marco del diálogo entre el pasado y el presente, la tradición y la contemporaneidad. Este se convierte en un escenario que vierte múltiples interrogantes que suscitan la necesidad de analizarlos con cuidado. Más concretamente, en el taller se pide compartir valoraciones sobre la idoneidad y experiencias hacia la aplicación y evolución de los protocolos festivos.

Una de las primeras reflexiones tiene que ver con el carácter localizado de la fiesta, el binomio entre las personas y el territorio. De hecho, ya se identifica un sentido protocolario en el carácter ritual de la fiesta, en su voluntad de perdurar. Hay municipios que, a través de procesos de participación ciudadana, han formalizado algunos de los símbolos y protocolos de expresión de este ritual. Este ejercicio puede presentar ventajas e inconvenientes dependiendo de cada caso: hay quien los percibe como una necesidad que preserva, protege y promueve una expresión colectiva propia donde todo el mundo encuentra su lugar, y hay quien la percibe como una formalidad poco permeable a la evolución del contexto o a la emergencia de nuevos rituales susceptibles de convertirse en tradiciones.

---

20 Monterde, L., Mauri, M. (2021). Implementación del Plan estratégico de Educación + Cultura de Centelles. Diputación 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). La acción cultural en Cabrera de Mar: Plan de acción 2023 y modelización. Diputación 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 Consejo Comarcal y Consorcio de El Guinguens (2023). Plan de actuación comarcal de El Guinguens 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 Ver nota 13.

25 La formación La fase operativa de los planes estratégica de cultura: implementación, seguimiento y evaluación se llevó a cabo el pasado 7 mayo de 2024 en el CERC, con el testimonio de responsables técnicos de modelos de implementación aplicados en el territorio: https://www.diba.cat/web/cerc/-/la-fase-operativa-dels-plans-estrategics-de-cultura-implementacio-seguiment-i-avaluacio-1.

26 Este recurso formativo quiere dar respuesta a los principales interrogantes a la hora de planificar la política cultural local, incidir en el papel de los agentes en la definición y elaboración de los planes estratégicos, así como dar herramientas a los municipios para impulsar estos procesos: https://formawiki.diba.cat/pub/cultura/1af75039_la_planificacio_estrategica_en_cultura._disseny_desenvolupament_i_avaluacio/.

En el marco de este debate, la Dirección General de Cultura Popular y Asociacionismo Cultural de la Generalidad de Cataluña impulsó, en colaboración con el Grupo de Investigación sobre Captación y Control Social (GRECS) de la Universidad de Barcelona, una jornada formativa especializada con el objetivo de ofrecer una revisión crítica de los discursos festivos y su articulación en protocolos[27]. Sin embargo, el próximo martes 19 de noviembre de 2024 el CERC acogerá la jornada *La cultura popular y tradicional en el siglo XXI: ¿en qué punto estamos?*, con debates, estrategias y perspectivas presentes y futuras[28].

I. La llegada de nuevas tradiciones al calendario popular festivo del otoño

Con la llegada del otoño se expone el fenómeno de convivencia entre las tradiciones vinculadas a la Castañada, tradición arraigada en Cataluña, y otras que arraigan reflejando la influencia global y la adaptabilidad de las culturas como el *Halloween* o el *Día de Muertos*.

Durante las intervenciones se identifican elementos de reflexión sobre la multiculturalidad en el marco de la cultura popular, identificando oportunidades de trabajar elementos comunes como la relación, la simbología y las acciones de memoria y de respeto hacia los difuntos, o bien la vinculación con el calendario agrícola y estacional[29].

Se convierten también de interés en las dinámicas de adaptación e hibridación que se manifiestan entre ellas, con la adopción y adaptación de elementos que mutan la manera de celebrar y vivir la fiesta. Todo ello conforma un terreno de debate complejo entre posiciones de tradición y modernidad, entre local y global, entre autóctono e importado, o entre popular y ajeno, entre otros, y se trata de un diálogo que se da en el núcleo de aquello al que nos referimos como cultura popular. En este sentido, se expone el caso de la organización de correfocs con cuadrillas de diablos que ambientan adoptando elementos de todas estas tradiciones, como disfraces, decoraciones e imaginería festiva relacionada con el misterio y relatos sobre difuntos.

Se sugiere profundizar en el análisis y la comprensión sobre cómo participa la comunidad de estas expresiones festivas, las dinámicas de integración o separación que se dan, y hacerlo especialmente en las generaciones jóvenes como expresiones de prospección. También es particularmente recomendable compartir espacios de reflexión con el ámbito educativo, en la medida en que los centros educativos se convierten en espacios de semilla y cultivo del interés para la práctica cultural.

J. ¿Cómo aumentar la participación o la asistencia de público en un centro de arte?

Se comparte el caso de un centro de arte que manifiesta mantener un tipo visitante estable en términos de volumen y de perfil, identificando con claridad una correlación entre el incremento o disminución de visitantes y el número de exposiciones que conforman la programación.

Teniendo en cuenta este escenario, y ante el reto de aumentar la participación o la asistencia de público, lo primero que se sugiere es definir unos objetivos y la misión del equipamiento en el sistema cultural del municipio, como premisa para elaborar una estrategia de desarrollo de públicos en términos de acceso y participación. Con carácter genérico, sin embargo, se comparten algunas orientaciones:

---

27 Celebrada el 26 de octubre de 2023 en la Facultad de Geografía e Historia de la Universidad de Barcelona, se pueden recuperar los vídeos de la jornada ¿La fiesta domesticada? Protocolos y sintaxis festivas en https://www.youtube.com/playlist?list=PLEuLfaT-nE1cCSAyxB8eIqnRxh0Q2p4ReO, así como la relatoría realizada por Martí Torra y Marta Contijoch, investigadores del Observatorio de Antropología del Conflicto Urbano en 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 Consulte el programa de la jornada, los participantes y las vías de inscripción a https://www.diba.cat/en/web/cerc/-/jornada-la-cultura-popular-i-tradicional-en-el-segle-xxi-en-quin-punt-som-

29 Durante las intervenciones se recomienda el visionado de un informativo especial sobre la Castañada en el espacio televisivo 'InfoK', un informativo pensado para niños y jóvenes que se emite en el X3, el canal infantil de Televisió de Catalunya: https://www.3cat.cat/tv3/sx3/infok-28102021/video/6126709/.

- Profundizar en la diversidad de la oferta de actividad del equipamiento: ampliar la incidencia y la mediación artística con la comunidad, de la mano de una segmentación más precisa de los públicos objetivo, con nuevas líneas y formatos de diálogo con el arte, con el objetivo de facilitar su acceso y participación, etc.
- Ampliar el radio de agentes con los que establecer alianzas y posibilidades de colaboración: se citan otras instituciones, espacios de arte, colectivos, artistas y creadores, espacios formativos y agentes que quedan fuera del radar de la administración[30].
- Planificar una estrategia comunicativa del equipamiento que aumente los públicos y las relaciones con éste[31].
- Hacer seguimiento de la experiencia, las opiniones y las sugerencias del público para evaluar y tomar decisiones sobre enfoques que reflejen intereses e inquietudes de la comunidad, retos o debates sociales relevantes, etc.

K. El soporte a la creación local

Se plantea la cuestión de qué mecanismos y posibles vías se utilizan por parte de los municipios participantes para establecer una red de apoyo a la creación local, más allá de las subvenciones.

Con relación a esta cuestión, un municipio explica que tiene diferentes líneas de apoyo a la creación: la artística y para las artes visuales (pintura, escultura, creación audiovisual, etc.) que se gestiona desde el espacio de artes visuales, y que últimamente también se está desarrollando una línea con relación a las artes en movimiento (como principalmente la danza) en la que se está potenciando la residencia de compañías internacionales, que son de más larga duración. Las residencias se realizan en un centro habilitado específicamente con habitaciones y cocina, como un "hostel".

Se especifica que la gestión de las residencias se lleva a cabo por la empresa municipal a quien corresponde el servicio, y que ello facilita la agilidad en la tramitación. También se quiere prever que aparte de la posibilidad de exponer los resultados de la creación en los espacios municipales, pueda haber algún tipo de remuneración.

Otro municipio también expone que tiene diferentes líneas de apoyo mediante el equipamiento municipal destinado a la creación, que hace convocatorias anuales, a las que se presentan un número de solicitudes para una gran variedad de disciplinas artísticas, tanto nacionales como extranjeras, lo que favorece la colaboración entre los creadores de diferentes disciplinas. Las residencias se realizan en el equipamiento público municipal y también hay un número de plazas determinadas en algunos apartamentos. Antes de finalizar la residencia hacen una representación de su creación, y muchas veces vuelven a los tres o cuatro años de haber hecho su producción en diferentes festivales y otros lugares.[32]

Se destaca que el equipamiento municipal tiene una red de conexión con diferentes festivales, de manera que los creadores que hacen estas residencias después pueden ir a los festivales.

Otra línea de apoyo se realiza mediante las colaboraciones del equipamiento municipal con los centros docentes del municipio, a través de la participación de los institutos de secundaria.

---

30 Maestros, A. (dir.) (2015): Agentes culturales bajo radar. Emergencia, invisibilidad, independencia y relaciones con la administración: aproximación a una realidad cambiante. Barcelona: Diputación 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 desarrollo de audiencias. Desde la proximidad. Barcelona: Diputación de Barcelona: Disponible en https://llibreria.diba.cat/es/libro/manual-de-desenvolupament-d-audiencies_64172.

32 Ejemplo de fábrica de creación dedicada a la creación, la difusión y la formación artística contemporánea de las artes en vivo: https://lestruch.sabadell.cat/.

Y la otra línea es con las entidades locales que hacen su producción en el equipamiento municipal destinado a la creación. También tradicionalmente desde el teatro municipal se realizan diferentes sesiones durante el año de óperas y de musicales juveniles favoreciendo la creación local.

En estos casos, no hay una vinculación establecida con la escuela municipal de música, aunque todos los municipios participantes consideran que sería adecuado.

Finalmente, aparte del apoyo a la creación amateur, también hay otra línea de apoyo a la producción local de carácter profesional, que se lleva a cabo en algunos casos mediante la realización de contratos artísticos por el ayuntamiento.

Con relación al tema tratado en este punto, cabe destacar que actualmente el Centro de Estudios y Recursos Culturales está iniciando la elaboración de un estudio que tiene por objeto el soporte a la creación local, que pueda servir de guía y orientación a los responsables de gestionar la política cultural local a la hora de establecer las líneas de apoyo a la creación, incluyendo centros de creación y producción con características muy diversas, que será objeto de publicación durante el año 2025, en la web de estudios e investigación del CERC: https://www.diba.cat/cerc/recerca

L. Órganos de gobernanza y de participación en la cultura local

Se plantea la funcionalidad en la práctica de los órganos de gobernanza en el ámbito cultural local.

Respecto a los Consejos de cultura se pone de manifiesto que en la mayoría de los casos no son realmente órganos de participación de la ciudadanía, sino que funcionan más como órganos de carácter informativo, en los que la concejalía de cultura informa a las personas y entidades participantes de las actuaciones y actividades culturales del municipio que se están haciendo, o que se harán a corto plazo.

Se especifica que en la práctica sí funcionan mejor como órganos de participación los subórganos como las mesas sectoriales (de artes visuales, de patrimonio, artes escénicas, etc.) o las comisiones festivas y del ciclo festivo ... Y se mencionan diferentes ejemplos[33].

Se propone respecto a este indicador nuevo relativo a los órganos de gobernanza, que ha sido introducido en esta edición en la encuesta del Círculo, que se complemente su definición añadiendo los órganos que no tienen carácter formal, ya que a veces son los que funcionan mejor, o de forma más ágil, sin que tengan carácter institucional.

En algunas ocasiones las actuaciones que se acuerdan en los Consejos no se consideran de calidad a nivel cultural para el municipio, sino que más bien corresponden a los intereses de grupos o personas determinadas que son quienes habitualmente participan.

Se menciona la posibilidad de introducir el perfil de dinamizadores en los Consejos, que puedan promover e incentivar el turno de palabra y la participación real de todos los asistentes.

Por otro lado, en los ayuntamientos ya hay servicios municipales de participación, que promueven la participación ciudadana, pero que se enfocan más en otros ámbitos, como los proyectos urbanísticos, o los presupuestos participativos. Se destaca que dentro de los presupuestos participativos se han incluido algunos proyectos para el sector cultural, que se han llevado a cabo y que han funcionado bien.

---

33 Ejemplos de órganos de participación de larga tradición en el municipio de Vilafranca del Penedès: el Consejo de la Fiesta Mayor: https://festamajor.vilafranca.cat/es/node/108 y el Consejo de Artes Escénicas: https://cido.diba.cat/normativa_local/16617656/reglament-del-consell-municipal-darts-esceniques-ajuntament-de-vilafranca-del-penedes.

M. La gestión a través de empresas municipales de los servicios culturales

Se plantea cuáles son las ventajas y los inconvenientes de llevar a cabo la gestión de los servicios culturales a través de empresas municipales.

Se coincide en que hay una serie de ventajas que son: fundamentalmente la agilidad en las tramitaciones, la gestión de los recursos humanos, y la gestión económica, también la creación de una marca propia.

Se destaca que en algunos municipios funciona muy bien la empresa municipal que gestiona el teatro, o el museo, o el apoyo a la creación, etc., y se mencionan diferentes ejemplos.[34]

Las empresas municipales funcionan principalmente en base al objetivo de los rendimientos y de la obtención de ingresos del servicio, y como inconvenientes se constata que la gestión es demasiado autónoma del ayuntamiento, y que por parte de la ciudadanía no hay una identificación entre el ayuntamiento y la empresa.

N. Recursos de los servicios de cultura para la comunicación de la cultura municipal

Se plantea cuáles son los recursos con los que cuentan los servicios de cultura municipales para la comunicación cultural, y si se dispone de recursos humanos específicos destinados a estas tareas, que hoy en día se consideran esenciales.

Se constata la falta generalizada de recursos humanos directamente integrados en los servicios de cultura de los municipios participantes con el fin de gestionar la comunicación cultural.

En general, no es el servicio de cultura, sino habitualmente el servicio municipal de comunicación, quien centraliza la comunicación unificada de todo el ayuntamiento, y también unifica las redes sociales, destacándose una falta de coordinación entre el servicio de cultura y el de comunicación.

Se considera que los recursos humanos imprescindibles para la comunicación de la cultura municipal deberían integrarse en los servicios municipales de cultura, y que habría que dotarse de un plan de comunicación aprobado por el ayuntamiento.[35]

O. Elementos innovadores en las cabalgatas de reyes para hacerlas más integradoras o inclusivas:

Se plantea la cuestión de si se han introducido elementos innovadores en las cabalgatas de reyes, por ejemplo, para hacerlas más laicas, y que sean más integradoras o inclusivas.

En general se coincide en que no son bien aceptados en los municipios los elementos muy innovadores en las cabalgatas de reyes, al tratarse de una fiesta muy arraigada y de mucha tradición.

Lo que sí se ha hecho en algunos casos es por ejemplo introducir personajes relacionados con el municipio, los cuales tienen un papel en la cabalgata.

---

34 Ejemplo de gestión directa por el ayuntamiento de Granollers a través de la sociedad mercantil de capital exclusivamente municipal destinada a la gestión del ámbito cultural, patrimonial, audiovisual y de apoyo a la creación: Roca Umbert, fábrica de las artes, S.L, de acuerdo con sus estatutos: https://seu-e.cat/ca/web/rocaumbert/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/estatuts.
Ejemplo de gestión directa por el Ayuntamiento de Manresa: estatutos 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 comunicación de la cultura a los municipios. Diputación de Barcelona. Disponible en https://llibreria.diba.cat/cat/llibre/la-comunicacio-de-la-cultura-als-municipis_57467.

También se han hecho planes con reserva de espacios para hacerlas más inclusivas para personas con discapacidad y diversidad funcional, y acercarlas por ejemplo a residencias de personas mayores.

Sobre el tema de la cultura inclusiva, cabe destacar que, durante el segundo trimestre de 2025, en el marco del programa de formación del CERC dirigido a los técnicos de cultura de la provincia de Barcelona, está previsto hacer el curso: "La cultura inclusiva y sus implicaciones en la programación", donde se podrá continuar este debate.

Finalmente, muchos municipios se han replanteado el tradicional lanzamiento de caramelos al paso de la comitiva de las carrozas, que en muchos casos ha sido modificado o eliminado, aunque no acabe de agradar a los vecinos. Por ejemplo, en algunos casos se tiran los caramelos solo desde la última carroza para evitar incidentes, o en otros municipios ya tomaron la decisión de no tirar caramelos y lo que hacen es darlos en mano, o bien alternativamente los dan en otros lugares habilitados, como en los talleres, el campamento, etc.

ANEXO. Relación de equipamientos culturales, fiestas populares y festivales municipales

Municipio	Equipamientos culturales	Fiestas populares	Fiestas municipales
Badalona	Archivo Histórico de la Ciudad de Badalona Archivo Municipal Administrativo de Badalona Biblioteca Can Casacuberta Biblioteca Canyadó i Casagemes – Joan Argenté Biblioteca de San Roque Biblioteca Llefià - Xavier Soto Biblioteca Lloreda Biblioteca Pomar Can Cabanyes Can Canyadó Centros de Educación Cívica de Salvación Nave 3 El Refugio Espacio Betúlia Sala Josep Uclès Teatro Blas Infante Teatro Principal Teatre Zorrilla Museu de Badalona	Carnaval Ciclo Navidad-Reyes (cabalgata, campamento, fábrica juguetes, pesebres) Fiesta Mayor Fiestas de Mayo Sant Antoni Sant Jordi Vive el Verano	Danza Metropolitana Festival Blues y Ritmos Festival de Magia Li Chang
Castelldefels	Archivo Municipal de Castelldefels Biblioteca Ramon Fernàndez Jurado Can Roca de Baix Local Agrupación cultura Popular Sala de exposición - Sala Margarida Xirgu Espacios de creación de las salas de ensayo y formación del Teatro Plaza Teatro Plaza	Carnaval Castañada Ciclo Nadal-Reis Fiesta del Mar Fiesta Mayor de Verano Fiesta Mayor de invierno Sant jordi	

Cornellà de Llobregat	Archivo Municipal de Cornellà de Llobregat Biblioteca Central Biblioteca Clara Campoamor Biblioteca Marta Mata Biblioteca Sant Ildefons Biblioteca Teresa Pàmies Centro Cívico Gavarra Centro Cívico Sant ildefons Auditorio San ildefonso - proyecto Factoría SI Auditorio de Cornellà Sala Ramón Romagosa Museu Palau Mercader	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Corpus (Fiesta Mayor) Sant Joan Sant Jordi Santa Cecilia (Día de la Música Santa Llùcia	Festival de Músicas de Prop Festival Flamenc de Catalunya Festival Internacional de Payasos (cada 2 años) Festival Noches de Verano
Esplugues de Llobregat	Archivo Municipal de Esplugues de Llobregat Biblioteca Pare Miquel d'Esplugues Casal de de Cultura Robert Brillas Espacio Municipal de las Artes Museo Can Tinturé	Carnaval Castañada Ciclo Nadal-Reis Es andaluz. Día 11 de septiembre Fiesta Mayor de Sant Mateu Festa Major de Santa Magdalena Fiestas de Primavera Sant Joan Sant Jordi Tres Tombs	Arrela't Ciclo Conciertos Escuela de Música Conciertos de Fiesta Mayor Festival de Música Clásica y Tradicional Noches de Jazz Programación de Navidad Quincena de Danza
Gavà	Archivo Municipal de Gavà Biblioteca Josep Soler Vidal Biblioteca Marian Colomé Auditorio Marc Grau, Ausias March, Can Tintorer, Casal Can Trias, Casal St Jordi, Centro Cívico Ca N'Espinós, Centro Cívico Gavà Mar, Centro Cultural Lago Americano,	Aplec de Brugués Aplec de Sant Miquel Carnaval La Tornaboda Castaween - castañada Ciclo de Ballada de Sardanes Ciclo Nadal-Reis Día de Andalucía, Diada Bastonera-Diada Castellera-Diada Gegantera	Festival de Titelles Salón de la Fama de Gavà

	Centro de Cultura Popular Maria Aurelia Capmany, Centre Nou St Jordi, Edificio Formo Edificio Salvador Lluch, Espacio entidades sociales, La sentiu, Les Ferrers, Mas Bruguers, Sales Sala de exposiciones Josep Soler Árboles de Isboy Museo de Gavà	Día de Sant Jordi Fiesta de Fallas Fiesta Mayor de Sant Nicasi Fiesta Mayor de San Pedro Festes del Pilar La Flama del canigó - Sant Joan Tres Tombs	
Granollers	Archivo Municipal de Granollers Biblioteca Can Pedrals Biblioteca Roca Umbert Centre Cívic Can Bassa Centre Cívic Can Gili Centre Cívic Jaume Oller Centro Cívico Norte Centro Cívico Palou Espacio de Arte (Roca Umbert Fábrica de las Artes). Gestionado por Granollers Audiovisual (GASL) Bucs d'assaig musical CAM Centro de Artes en Movimiento Espacio de creación del centro de arte La Troca Nave B1 Residencias espacio de arte Levante Teatro Teatro-Auditorio de Granollers Museo de Ciencias Naturales de Granollers Museo de Granollers	Ascensión Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor Sant Jordi	

Hospitalet de Llobregat (L')	Archivo 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 y Santa Eulàlia Centro de Arte Tecla Sala Fundació Arranz-Bravo Escuela Municipal de Música Centro de las Artes (EMMCA) Auditori Barradas Teatro Juventud Museu de l'Hospitalet	Ciclo Nadal-Reis Fiestas de Primavera Experiencia de verano	Barnasants Festival Acròbates Festival Django LH Pesadones de Ciencia Quinzena Metropolitana de la Dansa
Igualada	Biblioteca Central Centro cívico de Fàtima Centro Cívico Norte Espacio Cívico Centro La Sala, espacio municipal de exposiciones Teatro Municipal L'Ateneu Museo de la Piel de Igualada	Carnaval Ciclo Navidad-Reyes (reyes de Igualada) Diada Nacional de Catalunya Fiesta Mayor de Sant Bartomeu Sant Joan - Flama del Canigó Sant Jordi Tres Tombs	Anòlia Día de la Danza Jazz de verano Festival internacional d'Orgue FineArt LaMostra Zoom Festival
Manresa	Archivo Municipal de Manresa Biblioteca Ateneo Les Bases Biblioteca del Casino Casal de les Escodines Centre Cívic Selves i Carner	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta de la Luz Fiesta Mayor Sant Joan	Batecs Cosmógrafo Festivalet de Circ Feria Mediterránea Tocados de Letra

	Centre Cultural el Casino Kursal - Sala Gran Kursaal - sala petita Teatros Conservatori Museo Comarcal de Manresa	Sant Jordi	
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 Arte Contemporáneo Café Nuevo (nuevo espacio de creación grupos y compañías amateurs) Teatro del Café Nuevo Teatros Monumentales Can Gassol Museo de Mataró	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Las Santas Fiesta Mayor de Mataró Sant Jordi Setmana Santa Tres Tombs	Rosarios Festival Nosotros Festival Vora del Jazz LAVS Maresmesound Panóptico Posidonia Semana de Música Antigua
Molins de Rei	Archivo Municipal de Molins de Rei Biblioteca El Molí Federación Obrera Museo Municipal de Molins de Rei	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Correfoc Fiesta de Verano Fiesta Mayor Sant Jordi	Festival de Cine de Terror de Molins de Rei
Mollet del Vallès	Archivo Municipal de Mollet del Vallès Biblioteca Can Mulà - Jordi Solé Tura Centre Cívic de Can Borrell Centro Cívico Can Pantiquet Centro Cívico Lourdes Centre Cívic L'Era CIRD Joana Testigos	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor grande Sant Joan Sant Jordi Sant Vicenç-FM pequeña	Muestra Internacional de Títeres de Mollet (MITMO) SONA MOLLET Festival Internacional de música Festival Semana de la Música de Mollet (MMW) Festival Arlequí

	Centre Cultural La Marineta Museo Municipal Joan Abelló		
Montcada i Reixac	Archivo Municipal de Montcada i Reixac Biblioteca de Can Sant Joan Biblioteca Elisenda de Montcada CCP Casino Terra Nostra Centre Cívic Can Cuiàs Centre Cívic la Ribera Centro Cívico l'Alzina Espai Cultural Kursaal Hotel de entidades Can Sant Joan Sala expositiva de l'Auditori municipal Teatro Municipal Museo Municipal de Montcada	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor de Montcada i Reixac Sant Jordi	
Montornès del Vallès	Archivo Municipal de Montornés del Vallès Biblioteca de Montornès del Vallès Casal de Cultura Sala de exposiciones de Can Saurina Teatre Margarida Xirgu	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor de Montornès Sant Joan Sant Jordi Sant Sadurní (patrón de Montornès, antigua Fiesta Mayor)	
Palau-solità i Plegamans	Archivo Municipal de Palau-solità i Plegamans Centro Cívico Masia de Can Cortes (Casa de la Cultura) El camino de la polivalentía Teatre de la Vila – Sala Polivalente Torre Folch (Vivero de entidades)	Carnaval Castañada Ciclo Nadal-Reis El guirigay Estadal del Roser Fiesta Mayor Verbena San Juan San Isidro Sant Jordi	Badalaboca Fancon La fresqueta Palautremola

Prat de Llobregat (El)	Archivo Municipal de El Prat de Llobregat Biblioteca Antonio Martín Centre Cívic Jardins de la Pau Centro Cívico Palmira Domènech Centro Cívico Sant Jordi-Ribera Baixa Céntrico Espacio Cultural Torre Muntadas La Capsa Teatre Moderno Museo de El Prat	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor	
Premià de Mar	Biblioteca Martí Rosselló i Gelis Centre Cívic de Premià de Mar Premiart: sala de exposiciones municipal Teatro Espacio la Amistad Museo de la Estampación de Premià de Mar Archivo Municipal de Premià de Mar (AMPRM)	Carnaval-Fiesta Mayor de invierno Ciclo Nadal-Reis Diada Nacional Fiesta Mayor Fiestas de barrio Flama del Canigó-Sant Joan Rebombori	
Ripollet	Archivo Municipal de Ripollet Biblioteca Municipal de Ripollet Centro Cultural Ripollet Teatro Auditorio Ripollet Centro de Interpretación del Patrimonio Molí d'en Rata	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor Festivo Sant Antoni Sant Jordi	
Rubí	Archivo Municipal de Rubí Biblioteca Mestre Martí Tablón Ateneu Municipal de Rubí El Celler de Rubí L'Espona – Centre de la dansa tradicional catalana Teatre municipal La Sala	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Día Fiesta de Toques de St.Roc Fiesta Mayor de San Pedro Sant Joan Chatos	Festival de Blues Infest (Festival Internacional de cortometrajes La Nuu Pop de primavera Teatro sin teatro Rrandom

	Museo Municipal El Castillo (MMUC)		
Sabadell	Archivo Histórico de Sabadell Biblioteca Can Puiggener Biblioteca de Poniente Biblioteca del Norte Biblioteca del Sur Biblioteca de los Lavaderos Biblioteca La Serra Bibliotecha vapor badia Centre Cívic de Ca n'Oriac Centre Cívic de Can Llong-Castellarnau Centro Cívico Can Puiggener Centre Cívic de Can Rull Centro Cívico de Gràcia Centro Cívico de la Concòrdia Centro Cívico de la Creu Alta (Cal Balsach) Centro Cívico de La Creu de Barberà Centro Cívico Poblenou Centro Cívico de Sant Oleguer Centro Cívic de Torre Romeu Centro Cívico Dr. J. M. Planes (Can Deu) Espacio Polivalente Parque del Norte L'Estruch Sala Miguel Hernández Teatro Municipal La Farándula Teatre Principal de Sabadell Museo de Arte de Sabadell Museo de Historia de Sabadell	Aplec de la Salut Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor Sant Antoni Sant Joan	Festival Sabadell Escena Programa de Verano
Sant Boi de Llobregat	Archivo Administrativo Municipal Archivo Histórico Municipal Biblioteca Jordi Rubió i Balaguer Biblioteca Mª Aurèlia Capmany	Capvuitada Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor	Fan Boi Festival de Cine Fantástico Festival Altavoz Festival Carsfarock

	CCP Cal You, Camps Blancs Can Massallera (Centro polivalente con un espacio escénico), CCP Casablanca, Ciutat Cooperativa,La Gralla, Marianao CCCA - Can Castells Centre d'Art Espacio de creación 1 del centro de arte (CCCA) Espacio de creación 2 del centro de arte (CCCA) Museo de Sant Boi de Llobregat	Fiestas de Barrio Sant Jordi	Rubrifolkum
Sant Cugat del Vallès	Archivo Municipal de Sant Cugat del Vallès Gabriel Ferrater Mirasol Marta Pessarrodona Volpelleres - Miquel Ctra Casa de Cultura, Casal de Mira-sol, Casal les Planes, Casal TorreBlanca, Casino de la Floresta, Xalet Negre Centre d'Art Maristany Centro Grau-Garriga de Arte Textil Contemporáneo Casa Aymat Teatro Auditorio de Sant Cugat del Vallès Museos de Sant Cugat	Centro Antoni Abat Carnaval Ciclo Nadal-Reis Sant Medir Sant Jordi Encabronada Sant Joan Fiesta Mayor Fiesta del Otoño Capital de la Sardana	Festival Nacional de Poesía Angular Cambra Contratiempo. Músicas históricas
Sant Feliu de Llobregat	Biblioteca Montserrat Roig CC Mas Lluí, CC Roses, Centro Cívico Les Tovalloles, Centro de barrio Ctra Sala de exposiciones del Palau Ctra Auditorio del Palau Ctra Sala Iberia Auditorio del Palau Ctra Centre Parroquial Sala de actos Ateneo	Carnaval Castanayada Ciclo Nadal-Reis Es andaluz. Día del Once de Septiembre Fiesta de otoño (Fiesta Mayor grande) Fiesta Mayor de San Lorenzo (fiesta Mayor pequeña) Fiestas de Primavera	Muestra de CineBaix. Muestra de cine internacional de El Baix Llobregat Semana de la Poesía Cata de Espectáculos Familiares

		Sant Joan Sant Jordi	
Sant Joan Despí	Archivo Municipal de Sant Joan Despí Biblioteca Mercè Rodoreda Biblioteca Miquel Martí i Pol Centro Cívico Gaudí Centro Cívic Les Planes Centre Cívic Sant Pancraç Centre Cívic Torreblanca Centro Jujol Can Negre-Escuela de arte Auditorio Miquel Martí i Pol Teatro Mercè Ribagorçana Centro Jujol-Can Negre	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Día de la danza Fiesta Mayor Verbena Sant Jordi	Festival Cero
Sant Pere de Ribes	Archivo Municipal de Sant Pere de Ribes Biblioteca Josep Pla Biblioteca Manuel de Pedrolo Centre Cívic el Local Centro Cívico El espacio El matadero Teatre la Bòbila	Carnaval de verano (las Roquetas) Carnaval de invierno (Ribes y Les Roquetes) Ciclo Navidad-Reyes (Ribes y les Roquetes) Fiesta Mayor de verano de San Pedro (Ribes) Fiesta Mayor de invierno de Sant Pau (Ribes) Fiesta Mayor de invierno de Santa Eulalia (las Roquetas) Sant Jordi (Ribes y Les Roquetes)	Barracas Monociclo del festival Festival Udayeta Festival Vaive Calle de verano Trakasoud
Santa Perpetua de Mogoda	Archivo Municipal Biblioteca Josep Jardí Centre Cívic Can Folguera Centro Cívico Can Taió Centro Cívico La Creueta Centre Cívic La Florida Centre Cívic La Rambla Centro Cívico Mas Costa Escuela Municipal de las Artes (EMA) depende de cultura	Sardanas Aplec Carnaval Ciclo Navidad-Reyes (encendido de luces, cabalgata, central de reyes, Tió) Concierto de otoño Fiesta Mayor verano Fiesta Mayor invierno Feria casco antiguo: pasacalles, bailes, conciertos. Flama del Canigó	Movida escénica

	Sala de exposición Espacio 1 (ubicado en complejo de Granja Bofarull)	JEP (celebración Jornadas de Patrimonio) La Canallada Pasada de los tres tumbos Sant Jordi	
Terrassa	Archivo Municipal Administrativo de Terrassa Biblioteca Central Biblioteca Distrito 2 Biblioteca Distrito 3 Biblioteca Distrito 4 Biblioteca Distrito 5 Biblioteca Distrito 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 Centro Cívico Alcalde Morera, Centro Cívico Avel·lí Estrenjer, Centro Cívico M. A. Capmany, Centro Cívico Montserrat Roig, Centro Cívico Presidente Macià Sala Muncunill (cerrada obras febrero 23-febrero 24) Auditorio Municipal de Terrassa Teatro Municipal de la Alegría Teatro Principal Centro de Documentación y Museo Textil Museo de Terrassa	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Concurso Nacional de Colles Sardanistes-Amunt i Crits Día castellera de Els Guinguenta de Terrassa Día de Bastoneros; de Diablos; del Dragón; de Antoni Messeguer-Geganters Festa de la Culturassa Fiesta de la Santa Cruz y del Árbol de Mayo Fiesta de presentación en Capdidatos de Capgròs de l'Any Fiesta de Els Tres Tombs Fiesta Mayor La Chimenea: caramelos y comida Sant Joan Sant Jordi	Ciclo conciertos conservatorio Ciclo Gaudí Ciclo Oct'48 Ciclo Terrassa Ciutat Coral Escenas locales Hacemos Verano Festival Àlbum Festival Circ Festival Didó Festival Verano Oct'48 Sede Égara Festival Flamenc Festival Internacional Corales Festival Jazz Festival Màgia Festival de Educación Sexual Talento Latente del Festival Festival TNT Jazz cerca Sonidos Clásicos Sonidos del Tiempo Sonidos navidad Terrassa Clàssic Kids Arte callejero de Terrassa Terrassa vibra
Vic	Archivo Municipal de Vic Biblioteca Pilarin Bayés CCVIC Can Pau Raba	Diada Nacional Fiesta Mayor Sant Jordi	Festival de Jazz Festival de Músicas religiosas Festival Mans

	CCVIC El Montseny CCVIC La Guixa CCVIC Plaza de Arona CCVIC Santa Anna CCVIC Serra-de-senferm La Central El Orfeón Espacio ETC (espacio de teatro y cine) La Atlántida ACVic		Festival de Cine Oriental Nits So de les Cases
Viladecans	Archivo Municipal de Viladecans Biblioteca de Viladecans Ateneo de Cultura Popular Can Ctra Ateneu Pablo Picasso Casal de barri Alba-rosa, La Unión, Montserratina, Ponent, Barri Sales Teatre Atrium (2 ventas) Museo de Viladecans	Casnestoltes Ciclo Nadal-Reis Día de la danza Dia de la música Fiesta Mayor verano Fiesta Mayor invierno Sant Joan Sant Jordi	En la calle de verano Al carrer nadal
Vilafranca del Penedès	Biblioteca Torras i Bages CCP Claustro de Sant Francesc CCP Matadero Capilla de Sant Joan, Claustro de los Trinitarios Claustro de Sant Francesc Sala de Pas Sala de los Trinitarios Auditorio Municipal de Vilafranca Teatro de Cal Bolet Vinseum (Museo de las Culturas del Vino de Cataluña)	Caramelles Carnaval Ciclo Nadal-Reis Corpus Fiesta Mayor Fiestas de Sant Raimon Sant Jordi	Dansometre Festival de Cine de Castells Invernadero/Electroviñas, La Vila en verso Mosto Resonancias Vilapensa Vjazz

Vilanova i la Geltrú	Biblioteca Armand Cardona Torrandell Biblioteca Joan Oliva i Milà CCP Centro Cívico Centro Cívico La Collada-Els Sis Camins Centro Cívico La Geltrú Centro Cívico La Sardana Centro Cívico Mar Centre Cívic Molí de Vent Centro Cívico Sant Joan Centre Cívic Tacó Centro de Arte Contemporáneo La Sala Auditores Eduard Toldrà Teatro Principal Centro de interpretación del Romanticismo Manuel de Cabanyes Museo Romántico Can Papiol Museo Víctor Balaguer	Carnaval Ciclo Nadal-Reis Fiesta Mayor Tres Tombs	El Tingladu Fiesta Mayor de Entidades (FME) FIMPT Nuevo Reggae VIDA Festival

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SERVICIOS DE IGUALDAD 2023



Informe de los indicadores de los servicios de igualdad 2023

1. Introducción

2. Contexto 3ª edición

3. Dimensión encargo político

4. Dimensión mujeres usuarias

5. Dimensión valores organizativos/recursos humanos

6. Dimensión economia

7. Dimensión entorno

8. Ideas clave

9. Conclusiones

10. Taller de mejora: un problema, una solución

1. Introducción

El Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Igualdad consiste en el análisis de indicadores de la actividad y de la gestión de los servicios locales de igualdad de los municipios participantes, con el objetivo de obtener datos de calidad y recoger el conocimiento del intercambio de experiencias entre el personal técnico de los municipios participantes.

El proyecto lo impulsa la Diputación de Barcelona desde el Servicio de Programación del Área de Servicios Generales y Transición Digital, y el Servicio de Políticas de Igualdad del Área de Feminismos e Igualdad.

Este informe, que corresponde a la 3ª edición del Círculo, recoge datos de los resultados del año 2023 y se estructura en los apartados siguientes:

1. Introducción
2. Contexto 3ª edición
3. Dimensión encargo político
    a. Promoción de la igualdad
    b. Atención e información a las mujeres
    c. Atención a las mujeres en situación de violencias machistas
4. Dimensión mujeres usuarias
5. Dimensión valores organizativos/recursos humanos
6. Dimensión economía
7. Dimensión entorno
8. Ideas claven
9. Conclusiones
10. Taller de mejora: un problema, una solución
    a. Participación ciudadana
    b. Atención a las mujeres
    c. Servicio de Puntos lila
    d. Condiciones laborales equipo SIAD
    e. Transversalidad en el ente local
    f. Taller y actividades de sensibilización

2. Contexto 3ª edición

Con esta 3ª edición, **se avanza hacia la consolidación del proyecto con una muestra estable de municipios participantes y con una cultura compartida de mejora continua.** Se apuesta por la calidad del proyecto, con un esfuerzo importante por parte de las técnicas participantes en la recogida y validación de los datos como elemento crucial.

Cada vez es más importante fomentar una cultura de evaluación reflexiva en la administración. Esto implica **adoptar un enfoque abierto, cualitativo y de intercambio de conocimiento**. Significa preguntarse continuamente: ¿Cómo podemos mejorar? ¿Qué podemos aprender de nuestros resultados y nuestros procesos? Esta cultura de interrogación y reflexión, que se desarrolla con la metodología benchmarking del proyecto, es fundamental para el crecimiento y la mejora continua.

En la 3ª edición del CCI de los Servicios de Igualdad **han participado 23 municipios de la provincia de Barcelona**, proporcionando los datos de un **Cuadro Resumen de Indicadores que está formado por los mismos indicadores y variables que en el año 2022.**

Cuadro resumen de indicadores



104 indicadores

En la 3ª edición hay 104 indicadores que recogen la información de 124 variables.

Estos indicadores se distribuyen en 5 dimensiones: encargo político/estratégico; mujeres usuarias; valores organizativos; economía, y entorno.

Municipios participantes



En las ediciones 2022 y 2023 han participado 23 municipios.

Se han clasificado los municipios por tramos de población en 2 grupos: entre 10.000 y 60.000 habitantes (Grupo +10) con 13 municipios y de más de 60.000 habitantes (Grupo +60) con 10 municipios.

3. Dimensión encargo político

La **dimensión de encargo político y estratégico se divide en dos ámbitos: la promoción de la igualdad y la atención a las mujeres, y** se analizan los siguientes aspectos:

- Formación y sensibilización de la ciudadanía
- Transversalidad en el ente local
- Participación sociopolítica de las mujeres
- Instrumentos de planificación estratégica
- Necesidades de intervención de urgencia
- Demanda ciudadana de atención a las mujeres
- Grado de rotación de las mujeres usuarias atendidas

a) Promoción de la igualdad

Formación y sensibilización a la ciudadanía

Hay un descenso considerable en dos de los tres **indicadores correspondientes a acciones de formación y sensibilización** con relación a 2022; sobre todo en educación formal (-26,3%) y en educación no formal, aunque no tanto (-13,2%).

El año 2021 no se considera comparable, al ser periodo post-pandemia y por tratarse de actividades presenciales.

Gráfico 1. % participantes en acciones de formación y sensibilización en educación formal

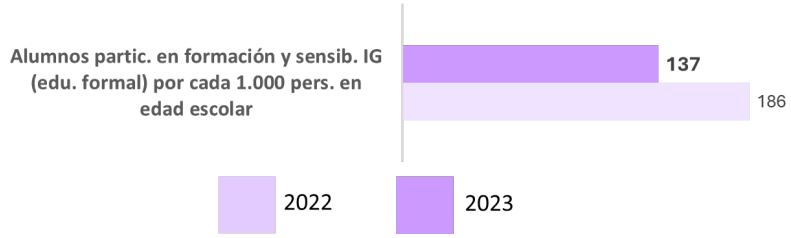
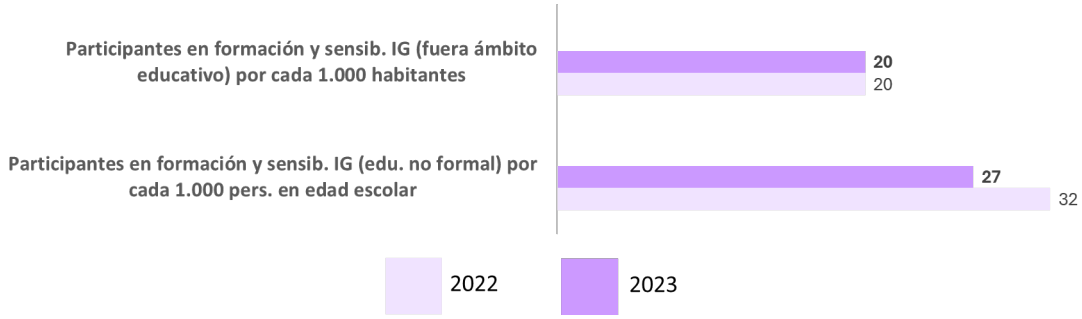
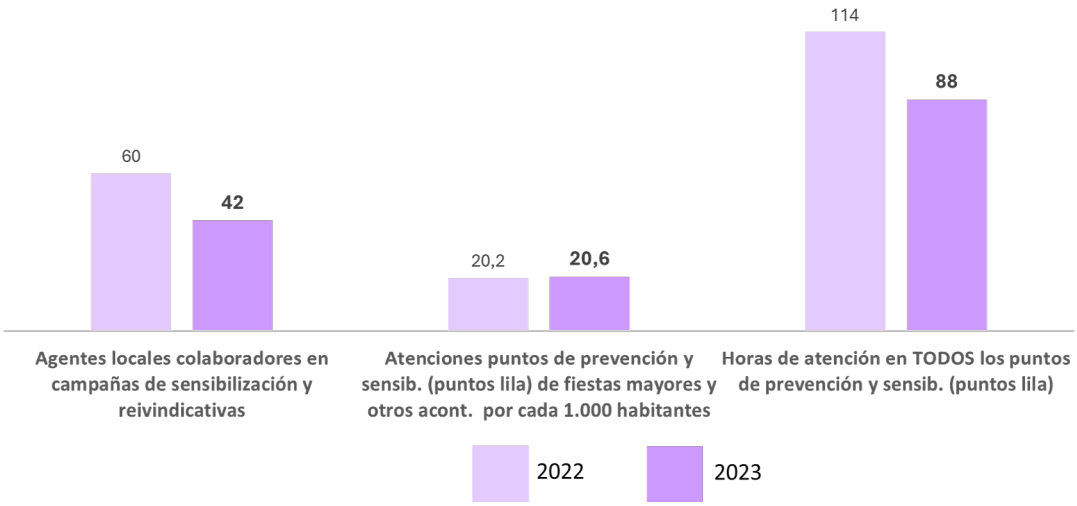


Gráfico 2. % participantes en acciones de formación y sensibilización en educación no formal y fuera del ámbito educativo



La disminución respecto al año anterior del número de alumnos participantes de los centros educativos (26,3%), puede estar relacionada con dos factores: por un lado, se observa cierta resistencia por parte de algunos centros educativos a participar en estas acciones. Por otro lado, ha habido una reducción del presupuesto destinado a este ámbito, tal y como se refleja en los indicadores de la dimensión económica, lo que supone una disminución de recursos y acciones.

Gráfico 3. Red y atenciones Puntos Lila



Continuando con la tendencia de los indicadores anteriores, vemos también una reducción importante en dos de los **indicadores relacionados con la Red Punto Lila:**

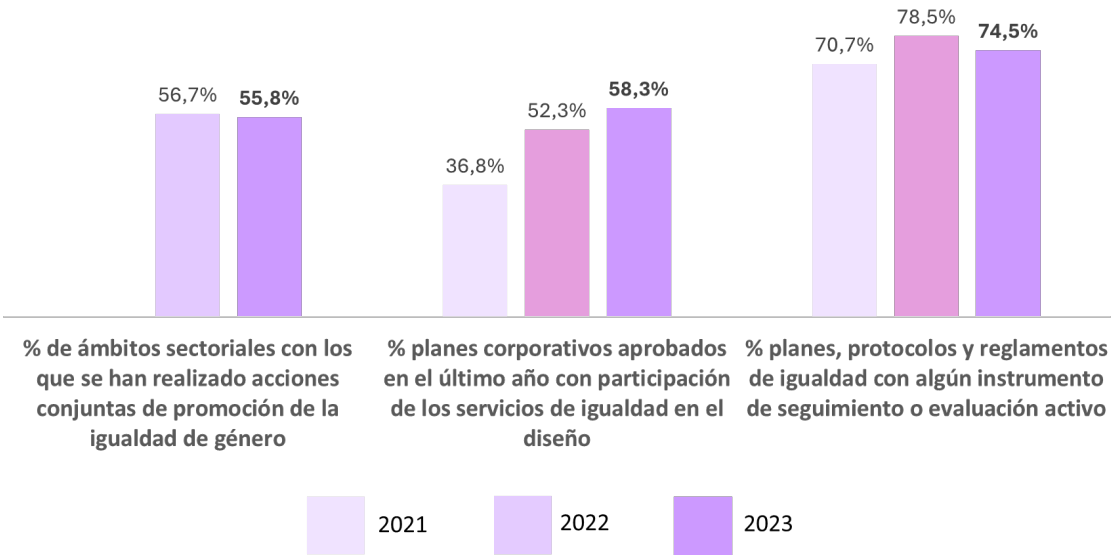
- número de agentes locales colaboradores en campañas de sensibilización en materia de igualdad, como por ejemplo: entidades, servicios sanitarios, centros o servicios educativos, cuerpos policiales, comercios, etc..., con una disminución del 30% respecto al año anterior.
- número de horas de atención en todos los puntos lila de prevención y sensibilización, que han disminuido un 22,8%.

En cambio, el número de atenciones de puntos lila en las fiestas mayores y otros eventos de ocio se mantiene estable, con 20,6 atenciones por cada 1.000 habitantes. Se interpreta, a partir de este dato, y con las explicaciones dadas por las técnicas asistentes al taller de mejora, que el impulso en sensibilización y prevención en entornos festivos se mantiene, y parecería que la bajada de horas de atención corresponde a puntos lila de otros entornos.

Las cifras de los indicadores relacionados con la **comunicación de las políticas municipales de igualdad en redes sociales** han aumentado, tanto en lo que se refiere al número de seguidores/as de las redes sociales, que ha crecido casi un 20% con respecto a 2022, como en las interacciones de publicaciones relacionadas con las principales campañas de igualdad en las redes sociales corporativas (8 de marzo, Día Internacional de las Mujeres y 25 de noviembre, Día Internacional para la erradicación de la violencias machistas), que aumentan un 69%, pasando de 11.808 interacciones en 2022 a 19.950 en 2023.

La transversalidad de la perspectiva de género en el ente local y los instrumentos de planificación estratégica

Gráfico 4. Transversalidad e instrumentos de planificación estratégica



Los datos del **trabajo transversal con perspectiva de género en el ente local** de 2023 son muy similares a los de 2022 con respecto a estos indicadores (gráfico 3). Se observa una estabilización del objetivo de transversalidad, tanto en el ámbito de la planificación estratégica y el trabajo interáreas, que los ayuntamientos no deberían asumir como un dato estable. Por el contrario, se debería seguir impulsando la transversalidad, si es necesario con instrumentos estructurales, como puede ser un reglamento, para que no sea una opción sino una línea de trabajo a implementar.

Por otro lado, el porcentaje de personal de la plantilla municipal que ha recibido formación de igualdad de género en los últimos cincos años es de 34,2%, y retrocede 5,5 puntos porcentuales (pp) respecto a 2022, dato que también refleja una bajada en el ámbito de sensibilización. Este indicador repercute directamente en los resultados del resto de indicadores de transversalidad mencionados en el párrafo anterior. De momento estos indicadores se mantienen estables, pero hay que prever la posibilidad de que, si no hay inversión en la formación de personal, los proyectos de trabajo transversal dentro del ente local se puedan ver afectados, en la medida en que la formación del personal sitúa a las organizaciones en mejores condiciones para practicar el trabajo transversal.

La participación sociopolítica de las mujeres

El porcentaje de miembros de entidades de mujeres del municipio sobre el total de mujeres mayores de 16 años de los municipios es un 1,1%. Este porcentaje ha ido disminuyendo en 0,5 pp, anualmente, desde 2021.

El indicador recoge a las mujeres que son socias de las entidades que trabajan específicamente en programas a favor de la igualdad y de la promoción de la mujer. Estas entidades deben estar registradas en el Registro Municipal de Entidades. La tendencia observada constata la pérdida del tejido asociativo de mujeres más histórico, formado mayoritariamente en los años ochenta, y el hecho de que no se está dando una renovación generacional en estos grupos: se consolida la falta de participación de mujeres en estas entidades.

Por otro lado, sí hay nuevos movimientos de mujeres feministas, pero que no están formalizados según los requisitos de la ley de asociaciones a nivel autonómico (Ley 7/1997, de 18 de junio, de asociaciones). Esta norma requiere una estructura jerarquizada y unos trámites para su creación que pueden no estar alineados con la posición y pensamiento de estas nuevas organizaciones, que trabajan para el feminismo de manera autónoma.

Otra reflexión que se plantea en relación con la baja participación de asociacionismo feminista es el hecho de que, en los años 80 y 90, los espacios de participación pública eran muy limitados, y, por lo tanto, el espacio feminista era un puntal destacado; por el contrario, en la última década se han abierto muchos espacios participativos de otros ámbitos (vivienda, cultura, fiestas...) y eso puede hacer que las mujeres participen desde otros espacios.

b) Atención e información a las mujeres

Satisfacción de la demanda de atención a las mujeres

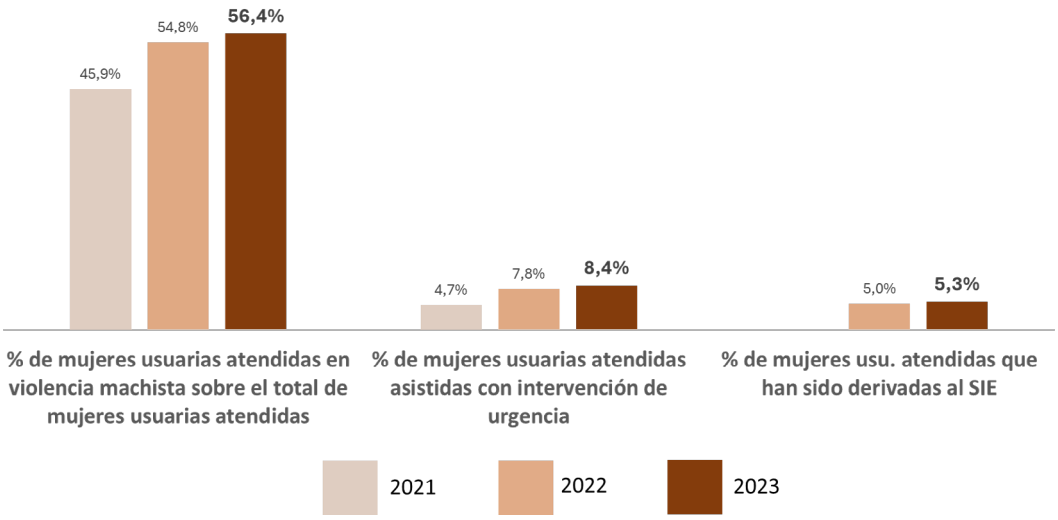
Solo un 1,2 % del total de mujeres de 16 años o más de los municipios han sido atendidas por parte de los servicios de igualdad. Como se ha apuntado en los informes de años anteriores, se trata de una cifra baja de mujeres atendidas ya que el servicio es gratuito y cubre atenciones de todos los ámbitos y necesidades que las mujeres puedan tener.

Esta cifra da lugar a reflexionar sobre cómo mejorar la difusión de los servicios de igualdad y cuáles pueden ser los motivos por los que no hay más mujeres interesadas en acudir a estos servicios. Los datos nos indican que sí existe la necesidad de atención, especialmente en el caso de las mujeres en situación de violencias machistas, que como apunta el indicador "% mujeres usuarias atendidas en violencias machistas s/mujeres del municipio que se estima que están en violencias machistas", se estima que un 3,1% de las mujeres del municipio se encontrarían en esta situación. Este indicador se mantiene estable con relación a los dos años anteriores.

	2021	2022	2023
% mujeres usuarias atendidas sobre el total de mujeres de 16 o más años del municipio	1,0%	1,2%	**1,2%**
% mujeres usu. atendidas en viol. machistas s. mujeres del municipio que se estima que están en situación de viol. machistas	3,9%	3,0%	**3,1%**

c) Atención a las mujeres en situación de violencias machistas

Gráfico 5. % mujeres atendidas, asistencias de urgencia por violencias machistas y derivaciones al SIE



Los indicadores que muestran los datos de **mujeres usuarias atendidas en violencias machistas son los siguientes**:

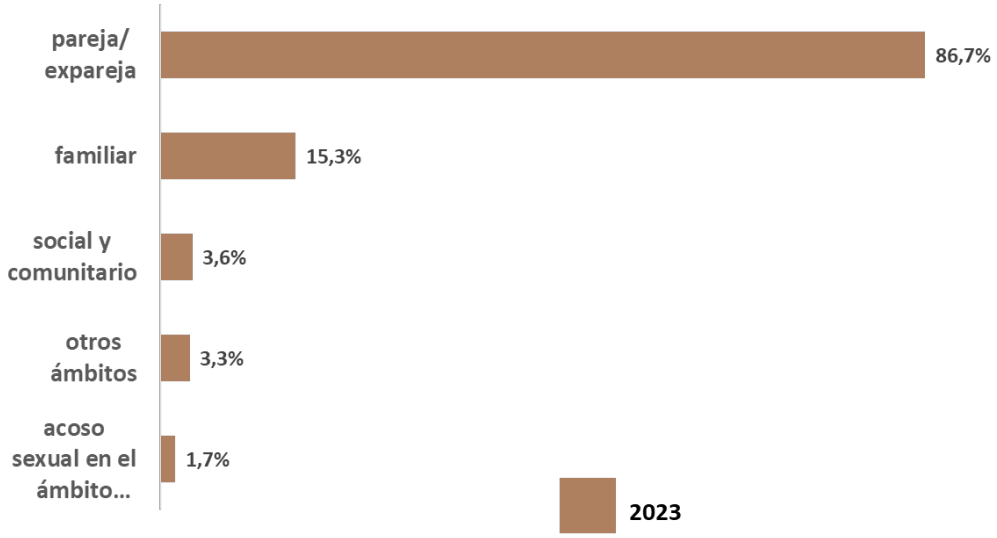
- el % de mujeres usuarias atendidas en situación de violencias machistas s/total de mujeres usuarias atendidas por los servicios de igualdad es un 56,4% y aumenta en 1,6 pp con relación al año anterior.
- el número de mujeres usuarias atendidas asistidas con intervención de urgencia se ha incrementado en 0,6 pp con relación al 2022 y es un 8,4%.
- con un incremento inferior, de 0,3 pp, el % de mujeres usuarias que han sido derivadas al Servicio de Intervención Especializada es un 5,3%.

Por lo tanto, hay un incremento del porcentaje de mujeres atendidas en violencia machista (o derivadas), que se muestra en los tres indicadores que hacen referencia a las mujeres atendidas en situación de violencias machistas con relación al total de mujeres usuarias atendidas. Para dar respuesta al incremento de demanda por parte de las mujeres, niños y adolescentes en situación de violencias machistas se deberían destinar más recursos a la prevención, protección y acompañamiento.

La tendencia al incremento de casos de las mujeres atendidas por violencias machistas se refleja también en los datos del LGAI estadístico sobre violencias machistas (2022) del Instituto Catalán de las Mujeres.

Tal y como muestran los datos (gráfico 6), por tercer año consecutivo, la prevalencia de las violencias en el ámbito de la pareja o expareja es muy mayoritaria respecto a las otras formas de violencias machistas. Se infiere, que ya que la mayor parte de mujeres que se encuentran en situación de violencias machistas lo están en relación a parejas o exparejas, también quedan afectados niños y adolescentes. Este punto es extremadamente importante: el abordaje debe enfocarse también en proteger el interés superior del o la menor con un acompañamiento profesional que cumpla con el deber de diligencia debida en los casos de mujeres en situación de violencias machistas.

Gráfico 6. % mujeres usuarias atendidas por ámbitos de violencias machistas



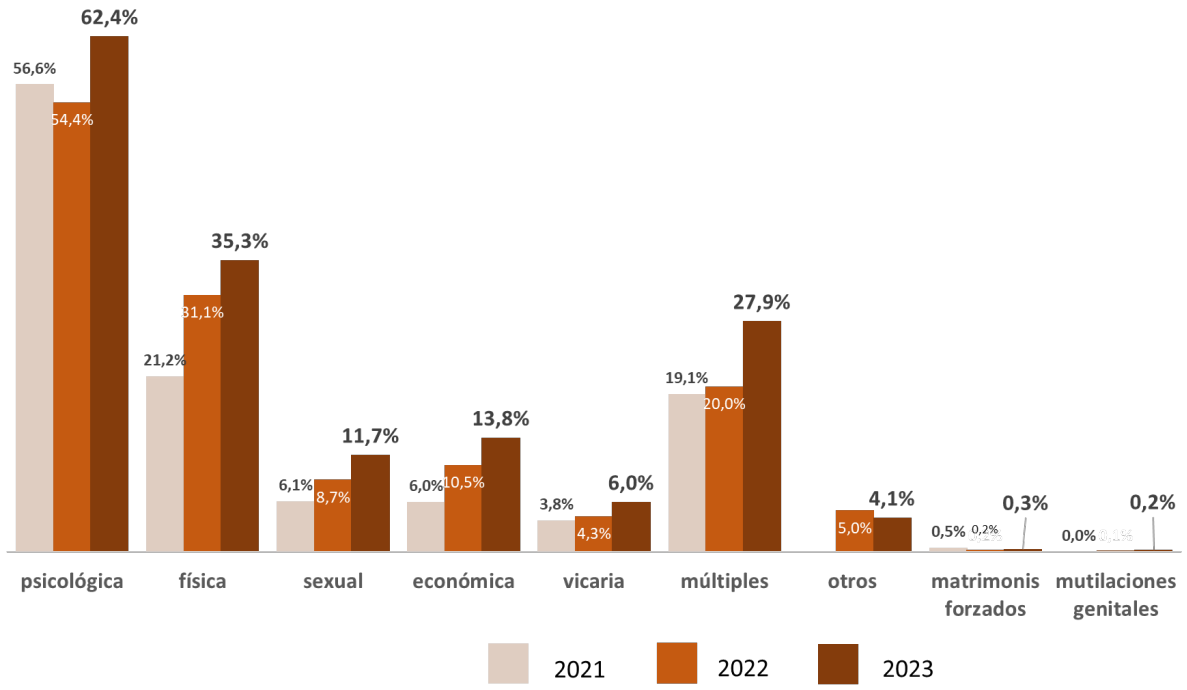
Nota 1: La suma de los porcentajes es más del 100% porqué una misma usuaria puede situarse en más de una tipología

Los datos de **mujeres usuarias atendidas por ámbitos de violencias machistas** son similares en relación al año 2022:

- 86,7% lo han sido en el ámbito de la pareja/expareja, -2pp respecto a 2022,
- 15,3% en el ámbito familiar, +2pp respecto a 2022,
- 3,6% en el ámbito social y comunitario, -0,2pp respecto a 2022,
- 3,3% de las violencias se ha dado en otros ámbitos (digital, institucional, vida política y esfera pública, educativo y cualquier otra forma análoga que lesione o pueda lesionar la dignidad, la integridad o la libertad de las mujeres), +2,3pp respecto a 2022, y,
- 1,7% en el acoso sexual en el ámbito laboral, + 0,6pp respecto a 2022.

La violencia familiar adquiere también mucha más visibilidad, ya que al igual que las situaciones derivadas de las parejas y exparejas, es el entorno más íntimo y cercano de las mujeres.

Gráfico 7. % mujeres usuarias atendidas según tipología de violencias machistas



Nota 1: La suma de los porcentajes es más del 100% porque una misma usuaria puede situarse en más de una categoría.

Todos los datos de **tipología de violencias machistas** reflejan un incremento respecto a 2022, excepto el porcentaje de otras violencias.

La violencia psicológica, siendo la más importante y visible, es la menos penalizada en sede judicial. La dificultad de la prueba hace que este tipo de violencia quede invisibilizada en otras instancias.

En el caso de los matrimonios forzados y las mutilaciones genitales, se observa un incremento, que, a pesar de ser bajo en incremento porcentual con relación al resto de tipología de violencias, sí es elevado en términos absolutos: el número de mujeres que sufren mutilaciones genitales se incrementa de 3 a 8, y en el caso de los matrimonios forzados se incrementa de 9 a 14. Es fundamental que estas violencias, a pesar de representar un porcentaje bajo sobre el total, se visibilicen y se atiendan, ya que representan una violación extrema de los derechos humanos de las mujeres y niñas.

Por otro lado, sabiendo que, en el 98%[1] de los casos en que una mujer con niños o adolescentes que sufre violencias machistas, estos se encuentran en situación de violencia vicaria, el bajo porcentaje que se muestra en el gráfico (6%), podría ser debido a la falta de detección de esta problemática, entendiéndola como instrumentalización de menores—sin resultado de muerte. Es importante facilitar formaciones, protocolos, recursos económicos y humanos para realizar un correcto abordaje de la cuestión.

1 *CAMPS, E., (2022, 20 de enero), «Entrevista a Francys Ladera, psicóloga, psicoterapeuta especializada en violencias machistas, asociación Conexus».*

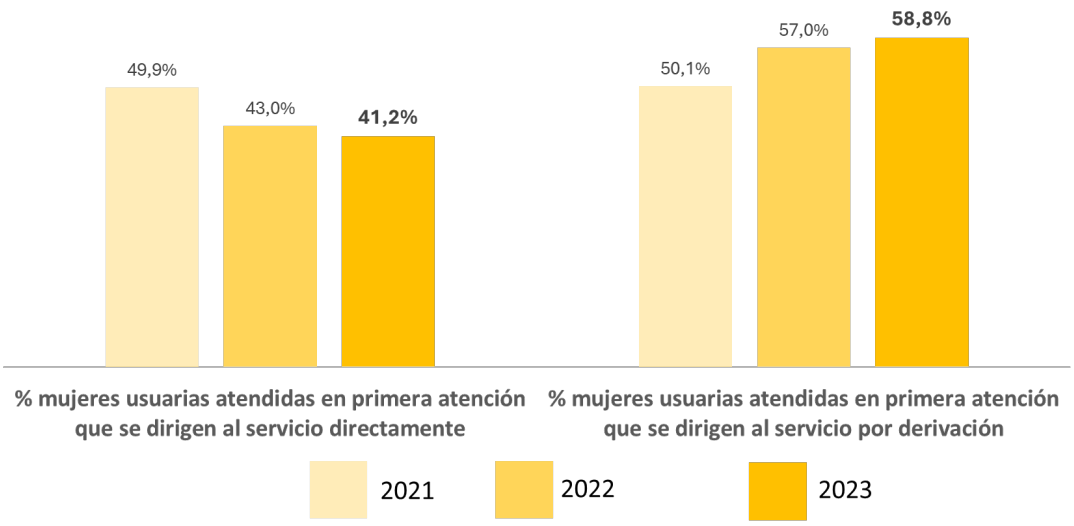
4. Dimensión mujeres usuarias

Los indicadores de la dimensión mujeres usuarias se agrupan en los ámbitos siguientes:

- Trabajo en red y sistemas de derivación
- Ofrecer diferentes tipos de atención a las mujeres
- Facilitar el acceso a los servicios y con una intensidad de atención adecuada
- Adecuar el servicio al perfil de las mujeres usuarias según perfiles de edad y características sociodemográficas y
- Ofrecer un servicio de calidad

Potenciar el trabajo en red y sistemas de derivación

Gráfico 8. Acceso por derivación o no de las mujeres usuarias atendidas



El porcentaje de **mujeres usuarias atendidas en primera atención** que se dirigen al servicio por derivación es del 58,8%; una cifra que se ha ido incrementado durante los últimos tres años. El porcentaje de mujeres usuarias atendidas en primera atención que se dirigen a los servicios directamente es un 41,2%.

La tabla siguiente muestra la evolución de las **derivaciones por tipo de servicio**, con datos similares durante los tres años y encabezada por servicios sociales (19,5%), seguido por servicios sanitarios (14,1%), servicios policiales (9,2%), judiciales (2,9%) y otros (12,5%). Aunque hay oscilaciones de entorno a un punto porcentual entre los diferentes servicios, no se produce ninguna variación significativa.

		2021	2022	2023
% mujeres usuarias atendidas en primera atención derivadas por los servicios	sociales	19,9%	18,2%	**19,5%**
	sanitarios	10,8%	14,6%	**14,1%**
	policiales	7,5%	8,9%	**9,2%**
	judiciales	3,3%	3,4%	**2,9%**
	otros	8,7%	11,9%	**12,5%**

Ofrecer diferentes tipos de atención a las mujeres usuarias atendidas

El % de mujeres que han participado en acciones grupales es un 9,2%, que supone un aumento de 2,3 pp con relación a 2022. Este incremento es un dato positivo, ya que el trabajo grupal puede mejorar la relación de las mujeres con el servicio, conseguir una fuerte cohesión entre las participantes, una mejora de las relaciones con las profesionales, y una mayor utilización de los recursos.

Un 50,6% de las **mujeres usuarias atendidas** han recibido apoyo de atención social, que incluye las atenciones, sean o no de acogida, realizadas por una trabajadora social. Un 46,7% han recibido apoyo psicológico, un 36,5% asesoramiento jurídico, un 3,6% han recibido atención a hijas e hijos y un 5,3% de las mujeres usuarias atendidas han sido derivadas al SIE.

		2021	2022	2023
% mujeres usuarias atendidas que han recibido	atención social	-	51,0%	**50,6%**
	apoyo psicológico	35,8%	44,2%	**46,7%**
	asesoramiento jurídico	36,2%	35,7%	**36,5%**
	atención a los hijos e hijas	5,0%	3,3%	**3,6%**
	derivación al SIE	-	5,0%	**5,3%**

Perfil mujeres usuarias atendidas

Por franja de edad, las mujeres que acceden al servicio en mayor proporción son las mujeres de entre 30 y 44 años. En cambio, esta franja de edad sólo representa, de media, el 20% del total de mujeres de los municipios participantes. En la franja de edad entre 45 y 64 años ocurre un hecho parecido: un 36,3% de las mujeres atendidas pertenecen a esta franja de edad mientras que el porcentaje que representan sobre el total de la población femenina es del 29%. El tramo de más de 65 años, en cambio, está infrarrepresentado, ya que es un 7,6 % de las mujeres atendidas y supone un 21 % a nivel poblacional.

Se observa una cifra baja en la franja de mujeres menores de 16 años (un 0,8 %, cifra inferior al 15,3 % del conjunto de la población de mujeres de estos municipios), mientras que los estudios alertan de un incremento de los casos de violencias machistas en estas franjas[2]. Es necesario plantearse porque las chicas no están llegando a los servicios de atención.

		2022	2023
% mujeres usuarias atendidas por franja de edad	< 16 años	1,0%	**0,8%**
	entre 16 y 29 años	14,9%	**14,5%**
	entre 30 y 44 años	40,2%	**40,7%**
	entre 45 y 64 años	35,2%	**36,3%**
	65 años o más	7,7%	**7,6%**

2 Fundación Anar: Estudio sobre la evolución de la violencia contra las mujeres en la infancia y la adolescencia

En cuanto a las **características sociodemográficas de las mujeres usuarias atendidas,** se puede observar que la tendencia constante en los 3 últimos años es que las mujeres de familias monomarentales, y las mujeres extranjeras de fuera de la UE, ambas con un 27,7%, son las que acceden al servicio en mayor proporción. El dato sería indicativo del mayor grado de vulnerabilidad de las mujeres que se encuentran en estas situaciones, en que interseccionan varios ejes de opresión (posición de género, origen, clase social...) que pueden conducir a la feminización de la pobreza.

En cuanto a las mujeres atendidas con discapacidad, estas son un 4,1% en 2023, un punto porcentual más que en 2022 (3,1%) y 1,3 pp más que en 2021 (1,8%). Este incremento podría estar relacionado con la implementación de atenciones no presenciales (teléfono o videollamada), que comenzó a raíz de la pandemia, porque el hecho de no tener que desplazarse puede facilitar su acceso, por ejemplo, a mujeres con dificultad de movilidad. Asimismo, el aumento también podría estar vinculado a una mayor sensibilización social, a un enfoque más interseccional de las atenciones por parte de las profesionales y a las campañas sobre violencias machistas en mujeres con discapacidad llevadas a cabo desde los municipios y desde otros ámbitos, con el fin de mejorar la prevención y la identificación de casos.

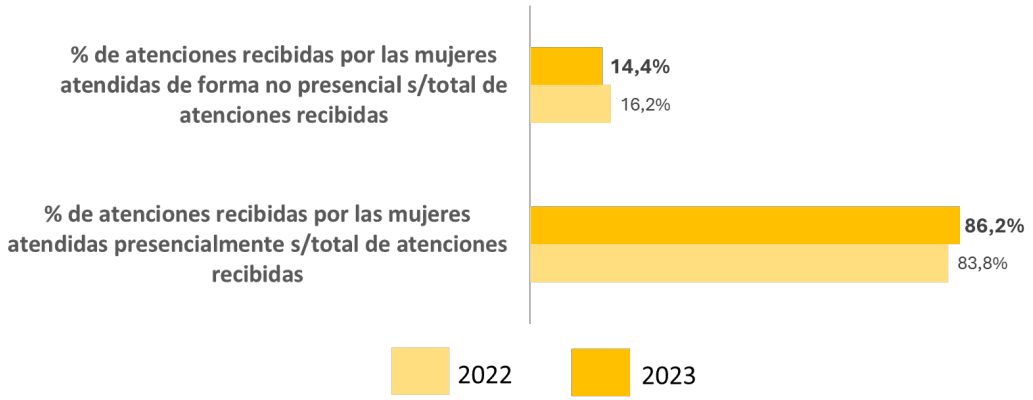
		2021	2022	2023
% mujeres usuarias atendidas según características sociodemográficas	**extranjeras fuera UE**	31,4%	27,1%	**27,7%**
	familia monomarental	30,8%	26,8%	**27,7%**
	no han alcanzado la educación obligatoria	22,4%	20,1%	**15,8%**
	transexuals	0,4%	0,3%	**0,2%**
	con discapacidad	1,8%	3,1%	**4,1%**

Facilitar el acceso

La **media de horas de apertura semanales con atención al público** por la mañana es de 24,3 horas y por la tarde es de 9,1 horas; medias prácticamente igual que en 2022.

En 2023 todos los ayuntamientos han abierto el servicio en horario de mañana y tarde**,** a diferencia de 2022 y 2021 en los que había dos ayuntamientos que solo ofrecían servicio solo por la mañana o por la tarde.

Gráfico 9. % atenciones recibidas presenciales y no presenciales

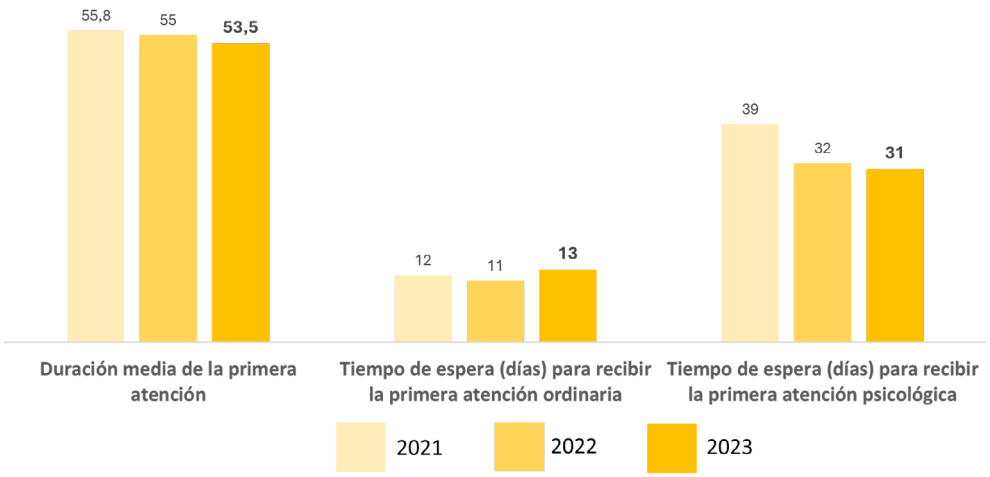


La atención no presencial se incorporó durante el periodo de pandemia y se ha mantenido desde entonces, aunque con un peso inferior, como canal de atención. En 2023, se observan datos ligeramente inferiores a 2022, con un 14,4% de atenciones recibidas por las usuarias atendidas de forma no presencial, siendo un 16,2% en 2022. Parece que no hay una tendencia creciente de este tipo de atención y que las usuarias necesitan profesionales que las puedan atender en persona.

El % de citas anuladas o no presentadas sobre el total de citas agendadas es un 17,1% y desciende en 3 pp con relación a 2022, que representaban un 20,1%. Esta problemática se trató en la sesión de trabajo del taller de mejora. Desde los municipios se están implementando diversas medidas con el fin de reducir el absentismo y concienciar a las usuarias de que hay que avisar si no se puede asistir a la visita, con el fin de evitar la pérdida de recursos y el aumento de las listas de espera. Las profesionales de los servicios hacen seguimiento de las citas en la mayoría de los ayuntamientos, ya sea por medios electrónicos o llamando directamente, y se envía un mensaje para recordar la cita programada.

Proporcionar una intensidad y calidad de atención adecuadas

Gráfico 10. Datos de atenciones en tiempo de espera y duración



La **duración media de la primera atención** es de 53,5 minutos, y las usuarias reciben de media 4,4 atenciones, datos muy parecidos a los años anteriores.

En cuanto a los **tiempos de espera**:

- para recibir la primera atención ordinaria al servicio, la espera es de 13 días, dos días más que en 2022 y,
- para recibir la primera atención psicológica es de 31 días, un día menos que en 2022.

Se trata de tiempos de espera excesivos, teniendo en cuenta las situaciones que viven las mujeres usuarias de los SIAD (Servicio de Información y Atención a las Mujeres), si bien quizás no todas de riesgo directo, pero sí con circunstancias complicadas que les producen ansiedad y conllevan consecuencias negativas en su estado de salud y en su día a día.

Los ayuntamientos desarrollan diferentes estrategias con el fin de reducir los tiempos de espera de las primeras atenciones y evitar la saturación de la atención psicológica, tal y como se compartió durante la sesión de trabajo del taller de mejora. A pesar de ello, la causa principal de estas situaciones es el incremento de usuarias con esta necesidad y la falta de recursos económicos para poder contratar más profesionales.

Respecto al servicio de atención psicológica, muy probablemente las carencias en atención psicológica y en salud mental en la sanidad pública tengan una correlación directa en el incremento de las derivaciones y en la presión asistencial en los SIAD.

En cuanto a los datos sobre la **calidad del servicio, el grado de satisfacción de las mujeres usuarias** es de 8,4 sobre 10 con un resultado similar a 2022, que era de 8,6.

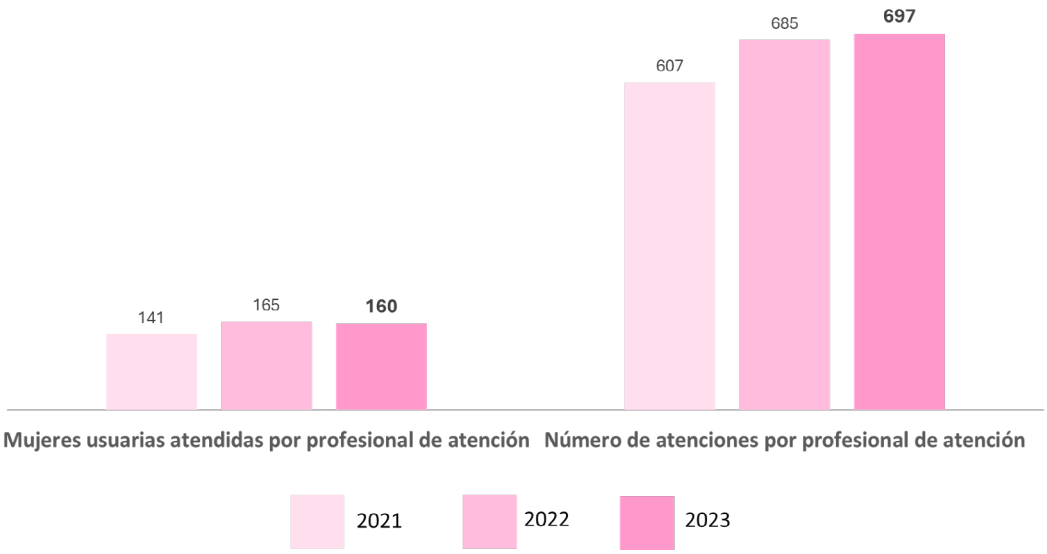
5. Dimensión valores organizativos/recursos humanos

Los indicadores de valores organizativos y recursos humanos representan los siguientes ámbitos:

- Gestión del servicio con relación al personal externalizado
- Disponer de los recursos humanos adecuados
- Condiciones y ambiente de trabajo positivos
- Favorecer la paridad en las plantillas
- Capacitar al personal

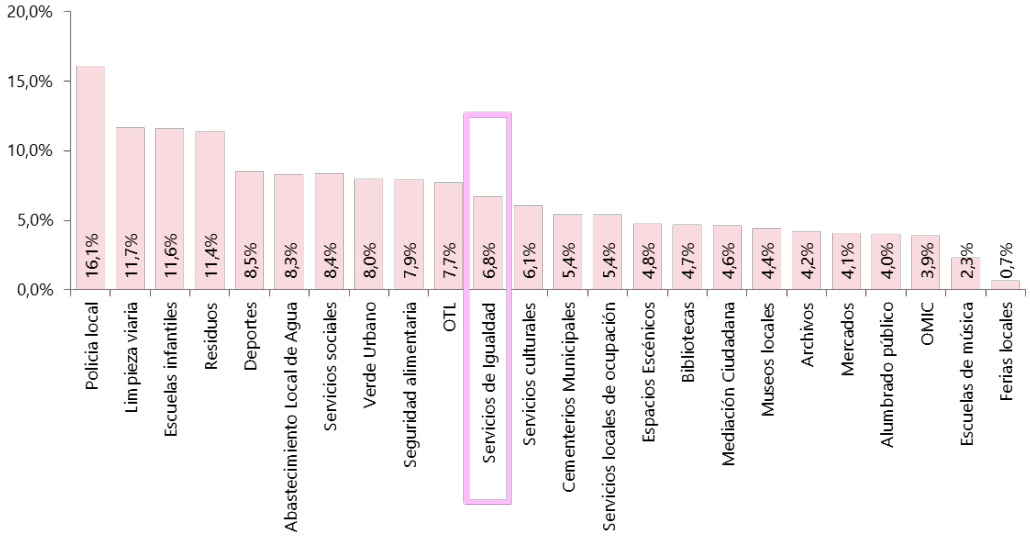
En los indicadores que hacen referencia a los **recursos humanos relacionados con la atención a las mujeres y la distribución del trabajo**, se observa que ha mejorado ligeramente la ratio de personal de atención y ha empeorado la de personal de prevención y sensibilización.

Gráfico 11. Datos de mujeres atendidas y número de atenciones por profesional de atención



El porcentaje **de horas de baja del personal** de los servicios de igualdad respecto al total de horas de convenio se mantiene estable, con un 6,8%.

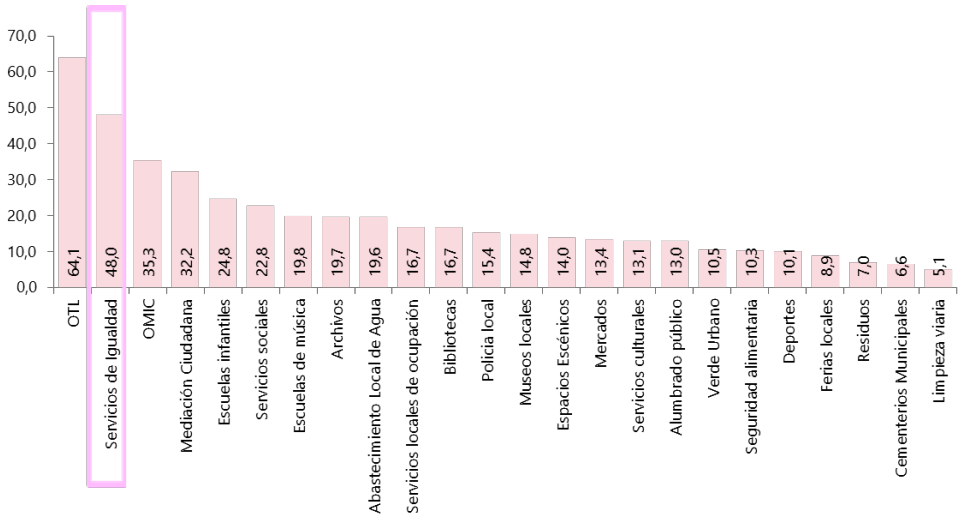
Gráfico 12 % Horas de baja s/total horas de convenio



En cuanto a los **datos de paridad de las profesionales del servicio, estos son similares a los de 2022:** el porcentaje de mujeres sobre el total del personal del servicio de igualdad es del 96,7% y el porcentaje de mujeres con cargo de mando sobre el total de mandos del servicio es de 96,4%.

La media de las **horas de formación de las profesionales de igualdad es de 48 horas anuales[3] por persona**, 5 horas menos que en 2022, y se mantiene como el segundo servicio con más horas de formación por profesional respecto al conjunto de los servicios analizados por los Círculos de Comparación Intermunicipal.

Gráfico 13. Horas de formación por profesional



3 Se incluyen en el cómputo las horas realizadas dentro del horario laboral o las horas fuera del horario laboral que sean total o parcialmente subvencionadas por el ente local.

El **% de profesionales A1 sobre el total de profesionales de atención, prevención y** sensibilización es del 28%. Este dato muestra que sólo una cuarta parte de todas las trabajadoras del servicio contratadas como plantilla del ayuntamiento (no incluye personal externalizado) tienen categoría A1: prácticamente, tres de cada cuatro trabajadoras de los servicios de igualdad lo hacen con categoría A2 o inferior[4].

	2023
% de profesionales A1 s/total profesionales atención, prevención y sensibilización	**28%**
% de horas de personal externalizado (cap. 2) sobre el total de personal de los servicios de igualdad	**14,7%**

El **% de horas de personal externalizado (cap. 2**) sobre el total de personal de los servicios de igualdad es del 14,7%, en continuidad con los dos años anteriores. Este cómputo incluye a todas las profesionales externas, que mayoritariamente son psicólogas y abogadas.

El debate sobre esta externalización está presente en muchos de los ayuntamientos participantes, donde se observa un amplio abanico de situaciones. Algunos ayuntamientos han iniciado procesos de municipalización en colaboración con los departamentos de Recursos Humanos, otros han decidido mantener el personal externalizado y otros tienen un modelo mixto. Hay que tener en cuenta, que la externalización implica en ocasiones una mayor rotación y conlleva peores condiciones laborales del personal, por lo que los procesos de municipalización suelen relacionarse con una mejora de la calidad del servicio.

6. Dimensión economía

Esta dimensión recoge los aspectos relacionados con el gasto destinado a los servicios de igualdad y su financiación, y se divide en 4 ámbitos:

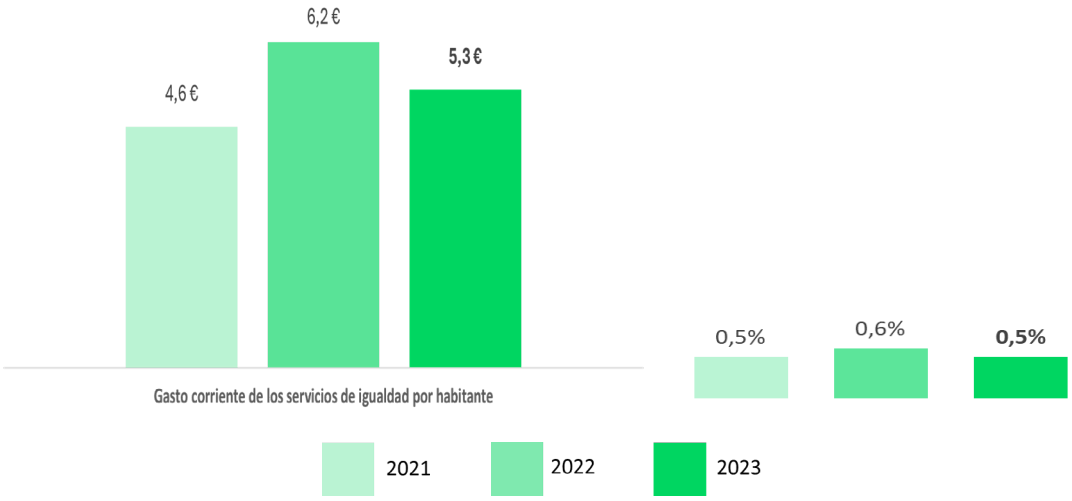
- Disponer de los recursos económicos adecuados
- Financiación del gasto
- Apoyo al tejido asociativo
- Distribución de los presupuestos por ámbitos

El **gasto corriente total por habitante asignado a la gestión de los servicios de igualdad es de 5,3€/habitante,** 0,9€ menos que en 2022. Debe considerarse que en 2023 ha habido una variación en la muestra que incide notablemente en el gasto corriente, de manera que con la misma muestra que en 2022, el dato se mantendría estable.

El **% de gasto corriente de los servicios de igualdad sobre el presupuesto corriente municipal** es del 0,5% en 2023 y del 0,6% en 2022, con una disminución de un 0,1 pp (si se considera la misma muestra que en 2022, sería tan solo un 0,03 pp).

4 En 2023, se hace un ajuste en el criterio de cómputo de este indicador, que sólo incluye al personal de plantilla del ente local, por lo tanto, el dato no se puede comparar con el de los años anteriores en que se computaba el personal de plantilla y el personal externalizado.

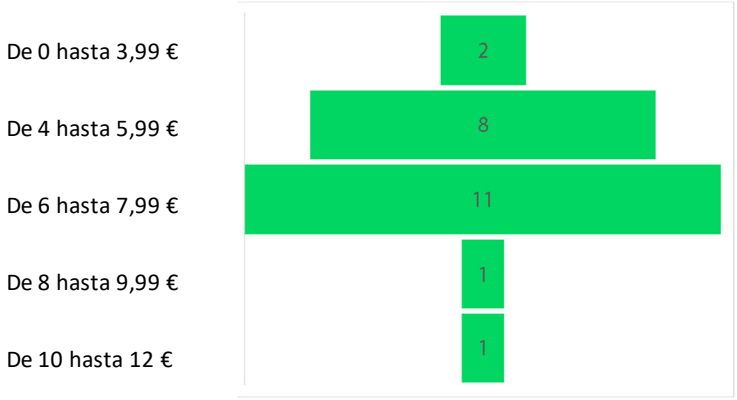
Gráfico 14. Gasto corriente del servicio por habitante y s/presupuesto municipal



Los valores del gasto corriente de los servicios de igualdad por habitante oscilan entre 2,8 €/ habitante y 11,8€/habitante, con una dispersión de 9 puntos de diferencia. Con relación a los 23 municipios participantes, 14 están por encima de la media y 9 por debajo.

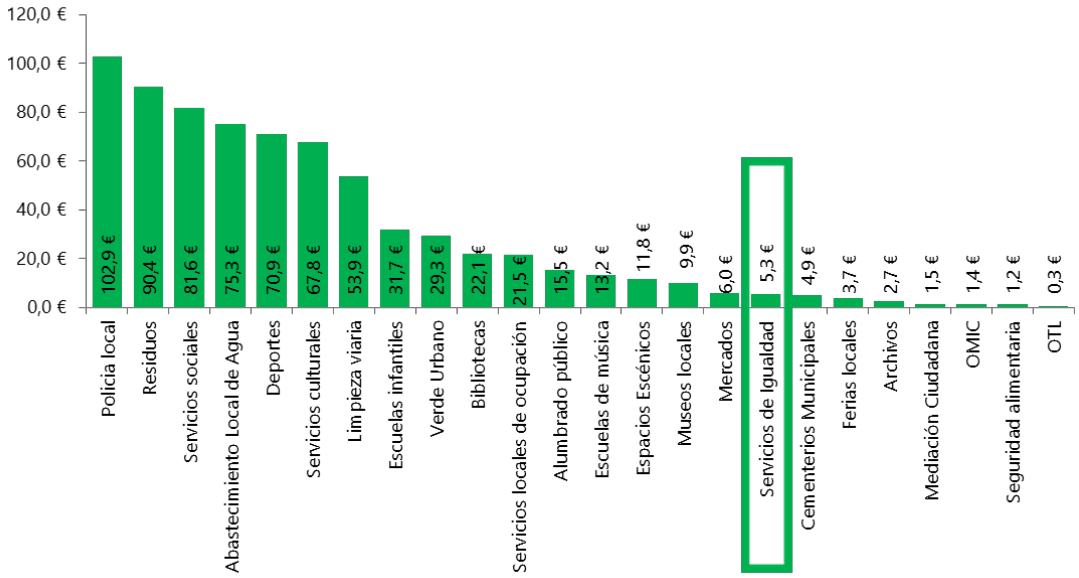
La frecuencia relativa por tramos de gasto corriente por habitante muestra que la mayoría se concentra en el tramo de 6€ a 7,99€, con 11 municipios, y en el tramo de entre 4€ y 5,99€, con 8 municipios.

Gráfico 15. Frecuencia relativa por tramos del gasto corriente de los servicios de igualdad por habitante por municipios



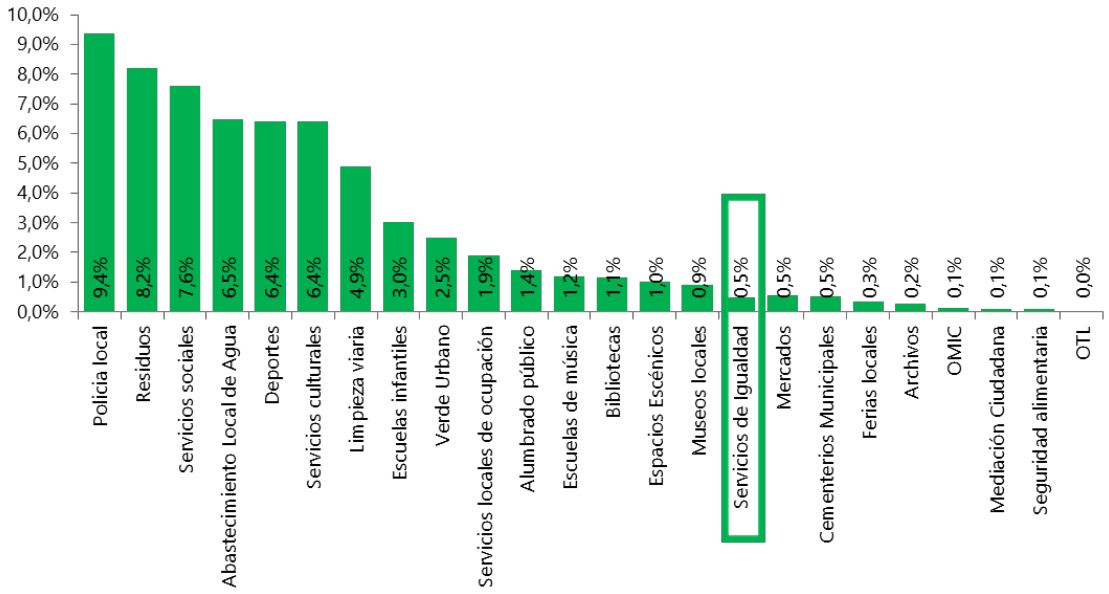
En cuanto al gasto corriente por habitante con relación a los otros servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal, sigue estando en la parte baja del ranking junto con Mercados (6%) y Cementerios (4,9%). Dada la relevancia de los servicios de igualdad en materia de equidad y justicia social, y una vez hecha la comparación con estos otros ámbitos, la tendencia debería ser al alza y debería ser una tendencia sostenida en el tiempo. Habrá que seguir observando esta serie para confirmar si se mantiene la tendencia a la baja o si se encamina hacia un aumento progresivo y necesario.

Gráfico 16. Gasto corriente por habitante



En la línea de la reflexión que se ha trasladado en el gráfico anterior, en la comparativa del % de gasto corriente s/presupuesto municipal, los servicios de igualdad ocupan la novena posición con un 0,5%.

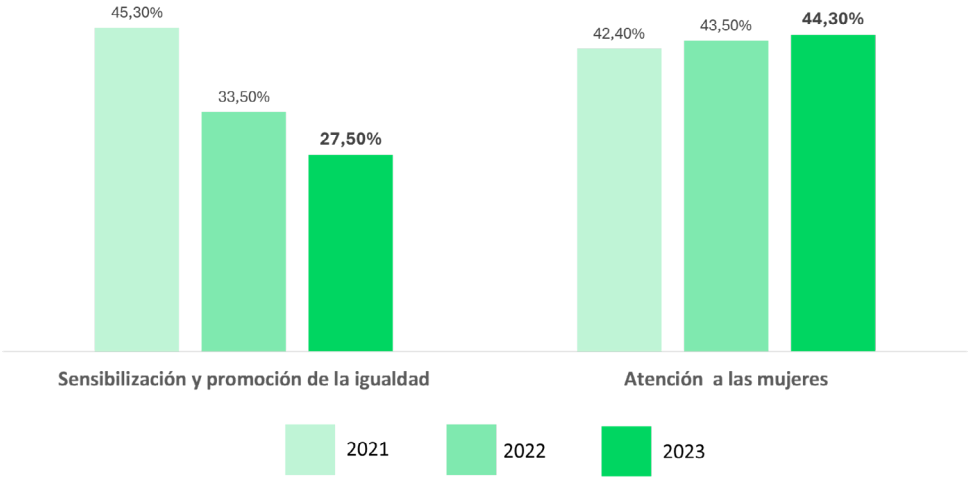
Gráfico 17. % gasto corriente s/presupuesto municipal



En la **distribución del presupuesto por ámbitos**, se observa cómo se confirma la tendencia a la disminución del porcentaje del gasto del servicio destinado al ámbito de la sensibilización y promoción de la igualdad.

Por otro lado, el porcentaje del gasto del servicio dedicado al ámbito de la atención a las mujeres se incrementa ligeramente.

Gráfico 18. Distribución del presupuesto por ámbitos



El porcentaje de gasto que no está computado ni en el ámbito de sensibilización, ni en el ámbito de atención, corresponde a otras tareas de gestión y administrativas, no relacionadas directamente con uno de los dos ámbitos.

El porcentaje **del gasto del servicio de igualdad destinado a subvenciones a entidades** que trabajan por la igualdad de género es de un 3,4% del presupuesto, y se ha incrementado 1,2 pp en el 2023.

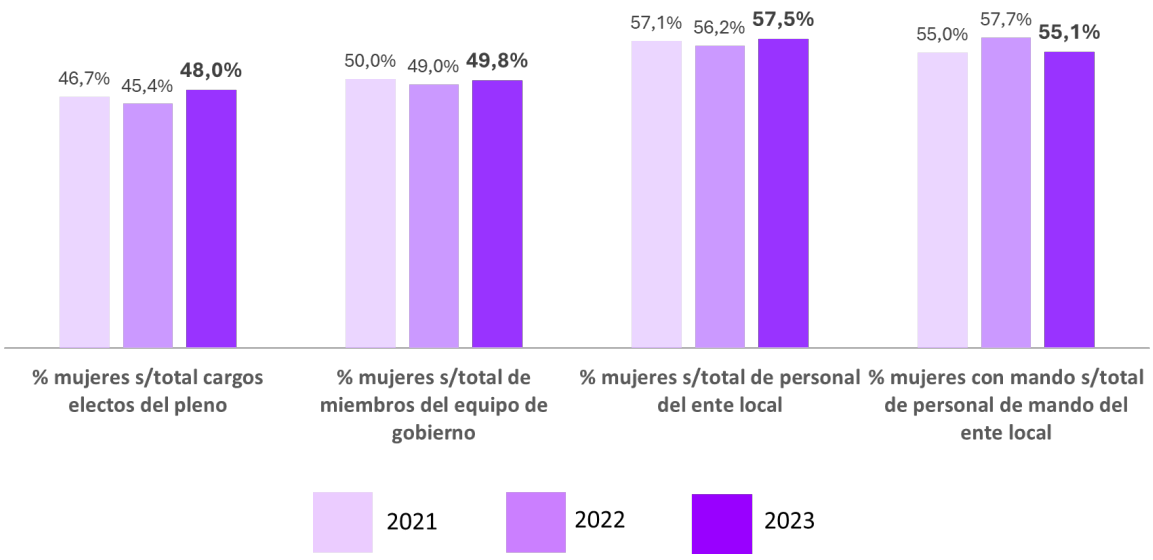
7. Dimensión entorno

La dimensión de entorno recoge los datos de entorno que ayudan a tener una idea global del contexto en el que se desarrolla la acción de los servicios de igualdad en los siguientes ámbitos:

- Entorno sociodemográfico
- Tejido asociativo y recursos del territorio
- Paridad en cargos electos y la plantilla
- Adscripción del servicio de igualdad en la estructura del ente local

En mayo de 2023 hubo elecciones municipales, por lo tanto, los datos de este año recogen los resultados de estas elecciones con la nueva **composición de los órganos de gobierno de los entes locales para el mandato 2023-2027.**

Gráfico 19. Datos por género de la composición del ente local

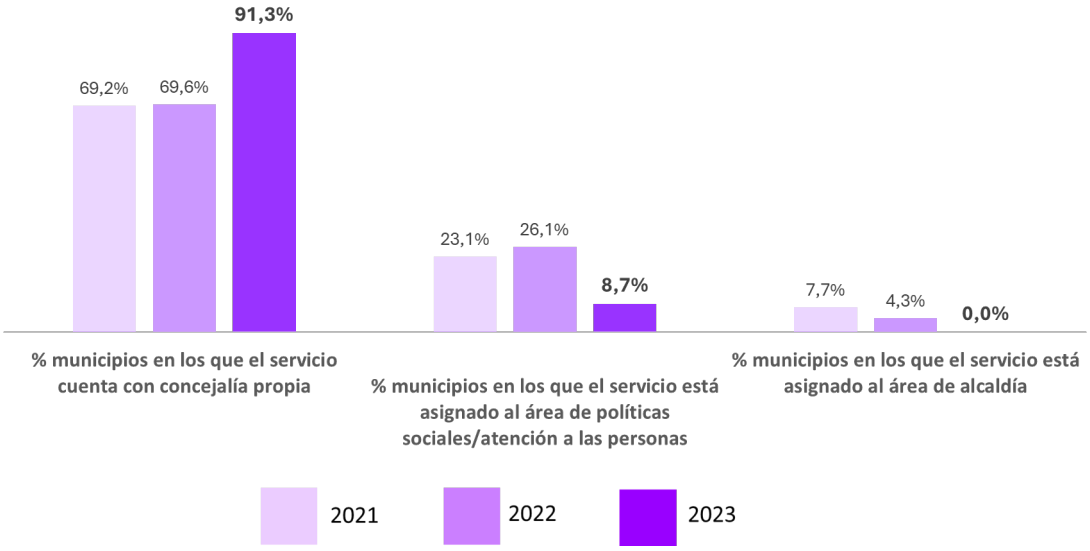


Estos datos muestran que cada vez se está más cerca de alcanzar la paridad del 50% en la composición de los órganos de gobierno de los ayuntamientos. En 2023, las cifras de los indicadores que estaban más lejos de la paridad, que son los que corresponden a la dirección y a los cargos electos han aumentado: en el caso del % de mujeres s/total cargo electos del pleno, 2,6 pp, con un 48% y el % mujeres s/ total de miembros del equipo de gobierno 0,8 pp, con un 49,8%.

Es muy positivo avanzar hacia la paridad de los equipos directivos y cargos electos, pero para poder captar la incorporación de los valores igualitarios en los consistorios se deben analizar más datos, ya que no se ha encontrado una correlación directa entre el incremento de mujeres en los equipos de gobierno y/o como miembros electos del pleno y otras variables vinculadas al avance de las políticas de igualdad, como es el % de gasto corriente de los servicios de igualdad s/presupuesto corriente municipal. Esto indica que, se deben tener en cuenta otros aspectos muy relevantes a la hora de impulsar las políticas de igualdad, como son la voluntad política, la asignación de recursos y el cumplimiento de las leyes y normativas autonómicas y estatales para la igualdad de género.

En los **departamentos de adscripción de los servicios de igualdad** también ha habido cambios que se pueden considerar positivos: en 2023, un 91,3% de los municipios (21 de los 23) cuenta con concejalía propia, un porcentaje muy superior al 69,6% de 2022; es decir, sólo 2 de los 23 municipios están asignados al área de políticas sociales/atención a las personas.

Gráfico 20. Departamento de adscripción de los servicios de igualdad



Esta estructura representa un mayor reconocimiento de los servicios de igualdad y se puede prever que haya un impulso en la implementación de las políticas de igualdad que deberá analizarse en el período del mandato 2023-2027.

8. Ideas clave

ENCARGO POLÍTICO Y ESTRATÉGICO

- 137 alumnos de educación formal han realizado formación y sensibilización por cada 1.000 habitantes.
- 27,5 alumnos de educación no formal han realizado formación y sensibilización por cada 1.000 habitantes (63,46% mujeres y 36,54% hombres).
- 20,2 participantes han realizado formación y sensibilización fuera del ámbito educativo por cada 1.000 habitantes (76,2% mujeres y 36,8% hombres).
- Se han realizado 88,4 horas de atención en los puntos lilas de prevención y sensibilización.
- Se han realizado acciones conjuntas de promoción de la igualdad de género con el 55,8% de ámbitos sectoriales.
- El 56,4% de las mujeres usuarias atendidas en el servicio, lo han sido por situaciones de violencias machistas.
- Se ha atendido en violencias machistas al 3,1% de mujeres del municipio que se estima que están en violencias machistas.
- Se han atendido al 1,2% de mujeres de 16 años o más del municipio.
- El 8,4% de las mujeres usuarias atendidas en el servicio lo han sido con intervención de urgencia.

MUJERES USUARIAS

- El 46,7% de mujeres usuarias atendidas han recibido atención psicológica.
- El 36,5% de mujeres usuarias atendidas han recibido asesoramiento jurídico.
- 13 días de espera para recibir una primera atención.

- 31 días de espera para recibir la primera atención psicológica.
- El 40,7% de mujeres usuarias que han sido atendidas tienen entre 30 y 44 años.
- El 86,7% de mujeres que han sido atendidas en violencia machista ha sido en el ámbito de la pareja/expareja.
- El 35,3% de mujeres usuarias han sido atendidas en violencia machista de la tipología de violencia física.
- El 13,8% de mujeres usuarias han sido atendidas en violencia machista de la tipología de violencia económica.

VALORES ORGANIZATIVOS/RH

- 160 mujeres usuarias han sido atendidas por cada profesional de atención y cada profesional ha realizado 697 atenciones.
- 3 de cada 4 profesionales de atención, prevención y sensibilización contratadas por el ayuntamiento lo están en la categoría A2.
- 14,7% de horas han sido realizadas por personal externalizado.
- 6,8% horas de baja computadas por el personal de los servicios de igualdad s/total horas convenio.

ECONOMÍA

- El gasto corriente por habitante destinado a los Servicios de igualdad es de 5,3 €.
- El gasto corriente destinado a los Servicios de igualdad s/presupuesto corriente municipal representa un 0,5%.
- El 54,6% del gasto ha sido autofinanciado por parte del ayuntamiento.
- El 3,4% del gasto ha sido destinado a subvenciones al tejido asociativo.

ENTORNO

- Las mujeres representan el 48% del total de cargos electos y el 49,8% de miembros del equipo de gobierno.
- En el 91,3% de los municipios el servicio de igualdad cuenta con una concejalía propia.

9. Conclusiones

- Con esta 3ª edición del CCI de los Servicios de igualdad, se avanza hacia la **consolidación del proyecto** con una muestra estable de municipios participantes y con una cultura compartida de mejora continua. Se apuesta por la calidad del proyecto con un esfuerzo importante por parte de las técnicas participantes en la recogida y validación de los datos, como elemento crucial.
- Hay una **bajada del porcentaje del presupuesto asignado al ámbito de la prevención y sensibilización s/total del presupuesto del servicio. Este descenso** se relaciona directamente con el descenso del número de alumnas y alumnos que han participado en acciones de formación y sensibilización en igualdad de género en escuelas e institutos y en otros centros de educación no formal, y con la disminución de las horas de atención en todos los puntos lilas. Por lo tanto, parece que ha habido un retroceso en las políticas de coeducación, que son fundamentales para eliminar los estereotipos de género y promover la igualdad.

- **Mejoran los indicadores relacionados con las redes sociales con un incremento del número de seguidores/as de las redes sociales** de los servicios de igualdad y el número de interacciones relacionadas con las principales campañas de igualdad.
- Se observa una **estabilización del objetivo de transversalidad de implementación de la perspectiva de género en el ente local** que los ayuntamientos no deberían asumir como tendencia. Hay que prever la posibilidad de que, si no hay un impulso más estructurado de transversalización en el ente local, los datos de estos indicadores puedan bajar.
- **Incremento de los principales indicadores que muestran el número de mujeres atendidas en situación de violencias machistas** con relación al total de mujeres usuarias atendidas, que refuerza que se debe incrementar el porcentaje del presupuesto total de los servicios de igualdad dedicado a este ámbito, que se mantiene estable, con un mínimo incremento en relación al año anterior.
- **Incremento de los valores de los indicadores que recogen las tipologías de violencias,** que se atribuye a dos factores: el incremento de mujeres en situación de violencias machistas y la identificación con más conocimiento de estas violencias.
- **Datos estables en los indicadores de tiempo de espera, en días, para recibir la primera atención y para recibir la primera atención psicológica,** aunque siguen siendo muchos días, especialmente cuando se trata de casos de violencias machistas, que son los que están asociados mayoritariamente con las atenciones psicológicas.
- Hay un **serio desajuste entre el grupo de clasificación del puesto de trabajo (A2) que ocupan un número relevante de profesionales**, como técnicas en plantilla del ayuntamiento, respecto a la categoría que equivaldría según las funciones asignadas y que desarrollan en los servicios de igualdad y que correspondería a la categoría (A1).
- El **gasto corriente por habitante ha disminuido respecto al año anterior**. Un año más, los servicios de igualdad ocupan una posición baja (8ª) en el ranking comparativo con los otros servicios participantes en los Círculos y muy por debajo de otros servicios de atención a las personas.
- Se observa una **tendencia de incremento del porcentaje del presupuesto de los Servicios de igualdad destinado a subvenciones a entidades.** Se debería mantener esta tendencia en el tiempo para garantizar un mínimo de estabilidad en la financiación de los servicios y actividades de atención y apoyo a las mujeres que ofrecen las entidades y que en muchos casos llegan a donde no lo hacen las administraciones.
- Se avanza, un año más, hacia la **paridad en la composición de los órganos de gobierno de los ayuntamientos.** Aun así, esta paridad no debe interpretarse como una garantía del impulso de las políticas de igualdad, que requiere de otros factores, como la voluntad política, la dotación de profesionales y recursos económicos y el trabajo transversal, para seguir creciendo en la implementación de políticas de igualdad y de los servicios de atención a las mujeres.

10. Taller mejora: un problema, una solución

19 de septiembre del 2024 en el Pati Manning (CERC), Barcelona

Objetivo de la dinámica:

Generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de la gestión de los Servicios de igualdad.

Asistentes:

Los Servicios de igualdad participantes procedían de los siguientes municipios:

Municipios participantes	Municipios participantes
Argentona	Prat de Llobregat, el
Barberà del Vallès	Ripollet
Canovelles	Sabadell
Castelldefels	Sant Adrià de Besòs
Gavà	Sant Boi de Llobregat
Granollers	Sant Cugat del Vallès
Hospitalet de Llobregat, l'	Sant Sadurní d'Anoia
Manresa	Sitges
Mataró	Terrassa
Mollet del Vallès	Vic
Montornès del Vallès	Vilafranca del Penedès
Parets del Vallès	

Metodología:

Con el fin de facilitar la participación de todo el mundo, se dividieron los asistentes al taller en dos grupos de trabajo. Así, dentro de cada grupo, las participantes formalizaron individualmente una o dos preguntas sobre cómo resolver algún aspecto determinado de la gestión de su servicio, de lo que les preocupa en la prestación de su servicio. Por orden, aquellos municipios que podían dar respuesta ofrecían su visión y experiencia, siempre desde un punto de vista práctico, sobre cómo habían resuelto el problema planteado.

A nivel de relatoría, se han agrupado las diferentes cuestiones planteadas por ambos grupos en función de grandes temas o bloques. No se hace ninguna distinción en función del grupo en el que se trató la pregunta. Las respuestas a las cuestiones planteadas no identifican al municipio, a menos que sea un caso muy paradigmático y se nos remita a una información más amplia.

Preguntas sobre participación de la ciudadanía:

¿Cuál es el planteamiento que se da al trabajo grupal en los municipios y qué resultados están obteniendo? ¿Qué actividades grupales ofrecen? ¿Cómo consiguen implicación en las actividades grupales?

Se expone el caso de un municipio que ofrece diferentes actividades donde las mujeres atendidas por el SIAD pueden participar. Una de ellas es una tertulia llevada a cabo por una de las psicólogas del servicio, en función de lo que va detectando, donde se tratan una gran variedad de temas relacionados con el empoderamiento, la autoestima, las relaciones de pareja, etc. Este taller se realiza mensualmente y pueden participar tanto las usuarias como otras mujeres del municipio. Además, se realizan sesiones grupales mensuales con las usuarias, que tienen una buena participación y seguimiento. Por último, ofrecen talleres gratuitos con las responsables de bienestar emocional del servicio comunitario, con sesiones sobre relajación, nutrición, higiene dental, etc.

Otro municipio explica su experiencia en relación con la creación de dos grupos de acompañamiento, el grupo de crecimiento personal y el grupo terapéutico, con duraciones de seis meses, que se realizan dos veces al año. El grupo de crecimiento personal está abierto a todas las mujeres, trata temas de autoestima, empoderamiento, etc., y realiza sesiones en horario de mañanas y de tardes. El grupo terapéutico, dirigido a mujeres en situación de violencias machistas que no convivan con el agresor, trata temas relacionados con violencias y el horario es sólo por las mañanas. Las usuarias del grupo terapéutico reciben también atención individualizada, pero con menor frecuencia que las que no van a este grupo. Del grupo de crecimiento personal ha surgido un grupo autogestionado que continúa reuniéndose una vez por semana.

¿Cómo trabajan el tema del compromiso, en cuanto a la participación, cuando se trata de actividades gratuitas? ¿Qué estrategias usan para conseguir más participación?

Las técnicas expresan la dificultad para conseguir el compromiso de las personas que se inscriben en las actividades cuando éstas son gratuitas. Los municipios usan diversas estrategias, como recordatorios o llamadas. Sin embargo, no consiguen una mayor participación en las actividades.

Desde uno de los municipios explican que envían un SMS a las personas que no han asistido a los talleres o actividades y informando del coste que ha tenido esto para la administración. Expresan que sólo lo hacen en actividades no terapéuticas y no con mujeres que solicitan una atención.

Otro municipio ha optado por no poner tope a las inscripciones a actividades, ya que siempre fallan aproximadamente un tercio de las inscritas, de esta manera se aseguran siempre de que habrá un mínimo de participación y prefieren sobrepasar el tope de inscripciones que anular la actividad por falta de participantes.

Algunos municipios explican cómo han tenido que adaptar el catálogo o las temáticas de las actividades que ofrecen según las demandas de la población, con el fin de conseguir una mayor participación. En uno de los municipios, esto ha implicado que se ofrezcan más actividades sobre salud o relaciones de pareja y menos sobre feminismos o cooperación. Otra compañera expone que ellas incorporan las demandas de las diferentes asociaciones municipales con el fin de ofrecer actividades sobre las temáticas que más interesan y así conseguir la implicación de estas entidades. Desde un municipio, se propone poder hacer una oferta conjunta con otros equipamientos de la ciudad. Finalmente, se lanza una reflexión sobre el hecho de que quizás haya que buscar nuevas maneras de comunicar que no pasen por hacer una charla.

¿Qué estrategias se utilizan para implicar a la ciudadanía más joven?

En cuanto a la implicación de la población más joven, algunos municipios expresan que, a pesar de trabajar conjuntamente con juventud, utilizar las redes sociales y programar actividades según los intereses de las jóvenes del municipio, no consiguen que participen. Las actividades en horario lectivo en los centros suelen funcionar, pero a pesar de hacer actividades relacionadas con las que realizan en los centros educativos, no consiguen que los jóvenes vayan. La gran dificultad que encuentran las técnicas es conseguir que los y las jóvenes salgan del centro educativo y vayan a otros espacios del municipio a realizar actividades. Expresan que hay poco interés en talleres y charlas y que suelen funcionar mejor los actos festivos.

Un municipio explica que la estrategia que siguen es implicar a algunos jóvenes para conseguir que vengan más. Por ejemplo, colaborando con grupos musicales de jóvenes o con los servicios socioeducativos. También implicando grupos de jóvenes al leer el manifiesto o en presentar la actividad. Vuelve a aflorar la reflexión sobre el hecho, que quizás la comunicación y la participación pasan ahora por otras vías y no necesariamente por hacer una charla.

¿Cómo se consigue la implicación y participación de las mujeres del municipio en el diseño de políticas públicas, los grupos de trabajo, etc.?

Se habla de que, en muchos municipios, aunque cuentan con asociaciones de mujeres, éstas no tienen un planteamiento feminista y tienen una media de edad envejecida, por eso cuesta que participen en el diseño de políticas públicas y los grupos de trabajo del municipio. En estas asociaciones no hay relevo generacional.

Los municipios han detectado que hay muchas mujeres jóvenes que participan en otros ámbitos, como comisiones de fiestas, voluntariado, etc., pero que no tienen nada de interés para participar en actividades "institucionales". Expresan que hay que hacer pedagogía y cambiar la idea de lo que significa participar y hacer más atractiva la participación para estas jóvenes.

Un municipio ha impulsado la Red Centros Cívicos: apunta que esto ha supuesto que haya espacios físicos para reunirse y ha supuesto un impulso para la creación de nuevas entidades.

Hay grupos de mujeres jóvenes asociadas que no lo hacen con los requisitos que requiere una entidad para poder recibir subvenciones e inscribirse en el registro de entidades. Estas nuevas asociaciones consideran que la estructura tradicional es piramidal y obsoleta, muy alejada de la mentalidad y el pensamiento que sostienen y manifiestan que si no cambian la ley de entidades y asociaciones a un modelo más flexible de organización y creación, no se formalizarán nunca como entidades; por tanto, no podrán recibir subvenciones de las administraciones, y se abre una brecha generacional sin expectativas de retorno, si no hay un cambio estructural del modelo de entidad ofrecido por las administraciones.

Otro municipio ha impulsado una mesa participativa LGTBI+ y feminista para intercambiar ideas y a raíz de este espacio, van saliendo propuestas de colaboración más informales con el objetivo de creación de nuevas entidades.

Un municipio explica, que la clave ha sido hacer mucho trabajo comunitario promoviendo iniciativas en centros de barrio y otros espacios del municipio. Explican que si hay muchas iniciativas diferentes se crea una base para que haya participación y las mujeres se impliquen en estas actividades.

Se habla de los Consejos de Mujeres municipales. Algunos no están funcionando y otros sí. Se trata de órganos consultivos de participación, normalmente son mixtos pero integrados mayoritariamente por mujeres. Uno de los municipios en los que el Consejo funciona muy bien explica que la clave es generar "un magma bueno" de trabajo comunitario. Explican que a través de este órgano se hacen convocatorias para la preparación de festividades como el 8M o el 25N y que es un órgano que no está "tan politizado" como otros. Tienen una media de asistencia de entre 25-35 personas. Los Consejos normalmente están integrados por representantes de asociaciones de mujeres, vocalías de mujeres de las asociaciones vecinales, entidades sociales, mujeres por iniciativa personal, y en algunos municipios también participan entidades de hombres por la igualdad o representantes de las entidades deportivas con equipos femeninos, entre otros.

Ante el hecho de que hay municipios que tienen muchos problemas para dinamizar la participación en el seno de los Consejos, se establece un debate donde se plantea que quizás debemos cambiar el concepto sobre qué consideramos participación y cómo conseguimos que la gente esté activa, ya que, por ejemplo, la gente joven participa de otra manera. Finalmente, un municipio apunta que la proximidad de tu pueblo o ciudad a Barcelona también es un factor que puede hacer disminuir la participación a nivel local.

Preguntas sobre la atención a mujeres:

¿Cómo se aborda el absentismo de las usuarias del SIAD? ¿Cómo se registran las anulaciones o visitas no presentadas?

Se explica el caso de un municipio que ha colgado un cartel en la recepción del SIAD explicando que, aproximadamente en un 35% de las horas dadas, las usuarias no se han presentado a la cita, apelando a la responsabilidad y concienciando sobre las consecuencias que tiene esto en el servicio (retraso de las citas, colapso del servicio...). Es una medida reciente y todavía no han podido evaluar su impacto.

A veces se da absentismo en mujeres que han pedido visita urgente. En algunos municipios se llama el día de antes para hacer recordatorio. Otros comentan que el volumen que supone la gestión de llamadas para ellas es demasiado grande. Hay un municipio que explica que ellas hace años que no llaman, ya que consideran que las mujeres deben responsabilizarse de ello. Otros consultan previamente a las usuarias si quieren recibir este recordatorio. Un municipio lleva dos meses utilizando una aplicación para confirmar y recordar citas por WhatsApp, es un servicio de pago y se hace cargo Igualdad. Otras compañeras explican que el Hestia tiene un servicio gratuito de recordatorio por sms.

El programa Hestia no permite registrar a las mujeres que no se presentan el mismo día de la cita. Como solución se propone hacer el seguimiento con un registro a mano.

¿Cómo se atienden las situaciones de urgencia por riesgo? ¿Quién las gestiona? ¿Qué procedimiento se sigue?

Uno de los municipios explica que la primera atención la hacen desde Servicios Sociales. Las técnicas del SIAD realizan la búsqueda de la casa de acogida y, posteriormente, la gestión del ingreso está también a cargo de Servicios Sociales. Otro municipio explica que el SIAD participa en la valoración del riesgo y, si detectan que hay riesgo, las mujeres se derivan a Servicios Sociales. En otro municipio la atención la hace la trabajadora social del SIAD.

Una participante explica que disponen de una casa subvencionada por un acuerdo comarcal y pueden derivar a las mujeres en riesgo hasta que les encuentran una casa de acogida.

En cuanto a los informes, a algunos municipios los hacen los Servicios Sociales y a otros, el SIAD. En aquellos municipios donde no tienen un servicio de primera acogida de urgencia el seguimiento se realiza desde Servicios Sociales.

Se explica el caso de un municipio donde la psicóloga del SIAD es la que atiende en primera acogida urgente a las mujeres que denuncian a la policía local. Esta psicóloga es la encargada de derivar a las mujeres atendidas a los diferentes servicios del municipio. En cambio, si una mujer pide cita directamente o es derivada al SIAD, la primera atención será en función de la demanda que haga (asesoramiento jurídico, psicológico, etc.). En este municipio, todos los casos de violencias machistas que necesitan alojamiento pasan por el SIAD. En cambio, si vienen mujeres de urgencia, las atiende primero una trabajadora social, que no tiene agenda, y luego las deriva al SIAD.

En otro municipio tienen una educadora social que hace siempre las primeras acogidas y las deriva al servicio que necesiten. Gracias a este sistema han reducido mucho el tiempo de espera para la acogida. En este municipio, la psicóloga y la jurista atienden a las mujeres que han sufrido o sufren violencias machistas. Para el resto de los casos, tienen un centro de atención a mujeres que da una atención más social.

Otras participantes también explican que sus servicios atienden a mujeres que experimenten cualquier malestar por el hecho de ser mujeres. En relación con esto, una compañera explica que ellas derivan mucho a atención grupal. Especifica que, si hay violencia, se hace una atención terapéutica individual, y remarca que atender esta violencia es la prioridad, pero si no la hay, se trabaja con las mujeres a nivel comunitario.

Preguntas en torno a la atención psicológica y la saturación del servicio. ¿Hay un máximo de atenciones psicológicas que puede hacer la psicóloga? ¿Están limitadas las horas de atención psicológica? ¿Cómo se valoran estas limitaciones?

Algunos municipios explican que los CAP derivan mujeres a atención psicológica en el SIAD, pero su servicio sólo ofrece atención psicológica a mujeres que sufren violencias machistas, mientras que las que no viven estas violencias pueden acceder a talleres de bienestar emocional. En estos municipios hacen formaciones a los servicios de salud sobre los servicios del SIAD para que los conozcan.

En otros municipios sí realizan atención psicológica o jurídica a mujeres que no sufren violencias machistas, ya que atienden cualquier malestar generado por el hecho de ser mujer.

Las técnicas explican que el servicio de atención psicológica que ofrecen al SIAD no es un servicio de salud mental, que es un servicio para atender situaciones de urgencia, y por ello debe tener una duración más corta. En uno de los municipios tienen marcada una duración de entre seis meses y un año y promueven la derivación a servicios grupales formando grupos terapéuticos por temáticas.

Un municipio explica que tienen dos psicólogas diferentes, una para los grupos y una para la terapia individual, de manera que pueden recibir atención por parte de las dos profesionales y mediante las actividades grupales pueden espaciar la atención psicológica individual.

En algunos municipios tienen marcado un máximo de sesiones de atención psicológica que suele ser 12 (una al mes durante un año) o 9, pero para los casos de violencias machistas no ponen estas limitaciones y alargan las sesiones si es necesario.

Los SIAD que tienen SIE cerca derivan los casos de larga duración a este servicio. En cambio, otros municipios tienen un programa para atender a mujeres que sufren violencias machistas y a sus hijos e hijas, por eso solo derivan al SIE los casos complicados. Otros municipios explican que

tienen psicólogas infantiles que atienden a los menores de edad hasta los 18 años y trabajan juntamente con los centros educativos y recreos de manera que estos puedan hacer derivaciones.

Para evitar la saturación del servicio de atención psicológica un municipio explica que hacen revisión continua de casos, ya que en general hacen muchas altas al servicio, pero pocas bajas.

Preguntas sobre el servicio de Puntos Lila:

¿Cuántas horas de servicio ofrecen? ¿En qué espacios hay Punto Lila? ¿La única manera de incrementar el número de atenciones en los puntos lila es poner más puntos lila en los actos?

Algunas compañeras explican que ellas hacen muchos puntos lila y en cambio, están por debajo de la media. Uno de los municipios, que en este caso está por encima de la media, explica que ponen Punto Lila a todos los actos (carnaval, fiesta joven, fin de año, Halloween...) y que en la fiesta mayor hacen Puntos Lila simultáneos en diferentes lugares del municipio o combinan itinerancia con Punto Lila.

Dos municipios tienen la modalidad de Punto Lila digital, con una App financiada por la Policía Local que está en funcionamiento las 24h.

¿Cómo se financia el Punto Lila?

Algunos municipios explican que los Puntos Lila siempre los financia Igualdad y que tienen muchas dificultades para que lo pague Cultura. Explican que en las fiestas que han externalizado las barras hacen que sean éstas las que pagan el Punto Lila. En otros se hace formación por parte del servicio de igualdad al personal de las barras.

Explican una experiencia de un municipio en el que han hecho mucha pedagogía con las comisiones de fiestas para que pongan sus propios Puntos Lila y han puesto en las bases de las subvenciones municipales el requisito de contratar servicio de Punto Lila. En años anteriores ya exigían el requisito de contar con un protocolo de prevención y atención de las violencias machistas y ahora han incorporado este de los Puntos Lila.

¿Cómo se gestiona el montaje y desmontaje del Punto Lila? ¿Quién coordina el servicio con la entidad que hace el Punto Lila?

En algunos municipios se hace un grupo de Whatsapp con la jefa de igualdad, la técnica, la entidad que hace el servicio, policía, cultura, etc., para hacer la coordinación. La empresa que realiza el Punto Lila se encarga de organizar el servicio, y el montaje y desmontaje del Punto Lila lo hacen las brigadas municipales.

Varios municipios expresan que el montaje y desmontaje depende de la voluntad de la empresa que ofrece el servicio y del personal de la administración, por eso es una dificultad. Si lo hace la empresa que ofrece el servicio de Punto Lila, necesitan dejar la carpa en alguna dependencia municipal, y para ello es necesario que haya un responsable al caso. A menudo son las técnicas las que deben quedarse hasta el final de la fiesta para desmontar, pero expresan que sería necesaria más colaboración por parte de las brigadas municipales.

En un municipio explican que la carpa la debe llevar la empresa que ofrece el servicio y, por tanto, se ahorran montar y desmontar el Punto Lila. Se encuentran con el problema de que si la fiesta dura varios días tienen que recoger y llevar el material territorial que se reparte en el Punto Lila. Algunos municipios están empezando a poner un contenedor en lugar de una carpa, de manera que lo único que tienen que hacer es venir a vaciarlo el día después de las fiestas.

¿Dónde se hacen las atenciones del Punto Lila? ¿Dónde ubican el espacio seguro?

Se comenta que siempre es una dificultad tener un espacio adecuado para hacer las atenciones. Algunos municipios explican que tienen dos carpas, una de ellas con laterales, que colocan junto a la carpa del Punto Lila y este es el espacio de las atenciones. Otros están cerca de un equipamiento para tener un espacio seguro. Otros lo ubican en el backstage, el espacio detrás del escenario.

¿Hacia dónde derivan los Punto Lila?

Un municipio explica que el Punto Lila, actualmente, se acompaña de un servicio preventivo sanitario. Esta situación abre la reflexión sobre si con este modelo se ha potenciado la reparación hacia la prevención. Otro municipio comenta que la demanda del Punto Lila nocturno se realiza para cubrir los espacios nocturnos, hasta altas horas de la madrugada, como una medida de seguridad por si sucede alguna agresión y se deben activar los circuitos.

Dos municipios más explican que consideran el Punto Lila una extensión del SIAD a la vía pública y que, por lo tanto, la función de prevención y sensibilización sigue siendo imprescindible.

De 2018 a 2024, el Punto Lila ha pasado de ser admitido por las organizaciones de los actos festivos con cierto rechazo, a ser imprescindibles. Con esta situación, las solicitudes de Puntos Lila se han incrementado; no todas las propuestas son asumibles por parte de los servicios de igualdad, y, por tanto, se decide en qué lugar se prestará el servicio, según diferentes criterios, como por ejemplo: a partir de un número de personas, en las fiestas donde hay público menos familiar, o en las que han tenido más incidencia años anteriores.

Preguntas sobre las condiciones laborales de los equipos del SIAD:

¿Están municipalizados estos servicios? ¿Hay mucha externalización? ¿Hay debate sobre la municipalización del servicio?

Un municipio expone que ellas tienen un nivel muy alto de externalización y poco debate sobre la necesidad de su municipalización. Otro se encuentra en proceso de municipalizar el Servicio de Igualdad, ya que hasta ahora solo tenían dos trabajadoras contratadas y el resto era personal externo. Explican que, con el convenio de la Generalitat, y gracias a la apuesta que se ha hecho desde RRHH, han conseguido hacer presión con el fin de municipalizar el servicio, para equiparar las condiciones laborales de las trabajadoras de Igualdad al resto del personal municipal. Esto ha supuesto hacer un proceso abierto de selección y una consecuencia ha sido que han cambiado algunas profesionales. Explican que ahora ya solo tienen externalizada la abogada y las profesionales de los talleres.

Una participante explica que hace años que su servicio está municipalizado, pero que no se ha tenido una abogada a jornada completa hasta que no se ha firmado el convenio con la Generalitat.

En otro municipio, a raíz de las recomendaciones de la Generalitat, se abrió un debate, pero finalmente se decidió continuar con un contrato externo, aunque garantizando que el módulo económico fuera el que marcaba la Generalitat.

Otros municipios tienen externalizada alguna parte del servicio, como la atención psicológica y la jurídica.

Algunas técnicas comentan que en sus municipios el personal de igualdad es A2, mientras que las nuevas incorporaciones se contratan como A1, creando una diferencia en las condiciones de trabajo que perciben como injustas.

Preguntas sobre la transversalidad en el ente local:

¿Cómo formar a todo el personal del ente local en igualdad de género?

En general, los municipios creen necesaria la implicación de Recursos Humanos para llegar a toda la plantilla.

Un municipio, en colaboración con RRHH, lo hicieron acogiéndose al Plan de igualdad del ente local y a la ley que la hace obligatoria.

Con el fin de incentivar el interés de las personas, se propone que los cursos sean de aprovechamiento, no sólo de asistencia y que se tenga en cuenta la puntuación de estos cursos para acceder o consolidar una plaza en la función pública. También, se propone realizar diferentes guías de implementación de perspectiva de género por ámbitos.

Preguntas sobre los talleres y actividades de sensibilización:

¿Cómo revisar los talleres de coeducación? ¿Por qué nos encontramos resistencias en las escuelas e institutos?

Las propuestas con mejores resultados han involucrado a toda la comunidad educativa, para así trabajar desde el consenso y la alianza:

- Formar al profesorado, al claustro proporcionando material (guías y dossiers) e información para que así ya se parta de una actitud positiva y que en caso de diferencias se traten con asertividad y respeto, y no con rechazo.
- Una vez se tiene la complicidad de las escuelas, empezar con pruebas piloto del proyecto.

También, para que el proyecto pueda tener más impacto se plantea:

- Intervenir a nivel comunitario y familias; no dirigirlo sólo al alumnado.
- Proyectos a largo plazo, como, por ejemplo, de cine, teatro o documentales.

Diferentes municipios explican que tienen proyectos consolidados con años de experiencia, siempre, sin embargo, yendo de la mano de la comunidad educativa.

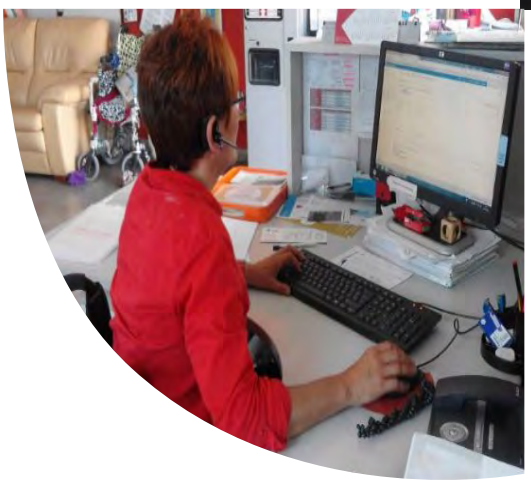
Un municipio explica la experiencia de los "Puntos Lila Permanentes" en los centros educativos realizados gracias a la colaboración con una alumna que hacía su trabajo de investigación sobre este tema. Consisten en paneles en los vestíbulos de los centros donde aparece un código QR donde pueden encontrar información sobre los recursos territoriales, protocolos, etc... También hicieron unos adhesivos para los aseos del centro con este mismo código QR. Otro municipio explica que pusieron Puntos Lila en los patios de los centros educativos, pero la iniciativa no funcionó, ya que las profesionales a cargo del Punto Lila sufrían agresiones. Se concluye que antes de poner un punto lila a los centros, primero se deberían trabajar las potenciales resistencias.

Un par de municipios explican la experiencia de crear grupos de género o comisiones lilas en los centros educativos, formados por alumnado y profesorado, desde donde se trabajan las líneas de igualdad. Estos grupos reciben formaciones según las demandas que expresan de primero en cuarto de ESO y durante el último curso hacen el mentoraje del alumnado de primer curso que entra en las comisiones. En uno de los municipios se realiza en el marco de la Red Activa de Juventud por la Igualdad, y en el otro se trata de un proyecto autogestionado por el centro y el alumnado, con apoyo municipal. Expresan que para conseguir que sea una experiencia exitosa es necesaria la implicación del profesorado de los centros.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO
2023





Informe de los indicadores de servicios locales de empleo 2023 (SLE)

1. Introducción

2. Ideas clave

3. Aspectos metodológicos del análisis

4. Los indicadores más relevantes

5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes

6. Indicadores transversales

7. Análisis del taller de mejora

1. Introducción

El 2023 ha consolidado la posición de los SLE como referentes en el territorio, y ha dado continuidad a las mejoras implementadas el año anterior. Gracias a estas acciones, los SLE han conseguido estabilizar la prestación de sus servicios y adaptarse a las nuevas demandas del mercado laboral.

Los 39 SLE participantes en el proyecto presentan realidades y evoluciones diversas, como sucede entre los municipios de menos de 30.000 y los de más de 30.000 habitantes. No obstante, el análisis global de los resultados revela una notable estabilidad en los últimos años.

El objetivo de este informe es hacer un análisis que permita identificar y reflejar los indicadores más significativos de los 39 SLE participantes, a través de la comparación intermunicipal, mediante una metodología rigurosa basada en herramientas de participación y de transferencia de conocimiento entre las diferentes entidades participantes.

El informe de resultados se estructura en los apartados siguientes:

1. Introducción
2. Ideas clave
3. Aspectos metodológicos del análisis
4. Los indicadores más relevantes: del entorno a la accesibilidad y actuaciones
5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes
6. Indicadores transversales
7. Análisis del taller de mejora

En este informe de resultados es importante recordar cómo se alinea la finalidad de los SLE con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS[1]):



1 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Agenda 2030: https://www.diba.cat/es/web/ods

2. Ideas clave

2.1 Evolución del mercado de trabajo

- **Los valores de la tasa de desempleo consolidan la tendencia a la baja, alcanzando el mejor valor desde el 2009** (primer año del CCI SLE), **situándose en el 10,4%.**
- La situación de partida de la **tasa de desempleo femenino** ha sido siempre, desde 2009, **más alta** que la de los **hombres**, y en el 2023 presentan la misma tendencia, a pesar de que **la diferencia** entre las dos **es de 4,5 puntos porcentuales** (la misma diferencia que en el año 2022).
- El número de puestos de trabajo por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años se mantuvo estable en 61 durante el año 2023; esta estabilidad se observó tanto en el sector industrial como en el sector de los servicios.

2.2 Evolución de los servicios locales de empleo

- El gasto corriente por habitante durante el ejercicio 2023 experimentó un incremento, logrando los 21,5 € por habitante, y supera así las cifras registradas el año anterior. Esta tendencia alcista se ha manifestado tanto en los costes asociados por persona atendida como en los costes por cada inserción laboral conseguida.
- Aunque hubo un aumento de 8,5 puntos porcentuales en el número de profesionales técnicos con plaza fija, fruto de los procesos extraordinarios de estabilización, cerca del 47% de la plantilla todavía no dispone de una plaza estructural y, por tanto, su continuidad laboral está condicionada a la disponibilidad presupuestaria de otras administraciones.
- En el contexto de la recuperación pospandémica, los SLE han jugado un papel crucial en la dinamización del mercado laboral local. Gracias a una atención personalizada y especializada, han atendido al 47,5% de las personas desempleadas y al 25,8% de las empresas del territorio, hecho que los consolida como actores clave en la intermediación laboral y el fomento del empleo.
- La continuidad en el volumen de personas que acuden por primera vez a los SLE, que representa un 28,5% del total de personas atendidas, evidencia la consolidación de estos dispositivos como punto de referencia para las personas que buscan trabajo y las que quieren mejorar su empleo.
- Después de un período de expansión hasta el 2018 y de la contracción producida por la pandemia, la recuperación del mercado laboral en 2021 y 2022, caracterizada por una gestión de 20,9 puestos de trabajo por cada 100 personas atendidas, experimentó un freno en el 2023, año en que esta cifra descendió a 19,3.
- Aunque el aumento de la tasa de inserción laboral de los demandantes de empleo, del 21,1% al 21,5%, es un dato alentador, la precariedad laboral continúa siendo un problema, a pesar de las mejoras de 2023.
- En los últimos dos años, la tasa de cobertura de ofertas se ha estabilizado en un 45,2%, lo cual significa que, por cada 10 puestos de trabajo gestionados por los SLE, se cubren casi 5 puestos con personas usuarias atendidas.

2.3 Dimensión territorial

Los SLE situados en **territorios menores de 30.000 habitantes** presentan diferencias significativas en sus datos del año 2023 respecto a los SLE situados en territorios mayores de 30.000 habitantes:

- Atienden un porcentaje más elevado de personas desempleadas del municipio: un 67,6% frente al 42,9%.
- Tienen mejores tasas de resultado, tanto en la tasa de inserción (27,2% frente el 19,5%) como en la tasa de cobertura de ofertas (50,2% frente el 43,2%).
- Presentan un volumen de plazas de formación similar, aunque de menor duración (117 horas frente 211 horas).
- El volumen de financiación del SLE con recursos propios del ente es más elevado: 62,8% frente el 43,6%.
- El coste de la inserción es menor: 1.434€ frente 3.092€.

3. Aspectos metodológicos del análisis

A continuación, se presentan los resultados cuantitativos logrados por los principales indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) según las relaciones que se establecen entre ellos, es decir, las **relaciones causales entre indicadores para reflexionar sobre las causas de los resultados observados.**

La secuencia lógica de análisis de los resultados se basa en **cuatro ejes:**

8. **Análisis temporal de los indicadores**, donde se refleja la evolución que han experimentado los indicadores en el periodo 2009-2023 (ver el apartado 4. Los indicadores más relevantes).

9. **Comparación entre los territorios mayores y menores de 30.000 habitantes**. En aquellos indicadores donde la dimensión poblacional es un factor relevante se han detallado los valores de un mismo indicador para los dos grupos de territorios que se han definido según la dimensión poblacional (ver el apartado 5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes).

10. **Análisis transversal** (comparación con otros servicios municipales), donde se comparan aquellos indicadores comunes a todos los servicios analizados en los Círculos de Comparación Intermunicipal que corresponden a la Dimensión de Valores Organizativos/Recursos Humanos y a la Dimensión Económica (ver el apartado 6. Indicadores transversales).

11. **Análisis de elementos cualitativos**, fruto del trabajo compartido de experiencias en el taller de mejora (ver el apartado 7. Análisis de los talleres de mejora).

A continuación, se presenta la síntesis gráfica del análisis de los resultados de esta edición:

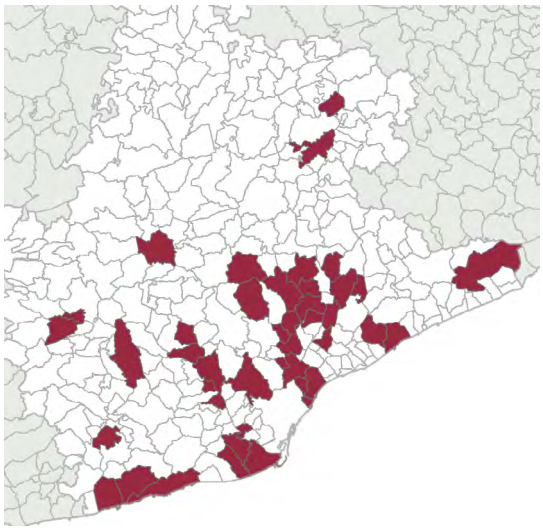
1. Análisis temporal de los indicadores (2009-2023)

2. Comparación municipios mayores y menores 30.000 hab.

3. Comparación de Indicadores transversales con otros servicios

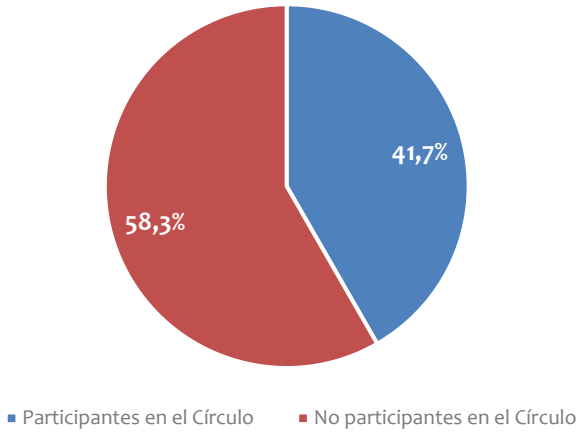
4. Análisis elementos cualitativos (taller)

3.1. Aspectos metodológicos de la 16a edición de los CCI



39
entidades locales

De las 39 entidades locales, 37 tienen una población superior a los 10.000 habitantes. Santa Margarida i els Monjos y Polinyà son las únicas que tienen menos de 10.000 habitantes.



41,7%
población potencialmente activa participante

El 41,7% del total de la población potencialmente activa[2] de la provincia de Barcelona (excepto Barcelona ciudad) queda cubierta con los SLE participantes en el proyecto de CCI.

Aplicación Xaloc

Prácticamente la totalidad de los SLE participantes utilizan la aplicación Xaloc (37 de 39), hecho que ha facilitado significativamente la recopilación y el posterior tratamiento de la información. A la vez, la utilización de la misma herramienta de gestión garantiza la consistencia y la solidez de los datos.

2 Nota: metodológicamente se ha actualizado el cálculo de la población potencialmente activa participante, y se ha incorporado los datos del total de participantes, independientemente del volumen de población, ya que hasta la 13a edición en el cálculo no se tenía en cuenta los ámbitos municipales o supramunicipales de menos de 10.000 habitantes.



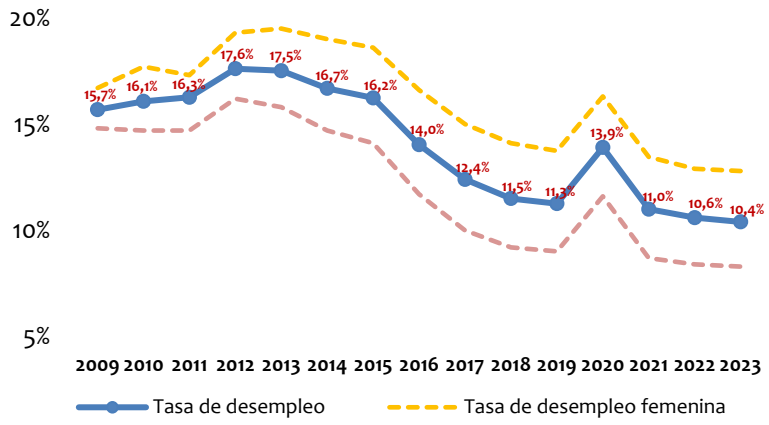
68 indicadores

En la 16a edición hay un total de 68 indicadores que han permitido analizar la actividad de los 39 SLE participantes.

Estos indicadores se distribuyen en cinco grupos: encargo político/estratégico; usuarios/arias/clientes; organización y recursos humanos; economía; y entorno.

4. Los indicadores más relevantes

4.1 Entorno



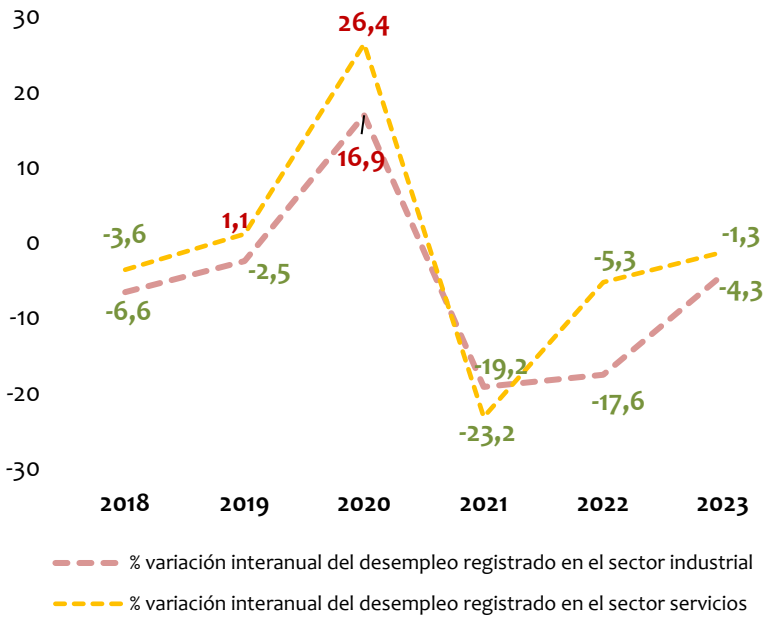
10,4%

tasa de desempleo

La tasa de desempleo[3] ha seguido descendiendo durante el año 2023, llegando a su valor más bajo de la serie histórica, con una reducción de 0,2 puntos porcentuales respecto al 2022. Esta tendencia a la baja se observó tanto en el caso de los hombres como de las mujeres, a pesar de que la tasa de desempleo femenina se mantuvo 4,5 puntos porcentuales por encima de la masculina.

Los valores de la tasa de desempleo consolidan la tendencia a la baja con el mejor valor desde el 2009. Se confirma una reactivación del mercado de trabajo: tanto en el sector servicios como en el industrial han visto reducir la tasa de desempleo el último año, especialmente el industrial.

-4,3%variación interanual del desempleo registrado en el sector industrial

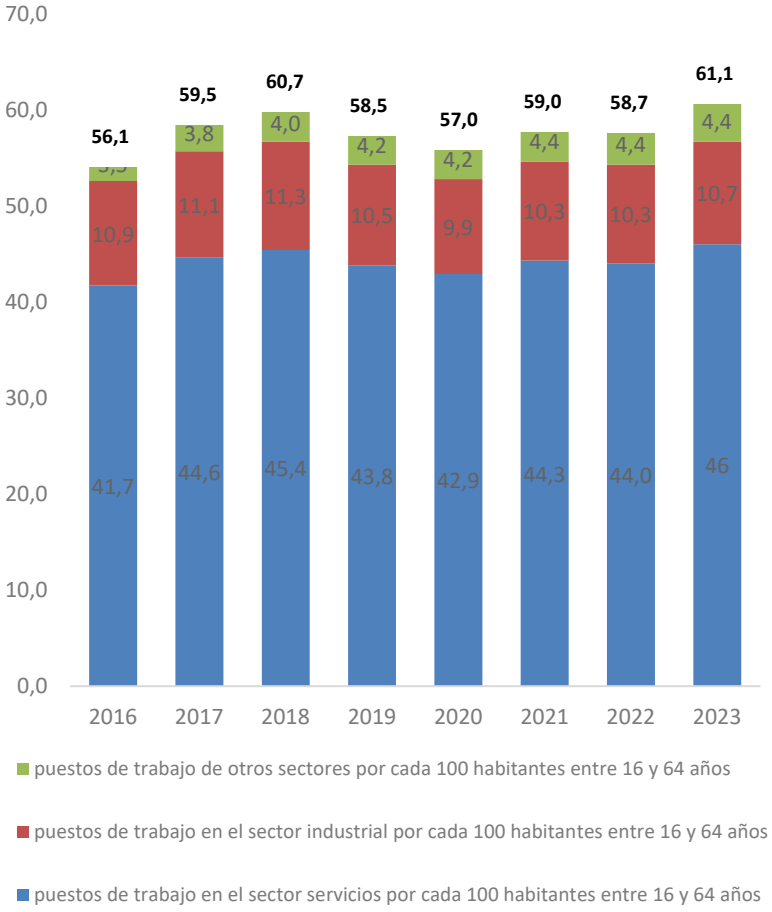


-1,3%

variación interanual del desempleo registrado en el sector servicios

Estos indicadores evidencian el impacto desigual de la recuperación postpandemia en los diversos sectores productivos, a causa de la heterogeneidad de la estructura económica de los territorios participantes. Se observa una disminución del desempleo registrado en el sector industrial del -4,3%, tendencia ya iniciada en los dos años anteriores, pero a un ritmo más acelerado. En el sector servicios, el más afectado por la pandemia, la disminución del desempleo es más moderada, puesto que su recuperación principal se concentró el año 2021.

3 *Fuente: Información Estadística Local – Hermes. Diputación de Barcelona.* https://www.diba.cat/hg2/default.asp



61
puestos de trabajo por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años

El número de puestos de trabajo por cada 100 habitantes en edad de trabajar en el territorio logró su valor más alto de la serie el año 2023, con 61 puestos de trabajo disponibles por cada 100 habitantes. Esta cifra incluye tanto puestos de trabajo ocupados (asalariados y autónomos) como vacantes.

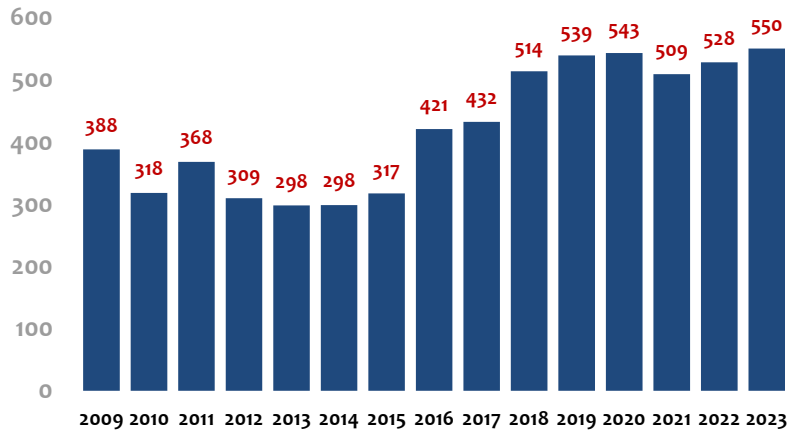
Después de un periodo de bajada entre el 2009 y el 2013, esta cifra experimentó una recuperación hasta el 2018, seguida de un ligero descenso en los años 2019 y 2020 (la pandemia fue posiblemente el principal causante de este mayor descenso en el 2020). Sin embargo, desde el 2021 la tendencia ha sido al alza, hasta lograr el máximo de la serie el año 2023; por lo tanto, el dinamismo económico de los territorios ha permitido la generación de empleo.

Hay que tener en cuenta que este dato no tiene en cuenta la movilidad laboral de la población a otras zonas geográficas. Por lo tanto, no refleja las oportunidades laborales que los habitantes de un municipio pueden tener en puestos de trabajo adscritos a cuentas de cotización de otros municipios.

A nivel sectorial, todos los sectores han recuperado buena parte del terreno perdido durante el 2020. El sector de los servicios ha sido el principal impulsor de la tendencia positiva general, mientras que el sector industrial experimentó un crecimiento más moderado el año 2022 y más significativo el año 2023.

El número de puestos de trabajo por cada 100 habitantes entre 16 y 64 años creció tanto en el sector industrial como en el sector de los servicios (en este último, de forma más importante).

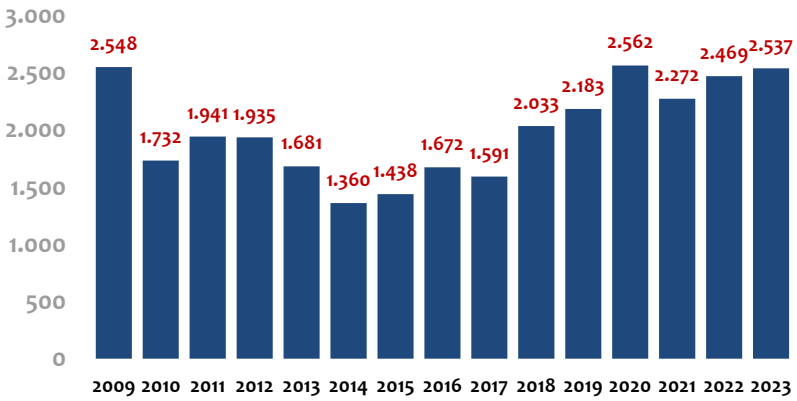
4.2 Recursos económicos: gastos



550€

coste por persona atendida

El coste por persona atendida por los SLE ha aumentado en 22€ respecto del año 2022, continuando una tendencia al alza desde el 2016 (excepto por una bajada puntual del año 2021). Este incremento se debe principalmente a la combinación de un ligero descenso de personas atendidas y un aumento del presupuesto corriente del SLE.



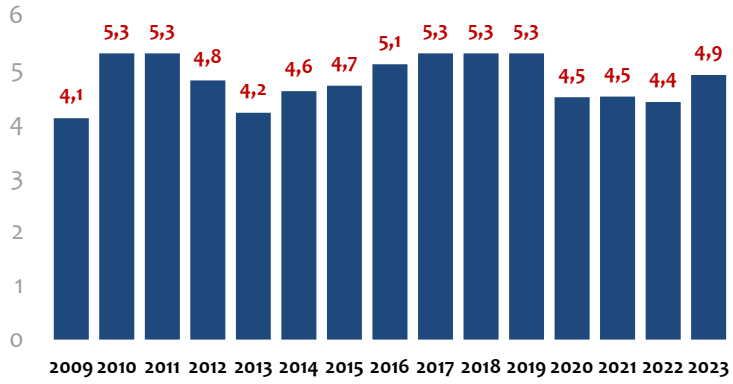
2.537€

coste por inserción

El año 2023 se produjo un incremento en el coste por inserción laboral, puesto que el aumento del presupuesto corriente de los SLE fue superior al número de personas que encontraron empleo. Esta cifra representa la tercera más alta de toda la serie histórica y se sitúa en un valor similar al del año 2009.

El gasto corriente por habitante durante el año 2023 aumentó en 21,5€/habitante, hecho que supera la cifra del año anterior. Esta tendencia al alza se observó también en el coste por persona atendida y en el coste por inserción. Los incrementos se explican principalmente por dos factores: el aumento del presupuesto corriente de los SLE y, en el caso del coste por persona atendida, una disminución del número de personas atendidas.

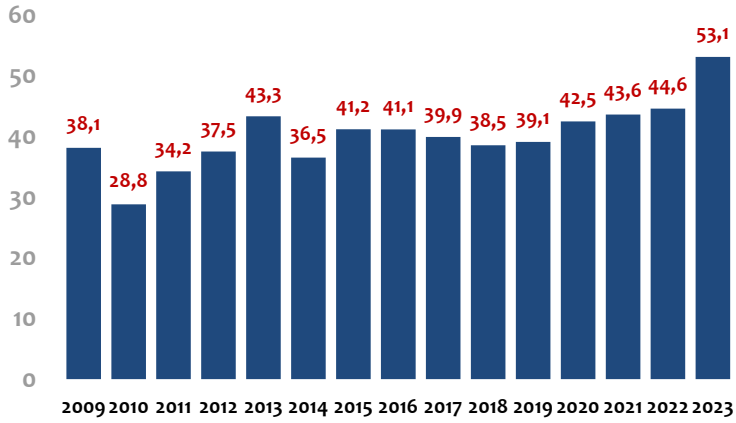
4.3 Recursos humanos: profesionales



4,9

profesionales con perfil técnico por cada 10.000 habitantes de 16 a 64 años

La proporción de profesionales con perfil técnico entre la población de 16 a 64 años ha experimentado tres periodos de crecimiento: 2010-2011, 2014-2019 y 2023. Después de una bajada puntual en el año 2020, que se mantuvo en los dos años siguientes, esta cifra ha vuelto a crecer de manera considerable el año 2023. Uno de los motivos posibles podría ser que los SLE, en términos absolutos, han obtenido más recursos económicos provenientes de otras instituciones.

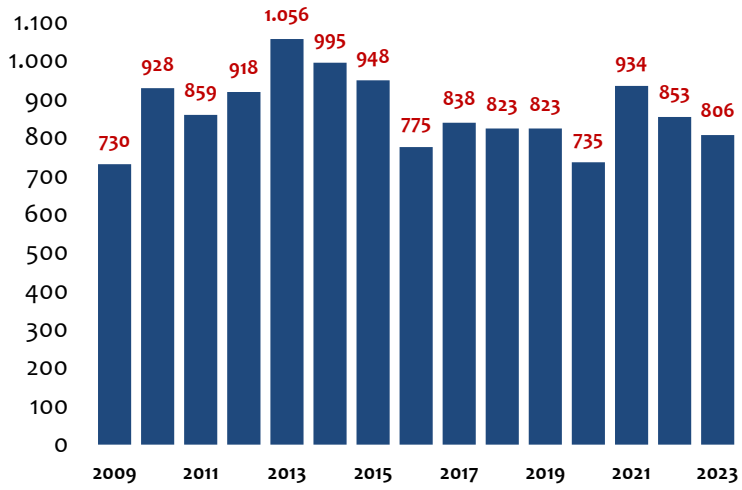


53,1%

profesionales con perfil técnico con plaza creada de plantilla

El año 2023 se registró un incremento muy significativo de los profesionales técnicos de plantilla (de 8,5 puntos porcentuales respecto al año anterior), logrando el valor más alto de todas las ediciones. Esta tendencia al alza, que comenzó el año 2020, ha estado impulsada por los procesos extraordinarios de estabilización llevados a cabo en las diferentes administraciones públicas.

La situación laboral del personal de los SLE se caracteriza por la precariedad y la inestabilidad. Si bien se ha producido un aumento de 8,5 puntos porcentuales en el número de profesionales técnicos con plaza fija gracias a los procesos extraordinarios de estabilización, cerca del 47% del personal no dispone de una plaza fija y está sujeta a la disponibilidad de financiación de otras administraciones.



806

actuaciones realizadas por profesional con perfil técnico

El año 2023, la media de actuaciones por profesional fue de 806, una cifra ligeramente inferior a las 853 realizadas el año 2022. Esto indica una tendencia a la reducción de la carga de trabajo, hecho que supone una recuperación de los niveles anteriores a la pandemia y alivia la sobrecarga experimentada en 2021.

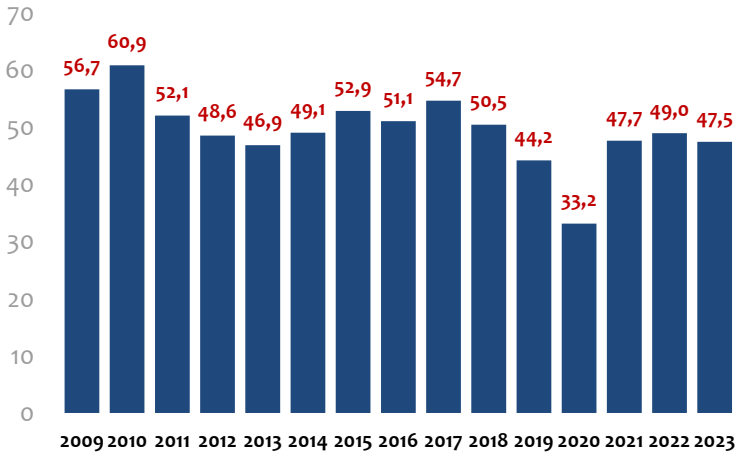
Las cargas de trabajo han vuelto a niveles considerados normales, permitiendo así potenciar todavía más un servicio de calidad.

4.4 Cobertura: indicadores de cobertura

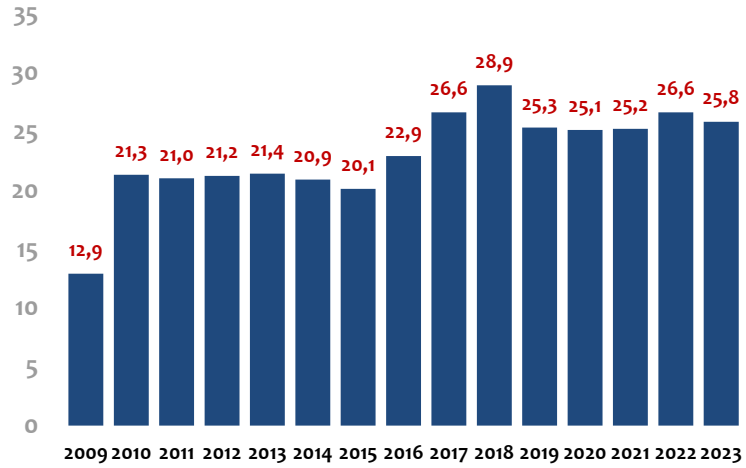
Personas

47,5%

de las personas desempleadas se dirigen a los SLE



Durante los últimos años, los SLE han mantenido el porcentaje de atención a personas desempleadas alrededor del 50%, hecho que los consolida como un referente en materia de empleo en el territorio. Después del fuerte descenso experimentado en el año 2020, producido por la pandemia, el porcentaje se ha estabilizado, después de recuperar los niveles prepandemia ya en el año 2021.



25,8%

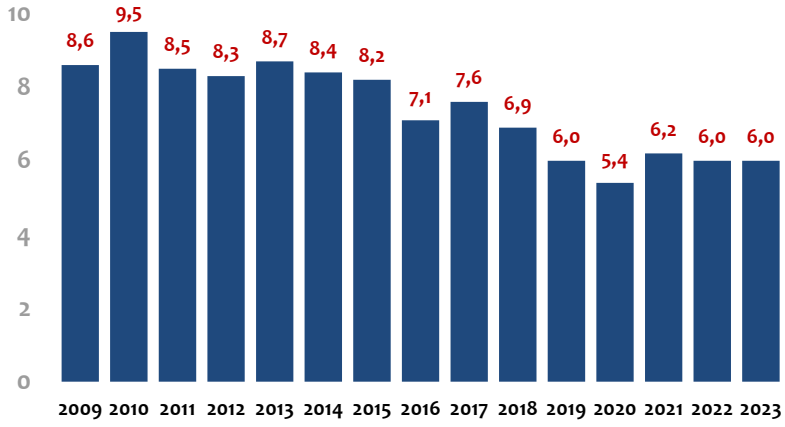
de las empresas

se atienden en los SLE

Pese al contexto de la pandemia, el porcentaje de empresas atendidas por los SLE se ha mantenido alrededor de un valor medio del 25%. Hay que destacar un ligero incremento de 1,4 puntos porcentuales en el 2022, seguido de un retorno a la tendencia de estabilidad al año siguiente.

4.5 Actividad realizada por los SLE

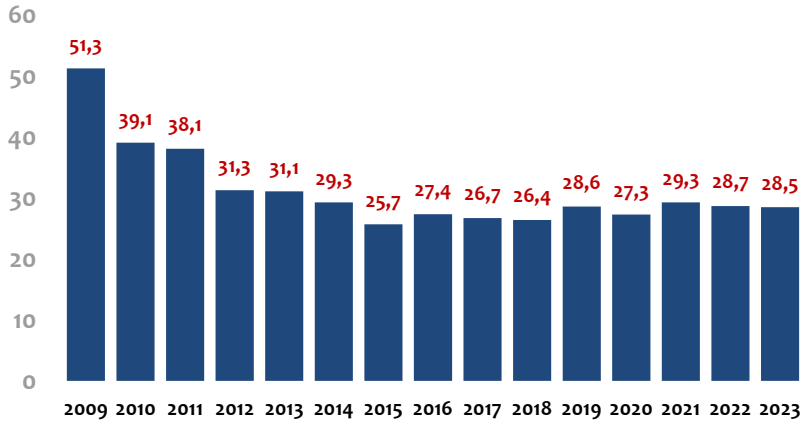
Personas atendidas



6%

personas atendidas sobre la población entre 16 y 64 años

El volumen de personas atendidas se ha estabilizado en los niveles logrados durante la fase de recuperación de la pandemia, los cuales representaron un incremento de aproximadamente un punto porcentual respecto al año anterior. Estos valores son comparables a los registrados en el periodo prepandémico.



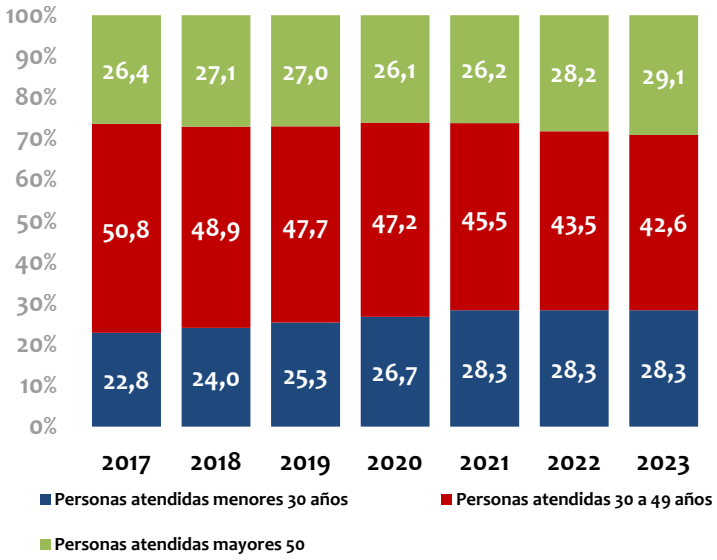
28,5%

personas nuevas atendidas

Pese a una pequeña reducción de 0,2 puntos porcentuales respecto al 2022, el volumen de entrada de nuevas personas en los dispositivos para encontrar empleo o bien para mejorarlo se ha mantenido relativamente estable desde el 2016, hecho que evidencia una tendencia a la consolidación de los servicios ofrecidos.

Se observa una notable continuidad en el volumen de personas que solicitan los servicios de los SLE, hecho que evidencia la consolidación de estos dispositivos como referentes en la búsqueda de empleo.

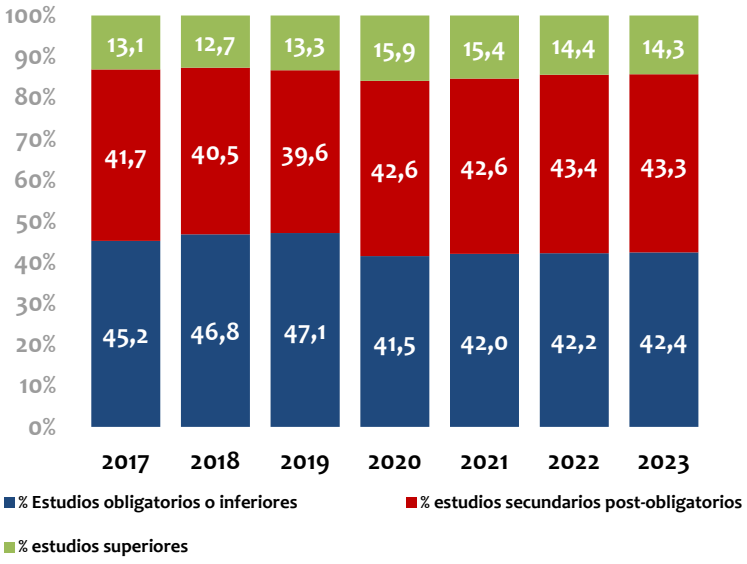
Personas atendidas: perfil



28,3%

personas atendidas menores de 30 años

Se observa una evolución diferencial en el perfil de las personas atendidas por los SLE. Por un lado, se ha consolidado el porcentaje de jóvenes menores de 30 años. Por otro lado, se incrementa el peso de las personas mayores de 50 años, que logra el porcentaje más alto de los últimos años, mientras que disminuye el de las personas de edad intermedia. Estos cambios reflejan la evolución del mercado laboral y la necesidad de ofrecer servicios cada vez más personalizados y adaptados a las diferentes etapas de la vida profesional.



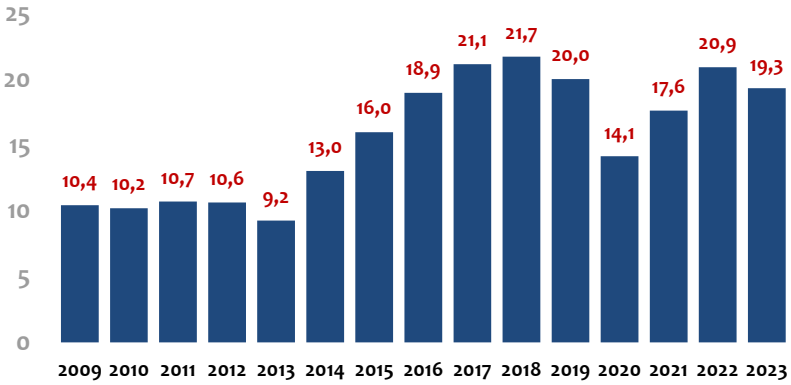
14,3%

personas atendidas con estudios superiores

A lo largo de los últimos cuatro años se ha constatado una notable estabilidad en el perfil formativo de las personas atendidas por los SLE. El grueso principal de la población atendida se divide equitativamente entre aquellas personas con estudios obligatorios o inferiores y las que han cursado estudios postobligatorios. Un 14,3% de las personas atendidas disponen de titulación universitaria.

Los SLE atienden una población con un perfil formativo diverso, donde predominan las personas con estudios obligatorios o inferiores o bien con estudios secundarios, y donde un 14,3% disponen de titulación universitaria.

Empresas y ofertas



19,3

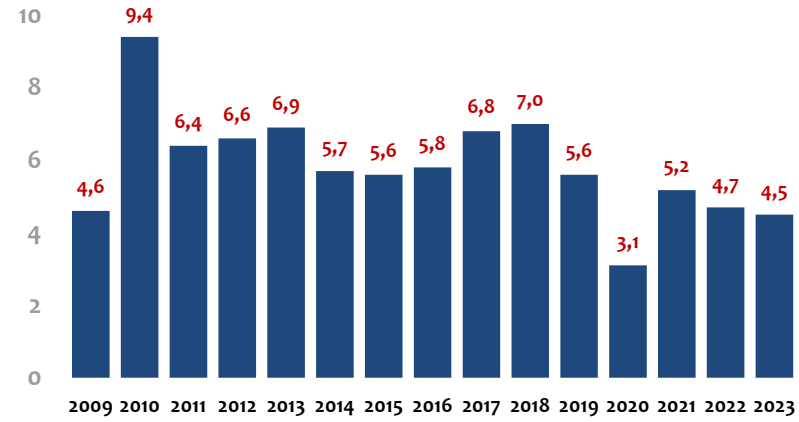
Puestos de trabajo gestionados por cada 100 personas atendidas

Después de un crecimiento continuado hasta el 2018, el número de puestos de trabajo gestionados sufrió una fuerte caída a causa de la pandemia, y llegó a un mínimo de 14,1 puestos por cada 100 personas atendidas. En los años posteriores, se inició una recuperación gradual que permitió lograr los niveles prepandémicos del 2022. Esta tendencia positiva, sin embargo, se ha interrumpido en el 2023, con una nueva disminución de 1,6 puntos.

Después de un periodo de expansión hasta el 2018 y una contracción causada por la pandemia, la recuperación del mercado laboral del 2021 y 2022 se ha visto frenada en el 2023.

4,5%

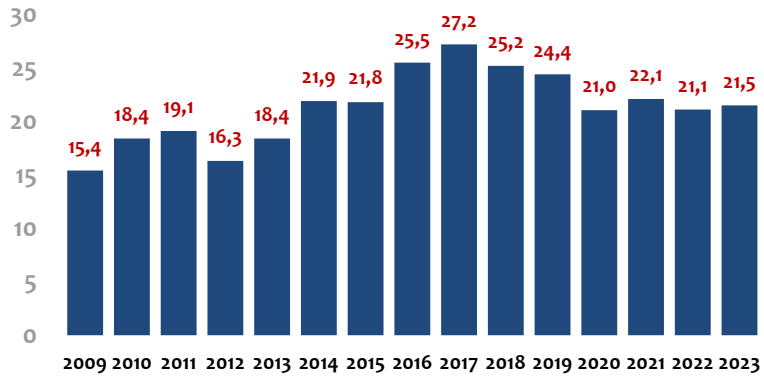
empresas que han recibido una primera visita



Las actividades de prospección, altamente afectadas por la crisis sanitaria del 2020, experimentaron una recuperación parcial en el 2021. Sin embargo, los años siguientes registraron una nueva disminución en el número de empresas visitadas por primera vez. Esta tendencia a la baja ha seguido en el 2023.

4.6 Inserción: resultados logrados por los SLE

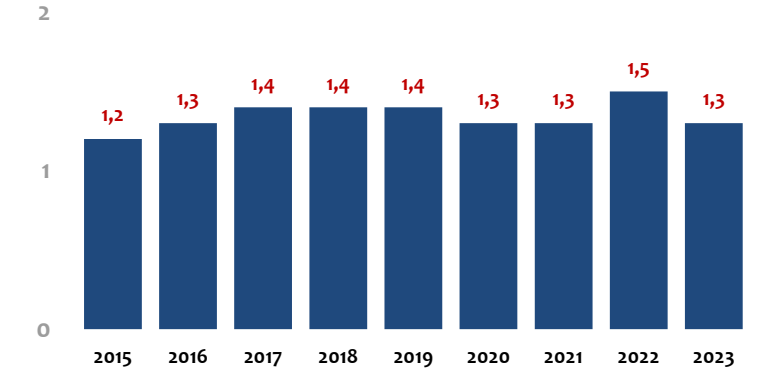
Inserción



21,5%

De inserción

El mercado laboral ha presentado una notable estabilidad en los últimos cuatro años, con un incremento de 0,4 puntos porcentuales en la tasa de inserción.



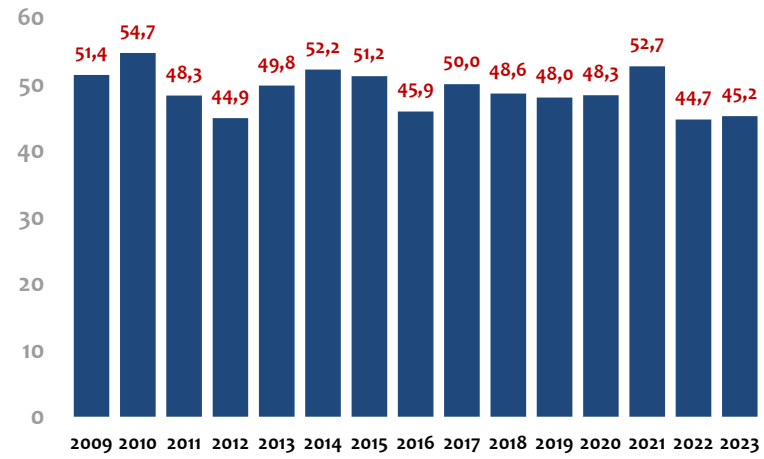
1,3

contratos por año

El número medio de contratos por año por persona que encuentra trabajo ha mostrado una tendencia a la estabilidad desde el 2015, con un ligero incremento el 2022 y un retorno a los niveles previos en el 2023.

El incremento de la tasa de inserción laboral de los demandantes de empleo, que ha pasado del 21,1% al 21,5% en el último año, es un dato positivo. Sin embargo, la persistencia de la precariedad laboral, todo y la mejora del año 2023, pone de manifiesto la necesidad de ir más allá de la inserción laboral y centrarse en la mejora de la calidad del empleo.

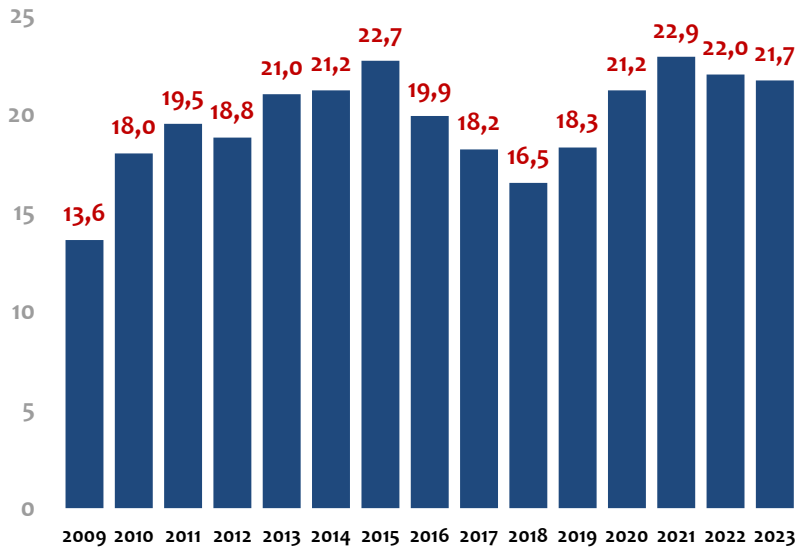
Intermediación



45,2%

cobertura de ofertas

Después de una notable caída de 8 puntos porcentuales el 2022, la tasa de cobertura de ofertas ha experimentado una recuperación parcial, todo y que no ha logrado recuperar los niveles máximos históricos. Este hecho es relevante si tenemos en cuenta que durante la pandemia no se observó una disminución significativa en esta tasa.



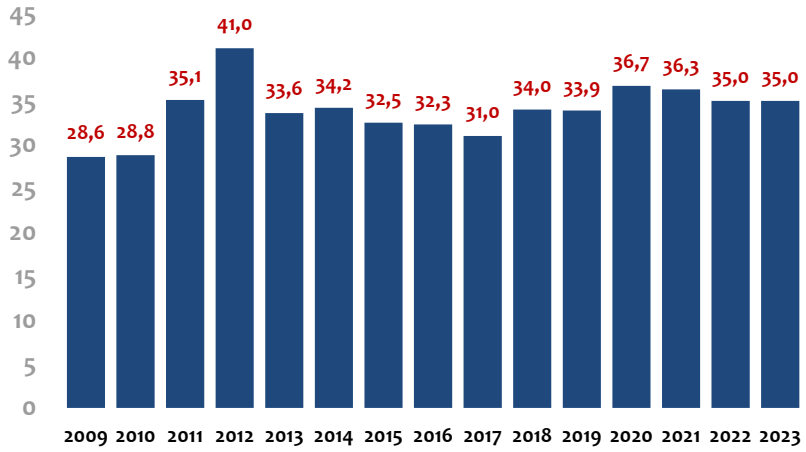
21,7%

ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas

Después de un periodo de crecimiento entre el 2019 y el 2021, con un pico máximo en este último año, la tasa de ofertas cubiertas con autocandidaturas ha experimentado un descenso desde el 2022, hecho que interrumpe una tendencia alcista que parecía consolidada.

Los últimos dos años, la tasa de cobertura de ofertas se ha estabilizado en un 45%, lo cual significa que por cada 10 puestos de trabajo gestionados por los SLE, se cubren casi 5 puestos con personas usuarias atendidas. Además, una de cada cinco ofertas publicadas en xaloc.diba.cat se cubre a través de las autocandidaturas de los usuarios.

4.7 Accesibilidad y actuaciones



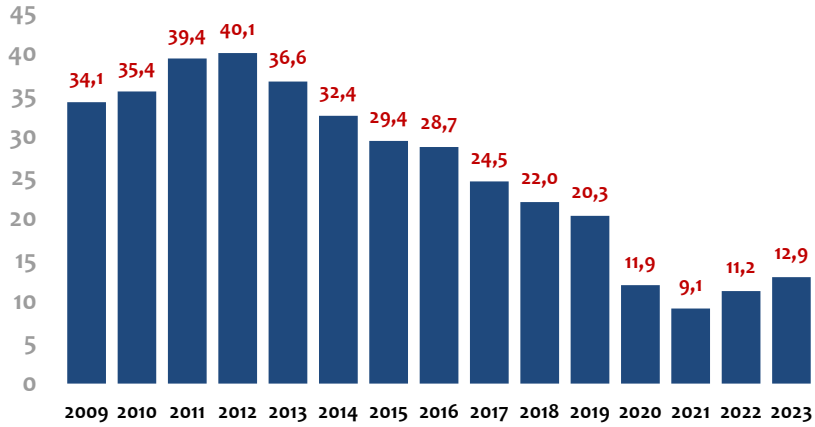
35%

personas atendidas han recibido orientación laboral

La demanda de orientación laboral por parte de los usuarios de los SLE se ha estabilizado en un 35%, un porcentaje que se ha mantenido inalterado respecto al año anterior. Este hecho indica una normalización de la demanda de orientación laboral, después del incremento motivado por la pandemia.

12,9%

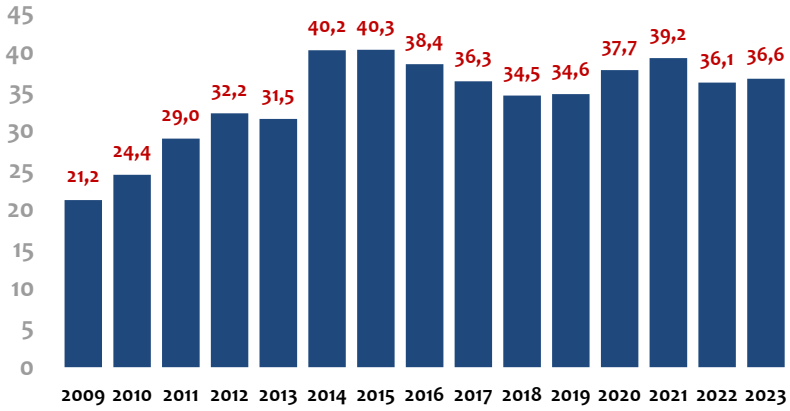
personas usuarias atendidas que utilizan el Club de Empleo



Después de una tendencia a la baja desde el 2013, donde el uso del Club de Empleo experimentó una caída todavía más significativa en los años 2020 y 2021 a causa de la pandemia, y tocó fondo en el 2021 con solo un 9,1% de utilización, en estos dos últimos años se ha incrementado el número de personas usuarias. Aunque se ha observado una ligera recuperación, hasta el 12,9%, todavía estamos lejos de los niveles prepandémicos, hecho que evidencia la necesidad de continuar trabajando en la reorientación de este servicio.

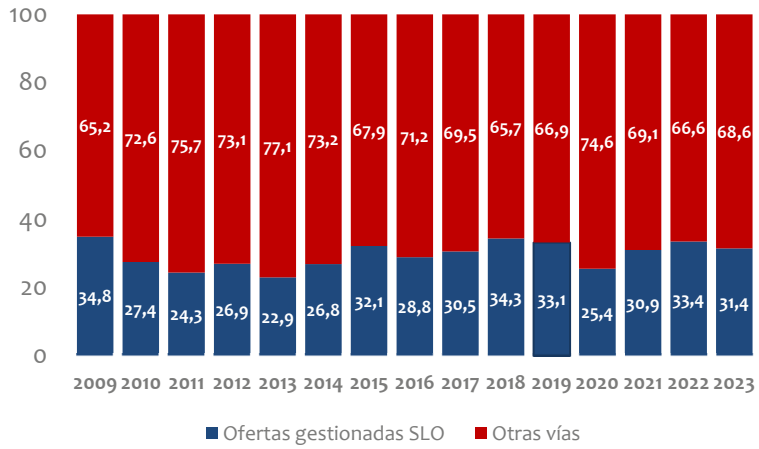
36,6%

personas usuarias que han generado autocandidaturas web



Después de un crecimiento significativo entre el 2009 y el 2015, el porcentaje de autocandidaturas experimentó una disminución gradual hasta el 2019. Pese a observarse un repunte en los años 2020 y 2021, esta tendencia se invirtió en 2022, y se acercó a los valores prepandémicos. En 2023 se ha observado una ligera recuperación.

La digitalización acelerada por la pandemia ha empoderado los demandantes de empleo, que han aumentado su autonomía en la búsqueda de trabajo. Esto ha derivado en una disminución de la demanda de orientación presencial y un incremento del uso de herramientas digitales como los clubs de empleo redefinidos y la generación de autocandidaturas web.



31,4%

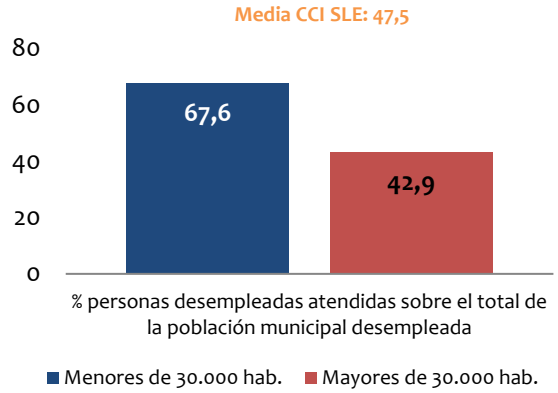
personas atendidas que han encontrado trabajo (oferta gestionada)

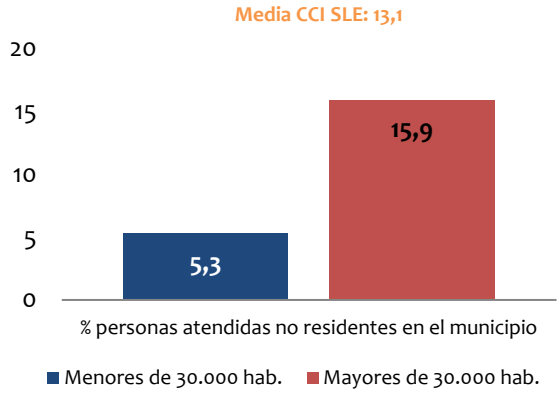
Los SLE han sido clave para la inserción laboral de las personas atendidas, ya que el 31,4% de los que han encontrado trabajo el 2023 lo han hecho gracias a sus ofertas. No obstante, se ha observado una ligera disminución respecto al año anterior: el 68,6% ha encontrado trabajo por otras vías.

Los SLE han mantenido una tasa de inserción laboral por oferta gestionada estable durante los últimos tres años, hecho que demuestra la eficacia de un servicio adaptado a las necesidades individuales. El acompañamiento personalizado ofrece a las personas atendidas las herramientas necesarias para mejorar su empleo, y esto aumenta sus posibilidades de inserción laboral, tanto a través de los SLE como por otras vías.

5. Principales diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes

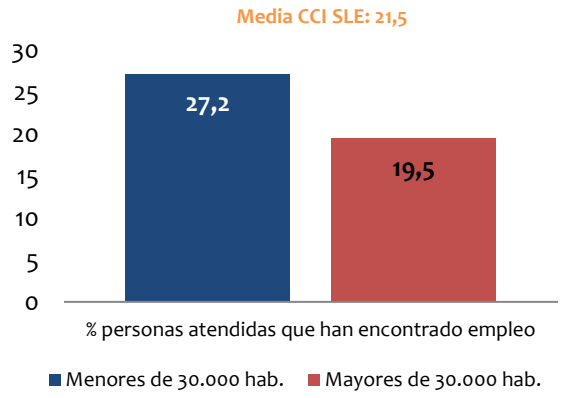
A continuación, se muestran los indicadores correspondientes al año 2023 que presentan más diferencias entre los SLE de territorios mayores y menores de 30.000 habitantes[4].

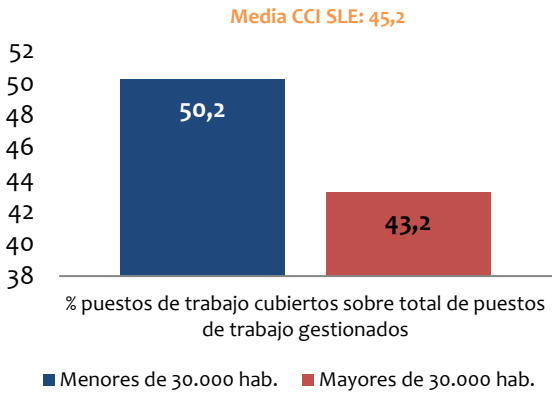




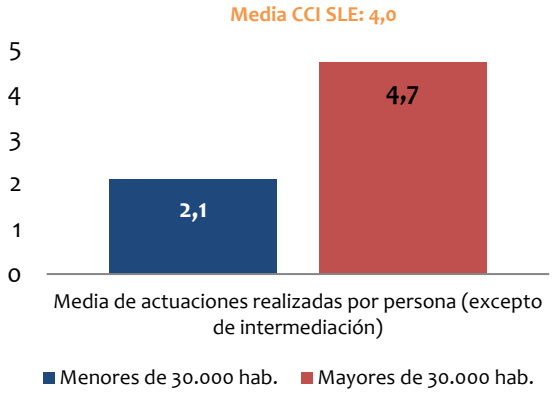
Los SLE de municipios menores de 30.000 habitantes atienden un porcentaje significativamente superior de población desempleada en comparación con los SLE de municipios más grandes (donde habitualmente hay otros dispositivos de inserción públicos y/o privados). Concretamente, se observa una diferencia de aproximadamente 25 puntos porcentuales. De otro lado, los SLE de municipios de mayor dimensión atienden un número proporcionalmente más elevado de personas que no residen en el municipio, triplicando este indicador respecto a los SLE de menor dimensión.

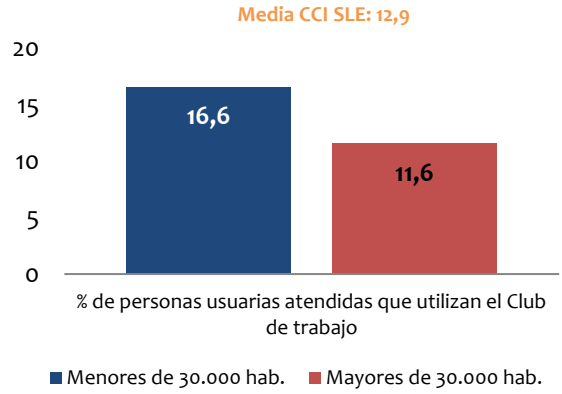
4 *Los datos presentados hacen referencia al ámbito de actuación territorial de la entidad local, ya sea municipal o supramunicipal.*



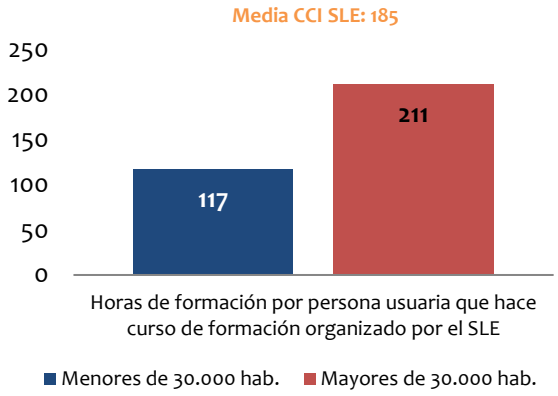


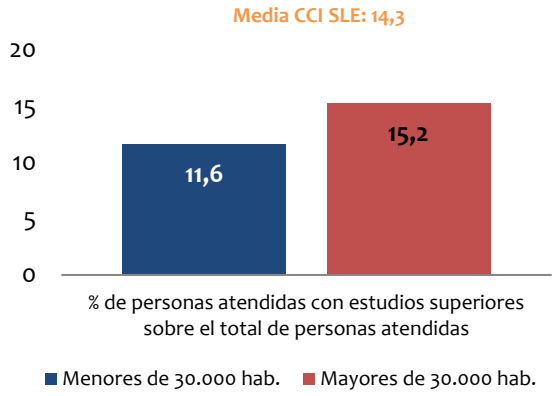
Los SLE de municipios menores de 30.000 habitantes han mostrado tradicionalmente mejores resultados en términos de inserción laboral y cobertura de ofertas. Concretamente, durante el periodo analizado, la tasa de inserción ha sido 7,7 puntos porcentuales superior, y la tasa de cobertura de ofertas 7 puntos porcentuales más alta en comparación con los SLE de municipios más grandes. A pesar de que la diferencia en la tasa de inserción ha aumentado (5,6 puntos de diferencia el año 2022), la diferencia en la tasa de cobertura de ofertas se ha reducido (10,2 puntos de diferencia en el año 2022).





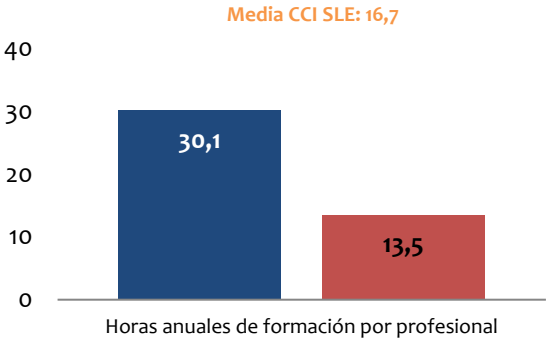
Los SLE de municipios con más de 30.000 habitantes realizan una atención más intensificada a los demandantes de empleo, llevando a término más del doble de actuaciones individuales que los SLE de municipios más pequeños. En cambio, en los municipios menores de 30.000 habitantes, el Club de Empleo se ha consolidado como un recurso clave en el proceso de búsqueda de empleo, siendo utilizado por un porcentaje 5 puntos porcentuales superior de demandantes. Esta tendencia, a pesar de mantenerse a lo largo del tiempo, ha experimentado una ligera disminución respecto al año 2022, cuando la diferencia en el uso del Club de Empleo era de 6,4 puntos porcentuales.

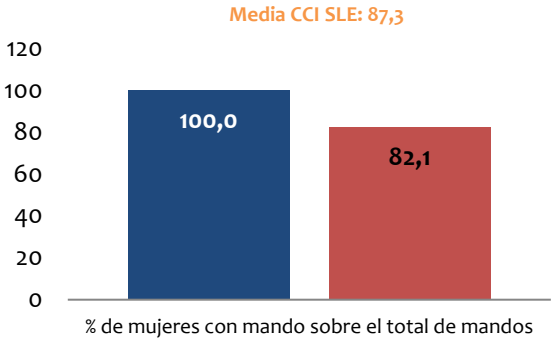




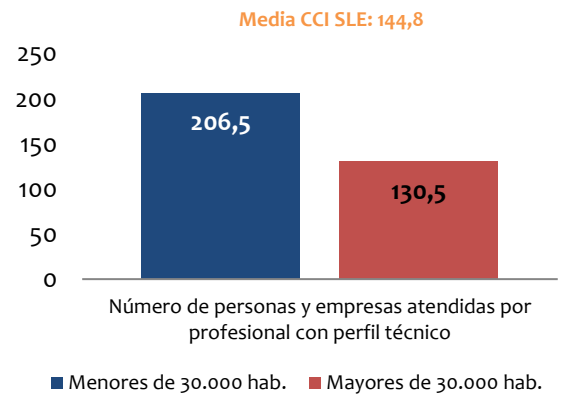
A pesar de que el porcentaje de personas atendidas que participan en acciones formativas es similar en los dos grupos de municipios (16,5 los menores vs 14,9 los mayores), los SLE de municipios con más de 30.000 habitantes ofrecen formaciones de duración considerablemente más larga, casi el doble que los SLE de municipios más pequeños.

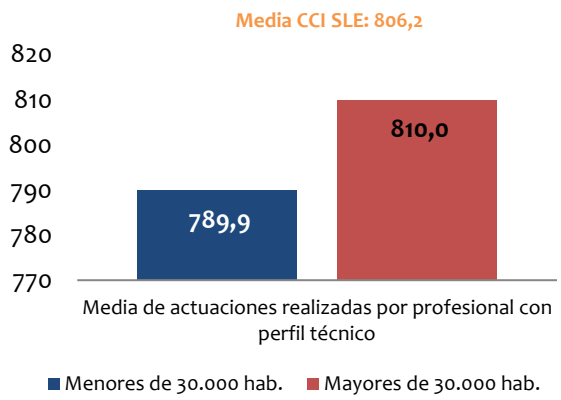
Por lo que se refiere al perfil de los demandantes de empleo atendidos, se observa una diferencia significativa en el nivel formativo entre los municipios de diferente dimensión. Concretamente, los SLE de municipios con más de 30.000 habitantes atienden un porcentaje 3,6 puntos porcentuales más alto de personas con estudios superiores en comparación con los SLE de municipios más pequeños.



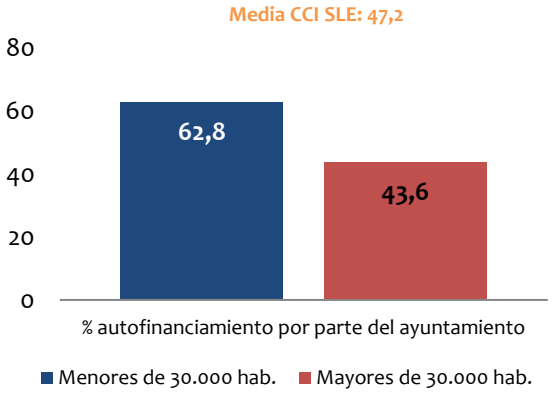


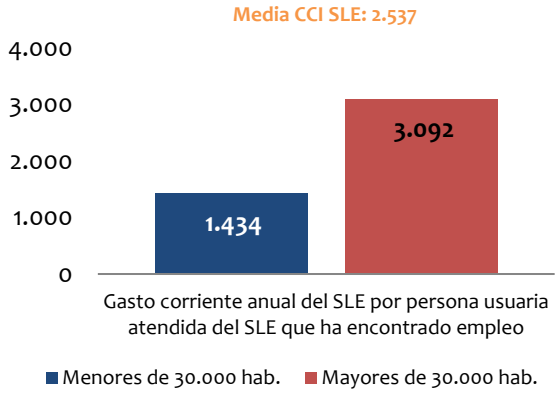
Por lo que hace a los recursos humanos, se observan diferencias significativas entre los dos grupos de municipios. Por un lado, el personal técnico de los SLE de municipios menores de 30.000 habitantes dedica un número de horas a la formación anual más del doble que el personal de los SLE de municipios más grandes, hecho que evidencia una mayor inversión en el desarrollo profesional.





A pesar de que los SLE de municipios más pequeños atienden un volumen de usuarios (personas y empresas) por técnico un 58% superior respecto a los SLE de municipios más grandes, el número medio de actuaciones por técnico no es proporcionalmente superior. De hecho, los SLE de municipios más grandes, a pesar de atender menos usuarios, realizan un número ligeramente superior de actuaciones por técnico. Como se ha visto antes, la media de actuaciones por persona atendida es considerablemente superior en el caso de los municipios de mayor dimensión.





Los SLE de municipios menores de 30.000 habitantes dependen en mayor medida del financiamiento municipal, ya que reciben 19,2 puntos porcentuales más de recursos propios que los SLE de municipios más grandes. Esta mayor dependencia del financiamiento local se asocia con una menor aportación de otras administraciones. Sin embargo, el coste por persona que encuentra trabajo es significativamente inferior en estos municipios, menos de la mitad del coste de los SLE de municipios más grandes.

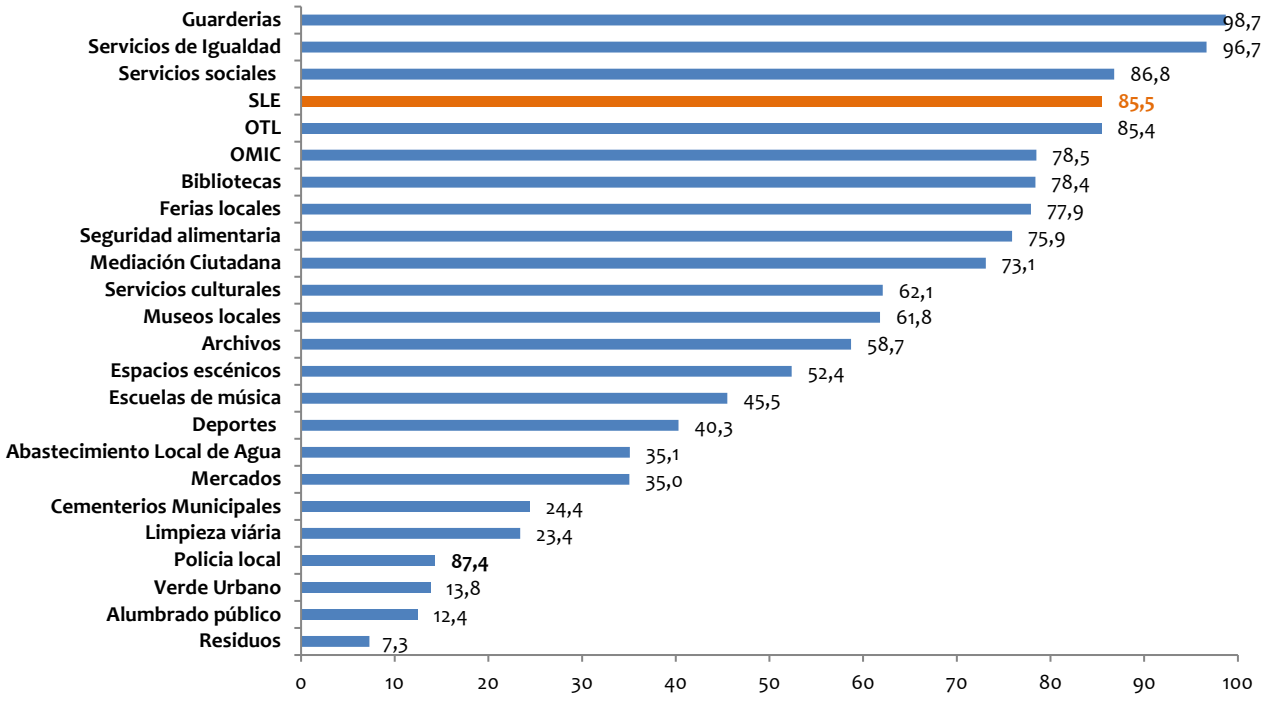
6. Indicadores transversales

En este apartado se ha realizado una comparación de los indicadores transversales más relevantes entre los 24 servicios municipales participantes* (se incorporan los datos de Archivos) en el proyecto de Círculos de Comparación Intermunicipal.

85,5%

mujeres de la plantilla

Los SLE destacan por la elevada presencia femenina en la plantilla, y se sitúan en la cuarta posición entre todos los servicios municipales analizados. Solo las guarderías, los Servicios de Igualdad y los Servicios Sociales presentan un porcentaje de mujeres más elevado.

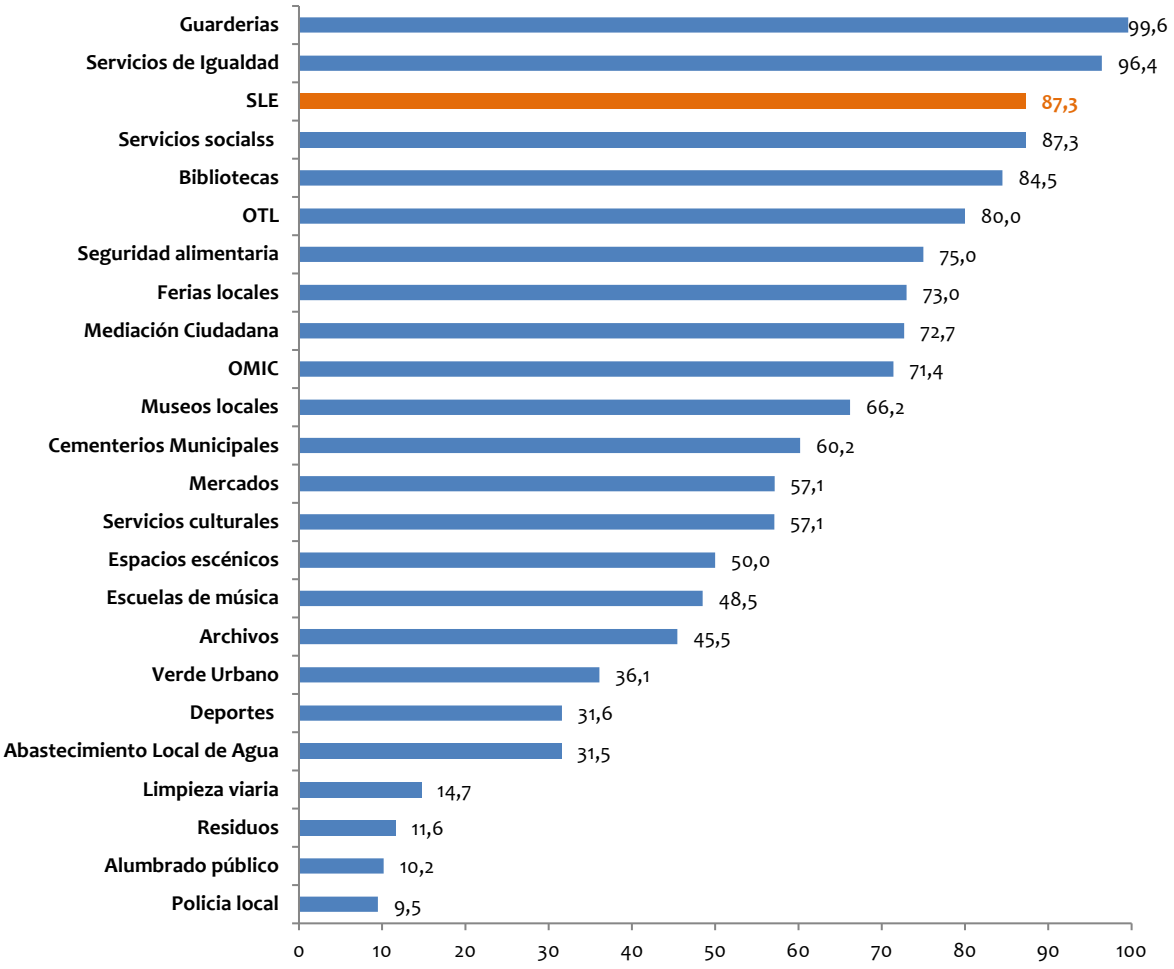


*Nota metodológica:
-Datos definitivos 2023: Policía local, Bibliotecas, Espacios escénicos, Guarderías, Escuelas de Música, Servicios locales de Empleo, OMIC, OTL, Seguridad alimentaria, Mediación ciudadana, Archivos.
-Datos provisionales 2023: Deportes, Ferias locales, Mercados, Cementerios Municipales, Abastecimiento Local de Agua, Servicios de Igualdad.
-Datos definitivos 2022: Limpieza viaria, Residuos, Servicios sociales. Alumbrado público, Museos locales, Servicios Culturales, Verde Urbano.

87,3%

Mujeres con mando

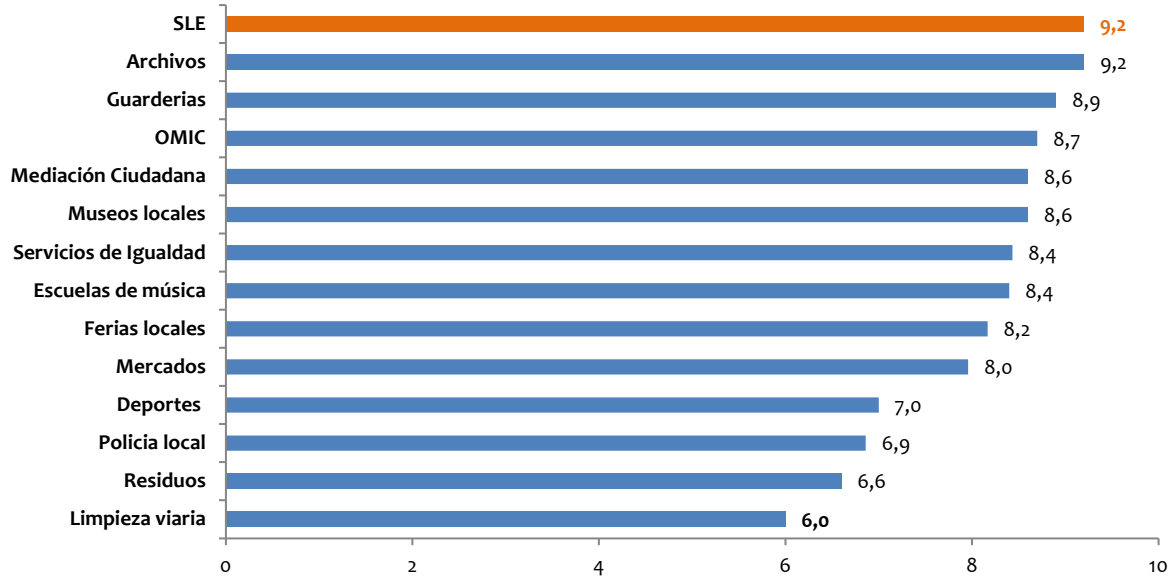
El porcentaje de mujeres en cargos de mando en los Servicios Locales de Empleo es ligeramente superior al porcentaje total de mujeres en la plantilla, de manera que se evidencia una relación directa entre ambos indicadores. En este aspecto, los SLE comparten la tercera posición con los Servicios Sociales.



9,2

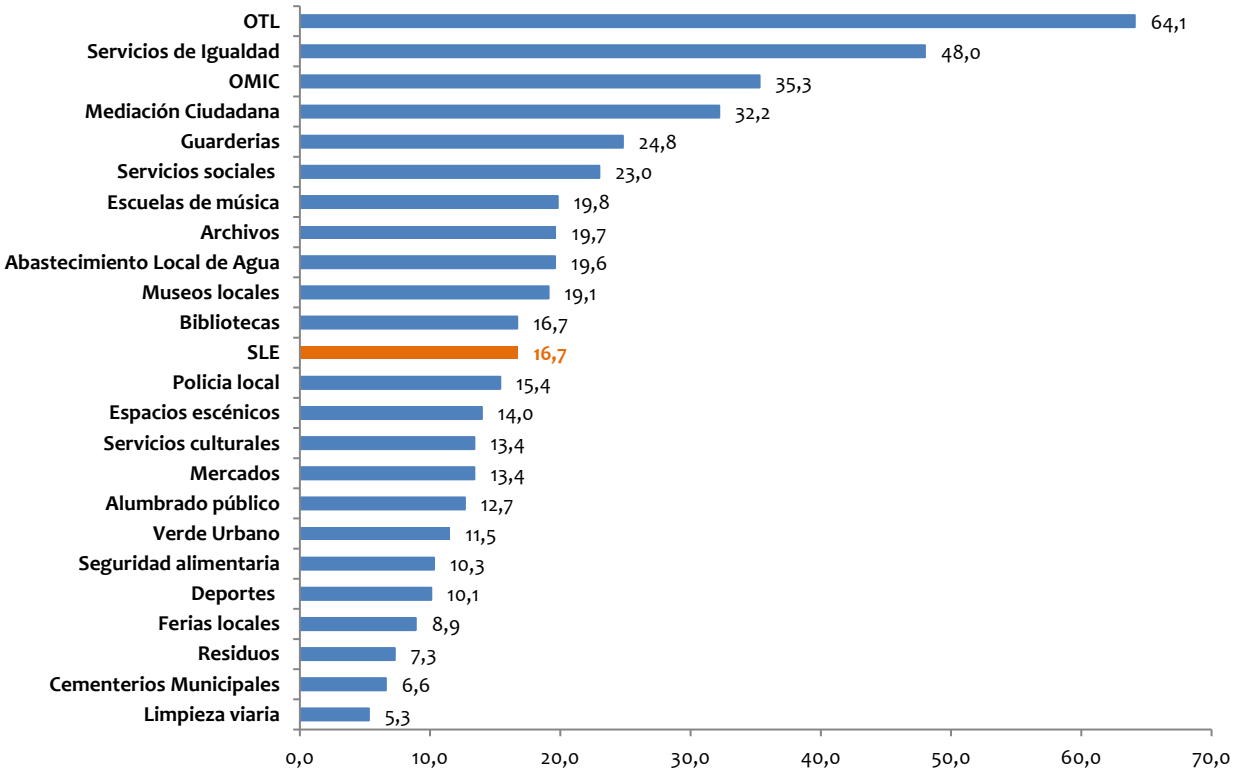
grado de satisfacción

Los SLE han consolidado su liderazgo en las encuestas de satisfacción de los Círculos, con una puntuación récord de 9,2 en la última edición. Este resultado, que supera las valoraciones obtenidas en años anteriores, refleja el reconocimiento ciudadano hacia la calidad de los servicios ofertados por los SLE. Los SLE y los Archivos comparten el primer lugar en satisfacción del usuario y destacan entre el resto de los servicios municipales.



16,7 horas
de formación por trabajador/a

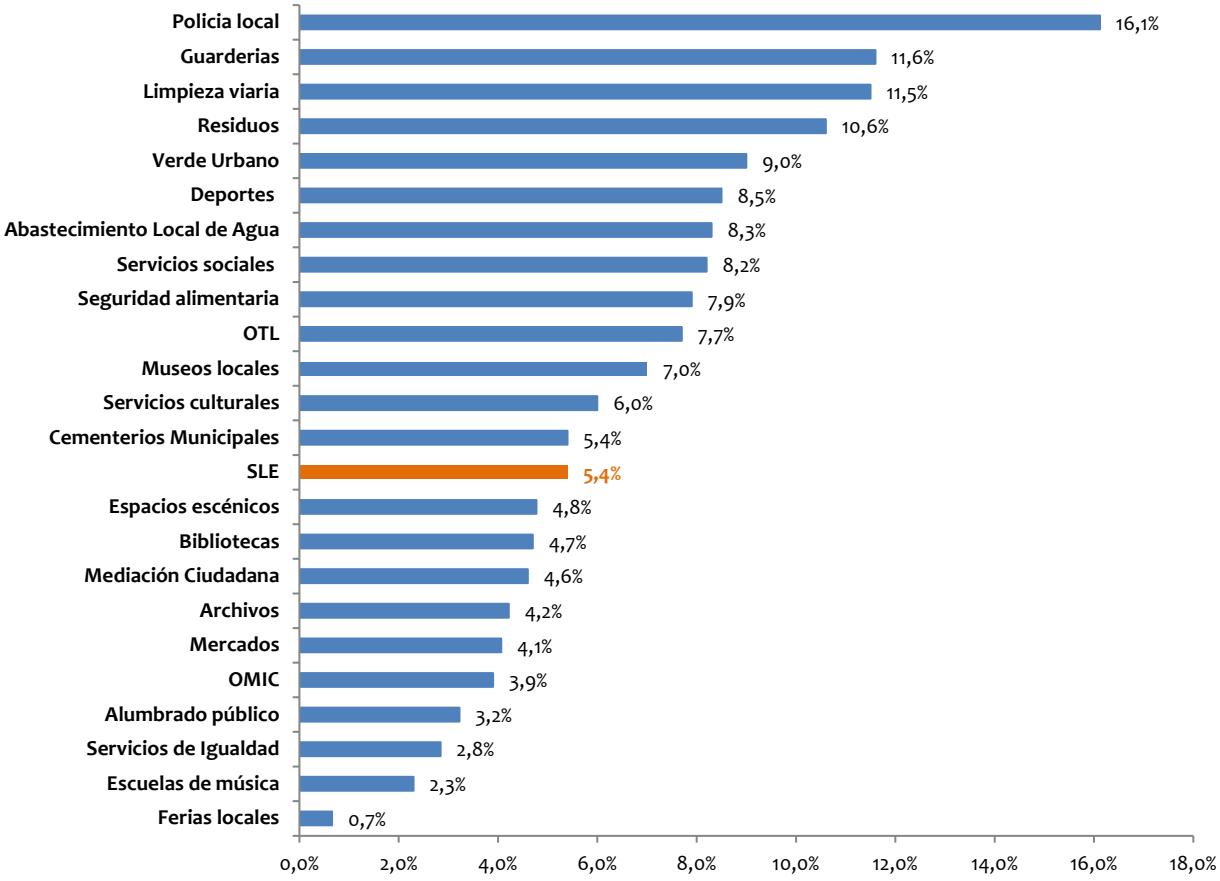
Se ha observado una disminución de la media de horas anuales de formación del personal de los SLE, que pasan de 18,3 horas en el 2022 a 16,7 horas en el 2023. Esta reducción sitúa a los SLE en la posición central del ranquin de formación entre los servicios municipales.



5,4%

horas de baja

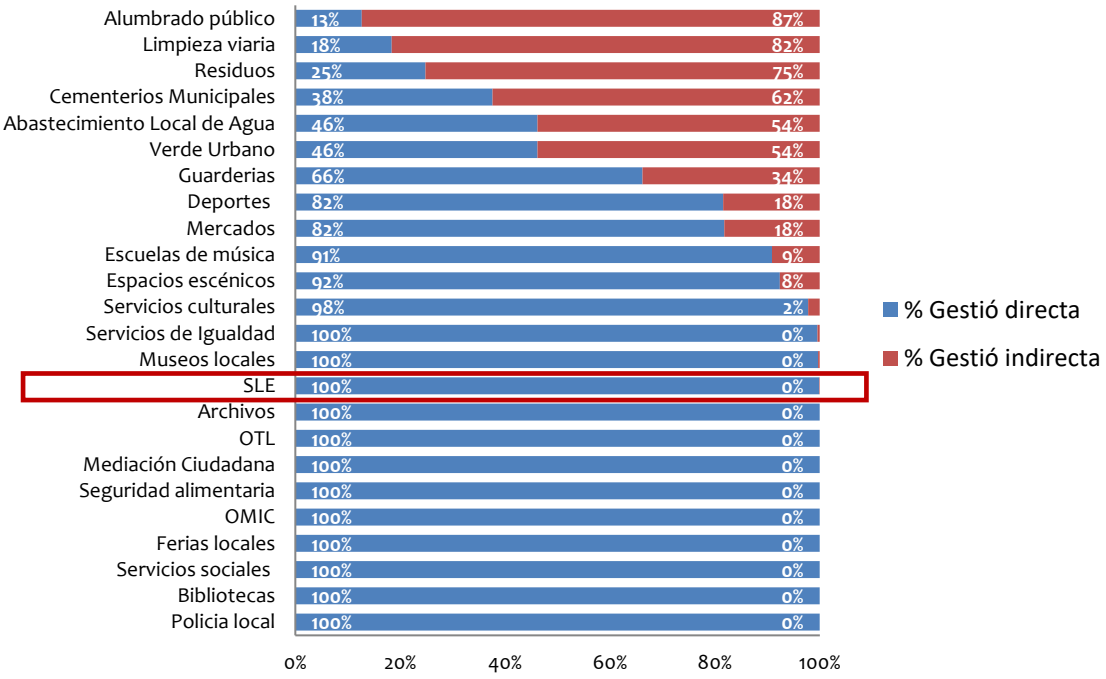
Los SLE han mejorado su posición en el ranquin de absentismo entre los servicios municipales, y se sitúan en una franja intermedia-baja. Esta mejora es significativa teniendo en cuenta que el año pasado presentaban un porcentaje de absentismo del 6,4%



100%

Gestión directa

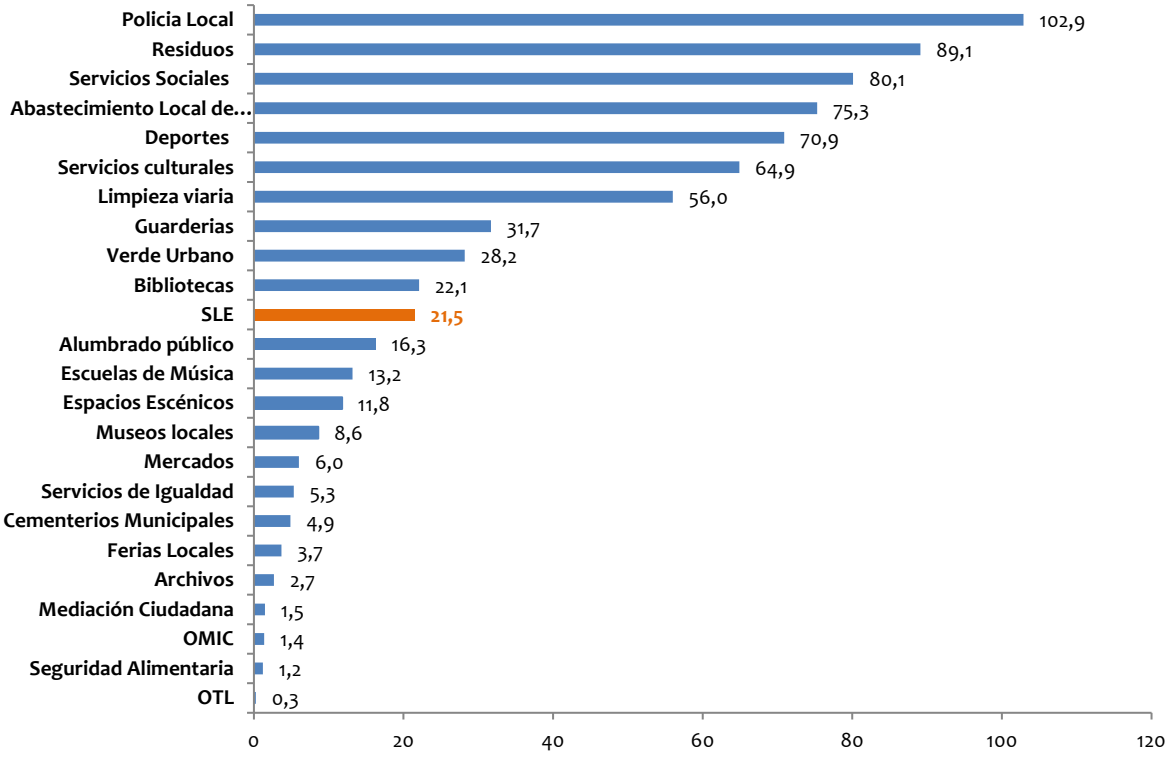
Los SLE son gestionados íntegramente por la administración municipal, sin externalizar ningún servicio. Este modelo de gestión directa es compartido por 12 servicios municipales, que representan el 50% del total. En contraposición, el Alumbrado Público es un servicio municipal que presenta un modelo de gestión predominantemente indirecto, con solo un 13% de servicios gestionados directamente.



21,5€

gasto corriente anual por habitante

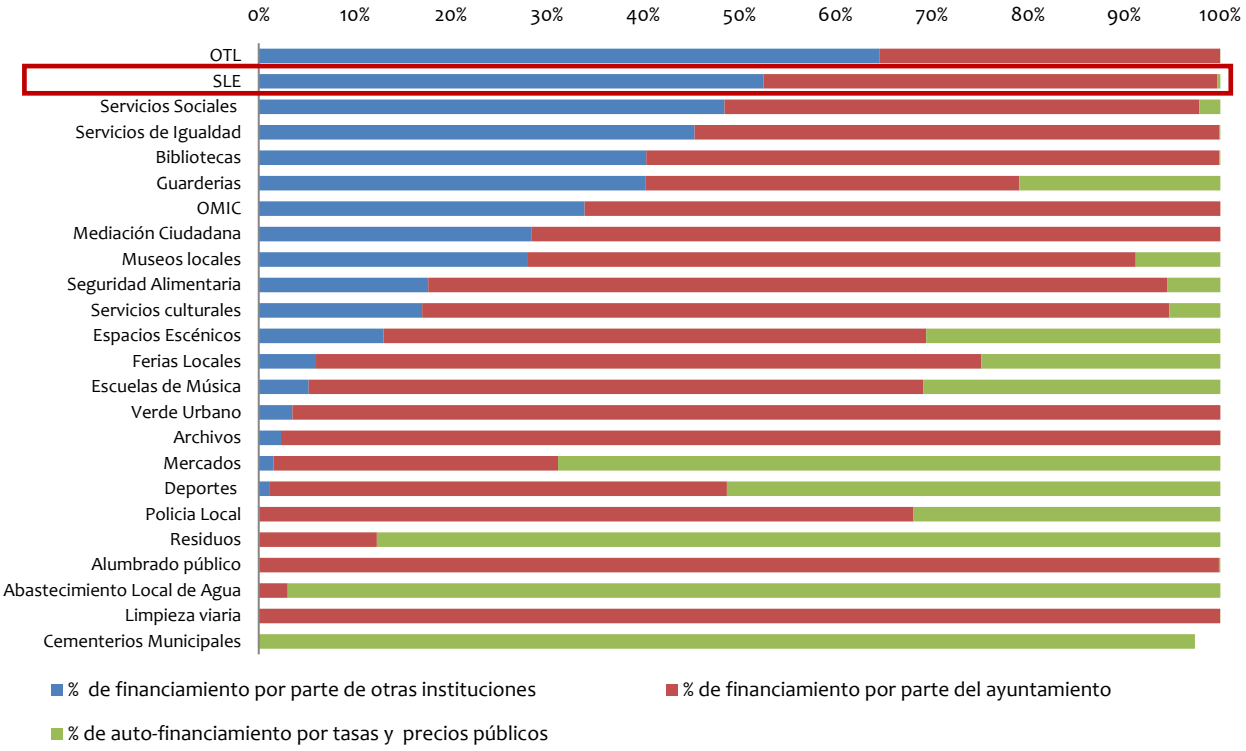
Con un coste por habitante de 21,5€, los SLE se sitúan en una posición similar a bibliotecas, dentro de un rango que va de los 0,3€ (OTL) a los 102,9€ (policía local) de los 24 servicios municipales analizados. Esta posición los coloca en el lugar 14 de los servicios más económicos por habitante.



52,5%

financiamiento de otras instituciones

Los SLE son, después de las OTL, los servicios municipales que reciben un mayor apoyo financiero de otras administraciones. Esta situación se debe, en gran parte, al hecho que la gestión del empleo no es una competencia obligatoria para los ayuntamientos. *



*Nota: Servicios en orden descendente en función del % de financiamiento por parte de otras Instituciones.

7. Análisis del taller de mejora

A continuación, se muestran las ideas clave desarrolladas en el taller de mejora realizado el día 31 de mayo de 2024.

En esta 16a edición del CCI de los SLE el taller de mejora ha tenido dos partes. En la primera se han trabajado los indicadores desde una perspectiva estratégica a través de la actividad "Interpretar para mejorar" que se ha planteado como un doble objetivo:

- Hacer un análisis global del servicio a partir de una selección de los 12 indicadores más relevantes del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) de cada SLE, propuesta por el Servicio de Mercado de Trabajo, que se han complementado, si la entidad lo creía conveniente, con 4 indicadores adicionales.
- Hacer la reflexión inicial para emprender un proceso de mejora a partir de la identificación y clasificación de las causas del punto fuerte o de la oportunidad de mejora seleccionados entre los indicadores analizados.

Los SLE participantes han utilizado los indicadores propuestos del CRI para resumir el funcionamiento y aspectos más destacados de su SLE en tres titulares. Posteriormente, han seleccionado una oportunidad de mejora o un punto fuerte para analizar las causas mediante el Diagrama d'Ishikawa (espina de pez). Después del trabajo individual se ha hecho una puesta en común entre los participantes de la mesa para compartir el análisis realizado.

En la segunda parte del taller de mejora se ha vuelto a hacer la actividad "Un problema, una solución", dinámica que tuvo muy buena acogida en las ediciones pasadas y donde se ha puesto en práctica la definición de propuestas de mejora en temáticas que pueden tener un impacto positivo en la prestación de los servicios. En este contexto, los SLE participantes han realizado sus aportaciones mediante el trabajo participativo en tres mesas de trabajo: cada SLE ha compartido algunos aspectos su servicio que les preocupan y el resto de los servicios ha realizado propuestas de mejora o resolución.

Se ha de tener en cuenta que la respuesta a estas preguntas se ha podido ver influida por la dimensión, así como los recursos y las especificidades, de los diferentes servicios. Las conclusiones presentadas sobre esta dinámica de trabajo, obtenidas a partir de las experiencias y opiniones de los participantes, muestran lo siguiente:

- La visualización de experiencias y ejemplos: la pluralidad de experiencias y propuestas descritas no tienen el objetivo de responder a un criterio de representatividad, ni constituirse como buenas prácticas. Simplemente son ejemplos de posibles soluciones que se consideran actuaciones que pueden ser útiles y/o transferibles a otros SLE (ver el apartado *7.1 Un problema, una solución*).
- Las reflexiones comunes y compartidas: de forma complementaria a las propuestas de solución se ha querido también generar unas reflexiones comunes (ver el apartado *7.2 Ideas clave: decálogo de propuestas*).

7.1 Un problema, una solución

A continuación, se presenta un cuadro resumen con las diferentes problemáticas planteadas por los SLE en las diferentes mesas de trabajo de la dinámica "Un problema, una solución". Estas se han clasificado en bloques, en función de la necesidad que está subyacente.

I) DIRECTRICES DE TRABAJO	II) PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN
• **Intermediación (3)** • **Prospección**	• **Evaluación del Servicio: satisfacción de las personas usuarias**
III)FIDELIZACIÓN	**IV) INNOVACIÓN**
• **Compromiso de las personas demandantes: Personas sin predisposición a la R.A.F (2)**	• **Aplicación de la Inteligencia Artificial** • **Competencias**
V) MARCO LEGAL	**VI) OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO**
• **Captación de ofertas para personas sin permiso de trabajo**	• **Autocandidaturas** • **Cobertura de ofertas** • **Dinamización del Club de Empleo** • **Inactivar demandantes (2)** • **Itinerarios definitivos** • **Gestión on-line de cita previa** • **Seguimientos (2)**
VII) ATRACTIVIDAD DEL SERVICIO	
• **Acciones de visibilización** • **Asistencia a entrevista o acciones** • **Participación en formación (2)** • **Perfiles cualificados (3)** • **Redes sociales**	

*Entre paréntesis se ha cuantificado el ámbito de actuación que tiene más de una problemática.

En los siguientes apartados se recogen las aportaciones y soluciones propuestas por los diferentes servicios. Dado que en algunos casos la problemática expuesta coincidía entre diversos servicios, se han agrupado para exponer una respuesta más completa y enriquecedora.

I. Directrices de trabajo

- **Intermediación**

Ente local: Sant Cugat del Vallès

Problema que se plantea:

¿Cómo podemos mejorar el encaje entre las ofertas que se gestionan y las personas usuarias que atendemos? Tenemos una diferencia muy grande entre ofertas y perfiles. La inserción de personas cualificadas es muy alta. El problema es que tenemos un desempleo muy residual y estructural, que a menudo ha de pasar por procesos largos de cualificación profesional y de orientación. Además, tenemos muchas personas interesadas en ofertas que después no se presentan a estas.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- En Sant Cugat del Vallès consideran que un elemento importante es la prospección, y en su caso, el equipo de prospección y empresa está separado del servicio, son dos concejalías diferentes. Por lo tanto, si antes había poca vinculación, ahora hay mucha menos. Cuando han tenido la oportunidad de disponer de un equipo de prospección trabajando para sus usuarios/arias, han tenido un impacto positivo, pero resaltan que "no parece que puedan tener esta figura por ahora".
- En cuanto a la adecuación de los perfiles, Mataró plantea la siguiente cuestión como reflexión: ¿hasta dónde debe llegar el SLE? Hay personas que deberían ser atendidas en un servicio prelaboral porque no están en condiciones de ser atendidas en un SLE ni de comenzar un itinerario de inserción. Es una cuestión a la cual todavía no se ha encontrado respuesta. Si la respuesta es negativa, ya no sería competencia de los SLE ni deberían asumirla. Algunos SLE manifiestan que se encuentran en debates internos a nivel técnico en esta línea. (Mataró, Sant Cugat del Vallès, Granollers).
- Los SLE describen las diferentes realidades de sus territorios:
  - Santa Coloma de Gramenet menciona que los años 2013-2014 se pone de relevancia que "los SLE somos gestores y preventivos de conflictos." Pone a debate la siguiente cuestión: ¿Qué coste tienen los servicios sociales y que coste tienen los SLE? La formación de ciertos perfiles es una medida de contención social. Los SLE evitan que el conflicto social no vaya a más, son promotores de contención social.
  - En Sant Cugat del Vallès ponen sobre la mesa que para gestionar un dispositivo prelaboral es necesario un trabajo conjunto con el área de Servicios Sociales, que de momento es compleja, ya que se han de tener en cuenta las diferentes casuísticas.
  - En Granollers, el servicio de Empresa se trasladó, y a Empleo vino el área de Servicios sociales. Manifiestan que, todo y este cambio, desde el SLE "continuaremos trabajando con Servicios sociales, pero continuaremos buscando perfiles altos". Ahora el nivel de profesionalización del equipo técnico ya es muy alto, con un buen nivel de especialización y con capacidad para dirigirse a todo tipo de perfiles.
  - En Mataró, el SLE no era un servicio esencial, lo fue a raíz de la pandemia. Servicios sociales había de hacer contención en primera línea, y Empleo venía detrás, en segunda línea. A nivel más estratégico tienen el encargo de reestructurarse en función de la empresa, pero no son empresa, ya que su base es la orientación.
  - En Sant Cugat del Vallès la demanda política es también de contención social. En este sentido, reflexionan sobre como la demanda de contención social y los indicadores de empleo con los cuales los evalúen no estarían alineados.
  - Badalona comenta que a nivel territorial en el SLE le va bien hacer también contención social.

- Badalona pone sobre la mesa otros aspectos como "¿Por qué las personas con cualificación media o alta no vienen a nuestros servicios? ¿Tenemos ofertas y formación interesantes para un nivel de cualificación media-alta? ¿Por qué nosotros no podemos plantear acciones interesantes para que vengan a nuestro servicio?". En este punto:
  - Sant Cugat del Vallès menciona que "nuestra foto es diferente, tenemos una población con problemas sociales muy pequeña en relación con otros municipios". Sus personas usuarias son alumnas de estudios secundarios o universitarios. Cuando se realizan acciones para ellas, han participado de forma positiva, pero ahora políticamente las vinculan más con Servicios sociales.
  - En Sant Boi de Llobregat comentan que es importante no perder la perspectiva de la empresa, y los perfiles requeridos, ya que "estamos dando servicios a las empresas y les hemos de dar respuesta."

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Un ejemplo de colaboración público-privada que surge del trabajo de intermediación es el caso de Abrera, que ha creado un espacio de trabajo y coordinación con una empresa del tercer sector (Fundación Àuria) y Servicios Sociales. Se reúnen para trabajar itinerarios concretos de personas con nombres y apellidos y lo hacen interdisciplinariamente. No es un servicio prelaboral, pero han de trabajar conjuntamente.
- Desde Granollers proponen aplicar el modelo de las OTL (Oficinas Técnicas Laborales), que trabajan coordinadamente con Servicios Sociales o con los profesionales de la salud. Puede ser que el SLE ha de segmentar su servicio para llegar a diferentes "targets", una parte orientarse hacia trabajar la asistencia social y otra hacia las competencias laborales. Por lo que hace a los perfiles prelaborales, comentan que "tampoco les pueden cerrar la puerta, aunque lo que necesiten sea un servicio prelaboral."

Ens local: Ripollet

Problema que se plantea:

¿Tramitáis ofertas de ETT o Agencias de Colocación?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- De entrada, los SLE comentan que no, pero después diferentes servicios dicen que sí. No se tramita en general, solo en el caso de oferta concreta.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Manlleu consideran que, si es una oportunidad para las personas usuarias, sí que se gestiona. Se valoran las condiciones, como por ejemplo si es una sustitución de tres días, pues no se tiene en cuenta, pero si favorece opciones más estables, sí. Comentan que a Osona hay mucha industria, y esta inicialmente contrata por ETT y después en todo caso incorporan a la persona a la empresa.
- Desde Palau-solità i Plegamans informan a las personas usuarias que la ETT es una vía de entrada más. Se deben tener en cuenta las condiciones, y si son correctas, entonces sí que la gestionan. También se pregunta a las persones usuarias si quieren trabajar por ETT, y si dicen que no, las técnicas ya no les envían este tipo de ofertas.
- Castellar del Vallès tramita ofertas de ETT solo en el caso de ofertas concretas. Ponen la atención en el hecho que se ha de tener cuidado con los contratos fijos discontinuos, ya que por ejemplo pueden afectar en la reactivación de prestaciones.

Ens local: Sant Andreu de la Barca

Problema que se plantea:

Actualización de datos y ficha básica: ¿pedís la documentación para acreditar los datos? ¿Qué enviáis a las ofertas: ficha básica o currículum vitae?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la mesa:

- Se genera un debate sobre si la ficha básica es la herramienta adecuada para enviar a las empresas. Los SLE manifiestan su interés sobre si será posible incorporar el currículum vitae (CV) o documentación al itinerario de la persona demandante. Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se informa que se está trabajando para lograr esta nueva funcionalidad a la nueva aplicación.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- En Les Franqueses del Vallès, en la oferta interna, propia del servicio, se envía el CV si las personas usuarias son de otros servicios. En estos casos las llaman para tener también el CV y no tener que enviar la ficha básica, y así ser equitativos con todas las personas usuaries, independientemente de la procedencia del servicio. La ficha básica no expresa el potencial de las candidaturas. Son de la opinión que en el CV es muestran muchas cosas, como, por ejemplo, como se expresa la persona. Además, la empresa pone la oferta en otros lugares donde pueden recibir currículums muy trabajados y no sería justo enviar solo la ficha básica. Para cada oferta, piden CV, los envían a la empresa y después lo eliminan.
- En Castellar del Vallès utilizan la ficha básica actualizada. Ya informan a las empresas que se enviará la ficha, que es solo la información inicial básica, y que sea la empresa que pida el CV de quien les interese.
- En Sant Andreu de la Barca envían la ficha básica. Es una cuestión de intermediación, entienden que ellos son servicios intermediarios y hacen servir las fichas y después ya enviaran su CV. El uso de la ficha básica es porque son intermediarios, y se aseguran de que la información está acreditada.
- En Sant Pere de Ribes envían el CV y hacen actualizar la ficha básica a los potenciales candidatos/as.
- En Palau-solità i Plegamans envían la ficha básica y la empresa los llama para pedir el CV, y así el servicio aprovecha para defender las diferentes candidaturas.
- En Manlleu cada CV se adapta a una oferta, se trabajan diferentes modelos de CV. Por lo tanto, no envían la ficha básica, "enviamos el CV en PDF a las empresas". Cada año abren una carpeta con todos los currículums recibidos. A las personas usuarias que hacen autocandidaturas por web, las contactan y les piden el CV, en formato PDF, que es el que se envía a la empresa.

- **Prospección**

Entidad local: Mataró

Problema que se plantea:

¿Qué buenas prácticas tenéis en el acercamiento a la empresa? ¿Cómo crear los vínculos? ¿Habéis hecho actuaciones nuevas?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Sant Boi de Llobregat pone sobre la mesa que las empresas quieren una respuesta rápida. Comenta que "las empresas no nos dan el valor que tenemos". Es un servicio gratuito y profesional, que hace una preselección previa de candidaturas.
- Desde Granollers mencionan que no es solo un servicio gratuito, sino que las empresas consiguen subvenciones gracias a los SLE. Por ejemplo, desde los últimos años, el ayuntamiento ofrece una línea de subvención para la contratación para personas desempleadas (30 Plus o ayudas del propio ayuntamiento), pero que este año no se ha hecho. Y lo que han observado es que ya hay una dinámica de empresas que vienen pidiendo la subvención. Lo primero que preguntan es si "hay alguna subvención. Se han acostumbrado y vienen con mucha exigencia". Cuando hay subvenciones, hay ofertas. Por ejemplo, en el programa 30 Plus ha habido tal volumen de pedido de ofertas, que resultaba incluso complicado concretar una primera visita. Como criterio, el servicio decidió que si las empresas querían recibir una subvención primero "se tenían que conocer". Tienen que definir unos criterios internos para seleccionar las empresas con las que trabajar (contrato indefinido, jornada completa...). La idea es intentar tener más este control y establecer las reglas de la colaboración y se escogerá como.
- Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se pone en valor el trabajo de los servicios locales, "los procesos de preselección que les estamos haciendo", en el sector privado tienen un coste. Los costes es un concepto que entienden muy bien. No nos hacen un servicio, somos nosotros que se lo hacemos. Somos un servicio público y prestamos un servicio. ¿Cuánto cuesta un proceso de selección?". Evidenciar el coste y visualizar su precio, como, por ejemplo, como se hace en las matrículas de la universidad o en el médico. La colaboración público-privada está bien, pero tiene que ser equilibrada porque si no el sector público pierde. "Nosotros tenemos que dar el mejor servicio, pero han de tener claro lo que se están ahorrando. Estamos en mercado de trabajo, donde hay dos agentes: una oferta y una demanda, donde sin empresa no hay trabajador/a y al revés".
- Santa Coloma de Gramenet plantea también como gestionar el feedback con las ofertas: "si no tenemos una interacción o contactos previos con las empresas es más difícil". Cuando hay un proceso de fidelización y de trabajo previo es mejor, pero cuesta mucho. Pone en evidencia también que, en las grandes empresas, el área de recursos humanos tiene un presupuesto y si no realiza gasto, les pueden quitar este presupuesto, así que también les conviene gastárselo, por ejemplo, en la externalización de los procesos de selección, y en cambio, en las pequeñas empresas, la dificultad es que no tienen tiempo.
- El "boca a boca". Un ejemplo de ello es el caso descrito por el Servicio de Mercado de Trabajo, donde una empresa de Barcelona se trasladó a Olesa de Montserrat. Inicialmente, la empresa se trasladó junto con su plantilla, pero posteriormente comenzaron a buscar personal a través de portales online, aunque no obtuvieron buenos resultados. Contactó con el SLE. A partir de la buena experiencia, el servicio pidió a la empresa que les hiciera "difusión" entre el tejido productivo, y el boca a boca les funcionó, las empresas fueron al SLE cuando tenían ofertas.
- Santa Coloma de Gramenet manifiesta que el boca a boca también puede tener efectos negativos. Una empresa tiene una oferta, le envían posibles candidatos/es, se pregunta a la empresa "¿cómo ha ido?" y te dicen que la persona solo ha ido para que le firmen el papel de la OTG, o empezó, pero al cuarto día ya no volvió, o las que quieren trabajar en negro porque reciben ayudas...
- Se pone de manifiesto que, si se quiere fidelizar a la empresa, hay determinados perfiles que no se pueden presentar. Y Manresa evidencia que no enviar a ninguno también es demoledor, aquí también "te cierras una puerta porque si no les das respuesta ya no te llaman".

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde el Servicio de Mercado se plantea que la estabilización del referente de prospección también ayuda a mejorar las relaciones con las empresas. No es lo mismo cambiar el prospector cada 3 meses, que sea el mismo durante 2 años.
- Visualizar el coste del servicio como se hace en Educación (matrículas) o en Sanidad.
- La creación de redes de contactos de agentes: por sectores, gremios... es una buena oportunidad. Mataró pone como ejemplo el convenio que ha realizado con un gremio para una subvención que no estaba relacionada con el empleo, pero "se han vendido" nuestros servicios. "¿Tú quieres esto? Yo te pido una contraprestación". Y a partir de ahora el SLE ya no va a la empresa, es el gremio el que habla del SLE. En suma, posicionar el servicio.

Entidad local: Sant Pere de Ribes

Problema que se plantea:

¿Cómo tenéis estructurada la prospección? ¿Cómo lo hacéis para detectar empresas nuevas y hacer las primeras entrevistas?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- En Sant Pere de Ribes, Promoción Económica está separada del área de Empleo; ambas pertenecen a áreas diferentes. Tienen una prospectora comarcal que va una vez a la semana al territorio, y un AODL que hace alguna tarea de prospección, pero no tienen la figura de prospección como tal.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- En Palau-solità i Plegamans disponen del 70% de jornada de un prospector, en modalidad de licitación por el Ayuntamiento desde el 2016, que realiza las tareas de prospección. Es una figura vital, trabajan con 630 empresas y 1.200 autónomos. La figura de empresa explica los servicios del SLE al tejido empresarial. Con esta finalidad, Palau-solità i Plegamans tiene un guion de entrevista que ponen a disposición de los otros SLE. Desde Sant Pere de Ribes se comenta que mediante la prospectora comarcal tienen consensuado un modelo de entrevista. Si detectan una nueva empresa por cualquier vía (Empresite, observatorio del Consejo Comarcal...), contactan con ella y le explican el servicio. También hay un compromiso con el área de Actividades del Ayuntamiento de traspaso de la información en el momento de la detección de una nueva empresa, pero cuesta y reclaman. El Observatorio es otra opción, tiene un coste, pero vale la pena. Cuando detectan una empresa nueva buscan la manera de ir a visitarla. Opinan que la aplicación Xaloc es mucho más ágil para el registro de las personas usuarias que para las empresas. Mencionan que a la agenda de empresas de la PTX Xaloc, el itinerario de empresas no está tan trabajado, no incluye aspectos como internalización y otros asesoramientos. Tienen una base de datos de empresas a parte de la PTX Xaloc, que les permite hacer selección.

  Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se aclara que el itinerario de las empresas de la PTX Xaloc está orientado a la intermediación, y se recuerda que, como sucede en muchos SLE, Tejido Productivo está separado de Mercado de Trabajo. Igualmente, se está de acuerdo en que sería ideal tener integrado todo el itinerario completo de las empresas.

- En Les Franqueses del Vallès, el servicio de Actividad forma parte de su área, y les envía la información de las nuevas empresas, de las nuevas altas.
- En Cardedeu hay compromiso desde Actividades porque hacen traspaso de las nuevas empresas, pero cuesta mucho.

II. Procedimientos de evalución

- **Evaluación del servicio: satisfacción de las personas usuarias**

Entidad local: Palau-solità i Plegamans

Problema que es plantea:

¿Pasáis un cuestionario de satisfacción a las personas usuarias? ¿Cuándo se pasa el cuestionario (después de la entrevista, cuándo hace un año que están inscritos, cuándo han encontrado trabajo...)? ¿Qué tipo de preguntas? Y sí ya lo han contestado ¿Cuándo lo volvéis a pasar?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se explica que hace unos años se hizo una compilación de cuestionarios de evaluación, se compartieron diferentes modelos, pero no hay un modelo unificado, ya que la prestación del servicio es diferente en cada SLE.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Sant Andreu de la Barca, después de la entrevista ocupacional, pasan un cuestionario de evaluación en papel, para que no respondan delante del/de la técnico/a y no se sientan presionados. Antes se les pasaba después de la entrevista. Si hacen orientación, también les pasan el cuestionario.
- Castellar del Vallés antes enviaban la encuesta por correo electrónico, una vez al mes, para valorar la entrevista inicial:
  - La atención recibida
  - La información
  - El tiempo
  - Las instalaciones

  Ahora tienen una *Tablet* y antes de salir de las instalaciones, las personas usuarias responden las preguntas con emoticonos (utilizan *Google Forms*, que es gratuito y permite incorporar iconos). Pero valoran la entrevista. no el proceso. También se valora el Club de Empleo una vez al mes (ahora no se está pasando por baja de la persona de referencia). Disponen también de modelos de valoración para cada oferta, y para los talleres. Cuando la empresa cierra una oferta, les envían un cuestionario de valoración. Cuando hacen taller envían un *WhatsApp*, con el formulario de *Google Forms*, cinco minutos antes de acabar para que respondan la encuesta.
- En Sant Joan Despí, una vez al año tienen la auditoria de calidad. A las personas usuarias que hace un año que utilizan el servicio, se los envía un cuestionario (enlace de *Google Forms*) para valorar la intermediación, la orientación... Las personas usuarias evalúan del 0 al 5 cada ítem del cuestionario, referido al año en curso. Obtienen un 20-25% de respuesta.
- Manlleu facilita un código QR con los formularios de encuesta para escanear el código. Se facilita el QR para evitar que el/la técnico/a tenga que dar la encuesta directamente, es menos forzado y así evitan que a las personas usuarias les sea violento responder con la técnica delante. Utilizan el *Google Forms* como herramienta, tanto para las acciones grupales, como para las individuales.
- En Sant Pere de Ribes tienen un ordenador con el formulario abierto (*Google Forms*) a la salida del Club de Empleo, y las personas usuarias lo rellenan, entre otros. Con este evalúan el servicio recibido y las instalaciones.

III. Fidelización

- **Compromiso de las personas demandantes: personas sin predisposición a la búsqueda activa de empleo**

Entidad local: Igualada

Problema que se plantea:

¿Hacéis acciones específicas con personas usuarias que cobran prestaciones y no quieren trabajar o que solo quieren continuar justificando que están en búsqueda activa de empleo?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Vilafranca del Penedès plantean la cuestión siguiente: "¿nos toca?". Se pregunta si esta es una función del SLE, la asistencia a personas de Servicios Sociales que realmente no están a punto para trabajar. Si la persona no quiere trabajar y lo que hacemos con ella es contención social, no invertir recursos de empleo. Han creado un equipo con Servicios Sociales y educadores para identificar perfiles y decidir quién atiende qué, que es el Centro de Recursos para la Inclusión y el Trabajo (CRIT). Este equipo hace seguimiento a la inserción de personas con riesgo de exclusión social. Han trabajado años para establecer unos criterios para considerar que una persona es insertable y que Servicios Sociales entienda que es un perfil insertable.
- Desde Vic se coordinan con Servicios Sociales para saber que hacen ellos y que hace Empleo, parcelan que hace cada uno. Así consiguen que no les lleguen personas con este perfil.
- Santa Perpètua de la Mogoda plantea no intervenir en la fase previa cuando las personas no están en situación de incorporarse al mundo laboral. Sant Adrià de Besòs, menciona que se trata de un colectivo vulnerable con importantes dificultades para acceder al mercado laboral y, en algunos casos, la predisposición para trabajar puede ser limitada. En esta situación, se facilita la documentación a aquellas personas que necesitan un informe para continuar recibiendo prestaciones.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Abrera aporta su experiencia del trabajo transversal con Servicios Sociales, Promoción Económica y una entidad que se llama Fundación Àuria (entidad que trabaja con personas con discapacidad y vulnerabilidad social). Tienen reuniones mensuales, y con las personas derivadas quincenales, y deciden quien va a ofertas u otras acciones: formación, TIC... Puede ser que no tengan el objetivo final de la inserción en algunos casos, pero sí trabajar otros aspectos (formación, autoestima...). Parten de colectivos vulnerables y/o con discapacidad. Se encuentran con personas que cobran la renta garantizada u otras prestaciones, que es más importe que el sueldo de muchas ofertas. Si cobran 1.000€ de la Renta Garantizada no lo dejaran. Las inserciones se plantean a largo plazo. Trabajan con "nombre y apellidos" y conocimiento de las personas. Una media de 15-20 personas. Se les da una atención, aunque no encuentren empleo, pero la coordinación es crucial.
- La Garriga, a estos perfiles se les recomienda realizar acciones de alfabetización digital, pues muchas veces no saben ni siquiera abrir una notificación. Cuentan con el Club de Empleo en el Punto TIC, donde gestionan una acción del Ministerio que requiere un mínimo de 100 personas, cifra que logran cubrir. La profesora ha dividido el ACTIC en competencias digitales, las adapta y trabaja en bloques de dos (dos competencias por trimestre). Esta metodología resulta más motivadora, y quienes completen todas las competencias podrán obtener el ACTIC.

Entidad local: Franqueses del Vallès

Problema que se plantea:

¿Qué acciones lleváis a cabo con las personas usuarias que se apuntan al SLE, y no realizan más actuaciones? Tienen personas derivadas de la bolsa que se inscriben, pero no vuelven nunca más (por ejemplo, personas perceptoras de prestación que solicitan un certificado de inscripción...) y quieren saber si a los otros servicios también les sucede.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- En general, se crea una bolsa de personas usuarias que no tienen predisposición para la búsqueda de trabajo.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- En Sant Andreu de la Barca hacen un certificado propio que firman donde detallan que consta inscrito al SLE y ponen el itinerario que han hecho (entrevista y sesión informativa), para que se vea que no han hecho nada más y se adjunta itinerario. Cuando una persona ya se había inscrito y vuelve al cabo de mucho tiempo, para reactivarlos, les hacen ir al Club de Empleo.
- Desde Palau-solità i Plegamans se hace un certificado propio donde se detalla exactamente las acciones que han trabajado, también facilitan imprimido el itinerario sellado.

IV. Innovación

- **Aplicación de la inteligencia artificial**

Entidad local: Sitges

Problema que se plantea:

¿Qué pensáis de la Inteligencia Artificial, su aplicabilidad y posibilidades en los SLE? ¿Nos puede facilitar la tarea diaria y qué necesitamos para implementarla?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde la Garriga mencionan que la formación realizada en el marco del BAF en esta materia ha sido muy útil.
- Argentona considera que su uso está bien como primer borrador, pero después se tiene que pulir y revisar.
- Es importante la definición del *prompt* para obtener un mejor resultado, además de los filtros de creatividad, de más a menos creativo.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Vic explica que la utiliza desde que hizo la formación del BAF del Servicio de Mercado de Trabajo "Chat GPT" y puntualiza que es una formación muy recomendable. La usan para obtener ideas, y refuerzan que es importante hacer buenos *prompts* para obtener ejemplos de dinámicas y actividades con las personas usuarias. Por ejemplo, han preparado una dinámica de selección para monitores/as de Casales de Verano. Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se menciona que se han planificado nuevas acciones formativas vinculadas a la Inteligencia Artificial para el 2025.

- Desde Santa Perpètua de Mogoda han comenzado a trabajarlo con jóvenes. Se han planteado dos aspectos: la aplicación a la búsqueda de trabajo y el uso más de gestión (presentaciones, PowerPoint...). Han pedido un proyecto específico "La aplicación de la IA en la búsqueda de trabajo" y para la optimización de las tareas de las personas con perfil administrativo. El personal técnico hace formación y impartirán monográficos gratuitos. Para las personas usuarias trabajarán con el ChatGPT gratuito. El Ayuntamiento se está planteando hacer un algoritmo propio. En clave de Ayuntamiento se están planteando hacer pliegos y licitaciones.

- **Competencias**

Entidad local: Sant Boi de Llobregat

Problema que se plantea:

¿Cómo se trabajan las competencias con las empresas? ¿Cuándo se podrá incorporar el trabajo con competencias que se está haciendo con las personas usuarias en la PTX? Sí la herramienta obliga a trabajar con competencias se trabajará con esta metodología.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se comenta que la aplicación Xaloc está en proceso de cambio de lenguaje tecnológico. Cuando el cambio de lenguaje tecnológico esté implementado, sí que se podrán incorporar estas novedades.

  También se comenta que, a nivel de competencias, en el web de Ofertas Xaloc se puedan descargar las fichas ocupacionales de diferentes perfiles profesionales. Las competencias están tipificadas en técnicas, básicas y transversales, y vinculadas a las profesiones. La información la pueden ver tanto las personas en búsqueda de empleo como las empresas. Se presentará una guía de competencias clave del mercado de trabajo próximamente, que permitirá la identificación competencial. Es una herramienta interactiva muy ajustada al Web de Ofertas Xaloc. Por ejemplo: ¿quiero ser camarero en el Garraf? Veo las ofertas, ¿tengo las competencias? Transversales, digitales... ¿cuáles son las que pide la empresa? ¿Sí o no? Sí, perfecto. ¿No? ¿Qué tengo que hacer? Tienes que hacer... También orienta como preparar las competencias para las entrevistas. Con los nuevos recursos se plantea que, desde los servicios, tanto con demandantes como con ofertas, se podrá trabajar por competencias, pero es muy importante la tarea hecha en paralelo, el trabajo de consenso para que todos entiendan lo mismo para determinada competencia. Hay servicios que han participado en la definición. Las mejoras futuras van dirigidas a incorporar las competencias en el demandante y hacer el casamiento por competencias, como hasta ahora y de forma mixta. El análisis es real porque está centrado en las ofertas. Con las fichas ocupacionales y la guía se podrá trabajar en un lenguaje común, que todos entiendan lo mismo en relación con cada una de las competencias.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Sant Cugat del Vallès utilizan una aplicación de un proveedor privado que incorpora un módulo de competencias y la empresa está obligada a incorporar tres competencias. Tienen un diccionario. Se hizo una prueba piloto para identificar las competencias más importantes y diseñaron una herramienta de validación competencial para que las empresas entren en este lenguaje. Se las asesora y las ayudan a encontrar la palabra adecuada. "Aquello que nos están diciendo se traduce en competencias". En la orientación también se hace esta identificación competencial, para que haya este vínculo entre la oferta y la demanda.

V. Marco legal

- **Captación de ofertas para personas sin permiso de trabajo**

Entidad local: Santa Perpètua de Mogoda

Problema que se plantea:

¿Cómo captar ofertas para personas recién llegadas que todavía no tienen el permiso de trabajo? Problema de captar empresas para personas usuarias refugiadas o que tienen el permiso por arraigo por formación por cursar un certificado de profesionalidad (CP). Estas personas tienen que recibir una oferta de trabajo relacionada con el certificado de profesionalidad y a jornada completa un año.

Reflexiones aportadas per las personas que participan en la Mesa:

- La Garriga considera que es mejor el arraigo familiar, no por formación, porque los requisitos posteriores para encontrar empleo son muy estrictos. El arraigo por formación no funciona bien y es muy complicado.
- Desde Montcada i Reixac se dirigen a las empresas que tienen necesidad de un perfil que no encuentran. Proponen ir a empresas que tienen perfiles de difícil cobertura, pero tiene que estar en el catálogo de difícil cobertura.
- Sant Adrià de Besòs comenta que las formaciones de ocupaciones de difícil cobertura hace falta que estén en el listado del SOC de ocupaciones de difícil cobertura. La contratación tiene que ser por jornada completa. El problema, o dificultad, de los perfiles de difícil cobertura es que dependen del SOC y no siempre son los que tienen demanda por parte de las empresas. La gestión por parte de las empresas es compleja.
- Vic comenta que las personas candidatas a las ocupaciones de difícil cobertura a las cuales hace referencia Montcada i Reixac pueden ser aquellas personas que tienen todos los papeles y solo les falta tener una oferta de trabajo. Los perfiles que ya son ACOL (las personas migradas en situación administrativa irregular que cumplan los requisitos para obtener una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales de arraigo social y puedan subscribir un contrato de trabajo) y que lo tengan todo tramitado sí que es más factible que lo saquen pero el resto no. El arraigo por formación no es tan sencillo.
- Santa Margarida i els Monjos añade que, además, en el contrato se tiene que poner una cláusula indicando que aquel contrato está vinculado al proceso de regularización por formación, y si no está tramitado a tiempo, la persona no puede comenzar a trabajar.

VI. Optimización del servicio

- **Autocandidaturas**

Entidad local: Badalona

Problema que se plantea:

¿Cómo incentivar que las personas se inscriban más a las ofertas? Las personas vienen y trabajan con nosotros, hacen tutorías... pero detectamos que tenemos poca candidatura para las ofertas. No es un problema de perfiles. Por ejemplo, a una oferta de limpieza, de un gimnasio nuevo, no se apuntó nadie. Abrimos ámbito, hacemos casamientos... Creemos que necesitábamos más pedagogía de la herramienta; se hicieron sesiones sobre el funcionamiento de la web de ofertas, pero tampoco ha funcionado. No acabamos de saber porque las personas usuarias no se apuntan a las ofertas.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Granollers plantea que también se encuentran con las personas usuarias que se apuntan a todo. Se tiene que hacer mucha pedagogía. Tenemos un desempleo estructural. De un lado, un perfil de baja cualificación, que está inscrito/a por obligación, que se apuntará a muy pocas ofertas, ya que está cubriendo una prestación, y las ofertas que encajan por su perfil no le mejoran las condiciones económicas. Y después, por otro lado, si tienes perfiles altos, si las condiciones de las ofertas no son buenas, no les interesa. El servicio desde hace unos años obliga a las empresas a poner una horquilla salarial porque la persona usuaria que quiere mejorar el empleo tiene que saber que realmente será así. No publican ninguna oferta web que no tenga esta información.
- Badalona manifiesta que no hay un patrón común de porque no se apuntan a las ofertas. Pasa con ofertas buenas, malas... En cambio, desde Viladecans comentan que, en las ofertas buenas, donde las condiciones son buenas, no les pasa, sí que hay diferencia. Por ejemplo, cuando es un peón de limpieza viaria, que las condiciones económicas y salariales son buenas, pues hay un buen volumen de candidaturas.
- Desde Badalona, en la gestión de ofertas, hacen una preselección previa de 3 a 4 candidaturas, pero las empresas piden más candidaturas. En cambio, en la gestión de los planes de empleo sí que encuentran que hay más candidaturas.
- Santa Coloma de Gramenet también aborda la realidad de los perfiles de los planes de empleo. Tal como se ha mencionado anteriormente sobre la contención social, es preferible mantener las personas ocupadas en un plan, aunque no cumplan exactamente las tareas previstas, para brindarles apoyo y ayudarles a reintegrarse en el sistema. La cuestión es cómo gestionar este ciclo de apoyo, planes de empleo y después retorno a la prestación.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Viladecans el día de la entrevista hace que la persona se dé de alta en el canal de WhatsApp. Cada semana publican ofertas por este canal.
- En Sant Boi de Llobregat han recuperado, después de la COVID-19, las sesiones de ofertas en el espacio de Club de Empleo. Cuando se hace la entrevista, avisan a las personas usuarias de las sesiones de inscripciones a ofertas del web Xaloc y dan por hecho que han de asistir. El resultado es que sí que vienen, al menos las personas interesadas que tienen más dificultades para hacer el proceso de inscripción. Los que ya saben inscribirse no vienen, y las que tienen poca predisposición a la búsqueda de empleo, tampoco.
- En Manresa, en la primera entrevista, ya les hacen toda la gestión (cambio de contraseña...) para que solo tengan que clicar en el móvil para inscribirse en una oferta. Han notado un poco de mejora. Además, el Club de Empleo se ha dividido en diferentes niveles según las necesidades de las personas usuarias. De un nivel de mayor apoyo y asistencia, a otros que pueden llegar a ser más autónomos.
- Desde Sant Cugat del Vallès trabajan la digitalización de las personas usuarias que no tienen competencias en este ámbito con profesionales del servicio. Para reducir el número de personas usuarias del Club de Empleo, con poca autonomía y baja alfabetización digital, ya hace unos años que gestionaron una licitación de alfabetización digital. Todo esto vino motivado por la pandemia, "nos hizo repensar en los servicios a ofrecer". Disponen de un servicio de alfabetización digital, ubicado donde hay el servicio de orientación y el Club de Empleo. Se ha pactado un programa formativo (como si fuera las autoescuelas por módulos), que se van repitiendo semana a semana, y con una metodología muy práctica de cara a la búsqueda de trabajo (hacer un currículum, envío de correos electrónicos...). Después hay una sesión de seguimiento para ver la evolución. El resultado se ha notado positivamente en la evolución de la autonomía de las personas usuarias. En el municipio hacía falta un recurso para aprender la informática desde cero.

- **Coberturas de ofertas**

Entidad local: Abrera

Problema que se plantea:

¿Cómo mejorar la cobertura de ofertas? Envían candidaturas idóneas en seguida y, todo y así, la empresa la cubre por otras vías (InfoJobs, autocandidaturas...)

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Montcada i Reixac señalan que InfoJobs selecciona los/las candidatos/as exactamente con los parámetros que pide la empresa, pero los SLE no hacen discriminación por género, edad... como sí que hacen estos portales privados. Desde los SLE se siguen criterios de igualdad, hecho que dificulta a veces encontrar personas candidatas enfrente de agentes empleadores privados.
- Vilafranca del Penedès propone preguntar a las empresas porque han cubierto la oferta por InfoJobs u otras vías, que le ha gustado de la persona que han contratado. También les pasa, pero bien cierto que hay empresas que valoran las personas candidatas que deriva el SLE.
- En Vic funciona muy bien el hecho que las empresas hayan tenido una experiencia de éxito con otros procesos de selección anteriores.

- **Dinamización del club de empleo**

Entidad local: Manlleu

Problema que se plantea:

¿Cómo se gestiona el Club de Empleo? ¿Qué actividades se hacen para dinamizarlo? ¿Cómo lo hacéis para tener asistencia al Club de Empleo? ¿Qué hacéis y cómo lo hacéis?

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- En Les Franqueses del Vallès abren un 1 día (viernes) a la semana. Por ejemplo, las personas usuarias que vienen de forma espontánea al servicio, las derivan al Club de Empleo (CE). Puntualizan que hay mucha inserción, y el volumen del CE ha bajado mucho. Aprovechamos el espacio de debate para añadir otra cuestión: ¿qué hacen el resto de los servicios con las personas del Club de Empleo que no tienen alfabetización digital? ¿Cómo quitar el miedo al ordenador?
- En Castellar del Vallès tienen días asignados, abren martes y viernes de 9.00 a 13.00. También hacen como Les Franqueses del Vallès, que derivan asistencias al Club de Empleo. Por ejemplo, para actualizar datos, piden que vayan al Club de Empleo y el personal técnico les introduce solo los datos. El ordenador lo hace servir el técnico. Disponen de 5 ordenadores, pero el uso que hacen las personas usuarias es residual, ya que a nivel personal prácticamente todos ya tienen otras herramientas más accesibles para buscar empleo, como ahora el teléfono móvil. Sobre el perfil de baja alfabetización digital, organizan pequeños talleres o cápsulas con las personas con bajas competencias digitales, como ahora recuperar las contraseñas. Pero esto lo hacen fuera del Club de Empleo; el Club de Empleo es para necesidades específicas.

- En Sant Pere de Ribes tienen duplicado los servicios por territorio (Ribes y a les Roquetes del Garraf). Lunes en un núcleo, martes en el otro espacio abierto, en horario de 9.00 a 13.00. Está destinado a personas que están dadas de alta. Pueden hacer cualquier consulta y las personas usuarias van en cualquier momento dentro del horario establecido. Si detectan faltas, le dan hora para hacer orientación. Se refuerza el Club de Empleo con correos de información, como información sobre planes de empleo, modificaciones de CV.
- En Sant Andreu de la Barca, antes lo hacían como Sant Pere de Ribes, pero ahora han reducido el horario porque se encontraban que había días que no tenían asistencia. La activación del Club de Empleo es con cita previa con demanda concreta. Hacen pedir cita previa porque de esta manera no les falla la asistencia. Se han de poner las personas usuarias directamente delante del ordenador, para que sean autónomas y les dan apoyo. Han reducido el número de personas asistentes, pero éstas vienen con más interés, con más predisposición a la búsqueda de trabajo. También han realizado un convenio con Ciber voluntarios para trabajar con las personas con baja alfabetización digital.

- **Inactivar demandantes**

Entidad local: Granollers

Problema que se plantea:

¿Hacéis actualizaciones de Xaloc? Nosotros cada 3 meses desactivamos, si no ha habido actividad. Nosotros priorizamos a las personas que hacen búsqueda activa de empleo. Si quieres que te activemos tienes que hacer búsqueda activa. Cuando la persona usuaria hace la entrevista le decimos: "aquí el interesado/da eres tú, si no haces búsqueda activa a los tres meses te desactivaremos". Los desactivamos, no quiere decir que los eliminamos, pero no los tendremos en cuenta para cursos, ofertas, programas... Un % ya no aparece, los otros que vienen o llaman porque se han encontrado desactivados se lo explicamos, y si realmente no ha habido cambios los activamos y sino los pasamos a orientación para actualizar el expediente. Ven que esto es serio. Después de 2 años desactivados, los eliminamos.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Mataró antes se desactivaban las personas cuando llevaban un año de inactividad, y hacían la revisión cada mes. Cada mes había unas 100 personas que se desactivaban, pero era mucho volumen. Ahora no eliminan si no llevan 5 años desactivadas. Analizan los perfiles y más o menos ajustan las atenciones según los perfiles.
- Santa Coloma de Gramenet habla de puntos rojos con relación a si las personas no hacen aquello a qué se han comprometido.
- Sant Cugat del Vallès también desactiva a los 3 meses. Tienen un reglamento de buenas prácticas que está publicado en el web, para hacerlos responsables, que conozcan las reglas e inactiven de manera que no se puedan presentar a las ofertas si no se hacen determinadas acciones.

Entidad local: Sant Joan Despí

Problema que se plantea:

¿Cómo hacéis los seguimientos sistemáticos? ¿Cómo hacer los seguimientos sistemáticos para tener actualizada la bolsa de trabajo? Por ejemplo, si tenéis una persona usuaria hace más de dos años que no tiene movimientos, ¿qué hacéis la eliminái, inactiváis...?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la mesa:

- Castellar del Vallès explica como cada 3 meses inactivan la persona si no ha dicho nada, y la eliminan a los 5 años. Si están inactivos y vuelven, hace falta que actualicen los datos en el Club de Empleo o recepción. Consideran que es la manera de tener actualizada la información.
- Sant Andreu de la Barca no elimina las personas usuarias y si vuelven, las reactivan.
- Palau-solità i Plegamans no elimina nunca. De tanto en tanto envían un WhatsApp para preguntar a las personas si siguen interesadas o quieren ser inactivadas. Realizan vareos por franjas de edad (jóvenes, más de 60 años...) o por sectores. Hacen llamadas o envían WhatsApp.
- Sant Pere Ribes, después de inactivar, si vuelve la persona, siempre le hacen orientación. Por tanto, no inactivan mucho para no sobrecargarse de trabajo.

- **Itinerarios definitivos**

Entidad local: Mataró

Problema que se plantea:

A raíz de la pregunta de Granollers, sobre la inactivación de las personas demandantes, se plantea si los servicios tienen limitada la atención, si tienen circuitos establecidos. Puede ser más intensiva o menos corta. Mataró pregunta si, teniendo en cuenta que el acceso al servicio es universal, pero los recursos existentes son limitados y que, por lo tanto, no se pueden atender todas las demandas de las personas usuarias, hay alguna experiencia de "limitaciones de acciones" (por ejemplo, en seis meses se pueden ofrecer 10 actuaciones)?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Sant Cugat del Vallès aclaran que, en su caso, por el volumen de personas usuarias, no se plantean este aspecto.
- En general, se plantea que dependerá de la persona usuaria. Se plantea si la consulta es por un tema de recursos.
- Desde Badalona mencionan que cuando hay programas de orientación específicos para diferentes perfiles tienen que ir a estos programas. Desde el servicio se tiene que trabajar desde el prisma del "justo equilibrio". No puede ser que una persona tenga cuatro atenciones y una este en lista de espera más de un mes. El personal técnico tiene que equilibrar entre atenciones nuevas, orientaciones, derivaciones... es una presión añadida que tienen detrás.
- En general, se debate sobre como los programas condicionan el itinerario, que es lo que se puede hacer versus que es lo que se quiere hacer. A nivel más amplio, de estructura, ya es diferente. Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se pone sobre la mesa el papel de la hoja de compromiso. Es un compromiso por ambas partes, y a cada sesión se llega a unos acuerdos. Por eso se insiste que el expediente no esté en blanco. Si se está haciendo un itinerario que se ha acordado por ambas partes, y se encuentran que la persona usuaria no hace búsqueda activa de empleo, esto hace que esté en el punto de inactivación.
- Desde Granollers parten que la hoja de compromiso es para las dos partes. Si hay acuerdos y compromisos, la inactivación llegará cuando no están cumpliendo.
- Mataró reflexiona que es un tema de interpretación, pues "si nunca no hemos definido que es un itinerario adaptado a los diferentes perfiles, como sabemos el que necesita aquella

persona o no, podemos estar tres días o tres años". Es una interpretación subjetiva, y además si hay lista de espera cuando reciban la directriz que les alivie. Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se pone como ejemplo el procedimiento de Santa Margarida i els Monjos, que tenía un itinerario definido por fases. Había personas que hacían todo el procedimiento y algunas iban directamente a la cuarta fase. Cada fase podía tener sus profesionales y una técnica de orientación.

- Sant Boi de Llobregat comenta que cuando hay un programa, hay un itinerario. Y a nivel más amplio, se atiende en función de las necesidades. En la situación de lista de espera se pidieron más recursos humanos para que no fuera a más. Esta es una cuestión, más de organización interna, y no tanto del itinerario.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Granollers ha establecido un sistema de organización donde las técnicas de programas hacen servicio generalista de primeras entrevistas un día cada semana o cada 15 días. Se ha definido un cuadrante anual, y las técnicas, o un día o cada 15 días, se dedican a las primeras entrevistas. De esta manera las primeras entrevistas siempre se están haciendo. Tienen prioridad por encima de los programas, es una decisión del servicio. Todos los técnicos de programas tienen obligación de saber que están ofreciendo sus compañeros porque si no solo se centran en su programa y en sus personas usuarias. De esta manera saben que es el servicio de entrada y los diversos servicios. Se trabaja en la línea de "tú eres un/a técnico/a del servicio". El personal de los programas solo hace primeras entrevistas, a la persona usuaria se informa que hoy la ha atendido un/a técnico/a, pero en otras acciones le pueden atender otros profesionales del servicio. No hay un/a único/a técnico/a de referencia para la persona usuaria. Con este modelo Granollers comenta que no se pierde el vínculo con el servicio porque depende de las necesidades. Si a la entrevista inicial, se ve que la persona demandante necesita más apoyo, se intenta vincular a un programa, pero la persona que viene más enfocada a la búsqueda de empleo y es más autónoma, no. El servicio está organizado de esta manera para evitar una cola de gente.
- En Badalona, el problema es que, en ocasiones, el personal de los programas también va muy ajustado. A veces, ya en la segunda semana, comentan que no pueden realizar más entradas. Cuando pueden, deben ofrecer orientación generalista, pero, como tienen que centrarse en su programa, no disponen de agenda para llevar a cabo estas orientaciones: "¿Y dónde pongo a los nuevos usuarios?". Desde Badalona se atiende a una parte de Barcelona y de Santa Coloma de Gramenet, que no cuentan con la PTX Xaloc. A estas personas se les contacta, se realiza una comunicación y se valora su actitud. Si manifiestan alguna necesidad específica, obtienen mejores resultados y se les prioriza.

- **Gestión on-line cita previa**

Entidad local: Olesa de Montserrat

Problema que se plantea:

¿Gestionáis cita previa para hacer entrevistas por Internet? ¿Algún servicio tiene instalada la cita previa para la entrevista con el personal técnico? ¿Os funciona?

Reflexiones aportadas para las personas que participan en la mesa:

- En Olesa de Montserrat no les acaba de funcionar porque las personas usuarias piden cita para cambiar un teléfono.

- En Sant Andreu de la Barca, Castellar del Vallès y Manlleu lo habían hecho servir durante el confinamiento y la pandemia, pero actualmente no.
- En general, los SLE participantes no utilizan esta opción.

- **Seguimientos**

Entidad local: La Garriga

Problema que se plantea:

¿Porqué nos fallan los seguimientos con las personas? Una vez insertadas nos consta hacer el seguimiento de las personas usuarias. ¿Cómo realizar los seguimientos?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- A raíz del uso del *WhatsApp* para hacer los seguimientos, desde el Servicio de Mercado de Trabajo se pregunta que servicios hacen uso como canal de comunicación. Igualada, Sitges, Vic, Santa Perpètua de Mogoda, Argentona, Abrera y Vilafranca del Penedès responden afirmativamente. En cambio, Sant Adrià de Besòs manifiesta que desde el área de informática se les denegó el *WhatsApp Business*.
- Montcada i Reixac comenta que tenían *WhatsApp*, pero ahora ya no por temas de protección de datos. Esto les ha hecho menguar mucho las comunicaciones personales. Los teléfonos en *WhatsApp* están guardados en una empresa externa al Ayuntamiento, y por un tema de protección de datos el área de informática no era partidaria.
- Desde Vilafranca del Penedès comentan que se realizan autorizaciones de consentimiento solo con la persona que hace formación por incorporarse a las listas de distribución de *WhatsApp*. La hoja de compromiso Xaloc no contempla el uso del *WhatsApp*.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Santa Perpètua de Mogoda, la primera entrada no es *WhatsApp*, solo es a partir de cuando la persona usuaria ya está captada. Hace una hoja de compromiso normal, con los derechos de imagen y de *WhatsApp* aparte. Por ejemplo, piden a parte un consentimiento a las personas usuarias para estar en un grupo de *WhatsApp*.
- Desde Vic, comentan que una vez al año, envían un correo a todas las personas que han sido atendidas para saber su situación actual, si están trabajando o no, con una fecha de plazo. Esto funciona poco, igual que el teléfono. En cambio, han evidenciado como por *WhatsApp* sí que responden más, y funciona mejor. Este año 2023 no lo han hecho y, como consecuencia, las inserciones registradas han bajado.
- Desde Sant Adrià de Besòs explican que hacen el seguimiento trimestral de las personas atendidas en el trimestre anterior. En la gestión de oferta también contactan telefónicamente con las personas candidatas, y a partir de aquí obtienen también información de la situación actual de estas.

Entidad local: Argentona

Problema que se plantea:

¿Cómo cambiar la sistemática de hacer un seguimiento? ¿Otras formas de hacer seguimientos?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Santa Perpètua de Mogoda plantean el cruce de datos con la Seguridad Social como hace el SOC, en el caso de la formación ocupacional.
- Vic habla de la Administración Abierta. En este caso, si la persona nos diera la autorización, se podría acceder a la información.

VII. Atractividad del servicio

- **Asistencia a entrevistas o acciones**

Entidad local: Montornès del Vallès

Problema que se plantea:

¿Cómo gestionar la atención a personas que no asisten a las entrevistas o a las acciones? Las personas usuarias no asisten, pero aparecen al cabo de días y quieren ser atendidas porque tenían día y hora.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Sant Andreu de la Barca ha establecido una sanción (que es estar sin apuntarse a la bolsa durante 3 meses) para aquellos casos de personas que faltan a la sesión de acogida (quincenal los viernes) sin justificación.
- Castellar del Vallès manifiesta como las sesiones de acogida son un buen filtro, dado que ya hacen la recogida de información, de documentación y de firma de la hoja de compromiso. La administrativa cumplimenta una primera fase de datos iniciales. Después se realiza la entrevista ocupacional. Si la persona usuaria no se presenta, se la da de baja. Con este procedimiento el nivel de no asistencia a la entrevista ha bajado. Antes, cuando se hacía directamente, fallaba mucha gente y se dedicaba mucho tiempo a introducir datos. Pero ahora, como que ya tienen los datos introducidos, se pueden poner a trabajar con las competencias. Sí que se encuentran que les falla un poco más de gente cuando pasa tiempo entre la sesión de acogida y las entrevistas.
- Sant Pere de Ribes también realiza sesiones de acogida.
- Montornès del Vallès considera que las sesiones de acogida pueden ser una buena opción. También comentan que tienen móviles, pero éstos no tienen acceso a WhatsApp.
- Cardedeu comenta que, para reducir la no presentación a las entrevistas o acciones, realizan un recordatorio a las personas el día anterior. Así mismo, también intentan dar hora en la misma semana y en el mismo día. Eso sí: la persona no es dada de alta hasta que no se realiza la entrevista.

- **Acciones para visibilizar los SLE**

Ente local: Sant Adrià de Besòs

Problema que se plantea:

¿Qué podemos hacer porque el SLE sea visible a un mayor número de personas usuarias? ¿Cómo conseguir ser más referentes en el territorio? ¿Qué podemos hacer para hacer más visible el servicio?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Montcada i Reixac mencionan que es importante que el Ayuntamiento haga una apuesta clara por el dispositivo local. Se necesita apoyo institucional. Y que haya una persona dedicada a redes sociales.
- En general, los servicios locales no utilizan Tik Tok. Aunque hay servicios que colaboran con el área de Juventud de sus ayuntamientos, que sí que tienen habitualmente esta red, para realizar difusión de alguna actividad o proyecto del servicio local.
- Se reflexiona sobre la utilidad de buscar alternativas de inscripción virtual a personas más autónomas o de perfiles más cualificados, como medida para acceder a estos perfiles.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Argentona comentan que hacen servir el servicio de publicidad de la propia plataforma de Instagram (30 euros). Poniendo un anuncio se puede llegar a mucha gente seleccionada. Te permite seleccionar el perfil.
- Castellbisbal dispone de la aplicación propia para difundir ofertas: "Castellbisbal cerca". Esta aplicación es muy útil para las personas que no saben utilizar el ordenador, ya que por móvil les resulta más fácil. Hay un apartado de Empleo, donde hay todas las ofertas, y es de las más visitadas. En redes tienen la parte de difusión de ofertas y la de tipos, por ejemplo, "sabías que...".
- La Garriga también hace uso del Instagram corporativo. Dos veces al mes publican solo ofertas en Instagram y les funciona muy bien: han tenido más empresas y más personas usuarias. Comunicación del Ayuntamiento es quien se encarga de la difusión y quien les ha hecho la plantilla.
- Montcada i Reixac dispone de un Boletín en papel donde incluyen noticias. En la radio municipal comunican las ofertas semanalmente, que se reconvierten en Podcast.
- En Santa Perpètua de Mogoda utilizan también las redes sociales y les va muy bien, pero el área de Comunicación municipal se las supervisa. Además, tiene que haber una persona dedicada a redes sociales. Remarcan que es importante segmentar la información por red, es decir, cada red para un aspecto concreto. En el boletín informativo también se difunden empresas. En la radio municipal, cada martes difunden ofertas (falca semanal). Se puede escuchar en directo, pero hacen Podcasts y les funciona muy bien; de hecho, es el Podcast más seguido del Ayuntamiento. Se resalta también, por la idoneidad y los resultados obtenidos, la iniciativa anual realizada por Viladecans de la semana de la orientación.
- En Vilafranca del Penedès hacen uso de las redes sociales, boletín y programa de radio mensual donde en cada programa tratan un tema diferente y participan una empresa, una persona usuaria y personal técnico. Hacen Reels de talento que se han formado con el servicio y que ahora tienen un trabajo de éxito. Hay una persona del servicio que se dedica a la difusión, con la supervisión del departamento de comunicación.
- En Vic utilizan Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn... donde cuelgan las ofertas habitualmente. También hacen difusión en la radio mediante píldoras. Una idea que sacaron de anteriores ediciones de los talleres y la han implantado es la de salir a la calle -a la plaza del mercado de Vic- y poner una parada en días concretos. El año pasado salieron toda una semana, y lo que sucedió es que colapsaron las agendas, ya que a las personas que venían se les daba día y hora. Este año han ido 2 días a la semana durante 3 semanas, y daban información, trípticos. Esta iniciativa ha permitido captar personas y empresas. Además, también se hizo una grabación explicando los servicios, que se ha hecho servir para redes sociales y para las sesiones de información.
- También se mencionan otras acciones, como la del Prat de Llobregat (que organizan una Jornada de Orientación) y la de Sant Adrià de Besòs (también explican que hacen sesiones

a la UPC de Ingeniería, a las sesiones de los Foros de empresas), pero no llegan finalmente a las personas usuarias.

- Otra experiencia que puede servir para atraer más personas usuarias ha sido la de Abrera, que explica el ejemplo de una sesión de presentación de una empresa grande, como fue el caso de Mercadona. La empresa explicó el funcionamiento y acceso a sus procesos de selección.

- **Participación e información**

Entidad local: Castellbisbal

Problema que se plantea:

¿Cómo captar personas para las formaciones? Se encuentran que tienen que cancelar cursos porque no los llenan, sobre todo de TIC, logística. ¿Cómo trabajar el convenio con la empresa con la formación a medida?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Sant Adrià de Besòs se pone en común que hay personas usuarias que no ven la utilidad de algunas formaciones, por lo cual hay que potenciar su valor.
- Se comenta que hay mucha competencia entre servicios y agentes de los territorios que ofrecen recursos para jóvenes. Por ejemplo, Vic señala que la formación dual, en la que el alumnado recibe una remuneración, les llega a quitar posibles alumnos para sus acciones. Vilafranca del Penedès, por su parte, comenta como en su territorio no llegan a los jóvenes por un exceso de programas dirigidos a ellos, ya que hay un programa del SOC y otro del Consejo Comarcal que atienden jóvenes hasta 29 años.
- Desde el Servicio de Mercado de Trabajo se recuerda la opción de poder hacer difusión a través del web de ofertas Xaloc, que a la vez también permite la inscripción a las acciones formativas.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Vilafranca del Penedès tampoco no llenan los cursos TIC ni otros transversales, solo formaciones que hacen de manera coordinada con gremios que tienen la inserción garantizada porque el programa está adaptado a lo que necesitan las empresas. Por lo tanto, recomiendan que la formación sea a medida y es importante articular la colaboración con un convenio. Quieren ampliar esta fórmula de colaboración con otros agentes del territorio y a otros sectores, especialmente el industrial o logístico.
- En Vic, a modo de ejemplo, explican una formación especializada y práctica como la formación de *"nails"* (pintado de uñas), de corta duración y orientada a resultados. La acción formativa se llenó y se obtuvieron unos muy buenos resultados de inserción.
- En Abrera gestionan un Certificado de Profesionalidad de Gestión administrativa de 900h que siempre llenan. El calendario también es importante, y es un elemento a tener en cuenta a la hora de la programación y definición. Lo hacen en el octubre, cuando los alumnos que no se han matriculado a la formación reglada buscan otras opciones formativas. Se recomienda estar atentos al calendario de matriculación formal, porque en estas formaciones se pueden apuntar las personas que no han obtenido plaza. También comentan como recurso la difusión de los cursos en el web de ofertas Xaloc, así como permitir la inscripción on-line.

- Desde la Garriga proponen hacer formaciones a medida cortas, concretas y prácticas.

Entidad local: Castellar del Vallès

Problema que se plantea:

¿Cómo aumentar el compromiso de asistencia de las personas usuarias a los talleres, por ejemplo, del Recopilatorio de Actividades? Estas se apuntan, pero después no se presentan.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la mesa:

- En Castellar del Vallès explican el caso de un taller sobre InfoJobs. El curso cerró con 19 personas inscritas y el día del taller solo se presentaron 11.
- En Les Franqueses del Vallès piden justificante a las personas del motivo de la no asistencia, y a la tercera vez que fallan, ya no se les permite participar. Por formación, se quería plantear que las personas usuarias pusieran un precio simbólico antes de iniciar la acción formativa, y que se devolverá solo a quien la finalizará, pero desde Servicios Sociales no se consideró una buena opción. Sant Joan Despí expone el caso de Sant Adrià de Besòs, donde tienen un curso de manipulador a 5 euros, pero desconocen el funcionamiento de la gestión de este tipo de inscripciones con precio simbólico.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Palau-solità i Plegamans se comenta que "no se veta", "apelamos a su consciencia". Por *WhatsApp* se envía un mensaje a las personas usuarias donde se explica que son dinero público, que han reservado una plaza para hacer uso y han impedido que otra persona haya podido participar. La implementación del precio simbólico es complicada porque es precio público.
- En Montornès del Vallès también comunican a aquellas personas usuarias que han fallado y no han asistido a la formación, que otras personas están perdiendo oportunidades. También se está valorando si inactivarlas si fallan a las acciones. Esto hace que no pongan límite en las preinscripciones, para evitar grupos pequeños y tener margen de maniobra por si fallan personas en último momento.
- Sant Pere de Ribes se plantea un itinerario. Cada semana hacen sesión de acogida y hay unas acciones obligatorias: entrevista ocupacional, orientación, IMPULSA (cuatro sesiones obligatorias, mini formación, que se hacen semanalmente); si no pueden ir un día, pueden volver a la semana siguiente (dan dos oportunidades). En el caso que no asistan, tienen que volver a comenzar de cero. También disponen de un IMPULSA cero, para personas con niveles muy bajos de alfabetización digital. Si las personas usuarias acaban el itinerario, y están inactivas un tiempo, pero vuelven, no se les pide que lo vuelvan a hacer.
- Sant Andreu de la Barca tiene buena asistencia a la formación ACTIC (1 y 2) y a las formaciones de Excel. Pero en muchas otras acciones cuesta mucho llenar la actividad. Se ha probado de hacer un itinerario, y en algunos casos ha funcionado y en otros no. La propuesta de itinerario de Sant Pere de Ribes es valorada positivamente.

- **Perfiles cualificados**

Ens local: Caldes de Montbui

Problema que se plantea:

¿Cómo llegar a perfiles más cualificados? ¿Cómo captar perfiles más cualificados?

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Palau-solità i Plegamans manifiesta que es importante contactar con el centro de formación (IES, Universidad...) en función del perfil profesional. Sobre la conexión con las universidades, hablan con la UAB y tienen contacto fluido, fueron a los colegios profesionales o a los institutos donde tienen formación profesional; hablan con el/la tutor/a de prácticas y están encantados. También mencionan LinkedIn.
- Manlleu explica que a Osona publican las ofertas de perfil alto que cuestan de cubrir en la web classificats.net, para darlas a conocer. La subscripción en el web tiene un coste de 100 euros el año. Para captar y llegar a perfiles cualificados, también organizan visitas a institutos, como a los IES con formación de Grado Superior.
- Les Franqueses del Vallès cita, como una buena vía, la formación dual para poner en contacto los perfiles más cualificados con las empresas. En Sant Andreu de la Barca, a nivel comarcal, hay una prospectora dual. En cambio, otros servicios como Castellar del Vallès consideran que la formación dual puede perjudicar la obtención de prácticas de los certificados de profesionalidad (su volumen de horas es inferior).
- Desde Sant Pere de Ribes también se organizan visitas a los institutos del municipio de grado medio y superior para que se apunten al servicio cuando acaben de estudiar.

Entidad local: Manresa

Problema que se plantea:

¿Cómo atraer el perfil cualificado al SLE? El perfil cualificado no viene al servicio.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Mataró han impulsado el trabajo con el entorno universitario. Pero se hace una reflexión sobre el mensaje, sobre el contenido a transmitir a los jóvenes, pues este no lo tienen claro. ¿Cuál debería de ser el perfil del orientador/a? Afirman que "no funciona por el canal que hacemos servir, no hablamos el mismo idioma que los jóvenes, que los universitarios..."
- Badalona señala que "no es un aparador atractivo cuando entras a las ofertas. Una persona de este perfil entra un día, pero al segundo ya no porque lo que ofrecemos no es atractivo para a ella. Y a menudo no saben que somos o que ofrecemos". Por ejemplo, las ofertas de carretillero, logística, etc. no les interesan.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Desde Manresa se hace orientación a los grados universitarios. Tienen un técnico universitario para orientaciones. Se realizan pequeñas orientaciones en el campus, online... pero a pesar tener este programa y apoyo, los estudiantes no lo ven.

Entidad local: Vic

Problema que se plantea:

¿Cómo captáis perfiles como el de mecánico/a, cuando cada vez vienen personas con perfiles más bajo? ¿Cómo captar personas con perfiles de oficios? Han intentado hacer formaciones a medida, pero no hay manera.

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- Desde Montcada i Reixac se pone de manifiesto como las personas de oficio ya están trabajando. Quieren hacer retención del talento y potenciar el vínculo con las empresas que

en algún momento han pedido estos perfiles de difícil cobertura haciendo formación a medida. Por ejemplo, perfiles de pescaderos y carniceros, pero lo que cuesta es encontrar las personas que se quieran formar o trabajar en estos oficios. Intentan captar personas usuarias ofreciéndoles proximidad del puesto de trabajo, pero también ir a buscar gente que esté trabajando en otros municipios.

- Desde La Garriga también se evidencia como hay muchos oficios donde no hay personas que quieran trabajar, como por ejemplo el caso de panaderos. En general, también hay ciclos formativos que no se llenan, como el de carpintero.
- Desde Sant Adrià de Besòs comentan que hay un cambio de paradigma entre los jóvenes (canales de comunicación, concepto de trabajo...), y "nosotros no los seguimos, no estamos adaptados. No tenemos esta visión."

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- Vilafranca del Penedès realiza una formación a medida para formar perfiles profesionales que las empresas no encuentran, como instaladores de placas solares, instaladores de agua y electricidad (fontanero), instaladores de fibra de óptica... El programa se diseña con la empresa y la duración es de 150 horas. Por ejemplo, el curso de placas solares ha tenido una inserción del 75%. Y las personas usuarias no tienen conocimiento previo del oficio. La clave ha sido el vínculo con el gremio. Publicitan la información con el gremio, piden a las empresas que cojan el alumnado en prácticas, pero no les piden un compromiso de inserción. Las empresas se muestran muy interesadas cuando se les ofrece la formación de Prevención de riesgos laborales del empleo, en concreto, que cubre el ayuntamiento. Ahora se quiere ampliar a otros sectores con empresas o asociaciones como las de plazas de mercado para pescaderos, carniceros, etc. También se menciona la Feria de Oficios, organizada juntamente con la Cámara de Comercio, para dar a conocer las formaciones relacionadas con los oficios. Con esta Feria intentan captar jóvenes para que se inscriban a los ciclos formativos de mecánica (fabricación mecánica).
- En Santa Perpètua de Mogoda la formación de prevención de riesgos laborales y trabajo en altura la cubren el ayuntamiento. En cambio, por las casuísticas del territorio, la demanda de formación del ámbito de instalación de placas solares no ha funcionado.

- **Redes sociales**

Entidad local: Cardedeu

Problema que se plantea:

¿Cómo gestionáis la comunicación a través de las redes sociales? ¿Qué canales son los más eficientes?

Reflexiones aportadas por las personas que participan en la Mesa:

- En Les Franqueses del Vallès utilizan el estado del *WhatsApp* para hacer difusión. Tienen redes sociales, pero el Instagram (las *"stories"*) no es propio del servicio, es del ayuntamiento. Sant Pere de Ribes se encuentra en la misma situación. Manlleu explica que durante el confinamiento tuvieron la posibilidad de abrir una cuenta de Instagram propia del servicio, y actualmente es una red que utilizan para la difusión de ofertas, proyectos...
- Desde Castellar del Vallès hacen servir Instagram, pero no acaba de funcionar. No hacen envíos masivos. Consideran que la responsabilidad de buscar empleo es de la propia persona usuaria. Son ellos los que han de estar atentos a las ofertas laborales del web. Sant Joan Despí plantea también la búsqueda activa de trabajo por parte de las personas usuarias. Las personas tienen que ser autosuficientes.

- Palau-Solità i Plegamans comenta que el envío de la información de mensajes de *WhatsApp* les facilita la gestión de las ofertas y la actualización de la información de las personas usuarias.

Algunas de las soluciones propuestas han sido:

- En Ripollet disponen de una lista de distribución a través de *WhatsApp*, lo hacen servir como canal de difusión, no como herramienta de comunicación. Utilizan Instagram (especialmente), Facebook y Twitter. El área de Comunicación les da unas pautas de como tienen que publicar. Instagram es la más vista por las personas usuarias. Es una comunicación que no tiene mucho *feedback*, ya que no tienen muchos comentarios de las personas usuarias.
- En Manlleu ha funcionado la contratación de una empresa de comunicación (fotógrafo y técnico de comunicación) para hacer un vídeo con personas y empresas (cuando han dispuesto de una partida económica). Por ejemplo, sobre las experiencias de personas y empresas usuarias relacionadas con el servicio, hicieron una campaña centrada en diversas personas usuarias para que explicaran, en una frase, qué les había aportado el servicio. Lo compartieron en Instagram, Facebook y Twitter. Valoran positivamente la experiencia porque las personas "se sintieron reflejadas" y a partir "de aquí vinieron más empresas y personas". Además, las redes sociales las dinamizan desde el servicio, disponen de una agenda de difusión de redes: una vez a la semana se cuelgan ofertas de trabajo, otros días cursos o actividades del servicio, y adicionalmente actos que van surgiendo. Cuando las personas usuarias les hacen preguntas a través de las redes les responden, pero las derivan al servicio. Comentan que no hay gran volumen de consultas o comentarios, que no supongo una gran dedicación. Hay unos modelos o plantillas definidas por parte del Ayuntamiento (del área de Comunicación) para hacer las publicaciones.
- En Palau-solità i Plegamans mencionan que "llevamos 13 años de trabajo con las redes". Utilizan *WhatsApp*, Facebook, Twitter, LinkedIn. Cada red o herramienta tiene su objetivo o finalidad:
  - Facebook: hacen difusión de ofertas del territorio. Dirigida principalmente a mayores de 35 años. El volumen de destinatarios es alrededor de 1.300 personas. Informan de ofertas que ellos no gestionan y que están en el territorio adecuadas al perfil de las personas usuarias (proximidad). También publican formación.
  - LinkedIn: más dirigido al tejido productivo y a la difusión de programas específicos. Además, como puedes seguir perfiles del municipio sirve para tener mucha información del municipio y de convocatorias.
  - Twitter: sirve para hacer red con el territorio y ponen los programas más concretos del territorio, pero no cuelgan ofertas porque sus personas usuarias no entran.
  - WhatsApp: lo utilizan mucho, es su canal de comunicación con las personas usuarias, para ofertas de empleo internas y formaciones. Por ejemplo, publican ofertas en el estado del WhatsApp. El WhatsApp es más fluido, en la entrevista ya recalcamos a las personas usuarias que es su canal habitual de comunicación. Tienen todas las persones usuarias del servicio y les envían las ofertas una a una. Este envío de ofertas les ha facilitado tener la base de datos actualizada. Por ejemplo, pueden enviar 100-150 mensajes en un día. Las llamadas de teléfono solo las hacen servir cuando hay una situación urgente. Se garantizan que cuando derivan a la persona usuaria a la oferta tiene toda la información.
  - Instagram: no lo hacen servir porque ya se dinamiza desde el Ayuntamiento y Cultura. Como servicio no se ha querido entrar.

La técnica que gestiona las redes considera que tiene habilidad y le dedica relativamente poco tiempo, unos 15 minutos diarios de dedicación para la gestión.

7.2 Ideas clave: decálogo de propuestas

Los SLE han compartido un conjunto de reflexiones, ideas, iniciativas y propuestas que a continuación se presentan sintetizadas a modo de 10 ideas claves, en forma de decálogo de los aspectos más destacables, poniendo énfasis en la innovación, la colaboración y una atención personalizada que responde a las necesidades de las personas demandantes y del tejido empresarial de los municipios:

1.

Reconocimiento del papel de los SLE como **gestores y preventivos de conflictos sociales,** adaptándose a las diferentes realidades territoriales, y intentando mantener el equilibrio entre contención social e indicadores de empleo.

2.

Las empresas fidelizadas como prescriptoras de los SLE y la creación de redes de contactos con gremios son recursos que impulsan la **prospección empresarial** y, por lo tanto, la aproximación con el tejido empresarial.

3.

En la **intermediación laboral** es crucial hacer visible **el coste-beneficio** que representa a las empresas y a las personas para mantener una colaboración público-privada equilibrada.

4.

La formación a medida, la colaboración público-privada con el Tercer Sector y la coordinación con los Servicios Sociales son acciones clave para favorecer **la inserción de los colectivos más vulnerables.**

5.

La planficación trimestral de los seguimientos y el uso de canales de comunicación como WhatsApp son acciones que optimizan los **seguimientos.**

6.

Les acciones de alfabetización digital en los espacios del Club de Empleo, y la definición de itinerarios según el nivel, son acciones positivas para favorecer **la autonomia de las personas demandantes.**

7.

La detección previa de necesidades, la concienciación sobre el coste, el establecimiento de un dipósito económico de retorno y/o la vinculación a ofertas son acciones propuestas para **mejorar la asistencia a la formación.**

8.

La figura de un/a referente para los jóvenes, la acogida previa y derivación según necesidades y/o la colaboración público-privada (p.e. con Gremios) son acciones propuestas por ser **más efectivos y tener más impacto.**

9.

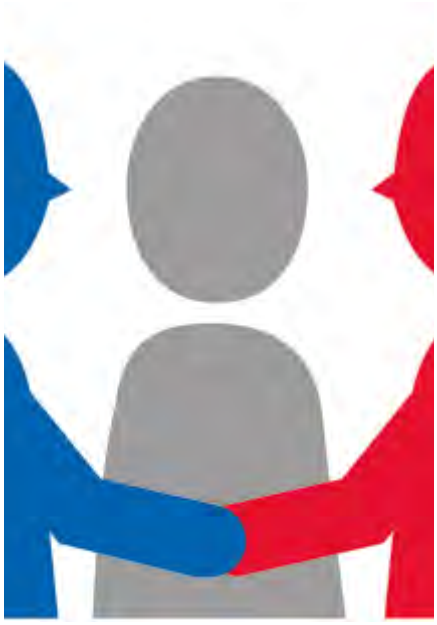
La **Inteligencia artificial e**s una h**erramienta tecnológica incipiente** que se está comenzando a explorar por parte de los servicios, para mejorar la eficiencia en la cualificación de los perfiles, en la orientación y en la intermediación.

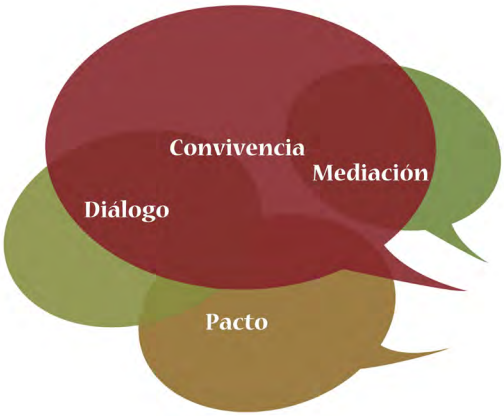
10.

El uso **de las redes sociales de manera segmentada** permite llegar a más colectivos y diversificar los perfiles de las personas candidatas. Otros canales de comunicación -com WhatsApp- se han mostrado como una herramienta que facilita la comunicación.

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SERVICIOS DE MEDIACIÓN CIUDADANA 2023





Informe de los indicadores de servicios de mediación ciudadana 2023

1. Presentación

2. Gestión económica y de recursos humanos de los SMC

3. Gestión de casos

4. Los servicios de mediación ciudadana en las comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos

5. Acción comunitaria y mesas transversales

6. Acciones de formación y sensibilización

7. Actividades de difusión

8. Medidas alternativas a la sanción económica

9. Principales indicadores del 2023

10. Talleres de mejora

11. Anexo: relación de actividades desarrolladas por los entes locales

1. Presentación

El Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios de Mediación Ciudadana (en adelante, CCI SMC) de la Diputación de Barcelona analiza los indicadores de los Servicios de Mediación Ciudadana (en adelante, SMC), a la vez que impulsa mejoras en el funcionamiento de estos servicios clave dentro del sistema de servicios públicos municipales.

El CCI de SMC está liderado por el Servicio de Convivencia, Diversidad, Infancia y Personas Mayores, dentro del marco del Programa de mediación ciudadana, y cuenta con el apoyo del Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona.

En concreto, el Programa de mediación ciudadana gestiona dos líneas de acción:

- Apoyo a los entes locales con **servicio de mediación ciudadana (SMC)** propio. En 2023 cuenta con 47 entes locales adheridos al programa, aunque solo 46 participan activamente en el CCI, y 117 profesionales de la mediación.
- Prestación directa de un **Servicio itinerante de mediación ciudadana (SIMC)** dirigido a los municipios que no cuentan con servicio de mediación ciudadana propio. Los datos sobre la prestación de este servicio no se recogen en el marco del proyecto del CCI SMC.

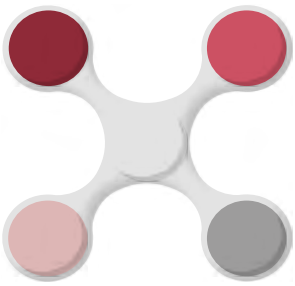
El Informe de la XIVª edición de los CCI SMC presenta las principales líneas de evolución de los indicadores más relevantes en términos de prestación y gestión del servicio en el año 2023, refleja cuál ha sido su situación desde diversas dimensiones de análisis (gestión de casos, formación y sensibilización, acción comunitaria y otros ejes de trabajo) y complementa los datos de los CCI con un breve análisis cualitativo de las actividades recogidas en las memorias de los diferentes servicios adscritos al colegio. programa de mediación.

GESTIÓN DE CASOS

Gestión de conflictos mediante un **trabajo técnico**, individual o grupal, para la **búsqueda de una vía pacífica y equitativa** de superación del conflicto o de reducción de la conflictividad rehaciendo los vínculos.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Actividades de sensibilización y formación al personal **del ente local** y a la **ciudadanía** en gestión positiva de los conflictos y la mediación; propuesta y realización de charlas, formaciones u otras acciones para conseguir que la ciudadanía y el personal del ente local conozcan las oportunidades que les pueden ofrecer los SMC y el abordaje dialogado de los conflictos.



ACCIÓN COMUNITARIA

Actividades **orientadas a generar relaciones positivas,** fortalecer los vínculos sociales, el **sentimiento de pertenencia a la comunidad** y mejorar la **cohesión social.**

OTRAS ACTIVIDADES

Actividades de asesoramiento técnico y profesional en la propia organización y a la ciudadanía, actividades de difusión en medios de comunicación y redes sociales y visitas profesionales al SMC.

Esta edición el informe se ha centrado en:

- Disponer de un análisis de **los principales indicadores de gestión y prestación del servicio**.
- **Ampliar el análisis cuantitativo y cualitativo de las fichas de actividad recogidas en las memorias de los SMC con los datos de las medidas alternativas a la sanción económica.**
- **Realizar un análisis de la actuación de los servicios de mediación en los tres ámbitos de sociabilidad (comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos).**
- **Poner en valor la propia mediación ciudadana y la actividad llevada a cabo por los entes locales** y por el programa de mediación ciudadana de la Diputación de Barcelona en el marco de las políticas locales de promoción de la convivencia y el derecho a la ciudad.

El siguiente informe se estructura en diez apartados y un anexo:

- El **primero** corresponde a la presentación del informe.
- El **segundo** contiene el análisis de la gestión económica y de recursos humanos de los SMC.
- El **tercero** presenta el análisis cuantitativo de las actividades de gestión de casos.
- El **cuarto** integra los Servicios de Mediación Ciudadana: en los tres ámbitos de sociabilidad (comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos).
- El **quinto** analiza los datos relacionados con las actividades de acción comunitaria y mesas transversales.
- El **sexto** contiene el análisis de las actividades vinculadas a la formación y sensibilización comunitaria.
- El **séptimo** se centra en analizar los datos de las actividades de difusión del servicio.
- El **octavo** analiza los datos referentes a las medidas alternativas a la sanción económica.
- El **noveno** expone los datos clave del CCI de los SMC para el año 2023.
- El **décimo** presenta la relatoría de los talleres de mejora.
- Se presenta un **Anexo** con una síntesis de las actividades incluidas en las memorias de actividad de los SMC.

Los entes locales participantes en el CCI SMC constituyen una amplia representación de las ciudades de más de 10.000[1] habitantes de la demarcación de Barcelona.

Número de entes locales participantes en el Círculo[2]

46

(96% de los entes locales a los que la Diputación de Barcelona apoya)

Población de la demarcación de Barcelona representada en el CCI
(en cifras absolutas y en % sobre la población de la demarcación sin incluir la ciudad de Barcelona)

2,82 millones

68%

1 Entre los entes locales participantes en el CCI SMC 2023 se incluye Arenys de Munt a pesar de contar con una población inferior a 10.000 habitantes (9.391 habitantes en el año 2023).
2 Nota metodológica: Entre los 46 entes locales participantes en el Círculo, se contabiliza el Ayuntamiento de Caldes de Montbui, aunque este año no se han recibido los datos pertinentes.

2. Gestión económica y de recursos humanos de los SMC

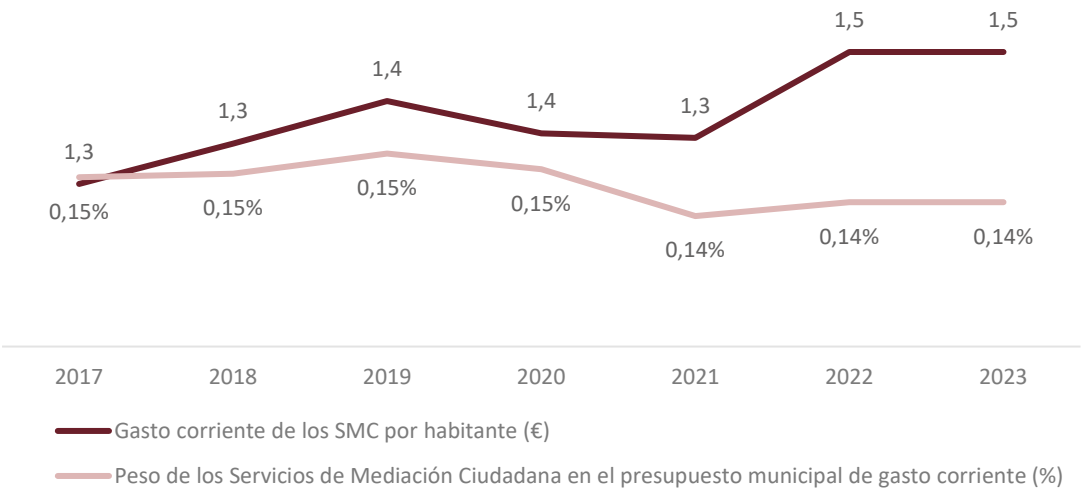
A continuación, se presentan los indicadores clave de los SMC en el año 2023 acompañados de un análisis evolutivo de los últimos siete años.

Gestión económica

Esfuerzo presupuestario

El **gasto corriente** de los SMC durante el año 2023 es de **1,5€** por habitante. El **porcentaje que representa este gasto corriente sobre el presupuesto municipal en 2023** se sitúa en un **0,1%**, manteniendo la misma proporción respecto al año 2022. Entre 2017 y 2023, el **gasto corriente de los SMC se ha incrementado en 0,2€ por habitante; aun así, el peso de los SMC en el presupuesto municipal de gasto corriente no ha variado significativamente**. Los años 2022 y 2023 representan el valor máximo de la serie histórica.

Esfuerzo presupuestario en la prestación de los Servicios de Mediación Ciudadana



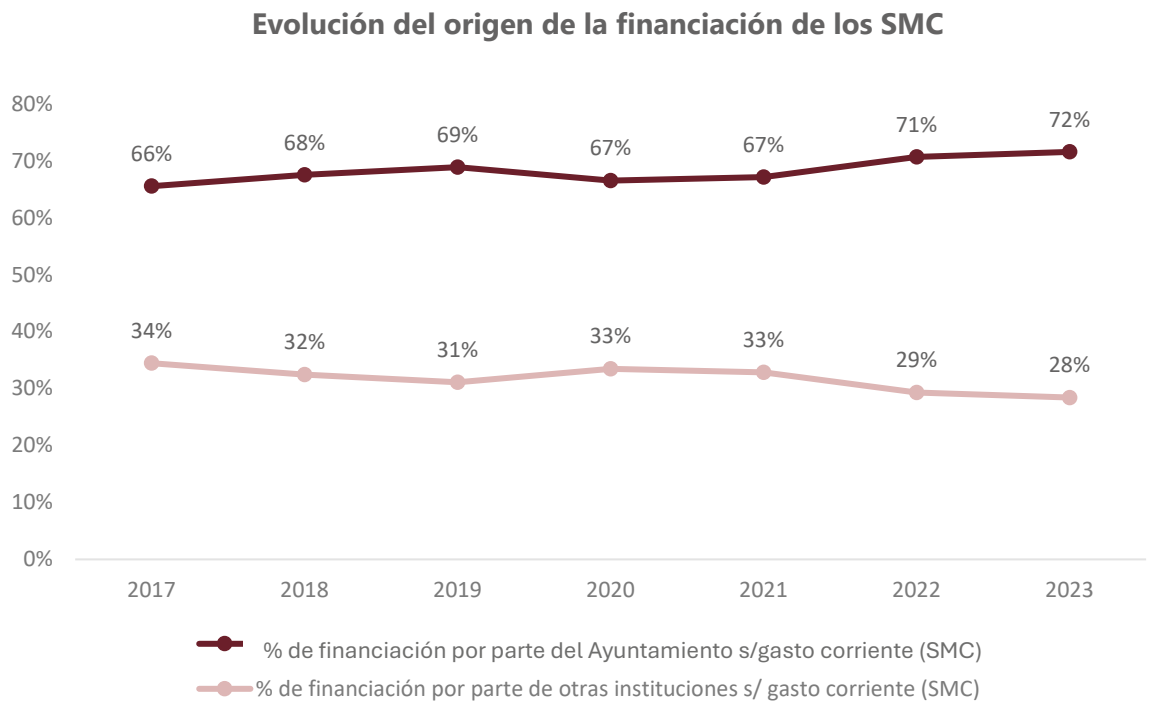
El análisis de los datos de 2023 agrupados por grupos de población (Grupo +10[3] por los participantes entre 10.000 y 60.000 habitantes y Grupo +60 para los mayores de 60.000 habitantes) muestra diferencias significativas.

	Grupo +10	Grupo +60
Peso del gasto corriente de los SMC en el presupuesto corriente municipal	0,12%	0,15%
Gasto corriente de los SMC por habitante	1,3€	1,6€

3 *Siguiendo criterios técnicos de alcance y características del servicio, se incluye en este grupo el municipio de Arenys de Munt, así como los Consejos Comarcales de L'Alt Penedès, L'Anoia, El Berguedà y L'Osona.*

Origen de la financiación

De media, la financiación de los SMC en 2023 proviene en un **28%** de la **Diputación de Barcelona** y en un **72% del ente local**. La financiación propia por parte de los entes locales supera así los valores prepandemia, y muestra una tendencia continuista en la apuesta de las corporaciones por el servicio de mediación ciudadana.



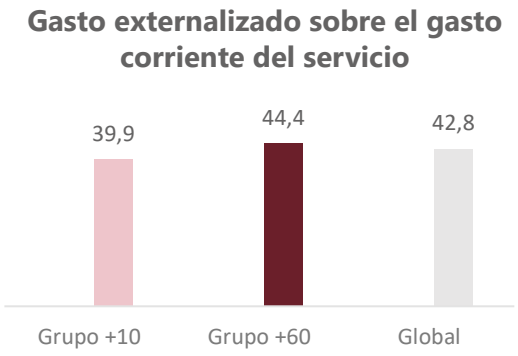
El análisis de los datos por grupos de población muestra que el origen de la financiación en ambos grupos presenta una distribución variada entre la financiación proveniente de otras instituciones y la financiación aportada por el ayuntamiento.

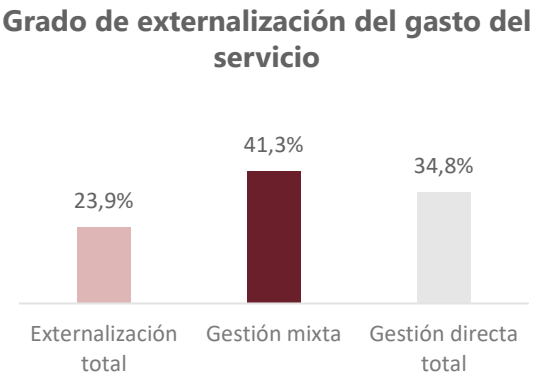
	Grupo +10	Grupo +60
% de financiación por parte de otras instituciones s/gasto corriente (SMC)	37%	24%
% de financiación por parte del ente local s/gasto corriente (SMC)	63%	76%

Gasto corriente

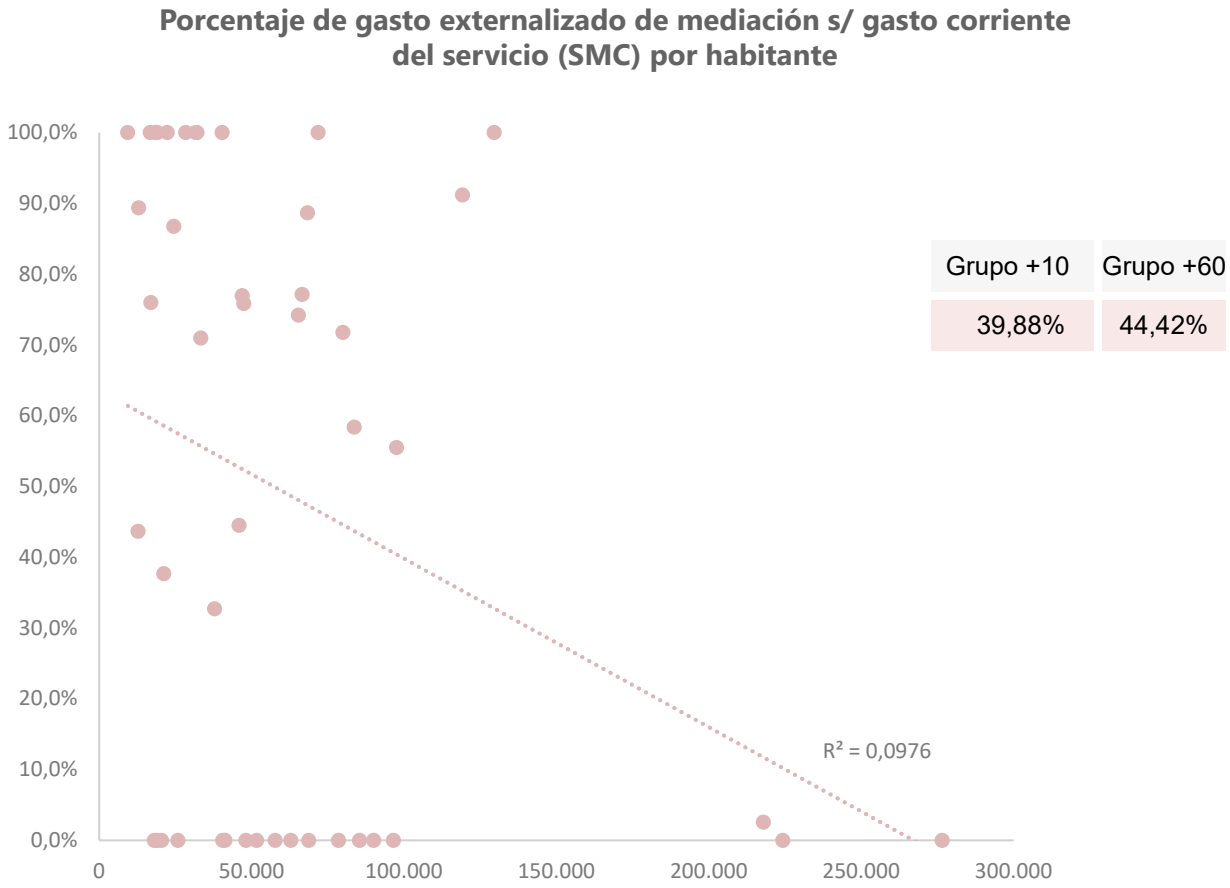
El gasto externalizado incluye la contratación externa de personal adscrito al SMC, tanto personal mediador como otros profesionales, así como la contratación de profesionales o empresas externas para tareas puntuales, como formación, sensibilización o apoyo en el abordaje de situaciones complejas. El **porcentaje de gasto externalizado sobre el gasto corriente del servicio** se sitúa en un **42,8%** en 2023. El análisis del gasto por **tramos de población** muestra una **diferencia** de **4,5 puntos** porcentuales de media. Además, **11** de los **entes locales** participantes

(**23,9%** de la muestra) **tienen** el **100%** del gasto del servicio de mediación externalizada, mientras que 16 participantes gestionan todo el gasto de manera directa (el **34,8%** de la muestra).





Se observa una relación débil entre las variables de externalización del gasto corriente y población del municipio (correlación de Pearson -0,31[4]). Por lo tanto, no existe una correlación directa entre el tipo del gasto de externalización y la población del ente local participando en el CCI SMC.



4 *Para la determinación de la correlación entre dos indicadores, se ha considerado que* ***el coeficiente de correlación de Pearson (r)*** *se sitúe entre +0,7 y +1,0 para las correlaciones positivas (0 < r < 1), y entre -0,7 y -1,0 para las correlaciones negativas (-1 < r < 0).*

Absorción de los y las profesionales

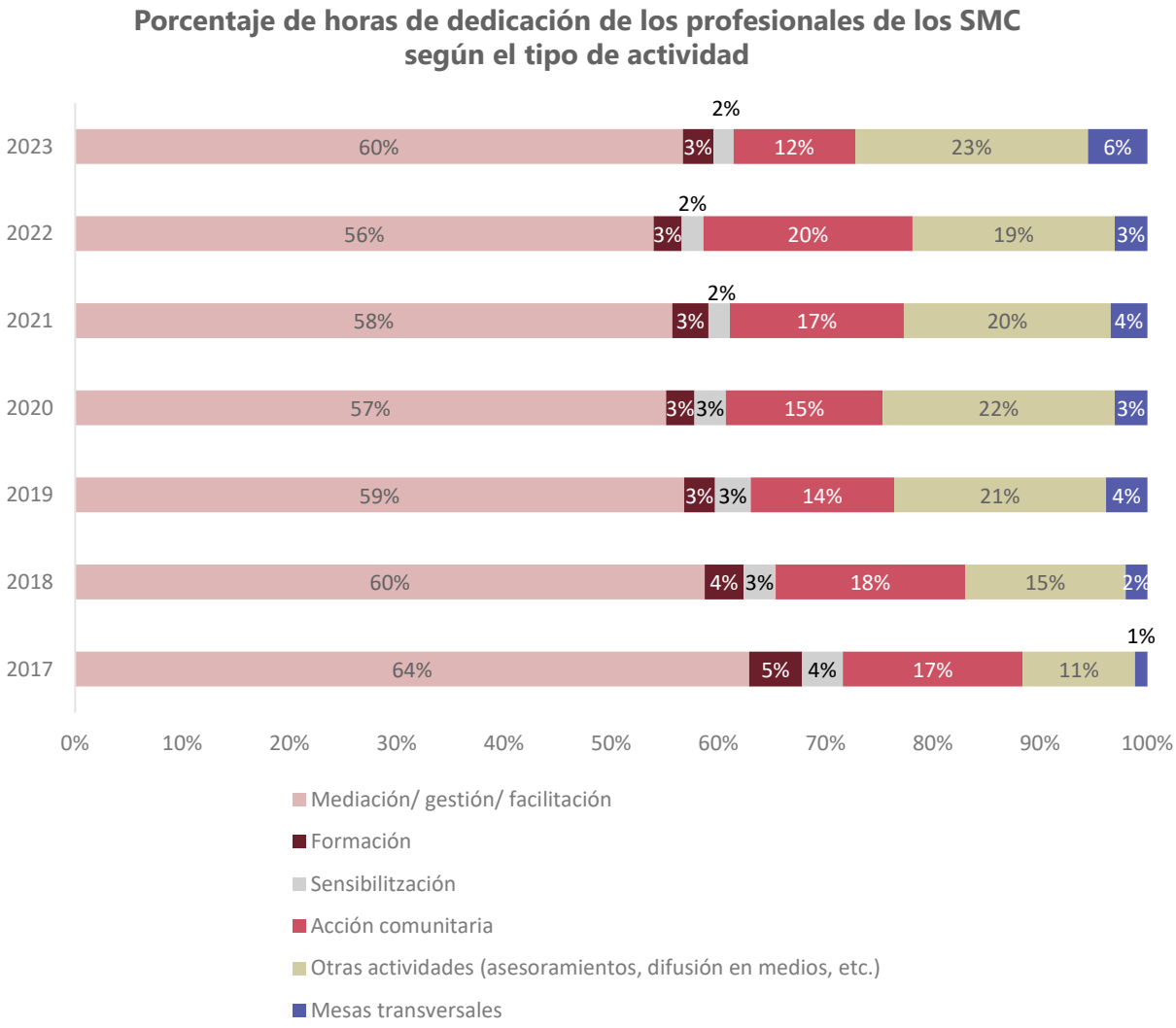
El número medio de horas de profesional de la mediación por cada 1.000 habitantes en 2023 es de **45,3**, con lo que se consolida el valor al acercarse a los registros anteriores a 2022. **Este año representa el valor máximo de la serie histórica**.

	2023	2022-2023	2017-2023
Horas anuales de mediador/a por cada 1.000 habitantes	45,3	+6,6	+1,3

El análisis de la distribución de las horas de dedicación por tipo de tarea refleja que el **grueso de horas** de trabajo de los y las profesionales de los SMC se concentra en la **gestión de casos**. Esta tarea representa un **60% de las horas anuales del personal mediador en 2023, un 4% más que el año anterior**. Al comparar esta variable entre tramos de población, se observa que el **Grupo +10** está **10,1pp** por encima de la media del círculo, mientras que el **Grupo +60** se sitúa **5,7pp** por debajo.

En este sentido, aunque en **los últimos años se observaba un incremento de dedicación a las actividades de acción comunitaria en el total de horas de dedicación** de los y las profesionales, en 2023 el porcentaje se ha reducido en 8 puntos porcentuales. Cabe destacar, sin embargo, que el **Grupo +60** se encuentra **4,1pp** por encima de la media del círculo, mientras que el **Grupo +10** está **7,3pp** por debajo.

Por otro lado, cabe destacar que la dedicación de los SMC a la **participación en Mesas Transversales** es de 5,85 horas de media por profesional en 2023, lo que supone casi 3 puntos porcentuales más respecto a 2022. No obstante, se observan diferencias significativas entre los entes locales según el tamaño de población: los entes locales del Grupo +60 están 2,2 puntos porcentuales por encima de la media, mientras que los del Grupo +10 están 4,1 puntos porcentuales por debajo.



Accesibilidad y visibilidad del servicio

Actividades de difusión

El porcentaje de **horas dedicadas a las actividades de difusión por parte de los mediadores/as de los SMC se sitúa en el 1,3% en el año 2023** del total de horas de los mediadores/as. En comparación con 2022, esto representa un descenso del 1,8%. En este sentido, hay que remarcar la reducción significativa dentro del Grupo +60, que ha pasado del 4,1% de horas dedicadas en 2022 al 1,2% en 2023.

Espacio físico

En cuanto al **número de oficinas** físicas de los entes locales participantes en el CCI SMC y su **horario de apertura**, los resultados de 2023 son los siguientes:

Número de oficinas (total de participantes)

53

Promedio de horas semanales de apertura

31,9

Mañana 23,9

Tarde 7,9

En relación con la atención al público, la evolución de las horas de apertura semanales muestra una ligera disminución, atribuida en parte a que algunos servicios permanecieron cerrados por periodos prolongados. Esta reducción afecta tanto a las horas de apertura por la mañana como por la tarde. Sin embargo, se observa que en el periodo 2017-2023 las horas de apertura suben en cuanto a los horarios de la mañana, y disminuyen ligeramente para los horarios de la tarde.

	2022-2023	2017-2023
Mañana y tarde	- 0,5	+ 2,8
Mañana	- 0,1	+ 3,2
Tarde	- 0,4	- 0,4

El análisis por **grupos de población** de las **horas de apertura** semanal de 2023 muestra que la **diferencia** media entre los dos grupos es de prácticamente **5 horas** de apertura por la **mañana y 4 horas** de apertura por la tarde, y se mantiene respecto a 2022.

	Grupo +10	Grupo +60
Media de horas de apertura semanal por la mañana	22,1	27,8
Promedio de horas de apertura semanal por la tarde	6,5	10,8

Así, los municipios del Grupo **+60** tienen **más horas de apertura semanal**, tanto de mañana como de tarde, dado que en general tienen mejor dotación de recursos y equipos profesionales más amplios con más horas de dedicación.

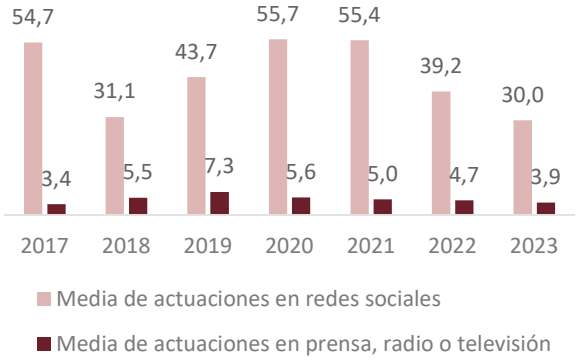
Medios de comunicación

En cuanto a las actuaciones en medios de comunicación, la media de 2023 por ente local es la siguiente:

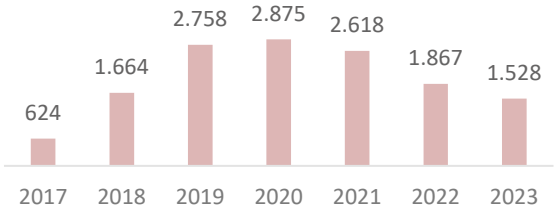
Actuaciones en redes sociales	Visitas a la web (o blog)	Actuaciones en prensa, radio y televisión
30	**1,527**	**4**

Este tipo de actuaciones siguen la tendencia de disminución iniciada en 2021, recuperando así los niveles de 2018. Hay que tener en cuenta la excepcionalidad de los años pandémicos, ya que en 2020 se alcanzaron valores máximos en la serie. En este contexto, destaca la reducción del **23,5%** en las actuaciones en las **redes sociales** en 2023 respecto a 2022, debido en parte al descenso dentro del Grupo +60, y una disminución del **18,2%** en las **visitas a la web (o blog)** en el mismo periodo.

Actuaciones en medios de comunicación y redes sociales



Media de visitas en la web (o blog)



El análisis por **tramos de población (Grupo +10 y Grupo +60)** muestra una **diferencia** significativa en las actuaciones en las **redes sociales**, mientras que en la **radio, prensa y televisión** esta **diferencia no es relevante**. Aunque se identifique que el ente del Grupo +10 dedican más horas a actividades de difusión en medios de comunicación (1,4 horas en comparación a las 1,2 horas del Grupo +60), esta diferencia de 0,2 horas no es significativa a nivel global. En conjunto, la media de horas dedicadas a actividades de difusión en ambos grupos es de 1,3 horas, lo que refleja que los municipios con más recursos humanos pueden distribuir las tareas de manera más eficiente.

Asimismo, hay una diferencia importante respecto a los datos de 2022: en el caso del Grupo +10, la media de actuaciones en redes sociales ha aumentado en 3,6, y las referentes a la prensa, radio y televisión en 1,1. En cuanto al Grupo +60, como se ha mencionado anteriormente, la media de actuaciones en redes sociales ha disminuido en 33. El porcentaje de horas de dedicación en este grupo ha cambiado considerablemente, pasando del 4,1% al 1,2%.

	Grupo +10	Grupo +60
Media de actuaciones en redes sociales	7,8	76
Promedio de actuaciones en prensa, radio y televisión	3,0	5,8
% de horas de dedicación a actividades de difusión en medios de comunicación s/total de horas de mediador/a	1,4	1,2

Estructura laboral

Dimensionamiento

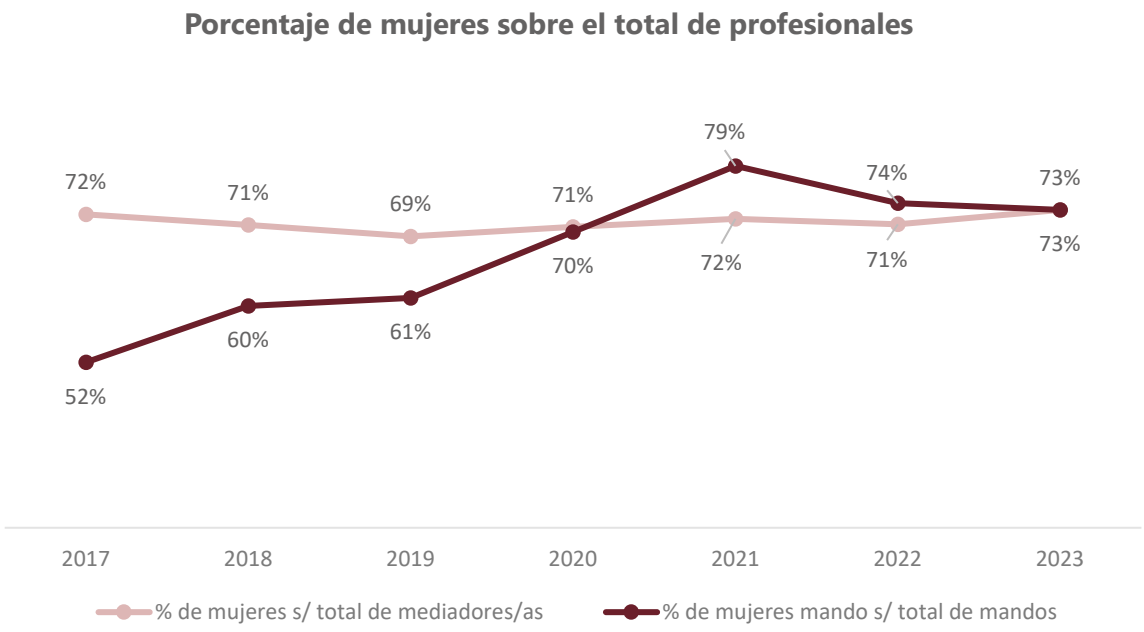
El porcentaje de **plazas creadas en plantilla respecto a las plazas del Servicio de Mediación** es del **41,8%** este 2023. Este valor **se diferencia de la tendencia de los años anteriores**, donde la media global de 2017 a 2022 era del **32,3%**.

La **media de antigüedad de los profesionales** de mediación de los SMC en 2023 es de aproximadamente **7,8 años**, incrementándose en un **52%** desde 2017. Se observan diferencias significativas en la antigüedad media de los profesionales **entre los dos tramos de población (Grupo +10 y Grupo +60): 6,4** años y **9,0** años respectivamente.

El porcentaje de **mujeres, tanto en perfiles técnicos como de mando**, sigue siendo predominante en 2023.

73% de mujeres sobre el total de profesionales de los SMC

73% de mujeres con mando sobre el total de mandos de los SMC



Acompañamiento a los/las profesionales técnicos

En el año 2023, la **media de horas de formación recibida** por los mediadores/as es de **32 horas**. Si se compara con años anteriores, se observa un descenso respecto a 2022 en dos horas de media. Sin embargo, el dato de 2023 se mantiene por encima del de 2021, año donde todavía se notaba el impacto de la crisis sanitaria, lo que indica que el nivel de formación no ha vuelto a los mínimos observados durante aquellos años.

La media de horas anuales de **supervisión externa de casos** por mediador/a en el año 2023 se ha situado en 19 horas. Este dato ha experimentado un **decrecimiento de 3 horas de media** respecto al año 2022.

Horas anuales de formación por mediador/a				Horas anuales de supervisión por mediador/a			
	2021	2022	2023		2021	2022	2023
	29 ↑	34 ↓	32		14 ↑	22 ↓	19

En 2023 se observa una diferencia considerable en las horas anuales de formación por mediador/a entre los entes locales del grupo +10 (39) y los del grupo +60 (27,7). Esta diferencia podría estar relacionada con la antigüedad de los SMC en los entes locales. En los municipios con mayor población y donde la antigüedad de la plantilla es más elevada, se destinan menos horas a formación que en aquellos municipios menos poblados y con servicios de mediación ciudadana de más reciente creación.

Lo mismo sucede con las horas anuales de supervisión por mediador/a: en los entes locales del grupo +10, la media de horas anuales de supervisión por mediador/a es de 35,6 en el año 2023, mientras que para el grupo de +60 es de 8,8.

Ideas principales del apartado gestión económica y de recursos humanos de los SMC

Entre 2017 y 2023, el **gasto corriente de los SMC se ha incrementado en 0,2€ por habitante; aun así, el peso de los SMC en el presupuesto municipal de gasto corriente no ha variado significativamente**. Los años 2022 y 2023 representan el valor máximo de la serie histórica.

El número medio de horas por profesional de la mediación por cada 1.000 habitantes en 2023 es de **45,3**, con lo que se consolida el valor al acercarse a los registros anteriores a 2022. **Este año representa el valor máximo de la serie histórica**.

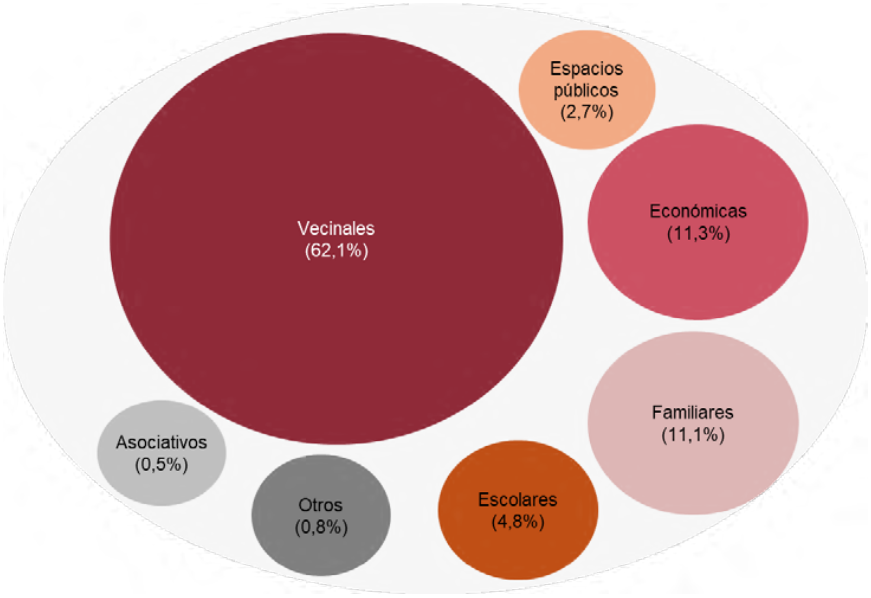
El porcentaje de **plazas creadas en plantilla respecto a las plazas del Servicio de Mediación** es del **41,8%** este **2023**. Este valor **se diferencia de la tendencia de los años anteriores**, donde la media global de 2017 a 2022 era del **32,3%**.

3. Gestión de casos

Como se ha visto en el apartado anterior, la gestión de casos es la actividad principal que desarrollan los SMC, con una dedicación media del 60% de su tiempo. A continuación, se reflejan los principales indicadores relacionados con esta actividad.

Tipología de casos

Los **casos vecinales** son la principal tipología de casos que abordan los SMC y representan de media un **62,1%** del total de los casos que atienden.



A mucha distancia, las dos tipologías de casos más atendidos por los SMC son los relacionados con **actividades económicas (11,3%)**, que son aquellos que se dan entre vecinos y una actividad económica y que afectan a su convivencia, seguido de los **casos familiares (11,1%),** que son los que se producen en el seno de una familia.

El análisis de evolución muestra que el porcentaje de casos por tipología ha experimentado cambios significativos en los últimos años. En comparación con los años anteriores, se detecta una disminución de los casos familiares y otros tipos de casos, resultado directo de la mejor identificación de los casos por partes de los equipos de los SMC. Al mismo tiempo, se

observa un aumento de los casos escolares y de aquellos relacionados con actividades económicas, lo que indica un cambio en la tipología de conflictos tratados.

	Casos vecinales	Casos familiares	Casos escolares	Casos de actividades económicas	Casos asociativos	Casos de espacios públicos	Otros 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

Por **tramos de población**, la distribución de tipologías de casos atendidos es similar. Sin embargo, se aprecian **diferencias más notables** en el porcentaje de **casos vecinales (12,5pp), casos familiares (4,6 pp)** o, lo más destacado, en los casos de actividades económicas **(12,6pp)**. En concreto, el Grupo +10 muestra una mayor tendencia a gestionar conflictos relacionados con casos familiares y actividades económicas, mientras que el Grupo +60 se centra más en casos vecinales.

	Grupo +10	Grupo +60
Casos vecinales	55,8%	68,3%
Casos familiares	13,3%	8,7%
Casos escolares	6,1%	3,4%
Casos de actividades económicas	17,6%	5,0%
Casos asociativos	0,6%	0,4%
Casos de espacios públicos	3,4%	2,0%
Otros casos	0,7%	0,9%

Gestión de los casos cerrados

El **número de casos cerrados (excepto desestimados) por cada 1.000 habitantes** en 2023 es de **2,2**, siguiendo la misma tendencia que el año anterior.

Los SMC tienen como objetivo abordar conflictos de convivencia, y para ello utilizan diferentes herramientas para el abordaje positivo y dialogado de los conflictos, según las necesidades de cada caso. Estas herramientas pueden ser la propia mediación, en la que la persona mediadora posibilita la comunicación para que las partes lleguen a sus propios acuerdos; o lo que llamamos gestión y facilitación, donde el profesional tiene un rol más proactivo y propositivo.

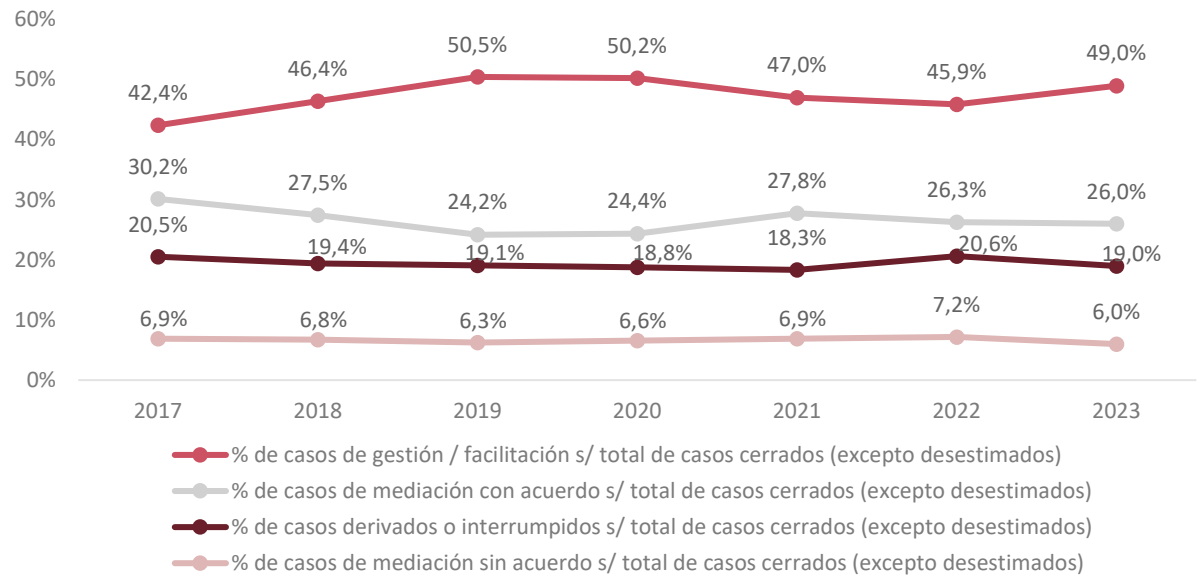
Así pues, de acuerdo con los datos, la mediación entre las partes implicadas no constituye la única vía de abordaje de los conflictos, sino que los SMC optan por otras opciones, como la gestión y la facilitación, con el fin de dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía.

En cuanto a esta diferenciación de los casos, en **2023** el **49%** del total de casos cerrados (excepto desestimados) han sido de **gestión/facilitación**. Esto ha supuesto un **incremento** de **3** puntos porcentuales respecto a 2022.

Paralelamente, el porcentaje de **casos abordados con mediación (con y sin acuerdo)** se ha situado en el año 2022 en un **32%** del total de casos cerrados (excepto desestimados): el % de casos con acuerdo se ha situado en un 26% del total de casos cerrados (excepto desestimados), y él % de casos abordados con mediación sin acuerdo en el 6%, valores estables en los últimos 5 años.

El porcentaje de **casos derivados o interrumpidos** sobre el total de casos cerrados ha disminuido en un 1,4% respecto a 2022, cuando se situaba en un **21%** y retornaba al valor de 2017.

Evolución del % de casos sobre el total de casos cerrados (excepto desestimados) según el resultado de la atención



Vías de acceso al servicio

Por primera vez en los últimos años, se detecta un cambio de tendencia en la principal vía de acceso al servicio. El análisis de la **distribución de casos por vía de acceso** al servicio de mediación ciudadana muestra que **el acceso directo por parte de la ciudadanía se ha convertido en la vía principal**, representando el **45%** de los casos cerrados en 2023, seguido de la **propuesta de otros servicios municipales**, que representa un **41%** de los casos cerrados en 2023.

Si se analizan las tendencias en las vías de acceso a los SMC del periodo entre 2017 y 2023, se puede apreciar una **reducción de 10,7 p.p. en el porcentaje de casos dirigidos al SMC por parte de otros servicios municipales**, y un **incremento de 8,1 p.p del porcentaje de casos donde el usuario se dirige directamente al servicio**. Este dato hace evidente cómo a lo largo de los años los SMC son cada vez más conocidos por la ciudadanía. No se observan diferencias significativas entre los entes locales del Grupo +10 y del Grupo +60 respecto a las vías de acceso al SMC.

Tiempo de espera

En relación con los tiempos de espera entre la primera intervención y el cierre del caso, este ha sido de 4 días en 2023. Se identifica un **aumento de este tiempo de 1,6 días respecto al año 2022**, y de 2 en los últimos 6 años. Al mismo tiempo en 2023 el tiempo medio entre la recepción de la solicitud y la primera intervención se sitúa en 55,5 días, casi 8 días más que el año anterior. De lo contrario, los casos cerrados por cada 1.000 habitantes se han mantenido.

Sin embargo, hay diferencias significativas entre los dos tramos de población. Los servicios de mediación ciudadana de los municipios del Grupo +60 tienen un tiempo de espera más largo, ya que el personal mediador dedica una parte importante de su tiempo a otras actividades. Por ejemplo, esto se observa en las actividades de acción comunitaria y la participación en Mesas Transversales, lo que explica que su tiempo medio de respuesta esté por encima de la media del círculo (4,7 días). En cambio, los entes locales del Grupo +10, que disponen de un mayor porcentaje de horas dedicadas a la gestión de casos, presentan un tiempo de espera inferior, situándose por debajo de la media del círculo (3,3 días).

En cuanto al tiempo medio entre la primera intervención y el cierre del caso, el Grupo +60 está 6 días por encima de la media, debido a la diversificación de sus actividades, mientras que el Grupo +10 se encuentra 6 días por debajo.

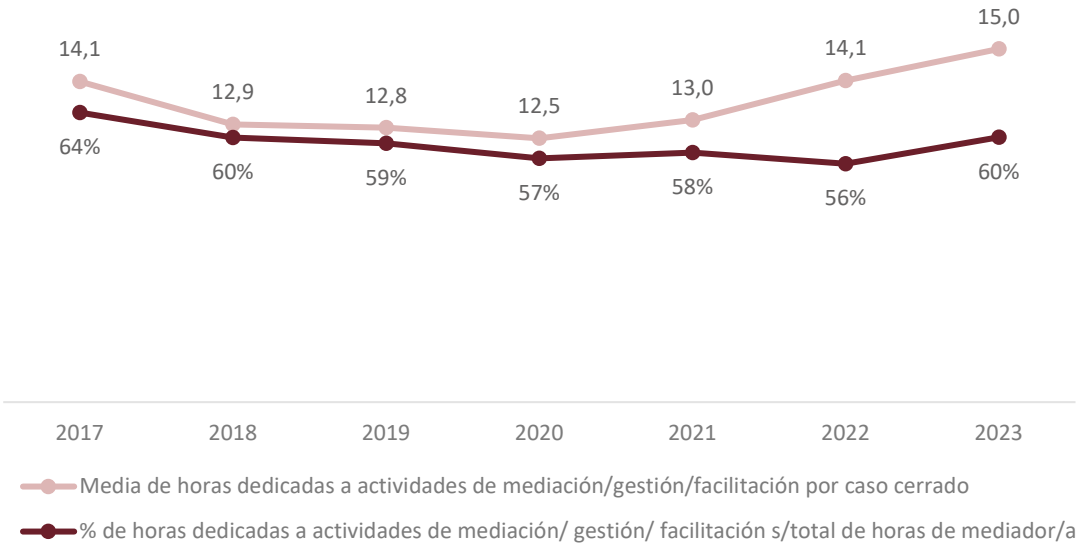
	2023	2022-2023	2017-2023
Tiempo medio (días) entre solicitud recibida y primera intervención	**4,0**	**+ 1,6**	**+ 2,0**
Tiempo medio entre la primera intervención y el cierre del caso	**55,5**	**+ 7,6**	**+ 4,0**
Casos cerrados por cada 1000 habitantes (excepto desestimados)	**2,2**	**+ 0,1**	**+ 0,2**

Gestión de la intervención por parte de los y las profesionales

Los indicadores que caracterizan la gestión de las intervenciones (dedicación horaria media de los profesionales de los SMC a las actividades de mediación/gestión/facilitación y número de intervenciones por caso cerrado), **se mantienen estables entre 2017 y 2023,** con variaciones interanuales poco significativas[5]. Así, la media de horas dedicadas a actividades de mediación/ gestión/facilitación se sitúa en 2023 en 15 horas. No obstante, cabe destacar que el 2023 es el año con la dedicación horaria media más alta de la serie.

El porcentaje de horas de dedicación de los profesionales de los SMC a las actividades de mediación/gestión/facilitación ha subido en 4% respecto a 2022, volviendo así a los valores del periodo 2018-2019.

Relación entre la media de horas dedicadas por caso cerrado sobre el total de horas dedicadas a mediación, gestión y facilitación de mediadores/as



Colaboración con otros agentes

El porcentaje de **casos gestionados en colaboración con otros agentes** sobre el total de casos cerrados (excepto desestimados) se ha situado en un **22%** en 2023. El análisis de los datos indica que en los últimos seis años la colaboración con otros agentes se ha mantenido, a pesar de que en el último año haya experimentado un ligero retroceso.

% de casos gestionados en colaboración con otros agentes s/ total de casos cerrados	2023	2022-2023	2017-2023
	22%	-1,8 p.p.	6 p.p.

5 Hay que puntualizar que en el gráfico el formato de la línea de la media de horas dedicadas a las actividades de mediación/gestión/ facilitación por caso cerrado no refleja que se mantienen en valores similares.

Si se analizan las tipologías de actividades que acumulan un mayor porcentaje de colaboración con otros agentes, se puede observar cómo las actividades de sensibilización son las que acostumbran a contar más con la participación de otros agentes (50% en el año 2023), seguidas de las actividades de formación (35%) y la gestión de casos (22%).



Calidad de servicio

El **grado de satisfacción** de las personas usuarias con respecto a la gestión de casos se sitúa, de media, en **8,6** sobre 10 en **2023**.

Ideas principales del apartado gestión de casos

En comparación con los años anteriores, se detecta **una disminución de los casos familiares y otros tipos de casos**, resultado directo de la mejor identificación de los casos por partes de los equipos de los SMC. Al mismo tiempo, se observa un **aumento** de los casos escolares y de aquellos relacionados con actividades económicas, lo que indica un cambio en la tipología de conflictos tratados.

En concreto, el **Grupo +10** muestra una mayor tendencia a gestionar conflictos relacionados con **casos familiares y actividades económicas**, mientras que el **Grupo +60** se centra más en **casos vecinales**.

Por primera vez en los últimos años, se detecta un cambio de tendencia en la principal vía de acceso al servicio. El análisis de la **distribución de casos por vía de acceso** al servicio de mediación ciudadana muestra que **el acceso directo por parte de la ciudadanía se ha convertido en la vía principal**, representando el **45%** de los casos cerrados en 2023, haciéndose evidente como a lo largo de los años los SMC son cada vez más conocidos por la ciudadanía.

Si se analizan las tipologías de actividades que acumulan un mayor porcentaje de colaboración con otros agentes, se puede observar **cómo las actividades de sensibilización son las que acostumbran a contar más con la participación de otros agentes** (50% en el año 2023), seguidas de las actividades de formación (35%) y la gestión de casos (22%).

4. Los servicios de mediación ciudadana en las comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos

En el municipio y en sus entornos de sociabilidad: comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos es donde tienen lugar la mayor parte de los conflictos y retos sociales. Y también, donde se dan las relaciones comunitarias entre las personas que conviven en estos espacios sociales. En los últimos años, las ciudades y los barrios de los municipios han aumentado en densificación, complejidad, diversidad, movilidad y situaciones de desigualdad y vulnerabilidad y la ciudadanía ha mostrado pruebas de vivir un profundo malestar social y una reducción de los vínculos sociales.

De ahí que las intervenciones urbanas impulsadas por las administraciones locales para mejorar los espacios públicos, los equipamientos (culturales, cívicos, educativos, deportivos, de atención social y de salud) y, las comunidades vecinales se puedan definir como proyectos de intervención sobre espacios de sociabilidad. Estas infraestructuras sociales bien direccionadas incentivan la intensificación de las relaciones sociales, mejoran la calidad de la convivencia vecinal y refuerzan la identidad positiva de la ciudad o el barrio.

Desde el mundo local ponemos en valor la importancia de la comunidad y las redes comunitarias en los espacios públicos, comunidades vecinales y equipamientos municipales para promover el bienestar de las personas y una sociedad dialogante, inclusiva y diversa.

En este sentido, la Mediación Ciudadana hace años que se convierte en un elemento central en la promoción de la convivencia y la creación de vínculos dentro de las comunidades en los tres entornos de sociabilidad de las ciudades, los pueblos y barrios.

Por ello, es relevante poder conceptualizar y presentar el papel que tienen los Servicios de Mediación Ciudadana con capacidad de trabajo en los tres entornos. Y, por tanto, apuntar iniciativas que se están llevando a cabo desde una perspectiva comunitaria y con carácter restaurativo por parte de los equipos de mediación.

En este apartado se analiza las actuaciones realizadas por los SMC en torno a **tres entornos** de sociabilidad de la vida en comunidad:

a) Comunidades vecinales,
b) Espacios públicos, y
c) Equipamientos.

Este análisis se centra en los datos obtenidos durante **2023** a partir de los valores recogidos en el círculo (encuesta trimestral) sobre la **gestión de los casos**. También se consideran datos relativos a las memorias de actividades de acción comunitaria, las mesas transversales, así como aquellas de formación y sensibilización, detallando los espacios donde se han desarrollado. Hacer una mirada a los resultados de estos ámbitos es fundamental ya que existe un impacto directo por parte del personal mediador en la cohesión social y la convivencia dentro de las comunidades. Por tanto, es necesario hacer una reflexión sobre la intervención llevada a cabo en este periodo, considerando también ciertos aspectos de las actividades de acción comunitaria, formación y sensibilización.

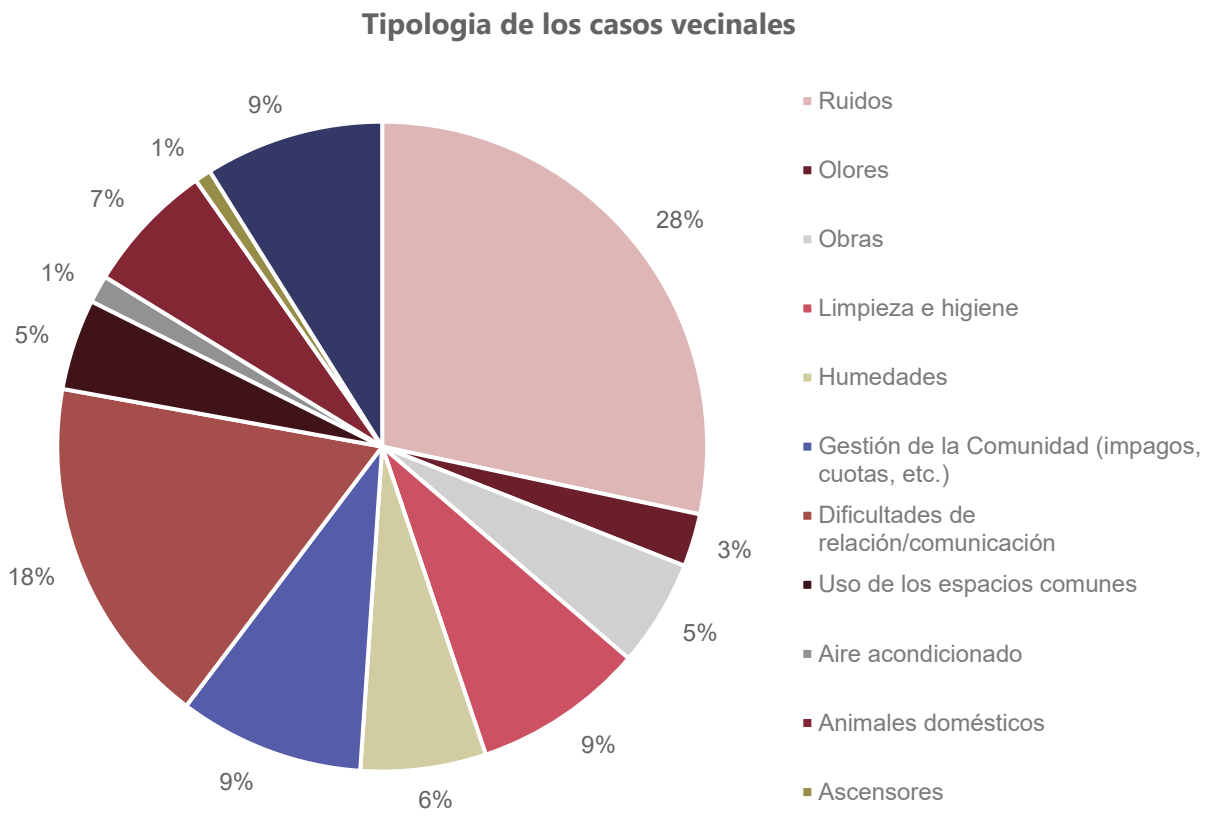
4.1. Comunidades vecinales

La mediación en las comunidades vecinales se trabaja a través del abordaje de casos, la acción comunitaria y el trabajo en mesas transversales, comisiones de trabajo y otros dispositivos de coordinación.

Abordaje de casos

Durante 2023, se han registrado **3.796** casos vecinales en los 46 entes locales de los SMC. De ellos, el **55%** corresponde al **Grupo +60**, y el **45%** al **Grupo +10**.

Como se ha visto en el apartado anterior, los casos vecinales constituyen la tipología predominante atendida por los SMC, representando un **62,1%** del total. Realizar un análisis específico de los diferentes tipos de casos vecinales permitirá caracterizar de manera más precisa la gestión cotidiana que llevan a cabo los SMC.



En 2023 la tipología mayoritaria de casos es de ruidos (28%) seguido de dificultades de relación/comunicación (18%). Les siguen las problemáticas de limpieza e higiene, así como la gestión de la comunidad (impagos, cuotas, entre otros) y otros tipos de casos, con un 27%.

Si comparamos por **tramos de población,** se destaca una diferencia significativa en la problemática de los **ruidos**, con un **7%** de más casos en el **Grupo +60**. La segunda diferencia más relevante se encuentra en la **Gestión de la comunidad**, donde el **Grupo +10** presenta un **5%** más de casos.

	Grupo +10	Grupo +60
Ruidos	24,4%	31,6%
Dificultades de relación/comunicación	18,6%	16,7%
Gestión de la Comunidad	11,9%	7,0%
Limpieza e higiene	9,8%	7,5%
Otros vecinales	7,4%	10,1%
Animales domésticos	6,5%	6,6%
Humedades	5,9%	6,5%
Obras	5,7%	5,0%
Uso de los espacios comunes	5,7%	3,6%
Olores	2,5%	2,7%
Aire acondicionado	1,0%	1,7%
Ascensores	0,6%	1,0%

Acción comunitaria

Como se mostrará en el apartado específico de las actividades de acción comunitaria, de acuerdo con los datos extraídos de las memorias, las acciones comunitarias en comunidades vecinales representan el **tercer** entorno de intervención[6] en cuanto al número de acciones, con un **15%** (ver 5.2 - Acción comunitaria, Gráfico del *porcentaje de acciones comunitarias en las memorias por entorno de sociabilidad*). Dentro de esta categoría, el **Grupo +10** tiene un mayor peso de acciones desarrolladas, con un **72%**, en comparación con el **28%** del **Grupo +60.** Como se ha destacado anteriormente, en la gestión de los casos, los entes locales con mayor población presentan un porcentaje de casos vecinales superior a la media global del Círculo, y por debajo en el caso de los entes locales con menor población. En cambio, en cuanto a la acción comunitaria, esta tendencia se invierte, ya que los entes locales con menor población llevan a cabo una mayor intervención en las comunidades vecinales. Esta inversión se explica por el hecho de que muchos de los municipios del Grupo +60 disponen de servicios especializados de acompañamiento a comunidades vecinales, encargados de llevar a cabo acciones comunitarias en este ámbito, mientras que el SMC se centra en el abordaje de los casos de convivencia vecinal.

6 *Los entornos de sociabilidad analizados son: las acciones de alcance de barrio/municipio, los equipamientos, las comunidades vecinales y los espacios públicos.*

Si analizamos el IVSO de los municipios que han presentado acciones comunitarias en comunidades vecinales a la memoria, vemos que el **94,5% de estos municipios tiene un IVSO inferior a 100**[7].

Por otro lado, al analizar el número de horas dedicadas por los profesionales a las actividades dirigidas a las comunidades vecinales, se observa que la **media de horas de ejecución de las actividades es más del doble que la de preparación y gestión, con 112,6 horas** en comparación con 49,1 horas[8]. Además, **cabe destacar que este ámbito de sociabilidad es donde los profesionales invierten más tiempo de media**, como se observa en el gráfico *Media de horas de profesionales por espacio de convivencia*, dentro del subapartado 5.2 - Acción comunitaria.



Respecto al número de profesionales, se constata una mayor proporción de actuaciones en las comunidades vecinales con equipos formados por entre 1 y 6 profesionales, con un total de 14 actuaciones.



Como se desprende de la descripción de la acción comunitaria en comunidades vecinales descrita en las memorias (ver 5.2 - Acción comunitaria), los SMC que llevan a cabo esta acción eminentemente realizan una labor de intervención en comunidades vecinales con problemáticas com-

7 El IVSO es el índice de vulnerabilidad social. Se trata de una medida sintética del nivel de bienestar de la población de los municipios de la demarcación de Barcelona: https://www.diba.cat/web/cci/ivso.

8 Como nota metodológica, la media de horas de profesionales en las comunidades vecinales se refiere a la media de horas invertidas por los profesionales en las intervenciones dentro del entorno específico. En este sentido, la media de horas totales incluye tanto las horas destinadas a la preparación y gestión como a la ejecución de las actividades.

plejas. También hay acciones de diagnosis, de trabajo con fincas con ocupaciones, de promoción de espacios para generar red y relaciones de convivencia a nivel de barrio o de acompañamiento en la elaboración de reglamentos de escaleras.

Mesas transversales

Los SMC lideran, colideran y/o participan sin liderar en mesas transversales, comisiones de trabajo u otros dispositivos de coordinación sobre temáticas vinculadas directamente con las comunidades vecinales.

Estas mesas, en este caso, incluyen la coordinación de casos complejos de convivencia, especialmente, en las viviendas públicas de alquiler social, apoyo a la convivencia en comunidades vecinales, así como mesas de vivienda, acumulación compulsiva, ocupaciones, tenencia de animales domésticos en viviendas sociales, actuación ante el mal uso de vivienda, redes de proximidad para casos de exclusión presentes en el espacio público y de vecindad, y la coordinación con el programa de apoyo a las comunidades vecinales.

4.2. Espacios públicos

El trabajo en el espacio público se lleva a cabo desde los SMC desde el abordaje de casos, con acción comunitaria y con mesas transversales y otros dispositivos de coordinación. Los casos referentes a los espacios públicos conforman el **2,7%** del total de los casos atendidos por los SMC. A pesar de esta proporción, los espacios públicos son áreas comunes donde se desarrollan dinámicas sociales y puntos de convivencia, lo que hace crucial un análisis detallado. Los casos que surgen en este ámbito pueden tener un impacto significativo en la percepción de seguridad y bienestar colectivo, y, por tanto, un impacto más amplio en la comunidad.

Durante 2023, se han registrado **166** casos relacionados con los espacios públicos en los 46 entes locales de los SMC. De ellos, el **63%** corresponde al **Grupo +10**, y el **37%** al **Grupo +60**. Esta distribución es coherente con la gestión de casos, ya que los entes locales con menor población superan la media global del Círculo en porcentaje de casos de espacios públicos atendidos, mientras que los entes con mayor población se sitúan por debajo de esta media.

En general, se constata que **tres cuartas partes de los casos en los espacios públicos están relacionados con la convivencia en el uso y disfrute de estos espacios**. Las otras dos categorías, Otros tipos de casos y Servicios y equipamientos municipales[9], se presentan en porcentajes similares, con un **10,2%** y un **15,1%,** respectivamente.

Por **tramos de población**, no se aprecian diferencias significativas, ya que ambos grupos presentan porcentajes muy similares en cada categoría. En ambos casos, la **convivencia en el uso y disfrute de los espacios públicos se mantiene como la problemática predominante**. Sin embargo, se detecta una mayor presencia de casos relacionados con los servicios y equipamientos municipales en el Grupo +10, mientras que en el Grupo +60 se registra una ligera mayor proporción de otros tipos de casos vinculados al uso de los espacios públicos.

9 Como nota metodológica, cabe precisar que en la encuesta trimestral los datos sobre los equipamientos en la gestión de casos están recogidos en el entorno de los espacios públicos.

	Grupo +10	Grupo +60
Servicios y equipamientos municipales	16,2%	13,1%
Convivencia en el uso y disfrute de los espacios públicos	74,3%	75,4%
Otros Uso de Espacios Públicos	9,5%	11,5%

Acción comunitaria

Los espacios públicos son el **cuarto** entorno de intervención de las actuaciones en acción comunitaria, con un **14%**.

Las acciones en este ámbito han sido bastante equilibradas entre los tramos poblacionales, ya que el **Grupo +60** llevó a cabo el **56%** del total de las acciones, en comparación con el **44%** del **Grupo +10**. Se destaca que, en la gestión de casos, los entes locales del Grupo +60 están por debajo de la media global del Círculo, y por encima en el caso de los entes locales del Grupo +10. Esta tendencia, sin embargo, se invierte en la acción comunitaria, donde los entes locales del Grupo +60 llevan a cabo un mayor número de intervenciones en los espacios públicos.

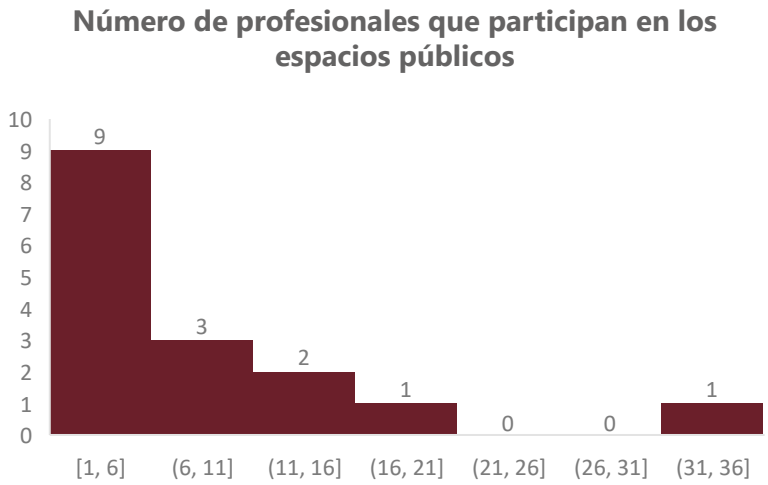
En cuanto a la comparativa basada en el IVSO de los entes locales, se observa que el **81%** de las acciones corresponden a municipios **con IVSO inferior a 100**. Si analizamos comparativamente con los otros tres entornos de intervención, **este es el entorno con mayor número de acciones por parte de los entes locales con IVSO superior a 100**.

En cuanto al número de horas dedicadas por los profesionales a las actividades dirigidas al espacio público[10], se observa una **distribución equilibrada entre la media de horas dedicadas a la preparación y gestión (21,1 horas) y la media de horas dedicadas a la ejecución de las actividades (28,3 horas)**.



En cuanto al número de profesionales participantes en las intervenciones de los espacios públicos de las acciones informadas en las memorias, se detecta un **mayor peso de las actuaciones con equipos de 1 a 6 profesionales, con 9 actuaciones**.

10 Como nota metodológica, la media de horas de profesionales en los espacios públicos se refiere a la media de horas invertidas por los profesionales en las intervenciones dentro del entorno específico. En este sentido, la media de horas totales incluye tanto las horas destinadas a la preparación y gestión como a la ejecución de las actividades.



Tal y como se indica en la descripción de la acción comunitaria en espacios públicos de las memorias (ver 5.2 - Acción comunitaria), los SMC centran principalmente sus intervenciones en plazas. También llevan a cabo actuaciones de prospección y diagnosis en plazas, desarrollan proyectos en torno al civismo, ofrecen acompañamiento a jóvenes como agentes anti-rumores o para dar respuesta restaurativa a unos daños. También ofrecen acompañamiento a grupos en entornos de huertos comunitarios, impulsan proyectos de memoria viva o atienden a personas en situación de sin hogar.

Mesas transversales

Los SMC lideran, colideran y/o participan sin liderar en mesas transversales, comisiones de trabajo u otros dispositivos de coordinación sobre temáticas relacionadas directamente con espacios públicos.

Las mesas, en este caso, abordan temas como medidas alternativas a la sanción económica, de civismo, de coordinación para casos complejos, de coordinación en la intervención en una plaza, del ocio nocturno, de coordinación con los equipos de agentes cívicos, de coordinación por el uso de una pista deportiva o por la organización de actos en el espacio público, por casos de exclusión presentes en el espacio público y de vecindad o por temas de residuos en los espacios públicos.

4.3. Equipamientos

Acción comunitaria

El trabajo en la acción comunitaria se lleva a cabo desde los SMC desde el abordaje de casos, acción comunitaria, mesas transversales, formación y sensibilización. Como se verá más adelante, dentro del subapartado 5.2 Acción comunitaria, los equipamientos[11] son el segundo ámbito de sociabilidad más destacado en cuanto a número de actividades relacionadas con la acción comunitaria, detrás de las actividades del ámbito barrio/municipio. Por lo tanto, es relevante hacer una aproximación detallada a la dimensión de acciones comunitarias de los equipamientos.

Los equipamientos representan el **19%** del ámbito de actuación dentro de las actividades de acción comunitaria, divididos en las categorías "**equipamientos municipales**" y "**centros educativos**". Al comparar los tramos de población, se observa que ambos grupos realizan más actuaciones en equipamientos municipales que en centros educativos: en el **Grupo +10**, este porcen-

11 Como ya se ha comentado, cabe destacar como nota metodológica que en la encuesta trimestral, los datos sobre los equipamientos en la gestión de casos están recogidos en el entorno de los espacios públicos.

taje es del **66%**, mientras que en el **Grupo +60** es del **57,2%**. Destaca especialmente el peso de los centros educativos en el **Grupo +60**, con un **42,8%**.

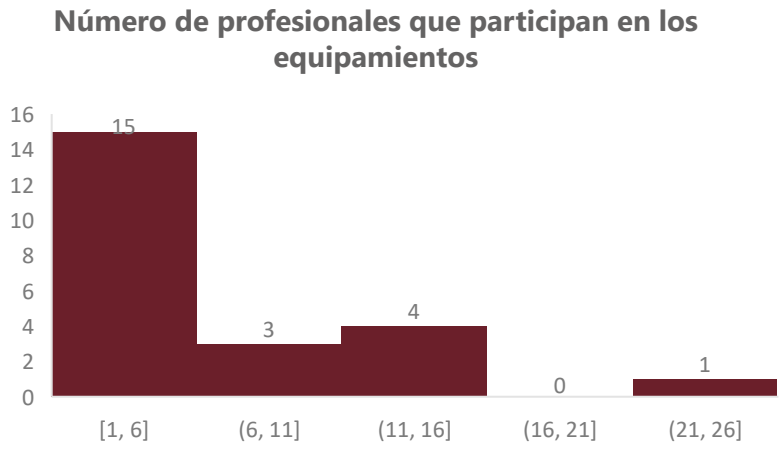
	Grupo +10	Grupo +60
% de actuaciones de acción comunitaria en equipamientos municipales	66%	57,2%
% de actuaciones de acción comunitaria en centros educativos	34%	42,8%

Si se hace una comparativa según el IVSO, se identifica que el **87%** de las acciones comunitarias en equipamientos son realizadas por entes locales con **IVSO inferior a 100**.

Respecto al número de horas dedicadas por los profesionales, se observa que de media las horas totales por actividad comunitaria en los equipamientos es de 66,7h que se desglosan en 25,1 de preparación y gestión y 41,5h de ejecución[12].



En cuanto al número de profesionales que participan en la acción comunitaria en los equipamientos, se registra una **mayor proporción de actuaciones con igual o menos de 6 profesionales, con un total de 15 actuaciones**.



12 Como nota metodológica, la media de horas de profesionales en los equipamientos se refiere a la media de horas invertidas por los profesionales en las intervenciones dentro del entorno específico. En este sentido, la media de horas totales incluye tanto las horas destinadas a la preparación y gestión como a la ejecución de las actividades.

Como se desprende de la descripción de la acción comunitaria en equipamientos descrita en las memorias (ver 5.2 – Acción comunitaria), los SMC que llevan a cabo estas acciones lo hacen en diversos espacios, como bibliotecas, centros cívicos, centros de entidades, centros de salud, centros educativos, a entidades de ocio o a centros deportivos.

Una de las líneas principales de acción comunitaria en el entorno de equipamientos es la dinamización de espacios de relación, especialmente entre mujeres, aunque también entre vecindario y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad tras haber vivido situaciones de exclusión residencial. Los SMC también proporcionan acompañamiento a equipos de trabajo de los equipamientos a menudo por el acompañamiento en el abordaje de situaciones conflictivas con usuarios. Además, se realizan actuaciones de teatro social y teatro foro.

Muchas de estas acciones están asimismo dirigidas a jóvenes en el marco de centros educativos como fuera de ellos, con proyectos de antenas jóvenes en torno al activismo por el bienestar emocional, proyectos de cohesión social a través del deporte, proyectos de acompañamiento a jóvenes que han abandonado los estudios y para mejorar su empleabilidad. También se llevan a cabo proyectos para facilitar el acompañamiento de jóvenes recién llegados al centro escolar, acompañamiento a jóvenes sancionados o con expulsión escolar, dinamización de talleres para niños y jóvenes para promover vínculos.

Finalmente, hay proyectos de acción comunitaria dirigidos directamente a centros escolares para el acompañamiento en la implantación de la mediación entre iguales, por la implantación de herramientas restaurativas en toda la comunidad educativa o intervenciones en casos de acoso entre iguales.

Mesas transversales

Los SMC lideran, co-lideran y/o participan sin liderar en mesas transversales, comisiones de trabajo u otros dispositivos de coordinación sobre temáticas relacionadas directamente con equipamientos.

Las mesas transversales en este entorno están básicamente dirigidas a la coordinación con la comunidad educativa en el marco del Plan Educativo de Entorno, mesas de debate educativo y de red de centros educativos, mesas de acoso entre iguales, participación en las comisiones de convivencia de los centros educativos o en la comisión social de absentismo a nivel municipal.

Actividades de formación

Los **centros educativos** son la tipología de equipamientos que acoge la mayor parte de las actividades de formación, con un **67%** del total. Al analizar los tramos de población, se destaca un **mayor uso de este equipamiento por parte del Grupo +10**, con un **75,3%**. En contraste, este porcentaje se mantiene en un **59,7%** en el **Grupo +60**.

Al contrastar los datos de acuerdo con **el IVSO,** se identifica que el 83% de las acciones en los centros educativos son realizadas por los entes locales **con un IVSO inferior a 100**, mientras que el 17% de estas acciones corresponde a los entes con IVSO superior a 100.

Actividades de sensibilización

En la misma línea que las actividades de formación, los **centros educativos** son el entorno con el peso más destacado en las actividades de sensibilización, representando **un 30%** del total. Por tramos de población, se destaca una **mayor incidencia en el Grupo +60**, con un **34,6%**, mientras que en el **Grupo +10** se sitúa en un **27,8%**.

Por otro lado, el **93%** de las actuaciones de sensibilización en centros educativos corresponden a entes locales con un **IVSO inferior a 100**.

Ideas principales del apartado los servicios de mediación ciudadana: en los tres ámbitos de sociabilidad (comunidades vecinales, espacios públicos y equipamientos)

En cuanto a las comunidades vecinales, **los entes locales +60 concentran su actuación principalmente en la gestión de casos, mientras que los del Grupo +10 son los que desarrollan la mayor parte de la acción comunitaria en este entorno**. Esta diferencia se debe a que la mayoría de los entes del Grupo +60 disponen de servicios especializados en comunidades vecinales. En este ámbito, los SMC también participan en mesas transversales eminentemente por la coordinación en la intervención integral en las comunidades vecinales.

Casi la mitad de los casos vecinales (46%) están relacionados con los **ruidos y dificultades de relación y comunicación** en 2023. Les siguen las problemáticas de limpieza e higiene, así como la gestión de la comunidad (impagos, cuotas, entre otros) y otros tipos de casos, con un 27%.

En **espacios públicos**, el número de **casos abordados por los SMC es muy bajo** (2,7%) de los casos, centrándose en llevar a cabo actuaciones comunitarias y participando en mesas transversales.

En general, se constata que t**res cuartas partes de los casos en los espacios públicos están relacionados con la convivencia en el uso y disfrute de estos espacios**. Las otras dos categorías, Otros tipos de casos y Servicios y equipamientos municipales, se presentan en porcentajes similares, con un **10,2%** y un **15,1%**, respectivamente.

En **equipamientos**, la labor de los SMC se orienta mayoritariamente a la **acción comunitaria para la creación de vínculos** y, en menor medida, participando en mesas transversales. También se llevan a cabo acciones de formación y sensibilización.

Los centros educativos concentran la mayor parte de las actividades de formación (67%) y de sensibilización (30%). Se observa que el Grupo +10 acoge más a menudo este entorno para la formación (75,3%), mientras que el Grupo + 60 lo hace principalmente para las actividades de sensibilización (34,6%).

5. Acción comunitaria y mesas transversales

La acción comunitaria analizada en este informe se concreta en **dos líneas de trabajo diferenciadas, complementarias y no excluyentes entre sí:**

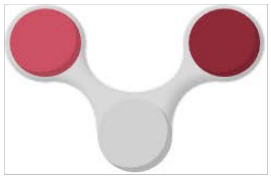
MESAS TRANSVERSALES, COMISIONES DE TRABAJO O DISPOSITIVOS DE COORDINACIÓN

Espacios ejecutivos de coordinación para el trabajo transversal y multidisciplinar para el abordaje de proyectos comunitarios y problemáticas sociales complejas.

Su **composición y gobernanza** puede ser interna, interadministrativa o **mixta** (entidades, ciudadanía, otros agentes o profesionales) y su **alcance** puede ser acotado, abordando aspectos específicos; o amplio, abordando temas heterogéneos a nivel territorial.

El rol de los SMC en las mesas puede ser:

- **Integrante (sin liderar ni coliderar);**
- **Coliderante, junto con otros agentes**
- **Liderando y representando el Servicio de Mediación intramunicipal, intermunicipal o con otras administraciones.**



PROYECTOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

Orientados a fortalecer los vínculos sociales, el sentimiento de pertenencia a la comunidad, la mejora de la cohesión social y promocionar la convivencia.

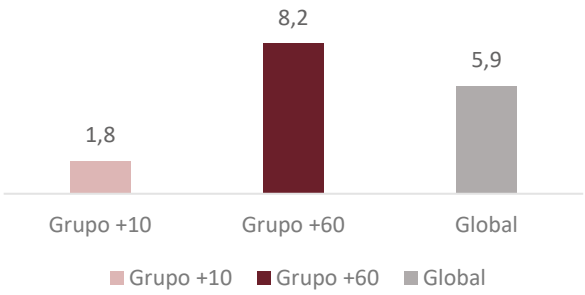
- **Impulsados y liderados por el Servicio de Mediación Ciudadana** y participados por diferentes agentes del territorio, que requieren de un proceso que supone un despliegue de recursos y de tiempo del Servicio de Mediación con diferentes acciones (dinamización de espacios de conocimiento, talleres, observaciones, etc.)
- **Coliderados entre diferentes agentes** (entidades, servicios municipales, profesionales de otras administraciones, etc.) con el objetivo de mejorar la convivencia y en los que el Servicio de Mediación aporta una visión mediadora al conjunto del proyecto.
- **Participados por el SMC**

Los datos del Círculo permiten analizar la actividad comunitaria, tanto desde el punto de vista de la ejecución de la actividad comunitaria como de la consolidación y capacidad de impulso de la misma. Con el objetivo de incorporar una mirada cualitativa al análisis, los datos de los Círculo se complementan con la información extraída de las memorias de actividad de las acciones comunitarias y mesas transversales informadas por los entes locales participantes en 2023 con el fin de ofrecer una imagen más esmerada de la ejecución, consolidación e impulso de la actividad comunitaria en la provincia de Barcelona.

5.1. Mesas transversales, comisiones de trabajo y dispositivos de coordinación

Las mesas transversales, comisiones de trabajo y dispositivos de coordinación son espacios que buscan impulsar la acción comunitaria y el abordaje de problemáticas sociales complejas haciendo partícipes a los diferentes agentes sociales y la ciudadanía, incluyendo servicios de la administración propia, otras administraciones y entidades. Para simplificar el texto, a lo largo del apartado se hará referencia a las mesas transversales como término que engloba las otras dos categorías.

Porcentaje de horas dedicadas a las mesas transversales sobre el total de horas de mediador/a por tramo de población



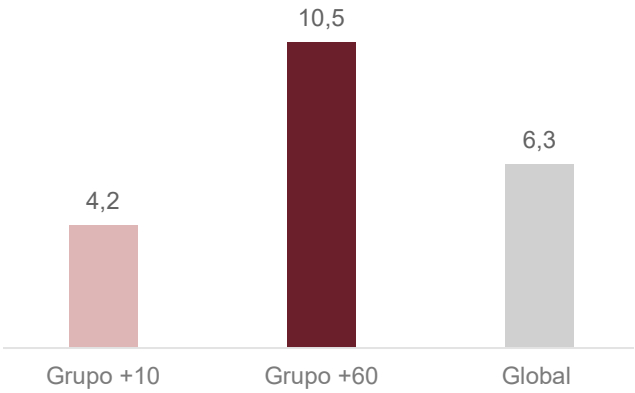
En cuanto a la dedicación, los datos del Círculo indican que el porcentaje medio de **horas de mediador/a** destinadas a mesas transversales es del **5,9%** en el año 2023, lo que significa un incremento de 2,8 p.p. respecto a 2022.

Ahora bien, el Grupo+60 dedica cuatro veces más de horas de mediador/a a mesas transversales que el Grupo+10 (**8,2%** y **1,8%**, respectivamente), haciendo patente, un año más, la mayor capacidad de impulso de la acción comunitaria por parte de los entes locales de mayor dimensión.

En cuanto a la constitución de las mesas, la **media anual de mesas transversales** en las que ha participado (liderando o co-liderando) cada SMC es de 6,3 en 2023.

Por **tramos de población**, los datos también muestran una **diferencia significativa** en el número de mesas transversales participadas por los SMC entre los entes locales de menor y mayor población. El Grupo +10 participó en una media de 4,2 mesas transversales, mientras que el Grupo +60 lo hizo en 10,5 de media.

Media anual de mesas transversales lideradas o co-lideradas por SMC



En cuanto a los datos sobre las actividades de mesas transversales informadas por los entes locales a través de las **memorias** enviadas a la Diputación de Barcelona, permiten llevar a cabo un análisis de la metodología utilizada, los ejes de trabajo sobre los que se sustentan las mesas y el perfil personas destinatarias.

CARACTERIZACIÓN DE LAS MESAS TRANSVERSALES:

Se ha informado de un total de **138** mesas transversales diferentes, casi el doble de las reportadas el año anterior (66 mesas);

Se han desarrollado por **39** municipios participantes en el Círculo (un **84,5%** del total de municipios participantes en el Círculo). Cabe destacar que durante 2022 se disponía de 20 municipios participantes (**44,4%** del total).

El **56,5%** de las mesas transversales las han desarrollado entes locales del Grupo +60 y el **43,5%** las del **Grupo +10**;

La **media** de **reuniones por mesa** se sitúa en **5**. El 25% de las mesas se repiten entre 1 y 2 veces, mientras que el 15% lo hacen entre 2 y 3 veces; el 13%, entre 3 y 4 veces; un 16% entre 4 y 5 veces, y un **31% más de 5 veces**;

El número de reuniones totales de mesas transversales informadas se eleva a **637**, un incremento significativo respecto a las 257 reuniones informadas en el año 2022.

El **37%** de las mesas se desarrollan con una METODOLOGÍA interna, donde se trabaja exclusivamente con otros servicios del ente local. En un **36%** se adopta una metodología **interadministrativa** (con la participación del personal del ente local y de otras administraciones públicas), mientras que en un **28%** se opta por una metodología **interna con ciudadanía o entidades** (es decir, con la participación del personal de los entes locales, entidades del municipio y la ciudadanía).

Por lo que respecta a las diferencias entre grupos de población, los municipios del Grupo +10 acostumbran a utilizar la **metodología interna** (exclusivamente con otros servicios del ente local), mientras que los municipios del Grupo **+60** optan mayoritariamente por la **metodología interadministrativa.**

El ROL ejercido por los SMC en las Mesas Transversales ha sido principalmente de **colaboración (60%)**, seguido del co-liderazgo (**28%**) y del liderazgo (**12%**). Por grupos de población, el Grupo **+10** presenta un porcentaje de actuaciones donde se ejerce el rol de liderazgo del 21%, cifra considerablemente superior a la del Grupo **+60 (6%)**.

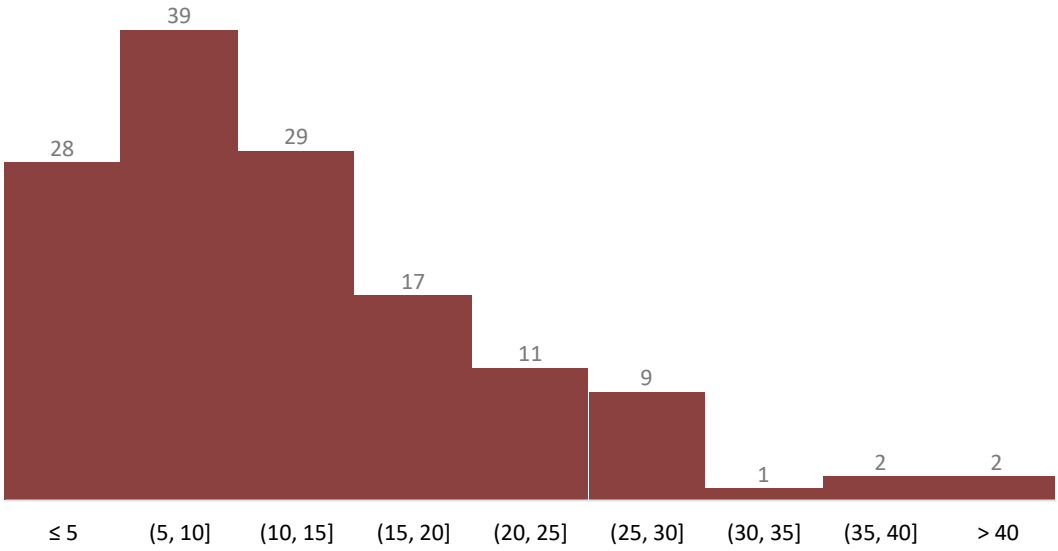
En cuanto a la PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS del propio ente local, se da en un **91%** de las acciones. Los servicios y departamentos con los que más colaboración se registra son servicios sociales (**23%**), otros (**19%**), y policía local (**17%**).

El **60%** de las mesas transversales han contado con la PARTICIPACIÓN DE OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES. En cuanto a las administraciones o entidades que colaboran más habitualmente con los SMC destacan especialmente la Generalitat de Catalunya (**38%**), las Entidades del tercer sector (**24%**) y otras (**19%**). El resto presentan porcentajes más residuales.

La DISTRIBUCIÓN DE HORAS dedicadas a la preparación, gestión y ejecución de las mesas es similar: **51%** se destina a la gestión y preparación y **49%** se destina a su ejecución.

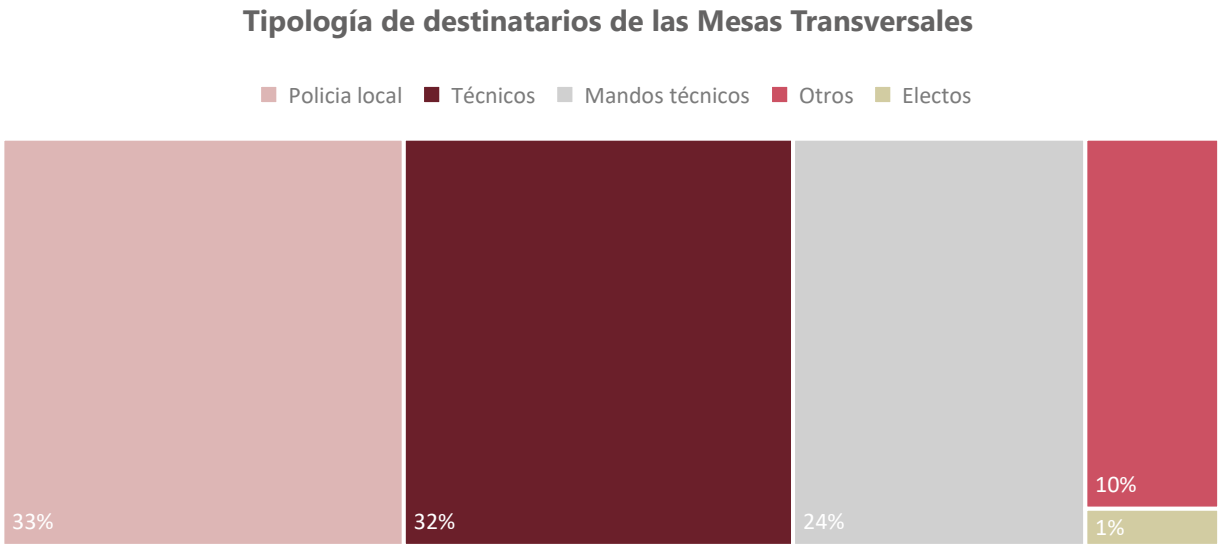
En cuanto al NÚMERO DE PROFESIONALES, la mayoría de las mesas transversales cuentan con la participación de entre 5 y 15 profesionales.

Número de profesionales participantes por mesa transversal



Finalmente, respecto al PERFIL DE LOS PARTICIPANTES de las mesas, se observa que se trata mayoritariamente de **policía local**[13] (**33%**), seguido del **personal técnico** (**32%**) y de los **mandos técnicos** (**24%**). La participación de la policía local se ha incrementado en un 42% respecto a las mesas informadas el año anterior.

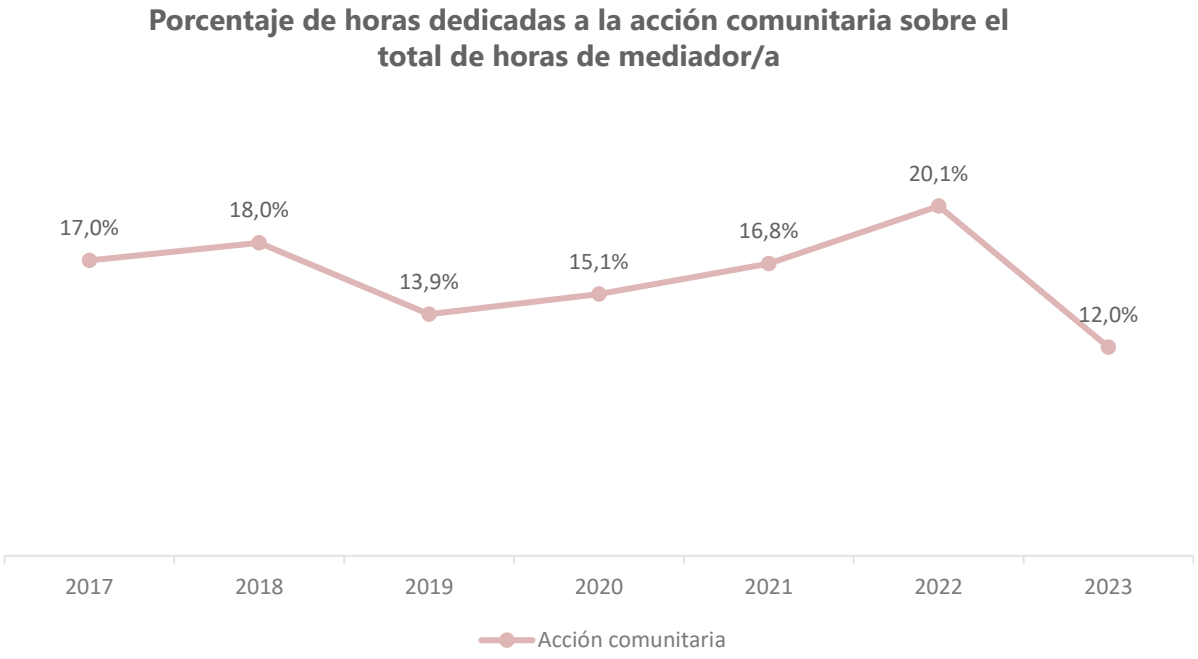
13 El colectivo de la policía local se ha informado globalmente aunque éste esté formado por personal de mando, técnico y operativo.



5.2. Acción comunitaria

La capacidad de los entes locales para desarrollar acciones comunitarias está directamente relacionada con la existencia de servicios consolidados, que implica una cierta madurez organizativa y recursos humanos estables en el tiempo.

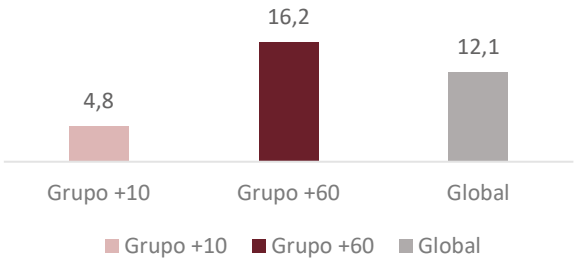
Tal y como se ha mencionado anteriormente en este informe, el **porcentaje** de horas dedicadas a la acción comunitaria por mediador/a ha disminuido este año 2023 en un 8,1%, **cambiando la tendencia de incremento de los últimos años y acercándose al valor registrado en 2019**. Sin embargo, como se verá más adelante, el número de acciones ha incrementado respecto al año anterior.



Por **tramo de población**, la media de dedicación del Grupo +60 es significativamente superior a la del Grupo +10.

En efecto, los entes locales de mayor dimensión se caracterizan por tener un mayor recorrido histórico en la prestación del servicio, estructuras organizativas más consolidadas, con un mayor volumen de personal, así como horarios de prestación más amplios y flexibles. En consecuencia, son entes locales con más capacidad para diversificar las actividades del servicio y enfocarlas hacia la acción comunitaria.

Porcentaje de horas dedicadas a la acción comunitaria sobre el total de horas de medidador/a por grupo de comparación



En cuanto al **número medio anual de proyectos de acción comunitaria** de los SMC, es de **3,7** en 2023. Ahora bien, por tramos de población los datos muestran una **diferencia significativa** entre los entes locales de menor y mayor población.

Número medio de proyectos de acción comunitaria liderados o co-liderados por SMC



Algunos de los factores que pueden explicar esta diferencia se han mencionado anteriormente e incluyen la antigüedad y experiencia de los profesionales del servicio, los recursos disponibles o el horario de prestación.

En cuanto a los datos sobre las actividades de acción comunitaria informadas por los entes locales a través de las memorias **enviadas** a la Diputación de Barcelona, permiten llevar a cabo un análisis de la metodología y ejes de trabajo sobre los que se sustenta la acción comunitaria y el perfil de las personas destinatarias.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROYECTOS DE ACCIÓN COMUNITARIA:

Se ha informado un total de **118** proyectos de acción comunitaria diferentes, ocho más que en 2022;

Desarrolladas por **36** municipios participantes en el Círculo (un **78,3%** del total de municipios participantes en el Círculo). La participación ha aumentado considerablemente respecto a 2022, en los que sólo 26 municipios participantes en el Círculo desarrollaban proyectos de acción comunitaria (un 57,8% del total de municipios participantes en el Círculo del año pasado);

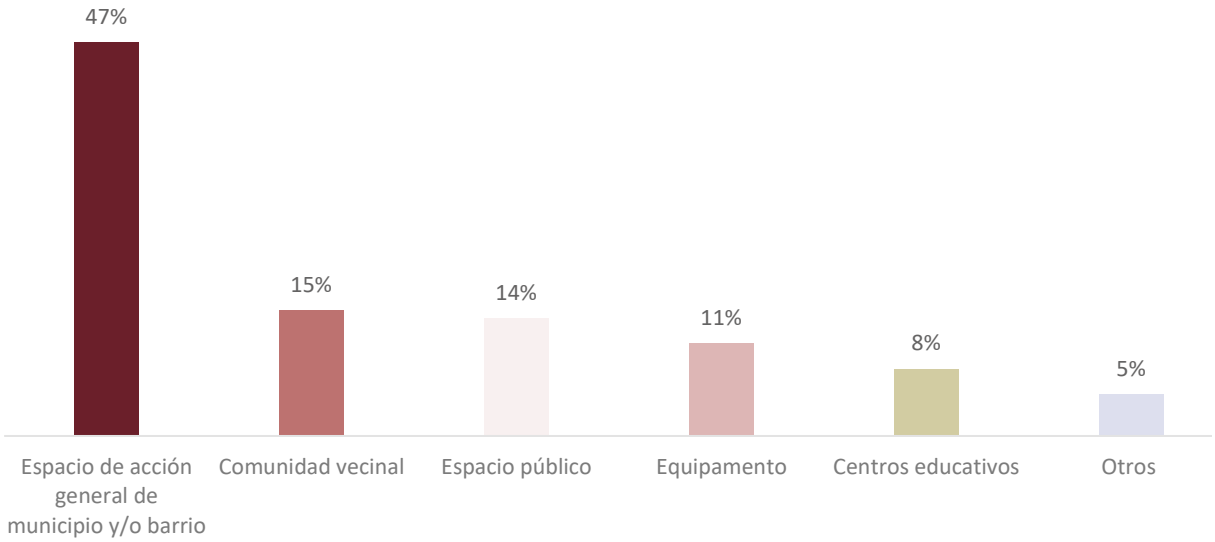
El **66%** de las acciones informadas las han desarrollado entes locales del **Grupo +60** y el **34%** las del **Grupo +10**;

El **94,1%** de las acciones informadas se concentran en municipios con un **IVSO menor de 100.**

El **64,4%** de las actividades de acción comunitaria FORMAN PARTE DE UN PROGRAMA mientras que un **35,6%** son **acciones individuales** no enmarcadas en ningún programa concreto.

Las acciones se enfocan principalmente en un entorno de intervención: los espacios de acción general de municipio y/o barrio (**47%**), seguido del equipamiento (**19%**) y la comunidad vecinal (**15%**).

Porcentaje de acciones por entorno de intervención



Respecto al ROL ejercido por los SMC en las acciones comunitarias, ha sido principalmente el de **liderazgo** (**42%**), seguido del co-liderazgo (**39%**) y la colaboración (**19%**).

En el caso de los tres entornos de intervención principales, los espacios de acción general de municipio y/o barrio, el equipamiento y el espacio público, no se observan diferencias significativas respecto a la tendencia general. En el caso de los **espacios de acción general de municipio y/o barrio**, el rol principal es el de liderazgo (**45%**), seguido del co-liderazgo (**34%**) y la colaboración (11%). En el caso del **equipamiento**, el co-liderazgo supone el 59%, seguido del liderazgo con un 32%.

El **33%** de las acciones comunitarias se desarrollan con una METODOLOGÍA interna en colaboración con la ciudadanía o entidades. En un **31%** se opta por trabajar con la metodología interadministrativa (en colaboración con otras administraciones), y un **26%** se desarrollan con la colaboración de diversos servicios de la organización municipal. Sólo un 9% de las acciones se realizan sin ninguna colaboración.

En el caso de los espacios de acción general de municipio y/o barrio, la metodología principal es interadministrativa (**39%**), seguida de las metodologías interna en colaboración con la ciudadanía y la interna (**34%** y **20%**, respectivamente). Así, las acciones comunitarias en los espacios de acción general de municipio y/o barrio lideradas únicamente por el SMC (en solitario) representan sólo el **7%**.

En el caso de la acción comunitaria, en el ámbito del equipamiento, la metodología más utilizada es la interadministrativa (**41%**), seguida de las metodologías interna en colaboración con la ciudadanía y la interna (ambas en un **23%**), y en solitario (**13%**).

En cuanto a la **PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS DEL PROPIO ENTE LOCAL**, se da en un **75%** de las acciones participadas por otro servicio o departamento del propio ente. En el caso de los dos entornos de intervención principales (los espacios de acción general de municipio y/o barrio y el equipamiento), el porcentaje se sitúa por encima en ambos casos 77% y 59% respectivamente.

Los servicios con los que más se colabora son los servicios sociales y otros (**24%** cada uno), el servicio de educación (**16%**) y el servicio de juventud e infancia (**14%**).

En cuanto a las **OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES** en acciones comunitarias, participan en un **63%** de las acciones. Entre los principales colaboradores[14] encontramos la Generalitat de Catalunya (**38%**), las Entidades del tercer sector (**22%**) y las entidades vecinales (**19%**).

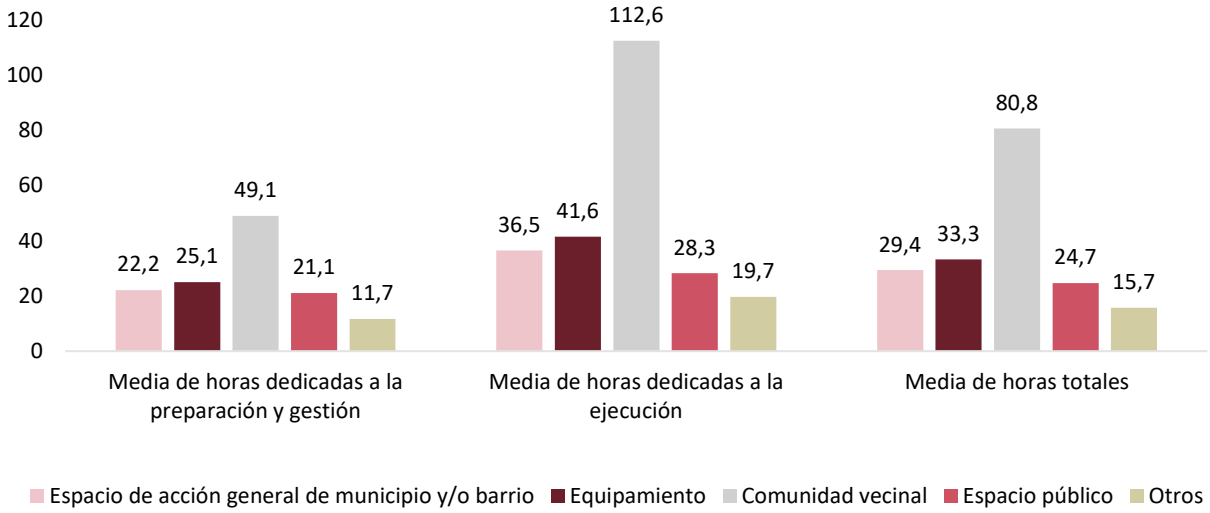
En el caso de los dos entornos de intervención principales, los espacios de acción general de municipio y/o barrio y el equipamiento, el porcentaje de participación de otras administraciones o entidades es inferior en el primer caso (68%) en comparación con el segundo, donde es más elevado (86%).

De hecho, en el **81,1%** de las acciones realizadas en colaboración con otras administraciones han participado también otros departamentos o servicios del mismo ente local. Por tanto, las acciones que se desarrollan con otras administraciones también cuentan con la participación de otros servicios locales, impulsando así el trabajo transversal y la colaboración, co-creación y generación de conocimiento.

El número de **HORAS DEDICADAS a la preparación y gestión** de la acción comunitaria es inferior al número de horas dedicadas a su ejecución (**36%** de preparación y **64%** de ejecución respectivamente). El tiempo global, de preparación y gestión y de ejecución varía en función de la acción.

14 En este dato, sólo se dispone de información de 74 de las 118 acciones comunitarias.

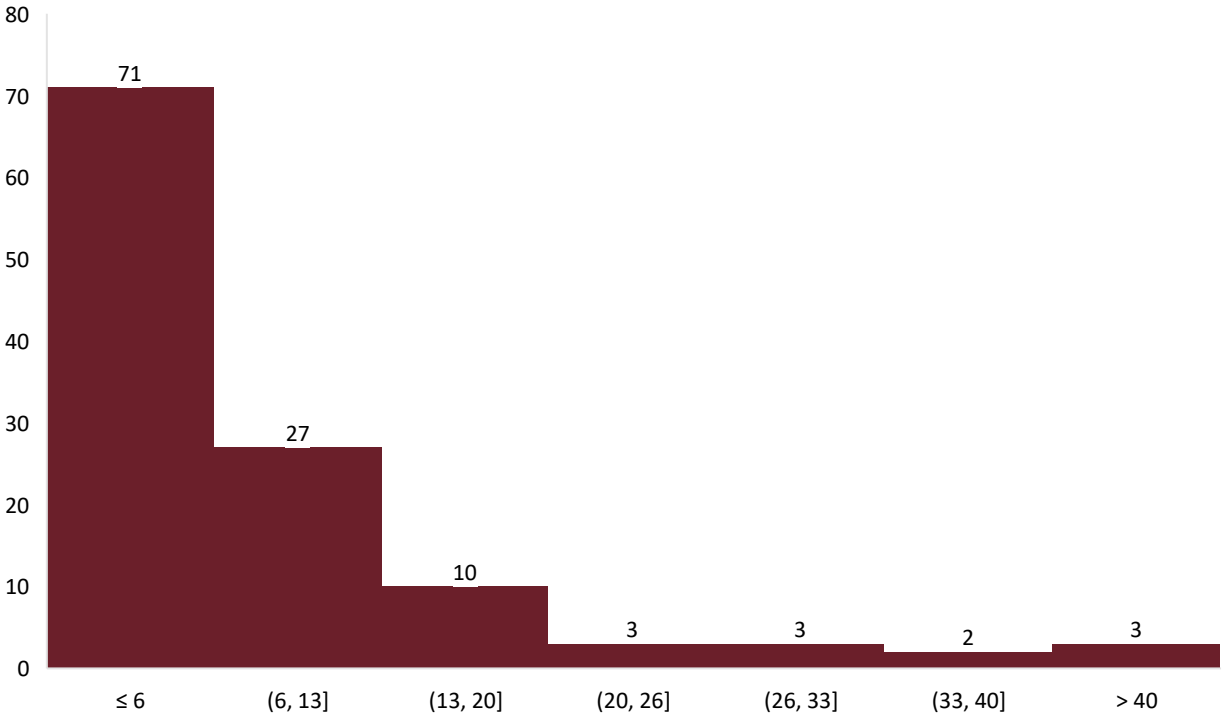
Número de horas de profesionales por espacio de convivencia



Es relevante destacar que las acciones comunitarias en el ámbito de la comunidad vecinal implican, con diferencia, el mayor número de horas para su realización, lo que refleja su complejidad y alcance.

En cuanto a los **PROFESIONALES NECESARIOS para desarrollar la acción comunitaria**, los datos muestran que la mayoría de las acciones requieren entre 1 y 6 profesionales.

Número de profesionales que participan en la acción comunitaria



En cuanto a los participantes, la acción comunitaria se caracteriza por dirigirse a un público amplio y heterogéneo. El análisis del **NÚMERO DE PARTICIPANTES POR ACCIÓN** se presenta a continuación:

Porcentaje de acciones	Número de personas participantes[15]
45%	Entre 1 y 25
29%	Entre 25 y 75
26%	Más de 75

La **media de participantes** por acción se sitúa en **159** participantes. Ahora bien, este dato por grupos de población es significativamente diferente: **116** participantes de media por acción en el Grupo +10 y **180** para el Grupo +60.

En cuanto al **PERFIL DE DESTINATARIOS SEGÚN LA EDAD**, el **39%** de las acciones están dirigidas a **la ciudadanía más joven** (incluyendo niños, adolescentes y jóvenes), el **26%** son para todas las edades, el **24%** para la población adulta, y el **11%** a las **personas mayores**.

Porcentaje de acciones	Personas participantes
9%	Niños (hasta 12 años)
15%	Adolescentes (12 a 16 años)
15%	Jóvenes (16 a 29 años)
24%	Adultos (30 a 65 años)
11%	Personas mayores (>65 años)
26%	Todas las edades

15 Hay 3 acciones comunitarias de las que no se dispone de esta información.

Ideas principales del apartado acción comunitaria y mesas transversales

En cuanto a las **mesas transversales**, el **56,5%** de las mesas transversales las han desarrollado entes locales del **Grupo +60** y el **43,5%** las del **Grupo +10**; también se muestra cómo la dedicación a cada mesa es mayor a los entes locales del Grupo +60. Cabe destacar que el rol del SMC en estas mesas mayoritariamente es de colaboración, con un 60%.

En cuanto a la **acción comunitaria**, el **78,3%** municipios incluyen acciones comunitarias en las memorias, **con una concentración destacada en los entes locales del Grupo +60**, que representan el 66% de las acciones. **El entorno de intervención con una mayor proporción de acción comunitaria es el espacio de acción general de un municipio y/o barrio** (47%), seguido a una distancia notable por los entornos de equipamientos, comunidades vecinales y espacios públicos.

Además, el **75%** de las acciones comunitarias **cuentan con la colaboración de otros servicios y departamentos del ente local**.

6. Acciones de formación y sensibilización

Las actividades de **formación y sensibilización** a la ciudadanía y al personal de los entes locales en el ámbito del abordaje dialogado de los conflictos, la comunicación positiva y la convivencia son **clave para alcanzar los objetivos** de los SMC para favorecer a una sociedad más pacífica y capaz de abordar dialogando sus conflictos.

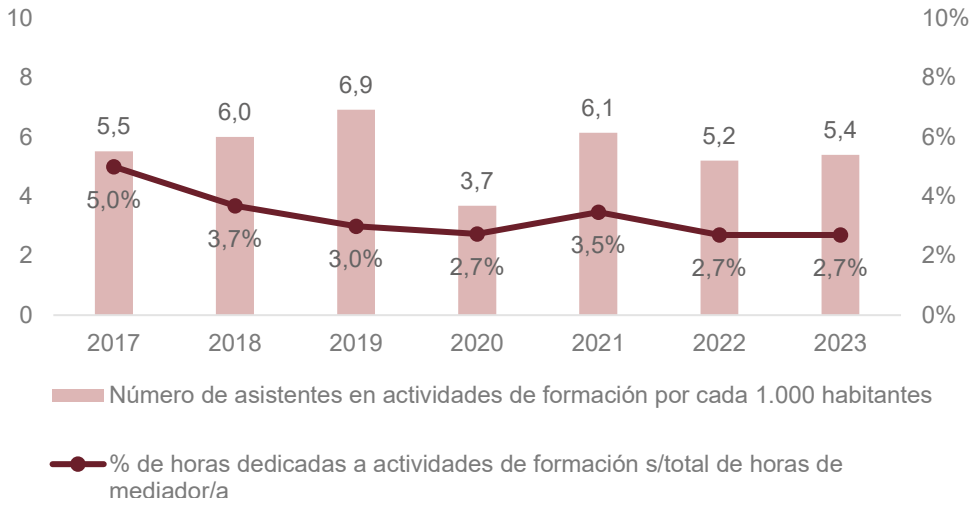
Aunque estas actividades representan un **porcentaje reducido del tiempo de dedicación de los profesionales** de la mediación (destinan alrededor del **3%** de su tiempo a realizar actuaciones de **formación** y un **2%** a acciones de **sensibilización**), tienen un impacto considerable sobre la ciudadanía y el personal de los entes locales.

6.1. Acciones de formación

Volumen de actividad

El **número medio de asistentes a las actividades de formación por cada 1.000 habitantes** se sitúa en **5,4** personas. Por otro lado, se mantiene el porcentaje de horas dedicadas a estas actividades sobre el total de horas anuales de los mediadores/as de un año a otro.

Número de asistentes y dedicación horaria de los y las profesionales a las actividades de formación



En cuanto al análisis por tramos de población, se observa que los entes locales del Grupo +10 dedican un **1,6%** más de horas por parte de los profesionales a las actividades de formación en comparación con el Grupo +60, lo que se traduce en un mayor número de asistentes, con una diferencia del 64% por cada 1.000 habitantes a favor del Grupo +10.

	Grupo +10	Grupo +60
Número de asistentes a actividades de formación por cada 1.000 habitantes y relación con la población	7,1	4,3
% de dedicación de los profesionales a la formación en función de la población	3,7%	2,1%

Impulso de la colaboración con otros agentes

El **% de actividades de formación gestionadas en colaboración con otros agentes**, tal y como se ha visto en apartados anteriores, es del **35%** en **2023**, reduciéndose ligeramente en comparación con el porcentaje de 2022.

Por **tramos de población**, se observan diferencias de **15 puntos** porcentuales, destacando una mayor colaboración en las actividades de formación con otros agentes por parte del Grupo +60.

	Grupo +10	Grupo +60
% de actividades de formación gestionadas y/o realizadas en colaboración de otros agentes	27,5	42,8

Calidad de servicio

El **grado de satisfacción** de las personas usuarias con las actividades de formación se sitúa, de media, en un **8,9** sobre 10 en **2022**.

En cuanto a las **memorias** enviadas a la Diputación de Barcelona, permiten llevar a cabo un análisis de la metodología y ejes de trabajo sobre los que se sustentan las acciones de formación y el perfil de las personas destinatarias.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS:

Se ha informado de un total de **128** actividades formativas diferentes, en **31** de las cuales han participado otras administraciones o agentes (un **24,2%** del total).

Un total de **37** entes locales han desarrollado acciones formativas, representando un **80,4%** del total de los entes participantes del Círculo.

La media de repeticiones por actividad formativa se sitúa en 3,6 veces: el 83,6% de las actividades se repiten entre 1 y 5 veces; el 6,2% lo hace entre 5 y 10 veces; un 5,5%, entre 10 y 15 veces; un 0,8%, entre 15 y 20; otro 0,8% entre 20 y 25, y un 1,3% más de 25 veces.

El número total de actividades de formación informadas se eleva a **460**.

Un **54%** de las actividades formativas FORMAN PARTE DE UN PROGRAMA **o proyecto de acción comunitaria** mientras que un **46%** son **actividades formativas** no enmarcadas en ningún programa concreto.

Respecto al ROL ejercido por los SMC en las actividades de formación, ha sido principalmente el de **liderazgo** (**88,3%** de las acciones), seguido del co-liderazgo (**6,2%**) y la colaboración (**5,5%**).

En cuanto a la PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS del propio ente local, en un **24,2%** de las acciones ha participado otro servicio o departamento del propio ente

En cuanto a la PARTICIPACIÓN DE OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES, en un **29%** de las acciones han participado otras entidades e instituciones con los SMC.

El TIEMPO DE DEDICACIÓN A LA PREPARACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD de formación se distribuye de la siguiente manera: el **52,6%** del tiempo se destina a su gestión y preparación y el **47,4%** del tiempo se destina a su ejecución.

Respecto al PERFIL DE PERSONAS/ORGANIZACIONES DESTINATARIAS de las actividades de formación, la mayoría de las acciones han ido dirigidas a los **centros educativos (67%)**, seguidas de la propia organización (**13%**) y de la **ciudadanía** (**10%**).

Tipología de organizaciones destanatarias de las actividades formativas de los SMC



Por **tramos de población**, los **centros educativos** son los destinatarios que reciben **más formación en ambos grupos**.

	Grupo +10	Grupo +60
Centros educativos	75,3%	59,7%
Organización propia	11,5%	14,9%
Ciudadanía	8,2%	11,9%
Entidades	3,3%	7,5%
Otros	1,7%	6%

El análisis del **PERFIL DE PARTICIPANTES según la edad** muestra que un **58%** de las actividades de formación del SMC van dirigidas a la ciudadanía más joven (incluyendo niños, adolescentes y jóvenes), un **38%** al público adulto, y un **2%** a las **personas mayores**. Un **2%** de las actividades se destinan a un público sin restricciones de edad.

Porcentaje de acciones	Número de personas participantes
11%	Niños (hasta 12 años)
27%	Adolescentes (12 a 16 años)
20%	Jóvenes (16 a 29 años)
38%	Adultos (30 a 65 años)
2%	Personas mayores (>65 años)
2%	Todas las edades

En cuanto a los **tramos de población**[16] , las diferencias entre los perfiles de las personas destinatarias son significativas en tres colectivos: el colectivo de los **jóvenes** (de 16 a 29 años), con una diferencia de **14 puntos** (superior en el **Grupo +60**), y los colectivos de **niños** (hasta 12 años) y adolescentes (de 12 a 16 años), con **12 puntos** porcentuales de diferencia (en estos casos, superior en el **Grupo +10**

	Grupo +10	Grupo +60
Niños (hasta 12 años)	21,3%	9%
Adolescentes (12-16 años)	42,6%	30%
Jóvenes (16-29 años)	18%	32,8%
Adultos (30-65 años)	44,3%	53,7%
Personas mayores (más de 65 años)	0%	6%
Todas las edades	5%	0%

16 Los porcentajes de los grupos de comparación según el perfil de edad suman más de 100% debido a que hay algunas acciones formativas con más de un perfil de edad destinatario.

6.2. Acciones de sensibilización

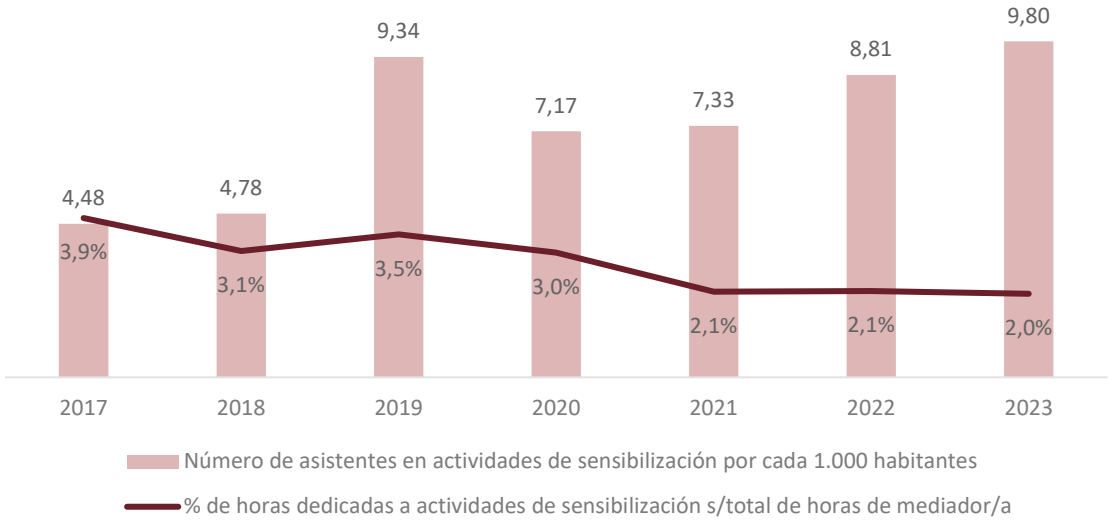
Volumen de actividad

El **número medio de asistentes a las actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes** es de **9,8 en 2023**.

En cuanto al porcentaje de **horas de dedicación de los mediadores/as a actividades de sensibilización** se ha situado muy ligeramente por encima del **2%** en **2023**. Este porcentaje se ha ido reduciendo en los últimos años (pasando del 3,9% en 2017 al 2,0% en 2023).

Por tanto, al igual que sucede con las actividades de formación, la **reducción** del **porcentaje de horas de dedicación** de los mediadores/as a actividades de sensibilización **no ha impedido** que el número de **personas asistentes** a las actividades se **incremente**.

Número de asistentes y dedicación horaria de los profesionales en actividades de sensibilización



Por **tramos de población** se identifica una **diferencia** significativa en cuanto al número medio de asistentes a actividades de sensibilización: el Grupo +60 tiene **3 veces más asistentes** que el Grupo +10. En cambio, el porcentaje del tiempo de dedicación de los profesionales no presenta diferencias significativas.

	Grupo +10	Grupo +60
Número de asistentes a actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes y relación con la población	4,5	13,1
% de horas dedicadas a actividades de sensibilización sobre el total de horas de mediador/a	1,8%	2,1%

Impulso de la colaboración con otros agentes

El **% de actividades de sensibilización gestionadas en colaboración con otros agentes** es del **50,4%** en **2023**, **5,6** puntos porcentuales por debajo de 2022. Conviene destacar que es el segundo año consecutivo que él % de actividades gestionadas con otros agentes disminuye.

Por **tramos de población**, se observa una diferencia de casi **32 puntos** porcentuales, **superior** en el **grupo +60**.

	Grupo +10	Grupo +60
% de actividades de sensibilización gestionadas y/o realizadas en colaboración de otros agentes	29,3%	61,3%

Grado de satisfacción

El **grado de satisfacción** de las personas usuarias con las **actividades de sensibilización** se sitúa, de media, en un **9,0** sobre 10 en **2023**.

Los datos sobre las actividades de sensibilización informadas por los entes locales, a través de las **memorias** enviadas a la Diputación de Barcelona, permiten analizar la metodología y ejes de trabajo de las actividades de sensibilización, así como el perfil de las personas destinatarias.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN:

Se ha informado de un total de **88** actividades de sensibilización diferentes: en **43** de las cuales han participado otras administraciones o agentes (un **49%** del total); el 51% de las actividades de sensibilización restantes (**45**) se han desarrollado sin la participación de otras administraciones o agentes.

32 entes locales han realizado acciones de sensibilización, representando el **69,5%** del total de participantes del Círculo.

La media de repeticiones por actividad de sensibilización se sitúa en 3,6 veces: el 85,2% de las actividades se repiten entre 1 y 5 veces, el 4,5% lo hacen entre 5 y 10 veces, un 3,4 % entre 10 y 15, otro 3,4% entre 15 y 20, y el 3,4% restante se repiten más de 20 veces.

El número total de actividades de sensibilización informadas se eleva a **319** actividades.

El análisis de los datos de las actividades de sensibilización muestra que un **54,5%** de las actividades FORMAN PARTE DE UN PROGRAMA mientras que un **45,5%** son **actividades de sensibilización** que no están enmarcadas en ningún programa concreto.

Respecto al ROL ejercido por los SMC en las actividades de sensibilización, éste ha sido principalmente el de **liderazgo** (**66%**), seguido del co-liderazgo (**19%**) y la colaboración (**15%**).

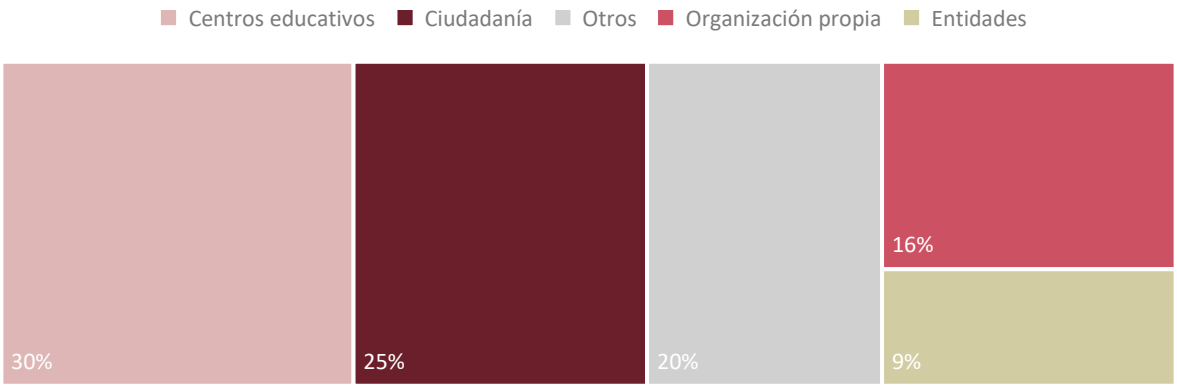
EEn cuanto a la PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS del propio ente local, se da en un **43%** de las acciones de sensibilización.

Respecto a la PARTICIPACIÓN DE OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES que colaboran habitualmente con los SMC, se da en un **49%** de las acciones.

En cuanto al TIEMPO DE DEDICACIÓN A LA PREPARACIÓN, GESTIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES de sensibilización, se distribuye de la siguiente manera: el **53%** del tiempo se destina a la gestión y la preparación y el **47%** restante se destina a la ejecución.

Respecto al PERFIL DEL COLECTIVO DE DESTINATARIOS de las actividades de sensibilización se dirigen principalmente a: un **30%** han ido dirigidas a los **centros educativos**, un **25%** a la **ciudadanía** y un **16%** a la **propia organización**. El 29% restante se distribuye entre otras tipologías de entidades y organizaciones.

Destinatarios de las actividades de sensibilización



Por **tramos de población**, no se identifican diferencias significativas exceptuando la colaboración con la ciudadanía, que es mayor para el grupo +10.

	Grupo +10	Grupo +60
Centros educativos	27,8%	34,6%
Ciudadanía	47,2%	27%
Otros	16,7%	19,2%
Organización propia	5,5%	9,6%
Entidades	2,8%	9,6%

En cuanto a LA EDAD DE LOS PARTICIPANTES, un **46%** de las actividades se dirigen a la **ciudadanía más joven** (incluyendo niños, jóvenes y adolescentes), un **29%** a la categoría de **adultos**, y un **3%** a las **personas mayores**. Un **22%** de las actividades se destinan a un público sin restricciones de edad.

Porcentaje de acciones	Perfil de las personas participantes
10%	Niños (hasta 12 años)
19%	Adolescentes (12 a 16 años)
17%	Jóvenes (16 a 29 años)
29%	Adultos (30 a 65 años)
3%	Personas mayores (>65 años)
22%	Todas las edades

Por **tramos de población**, ambos grupos enfocan las actividades de sensibilización a la **ciudadanía más joven**, con un 47,9% y un 40,5% para el grupo +10 y grupo +60 respectivamente. Además, se identifica que los municipios del **grupo +10** tienen una tendencia más marcada a dirigirse a un público de todas las edades, con una diferencia positiva de **18 puntos** porcentuales respecto al grupo +60.

	Grupo +10	Grupo +60
Niños (hasta 12 años)	7,1%	11,3%
Adolescentes (12-16 años)	19,1%	18,3%
Jóvenes (16-29 años)	14,3%	18,3%
Adultos (30-65 años)	21,4%	33,8%
Personas Mayores (más de 65 años)	4,8%	2,8%
Todas las edades	33,3%	15,5%

Ideas principales del apartado acciones de formación y sensibilización

Respecto al PERFIL DE PERSONAS/ORGANIZACIONES DESTINATARIAS de las a**ctividades de formación**, la mayoría de las acciones han ido dirigidas a los **centros educativo**s (**67%**), seguidas de la propia organización (**13%**) y de la **ciudadanía** (**10%**).

Un **58%** de las actividades de formación del SMC van dirigidas a la ciudadanía más joven (incluyendo niños, adolescentes y jóvenes), un **38%** al público adulto, y un **2%** a las **personas mayores**. Un **2%** de las actividades se destinan a un público sin restricciones de edad.

En cuanto a las **actividades de sensibilización**, el **número medio de asistentes** a las actividades de sensibilización por cada 1.000 habitantes es de **9,8 en 2023, el más alto de la serie**.

Por **tramos de población**, se observa una diferencia de casi **32 puntos** porcentuales en el desarrollo de las actividades de sensibilización, **superior** en el **grupo +60**.

El **grado de satisfacción** de las personas usuarias con las **actividades de sensibilización** se sitúa, de media, en un **9,0** sobre 10 en **2023**.

7. Actividades de difusión

Las **actividades de difusión** de los SMC en prensa, radio, televisión y redes sociales son esenciales para **aumentar la visibilidad y uso del servicio** por parte de la comunidad, garantizando que llegue a las personas que se pueden beneficiar.

Las actividades de difusión representan globalmente el **1,3% del tiempo de dedicación de los profesionales de la mediación**. No obstante, es necesario hacer un análisis esmerado de las actividades de difusión realizadas, ya que **contribuyen** al crecimiento y sostenibilidad del servicio de cada ente local a largo plazo.

En cuanto a las **memorias** enviadas a la Diputación de Barcelona, permiten llevar a cabo un análisis de los ejes de trabajo sobre los que se sustentan las acciones de difusión y el perfil de las personas destinatarias.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE DIFUSIÓN:

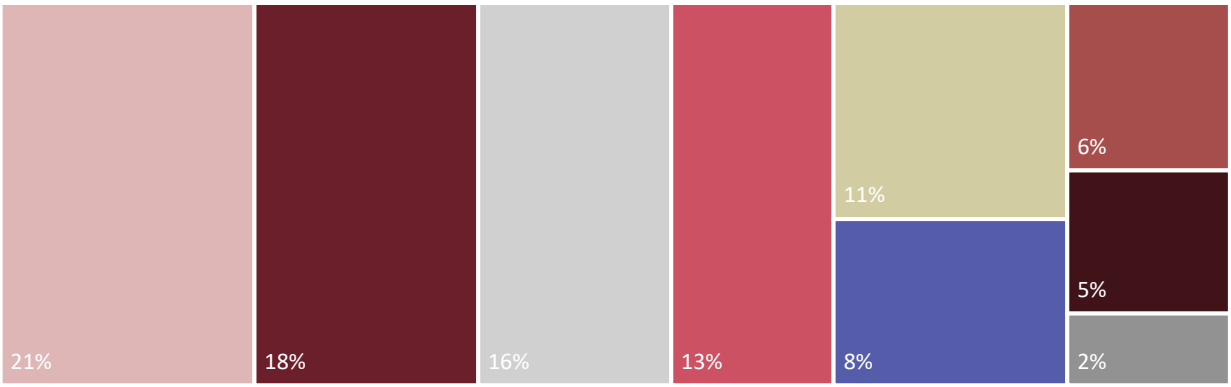
Se ha informado de un total de **37** actividades de difusión diferentes.

La **media global de horas anuales dedicadas** por los profesionales a actividades de difusión se sitúa en **30 horas**, según los datos de 32 de las 37 actividades. El 18,75% de las actividades recibieron entre 1 y 5 horas de dedicación, el 15,63% entre 5 y 10 horas, el 9,38% entre 10 y 15 horas, el 15,63% entre 15 y 20 horas, y el **40,63% más de 20 horas**.

El número total de actividades de difusión informadas se eleva a **121**.

En cuanto a la TIPOLOGÍA DE ACTIVIDAD DE DIFUSIÓN, la mayoría de las actividades son la **redacción de notas de prensa (21%) y las charlas de presentación/ difusión** del servicio (**18%**), seguidas de las **publicaciones en redes sociales**, con un **16%**.

Tipología de las actividades de difusión

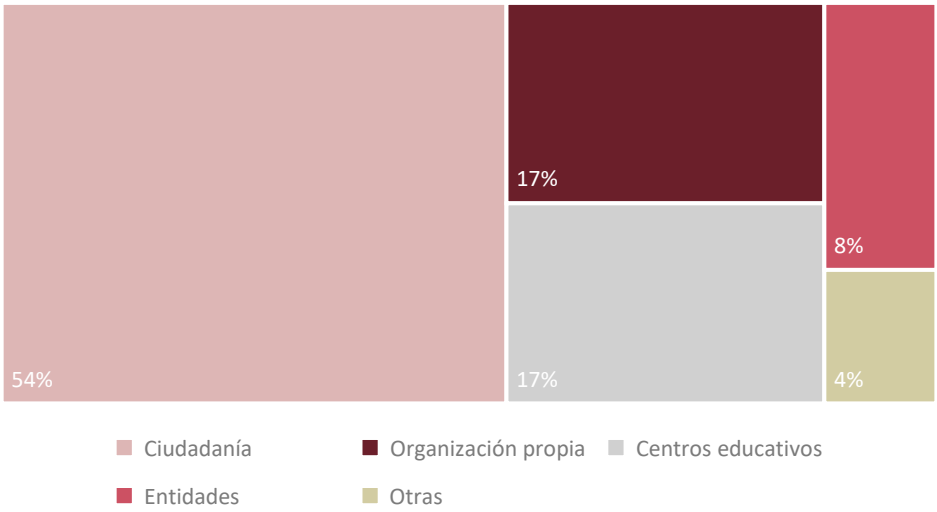


- Redacción de notas de prensa
- Charlas de presentación / difusión del servicio
- Publicaciones en redes sociales (instagram, twitter, facebook, twicht, tiktok, etc.)
- Materiales gráficos editados (dípticos, trípticos, carteles, otros)
- Entrevista en medios de comunicación - Radio
- Exposición o stands de presentación / difusión del servicio
- Entrevista en medios de comunicación - Televisión
- Otras
- Falcas publicitarias en medios de comunicación

No se observan grandes diferencias entre los diferentes tipos de actividad según el grupo de comparación, excepto en las publicaciones en redes sociales, donde el Grupo +60 muestra una mayor predisposición a utilizarlas.

Respecto al PERFIL DE PERSONAS/ORGANIZACIONES DESTINATARIAS DE LAS 21 CHARLAS DE PRESENTACIÓN HECHAS, éstas se dirigen a la **ciudadanía** en general (**62%**), seguidas de los **centros educativos** y la **propia organización**, con un **19%** respectivamente.

Personas destinatarias de las charlas de presentación



Más allá de que el **66%** de las charlas de presentación fueron realizadas por el **grupo +10**, no se observan diferencias significativas en la distribución de los grupos destinatarios entre los **tramos de población.**

Ideas principales del apartado actividades de difusión

La mayoría de las actividades son la **redacción de notas de prensa (21%)** y las **charlas de presentación/difusión** del servicio (**18%**), seguidas de las **publicaciones en redes sociales**, con un **16%.**

Las actividades de difusión representan globalmente el **1,3% del tiempo de dedicación de los profesionales de la mediación**. La **media global de horas anuales dedicadas** por los profesionales a actividades de difusión se sitúa en **30 horas**, según los datos de 32 de las 37 actividades.

De las 21 charlas de presentación realizadas, éstas se dirigen a la ciudadanía en general (62%), seguidas de los **centros educativos** y la **propia organización**, con un **19%** respectivamente.

8. Medidas alternativas a la sanción económica

Las medidas alternativas a la sanción económica (MASE) ofrecen un enfoque más **holístico y constructivo** para gestionar las infracciones cometidas en las ordenanzas. Estas medidas ayudan a reflexionar sobre las consecuencias de las propias acciones, restaurar a la persona y/o comunidad que ha recibido un daño y, si es necesario, en el acompañamiento social de la persona infractora, contribuyendo así al restablecimiento del tejido comunitario.

Al observar los datos obtenidos a partir de las memorias de la Diputación de Barcelona, se puede realizar un análisis detallado de **cómo se trabajan** estas medidas, qué **agentes** y **colectivos** participan, y su **alcance**.

CARACTERIZACIÓN DE LAS MEDIDAS ALTERNATIVAS A LA SANCIÓN ECONÓMICA:

- Se ha informado un total de **18** medidas diferentes;
- Desarrolladas por **17** municipios participantes en el Círculo (un **37%** del total de municipios participantes en el Círculo); el **66%** de las acciones informadas las han desarrollado entes locales del **Grupo +10** y el **34%** las del **Grupo +60**;
- El número total de casos atendidos reportados se eleva a **408**, con **690** personas participantes. La media de horas dedicadas por caso se encuentra en 6,12 horas;
- El **83%** de las acciones informadas se concentran en municipios con un **IVSO menor de 100.**

En cuanto al ROL ejercido por los SMC en estas medidas, según lo que se desprende de las memorias, ha sido principalmente el de **liderazgo** (**44%**), seguido del co-liderazgo (**39%**) y la colaboración (**17%**).

El **61%** de las medidas alternativas se desarrollaron con una METODOLOGÍA interna de colaboración de diversos servicios de la organización municipal. En un **28%** se opta por trabajar con la metodología interna en colaboración con la ciudadanía o entidades, y un **11%** con la metodología interadministrativa (en colaboración con otras administraciones).

En cuanto a la PARTICIPACIÓN DE OTROS SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS DEL PROPIO ENTE LOCAL, se ha observado que en un **94,5%** de las acciones ha participado al menos otro servicio o departamento del propio ente.

Los servicios con los que más se colabora son el servicio de juventud e infancia, la policía local y otros, con **21%** cada uno.

Respecto a la participación de OTRAS ADMINISTRACIONES O ENTIDADES, participan en un **39%** de las acciones. De este porcentaje, un **39%** corresponde a entidades vecinales y del tercer sector.

En cuanto a los **PROFESIONALES NECESARIOS para desarrollar las medidas**, se identifica que la mayoría de las acciones requieren entre 1 y 6 profesionales.

La **media de participantes** por acción se sitúa en **38** participantes. Ahora bien, este dato por grupos de población es significativamente diferente: **9,7** participantes de media por acción en el Grupo +10[17] y **98,8** para el Grupo +60. Esta diferencia se explica porque hay algunas acciones con una gran cantidad de asistentes en el Grupo +60, que influyen en la media y no representan la mayoría de las acciones del grupo.

En cuanto al **PERFIL DE DESTINATARIOS SEGÚN LA EDAD**, un **45,5%** de las acciones están dirigidas a la **ciudadanía más joven** (incluyendo niños, adolescentes y jóvenes), el **24,2%** de las acciones se concentran en acciones para **todas las edades**, un **18,2%** en las personas adultas, y un **12,1%** en las personas mayores.

Porcentaje de acciones	Personas participantes
3,1%	Niños (hasta 12 años)
18,2%	Adolescentes (12 a 16 años)
24,2%	Jóvenes (16 a 29 años)
18,2%	Adultos (30 a 65 años)
12,1%	Personas mayores (>65 años)
24,2%	Todas las edades

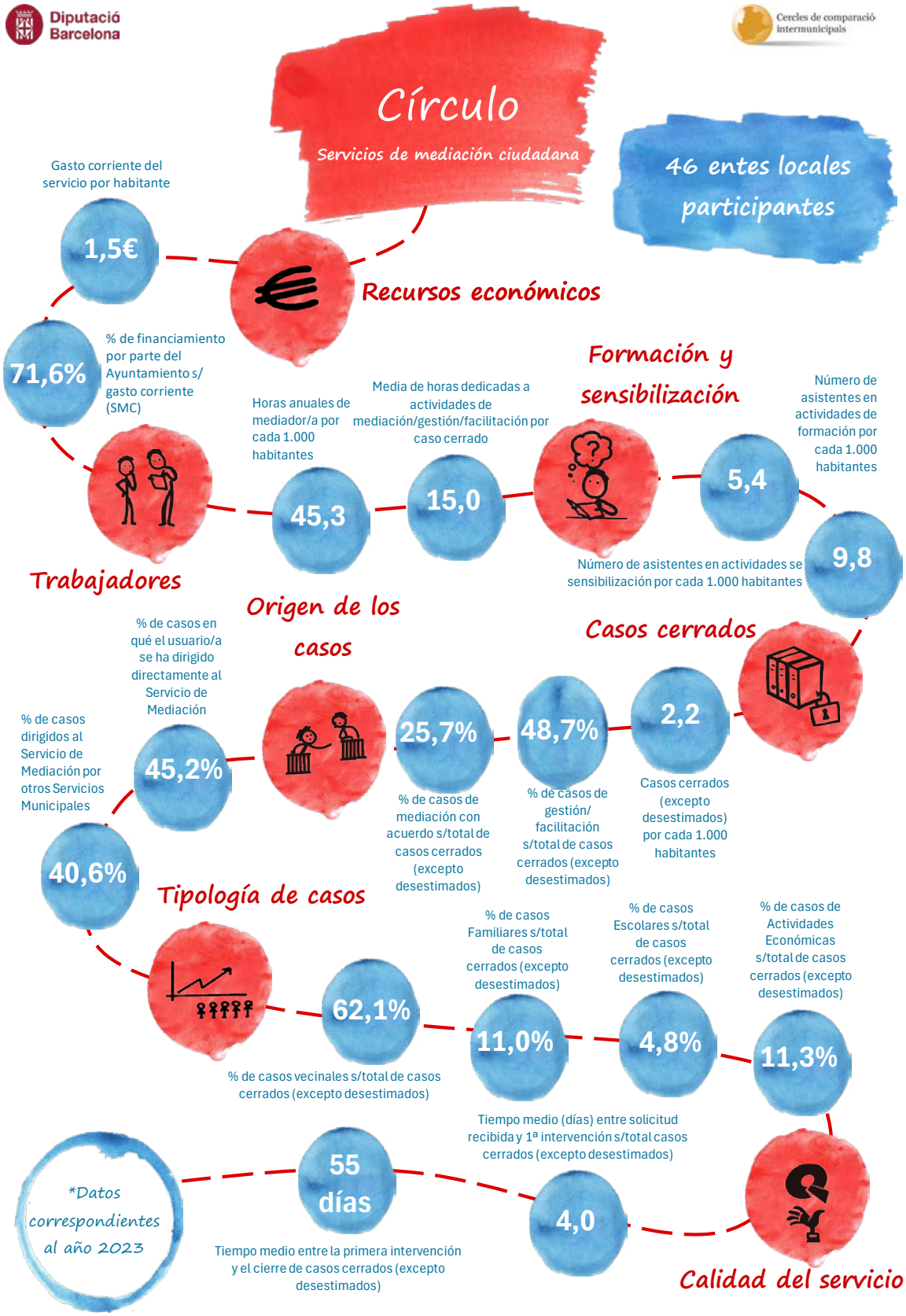
Ideas principales del apartado medidas alternativas a la sanción económica (MASE)

Se ha observado que en un **94,5%** de las acciones ha participado al menos otro servicio o departamento del propio ente. Los servicios con los que más se colabora son el servicio de juventud e infancia, la policía local y otros, con un **21%** cada uno.

Un **45,5%** de las acciones están dirigidas a la **ciudadanía más joven** (incluyendo niños, adolescentes y jóvenes), el **24,2%** de las acciones se concentran en acciones para **todas las edades**, un **18,2%** en las personas adultas, y un **12,1%** en las personas mayores.

17 Hay dos acciones del Grupo +10 de las cuales no se dispone de información referente al número de participantes.

9. Principales indicadores del 2023



Círculos de Comparación Intermunicipal. Servicio de Programación. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

10. Talleres de mejora

Los días 18 y 19 de junio de 2024 se celebraron de manera presencial los talleres de mejora de la 14ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Mediación Ciudadana de la Diputación de Barcelona. Durante los talleres, las personas asistentes **intercambiaron experiencias** sobre lo que ha sucedido y cuál ha sido la evolución de los servicios públicos de mediación ciudadana en el año 2023.

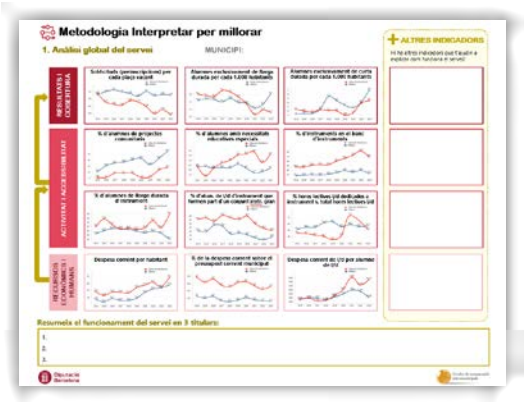
Durante la jornada, se llevaron a cabo **dos dinámicas de grupo** con el fin de profundizar en el diagnóstico individualizado de cada ente participante y también ofrecer un espacio de reflexión colectiva y de intercambio de conocimiento práctico entre las personas asistentes.

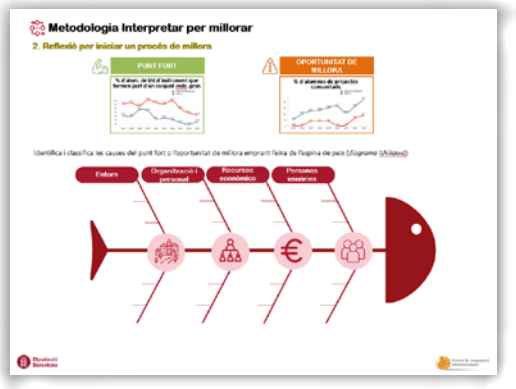
La primera dinámica, denominada **"Interpretar para mejorar"**, tenía por objetivo dar valor a la utilidad del Cuadro Resumen de Indicadores (CRI) y a la documentación que se genera desde el Portal de Información Económica y de Servicios Locales de la Diputación de Barcelona para emprender un proceso de mejora, a partir de la identificación y clasificación de las causas de un punto fuerte o una oportunidad de mejora de los servicios de mediación ciudadana.

A nivel metodológico, se ofrecieron a los diferentes servicios una plantilla con doce indicadores seleccionados del CRI donde los entes locales reflexionaron individualmente sobre el funcionamiento del servicio en su municipio o comarca a partir de este análisis global de indicadores propuestos por la DIBA y complementados, en su caso, con indicadores adicionales indicados por los propios entes locales.

También se podía señalar, en caso de que hubiera, algún otro factor (no recogido en el CRI) que influyera en el análisis del funcionamiento del servicio. Finalmente, se pudo poner en común los resultados con el resto de las personas de la mesa.

Las plantillas que se utilizaron son las siguientes:





La segunda dinámica, denominada "**Un problema, una solución**", tenía por objetivo generar propuestas de mejora sobre aspectos concretos de los diferentes servicios. Para estructurarlas, los representantes de cada ente local formularon una pregunta corta sobre algún aspecto de su día a día, dificultades no resueltas, dudas, incertidumbres o cualquier inquietud respecto al servicio. Posteriormente, se inició un turno de debate ordenado en torno a las preguntas planteadas y el resto de los /las participantes aportaron su experiencia, conocimiento y visión para dar respuesta.

Los resultados de esta segunda dinámica han sido clasificados por ámbitos y son los que se presentan a continuación.

Gestión interna del servicio

HERRAMIENTAS Y FUNCIONAMIENTO

- Algunos servicios de mediación comentan que cada vez más se está utilizando el WhatsApp en la gestión de casos. No obstante, la mayoría de los servicios comparten el criterio de restringir el uso del WhatsApp solo para la gestión de agenda y citas. Se debe evitar que sea una vía constante donde compartir información, fotos o vídeos. Es importante no dar información desde el servicio por este canal que no sea exclusivamente para la gestión de citas, ya que si no se hace un uso adecuado se puede vulnerar la ley de protección de datos.
- También se habla de cómo los servicios recogen el consentimiento informado tras el primer contacto con una de las partes y se debe contactar con la otra y si es necesario solicitarlo.

  Este consentimiento se recoge específicamente en diferentes documentos según el servicio: en algunos casos en el documento de solicitud de mediación y en otros en el de aceptación de mediación. También se destaca que durante la sesión informativa se explica el procedimiento para reforzar que las personas entiendan lo que implica antes de firmar la aceptación.

- En este sentido, también se debate sobre cómo se motiva la parte B para entrar en un proceso de mediación, especialmente cuando esta parte tiene una posición a la defensiva.

  Surgen las siguientes sugerencias:

  - Triangular y buscar si es necesaria una parte C que pueda incorporarse, y ayudar en el proceso de mediación.
  - Encuadrar bien el espacio de diálogo: aclarar que no es ninguna denuncia y abrir rápidamente un espacio de escucha, de confianza, de comodidad y de profesionalidad.
  - Informar a la parte B que se ha escuchado en la parte A, y que estaría bien poder escucharlo/-a él/a. Se le propone que vaya, charlar, y si después no quiere entrar en mediación, se le explica que no pasa nada.
  - Hablar con la parte B, es bueno para poder hacerle reflexiones sobre las consecuencias en caso de que decida entrar o no en mediación.
  - En cuanto a la citación, la opinión mayoritaria es que la citación en papel es más dura, y que la aproximación, (yendo físicamente), cuando son dos personas mediadoras, lo es menos.

- También se habla de qué hay que hacer ante las derivaciones judiciales para entrar en procesos de mediación cuando no existen protocolos concretos y la información es dispersa. Es importante establecer protocolos de derivación con criterios bien definidos (Por ejemplo, quien asume el caso cuando hay menores en situación de riesgo, y una de las partes está empadronada en el municipio).

  Se comenta que estas derivaciones judiciales no es un tema habitual. Hay que discriminar los casos de justicia penal que llegan a los servicios de mediación, ya que pertenece al Servicio de Mediación de Justicia.

- En el espacio se comparte qué se hace en los casos donde no se llega a acuerdo, y si alguna de las partes, asesorados por sus abogados, piden un informe:

- Algún servicio da una copia de la solicitud de mediación.
- Otros servicios tienen un documento, con referencia a la ley de mediación, donde se informa de que la persona ha participado en el proceso de mediación indicando los días concretos que se le ha atendido.
- En general, el grupo pide trabajar un documento base para unificar formatos.

- Durante uno de los espacios de intercambio se pide opinión sobre el programa MASE a otros entes locales que lo tienen, para valorar si abrir o no esta línea de mediación reparadora. Y se comenta las siguientes consideraciones:

  - El impacto de la actuación depende caso por caso. La experiencia de trabajo es positiva y se valora que vale la pena trabajar en este ámbito porque dinamiza la comunidad.
  - Los participantes en el programa MASE valoran positivamente su participación y apuntan que les ha permitido reflexionar y que ha sido un espacio interesante y reparador, ya que las dinámicas de reflexión grupales ayudan mucho.
  - Es una oportunidad de trabajar con policía local y otros departamentos municipales. Y también con asociaciones y entidades privadas.
  - Se habla de que los casos del programa MASE conllevan bastante trabajo en cuanto a una primera entrevista de asunción de responsabilidad, planear el recorrido personalizado y las actuaciones que las pueden hacer con otros servicios o entidades.

- También se pone en debate entre los servicios de mediación cómo se gestionan los conflictos más complejos y se concluye que:

  - Hay que tener en cuenta que el rol de los servicios de mediación es hacer un abordaje a nivel de convivencia. Y que hay temas en los que no se puede entrar desde los servicios.
  - En estos casos hay que colectivizar la problemática con otros servicios municipales y comarcales.
  - Hay que buscar todas las partes implicadas. En este sentido, se constata un déficit importante de participación y de liderazgo de asociaciones vinculadas al municipio.

- Los servicios de mediación también se preguntan cómo hacer que se incrementen el número de casos y se habla de que los datos del círculo muestran que más formación y sensibilización supone un incremento en la gestión de casos. Por ejemplo, se puede hacer formación a presidentes/as de comunidades vecinales, entre otros.

  Además, se pueden hacer actuaciones de difusión dentro y fuera de la propia organización, como carteles, papel encartable dentro de la revista municipal, etc.).

- En cuanto a la recogida de datos del círculo, los servicios de mediación reflexionan sobre qué criterios se utilizan para determinar y contabilizar los casos de mediación reparadora. Se presentan dudas sobre si son los casos relacionados con las ordenanzas municipales, o también otros abordajes de la convivencia con restaurativas (ej: en los centros educativos, equipamientos).

  Esta categoría, dentro de las encuestas del círculo, es específicamente por casos de MASE derivados de ordenanzas municipales. Se habla de valorar si crear indicadores nuevos para evaluar qué % de casos se gestiona utilizando herramientas restaurativas, dentro de la clasificación de tipología de casos.

En el debate se propone que en el círculo de comparación intermunicipal se incorpore un indicador para recoger y especificar que se está haciendo en medidas alternativas (MASE).

- Asimismo, los servicios de mediación se preguntan por los criterios que se utilizan para recoger el dato de casos desestimados, ya que algunos servicios no registran los casos no comenzados -porque no hay solicitud y número de expediente- y otros sí lo contabilizan (por ejemplo, si han recibido una llamada de la OAC y finalmente se valora que se desestima).

  Ante esta diversidad se comparte que sería importante tener un criterio común que pasaría por elaborar, por parte la Diputación de Barcelona, un modelo justificativo para desestimar estos casos.

- Por último, en cuanto a la gestión de los equipos de trabajo durante el espacio se citan una serie de aspectos que ayudarían a cuidar de los profesionales de los servicios:

  - Incorporar los servicios que están externalizados y mejorar las condiciones laborales (salarios, categorías, etc.).
  - Implementar una lista de espera y limitando los casos a trabajar.
  - Impulsar la co-mediación de casos.
  - Crear y cuidar los espacios de supervisión del equipo.
  - Generar espacios y actividades de acompañamiento y cuidado, momentos de reflexión y de compartir cómo está el equipo.
  - Tener un encargo muy bien definido por parte del ente local, compartir la mirada de ciudad, la misión, visión y valores de la ciudad.

  Poner en valor y visibilizar qué se está haciendo desde los servicios de mediación municipal y/o comarcal.

TRABAJO TRANSVERSAL

- Durante el espacio se comparten las experiencias de las mesas de trabajo con los servicios educativos del territorio:

  - Los servicios reflexionan que es complejo el trabajo en el ámbito educativo, porque a veces cuesta que los centros reconozcan los conflictos. Cuesta muchos años introducirse en la comunidad educativa y el canal más efectivo es a través del Centro de Recursos Pedagógicos, con el objetivo de crear vínculos y confianza con las referentes/jefes de estudios y aprovechar los espacios que ya tienen y las actividades que ya tienen planificadas.
  - El Centro de Recursos Pedagógicos es clave para el trabajo con centros educativos, lo tienen sistematizado y ofrecen horas de formación al profesorado en temáticas específicos, como por ejemplo prácticas restaurativas.
  - Se destaca la experiencia "Centros para la convivencia" con tres encuentros intercentros, donde 70 jóvenes en cada encuentro trabajan las mismas herramientas que el profesorado.
  - Se habla de que, desde la comunidad educativa, se ha puesto de moda las prácticas restaurativas. Es importante utilizar las herramientas más adecuadas a los casos (círculos restaurativos, mediación...).

- Los servicios de mediación comentan la importancia de desarrollar un programa de acompañamiento educativo para un trabajo preventivo. Con el fin de recoger y valorar actuaciones preventivas, establecer agenda con diversos agentes y diseñar acciones conjuntamente, así como abordar algún conflicto con una intervención a lo largo del curso.

- También se debate sobre cómo los servicios de mediación abordan las problemáticas en el espacio público por temas relacionados con la convivencia y el ocio nocturno:
  - Algunos servicios han participado en observaciones e intervención en el espacio público en zonas de ocio nocturno, en coordinación con Mossos d'Esquadra y/o policía municipal. Así como del ámbito del consumo de drogas (Energy Control, por ejemplo). Se contrata a personas mediadoras para hacer horario nocturno o a agentes cívicos, pero se debe valorar realmente los límites con los que se encuentran para sus intervenciones.
  - Se habla de organizar mesas técnicas de convivencia con diferentes servicios y comisiones de trabajo, por ejemplo, para abordar el botellón desde diversos puntos de vista (ruidos, intoxicaciones, peleas, malestar vecinal, suciedad, falta de actividades alternativas de ocio...) y coordinar actuaciones conjuntas.
  - También se comparte la acción de desarrollar proyectos vinculados al ocio nocturno contando con promoción económica, concejalías de distrito, agentes económicos y vecinales.

- En una de las mesas se debate de cómo se sitúa los servicios de mediación en temas relacionados con las ocupaciones de viviendas:
  - En este sentido, se explica que con el último cambio legislativo el juez podrá pedir informes a servicios sociales, policía local y convivencia para valorar la viabilidad o no de emitir una orden de desahucio.
  - Los informes que se piden deben seguir un modelo interdepartamental.
  - También se comenta que los niveles de intervención son diversos y hay que actuar cuando se trate de una situación grave. Y que en situaciones de ocupaciones de viviendas es necesario que el ente local (ayuntamiento) se posicione.
  - Un servicio de mediación informa de que en su consistorio se ha creado una nueva concejalía anti-ocupaciones ilegales.

- También se pregunta sobre los problemas y conflictos generados por la gestión de los residuos del sistema puerta a puerta, dado que hay mucha acumulación de residuos, con muchas incidencias recibidas por parte medio ambiente y se detecta la importancia del trabajo transversal en la gestión de estos casos:
  - El tratamiento de estos casos permite hacer mucho trabajo comunitario, como hacer reuniones con las comunidades vecinales, buscar a las personas referentes del barrio y se puede generar una dinámica que parta de esta problemática para detectar y abordar otras dificultades en la convivencia o necesidad en el espacio público. De ahí que es importante la implicación de la concejalía de Medio Ambiente y la coordinación con agentes cívicos que puede suponer pasar de un 40% al 80% de reciclaje.
  - También se detecta en las comunidades vecinales que hay vecindad que ayuda a personas mayores o con enfermedades y permite activar el proyecto Radares con personas que están solas.

- En el espacio se pregunta sobre la participación en mesas transversales y en qué finalidades se llevar a cabo:
  - Hay participación en mesas en función de la temática porque de alguna manera tiene que ver con la convivencia o porque desde la estructura municipal se ha pedido la presencia del servicio de mediación para asesorar y/o dinamizar.
  - En este sentido, el trabajo de los servicios de mediación en el ámbito comunitario hace que haya mucha presencia de los mismos en mesas transversales muy diversas.
  - Mesas transversales en diversos ámbitos: plan local juventud, convivencia, vivienda, cuidados, salud mental, bienestar, cuidados comunitarios, infancia, espacio público, diógenes, etc. Para más concreción mirar la tabla anexa al informe del círculo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- Durante el espacio se pregunta cómo se está llevando a cabo la formación al personal de los centros educativos en metodologías restaurativas para abordar bullying y las agresiones al profesorado. En el conjunto de los servicios de mediación se hace de las siguientes maneras:
  - En algunos casos se ha externalizado argumentando que no existen medios internos suficientes para hacerla internamente.
  - En otros casos se explica que se realiza conjuntamente entre el servicio de mediación y empresas externas (se aprueban pliegos de contratación para realizar esta formación).
  - Y en otros se hace una formación homologada con la colaboración del Centro de Recursos Pedagógicos que propone a los centros educativos.

  También se comenta que en algún servicio de mediación hacen acompañamiento y asesoramiento a los centros educativos, pero no formación.

  Algún servicio expresa que la intervención del ente local vetó la formación a personal externo como el profesorado de los centros educativos.

  En este sentido, se comparte que un argumento para superar esta negativa sería justificarlo en que los entes locales tienen competencia en temas de convivencia. También hacer esta propuesta juntamente con el servicio de educación del ente local.

  En temas de formación hay que tener en cuenta que el Departamentos de Enseñanza de la Generalitat organiza una formación con muchos documentos asociados. Es oportuno que los servicios de mediación den a conocer esta formación.

  Por último, durante el debate se sugiere tomar como referencia el Enfoque Restaurativo Global de la Mónica Albertí (modelo Departamento de Enseñanza).

- En este sentido, en uno de los espacios de intercambio, se debate cómo los servicios de mediación lidian con la desmotivación y disrupción cuando se pide hacer formaciones en centros educativos. Se habla de:
  - Incorporar metodologías dinámicas y motivadoras y hacer círculos, preguntar a las familias y al profesorado cuáles son los temas de interés a tratar.

- También se remarca la importancia de la coherencia interna. Por lo tanto, si dentro del plan de convivencia se quiere dar un enfoque restaurativo global hay que compartirlo con la comunidad educativa y como estrategia se recomienda elaborar un proyecto compartido con las familias y el profesorado, y no sólo hacer actividad aisladas.
- Algún servicio comparte, (como criterio para valorar el grado de implicación del centro educativo y el compromiso de la dirección), la creación de una comisión de mediación en el claustro. Para generar un proyecto de mediación entre iguales es fundamental la implicación del profesorado como referentes del alumnado mediador. Es importante la formación del claustro en enfoque restaurativo y mediación, así como a las familias, para que entiendan cuál es la filosofía.
- Por ejemplo, trabajar primero con la concejalía, el servicio de mediación y la dirección del centro. Posteriormente, incorporar la psicopedagoga y el claustro en el impulso del proyecto de mediación. Hacer grupos de profesorado y alumnado, y formar fuera de horas de clase. Un ejemplo que se comparte, se forman niños de entre 13 hasta los 16, dos veces a la semana, 40 horas en la escuela y en unas colonias, y supervisión de casos.
- En los talleres puntuales se detecta que con la ESO es más difícil que en primaria o ciclos formativos (especialmente, 1º y 2º de ESO). En función de la implicación del tutor o tutora funciona o no la dinámica y el clima del aula. Es importante que el tutor/a esté presente y pueda escuchar lo que está pasando y detectar o explorar relaciones y conflictos latentes. En grupos con necesidades educativas especiales funcionan muy bien porque son menos y los tutores y tutoras están más implicados.

- También se pregunta sobre las actividades de sensibilización que se realizan desde los servicios de mediación:
  - En el día Europeo de la Mediación hacer intervenciones en las radios locales, exposiciones dinamizadas, carpas en el mercado municipal, etc...
  - En el día contra el acoso organizar un círculo con alumnos mediadores/as.
  - Acciones realizadas juntamente con los departamentos de comunicación de los entes locales para dar a conocer, y hacer difusión del servicio de mediación.
  - Acciones de cuentos por la paz en las bibliotecas municipales.
  - Difusión en ciclos formativos para presentar el servicio, y hacer una dinámica con el círculo de diálogo.
  - Acciones organizadas por grupos o entidades (mujeres, colectivos específicos, asociación de vecinos, etc..).
  - Acciones de sensibilización en cursos de acogida.
  - Círculos de diálogo para jóvenes.
  - Proyecto Bibliotecas humanas o Espejos humanos para la construcción del relato a través de tres historias de vida para romper estereotipos con colectivos diversos.
  - Diálogos intergeneracionales.
  - Diálogos en torno a la salud mental.
  - Teatro social / teatro del oprimido con conversación guiada sobre un caso.
  - World Café.

FORMAS DE GESTIÓN

En una de las mesas del espacio de intercambio se plantea la cuestión de qué hay que hacer para poder internalizar un servicio de mediación. Y un primer paso que se comenta es que hay que abordar el desconocimiento político sobre los servicios de mediación. En este sentido, es esencial acreditar que el servicio de mediación no es un proyecto temporal, y que hay que integrar desde el inicio a la estructura del ente local.

De ahí la importancia de crear plazas de plantilla por medio de informes técnicos explicando las necesidades del servicio. Por este motivo, en la mesa se hacen tres propuestas concretas:

- El fondo de prestación de la Diputación de Barcelona contemple que transcurrido un tiempo fuera obligado crear plazas de plantilla municipal o comarcal para el personal que cubre las horas del fondo.
- Organizar una jornada de trabajo con los cargos políticos para explicar el trabajo y el potencial de los servicios de mediación, y para fomentar la internalización de los servicios.
- También se hace una propuesta de trabajo con la DIBA para trabajar con indicadores de impacto con el objetivo de reflejar el trabajo que se realiza desde los servicios de mediación.

Gestión de la comunicación y evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

DIFUSIÓN DEL SERVICIO

En el espacio de intercambio de experiencias se coincide entre los servicios al destacar las acciones concentradas en el tiempo, más que las acciones puntuales y aisladas a lo largo del año, ya que se tienen recursos muy limitados. Se ha detectado que, si están bajando los casos y se organizan actividades de difusión, aumentan las personas que se dirigen al servicio y se incrementan los casos gestionados.

Durante el espacio se comparten algunas ideas para mejorar y hacer difusión del servicio:

- Colaboración con el departamento de comunicación del ayuntamiento, o del consejo comarcal.
- Acciones en la calle: por ejemplo, representación de conflictos a través del teatro. Se pueden hacer en el mercado, en las fiestas del pueblo o en las ferias más importantes.
- Difusión del servicio a través de las asociaciones vecinales o de comerciantes.
- Poner en los equipamientos municipales una urna para recoger los conflictos, o las problemáticas que más preocupan a la ciudadanía. Y también aprovechar para difundir materiales del servicio.
- Puertas abiertas de los servicios de mediación.
- En los casos de los consejos comarcales:
  - Hacer presentación con todos los alcaldes (Consejo de Alcaldes).
  - Reunirse con los jueces de paz.
  - Visitas a los municipios para reunirse, o hacer una formación con todas las personas que trabajan en los ayuntamientos más pequeños.
- Presentaciones y reuniones con administradores de fincas e inmobiliarias.

- Presencia en la Feria de Entidades del municipio.

En este sentido, la semana de la mediación da un buen marco para desarrollar acciones de sensibilización e informativas con la ciudadanía. Hay diferentes experiencias que se comparten:

- "El servicio de mediación te escucha": acción de salida a la calle con dos butacas y una mesa todas las mañanas durante la semana de la mediación. Se valora como una buena experiencia, y buena vía de entrada de casos al servicio. Se consigue resonancia y visibilidad, en refuerzo con otras actividades de sensibilización.
- Participación en programas de radio municipal para hablar sobre la mediación y los conflictos de diversa tipología. También se pueden hacer anuncios en los medios municipales (radio y televisión).
- Participación en los Consejos de Barrio y en los espacios en las fiestas del barrio con actividades para dar a conocer el servicio.
- Atención y consultas una vez a la semana en las oficinas de la OAC.
- Desplazamiento a las comunidades vecinales para contactar con las personas con cargo de presidencia.
- Elaboración de vídeos. Por ejemplo, con el programa Canva para difundir en las redes sociales explicando el procedimiento o píldora de uno o dos minutos para explicar un ámbito concreto (mediación en el ámbito escolar, en las comunidades vecinales, ...).
- Trabajo para explorar y generar vínculo con personas referentes de las comunidades de personas recién llegadas, para dar a conocer el servicio y que puedan ser difusores.

Durante el espacio se debate sobre el uso que se hace de las redes sociales y la web para la gestión y difusión de los servicios de mediación y se extraen las siguientes reflexiones:

- Se considera que la presencia en redes hace más daño que bien, y a menudo son casos no representativos y en los que los cargos electos se hacen eco y condicionan las respuestas de los servicios.
- Además, un exceso de difusión también puede saturar el servicio de mediación con los recursos que se tienen.
- Se estima que cuando el servicio de mediación tiene un perfil propio en la red la gestión comunicativa es mejor.
- Muchos servicios de mediación valoran que es mejor hacer difusión por vías tradicionales como el busto de díptico del servicio, web, vídeos, prensa y radio locales.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En uno de los talleres de mejora se valora la satisfacción de las personas usuarias, y cómo se plantean los cuestionarios de satisfacción desde los servicios de mediación:

- El hecho de pasar cuestionarios de satisfacción a las personas usuarias muchas veces no es viable, también cuando la persona abandona el proceso no se hace valoración, y eso hace que las valoraciones negativas no se recojan. También a veces es difícil valorar el servicio con independencia de los resultados obtenidos.
- Algún servicio pone en duda si se debe valorar la satisfacción, ya que parece que se tenga que justificar el trabajo y puede ser una forma de infravalorarlo dependen del uso que se quiera dar a los datos.

- No obstante, se comenta que en cursos o formaciones es más sencillo poder hacer una evaluación del servicio, también se puede solicitar como requisito para tener el certificado de aprovechamiento, por ejemplo.
- Otras propuestas que se hacen en el espacio son el de una caja con dos preguntas con emoticonos y observaciones, para valorar la satisfacción con la atención recibida por el servicio y la percepción si le ha ayudado el proceso de mediación. Una vez al trimestre se abre la caja y se analizan los resultados. Es anónima y son útiles las observaciones. O el de una caja más enfocada a cómo mejorar el servicio.

Gestión y abordaje de casos

CASOS CONCRETOS

Durante las dinámicas de grupo se ponen sobre la mesa diferentes aspectos de la gestión de casos de mediación, concretamente:

- **Casos familiares**: debido a la complejidad se valora sólo intervenir en casos puntuales en conflictos intergeneracionales dentro de la familia, teniendo en cuenta el impacto a escala comunitaria que puede tener la intervención. En los casos de separación o divorcio para focalizar en el interés en los menores y acordar el cuidado de los niños.

  Por lo tanto, en esta tipología de casos es importante establecer límites de actuación y derivarlos, en su caso, al Centro de Mediación del Derecho Privado donde las personas si lo necesitan pueden recurrir a la justicia gratuita.

- **Casos familiares derivados de servicios sociales**: en este tipo de derivaciones hay que implicar en la gestión de casos a los derivadores dada la complejidad y se debe incorporar la mirada de los profesionales de los servicios sociales referentes de los casos.

  Casos vinculados a la salud mental: desde hace años se inició el debate sobre si es posible o viable la mediación en estos casos. En este sentido, se comenta que muchas veces un diagnóstico clínico, y tratamiento, no afecta al proceso de mediación, si la persona está en un momento estable.

  Por lo tanto, se debe valorar en qué momento está la persona, y cuál es el objeto de la mediación.

  También revisar los prejuicios por parte de los profesionales de los servicios de mediación.

  Por este motivo, entre los equipos de mediación se comparte la idea de que no se pueden dejar de lado este tipo de casos, porque están teniendo un alto impacto en la convivencia, especialmente en las dinámicas de las comunidades vecinales y se deben abordar y marcar el límite del servicio de mediación.

  Dado que los profesionales no pueden llegar a todo y necesitan activar colaboraciones con otros profesionales como los de la red de salud mental para intervenir conjuntamente en los casos.

  Asimismo, se considera primordial implicar a los servicios sociales. Por ello, se pide permiso a la persona para establecer coordinaciones con otros servicios y recursos donde está siendo atendida. En el acompañamiento, en muchos casos, se genera mucho vínculo con la persona y esto puede ayudar a derivarla a otros servicios.

No obstante, se detectan dificultades al establecer los circuitos y tener el acompañamiento y el apoyo de servicios sociales, en muchos casos para hacer el puente con los servicios de salud mental.

En conclusión, se remarca la idea de que desde los servicios de mediación a la vez de gestionar este tipo de casos es importante establecer vínculos de trabajo y coordinaciones con otros servicios o recursos. Como, por ejemplo, los servicios de salud comunitaria o las Oficinas Técnicas Laborales (OTL) que fomentan la inserción sociolaboral de personas con trastorno de salud mental.

Y también se coincide en la necesidad de incorporar a los equipos de los servicios diferentes perfiles profesionales del ámbito de la psicología y del trabajo social para gestionar las derivaciones y hacer red, y para la valoración del caso y ver la viabilidad de la mediación.

- **Casos de acoso inmobiliario o cláusulas abusiva**s: se comenta que este tipo de casos suponen un desequilibrio de poder y hace necesaria la derivación a otros servicios. Por ejemplo, el Servicio de Orientación Jurídica puede asesorar legalmente en temas de abusos de poder.

  También se recuerda que la Diputación de Barcelona ofrece un servicio de intermediación en vivienda y que la OMIC también puede asesorar en temas de incumplimiento en los contratos de alquiler.

- **Casos de comunidades vecinales y la relación con las gestorías o API**: se plantea el debate entre los límites de lo público y lo privado. Y cómo el ayuntamiento puede intervenir o no.

  Y por eso, cuando hay un conflicto vecinal hay que avisar a la gestora y probar a hacerla participar en la gestión del caso.

  Se comenta que es importante que se sigan las normas que rigen una comunidad y todo lo que está recogido en el reglamento de cada comunidad.

  Sin embargo, a menudo hay conflictos que son complejos de abordar y sobre todo cuando son comunidades con déficits importantes. Como, por ejemplo, un índice elevado de fincas sin el ITE en algunos municipios.

- **Casos de no discriminación e igualdad de trato**: los servicios de mediación se preguntan cómo abordar en la gestión de los casos los comportamientos y actitudes discriminatorias como el machismo, racismo u homofobia.

  En este sentido, en casos de vulneración de derechos se habla de que los servicios participen en mesas transversales y que sigan los protocolos establecidos y hacer derivaciones a otros servicios o recursos.

  También se comenta que hay que acercarse a los diferentes colectivos que sufren algún tipo de discriminación para generar vínculos y buscar personas de referencia para la comunidad.

  En cuanto a la perspectiva de género hay que trabajar para generar espacios de confianza, grupos de mujeres y de apoyo mutuo. Y también fomentar el trabajo comunitario y de empoderamiento, sensibilización y vinculación con la red de servicios.

  En este sentido, es importante para los servicios de mediación de coordinarse con el SIAD o servicio de atención a las mujeres del municipio, donde pueden recibir asesoramiento y acompañamiento jurídico, psicológico y social.

Casos escolares: debido a la complejidad de este tipo de casos, hay que ser consecuente con las cargas de trabajo que pueden asumir los servicios de mediación. En este caso, hay algún servicio con más de un mediador que cuando abordan casos de bullying dos profesionales del equipo están plenamente centradas en el caso, y liberadas de cualquier otra tarea durante dos semanas.

Por lo tanto, durante el debate se comenta que, si no se dispone de los recursos humanos y las capacidades suficientes para asumir el abordaje de casos de bullying escolar, se aconseja al servicio mantenerse en una posición de asesoramiento.

Además, el trabajo en estos casos ha sido coordinado con la comunidad docente y directiva de los centros educativos y pedirles que pasen un cuestionario previo para poder evaluar las situaciones.

También se indica otras herramientas a utilizar en estos casos de bullying como son los círculos de paz, o los círculos restaurativos. Así como filtrar aquellos casos en función de si se ha abierto protocolo de acoso.

- **Casos con conflictos por ruido y la reincidencia**: los problemas que se gestionan en estos casos no los ha resuelto ni la propia administración, ni la sociedad y, por tanto, difícilmente les puede solucionar la mediación, y se detecta que los problemas estructurales de edificios son una de las causas.

  Alguno de los servicios de mediación explica que, en el abordaje de estos casos, les ha ayudado a hacer los reglamentos internos de la comunidad.

  En este sentido, se propone escuchar a la comunidad, y no sólo a las dos partes implicadas. También puede ayudar al trabajo conjunto con otros servicios municipales o comarcales.

  Para facilitar la gestión de los casos se propone hacer un trabajo exhaustivo del ruido e incluso simular las situaciones in situ para verificar el caso.

  En cuanto a la reincidencia se comenta entre la mayoría de los servicios de mediación que se vuelve a abrir el caso y se repite el proceso.

  Por último, se plantea que la queja por ruido en muchos casos puede convertirse en un marcador de enfermedad mental, infelicidad comunitaria y/o de soledad.

  Y durante el espacio se describe el programa "Picaportes" (COFAC) como una herramienta para atender necesidades vinculadas a la soledad no querida.

- **Casos con personas con comportamientos acumuladores no diagnosticados**: este tipo de casos requieren tiempo de gestión debido a su complejidad y se apunta que es importante diseñar una estrategia conjunta con servicios sociales, salud, policía, etc. Además, se puede abordar en la Mesa de convivencia o en otros espacios transversales.

  Normalmente, los servicios sociales son los responsables de estos casos. Hablan con la familia, acompañan la solicitud de incapacidad, organizan el servicio de limpieza, etc. Pero, se comenta que si los casos implican a personas con incapacidades no se puede mediar.

  No se puede descartar de inicio temas de salud mental y se debe buscar la manera de tratar el caso y buscar los referentes que reconoce la persona, y con los que tiene vínculos para poder generar puentes.

  No obstante, esta problemática se está abordando desde el servicio de apoyo a las comunidades vecinales. Es de ayuda hacer una búsqueda con la vecindad, y elaborar un informe que se pueda remitir a servicios sociales.

11. Anexo: relación de actividades desarrolladas por los entes locales

11.1. Mesas transversales, comisiones de trabajo y dispositivos de coordinación

Ámbito de trabajo	Denominación	Ente local
Espacio público	Comisión de organización de actos en el espacio público de la unidad de convivencia y civismo	L'Hospitalet de Llobregat
Ámbito Familiar	Grupo de trabajo de separaciones conflictivas	Mataró
Centros educativos	Mesa Infancia y Adolescencia	Badalona
Centros educativos	Plan educativo de entorno (respuesta integrada y comunitaria a las necesidades educativas, coordinando y dinamizando la acción educativa en los diferentes ámbitos de la vida de los niños y jóvenes)	Cardedeu
Centros educativos	Espacio de debate educativo	Castelldefels
Centros educativos	Comisión del Programa de Acompañamiento Educativo	Castelldefels
Centros educativos	Mesa de acoso escolar	Cerdanyola del Vallès

Centros educativos	Herramientas para la convivencia y juventud (coordinación del Departamento de Juventud, a través del Punto del Instituto, y del SMC para dar a conocer la gestión positiva de conflictos y las prácticas restaurativas en los institutos del municipio)	Cornellà de Llobregat
Centros educativos	Comisiones de convivencia y/o dirección centros educativos	Esparreguera
Centros educativos	Reunión ÉXITO	Esplugues de Llobregat
Centros educativos	Grupo de trabajo de mediación escolar	Granollers
Centros educativos	Reconozca(m)	Granollers
Centros educativos	Comisión representativa del Plan Educativo de Entorno	Igualada
Centros educativos	Planes Educativos de Entorno (PEE) (cooperación educativa entre el Departamento de Enseñanza de la Generalidad y el Ayuntamiento con la participación de las entidades educativas del territorio).	L'Hospitalet de Llobregat
Centros educativos	Coordinación con el Área de Igualdad y Ciudadanía para posible colaboración en las acciones en los centros educativos	Mataró
Centros educativos	Coordinación con educación-Temáticas comunes	Mataró
Centros educativos	Red Socioeducativa - Plan Educativo de Entorno	Olesa de Montserrat
Centros educativos	Sesión plenaria Ciudad y Escuela	Sabadell

Centros educativos	Comisión Social de Absentismo. Atención restaurativa a familias y escuelas ante problemas de absentismo	Sant Boi de Llobregat
Centros educativos	Centros para la convivencia entre agentes de los institutos públicos	Santa Coloma de Gramenet
Ciudad	Consejo Municipal para la Convivencia (órgano de participación sectorial de carácter consultivo del Ayuntamiento, para asesorarlo y formular propuestas y sugerencias en las materias relacionadas con la convivencia)	Vilafranca del Penedès
Comunidades vecinales y espacio público	Comisión ocupaciones conflictivas (a finales de año se convierte en GT: Abordamos conflictos de convivencia)	Rubí
Convivencia y civismo	Mesa Local por la Convivencia (idear, priorizar y organizar acciones transversales que se pueden liderar desde los diversos ámbitos implicados para favorecer la convivencia, el civismo y la cohesión social)	Abrera
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia de Calaf (respuesta coordinada a los conflictos y situaciones de tensión vecinal y los desperfectos en el mobiliario urbano que se dan en los espacios y equipamientos públicos y en las comunidades vecinales)	Anoia (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia de Santa Margarida de Montbui (respuesta coordinada a los conflictos y situaciones de tensión vecinal y los desperfectos en el mobiliario urbano que se dan en los espacios y equipamientos públicos y en las comunidades vecinales)	Anoia (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia de Sant Martí de Tous	Anoia (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia de Hostalets de Pierola	Anoia (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa comunitaria de Armengol	Anoia (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa comunitaria de Òdena	Anoia (Consejo Comarcal)

Convivencia y civismo	Comisión técnica de convivencia (detección, prevención de conflictos, colaboración y generación de estrategias conjuntas, seguimiento)	Arenys de Munt
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia	Arenys de Munt
Convivencia y civismo	Red de entidades y servicios Pomar Morera	Badalona
Convivencia y civismo	Coordinación entre servicios mejora convivencia de una comunidad de vecinos (edificio propiedad de la AHC) y dos comunidades vecinales	Barberà del Vallès
Convivencia y civismo	Mesa de alcaldía atención a la vecindad	Cerdanyola del Vallès
Convivencia y civismo	Comisión del plan de choque anti-residuos en los espacios públicos	Cornellà de Llobregat
Convivencia y civismo	"Café Servicio" intercambio departamentos de la concejalía	Esplugues de Llobregat
Convivencia y civismo	Coordinación equipo del equipamiento para jóvenes "la Casa Grande"	Gavà
Convivencia y civismo	Grupo de trabajo transversal de resolución de conflictos	Granollers
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia	Les Franqueses del Vallès
Convivencia y civismo	Coordinación intervención plaza del mercado	Manlleu

Convivencia y civismo	Comisión Comunitaria Unidad Jóvenes Migrados Solos (UJMS)	Mataró
Convivencia y civismo	Coordinación con las agentes cívicas.	Mataró
Convivencia y civismo	Coordinación entre el Servicio de Mediación Ciudadana y el Programa de Apoyo a Comunidades Vecinales (PSCV)	Mataró
Convivencia y civismo	Coordinación Interdepartamental para la intervención integral de casos de cuidados y bienestar del barrio de Rocafonda.	Mataró
Convivencia y civismo	Coordinación mensual SMC y Policía Local	Mataró
Convivencia y civismo	Mesa inter-servicios e interdepartamental del Plan Municipal de Convivencia	Mataró
Convivencia y civismo	Reunión con Bienestar Animal	Mataró
Convivencia y civismo	Coordinación por el uso de la pista deportiva del Palau	Mataró
Convivencia y civismo	Enjambre integrador- Mesa Comunitaria Rocafonda	Mataró
Convivencia y civismo	Mesa de entidades de Rocafonda	Mataró
Convivencia y civismo	Mesa de Convivencia	Montornès del Vallès
Convivencia y civismo	Comisión de trabajo por conflictos en una comunidad de Santa Eugenia de	Osona (Consejo Comarcal)

Convivencia y civismo	Comisión de trabajo por conflicto comunitario con mujeres magrebíes en Sant Bartomeu del Grau	Osona (Consejo Comarcal)
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia	Prat de Llobregat (el)
Convivencia y civismo	Comisión barrios y comunidades	Rubí
Convivencia y civismo	Mesa Comisión de estudio de la Ordenanza de Civismo y Convivencia	Sabadell
Convivencia y civismo	Mesa de empleo de Sabadell	Sabadell
Convivencia y civismo	Mesa de civismo	Sant Adrià del Besòs
Convivencia y civismo	Comisión para el abordaje de situaciones de convivencia en las viviendas públicas de alquiler	Sant Cugat del Vallès
Convivencia y civismo	Mesa de convivencia	Sant Feliu de Llobregat
Convivencia y civismo	Comisión del ocio nocturno	Sant Feliu de Llobregat
Convivencia y civismo	Coordinación entre el Agrupamiento escucha CAU, Policía Local y Convivencia y Mediación	Sant Feliu de Llobregat
Convivencia y civismo	Coordinación Mediación	Sant Pere de Ribes
Convivencia y civismo	Policía Local y Mossos d'Esquadra	Santa Coloma Gramenet

Convivencia y civismo	Convivencia en el entorno vecinal para el informe municipal de acceso al alquiler social	Santa Coloma Gramenet
Convivencia y civismo	Red de Convivencia Ciudadana	Vic
Convivencia y civismo	Mesas transversales para coordinar casos complejos	Viladecans
Convivencia y civismo	Coordinación de agentes cívicos pro-mediación	Viladecans
Convivencia y civismo	Comisión por la igualdad	Vilafranca del Penedès
Convivencia y civismo	Mesa de Convivencia	Vilafranca del Penedès
Convivencia y civismo	Mesa para la convivencia: Estrategia integral en el ámbito de la convivencia para la mejora del barrio antiguo de La Geltrú.	Vilanova i la Geltrú
Coordinación estratégica entre profesionales que intervienen en un territorio.	Red de profesionales de Can Puiggener	Sabadell
Enfoque Restaurativo Global	Hacemos Cultura Restaurativa. red de apoyo para la implementación de la cultura restaurativa en Santa Coloma	Santa Coloma Gramenet
Entidades	Reunión con el Coordinador del Frente Cultural Gitano de El Maresme	Mataró
Vivienda	Mesa municipal de Vivienda	Cerdanyola del Vallès

Vivienda	Comisión con relación a tenencia de animales domésticos en viviendas sociales	Rubí
Vivienda	PACMUH (Protocolo de actuación mal uso de vivienda)	Santa Coloma Gramenet
Vivienda	Mesa vivienda	Santa Perpètua de Mogoda
Igualdad de trato y no discriminación	Mesa de igualdad de trato y no discriminación	Anoia (Consejo Comarcal)
Igualdad de trato y no discriminación	Mesa de Diálogo Interreligioso	Badalona
Igualdad de trato y no discriminación	Mesa municipal de igualdad y feminismo	Cerdanyola del Vallès
Igualdad de trato y no discriminación	Sesión de trabajo "Diagnosis de Igualdad de trato y no Discriminación en Esplugues de Llobregat"	Esplugues de Llobregat
Igualdad de trato y no discriminación	Plan local para la diversidad sexual, afectiva y de género	L'Hospitalet de Llobregat
Igualdad de trato y no discriminación	Grupo motor para la creación de la oficina por la no discriminación	L'Hospitalet de Llobregat

Igualdad de trato y no discriminación	Protocolo violencias machistas en el deporte	Mataró
Igualdad de trato y no discriminación	Red Anti-rumores	Sabadell
Igualdad de trato y no discriminación	Comisión para la convivencia ciudad	Sabadell
Igualdad de trato y no discriminación	Mesa circuito de violencias machistas	Santa Coloma Gramenet
Infancia, adolescencia y juventud	PLACI jóvenes	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Infancia, adolescencia y juventud	Comisión de prevención, detección e intervención frente al acoso entre iguales	Anoia (Consejo Comarcal)
Infancia, adolescencia y juventud	Mesas de jóvenes de los municipios	Berguedà (Consejo Comarcal)
Infancia, adolescencia y juventud	Red educativa	Esplugues de Llobregat

Infancia, adolescencia y juventud	Sesión Técnica de Diagnosis del Plan Local de Juventud	Esplugues de Llobregat
Infancia, adolescencia y juventud	Comisión de prevención, detección e intervención del acoso entre iguales (niños y jóvenes)	Igualada
Infancia, adolescencia y juventud	Grupo Motor Bienestar Emocional en el Distrito V (Can Serra- Montmella Cases)	L'Hospitalet de Llobregat
Infancia, adolescencia y juventud	Espacio técnico - Eje territorial Bellvitge – El Gornal	L'Hospitalet de Llobregat
Infancia, adolescencia y juventud	Diseño nuevo Plan joven	Mataró
Infancia, adolescencia y juventud	Mesa de infancia	Mataró
Infancia, adolescencia y juventud	Comisión educativa del Plan de consumos problemáticos, adiciones y trato discriminatorio	Mollet del Vallès
Infancia, adolescencia y juventud	Mesa Promo Jove El Prat	Prat de Llobregat (el)

Infancia, adolescencia y juventud	Mesa de infancia y adolescencia de El Prat	Prat de Llobregat (el)
Infancia, adolescencia y juventud	6 en la red (entre los referentes socioeducativos del distrito 6)	Sabadell
Infancia, adolescencia y juventud	Mesa de Salud comunitaria Distrito 6: comisión infanto-juvenil	Sabadell
Infancia, adolescencia y juventud	Mesa de juventud	Sant Adrià del Besòs
Infancia, adolescencia y juventud	Encuentros equipo de valoración de casos de adolescentes y jóvenes con conductas de riesgo	Vic
Interna del departamento de acción social	Espacio de reflexión ética de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Igualada	Igualada
Medidas alternativas a la sanción económica (MASE)	Coordinación con mediación penal juvenil	Mataró

Medidas alternativas a la sanción económica (MASE)	Comisión Social del Plan para la prevención y detección del consumo de tóxicos	Mollet del Vallès
Medidas alternativas a la sanción económica (MASE)	Comisión Cívica	Olesa de Montserrat
Medidas alternativas a la sanción económica (MASE)	Coordinación MASE	Sant Pere de Ribes
medidas penales alternativas	Coordinación equipo delegados de medidas penales alternativas	Castelldefels
Plan de usos de un nuevo espacio	Comisión Oficina apoyo a la convivencia y las comunidades vecinales	Rubí
Planes de inclusión social	PLACI personas mayores	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Planes de inclusión social	Acompañamiento a los servicios sociales básicos en el trabajo comunitario	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Planes de inclusión social	Olesa en la calle	Olesa de Montserrat

Salud y bienestar emocional	Mesa de bienestar emocional	Badalona
Salud y bienestar emocional	Mesa de salud mental	Castelldefels
Salud y bienestar emocional	Salud mental y convivencia	Cornellà de Llobregat
Salud y bienestar emocional	Mesa de salud comunitaria	L'Hospitalet de Llobregat
Salud y bienestar emocional	Coordinación Interdepartamental del FAR y el Área Estrategia y Gobernanza (ciencia ciudadana)	Mataró
Salud y bienestar emocional	Mesa Ciudad Cuidadora	Mataró
Salud y bienestar emocional	Mesa de coordinación para la prevención de la mutilación genital femenina	Mollet del Vallès
Salud y bienestar emocional	Mesa de trabajo del Plan municipal de prevención de drogas	Mollet del Vallès

Salud y bienestar emocional	Mesa Vallesana de Salud Mental y Adicciones	Mollet del Vallès
Salud y bienestar emocional	Red de proximidad por casos de exclusión presentes en espacio público y de vecindad	Prat de Llobregat (el)
Salud y bienestar emocional	Comisión protocolo de acumulación compulsiva	Rubí
Salud y bienestar emocional	Plan local de drogas y salud mental	Sabadell
Salud y bienestar emocional	Grupo de Acción Social - Siempre Acompañados Espronceda y Campoamor	Sabadell
Salud y bienestar emocional	Mesa de Salud comunitaria del Sur (Intervención comunitaria D6º)	Sabadell
Salud y bienestar emocional	Mesa de salud mental	Santa Coloma Gramenet
Salud y bienestar emocional	Mesa de salud comunitaria	Santa Coloma Gramenet

Salud, bienestar emocional y convivencia	Grupo de trabajo de casos complejos	Granollers
Seguridad	Comisión de delitos contra la libertad sexual	Castelldefels
Servicios Sociales	Comisión de violencia machista	Mollet del Vallès
Ciudad	Comisión técnica territorial para llevar a cabo 60 proyectos/acciones hasta 2030	L'Hospitalet de Llobregat

11.2. Actividades de acción comunitaria comunidades vecinales

Acción comunitaria	Tarea del SMC	Ente local
Elaboración reglamentos de escalas	Trabajo con la comunidad por determinación de normas de funcionamiento interno de la comunidad y para redactar los artículos del reglamento	Santa Perpètua de Mogoda
Asesoramiento al equipo de intervención en el barrio de Ausiàs March para promover red y relaciones de convivencia	Diseño de actividades y promoción de espacios para generar red entre aquellos que cohabitan para promover relaciones de convivencia.	Gavà
Diagnosis y acompañamiento comunidad de vivienda social barrio de Les Ferreres	Acompañar a los vecinos de las viviendas en la formación de una comunidad de vecinos. Resolver los problemas de convivencia y uso de los espacios comunes. Mejorar los canales de comunicación con la empresa ACTIC, gestora de las viviendas.	Gavà
Barrios y comunidades	1.- Definir una estrategia de actuación en el territorio. 2.- Realizar un diagnóstico de la situación conflictiva del barrio. 3.- Detectar sectores sociales y líderes naturales en el barrio. 4.- Fomentar la integración del barrio en el seno de la ciudad.	Rubí

Trabajar con comunidad de protección oficial en relación con animales domésticos	Participar activamente en la detección de los conflictos, la planificación y ejecución de acciones.	Rubí
Apoyo a las Comunidades de Vecinos y Vecinas	Análisis y evaluación, actuaciones adaptadas de acompañamiento, fomento de y autonomía personal y colectiva, promoción de los vínculos comunitarios y detección de vulnerabilidad	Vic
Intervención comunitaria en una CCVV compleja	Creación mesa de trabajo interadministrativo, diagnosis (entrevistas) y pactar normas convivencia en un círculo de diálogo restaurativo.	Osona (Consejo Comarcal)
Fincas ocupadas	Visitas a los domicilios, sesiones grupales y coordinaciones interdepartamentales para favorecer las condiciones mínimas de habitabilidad en los espacios comunes de la finca y la convivencia	Manresa
Acción comunitaria en el marco de la convivencia y participación en comunidades vecinales	Trabajo transversal interdepartamental para el abordaje de problemáticas y conflictos de convivencia, diagnosis, visitas presenciales y contacto con el máximo de vecinos y vecinas y con presidentes de las comunidades, entidades y equipamientos del entorno	Vilafranca del Penedès
Intervención en un conjunto de comunidades vecinales por tema de ruidos	Colaborar en la resolución de diferentes conflictos entre vecinos y comercios, coordinación interdepartamental	Cerdanyola del Vallès

Orientación y apoyo a las Comunidades de vecinos y vecinas	Informar, acompañar, asesorar y dar herramientas a los vecinos y vecinas de las comunidades de propietarios para que puedan gestionar la comunidad. Participar de reuniones de propietarios. Ayudar con la elaboración de convocatorias y actos. Hacer diagnosis de las comunidades de propietarios.	Montornès del Vallès
Intervención Comunitaria mancomunidad de vecinos Fr. Ribagorçana-14-20	Detección de situaciones que puedan convertirse en un conflicto dentro de la mancomunidad y propuesta de gestión del mismo en su caso, con el fin de evitar la escalada y una situación agravada del mismo.	Mollet del Vallès
Intervención en comunidades de vecinos con necesidades específicas.	Acompañar a las comunidades de vecinos con necesidades específicas, arraigadas en el apoyo y colaboración transversal de los diversos equipos de la administración y de otros agentes implicados y al mismo tiempo, poner el foco en la liberación del potencial comunitario y el bienestar común dentro de la escala. El SMC define los roles y funciones de los diferentes departamentos y trabajadoras implicadas, establece el circuito de intervención y potencia intervenciones efectivas ancladas en la inteligencia colectiva. Por otra parte, ejecuta la acción comunitaria.	Vilanova i la Geltrú
Intervención: ropa tendida en las fachadas alrededor del mercado de Fondo.	Abordar la problemática relacionada con la presencia de ropa tendida en las fachadas de la calle de Massenet (diagnosis, trabajo con presidentes comunidades y vecinos implicados, diseño y distribución carteles y coordinación interadministrativa)	Santa Coloma Gramenet

Intervención para mejorar la convivencia en un edificio de alquiler social del barrio Parque de Europa	Colaborar de manera conjunta con el AHC (propietario del edificio) con el objetivo de atender las necesidades y demandas del vecindario relacionadas con problemas de mantenimiento del edificio. Trabajar las relaciones personales vecinales para una mejora de la convivencia.	Barberà del Vallès
Intervención en una comunidad vecinal compleja con un piso ocupado	Análisis problemáticos (visitas a los domicilios), contención y coordinación interdepartamental	Barberà del Vallès
Análisis y atención de las problemáticas de convivencia en una comunidad con vecinos conflictivos (padre hijo)	Atender y recoger las demandas de los vecinos/as. Analizar las problemáticas existentes de convivencia por parte de los residentes de una vivienda. Coordinación interdepartamental	Barberà del Vallès

Equipamientos

Espacio	Acción comunitaria	Tarea del SMC	Ente local
Biblioteca	Acompañamiento a bibliotecas en la gestión positiva de conflictos con jóvenes usuarios	Se realiza seguimiento de la situación en las bibliotecas de la ciudad por el uso intensivo por parte de los jóvenes que puede conllevar dinámicas conflictivas con otros usuarios de las bibliotecas y sus trabajadores y trabajadoras. En su caso se realiza intervención para generar vínculo con los jóvenes, se recogen sus demandas y se trabaja por una mejor convivencia en el centro. En caso de intervención se da herramientas de comunicación a los jóvenes y trabajadores de la biblioteca y se facilita el diálogo entre las dos partes.	Santa Coloma Gramenet
Casal municipal de entidades	Acompañamiento gestión equipamiento Sant Jordi	Intervención comunitaria para trabajar la comunicación del equipo de trabajadores/as y usuarios/as (entrevistas individuales, grupales y trabajo coordinado interdepartamental)	Gavà
Centro cívico	Nodrim Torre Romeu (espacios de relación vínculo y apoyo mutuo entre vecindario a través del aprendizaje sobre hábitos saludables para la mejora de hábitos de vida a través de la salud, reducción desigualdades, mejorar las condiciones de vida y cohesión social)	Apoyo a la dinamización de espacios de relación vínculo y apoyo mutuo entre vecindario, gestión de la contratación y de las diferentes colaboraciones con otros profesionales	Sabadell

Centro cívico	Seguimiento técnico proyectos comunitarios en Can Puiggener externalizados	El seguimiento técnico está en SMC, pero con colaboración de otros servicios. Convocatoria de reuniones, seguimiento de los proyectos, resolución de dudas, encharcamiento del proyecto con otros recursos del barrio...	Sabadell
Centro cívico	Círculo de mujeres por la paz (Ciclo de encuentros)	Preparar la actividad de cada sesión, preparar la documentación y difusión de la actividad. Conducir, facilitar y acompañar a las participantes del círculo de mujeres.	Canovelles
Centro cívico	Taller Teatro Social dirigido a mujeres de Bufalà para trabajar temáticas sociales que queremos cambiar	Dinamizar el espacio del taller de teatro social y facilitar el teatro Foro (el día que se hace la representación con público).	Badalona
Centro cívico	Cohesión y gestión entre entidades Feministas y LGTBI	- Colaborar en la resolución de diferentes conflictos de utilización de un espacio público por diferentes entidades Feministas y LGTBI.	Cerdanyola del Vallès
Centro cívico	"Conversatorios" espacio de conocimiento de mujeres de los barrios	Acompañar en un espacio de conocimiento. Conseguir cohesión de grupo. Trabajar intereses comunes, cumplir actividades grupales y charlas de sensibilización en torno a temas de salud, educación, género, etc.	Santa Coloma Gramenet

Centro de salud	"Un té en Cal Pep" piso "de evolución personal" para personas sin hogar donde conviven 9 personas. El Servicio de Mediación desde la mirada restaurativa está acompañando a los integrantes del Piso de Proximidad de Cap Pep, para captar y acompañar las necesidades que puedan tener para mejorar la convivencia, a la vez que a través de los encuentros mensuales se fortalecen los vínculos entre ellos,	El SMC participa una vez al mes organizando un encuentro conducido con herramientas restaurativas en formato distendido (con un té) con todos los integrantes del piso para a través de una conversación amable para poder detectar el estado de convivencia actual, necesidades, y poder tejer vínculos entre los dueños del piso. En el encuentro también están presentes los referentes profesionales que acompañan el piso, la psicóloga y la enfermera que fortalecen también los vínculos con los convivientes.	Prat de Llobregat (el)
Centro educativo	Acompañamiento proyecto Mediación en la Escuela	Acompañamiento en la organización del proyecto (Reuniones con las personas coordinadoras del Proyecto Mediación en la Escuela de dos escuelas para la planificación, formación de alumnos mediadores/as, desarrollo, supervisión y evaluación). Organización de la Jornada de Cierre con coordinadores y alumnado de las escuelas del municipio.	Esparreguera
Centro educativo	Acompañamiento a familias de Sant Jordi Salesians sesiones participativas sobre maternidades diversas	Presentar el Servicio y Ofrecer herramientas GAC a las familias.	Mataró

Centro educativo	"Comisión Socio-educativa proyecto Traza" entre diferentes representantes del sistema socioeducativo para generar un proyecto vinculado a : - Prevenir comportamientos y situaciones de riesgo entre los niños desde un abordaje conjunto entre familias y centros educativos.- Fomentar una participación activa de las familias en sus contextos próximos (escuela, barrio)- Contribuir y apoyar para que se fortalezcan las AFA- Generar sinergias entre centros educativos, familias y agentes del territorio (equipamientos culturales, entidades, AAVV)	Convocatoria y dinamización de los encuentros de la Comisión Socioeducativa y diseño y dinamización, juntamente con otros profesionales, de las acciones impulsadas en cada escuela.	Sabadell
Centro educativo	Asesoramiento y orientación a centros educativos en abordaje de conflictos e introducción enfoque restaurativo y mediación	El servicio de mediación participa en acciones de difusión y formación en los centros educativos.	Badalona
Centro educativo	Colaboración alumnos y Serra_TIS y TASOCT (asignatura de "Proyectos") ofreciendo conocimiento teórico y práctico sobre la acción comunitaria	Diseño metodológico, implementación y evaluación de toda la colaboración con los alumnos de los grados formativos.	Sabadell

Centro educativo	Intervenciones en casos de acoso escolar	Diseño del proceso, coordinación con otros profesionales, intervención, coordinación, seguimiento y evaluación. La intervención la lidera el servicio de mediación en coordinación en los centros educativos, así como otras gentes educativos e inspección.	Sabadell
Centro educativo	Programa de medidas restaurativas a la sanción y expulsión escolar	Organiza, diseña, e implementar en programa en el centro educativo. Contacta con las entidades colaboradoras.	Badalona
Centro educativo	Prácticas restaurativas en los centros educativos (círculos de diálogo con el alumnado para formarlos con prácticas restaurativas y de gestión positiva de conflictos)	Formaciones a profesorado en la gestión positiva de conflictos, prácticas restaurativas en función de las necesidades. Mediación escolar en aquellos casos que requieren la mirada de un profesional externo. Asesoramiento en el desarrollo del Plan de Convivencia de Centro.	Prat de Llobregat (el)

Centro educativo	Intervención Institutos con círculo de palabra para mejora clima en el aula	- Atender las demandas planteadas por el centro escolar, coordinar con inspección de los servicios educativos, y atender las demandas familiares y los propios alumnos. - Dinamizar los diferentes círculos de palabra y evaluar con el centro los resultados de este.	Cerdanyola del Vallès

Centro educativo	Proyecto de aprendizaje servicio "CICERONE" (acompañamiento alumnado recién llegado a los centros educativos)	El servicio de Mediación bajo el liderazgo de Plan Educativo de Entorno forma parte del grupo motor y participa en las reuniones de planificación, ejecución y evaluación del proyecto. También forman parte de este grupo motor el Centro de Normalización Lingüística, la entidad JIS, el Servicio de Acogida e Integración y la Oficina Joven. En cuanto a la fase de Aprendizaje se realiza una sesión formativa de 90 minutos que tiene los objetivos de romper prejuicios y estereotipos, favorecer la convivencia entre colectivos y ofrecer herramientas para la gestión positiva y autónoma de los conflictos. A través de dinámicas participativas, cooperativas y vivenciales se trabaja el conocimiento mutuo y la confianza en el grupo, se reflexiona sobre los estereotipos y prejuicios propios que pueden dificultar la comunicación con los demás, el conflicto como elemento habitual en las relaciones entre las personas, así como las diferentes maneras y actitudes para su abordaje.	L'Hospitalet de Llobregat

Centro educativo	Proyecto aprendizaje y servicio "El criquet nos une" (proyecto de cohesión social entre jóvenes a través del deporte poniendo en valor las diferentes identidades culturales)	El servicio de Mediación participa en la gestión, planificación y evaluación del proyecto, en calidad de miembro del Grupo Motor, junto con el Plan Educativo de Entorno, el Centro de Normalización Lingüística y la entidad JI.	L'Hospitalet de Llobregat
Centro educativo	Proyecto "Fortaleciendo la convivencia en los centros educativos con las prácticas restaurativas"	El Servicio de Mediación Comunitaria es uno de los integrantes del Grupo Motor del proyecto ofreciendo sus conocimientos y asesoramiento. En el marco del proyecto se ha llevado a cabo reuniones de coordinación/evaluación del Grupo Motor con el fin de poner en común las actividades y retos del año 2023 y, posteriormente, para evaluarlas; realización del Encuentro anual de la Red de Centros Restaurativos; reuniones con una parte del Grupo Motor para tratar temas específicos, en concreto estrategias de trabajo con las familias; reuniones con un centro educativo con el fin de conocer todo lo que vienen haciendo en el ámbito de las Prácticas Restaurativas y ver su encaje y posibles colaboraciones con el proyecto y otras reuniones y coordinaciones diversas para la gestión de casos.	L'Hospitalet de Llobregat

	Centro educativo	Balsa Sancionados: Acompañamiento a jóvenes sancionados en la gestionar de su malestar. Ofrece orientación y apoyo al estudio para jóvenes que están siguiendo un proceso formativo. El programa une dos pilares básicos: trabajar técnicas, hábitos de estudio y de organización del tiempo, y las proyecciones individuales y las motivaciones.	Acompañamiento a niños y jóvenes, con la metodología proveniente de las Prácticas Restaurativas, a propuesta del Centro educativo al que esté adscrito. Responsabilización de lo que está pasando, cómo le está afectando, a quien más le está afectando, qué necesita para estar mejor, qué puede hacer diferente, etc... Se trabaja para propiciar cambios positivos haciendo que el joven sea el protagonista, a través de la escucha activa, la empatía, la responsabilización, el no juicio y el trabajo en red.	Prat de Llobregat (el)

Centro educativo	Proyecto "Antenas Jóvenes" activistas para el bienestar emocional. Para formar adolescentes y jóvenes para que sepan cómo acompañar a sus iguales en situaciones de malestar emocional y de soledad no deseada. Las chicas y chicos participantes adquieren competencias para mejorar la propia gestión emocional y sus habilidades sociales. Además, se les forma para conocer bien todos los recursos y servicios con que cuenta el Prado para que puedan informar a sus compañeros y compañeras, familiares y amistades.	El Servicio de Mediación a través de la herramienta del círculo de diálogo ofrece espacios de escucha y reflexión a los jóvenes participantes del proyecto. Se abordan diferentes temáticas (malestar emocional, acoso, ciberbullying, estereotipos, perjuicios, etc..) con los que reflexionar con ellos/ellas y acompañar siendo ellos/as las protagonistas de la acción.	Prat de Llobregat (el)
Centro educativo	Apoyo lingüístico familias chinas	Acompañamiento, traducción e interpretación chino catalán para facilitar la plena incorporación de los menores a la escuela y la mejora de la comunicación con las familias	Santa Coloma Gramenet

Centro educativo	Red de Centros Restaurativos de El Berguedà (18 centros educativos). Objetivo es compartir estrategias de gestión alternativa de conflictos y de revisión de las prácticas profesionales de los centros, sensibilizar en la mirada restaurativa y apoderar a los centros para promover innovación e incidir a otros agentes del territorio.	Se realizan como mínimo un encuentro al trimestre para compartir y crear acciones conjuntas, con más intensidad si por lo que se está haciendo se valora necesario. El SMC facilita el espacio y asesora a los centros.	Berguedà (Consejo Comarcal)
Centro educativo y biblioteca	Curso La Sierra Joven se conecta (Mejorar la empleabilidad o la inserción sociolaboral y/o la continuidad en la formación del colectivo joven de TR mediante recursos formativos y de orientación personal y profesional)	Replanteo del proyecto, liderazgo del proceso de facilitación de los espacios de encuentro y acompañamiento en la consolidación del grupo de trabajo (CFA Torre-Romeu, Promoción Económica, Juventud, Biblioteca La Sierra, Salud Comunitaria, Fundación Idea - Pandora, Acción Social, IES La Sierra e Intervención Comunitaria) que impulsa el proyecto.	Sabadell
Centro educativo y entidades de ocio	Proyecto de Gestión de conflictos y mediación restaurativa con niños y jóvenes	Intervención en el abordaje de conflictos entre centros educativos y entidades de ocio infantil y juvenil.	Igualada
Centro deportivo	"Deporte Inclusivo en la Zona Norte - Códigos" para impulsar espacios de relación a través de la práctica del deporte y la convivencia ciudadana de la	Participación activa en el grupo motor impulsor del proyecto (reuniones de coordinación y vínculo con diferentes áreas/servicios municipales y apoyo logístico)	Sabadell

	Zona Norte de Sabadell a través de: - Valorada procesos de participación comunitaria centrados en la inclusión de los colectivos poco presentes en los espacios de participación y/o más vulnerables. - Fomentar la relación entre jóvenes y personas con diversidad funcional - Trabajo en red entre diferentes entidades del territorio en torno a un proyecto de promoción de la salud, el deporte y la convivencia en la diversidad		
Centro deportivo	"Hacemos deporte para vivir y convivir" para mejorar la convivencia en las instalaciones deportivas y en el entorno más cercano	Co-liderazgo entre área de Deportes y el área de Participación Ciudadana: Reuniones de coordinación del proyecto entre diferentes áreas, entrevistas con entidades deportivas, entrevistas con técnica de Deportes y concejala municipal de Deportes.	Castelldefels

Centro Deportivo y centro cívico	Actívate y bautiza con el barrio (talleres de yoga y marcha nórdica -adultos y personas mayores-, entrenamiento funcional -jóvenes y adultos- y defensa personal -jóvenes-, con el fin de, trabajar hábitos de vida saludables y generar nuevos vínculos y relaciones entre la ciudadanía).	Gestión, planificación y acompañamiento de la acción, preparando la calendarización y haciendo seguimiento de los participantes.	Sabadell

	Proyecto Ocio Artístico (oferta de talleres para dar alternativas de ocio saludable a los niños del barrio, promover el conocimiento entre niños de diferentes grupos culturales, generar espacios de relación positiva entre los diferentes grupos culturales del barrio, promover la cohesión social y la convivencia de los diferentes colectivos, potenciar el sentido de pertenencia y la identidad del barrio y la mejora de la imagen del barrio en la ciudad)	Contratación y seguimiento técnico de los diferentes talleres y contacto con las familias y los agentes referentes de las mismas.	Sabadell

Espacios públicos

Acción comunitaria	Tarea del SMC	Ente local
Intervención en el espacio público: convivencia en el Barrio de Can Ctra	Coordinar el proyecto y hacer de enlace con la mesa local para la convivencia.	Abrera
Cornellà por el civismo	Diseño y planificación del proyecto, redefinición de los protocolos, coordinación interdepartamental, formación inicial, diseño de la campaña de sensibilización y asesoramiento al personal que forma parte. Análisis de los resultados y la realización de las propuestas para próximas ediciones.	Cornellà de Llobregat
Intervención comunitaria Plaza de las Huertas. Resignifiquemos los espacios	El equipo de SMC también se ha encargado de generar complicidades con otros proyectos del territorio como es el proyecto Mujeres Novedosas impulsado por Derechos Civiles	Granollers
Intervención comunitaria en la Plaza del reloj	Prospección, diseño del proyecto, evaluación y dar a conocer la acción a otros servicios municipales	Granollers
Intervención en la Plaza Libertad, La Quiosca	Dimensionamiento del conflicto, coordinación con agentes, diseño del proyecto, evaluación, mediación e intervención en el espacio público.	Granollers

Manlleu Antirumores (creación, formación y seguimiento grupo jóvenes como agentes antirumores)	Colaboración en la resolución de dudas	Manlleu
Círculos de diálogo entre mujeres árabes	Formación de gestión del conflicto en la escuela; Reuniones en individual con las familias; Facilitar los espacios de diálogos entre mujeres; Reuniones de coordinación con servicios sociales y escuela.	Osona (Consejo Comarcal)
Muestra de Barrio - Somos Barrio	Diseño, organización y facilitación espacios de encuentro y acompañante en la creación del grupo de trabajo.	Sabadell
Crecer en el huerto Torre Romeu	Facilitación de los espacios de encuentro, dinamización y acompañante a los dos grupos.	Sabadell
Comisión Comunidad Gitana: Día de la Resistencia Romaní	Preparación de reuniones, planificación de acciones y generación de espacios de encuentro.	Sabadell
Memoria Viva (Intervención comunitaria D6º)	Ideado, impulsado y coordinado el proyecto y generado complicidades con otros proyectos del territorio	Sabadell
Apoyo logístico Fiesta de las 3 culturas: Asociación Inspira	Gestión administrativa y coordinación con otros servicios, entidades y equipamientos	Sabadell

Campaña de patinetes con Gamificación	Directrices, marcar objetivos, supervisar la acción y evaluar	Sant Adrià del Besòs
Acción restaurativa alrededor de la biblioteca Maria Aurèlia Campmany	Realización de entrevistas y conferencias familiares para proponer hojas de ruta reparadora, seguimiento medida reparadora y dinamización conferencia de paz final.	Sant Boi de Llobregat
Prospección y diagnosis en la plaza Laujar de Andarax	Entrevistas al vecindario de las calles colindantes a la plaza. Prospección e informe con recopilación histórica de la plaza Laujar de Andarax. Propuesta de acciones.	Sant Feliu de Llobregat
Prospección y diagnosis en la plaza Ctra	Prospección. Recopilación de peticiones por parte de la ciudadanía y balance y diagnosis.	Sant Feliu de Llobregat
Acompañamiento grupo de intervención en el espacio público	Participación en la reunión de Plan de Barrio por coordinación interdepartamental y propuesta de acciones concretas.	Sant Vicenç dels Horts
Atención a personas en situación de sinhogarismo en el espacio público	Primera interacción usuario y el sistema, derivación a los servicios y/o recursos más especializados para cada caso.	Santa Coloma Gramenet
Trabajo de acción en el Espacio Público y Derechos Culturales	Analizar un espacio en concreto a partir de las diversas herramientas propuestas y hacer propuestas de acciones que se podrían realizar en el espacio.	Santa Coloma Gramenet

Ámbito municipal

Acción comunitaria	Tarea del SMC	Ente local
Apoyo a la convivencia el espacio público y comunidad de vecinos/as en torno a la recogida de residuos puerta a puerta	Coordinación semanal con Medio Ambiente, Recogida de residuos y limpieza de calles y con los presidentes de las comunidades.	Arenys de Munt
Vivir y Convivir en L'Ametlla de merola	Liderar el proceso y los espacios de diálogo con una compañera del PLACIR	Berguedà (Consejo Comarcal)
Jóvenes en Danza (espacios compartidos y de convivencia para jóvenes de grupos y de orígenes diversos)	Propuesta y co-liderazgo con los compañeros de juventud. Participación en los espacios.	Berguedà (Consejo Comarcal)
Municipios restaurativos (espacios formativos y para compartir entre técnicos municipales y agentes sociales)	Lidera, planifica, implementa y evalúa el proceso. Espacios formativos y para compartir entre técnicos municipales y agentes sociales	Berguedà (Consejo Comarcal)
Promoción de la convivencia en el espacio público y los equipamientos municipales	Recepción de situaciones de conflicto en los 2 espacios. Coordinación con los agentes del territorio implicados, diseño de la intervención, intervención y evaluación y seguimiento.	Igualada

Mejoramos compartiendo (comunidades multi-problemáticas)	Diseña y lidera el proyecto y coordina la empresa externa que realiza la labor de diagnosis a pie de calle. Ofrece formaciones cuando se estima oportuno.	Les Franqueses del Vallès
Red de conciliadoras y conciliadores comunitarios	Planificación y dinamización de los plenarios y los encuentros de la Red y valorar complementariedades en la intervención entre el equipo de mediación y los integrantes de la Red tanto en prevención como en gestión de conflictos.	L'Hospitalet de Llobregat
Estrategia municipal de Prevención de los extremismos violentos	Definir las líneas de actuación, vehicular las acciones llevadas a cabo, liderar espacios de trabajo y conducir la intervención en casos. Planificar y dinamizar los plenarios y encuentros de la red	L'Hospitalet de Llobregat
Acciones anti-rumores	Detección de iniciativas de la comunidad que podrían beneficiarse de los recursos del AMB, generación de las condiciones para que estas acciones puedan darse y aprovechar los recursos existentes. En ocasiones diseño, planificación de la ejecución y se ha participado en alguna sesión.	L'Hospitalet de Llobregat
"Bibliotecas humanas" (compartición experiencias de la vida para romper prejuicios y acercar realidades diversas)	Impulsor del proyecto (diseño, definición de objetivos, planificación de tareas y calendarización, comunicación y difusión, implementación y evaluación) y de las reuniones del Grupo Motor y con participantes y entidades. Búsqueda de "personas enlace" y "libros humanos". Organización del evento y dinamización de los espacios.	L'Hospitalet de Llobregat

Plan de regeneración urbana integral de Les Planes-La Florida	Participación en Grupos de Trabajo de aquellas acciones alineadas con los objetivos propios del Servicio y que favorecen a la mejora de la convivencia: Diálogos vecinales a través del Proyecto Bibliotecas Humanas; Participación en la Comisión técnica territorial; Coordinaciones con la Oficina del Plan Integral para el seguimiento del trabajo comunitario; Asistencia en jornadas y eventos bajo el paraguas del plan.	L'Hospitalet de Llobregat
Trabajo con asociaciones vecinales por planes de desarrollo comunitario	Organizar y planificar sesiones de sensibilización y de difusión del Servicio Enlace, coordinación con entidades y contactos puntuales para la derivación y gestión de casos	Manresa
Grupo Focal del Proyecto El Faro (sesiones con ciudadanía de antenas comunitarias)	Co-diseña e implementa las acciones de difusión, sensibilización y captación de la ciudadanía para este proyecto. También dinamiza las sesiones con la ciudadanía.	Mataró
Proyecto de antenas comunitarias y cuidados FAR Rocafonda- Grupo Servicios	El SMC participa desde el diseño, la intervención, la facilitación y la detección.	Mataró
Proyecto "Buscando la Participación" (vinculación con ciudadanía)	Colabora en el diseño e implementación de este proyecto.	Mataró
Proyecto "Vive el verano" (actividades infancia y jóvenes)	Coorganización coordinada de las actividades que la ciudad ofrece a la infancia y jóvenes durante el verano.	Mataró

Plan de absentismo escolar	Entrevistas, visitas a domicilio, coordinación con diferentes servicios	Mollet del Vallès
Acción Comunitaria- Grupo Motor Plan de Barrios	Recopilación y traslado de información general de situaciones vulnerables y/o necesidades, que se puedan trabajar desde el grupo motor, para una mejora del barrio de la Estación de Francia.	Mollet del Vallès
Círculos de diálogo entre mujeres árabes	Formación de gestión del conflicto en la escuela, reuniones individuales con las familias, reuniones de coordinación con servicios sociales y la escuela.	Osona (Consejo Comarcal)
"Red Anti-rumores" (Dar respuesta al aumento de los discursos racistas que alimentan los rumores, refuerzan los estereotipos y fomentan el miedo y la desconfianza entre las personas, sensibilizar de los efectos negativos y discriminatorios que sufren las personas y colectivos de diversos orígenes y contextos culturales y en los valores de convivencia intercultural y diversidad)	Apoyo y acompañamiento al grupo motor (red). Dinamización de los espacios en las actividades programadas por sensibilización y difusión.	Rubí
Red de Profesionales de Torre-romeu	Organización y facilitación de las sesiones; acogida de nuevos/as profesionales; seguimiento de los diferentes grupos de trabajo por proyectos.	Sabadell

Atzavara (Agentes Comunitarios de Salud): Generar y fortalecer vínculos entre mujeres del barrio, vincularlas con los servicios, equipamientos y recursos y compartir conocimientos de salud.	Organización y facilitación de los espacios de encuentro; Acompañando en la creación del grupo de trabajo interadministrativo y coordinación y colaboración con los agentes implicados.	Sabadell
Cultura en Torre-romeu: Viviendo el Circo, El Salto del Eje, Día de la resistencia romaní	Conexión y coordinación de los proyectos con los agentes del territorio. Gestión técnica de reserva de espacios, seguimiento de los proyectos, organización de las actuaciones finales, etc.	Sabadell
Comisión de fiestas Torre-romeu	Acompañar la comisión de fiestas durante todos los encuentros, favoreciendo un clima de confianza para colaborar.	Sabadell
Red de Profesionales de Zona Norte (CODIS)	Facilitar y acompañar los espacios de encuentro, las convocatorias, las actas, etc.	Sabadell
Comisión de Salud	Co-liderazgo del espacio, con Fundación Main (preparación reuniones, planificación acciones y generación de sinergias con otras iniciativas).	Sabadell

Grupo Motor CÓDIGOS	Apoyo (asesoramiento, acompañamiento, logística) en la realización de las actividades desarrolladas y en la articulación de diferentes espacios comunitarios y de coordinación técnica.	Sabadell
Espacios de diálogo en el territorio Can Puiggener (coordinación y trabajo en red objetivo promoción de la cohesión social, mejora imagen del barrio y potenciar sentido de pertenencia, reforzar redes de relación, etc.)	Trabajando con la Red de profesionales (espacio estratégico y de coordinación), evaluación de la Red, aportar visión estratégica.	Sabadell
Crecer en el huerto (mujeres Can Puiggener)	Facilitar los espacios de encuentro, dinamizar y acompañar a los dos grupos.	Sabadell
Proyecto Tejiendo barrio (patio de los olores y fiesta popular)	Acompañar la comisión de fiestas durante los encuentros, impulsar la continuidad y mayor participación ciudadana. Apoyo (asesoramiento, acompañamiento, logística) en la realización de las actividades desarrolladas. Coordinar todos los grupos del Patio de los Olores, programación de actividades conjuntas, seguimiento y la evaluación del proyecto.	Sabadell
Apoyo al Proyecto A Puerta de Can Puiggener	Seguimiento, apoyo a la responsable del dispositivo y valoración del planning de trabajo.	Sabadell

Comisión comunitaria plaza de las Termas (Intervención comunitaria D6º): espacio de coordinación entre los agentes sociales	Convocatoria de reuniones, relación con los agentes, análisis de intereses y motivaciones compartidas, identificación de formas de colaboración, organización de actividades de dinamización comunitaria en la plaza, e impulso, gestión y coordinación del proyecto comunitario Memoria Viva de las Termas.	Sabadell
Proyecto Fem Esplai (Intervención comunitaria D6º)	Contratación y coordinación con la entidad que gestiona la actividad, difusión y articulación comunitaria del proyecto, seguimiento y evaluación de las sesiones y contenido pedagógico, formación y coordinación con alumnos de TASOCT y evaluación del proyecto.	Sabadell
Grupo de Trabajo Niños, jóvenes y familias Distrito 6	Organización de reuniones, coordinar la realización del mapa de actividades de verano y el mapa de agentes que actúan en el ámbito niños, jóvenes y familias dentro de los barrios. Lidera las reuniones de coordinación con la Mesa de Salud con el fin de evitar duplicidades y solapamiento de espacios de trabajo comunitario, abriendo diálogos y priorizando el perfil bajo del Ayuntamiento para dar protagonismo a la iniciativa de la Mesa. Hace evaluación entre los miembros del Grupo de Trabajo sobre el impacto y los beneficios de mantener un espacio de Grupo de Trabajo.	Sabadell

Mesa de Salud comunitaria del Sur (Intervención comunitaria D6º)	Participación en las mesas bimensuales, apoyo en la organización interna de la Mesa de Salud, formación interna de TRELLO para miembros de la mesa y seguimiento de la herramienta, impulsa comisión organizadora de la Muestra de Entidades del D6, ideada desde la Mesa.	Sabadell
Apoyo Proyecto A-Porta D6 (Espronceda y Campoamor)	Participación en las reuniones iniciales del proyecto, mapas de agentes estratégicos y recursos necesarios para la optimización de la implantación	Sabadell
Mapeo de Barrios (detección y mapeo conflictos)	Entrevistas, mapeo y diagnósticos participativos	Sant Vicenç dels Horts
Proyecto barrios: latín	Diseño, prospección, entrevistas y grupos focales	Santa Coloma Gramenet
Proyecto Barrios: Can Mariner	Identificación y trabajo de prospección periódica de diferentes espacios con el fin de observar las dinámicas convivenciales y conocer referentes informales.	Santa Coloma Gramenet
El desarrollo de la Cultura Restaurativa	El equipo recibe una formación de cuatro sesiones (30h) sobre los fundamentos y las prácticas del enfoque restaurativo global, junto con otros profesionales y servicios de la ciudad	Santa Coloma Gramenet

Red Distrito III. Creando Huellas, memoria viva y accesibilidad cognitiva	Convocar y dinamizar "cafés de barrio" para recoger la historia del barrio desde las historias de vida de vecinos y vecinas y trabajo conjunto con el fin de crear entornos inclusivos/espacios públicos accesibles.	Santa Coloma Gramenet
Pasarela 23. Tejiendo Redes (unir diferentes grupos de mujeres costureras)	Acompañar al grupo Conversatorios, dinamizar las sesiones del grupo, generar vínculos entre los diferentes grupos preparación del acto "la pasarela".	Santa Coloma Gramenet
Año Nuevo Chino 2023	Dinamización comunitaria, Comisiones de trabajo interdisciplinarias, Sensibilización en torno a una ciudad intercultural y diversa, una convivencia en positivo, Difusión y creación de material, Organización y gestión de espacios	Santa Coloma Gramenet

11.3. Acciones de formación

Ámbito temático	Título	Ente local
Acoso	Talleres sensibilización en casos acoso escolar	Sabadell
Acoso	Taller de inclusión	Anoia (Consejo Comarcal)
Acoso	Espacios libres de bullying para agentes socioeducativos	Anoia (Consejo Comarcal)
Acoso	Círculos contra acoso escolar	Sabadell
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Irrupción restaurativa – Apoyo a los proyectos de convivencia, prevención del bullying y otros conflictos	Sant Boi de Llobregat
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Encuentro gestión emocional con personal del ámbito educativo	Sant Feliu de Llobregat
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de gestión positiva de los conflictos a alumnado	Cornellà de Llobregat
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Espacio de cuidado y compartición del equipo del Departamento de Acción Social con comunicación no violenta y círculo	Igualada
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Tenemos un conflicto en clase ¿Hablamos?	Sant Vicenç dels Horts
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	¿Cómo es la convivencia en el aula? Construimos relaciones mediante círculos de diálogo y practicas restaurativas	Sant Vicenç dels Horts
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de fomento de la convivencia en el aula: ¿Hablamos?	Viladecans

Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller gestión de conflictos y herramientas de comunicación para jóvenes - Gestionando la convivencia	Viladecans
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Prácticas restaurativas y círculos de diálogo a personal docente	Esparreguera
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Círculo proactivo para los grupos de niños y jóvenes de las educadoras de Cáritas.	Mataró
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de prácticas restaurativas para educadoras de Cáritas.	Mataró
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller prácticas restaurativas en un Instituto	Mataró
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de gestión de conflictos y diálogo en el aula Escuela Josep Montserrat	Mataró
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de prácticas restaurativas por profesorado dentro de la escuela de verano del Movimiento Educativo Maresme (MEM)	Mataró
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de prácticas restaurativas por centros escolares	Anoia (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Enfoque Restaurativo Global por centros educativos	Anoia (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Círculos de diálogo en primaria y secundaria	Badalona
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de gestión del conflicto dentro del espacio escolar	Osona (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Formación en herramientas restaurativas para docentes de primaria	Arenys de Munt
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Prácticas restaurativas en los centros educativos para profesorado	Granollers

Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Prácticas restaurativas a personal técnico de atención a las personas	Granollers
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	La Paz se aprende. El enfoque restaurativo relacional y la mediación para alumnos mediadores	Granollers
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Formación en herramientas restaurativas a docentes de alumnado de secundaria	Arenys de Munt
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	La mediación y la gestión de las emociones en el conflicto para alumnado de secundaria	Vilanova i la Geltrú
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Círculo de escucha al personal de conserjería de las instalaciones deportivas del municipio	Castelldefels
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de acompañamiento en la gestión de un conflicto escolar en un grupo clase de la escuela Garigot	Castelldefels
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de acompañamiento en la gestión de un conflicto escolar en el claustro de la escuela Garigot de Castelldefels.	Castelldefels
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller de acompañamiento en la gestión de un conflicto escolar en un grupo clase de la ESO de la escuela La Ginesta	Castelldefels
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Trabajo con un grupo clase de la ESO del Colegio Sant Ferran.	Castelldefels
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller: "Comunicación y círculos de diálogo"	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller: "Círculos de diálogo"	Alt Penedès (Consejo Comarcal)

Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Taller: "Comunicación: 1. Comunicación y círculos de diálogo. 2. Ponemos en práctica el círculo... ¿Qué quieres compartir?"	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Proyecto alternativa (mediación reparadora/restaurativa como herramienta para la resolución del conflicto de forma alternativa a la expulsión del centro educativo)	Cardedeu
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Prácticas restaurativas en centros educativos, centros de jóvenes y otros espacios	Berguedà (Consejo Comarcal)
Círculos de diálogo y herramientas restaurativas	Nivel 1. Gestión restaurativa de centro	Castelldefels
Comunicación positiva	Herramientas para la gestión de conflictos y el bienestar emocional a alumnado de 3º y 4º ESO	Igualada
Comunicación positiva	Formación y asesoramiento al profesorado en comunicación y herramientas de mediación y restaurativa	Viladecans
Comunicación positiva	Taller Foro Jóvenes (Dinamización)	Mataró
Comunicación positiva	Taller de gestión alternativa de conflictos (GAC) sobre conflictos con hijos para mujeres usuarias de Cáritas	Mataró
Comunicación positiva	La comunicación: cómo nos comunicamos	Esplugues de Llobregat
Comunicación positiva	Talleres de gestión positiva del conflicto por las escuelas	Montornès del Vallès
Comunicación positiva	Taller de gestión positiva de conflictos en las monitoras de comedor	Montornès del Vallès

Comunicación positiva	Taller de comunicación no violenta (CNV) al personal de la Biblioteca	Montornès del Vallès
Comunicación positiva	Curso de interculturalidad y gestión de la diversidad: rompiendo rumores y prejuicios (por personal del ayuntamiento)	Santa Coloma Gramenet
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller participativo comunicación no violenta y gestión dialogada de conflictos con adolescencia (para AFA)	Sant Feliu de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en gestión de conflictos a personal del ente local	Cornellà de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en gestión de conflictos y mediación a profesorado	Cornellà de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Mediación escolar (alumnos de la optativa de mediación)	Igualada
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Herramientas para la gestión de conflictos y la mediación a referentes en promoción de la convivencia en la ciudad	Igualada
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Talleres CFGS: Herramientas y recursos para gestión y resolución de conflictos en el ámbito educativo	Sant Vicenç dels Horts
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en herramientas de mediación y comunicación para abordaje conflictos en el espacio público por Agentes Cívicos / Serenos	Rubí

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	"Bienvenidos conflictos", formación abordaje positivo conflictos en centros educativos	Rubí
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación a en abordaje positivo de conflictos y habilidades comunicativas a ciclo integración social	Rubí
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Sesión práctica Alumnos Mediadores	Esparreguera
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva de conflictos a profesionales del ámbito social del ayuntamiento	Esparreguera
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Entrenamiento en el equipo de mediación escolar del Instituto Teide	Viladecans
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación para la creación del equipo de mediación escolar del Instituto Teide	Viladecans
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller GAC para ciudadanía (Grupo Servicios Sociales Kintsuji).	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller GAC para personas técnicas de la Fundación Maresme	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de resolución de conflictos a las agentes cívicas nocturnas	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de resolución de conflictos a las agentes cívicas	Mataró

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de gestión de conflictos en el equipo directivo y coordinadoras del IES Damià Campeny.	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación a la optativa mediadores entre iguales del Instituto	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Visita grupo integración social Puig i Cadafalch	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Mediación entre iguales a alumnos de primaria y secundaria	Olesa de Montserrat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	El conflicto y su resolución (alumnos de una escuela)	Esplugues de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión de conflictos y comunicación no violenta (alumnos)	Esplugues de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller recursos para la comunicación y la gestión de conflictos con equipos educativos UJMS pisos tutelados	Mataró
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Mediación y gestión de conflictos a alumnos 3º ESO IES Leonardo da Vinci	Sant Cugat del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación y gestión de conflictos a referentes de Els Horts Urbans	Sant Cugat del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller "Hablemos de gestión positiva de los conflictos" en la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación y resolución de conflictos en el grupo de personas adheridas al programa ACOL (empleo)	Anoia (Consejo Comarcal)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Charla taller sobre mediación y gestión de conflictos a ciclos formativos	Sabadell
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller estrategias para el conflicto, dentro de la semana de cultura de paz (centro educativo).	Sabadell
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller práctico de gestión de conflictos por personal del ayuntamiento	Sitges
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación de resolución de conflictos para la policía local	Sitges
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en gestión de conflictos y diversidad (Mujeres de Bufalá)	Badalona
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de gestión del conflicto alumnos primaria y secundaria	Osona (Consejo Comarcal)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación de gestión de conflictos por monitores/as de los talleres de estudio asistido	Sant Pere de Ribes
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de mediación para alumnos de primaria: La mediación como herramienta de resolución de conflictos	Cerdanyola del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de mediación para alumnos de secundaria: La mediación como herramienta de resolución de conflictos	Cerdanyola del Vallès

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación para Policía Local	L'Hospitalet de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de gestión positiva de conflictos en la propia organización	L'Hospitalet de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Análisis de conflictos públicos por los socios del Fórum Español de Prevención de la Seguridad Urbana	L'Hospitalet de Llobregat
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de convivencia y gestión de conflictos en el espacio público para dinamizadores deportivos	Montornès del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller mediación: resolución alternativa de conflictos por centros educativos	Manlleu
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en resolución pacífica de los conflictos a profesorado, alumnado y familias dentro del proyecto Com-Viu en la escuela	Abrera
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Actividad infantil "Caracol, León y Delfín, tres actitudes ante el conflicto" (Día europeo de la mediación)	Les Franqueses del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de teatro social (Día europeo de la mediación)	Les Franqueses del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para asociaciones vecinales	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para nuevos agentes cívicos	Castelldefels

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para jóvenes de la casa de oficios	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para niños del Consejo de la Infancia	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para entidades deportivas	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para jóvenes participantes del proyecto ESLORA al servicio SIEP	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Gestión positiva del conflicto y herramientas comunicativas para personal policía de playa	Castelldefels
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller: "Puede ser útil la mediación" (niños 12-13 años)	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller: "Implementar un servicio de mediación entre iguales" (por personal docente de institutos)	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	"Cómo implementar y cómo funciona un SM entre iguales" (práctica)	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Talleres teatrales para la mejora de la convivencia "El portal de enfrente" (centros educativos)	Les Franqueses del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Actividades de convivencia por la Escoleta de verano	Prat de Llobregat (el)

Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Taller de resolución de conflictos para maestros de la escuela Nuestra Señora del Mar	Prat de Llobregat (el)
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Recursos de la mediación por personal trabajador y educadores/as sociales	Sant Celoni
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación CGFS a alumnos de Integración Social de varios institutos: presentación del servicio y role play sobre casos de mediación y prospección en el territorio	Santa Coloma Gramenet
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en la "mediación intercultural, retos de futuro" a alumnado UAB	Santa Coloma Gramenet
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación introducción a la mediación y gestión dialogada de conflictos	Barberà del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación Introducción a la mediación y comunicación positiva al personal del centro deportivo municipal Can Llobet	Barberà del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Aprender a resolver los conflictos a través de la lectura del cuento 'Los pequeños mediadores' en la escuela de primaria Elisa Badia	Barberà del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Formación en mediación a alumnado para ser mediador entre iguales	Barberà del Vallès
Herramientas de la mediación - gestión dialogada de conflictos	Espacios intercentros de compartición de mediación educativa	Cardedeu

Espacio público	Formación interna por trabajo de acción en el espacio público y derechos culturales	Santa Coloma Gramenet
Funcionamiento del Centro de Mediación y Convivencia Ciudadana.	Presentación del Centro de Mediación al alumnado del Ciclo Formativo de Grado Superior (Módulo Profesional Mediación Comunitaria) del INS Galicia.	Sant Pere de Ribes
Intervención comunitaria	Colaboración con grados formativos de Int.social y animación sociocultural en temas de acción comunitaria	Sabadell
Mediación y resolución de conflictos vecinales, asesoramiento a comunidades	Formación "Mejoramos compartiendo"	Les Franqueses del Vallès
Promoción de la convivencia y bienestar de la ciudadanía	Talleres de convivencia y gestión dialogada de conflictos entre vecindad -Ahorro y Eficiencia Energética-	Vic
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo y el rol de la persona dentro del grupo (por alumnos escuela)	Esplugues de Llobregat

11.4. Acciones de sensibilización

Ámbito temático	Título	Ente local
Abordaje del bullying	Presentación nueva guía de abordaje del bullying de L'Anoia en la dirección centros educativos	Anoia (Consejo Comarcal)
Cultura de la paz	Cápsula trimestral sobre cultura paz, mediación y comunicación asertiva (radio Esparreguera)	Esparreguera
Convivencia	Día europeo mediación: stand del servicio, actividad teatral y musical	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Convivencia	Participación servicio en la muestra de entidades "Activa gente mayor" de Torrelles de Foix	Alt Penedès (Consejo Comarcal)
Convivencia	Día de la Mediación: Presentación del SMC	Arenys de Munt
Convivencia	Sensibilización en convivencia	Arenys de Munt
Convivencia	Presentación del servicio a entidades posibles colaboradoras proyecto MASE y de expulsión escolar	Badalona
Convivencia	Sensibilización sobre gestión positiva de conflictos a otros servicios o recursos para crear red de colaboración	Badalona
Convivencia	Círculo de convivencia y civismo por concienciación sobre el impacto de las acciones individuales, en las MASE	Badalona

Convivencia	Sensibilización sobre herramientas mediadoras, CNV y restaurativas en el marco del Pacto por el Civismo.	Castelldefels
Convivencia	Acto de celebración del día europeo de la mediación para visibilizar del SMC, mediación, la cultura de la paz y el diálogo.	Castelldefels
Convivencia	Herramientas mediadoras, comunicativas y restaurativas a entidades deportivas y técnicos de deporte	Castelldefels
Convivencia	Presentación del servicio y la gestión positiva de la convivencia a ciudadanía dentro de la campaña "Cornellà pel civisme" (contacto directo con la ciudadanía)	Cornellà de Llobregat
Convivencia	Sesiones promoción del civismo y la convivencia para jóvenes	Cornellà de Llobregat
Convivencia	Taller en torno a la lectura del libro "el círculo" (grupo de lectura infantil)	Esparreguera
Convivencia	Concienciación a los cuerpos de seguridad sobre la convivencia en la comunidad	Esplugues de Llobregat
Convivencia	Presentación proyecto y formación facilitadoras de la convivencia	Igualada
Convivencia	Taller de teatro social para jóvenes del centro abierto	Igualada
Convivencia	Taller "Círculos de diálogo" para alumnos de secundaria	Igualada
Convivencia	"Mejoramos compartiendo" espacio para cargos y referentes de comunidades vecinales (herramientas para que los referentes de las comunidades vecinales puedan gestionar positiva y efectivamente los problemas que los encuentran en el día a día de las comunidades)	Les Franqueses del Vallès

Convivencia	Colaboración en la formación agentes policía local en herramientas para la prevención y gestión de conflictos	Mataró
Convivencia	Dinamización visita a la exposición itinerante del 20º aniversario del SMC (Espacio Gatassa)	Mataró
Convivencia	Charla sobre cultura de la paz y SMMC a alumnos UAB	Mollet del Vallès
Convivencia	Charla sobre la mediación comunitaria a alumnos de secundaria	Mollet del Vallès
Convivencia	Presentación SMMC y gestión dialogada conflictos con herramienta Kahoot, en Oficina de Atención Ciudadana	Mollet del Vallès
Convivencia	Convivencia y piscinas, a técnicos área de deportes y personal de piscinas	Montornès del Vallès
Convivencia	Observación participativa en el espacio público	Montornès del Vallès
Convivencia	Presentación del proyecto 'Mediación entre iguales' a padres y madres de una escuela de primaria	Olesa de Montserrat
Convivencia	Círculos de diálogo dentro del proyecto "Antenas jóvenes" de activistas por el bienestar emocional	Prat de Llobregat (el)
Convivencia	Acción Traza en las escuelas del Norte	Sabadell
Convivencia	Día Europeo Mediación: carpa informativa itinerante	Sabadell
Convivencia	Presentación del proyecto de memoria viva de las Termas, Escuela de Verano DIBA	Sabadell
Convivencia	Actuaciones en torno al proyecto "Ojos de halcón" para la prevención del acoso entre iguales, por alumnos de primaria	Sant Boi de Llobregat

Convivencia	Día Europeo Mediación: stand en la calle y visitas a establecimientos comerciales	Sant Cugat del Vallès
Convivencia	"Vive y convive" (Reunión con presidentes de comunidades y líderes vecinales)	Santa Perpètua de Mogoda
Convivencia	Presentación servicio a alumnos de una universidad francesa	Sitges
Convivencia	Acciones de apoyo y asesoramiento a demanda en un instituto	Sitges
Convivencia	Entrevista con 8 alumnos de un curso de Dinamización Comunitaria del SOC	Sitges
Convivencia	Toma de conciencia del alumnado con temas medioambientales.	Vic
Convivencia	Punto de información a la celebración del día Europeo de la mediación	Viladecans
Convivencia	"La mediación y la gestión de conflictos en el espacio emocional" destinado a ciudadanía	Viladecans
Convivencia	Punto de información en la calle para celebrar el día de la mediación	Viladecans
Convivencia	Taller "Gestionando la convivencia" casal Montserratina	Viladecans
Convivencia	"La mediación y la gestión de las emociones" en el Casal de la Unió	Viladecans
Convivencia Diversidad Gestión de conflicto	Escape Room en el centro cívico, sobre buenos hábitos en las comunidades, civismo y convivencia	Vilafranca del Penedès
Diversidad	Ponencia a jornada migraciones, desigualdades sociales y apoderamiento colectivo	Badalona
Diversidad	Día de la Resistencia Romaní en la Zona Norte	Sabadell

Diversidad	Torneo deporte inclusivo en la Zona Norte - Códigos	Sabadell
Gestión de conflictos	Semana de la mediación	Abrera
Gestión de conflictos	Presentación Servicio de mediación a la ciudadanía	Anoia (Consejo Comarcal)
Gestión de conflictos	1ª Jornada de prácticas restaurativas: "La mirada restaurativa: retos para la implementación en los entornos educativos"	Badalona
Gestión de conflictos	Formaciones y difusión de la mediación en los centros educativos	Badalona
Gestión de conflictos	Los niños también resolvemos conflictos (3 talleres en torno a la lectura de un cuento)	Barberà del Vallès
Gestión de conflictos	Campaña de sensibilización en las redes en torno al día europeo de la mediación	Berguedà (Consejo Comarcal)
Gestión de conflictos	Taller "hablamos de mediación" por ciudadanía	Canovelles
Gestión de conflictos	Reuniones con centros educativos del municipio de Castelldefels.	Castelldefels
Gestión de conflictos	Coordinación casos MASE	Castelldefels
Gestión de conflictos	Presentación del SMC a grupos de Integración social de la UOC	Castelldefels
Gestión de conflictos	Jornada por profesionales municipales: "La mediación ciudadana una herramienta para la convivencia"	Cornellà de Llobregat
Gestión de conflictos	Encuentro con centros educativos para dar a conocer la mediación	Esplugues de Llobregat
Gestión de conflictos	V Encuentro Mediación Escolar	Granollers

Gestión de conflictos	Taller "Gestión pacífica de conflictos" alumnos secundaria	Igualada
Gestión de conflictos	Taller "Gestión de conflictos y mediación" para alumnos secundaria	Igualada
Gestión de conflictos	Taller: "¿Cómo gestionamos los conflictos en familia?" por AFAs	L'Hospitalet de Llobregat
Gestión de conflictos	"Hay otra vía" sensibilización gestión dialogada de los conflictos (entrevistas en la calle y vídeo)	Olesa de Montserrat
Gestión de conflictos	Círculos de diálogo en institutos (vinculados a la actividad "¿Hablamos? prácticas restaurativas")	Prat de Llobregat (el)
Gestión de conflictos	Círculos de diálogo dentro del consejo de niños	Prat de Llobregat (el)
Gestión de conflictos	Círculos de diálogo por el consejo de adolescentes	Prat de Llobregat (el)
Gestión de conflictos	Día europeo de la mediación: Jornada de debate y reflexión sobre la cultura de la mediación	Rubí
Gestión de conflictos	Taller "Hablemos de gestión positiva de los conflictos" en la Ludoteca de Can Puiggener	Sabadell
Gestión de conflictos	Taller sensibilización casos de acoso escolar	Sabadell
Gestión de conflictos	Presentación Servicio Mediación Comunitaria en el departamento de Salud	Sabadell
Gestión de conflictos	Charla-taller sobre mediación y gestión de los conflictos a ciclos formativos	Sabadell
Gestión de conflictos	Presentación servicio e intervenciones en acoso escolar en EAP, LIC y CRP	Sabadell

Gestión de conflictos	Taller estrategias para el conflicto, para alumnos de secundaria, dentro de la semana de cultura de paz	Sabadell
Gestión de conflictos	Espacio reflexión sobre acoso escolar, con dinámica de círculo, día internacional contra el acoso escolar	Sabadell
Gestión de conflictos	Presentación intervención acoso en las Jornadas Hacemos cultura restaurativa.	Sabadell
Gestión de conflictos	Presentación intervención acoso en el departamento de feminismos y juventud	Sabadell
Gestión de conflictos	Presentación del Servicio de mediación comunitaria en el departamento de Bienestar Animal	Sabadell
Gestión de conflictos	Charla Taller para jóvenes mediadores del instituto Joan Oliver	Sabadell
Gestión de conflictos	Talleres cuentos por la paz y la mediación en las bibliotecas	Sabadell
Gestión de conflictos	Entrevistas con estudiantes de integración social	Sant Vicenç dels Horts
Gestión de conflictos	Taller práctico de gestión de conflictos por entidades	Sitges
Gestión de conflictos	Presentación del Servicio de Mediación a alumnos de centros educativos	Viladecans
Intervención comunitaria	Presentación proyecto Crecer en el huerto en el IV Congreso de Inclusión Social	Sabadell
Opciones y alternativas de ocio y ocio para jóvenes en un barrio concreto	Presentación del mapa de recursos destinados a jóvenes y niños y las líneas de acción del programa de mediación escolar a entidad La Obrera y explorar colaboración	Sabadell

Programa gestión y resolución de conflictos	Presentación del servicio de mediación a las profesionales de salud mental de El Bofarull	Sabadell
Venta de alcohol	Campaña "Crítico" sobre la venta de alcohol	Montornès del Vallès

11.5. Medidas alternativas a la sanción económica (MASE)

Nombre del programa	Tarea del SMC	Ente local
Programa de medidas restaurativas alternativas a la sanción administrativa	Conducción de las personas participantes por el itinerario R4 (reconocimiento / identificación de los hechos; responsabilización sobre los daños; vías de reparación del mal causado y restauración de las relaciones dañadas); gestión administrativa de los expedientes sancionadores congelados durante el proceso restaurativo; Evaluación final	Sant Boi de Llobregat
Medidas alternativas a la sanción económica	Diseño y conducción de las sesiones con las personas que participan del programa (reflexionar, asumir la responsabilidad de las acciones por las que han sido sancionadas, y a reparar los daños causados a través del programa de trabajos sustitutorios); Seguimiento de los trabajos sustitutorios (acompañamiento al personal del equipo de educación cívica en la tarea de sensibilización en el uso responsable y respetuoso de los espacios públicos y la promoción de la buena convivencia).	Cornellà de Llobregat
Medidas alternativas a la sanción económica	Acogida y entrevista a los participantes para valorar la viabilidad de la MASE; Diseño de la medida; Coordinación con los departamentos correspondientes con los que se aplicará la medida (catálogo de medidas); Facturación del proceso y resultado de la acción y coordinación con el instructor del proceso sancionador y la técnica de MASE.	Sant Vicenç dels Horts

Medida alternativa a la sanción económica	Coordina el circuito (recibimiento del expediente de solicitud del departamento legal una vez ha parado la sanción administrativa, contactar con el solicitante, entrevistas de acogida y cierre, contacto con el servicio donde se propone hacer la medida, redacción de informe final y contacto y coordinación con la comisión cívica para informar, definir circuitos, propuestas, actuaciones, concreciones.	Olesa de Montserrat
Medidas alternativas a la sanción económica - MASE (Adultos y menores)	Coordinación con la Unidad de Sancionadores, recepción de la solicitud de MASE; Entrevistas con la persona beneficiaria (en caso de ser menor, también con sus tutores legales); Búsqueda del proyecto o servicio donde la persona realizará las medidas y coordinación, seguimiento y redacción informe final.	Igualada
Proyectos Compartidos. Medidas en beneficio a la comunidad	Entrevistas individuales	Viladecans
Medidas alternativas a la sanción Económica (MASE)	Entrevista individual con la persona solicitante; Concreción de la actividad a desarrollar y coordinación; Seguimiento y valoración de la acción desarrollada e informe final.	Vic
Medidas alternativas a la sanción económica	Diseño del circuito de MASE dentro de la ordenanza municipal; El SMC es uno de los referentes en el circuito MASE	Anoia (Consejo Comarcal)
Programa de medidas alternativas a la sanción	Atención individualizada e implantación de medidas reparadoras adaptadas a cada persona creando un espacio de trabajo, educativo y de concienciación donde todos los agentes de la comunidad pueden tener su papel.	Sant Pere de Ribes

Medidas reparadoras	Realización de las entrevistas y seguimiento de las medidas en coordinación con las entidades y procedimiento sancionador	Vilafranca del Penedès
Medidas alternativas a la sanción económica	Tutorización del proceso: entrevista valorativa, plan de trabajo y calendario, seguimiento y la valoración final.	Montornès del Vallès
Programa de responsabilidad ciudadana activa	Contacto con la persona solicitante, entrevista restaurativa inicial, determinación de la acción/nes reparadora/as a realiza (mediación, prestaciones en beneficio de la comunidad, actividades socioeducativas y planes de desarrollo personal y familiar, apoyo emocional y trabajo actitudinal), acompañamiento, coordinación con servicios y seguimiento de la persona infractora, entrevista de cierre e informe final. Casos provenientes de ordenanza y derivados del Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico de Justicia (SMAT). Circuitos de colaboración con el equipo de Agentes Cívicos de la ciudad (por casos de espacio público. Acompañamiento socioeducativo con Agentes Cívicos).	L'Hospitalet de Llobregat
Programa de medidas alternativas a la sanción económica	Lidera, coordina e impulsa el programa con coordinación de diferentes agentes internos. Atención a las personas infractoras que quieran participar, entrevista, plan de realización e informe valorativo.	Les Franqueses del Vallès
Mediación en relación al Departamento de Justicia	Coordinación con el Departamento de Justicia y desde la proximidad, la intervención, la facilitación y/o la co-mediación. Dar a conocer el Servicio de Mediación a las personas penadas.	Prat de Llobregat (el)
Mediación reparadora	Mediación reparadora para favorecer la responsabilidad e inclusión social.	Prat de Llobregat (el)

Medidas alternativas a la sanción económica -MASE-	Difundir el programa y buscar alternativas válidas y posibles para realizar la medida alternativa a la sanción, en función de las horas y las habilidades de la persona titular de la sanción.	Abrera
Trabajo en beneficio a la comunidad (departamento de justicia)	Organiza las sesiones, poniendo el contacto los servicios y las delegadas de Justicia según el perfil del interesado	Abrera
Programa de medidas alternativas a la sanción económica	Recibimiento de la solicitud y primera entrevista con la persona interesada (y con tutores legales en caso de ser menores de edad), una o más entrevistas para acordar con la persona interesada cuál será la medida a hacer; coordinación con la entidad para hacer seguimiento.	Castelldefels
Medidas alternativas a la sanción económica por infracción a la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana	Evaluación de la solicitud, traslado al departamento correspondiente por la entrevista y comunicación de la medida sustitutoria de trabajo comunitario y/o participación en actividades formativas/educativas en materia de promoción de los valores cívicos.	Mollet del Vallès

INFORME GLOBAL DE LOS INDICADORES DE

SERVICIOS SOCIALES 2023





Informe de los indicadores de servicios sociales 2023

1. Presentación

2. Claves de los Servicios Sociales Básicos en el año 2023

3. Gasto y financiación de los Sercicios Sociales Básicos

4. Coberturas, accesibilidad e intensidad de los servicios

5. Diferencias poblacionales

6. Datos de participación municipal y metodología

7. Anexo: aportaciones a los talleres de mejora del CCI de Servicios Sociales

1. Presentación

La 23ª edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Servicios Sociales de la Diputación de Barcelona realiza un análisis comparado de los principales indicadores de recursos económicos, personal, acceso al servicio, coberturas y entorno de los Servicios Sociales Básicos (SSB), identificando los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de los municipios participantes en el Círculo.

Liderado por el Servicio de Apoyo a los Servicios Sociales Básicos y el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona, en el Círculo participa una amplia representación de los municipios de más de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona, así como otros entes locales de fuera de la demarcación.

Número de entes locales participantes en el Círculo

71

Población de la provincia de Barcelona >10.000 hab. representada en el CCI

(excepto el municipio de Barcelona)

(cifras absolutas y en % sobre la población)

3,1 millones

86,9%

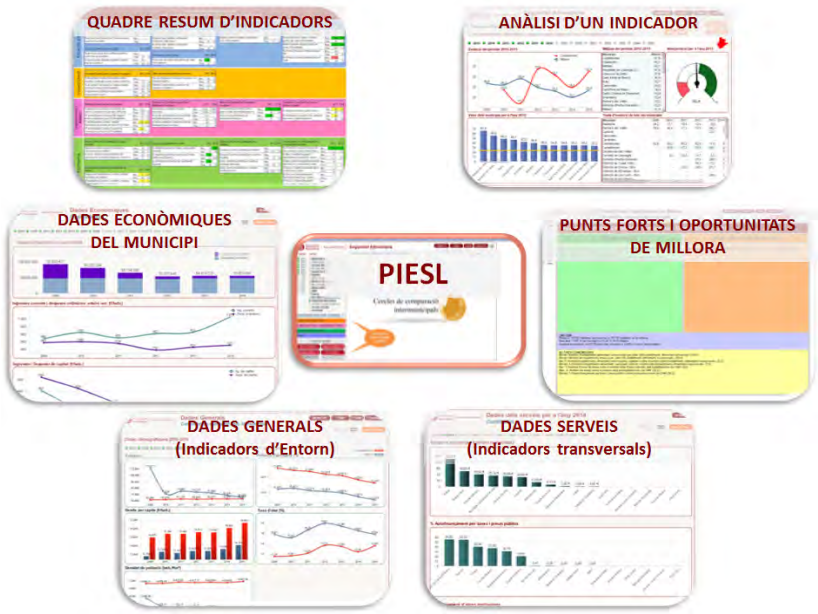
El informe anual del Círculo evidencia las tendencias y evolución en la financiación, la cobertura poblacional, el acceso a los servicios, los profesionales y sus condiciones laborales y el entorno socioeconómico. En la presente edición, el informe mantiene una estructura centrada en el estudio de los cambios en la financiación, recursos, gestión y coberturas, así como las diferencias poblacionales entre los municipios participantes. A partir de indicadores de apuesta política, de esfuerzo de financiación del servicio, del proceso de atención y organización de los recursos y del entorno, el objetivo de este informe es analizar el estado de los Servicios Sociales en un contexto de cambio constante y de diferencias en la financiación y prestación de servicios públicos de los entes locales participantes en función de su volumen de población.

El informe se estructura en los siguientes apartados:

- Claves de los Servicios Sociales Básicos en el año 2023, con una breve introducción a los principales cambios de tendencias respecto al año anterior y una infografía-resumen que destaca los principales indicadores del Servicio.
- Análisis de la financiación de los Servicios Sociales Básicos y de los principales servicios que lo integran: Servicios Básicos de Atención Social (SBAS), Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD), Prestaciones y ayudas a la vulnerabilidad económica (AUS) y Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS). Se analiza el peso que suponen sobre el presupuesto de gasto municipal y de servicios sociales, el gasto por habitante y usuario o el origen de la financiación.
- Análisis de los principales cambios en los recursos, gestión y cobertura de los servicios que integran los SSB. Se analizan indicadores como las ratios de profesionales, los tiempos de espera para acceder a un servicio o las horas de prestación de servicio.
- Análisis de las diferencias poblacionales en los principales indicadores de financiación, recursos, gestión y cobertura de los servicios que integran los SSB.

- Presentación de los datos de participación municipal y la metodología utilizada en su recogida.
- Anexo con la recopilación de aportaciones de los entes locales en los talleres de mejora celebrados en el mes de octubre de 2023.

Los municipios participantes en el CCI tienen la posibilidad de complementar la lectura que aporta este informe con el acceso al Portal de Información Económica y Servicios Locales (PIESL) de la Diputación de Barcelona. El portal permite consultar y descargar indicadores y gráficos de forma exhaustiva y con la posibilidad de realizar comparativas con una selección *ad hoc* de municipios, de acuerdo con múltiples criterios de comparación



2. Claves de los Servicios Sociales Básicos en el año 2023

El año 2023 ha sido otro año de récords en términos de gasto corriente por habitante que se destina a los Servicios Sociales Básicos (SSB): se ha alcanzado el **máximo histórico** en 81,6€/habitante. A pesar del crecimiento sostenido del gasto, existe un estancamiento en el **peso que supone el gasto en servicios sociales sobre el presupuesto municipal, manteniéndose prácticamente estable, con una reducción de tan sólo 0,2 puntos porcentuales (p.p.)** respecto al año anterior.

A pesar del aumento en los recursos económicos que se destinan a los SSB, si se comparan los incrementos en el gasto en SSB con el importante aumento registrado en índices de coyuntura económica como el IPC**, el crecimiento real de recursos para los Servicios Sociales se ve limitado.**

El incremento en el gasto corriente en SSB ha sido asumido principalmente por los entes locales, que siguen siendo el primer bastión institucional de defensa de los derechos de la ciudadanía y de asistencia a los momentos de vulnerabilidad en las trayectorias vitales. **En términos relativos,** se mantiene la aportación de la Generalitat de Catalunya en el último año, mientras que se reduce ligeramente la aportación de la Diputación de Barcelona. Sin embargo, **en términos absolutos** se mantiene prácticamente estable la aportación que realizan ambas instituciones respecto al año anterior.

Si se observan las **diferencias entre entes locales en función de su tramo poblacional**, los resultados muestran cómo a pesar de que algunos entes locales con menor población han incrementado su gasto corriente por habitante, el grupo de entes locales de menos de 20.000 habitantes **depende en mayor medida de recursos propios para poder financiar los SSB**, mientras que la aportación de la Generalitat es entre 4 y 6 puntos porcentuales mayor para el resto de los grupos poblacionales.

En términos de servicios, **el mayor incremento en el gasto corriente por habitante durante el año 2023 lo protagonizan los** Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD), que registran un incremento de 1,3€/habitante y se sitúan en 27,4€/hab. Este crecimiento se debe, por una parte, al **incremento de los costes derivado del aumento de horas de prestación del servicio de ayuda a domicilio para los diferentes grados de dependencia que establece el Real Decreto 675/2023 y, por otra parte, al aumento del coste hora del servicio de ayuda a domicilio externalizado.** También sigue aumentando el peso que suponen respecto del presupuesto total de SSB, que en 2023 se situó en un 34%.

El porcentaje de usuarios de los SSAD sobre el total de habitantes se ha mantenido estable en el 3,3% durante el año 2023. **Por otra parte, ha aumentado la intensidad de la prestación del servicio**, especialmente en el Servicio de Ayuda Domiciliaria (SAD), donde se han incrementado las horas de atención a las personas en situación de dependencia, mientras que se han reducido las horas de SAD por razón social. Respecto a los **tiempos de espera**, en este último año **se han incrementado bastante tanto en el SAD** (social y dependencia) **como también en la teleasistencia**. Por último, también se registra un **descenso en el número de Planes Individualizados de Atención (PIA) que contemplan SAD**.

En cuanto a los Servicios Básicos de Atención Social (SBAS), éstos **han aumentado en 0,5€ el gasto corriente por habitante**, al tiempo que **el gasto por usuario ha crecido en 7,1€, y se sitúa en 214,8€ por usuario**, principalmente debido a la reducción de 0,8 puntos porcentuales en el número de personas atendidas, que ha permitido destinar una mayor cantidad de recursos a un número de usuarios más reducido. **Los SBAS también incrementan ligeramente el peso que suponen en el presupuesto total de Servicios Sociales, alcanzando el 37,4% y recuperando niveles prepandemia.** En cuanto al origen de la financiación, la contribución de los entes locales se mantiene en el 53%, mientras que otras instituciones como la Generalitat y la Diputación de Barcelona cubren el 47% restante, continuando así con la tendencia de incremento gradual de la aportación externa en los últimos cinco años.

En el 2023 **ha continuado la tendencia de reducción de las ratios de habitantes por educador/a social (ES) y trabajador/a social (TS)**, al mismo tiempo que se ha mantenido prácticamente estable el número de personas atendidas en los Servicios Básicos de Atención Social (SBAS) por cada 1.000 habitantes. Por otra parte, se registra una fuerte reducción de las ratios de habitantes por personal de soporte administrativo y mejoran las condiciones laborales de los profesionales, con un **aumento del personal fijo, un incremento en los salarios de los profesionales y del porcentaje de profesionales que realizan supervisión externa de casos, pero con una ligera reducción en las horas de formación** anuales por profesional.

A pesar del **aumento en el número de usuarios con PIA**, se observa una **disminución en el porcentaje de PIA a los que se realiza el seguimiento**. Además, **se incrementa el tiempo de espera entre la solicitud y la primera visita**, así como el porcentaje de **primeras visitas fallidas**, lo que indica una gestión de servicio con ciertos retos. Los profesionales participantes en los talleres de mejora del Círculo apuntan a que estas discrepancias podrían ser debidas a **problemas en el registro de las acciones realizadas o a la necesidad de adaptar los indicadores a nuevas formas de comunicación con los usuarios.** El análisis comparativo entre grupos poblacionales denota cómo **el incremento de los tiempos de espera y de las primeras visitas fallidas ha sido más**

marcado en entes locales con un mayor número de habitantes, si bien también se observa un incremento considerable durante el último año en los grupos de menor población.

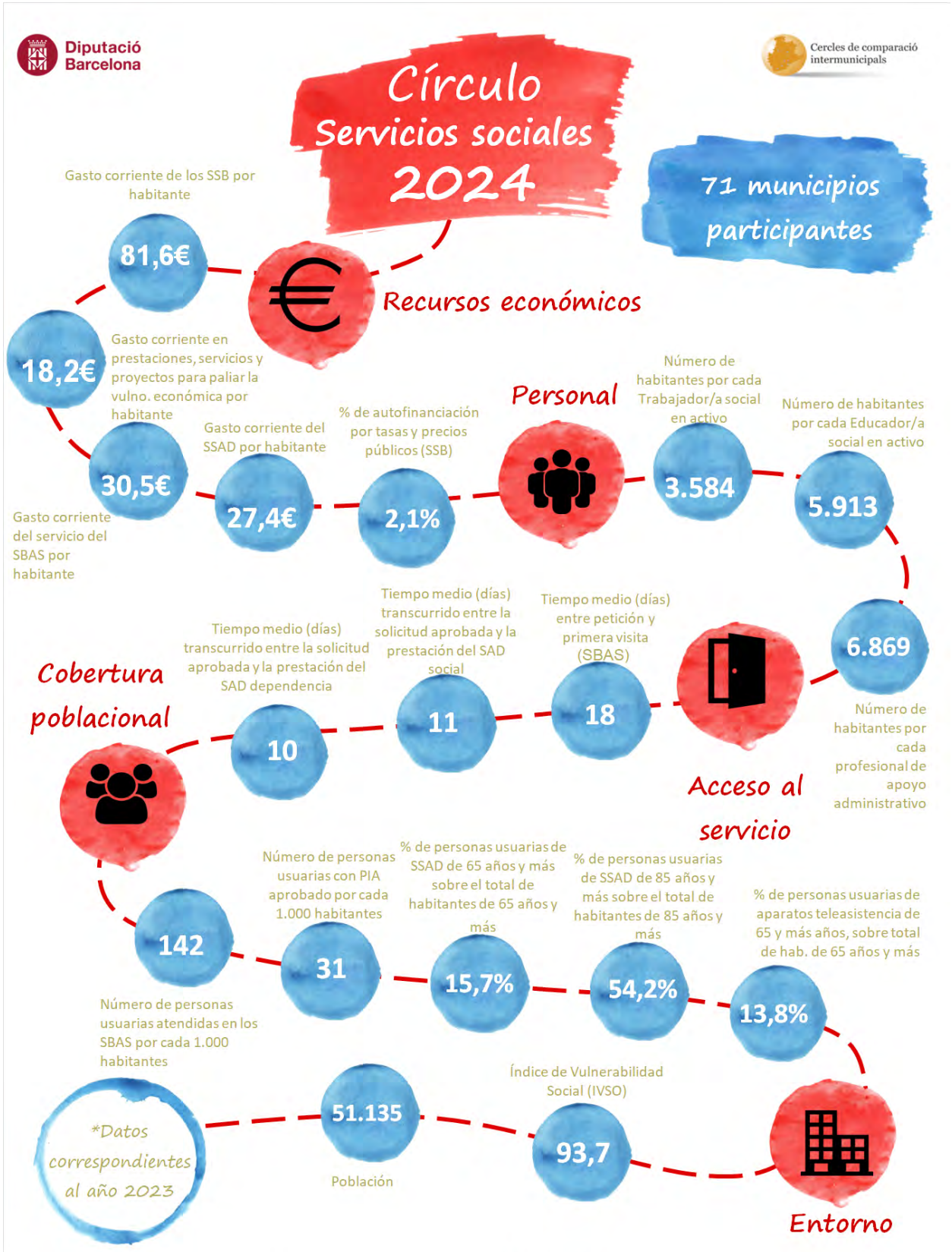
Por lo que respecta a los PIA aprobados que tienen un grado de dependencia reconocido, **en el 2023 se mantienen relativamente estables los porcentajes de PIA aprobados en función del grado de dependencia, con variaciones inferiores a un punto porcentual.** Además, las variaciones observadas responden, principalmente, a los cambios en los porcentajes de PIA según el grado de dependencia en los entes locales de más de 70.000 habitantes.

Respecto a las **prestaciones de urgencia y a las prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica,** éstas han disminuido respecto al año anterior, rompiendo la tendencia de crecimiento de los últimos años. **El gasto por habitante en prestaciones, servicios y proyectos ha sido de 18,2€, 1,3€ menos que en el año 2022.** También se ha reducido el porcentaje que suponen sobre el total de gasto de los SSB al 22,1%, 2,4 puntos menos que en el 2022. En cuanto a las **prestaciones de urgencia**, éstas **se han reducido en 0,7€/habitante** en el último año, hasta los **7,8€/hab.** Además, el gasto por expediente beneficiario de ayudas de urgencia social ha bajado a 444,5€, 6,7€ menos que el año anterior. También **se reduce el porcentaje de expedientes activos en los SBAS que contemplan actuaciones de pobreza energética**, que se sitúa en el 7,9%, casi 2 puntos menos que en el año 2022. Por conceptos de ayuda, el mayor porcentaje del gasto en ayudas de urgencia sigue destinándose a gasto socioeducativo, seguido de manutención y ropa, vivienda, y suministros y otros gastos.

En relación a las **coberturas**, persiste la preocupación por la situación de pobreza, ya que el porcentaje de expedientes activos en los SBAS que reciben Ayudas de Urgencia Social (AUS) disminuye al 19,3% (-1,05 p.p.), y los que incluyen actuaciones por pobreza energética caen al 7,9% (-1,9 p.p.), lo que contrasta con el aumento de algunos de los principales componentes de los índices de medida de la pobreza más reconocidos, como el porcentaje de personas en situación de privación material severa, reflejando una disminución en la atención a estas problemáticas por parte de los entes locales en comparación con los años anteriores.

Otro servicio que ve aumentado su gasto corriente es el Servicio de Intervención Socioeducativa (SIS), que durante el último año ha experimentado un incremento de 0,82€ y se sitúa en casi los 5€/habitante. El gasto por usuario también ha crecido notablemente, hasta situarse en 750,32€, un incremento de 112,78€ respecto al año anterior que se explica por un descenso en el número de personas usuarias por profesional.

En términos de **cobertura**, se observa una cierta **volatilidad en los porcentajes de usuarios en función de los tramos de edad**: aumentan los usuarios de entre 0 y 3 años y de entre 16 y 17 años, pero se reducen los de entre 4 y 15 años. Por otro lado, **mejora la ratio de usuarios por profesional** del SIS, que es de 39,5 usuarios por profesional.



Círculos de Comparación Intermunicipales. Servicio de Programación. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

3. Gasto y financiación de los Servicios Sociales Básicos

Este apartado presenta el análisis de la evolución en la financiación de los SSB y los servicios que lo integran durante el año 2023 a partir de los principales indicadores económicos recogidos en el Círculo de Comparación, con una triple finalidad: i) comprobar qué cambios se han producido en la financiación de los servicios sociales respecto al año anterior; ii) identificar cambios de tendencia respecto a los años de mayor afectación por la pandemia de la COVID-19, pero también respecto a los años previos; iii) analizar las variaciones en el origen de la financiación de los servicios y cómo éstas se distribuyen entre los distintos niveles administrativos. En el apartado quinto, de diferencias poblacionales en la provisión de los servicios, se analizan en mayor detalle las diferencias en la financiación de los servicios sociales en relación con los grupos de población media.

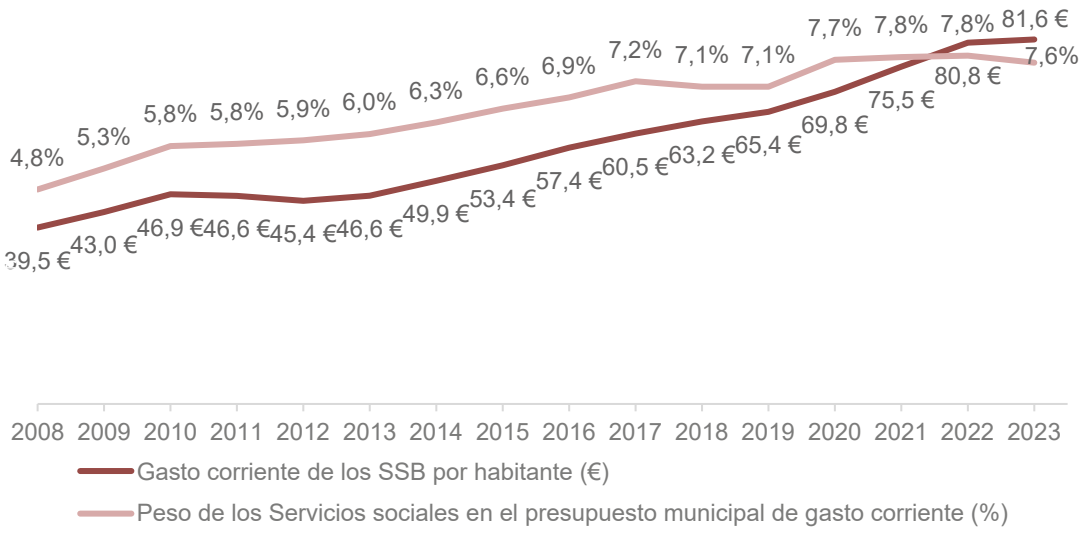
3.1. Servicios sociales básicos (SSB)

Esfuerzo presupuestario en SSB

En 2023, **el peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente de los ayuntamientos se ha mantenido prácticamente estable, con una reducción de sólo 0,2 puntos porcentuales (p.p.)** respecto al año anterior. Este estancamiento en el peso que suponen los SSB sobre el presupuesto municipal **contrasta con la evolución de algunos de los principales indicadores de medida del riesgo de pobreza y exclusión social**[1].

Aunque en términos relativos el peso de los Servicios Sociales sobre el presupuesto municipal se haya reducido, en términos absolutos el gasto no ha dejado de crecer: el gasto corriente de SSB por habitante en 2023 (81,6€) ha aumentado en 0,7€ por habitante respecto al año 2022 (80,8€).

Esfuerzo presupuestario municipal en Servicios Sociales
Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente
Gasto corriente de los SSB por habitante



1 *La tasa AROPE – Objetivo UE 2030, que mide el riesgo de pobreza o exclusión social, se ha reducido 0,3 puntos en 2023 (24,4) respecto al año 2022 (24,7). Sin embargo, uno de los componentes principales que se utiliza para el cálculo de la tasa, el del porcentaje de población con privación material y social severa, se ha incrementado en 0,9 puntos respecto al año anterior. Fuente: Idescat.*

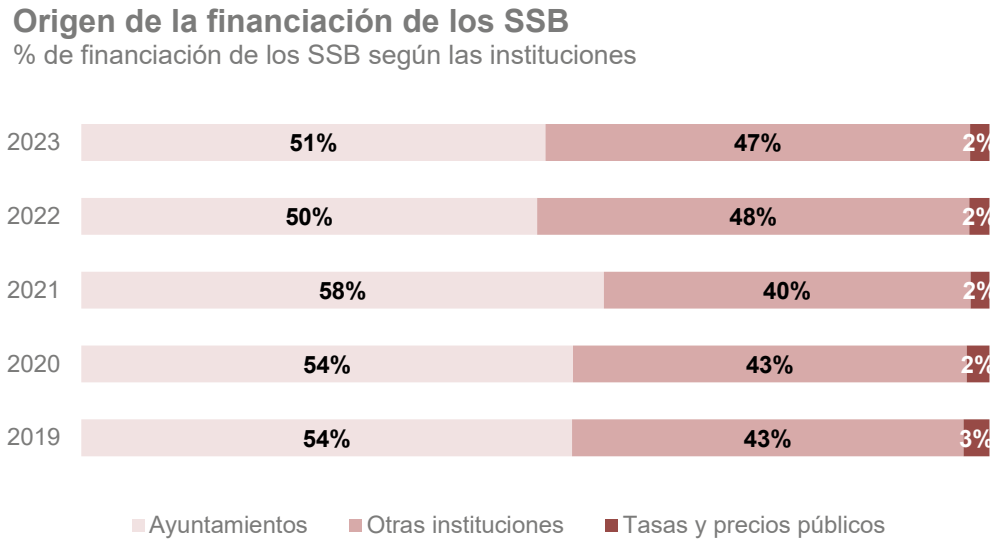
Sin embargo, el crecimiento del gasto corriente por habitante entre el período de 2022-23 no ha sido equivalente al incremento de otros índices de coyuntura económica, como el índice de precios de consumo (IPC). Si bien el gasto corriente por habitante ha crecido en un 0,9% en el último año, el incremento del IPC entre enero de 2022 y diciembre de 2023 ha sido del 8,6%[2]. **Este hecho, unido a la reducción del peso de los servicios sociales sobre el presupuesto municipal, muestra un cierto estancamiento de los recursos públicos que se destinan a los servicios sociales.**

Si se observan los cambios en el volumen de recursos por servicios, sólo se registra un incremento en el gasto de los SSAD, mientras que el gasto por SBAS y SIS se mantiene relativamente estable, al tiempo que se reduce el gasto en prestaciones, servicios y proyectos destinados a paliar la vulnerabilidad económica y prestaciones de urgencia social.

Origen de la financiación de los SSB

Una vez constatada la reducción en el peso que suponen los Servicios Sociales en el presupuesto de gasto corriente municipal, resulta relevante analizar de dónde proviene la financiación de los diferentes servicios: del propio ayuntamiento o ente local, de tasas y precios públicos o de otras instituciones como la Generalitat de Catalunya o la Diputación de Barcelona.

En comparación con el año anterior, no se han producido cambios significativos en el origen de la financiación de los SSB: la **aportación de los ayuntamientos ha aumentado hasta el 51% (+0,95 p.p.)**, mientras que se ha reducido aportación de otras instituciones (-0,8 p.p.). En concreto, la Generalitat de Catalunya mantiene aproximadamente el 40% de la financiación, mientras que se reduce en términos relativos la aportación de la Diputación de Barcelona en 1,4 p.p. Este hecho se debe al crecimiento del total del gasto y no a una reducción de la financiación por parte de otras instituciones, puesto que, en términos absolutos, la aportación que hace la Diputación de Barcelona se ha mantenido prácticamente estable en el último año.



2 *Índice de precios de consumo. Diciembre de 2023. Fuente: Idescat.*

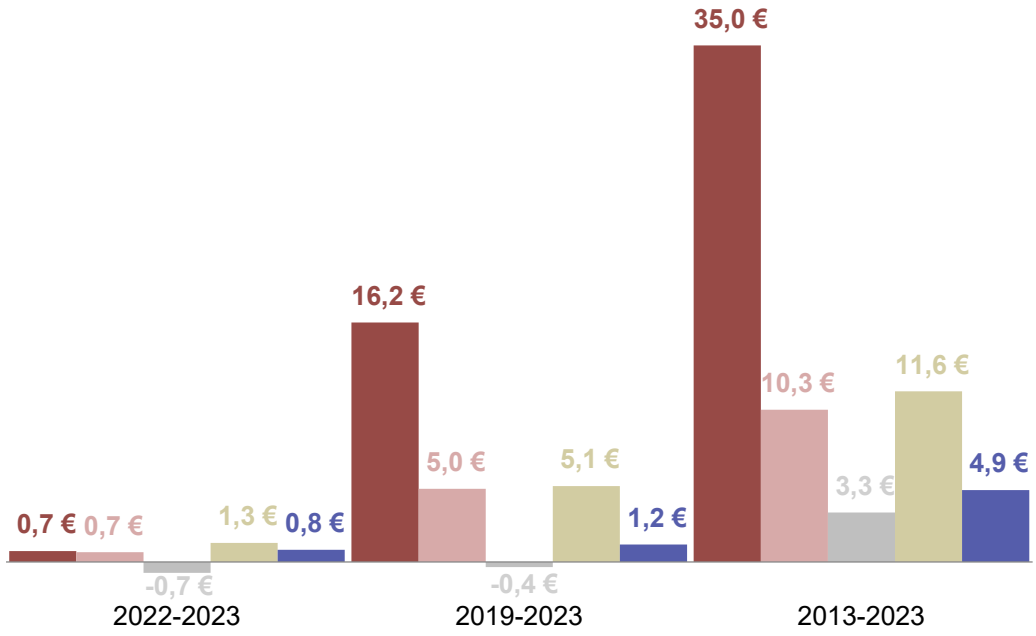
Distribución del incremento presupuestario por servicios

Si se analiza la distribución del incremento del gasto corriente por habitante entre los diferentes servicios que integran los servicios sociales, **destaca especialmente el crecimiento de los SSAD, con un incremento de 1,3€ por habitante en 2023 (27,4€).** Este aumento consolida la tendencia al alza de los SSAD y los sitúa como el segundo servicio con mayor gasto por habitante después de los SBAS, si bien esta diferencia se ha ido reduciendo en los últimos años.

A pesar de que los SBAS siguen siendo los servicios que más gasto acumulan, el segundo servicio que mayor incremento ha registrado en su gasto en el último año es el SIS (4,87€), con un incremento del 20% respecto al año 2022.

Por otro lado, **el gasto corriente en prestaciones de Urgencia Social (AUS) ha disminuido en 0,7€ por habitante, lo que supone un decrecimiento por tercer año consecutivo y se sitúa en niveles de gasto similares a los observados antes de la pandemia de la COVID-19.** En apartados posteriores se analizará en qué conceptos de ayudas se ha visto especialmente reducido este gasto.

Dotación presupuestaria municipal en Servicios Sociales
Distribución incremento presupuestario por servicios: SSB, SBAS, AUS, SSAD y SIS.



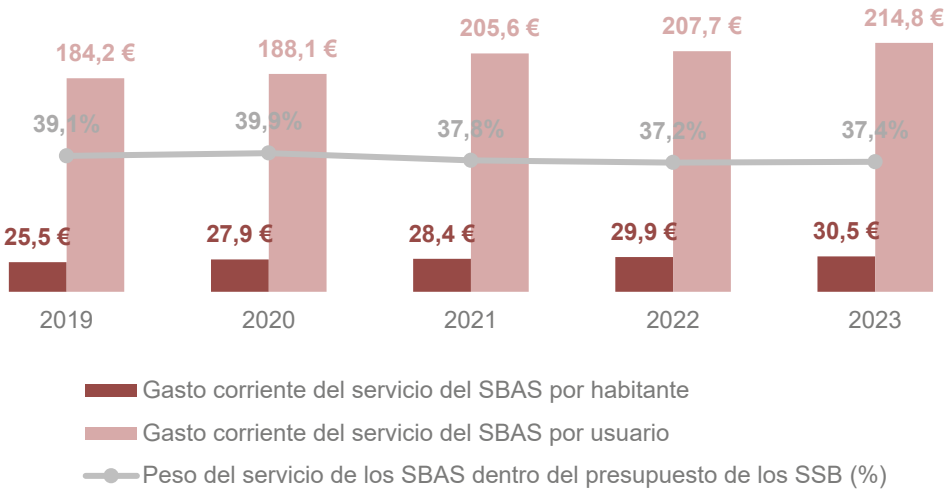
3.2. Servicios básicos de atención social (SBAS)

Esfuerzo presupuestario en SBAS

En 2023, **el gasto corriente de los SBAS por habitante se ha incrementado en 0,7€ por habitante, de 29,8€ en 2022 a 30,5€ en 2023. Al mismo tiempo, el gasto corriente por usuario ha aumentado en 11,3€ en la última edición, de 203,5€ a 214,8€ por usuario en el año 2023.** Con el fin de comprobar el impacto de este incremento en el gasto, se han comparado los resultados del indicador de gasto con los del indicador del número de personas usuarias atendidas en los SBAS por cada 1000 habitantes. Pese a que el número de personas usuarias atendidas se ha reducido un 0,8% respecto al año anterior, el gasto corriente por usuario ha aumentado un 1,8%.

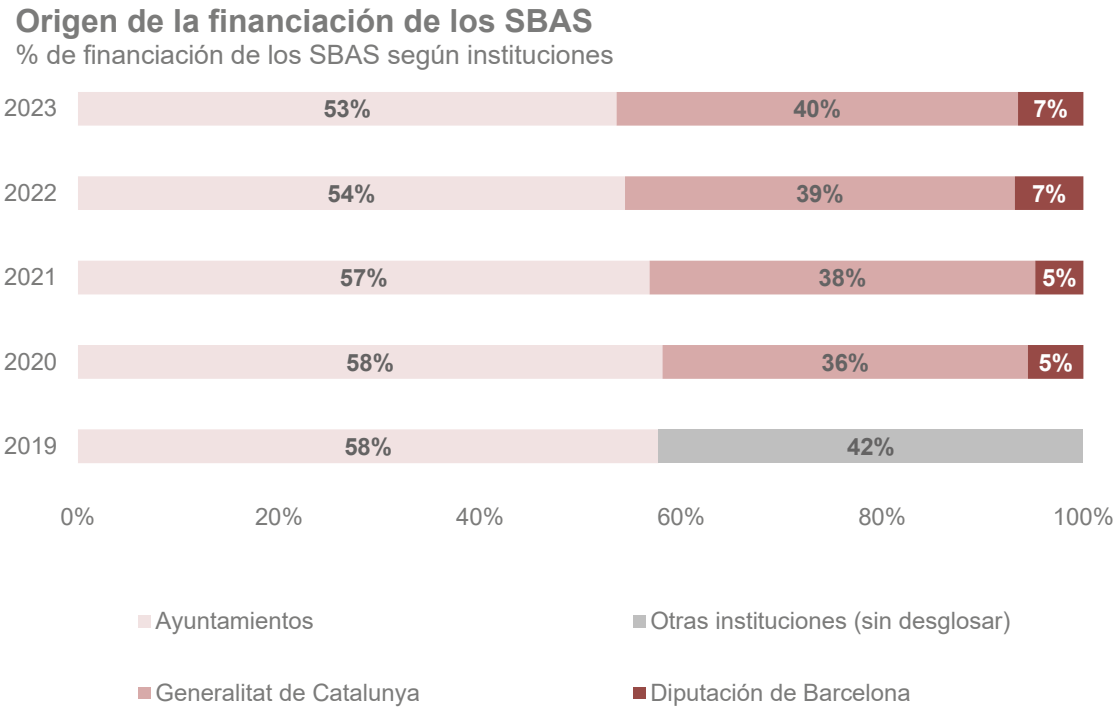
En cuanto al peso que suponen los SBAS sobre el presupuesto total de los SSB, éstos han experimentado un ligero incremento (0,1 p.p.) en el último año hasta situarse en el 37,4%, una cifra similar a los niveles prepandemia.

Esfuerzo presupuestario en SBAS
Gasto corriente de los SBAS por habitante (€)
Gasto corriente de los SBAS por usuario (€)
Peso de los SBAS sobre el presupuesto de los SSB (%)



Origen de la financiación SBAS

El origen de la financiación de los SBAS **no ha variado significativamente respecto a años anteriores. El grueso de la financiación de los SBAS sigue siendo asumido por los entes locales, con una aportación del 53% en 2023**, mientras que el 47% restante está cubierto por otras instituciones (un 40% de la Generalitat y un 7% de la DIBA). Aunque los cambios respecto a la edición anterior no sean especialmente significativos, cabe mencionar que la aportación de otras instituciones sigue en su tendencia de incremento progresivo. Si hace cinco años, en 2019, la aportación era del 42%, en 2023 ésta supone 4,2 puntos porcentuales más. Esto se debe, principalmente, a la apuesta de la Generalitat por el refuerzo del contrato programa y al impacto de las inversiones de los Fondos Next Generation.



3.3. Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD)

Esfuerzo presupuestario en SSAD

El **gasto corriente por habitante destinado a los Servicios de Ayuda a Domicilio (SSAD) continúa su tendencia de crecimiento**, la cual se inició en 2018 y que se vio interrumpida por la pandemia en 2020. En 2023, esta cifra ha aumentado hasta situarse en 27,4€ por habitante, un incremento de 1,3€ respecto al año 2022.

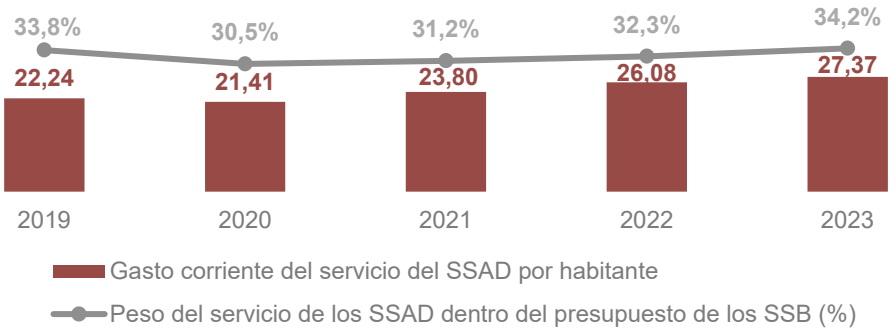
Además, **se constata un incremento en el peso de los SSAD dentro del presupuesto de los Servicios Sociales Básicos (SSB), que alcanzó el 34,2%**, cerca de los niveles observados antes de la pandemia.

Los datos anteriores contrastan con **el porcentaje de personas usuarias de SSAD sobre el total de habitantes, que se mantiene estable** en torno al 3% desde el año 2018. Ante la estabilidad en el porcentaje de personas usuarias, **el incremento en el gasto corriente del servicio puede explicarse por el aumento de los costes de prestación de los servicios, como corrobora el indicador de media anual del coste hora del servicio de ayuda a domicilio externalizado, que en el último año se ha incrementado en 1,2€, un 6,1% más que en 2022.**

Esfuerzo presupuestario en SSAD

Gasto corriente del SSAD por habitante

Peso de los SSAD dentro del presupuesto de SSB



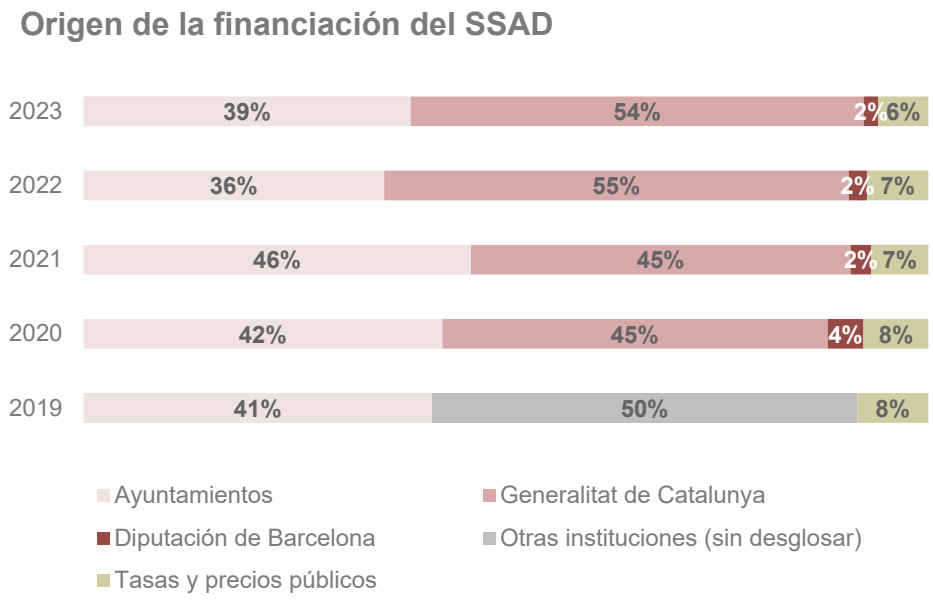
Origen de la financiación

La distribución de las aportaciones a la financiación de los Servicios de Ayuda a Domicilio (SSAD) ha mostrado variaciones durante el año 2023. En esta última edición, **la Generalitat de Catalunya se mantiene como principal contribuyente y continúa asumiendo la mayoría de la financiación de los SSAD (54%)**. Sin embargo, esta aportación se ha reducido en 1,5 puntos porcentuales respecto al año 2022.

Por otra parte, **la aportación de los ayuntamientos creció 3,1 puntos porcentuales en 2023, hasta suponer el 39% de la financiación del servicio, compensando la reducción de la financiación de la Generalitat, pero también de las tasas y precios públicos y, en menor medida, de la Diputación de Barcelona.**

En este sentido, la financiación a partir de tasas y precios públicos se ha reducido en 1,3 puntos porcentuales en el último año. Este hecho se relaciona, principalmente, con el indicador del porcentaje de personas usuarias de SSAD exentas de copago, que se ha ampliado en el último año en 6 puntos porcentuales, hasta el 60%.

Por último, y **en lo que respecta a la aportación de la Diputación de Barcelona, ésta se sitúa en un 1,7%, 0,4 puntos porcentuales menos que el año anterior.**



Financiación del Servicio de Atención Domiciliaria

En 2023, las aportaciones a la financiación del Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) han experimentado cambios significativos. En el caso del **SAD por razón de dependencia, se ha registrado una disminución de la aportación de la Generalitat de Catalunya** de 4,7 puntos porcentuales, una reducción que contrasta con los 13,4 puntos de incremento observados en la pasada edición. También se registran reducciones en la financiación a través de **tasas y precios públicos (-0,7 p.p.) y de la Diputación de Barcelona (-0,4 p.p.).**

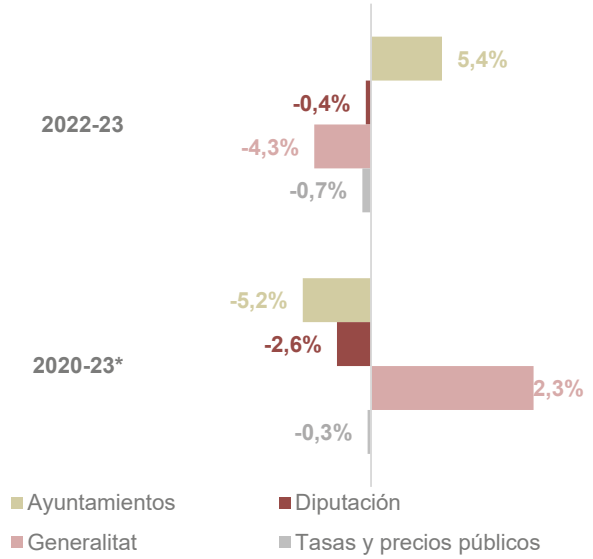
El descenso en la aportación de otras Instituciones, así como en las tasas y precios públicos, lo han asumido, principalmente, los ayuntamientos (+5,4 puntos porcentuales), que deben dar obligado cumplimiento al Real Decreto 675/2023, en el cual se amplía el número de horas de prestación del servicio de ayuda a domicilio para los diferentes grados de dependencia. Sin embargo, si se amplía el período de análisis en los últimos cuatro años[3], **el porcentaje de financiación que asumen los ayuntamientos se ha reducido en 5,2 p.p.,** al igual que el porcentaje que supone la aportación de la **Diputación de Barcelona (-2.6 p.p.)** y las **tasas y precios públicos (-0,3 p.p.),** mientras que **se ha ampliado lo que asume la Generalitat (+12,3 p.p.).**

En cuanto a lo que respecta al SAD por razón social, en 2023 se registra un incremento en el porcentaje de financiación externa, entendiendo ésta como la financiación que proviene de otras instituciones (Generalitat de Catalunya o Diputación de Barcelona) o de las personas usuarias. **Así, la aportación de la Generalitat ha crecido un 2,3% en 2023, hasta el 48%; la aportación de la Diputación ha crecido en 0,3 p.p. (3,8%) y la de tasas y precios públicos en 0,3 p.p. (4,7%).** Por otra parte, se ha reducido la aportación de los ayuntamientos en 2,7 puntos porcentuales, situándose en el 43,6% del total de la financiación.

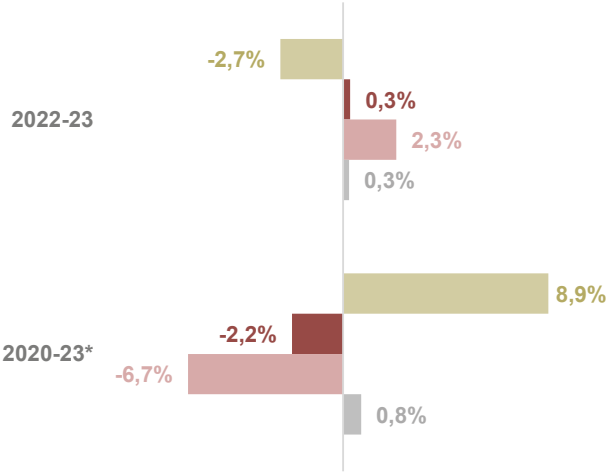
Si se analizan las variaciones en la financiación por instituciones del SAD social en los últimos cuatro años, puede observarse cómo el porcentaje de financiación que asumen los ayuntamientos ha crecido en 8,9 p.p. También han crecido las aportaciones por tasas y precios públicos en 1,7 p.p., mientras que se ha reducido la aportación de la Generalitat (-6,7 p.p.) y de la Diputación de Barcelona (-2,2 p.p.).

3 Nota metodológica: No se ha podido analizar el incremento presupuestario en los últimos cinco años (2019-23) debido a la falta de datos desagregados según otras instituciones (Generalitat o Diputación de Barcelona) para el año 2019.

Origen de la financiación
SAD dependencia
Distribución del incremento presupuestario (en %) asumido según fuente de financiación



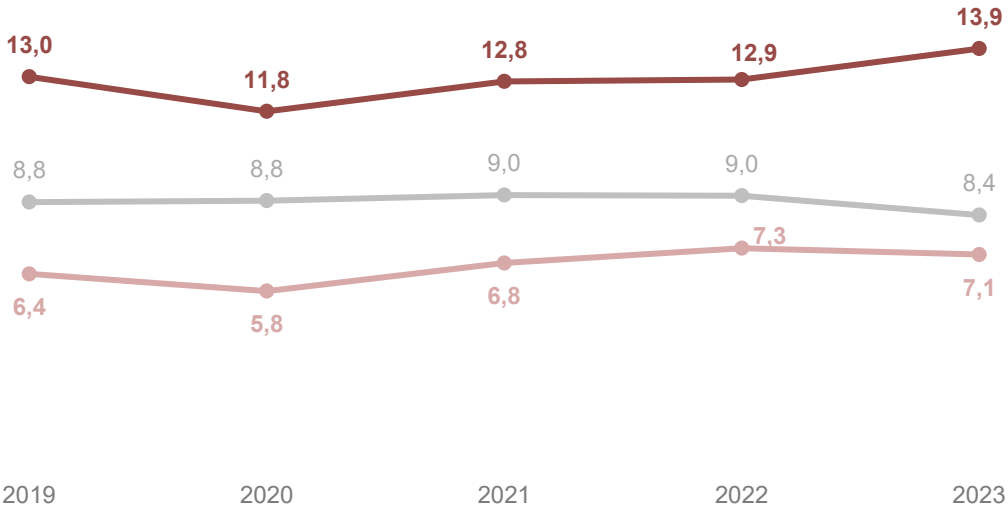
Origen de la financiación
SAD social
Distribución del incremento presupuestario (en %) asumido según fuente de financiación



Igual que sucede en el caso de los SSAD, cuando se observa cómo ha evolucionado el gasto del SAD en relación con el número de personas usuarias del servicio de ayuda a domicilio, los datos muestran cómo el incremento de gasto no está relacionado con un incremento en el número de personas usuarias, que en 2023 se ha reducido en 0,64 personas por cada 1000 habitantes. Así, el incremento en el gasto debería explicarse por un encarecimiento de los costes del servicio o por un aumento en la intensidad de este.

En esta línea, los indicadores de prestación de servicio del SAD, como son las horas mensuales de ayuda a domicilio por persona usuaria por razón de dependencia o situación social, muestran una evolución inversa: si en el último año han crecido el número de horas de prestación de SAD dependencia (+1,0 horas), se han reducido las horas dedicadas a SAD social (-0,2 horas).

Prestación de servicio del SAD
Número de personas usuarias de ayuda domiciliaria por cada 1000 habitantes
Horas mensuales de ayuda a domicilio por persona usuaria por situación de **dependencia** o **social**



Al mismo tiempo, también se aprecia un incremento de la media del coste hora del SAD externalizado en el último año, que ha pasado de 19,48€ en 2022 a 20,66€ en 2022. De esta forma, continúa la tendencia de crecimiento en el coste del SAD externalizado, que se inició en 2017 y que, en los últimos cinco años, ha supuesto un incremento de 4,14€/hora.

Media del coste hora de SAD externalizado

	2022-23	2019-23
	+1,18€	+4,14€

3.4. Vulnerabilidad económica e inclusión social

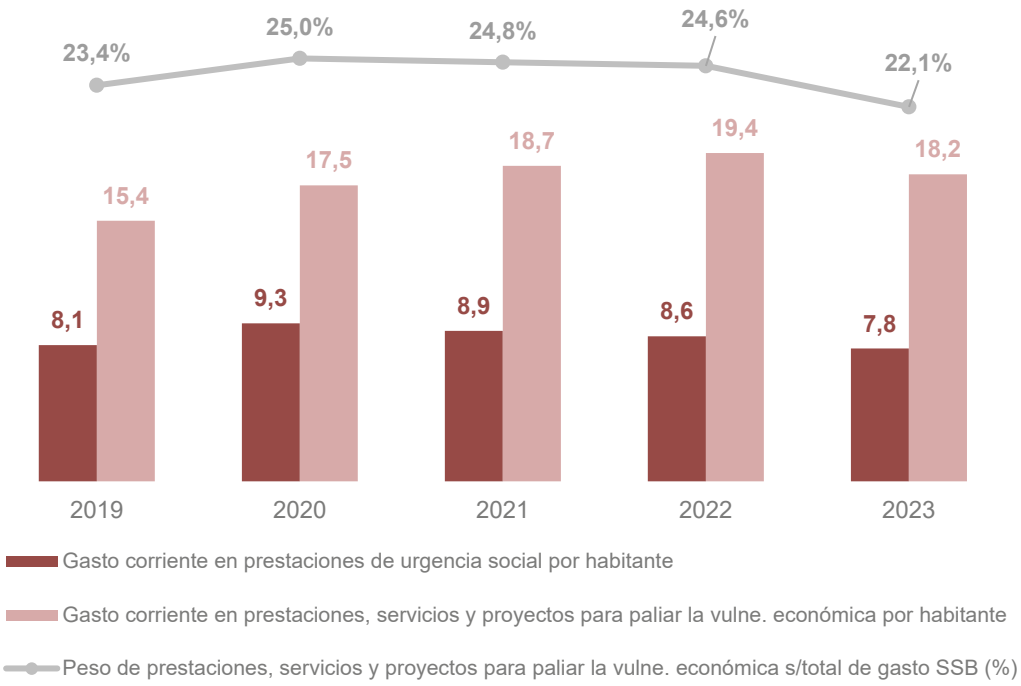
Prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica

El **gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos destinados a paliar la vulnerabilidad económica por habitante ha roto la tendencia de crecimiento que venía experimentando en los últimos años**, situándose en 2023 en 18,2€/habitante, 1,3€/habitante menos que en 2022.

También se observa una reducción en el **gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social, que en 2023 se situó en 7,8€, 0,7€/habitante menos que en 2022.** La evolución de este indicador en los últimos cinco años muestra una tendencia a la reducción del gasto (-0,2€/hab.), si bien desde la pandemia de la COVID-19 este descenso ha sido más pronunciado (-1,5€/hab., equivalente a una reducción del 16%).

En cuanto al peso que las prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica representan sobre el total de gasto de Servicios Sociales Básicos (SSB), éste se ha reducido significativamente en 2023 hasta el 22,1%, 2,4 puntos porcentuales menos que en 2022.

Esfuerzo presupuestario en AUS



Prestaciones de urgencia social

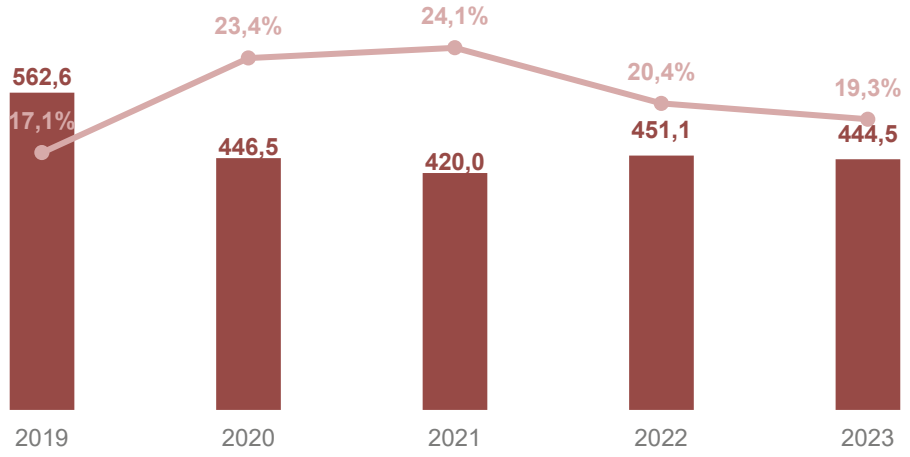
Al analizar con mayor profundidad el gasto corriente en prestaciones de urgencia social, se constata que **el gasto corriente por expediente beneficiario ha experimentado una ligera disminución de 6,7€ respecto al año 2022, hasta los 444,5€ por expediente durante el año 2023.** Este descenso se produce en un contexto en el que el **porcentaje de expedientes beneficiarios de ayudas de urgencia social también se ha visto reducido en 1,1 puntos respecto el 2022, situándose en 19,3%, con lo que se intensifica la reducción que ya se había observado en la última edición.**

Lo mismo sucede con el porcentaje de expedientes activos que contemplan actuaciones de pobreza energética. En 2023 esta cifra se situó en el 7,9% del total de expedientes activos en los SBAS, 1,9 puntos menos que en 2022.

Gasto corriente en prestaciones de urgencia por expediente beneficiario y % de expedientes activos que reciben AUS

Gasto corriente en prestaciones de urgencia social por expediente beneficiario

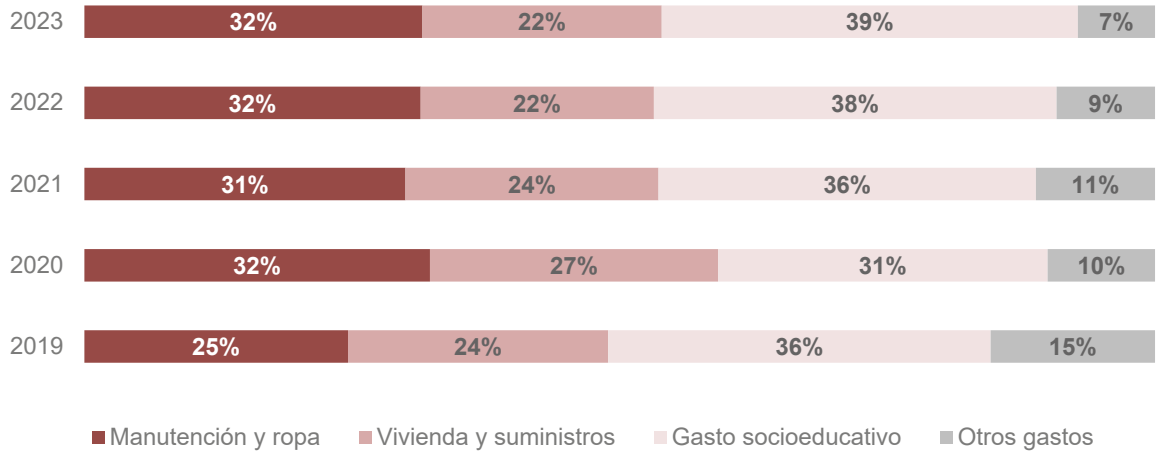
% de expedientes activos que reciben AUS



Distribución de los AUS según el concepto de la ayuda

En cuanto a la distribución de los AUS según el concepto de la ayuda o la necesidad a la que pretenden dar una respuesta, el siguiente gráfico muestra la distribución porcentual de las ayudas concedidas a lo largo de los últimos cinco años.

% de gasto en AUS según concepto sobre el gasto para paliar la vuln. económica



No se observan cambios destacables en la distribución de las ayudas respecto al año 2022, más allá de ligeras variaciones de entre uno y dos puntos porcentuales. Las partidas que más ayudas concentran son el gasto socioeducativo (39%) y manutención y ropa (32%), que juntas

superan más del 70% del total de gasto en AUS. **Sin embargo, si se analizan los incrementos que han vivido los diferentes conceptos de ayuda en los últimos cinco años, el concepto que registra un incremento más elevado es el de manutención y ropa (+7 p.p.)**, seguido del gasto socioeducativo (+ 3,2 p.p.). Por otro lado, el gasto en AUS dedicados a la vivienda y suministros se reduce en 1,9 p.p., y el concepto de otros gastos se reduce en 8,1 p.p. **Estos datos podrían indicar un esfuerzo de los entes locales para reducir y sistematizar las tipologías de ayudas de urgencia que conceden a las personas usuarias, así como el desarrollo de otras alternativas a las ayudas de urgencia.**

3.5. Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS)

Esfuerzo presupuestario en SIS

En los Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS) se ha producido un incremento en el gasto corriente por habitante en el último año, **de 4,05€/habitante en 2022 a 4,87€ en 2023 (+0, 82€). Al mismo tiempo, el gasto corriente anual de los SIS por persona usuaria se ha situado en 750,32€ en 2023, lo que supone un aumento de 112,78€ respecto al año anterior.**

Si ampliamos la perspectiva de los últimos cinco años, podemos observar cómo tanto el gasto por habitante como el gasto por usuario han experimentado un crecimiento considerable, con un incremento de 1,18€/habitante y de 158,93€/usuario entre 2019 y 2023 , la mayor parte del cual se registra en el último año: +20% en el caso del gasto/habitante y +18% en el caso del gasto/usuario.

Si comparamos los datos de gasto con la evolución del número de personas usuarias del SIS por cada 1000 habitantes, se puede observar que mientras el gasto por habitante y por persona usuaria han crecido considerablemente en los últimos cinco años (+1,18€ y +158,93€, respectivamente), el número de usuarios se ha mantenido prácticamente estable (+0,01 personas/1000 habitantes). También se mantiene estable la media de horas de asistencia al SADI por persona usuaria.

Gasto corriente anual del SIS por habitante

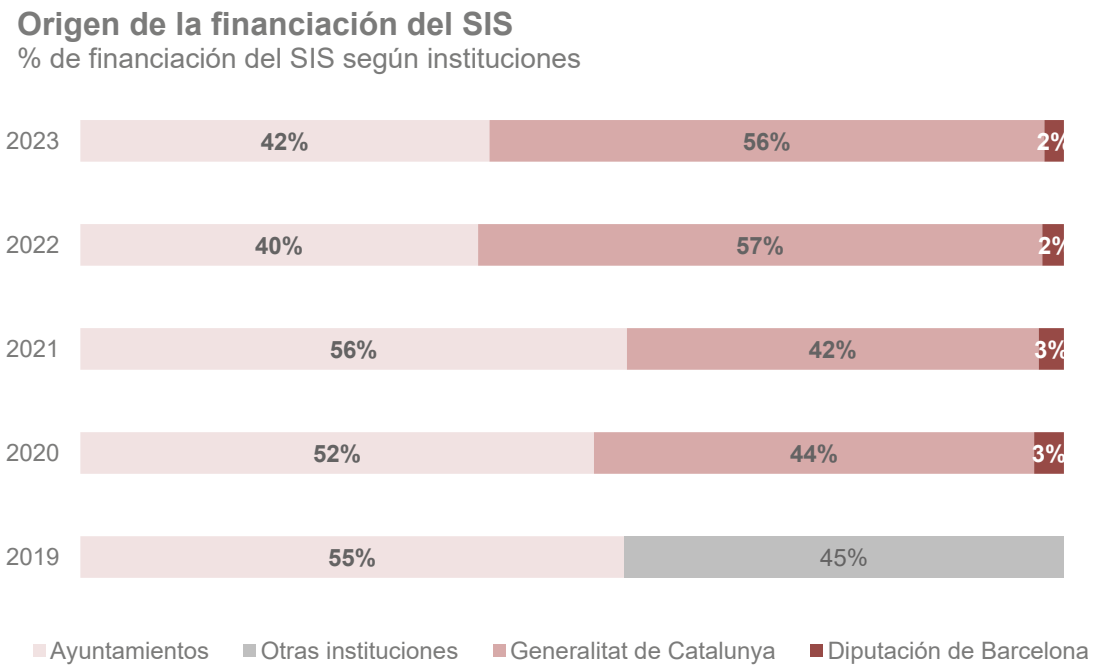
	2022-23	2019-23
	+0,82€	+1,18€

Gasto corriente anual del SIS por usuaria

	2022-23	2019-23
	+112,78€	+158,93€

Origen de la financiación

En 2023, la aportación de la Generalitat a los Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS) sigue siendo mayoritaria (56% del presupuesto total del servicio), en línea con los cambios en el contrato programa y realizando un esfuerzo significativo para acompañar a los entes locales en el despliegue del servicio en el territorio. Al mismo tiempo, la aportación municipal registró un ligero incremento de 1,2 p.p., hasta el 42%, después de que el año anterior la Generalitat realizara una apuesta considerable en el SIS. Por último, la Diputación de Barcelona mantiene su contribución en un 2%.



4. Coberturas, accesibilidad e intensidad de los servicios

Si en el anterior apartado se ha puesto el foco en el gasto y la financiación de los SSB, en este apartado el objetivo es ofrecer un análisis de los principales indicadores de recursos, gestión y coberturas de los servicios, a fin de determinar si la inversión de recursos se ha visto traducida en una mejor capacidad de actuación, respuesta y cobertura de los entes locales frente a las necesidades sociales.

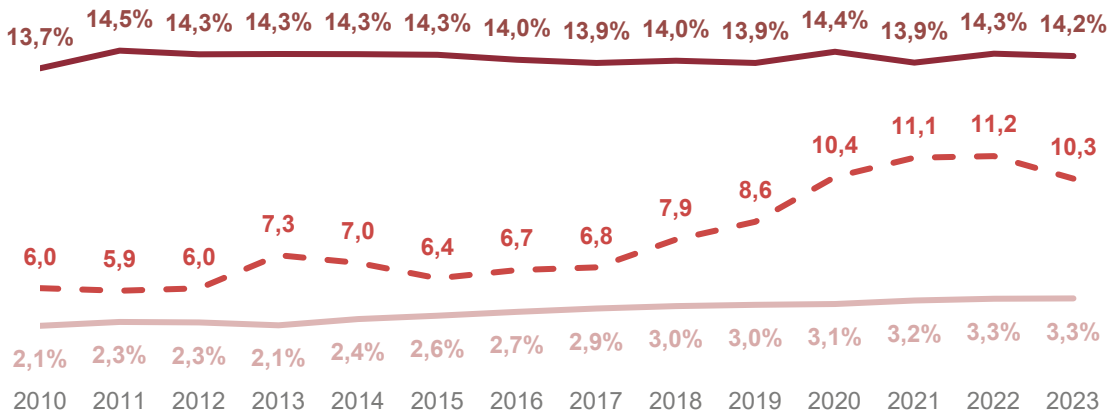
Coberturas de los servicios que integran los SSB

El porcentaje de personas usuarias atendidas en los SBAS continúa estable alrededor del 14% del total de habitantes de los municipios participantes en el CCI, desde hace ya más de una década. Por tanto, el incremento en el gasto corriente de los SBAS no se ha visto traducido directamente en una ampliación del número de personas usuarias atendidas.

En los SSAD se mantiene la tendencia de crecimiento reducido pero constante que se observa desde el año 2013, y el porcentaje de personas usuarias sobre la población total se situó en el 2023 en un 3,3%, con previsión de crecimiento durante los próximos años debido a la composición de la pirámide poblacional.

Por lo que respecta al **Servicio de Atención Diurna (SADI), se observa una disminución** en el número de plazas por cada 1.000 habitantes de entre 0 y 17 años, que ha pasado de 11,2 a 10,3 plazas en un año.

Cobertura de los diferentes servicios que integran los SSB
Porcentaje de personas usuarias atendidas en los SBAS sobre el total de habitantes
Porcentaje de personas usuarias de SSAD sobre el total de habitantes
Plazas SADI por cada 1.000 habitantes de 0-17 a



4.1. Servicios Básicos de Atención Social (SBAS)

El 2023 ha sido un año de continuidad en la tendencia de mejora en las ratios de habitantes por educador/a social (ES) y trabajador/a social (TS) por habitante que se venía registrando en Ediciones anteriores.

En el ámbito laboral, se registra una mejora de las condiciones de trabajo de los trabajadores/as sociales (TS) y de los educadores/as sociales (ES), con incrementos en los salarios base y un aumento significativo del porcentaje de profesionales con contratos fijos, que supera ya el 60% del total de la plantilla. Asimismo, las horas de formación por profesional se mantienen prácticamente estables, mientras que sigue creciendo el porcentaje de profesionales que realizan supervisión externa de casos.

Sin embargo, algunos indicadores relacionados con la gestión muestran un ligero retroceso respecto a años anteriores: si bien se mantiene estable el tiempo medio de espera (en días) entre la petición y la primera visita, el porcentaje de primeras visitas fallidas ha aumentado en el último año. También se constata un incremento en el número de Planes Individualizados de Atención (PIA) aprobados por cada 1.000 habitantes, mientras que se mantiene el porcentaje de PIA a los que se realiza seguimiento sin demasiada variación (-0,68%).

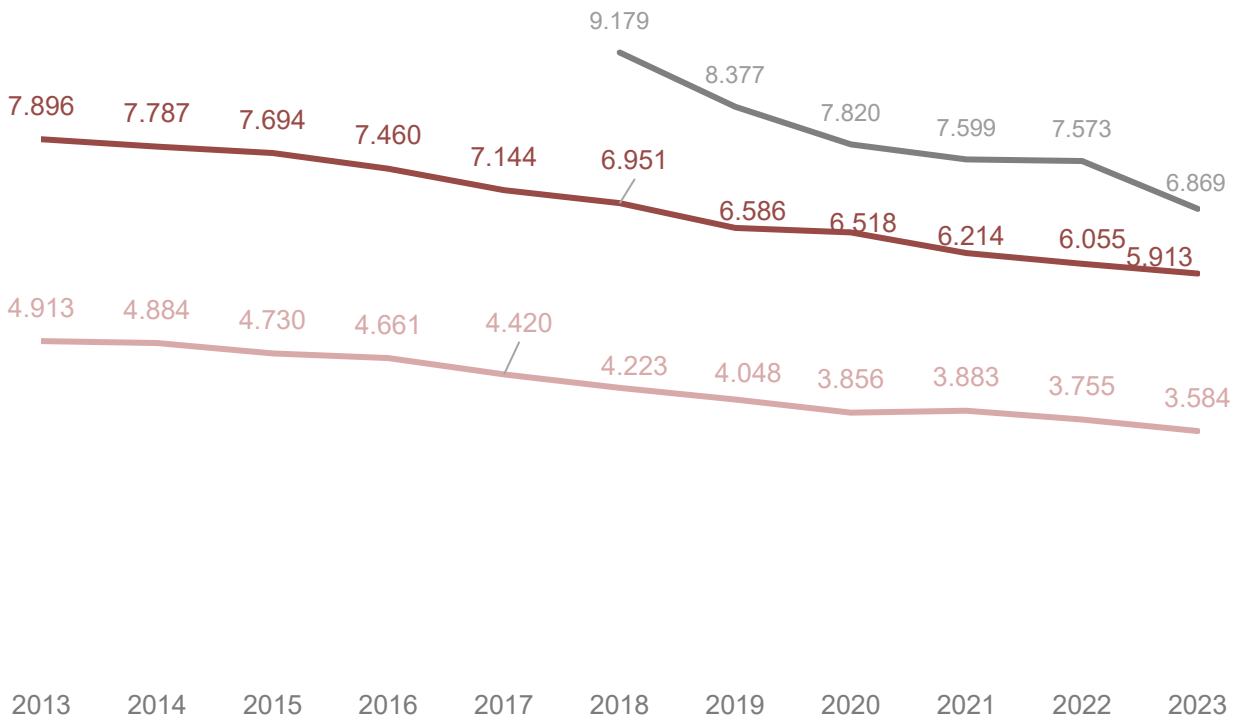
Ratios de habitantes por profesional

Como se mencionaba anteriormente, en 2023 **se mantiene la tendencia de mejora en las ratios de profesionales de los Servicios Básicos de Atención Social (SBAS) por habitante**, con una notable reducción en el número de habitantes por educador/a social (ES), que se sitúa en 5.913 (-143 habitantes respecto al año 2022). Por otra parte, la ratio de trabajadores/as sociales (TS) también registra una mejora respecto al año anterior, hasta los 3.584 habitantes por TS, 171 me-

nos que en el año 2022. En cuanto a la ratio de habitantes por personal de apoyo administrativo (PS), ésta se sitúa en 2023 en 6.869 habitantes por PS, 705 habitantes menos que en 2022. Este descenso supone el mayor incremento de recursos humanos de la presente edición, así como también es relevante poner en valor la mejora continua de las ratios de este perfil profesional desde que se recoge este dato en el Círculo. Los tres perfiles profesionales se encuentran muy por debajo de los objetivos de ratio que fija la legislación[4], lo que lleva a destacar la necesidad de actualizar los objetivos a las necesidades reales de los servicios sociales en la actualidad.

Mejora de las ratios de habitantes por profesional

Número de habitantes por **Educador/a social**, Trabajador/a social y personal de soporte administrativo



El análisis de este indicador debe interpretarse en conjunto con la evolución del número de personas usuarias atendidas en los SBAS por cada 1000 habitantes y del número de quejas y reclamaciones hechas por cada 1.000 personas usuarias, lo que supone el principal indicador de percepción de calidad del servicio por parte de la ciudadanía.

La evolución de estos indicadores casa con la opinión generalizada de los técnicos y responsables de los servicios sociales asistentes a los talleres de mejora, donde manifestaban que su sensación era que el número de usuarios no había dejado de aumentar en los últimos años.

Número de personas usuarias atendidas en los SBAS por cada 1.000 habitantes

	2022-23	2019-23
	-1,1	+2,8

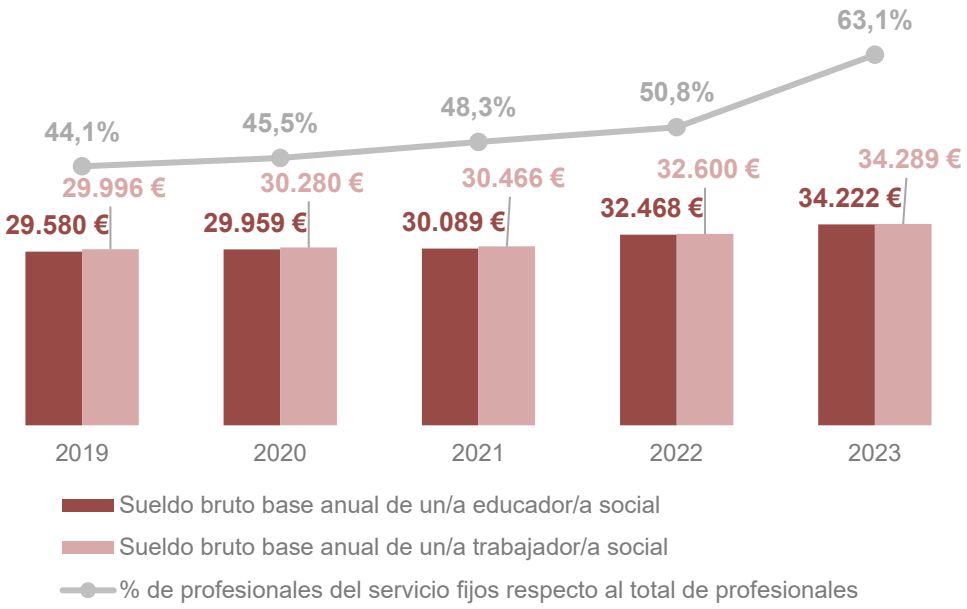
4 El objetivo de la ratio de SE se sitúa en 1 por cada 7.500 habitantes; el de TS se sitúa en 1 por cada 5.000 habitantes, y el de PS en 1 por cada 15.000 habitantes.

Condiciones laborales de los profesionales

El porcentaje de personal fijo en plantilla ha experimentado un incremento notable, del 50,8% en 2022 al 63,1% en 2023, probablemente gracias al Decreto Ley 12/2022, de 27 de septiembre, de medidas urgentes por a la reducción de la temporalidad, de fomento de la promoción interna y de agilización de la cobertura de puestos de trabajo con personas funcionarias de carrera.

En cuanto a los salarios de ES y TS, el sueldo bruto base anual de un/a educador/a social ha aumentado en 1.753€ anuales (+5,4%), hasta los 34.222€ anuales, mientras que el de un/a trabajador/a social ha aumentado en 1.689€ anuales (+5,2%), hasta los 34.289€. Esta tendencia refleja un esfuerzo por mejorar las condiciones laborales y retributivas de los profesionales, contribuyendo así a un mejor servicio.

Condiciones laborales del personal de los SBAS



Mejora de las habilidades del personal

En 2023 se ha reducido ligeramente el número de horas anuales de formación por profesional, de 23 horas en el año 2022 a 22,8 horas anuales por profesional en el año 2023. Si bien esta reducción supone sólo 0,3 horas respecto al año anterior, **si se analiza la evolución de los últimos cinco años, los profesionales realizan en 2023, de media, 7 horas menos de formación que en 2019.** Resulta relevante destacar las dificultades de retorno a niveles prepandemia en las horas de formación, especialmente si se tiene en consideración el crecimiento en los últimos años de los modelos de formación no presencial.

En contraposición, **en 2023 se observa un aumento en el porcentaje de profesionales que realizan supervisión externa de casos**, que es del 73,3% de los profesionales (**+8,5 p.p.** respecto al año 2022). Si se analiza la variación del indicador en los últimos cinco años, éste ha aumentado únicamente en 0,8 p.p., si bien es cierto que a raíz de la pandemia de la COVID-19 la supervisión de casos se ha reducido considerablemente y en 2023 se recuperan los niveles previos.

Horas anuales de formación por profesional

2021	2022	2023
15,2 ↑	23,0 ↓	22,8

% de profesionales que realizan supervisión externa de casos

2021	2022	2023
63,1 ↑	64,8 ↑	73,3

Primer contacto y tiempo de espera

En 2023, continúa la tendencia de aumento del porcentaje de primeras visitas fallidas, hasta el 13,2%. Este dato, aun siendo ligeramente inferior a los niveles registrados antes de la pandemia, indica un empeoramiento en la gestión, por lo que resultará crucial seguir su evolución y adoptar medidas de refuerzo que eviten que no se acaben produciendo estas visitas, como recordatorios vía mensajería instantánea, correos electrónicos o SMS.

Por lo que respecta a los **días de espera entre la petición y la primera visita**, se observa la misma casuística: a pesar del año de la COVID-19, se ha producido una ligera mejora en los indicadores de días de espera, **la recuperación del peso de la atención presencial en años posteriores ha producido un repunte en el tiempo de espera, el cual ha sido de 17,9 días de media en 2023, el valor más elevado de la serie histórica.**

% de primeras visitas fallidas

2021	2022	2023
10,1 ↑	11,6 ↑	13,2

Días de espera entre petición y primera visita

2021	2022	2023
15,9 ↑	17,4 ↑	17,9

Gestión y seguimiento de los Planes Individualizados de Atención (PIA)

El número de personas usuarias con un Plan Individualizado de Atención (PIA) aprobado por cada 1.000 habitantes ha continuado creciendo respecto a años anteriores, situándose en 30,5 en 2023 (+3,0 usuarios). Esto representa un incremento significativo respecto a la última edición y supera los datos referentes a los años previos a la pandemia, que oscilaban entre 25 y 26, y se convierte en el valor máximo de la serie histórica.

Al analizar los grados de los PIA aprobados, se observa una tendencia significativa: el **grado I** se ha situado en un **43,9%**, mientras que el **grado II** representa un **36,9%** y el **grado III**, un **19,2%**. Este cambio indica que, **aunque se aprueban más PIA, su intensidad ha disminuido, con mayor proporción de casos aprobados de grado I.**

Distribución de PIA según él % grado sobre el total de personas usuarias con PIA aprobado

	2021		2022		2023
Grado I	43,0	↑	43,3	↑	43,9
Grado II	37,0	↓	36,9	=	36,9
Grado III	20,8	↓	19,8	↓	19,2

En esta última edición del Círculo, y en paralelo al aumento continuado de la aprobación de Planes Individualizados de Atención (PIA), **se observa que el porcentaje de PIA a los que se ha realizado seguimiento durante el último año se ha reducido ligeramente respecto al año anterior, pasando del 70,4% al 69,7%.** Así, los datos indican que, a pesar de observarse **un mayor esfuerzo en la aprobación de PIA, se hace menos seguimiento.**

Personas usuarias con PIA aprobado por cada 1.000 habitantes



2021	2022	2023
24,7 ↑	27,6 ↑	30,5

% PIA aprobado a los que se ha hecho seguimiento



2021	2022	2023
73,4 ↓	70,4 ↓	69,7

4.2. Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD)

En el ámbito de los SSAD, y más concretamente en el Servicio de Ayuda Domiciliaria, se registran tendencias inversas en función de la situación de la persona usuaria. Así, las personas usuarias por razón de dependencia han visto incrementado el número de horas de ayuda domiciliaria, mientras que las personas usuarias del SAD por situación social las han visto reducidas ligeramente en el último año. En la misma línea, también se observa un aumento general en el tiempo de espera para acceder tanto a las prestaciones del SAD (social y de dependencia) como a los servicios de teleasistencia, con un tiempo de espera medio de más de un mes en este último caso.

Por lo que respecta a las coberturas, se detecta una disminución en el porcentaje de población usuaria de los SSAD de más de 65 años sobre el total de esa población, así como un ligero descenso en la población usuaria de SSAD de más de 85 años. En contraposición, el porcentaje de usuarios de aparatos de teleasistencia ha aumentado.

Por último, los datos indican un descenso en el porcentaje de usuarios con PIA que contemplan servicios de atención domiciliaria.

Horas de prestación del servicio

Durante 2023, **el número de horas mensuales de prestación del servicio de ayuda domiciliaria (SAD) por razón de dependencia ha aumentado a 13,9**, con lo que se consolida la tendencia de incremento progresivo que se inició después de la pandemia. Este aumento se debe, en parte, a las modificaciones en la ley de dependencia, las cuales han contribuido al aumento de horas mensuales de ayuda domiciliaria para cada grado de dependencia. En cambio, **las horas de SAD por razón social han experimentado una ligera disminución respecto al año anterior, situándose en 7,1 horas por persona usuaria en el año 2023.**

Horas mensuales de ayuda domiciliaria por persona usuaria

Por situación de dependencia



2021	2022	2023
12,8 ↑	12,9 ↑	13,9

Por situación social



2021	2022	2023
6,8 ↑	7,3 ↓	7,1

Tiempo de espera para acceder al servicio

El **tiempo de espera para acceder al servicio de SAD por razón de dependencia ha seguido aumentando durante 2023 hasta los 9,8 días**, una ligera subida respecto al año anterior (+0,6 días). En el caso del **SAD social, el incremento fue más notable, hasta los 10,7 días de espera (+2,5 días)**. Este incremento en los días de espera refleja la presión sostenida sobre los servicios de atención domiciliaria, especialmente en el servicio social, que experimenta un mayor aumento en el tiempo de espera comparado con años anteriores.

Días de espera entre la aprobación de la solicitud y la prestación del SAD Dependencia



2021	2022	2023
7,1	9,2 ↑	9,8 ↑

Días de espera entre la aprobación de la solicitud y la prestación del SAD Social



2021	2022	2023
7,4	8,2 ↑	10,7 ↑

En relación con el **servicio de teleasistencia**, la tendencia al aumento de los días de espera se ha intensificado este año, **por lo que ya supera el mes completo y alcanza los 34,3 días desde la solicitud hasta la recepción del aparato (+9,9 días)**.

Días de espera entre la solicitud y la prestación del servicio de teleasistencia



2021	2022	2023
20,3	24,4 ↑	34,3 ↑

Cobertura poblacional

Este año, la cobertura de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD) en el grupo de población de más de 65 años se reduce hasta el 15,7% (-0,4 p.p.), un nivel similar al de 2021. Por lo que se refiere al grupo de mayores de 85 años, el porcentaje de usuarios/as ha disminuido hasta el 54,2% (-2,1 p.p.).

Cobertura poblacional del SSAD: +65 años

(% de personas usuarias de SSAD de 65 años y más sobre el total de hab. de 65 años y más)



2021	2022	2023
15,7	16,1 ↑	15,7 ↓

Cobertura poblacional del SSAD: +85 años

(% de personas usuarias de SSAD de 85 años y más sobre el total de hab. de 85 años y más)



2021	2022	2023
56,5	56,3 ↓	54,2 ↓

En cuanto al **porcentaje de personas de 65 o más años que utilizan servicios de teleasistencia**, en el último año éste ha aumentado en 1,3 p.p., hasta el **13,8%.**

Por otra parte, **el porcentaje de usuarios con PIA que contempla servicio de atención domiciliaria se reduce en 2,2 p.p. respecto al año 2022, hasta el 18,4% en 2023**. Del total de personas usuarias que cuentan con un PIA, **aquellas que reciben una prestación económica vinculada (PEV) en el SAD suponen un 5,6% del total, 0,8 p.p. más que el año 2022**.

Personas usuarias de aparatos de Teleasistencia de 65 y más años sobre el total de habitantes de 65 y más años (%)

2021	2022	2023
12,6	12,4 ↑	13,8

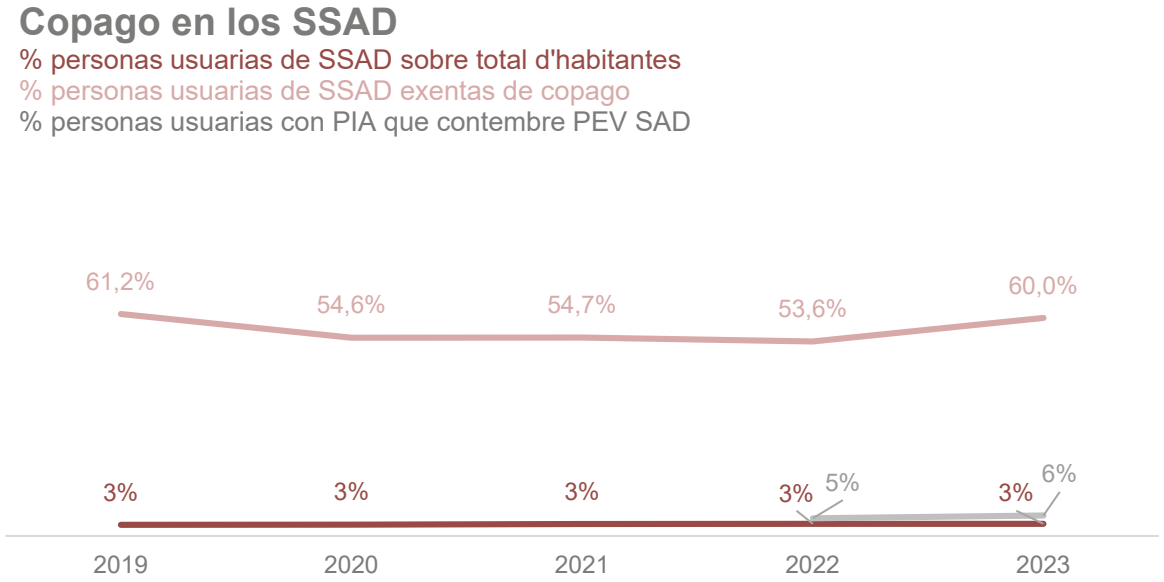
% Usuarios con PIA que contemple SAD

2021	2022	2023
22,5	20,6 ↓	18,4

Uno de los obstáculos que puede dificultar el acceso a los servicios de SSAD y limitar su cobertura es la necesidad de asumir una parte del coste del servicio público a través del copago. En este sentido, se ha observado una **mejora significativa en la extensión del copago, con un 60% de las personas usuarias del SSAD exentas de este gasto**, un notable incremento respecto al año anterior.

Además, el aumento en el número de usuarios con PIA de grado I influye en las decisiones de algunos entes locales, que tienden a optar por la prestación económica vinculada en lugar del SAD, debido a la limitación de horas que éste último puede ofrecer.

De los municipios que participan en esta edición y que también lo hicieron en la edición anterior, 22 han ampliado el porcentaje de población exenta de copago, **12 lo han mantenido** igual que el año anterior y **26** lo han reducido.



Mediante un análisis de correlaciones del indicador del porcentaje de usuarios de SSAD exentos de copago, se han identificado algunas variables relacionadas con el indicador. Es el caso del % de usuarios de SSAD mayores de 85 años sobre el total de población mayor de 85 (+0,435), que se confirma también a partir del indicador del IVSO 4: % de población de 85 años o más (+0,412*). En este caso, se trata de una correlación positiva moderada que indica que, a mayor %

de usuarios de SSAD mayores de 85 años sobre el total de población mayor de 85 años, mayor es el % de usuarios exentos de copago y que podría interpretarse como la apuesta política de los entes locales con una población más envejecida de invertir en un mayor número de recursos y, en definitiva, coberturas.

Otro indicador que también correlaciona en sentido positivo es el del % de personas usuarias con PIA que contemple SAD (+0,354), si bien la fuerza de la correlación es débil. La interpretación de este indicador es que, al aumentarse el porcentaje de personas usuarias con PIA que contemple SAD, también lo hace el % de usuarios de SSAD exentos de copago.

También se identifican otros indicadores que correlacionan en sentido negativo, es decir, que, al incrementarse un indicador, el otro disminuye, como puede ser el % de horas de prestación directa con personal propio sobre el total de horas de atención directa (-0,367), con una fuerza de correlación débil, y que indica que a mayor porcentaje de horas de prestación directa con personal propio (y, por tanto, menor externalización del servicio), menor es el % de personas usuarias exentas de copago. En relación con el párrafo anterior, este resultado implicaría que aquellos municipios que invierten más recursos en los SSAD para intentar evitar el copago de los usuarios mayores de 85 años tienden a externalizar un mayor porcentaje de horas de prestación directa del servicio.

Correlación de Pearson entre la exención de copago de los SSAD y 1. % usuarios SSAD +85 s. población +85, 2. % de personas usuarias con PIA que contemple SAD, 3. % de personas usuarias extranjeras atendidas sobre el total de personas usuarias atendidas en el SBAS y 4. % de horas de prestación directa con personal propio sobre el total de horas de atención directa.

% usuarios SSAD exentos de copago	% usuarios SSAD +85 s.	% de personas usuarias con PIA que contemple SAD	% de personas usuarias extranjeras atendidas sobre el total de personas usuarias atendidas en el SBAS	% de horas de prestación directa con personal propio sobre el total de horas de atención directa
	+0,435*	+0,354*	-0,422 *	-0,367*

*Estadísticamente significativo a partir de α = 0,05.

Fuente: Círculos de Comparación Intermunicipal, Diputación de Barcelona

4.3. Vulnerabilidad económica e inclusión social

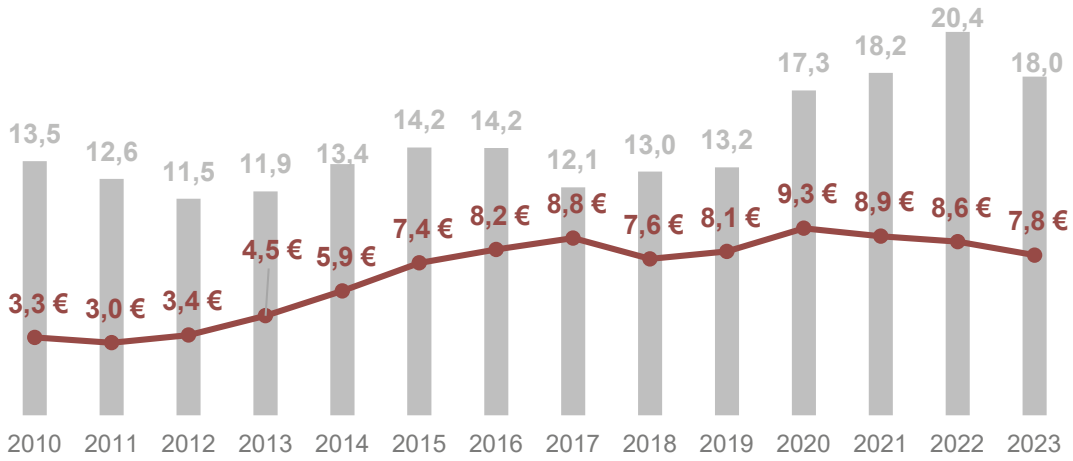
Como se observaba en el apartado de financiación de los SSB, buena parte de los recursos de los servicios sociales se destinan a paliar situaciones de pobreza, que en los últimos años se han multiplicado y afectan a un mayor porcentaje de la población.

Uno de los indicadores de referencia para analizar la situación de vulnerabilidad económica de la población es el **número de personas beneficiarias de la RGC**, que en 2023 se situó en 18 personas por cada 1000 habitantes, 2,4 menos que en 2022.

Cobertura de la RGC y transferencias de los SSB para paliar situaciones de pobreza

Número de beneficiarios de RGC (RMI previo a 2017 por cada 1.000 habitantes

Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social por habitante (en €)



El **número de expedientes activos en los SBAS que reciben AUS se sitúa en 2023 en el 19,3%** del total de expedientes activos, una reducción de 1,1 p.p. respecto al año 2022 y una diferencia de 2,2 p.p. respecto a hace cinco años.

Lo mismo sucede con el porcentaje de expedientes activos que contemplan actuaciones de pobreza energética. En 2023 esta cifra se situaba en el 7,9% del total de expedientes activos en los SBAS, 1,9 p.p. menos que en 2022 y 3,1 p.p. menos que hace cinco años.

Expedientes beneficiarios de AUS

(en % sobre el total de expedientes activos en los SBAS)

2021	2022	2023
24,1 ↓	20,4 ↓	19,3

Expedientes con actuaciones por pobreza energética

(en % sobre el total de expedientes activos en los SBAS)

2021	2022	2023
9,6 ↑	9,8 ↓	7,9

4.4. Servicios de Intervención Socioeducativa (SIS)

En los SIS se observa una estabilización en el número de horas de asistencia al SADI por persona usuaria, mientras que el número de plazas de SADI por profesional continúa con una tendencia a la baja. En relación con las coberturas, el SIS registra una variabilidad en la población usuaria según tramos de edad: se ha producido un ligero incremento en el número de personas usuarias de 0 a 3 años, y entre 16 y 17 años, mientras que se ha reducido el porcentaje que representan a las personas de entre 4 y 15 años.

Horas semanales de asistencia al SADI por persona usuaria

2021	2022	2023
5,3 ↓	5,0 =	5,0

Plazas de SADI por profesional

2021	2022	2023
21,2 ↓	19,0 ↓	16,9

Cobertura e intensidad del SADI

En 2022 se produjo una ligera reducción del número de horas semanales de asistencia al Servicio de Atención Diurna (SADI) por persona usuaria que se ha mantenido estable en 5,0 horas en 2023. Por otra banda, se ha continuado con la tendencia de reducción del total de plazas de SADI por profesional, que en 2023 es de 16,9 (-2,1 p.p.).

Respecto a los indicadores de cobertura del SIS durante el año 2023, se observa una variabilidad considerable entre las distintas franjas de edad. En términos generales, el número de personas usuarias de los SIS por profesional ha disminuido en 6,1 personas por profesional, situándose en 2023 en 39,5. En relación con las franjas de edad, se ha registrado un incremento en la población de 0 a 3 años de 0,5 p.p., que en 2023 representaba el 6%.

Por otra parte, el porcentaje de usuarios de los SIS de entre 4 y 15 años ha experimentado una reducción en 2023 de hasta el 37,8% del total (-1,7 p.p.). En contraste, el grupo de edad de 16 a 17 años ha experimentado un ligero incremento (+1,4 p.p.), llegando al 5,6% del total de usuarios/as en el año 2023.

Personas usuarias del SIS por profesional

2021	2022	2023
43,5 ↑	45,6 ↓	39,5

Personas usuarias del SIS de 0 a 3 años
(en % sobre el total de usuarios/as SIS)

2021	2022	2023
4,6	5,5 ↑	6,0 ↑

Personas usuarias del SIS de 4 a 15 años
(en % sobre el total de usuarios/as SIS)

2020	2021	2022
37,4%	39,5% ↑	37,8% ↓

Personas usuarias del SIS de 16 a 17 años
(en % sobre el total de usuarios/as SIS)

2020	2021	2022
4,6%	4,2% ↓	5,6% ↑

5. Diferencias poblacionales

En este último apartado se ha querido analizar, finalmente, la posible heterogeneidad territorial y poblacional en lo que se refiere a la financiación y volumen de recursos disponibles, así como en la gestión de los servicios y del rango de cobertura alcanzado por los diferentes entes locales participantes, con el objetivo de identificar posibles asociaciones entre el volumen de población de los municipios y el resto de los indicadores del Círculo.

En primer lugar, se han analizado las diferencias en la financiación de los entes locales mediante el estudio de la dispersión en indicadores como el gasto corriente por habitante, el porcentaje de financiación que asumen la Generalitat o los ayuntamientos, el gasto corriente en prestaciones, proyectos y servicios destinados a paliar la vulnerabilidad económica, el gasto corriente por expediente beneficiario de AUS o el gasto corriente en SSAD.

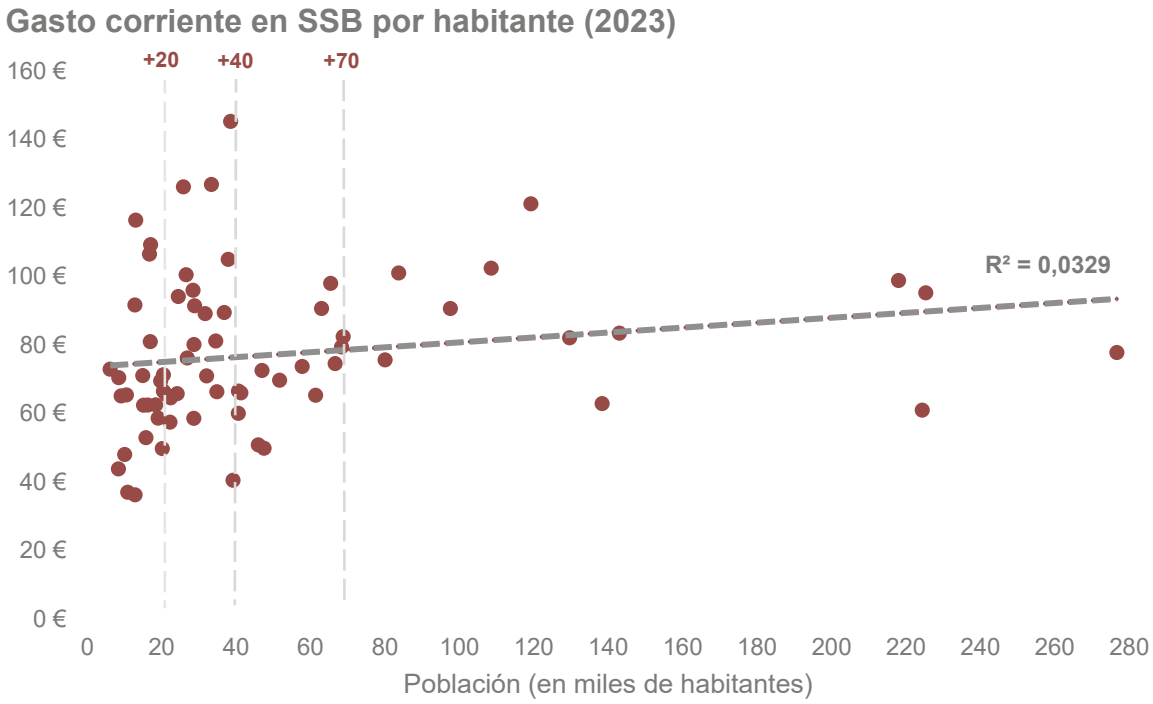
En segundo lugar, se han analizado las diferencias en algunos de los indicadores de recursos, gestión y cobertura de diferentes servicios: media de horas semanales dedicadas a entrevistas por parte de ES y TS, porcentaje de primeras visitas fallidas, tiempos medios de espera entre solicitud y primeras visitas, o PIAs aprobados de grado I, II y III.

El análisis realizado revela una gran disparidad en la distribución de los recursos de Servicios Sociales según el tamaño del municipio. Si bien algunos municipios con menor población han aumentado el gasto por habitante, la mayoría dependen de recursos propios para financiar a los SSB y reciben menos apoyo de la Generalitat, lo que genera una situación de desigualdad en el acceso a los servicios. Asimismo, **el incremento en el tiempo de espera y en las visitas fallidas en municipios grandes** indica que todavía existen retos en la garantía de una atención ágil y efectiva. Por último, **los cambios en los grados de dependencia, especialmente la reducción en los grados III y el incremento de los grados I, se focaliza en los grupos de +20 y +70**.

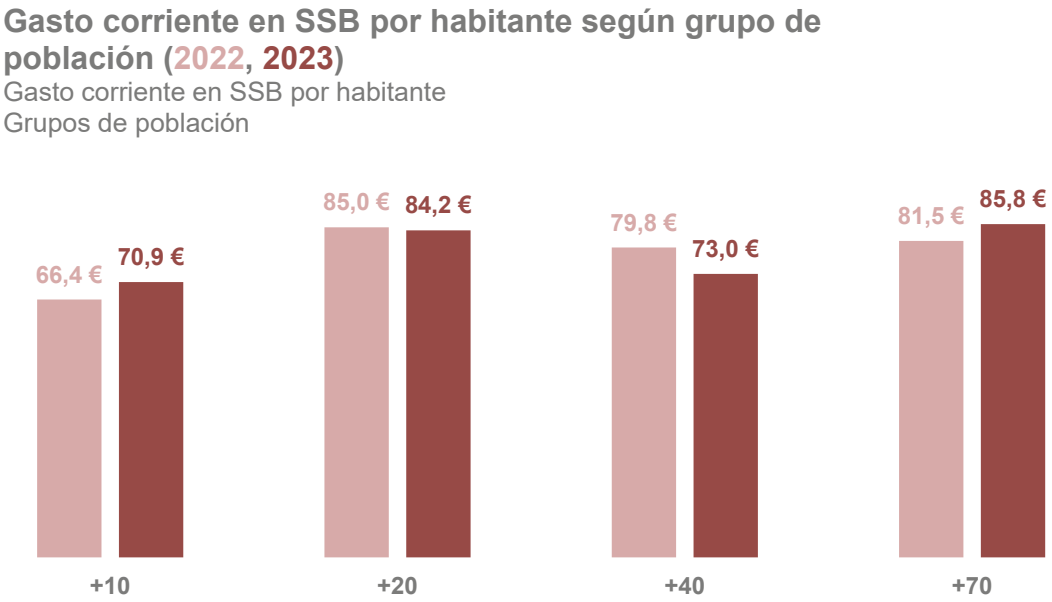
5.1. Diferencias en el gasto y la financiación

Gasto corriente en SSB por habitante

En el siguiente gráfico de dispersión se muestra la distribución de los entes locales participantes en el Círculo según su gasto corriente en SSB por habitante y su volumen de población. Se puede observar cómo **el grueso de los municipios se sitúa en la franja de gasto corriente por habitante en torno a los 70 euros** (la mediana de este indicador se encuentra en los 72,62€ por habitante). También permite apreciar una gran dispersión en el nivel de financiación, indicando que **el tamaño municipal no es un buen predictor del gasto corriente en SSB por habitante**, y denota una **importante heterogeneidad entre municipios en cuanto al acceso y la intensidad de servicios recibidos por la ciudadanía**, con municipios que destinan hasta dos o tres veces más gasto por habitante que otros del mismo tramo de población.

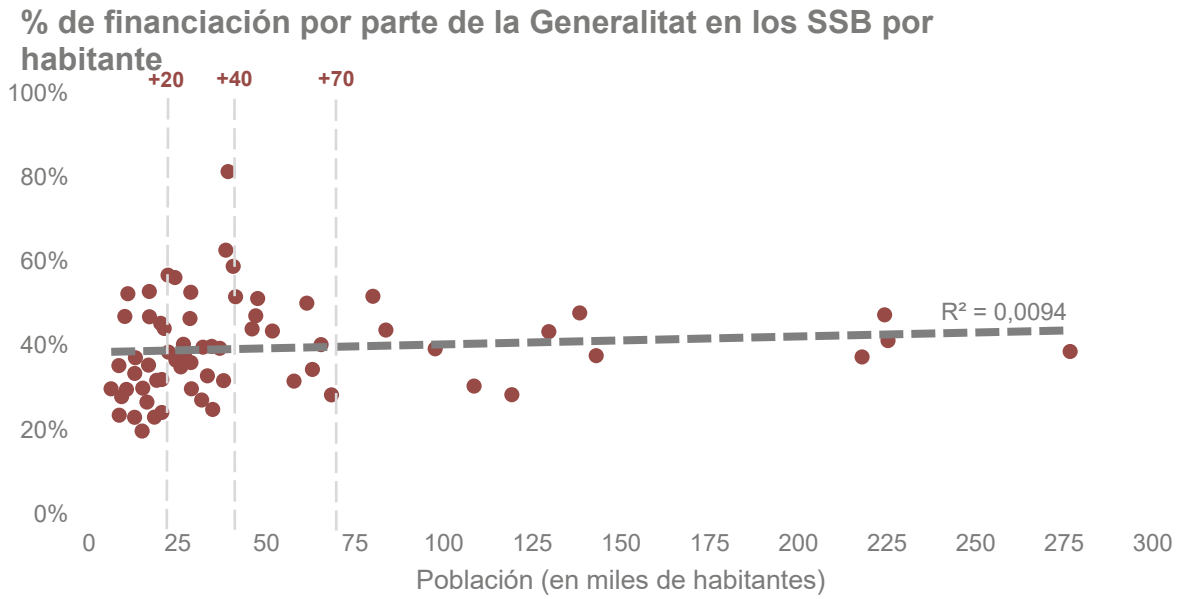


El mismo indicador, si se analiza desde el punto de vista del incremento del gasto corriente entre 2022 y 2023 por grupos poblacionales, permite observar cómo los municipios con una población total inferior a los 20.000 habitantes son los que más han incrementado su esfuerzo presupuestario de gasto corriente en los SSB con respecto al año 2022 (+4,5€ por habitante), seguidos de los municipios de más de 70.000 habitantes (+4,3€ por habitante). Por el contrario, el grupo de municipios que más reduce su gasto corriente en SSB por habitante es el de más de 40.000 habitantes (-6,8€ por habitante), mientras que en el grupo +20 el gasto por habitante se mantiene relativamente estable (-0,8€ por habitante).

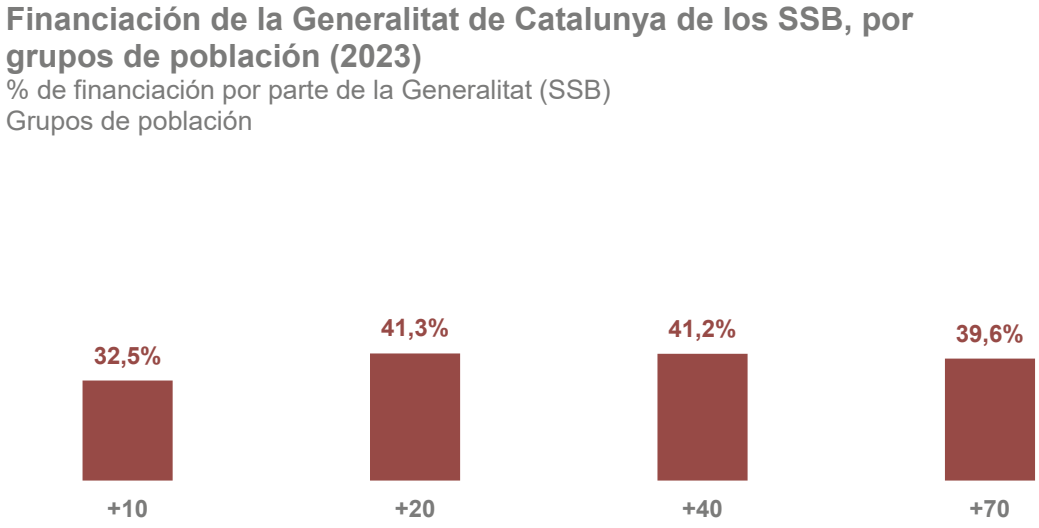


Financiación de la Generalitat en los SSB

El gráfico de dispersión muestra cómo la mayoría de los municipios participantes en el Círculo reciben alrededor del 38% de la financiación de los SSB por parte de la Generalitat de Catalunya. El valor de R^2 de la línea de tendencia no es significativo, y por tanto no existen diferencias considerables entre los municipios en el porcentaje de financiación a los SSB por habitante que reciben por parte de la Generalitat.

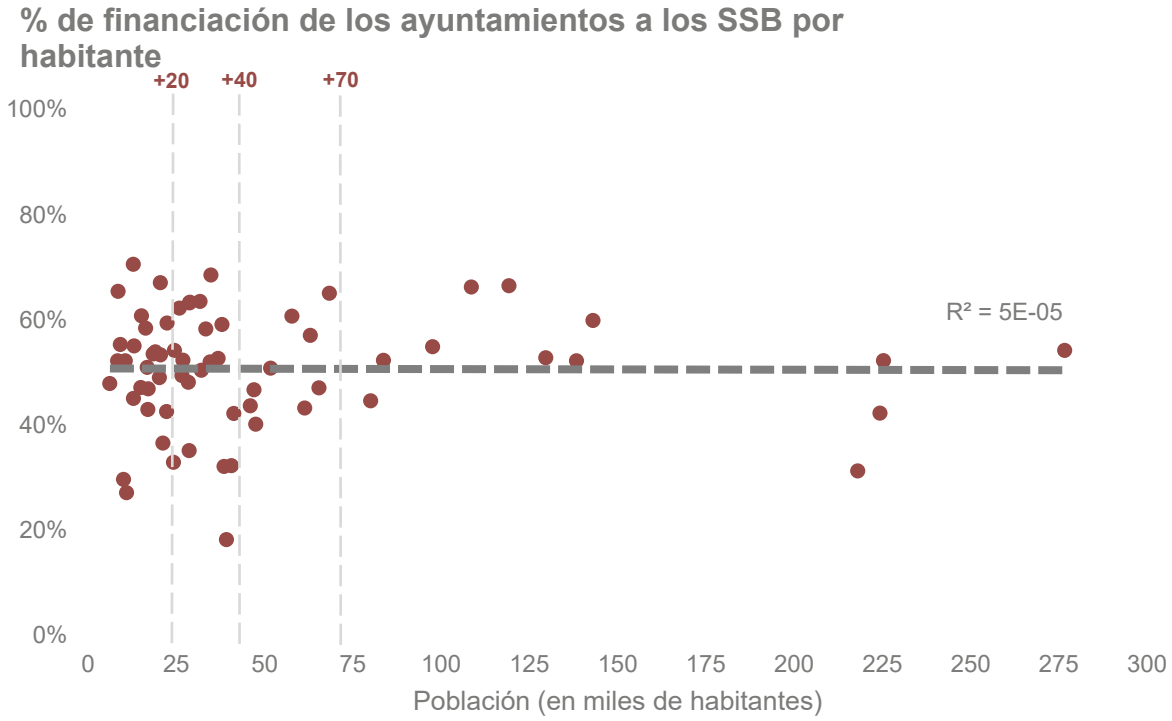


Si se observan los resultados en función del grupo poblacional al que pertenece cada municipio, los datos muestran cómo los municipios de menos de 20.000 habitantes se encuentran ligeramente infrafinanciados respecto al resto de grupos poblacionales. Además, esta diferencia respecto al resto de grupos parece haberse concentrado mayoritariamente en el último año, donde el grupo +10 registra una variación negativa de -1,6 p.p., mientras que el grupo que recibe una mayor aportación de la Generalitat, el de +40, incrementa su financiación en 3,6 p.p.

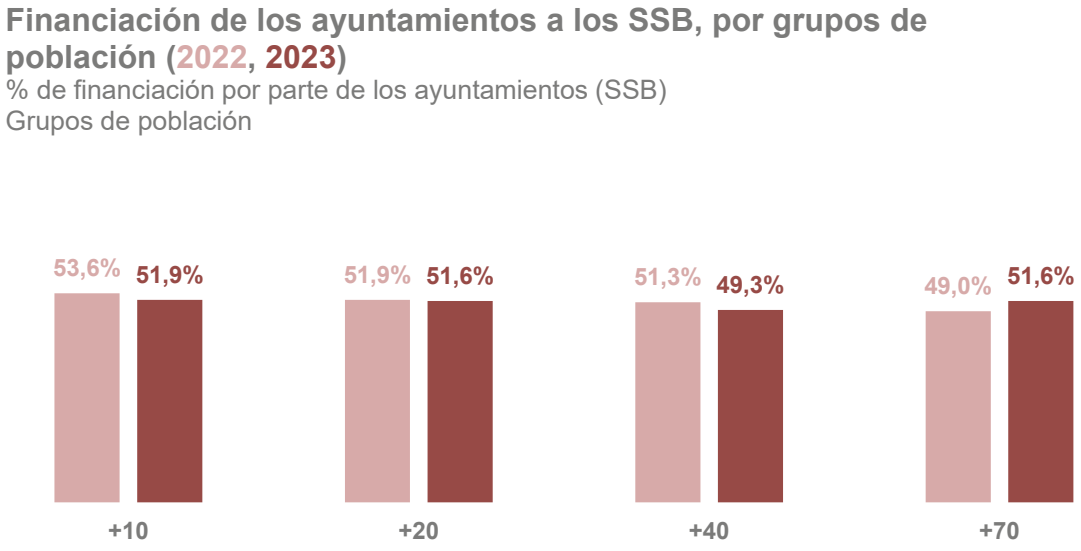


Financiación de los Ayuntamientos en los SSB

Si se analiza el % de financiación de los SSB por parte de los Ayuntamientos en función de la población, el gráfico muestra la ausencia de asociación entre las dos variables. En este caso, el R^2 es de $5e^{-5}$, un resultado especialmente reducido y que denota una ausencia de significatividad.



Si se analiza el incremento de la financiación de los ayuntamientos en función de los grupos poblacionales, el único grupo de municipios que ha aumentado su financiación a los SSB ha sido el grupo de +70 (+2,6 p.p.), mientras que la aportación del ayuntamiento se ha mantenido relativamente estable por el grupo +20 (-0.3 p.p.) y se ha reducido por los grupos de +10 (-1,7 p.p.) y +40 (-2,0 p.p.).

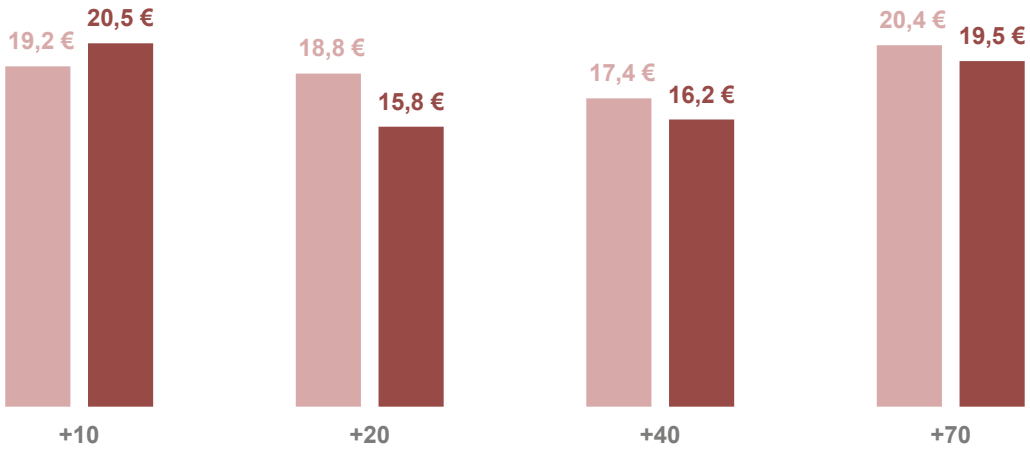


Gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica

A pesar de que en el año 2023 se ha visto incrementado el gasto corriente por habitante en SSB, se ha reducido el gasto que se destina a prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica, tal y como se ha apuntado en el apartado 3.4. En este punto se pretende analizar cómo se ha visto distribuida esta reducción entre los municipios participantes.

Gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vuln. económica por habitante, por grupos de población

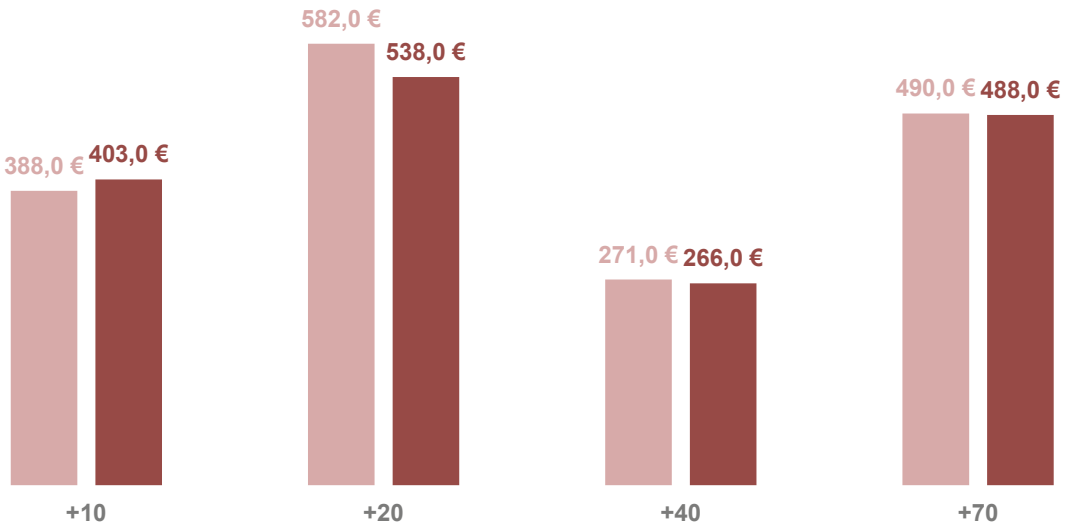
Gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos pera paliar la vuln. económica por habitante (2022, **2023**)
Grupos de población



La reducción del gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica ha sido generalizada entre todos los grupos de municipios. Sin embargo, el grupo que más ha visto reducido su gasto en términos absolutos y relativos es el de entes locales de +20 (-3€; -16%), seguido del grupo +40 (-1,2€, - 6,9%), del grupo +70 (-0,9€, -4,4%). Por su parte, el grupo +10 ha incrementado su gasto por habitante (+1,3€, +6,8%).

También se ha querido analizar si este descenso en el gasto corriente por habitante en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica se ha visto trasladado al gasto corriente en prestaciones de urgencia social por expediente beneficiario de AUS.

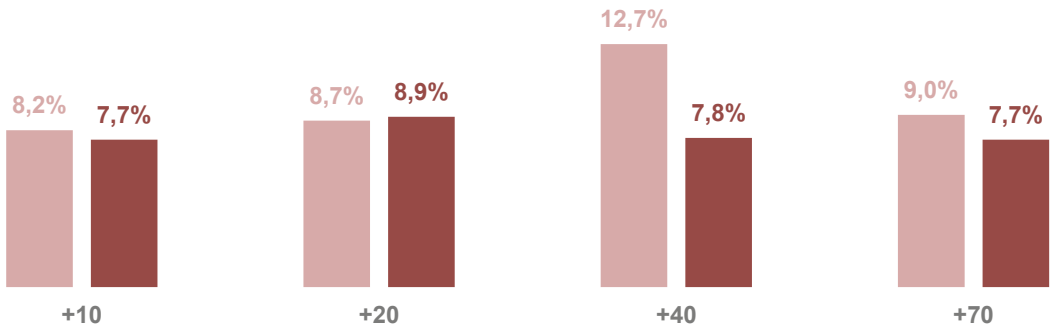
Gasto corriente en prestaciones de urgencia social por expediente beneficiario de AUS, según grupo de población (2022, 2023)



El gasto corriente en prestaciones de urgencia por expediente beneficiario de AUS se ha incrementado en términos absolutos en el último año por los grupos de población de +10 (+15 €). Asimismo, se ha reducido para el resto de los grupos poblacionales: +20 (-44 €); +40 (-5 €); +70 (-2 €).

Siguiendo con esta misma línea, **el porcentaje de expedientes con actuaciones de pobreza energética sobre el total de expedientes activos en los SBAS también se ha visto reducido en la mayoría de los grupos poblacionales, especialmente en el grupo +40 habitantes (-4,9 p.p.), pero también en los grupos +10 (-0,5 p.p.); +70 (-1,3 p.p.). El grupo +20, en contraposición, aumenta su porcentaje en 0,2 p.p.**

% de expedientes con actuaciones de pobreza energética s/total de expedientes activos en los SBAS, según grupo de población (2022, 2023)



5.2. Diferencias en la provisión de servicios

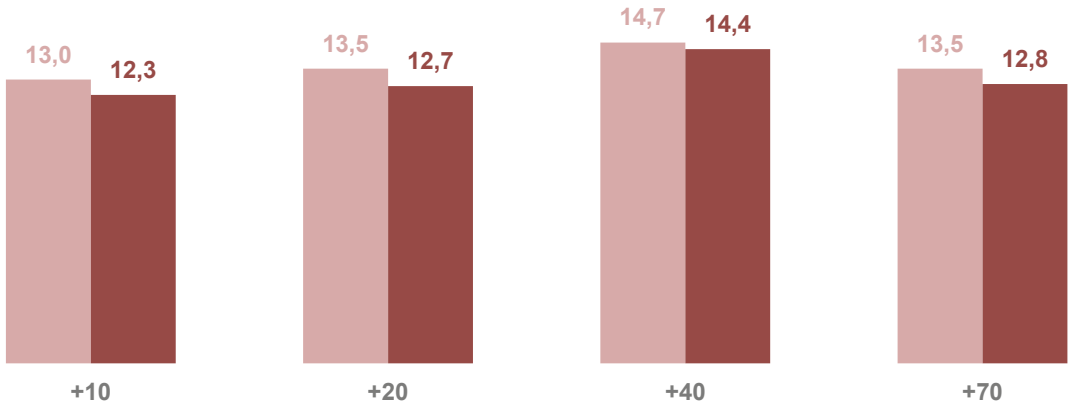
En este apartado se ha analizado la dispersión de algunos de los indicadores sobre las condiciones de prestación del servicio y de gestión con el objetivo de identificar diferencias significativas en la forma en la que los Servicios Sociales dan respuesta a las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo con los grupos de población utilizados anteriormente.

Horas de dedicación a entrevistas por perfil profesional

En primer lugar, se ha analizado la dispersión entre el total de horas destinadas semanalmente a entrevistas, tanto por parte de ES como por parte de TS. Este año se han observado algunas diferencias en las horas dedicadas semanalmente a la atención directa, tanto por parte de ES como de TS.

En cuanto a los educadores/as sociales, se observan importantes reducciones en la media de horas semanales que se destinan a entrevistas por ES, especialmente entre los municipios del grupo +20 (-0,8 h/media), seguido de los grupos +10 y +70 (-0,7 h/media), y del grupo +40 (-0,3 h/media).

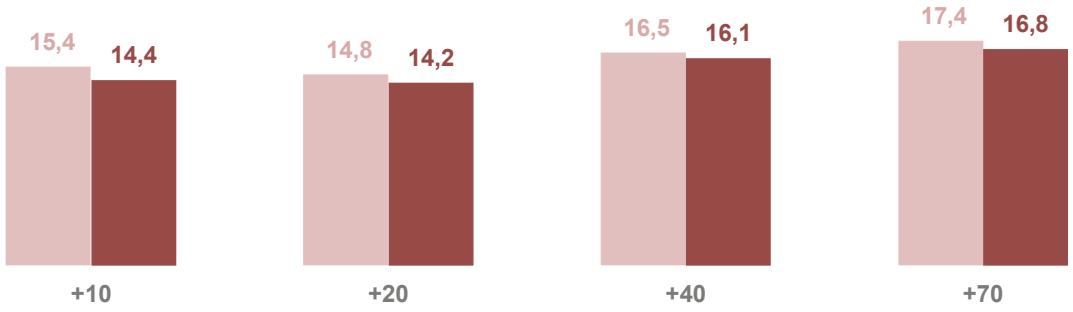
Media estimada de horas semanales destinadas a entrevistas por Educador/a social, según grupo de población (2022, 2023)
Media estimada de horas semanales destinadas a entrevistas por Educador/a social.
Grupos de población.



Por lo que respecta a los TS, las diferencias entre los grupos de población son reducidas. Mientras que en años anteriores se podían apreciar mayores variaciones, las variaciones entre los distintos grupos oscilan entre los 0,6 y 1,0 p.p.: +10 (-1 h/media); +20 (-0,6 h/media); +40 (-0,4 h/media); y +70 (-0,6 h/media).

Media estimada de horas semanales destinadas a entrevistas por Trabajador/a social, según grupo de población (2022, 2023)

Media estimada de horas semanales destinadas a entrevistas por Trabajador/a social.
Grupos de población.



Accesibilidad de los servicios

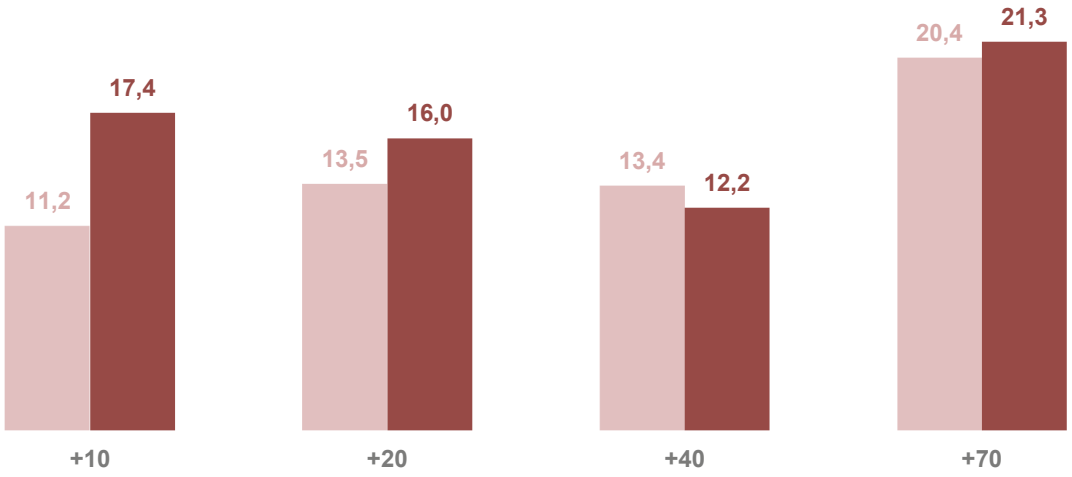
En este apartado se han analizado cómo han variado los tiempos de espera entre la petición y la primera visita, así como el porcentaje de primeras visitas fallidas en función de los grupos poblacionales, intentando identificar en qué grupos ha sido más pronunciado el incremento mencionado en el apartado 4.1.

En primer lugar, el tiempo de espera entre la petición y la primera visita a los SBAS se sitúa de media en 16,6 días. Sin embargo, cuando se analizan los tiempos en función del grupo de población, se observa cómo el grupo que más días requiere para realizar la primera visita es el de +70 (21,3 días), mientras que el que menos días tarda es el de +40 (12,2 días). La mediana total de los municipios se sitúa en 13,7 días, si bien por los entes locales del grupo +70 ésta alcanza los 16,5 días.

Si se comparan los resultados del año 2023 con los del año anterior, el grupo de población que más ha aumentado sus tiempos de espera en términos absolutos y relativos ha sido el grupo +10 (+6,2 días, +55) %), seguido del grupo +20 (+2,5 días, +19%). En contraposición, el único grupo que redujo su tiempo de espera es el grupo +40 (-1,2 días, -9%). El grupo +70 no ha experimentado demasiados cambios respecto al año anterior (+0,9 días, +4%).

Tiempo medio (días) entre petición y primera visita, según grupo de población (2022, 2023)

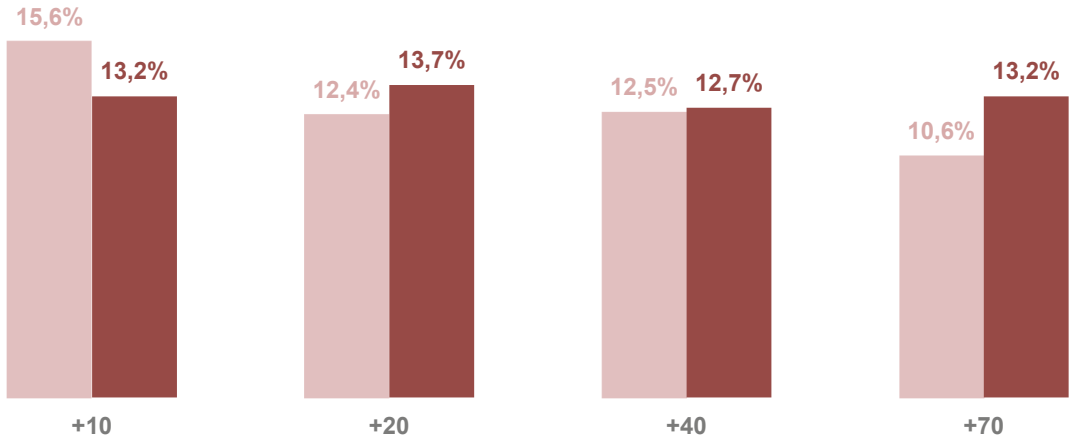
Tiempo medio (días) entre petición y primera visita.
Grupos de población.



En cuanto al **porcentaje de primeras visitas fallidas, los entes locales de entre 20.000 y 40.000 habitantes son los que presentan un porcentaje más elevado, si bien el incremento en el último año ha sido de sólo un 1,3 p.p., mientras que que en el caso del grupo +70 el incremento ha sido de 2,6 p.p. Por otra parte, el grupo +10 ha reducido en el último año en 2,4 p.p. su porcentaje de primeras visitas fallidas.**

% de primeras visitas fallidas, según grupo de población (2022, 2023)

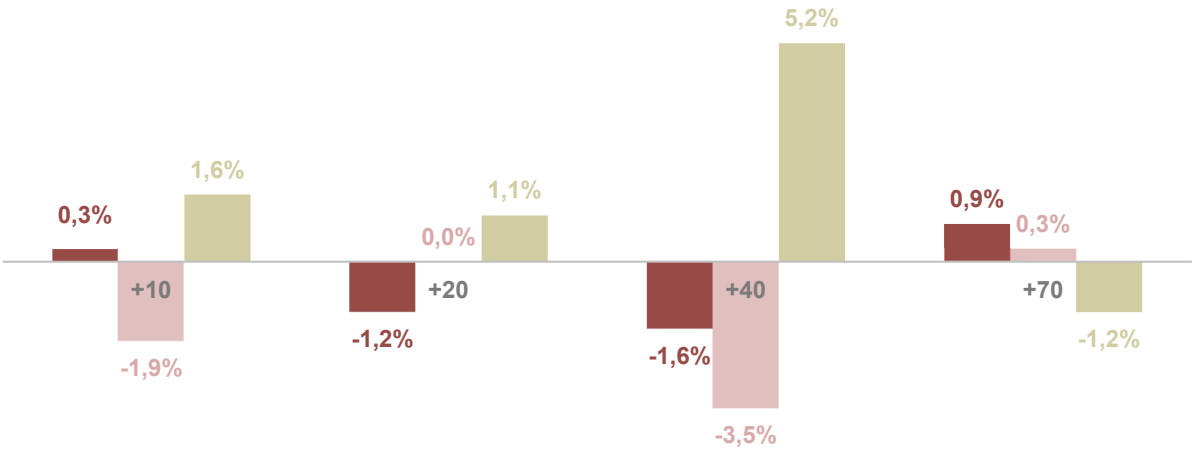
% de primeras visitas fallidas
Grupos de población



PIA y grados de dependencia

Otro de los indicadores que se han querido analizar dados los datos obtenidos en el apartado 4.1 es el de los grados de dependencia para personas con PIA aprobado. **Los datos mostraban cómo han crecido los PIA con grado I de dependencia, mientras que se han mantenido estables los grados II y se han reducido los de grado III**. Si se analizan estas variaciones en función del grupo poblacional, los resultados cambian en función del grupo al que se hace referencia. Entre las variaciones más destacadas se encuentran: en el caso del grupo +10, disminuyen los de grado II (-1,9 p.p.) y aumentan los PIA de grado III (+1,6 p.p.); en el caso del grupo +40, se reducen los PIA de grado I (-1,6 p.p.) y grado II (-3,5 p.p.), e incrementan considerablemente los PIA de grado III (+5,2 p.p.). **Así, los resultados obtenidos en el apartado 4.1 se deben, principalmente, a entes locales del grupo +70**.

% de incremento de PIA s/total de personas usuarias con PIA aprobado, según grupo de población y grado de dependencia (Grado I, Grado II o Grado III) % de incremento de PIA s/total de personas usuarias con PIA aprobado. Grupos de población.



6. Datos de participación municipal y metodologia

En la 23ª Edición del CCI de Servicios Sociales han participado un total de 71 entes locales[5]: 62 pertenecen a la provincia de Barcelona y 5, a otras demarcaciones (SSB de Lleida, Tarragona, Reus, Amposta, el Consorcio de Acción Social de la Garrotxa). De los entes locales participantes, 65 repiten de ediciones anteriores, mientras que 6 (Esparreguera, Ripollet, San Feliu de Llobregat, San Quirze del Vallés, Vallirana y Vilassar de Mar) se incorporan como nuevos.

Los SSB participantes se clasifican en cuatro grandes grupos según su tamaño poblacional:

	Tamaño municipal por franjas de habitantes (miles de habitantes)			
	+10	+20	+40	+70
Número de entes locales participantes en el CCI	20	25	14	12

5 *Cuatro de estos entes locales son entes supramunicipales: Consorcio de Acción Social de la Garrotxa, Consejo Comarcal del Berguedà, Consejo Comarcal de Osona y Consejo Comarcal del Vallès Oriental.*

A continuación, se reproduce el listado de entes locales participantes:

Más de 70.000 hab.	Hab.	Entre 40.000 hab. y 70.000 hab.	Hab.
Hospitalet de Llobregat (L')	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	Consorcio de Acción 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
		Consejo Comarcal del Berguedà	40.618
		Vilafranca del Penedès	40.596

Entre 20.000 hab. y 40.000 hab.	Hab.	Hasta 20.000 hab.	Hab.
Ripollet	39.189	Calella	19.762
Consejo Comarcal de Osona	38.529	Cardedeu	19.047
Sant Adrià de Besòs	37.906	Sant Celoni	18.423
Montcada i Reixac	36.823	Canovelles	17.025
Consejo 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 Vallés	20.188		

La población residente en municipios participantes en el Círculo de la provincia de Barcelona (excluyendo a la ciudad de Barcelona) es de 3,1 millones de habitantes.

El cuadro de indicadores mantiene, dentro del bloque de entorno, el Índice de Vulnerabilidad Social (IVSO), elaborado por el Servicio de Programación de la Diputación de Barcelona, a fin de proporcionar una medida sintética del nivel de bienestar de la población de los municipios de la demarcación de Barcelona. El IVSO proporciona indicadores de contexto que permiten aproximar el grado de vulnerabilidad social de los municipios en relación con las cuestiones que abordan los SSB, como un aspecto que puede modular la demanda potencial e influir en los resultados de este servicio. Es una medida relativa calculada con base 100 respecto a la media de la demarcación de Barcelona (sin Barcelona ciudad), y cubre tres grandes ámbitos:

- Dimensión socioeconómica: tasa de paro, base imponible media del IRPF y dificultad de acceso a la vivienda.
- Dimensión demográfica: porcentaje de población de 85 o más años y porcentaje de población extranjera de países de renta media o baja.
- Dimensión educativa: tasa de escolarización a los 17 años.

El IVSO sitúa a los municipios en cuatro franjas de vulnerabilidad, tal y como se muestra a continuación:

	Tramos de vulnerabilidad (índice IVSO)			
	Muy alta - 90	Alta 90 a 99	Baja 100 a 110	Muy baja +110
Número de municipios participantes en el CCI	9	43	17	2
Municipios participantes en el CCI (%)	12,7	60,6	23,9	2,8
Municipios del conjunto de la Provincia de Barcelona (%)	9,0	48,4	31,6	11,0

7. Anexo: aportaciones a los tallejes de mejora del CCI de SS

Servicios Básicos de Atención Social (Atención a los usuarios)

¿Cómo mejorar la primera atención a las personas que se dirigen a los servicios sociales y gestionar la entrada para evitar listas de espera?

Para optimizar la primera respuesta, algunos municipios han destinado mayores recursos a la puerta de entrada a los servicios sociales, implementando estructuras de OAC con un modelo de *front office* y *back office*. Este modelo incluye a integradores sociales para la primera acogida, algunos contratados a través de subvenciones o planes de empleo, y personal de apoyo administrativo. Esta configuración permite atender tanto presencialmente como por teléfono o por correo electrónico, e incluye un sistema de rotación que ayuda a evitar el desgaste profesional. Recientemente, este sistema se ha simplificado a dos integradores y dos informadores para optimizar la carga de trabajo.

En otros municipios, se ofrecen sesiones informativas para personas recién llegadas, reduciendo las demandas de primera acogida y permitiendo que los técnicos dediquen más tiempo a la atención de casos más complejos.

Algunos servicios sociales también utilizan un sistema de teléfono único para filtrar las consultas, con personal bien formado que realiza una selección efectiva, que reduce las visitas presenciales innecesarias.

En el caso de El Prat, en la OAC360 facilitan la cita previa mediante la derivación a empresas de apoyo como OVINTIA para consultas no urgentes, y permiten asignar el tipo de cita y ordenar la demanda. Esta estructura, con atención telefónica especializada y atención presencial, ha reducido los tiempos de espera a tan sólo dos días en algunas áreas, gracias a la asignación de un número específico por servicios sociales y otros números para cuidados personalizados.

¿Cómo impulsar un proyecto de trabajo a medio abierto con educadores sociales?

Algunos municipios han desarrollado grupos de trabajo que coordinan servicios sociales con juventud para abordar las necesidades de los jóvenes en medio abierto. En algunos casos, se recurre a la contratación de educadores a través de entidades especializadas para garantizar perfiles adaptados a este entorno. Otros municipios utilizan bolsas de educadores u optan por cubrir estas funciones mediante contratos vinculados al Servicio de Intervención Socioeducativa (SIS), aunque esto puede reducir la vinculación directa con el equipo municipal.

Estas iniciativas han demostrado ser útiles para apoyar a jóvenes en situación de calle o que han sido tutelados, ofreciendo una atención específica que permite crear vínculos significativos con estos jóvenes y mejorar su acompañamiento en su entorno.

¿Cómo se regula el seguimiento de las familias con expedientes antiguos y con qué frecuencia se realizan entrevistas?

En muchos casos, se considera activo un expediente que tiene asignado un recurso de larga duración, pero esto no implica necesariamente entrevistas frecuentes si no existe una necesidad específica. Este enfoque hace que los datos de seguimiento puedan aparecer desdibujados, puesto que no siempre se distingue entre expedientes que requieren atención continuada y los que no.

Se propone analizar sólo los expedientes con seguimiento de tratamiento para obtener datos más detallados y considerar otros indicadores complementarios para una visión más precisa de la actividad real de seguimiento con las familias.

Servicios Básicos de Atención Social (gestión de equipos)

¿Cómo se hace para trabajar de forma grupal en los SBAS? ¿Ha sido algo que se ha impuesto desde los mandos? ¿Cómo se ha motivado a los profesionales?

Algunos equipos han seguido diversas estrategias para impulsar el trabajo en grupo, empezando por aquellas fases donde se motivó a los profesionales para que tomaran la iniciativa. Esto ha incluido facilitar las tareas, reservar espacios y preparar materiales como presentaciones en P.P.T para facilitar el liderazgo. Esta autonomía ha generado confianza y ha fomentado su interés en los grupos de trabajo. Cuando las experiencias eran positivas, se presentaban a otros equipos que podían adaptar o replicar estas dinámicas.

En algunos servicios, se han creado grupos específicos de acogida que se reúnen periódicamente para proporcionar información útil, actualizada y accesible a personas inmigrantes, con el objetivo de reducir las explicaciones individuales repetitivas y orientar mejor hacia otros servicios. También se organizan grupos informativos sobre dependencia y teleasistencia, que ayudan a reducir el número de primeras visitas y ofrecer una atención más ágil y eficiente.

Otros servicios han optado por redirigir a los usuarios a estas sesiones grupales antes de la primera cita individual, y tras una sesión grupal inicial, las trabajadoras sociales ofrecen atención personalizada. Esto permite una introducción más general en los servicios y reduce la carga de trabajo individual. En algunos casos, se han habilitado grupos para temas específicos como la vivienda o la economía doméstica, en los que se trabajan aspectos como la pobreza energética, siendo voluntaria la participación en estos grupos.

Para impulsar esta metodología, también se ha liberado parte de la agenda de algunos profesionales motivados para liderar las sesiones grupales. Con una herramienta informática, se perfilan posibles participantes para integrarlos en grupos que combinen servicios sociales con áreas como cultura y ciudadanía, generando grupos estables que pueden dar respuesta de forma ágil y proactiva. Aunque inicialmente existía cierta resistencia en algunos profesionales, la mejora en la atención y la reducción de riesgo ha acabado motivando a la mayoría.

¿Cómo se gestionan las bajas por sobrecarga en los servicios sociales?

En relación con las bajas profesionales por sobrecarga, algunos municipios han implementado contratos de acumulación de tareas, con un máximo de 9 meses, para suplir las ausencias de corta duración. Otros han optado por crear equipos volantes para cubrir bajas prolongadas, aunque

esto no resuelve completamente el problema, ya que estas bajas son a menudo causadas por el alto nivel de estrés y la carga emocional de los profesionales. Para hacer frente a esta situación, se están estudiando medidas de prevención como la financiación de terapias, el acceso inmediato a atención psicológica y formación específica para personal técnico y administrativo, con el objetivo de mejorar el bienestar emocional en el entorno laboral.

Servicios Básicos de Atención Social - Aplicaciones de información

De cara al futuro, con el cambio de aplicación a WSocial, ¿cómo se gestionará la protección de datos?

Varios municipios han expresado la falta de apoyo jurídico y la necesidad de directrices claras sobre protección de datos con relación al acceso a los visores de WSocial y otras herramientas similares. Una de las principales preocupaciones es si los profesionales están autorizados para acceder a estas plataformas y qué información pueden consultarse de forma segura. Para asegurar la legalidad de estos accesos, se establece que sea necesaria la firma de un consentimiento por parte del usuario, aunque se han eliminado algunas menciones como derechos de imagen para evitar problemas de caducidad en los permisos.

Es notable el hecho de que el simple acceso a los datos sea diferente a compartirlos, especialmente en el caso de derivaciones entre servicios. En este contexto, se recomienda transmitir sólo la información esencial, para evitar sobrecargar los datos compartidos y mantener el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

Algunos municipios han sugerido la implementación de un sistema automatizado que envíe recordatorios de renovación de consentimientos a través de correos electrónicos u otros canales como SMS para mantener la protección de datos siempre actualizada. También se plantea la posibilidad de que el consentimiento se firme una sola vez con validez indefinida, lo que simplificaría la gestión.

Sin embargo, se considera que las plataformas deberían permitir un acceso más fácil a la documentación almacenada, evitando las complicaciones técnicas que dificultan el uso cotidiano de estas herramientas. Ante estas necesidades, se propone recibir una mayor formación en protección de datos por parte de la DIBA, para reducir las inquietudes al respecto y garantizar un uso seguro y eficiente de estas plataformas.

¿Cómo se están gestionando las ratios profesionales y qué funcionalidades tiene el visor de datos de la Generalitat?

Los municipios que dependen de consejos comarcales reciben la información más tarde. Existe un visor que permite consultar los datos de la Generalitat de una persona (DNI o NIE), incluyendo información de salud, derechos sociales, convivencia, y datos de autonomía (grados de dependencia o discapacidad). No incluye todavía el Ingreso Mínimo Vital (IMV) ni la vida laboral, pero permite su coordinación con Salud. Los técnicos hacen firmar el consentimiento de datos. Esta herramienta permitirá un plan de intervención conjunto en casos de riesgo de infancia o violencia machista, pero existen dudas sobre las autorizaciones y sobre cómo se están realizando las consultas.

¿Cómo se está utilizando el SSMCAT en los municipios?

Existen discrepancias sobre su implementación. En algunos municipios se considera una herramienta de obligado cumplimiento según el convenio marco, mientras que en otros se valora si es necesario. Su aplicación depende de la financiación. En algunos lugares se hace un ranking de

quién ha utilizado más la herramienta, mientras que otros sólo la utilizan en casos necesarios o la vinculan a recursos como alimentación.

¿Qué equipos humanos se necesitan para la transición de programas propios a WSocial?

Para la transición al programa WSocial, algunos municipios han empezado a introducir los casos en esta nueva plataforma de manera progresiva. En el caso del piloto, los profesionales de seguimiento y acogida introducen un caso por semana, con el objetivo de tener todos los casos cargados en Hestia a finales de año y de iniciar la introducción de información en el SIS a principios de 2025. La formación, proporcionada a medida por la Generalitat, permite que cada referente introduzca la información de manera autónoma y agrupe expedientes, como los de una misma familia. Asimismo, esta plataforma incluirá un visor de salud que permitirá acceder a datos adicionales de los usuarios.

Sin embargo, existe disparidad de opiniones sobre el acceso a información sanitaria detallada, especialmente en relación con los diagnósticos, con algunas preocupaciones éticas sobre su privacidad. Esto ha generado un debate sobre qué datos de salud deberían ser accesibles para los servicios sociales y cuáles deben estar restringidas a fin de preservar la confidencialidad.

Infancia

¿Cómo se está llevando a cabo el procedimiento de apertura de expedientes de riesgo con arreglo al nuevo procedimiento?

Los municipios abren expedientes de riesgo según criterios municipales. Existen protocolos establecidos para abrir expedientes en casos de violencia machista e infancia, pero se detectan problemas en la coordinación entre servicios, como es el caso del Centro de Atención y Seguimiento (en las drogodependencias; CAS), que no hace seguimiento si no existe un expediente de riesgo abierto. Algunos municipios están obligados a abrir expedientes de riesgo por ley en casos de maltrato, pero la falta de homogeneidad en los criterios genera confusión.

¿Cómo se resuelven las demandas de atención domiciliaria por infancia con dependencia y cómo se regula la protección de las trabajadoras?

Los servicios de atención domiciliaria (SAD) para menores con dependencia se gestionan de diversas formas, según los recursos y reglamentos de cada municipio. Algunos municipios vinculan al SAD de infancia al Servicio de Intervención Socioeducativa (SIS) pero a menudo no tienen reglamentos específicos. Otros cuentan con reglamentos obsoletos que han ido adaptándose en los pliegos de contratación para ajustarse mejor a las necesidades actuales.

La cantidad de horas de servicio se define generalmente según la necesidad, sin un límite establecido, basándose en la evaluación social, aunque casos con gran demanda de horas (por ejemplo, 70 horas semanales) generan problemas e incidencias.

¿Cuáles son las dificultades y opciones de apoyo para adolescentes con necesidades especiales?

En varios municipios, la cobertura de necesidades especiales para adolescentes se gestiona mayoritariamente mediante convenios con entidades y, en algunos casos, a través de licitaciones para contratar apoyos. Este enfoque, aunque útil, presenta limitaciones a la hora de ampliar el número de mediadores y veladores disponibles, especialmente en casos de adolescentes con TEA o con diagnósticos de riesgo social. Para estas actividades (casales de verano, comedores escolares), es difícil atender a niños sin diagnóstico oficial, lo que limita el acceso a fondos y dificulta la justificación de los soportes.

Algunos municipios han creado programas de atención a la diversidad funcional, que incluyen fondos específicos para contratar veladores en casales de verano, a través de convenios con entidades que adaptan las contrataciones según necesidades específicas. Esta subvención puede mantenerse durante el curso escolar, aunque resulta insuficiente para todas las necesidades. Además, el elevado coste de estas contrataciones hace que algunas escuelas y entidades tengan dificultades para ofrecer estos servicios.

Para gestionar estas demandas, existen municipios que ofrecen subvenciones individuales basadas en las necesidades comunicadas por las entidades en el momento de la inscripción de los niños. Esta gestión incluye tareas previas, como acotar los perfiles de los veladores compartidos en otras ocasiones y sensibilizar sobre la importancia de asignar partidas económicas específicas para estos programas. En algunos casos, las bases de las subvenciones incluyen refuerzos para veladores en colaboración con entidades de juventud y educación.

Servicio de Atención Domiciliaria

¿Qué modelo de gestión del Servicio de Intervención Socioeducativa (SIS) se utiliza y cómo se coordina con las entidades?

Varios municipios gestionan el Servicio de Intervención Socioeducativa (SIS) con modelos de licitación o con recursos de apoyo de la Diputación, adoptando la gestión delegada para aliviar el procedimiento de licitaciones. Esta gestión delegada, aunque más ágil, ha presentado algunos retos iniciales para los municipios que la implementan por primera vez, como Terrassa, donde se ha desplegado en una primera fase la línea de 4 a 15 años antes de abrir otras nuevas. A pesar de las dificultades iniciales, se reconoce que esta gestión resulta más flexible y que las entidades que participan pueden adaptarse con mayor eficacia a las necesidades del servicio.

Otros municipios han adoptado un modelo de red que tipifica a los niños por edades y necesidades, estableciendo una estrecha coordinación con todas las entidades colaboradoras para derivar los casos adecuados a los servicios sociales. Este enfoque permite una respuesta más específica según las características de cada niño.

En algunos casos, el SIS se financia mediante subvenciones vinculadas a líneas específicas, manteniendo recursos ya existentes como los centros abiertos. Asimismo, algunos municipios cuentan con personal dedicado exclusivamente al SIS, como una educadora asignada específicamente a estos servicios, o incluyen otros programas complementarios, como el Servicio de Orientación y Acompañamiento a las Familias (SOAF), que en algunos casos es gestionado por personal propio de los servicios sociales.

Ayudas de urgencia

¿Qué gastos estáis imputando como Ayudas de Urgencia Social?

En algunos municipios, se han vinculado gastos como las campañas de apoyo al IBI a las Ayudas de Urgencia Social (AUS), por ayudar a personas que no pueden asumir el coste de este impuesto. Sin embargo, se menciona que las campañas de apoyo al pago del IBI deben realizarse a través de las ordenanzas fiscales (bonificaciones).

En el caso de Sant Boi, gestionan los AUS desde la oficina de prestaciones sociales.

Otros municipios optan por una gestión por concurrencia, en la que una unidad administrativa dedicada se encarga de gestionar becas para servicios a personas, ayudas al IBI y convenios con entidades, desvinculando esta gestión del servicio básico de atención social (SBAS).

Además, algunos municipios se están encontrando con una creciente demanda de atención domiciliaria (SSAD) para personas en situación irregular, sin empadronamiento o empadronadas en viviendas ocupadas. En estos casos, aunque no se cumplen los requisitos habituales, los servicios sociales se encuentran con la necesidad de valorar y atender estas demandas para evitar situaciones de desatención en colectivos especialmente vulnerables.

¿Cómo se gestionan los casos de urgencia con personas mayores?

Algunos municipios tienen residencias municipales que priorizan los ingresos sociales si existen plazas libres, mientras que otros utilizan convenios con residencias privadas. También se han gestionado ayudas económicas o convenios con hospitales para habitaciones de urgencia.

¿Cómo se gestionan las ayudas de urgencia y qué diferencias existen en su fiscalización?

Existen diferencias entre municipios sobre cómo se tramitan las ayudas: algunos lo hacen como subvención, mientras que otros lo gestionan como prestación directa, dependiendo de la interpretación de los secretarios e interventores municipales. Las ayudas de emergencia a menudo se vinculan a diagnósticos sociales, con un porcentaje de copago que puede variar entre el 25% y el 99%.

Prestaciones

¿Cómo se acredita la situación económica de las familias para acceder a prestaciones?

Los municipios utilizan distintos métodos para pedir a las familias que acrediten su situación económica, que oscilan entre solicitar declaraciones responsables de ingresos (con comprobaciones ex post si surgen discrepancias) hasta requerir documentación detallada, como extractos bancarios y nóminas. Este segundo enfoque, aunque exhaustivo, supone una carga documental muy elevada y puede no representar correctamente la situación económica de la unidad familiar, especialmente en casos de economía sumergida.

En muchos casos, se piden los últimos tres meses de nóminas, los contratos de alquiler e información financiera de todos los miembros de la unidad familiar. Cuando no existen nóminas, se recurre a una declaración jurada y a un análisis detallado de transferencias y otros movimientos bancarios, pero este proceso puede resultar excesivamente laborioso e ineficaz. Algunos profesionales manifiestan que estas comprobaciones requieren mucho tiempo y no se dispone de capacidad de auditoría para verificarlas en profundidad, lo que favorece el uso de la declaración responsable como una alternativa menos gravosa.

Se plantea la necesidad de sistemas basados en la confianza para evitar una burocracia excesiva, aunque este enfoque presenta el riesgo de devoluciones posteriores por pagos indebidos. Además, se valora que el coste de las comprobaciones detalladas supera a menudo los beneficios obtenidos. Las prestaciones de urgencia como las becas comedor, por ejemplo, suelen basarse en datos oficiales y declaraciones de ingresos, mientras que las prestaciones sociales pueden requerir de análisis más profundos para detectar ingresos no oficiales.

Para mejorar la eficiencia, se está estudiando el uso de datos disponibles como la base imponible de la Seguridad Social del mes anterior, que permitiría tener un retrato más actualizado de la situación laboral de la población. También se propone establecer recursos de comprobación aleatoria *ex post* para verificar las declaraciones responsables, priorizando así los recursos destinados a aquellos casos con necesidades demostradas y maximizando la cobertura sin un coste de verificación innecesario.

¿Cuál sería un modelo ideal de distribución alimentaria para gestionar el aumento de la población recién llegada y cómo podrían acotarse mejor los requisitos de acceso?

Varios municipios han revisado los modelos de distribución alimentaria para adaptarse al aumento de la demanda y mejorar la eficiencia de los recursos. Algunos han introducido tarjetas monedero municipales para permitir que las familias hagan compras con cierta libertad, reconociendo la necesidad de un cambio de enfoque para afrontar esta nueva situación. En otros casos, se han unificado los recursos alimenticios y se han definido requisitos claros de acceso basados en puntuaciones para acotar mejor los servicios según las necesidades individuales. Este modelo evita la dependencia exclusiva de la cesta alimentaria y permite considerar otras alternativas comunitarias.

Para optimizar el uso de los recursos, algunos municipios han creado una mesa de necesidades básicas que reúne a todas las entidades de ayuda alimentaria, facilitando la coordinación con los servicios sociales y ofreciendo un seguimiento más ajustado a cada caso. Esto permite que las familias en situación de riesgo accedan a ayudas de urgencia adaptadas a su situación, facilitando la transición hacia programas de apoyo más básicos si su situación laboral mejora.

Asimismo, se han aplicado criterios de temporalidad para ajustar las ayudas según la evolución de cada caso. También se han establecido acuerdos con comercios locales para añadirlos a las tarjetas monedero e incentivar el consumo local, permitiendo una distribución de recursos más equitativa y apoyando la economía del municipio.

Oficinas de Gestión de Prestaciones Sociales

¿Cómo se gestionan las oficinas de ayudas en los municipios?

En el caso de El Prat, la gestión de ayudas se organiza en dos oficinas: una para una primera atención y otra para la gestión de prestaciones. Estas oficinas cuentan con equipos de atención social inmediata que intervienen en casos de urgencia, como desahucios, mientras que la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) se encarga de su tramitación. A nivel político, se está considerando la creación de una oficina multiservicio que incorpore otros ámbitos como cultura y deportes, gestionada por personal administrativo, auxiliares, trabajadores sociales y otros perfiles profesionales.

En el caso de Sant Boi, el personal de esta oficina no forma parte del Capítulo 1, sino que se cubren con planes ocupacionales. El personal de la oficina se encarga del trámite y atención a la ciudadanía, mientras que las cuestiones que requieren informe técnico específico las asumen los trabajadores sociales. Así, la gestión de las ayudas económicas queda centralizada en estas oficinas.

¿Las ayudas económicas son consideradas prestaciones o subvenciones en los municipios?

La naturaleza de la ayuda, como prestación o subvención, depende a menudo de la interpretación y el reglamento local. Hay municipios donde se ha establecido por reglamento que estas ayudas son prestaciones, mientras que, en otros casos, el interventor considera que deben ser gestionadas como subvenciones.

La experiencia en algunos territorios ha demostrado que, con criterios establecidos más objetivos, el número de ayudas otorgadas ha disminuido, atribuyendo este descenso a una aplicación más rigurosa y transparente de los criterios de concesión.

Vivienda y padrón

¿Cómo se está gestionando el sinhogarismo, el realojamiento urgente y las situaciones de desahucio ante situaciones de desahucios y en el contexto de una nueva ola de desahucios en los municipios?

Algunos municipios ofrecen soporte mínimo como higiene o ropa a través de convenios con entidades como Cruz Roja, pero las soluciones de alojamiento son limitadas y a menudo no existen recursos establecidos. En casos urgentes, se realoja temporalmente en albergues o pensiones, pero esta opción es costosa y con frecuencia insuficiente. La carencia de recursos hace que el modelo de albergue sea una solución temporal, pero no resuelve el problema a largo plazo.

En cuanto a los desahucios, algunos municipios enfrentan desahucios casi diarios, generando mucha presión sobre los servicios sociales. En algunos casos, tienen convenios con entidades para atender a urgencias mínimas, pero la respuesta habitacional es muy limitada. Las soluciones de vivienda son insuficientes, y con frecuencia se recurre a familiares u otras alternativas, pero esto provoca un desgaste considerable en los equipos de servicios sociales.

¿Cuál es el procedimiento para la gestión de las demandas de empadronamiento en situaciones irregulares o de convivencia compleja?

Ante el aumento de personas atendidas en situación irregular, algunos municipios utilizan el empadronamiento con domicilio no fijo como recurso para dar respuesta a estas situaciones. Este mecanismo permite empadronar a personas que no tienen una residencia estable o que ocupan viviendas, aunque hay municipios que no disponen de este recurso. Para garantizar un tratamiento adecuado, se coordinan los servicios de nueva ciudadanía con los servicios sociales, revisando cada solicitud de padrón sin domicilio fijo. Si la persona es conocida por servicios sociales, como en el caso de familias con niños escolarizados en el municipio, y la trabajadora social valora que es necesario empadronarla, se hace efectivo el empadronamiento.

En otros municipios, se ha establecido un protocolo interno en el que la persona interesada presenta una instancia en la OAC y, si servicios sociales ya la conoce, se consulta a la trabajadora social de referencia, que puede facilitar el empadronamiento de oficio. Este empadronamiento sin domicilio fijo permite registrar a la población que no dispone de un domicilio de forma estable.

Se dan situaciones similares con personas que viven realquiladas o en empleos, así como con personas cuidadoras que conviven con la persona que cuidan, pero que a menudo no reciben permiso para empadronarse. Este tipo de demanda ha ido en aumento, especialmente entre la población extranjera procedente de Sudamérica.

Transporte adaptado

¿Cómo gestionar mejor los crecientes gastos en transporte adaptado?

Varios municipios se encuentran con un aumento significativo de los gastos en transporte adaptado, que casi se han triplicado respecto a hace unos años, aunque el contrato programa firmado en 2021 cubre sólo una parte de estas necesidades. En algunos casos, se recurre a ayudas de urgencia o se financia parcialmente, pero esto no resulta una solución sostenible a largo plazo. En otras zonas, el Consejo Comarcal (CC) o el Área Metropolitana de Barcelona (AMB) cubren una parte del coste, pero el presupuesto continúa duplicándose.

Algunos municipios han intentado compartir rutas con otras localidades, aunque esto no implica siempre un cálculo proporcional de la distancia cubierta. También se plantea la posibilidad de establecer convenios con entidades para cubrir parte del gasto, pero el coste sigue siendo alto

y, en algunos casos, no se cumplen los requisitos para presentarse a las licitaciones. Asimismo, el modelo de copago se ha probado con éxito para centros de día dentro del municipio, aunque fuera de este alcance sigue presentando dificultades.

Medidas de seguridad y protocolos

¿Cómo se gestionan en los servicios sociales las medidas de seguridad frente a la violencia ocupacional?

Varios municipios han implementado medidas específicas para abordar la violencia ocupacional en los Centros de Servicios Sociales. En algunos casos, se ha creado una comisión dedicada a este asunto, el cual incluye recursos como un botón de alarma silencioso que avisa directamente a la policía. Este sistema permite activar una respuesta inmediata en situaciones de riesgo sin llamar la atención.

Otros municipios optan por un servicio de vigilancia, con vigilantes asignados a varios centros, pese al elevado coste que ello implica. En algunos centros, se han instalado controladores de acceso visibles para disuadir de posibles incidentes, aunque no funcionan como seguridad propiamente dicha.

Algunos centros también disponen de un sistema de alarma interno que notifica a los compañeros del edificio para que puedan dar apoyo ante una situación conflictiva. Este sistema se acompaña con protocolos de actuación en colaboración con la guardia urbana, que indican cómo proceder ante incidentes violentos. Además, existen programas como Avisator, que permiten instalar una alarma en el dispositivo de cada profesional, activando una alerta entre los compañeros del mismo centro.

Por lo que respecta a la denuncia de situaciones de violencia, en algunos municipios, la denuncia por violencia ocupacional la realiza el ayuntamiento en lugar del profesional a título personal. Al ser el ayuntamiento quien hace la denuncia, no se puede abrir un expediente sancionador administrativo. En cambio, si la denuncia se presenta a nivel personal por el propio trabajador, entonces sí puede abrirse un expediente 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