

# **Indicadores de gestión de servicios municipales**

Guía de interpretación

Resultados año 2008

Diputació de Barcelona  
Àrea d'Hisenda i Recursos Interns  
Servei de Programació  
Rambla de Catalunya, 126 - 5è  
08008 Barcelona  
Tel. 934 022 237  
s.programacio@diba.cat  
[www.diba.cat/pia/indicadors.asp](http://www.diba.cat/pia/indicadors.asp)

Primera edició: febrero 2010  
Impresión: DRG

## SUMARIO

PRÓLOGO .....	5
INTRODUCCIÓN .....	7
GUÍA DE INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO IGSM .....	9
OBJETIVO Y ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE INTERPRETACIÓN IGSM .....	11
LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPALES: .....	15
DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y COMPROMISOS .....	15
LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPAL: .....	16
FASES DEL ESTUDIO .....	16
OTRAS CIFRAS .....	31
LOS VALORES MEDIOS DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES POR SERVICIOS .....	35
MARCO TEÓRICO .....	39
DEFINICIÓN Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS .....	41
UTILIDADES Y APLICACIONES DE LOS INDICADORES .....	41
EL BENCHMARKING .....	42
LEGISLACIÓN .....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	45
POLICÍA LOCAL .....	47
INTRODUCCIÓN .....	49
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	50
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	52
II. DIMENSIÓN USUARIO/ CLIENTE .....	57
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS .....	59
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA .....	65
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	69
GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS .....	71
INTRODUCCIÓN .....	73
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	75
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	76
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE .....	84
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS .....	86
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA .....	93
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	101
LIMPIEZA VIARIA .....	103
INTRODUCCIÓN .....	105
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	107
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	108
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE .....	112
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS .....	114
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA .....	121
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	125

BIBLIOTECAS.....	127
INTRODUCCIÓN.....	129
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	130
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	132
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	137
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	141
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	146
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	152
ESPACIOS ESCÉNICOS .....	153
INTRODUCCIÓN.....	155
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	156
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO/ ESTRATÉGICO.....	158
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	168
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	175
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	183
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	192
GUARDERÍAS .....	195
INTRODUCCIÓN.....	197
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	198
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	200
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	205
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	209
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	216
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	223
ESCUELAS DE MÚSICA.....	225
INTRODUCCIÓN.....	227
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	228
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	230
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	233
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	236
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	241
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	246
DEPORTES .....	247
INTRODUCCIÓN.....	249
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	257
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	258
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	264
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	266
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	269
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	274

MERCADOS MUNICIPALES .....	283
INTRODUCCIÓN.....	285
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	288
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	290
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	299
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	306
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	316
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	323
FERIAS LOCALES .....	325
INTRODUCCIÓN.....	327
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	328
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	330
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	340
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	346
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	353
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	359
SERVICIOS SOCIALES .....	361
SERVEIS SOCIALS.....	362
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	363
SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS .....	365
INTRODUCCIÓN.....	367
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	369
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	370
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	371
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	372
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	374
EQUIPOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL .....	377
INTRODUCCIÓN.....	379
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	381
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	382
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	386
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	387
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	390
SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA.....	393
INTRODUCCIÓN.....	395
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	397
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	398
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE.....	401
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS.....	403
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	405

CENTROS ABIERTOS.....	409
INTRODUCCIÓN .....	411
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	413
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	414
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	415
CENTROS RESIDENCIALES DE ESTANCIA LIMITADA .....	417
INTRODUCCIÓN .....	419
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	421
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	422
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE .....	423
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	424
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	425
SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO .....	427
INTRODUCCIÓN .....	429
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	431
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	432
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE .....	439
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS .....	445
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA .....	452
V. ENTORNO .....	460
OMIC'S.....	463
INTRODUCCIÓN .....	465
CUADRO RESUMEN DE INDICADORES .....	466
I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO .....	468
II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE .....	472
III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RRHH .....	478
IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA.....	483
V. INDICADORES DE ENTORNO .....	486

## PRÓLOGO

La función principal de la Diputación de Barcelona, es asegurar la prestación integral y adecuada de los servicios de competencia municipal en la totalidad del territorio provincial. Así mismo, la Diputación, más allá de limitarse a garantizar el acceso equitativo a los servicios, debe de poner el acento en la calidad de su prestación.

En una sociedad y en una economía cambiante, basada altamente en los servicios, los ayuntamientos han de enfrentarse a nuevos escenarios que se derivan de la constatación de nuevas necesidades y nuevas demandas sociales. Asimismo, deben afrontar nuevos retos y uno de ellos es, sin duda, la mejora de la calidad de los servicios que prestan.

Creemos que en estos momentos de restricción económica en las finanzas municipales es cuando más se debe profundizar en herramientas que mejoren la gestión de los servicios municipales, instrumentos muy útiles para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos municipales.

Ante esta situación, la Diputación de Barcelona pretende constituirse como una administración con capacidad de asesorar, evaluar e innovar en las políticas públicas locales; funciones que viene desarrollando desde hace años a través de la implementación de diversos instrumentos de análisis, de diagnóstico y de planificación estratégica. Dentro de este proceso se están potenciando líneas de trabajo que generan productos destinados a la evaluación de la provisión de los servicios municipales.

Todo proceso de evaluación requiere un proceso previo de definición de indicadores. Esta definición queda reflejada en el trabajo que os presentamos, "La Guía de Indicadores de Gestión de Servicios Municipales". La Guía es el resultado de una estrecha colaboración entre los ayuntamientos y la Diputación y, especialmente es el fruto del trabajo conjunto de trescientos cuarenta y cuatro técnicos municipales y de técnicos de la Corporación.

Uno de los aspectos más relevantes de este producto, radica en el sistema de funcionamiento utilizado para su obtención, que responde a la filosofía del trabajo en red, utilizando una nueva metodología aplicada al mundo local, llamada Círculos de Comparación Intermunicipal.

Los Círculos son talleres de comparación sobre resultados obtenidos por diferentes servicios de competencia municipal, para poder crear un entorno estable de transparencia y comparabilidad, de detección de puntos fuertes y debilidades, de establecimiento de estándares de atención, de autoevaluación continuada y de implementación de planes de mejora.

Consideramos que esta publicación puede ser útil, no sólo para aquellos ayuntamientos que han participado en la elaboración del trabajo, sino también para aquellos otros que, no habiendo participado directamente, quieren evaluar sus servicios, analizar diversos indicadores y extraer información que permita el establecimiento de acciones de mejora para adecuar los servicios públicos a las necesidades de los usuarios. El interés y la utilidad pueden hacerse extensivo, también, a todas aquellas personas interesadas en la gestión de los servicios públicos locales. Un trabajo como este no podría haberse llevado a cabo sin la dedicación y el entusiasmo de los técnicos y técnicas municipales y de la misma Diputación de Barcelona. Por ello queremos agradecer las numerosas horas de trabajo teórico, y por la reflexión, el debate y la experiencia práctica que han aportado. Es voluntad de esta Corporación mantener este tipo de trabajos que tienen como objetivo final la mejora de la prestación de los servicios públicos locales.

Rafael Roig i Milà  
Presidente Delegado del Àrea d'Hisenda  
i Recursos Interns

Barcelona, febrero 2010





## INTRODUCCIÓN

La experiencia de la Diputació de Barcelona en el ámbito de los indicadores de gestión local se remite al año 1983, con la aparición del Servicio de Información Económica Municipal (SIEM). Este producto, que goza de un gran prestigio en el ámbito de las finanzas locales, se centra en términos presupuestarios, de fiscalidad y de endeudamiento.

La demanda creciente de servicios públicos se fortaleció notablemente durante la década de los 80, cosa que comportó que los ayuntamientos tuvieran que incrementar de una manera rápida y relativamente poco ordenada la prestación de nuevos servicios para la ciudadanía. En los años 90 se constató la necesidad de instrumentalizar la gestión en la provisión de los servicios públicos locales, y la racionalización y la calidad resultaron conceptos claves para hablar de servicios públicos. Por lo tanto, se observa la necesidad de comenzar a trabajar para obtener información en relación a la manera en que se suministran estos servicios, para que los responsables y gestores municipales puedan tomar decisiones.

En este contexto, se crea una nueva línea de trabajo en el año 1998 destinada a la puesta en marcha de un instrumento para la obtención de información comparada, en el marco de la gestión de los servicios: el estudio de Indicadores de Gestión de Servicios Municipales (IGSM) destinado a municipios de más de 10.000 habitantes.

No obstante, el estudio IGSM no incluía la participación de los responsables de los servicios municipales, que ni intervenían en la definición de los indicadores (éstos se creaban unilateralmente por el Servicio de Programación de la Diputació de Barcelona), ni eran un 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, se debe mencionar que en la realización del estudio IGSM tampoco participaban otras áreas de la Diputació de Barcelona, áreas que tienen un contacto habitual con los responsables de los servicios locales. Se desaprovechaba, de esta forma, el conocimiento específico de estas áreas y la posibilidad de fortalecer la transversalidad interna.

En el año 2001, se produce un salto cualitativo con la creación y la puesta en marcha de los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI),

dirigido a los responsables de los servicios locales municipales con una población superior a los 10.000 habitantes. 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, la puesta en marcha de acciones de mejora y la transferencia de conocimiento a través de buenas prácticas o experiencias ejemplares.

Hasta 2006, el formato del informe IGSM se alimentó con datos de los participantes de los CCI y con otros datos recogidos a través de encuestas. A partir de 2007, todos los datos del estudio IGSM proceden únicamente de los CCI y, de esta manera, el estudio IGSM pasa a ser un compendio de los resultados a nivel municipal de cada uno de los CCI que se dirige a los alcaldes e interventores de cada uno de los municipios de más de 10.000 habitantes que hayan participado como mínimo en un CCI. Por otro lado, es importante destacar que el estudio IGSM se acompaña de la publicación Guía de Interpretación del estudio IGSM con el objetivo de facilitar la lectura e interpretación de cada uno de los indicadores.

Como otras novedades significativas respecto al año anterior, se destaca:

- ♦ La creación de un Círculo de Comparación Intermunicipal de Policía Local en Galicia.
- ♦ La creación de un Círculo de Comparación Intermunicipal de Servicios Locales de Ocupación.
- ♦ La creación de dos Instrumentos de gestión: Cuadro Resumen de indicadores para dos servicios nuevos: OMIC's (Oficinas municipales de Atención al Consumidor) y Ferias Locales. El Instrumento de Gestión Cuadro Resumen de Indicadores, comparte la filosofía y las fases de un CCI, pero es una versión simplificada.
- ♦ La creación de un segundo Círculo de Comparación en los ámbitos de Escuelas de Música y Espacios Escénicos.

- ♦ Consenso de Valores bench (estándares de calidad) en el Círculo de Servicios Sociales.
- ♦ Nueva metodología de análisis de los indicadores, combinando el análisis municipal con tendencias y los Puntos Fuertes / Oportunidades de Mejora en el Círculo de Servicios Sociales.
- ♦ -El incremento de 84 técnicos municipales participantes en diferentes servicios (de 260 a 344).

Con esta nueva edición del 2009 del estudio IGSM, la Diputación sigue apostando por potenciar una nueva cultura de gestión y facilitar las tareas de los ayuntamientos en el proceso de toma de decisiones.

Este método de trabajo constituye la filosofía básica de actuación de la Diputación de Barcelona que, desde su Plan de Mandato, quiere impulsar el trabajo en red con los entres locales de la provincia. Su implicación como agentes preactivos en la definición de las actuaciones de nuestra Corporación deviene un factor clave que aumenta la garantía de éxito en la aplicabilidad y en el grado de utilidad de las políticas supralocales.

# GUÍA DE INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO IGSM



## OBJETIVO Y ESTRUCTURA DE LA GUÍA DE INTERPRETACIÓN IGSM

El estudio IGSM es un instrumento de ayuda a la toma de decisiones dentro del ámbito de la gestión de los servicios públicos locales que la Diputación de Barcelona ofrece gratuitamente a los municipios mayores de 10.000 habitantes de la provincia. El estudio IGSM consiste en un informe elaborado y publicado por el Servicio de Programación que se edita individualmente para cada municipio.

La característica más importante del informe IGSM es que ofrece a los municipios participantes una evolución de sus indicadores de gestión de servicios de forma comparada con los indicadores de la media del conjunto de municipios que participan. Este informe se remite con una periodicidad anual a los alcaldes e interventores de los municipios mayores de 10.000 habitantes de la provincia de Barcelona que participan, siendo el único requisito para recibirlo haber participado en alguno de los Círculos de los servicios analizados.

**La Guía de Interpretación del estudio Indicadores de Gestión de Servicios Municipales (IGSM)** complementa el informe IGSM de cada municipio, con el objetivo de facilitar la lectura e interpretación de cada uno de los indicadores.

El documento Guía de Interpretación IGSM se estructura de la siguiente manera: primeramente, hay una **Introducción**, en que se explican las características y la metodología empleada en los Círculos de Comparación Intermunicipal (CCI), base de este estudio "compendio" que es el IGSM. Asimismo, se presentan algunas cifras conjuntas de todos los Círculos.

Seguidamente, se presenta un **Marco teórico** de referencia sobre los indicadores de gestión y el benchmarking.

A continuación, para cada uno de los servicios, se presenta un Cuadro Resumen de indicadores y una ficha explicativa de cada uno de los indicadores. Los **servicios analizados** son los que detallamos seguidamente:

- ♦ Policía Local
- ♦ Limpieza Viaria
- ♦ Gestión y tratamiento de residuos
- ♦ Bibliotecas
- ♦ Guarderías
- ♦ Escuelas de Música
- ♦ Deportes
- ♦ Mercados municipales
- ♦ Ferias Locales
- ♦ Servicios Sociales
- ♦ Servicios Locales de Ocupación
- ♦ OMIC's ( Oficinas Municipales de atención al consumidor)

En relación al **Cuadro Resumen de indicadores**, se trata de una aproximación a un “Cuadro de Mando Integral”, con los indicadores clasificados en 4 dimensiones de meta\*, y asimismo agrupados según los objetivos genéricos del servicio\*\*.

**Cuadro Resumen de Indicadores SERVICIO X**

Cuadro Resumen de Indicadores SERVICIO X							
Encargo político	Impulsar A		Impulsar A		Fomentar Y		Fomentar Z
Usuario / Cliente	Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios / clientes		Ofrecer un servicio accesible a los usuarios		Otros objetivos		Otros objetivos
Valores Organizativos / RRHH	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		Mejorar las habilidades de los trabajadores
Economía	Disponer de los recursos adecuados		Financiar adecuadamente el servicio		Gestionar adecuadamente los recursos		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

\* Para una explicación más detallada del Cuadro Resumen de Indicadores y de las 4 dimensiones de meta, ver el apartado “Círculos de Comparación: Fases del Estudio”.

\*\* Hay que hacer notar que hasta el año 2006, los indicadores del estudio IGSM se clasificaban en Tipología de prestación del servicio, Coste del servicio, Indicadores de economía, Indicadores de eficiencia e Indicadores de eficacia.

Ordenadas por las 4 dimensiones de meta y los objetivos genéricos del servicio, se presentan unas **fichas explicativas de cada uno de los indicadores**. En el ejemplo siguiente, vemos un indicador del servicio de bibliotecas, en concreto de la Dimensión usuario / cliente (y del objetivo de “Fomentar el uso de las bibliotecas”):

<b>% de población que ha hecho uso del servicio de préstamo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el uso del servicio de préstamo y la población residente en el municipio de la biblioteca.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población inscrita que ha hecho uso del servicio de préstamo}}{\text{Población}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población inscrita que ha hecho uso del servicio de préstamo: Número de personas con residencia declarada en el municipio de referencia, que son titulares de un carné expedido por alguna biblioteca de la Red de Bibliotecas y que han hecho uso del servicio de préstamo durante el año de referencia. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2007: 12,0%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

Hay que destacar que tanto la finalidad (o explicación del indicador), la fórmula de cálculo y la definición de las variables empleadas son el resultado del consenso de los técnicos municipales.





## LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPALES:

### DEFINICIÓN, OBJETIVOS Y COMPROMISOS

Los CCI se configuran como un método de trabajo, en el ámbito de la prestación y gestión de los servicios llevados a cabo por los gobiernos municipales, para alcanzar los objetivos siguientes:

- ♦ medir, comparar y evaluar resultados, mediante unos indicadores comunes consensuados,
- ♦ formar un grupo de trabajo para intercambiar experiencias,
- ♦ impulsar la mejora de los servicios.

La implementación de los CCI se efectúa a través de la realización de un número determinado de reuniones por año (llamadas “talleres”), con una metodología propia de trabajo y con la participación de diferentes responsables del servicio municipal objeto de análisis, que desarrollan su tarea diaria en ayuntamientos mayores de 10.000 habitantes\*.

Los objetivos de los talleres son:

- ♦ proponer una metodología de trabajo común que permita comparar los servicios municipales de los ayuntamientos participantes,
- ♦ llegar a un acuerdo sobre unos indicadores comunes con los cuales poder comparar los servicios municipales,
- ♦ formar un grupo de trabajo concreto que, de forma transparente, intercambie los resultados de los indicadores entre sus participantes.

El número recomendable de ayuntamientos participantes en un CCI se sitúa entre los 10 y los 15. El aumento de la participación de nuevas entidades locales pasa por la creación de CCI adicionales. Así, en diversos servicios municipales, hay más de un CCI.

\* Excepcionalmente, municipios de menos de 10.000 habitantes han participado en algunos Círculos.

Los compromisos de los participantes son los siguientes:

- ♦ facilitar la información necesaria para efectuar una comparación intermunicipal de los servicios locales analizados,
- ♦ permitir que todos los participantes del CCI puedan ver los datos facilitados (y no mostrar los datos a terceras personas),
- ♦ participar en la sesión de evaluación de los resultados y de presentación de propuestas de mejora internas para cada municipio.

En este sentido, hay que destacar que los datos que se publican fuera del Círculo son exclusivamente las medias del conjunto de participantes, pero nunca los datos concretos de cada municipio.

El perfil de las personas asistentes a los talleres ha de ser preferentemente de tipo directivo, con capacidad de decisión, y buenas conocedoras del servicio analizado. Se trata de facilitar la implantación de las mejoras en el departamento que es de su responsabilidad.

## LOS CÍRCULOS DE COMPARACIÓN INTERMUNICIPAL:

### FASES DEL ESTUDIO

El proceso de despliegue de los CCI se articula en cinco fases que se retroalimentan de manera sucesiva:

1. Fase de diseño.
2. Fase de medición.
3. Fase de evaluación.
4. Fase de mejora.
5. Fase de comunicación e implementación.

Tratándose de un proceso que pretende conseguir la mejora continua, un CCI no tiene, teóricamente, fin. Cada año, sus miembros han de volver a participar en los talleres para evaluar y continuar implantando las mejoras.

## El Proceso de Mejora Continua



## 1. FASE DE DISEÑO

Esta fase consiste en la definición de la misión y de los objetivos estratégicos del servicio municipal objeto de análisis, en la relación y la definición consensuada de los indicadores que han de ser empleados en la comparación entre los municipios (benchmarking) y, en el establecimiento de común acuerdo de las variables utilizadas para el cálculo de los indicadores.

La duración de esta fase es aproximadamente de dos días de trabajo. Se realizan, por tanto, dos talleres de trabajo con los diferentes municipios participantes en el CCI.

En el **primer taller** participa un grupo reducido de expertos municipales (aproximadamente 6), con experiencia reconocida en el trabajo de creación y análisis de indicadores. Este grupo, dirigido por personas del Servicio de Programación y de otras Áreas de la Diputación de Barcelona que trabajan en el ámbito del servicio analizado, se encarga de efectuar una primera aproximación a la definición de la misión y objetivos estratégicos, a los indicadores y a las variables que los explican. El método de trabajo se fundamenta en técnicas de dinámicas de grupo que estimulan la participación ordenada de los ayuntamientos, así como la posterior sistematización de las ideas resultantes (lluvia de ideas, metaplan, técnicas nominales de grupo, entre otras).

El **segundo taller** está formado por todos los integrantes del CCI. En éste, se aporta todo el trabajo realizado previamente por el grupo reducido de expertos y se hacen

las consideraciones que se creen oportunas. Finalmente se valida y se asume por parte de todos los participantes del círculo: la misión y objetivos estratégicos del servicio analizado, los indicadores utilizados para efectuar la comparación intermunicipal, y las variables que han de ser contempladas en la definición de los indicadores. A partir de este momento se comparte un lenguaje común, establecido y acordado por todos los participantes, y que será el hilo conductor de la implementación del círculo.

Conviene enfatizar el hecho de que son los propios ayuntamientos quienes seleccionan y consensuan los indicadores que deberán utilizarse para medir y comparar la gestión del servicio municipal que se suministra desde su gobierno local. Este hecho es fundamental y constituye una clave de éxito, puesto que garantiza la aplicabilidad y la utilidad de lo que se está realizando.

Los indicadores resultantes se estructuran en **cuatro dimensiones de meta:**

- ♦ Primera dimensión: encargo político / estratégico.
- ♦ Segunda dimensión: usuario /cliente.
- ♦ Tercera dimensión: valores organizativos / recursos humanos.
- ♦ Cuarta dimensión: económica.

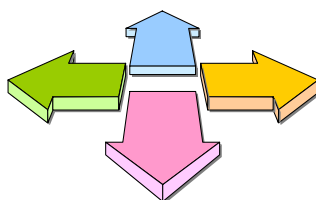
## Las 4 dimensiones

### I. Dimensión Encargo político / estratégico

Se trata de indicadores relacionados con la consecución de los objetivos finales del servicio, así como con la calidad del servicio

### IV. Dimensión Económica

Se trata de indicadores que expresan el uso de los recursos necesarios para dar el servicio, sus costes asociados, así como las fuentes de financiación del servicio.



### II. Dimensión Usuario / Cliente

Se trata de indicadores relacionados con el uso que hacen los usuarios / clientes del servicio, y su satisfacción con el servicio.

Si es oportuno, se puede distinguir entre usuarios internos y externos del servicio.

### III. Dimensión Valores Organizativos / RRHH

Se trata de indicadores relacionados con el modelo organizativo y de gestión, así como de los recursos humanos (por ejemplo retribuciones, formación, índice de presencia, satisfacción o carga de trabajo).

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio.

Hay que destacar que los indicadores se presentan en un formato de “**Cuadro Resumen de Indicadores**”, que pretende ser una primera aproximación a un Cuadro de Mando Integral, en que para cada dimensión, se definen unos objetivos estratégicos y unos indicadores que sirven para medirlos.

Con el objetivo de poder 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. En concreto, se trata de 5 indicadores de la dimensión de Valores

Organizativos / Recursos Humanos (% de gestión directa, % de gestión indirecta, % de horas de baja, salario bruto de una categoría profesional relevante en el servicio y horas de formación por trabajador) y de 5 indicadores de la dimensión Económica (gasto corriente por habitante, % de gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal, % de autofinanciación por tasas y precios públicos, % de financiación por parte de otras administraciones y % de financiación por parte del ayuntamiento).

Periódicamente, se realizan sesiones de revisión de los indicadores, en que se reflexiona sobre los indicadores consensuados en ediciones anteriores, y se llega a un nuevo consenso de indicadores que reflejen de una forma más precisa el servicio analizado.

**Cuadro Resumen de Indicadores SERVICIO X**

Encargo político	Impulsar A	Impulsar A	Fomentar Y	Fomentar Z
Usuario / Cliente	Ofrecer un servicio de calidad a los usuarios / clientes	Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	Otros objetivos	Otros objetivos
Valores Organizativos / RRHH	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	Mejorar las habilidades de los trabajadores
Economía	Disponer de los recursos adecuados	Financiar adecuadamente el servicio	Gestionar adecuadamente los recursos	Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

## 2. FASE DE MEDICIÓN

Una vez identificadas las variables en la fase de diseño, éstas se recogen en una encuesta que se entrega a los ayuntamientos participantes. El soporte utilizado para el envío de la encuesta puede ser doble, en función de los requerimientos informáticos del municipio:

- ♦ a través de un fichero Excel, o alternativamente,
- ♦ vía internet, utilizando un aplicativo creado ad hoc (Gestión y Tramitación de Encuestas –GTE) que permite la introducción de datos mediante un acceso restringido.

La duración de esta fase se consensúa con los municipios, en función de su disponibilidad de acceso a la información. Por otro lado, durante todo el proceso de recogida de datos, se ofrece asesoramiento individualizado a los municipios para cumplimentar la encuesta.

Si los participantes envían la información en formato Excel, se hace un volcado posterior de la misma al aplicativo GTE.

Los datos recibidos son objeto de una validación conceptual y estadística por parte de la Diputación de Barcelona, con la finalidad de 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.

Hay que mencionar que la media del grupo de municipios participantes se calcula de la siguiente manera:

X = cualquier variable del denominador del indicador.

Y = cualquier variable del numerador del indicador.

$l_p$  = municipio participante.

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

(siendo necesario que un municipio tenga disponibles los valores de las variables del denominador y del numerador para que se incluya en el cálculo de la media).

Los indicadores con datos monetarios se expresan en euros en términos corrientes (es decir, no están deflactados por el índice de precios al consumo).

Todos los datos son anuales, excepto si se indica una periodicidad diferente (diaria, semanal, mensual).

### 3. FASE DE EVALUACIÓN

Consiste en la elaboración de un informe con los indicadores de cada municipio, destacando los valores más significativos. Así, para cada indicador se calcula la media, y se destacan los valores de los municipios de la siguiente manera:

- ♦ **En verde:** los valores como mínimo un 50% por encima la media del conjunto de municipios.
- ♦ **En naranja:** los valores como mínimo un 50% por debajo la media del conjunto de municipios.

Adicionalmente, se elabora un **Cuadro Resumen Individual**, para cada municipio, comparando los valores del municipio con la media del Círculo. De la misma manera que en el informe Intermunicipal, se destacan los valores específicamente significativos (que están el 50% por encima o por debajo la media).

A partir de estos valores, así como de otros que puedan ser significativos, se realiza por parte de la Diputación de Barcelona un primer borrador de identificación de los **puntos fuertes y oportunidades de mejora** de cada municipio, el cual se remite a los participantes del Círculo.

MUNICIPIO	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Provenirán de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media.</li> <li>2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.</li> </ol>	Provenirán de: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media.</li> <li>2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.</li> </ol>
<b>ENTORNO</b> -Datos que ayudan a contextualizar el municipio	
<b>OTROS COMENTARIOS</b> Puede provenir indistintamente de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora</li> <li>▪Aspectos de conocimiento del municipio que no se ven reflejados en los datos.</li> </ul>	

En un nuevo taller de intercambio, cada municipio valida el primer borrador de puntos fuertes y oportunidades de mejora, y explica sucintamente al resto de municipios el conjunto de los resultados de su municipio.

## 4. FASE DE MEJORA

A continuación, y durante este taller de intercambio recién mencionado, se trabaja para identificar mejoras que se puedan realizar en la prestación del servicio municipal. Se trata de un taller eminentemente práctico y participativo, que da pie a replantearse cómo se ofrece y se gestiona el servicio, a la vez que facilita el intercambio de experiencias y la transferencia de conocimientos.

En función del taller, se propone seguir una de las metodologías siguientes:

- A. Oportunidades de Mejora.
- B. Buenas prácticas.
- C. Análisis de la evolución del servicio a partir de los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores.

### A. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Cada uno de los participantes selecciona una oportunidad de mejora para trabajar en este taller y la analiza en tres subetapas (que se describen con más detalle en las páginas siguientes):

- 4.1. A. Se identifican las diferentes causas de la oportunidad de mejora seleccionada. Herramienta empleada: Diagrama Ishikawa (o de espina de pescado).
- 4.2. A. Para la oportunidad de mejora seleccionada, se identifica el peso de cada causa y se ordenan las causas de mayor a menor importancia. Herramienta empleada: Matriz de Clasificación de Causas.
- 4.3. A. Para las causas principales (de la oportunidad de mejora seleccionada), se identifican posibles acciones de mejora y se ponderan. Herramienta empleada: Matriz de Análisis de Acciones de Mejora.

### B. BUENAS PRÁCTICAS

Cada uno de los participantes presenta una buena práctica de su municipio en una sesión que se estructura con el siguiente plan de trabajo:

- 4.1. B. Objetivos a alcanzar.
- 4.2. B. Introducción de los contenidos.
- 4.3. B. Análisis de un caso.
- 4.4. B. Descripción de una buena práctica.
- 4.5. B. Presentación y valoración de buenas prácticas.

### C. ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO A PARTIR DE LOS INDICADORES DEL CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

El análisis de la evolución del servicio a partir de los indicadores del Cuadro Resumen de Indicadores es una metodología que se utiliza en aquellos servicios que como mínimo han participado en tres ediciones de los Círculos.

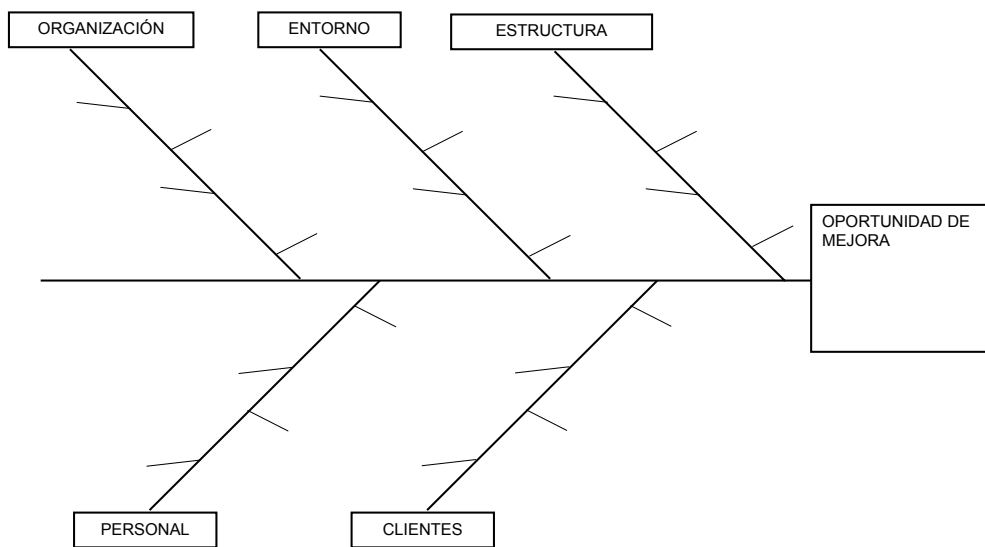
Cada uno de los participantes analiza la situación de su servicio en base a la evolución que han mostrado los indicadores analizados durante el período estudiado. Es una sesión que se estructura siguiendo las fases siguientes:

- 4.1. C. Análisis de la evolución de los indicadores: los participantes analizan y verifican los indicadores que han mejorado y los que han empeorado, desde el año base hasta el año de estudio.
- 4.2. C. Los participantes identifican:
  - ♦ los indicadores que han mejorado y que, en el año de estudio, son puntos fuertes o oportunidades de mejora.
  - ♦ Los indicadores que han empeorado y que, en el año de estudio, son puntos fuertes o oportunidades de mejora.
- 4.3. C. Presentación y valoración de la evolución del servicio desde el año base hasta la situación actual. Así mismo, se contrasta si las oportunidades de mejora analizadas durante los años anteriores, han evolucionado positivamente (se encuentran dentro de los indicadores que han mejorado), no han sufrido ningún cambio, o contrariamente, han evolucionado negativamente (se encuentra dentro de los indicadores que han empeorado).

A. OPORTUNIDAD DE MEJORA

**4.1. Diagrama de Ishikawa.** A partir de estos diagramas, llamados también de espina de pescado, se pueden detectar las causas de una oportunidad de mejora.

## Diagrama Ishikawa (o de espina de pescado)



En primer lugar, se escribe la oportunidad de mejora en la parte derecha de la espina de pescado. A continuación, a través de una lluvia de ideas se identifican las diferentes causas de la oportunidad de mejora que, a la vez, se clasifican, en las espinas principales, en varias categorías.

Estas categorías nos ayudan a clasificar las causas, pero no necesariamente han de ser éstas.

<b>ORGANIZACIÓN</b>	Causas debidas al sistema de organización del centro Ej. Funciones no bien delimitadas
<b>ENTORNO</b>	Causas debidas a factores externos al servicio Ej. No se ha dado prioridad política al servicio
<b>ESTRUCTURA</b>	Causas debidas a deficiencias estructurales o de recursos Ej. Falta de espacio suficiente para realizar determinadas actividades
<b>PERSONAL</b>	Causas debidas a los profesionales / trabajadores Ej. Falta de formación en atención al público
<b>CLIENTES</b>	Causas debidas a los usuarios - clientes Ej. Desconocimiento de los servicios que ofrecemos





**4.3. Matriz de Análisis de las Acciones de Mejora.** Esta herramienta nos permite identificar posibles acciones de mejora y ponderarlas.

Una vez se han priorizado las causas de la oportunidad de mejora, se seleccionan las 2 / 3 causas principales (es decir, aquellas que hayan obtenido un porcentaje más elevado en la "Matriz de clasificación de causas" y que conjuntamente superen el 60 %).

Para cada una de las causas, con la técnica del "brain storming" se identifican posibles acciones de mejora.

### MATRIZ DE ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA

OPORTUNIDAD DE MEJORA:

DESCRIPCIÓN		PONDERACIÓN (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecto)	ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA	EFECTIVIDAD	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	FACTIBILIDAD	ACEPTACIÓN	TOTAL (**)

\* Escala de 1-5: 1 ninguna; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 muy alta  
 \*\* Efectividad x Disponibilidad de Recursos x Factibilidad x Aceptación

A continuación, se ponderan las posibles acciones de mejora, mediante la "Matriz de análisis de las acciones de mejora", empleando las siguientes 4 dimensiones.

<b>EFECTIVIDAD</b>	En qué grado da respuesta al problema?
<b>DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	En qué grado están disponibles los recursos (económicos y materiales) necesarios?
<b>FACTIBILIDAD</b>	En qué grado es viable la propuesta de mejora teniendo en cuenta el nivel organizativo?
<b>ACEPTACIÓN</b>	En qué grado será aceptada la acción de mejora por los trabajadores y por los usuarios?

Las dimensiones se valoran en una escala de 1 a 5: 1 ninguna, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 muy alta. Se obtiene el total de la puntuación

multiplicando los valores de las 4 dimensiones. Las acciones de mejora con mayor puntuación son aquellas que se deberían llevar a cabo.

## B. BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, se detallan los principales aspectos conceptuales de una buena práctica y el plan de trabajo desarrollado.

### I. CONCEPTO, ATRIBUTOS Y ESTRUCTURA FORMAL DE UNA BUENA PRÁCTICA

#### EL CONCEPTO DE BUENA PRÁCTICA

Se puede definir como buena práctica cualquier actuación o experiencia implantada, evaluable, participativa, sostenida y transferible, basada en el diseño de una planificación previa, que da una respuesta satisfactoria a un problema concreto, en un determinado ámbito de actuación, ya sea para resolver una temática innovadora o para mejorar de forma excelente una práctica ya existente.

El impulso del concepto de buenas prácticas en la gestión de las Administraciones públicas ha tenido un desarrollo importante a partir de la década de los noventa, con la finalidad de dar respuesta a nuevos retos y necesidades de cambio en el ámbito del sector público.

Concepto originario del mundo anglosajón, Best Practices, la idea básica consiste en recoger y difundir experiencias ejemplares que den respuesta a problemas comunes para diferentes organizaciones o territorios.

Las buenas prácticas giraban en un primer momento alrededor de temas relacionados con la eficiencia en el uso de los recursos públicos, las políticas de orientación a los usuarios/clientes y la calidad de los servicios prestados. Con el tiempo, se fueron extendiendo a temáticas y sectores más específicos hasta llegar a una amplia popularización.

Hay dos aspectos, además de otros que veremos más adelante, que caracterizan de forma especial las buenas prácticas:

- ♦ la innovación, ya que sirven para abordar situaciones o problemas novedosos a partir de experiencias exitosas, y
- ♦ la mejora orientada hacia la excelencia, es decir, como buenas prácticas ya reconocidas son mejoradas en su diseño metodológico o en su aplicación por experiencias posteriores.
- ♦ Las buenas prácticas han acabado constituyéndose en una muy buena herramienta para la gestión pública, con una especial incidencia en la Administración Local.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha reforzado su uso y ha potenciado la creación de bases de datos, la generación de comunidades virtuales y la constitución de redes de trabajo.

#### ATRIBUTOS DE UNA BUENA PRÁCTICA

¿Qué atributos o características ha de tener una buena práctica? El amplio despliegue que han tenido ha hecho que, según el marco en que se desarrollen, se ponga más el acento en un tipo de atributos que no en otros.

En nuestro marco de trabajo nos centraremos en los siguientes:

- 1) **Planificación.** La buena práctica ha de ser fruto del uso de la metodología de la planificación donde, a partir de un diagnóstico y del establecimiento de unos objetivos, el despliegue de un conjunto de acciones ordenadas e interrelacionadas permitan alcanzar unos resultados medibles y concretos.
- 2) **Participación.** La buena práctica ha de estar basada en la participación activa de diversos agentes, con la finalidad de concretar acuerdos que beneficien todas las partes interesadas.
- 3) **Impacto.** La buena práctica ha de aportar resultados tangibles y concretos que supongan cambios positivos y observables en el ámbito en que se ha llevado a cabo.
- 4) **Evaluable.** La buena práctica ha de disponer de mecanismos que permitan hacer un seguimiento de su evolución, detectar posibles desviaciones y evaluar los resultados obtenidos en base a los objetivos previamente formulados.
- 5) **Innovación.** La buena práctica ha de suponer una novedad o una mejora excelente respecto a lo que ya se está haciendo.
- 6) **Perdurable.** La buena práctica ha de provocar unos efectos que se mantengan en el tiempo, más allá del periodo temporal vinculado a la puesta en marcha y ejecución del proyecto que inicialmente lo ha generado.
- 7) **Transferible.** La buena práctica ha de poder ser repetida con éxito, en sus aspectos esenciales, en un contexto diferente de donde fue originada.

## ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓN DE UNA BUENA PRÁCTICA

Las pautas que se dan para presentar las buenas prácticas, matices a parte, acostumbran a estructurarse de una forma similar:

Datos identificativos.

Descripción sintética.

Descripción detallada.

En nuestro marco de trabajo usaremos la estructura de presentación siguiente:

### *Datos identificativos*

**Nombre de la buena práctica.** Tiene que avanzar el tema sobre el cual se ha llevado a cabo la buena práctica.

**Organización promotora.** Nombre de la organización que la ha impulsado.

**Otros agentes participantes.** Nombre de otras organizaciones, colectivos o profesionales que han intervenido.

**Fechas clave.** Inicio, puesta en marcha, evaluación, así como otros que se consideren relevantes.

### *Descripción sintética*

Texto conciso que da una idea precisa de la buena práctica en cuestión y de sus aspectos más relevantes, aquellos que aporten más valor.

### *Descripción detallada*

**Necesidades detectadas.** Cuáles fueron las necesidades que generaron la buena práctica.

**Objetivos planteados.** Qué objetivos se plantearon a partir de las necesidades detectadas.

**Metodología empleada.** Qué planteamiento metodológico de trabajo se llevó a cabo: fases de trabajo; tipo de reuniones, con qué participantes, con cuál periodicidad; gestión de la información generada; mecanismos de seguimiento y evaluación; etc.

**Acciones llevadas a cabo.** Qué acciones se llevaron a cabo para alcanzar los objetivos planteados.

**Recursos utilizados.** Cuáles fueron los recursos humanos, tecnológicos, económicos,

logísticos, y otros, utilizados.

**Resultados obtenidos.** Qué resultados concretos se alcanzaron de acuerdo con los objetivos planteados.

**Difusión hecha de la buena práctica.** A quién, cuándo y cómo se transmitió la buena práctica.

**Aspectos clave a resaltar (positivos y dificultades).** Cuáles fueron los aspectos más positivos generados por la buena práctica. Cuáles fueron las principales dificultades a la hora de llevarla a cabo.

En la presentación se debe utilizar un estilo de lenguaje llano y conciso, con frases cortas y comprensibles, títulos que con un vistazo permitan obtener una visión de la estructura general del texto y el uso de enumeraciones y símbolos que faciliten la comprensión interna de los diferentes apartados. Siempre se aconseja rehuir del argot administrativo y del uso de tecnicismos.

## II. PLAN DE TRABAJO

Se estructura a partir de los puntos siguientes:

- 4.1. Objetivos a alcanzar.
- 4.2. Introducción de contenidos.
- 4.3. Análisis de un caso.
- 4.4. Descripción de una buena práctica.
- 4.5. Presentación y valoración de buenas prácticas.

### 4.1. Objetivos a alcanzar

La acción se desarrolla a partir de los objetivos siguientes:

- ♦ Analizar los principales aspectos metodológicos de una buena práctica.
- ♦ Describir buenas prácticas.
- ♦ Compartir y valorar las buenas prácticas descritas.

### 4.2. Introducción de contenidos

Se presentan los contenidos siguientes:

- ♦ ¿Qué es una buena práctica?
- ♦ Atributos asociados a buenas prácticas.
- ♦ Formalización de la buena práctica.
- ♦ Criterios de valoración.
- ♦ Webs de buenas prácticas.
- ♦ Premio internacional Dubai.
- ♦ Comentario webs y documentación.

Estos contenidos se complementan con documentos y webs de referencia sobre buenas prácticas.

### 4.3. Análisis de un caso

Se presenta y valora un caso sobre el servicio analizado, que se elabora específicamente para la sesión, para facilitar la comprensión de la metodología con un caso práctico.

### 4.4. Descripción de una buena práctica

A la hora de describir su buena práctica, los y las participantes cuentan con una plantilla para desarrollar los puntos siguientes:

- ♦ Nombre de la buena práctica.
- ♦ Organización promotora.
- ♦ Otros agentes participantes.
- ♦ Fechas clave: inicio / puesta en marcha / evaluación.
- ♦ Descripción sintética.
- ♦ Necesidades detectadas.
- ♦ Objetivos planteados.
- ♦ Metodología empleada.
- ♦ Acciones llevadas a cabo.
- ♦ Recursos utilizados.
- ♦ Resultados obtenidos.
- ♦ Difusión hecha de la buena práctica.
- ♦ Aspectos clave a resaltar (positivos y dificultades).

### 4.5 Presentación y valoración de las buenas prácticas

Una vez elaborada la buena práctica por parte de cada municipio, se hace una presentación de ella en plenario y el resto de participantes la valoran con una plantilla que contempla los parámetros siguientes:

- ♦ Datos identificativos (Nombre de la buena práctica, Municipio).
- ♦ Indicadores de puntuación para cada atributo de la buena práctica presentada:  
Nada: 0, Poco: 1/4, Bastante: 5/8, Mucho: 9/10.
- ♦ Atributos a valorar (ver apartado de atributos de una buena práctica).

C. ANÀLISIS DE LA EVOLUCIÓ DEL SERVICIO  
A PARTIR DE LOS INDICADORES DEL CUADRO  
RESUMEN DE INDICADORES

Cada uno de los participantes analiza la situación de su servicio en base a la evolución que han mostrado los indicadores analizados. Es una

sesión que se estructura siguiendo las fases siguientes

**4.1.C. Análisis de la evolución de los indicadores: los participantes analizan y verifican los indicadores que han mejorado y aquéllos que han empeorado, desde el año base hasta el año**

Los participantes de acuerdo con el Cuadro Resumen de Indicadores, donde se muestra una evolución de los indicadores para un período

no inferior a 2 años, tienen que verificar si los indicadores han mejorado o empeorado respecto al año base

MUNICIPIO	
<b>PUNTOS FUERTES</b>	<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>
Provenirán de:  1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media. 2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.	Provenirán de:  1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media. 2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.
<b>ENTORNO</b> -Datos que ayudan a contextualizar el municipio	
<b>OTROS COMENTARIOS</b> Puede provenir indistintamente de: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora</li> <li>▪Aspectos de conocimiento del municipio que no se ven reflejados en los datos.</li> </ul>	

MUNICIPIO	
<b>INDICADORES QUE MEJORAN</b> <small>AÑO (Xt+2) – AÑO (Xt)</small>	<b>INDICADORES QUE EMPEORAN</b> <small>AÑO (Xt+2) – AÑO (Xt)</small>
<p><b>Se muestran los indicadores que durante los tres años analizados han tenido una <u>tendencia positiva</u></b></p>	<p><b>Se muestran los indicadores que durante los tres años analizados presentan una <u>tendencia negativa</u>.</b></p>
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA ANALIZADAS</b>  Se muestran las oportunidades de mejora analizadas en referencia a los Círculos de los años anteriores y señala si han mejorado, se han mantenido o han empeorado.	<b>OTROS COMENTARIOS</b>

#### 4.2.C. Los participantes deben identificar:

- Los indicadores que han mejorado y que, en el año de estudio, son puntos fuertes o oportunidades de mejora.
- Los indicadores que han empeorado y que, en el año de estudio, son puntos fuertes o oportunidades de mejora.

Para esta fase se utiliza el documento de análisis de la situación actual a partir de la evolución de los indicadores:

<b>MUNICIPIO: dónde estamos y adónde vamos</b>		
	<b>INDICADORES QUE MEJORAN</b>	<b>INDICADORES QUE EMPEORAN</b>
<b>PUNTOS FUERTES</b>	<p><b>Se muestran:</b>  <b>los indicadores que durante los años analizados han tenido una <u>tendencia POSITIVA</u></b>  <b>y</b>  <b>En el año ACTUAL son PUNTOS FUERTES</b></p>	<p><b>Se muestran:</b>  <b>los indicadores que durante los años analizados han tenido una <u>tendencia NEGATIVA</u></b>  <b>y</b>  <b>En el año ACTUAL son PUNTO FUERTE</b></p>
<b>OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<p><b>Se muestran:</b>  <b>los indicadores que durante los años analizados han tenido una <u>tendencia POSITIVA</u></b>  <b>y</b>  <b>En el año ACTUAL son OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p>	<p><b>Se muestran:</b>  <b>los indicadores que durante los años analizados han tenido una <u>tendencia NEGATIVA</u></b>  <b>y</b>  <b>En el año ACTUAL son OPORTUNIDADES DE MEJORA</b></p>

Los participantes deben escribir en cada uno de los cuadrantes del documento, Análisis de la situación actual a partir de la evolución de los indicadores, una de estas cuatro situaciones:

- 1) Los indicadores que han tenido una tendencia positiva (han mejorado) son puntos fuertes.
- 2) Los indicadores que han tenido una tendencia positiva (han mejorado) pero aún son oportunidades de mejora.
- 3) Los indicadores que han tenido una tendencia negativa (han empeorado) pero aún son un punto fuerte.
- 4) Los indicadores que han tenido una tendencia negativa (han empeorado) y son una oportunidad de mejora.

**4.3.C. Presentación y valoración de la evolución del servicio desde el año base hasta la situación actual.** Así mismo, contrasta si las oportunidades de mejora analizadas en los años anteriores, han evolucionado positivamente (se encuentran dentro de los indicadores que han mejorado), no han sufrido ningún cambio, o contrariamente han evolucionado negativamente (se encuentran dentro de los indicadores que han empeorado).

En esta fase, cada uno de los participantes presenta y valora la situación de los indicadores según la evolución que éstos han experimentado

durante los años analizados. Es una fase, de puesta en común de las valoraciones, ideas y propuestas de mejora entre todos los participantes.

## 5. FASE DE COMUNICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

Una vez identificadas las acciones de mejora, hay que comunicar a la organización que estas acciones se plantean llevar a cabo. Esta **Comunicación** la realiza cada uno de los responsables municipales, tanto a su equipo de trabajo como a sus superiores.

Para facilitar la comunicación, la Diputación ofrece a los participantes realizar una jornada de cierre, en que se resumen los resultados principales del CCI.

Una vez hecha la comunicación, corresponde a cada municipio realizar su acción de mejora. Para llevar a cabo esta tarea se recomienda elaborar un **Plan de Mejora, e implementarlo** con posterioridad.

Un Plan de Mejora acostumbra a vincular diversos agentes territoriales y departamentos municipales, a comprometer recursos públicos y requiere de un tiempo prudencial de planificación y de ejecución. Por todos estos motivos, la Diputación de Barcelona no participa directamente en su elaboración. De todos modos, no se descarta que a medio plazo se inicien actuaciones en esta línea.



## OTRAS CIFRAS

El cuadro siguiente 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 (excluida la Ciudad Condal)\*

	2004	2005	2006	2007	2008
Municipios participantes	66	69	64	67	74
Total municipios de más de 10.000 habitantes	72	75	76	76	79
Municipios participantes / Total municipios de más de 10.000 habitantes	92%	92%	84%	88%	94%

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

Municipios participantes	2008	%
10 servicios	2	3%
9 servicios	7	9%
8 servicios	7	9%
7 servicios	3	4%
6 servicios	4	5%
5 servicios	6	8%
4 servicios	9	11%
3 servicios	12	15%
2 servicios	13	16%
1 servicios	10	13%
0 servicios	6	8%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

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

\* El cambio de formato del estudio IGSM, que este año se realiza exclusivamente con participantes del Círculos de Comparación Intermunicipales, ha hecho que se reduzca el % de municipios participantes.

PARTICIPANTES IGSM AÑO 2009

Nombre	Población 08	Policia	Limpeza - Residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos Municipales	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Serv. Locales Ocupac.	OMICS	Ferias	TOTAL Circuitos
Mataró	119.780	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Sant Cugat del Valles	76.274	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
Maresa	75.053	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Sabadell	203.969	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Sant Boi de Llobregat	81.335	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Badalona	215.329	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Hospitalet de Llobregat (L)	253.782	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Santa Coloma de Gramenet	117.336	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Terrassa	206.245	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Cornellá de Llobregat	85.180	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
Barcelona	1.615.908	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1
Prat de Llobregat (E)	62.899	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Viladecans	62.573	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Cerdanyola del Valles	58.493	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Graells	60.122	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Mollet del Valles	51.912	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Vilanova i la Geltrú	64.905	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Castelldefels	60.572	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
Rubi	71.927	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Igualada	38.164	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Vilafraça del Penedès	37.964	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
Sant Joan Despí	31.647	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
Gava	45.190	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	8
Sant Adrià de Besòs	35.223	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
Sant Feliu de Llobregat	42.628	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
Ripolllet	36.255	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Vic	38.964	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Barberà del Valles	30.271	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Espolques de Llobregat	46.586	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Moncada i Reixac	32.750	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Manià	20.505	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Olesa de Montserrat	22.914	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
Castellar del Valles	22.626	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Pineda de Mar	25.931	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Silves	27.070	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
Esparreguera	21.451	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Masnou (El)	22.066	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Sant Andreu de la Barca	26.279	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Sant Vicenç dels Horts	27.461	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Santa Perpètua de Mogoda	24.325	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	3
Martorell	26.169	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
Molins de Rei	23.828	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
Premià de Mar	27.545	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
Sant Pere de Ribes	28.066	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2

Más de 75.000 hab.

Entre 50.000 i 75.000 hab.

Entre 30.000 i 50.000 hab.

Entre 20.000 i 30.000 hab.

Nombre	Población 08	Policia	Limpieza - Residuos	Bibliotecas	Espacios Escénicos Municipales	Guarderías	Esc. Música	Deportes	Servicios Sociales	Mercados	Serv. Locales Ocupac.	OMICs	Ferias	TOTAL Circuitos
Canet de Mar	13.381	✓	✓			✓	✓			✓			✓	5
Magrat de Mar	18.261	✓				✓	✓							5
Palau-solità i Plegamans	13.916	✓	✓		✓									4
Sant Just Desvern	15.365	✓				✓								4
Torelló	13.680	✓			✓									4
Berga	17.072	✓			✓									4
Canovelles	15.816	✓			✓									3
Cardener	16.102	✓			✓									3
Franchs del Vallès (Les)	16.978	✓	✓											3
París del Vallès	17.224	✓			✓									3
Sant Cebrià	16.586	✓			✓									3
Tordera	14.800	✓									✓			3
Lloreda	14.800	✓											✓	3
Aviera	11.278	✓												2
Argentea	11.544	✓				✓								2
Caldes de Montbui	16.518	✓												2
Calleja	18.615	✓					✓						✓	2
Garriga (La)	14.685	✓	✓											2
Llça d'Anunt	13.809	✓												2
Montornès del Vallès	15.058	✓					✓							2
Sant Sadurn d'Anoya	11.909	✓												2
Vilassar de Mar	19.090	✓												2
Arenys de Mar	14.449	✓												2
Badia del Vallès	13.829	✓												2
Castellbisbal	11.795	✓					✓							1
Llagosta (La)	13.645	✓												1
Montgat	10.059	✓												1
Pallejà	11.011	✓												1
Piera	14.025	✓												1
Roca del Vallès (La)	10.032	✓												1
Sant Quirze del Vallès	18.225	✓												1
Vilanova del Camí	12.428	✓												1
Corbera de Llobregat	13.435	✓												1
Sobremunt	13.243	✓												1
Sant Andreu de Llavaneres	10.009	✓												0
Sant Joan de Vilatorrada	10.661	✓												0
Vallirana	13.752	✓												0
Total municipios participantes en los circuitos > 10.000 hab.														
74														
Menos de 10.000 hab. (y mancomunidades)														
Manc. de la Plana	29.389		✓											2
Alella	9.260	✓					✓							1
Amella del Vallès (L.)	7.796													1
C. Comarcal Vallès Oriental			✓											1
Manc. del Cardener	17.115													1
Palafrós	8.368						✓							1
Peñol (El)	3.828						✓							1
Roda de Ter	5.863						✓							1
Sallent	7.061						✓							1
Sant Cebrià de Vallalta	3.208					✓								1
Sant Esteve Sesrovires	6.903						✓							1
Sant Pere de Riudebitlles	2.359						✓							1
Sant Vicenç de Castellet	8.275						✓							1
Santa Eulàlia de Ronçana (Vall del Tenes, La)	6.669						✓							1
Sentmenat	7.633													1
Vilassar de Dalt	8.621												✓	1
Arenys de Munt	8.023													0
Participación 2009														
43 22** 28* 26 27*** 27 49 47** 29 12 11 14 344														

\* Durante el año 2009 se ha iniciado la herramienta de gestión: Cuadro Resumen de indicadores (versión simplificada de los CCI) para dos nuevos servicios (marcados en azul).

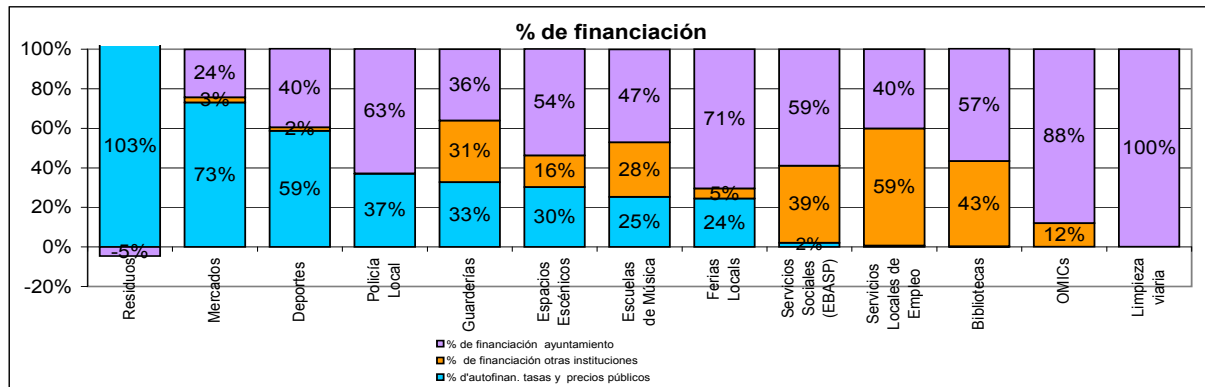
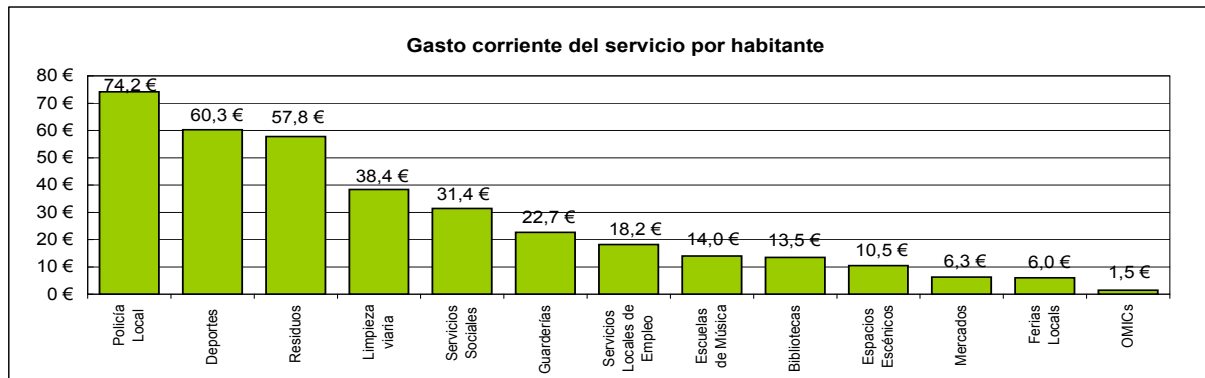
En el siguiente cuadro, vemos que, para cada dimensión, se acostumbra a seleccionar aproximadamente una decena de indicadores (excepto en la de Usuario / Cliente que suele ser alrededor de media docena).

	Indicadores (múltiples) *				Total
	Encargo político	Usuario / Cliente	Valores Organizativos / RRHH	Economía	
<b>Policía Local</b>	13	4	17	7	41
<b>Limpieza viaria y residuos</b>	20	7	27	21	75
- Limpieza viaria	6	4	14	8	32
- Residuos	14	3	13	13	43
<b>Bibliotecas</b>	18	11	10	12	51
<b>Guarderías</b>	11	9	16	10	46
<b>Escuelas de Música</b>	6	7	12	9	34
<b>Deportes</b>	13	4	7	12	36
<b>Servicios Sociales</b>	15	5	12	16	48
- SSAP	2	1	4	4	11
- EBASP	7	2	5	6	20
- SSAD	6	2	3	6	17
<b>Mercados Municipales</b>	14	22	14	13	63
<b>Ferias Locales</b>	13	7	10	11	41
<b>Espacios Escénicos</b>	18	13	12	15	58
<b>OMIC's</b>	10	16	10	6	42
<b>Serv. Locales Ocupación</b>	17	13	14	8	52
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>118</b>	<b>161</b>	<b>140</b>	<b>587</b>

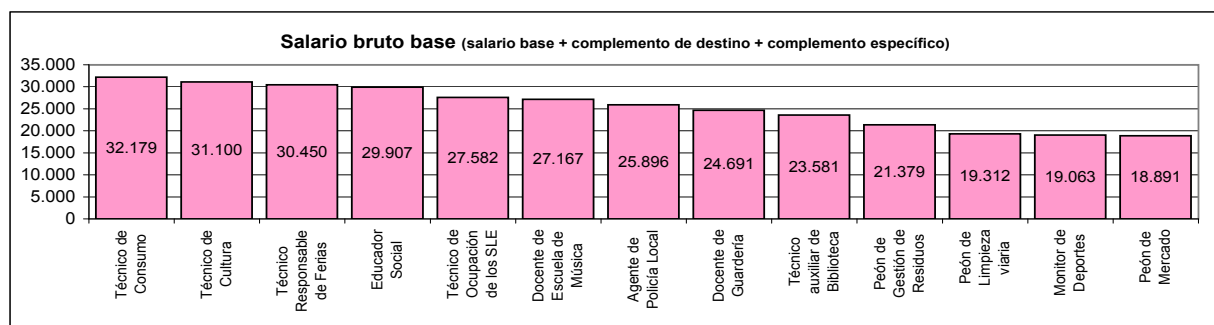
\* Un indicador múltiple es aquel que, dentro de un mismo servicio, es utilizado por diversos subservicios. (por ejemplo, las diversas fracciones de recogida selectiva).

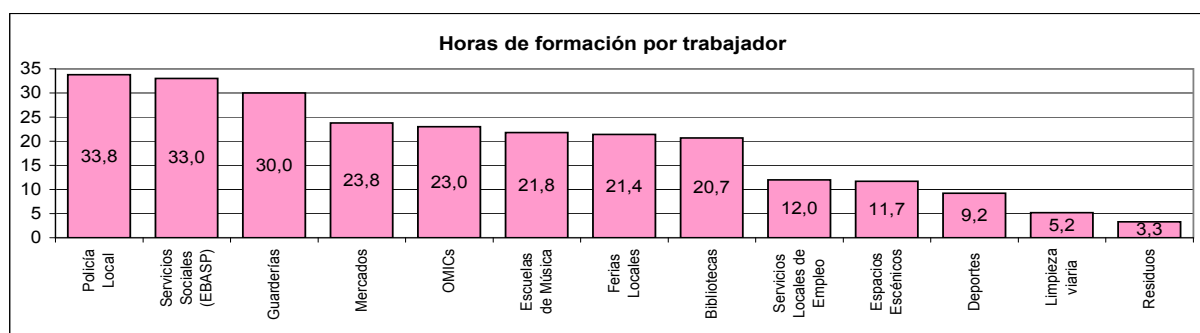
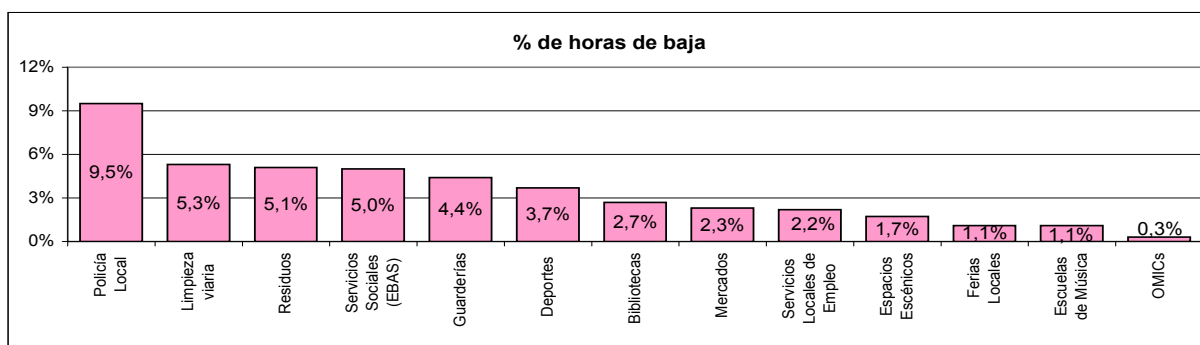
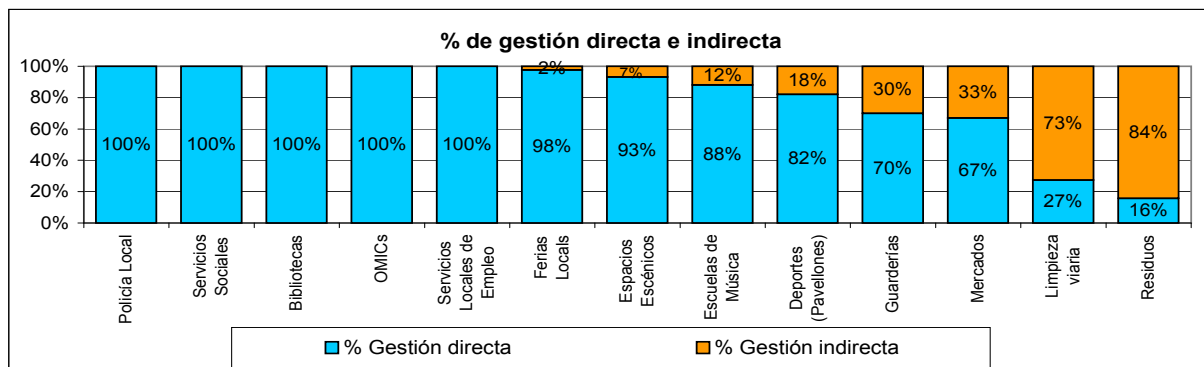
## LOS VALORES MEDIOS DE LOS INDICADORES TRANSVERSALES POR SERVICIOS

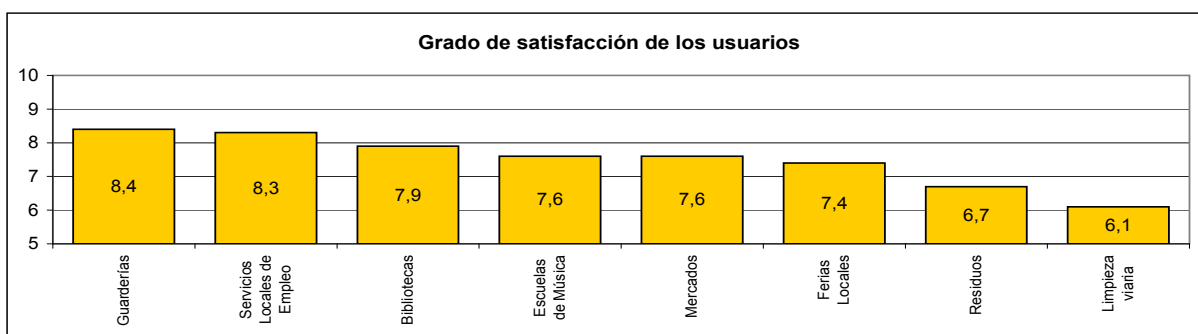
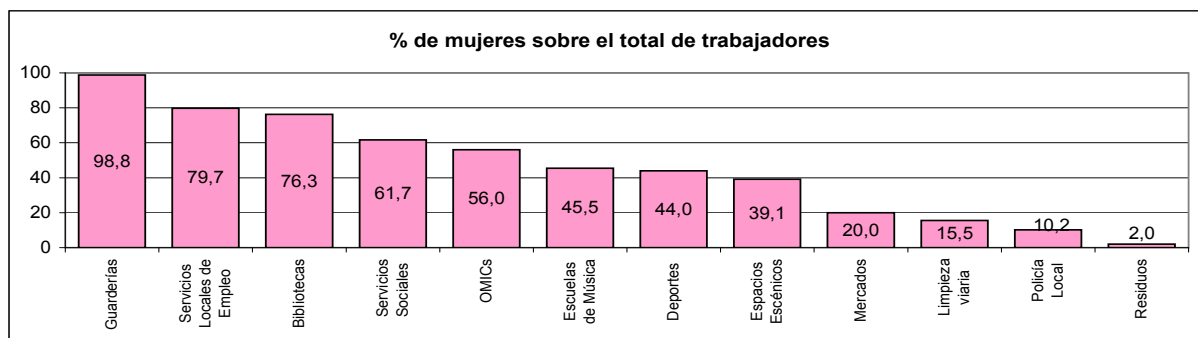
A continuación, se muestran unos gráficos con los valores medios de los indicadores transversales para todos los servicios analizados:



Nota: En el caso de Deportes, se muestran los % de financiación correspondientes a Pabellones Polideportivos











# MARCO TEÓRICO





## DEFINICIÓN Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

Los indicadores de gestión son unos estadísticos sintéticos que nos proporcionan información relevante sobre la prestación de un servicio y, que nos permiten hacer el seguimiento y la evaluación periódica mediante su comparación con municipios de características socioeconómicas similares.

Los indicadores se obtienen a partir de la realización de algunas operaciones con magnitudes elementales, tanto en unidades físicas como monetarias.

Los indicadores tienen una función descriptiva y valorativa sobre el nivel de prestación de los diferentes servicios públicos. Por otro lado, la función descriptiva se refiere a la información necesaria que un indicador de gestión debe proporcionar para facilitar un conocimiento sintético del nivel de provisión de los diferentes servicios públicos. Por otro lado, la función valorativa permite cuantificar y evaluar el impacto de cambios en la gestión de los servicios públicos.

Es deseable que los indicadores reúnan una serie de características:

- ♦ **Pertenencia:** El concepto que expresa el indicador es claro y se mantiene en el tiempo. El indicador es adecuado para aquello que se quiere medir.
- ♦ **Disponibilidad:** Los datos básicos para la construcción del indicador deben de ser de fácil obtención.
- ♦ **Simplicidad:** El indicador debe de ser de fácil elaboración.
- ♦ **Objetividad:** El cálculo a partir de las magnitudes observadas no es ambiguo.
- ♦ **Fiabilidad:** El indicador no permite interpretaciones equívocas, no debe de permitir interpretaciones contrapuestas.
- ♦ **Sensibilidad:** La medida del indicador es suficientemente eficaz para identificar variaciones pequeñas.
- ♦ **Precisión:** El margen de error del indicador es suficientemente aceptable.
- ♦ **Fidelidad:** Las cualidades del indicador se mantienen en el tiempo y el espacio.
- ♦ **Relevancia:** La información que nos proporcionan debe de ser útil.

## UTILIDADES Y APLICACIONES DE LOS INDICADORES

Los indicadores de gestión tienen unas utilidades y aplicaciones que constituyen una herramienta de gestión esencial para:

- ♦ Hacer un diagnóstico de la situación actual.
- ♦ Ayudar a revisar y marcar objetivos.
- ♦ Dar información en el momento de tomar las decisiones.
- ♦ Ayudar a mejorar los estándares de calidad de los servicios.
- ♦ Ayudar a la planificación y a presupuestar servicios, así como a la evaluación de la implementación de éstos.
- ♦ Ayudar al diseño e implementación de políticas.
- ♦ Informar a los usuarios (ciudadanos) del servicio que se les ofrece.
- ♦ Facilitar la oportunidad para introducir la contabilidad de costes en las administraciones locales.

## EL BENCHMARKING

Existen numerosas definiciones sobre el benchmarking. Asimismo, de forma genérica, la mayoría de los autores coinciden en los principios fundamentales:

*Es el proceso sistemático y continuo de medir y comparar productos, servicios y prácticas de una organización con las organizaciones líderes par obtener información con el propósito de realizar mejoras organizacionales.*

Esta definición presenta aspectos importantes como:

- ♦ el concepto de continuidad: el benchmarking no tan sólo es un proceso que se realiza una vez y se olvida, sino que es un proceso continuo y constante.

- ♦ el concepto de medida: deben medirse los procesos propios y los de otras empresas para poder compararlos.

- ♦ la comparación se realiza con las organizaciones líderes, de manera que cambia la práctica de compararse internamente para pasar a compararse en base a estándares externos de las organizaciones reconocidas como líderes del negocio.

Según el tipo de organizaciones con las cuales se realiza la comparación, se puede hablar de tres tipos de Benchmarking:

### BENCHMARKING INTERNO

Entendemos por Benchmarking interno las operaciones de comparación que podemos efectuar dentro de la misma organización, entre diversos departamentos o secciones. Esto, en general, es aplicable a grandes organizaciones, donde lo que se busca es ver qué procesos dentro de la misma organización son más eficientes y eficaces. Podemos así establecer patrones de comparación con departamentos o secciones tomándolas como estándar para iniciar procesos de mejora continua.

Uno de los riesgos del enfoque interno es que no seamos conscientes durante la comparación de que los métodos de la propia organización son menos eficientes que los de otras organizaciones. Este enfoque predominantemente interno impide, entonces, una visión global del exterior.

### BENCHMARKING COMPETITIVO

Este es el más conocido de los benchmarkings. Consiste en efectuar pruebas de comparabilidad así como investigaciones que nos permitan conocer todas las ventajas de nuestros competidores más directos.

Uno de los aspectos más importantes dentro de este tipo de investigación a considerar es el hecho de que puede ser realmente difícil obtener información sobre las operaciones de los competidores.

Puede suceder que sea imposible obtener la información debido a que esté patentada y es la base de la ventaja competitiva de una organización.

### BENCHMARKING GENÉRICO

Existen funciones y procesos que pueden ser idénticos en organizaciones de sectores y actividades diferentes. Así departamentos de contabilidad, facturación, compra de estocs, logística... otras organizaciones pueden mostrar similitudes con la nuestra, así que también puede ser lógica la comparación de las mejores prácticas de estas organizaciones y la adecuación a nuevos sistemas o procesos de mejora.

El benchmarking genérico requiere una amplia conceptualización, pero con una comprensión detallada del proceso genérico. Es el concepto de benchmarking más difícil para obtener aceptación y uso, pero probablemente es el que tiene mayor rendimiento a largo plazo.

Diversos autores han propuesto metodologías ligeramente diferentes sobre cómo hacer un benchmarking. Las dos principales son las de Michael Spendolini (1992) y Robert C. Camp (1989, 1995 y 1998).

Según Michael Spendolini (1992) un benchmarking debe de tener 5 fases:

**a. Determinar a qué se le ha de hacer un benchmarking.**

Determinar quienes son los participantes del benchmarking.

Determinar las necesidades de información de los participantes del benchmarking.

Identificar los factores críticos de éxito.

Hacer un diagnóstico del proceso de benchmarking.

**b. Formar un equipo de benchmarking.**

Considerar el benchmarking como actividad de equipo.

Decidir quienes son las personas involucradas en el proceso de benchmarking (especialistas internos, especialistas externos, empleados).

Definir funciones y responsabilidades del equipo de benchmarking.

Definir las habilidades y atributos de un practicante eficiente de benchmarking.

Capacitar al equipo del benchmarking (a través de acciones formativas).

Calendarizar las etapas del benchmarking.

**c. Identificar los socios / participantes del benchmarking.**

Establecer una red de información propia.

Identificar otros recursos de información.

Buscar las mejores prácticas.

Establecer redes de benchmarking.

**d. Recopilar y analizar la información de benchmarking.**

Conocerse (entre los participantes del benchmarking).

Recopilar la información.

Organizar la información.

Analizar la información.

**e. Actuar.**

Realizar un informe de benchmarking.

Presentar los resultados a los participantes del benchmarking.

Identificar posibles mejoras de productos y procesos.

Visión del proyecto en su totalidad.

Por otro lado, según Robert C. Camp (1995), un benchmarking debe de tener 5 fases (con 10 pasos):

**a. Fase de Análisis**

El objetivo de esta fase es planear las investigaciones de benchmarking. Los pasos esenciales son los mismos que los de cualquier planificación – quién, qué, y cómo.

1. Identificar a qué se le hará el benchmarking.

2. Identificar organizaciones comparables.

3. Determinar el método para recopilar los datos y recopilar los datos.

**b. Fase de Análisis**

Después de determinar quién, qué y cómo, se debe de llevar a cabo la recopilación y el análisis de los datos. Esta fase debe de incluir la comprensión de las prácticas actuales del proceso así como la de los socios en el benchmarking.

4. Determinar la brecha de actuación actual (respecto al líder).

5. Planificar los niveles de actuación futuros.

**c. Fase de Integración**

La integración es el proceso de utilizar los resultados del benchmarking para fijar objetivos operacionales para el cambio.

6. Comunicar los resultados de benchmarking y obtener aceptación.

7. Establecer metas funcionales.

**d. Fase de Acción**

Se deben convertir en acción los resultados del benchmarking y los principios operacionales basados en estos resultados. Asimismo, es necesario incorporar procesos de evaluación de los resultados y re-evaluar periódicamente las metas.

8. Desarrollar planes de acción.

9. Implementar acciones específicas y supervisar el progreso.

10. Recalibrar los benchmarks.

**e. Fase de Madurez**

Se alcanza la madurez cuando se incorporan las mejores prácticas del sector a todos los procesos, asegurando así la superioridad.

También se alcanza la madurez cuando se convierte en una faceta continua, esencial y autoiniciada del proceso de gestión (dicho de otra manera, cuando se institucionaliza el benchmarking).

## LEGISLACIÓN

El Real decreto legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, establece, en el artículo 211, que los municipios de más de 50.000 habitantes y las otras entidades locales de ámbito superior deben de acompañar a su cuenta general: «a) Una memoria justificativa del coste y rendimiento de los servicios públicos; b) una memoria demostrativa del grado en que hayan cumplido los objetivos programados con indicación de los objetivos previstos y de los objetivos alcanzados con su coste».

Por otro lado, el Anexo del Orden EHA/4041/2004, de 23 de noviembre, por el cual se aprueba la Instrucción del Modelo Normal de Contabilidad Local, se especifica que, en la memoria, «los municipios de más de 50.000 habitantes y las otras entidades locales de ámbito superior tendrán que cumplimentar la parte que hace referencia a los indicadores de gestión».

Asimismo, en diversa legislación se hace referencia a los conceptos de economía, eficiencia y eficacia.

En la propia Constitución Española, se establece en el artículo 31.2 que: “El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos, y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía”. Posteriormente, en el artículo 103.1 de la carta magna también se observa lo siguiente: “La Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

La Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria indica en su artículo 120 que “la contabilidad del sector público estatal debe de permitir el cumplimiento de las siguientes finalidades de gestión, de control y de análisis e información: ... 6. Proporcionar información para el ejercicio de los controles de legalidad, financiero, de economía, eficiencia y eficacia”.

En la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local se establece en su artículo 133 que la gestión económico-financiera se ajustará a

los criterios siguientes: “e) introducción de la exigencia del seguimiento de los costes de los servicios; f) la asignación de recursos, de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia, se hará en función de la definición y el cumplimiento de objetivos”.

El Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la ley reguladora de las Haciendas Locales, pone el acento en diversos temas relacionados con el control de la gestión municipal en su artículo 205.

La reforma de la contabilidad local aprobada el 23 de noviembre de 2004, que se reflejó en las órdenes ministeriales que aprobaban las instrucciones de Contabilidad Local, fijó en el apartado correspondiente a la memoria que debe acompañar a las Cuentas Generales, la obligatoriedad de presentar una serie de indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios.

En la Ley Orgánica 2/1982, de 12 de mayo, del Tribunal de Cuentas, se indica en el artículo 9.1. que «la función fiscalizadora del Tribunal de Cuentas se referirá al sometimiento de la actividad económico-financiera del sector público a los principios de legalidad, eficiencia y economía» y en el artículo 13.1 que «el Informe o Memoria anual que el Tribunal debe de remitir a las Cortes Generales... se extenderá a los extremos siguientes: c) la racionalidad en la ejecución del gasto público basada en criterios de eficiencia y economía».

Finalmente, la Ley 8/1989, de 13 de abril, de tasas y precios públicos, se indica en los artículos 7, 19.1 y 25, la necesidad de determinar el valor de mercado y el coste económico de los bienes y servicios públicos prestados para la determinación de las tasas y los precios públicos.

## BIBLIOGRAFÍA

A continuació, se detalla alguna bibliografia de referencia sobre indicadores de gestió, cíclos de comparació (benchmarking) y el proceso de mejora continua.

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (2004). *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
- CAMP, R. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press.
- CAMP, R. (1995). *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press.
- CAMP, R. (1998). *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press.
- CARRASCO DÍAZ, D. [et al.] (2005). *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2008). *Memòria 2005-2006: Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2009). *Indicadores de gestión de servicios municipales. Guía de interpretación 2007*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ (2009). *Análisis de servicios municipales mediante indicadores de gestión. Resultados año 2007*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- FEMP (2006). *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).
- LÓPEZ CAMPS, J.; GADEA CARRERA, A. (1992): *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- METCALFE, L.; RICHARDS, S. (1989). *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- OSBORNE, D.; GAEBLER, T. (1994): *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós. p. 205-240 y 467-479.
- SUBIRATS, J. (1989). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- SPENDOLINI, M. (1992). *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association.
- BOSCH, N.; MAS, D. (2008): *Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales*. Papeles de Economía Española 115/2008, Fundación de las Cajas de Ahorros.





# POLICÍA LOCAL

47



## INTRODUCCIÓN

### Funciones y misión de la policía local

Son funciones propias de las policías locales:

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La protección de las autoridades de la corporación local y la vigilancia y la custodia de los edificios, las instalaciones y las dependencias de la misma corporación.</li> <li>b) Las de policía de tráfico urbano.</li> <li>c) Las de policía administrativa en el ámbito de las competencias municipales y, especialmente, las relacionadas con la normativa medioambiental.</li> <li>d) La colaboración en las funciones de policía de seguridad ciudadana y orden público, de acuerdo con lo que especifique la junta local de seguridad.</li> <li>e) Las de policía comunitaria en los ámbitos de la convivencia vecinal y de los servicios públicos locales.</li> <li>f) Las que le corresponden como policía judicial, especialmente con relación al tráfico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ respondiendo a las expectativas sociales de la comunidad (dimensión usuario / cliente)</li> <li>♦ con unos valores de eficiencia y eficacia interna (dimensión valores organizativos / RRHH)</li> <li>♦ con unos medios y recursos económicos adecuados a la situación municipal (dimensión económica)</li> </ul> |
|--|--|

Por otro lado, son funciones compartidas entre la policía de la Generalitat ("mossos d'esquadra") y las policías locales:

- a) Las de policía de proximidad, y el auxilio y la asistencia a los ciudadanos.
- b) La intervención en la resolución amistosa de conflictos privados, si son requeridas.
- c) La vigilancia de espacios públicos.

De forma genérica, podemos decir que la **misión** del servicio de policía local es:

- ♦ Garantizar la calidad de vida de los ciudadanos del municipio (dimensión encargo político / estratégico)





## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Servicio de Policía (Policía Local)

<b>Demandas de servicio por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del servicio de Policía Local, entendida como el volumen de peticiones de servicio por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Demandas de servicio}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Demandas de servicio: Cualquier situación que genere el registro de un servicio por parte de la Policía Local. Las llamadas que solicitan una información no computan. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 341	<b>Municipios participantes:</b> 40

### Policía de Tránsito (Policía Local)

<b>Denuncias de tránsito por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen de actuaciones de la Policía Local en el ámbito de Tránsito, entendido como el número de denuncias de tránsito por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Denuncias de tránsito}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Denuncias de tránsito: Incluye el total de las denuncias y/o actos formulados por la Policía Local en relación a denuncias/actos por ordenanzas de tránsito. También cuentan las sanciones de la zona azul que son anuladas por el denunciante en el periodo transitorio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 415	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>% de denuncias muy graves de tránsito sobre el total de denuncias de tránsito</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de las denuncias tramitadas por la Policía Local en el ámbito de Tránsito que corresponde a infracciones tipificadas como muy graves.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Denuncias muy graves de tránsito}}{\text{Denuncias de tránsito}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Denuncias muy graves de tránsito: Incluye las infracciones tipificadas como muy graves reguladas por el artículo 65 de la Ley 19/2001, posteriormente modificada por la Ley 7/2005, realizadas por la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Denuncias de tránsito: Incluye el total de las denuncias y/o actos formulados por la Policía Local en relación a denuncias/actos por ordenanzas de tránsito. También computan las sanciones de la zona azul que son anuladas por el denunciante en el periodo transitorio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,5%	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>Accidentes de tránsito con víctimas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de accidentes de tránsito con víctimas en los cuales interviene la Policía Local, por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Accidentes de tránsito con víctimas}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accidentes de tránsito con víctimas: Incluye el número total de accidentes de tránsito con víctimas (herido leve, grave o muerto). Se entiende por accidente con víctima, aquel que genere que cualquier persona necesite una primera asistencia médica. Sea atestado o comunicado. Sea archivado momentáneamente o tramitado al juzgado, y que sea auxiliado por la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,1	<b>Municipios participantes:</b> 43

### **Policía de Seguridad (todos los cuerpos policiales)**

<b>Delitos y faltas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen de actuaciones de los cuerpos policiales en el ámbito de Seguridad, entendido como el número de delitos y faltas registrados en el municipio por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de delitos y faltas}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de delitos y faltas: Total de delitos y faltas registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 64,6	<b>Municipios participantes:</b> 40

**Detenidos por cada 1.000 habitantes**
**Explicación del indicador:**

Este indicador mide el número de detenidos por los cuerpos policiales (ámbito de Seguridad), por cada 1.000 habitantes.

**Fórmula de cálculo:**  $\frac{\text{Número total de detenidos}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$

**Variables utilizadas:**

- Número total de detenidos: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). *Fuente:* Ayuntamientos (Policía Local).
- Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. *Fuente:* Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.

**Valor medio del indicador 2008:** 7,5

**Municipios participantes:** 36

**Detenidos e imputados por cada 1.000 habitantes**
**Explicación del indicador:**

Este indicador mide el número de detenidos e imputados por los cuerpos policiales (ámbito de Seguridad), por cada 1.000 habitantes.

**Fórmula de cálculo:**  $\frac{\text{Número total de detenidos} + \text{Número total de imputados}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$

**Variables utilizadas:**

- Número total de detenidos: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). *Fuente:* Ayuntamientos (Policía Local).
- Número total de imputados: Total de imputados en delitos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). *Fuente:* Ayuntamientos (Policía Local).
- Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. *Fuente:* Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.

**Valor medio del indicador 2008:** 17,4

**Municipios participantes:** 17

**Denuncias por drogas y armas por cada 1.000 habitantes**
**Explicación del indicador:**

Este indicador muestra el volumen de infracciones por drogas y armas denunciadas por los cuerpos policiales (ámbito de Seguridad), por cada 1.000 habitantes.

**Fórmula de cálculo:**  $\frac{\text{Número total de denuncias por drogas y armas}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$

**Variables utilizadas:**

- Número de denuncias por drogas y armas: Incluye el número de infracciones registradas según el artículo 25 de la Ley 1/92 de Seguridad Ciudadana. Tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). *Fuente:* Ayuntamientos (Policía Local).
- Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. *Fuente:* Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.

**Valor medio del indicador 2008:** 7,3

**Municipios participantes:** 33



<b>% de delitos y faltas registrados por la Policía Local</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los delitos y faltas que son registrados por la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de delitos y faltas registrados por la Policía Local}}{\text{Número total de delitos y faltas}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de delitos y faltas registrados por la Policía Local: Total de delitos y faltas registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, por parte de la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de delitos y faltas: Total de delitos y faltas registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 26,8%	<b>Municipios participantes:</b> 39

<b>% de detenidos por la Policía Local</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los detenidos por parte de la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de detenidos por la PL}}{\text{Número total de detenidos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de detenidos por la PL: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, por parte de la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de detenidos: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30,4%	<b>Municipios participantes:</b> 35

<b>% de detenidos e imputados por la Policía Local</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los detenidos e imputados por parte de la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de detenidos por la PL} + \text{Número total d'imputats por la PL}}{\text{Número total de detenidos} + \text{Número total d'imputats}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de detenidos por la PL: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, por parte de la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número de imputados por la PL: Total de imputados en delitos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, por parte de la Policía Local. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de detenidos: Total de detenidos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de imputados: Total de imputados en delitos registrados en el aplicativo SIP u otros, en relación al municipio, tanto de PL (Policía Local) como de CME (Cossos Mossos Esquadra). En el caso que los haya, también se registrarán los de otros CFS (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30,7%	<b>Municipios participantes:</b> 17

### **Policía Asistencial (Policía Local)**

<b>Actuaciones de policía asistencial por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el número de actuaciones de la Policía Local en el ámbito Asistencial (gente mayor, menores, gente sin techo, enfermos/heridos, conflictos familiares, conflictos sociales, etc.), por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de actuaciones de policía asistencial}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de actuaciones de policía asistencial: Incluye actuaciones de la Policía Local a: gente mayor, menores, gente sin techo, enfermos/heridos, conflictos familiares, conflictos sociales, ayudas generales a ciudadanos, así como actuaciones y/o colaboraciones con otras administraciones (servicios sanitarios, extinción de incendios...). No se incluye en el cómputo las demandas de información, la protección escolar ni la tramitación a juzgados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 51,3	<b>Municipios participantes:</b> 41

### **Policía Administrativa (Policía Local)**

<b>Denuncias o actas de ordenanzas municipales por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen de actuaciones de la Policía Local en el ámbito Administrativo, entendido como el número de denuncias y actos formulados en relación a cualquier ordenanza municipal (excluidas las de tránsito), por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Denuncias o actas de ordenanzas municipales}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Denuncias o actas de ordenanzas municipales: Incluye el total de las denuncias y/o actos formulados por la Policía Local en relación a cualquier ordenanza municipal. Se excluyen las denuncias/actos por ordenanzas de tránsito. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,4	<b>Municipios participantes:</b> 43

## II. DIMENSIÓN USUARIO/ CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos

<b>Habitantes por policía operativo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de habitantes por policía operativo, es decir, el número de habitantes que tiene asignado cada policía que realiza principalmente el servicio en vía pública. Cuanto más bajo es el valor del indicador, mayor es la presencia policial. Es una aproximación al nivel de calidad del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Número de policías operativos}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística y Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Número de policías operativos: Número total de policías (ya sean mandos o agentes) que realicen principalmente el servicio en vía pública. No se contabilizan los agentes de las OACs (Oficinas de Atención Ciudadana). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 912	<b>Municipios participantes:</b> 43

57

<b>Habitantes por policía</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de habitantes por policía local, es decir, el número de habitantes que tiene asignado cada policía de la plantilla. Cuanto más bajo es el valor del indicador, mayor es la presencia policial. Es uno de los elementos que permite ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Número total de policías}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística y Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 731	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>Quejas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Con este indicador se cuantifica el grado de insatisfacción respecto al servicio de la Policía Local, en términos del volumen de quejas recogidas por cada 1.000 habitantes. Es una aproximación a la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Quejas}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quejas: Cualquier insatisfacción (ya sea por acción u omisión de servicio) con respecto al servicio de la Policía Local, efectuada por escrito o cualquier otro medio legal aceptado (fax, e-mail, ...). No se incluyen los recursos por denuncias. Los sistemas de recogida de quejas no son homogéneos entre los municipios. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2	<b>Municipios participantes:</b> 37

### **Fomentar la prevención y la seguridad ciudadana**

<b>Ciudadanos asistentes a acciones formativas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de ciudadanos, por cada 1.000 habitantes, que han asistido a acciones formativas o informativas realizadas por la Policía Local. Es una aproximación a la tarea de fomento de la prevención y la seguridad ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ciudadanos asistentes a acciones formativas}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ciudadanos asistentes a acciones formativas: Total de personas asistentes a acciones formativas / informativas, dirigidas a cualquier grupo de edad (menores, adultos, gente mayor,...), de cualquier tipo (educación viaria, seguridad ciudadana, civismo...) y con cualquier finalidad (formación preventiva, alternativa a la denuncia, charlas informativas,...). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 58,5</b>	<b>Municipios participantes: 42</b>

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>Tipología prestación de servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa (ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones), o si la gestión se realiza de forma indirecta (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corr. en gestión directa} + \text{Gastos corr. en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 100%	<b>Municipios participantes:</b> 43

59

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Actuaciones por policía operativo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de actuaciones realizadas por cada policía operativo. Es un elemento para analizar el modelo de gestión y la calidad del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de actuaciones anuales}}{\text{Número de policías operativos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de actuaciones anuales: Incluye las siguientes actuaciones de la Policía Local: Total de servicios registrados en el programa de sala (oficio o requerimiento), el total de atestados de tránsito, el total de atestados penales, el total de gestión de órdenes judiciales / administrativas, el total de servicios de grúa. No se incluyen las denuncias de tránsito. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número de policías operativos: Número total de policías (ya sean mandos o agentes) que realicen principalmente el servicio en vía pública. No se contabilizan los agentes de las OACs (Oficinas de Atención Ciudadana). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 450	<b>Municipios participantes:</b> 42

<b>% de mandos sobre el total de policías</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra qué porcentaje de mandos hay en la plantilla de policías locales. Es uno de los aspectos que describe el modelo de gestión aplicado al servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mandos}}{\text{Número total de policías}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mandos: Número de policías con categoría superior a agente. Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 19%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>Media de edad de la policía</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de edad de los policías. Es un elemento para analizar el modelo de gestión del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sumatorio total de años del conjunto de policías}}{\text{Número total de policías}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total de años del conjunto de policías: Sumatorio del total de años de todos los policías de la plantilla "orgánica policial" (tanto de agentes como mandos). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 41</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>% de plantilla del servicio de policía local que son policías</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de policías respecto al total de trabajadores del servicio de policía local (que incluye tanto policías como trabajadores administrativos no policías).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de policías}}{\text{Número total de personal del Servicio de Policía}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de personal del Servicio de Policía: Es el conjunto de personas que trabajan en el Servicio de Policía. Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año, con categoría de policías (agentes y mandos) y con categoría de personal de soporte (por ejemplo: administrativos, técnicos de soporte...) que trabaja en el servicio de policía. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 92%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>Policías por vehículo policial de 4 ruedas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de vehículos policiales de cuatro ruedas (entendida como el número de policías que "comparten" cada vehículo policial de cuatro ruedas).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de policías}}{\text{Vehículos policiales de 4 ruedas}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Vehículos policiales de 4 ruedas: Número de vehículos policiales de cuatro ruedas del Ayuntamiento (furgonetas, turismos, etc.) que utiliza el conjunto de la plantilla "orgánica policial". Incluye las grúas propias del Ayuntamiento. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>Policías por vehículo policial de 2 o 3 ruedas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de vehículos policiales de dos-tres ruedas (entendida como el número de policías que "comparten" cada vehículo policial de dos-tres ruedas).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de policías}}{\text{Vehículos policiales de 2 o 3 ruedas}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Vehículos policiales de 2 o 3 ruedas: Número de vehículos policiales de dos o tres ruedas del servicio de policía que utiliza el conjunto de la plantilla "orgánica policial". No incluye las bicicletas. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

### **Promover un clima laboral positivo para los trabajadores**

<b>% de horas trabajadas sobre horas de convenio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas efectivamente trabajadas por los policías locales, respecto las previstas en el convenio. Es un elemento que incide en el clima laboral.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales totales trabajadas de policías}}{\text{Horas anuales laborales según convenio de policías}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales totales trabajadas de policías: Las horas anuales trabajadas es el resultado de hacer la suma de las horas anuales según el convenio de todos los policías, más las horas extraordinarias, y restar las horas de baja. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Horas anuales laborales según convenio de policías: Las horas anuales laborales por convenio del conjunto de policías. Se obtiene de la multiplicación de las "Horas anuales según convenio de un policía" por el "Número total de policías". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 96,4%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>



<b>% de horas extraordinarias sobre horas de convenio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas extraordinarias realizadas por los policías locales, respecto las horas ordinarias previstas por convenio. Es un elemento que incide en el clima laboral.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales extraordinarias de policías}}{\text{Horas anuales laborales según convenio de policías}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales extraordinarias de policías: Se incluye el total de horas extraordinarias realizadas fuera de la jornada laboral por el conjunto de los policías. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Horas anuales laborales según convenio de policías: Las horas anuales laborales por convenio del conjunto de policías. Se obtiene de la multiplicación de las "Horas anuales según convenio de un policía" por el "Número total de policías". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 5,9%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>% de horas de baja sobre horas de convenio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de horas de baja de la plantilla de policías, respecto las horas ordinarias previstas por convenio. Es un elemento para analizar el clima laboral del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de baja y de indisposición de policías}}{\text{Horas anuales laborales según convenio de policías}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de baja y de indisposición de policías: Se incluye el total de horas de baja y de indisposiciones (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo), del conjunto de policías. No se consideran las horas de baja por maternidad. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Horas anuales laborales según convenio de policías: Las horas anuales laborales por convenio del conjunto de policías. Se obtiene de la multiplicación de las "Horas anuales según convenio de un policía" por el "Número total de policías". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 9,5%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

<b>% de presencia real</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de presencia real (es decir, las trabajadas menos las de permisos y licencias), respecto las previstas en el convenio. Es un elemento para analizar el clima laboral del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas an. totales trabajadas} - \text{Horas an. de permisos y licencias}}{\text{Horas anuales laborales según convenio de policías}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales totales trabajadas de policías: Les horas anuales trabajadas es el resultado de hacer la suma de las horas anuales según el convenio de todos los policías, más las horas extraordinarias, y restar las horas de baja. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Horas anuales de permisos y licencias: Se incluye el total de horas no trabajadas por permisos y licencias (maternidad, horas sindicales, juicios, reducción de jornada etc.), del conjunto de policías. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Horas anuales laborales según convenio de policías: Las horas anuales laborales por convenio del conjunto de policías. Se obtiene de la multiplicación de las "Horas anuales según convenio de un policía" por el "Número total de policías". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 91,4%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>



<b>Sueldo bruto base de agente</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de un policía con categoría de agente. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores de la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Sueldo bruto base de agente</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo bruto base de agente: Sueldo bruto anual del lugar de trabajo de agente (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. No se incluye la Seguridad Social (ni a cargo del trabajador ni a cargo de la empresa). <i>Fuente: "Estudi de les Retribucions de Personal"</i> de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputación de Barcelona (Recursos Humanos).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 25.896€	<b>Municipios participantes:</b> 41

<b>Sueldo bruto base de agente con complementos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto con complementos del lugar de trabajo de un policía con categoría de agente. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores de la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Sueldo bruto base de agente con complementos</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo bruto base de agente con complementos: Sueldo bruto anual del lugar de trabajo de agente (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, considerando los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. Dentro de los complementos específicos se incorporan los factores: especial dificultad técnica, dedicación, incompatibilidad, responsabilidad y peligrosidad. No se incluye la Seguridad Social (ni a cargo del trabajador ni a cargo de la empresa). <i>Fuente: "Estudi de les Retribucions de Personal"</i> de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputación de Barcelona (Recursos Humanos).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30.160€	<b>Municipios participantes:</b> 42

<b>Accidentes laborales por cada 100 policías</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de accidentes laborales sufridos durante el año por cada 100 policías. Muestra el grado de siniestralidad del servicio de Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de accidentes laborales}}{\text{Número total de policías}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de accidentes laborales: Aquel que genera un comunicado de asistencia de la mutua concertada (No implica necesariamente una baja laboral). Del conjunto de la plantilla "orgánica policial" (tanto agentes como mandos). <i>Fuente: Ayuntamientos (Policía Local).</i></li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Policía Local).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 26,4	<b>Municipios participantes:</b> 42

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas de formación anual recibidas por policía</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la duración y/o intensidad de la formación que reciben los policías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de formación recibidas por los policías}}{\text{Número total de policías}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de formación recibidas por los policías: Suma de horas de formación aprobadas por el ayuntamiento del conjunto de policías. No se incluye el curso básico de policía ni la formación obligatoria de promoción a mando intermedio. Sí se incluye la formación física regulada. Del conjunto de la plantilla "orgánica policial" (tanto agentes como mandos). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 33,8	<b>Municipios participantes:</b> 43

### Promover la responsabilidad social

<b>% de mujeres policía respecto el número total de policías</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la proporción de mujeres policía que trabajan en las plantillas policiales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres policía}}{\text{Número total de policías}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mujeres policía: Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos" que son mujer. Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente que son mujer. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Número total de policías: Total plantilla "orgánica policial". Es la suma del "Número de agentes" y el "Número de mandos". Concretamente es la media de plazas efectivamente ocupadas (interinos incluidos) entre 01/01 del año y 31/12 del año con la categoría de agente y superior a agente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,2%	<b>Municipios participantes:</b> 43

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir el gasto medio del servicio de Policía Local por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}}{\text{Habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 74,2€	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente del servicio de Policía sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos de la Policía Local, entendida como el peso relativo del servicio en el gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes del Presupuesto Municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año natural en estudio (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9%	<b>Municipios participantes:</b> 43

### Financiar adecuadamente el servicio

#### % de autofinanciación por tasas y precios públicos

##### Explicación del indicador:

Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de la Policía Local que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación de la Policía Local.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Ingresos por tasas y precios públicos}}{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}} \times 100$$

##### Variables utilizadas:

- Ingresos por tasas y precios públicos: Ingresos directos meritados (ingresos reconocidos) por la actuación de la Policía Local del capítulo 3 (tasas, precios públicos y otros ingresos). Se incluyen multas (ordenanzas municipales, tránsito, ...), tasas (grúas, informes, servicio policial...) y precios públicos (de la zona azul: en caso de concesión el canon y en caso de empresa pública el ingreso neto cuando sea positivo). No incluye el importe recaptado por vados. Estos datos corresponden al año natural en estudio. *Fuente:* Ayuntamientos (Intervención)
- Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. *Fuente:* Ayuntamientos (Intervención).

**Valor medio del indicador 2008:** 37%

**Municipios participantes:** 43

#### % de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones

##### Explicación del indicador:

Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de la Policía Local que son financiados con aportaciones de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación de la Policía Local.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}} \times 100$$

##### Variables utilizadas:

- Aportaciones de otras instituciones: Ingresos directos meritados (ingresos reconocidos), en el capítulo 4 (Transferencias Corrientes), de otras instituciones: Ej.: Ingresos procedentes del Departament de Governació i Administracions públiques de la Generalitat de Catalunya, del Ministerio de Defensa, espónsors privados, Observatoris de Seguretat procedentes de la Ley de Barrios... Estos datos corresponden al año natural en estudio. *Fuente:* Ayuntamientos (Intervención)
- Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. *Fuente:* Ayuntamientos (Intervención).

**Valor medio del indicador 2008:** 0,1%

**Municipios participantes:** 43

<b>% de financiación por parte del ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes de la Policía Local que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento: Se calcula como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio de policía - Ingresos corrientes del Servicio de Policía - Aportaciones de otras instituciones. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 63%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

### Gestionar adecuadamente los recursos

<b>% del gasto de personal sobre el total de el gasto corriente</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del gasto en personal sobre el total de los gastos corrientes del servicio. Es una aproximación al destino que se da a los recursos económicos de la Policía Local.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en Personal del servicio de Policía}}{\text{Gastos corrientes del servicio de Policía}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en Personal del servicio de Policía: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social) del Servicio de Policía. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Incluye personal auxiliar o de soporte técnico destinado al servicio de policía. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención)</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de Policía: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Servicio de Policía Local. Estos datos corresponden al año natural en estudio. Si existe una partida presupuestaria compartida con otros departamentos del ayuntamiento, se debe imputar la parte correspondiente a policía. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 89,5%</b>	<b>Municipios participantes: 43</b>

% de importe cobrado de las denuncias municipales de tránsito	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje del importe de las denuncias municipales de tránsito que se cobran. Es una aproximación a la gestión tributaria de las denuncias municipales de tránsito.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Importe total de denuncias municipales de tránsito cobradas}}{\text{Importe total de denuncias municipales de tránsito}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES UTILIZADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Importe total de denuncias municipales de tránsito cobradas: Importe total cobrado (más el importe de las bonificaciones) de las denuncias y/o actas formulados por la Policía Local en relación a denuncias/actos por ordenanzas de tránsito. El periodo de cierre del cobro de las multas instruidas el año en estudio, se entenderá hasta el 1 de Abril del año siguiente (al del estudio). <i>Fuente:</i> En caso de gestión por parte del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, la Diputación facilita el dato. En los otros casos, la información es facilitada por los Ayuntamientos (Policía Local).</li> <li>➤ Importe total de denuncias municipales de tránsito: Importe de los cargos (menos el importe de las bajas) de las denuncias y/o actas formulados por la Policía Local en relación a denuncias/actos por ordenanzas de tránsito. <i>Fuente:</i> En caso de gestión por parte del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria, la Diputación facilita el dato. En los otros casos, la información es facilitada por los Ayuntamientos (Policía Local).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 51,5%</b>	<b>Municipios participantes: 42</b>

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Habitantes</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 49.283	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.724	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.757	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>% de paro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de paro de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Parados}}{\text{Población activa}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ % de paro: Porcentaje de personas que están en paro respecto la población activa. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,4%	<b>Municipios participantes:</b> 43





# GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS



## INTRODUCCIÓN

El servicio de gestión, tratamiento y recogida de residuos es una de las competencias básicas de los ayuntamientos. Pero a su vez supone un gran reto: por un lado, optimizar los gastos de la recogida y posterior tratamiento de los residuos y, por otro lado, resolver las dificultades técnicas para alcanzar unos niveles de eficiencia y eficacia que reviertan en un buen servicio a los ciudadanos y un elevado porcentaje de valorización de los residuos municipales.

Los indicadores que se presentarán a continuación son un instrumento para observar, analizar y evaluar las características del servicio de gestión de residuos de los municipios. A través de los indicadores se consigue una gran cantidad de información que nos permite detectar aquellos puntos de mejora que afectan a los municipios y, así, plantear medidas correctoras o posibles alternativas de mejora.

En esta edición, un total de 24 municipios han participado en el círculo de comparación intermunicipal de gestión y tratamiento de residuos y limpieza viaria. Todos los municipios se sitúan en la provincia de Barcelona, exceptuando las ciudades de Lleida y Reus, que por segundo año, participan también en el círculo de comparación intermunicipal.

En total, se han analizado 43 indicadores para el servicio de gestión y tratamiento de residuos: 14 de los cuales, en la dimensión de "encargo político", 3 para la dimensión de "usuario / cliente", 13 para la dimensión de "valores organizativos / RRHH" y 13 para la dimensión de "Economía". Todos ellos tienen la finalidad de proporcionar un análisis comparativo entre los municipios participantes y, a la vez, facilitar un estudio evolutivo de los servicios de gestión y tratamiento de residuos y de limpieza viaria.

## GESTIÓN Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

<b>Encargo político</b>	<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios (I)</b>							<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios (II)</b>		
	Vidrio	Papel - Cartón	Env - Latas - Brics	Fracción orgán.	No sel. (restos)	Total	Total			
	Habitantes por punto de recogida	306	302	289	166	120	41	Habitantes por Punto Limpio	29.046	
	Capacidad disponible de los contenedores por habitante al mes (litros)	25	144	93	54	674	989	% de Puntos Limpios en el casco urbano respecto el total de Puntos Limpios	52,4 %	
	Periodicidad mensual de la recogida de residuos	3	13	11	22	29	81	% de utilización del Punto Limpio	37,7 %	
% de población cubierta con serv. recogida orgánica				82,1 %			Kg de residuos gestionados por habitante y año en el Punto Limpio	44		
<b>Usuario / Cliente</b>	<b>Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía</b>							Total		
	Satisfacción general de la ciudadanía con los servicios							6,7		
	Peticiónes por cada 1.000 habitantes							7,2		
<b>Valores organizativos / RRHH</b>	<b>Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)</b>						Total	<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>		Total
	Habitantes por trabajador del servicio						1.751	% Gestión directa (Ayuntamiento, OAAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio)		15,7 %
	Toneladas de residuos recogidos por trabajador						803	% Gestión indirecta (concesión, otros...)		84,3 %
<b>Economía</b>	<b>Disponer de los recursos adecuados (I)</b>							<b>Disponer de los recursos adecuados (II)</b>		Total
	Vidrio	Papel - Cartón	Env - Latas - Brics	Fracción orgán.	Voluminosos	No sel. (restos)	Gasto corriente en gestión de residuos por habitante		37,8	
	1,1	5,1	2,3	6,4	3,6	18,9	Gasto corriente en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante		20,0	
							% del presupuesto corriente municipal destinado a la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos		7,0 %	
							Gastos en campañas de sensibilización por habitante		0,8	
							Gasto corriente en Punto Limpio por habitante		3,0	
<b>Entorno</b>								Población		76.247

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Reducir las emisiones de CO <sub>2</sub> del servicio de recogida	Total	Alcanzar unos niveles adecuados de recogida selectiva	Vidrio	Papel - Cartón	Env - Latas - Brics	Fracción orgán.	Voluminosos	No sel. (restos)
Toneladas de emisiones de CO <sub>2</sub> por cada 1.000 habitantes	5,4	% de la recogida selectiva sobre el total de la recogida de residuos	3,3 %	7,6 %	2,8 %	7,2 %	4,2 %	
		% recogido de cada fracción sobre el total generado	46,5 %	42,2 %	23,5 %	20,0 %		
		Kg recogidos por habitante y año	15	35	13	33	19	344
		% de impropios		20,0 %	24,4 %	9,8 %		
		% kg de residuos comerciales recogidos respecto el total recogido de cada fracción	1,4 %	23,7 %	--	17,7 %		

Fomentar el civismo	Total
% de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores	1,9 %

Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	Total	Mejorar las habilidades de los trabajadores	Total	Promover la responsabilidad social	Total
Satisfacción general de los trabajadores	7,7	Horas anuales de formación por trabajador	3,3	% de mujeres sobre el total de trabajadores	2,0 %
% de horas de baja sobre total de horas	5,1 %	Accidentes laborales por cada 100 trabajadores	16,3	% de trabajadores de nacionalidad extranjera sobre el total de trabajadores	24,0 %
Sueldo bruto base anual de un peón del servicio de recogida de residuos	21.379			% de trabajadores con contratos bonificados sobre el total de trabajadores	5,3 %
Antigüedad media de los trabajadores	10,3				

Financiar adecuadamente el servicio	Total	Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	Total
% de autofinanciación por tasas y precios públicos de la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	102,7 %	Gasto corriente en gestión por cada 1.000 Kg. recogidos	82,1
% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones de la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	1,5 %	Gasto corriente en Punto Limpio por cada 1.000 kg. gestionados en el Punto Limpio	69,7
% de financiación por parte del ayuntamiento de la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	-4,7 %		
% de ingresos por recuperación selectiva sobre gasto en gestión de residuos selectiva	35,9 %		
% de autofinanciación por tasas y precios públicos del Punto Limpio	25,1 %		

Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)	1.685	Renta per cápita	14.109
--	-------	------------------	--------

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios (I)

<b>Habitantes por punto de recogida</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la posibilidad que tienen los ciudadanos de depositar los residuos en contenedores y participar en la recogida selectiva. Se trata entonces de un indicador de proximidad. Un mayor número de puntos de recogida supone una mayor facilidad de acceso a los contenedores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Número de puntos de recogida}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Puntos de recogida: Número de puntos de recogida segregados por cada tipo de contenedor. Si hay diversos contenedores de la misma fracción en un mismo punto, se contabiliza como un único punto de recogida. Estos datos corresponden al 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
Valores medios de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Vidrio:	306
Papel-cartón:	24
Envases-latas-brics:	22
Fracción orgánica:	22
No selectiva (restos):	21
<b>Total:</b>	<b>41</b>

<b>Capacidad disponible de los contenedores por habitante al mes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de los ciudadanos para poder dejar los residuos en contenedores y participar en la recogida selectiva. Se trata entonces de un indicador que mide la capacidad de almacenaje de los contenedores, y muestra que contra más elevado sea el resultado más cantidad de residuos podrán ser recogidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Litros de contenedores} \times \text{Número de recogidas al mes}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Litros de contenedores: El número de litros de los contenedores se obtiene de multiplicar el número de contenedores por su capacidad en litros segmentada en las diversas fracciones. En caso que el municipio tenga contenedor multiproducto, el 50% se imputa a papel-cartón y el 50% a envases. Estos datos corresponden al 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de recogidas al mes: Número de recogidas al mes segmentado por las diversas fracciones a 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valores medios de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Vidrio: 25	24
Papel-cartón: 144	22
Envases-latas-brics: 93	22
Fracción orgánica: 54	21
No selectiva (restos): 674	21
<b>Total: 989</b>	<b>21</b>

<b>Periodicidad mensual de la recogida de residuos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la frecuencia de recogida de residuos por las diferentes fracciones. Se expresa en relación a los dos indicadores precedentes, así como a información complementaria disponible.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Número de recogidas al mes}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de recogidas al mes: Número de recogidas al mes segmentado por las diversas fracciones. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valores medios de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Vidrio: 3	24
Papel-cartón: 13	22
Envases-latas-brics: 11	22
Fracción orgánica: 22	21
No selectiva (restos): 29	21
<b>Total: 81</b>	<b>21</b>

<b>% de población cubierta con el servicio de recogida orgánica</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de habitantes que pueden realizar la recogida selectiva de la fracción orgánica.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de habitantes cubiertos por la recogida orgánica}}{\text{Población}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes cubiertos por la recogida orgánica: Número de habitantes que tienen acceso al servicio de recogida orgánica a 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 82,1%	<b>Municipios participantes:</b> 24

### Ofrecer un servei accessible a los usuarios (II)

<b>Habitantes por Punto Limpio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la facilidad de acceso de los habitantes para aportar residuos al Punto Limpio y, por tanto, contribuir en la recogida selectiva de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Número de Puntos Limpios}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Número de Puntos Limpios: Centro de aportación y almacenaje, selectivos, de residuos municipales que no son objeto de la recogida domiciliaria con el objetivo de facilitar la valorización o gestión correcta a 31 de diciembre del año en estudio. Se incluyen los Puntos Limpios fijos, móviles, Minipuntos Limpios y Puntos Limpios de barrio; quedan excluidos los Minipuntos Limpios publicitarios (destinados a la recogida selectiva de bombillas, pilas, cds y otros residuos especiales de pequeño volumen). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29.046	<b>Municipios participantes:</b> 24



<b>% de Puntos Limpios dentro del casco urbano respecto al total de Puntos Limpios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de Puntos Limpios localizados dentro del casco urbano de los municipios y, por tanto, valora el grado de proximidad de los Puntos Limpios a los ciudadanos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número Puntos Limpios dentro del casco urbano}}{\text{Número de Puntos Limpios}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Puntos Limpios dentro del casco urbano: Número de Puntos Limpios dentro del casco urbano, incluyendo los Puntos Limpios móviles a 31 de diciembre del año en estudio. Por tanto, aquellos Puntos Limpios que se encuentren en zonas industriales u otras zonas alejadas del casco urbano quedarán excluidos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de Puntos Limpios: Centros, selectivos y con personal responsable, de recepción y almacenaje de residuos municipales que no son objeto de recogida domiciliaria a 31 de diciembre del año en estudio. Se incluyen los Puntos Limpios fijos, móviles, Minipuntos Limpios y Puntos Limpios de barrio; quedan excluidos los Minipuntos Limpios publicitarios (destinados a la recogida selectiva de bombillas, pilas, cds y otros residuos especiales de pequeño volumen). <i>Fuente: Ayuntamientos</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 52,4%	<b>Municipios participantes:</b> 24

<b>% de utilización del Punto Limpio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra en que medida los habitantes utilizan los Puntos Limpios, mediante la relación del número anual de visitas respecto a la población.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de visitas o entradas al Punto Limpio}}{\text{Población}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de visitas o entradas al Punto Limpio: Se incluyen tanto las visitas o entradas particulares como las industriales y las comerciales a 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37,7%	<b>Municipios participantes:</b> 23

<b>Kg. de residuos gestionados por habitante y año en el Punto Limpio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la cantidad de residuos gestionados en el Punto Limpio en relación al número de habitantes del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Kg. de residuos gestionados en el Punto Limpio}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kg de residuos gestionados en el Punto Limpio: Kg de residuos gestionados anualmente en el servicio de Punto Limpio (incluye Puntos Limpios fijos, móviles, Minipuntos Limpios y Puntos Limpios de barrio). Se entiende por residuos gestionados los residuos salidos de los Puntos Limpios a 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 44</b>	<b>Municipios participantes: 24</b>

### Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> del servicio de recogida

<b>Toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> por cada 1.000 habitantes</b>													
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador aproxima la cantidad de emisiones de CO <sub>2</sub> que producen anualmente los vehículos de recogida de residuos por cada 1.000 habitantes.													
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Emisiones de CO}_2 \text{ de los vehículos de recogida de residuos}}{\text{Población}} \times 1.000$													
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Emisiones de CO<sub>2</sub> (toneladas de CO<sub>2</sub>): se calcula a partir de la obtención del consumo anual (litros) de los vehículos de gestión de residuos, y se le aplica factores de emisión según el tipo de combustible líquido que utilizan (vean Parpal, N. (cord) <i>Sistema municipal d'indicadors de sostenibilitat</i>, Diputació de Barcelona 2000, pàg. 83). <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul> <p style="margin-left: 20px;"><i>Tabla de conversión:</i></p> <table style="margin-left: 40px; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Tipo combustible</th> <th style="text-align: left;">Teps</th> <th style="text-align: left;">CO<sub>2</sub> (toneladas)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gasoil</td> <td>Litros Gasoil / 1150</td> <td>Teps Gasoil * 2,98</td> </tr> <tr> <td>Gasolina</td> <td>Litros Gasolina / 1240</td> <td>Teps Gasolina * 2,89</td> </tr> <tr> <td>Biodiesel</td> <td>Litros Biodiesel / 1150</td> <td>Teps Biodiesel * 2,086</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>		Tipo combustible	Teps	CO <sub>2</sub> (toneladas)	Gasoil	Litros Gasoil / 1150	Teps Gasoil * 2,98	Gasolina	Litros Gasolina / 1240	Teps Gasolina * 2,89	Biodiesel	Litros Biodiesel / 1150	Teps Biodiesel * 2,086
Tipo combustible	Teps	CO <sub>2</sub> (toneladas)											
Gasoil	Litros Gasoil / 1150	Teps Gasoil * 2,98											
Gasolina	Litros Gasolina / 1240	Teps Gasolina * 2,89											
Biodiesel	Litros Biodiesel / 1150	Teps Biodiesel * 2,086											
<b>Valor medio del indicador 2008: 5,4</b>	<b>Municipios participantes: 21</b>												

### Alcanzar unos niveles adecuados de recogida selectiva

% de recogida selectiva sobre el total de recogida de residuos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la importancia relativa que representan las fracciones recogidas selectivamente sobre el total de residuos municipales que se recogen en un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Kg. recogidos por año de forma selectiva}}{\text{Kg. recogidos por año (selectiva y no selectiva)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kg. totales recogidos por año de forma selectiva: Kg. recogidos selectivamente segmentados por fracciones (vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, orgánica y voluminosos). Se incluyen las recogidas puerta a puerta, de comercios y de los mercados semanales municipales. No se incluyen los residuos del Punto Limpio ni de la poda. Los Kg. de voluminosos recogidos son aquellos residuos de gran volumen que no se recogen en contenedores, sino con un servicio específico del ayuntamiento (muebles, electrodomésticos, herramientas viejas, colchones, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Kg. Recogidos por año (selectiva y no selectiva): Suma de los Kg. recogidos de forma selectiva (tan sólo fracciones vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, fracción orgánica, voluminosos) y de forma no selectiva (restos). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
Valores medios de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Vidrio:	3,3% 24
Papel-cartón:	7,6% 24
Envases-latas-brics:	2,8% 24
Fracción orgánica:	7,2% 24
Voluminosos:	4,2% 22
Total parcial ( $\Sigma$ fracciones anteriores):	25,0% 22

% recogida de cada fracción sobre el total generado	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la eficiencia de la recogida selectiva de cada fracción. Para el cálculo se utiliza la composición de la bolsa estándar de basura según el Programa de Gestión de Residuos Municipales de Catalunya de la Generalitat de Catalunya (PROGREMIC 2007-2012).</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Kg. recogidos anualmente de forma selectiva}}{\text{Kg. generados de cada fracción según PROGREMIC}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES UTILIZADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kg recogidos anualmente de forma selectiva: Kg. recogidos anualmente de forma selectiva para fracciones (vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, fracción orgánica y voluminosos). Se incluyen las recogidas puerta a puerta, de comercios y de los mercados semanales municipales. No se incluyen los residuos del Punto Limpio ni de la poda. Los Kg. de voluminosos recogidos son aquellos residuos de gran volumen que no se recogen en contenedores, sino con un servicio específico del ayuntamiento (muebles, electrodomésticos, herramientas viejas, colchones, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Kg. generados de cada fracción según PROGREMIC (2007-2012): Para cada fracción, es el producto de: a) Kg. de residuos municipales generados (vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, fracción orgánica, voluminosos y restos) y b) el porcentaje de la composición de la bolsa tipo para cada tipología de fracción: Vidrio (7%), Papel-cartón (18%), Envases-latas-brics (12%), Fracción orgánica (36%), restos (27%), de acuerdo con el documento de la Generalitat de Catalunya "Programa de gestión de residuos municipales de Catalunya 2007-2012" (PROGREMIC). <i>Fuente: Agencia de Residuos de Catalunya, PROGREMIC, (2007-2012)</i></li> </ul>	
Valores medios de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Vidrio: 46,5%	24
Papel-cartón: 42,2%	24
Envases-latas-brics: 23,5%	24
Fracción orgánica: 20,0%	24

Kg. recogidos por habitante y año	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la generación anual de residuos municipales, a la vez que muestra el grado de recogida selectiva de los ciudadanos.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Kg. recogidos por año (selectiva y no selectiva)}}{\text{Población}}</math></p>	
<p><b>VARIABLES UTILIZADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kg. recogidos por año (selectiva y no selectiva): Suma de los Kg. recogidos de forma selectiva (tan solo fracciones Vidrio, Papel-cartón, Envases-latas-brics, Fracción orgánica, voluminosos) y de forma no selectiva (restos). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
Valores medios de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Vidrio: 15	24
Papel-cartón: 35	24
Envases-latas-brics: 13	24
Fracción orgánica: 33	24
Voluminosos: 19	22
No selectiva (restos): 344	24

<b>% de impropios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador valora la calidad de la recogida selectiva de cartón-papel, envases ligeros y fracción orgánica que hacen los ciudadanos. A medida que aumenta este indicador, con menos cuidado se estará realizando la recogida selectiva.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> % de impropios anuales	
<b>Variables utilizadas:</b> ➤ % de impropios por año: Media anual de los certificados (de la entidad correspondiente que los expide) del porcentaje de elementos extraños en el contenido básico de la fracción cartón-papel; envases-latas-brics, fracción orgánica. <i>Fuente: Ayuntamientos, Agencia de Residuos de Catalunya.</i>	
Valores medios de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Papel-cartón: 20%	2
Envases-latas-brics: 24,4%	10
Fracción orgánica: 9,8%	19

<b>% de residuos comerciales recogidos respecto el total recogido de cada fracción</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el peso de la recogida selectiva comercial para cada fracción de residuos recogidos selectivamente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Kg. recogidos anualmente en la recogida segregada comercial de cada fracción}}{\text{Kg. residuos recogidos anualmente de cada fracción}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> ➤ Kg. Recogidos anualmente en la recogida segregada comercial de cada fracción: Kg de residuos comerciales recogidos mediante el servicio de recogida específica a comercios y grandes generadores de residuos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i> ➤ Kg. Residuos recogidos anualmente de cada fracción: Kg. de residuos recogidos selectivamente segmentados por fracciones (Vidrio, Papel-cartón, Envases-latas-brics, orgánica y voluminosos). Se incluyen las recogidas puerta a puerta, de comercios y de los mercados semanales municipales. No se incluyen los residuos del Punto Limpio ni de la poda. Los Kg. Recogidos de voluminosos son aquellos residuos de gran volumen que no se recogen en contenedores, sino con un servicio específico del ayuntamiento (muebles, electrodomésticos, herramientas viejas, colchones, etc.). En el caso que el municipio tenga contenedor inorgánico, el dato incluido es el de la planta de clasificación. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i>	
Valor medio del indicador 2008:	Municipios participantes:
Vidrio: 1,4%	1
Papel-cartón: 23,7%	18
Envases-latas-brics: --	0
Fracción orgánica: 17,7%	9

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía

<b>Satisfacción general de los ciudadanos con el servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja directamente la percepción del servicio por parte de los ciudadanos como dato complementario a los indicadores cuantitativos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Grado de satisfacción general de los ciudadanos con el servicio</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general de los ciudadanos con el servicio de recogida de residuos: Resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); y la media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está elaborada con otras escalas, es necesario realizar la equivalencia a la escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se realiza la equivalencia numérica. Se recogen los resultados de las encuestas realizadas en un período máximo de 3 años. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,7	<b>Municipios participantes:</b> 12

<b>Peticiones por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de peticiones de la ciudadanía sobre la recogida de residuos por cada 1.000 habitantes y pretende ser una aproximación a su grado de satisfacción.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de peticiones de los ciudadanos}}{\text{Población}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de peticiones de los ciudadanos: Número de peticiones recibidas a través de los diferentes canales de comunicación (teléfono, cartas, etc.) a lo largo del año. Es necesario considerar que el sistema de recogida de las peticiones no es homogéneo entre los diversos municipios y, por tanto, se incluirán tanto las quejas como las sugerencias. Restan excluidas las peticiones por un servicio específico, como por ejemplo la recogida de muebles. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,2	<b>Municipios participantes:</b> 17

### Fomentar el civismo

<b>% de contenedores quemados por actos vandálicos sobre el total de contenedores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de civismo a través del cálculo del número de contenedores que son quemados por actos vandálicos anualmente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Contenedores quemados por actos vandálicos}}{\text{Número de contenedores}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contenedores quemados por actos vandálicos: Número anual de contenedores quemados, y que se deben reponer o reparar. Quedan excluidos los contenedores averiados y/o repuestos a causa del propio uso del servicio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número total de contenedores: Estos datos corresponden a 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1,9 %</b>	<b>Municipios participantes: 19</b>

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Habitantes por trabajador del servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de habitantes por trabajador, y pretende mostrar el número de "clientes potenciales" que tiene asignado cada trabajador.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración y gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.751	<b>Municipios participantes:</b> 23

<b>Toneladas de residuos recogidas por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la carga de trabajo de los trabajadores del servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Kg. de residuos recogidos}}{\text{Trabajadores}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kg. de residuos recogidos anualmente (selectiva y no selectiva): Suma de los Kg. recogidos de forma selectiva (tan solo fracciones vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, fracción orgánica, voluminosos) y de forma no selectiva (restos). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración y gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 803	<b>Municipios participantes:</b> 23



### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>% de gestión directa</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa, midiendo el % del gasto en gestión directa respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 15,7%</b>	<b>Municipios participantes: 22</b>

<b>% de gestión indirecta</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión indirecta, midiendo el % del gasto en gestión indirecta respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 84,3%</b>	<b>Municipios participantes: 22</b>

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>Satisfacción general de los trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador pretende reflejar la valoración del clima laboral por parte de los propios trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Grado de satisfacción general de los trabajadores	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general de los trabajadores de recogida de residuos: Resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está elaborada con otras escalas es necesario realizar la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se realiza la equivalencia numérica. Se recogen los resultados de las encuestas realizadas en un período máximo de 3 años. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,7	<b>Municipios participantes:</b> 4

<b>% de horas de baja laboral sobre el total de horas laborales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador evalúa el absentismo a partir de las horas de baja laboral respecto el total de horas trabajadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de baja laboral anuales}}{\text{Horas laborables totales anuales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de baja laboral por año: Se incluye el total de horas de baja e indisposiciones anuales (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo) del conjunto de trabajadores. No se consideran las horas de baja por maternidad. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Horas laborables totales por año: Número de horas laborables anuales definidas en el convenio multiplicado por el número de trabajadores. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,1%	<b>Municipios participantes:</b> 21

<b>Salario bruto base anual de un peón del servicio de recogida de residuos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el salario bruto anual de un peón del servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto base anual de un peón de recogida de residuos	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto anual de un peón del servicio de recogida de residuos, de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento/empresa gestora del servicio, sin considerar los complementos salariales personales ni los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad ni los complementos personales transitorios. No se incluye el coste de la Seguridad Social (a cargo de la empresa). En el caso de diferentes tipos de contratos de gestión y, por tanto, de peón, se calculará la media. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 21.379€	<b>Municipios participantes:</b> 19

<b>Antigüedad media de los trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> El indicador evalúa la estabilidad laboral a partir de la antigüedad media de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Antigüedad de todos los trabajadores}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Antigüedad de todos los trabajadores: Suma de la antigüedad de todos los trabajadores. En el caso de cambio de empresa concesionaria, la antigüedad del trabajador es la suma de su permanencia en las diferentes concesionarias. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales, y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,3	<b>Municipios participantes:</b> 20

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Considerando la formación laboral como un factor de influencia respecto a la satisfacción, motivación, seguridad y productividad de los empleados, este indicador mide las horas de formación que recibe el equipo de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de formación}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de formación: Suma de horas de cursos de formación multiplicado por el número de trabajadores asistentes. Los datos procedentes de empresas externas a través de las justificaciones correspondientes. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,3	<b>Municipios participantes:</b> 20

<b>Accidentes laborales por cada 100 trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador evalúa el grado de siniestralidad del servicio de gestión de residuos a partir del porcentaje de accidentes laborales sufridos anualmente por cada 100 trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de accidentes laborales}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de accidentes laborales: Se considera accidente laboral aquel que genera un comunicado de asistencia de la mutua concertada del conjunto de la plantilla del servicio de gestión de residuos. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 16,3</b>	<b>Municipios participantes: 21</b>

### **Promover la responsabilidad social**

<b>% de mujeres sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la presencia de mujeres que intervienen de forma directa en el servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres trabajadoras}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mujeres trabajadoras: Se incluyen todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que sean mujeres. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. No se incluye el personal indirecto. <i>Fuente: Ayuntamientos, Entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,0%</b>	<b>Municipios participantes: 23</b>

<b>% de trabajadores de nacionalidad extranjera sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la presencia de trabajadores de nacionalidad extranjera que intervienen de forma directa en el servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Núm. de trabajadores de nacionalidad extranjera}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Núm. de trabajadores de nacionalidad extranjera: Se incluyen todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que tengan la nacionalidad extranjera. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. No se incluye el personal indirecto. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24,0%	<b>Municipios participantes:</b> 22

<b>% de trabajadores con contratos bonificados sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la presencia de trabajadores con contratos bonificados que intervienen de forma directa en el servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Núm. de trabajadores con contratos bonificados}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Núm. de trabajadores con contratos bonificados: Incluye todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que tienen un contrato indefinido bonificado. Se entienden por bonificados aquellos contratos a: mujeres (desocupadas y víctimas de violencia de género; contratadas en los 24 meses posteriores al parto; contratadas después de 5 años de inactividad laboral o, si, anteriormente a su retirada, han trabajado al menos durante 3 años); mayores de 45 años; jóvenes (entre 16 y 30 años); y, otros colectivos con situaciones especiales (desocupados durante más de 6 meses y trabajadores con riesgo de exclusión social, personas con discapacidad -general y severa- y conversiones a indefinidos de contratos formativos, de relevo y de sustitución por jubilación). En caso de duda, consultar la Ley 43/2006 del 29 de Diciembre (BOE núm. 312). <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,3%	<b>Municipios participantes:</b> 21

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados (I)

<b>Gasto corriente en gestión de residuos por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante del servicio de recogida de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el del servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. En el caso de la selectiva se incluye el coste de las recogidas puerta a puerta (comercios) y de los mercados semanales municipales. Queda excluida la poda. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Residuos:	
Gestión selectiva – Vidrio: 1,1 €	20
Gestión selectiva – Papel-cartón: 5,1 €	22
Gestión select. – Envases-latas-brics: 2,3 €	22
Gestión selectiva – Fracción orgánica: 6,4 €	21
Gestión selectiva – voluminosos: 3,6 €	20
Gestión No selectiva (restos): 18,9 €	21
<b>Total residuos: 37,8 €</b>	<b>22</b>

### Disponer de los recursos adecuados (II)

<b>Gasto corriente en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente en tratamiento y/o eliminación de residuos por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en tratamiento y/o eliminación de residuos}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de tratamiento y/o eliminación de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). Corresponde al coste de la no selectiva (restos) y selectiva desde el momento en que entran a la planta de tratamiento. No se incluye el gasto del Punto Limpio. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la facturación del ayuntamiento al ente correspondiente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 20 €</b>	<b>Municipios participantes: 16</b>



% del presupuesto corriente municipal destinado a la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el % del presupuesto municipal que se destina a la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión de residuos} + \text{Gastos corrientes en tratamiento y/o eliminación de residuos}}{\text{Gasto corriente presupuesto municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el del servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. En el caso de la selectiva se incluye el coste de las recogidas puerta a puerta (comercios) y de los mercados semanales municipales. Queda excluida la poda. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes de tratamiento y/o eliminación de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). Corresponde al coste de la no selectiva (restos) y selectiva desde el momento en que entran a la planta de tratamiento. No se incluye el gasto del Punto Limpio. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la facturación del ayuntamiento al ente correspondiente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto corriente presupuesto municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio. (Se incluyen el ayuntamiento y los organismos autónomos, y se excluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7%</b>	<b>Municipios participantes: 14</b>

Gasto en campañas de sensibilización por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto anual en campañas de sensibilización por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos en campañas de sensibilización}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos en campañas de sensibilización: Gastos corrientes (obligaciones) destinadas anualmente a campañas de sensibilización. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,8€</b>	<b>Municipios participantes: 19</b>



<b>Gasto corriente en Puntos Limpios por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto del servicio de Puntos Limpios municipales por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en Puntos Limpios}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en Puntos Limpios: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). El gasto incluye la gestión del servicio, el transporte y el tratamiento. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la factura que se pague. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,0€	<b>Municipios participantes:</b> 23

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos de la gestión, el tratamiento y/o eliminación de residuos	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide qué parte del gasto corriente en gestión y tratamiento y/o eliminación de residuos está financiado por ingresos de la recuperación de la recogida selectiva y por tasas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por tasas, precios públicos y otros ingresos} + \text{Ingresos por retorno del canon de orgánica}}{\text{Gastos. corr. servicio gestión} + \text{Gastos. corr. tratamiento y/o eliminación de residuos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas, precios públicos y otros ingresos: Incluye la tasa de recogida de residuos (tanto doméstica como comercial). También incluye los ingresos obtenidos de las fracciones de recogida selectiva y de los convenios establecidos por ECOEMBES y ECOVIDRIO. En el caso de no haber recibido el ingreso en el momento de realizar la encuesta del Círculo de Comparación Intermunicipal, se cogerán las solicitudes de ingresos realizadas por los ayuntamientos. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por retorno del canon de orgánica: Ingresos (derechos reconocidos) del retorno del canon de recogida de orgánica (no confundir con el retorno de canon por tratamiento). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión; y en el caso del servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes de tratamiento y/o eliminación de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). Corresponde al coste de la no selectiva (restos) y selectiva desde el momento en que entran a la planta de tratamiento. No se incluye el gasto del Punto Limpio. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la facturación del ayuntamiento al ente correspondiente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 102,7%	<b>Municipios participantes:</b> 13

% autofinanciación por aportaciones de otras instituciones de la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del gasto corriente en gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos está financiada por ingresos de otras instituciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos. corr. servicio gestión residuos} + \text{Gastos. corr. tratamiento y/o eliminación de residuos}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por aportaciones de otras instituciones y/o administraciones: Ingresos (derechos reconocidos) por subvenciones aportadas por otras instituciones y/o administraciones. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en caso de servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. En el caso de la selectiva se incluye el coste de las recogidas puerta a puerta (comercios) y de los mercados semanales municipales. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes de tratamiento y/o eliminación de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). Corresponde al coste de la no selectiva (restos) y selectiva desde el momento en que entran a la planta de tratamiento. No se incluye el gasto del Punto Limpio. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la facturación del ayuntamiento al ente correspondiente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,5 %	<b>Municipios participantes:</b> 15

% de financiación por parte del ayuntamiento de la gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide qué parte del gasto corriente en gestión, tratamiento y/o eliminación de residuos está financiado por los recursos propios del ayuntamiento	
$\frac{(\text{Gastos. corr. servicio gestión de residuos} + \text{Gast. corr. tratamiento y/o eliminación de residuos}) - (\text{Ingresos por tasas, precios públicos y otros ingresos} + \text{ingresos por retorno canon} + \text{ingresos tratamiento y/o eliminación de residuos} + \text{ingresos aportaciones otras instituciones})}{\text{Gastos. corr. servicio de gestión de residuos} + \text{Gastos. corr. tratamiento y/o eliminación de residuos}} \times 100$	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en caso de servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. En el caso de la selectiva se incluye el coste de las recogidas puerta a puerta (comercios) y de los mercados semanales municipales. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes de tratamiento y/o eliminación de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). Corresponde al coste de la no selectiva (restos) y selectiva desde el momento en que entran a la planta de tratamiento. No se incluye el gasto del Punto Limpio. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la facturación del ayuntamiento al ente correspondiente. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por tasas, precios públicos y otros ingresos: Incluye la tasa de recogida de residuos (tan doméstica como comercial). También incluye los ingresos obtenidos de las fracciones de recogida selectiva y de los convenios establecidos por ECOEMBES y ECOVIDRIO. En el caso de no haber recibido el ingreso en el momento de realizar la encuesta del círculo de comparación intermunicipal, se cogerán las solicitudes de ingresos realizadas por los ayuntamientos. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por retorno del canon de orgánica: Ingresos (derechos reconocidos) del retorno del canon de recogida de orgánica (no confundir con el retorno de canon por tratamiento). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos tratamiento y/o eliminación de residuos: Corresponde al retorno del canon por tratamiento (no confundir con el concepto de retorno del canon de recogida de la fracción orgánica). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> -4,7%	<b>Municipios participantes:</b> 13

% de ingresos por recuperación selectiva sobre el gasto en gestión de residuos selectiva	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del gasto corriente en gestión de residuos selectiva está financiado por ingresos procedentes de la recuperación de estos residuos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por recuperación de los residuos} + \text{Ingresos por el retorno del canon de orgánica}}{\text{Gasto corriente de la gestión de la recogida selectiva}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por la recuperación de los residuos recogidos de forma selectiva: A Incluir en cada una de las fracciones de recogida selectiva y de los convenios establecidos por ECOEMBES y ECOVIDRIO. En el caso de no haber recibido el ingreso en el momento de realizar la encuesta, se cogerán las solicitudes de ingresos realizados por los ayuntamientos. No incluye los ingresos obtenidos de la tasa de basura. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por el retorno del canon de orgánica: Canon de recogida selectiva de orgánica, no confundir con el canon por tratamiento. En el caso de no haber recibido el ingreso en el momento de realizar la encuesta, se cogerán las solicitudes de ingresos realizadas por los ayuntamientos. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gastos corrientes de la gestión de la recogida selectiva: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), destinadas a la gestión de residuos de la selectiva (recogida, transporte, almacenaje, valorización, disposición de los restos y comercialización de los residuos, incluida la vigilancia). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 35,9%	<b>Municipios participantes:</b> 18

% autofinanciación por tasas y precios públicos del Punto Limpio	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del coste del Punto Limpio se cubre con los ingresos propios del Punto Limpio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos del Punto Limpio}}{\text{Coste del Punto Limpio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos del Punto Limpio: Es la suma de todos los ingresos del Punto Limpio. Incluye los ingresos obtenidos a partir de los precios públicos que los usuarios del Punto Limpio pagan y los obtenidos por la valorización de los productos del Punto Limpio. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Coste del Punto Limpio: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). El gasto incluye la gestión del servicio, el transporte y el tratamiento. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la factura que se pague. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 25,1%	<b>Municipios participantes:</b> 23

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente en gestión de residuos por 1.000 Kg recogidos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por cada tonelada de residuos recogidos	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos}}{\text{Kg. recogidos por año (selectiva y no selectiva)}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de gestión de residuos: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en caso de servicio prestado directamente por el ayuntamiento, se tendrá que incluir parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). Se incluye dentro del coste de recogida de residuos las siguientes actividades: recogida, transporte, mantenimiento y limpieza de los contenedores. En el caso de la selectiva se incluye el coste de las recogidas puerta a puerta (comercios) y de los mercados semanales municipales. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Kg. recogidos por año (selectiva y no selectiva): Suma de los Kg. recogidos de forma selectiva (tan solo fracciones vidrio, papel-cartón, envases-latas-brics, fracción orgánica, voluminosos) y de forma no selectiva (restos). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 82,1 €	<b>Municipios participantes:</b> 22

Gastos corrientes en el servicio de Punto Limpio por cada 1.000 Kg. gestionados en el Punto Limpio	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por cada tonelada de residuos gestionados en el servicio de Punto Limpio del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Coste del Punto Limpio}}{\text{Kg. de residuos gestionados en el Punto Limpio}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coste del Punto Limpio: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes). El gasto incluye la gestión del servicio, el transporte y el tratamiento. En el caso de consorcios o mancomunidades, el coste será la factura que se pague. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Kg de residuos gestionados en el Punto Limpio: Kg. de residuos gestionados anualmente en el servicio de Punto Limpio (incluye Puntos Limpios fijos, móviles, Minipuntos Limpios y Puntos Limpios de barrio). Se entiende por residuos gestionados los residuos salidos del Punto Limpio. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 69,7€	<b>Municipios participantes:</b> 23

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador indica la dimensión de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $Población$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 76.247	<b>Municipios participantes:</b> 24

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Población}{Superficie\ municipal}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.685	<b>Municipios participantes:</b> 24

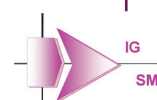
<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Renta\ familiar\ bruta\ disponible}{Población}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14.109	<b>Municipios participantes:</b> 24





# LIMPIEZA VIARIA

103





## INTRODUCCIÓN

De la misma manera que el servicio de residuos, la limpieza viaria también es un servicio básico a nivel municipal.

Los ciudadanos y visitantes de un municipio valoran de manera muy positiva la limpieza de los espacios públicos, calles y aceras y, para los ayuntamientos, mantener un entorno limpio en su ciudad es también muy positivo, ya sea por razones higiénicas y de calidad, como también para atraer un mayor número de visitantes y turistas.

Un total de 23 municipios han proporcionado información para el cálculo de los indicadores correspondientes a la limpieza viaria.

Un total de 32 indicadores sirven para analizar el servicio de limpieza viaria y se clasifican de la manera siguiente: dimensión “encargo político” 6 indicadores, dimensión “usuario / cliente” 4 indicadores, dimensión “valores organizativos / RRHH” 14 y dimensión “economía” 8 indicadores.

## LIMPIEZA VIARIA

<b>Encargo político</b>	<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>		Total	<b>Reducir las emisiones de CO2 del servicio de limpieza viaria</b>		Total
	Habitantes por papelera	49,2		Toneladas de emisiones de CO2 por cada 1.000 Habitantes	3,3	
	Habitantes por papeleras específicas para la recogida de excrementos de perro	2.774,3				
				<b>Promover el ahorro de agua</b>		Total
				Litros de agua consumidos por habitante	75,2	
				% de litros de agua de red consumidos sobre el total del consumo de agua	18,5 %	
<b>Usuario / Cliente</b>	<b>Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía</b>		Total			
	Satisfacción general de la ciudadanía con los servicios	6,1				
	Peticiones por cada 1.000 Habitantes	7,1				
<b>Valores organizativos / RRHH</b>	<b>Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)</b>		Total	<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>		Total
	Habitantes por trabajador del servicio	1.131		% Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA, Emp. Municipal, Mancomunidad, Consorcio)	27,8 %	
	Metros lineales por trabajador	1.954		% Gestión indirecta (concesión, otros...)	72,2 %	
	Metros cuadrados por trabajador	14.134				
				<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>		Total
				Horas anuales de formación por trabajador	5,2	
			Accidentes laborales por cada 100 trabajadores	24,1		
<b>Economía</b>	<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		Total	<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>		Total
	Gasto corriente por habitante	38,4		% de autofinanciación por tasas y precios públicos	0,0 %	
	% del gasto sobre el presupuesto corriente municipal	4,6 %		% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	0,0 %	
	% del gasto corriente fuera del contrato del servicio de limpieza viaria	0,6 %		% de financiación por parte del ayuntamiento	100,0 %	
<b>Entorno</b>	Población	76.247		Densidad de población (hab. / km2 municipio)	1.685	

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

<b>Alcanzar unos niveles adecuados de calidad en la limpieza viaria</b>	E. Manual	E. Mixta	E. Mecanizada	Riego a presión	Otros	Total
% de horas anuales según la tipología del servicio de limpieza sobre el total de horas anuales que se presta el servicio	62,0 %	14,3 %	8,1 %	5,0 %	12,3 %	100,0 %

<b>Fomentar el civismo</b>	Total
% de horas de servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas de servicio de limpieza viaria	2,2 %
% de papeleras sustituidas por actos vandálicos durante el último año respecto el total de papeleras	5,4 %

<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>	Total	<b>Promover la responsabilidad social</b>	Total
Satisfacción general de los trabajadores	7,3	% de mujeres sobre el total de trabajadores	15,5 %
% de horas de baja sobre total de horas	5,3 %	% de trabajadores de nacionalidad extranjera sobre el total de trabajadores	17,1 %
Sueldo bruto base anual de un peón del servicio de limpieza viaria	19.312	% de trabajadores con contratos bonificados sobre el total de trabajadores	10,4 %
Antigüedad media de los trabajadores	8,8		

<b>Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados</b>	Total
Gasto corriente en limpieza viaria por metro lineal	22,2
Gasto corriente en limpieza viaria por metro cuadrado	3,0

Renta per cápita	14.109
------------------	--------

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Habitantes por papelera</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de habitantes por cada papelera. Cuanto más elevado sea el resultado, menor será la cantidad de papeleras en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Papeleras}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Papeleras: Número total de papeleras (incluidas las situadas en parques y jardines) a 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen aquellas destinadas a recoger excrementos de animales. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 49,2</b>	<b>Municipios participantes: 20</b>

108

<b>Habitantes por papeleras específicas para la recogida de excrementos de perro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de habitantes por cada papelera específica para la recogida de excrementos de perro.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Papeleras específicas para excrementos de perro}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Papeleras específicas para excremento de perro: Número total de papeleras destinadas a la recogida de excrementos de animales a 31 de diciembre del año en estudio. Los otros tipos de papeleras quedan excluidas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2.774,3</b>	<b>Municipios participantes: 20</b>

### Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> del servicio de recogida

<b>Toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> por cada 1.000 habitantes</b>		
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador aproxima la cantidad de emisiones de CO <sub>2</sub> que producen anualmente los vehículos de limpieza viaria por cada 1.000 habitantes.		
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Emisiones de CO}_2 \text{ de los vehículos de limpieza viaria}}{\text{Población}} \times 1.000$		
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisiones de CO<sub>2</sub> (toneladas de CO<sub>2</sub>): se calcula a partir de la obtención del consumo anual en litros de los vehículos de limpieza viaria y se le aplica factores de emisión según el tipo de combustible líquido que utilicen (vean Parpal, N. (cord) <i>Sistema municipal d'indicadors de sostenibilitat</i>, Diputación de Barcelona 2000, pág. 83). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>		
<i>Tabla de conversión:</i>		
<b>Tipos combustible</b>	<b>Teps</b>	<b>CO<sub>2</sub> (toneladas)</b>
Gasoil	Litros Gasoil / 1150	Teps Gasoil * 2,98
Gasolina	Litros Gasolina / 1240	Teps Gasolina * 2,89
Biodiesel	Litros Biodiesel / 1150	Teps Biodiesel * 2,086
<ul style="list-style-type: none"> <li>Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>		
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,3	<b>Municipios participantes:</b> 20	

### Promover el ahorro de agua

<b>Litros de agua consumidos por el servicio de limpieza viaria por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el consumo de agua del servicio de limpieza viaria por habitante del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Consumo de agua red de abastecimiento} + \text{Consumo de agua de otras fuentes de suministro}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consumo de agua de la red de abastecimiento: Número anual de litros consumidos por el servicio de limpieza viaria de la red de abastecimiento municipal. <i>Fuente: Ayuntamiento y entidad gestora.</i></li> <li>Consumo de agua de otras fuentes de suministro: Número anual de litros consumidos que se obtienen de fuentes diferentes a la red de suministro de agua potable, como p.ej.: reutilización de agua depurada, agua procedente de pozos, aguas blancas (aguas que no han estado sometidas a ningún proceso de transformación de tal manera que su potencial capacidad de perturbación del medio es nula y, por tanto, no han de ser conducidas mediante los sistemas públicos de saneamiento), entre otros. <i>Fuente: Ayuntamiento y entidad gestora.</i></li> <li>Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 75,2L	<b>Municipios participantes:</b> 16

**% litros de agua de red consumidos por el servicio de limpieza viaria sobre el total del consumo de agua del mismo servicio**

**Explicación del indicador:**

Este indicador cuantifica el consumo de agua de red respecto el total de agua consumida por el servicio de limpieza viaria.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Consumo de agua de red de abastecimiento}}{\text{Consumo de agua de red de abastecimiento} + \text{Consumo de agua de otras fuentes de suministro}} \times 100$$

**VARIABLES UTILIZADAS:**

- Consumo de agua procedente de red de abastecimiento: Número anual de litros consumidos por el servicio de limpieza viaria de la red de abastecimiento municipal. *Fuente: Ayuntamiento.*
- Consumo de agua procedente de otras fuentes de suministro: Número anual de litros consumidos que se obtienen de fuentes diferentes a la red de suministro de agua potable, p. ej: reutilización de agua depurada, agua procedente de pozos, aguas blancas, etc. *Fuente: Ayuntamiento.*

**Valor medio del indicador 2008:** 18,5%

**Municipios participantes:** 16



### Alcanzar un nivel adecuado de calidad en la limpieza viaria

% de horas anuales según la tipología del servicio de limpieza sobre el total de horas anuales que se presta el servicio	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de servicio de las diferentes tipologías de limpieza: equipos manuales, mixtos, mecanizados, riego mecanizado y otros.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales del servicio por tipología utilizada}}{\text{Horas anuales de servicio (total)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Equipo manual:</b> Total de horas anuales del servicio de limpieza viaria realizada de forma manual. Se entiende por manual cuando un trabajador barre la vía pública con o sin la ayuda de un vehículo o carro de transporte para recoger la basura. En el caso de equipos o brigadas de barrido manual se sumarán las horas de cada trabajador. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ <b>Equipo mixto:</b> Total de horas anuales del servicio de limpieza viaria realizada de forma mixta. Se entiende por mixta cuando un grupo de dos o más operarios realizan operaciones de barrido manual mientras que otro operario conduce una máquina que realiza la función de barrido de la calle y de recolección de la basura. Es necesario contabilizar las horas del equipo, con independencia del número de personas que formen parte. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ <b>Equipo mecanizado:</b> Total de horas anuales del servicio de limpieza viaria realizada de forma mecanizada. Se entiende por mecanizada, las situaciones cuando un vehículo conducido por un operario hace funciones de recogida de objetos y limpieza de la vía pública (calzadas, aceras y zonas peatonales). Es necesario contabilizar las horas del equipo, con independencia del número de personas que formen parte. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ <b>Riego a presión:</b> Total de horas del servicio de limpieza viaria realizada utilizando agua a presión. No se distingue entre baldeo manual, mecánico y mixto, y, por tanto, se agruparán todas las horas de estos tres tipos de limpieza en una misma variable: limpieza viaria con riego a presión. Se contabilizan las horas del equipo, con independencia del número de personas que formen parte. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ <b>Otros:</b> Total de horas del servicio de limpieza viaria incluyendo las operaciones de: limpieza del entorno de los contenedores de recogida, limpieza de solares y áreas degradadas, limpieza de alcorques, retirada de hierbas del arbolado viario y aceras de carreteras y calles, servicio específico de recogida de elementos abandonados en la vía pública, recogida de defecaciones de animales en la vía pública, limpieza de pintadas y retirada de carteles en las fachadas, recogida de animales muertos, limpiezas a consecuencia de accidentes en la vía pública, limpieza de puntos negros y de mercados y actividades lúdicas, limpieza de mobiliario urbano (farolas, paradas autobús, etc.), limpieza de monumentos, limpieza del espacio público utilizado por las fiestas locales y de barrio, servicios de limpieza urgentes (por accidentes de tráfico, causas climatológicas, etc.) y limpieza de alcantarillas. No se incluye la limpieza de zonas industriales. Se contabilizan las horas del equipo, con independencia del número de personas que formen parte. En caso de realizar otros servicios de limpieza viaria no contemplados en esta descripción, anotarlo en comentarios. <i>Fuente: Ayuntamiento, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Equipo Manual: 62,0 %	23
Equipo Mixto: 14,3 %	22
Equipo Mecanizado: 8,1 %	23
Riego mecanizado: 5,0 %	23
Otros: 12,3 %	22
<b>Total: 100%</b>	<b>21</b>

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía

<b>Satisfacción general de la ciudadanía con los servicios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja directamente la percepción del servicio por parte de la ciudadanía como dato complementario a los indicadores cuantitativos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Grado de satisfacción general del ciudadano con el servicio	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general del ciudadano con el servicio de limpieza viaria: Resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está realizada con otras escalas, es necesario realizar la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se realiza la equivalencia numérica. Se recogen los resultados de las encuestas realizadas en un período máximo de 3 años. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6,1</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>Peticiones por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de peticiones de la ciudadanía sobre la limpieza viaria por cada 1.000 habitantes y pretende ser una aproximación a su grado de satisfacción.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Peticiones de los ciudadanos}}{\text{Población}} \times 1.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peticiones de los ciudadanos sobre la limpieza viaria: Número de peticiones recibidas a través de los diferentes canales de comunicación (teléfono, cartas, etc.). Es necesario considerar que el sistema de recogida de las peticiones no es homogéneo entre los diversos municipios y, por tanto, se incluyen tanto las quejas como las sugerencias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7,1</b>	<b>Municipios participantes: 17</b>

### Fomentar el civismo

<b>% de horas de servicio destinadas a la limpieza de fachadas sobre el total de horas de servicio de limpieza viaria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador valora la problemática de los grafitis en la ciudad, cuantificando las horas anuales destinadas a la limpieza de fachadas por pintadas y carteles publicitarios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas destinadas a la limpieza de fachadas}}{\text{Horas anuales del servicio (total)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas destinadas a la limpieza de fachadas: Número de horas anuales destinadas a la limpieza de fachadas de cada trabajador para limpiar grafitis o carteles publicitarios. Si hay más de un trabajador se sumarán el total de horas de todos ellos. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Total horas del servicio: Total de horas anuales del servicio de limpieza viaria, sin distinción de la tipología del servicio. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,2%	<b>Municipios participantes:</b> 17

113

<b>% de papeleras sustituidas por actos vandálicos durante el último año respecto al número total de papeleras</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de civismo a partir del número anual de papeleras repuestas por actos vandálicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de papeleras repuestas por actos vandálicos}}{\text{Número de papeleras}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de papeleras repuestas por actos vandálicos: Número total de papeleras repuestas por actos vandálicos o por mal uso (voluntario o involuntario) de los ciudadanos. No se incluye la renovación periódica de papeleras ni tampoco las papeleras situadas en calles nuevas o en zonas donde no había con anterioridad. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Papeleras: Número total de papeleras (incluidas las situadas en parques y jardines) a 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen las destinadas a recoger excrementos de animales. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,4%	<b>Municipios participantes:</b> 17

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Habitantes por trabajador del servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la relación de habitantes por trabajador y pretende mostrar el número de "clientes potenciales" que tienen asignado cada trabajador.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.131	<b>Municipios participantes:</b> 23

<b>Metros lineales o cuadrados por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la carga de trabajo de los trabajadores del servicio de limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Carga de trabajo}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Carga de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Metros cuadrados de calles: Metros cuadrados de espacio de la red viaria con limpieza viaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>○ Metros lineales de calles: Metros lineales de eje de calle con limpieza viaria (en el caso en que se limpie en ambas direcciones, tan sólo se cuenta una vez). <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul> </li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valores medios de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Por metros lineales: 1.954	20
Por metros cuadrados: 14.134	13

### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

% de gestión directa	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa, midiendo el % del gasto en gestión directa respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el Ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el Ayuntamiento (concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 27,8%	<b>Municipios participantes:</b> 22

115

% de gestión indirecta	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión indirecta, midiendo el % del gasto en gestión indirecta respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el Ayuntamiento (concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el Ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 72,2%	<b>Municipios participantes:</b> 22

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>Satisfacción general de los trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador pretende reflejar la percepción del servicio por parte de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Grado de satisfacción general de los trabajadores	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general de los trabajadores de limpieza viaria: Resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está realizada con otras escalas es necesario realizar la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se realiza la equivalencia numérica. Se recogen los resultados de las encuestas realizadas en un período máximo de 3 años <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,3	<b>Municipios participantes:</b> 6

<b>% de horas de baja laboral sobre el total de horas laborales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador evalúa el absentismo a partir de las horas de baja laboral respecto el total de horas trabajadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de baja laboral por año}}{\text{Horas laborables totales por año}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de baja laboral por año: Se incluye el total de horas de baja e indisposiciones anuales (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo), del conjunto de trabajadores. No se consideran las horas de baja por maternidad.</li> <li>➤ Horas laborables totales por año: Número de horas laborables anuales definidas en el convenio multiplicado por el número de trabajadores. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,3%	<b>Municipios participantes:</b> 21

<b>Salario bruto base anual de un peón del servicio de limpieza viaria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el salario bruto anual de un peón del servicio de limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto base anual de un peón	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto base anual de un peón: Salario bruto anual de un peón del servicio de limpieza viaria de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada Ayuntamiento/empresa gestora del servicio, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. No se incluye el coste de la Seguridad Social (a cargo de la empresa). En el caso de diferentes tipos de servicios de limpieza viaria y, por tanto, de peón, se calculará la media. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 19.312€	<b>Municipios participantes:</b> 21

<b>Antigüedad media de los trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> El indicador evalúa la estabilidad laboral a partir de la antigüedad media de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Antigüedad de todos los trabajadores}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Antigüedad de todos los trabajadores: Suma de la antigüedad de todos los trabajadores. En el caso de cambio de empresa concesionaria, la antigüedad del trabajador es la suma de su permanencia en las diferentes concesionarias. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,8	<b>Municipios participantes:</b> 20

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Considerando la formación laboral como un factor de influencia respecto a la satisfacción, motivación, seguridad y productividad de los empleados, este indicador mide las horas de formación que recibe el equipo de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de formación}}{\text{Trabajadores}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de formación: Suma de horas de cursos de formación multiplicada por el número de trabajadores asistentes. Los datos procedentes de empresas externas a través de las justificaciones correspondientes. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,2	<b>Municipios participantes:</b> 20



<b>Accidentes laborales por cada 100 trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador evalúa el grado de siniestralidad del servicio de limpieza viaria a partir del porcentaje de accidentes laborales sufridos anualmente por cada 100 trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de accidentes laborales}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de accidentes laborales: Se considera accidente laboral aquel que genera un comunicado de asistencia de la mutua concertada del conjunto de la plantilla del servicio de limpieza viaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 24,1</b>	<b>Municipios participantes: 21</b>

### Promover la responsabilidad social

<b>% de mujeres sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la presencia de mujeres que intervienen de forma directa en la limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mujeres: Se incluyen todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que sean mujeres. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. No se incluye el personal indirecto. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 15,5%</b>	<b>Municipios participantes: 23</b>



<b>% de trabajadores de nacionalidad extranjera sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la presencia de trabajadores de nacionalidad extranjera que intervienen de forma directa en la limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Núm. de trabajadores de nacionalidad extranjera}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Núm. de trabajadores de nacionalidad extranjera: Se incluyen todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que tengan la nacionalidad extranjera. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. No se incluye el personal indirecto. <i>Fuente: Ayuntamientos, Entidades gestoras.</i></li> <li>➤ Trabajadores: Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 17,1%	<b>Municipios participantes:</b> 22

<b>% de trabajadores con contratos bonificados sobre el total de trabajadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la presencia de trabajadores con contratos bonificados que intervienen de forma directa en la limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Núm. de trabajadores con contratos bonificados}}{\text{Trabajadores}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Núm. de trabajadores con contratos bonificados:</b> Se incluyen todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios que tienen un contrato indefinido bonificado. Se entienden por bonificados los contratos a: mujeres (desocupadas y víctimas de violencia de género; contratadas en los 24 meses posteriores al parto; contratadas después de 5 años de inactividad laboral si, anteriormente a su retirada, han trabajado al menos durante 3 años; mayores de 45 años; jóvenes (entre 16 y 30 años); y, otros colectivos con situaciones especiales (desocupados durante más de 6 meses y trabajadores con riesgo de exclusión social, personas con discapacidad -general y severa- y conversiones a indefinidos de contratos formativos, de relevo y de sustitución por jubilación). En caso de duda, consultar la Ley 43/2005 del 29 de Diciembre (BOE núm. 312). <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> <li>➤ <b>Trabajadores:</b> Todos los trabajadores directos relacionados con la prestación de estos servicios. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas de convenio al año. No se incluye el personal indirecto, como por ejemplo los técnicos municipales y el personal de administración, ni la gerencia de la empresa concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos, entidades gestoras.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,4%	<b>Municipios participantes:</b> 22

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

Gasto corriente por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante del servicio de limpieza viaria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de limpieza viaria}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 38,4€	<b>Municipios participantes:</b> 22

121

% del gasto sobre el presupuesto corriente municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente del servicio de limpieza viaria respecto del presupuesto corriente municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente en limpieza viaria}}{\text{Gasto corriente del presupuesto municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente en limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto corriente del presupuesto municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio. (Se incluye el Ayuntamiento, los organismos autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,6%	<b>Municipios participantes:</b> 22

% del gasto corriente fuera del contrato del servicio de limpieza viaria	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente fuera del contrato del servicio de limpieza viaria respecto el presupuesto corriente municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto fuera del contrato del servicio de limpieza}}{\text{Gasto corriente del presupuesto municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto fuera del contrato del servicio de limpieza: Incluye el coste anual de todos aquellos servicios y actuaciones no incluidos en el contrato, en el caso de las concesiones, o en el coste ordinario del servicio. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto corriente del presupuesto municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio. (Se incluyen el Ayuntamiento y los organismos autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,6%	<b>Municipios participantes:</b> 22

### Financiar adecuadamente el servicio

% autofinanciación por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del gasto corriente en limpieza viaria está financiado por tasas y precios públicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por tasas y precios públicos}}{\text{Gasto corriente serv. Limpieza viaria}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas y precios públicos: Ingresos (derechos reconocidos) por servicios de limpieza viaria. Normalmente esta variable será 0, excepto si se realizan acciones de forma subsidiaria, por ejemplo: limpieza de solares. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto corriente del servicio de limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,0%	<b>Municipios participantes:</b> 22

<b>% autofinanciación por aportaciones de otras instituciones</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del gasto corriente en limpieza viaria está financiado por aportaciones de otras instituciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por aportaciones de otras instituciones y administraciones}}{\text{Gasto corriente del servicio Limp.viaria}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por aportaciones de otras instituciones y administraciones: Subvenciones proporcionadas por otras instituciones y administraciones (campañas de limpieza, material, equipos, etc.) <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto corriente del servicio en limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,0%	<b>Municipios participantes:</b> 22

<b>% de financiación por parte del Ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué parte del gasto corriente en limpieza viaria está financiado por los recursos del Ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente en limpieza viaria + Gasto fuera del contrato del servicio de limpieza - Ingresos por tasas y precios públicos - Ingresos por aportaciones de instituciones y administraciones}}{\text{Gasto corriente del servicio + Gastos fuera del contrato del servicio de limpieza}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente del servicio en limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Gasto fuera del contrato del servicio de limpieza: Incluye el coste anual de todos aquellos servicios y actuaciones no incluidos en el contrato, en el caso de las concesiones, o en el coste ordinario del servicio. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por tasas y precios públicos: Ingresos (derechos reconocidos) por servicios de limpieza viaria. Normalmente esta variable será 0, excepto si se realizan acciones de forma subsidiaria, por ejemplo: limpieza de solares. <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Ingresos por aportaciones de otras instituciones y administraciones: Aportaciones proporcionadas por otras instituciones y administraciones (campañas de limpieza, material, equipos, etc.) <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 100%	<b>Municipios participantes:</b> 22

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente en limpieza viaria por metro lineal de calle	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por metro lineal de calle con limpieza viaria del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente en limpieza viaria}}{\text{Metros lineales de calle}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente del servicio en limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Metros lineales de calle: Metros lineales de eje de calle con limpieza viaria (en el caso de que se limpie en ambas direcciones, tan sólo se cuenta una vez). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 22,2 €	<b>Municipios participantes:</b> 20

Gasto corriente en limpieza viaria por metro cuadrado de calle	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por metro cuadrado con limpieza viaria de calle del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en limpieza viaria}}{\text{Metros cuadrados de calles}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente del servicio en limpieza viaria: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes), más la amortización de la maquinaria (en el caso de las concesionarias, ya está incluido en el precio de la concesión, y en el caso de servicio prestado directamente por el Ayuntamiento, se tendrá que incluir la parte de la amortización de la maquinaria correspondiente al año de estudio). <i>Fuente: Ayuntamientos (Intervención).</i></li> <li>➤ Metros cuadrados de calle: Metros cuadrados de espacio de la red viaria con limpieza viaria. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3 €	<b>Municipios participantes:</b> 13

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la dimensión de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $Población$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 76.247	<b>Municipios participantes:</b> 24

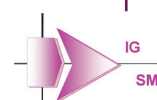
<b>Densidad de Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Población}{Superficie municipal}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.685	<b>Municipios participantes:</b> 24

<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Renta familiar bruta disponible}{Población}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</i></li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14.109	<b>Municipios participantes:</b> 24





# BIBLIOTECAS





## INTRODUCCIÓN

### Objetivos de las bibliotecas

Los objetivos genéricos de las bibliotecas son:

- ♦ Ser agentes que participen activamente en la dinamización de la vida cultural de los municipios.
- ♦ Ofrecer unos servicios de calidad que sean utilizados por un gran número de ciudadanos de todas las edades.
- ♦ Impulsar el uso calificado de las tecnologías de la información y la comunicación.

## BIBLIOTECAS

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Ofrecer un buen fondo documental		2008	Fomentar las tecnologías de la información		2008	Facilitar el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas públicas		2008	Fomentar la lectura en todos los tramos de población		2008
Fondo documental por habitante		1,06	Puntos de informática para el público por cada 1000 hab.		0,42	Habitantes por biblioteca		45.416	% de población inscrita de más de 65 años (s/ la población del mismo tramo)		12 %
% de fondo documental en libre acceso de préstamo		85 %	% de ordenadores con servicio de informática		34 %	M <sup>2</sup> por cada 1.000 habitantes		30	% de población inscrita de entre 40 y 64 años (s/ la población del mismo tramo)		26 %
Índice de renovación del fondo		12,2 %	Uso del servicio de ofimática + internet por cada 1.000 hab.		325	Horas de servicio de la biblioteca central (semana estándar)		48	% de población inscrita de entre 25 y 39 años (s/ la población del mismo tramo)		50 %
			% de visitas que hacen uso del servicio de internet + ofimática		10,3 %	Media de horas de servicio de las bibliotecas de proximidad (semana estándar)		37	% de población inscrita de entre 15 y 24 años (s/ la población del mismo tramo)		70 %
			% de visitas que hacen uso del servicio de WI-FI		3,2 %				% de población inscrita de menos de 15 años (s/ la población del mismo tramo)		37 %
<b>Encargo político</b>											
<b>36 %</b>											
Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos		2008	Fomentar el uso de las bibliotecas		2008	Realizar actividades de dinamización cultural		2008			
Grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios		7,9	Visitas por habitante		3,1	% de visitas para asistir a actividades de dinamización cultural		2,1 %			
Quejas y sugerencias por cada 10.000 visitas		1,25	Préstamos por habitante		2,3	Asistentes por actividad de dinamización cultural		35,3			
			Préstamos por documento de préstamo en libre acceso		2,5	Actividades de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes		18,4			
			% de población que hace uso del servicio de préstamo		11,8 %	Número de plazas en clubes de lectura por 1.000 habitantes		1,3			
			% de escolares que han realizado una visita a la biblioteca		23,8 %						
<b>Usuario / Cliente</b>											

Valores Organizativos / RHH		2008	
<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>			
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OAAA, Emp. municipal)	100 %		
Gestión indirecta (%) (concesión, otros...)	0 %		
<b>Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)</b>		2008	
Visitas por trabajador y hora de servicio	8,4		
Préstamos por trabajador y hora de servicio	6,0		
% de personal pagado por administraciones diferentes del ayuntamiento	28 %		
% de personal en los servicios centrales	7,1 %		
<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		2008	
% Horas de baja sobre horas de convenio	2,7 %		
Sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca	23.581		
% de mujeres respecto el total de trabajadores/ras	76 %		
<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>		2008	
Horas anuales de formación por trabajador	20,7		

Economía		2008	
<b>Disponer de los recursos adecuados</b>			
Gasto corriente por habitante	13,5		
Gasto corriente municipal por habitante	7,7		
% del gasto corriente municipal sobre el presupuesto corriente municipal	0,8 %		
<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>		2008	
% de autofinanciación por tasas y precios públicos	0,2 %		
% de autofinanciación por parte de la Diputación	40,5 %		
% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, etc.)	2,6 %		
% de autofinanciación por parte del ayuntamiento	56,9 %		
<b>Gestionar adecuadamente los recursos</b>		2008	
% del gasto destinado a personal	53,2 %		
% del gasto destinado para actividades de dinamización cultural	4,7 %		
% del gasto destinado a fondo documental	13,3 %		
% del gasto en fondo documental financiado por el ayuntamiento	22,7 %		
<b>Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados</b>		2008	
Gasto corriente por visita	4,3		

Entorno		2008	
Población	105.562		
Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)	5.591		
Renta per cápita	15.787		
Número de bibliotecas	2,3		

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Ofrecer un buen fondo documental

<b>Fondo documental por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de fondo documental por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Fondo documental}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fondo documental (a finales del año de referencia): Número total de documentos (libros, documentos de audio, vídeo y electrónicos) que componen la colección de la biblioteca. No se incluyen ni títulos ni ejemplares de revistas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,06	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>% de fondo documental en libre acceso de préstamo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre los documentos en libre acceso de préstamo y el total de documentos. Muestra la disponibilidad de los documentos a ser prestados. Asimismo, permite una lectura más precisa del indicador "Índice de renovación de fondo".	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Fondo documental en libre acceso de préstamo}}{\text{Fondo documental}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fondo documental en libre acceso de préstamo (al final del periodo en estudio): Número de documentos (libros, documentos de audio, vídeo y electrónicos) de libre disposición por parte del usuario y que son susceptibles de ser prestados. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Fondo documental (a finales del año de referencia): Número total de documentos (libros, documentos de audio, vídeo y electrónicos) que componen la colección de la biblioteca. No se incluyen ni títulos ni ejemplares de revistas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 85%	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Índice de renovación del fondo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre los documentos ingresados durante el año y el fondo al final del periodo en estudio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Documentos ingresados durante el año}}{\text{Fondo documental}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentos ingresados durante el año: Número de documentos que se han adquirido durante el año. No se consideran ni los títulos ni los ejemplares de revistas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Fondo documental (a finales del año de referencia): Número total de documentos (libros, documentos de audio, vídeo y electrónicos) que componen la colección de la biblioteca. No se incluyen ni títulos ni ejemplares de revistas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12,2%	<b>Municipios participantes:</b> 37

### Fomentar las tecnologías de la información

<b>Puntos de informática para el público por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de puntos de informática para el público por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Puntos de informática para el público}}{\text{Población}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Puntos de informática para el público: Número de estaciones informáticas de uso público instaladas en la biblioteca. Incluye: ordenadores con Internet, ordenadores con ofimática, ordenadores de consulta de catálogo (OPAC) y otros ordenadores a disposición del público. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,42	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>% de ordenadores con servicio de ofimática</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre los puntos de servicio públicos de ofimática y el número total de puntos de informática públicos	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Puntos públicos con servicio de ofimática en la biblioteca}}{\text{Puntos de informática para el público}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Puntos públicos con servicio de ofimática en la biblioteca: Número de estaciones informáticas de uso público dedicadas al servicio público de ofimática instaladas en la biblioteca. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Puntos de informática para el público: Número de estaciones informáticas de uso público instaladas en la biblioteca. Incluye: ordenadores con Internet, ordenadores con ofimática, ordenadores de consulta de catálogo (OPAC) y otros ordenadores a disposición del público. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 34%	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Uso del servicio de ofimática + Uso del servicio público de acceso a Internet por cada 1.000 habit.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una medida de un tipo de uso de la biblioteca por cada 1.000 habitantes. Se considera en un único indicador tanto el uso del servicio de ofimática como el de Internet, puesto que algunas bibliotecas tienen integrados ambos servicios en las mismas estaciones de trabajo y no disponen de sistemas de control diferenciados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Uso de ofimática} + \text{Uso de Internet}}{\text{Población}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso del servicio de ofimática + Uso del servicio público de acceso a Internet: Es el número de usuarios diarios acumulados durante el año en ambos servicios. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 325	<b>Municipios participantes:</b> 37

% de visitas que hacen uso del servicio de ofimática y/o del servicio público de acceso a Internet	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el uso de los servicios de Internet y de ofimática y el número de visitas en la biblioteca (uso sin especificar).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Uso de ofimática} + \text{Uso de Internet}}{\text{Visitas}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso del servicio de ofimática + Uso del servicio público de acceso a Internet: Es el número de usuarios diarios acumulados durante el año en ambos servicios. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,3%	<b>Municipios participantes:</b> 37

% de visitas que hacen uso del servicio de wi-fi	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el uso del servicio de wi-fi y el número de visitas en la biblioteca (uso sin especificar).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Uso wi-fi}}{\text{Visitas}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uso del servicio de wi-fi: Es el número de usuarios diarios acumulados durante el año en el servicio de wi-fi. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,2%	<b>Municipios participantes:</b> 36

### Facilitar el acceso de los ciudadanos a las bibliotecas públicas

Habitantes por biblioteca	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de bibliotecas que tienen los habitantes del municipio. Cuanto más pequeño sea este indicador, mayor será la disponibilidad de bibliotecas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población}}{\text{Bibliotecas}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya</li> <li>➤ Bibliotecas: Número de bibliotecas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 45.416	<b>Municipios participantes:</b> 37



<b>Superficie (en m<sup>2</sup>) por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de espacio de bibliotecas que tienen cada 1.000 habitantes del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Superficie (en m}^2\text{)}}{\text{Población}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Superficie (en m<sup>2</sup>): Espacio útil de la biblioteca (en metros cuadrados). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Horas de servicio de la biblioteca central (semana estándar)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el número de horas de servicio al público de la biblioteca central.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Horas de servicio (biblioteca central)</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de servicio (biblioteca central): Número de horas semanales de servicio al público de la biblioteca central según horario estándar. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 48	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Media de horas de servicio de las bibliotecas de proximidad (semana estándar)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la media de las horas de servicio de las bibliotecas de proximidad. Así pues, no se considera la biblioteca central.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\sum (\text{Horas de servicio}) \text{ bibliotecas de proximidad}}{\text{Número de bibliotecas de proximidad}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de servicio (bibliotecas de proximidad): Número de horas semanales de servicio al público acumuladas de todas las bibliotecas de proximidad según horario estándar. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Número de bibliotecas de proximidad. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37	<b>Municipios participantes:</b> 19

### Fomentar la lectura en todos los tramos de la población

% de población inscrita (s/ la población del mismo tramo)	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre la población residente en el municipio, de un tramo de edad, titular del carné de biblioteca y la población empadronada en el municipio de ese mismo tramo de edad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población inscrita del tramo de edad X}}{\text{Población del tramo de edad X}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población inscrita del tramo de edad X: Número de personas de un tramo de edad con residencia declarada en el municipio de referencia y que son titulares de un carné expedido por alguna biblioteca de la Red de Bibliotecas. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona.</li> <li>➤ Población del tramo de edad X: Número de personas del tramo de edad X empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Más de 65 años 12%	37
Entre 40 y 64 años 26%	37
Entre 25 y 39 años 50%	37
Entre 15 y 24 años 70%	37
Menos de 15 años 37%	37

% de población inscrita	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre la población inscrita y la población, y es una aproximación a la demanda de los servicios de biblioteca pública.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población inscrita}}{\text{Población}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población inscrita: Número de personas con residencia declarada en el municipio de referencia y que son titulares de un carné expedido por alguna biblioteca de la Red de Bibliotecas. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36%	<b>Municipios participantes:</b> 37

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos

<b>Grado de satisfacción con los servicios bibliotecarios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el grado de satisfacción obtenido por encuesta en una escala del 0 -ninguna satisfacción- al 10 -máxima satisfacción-.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Grado de satisfacción	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción: Se calcula a partir de la media de las notas obtenidas en las encuestas realizadas, en una escala del 0 -ninguna satisfacción- al 10 -máxima satisfacción- Estas encuestas se realizan periódicamente (se entiende por tanto, que el valor del indicador se mantiene en el tiempo hasta que no hay un nuevo valor). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos y Servicio de Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,9	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Quejas y sugerencias por cada 10.000 visitas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de quejas y sugerencias por cada 10.000 visitas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Quejas y sugerencias}}{\text{Visitas}} \times 10.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quejas y sugerencias: Número de quejas y sugerencias. Hay que tener presente que el sistema de recogida de quejas y sugerencias no es homogéneo entre los diversos municipios (sin recogida, con recogida no sistematizada, con recogida sistematizada, etc.). Se excluyen las desideratas de títulos concretos. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,25	<b>Municipios participantes:</b> 37

### Fomentar el uso de las bibliotecas

<b>Visitas por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de visitas que cada habitante de la población ha hecho a la biblioteca.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Visitas}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,1	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Préstamos por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de préstamos por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Préstamos}}{\text{Población}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préstamos: Número de transacciones préstamo. Un préstamo es una transacción en virtud de la cual la biblioteca presta uno de sus documentos a un usuario. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,3</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>Préstamos por documento de préstamo en libre acceso</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación entre los préstamos y los documentos en libre acceso disponibles para préstamo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Préstamos}}{\text{Fondo documental en libre acceso de préstamo}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préstamos: Número de transacciones préstamo. Un préstamo es una transacción en virtud de la cual la biblioteca presta uno de sus documentos a un usuario. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Fondo documental en libre acceso de préstamo (a finales del año de referencia): Número de documentos (libros, documentos de audio, vídeo y electrónicos) de libre disposición por parte del usuario y que son susceptibles de ser prestados. No se incluyen ni títulos ni ejemplares de revistas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,5</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>% de población que ha hecho uso del servicio de préstamo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el uso del servicio de préstamo y la población residente en el municipio de la biblioteca.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población inscrita que ha hecho uso del servicio de préstamo}}{\text{Población}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población inscrita que ha hecho uso del servicio de préstamo: Número de personas con residencia declarada en el municipio de referencia, que son titulares de un carné expedido por alguna biblioteca de la Red de Bibliotecas y que han hecho uso del servicio de préstamo durante el año de referencia. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 11,8%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>% de escolares que han realizado una visita a la biblioteca</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el número de visitas organizadas de escolares y la población escolar del municipio de referencia.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Participantes en visitas escolares}}{\text{Población escolar}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participantes en visitas escolares: Número de escolares que han hecho una visita organizada a alguna de las bibliotecas del municipio de referencia. <i>Fuente:</i> Bibliotecas</li> <li>➤ Población escolar: Número de personas empadronadas al municipio en edad escolar. Se consideran sólo los escolares hasta los 14 años. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 23,8%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

### Realizar actividades de dinamización cultural

<b>% de visitas para asistir a actividades de dinamización cultural</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual entre el uso de la biblioteca para asistir a actividades de dinamización cultural y el número de visitas (uso sin especificar)	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Asistentes a actividades de dinamización cultural}}{\text{Visitas}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistentes a actividades de dinamización cultural. Número de participantes en actividades de dinamización cultural. No se consideran los visitantes de las exposiciones, ni los participantes en visitas escolares, ni los participantes en clubes de lectura. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,1 %</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>Asistentes por actividad de dinamización cultural</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de asistentes por actividad de dinamización cultural.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Asistentes a actividades de dinamización cultural}}{\text{Actividades de dinamización cultural}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistentes a actividades de dinamización cultural. Número de participantes en actividades de dinamización cultural. No se consideran los visitantes de las exposiciones, ni los participantes en visitas escolares, ni los participantes en clubes de lectura. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Actividades de dinamización cultural: Se consideran todas las actividades que programan las bibliotecas, con la excepción de las visitas escolares, las exposiciones y los clubes de lectura. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 35,3</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

**Actividades de dinamización cultural por cada 10.000 habitantes**

**Explicación del indicador:**

Este indicador mide el número de asistentes por actividad de dinamización cultural.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Actividades de dinamización cultural}}{\text{Población}} \times 10.000$$

**Variables utilizadas:**

- Actividades de dinamización cultural: Se consideran todas las actividades que programan las bibliotecas, con la excepción de las visitas escolares, las exposiciones y los clubes de lectura. *Fuente:* Bibliotecas.
- Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. *Fuente:* Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.

**Valor medio del indicador 2008:** 18,4

**Municipios participantes:** 37

**Número de plazas en clubes de lectura por 1.000 habitantes**

**Explicación del indicador:**

Este indicador mide la oferta de plazas en clubes de lectura en relación a la población del municipio.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Número de plazas en clubes de lectura}}{\text{Población}} \times 1.000$$

**Variables utilizadas:**

- Número de plazas en clubes de lectura: Es el número de plazas ofertadas en clubes de lectura. Se considera club de lectura una actividad dirigida, para la cual es necesario hacer una inscripción previa, y que tiene por objetivo la lectura y comentario de un libro entre todos los participantes en el club. Se considera una participación por cada participante y libro diferente. *Fuente:* Bibliotecas.
- Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. *Fuente:* Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.

**Valor medio del indicador 2008:** 1,3

**Municipios participantes:** 37

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>Tipología prestación de servicios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa (ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones), o si la gestión se realiza indirectamente (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corr. en gestión directa} + \text{Gastos corr. en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión directa:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión indirecta:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 100%	<b>Municipios participantes:</b> 37

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Visitas por trabajador y hora de servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de visitas por trabajador a tiempo completo y hora de servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Visitas}}{\text{Trabajadores (FTE)} \times \text{Horas de servicio}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Visitas:</i> Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ <i>Trabajadores (FTE):</i> Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ <i>Horas de servicio:</i> Número de horas anuales acumuladas que las bibliotecas del municipio de referencia han estado abiertas al público. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,4	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Préstamos por trabajador y hora de servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el volumen de préstamos por trabajador a tiempo completo (FTE) y hora de servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Préstamos}}{\text{Trabajadores (FTE)} \times \text{Horas de servicio}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Préstamos: Número de transacciones préstamo. Un préstamo es una transacción en virtud de la cual la biblioteca presta uno de sus documentos a un usuario. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Trabajadores (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Horas de servicio: Número de horas anuales acumuladas que las bibliotecas del municipio de referencia han estado abiertas al público. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6,0</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>% de personal pagado por administraciones diferentes del ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cual es la aportación en personal que hacen administraciones que no son el ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Trabajadores (FTE) pagados por administr. diferentes del ayuntamiento}}{\text{Trabajadores (FTE)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajadores pagados por administraciones diferentes del ayuntamiento (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent) y que no son pagados con cargo a los presupuestos municipales o que lo son, pero para los cuales el ayuntamiento recibe una transferencia finalista por parte de alguna otra administración. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Trabajadores (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 28%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>



<b>% de personal en los servicios centrales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación a la presencia de estructuras de red local y expresa la relación porcentual entre los trabajadores dedicados al servicio de biblioteca pública pero no adscritos a ninguna biblioteca del municipio y el total de trabajadores dedicados al servicio de biblioteca pública.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Trabajadores de los servicios centrales (FTE)}}{\text{Trabajadores (FTE)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajadores de los servicios centrales (FTE): Número de trabajadores dedicados en exclusiva al servicio de biblioteca pública local pero que no están adscritos específicamente a ninguna de las bibliotecas del municipio. Hay que tener en cuenta que algunas de las tareas que realizan estos trabajadores pueden ser asumidas en algunos municipios por personal que sí están adscrito a una biblioteca –normalmente la central- y, en otros municipios, por trabajadores que no están dedicados en exclusiva.</li> <li>➤ Trabajadores (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7,1%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>% de horas de baja sobre horas de convenio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación al clima laboral y es la relación porcentual entre las horas de baja acumuladas y las horas de convenio acumuladas de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de baja}}{\text{Horas de convenio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de baja: Se incluye el total de horas anuales de baja y de indisposiciones (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo), del conjunto del personal que trabaja en las bibliotecas. No se consideran las horas de baja por maternidad o paternidad. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Horas de convenio: Número de horas de trabajo previstas en los convenios que regulan las condiciones laborales de los trabajadores de las bibliotecas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,7%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

<b>Sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de técnico auxiliar de biblioteca. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo bruto de los técnicos auxiliares de biblioteca: Sueldo bruto anual del lugar de trabajo de Técnico Auxiliar de Biblioteca (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. Se utiliza el dato ya facilitado por parte de los departamentos de recursos humanos del municipio respectivo para el "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. <i>Fuente:</i> Diputació de Barcelona.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 23.581 €	<b>Municipios participantes:</b> 18

<b>% de mujeres respecto el total de trabajadores/ras</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el % de mujeres que trabajan en la biblioteca en relación al total de los trabajadores/ras.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Trabajadoras (FTE)}}{\text{Trabajadores (FTE)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajadora (FTE): Número de <u>mujeres</u> trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Trabajadores (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 76%	<b>Municipios participantes:</b> 37

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cual es el esfuerzo en formación por trabajador.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de formación totales}}{\text{Trabajadores (FTE)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de formación: Número de horas de formación acumuladas de los trabajadores de las bibliotecas. Se consideran todas las horas de formación autorizadas por la dirección tanto si son dentro del horario laboral como si son fuera del horario laboral de los trabajadores. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> <li>➤ Trabajadores (FTE): Número de trabajadores de las bibliotecas del municipio, en equivalentes a jornada completa de acuerdo con el tiempo de trabajo efectivo (37,5 horas) (FTE-Full Time Equivalent). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 20,7</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

Gasto corriente por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto en el funcionamiento de las bibliotecas por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 13,5 €</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

Gasto corriente municipal por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente municipal en el funcionamiento de las bibliotecas por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente municipal}}{\text{Población}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente municipal: Gasto realizado por el Ayuntamiento. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7,7 €</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

% del gasto corriente municipal dedicado a bibliotecas sobre el presupuesto corriente municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el esfuerzo económico que ha de hacer el ayuntamiento para mantener el servicio de bibliotecas pública en relación al presupuesto corriente total.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente municipal}}{\text{Presupuesto corriente municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente municipal: Gasto realizado por el Ayuntamiento. Incluye los gastos (obligaciones reconocida) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Presupuesto corriente municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año natural en estudio (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,8%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación del servicio de Bibliotecas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Financiación por tasas y precios públicos}}{\text{Gasto corriente}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Financiación por tasas y precios públicos: Ingresos directos reconocidos por la actuación de las bibliotecas del capítulo 3 (tasas, precios públicos y otros ingresos). <i>Fuente:</i> Bibliotecas</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,2%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

% de autofinanciación por parte de la Diputación de Barcelona	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes que son financiados con aportaciones de la Diputación de Barcelona. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de la Diputación de Barcelona y una muestra del grado de autofinanciación del servicio de Bibliotecas.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Gasto de la Diputación}}{\text{Gasto corriente}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto de la Diputación: Gasto realizado por la Diputación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada -. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 40,5%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

% de autofinanciación por aportaciones de otras administraciones	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes que son financiados con aportación de otras instituciones (que no sean la Diputación de Barcelona). Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y la provincial y una muestra del grado de autofinanciación del servicio de Bibliotecas.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Gasto corriente de otras instituciones}}{\text{Gasto corriente}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente de otras instituciones: Gasto realizado por otras instituciones (que no sea la Diputación de Barcelona). Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada -. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona, Ayuntamientos y Generalitat de Catalunya</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,6%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

% de autofinanciación por parte del ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio de Bibliotecas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente municipal}}{\text{Gasto corriente}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente municipal: Gasto realizado por el Ayuntamiento. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 56,9%	<b>Municipios participantes:</b> 37

### Gestionar adecuadamente los recursos

% del gasto destinado a personal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual del gasto en personal sobre el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en personal}}{\text{Gasto corriente}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en personal: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), así como contratos de prestación de servicios en personal y becas vinculadas a programas específicos de personal, ya sea realizada por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53,2%	<b>Municipios participantes:</b> 37

% del gasto destinado a actividades de dinamización cultural	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual del gasto destinado a actividades de dinamización cultural sobre el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en actividades de dinamización cultural}}{\text{Gasto corriente}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en actividades de dinamización cultural: Gasto destinado a la programación y difusión de actividades de dinamización cultural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 4,7%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

% del gasto destinado a fondo documental	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual del gasto en fondo documental sobre el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en fondo documental}}{\text{Gasto corriente}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en fondo documental: Gasto destinado a la adquisición de fondo documental, suscripciones de publicaciones periódicas y licencias para el acceso a fuentes de información distribuidas en línea. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 13,3%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>



<b>% del gasto destinado a fondo documental financiado por el ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual del gasto en fondo documental sobre el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto municipal en fondo documental}}{\text{Gasto en fondo documental}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto municipal en fondo documental: Gasto municipal destinado a la adquisición de fondo documental, suscripciones de publicaciones periódicas y licencias para el acceso a fuentes de información distribuidas en línea. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Gasto en fondo documental: Gasto destinado a la adquisición de fondo documental, suscripciones de publicaciones periódicas y licencias para el acceso a fuentes de información distribuidas en línea. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 22,7%</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

<b>Gasto corriente por visita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto de funcionamiento por visita que recibe la biblioteca.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente}}{\text{Visitas}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente: Gasto realizado por las entidades que participan en la gestión de la biblioteca o por otras entidades que colaboran en su financiación. Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) -y del capítulo 6 si la parte del fondo documental le ha sido imputada-. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Diputación de Barcelona, Consorci de Biblioteques de Barcelona, Generalitat de Catalunya y otras entidades.</li> <li>➤ Visitas: Número de entradas en los locales de las bibliotecas del municipio de referencia para utilizar alguno de los servicios que proporcionan (uso sin especificar). <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 4,3 €</b>	<b>Municipios participantes: 37</b>

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $Población$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 105.562	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Población}{Superficie\ del\ municipio}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Superficie del municipio: Extensión en Km<sup>2</sup> del término municipal. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5.591	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Renta\ municipal}{Población}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta municipal. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona (SIEM, elaboración propia).</li> <li>➤ Población: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año de referencia. <i>Fuente:</i> Institut Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 15.787 €	<b>Municipios participantes:</b> 37

<b>Número de bibliotecas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de bibliotecas de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $Número\ de\ bibliotecas$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de bibliotecas: Número de bibliotecas. <i>Fuente:</i> Bibliotecas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,3	<b>Municipios participantes:</b> 37

# ESPACIOS ESCÉNICOS





## INTRODUCCIÓN

Los espacios escénicos son centros de difusión, exhibición y promoción de las artes en vivo que ofrecen espectáculos de forma estable a los ciudadanos del propio municipio y de su área de influencia, que cuentan con los recursos suficientes para acoger una programación profesional y donde, además, pueden realizarse actos destinados a otros usos sociales.

Esta es la misión establecida en las sesiones del Círculo de Comparación Intermunicipal.

Más concretamente, la definición de la tipología de equipamientos que configuran el objeto de trabajo del Círculo se establece en los términos siguientes:

### *Titularidad:*

Equipamientos en los que la titularidad de su gestión corresponde a los ayuntamientos.

Por lo tanto, se excluyen otros equipamientos escénicos cuya titularidad sea de otros niveles de gobierno, así como aquellos que son titularidad de agentes privados (incluidos aquellos que tienen un convenio de colaboración con la administración municipal).

### *Especialización en artes escénicas:*

Equipamientos que disponen de los recursos técnicos suficientes para realizar espectáculos profesionales de artes en vivo. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie).

Equipamientos que como mínimo programan 8 funciones de espectáculos profesionales repartidas a lo largo del año.

Equipamientos que disponen de una persona específicamente dedicada a la programación de espectáculos de artes en vivo de forma estable a lo largo del año.

Equipamientos dotados de los recursos económicos suficientes para programar actividades profesionales.

Por lo tanto, se excluyen las salas o espacios polivalentes que no cumplan estos requisitos, así como aquellas infraestructuras que estén cerradas y/o con un bajo nivel de actividad profesional.

Al inicio del trabajo se delimitó de forma precisa la relación de equipamientos que serían objeto del estudio, de común acuerdo entre la ODA (Oficina de Difusión Artística) y los ayuntamientos participantes.



Valores Organizativos / RRHH		Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos		Promover un clima laboral positivo para los trabajadores		Mejorar las habilidades de los trabajadores	
2008		2008		2008		2008	
<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>		Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por día de uso	40	% Horas de baja sobre horas anuales totales del personal estable	1,7 %	Horas anuales de formación por trabajador (personal estable)	11,7
	93,1 %	Media de horas de trabajo del personal estable dedicado al esp. escén. por cada 100 plazas ofertadas de aforo	27	Antigüedad media de los trabajadores/as estables	7,4		
	22,1 %	% de mujeres respecto el total de trabajadores estables	39 %	Sueldo bruto de un técnico de cultura	31.100		
	71,0 %			Sueldo bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico	30.321		
	6,9 %						

Economía		Financiar adecuadamente el servicio		Gestionar adecuadamente los recursos		Gestionar adecuadamente los ingresos propios	
2008		2008		2008		2008	
<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		% de autofinanciación por tasas y precios públicos	30,2 %	% del gasto en personal estable s/ gasto corriente	25,5 %	Media del taquillaje por función (teatro general y familiar)	3.148
	10,5	% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, Diputació, etc.)	12,1 %	% del gasto en cachets s/ gasto corriente (teatro general y familiar)	37,6 %	% de cobertura (taquillaje / cachet) (teatro general y familiar)	52,7 %
	1,2 %	% de autofinanciación por patrocinio	3,9 %	% de los gastos vinculados a la función s/ gasto corriente	11,4 %	Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar)	12,6
		% de financiación por parte del ayuntamiento	53,9 %	% gastos en comunicación y publicidad s/ gasto corriente	5,8 %	Precio máximo de alquiler de la sala por butaca	3,8
				% de otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza y consumos) s/ gasto corriente	19,9 %		

Entorno		Renta per cápita		Número de salas de los espacios escénicos municipales	
2008		2008		2008	
<b>Población</b>	74.120	Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)	3.511	Número de espacios escénicos municipales	1,5
				Número de salas de los espacios escénicos municipales	1,7

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO/ ESTRATÉGICO

### Proporcionar una buena oferta de equipamientos

<b>Butacas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la relación entre el aforo de los espacios escénicos, y la población del municipio. Refleja la relación existente entre la capacidad física máxima de acoger público de estos equipamientos (su oferta potencial), con el número de habitantes del municipio (su demanda potencial).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de butacas}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de butacas: Número máximo de butacas permanentes de las salas (fijas y en gradas móviles) del total de espacios escénicos. Se excluyen las sillas o localidades colocadas ocasionalmente para complementar las butacas permanentes existentes en la sala. En los espacios sin butacas permanentes, donde todas las localidades sean sillas móviles, se considerará el aforo máximo permitido legalmente en la sala. En el caso que haya más de una sala o espacio escénico, se sumará el número de butacas de todos ellos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,0	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>Plazas ofertadas (aforo anual x número de funciones) por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la relación entre el número acumulado de butacas ofertadas de espectáculos de artes en vivo programados en los espacios escénicos, y la población del municipio. En este caso, se muestra la relación existente entre la capacidad física máxima de acoger público de estos equipamientos alcanzada efectivamente por los espectáculos programados (su oferta potencial acumulada), con el número de habitantes del municipio (su demanda potencial).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Butacas ofertadas}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Butacas ofertadas: Sumatorio del número de butacas ofertadas en las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. En el caso que el aforo de la sala sea fijo, este dato resulta del producto del número de funciones por el número de butacas. En el caso que el aforo de la sala sea variable (o que haya más de una sala), este dato es el sumatorio del total de butacas ofertadas para cada espectáculo. En el caso de las funciones escolares, se consideran las limitaciones de aforo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 401	<b>Municipios participantes:</b> 25



### Ofrecer una intensa programación municipal de artes en vivo

<b>Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador muestra el número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico, por cada mil habitantes del municipio. Este indicador refleja la relación existente entre la oferta de actividad (en número de funciones) y la dimensión del municipio en cuanto a población.	
<p style="text-align: center;"><i>Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico</i></p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000</math></p>	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat – INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1,0</b>	<b>Municipios participantes: 12</b>

**Funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico por espectáculo**

**Explicación del indicador:**

Este indicador mide la relación existente entre el número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico, y el número de espectáculos de artes en vivo programados. Esta ratio permite ver el grado de repetición en más de una función de los espectáculos programados: cuanto más elevado sea su valor, más funciones se habrán hecho de un mismo espectáculo.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}}{\text{Número de espectáculos de artes en vivo}}$$

**VARIABLES EMPLEADAS:**

- Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. *Fuente: Ayuntamientos.*
- Número de espectáculos de artes en vivo: Número de espectáculos profesionales de artes en vivo, abiertos al público en general, familiar o escolar, y programados por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye los espectáculos organizados directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye los espectáculos para el público en general, el público familiar y las escuelas. Se excluyen los espectáculos no profesionales, así como aquellos que han sido programados por iniciativa de terceros. *Fuente: Ayuntamientos.*

**Valor medio del indicador 2008: 1,4**

**Municipios participantes: 26**

<b>% de días anuales con función profesional de iniciativa municipal en el espacio escénico sobre días de uso</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el número de días anuales con función de artes en vivo en relación al número de días anuales de uso del espacio escénico, y pretende medir la importancia relativa de la programación de espectáculos de artes en vivo realizada por iniciativa municipal respecto del total de la actividad realizada en el espacio escénico.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Días anuales con función de artes en vivo}}{\text{Número de días anuales de uso}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Días anuales con función de artes en vivo: Total de los días del año en los cuales se han realizado funciones de artes en vivo profesionales, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de días anuales de uso: Días de uso de la sala, escenario o vestíbulo del espacio escénico para la realización de actividades abiertas al público (con funciones de espectáculos u otros actos) o para actividades de usuarios específicos del espacio (ensayos, montaje y desmontaje de escenografías, etc.). Se excluyen los días destinados a la realización de trabajos de mantenimiento de la sala, escenario o vestíbulo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36,1%	<b>Municipios participantes:</b> 25

161

<b>% de funciones profesionales anuales producidas con participación del espacio s/ total funciones profesionales de iniciativa municipal en el espacio escénico</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador relaciona el número de funciones de artes en vivo con participación del espacio escénico en la producción, con el número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico. Con este porcentaje se pretende medir la importancia relativa de los espectáculos que se han producido con la participación del espacio escénico, respecto al total de las funciones exhibidas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de artes en vivo con participación del espacio escénico en la producción}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo con participación del espacio escénico en la producción: Número de funciones profesionales de artes en vivo abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa del ayuntamiento en el propio espacio escénico, en las cuales el espacio escénico ha participado en su producción: coproducciones, residencias técnicas u otras colaboraciones (como la cesión del espacio y/u otros recursos técnicos para los ensayos, la aportación de recursos económicos, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,2%	<b>Municipios participantes:</b> 26

### Ofrecer una programación municipal de artes en vivo diversa

% funciones de teatro s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones de teatro profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de teatro}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de teatro: Número de funciones profesionales de espectáculos de teatro, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye las funciones de Teatro de texto, Teatro musical, Teatro visual (Mimo-pantomima y otros), y Teatro de objetos (títeres y otros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 46,6%	<b>Municipios participantes:</b> 26

% funciones de música s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones de música profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de música}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de música: Número de funciones profesionales de espectáculos de música, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye las funciones de Canción de autor, Canto coral, Concierto familiar, Contemporánea, Flamenco y rumba, Fusión Jazz y Blues, Fusión Música tradicional y popular, Música antigua, Música clásica, Música y teatro, Ópera, zarzuela y otros de lírica, Pop-rock, World music, y otros géneros musicales. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36,3%	<b>Municipios participantes:</b> 26

% funciones de danza s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones de danza profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de danza}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de danza: Número de funciones profesionales de espectáculos de danza, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye las funciones de Danza clásica, Danza contemporánea, Danza española, Danza folklórica, Danza-teatro, y otros géneros de danza. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,6%	<b>Municipios participantes:</b> 26

% funciones de otros géneros s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones de otros géneros escénicos profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de otros géneros escénicos}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de otros géneros escénicos: Número de funciones profesionales de espectáculos de otros géneros escénicos, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye las funciones, de Circo y payasos, Espectáculo poético y lecturas dramatizadas, Magia, Performance, y otros géneros escénicos diferentes de los contemplados en los apartados anteriores (e incluidos los multigénero). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,4%	<b>Municipios participantes:</b> 26

### Ofrecer una programación municipal de artes en vivo para todos los públicos

% funciones para el público general s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público en general, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones para el público en general}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones para el público en general: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico, y dirigidas al público en general (principalmente jóvenes y adultos y en horario de tarde /noche). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 48,1%	<b>Municipios participantes:</b> 26

% funciones para el público familiar s/ total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público familiar, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones para el público familiar}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones para el público familiar: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico, y dirigidas al público familiar con niños (principalmente en horario de mañana/tarda). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,3%	<b>Municipios participantes:</b> 26



<b>% funciones para el público escolar s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público escolar, respecto al total de funciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones para el público escolar}}{\text{Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones para el público escolar: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, destinadas exclusivamente a los alumnos de los centros de enseñanza y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo profesionales de iniciativa municipal realizadas en el espacio escénico: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37,7%	<b>Municipios participantes:</b> 26

### Ser un centro de referencia de la oferta de artes en vivo del municipio

<b>% de funciones anuales no profesionales y de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este porcentaje indica la proporción de funciones no profesionales y de iniciativa municipal hechas en los espacios escénicos del ayuntamiento, respecto al total de funciones hechas en éstos. Este dato muestra la importancia relativa de la programación municipal de espectáculos en vivo no profesionales en los espacios escénicos del ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones no profesionales de artes en vivo de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico}}{\text{Número total de funciones hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones no profesionales de artes en vivo de iniciativa municipal hechas en el espacio escénico: Número de funciones no profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo no profesional aquel para el cual el ayuntamiento no ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número total de funciones hechas en el espacio escénico: Variable que se obtiene de la suma del Número de funciones de artes en vivo + Número de funciones de artes en vivo programadas por terceros + Número de funciones no profesionales en el espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,0%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de funciones anuales iniciativa de terceros hechas en el espacio escénico s/ total funciones espacio escénico</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este porcentaje indica la proporción de funciones anuales iniciativa de terceros hechas en los espacios escénicos del ayuntamiento, respecto al total de funciones hechas en éste. Este dato muestra la importancia relativa de la programación de espectáculos en vivo por parte de terceros en los espacios escénicos del ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones de artes en vivo programadas por terceros en el espacio escénico}}{\text{Número total de funciones hechas en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones de artes en vivo programadas por terceros en el espacio escénico: Número total de funciones (profesionales o no) de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa de terceros en el propio espacio escénico. Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Incluye las funciones de entidades u otros entes que cuenten con un soporte genérico del ayuntamiento para la realización de sus actividades. Se excluyen las funciones programadas directamente por parte del ayuntamiento. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número total de funciones hechas en el espacio escénico: Variable que se obtiene de la suma del Número de funciones de artes en vivo + Número de funciones de artes en vivo programadas por terceros + Número de funciones no profesionales en el espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 23,7%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de funciones profesionales anuales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos s/ total funciones profesionales de iniciativa municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este porcentaje indica la proporción de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos, respecto al total de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos (propios o ajenos). Este dato muestra la importancia relativa de la programación de espectáculos en vivo por parte del ayuntamiento en los espacios escénicos de terceros.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos}}{\text{Número total de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos propios o ajenos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas en otros espacios escénicos por iniciativa directa del ayuntamiento. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento (o por la entidad gestora en el caso de gestión indirecta), o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general, el público familiar y el público escolar. Se excluyen las funciones de espectáculos profesionales programados por el ayuntamiento que no se hayan realizado en un espacio escénico (en la calle, en iglesias, o en otros espacios que no tienen los recursos técnicos suficientes para realizar espectáculos profesionales). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número total de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos propios o ajenos: Variable que se obtiene automáticamente de la suma de las siguientes: Número de funciones de artes en vivo + Número de funciones profesionales de iniciativa municipal hechas en espacios escénicos ajenos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,4%	<b>Municipios participantes:</b> 25



### Ofrecer una intensa oferta de actos culturales y sociales

<b>Número de días anuales con uso por sala</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de días con uso por sala (excluyendo los días destinados al mantenimiento del espacio). Pretende medir el nivel de actividad global del equipamiento a lo largo del año.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de días anuales de uso}}{\text{Número de salas}}$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de días anuales de uso: Días de uso de la sala, escenario o vestíbulo del espacio escénico para la realización de actividades abiertas al público (como funciones de espectáculos u otros actos) o para actividades de usuarios específicos del espacio (ensayos, montaje y desmontaje de escenografías, etc.). Se excluyen los días destinados a la realización de trabajos de mantenimiento de la sala, escenario o vestíbulo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de salas: Número total de salas de exhibición escénica o musical de los espacios escénicos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 122	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>Número de días anuales con alquiler por sala</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de días anuales de alquiler por sala. Pretende medir el resultado de la acción comercial de cesión de los espacios escénicos a terceros a cambio de un precio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de días anuales de alquiler del espacio}}{\text{Número de salas}}$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de días anuales de alquiler del espacio: Número de días que el espacio ha sido alquilado por parte del ayuntamiento a cambio de una remuneración económica establecida según ordenanza municipal (u otro tipo de acuerdo). Si se trata de organismos autónomos u otros entes públicos diferentes del ayuntamiento, se considerarán las cesiones al ayuntamiento que, según convenio con éste, generen un derecho de ingreso / cobro a favor del espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de salas: Número total de salas de exhibición escénica o musical de los espacios escénicos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 28	<b>Municipios participantes:</b> 25

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Fomentar la asistencia a los espacios escénicos municipales

<b>Media de asistentes por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la relación entre el total de asistentes a las funciones de espectáculos profesionales de artes en vivo programadas por iniciativa directa del ayuntamiento, y la población del municipio (en miles de habitantes). Esta ratio es indicativa del impacto social alcanzado por la programación de artes en vivo del espacio escénico sobre la población municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de asistentes:</b> Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto los que han pagado una entrada, como los que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de habitantes:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 290,8	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de asistentes sobre aforo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la relación entre el total de asistentes a las funciones de espectáculos profesionales de artes en vivo programadas por iniciativa directa del ayuntamiento, y el total acumulado de butacas ofertadas mediante la programación de artes en vivo realizada. Esta ratio es indicativa del resultado alcanzado por la programación de artes en vivo del espacio escénico en cuanto a ocupación del aforo disponible.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes}}{\text{Butacas ofertadas}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de asistentes:</b> Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto los que han pagado una entrada, como los que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Butacas ofertadas:</b> Sumatorio del número de butacas ofertadas a las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. En el caso que el aforo de la sala sea fijo, este dato resulta del producto del número de funciones por el número de butacas. En el caso que el aforo de la sala sea variable (o que haya más de una sala), este dato es el sumatorio del total de butacas ofertadas por cada espectáculo. En el caso de las funciones escolares, se consideran las limitaciones de aforo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 68,6%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>% entradas vendidas sobre asistentes (teatro general y familiar)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la relación entre las entradas vendidas y el público asistente a las funciones de artes en vivo programadas por iniciativa del ayuntamiento y dirigidas al público en general y al público familiar (sin incluir el público escolar). Con este porcentaje se refleja la proporción de asistentes que han pagado una entrada para asistir a los espectáculos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de entradas vendidas (teatro general y familiar)}}{\text{Número de asistentes a funciones para el público en general} + \text{Número de asistentes a funciones para el público familiar}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de entradas vendidas (teatro general y familiar): Número de tiquets vendidos que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes a funciones para el público en general: Número de asistentes a funciones profesionales dirigidas al público en general, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes a funciones para el público familiar: Número de asistentes a funciones profesionales dirigidas al público familiar, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 84,2%</b>	<b>Municipios participantes: 26</b>

### Fomentar el acceso y la participación de los usuarios

% entradas vendidas con servicio externo de venta de entradas (s/ total)	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas, respecto al total (a las funciones de artes en vivo programadas por iniciativa del ayuntamiento y dirigidas al público en general y al público familiar, sin incluir el público escolar). Este dato muestra la importancia relativa de los sistemas de venta de entrada no presenciales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas (teatro general y familiar)}}{\text{Número de entradas vendidas (teatro general y familiar)}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas (teatro general y familiar): Número de entradas vendidas con servicio no presencial de venta de entradas para asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye las entradas vendidas por teléfono o internet, ya sea directamente por el propio ayuntamiento o promotor del espectáculo, como a través de servicios externos (Telentrada, Servicaixa o El Corte Inglés). Se excluyen las entradas vendidas en taquilla. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de entradas vendidas (teatro general y familiar): Número de tiquets vendidos que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 25,8%	<b>Municipios participantes:</b> 26

% entradas vendidas con descuento (excluyendo abonos) (s/ total)	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja la proporción de entradas vendidas con descuento (por razón de edad, situación social o laboral, etc.) excluyendo los abonos, respecto el total de entradas vendidas. El valor de este porcentaje tenderá a ser más elevado en la medida que las estrategias de precios de las entradas y de descuentos sean más adecuadas a la realidad social, económica y cultural de cada municipio y a la programación de sus espacios escénicos, así como según si estás son comunicadas de forma eficaz a su público.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de entradas vendidas con descuento excluyendo abonos}}{\text{Número de entradas vendidas (teatro general y familiar)}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de entradas vendidas con descuento excluyendo abonos: Número de entradas vendidas - que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico - a los que se ha aplicado algún tipo de descuento. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.) y los abonos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de entradas vendidas (teatro general y familiar): Número de tiquets vendidos que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37,8%	<b>Municipios participantes:</b> 22

<b>% entradas vendidas por abono (s/ total)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de entradas vendidas por abono, respecto el total de entradas vendidas. Con este dato se refleja el grado de introducción de la fórmula del abono como medio que pueda contribuir a fidelizar el público del espacio escénico, así como su respuesta por parte del público.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de entradas vendidas por abono}}{\text{Número de entradas vendidas (teatro general y familiar)}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de entradas vendidas por abono: Número total de entradas vendidas mediante abonos, para asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se define abono como un tiquet que da derecho a entrar a un mínimo de tres funciones, y que ha sido adquirido y pagado anticipadamente. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de entradas vendidas (teatro general y familiar): Número de tiquets vendidos que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 18,7%</b>	<b>Municipios participantes: 25</b>

### Fomentar la asistencia a todo tipo de espectáculo

<b>% de asistentes a funciones de teatro s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones de espectáculos de teatro profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones de teatro}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones de teatro: Número de asistentes a funciones profesionales de teatro, abiertas al público en general, familiar o escolar y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 47,7%</b>	<b>Municipios participantes: 26</b>

<b>% de asistentes a funciones de música s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones de espectáculos de música profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones de música}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones de música: Número de asistentes a funciones profesionales de música, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36,6%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de asistentes a funciones de danza s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones de espectáculos de danza profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones de danza}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones de danza: Número de asistentes a funciones profesionales de danza, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,4%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de asistentes a funciones de otros géneros s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones de espectáculos de otros géneros escénicos profesionales de iniciativa municipal programadas, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones de otros géneros escénicos}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones de otros géneros escénicos: Número de asistentes a funciones profesionales de otros géneros escénicos, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,4%	<b>Municipios participantes:</b> 26

### Fomentar la asistencia de todo tipo de público

<b>% de asistentes a funciones para el público general s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público en general, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones para el público en general}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones para el público en general: Número de asistentes a funciones profesionales dirigidas al público en general, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53,1%	<b>Municipios participantes:</b> 26



<b>% de asistentes a funciones para el público familiar s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público familiar, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones para el público familiar}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones para el público familiar: Número de asistentes a funciones profesionales dirigidas al público familiar, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12,3%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de asistentes a funciones para el público escolar s/ total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de asistentes a funciones profesionales de iniciativa municipal de espectáculos de artes en vivo dirigidos al público escolar, respecto al total de asistentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a funciones para el público escolar}}{\text{Número de asistentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a funciones para el público escolar: Número de asistentes a funciones profesionales dirigidas al público escolar, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de asistentes: Número de personas que asisten a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Incluye el total de personas que han asistido a la función, tanto las que han pagado una entrada, como las que lo han hecho de forma gratuita (con invitación, etc.). El valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a las funciones de teatro, música, danza y de otros géneros escénicos. Asimismo, el valor de esta variable ha de ser igual a la suma del número de asistentes a funciones para el público en general, para el público familiar y para el público escolar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 34,6%	<b>Municipios participantes:</b> 26



### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA, Emp. municipal)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué grado la gestión de los espacios escénicos se hace mediante gestión directa, midiendo el % del gasto en gestión directa respecto al total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 93,1%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>Gestión directa por parte del Ayuntamiento (%)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué grado la gestión de los espacios escénicos se hace mediante gestión directa a través del propio ente municipal, midiendo el % del gasto corriente realizado a través de este modo de gestión respecto al total del gasto corriente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa (ente municipal)}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa (ente municipal): Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una única administración local (subsector ayuntamiento). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 22,1%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>Gestión directa por parte de OOAA y Empresa municipal (%)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué grado la gestión de los espacios escénicos se hace mediante gestión directa a través de organismo autónomo o empresa municipal, midiendo el % del gasto corriente realizado a través de este modo de gestión respecto al total del gasto corriente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa (OOAA y Emp. Municipal)}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa (OOAA y Emp. Municipal): Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una única administración local (subsector organismos autónomos o sociedades mercantiles de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 71,0%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>Gestión indirecta (%) (concesión, otros...)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué grado la gestión de los espacios escénicos se hace mediante gestión indirecta, midiendo el % del gasto en gestión indirecta respecto al total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,9%	<b>Municipios participantes:</b> 25

### Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos

<b>Horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por día de uso</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la dotación de personal estable dedicado al espacio escénico en relación al total de días de uso del teatro. El valor de este indicador puede ser interpretado según dos criterios diferentes, que deberán considerarse oportunamente según cada caso. Por un lado, un bajo valor de esta ratio puede reflejar una baja dotación de trabajadores/as estables en el equipamiento (compensada por una elevada presencia de trabajadores/as con duración inferior a un año o a una temporada, o de trabajadores/as que destinan menos del 50% de su tiempo de trabajo al espacio escénico). Por otro lado, un alto valor de este indicador puede ser indicativo de un bajo nivel de productividad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/ras estables}}{\text{Número de días anuales de uso}}$
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/as estables: Número total de horas anuales realizadas por los trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico. Se entiende por trabajadores estables aquellos que cumplen los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</li> <li>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere: <ul style="list-style-type: none"> <li>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</li> <li>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Número de días anuales de uso: Días de uso de la sala, escenario o vestíbulo del espacio escénico para la realización de actividades abiertas al público (como funciones de espectáculos u otros actos) o para actividades de usuarios específicos del espacio (ensayos, montaje y desmontaje de escenografías, etc.). Se excluyen los días destinados a la realización de trabajos de mantenimiento de la sala, escenario o vestíbulo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 40</b>	<b>Municipios participantes: 22</b>

<b>Horas de trabajo del personal estable dedicado al espacio escénico por cada 100 plazas ofertadas de aforo</b>	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la dotación de personal estable dedicado al espacio escénico en relación a su dimensión (aforo) y su volumen de actividad (número de funciones). Igualmente, el valor de este indicador puede ser interpretado según dos criterios diferentes, que deberán considerarse oportunamente según cada caso. Por un lado, un bajo valor de esta ratio puede reflejar una baja dotación de trabajadores/as estables en el equipamiento (compensada por una elevada presencia de trabajadores/as con duración inferior a un año o a una temporada, o de trabajadores/as que destinan menos del 50% de su tiempo de trabajo al espacio escénico). Por otro lado, un alto valor de este indicador puede ser indicativo de un bajo nivel de productividad.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/ras estables}}{\text{Butacas ofertadas}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables empleadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/as estables: Número total de horas anuales realizadas por los trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico. Se entiende por trabajadores estables aquellos que cumplen los siguientes requisitos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</li> <li>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</li> <li>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Butacas ofertadas: Sumatorio del número de butacas ofertadas en las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general, familiar o escolar, y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. En el caso que el aforo de la sala sea fijo, este dato resulta del producto del número de funciones por el número de butacas. En el caso que el aforo de la sala sea variable (o que haya más de una sala), este dato es el sumatorio del total de butacas ofertadas para cada espectáculo. En el caso de las funciones escolares, se consideran las limitaciones de aforo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 27</b>	<b>Municipios participantes: 22</b>

<b>% de mujeres respecto al total de trabajadores estables</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la proporción de mujeres que forman parte del equipo de trabajadores estables del espacio escénico y, por consiguiente, el grado de presencia de género femenino en el servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Núm. mujeres que son trabajadoras estables que trabajan en el espacio escénico}}{\text{Número de trabajadores/as estables que trabajen en el espacio escénico}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mujeres que son trabajadoras estables que trabajan en el espacio escénico: Número de mujeres que forman parte de los trabajadores estables que trabajan en el espacio escénico. Éstas han de ser contabilizadas en el total de trabajadores/ras estables del espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico: Número de trabajadores que cumplen los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</li> <li>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere: <ul style="list-style-type: none"> <li>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</li> <li>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 39%	<b>Municipios participantes:</b> 23

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

% Horas de baja sobre horas anuales totales del personal estable	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas anuales que los trabajadores/as estables del espacio escénico están de baja respecto al total de horas anuales que han de trabajar, y pretende ser una aproximación al clima laboral que hay en los espacios escénicos y al grado de satisfacción de sus empleados.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Número de horas de baja de los trabajadores/as estables en el espacio escénico}}{\text{Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/as estables}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES EMPLEADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de baja de los trabajadores/as estables en el espacio escénico: Se incluye el total de horas al año de baja (incapacidad temporal) y de indisposiciones, del conjunto de trabajadores/as que trabajan en el espacio escénico. No se incluyen las horas de baja por maternidad/paternidad, ni los permisos y licencias. En caso de diversos espacios escénicos, la suma de horas de todos ellos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Horas anuales dedicadas en el espacio escénico por los trabajadores/as estables: Número total de horas anuales realizadas por los trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> <p>En ambas variables, se entiende por trabajadores estables aquellos que cumplan los siguientes requisitos:</p> <p>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</p> <p>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere:</p> <p>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</p> <p>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas.</p>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,7%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>Antigüedad media de los trabajadores/as estables</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la media de años de antigüedad de los trabajadores/as estables del espacio escénico. Un mayor valor de la ratio muestra que hay un elevado nivel de antigüedad de los empleados y, por lo tanto, una baja rotación de éstos a lo largo del tiempo. Por consiguiente, este puede ser considerado como un factor que refleja el grado de satisfacción de éstos en su lugar de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Años de antigüedad de los trabajadores/as estables en el espacio escénico}}{\text{Número de trabajadores/as estables que trabajen en el espacio escénico}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Años de antigüedad de los trabajadores/as estables en el espacio escénico: Sumatorio de los años de antigüedad de los trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico: Número de trabajadores. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> <p>En ambas variables, se entiende por trabajadores estables aquellos que cumplan los siguientes requisitos:</p> <p>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</p> <p>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere:</p> <p>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</p> <p>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas.</p>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,4	<b>Municipios participantes:</b> 23

<b>Sueldo bruto de un técnico de cultura</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de un técnico de cultura. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Salario bruto de un técnico de cultura</i>	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto de un técnico de cultura: Sueldo bruto anual de un técnico de cultura a jornada completa (sueldo base + complemento de destinación + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente: "Estudi de les Retribucions de Personal"</i> de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputación de Barcelona (Recursos Humanos).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 31.100 €	<b>Municipios participantes:</b> 18



<b>Sueldo bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de un jefe técnico del espacio escénico. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Sueldo bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico</i>	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sueldo bruto de un jefe técnico de equipamiento del espacio escénico: Sueldo bruto anual de un jefe técnico del Espacio Escénico a jornada completa (sueldo base + complemento de destinación + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30.321 €	<b>Municipios participantes:</b> 17

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación por trabajador (personal estable)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el total de formación que los trabajadores/as estables de los espacios escénicos han recibido y han realizado durante el año, y pretende ser una aproximación al esfuerzo que hacen los trabajadores/as y el ayuntamiento para mejorar sus habilidades.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de formación anuales realizadas por el personal estable en el espacio escénico}}{\text{Número de trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de formación anuales realizadas por el personal estable en el espacio escénico: Suma total de horas anuales de formación realizadas por el personal estable en actividades relacionadas con su lugar de trabajo, que sean autorizadas por el ayuntamiento, o bien que éste pague total o parcialmente la matrícula del curso, sea ofrecido tanto por el sector público como por el sector privado. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de trabajadores/as estables que trabajan en el espacio escénico: Número de trabajadores. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> <p>En ambas variables, se entiende por trabajadores estables aquellos que cumplan los siguientes requisitos:</p> <p>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</p> <p>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere:</p> <p>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</p> <p>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas.</p>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,7	<b>Municipios participantes:</b> 22



## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir el gasto medio del espacio escénico por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,5€	<b>Municipios participantes:</b> 25

183

<b>% del gasto corriente municipal sobre el presupuesto corriente municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente de los espacios escénicos municipales sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para la gestión de los espacios escénicos, entendida como el peso del servicio en el gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del Presupuesto Municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año 2007 (se incluye el ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,2%	<b>Municipios participantes:</b> 25

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de los espacios escénicos municipales que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios (asistentes a espectáculos y arrendadores de la sala) en la financiación del servicio, y una muestra de su grado de autofinanciación.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math>\frac{\text{Ingresos por tasas y precios públicos}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES EMPLEADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas y precios públicos: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos) como, por ejemplo, taquillaje, cesiones de uso/alquileres, merchandising, etc. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora por los conceptos mencionados anteriormente. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30,2%	<b>Municipios participantes:</b> 25

% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones (Generalitat, Diputació de Barcelona, etc.)	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de los espacios escénicos municipales que son financiados con aportación de otras instituciones públicas. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal, y una muestra del grado de autofinanciación de los espacios escénicos.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math>\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES EMPLEADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo IV (Transferencias corrientes) de otras instituciones: Departament de Cultura y Mitjans de Comunicació de la Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc. Se incluyen las subvenciones otorgadas por la Generalitat de Catalunya y/o la Diputació de Barcelona para financiar el coste de los cachets pagado directamente a las unidades de producción o intérpretes correspondientes. No se incluyen las transferencias del Ayuntamiento al Organismo autónomo o la sociedad municipal, ni a la Concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12,1%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>% de autofinanciación por patrocinio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de los espacios escénicos municipales que son financiados con aportaciones obtenidas en concepto de patrocinio (de empresas, entes privados sin ánimo de lucro, y particulares). Es una valoración del peso de los ingresos aportados por este concepto por parte de agentes privados, y una muestra del grado de autofinanciación de los espacios escénicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por patrocinio}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por patrocinio: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo IV (Transferencias corrientes) obtenidos específicamente por el espacio escénico en concepto de patrocinio (de empresas, entes privados sin ánimo de lucro, y particulares). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,9%	<b>Municipios participantes:</b> 25

<b>% de financiación por parte del ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de los espacios escénicos municipales que son financiados con aportación municipal. El indicador refleja al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportación del Ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportación del Ayuntamiento: Se obtiene automáticamente como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio - Ingresos por tasas y precios públicos - Aportaciones de otras instituciones - Ingresos por patrocinio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53,9%	<b>Municipios participantes:</b> 25

### Gestionar adecuadamente los recursos

% del gasto en personal estable s/ gasto corriente	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto de personal que hacen los espacios escénicos municipales en relación al gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso del gasto en personal sobre el total de gastos corrientes del servicio.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math>\frac{\text{Gasto en personal estable}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>VARIABLES EMPLEADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en personal estable: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de personal de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se contabiliza el personal directamente relacionado con el servicio, es decir, del personal estable del espacio escénico se define a continuación. Imputar por horas de trabajo que dedica cada trabajador al espacio escénico (calcular el % de gasto que implica cada trabajador que éste dedica al espacio escénico). No se incluyen los gastos de los empleados de servicios externalizados. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i> Se entiende por empleados estables aquellos que cumplen los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Trabajadores contratados por el ayuntamiento (o por entidad gestora en el caso de gestión indirecta) que trabajan en el espacio escénico y que tienen un contrato laboral o de servicios por una duración mínima de un año o por una temporada completa de programación.</li> <li>B. Trabajadores que dedican al espacio escénico al menos el 50% de su horario laboral (las horas trabajadas en el espacio escénico se contabilizan de acuerdo con las horas establecidas en el contrato). Este criterio implica que se considere: <ul style="list-style-type: none"> <li>B.1. Los trabajadores que se dedican al espacio escénico de forma eventual pero continuada (ej. un trabajador contratado para cada función durante toda la temporada o más temporadas, un trabajador contratado durante la temporada 2 horas a la semana;...).</li> <li>B.2. Los trabajadores que tengan un contrato inferior a las 40 horas semanales pero que trabajen al menos un 50% en el espacio escénico (ej. un contable que tiene un contrato de 14 horas con el ayuntamiento y trabaja al menos el 50% -7horas- en tareas relacionadas con el espacio escénico). Se excluyen los trabajadores de empresas subcontratadas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 25,5%</b>	<b>Municipios participantes: 25</b>

% del gasto en cachets s/ gasto corriente (teatro general y familiar)	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto en cachets que hacen los espacios escénicos municipales en relación al gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso del gasto en cachets sobre el total de gastos corrientes del servicio, y puede ser indicativo de las características de los espectáculos programados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en cachets (teatro general y familiar)}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en cachets (teatro general y familiar): Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 2 correspondientes a la contratación de las unidades de producción (compañías, agrupaciones de intérpretes, etc.) que realizan funciones en el espacio escénico para el público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento, o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general y el público familiar. Incluye la parte del cachet subvencionada por la Diputación de Barcelona y/o la Generalitat de Catalunya. Se excluyen las funciones para las escuelas. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37,6%	<b>Municipios participantes:</b> 25

% de gastos vinculados a la función s/ gasto corriente	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto por otros conceptos vinculados a la realización de las funciones programadas que hacen los espacios escénicos municipales en relación al gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso de los gastos vinculados a las funciones sobre el total de gastos corrientes del servicio, y puede ser indicativo de las características de los espectáculos programados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos vinculados a la función}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos vinculados a la función: Gastos –IVA incluido– vinculados a la función: ficha técnica, SGAE, catering, viajes, hoteles y dietas. Comisiones de venta de entradas (pagadas por el teatro). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,4%	<b>Municipios participantes:</b> 25

% gastos en comunicación y publicidad s/ gasto corriente	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto en comunicación y publicidad que hacen los espacios escénicos municipales en relación al gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso del gasto en comunicación y publicidad sobre el total de gastos corrientes del servicio, y refleja el esfuerzo realizado para dar a conocer la programación realizada.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Gasto en comunicación y publicidad}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables empleadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en comunicación y publicidad: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 2 del presupuesto correspondientes a la contratación de servicios de comunicación y publicidad relacionadas con la actividad específica del espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen estos gastos realizados por la entidad gestora (cuenta de explotación). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos –IVA incluido– (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,8%	<b>Municipios participantes:</b> 25

% de otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza y consumos) s/ gasto corriente	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto en otros gastos corrientes que hacen los espacios escénicos municipales en relación al gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso de los otros gastos corrientes sobre el total de gastos corrientes del servicio.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza, consumos, fichas técnicas, empresas de servicios, etc.)}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables empleadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Otros gastos corrientes (mantenimiento, limpieza, consumos, empresas de servicios, etc.): Gasto corriente hecho por el ayuntamiento o empresas subcontratadas en el espacio escénico excepto el gasto en personal, el gasto en cachets, el gasto vinculado a la función, el gasto en comunicación y publicidad, y las transferencias corrientes. Incluye el gasto correspondiente a actividades destinadas a conservar la calidad de los servicios y de las instalaciones del espacio escénico (gastos de mantenimiento y conservación de infraestructuras, edificios y locales, maquinaria, material de transporte y otro inmovilizado material, etc.), a proveer suministros (agua, luz, teléfono, gas, etc.), y otras actividades que generan gastos corrientes (empresas de servicios, etc.). No se incluyen los gastos del capítulo 6 del presupuesto (en inversiones reales). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados al espacio escénico. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se obtiene como resultado de la suma de las siguientes variables: gasto en personal, gasto en cachets, gasto en comunicación y publicidad y otros gastos corrientes. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 19,9%	<b>Municipios participantes:</b> 25



### Gestionar adecuadamente los ingresos propios

<b>Media del taquillaje por función (teatro general y familiar)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la media del taquillaje obtenido por función (de teatro general y familiar). Esta ratio es indicativa del resultado alcanzado por la programación de artes en vivo del espacio escénico, el valor de la cual se determina en función del número de asistentes que han pagado una entrada y su precio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total taquillaje (teatro general y familiar)}}{\text{Número de funciones para el público en general} + \text{Número de funciones para el público familiar}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total taquillaje (teatro general y familiar): Ingresos percibidos en concepto de venta de entradas en las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento, o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general y el público familiar. Se excluyen las funciones para las escuelas. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones para el público en general: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico, y dirigidas al público en general (principalmente jóvenes y adultos y en horario de tarde /noche). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de funciones para el público familiar: Número de funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico, y dirigidas al público familiar con niños (principalmente en horario de mañana/tarde). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3.148€	<b>Municipios participantes:</b> 25

% de cobertura (taquilla / cachet) (teatro general y familiar)	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este porcentaje muestra la proporción del gasto total en cachets que es financiada con el taquillaje (de las funciones de teatro general y familiar). Es una valoración del peso de los ingresos generados específicamente por la exhibición de los espectáculos y el coste de su contratación y, por consiguiente, una muestra de su grado de autofinanciación.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Total taquillaje (teatro general y familiar)}}{\text{Gasto en cachets (teatro general y familiar)}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables empleadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total taquillaje (teatro general y familiar): Ingresos percibidos en concepto de venta de entradas en las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento, o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general y el público familiar. Se excluyen las funciones para las escuelas. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gasto en cachets (teatro general y familiar): Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 2 correspondientes a la contratación de las unidades de producción (compañías, agrupaciones de intérpretes, etc.) que realizan funciones en el espacio escénico para el público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento, o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general y el público familiar. Incluye la parte del cachet subvencionada por la Diputación de Barcelona y/o la Generalitat de Catalunya. Se excluyen las funciones para las escuelas. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 52,7%</b>	<b>Municipios participantes: 25</b>



<b>Precio medio por entrada vendida (teatro general y familiar)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la media del taquillaje ingresado por las entradas vendidas (en funciones de teatro general y familiar). Es una aproximación a la media del precio de las entradas de las funciones realizadas por los espacios escénicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total taquillaje (teatro general y familiar)}}{\text{Número de entradas vendidas (teatro general y familiar)}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total taquillaje (teatro general y familiar): Ingresos percibidos en concepto de venta de entradas en las funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Incluye las funciones de teatro, música, danza y otros espectáculos escénicos. Incluye las funciones organizadas directamente por el propio ayuntamiento, o a través de terceros (entidades o empresas) por iniciativa de éste. Incluye las funciones para el público en general y el público familiar. Se excluyen las funciones para las escuelas. Se excluyen las funciones de espectáculos no profesionales, así como aquellas que han sido programadas por iniciativa de terceros. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de entradas vendidas (teatro general y familiar): Número de tiquets vendidos que dan derecho a asistir a funciones profesionales de espectáculos de artes en vivo, abiertas al público en general y familiar (sin incluir el teatro escolar), y programadas por iniciativa directa del ayuntamiento en el propio espacio escénico. Se excluyen las personas que han asistido a la función de forma gratuita (con invitación, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 12,6€</b>	<b>Municipios participantes: 25</b>

<b>Precio máximo de alquiler de la sala por butaca</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la relación entre el precio máximo de alquiler de la sala a terceros por el número máximo de butacas de los espacios escénicos. Este es un componente esencial de la estrategia de cesión de los espacios escénicos a terceros.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Precio máximo de alquiler de la sala}}{\text{Número de butacas}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio máximo del alquiler de sala: Precio máximo de alquiler de la sala (sin servicios complementarios) por un tiempo de 12 horas diarias según se dispone en la Ordenanza municipal (u otro tipo de acuerdo). En el caso que haya varias salas, se suma el precio máximo de cada una de ellas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de butacas: Número máximo de butacas permanentes de las salas (fijas y en grades móviles) del total de espacios escénicos. Se excluyen las sillas o localidades colocadas ocasionalmente para complementar las butacas permanentes existentes en la sala. En los espacios sin butacas permanentes, donde todas las localidades sean sillas móviles, se considerará el aforo máximo permitido legalmente en la sala. En el caso que haya más de una sala o espacio escénico, se sumará el número de butacas de todos ellos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 3,8€</b>	<b>Municipios participantes: 24</b>

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de habitantes</i>	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 74.120	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>Densidad de población (hab. / km<sup>2</sup> municipio)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> <li>➤ Superficie municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3.511	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente: Diputación de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.622€	<b>Municipios participantes:</b> 26

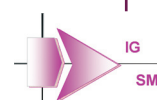
<b>Número de espacios escénicos municipales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de espacios escénicos por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de espacios escénicos.</i>	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de espacios escénicos: Número de equipamientos que los últimos tres años hayan programado como mínimo, de forma estable, 8 funciones de espectáculos profesionales de artes en vivo repartidas a lo largo del año, que disponen de una persona específicamente dedicada a su programación, y de los recursos presupuestarios y técnicos suficientes para realizar espectáculos profesionales. Se entiende por espectáculo profesional aquel para el cual el ayuntamiento ha realizado un gasto en concepto de cachet (en metálico o en especie). Se excluyen las salas o espacios polivalentes que no cumplan estos requisitos, así como aquellas infraestructuras que permanezcan cerradas y/o con un bajo nivel de actividad profesional. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,5	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>Número de salas de los espacios escénicos municipales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de salas de los espacios escénicos por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de salas.</i>	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de salas: Número total de salas de exhibición escénica o musical de los espacios escénicos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,7	<b>Municipios participantes:</b> 26



# GUARDERÍAS

195





## INTRODUCCIÓN

### Concepto y objetivos

Actualmente, las guarderías municipales se conciben como un servicio de educación integral en centros que pueden disponer de los siguientes espacios:

- a) **Guardería propiamente dicha:** espacio donde se imparte educación infantil a los niños y niñas desde los cuatro meses hasta los tres años, y donde se favorece en el niño el deseo natural de aprender, se fomenta la posibilidad de relacionarse con los otros y la adquisición de valores, hábitos y pautas de conducta que favorezcan su autonomía y integración en la sociedad.
- b) **Espacio de educación maternal:** espacio donde se favorece la preparación física, sanitaria y emocional durante el embarazo y el post-parto.
- c) **Espacio bebé:** dirigido a los padres y las madres que acaban de tener un hijo, es un espacio donde se comparten experiencias, opiniones e inquietudes con otros padres y madres, donde se puede acceder con los hijos y cuenta con el asesoramiento de expertos.
- d) **Espacio familiar:** espacio de encuentro y relación entre los niños, los padres y las madres, donde los pequeños juegan, mientras que los padres observan a sus hijos, juegan con ellos o intercambian experiencias, opiniones o dudas con otros padres, también con el asesoramiento de expertos.

De forma genérica, podemos decir que la misión de las guarderías municipales es ofrecer a los ciudadanos del municipio unos servicios educativos de calidad, en permanente adaptación a los cambios y a las expectativas de la comunidad, donde se fomentan los valores de igualdad, cohesión e inclusión social, participación y desarrollo económico y social, a través de una eficaz y eficiente gestión organizativa de los recursos humanos y económicos del centro.

## GUARDERÍAS

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Encargo político		Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (I)		Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (II)		Planificar adecuadamente la oferta escolar		Potenciar la igualdad de oportunidades	
	Solicitudes (preinscripciones) por cada plaza vacante	1,7	77,8	% de oferta de servicios complementarios	37,7	% de plazas municipales sobre el total de plazas (municipales, Generalitat y privadas)	11,4	% de niños de 0 a 3 años que son alumnos en guardería municipal	
	Demanda de plazas de guardería municipal	16,4	32,1	% de oferta de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias	45,0	% de plazas públicas sobre el total de plazas (municipales, Generalitat y privadas)	7,3	% de niños de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera que son alumnos en guardería municipal	
			23,9	% de horas de servicios complementarios sobre el total de horas de apertura anuales	4,6	% de plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento sobre el total de plazas del municipio			
			6,1	% de horas de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el total de horas de apertura anuales					
Usuario / Cliente		Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos / clientes		Ofrecer un servicio accesible a los usuarios		Garantizar el acceso a todos los usuarios		Facilitar la participación	
	Grado de satisfacción de los usuarios	8,4	9,5	Media de horas de apertura diaria por centro	24,4	% de alumnos que han recibido ayudas	41	Número de asociados al AMPA por cada 100 alumnos	
			201	Media de días de apertura anual por centro	83,2	% de alumnos que han recibido ayudas sobre el número de ayudas solicitadas			
			96,5	% de días de apertura en horario escolar sobre el total de días de apertura anual del centro	1,6	% de alumnos con necesidades educativas especiales			
					3,3	% de alumnos con necesidades educativas sociales			



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		Mejorar las habilidades de los trabajadores	
% de Gestión directa (Ayuntamiento, OAAA)	70,0	Alumnos por educador/a (tutor/a de aula)	14,4	% de personal educador y educador de apoyo fijo	81,7	Horas de formación anuales recibidas por cada educador/a y educador/a de apoyo	30,0
% de Gestión indirecta (Concesión)	30,0	Número de personal educador de apoyo por cada educador/a (tutor/a de aula)	0,5	% de horas de baja sobre el total de horas trabajadas por el personal educador y educador de apoyo	4,4		
		% de horas de dirección dedicadas a la gestión del centro sobre el total de horas de dirección	74,4	Salario bruto de un/a educador/a (tutor/a de aula)	24.690,7	<b>Promover la responsabilidad social</b>	
		% de horas no lectivas de los/as educadores/as (tutores/as de aula) sobre el total de trabajadas	16,4	Salario bruto de un/a educador/a de apoyo	21.544,3	% de mujeres sobre el total de personal educador y educador de apoyo equivalentes	98,8
		% de horas no lectivas de los/as educadores/as de apoyo sobre el total de trabajadas	15,2	Salario bruto de un/a directora/a de guardería	30.466,7		
		% de alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual	50,9				
		Alumnos de comedor por profesional de comedor	5,4				

Valores Organizativos / RRHH

Disponer de los recursos adecuados		Financiar adecuadamente el servicio		Gestionar adecuadamente los recursos		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	
Gasto corriente por habitante	22,7	% de autofinanciación por aportaciones de las familias	32,7	% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	72,3	Gasto corriente por alumno	5.731,5
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	2,8	% autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	31,2	% gasto corriente de los servicios complementarios sobre el gasto corriente del servicio	16,0	Gasto corriente por hora de apertura anual	244,0
		% de financiación por parte del ayuntamiento	36,1	% gasto corriente de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el gasto corriente del servicio	5,9		

Economía

Entorn		Entorn	
Población	60.711	Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)	2.603,0
Población de 0 a 3 años	2.178	Renda per càpita	13.864,8
Población de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera	371	Número de centros municipales	3,0
% de niños de 0 a 3 años que son alumnos en guarderías (pública y privada)	29,9	Número de centros con plazas concertadas y/o subvencionadas	1,0

Entorn

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Adecuar el servicio a la demanda ciudadana**

<b>Solicitudes (preinscripciones) por cada plaza vacante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la demanda del servicio de guarderías municipales, medida como el número de preinscripciones por cada plaza disponible.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas solicitadas}}{\text{Plazas ofertadas municipales}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Plazas solicitadas</i>: Número de nuevas preinscripciones para las plazas de guarderías municipales, correspondientes al curso académico en estudio (es decir, las preinscripciones realizadas el año 2007 para el curso 2007 / 2008). No se consideran plazas solicitadas las de los alumnos que continúan el curso escolar siguiente y que ya tenían plaza cubierta. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Plazas ofertadas municipales</i>: Número total de la oferta de plazas enteras vacantes en guarderías municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio (curso 2007/2008). No se consideran plazas ofertadas aquellas plazas para los alumnos que ya han realizado el curso escolar anterior. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,7	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Demanda de plazas de guardería municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la demanda de plazas de guarderías municipales respecto a la población de 0 a 3 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas solicitadas} + \text{Plazas cubiertas}}{\text{Número de niños de 0 a 3 años}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Plazas solicitadas</i>: Número de nuevas preinscripciones para las plazas de guarderías municipales, correspondientes al curso académico en estudio (es decir, las preinscripciones realizadas el año 2007 para el curso 2007 / 2008). No se consideran plazas solicitadas las de los alumnos que continúan el curso escolar siguiente y que ya tenían plaza cubierta. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Plazas cubiertas</i>: Número de plazas de los alumnos de guarderías municipales que tenían plaza el curso anterior y continúan en la guardería el curso correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de niños de 0 a 3 años</i>: Número de niños y niñas de 0 a 3 años, empadronados en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16,4	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de oferta de servicios complementarios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oferta de servicios complementarios de las guarderías municipales. Es una aproximación a la adecuación del servicio a las necesidades de las familias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de servicios complementarios}}{3} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> ➤ <i>Número de servicios complementarios:</i> Número de servicios complementarios (número de tipologías de servicios) ofertados por el/los centro/s (guarderías municipales). Son servicios complementarios: 1 – el comedor, 2 – acogida/permanencia y 3 – casal de verano. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 77,8%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de oferta de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oferta de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias. Es una aproximación a la adecuación del servicio a las necesidades de las familias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias}}{3} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> ➤ <i>Número de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias:</i> Número de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias (0-3 años) (número de tipologías de servicios) ofertados por el/los centro/s (guarderías municipales). Son servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias: 1- espacio bebé, 2-espacio familiar y 3- espacio de juego o ludoteca. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 32,1%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 26

<b>% de horas de servicios complementarios sobre el total de horas de apertura anuales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas anuales de servicios complementarios (acogida, comedor y casal de verano) respecto al total de horas de funcionamiento del centro. Es un elemento para medir el grado de adecuación del servicio a la demanda ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de servicios complementarios}}{\text{Horas de apertura anuales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> ➤ <i>Horas anuales de servicios complementarios:</i> Número total de horas anuales de servicios complementarios. Son servicios complementarios: 1 – el comedor, 2 – acogida/permanencia y 3 – casal de verano. En caso de diversos centros, se suman las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos. ➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s a los niños a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares – externas o internas -. Incluye las horas de los servicios complementarios y de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias. En caso de diversos centros, se suman las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 23,9%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el total de horas de apertura anuales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas anuales de otros servicios de atención a la infancia y a sus familias organizados por la escuela respecto al total de horas en que los centros se encuentran abiertos a los niños a lo largo del curso. Es un elemento para medir el grado de adecuación del servicio a la demanda ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias}}{\text{Horas de apertura anuales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias:</i> Número total de horas anuales de otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias (0 a 3 años) organizados por la escuela. Son servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias: 1- espacio bebé, 2-espacio familiar y 3- espacio de juego o ludotecas. No se contabilizan las cesiones de uso de espacio ni cualquier actividad no organizada por la escuela. En caso de diversos centros, se suman las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s a los niños a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares – externas o internas -. Incluye las horas de los servicios complementarios y de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias. En caso de diversos centros, se suman las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6,1%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 25</b>

### Planificar adecuadamente la oferta escolar

<b>% de plazas municipales sobre el total de plazas (municipales, Generalitat y privadas)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de plazas de guarderías que son de gestión municipal respecto al total de plazas de guarderías que hay en el municipio. Es una aproximación al peso de la oferta municipal de guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas totales municipales}}{\text{Plazas totales en el municipio (municipales + Generalitat + privadas)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Plazas totales municipales:</i> Número total de plazas en guarderías municipales, para el curso académico correspondiente al periodo de estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Plazas totales en el municipio:</i> Número total de plazas en guarderías del municipio (Municipales + Generalitat + Privadas) para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. Respecto a las guarderías privadas, sólo se contabilizan aquellas que hayan sido autorizadas por la Generalitat. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 37,7%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 27</b>

<b>% de plazas públicas sobre el total de plazas (municipales, Generalitat y privadas)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de plazas públicas de guarderías, tanto las municipales como las de la Generalitat, respecto el total de plazas de guarderías que hay en el municipio. Es una aproximación al peso de la oferta pública de guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas totales municipales} + \text{Plazas totales Generalitat}}{\text{Plazas totales en el municipio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Plazas totales municipales:</b> Número total de plazas en guarderías municipales, para el curso académico correspondiente al periodo de estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Plazas totales Generalitat:</b> Número total de plazas en guarderías de la Generalitat, para el curso académico correspondiente al periodo de estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Plazas totales en el municipio:</b> Número total de plazas en guarderías del municipio (municipales + Generalitat + privadas) para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. Respecto a las guarderías privadas, sólo se contabilizan aquellas que hayan sido autorizadas por la Generalitat. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 45%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento sobre el total de plazas del municipio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de plazas concertadas y/o subvencionadas por el ayuntamiento respecto al total de plazas del municipio. Es un elemento para conocer las diversas políticas municipales para dar respuesta a la demanda ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas concertadas y/o subvencionadas por el ayuntamiento}}{\text{Plazas totales en el municipio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Plazas concertadas y/o subvencionadas por el ayuntamiento:</b> Número total de plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Plazas totales municipales (municipales + Generalitat + privadas):</b> Número total de plazas en guarderías del municipio (municipales + Generalitat + privadas), para el curso académico correspondiente al periodo de estudio. Se refiere a todas las plazas, tanto las vacantes como las de los alumnos que siguen en el curso escolar siguiente. Respecto a las guarderías privadas, solo se contabilizan aquellas que hayan sido autorizadas por la Generalitat. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,6%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Potenciar la igualdad de oportunidades

% de niños de 0 a 3 años que son alumnos en guardería municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de niños de entre 0 y 3 años que están matriculados en una guardería municipal. Se puede considerar una aproximación al peso de la oferta municipal de guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos en guardería municipal}}{\text{Número de niños de 0 a 3 años}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de niños de 0 a 3 años:</i> Número de niños y niñas empadronados en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,4%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

% de niños de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera que son alumnos en guardería municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de niños de entre 0 y 3 años de nacionalidad extranjera que están matriculados en una guardería municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos de nacionalidad extranjera en guardería municipal}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos de nacionalidad extranjera en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas de nacionalidad extranjera que están matriculados al inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico 2007/2008. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,3%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 22

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos / clientes

<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Con este indicador se cuantifica el grado de satisfacción de las familias que utilizan las guarderías, en una escala de 0 ("nada satisfecho") a 10 ("muy satisfecho"). Muestra la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Grado de satisfacción de los usuarios	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Grado de satisfacción de los usuarios:</i> Mide el grado de satisfacción de las madres y padres en relación al servicio ofertado, resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"). Sólo se considera el modelo de encuesta de satisfacción facilitada por el Servei d'Educació de la Diputació de Barcelona. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,4	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 16

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Media de horas de apertura diaria por centro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece las horas diarias que, de media, están abiertas las guarderías. Es una aproximación al grado de acceso al servicio que tienen los usuarios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de apertura diaria}}{\text{Número de centros}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de apertura diaria:</i> Número total de horas diarias en que el/los centro/s se encuentra/an abierto/s con horario de atención directa al alumnado, exclusivamente para el servicio de guarderías. Se incluye el espacio de acogida y comedor. El horario habitual (no el de verano). En caso de diversos centros, la suma de las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de centros:</i> Número de centros públicos municipales de educación infantil de 0 a 3 años. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,5	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Media de días de apertura anual por centro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece los días que, de media, están abiertas las guarderías. Es una aproximación al grado de acceso al servicio que tienen los usuarios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Días de apertura anuales}}{\text{Número de centros}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Días de apertura anuales:</i> Número total de días en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s a los niños a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. Incluye los servicios complementarios y los otros servicios de atención a la infancia y a sus familias. En caso de diversos centros, se suman los días de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de centros:</i> Número de centros públicos municipales de educación infantil de 0 a 3 años. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 201	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27



<b>% de días de apertura en horario escolar sobre el total de días de apertura anual del centro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de días en que los centros se encuentran abiertos en horario escolar.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Días de apertura anuales de servicio escolar}}{\text{Días de apertura anual}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Días de apertura anuales de servicio escolar:</i> Número total de días en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s a los niños en horario escolar. No incluye el casal de verano ni los otros servicios de atención a la infancia y a sus familias (espacio bebe, espacio familiar, etc.). En caso de diversos centros, se suman los días de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Días de apertura anuales:</i> Número total de días en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s a los niños a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. Incluye los servicios complementarios y los otros servicios de atención a la infancia y a sus familias. En caso de diversos centros, se suman los días de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 96,5%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 27</b>

### Garantizar el acceso a todos los usuarios

<b>% de alumnos que han recibido ayudas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de alumnos que reciben algún tipo de ayuda municipal (becas, exenciones o bonificaciones). Es una aproximación a la posibilidad de acceso de todos los usuarios a las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos con ayudas concedidas}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos con ayudas concedidas:</i> Número total de alumnos con ayudas concedidas en forma de becas, exenciones y bonificaciones, en el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se consideran ayudas municipales de todo tipo (escolarización, comedores) por los motivos establecidos en la normativa vigente (familias numerosas, renta económica familiar baja, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico del periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 24,4%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 27</b>



<b>% de alumnos que han recibido ayudas sobre el número de ayudas solicitadas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de alumnos que reciben algún tipo de ayuda municipal (becas, exenciones o bonificaciones) respecto al total de ayudas que se han solicitado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos con ayudas concedidas}}{\text{Número de ayudas concedidas}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos con ayudas concedidas:</i> Número total de alumnos con ayudas concedidas en forma de becas, exenciones y bonificaciones, en el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se consideran ayudas municipales de todo tipo (escolarización, comedores) por los motivos establecidos en la normativa vigente (familias numerosas, renta económica familiar baja, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de ayudas solicitadas:</i> Número total de solicitudes de ayudas recibidas por el Ayuntamiento para el curso correspondiente al periodo en estudio. En el caso de un alumno que solicita dos tipos de ayudas se contabiliza sólo una vez. Aquellas ayudas que se otorgan directamente (sin solicitud previa) también se contabilizan. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 83,2%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 26

<b>% de alumnos con necesidades educativas especiales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de alumnos que tienen necesidades educativas especiales. Es una aproximación a la posibilidad de acceso de todos los usuarios a las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Alumnos con necesidades educativas especiales}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnos con necesidades educativas especiales:</i> Número de alumnos matriculados en el centro con necesidades educativas especiales. Son necesidades educativas especiales: las discapacidades física, psíquica o sensorial; los trastornos de personalidad y conductuales. Se consideran aquellos alumnos con dictamen o informe del CEDIAP, EAP u otro órgano, durante el curso correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,6%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de alumnos con necesidades educativas sociales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de alumnos que tienen necesidades educativas sociales. Es una aproximación a la posibilidad de acceso de todos los usuarios a las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Alumnos con necesidades educativas sociales}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnos con necesidades educativas sociales:</i> Número de alumnos matriculados en el centro con necesidades educativas sociales. Son necesidades educativas sociales: las que por razones socio-económicas o socioeducativas requieran de una atención educativa específica. Se consideran aquellos alumnos con dictamen o informe del CEDIAP, EAP u otro órgano, durante el curso correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,3%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 26

### Facilitar la participación

<b>Número de asociados al AMPA por cada 100 alumnos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de padres y madres de las guarderías que están asociados al AMPA. Es un ejemplo del nivel de participación de las familias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asociados al AMPA}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de asociados al AMPA:</i> Número de personas que están inscritas en el AMPA (asociación de madres y padres) del/de los centro/s. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, correspondientes al curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 41	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 19

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>Tipología de prestación de servicios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa (ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones), o bien si la gestión se realiza indirectamente (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión directa:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión indirecta:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 70%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 22

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Alumnos por educador/a (tutor/a de aula)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece la carga docente entendida como el número de alumnos por cada educador/a (tutor/a de aula). Es una aproximación al nivel de calidad del servicio de guardería.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos en guardería municipal}}{\text{Número de personal educador equivalente}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de personal educador equivalente:</i> Número total de personal educador adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de los/as educadores/as" entre las "Horas de convenio de un/a educador/a". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,4	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Número de personal educador de apoyo por cada educador/a (tutor/a de aula)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de personal educador/a de apoyo que hay por cada docente, en las guarderías. Es una aproximación al nivel de calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de personal educador/a de apoyo equivalente}}{\text{Número de personal educador equivalente}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de personal educador de apoyo equivalente:</i> Número total de personal educador de apoyo adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de los/as educadores/as de apoyo" entre las "Horas de convenio de un educador/a de apoyo". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de personal educador equivalente:</i> Número total de personal educador adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de los/as educadores/as" entre las "Horas de convenio de un/a educador/a". Se considera personal educador los tutores de aula. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,5	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas de dirección dedicadas a la gestión del centro sobre el total de horas de dirección</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el tiempo que el equipo directivo dedica a las tareas de gestión del centro.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales trabajadas por la dirección del centro} - \text{horas anuales de la dirección del centro dedicadas a apoyo en el aula}}{\text{Horas anuales trabajadas por la dirección del centro}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas por la dirección del centro:</i> Número total de horas trabajadas por el conjunto del personal director-coordinador del/los centro/s. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales de la dirección del centro dedicadas a apoyo en el aula:</i> Número de horas trabajadas por el conjunto del personal director – coordinador del/los centro/s en tareas de apoyo en el aula. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 74,4%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas no lectivas de los/as educadores/as (tutores/as de aula) sobre el total de trabajadas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tiempo que el conjunto del personal educador (tutor/a de aula) del centro dedica a actividades no lectivas (preparación de las clases, formación propia, etc.). Es una aproximación a la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales no lectivas del personal educador}}{\text{Horas anuales trabajadas del personal educador}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales no lectivas del personal educador:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador dedica en horario no lectivo al centro. El horario de acogida y de comedor no se incluye porque se considera horario lectivo. Sí se incluye la formación. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas del personal educador:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador dedica al centro. Se obtiene de la suma de "Horas lectivas de los/as educadores/as (tutores/as de aula)" + "Horas no lectivas de los/as educadores/as (tutores/as de aula)". Se considera personal educador los/as tutores/as de aula. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16,4%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas no lectivas de los/as educadores/as de apoyo sobre el total de trabajadas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tiempo que el conjunto del personal educador de apoyo del centro dedica a actividades no lectivas (preparación de las clases, formación propia, etc.). Es una aproximación a la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales no lectivas del personal educador de apoyo}}{\text{Horas anuales trabajadas del personal educador de apoyo}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales no lectivas del personal educador de apoyo:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador dedica en horario no lectivo al centro. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas del personal educador de apoyo:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador dedica al centro. Se obtiene de la suma de "Horas lectivas de los/as educadores/as de apoyo" + "Horas no lectivas de los/as educadores/as de apoyo". Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 15,2%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de alumnos que utilizan el servicio de comedor habitualmente respecto al número total de alumnos en guardería municipal. Es una aproximación a la demanda del servicio de comedor.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Alumnos que utilizan el servicio de comedor de forma habitual}}{\text{Número de alumnos en guardería municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnos que utilizan el servicio comedor de forma habitual:</i> Número de alumnos que utilizan el servicio de comedor 3 o más veces a la semana. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería municipal:</i> Número de niños y niñas que están matriculados al inicio del curso (septiembre) en las guarderías. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 50,9%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Alumnos de comedor por profesional de comedor</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de alumnos que utilizan el servicio de comedor habitualmente respecto al número de profesionales dedicados a la hora de comedor. Es una aproximación a la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Alumnos que utilizan el servicio comedor de forma habitual}}{\text{Número de profesionales dedicados en la hora de comedor}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Alumnos que utilizan el servicio comedor de forma habitual:</i> Número de alumnos que utilizan el servicio de comedor 3 o más veces a la semana. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de profesionales dedicados a la hora de comedor:</i> Número total de personal (educadores/as tutores/as, educadores/as de apoyo y monitores/as de comedor) que dan servicio a la hora de comedor (en atención directa al niño de 0 a 3 años) en un día estándar. No se incluye el/la cocinero/a. En caso de diversos centros se suma el número de profesionales. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,4	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>% de personal educador y educador de apoyo fijo</b>
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de las horas trabajadas por el personal educador y educador de apoyo que son realizadas por personal fijo. Muestra el grado de estabilidad de la plantilla de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo de las guarderías.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Horas anuales trabajadas de personal educador (tutor/a de aula) fijo y educador de apoyo fijo}}{\text{Horas anuales trabajadas de educadores/as y educadores/as de apoyo}} \times 100</math></p>
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de personal educador y educador de apoyo fijo:</i> Número de horas trabajadas (lectivas y no lectivas) por el conjunto del personal educador y educador de apoyo con contratación indefinida/fija. No incluye el personal interino (vacantes o sustituciones) ni el eventual. Se considera personal educador los tutores de aula. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de educadores/as y educadores/as de apoyo:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador y educador de apoyo dedica al centro. Incluye horas de comedor y acogida. Se considera personal educador los tutores de aula. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008: 81,7%   Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 27</b></p>

<b>% de horas de baja sobre el total de horas trabajadas por el personal educador y educador de apoyo</b>
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de baja del conjunto de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo de la escuela, respecto el total de horas trabajadas. Es un elemento para analizar el clima laboral de la escuela.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Horas anuales de baja e indisposición de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo}}{\text{Horas anuales trabajadas de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo}} \times 100</math></p>
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de baja e indisposición de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo:</i> Se incluye el total de horas de baja (incapacidad temporal) e indisposiciones, del conjunto de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo. No se incluyen las horas de baja por maternidad, ni los permisos y licencias. Se considera personal educador los tutores de aula. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de educadores/as (tutores/as de aula) y educadores/as de apoyo:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal educador y educador de apoyo dedica al centro. Incluye horas de comedor y acogida. Se considera personal educador los tutores de aula. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008: 4,4%   Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 25</b></p>

<b>Salario bruto de un/a educador/a (tutor/a de aula)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el sueldo bruto del personal educador a tiempo completo de las guarderías. Puede ser una aproximación al grado de satisfacción de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto de un/a educador	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Salario bruto de un/a educador/a:</b> Salario bruto anual del puesto de trabajo de educador/a a jornada completa (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. No incluye la Seguridad Social. Se considera personal educador los tutores de aula. <i>Fuente:</i> En caso de gestión directa y disponibilidad de datos la fuente es "<i>l'Estudi de les Retribucions de Personal</i>" de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos; en otros casos, el dato ha sido facilitado por los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24.690,7€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 22

<b>Salario bruto de un/a educador/a de apoyo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el sueldo bruto del personal educador de apoyo a tiempo completo de las guarderías. Puede ser una aproximación al grado de satisfacción de los trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto de un/a educador/a de apoyo	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Salario bruto de un/a educador/a de apoyo:</b> Salario bruto anual del puesto de trabajo de un/a educador/a de apoyo a jornada completa (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. No se incluye la Seguridad Social. Se considera personal educador de apoyo el personal docente de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> En caso de gestión directa y disponibilidad de datos la fuente es "<i>l'Estudi de les Retribucions de Personal</i>" de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos; en otros casos, el dato ha sido facilitado por los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 21.544,3€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 21



<b>Salario bruto de un/a director/a de guardería</b>
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el sueldo bruto de un/a director/a a tiempo completo de las guarderías. Puede ser una aproximación al grado de satisfacción de los trabajadores.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Salario bruto de un/a director/a de guardería</i></p>
<p><b>VARIABLES UTILIZADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Salario bruto de un/a director/a de guardería:</i> Salario bruto anual del puesto de trabajo de un/a director/a de guardería a jornada completa (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30.466,7€   <b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 20</p>

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas de formación anuales recibidas por cada educador/a y educador/a de apoyo</b>
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la media de horas anuales que destina a formación cada educador/a (tutor/a de aula) y educador/a de apoyo de las guarderías. Es una aproximación al esfuerzo para mejorar las habilidades de los/as educadores/as y educadores/as de apoyo.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Horas de formación anuales de educadores/as y educadores/as de apoyo}}{\text{Número de educadores/as equivalentes} + \text{Número de educadores/as de apoyo equivalentes}}</math></p>
<p><b>VARIABLES UTILIZADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de formación anuales de educadores/as y educadores/as de apoyo:</i> Suma de las horas anuales de formación autorizada por el municipio recibidas por el conjunto de los educadores/as y educadores/as de apoyo. Se considera personal educador los tutores de aula. Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de educadores/as equivalentes:</i> Número total de personal educador adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de educadores/as" entre las "Horas de convenio de un/a educador/a". Se considera personal educador/a los tutores/as de aula. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de educadores/as de apoyo equivalentes:</i> Número total de personal educador de apoyo adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de personal educador de apoyo" entre las "Horas de convenio de un/a educador/a de apoyo". Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30   <b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 26</p>



### Promover la responsabilidad social

<b>% de mujeres sobre el total de personal educador y educador de apoyo equivalentes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de mujeres adscritas al centro respecto el total de personal educador y educador de apoyo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de educadores equivalentes} + \text{Número de educadores de apoyo equivalentes}}{\text{Número de personal educador y educador de apoyo equivalentes}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de educadoras equivalentes:</b> Número total de personal educador mujer adscrito al centro. Se obtiene de sumar "Horas anuales lectivas de las educadoras + Horas anuales no lectivas de las educadoras" y dividir entre "Horas de convenio de un/a educador/a".</li> <li>➤ <b>Número de educadoras de apoyo equivalentes:</b> Número total de personal educador de apoyo mujer adscrito al centro. Se obtiene de sumar las "Horas anuales lectivas de las educadoras de apoyo + Horas anuales no lectivas de las educadoras de apoyo" y dividir entre las "Horas de convenio de un/a educador/a de apoyo". Se considera personal educador de apoyo el personal educador de las guarderías que no tiene asignado ningún grupo de alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 98,8%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

Gasto corriente por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir, el gasto medio de las guarderías por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos de personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para las guarderías. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Número de habitantes:</i> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 22,7€</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 24</b>

% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente del servicio de guarderías sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para las guarderías, entendida como el peso del servicio en el gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Gastos corrientes del presupuesto municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del presupuesto municipal:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado, desde el 1 enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,8%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 24</b>

## Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por aportaciones de las familias	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de las guarderías que son financiados con aportaciones de las familias. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de las familias}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Aportaciones de las familias:</b> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se incluyen los cobros mensuales, el cobro por el servicio de comedor y por el servicio de acogida, así como los ingresos por los servicios complementarios y los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 32,7%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 23

% autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de las guarderías que son financiados con aportaciones de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones de otras instituciones:</i> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 4 (Transferencias corrientes) de otras instituciones: DEGC (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya), MTAS (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales), etc. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen las transferencias del Ayuntamiento al Organismo Autónomo ni a la Concesionaria. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 31,2%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 23

% de financiación por parte del ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes de las guarderías que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportación del ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportación del ayuntamiento:</i> Gastos corrientes del servicio no cubiertos ni con las aportaciones de las familias ni con las aportaciones de otras instituciones. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36,1%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 23

### Gestionar adecuadamente los recursos

% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del gasto en personal sobre el total de los gastos corrientes del servicio. Es una aproximación al destino que se da a los recursos económicos de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en Personal}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto en Personal:</b> Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de personal de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se contabiliza el personal directamente relacionado con el servicio (docente y no docente). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 72,3%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

% gasto corriente de los servicios complementarios sobre el gasto corriente del servicio	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del gasto corriente en servicios complementarios sobre el total de los gastos corrientes del servicio. Es una aproximación al destino que se da a los recursos económicos de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente de los servicios complementarios}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto corriente de los servicios complementarios:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos gastos corresponden al año natural, des del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con los siguientes Servicios Complementarios: 1 – el comedor, 2 – acogida/permanencias y 3 – el casal de verano. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 16%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 14</b>

<b>% gasto corriente de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el gasto corriente del servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide el peso del gasto corriente en otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias sobre el total de los gastos corrientes del servicio. Es una aproximación al destino que se da a los recursos económicos de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	
$\frac{\text{Gasto corriente de los servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto corriente de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos gastos corresponden al año natural, des del 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con los siguientes Servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias: 1 – espacio bebe, 2 – espacio familiar y 3 – espacio de juego o ludoteca. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 5,9%</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 7</b>



### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente por alumno	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto corriente por alumno, es decir, el gasto unitario por alumno de las guarderías.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Número de alumnos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los gastos de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de niños y niñas que están matriculados a inicio de curso (septiembre) en las guarderías municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5.731,5€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

Gasto corriente por hora de apertura anual	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el gasto corriente por hora de apertura de los centros, es decir el gasto medio por hora en que la guardería está abierta.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Horas de apertura anual}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias y los gastos del personal técnico de educación, siempre y cuando la dedicación horaria del mismo sea superior al 50% para la guardería. Excepcionalmente, se podrá utilizar la cuenta de explotación por curso escolar en los casos de gestión indirecta en que no se disponga de la cuenta de explotación por año natural. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/os se encuentra/n abierto/s a los usuarios finales a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares -externas o internas-. Incluye las horas de los servicios complementarios y de los otros servicios de atención a la pequeña infancia y a sus familias. En caso de diversos centros, se suman las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 244€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24



## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la dimensión de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Habitantes</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitantes:</i> Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 60.711	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Población de 0 a 3 años</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la población de edades comprendidas entre 0 y 3 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Nombre de niños y niñas de 0 a 3 años</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de niños y niñas de 0 a 3 años:</i> Número de niños y niñas de 0 a 3 años, empadronados en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.178	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Población de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la población de nacionalidad extranjera de edades comprendidas entre 0 y 3 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Nombre de niños y niñas de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de niños de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera:</i> Número de niños de 0 a 3 años de nacionalidad extranjera, empadronados en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 371	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de niños de 0 a 3 años que son alumnos en guardería (pública y privada)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de niños de 0 a 3 años matriculados en guardería respecto al número total de niños de 0 y 3 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de niños de 0 y 3 años}}{\text{Número de alumnos en guardería}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de niños de 0 a 3 años:</i> Número de niños y niñas de 0 y 3 años, empadronados en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos en guardería:</i> Número de niños y niñas que están matriculados al inicio del curso (septiembre) correspondiente al año en estudio, en las guarderías del municipio (públicas y privadas). <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29,9%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la distribución del número de habitantes en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitantes</i>: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <i>Superficie Municipal</i>: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.603	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la relación que hay entre la renda familiar bruta disponible del municipio y el número de habitantes. Refleja el nivel de riqueza económica del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Habitantes}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Renta familiar bruta disponible</i>: Renta municipal. <i>Fuente</i>: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</li> <li>➤ <i>Habitantes</i>: Es el Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.864,8€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Número de centros municipales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de guarderías municipales por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Número de centros municipales}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de centros municipales</i>: Número de centros públicos municipales de educación infantil de 0 a 3 años. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Número de centros con plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de centros con plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Número de centros con plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de centros con plazas concertadas y/o subvencionadas por el Ayuntamiento</i>: Número de centros privados de educación infantil de 0 a 3 años, con plazas concertadas y/o subvencionadas por el ayuntamiento. <i>Fuente</i>: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

# ESCUELAS DE MÚSICA

225



## INTRODUCCIÓN

### Objetivos

Las escuelas de música son centros que tienen por objetivo proporcionar una formación musical de calidad y donde se imparten enseñanzas no profesionales dirigidas a difundir la música mediante la formación de aficionados, que podrán cursar estas enseñanzas sin limitación de edad, y favorecer un mejor conocimiento a edades primerizas, descubriendo vocaciones y aptitudes que podrán canalizarse en las enseñanzas profesionales.

De forma genérica, podemos decir que la misión de las escuelas municipales es ofrecer a la ciudadanía del municipio unos servicios educativos de calidad, en permanente adaptación a los cambios y a las expectativas de la comunidad, bajo los valores de igualdad, cohesión e inclusión social, participación y desarrollo económico y social, a través de una eficaz y eficiente gestión organizativa de los recursos humanos y económicos del centro.

---

**ESCUELAS DE MÚSICA**
**CUADRO RESUMEN DE INDICADORES**

Encargo político	Adecuar el servicio a la demanda ciudadana	Abrir el servicio a la ciudadanía
	Solicitudes (pre-inscripciones) por cada plaza vacante 1,2  Alumnos por cada 1.000 habitantes 7,0  % de alumnos empadronados en el municipio respecto el total de alumnos 86	% de horas de actividades abiertas a la ciudadanía sobre total de horas de apertura anual 12,5  % de horas de cesiones de espacios a la ciudadanía sobre el total de horas de apertura anual 13,7  % de alumnos jóvenes y adultos sobre el total de alumnos 17,2

Usuario / Cliente	Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos / clientes	Ofrecer un servicio accesible a los usuarios	Garantizar el acceso a todos los usuarios	Facilitar la participación
	Grado de satisfacción de los usuarios 7,6  Media de años de permanencia de los alumnos en la escuela de música 3,3	Media de horas de apertura diaria por centro 7,6  Media de días de apertura anual por centro 191	% de alumnos que han recibido ayudas 23  % de alumnos con necesidades educativas especiales 1,0	Número de personas inscritas en el AMPA por cada 100 alumnos 36

Valores Organizativos / RRHH		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		Mejorar las habilidades de los trabajadores	
	Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA)	88		Horas semanales lectivas de docentes por alumno	0,8	% de personal docente fijo	59	Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo)	22
	Gestión indirecta (%) (Concesión)	12		% de horas no lectivas sobre el total de trabajadas (docentes)	41	% de horas de baja sobre el total de horas trabajadas por el personal docente	1,1	<b>Promover la responsabilidad social</b>	
				Oferta instrumental formativa en la escuela de música	17	Salario bruto de un docente (a tiempo completo)	27.167,3		% de mujeres sobre el total de docentes equivalentes
				% de alumnos de instrumento que forman parte de un grupo instrumental	44,5				
				% de instrumentos del banco de instrumentos sobre el número de alumnos de instrumento	14,5				

Economía		Disponer de los recursos adecuados		Financiar adecuadamente el servicio		Gestionar adecuadamente los recursos		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	
	Gasto corriente por habitante	14,0		% de autofinanciación por aportaciones de las familias	25,2	% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	91	Gasto corriente por alumno	2.007
	% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	1,7		% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	27,7	Precio medio ingresado por alumno	506	Gasto corriente por hora de apertura anual	439
				% de financiación por parte del ayuntamiento	47,0				

Entorno		Población		Renda per càpita		Número de centros municipales	
		46.689		1.663		14.139	
				Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)			1

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Adecuar el servicio a la demanda ciudadana**

<b>Solicitudes (pre-inscripciones) por cada plaza vacante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la demanda del servicio de escuelas de música municipales, medida como el número de nuevas pre-inscripciones por cada plaza disponible. Se puede considerar como una aproximación a la demanda ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas solicitadas}}{\text{Plazas ofertadas (Vacantes)}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Plazas solicitadas:</i> Número de nuevas pre-inscripciones para plazas de escuelas de música municipales, correspondientes al curso académico en estudio (es decir, las pre-inscripciones hechas el año 2007 para el curso 2007 / 2008). Se toma como fecha final del periodo de preinscripción el 30 de septiembre de 2007. No se consideran plazas solicitadas los alumnos que continúen el curso escolar siguiente y que ya tenían plaza cubierta. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Plazas ofertadas (Vacantes):</i> Número total de la oferta de plazas vacantes en escuelas de música municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio (curso 2007/2008). Se toma como fecha final del periodo de preinscripción el 30 de septiembre de 2007. No se consideran plazas ofertadas (vacantes) aquellas plazas para los alumnos que ya han realizado el curso escolar anterior. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1,2</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 24</b>

<b>Alumnos por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de alumnos que están inscritos en escuelas de música por cada 1.000 habitantes. Se puede considerar una aproximación a la demanda del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de habitantes:</i> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7</b>	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 27</b>



<b>% de alumnos empadronados en el municipio respecto el total de alumnos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el porcentaje de alumnos matriculados en la escuela de música y que están empadronados en el municipio. Es una aproximación a la distribución territorial de la demanda.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos empadronados en el municipio}}{\text{Número de alumnos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos empadronados en el municipio:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, y que están empadronadas en el municipio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 86%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### **Abrir el servicio a la ciudadanía**

<b>% de horas de actividades abiertas a la ciudadanía sobre total de horas de apertura anual</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de actividades abiertas a la ciudadanía respecto el total de horas de funcionamiento del centro. Es un elemento para medir el grado de apertura de las escuelas de música a la población en general.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía}}{\text{Horas de apertura anual}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de actividades abiertas a la ciudadanía:</i> Número total de horas que el centro dedica a actividades abiertas a la ciudadanía a lo largo del curso. Se entiende por actividades abiertas a la ciudadanía todas aquellas actividades internas o externas del centro, donde puede participar/acudir la ciudadanía. Sólo se incluyen las cesiones de espacio para actividades musicales. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s con atención directa al alumnado a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. En el caso de diversos centros, la suma de las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12,5%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

% de horas de cesiones de espacios a la ciudadanía sobre el total de horas de apertura anual	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de cesiones de espacios a la ciudadanía respecto el total de horas de funcionamiento del centro. Es un elemento para medir el grado de apertura de las escuelas de música a la población en general.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de cesiones de espacios a la ciudadanía}}{\text{Horas de apertura anual}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de cesiones de espacios a la ciudadanía:</i> Número total de horas que el centro dedica a cesiones de espacios para actividades musicales. En caso de diversos espacios, se hará la suma de todos los espacios. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s con atención directa al alumnado a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. En el caso de diversos centros, la suma de las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13,7%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 25

% de alumnos jóvenes y adultos sobre el total de alumnos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de alumnos jóvenes y adultos matriculados en las escuelas de música respecto al total de alumnos matriculados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos jóvenes y adultos}}{\text{Número de alumnos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos jóvenes y adultos:</i> Nombre de personas nacidas con anterioridad al 1991 (incluido) que están matriculadas al inicio del curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 17,2%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos / clientes

<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Con este indicador se cuantifica el grado de satisfacción de las personas que utilizan las escuelas de música, en una escala de 0 ("nada satisfecho") a 10 ("muy satisfecho"). Muestra la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios:</i> Mide el grado de satisfacción del alumnado y/o padres y madres en relación al servicio ofertado. Resultado de encuesta con una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"). Sólo se considerará el modelo de encuesta de satisfacción facilitado por el Servei de Educació de la Diputació de Barcelona. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,6	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 9

<b>Media de años de permanencia de los alumnos en la escuela de música</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la media de años que los alumnos permanecen en la escuela. Permite una aproximación a la satisfacción en relación al servicio recibido.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Años de permanencia de los alumnos}}{\text{Número de alumnos}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Años de permanencia de los alumnos:</i> Suma de los años de permanencia en la escuela de música de todos los alumnos matriculados a 30 de septiembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondientes al curso académico del periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,3	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 20

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Media de horas de apertura diaria por centro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece las horas diarias que, de media, están abiertas las escuelas de música. Es una aproximación al grado de acceso al servicio que tienen los usuarios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de apertura diaria}}{\text{Número de centros}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de apertura diaria:</i> Número total de horas diarias en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s con atención directa al alumnado. El horario habitual (no el de verano). En caso de diversos centros, la suma de las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de centros:</i> Número de centros públicos municipales que tienen como a objetivo proporcionar una formación musical. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,6	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Media de días de apertura anual por centro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece los días al año que, de media, están abiertas las escuelas de música. Es una aproximación al grado de acceso al servicio que tienen los usuarios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Días de apertura anuales}}{\text{Número de centros}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Días de apertura anuales:</b> Número total de días en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s con horario de atención directa al alumnado a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. En caso de diversos centros, la suma de los días de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Número de centros:</b> Número de centros públicos municipales que tienen como objetivo proporcionar una formación musical. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 191	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Garantizar el acceso a todos los usuarios

<b>% de alumnos que han recibido ayudas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de alumnos que reciben algún tipo de ayuda municipal (becas, exenciones o bonificaciones). Es una aproximación a la posibilidad de acceso de todos los usuarios a las escuelas de música.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos con ayudas concedidas}}{\text{Número de alumnos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de alumnos con ayudas concedidas:</b> Número total de alumnos con ayudas concedidas en forma de becas, exenciones y bonificaciones, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. Se consideran ayudas municipales de todo tipo (escolarización, pagos anticipados, etc.) por los motivos establecidos en la normativa vigente (familias numerosas, renta económica familiar baja, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Número de alumnos:</b> Número de personas que están matriculadas al inicio del curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 23%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de alumnos con necesidades educativas especiales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de alumnos que tienen necesidades educativas especiales. Es una aproximación a la posibilidad de acceso de todos los usuarios en las escuelas de música.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Alumnos con necesidades educativas especiales}}{\text{Número de alumnos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Alumnos con necesidades educativas especiales:</b> Número de alumnos matriculados en el centro con necesidades educativas especiales. Son necesidades educativas especiales las discapacidades física, psíquica o sensorial; los trastornos de personalidad y conductuales. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Número de alumnos:</b> Número de personas que están matriculadas al inicio del curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Facilitar la participación

<b>Número de personas inscritas en el AMPA por cada 100 alumnos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de los padres y madres de las escuelas de música que están asociados a las AMPA. Es un ejemplo del nivel de participación de las familias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asociados al AMPA}}{\text{Número de alumnos}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de asociados al AMPA:</i> Número de personas que están inscritas en el AMPA (asociación de madres y padres) del/los centro/s. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio del curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 36%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión

<b>Tipología prestación de servicios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa (ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones), o si la gestión se realiza indirectamente (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corr. en gestión directa} + \text{Gastos corr. en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión directa:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (el ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes en gestión indirecta:</i> Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 88%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 19

#### Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)

<b>Horas semanales lectivas de docentes por alumno</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de horas de docencia que recibe semanalmente un alumno de la escuela de música. Es una aproximación al nivel de calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas semanales lectivas de docentes}}{\text{Número de alumnos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas semanales lectivas de docentes:</i> Número de horas totales lectivas semanales que todo el personal docente dedica al/los centro/s (en una semana estándar). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio del curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,8	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas no lectivas sobre el total de trabajadas (docentes)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tiempo que el conjunto del personal docente del centro dedica a actividades no lectivas (preparación de las clases, formación propia, etc.). Es una aproximación a la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales no lectivas de docentes}}{\text{Horas anuales trabajadas de docentes}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales no lectivas de docentes:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal docente dedica en horario no lectivo al centro. Las horas no lectivas pueden ser tanto presenciales como no presenciales. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de docentes:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal docente dedica al centro. Se obtiene de la suma de "Horas lectivas de docentes" + "Horas no lectivas de docentes". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 41%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Oferta instrumental formativa en la escuela de música</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el abanico de enseñanzas de los diferentes instrumentos ofertados por la escuela. Es una aproximación a la calidad del servicio, entendida como la capacidad de la escuela por favorecer la presencia de diversidad de instrumentos y de estilos musicales en el centro.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Oferta instrumental formativa en la escuela de música</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Oferta instrumental formativa en la escuela de música:</i> Número de instrumentos para los cuales se ofrece formación en la escuela de música, independientemente de que haya alumnos matriculados o no. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 17	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de alumnos de instrumento que forman parte de un grupo instrumental</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de alumnos de instrumento que forman parte de un grupo instrumental. Es una aproximación de la calidad del servicio, entendida como la capacidad de la escuela de formar alumnos que puedan entrar a formar parte de una gran formación.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de alumnos de grupos instrumentales}}{\text{Número de alumnos de instrumento}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de alumnos de grupos instrumentales:</i> Número de personas que forman parte de una formación musical o grupo instrumental (mínimo 8 personas). En caso de que una persona pertenezca a más de un grupo instrumental sólo se contabiliza una vez. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos de instrumento:</i> Número de personas que estudian uno o más instrumentos. En el caso de que una persona toque más de un instrumento sólo se contabiliza una vez. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 44,5%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27



<b>% de instrumentos del banco de instrumentos sobre el número de alumnos de instrumento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de instrumentos que la escuela dispone para préstamo a los alumnos respecto al número de alumnos de instrumento. Es una aproximación a la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de instrumentos del banco de instrumentos}}{\text{Número de alumnos de instrumento}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de instrumentos del banco de instrumentos:</i> Número de instrumentos disponibles en la escuela de música para préstamo a los alumnos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos de instrumento:</i> Número de personas que estudian uno o más instrumentos. En caso de que una persona toque más de un instrumento, sólo se contabiliza una vez. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,5%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>% de personal docente fijo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de las horas trabajadas por el personal docente que son realizadas por personal fijo. Muestra el grado de estabilidad de la plantilla de docentes de las escuelas de música.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales trabajadas de personal fijo docente}}{\text{Horas anuales trabajadas de docentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de personal fijo docente:</i> Número de horas anuales trabajadas (lectivas y no lectivas) por el conjunto del personal docente con contratación indefinida / fija. No se incluye el personal interino (vacantes o sustituciones) ni el eventual. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de docentes:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal docente dedica al centro. Se obtiene de la suma de "Horas lectivas de docentes" + "Horas no lectivas de docentes". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 59%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>% de horas de baja sobre el total de horas trabajadas por el personal docente</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de horas de baja del conjunto de docentes de la escuela, respecto al total de horas trabajadas. Es un elemento para analizar el clima laboral de la escuela.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de baja y de indisposición de docentes}}{\text{Horas anuales trabajadas de docentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de baja y de indisposición de docentes:</i> Se incluye el total de horas de baja (incapacidad temporal) y de indisposiciones, del conjunto de docentes. No se incluyen las horas de baja por maternidad, ni los permisos y licencias. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Horas anuales trabajadas de docentes:</i> Número de horas totales anuales que el conjunto del personal docente dedica al centro. Se obtiene de la suma de "Horas lectivas de docentes" + "Horas no lectivas de docentes". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,1%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 23



<b>Salario bruto de un docente (a tiempo completo)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de docente de escuela de música. Es un factor que incide en la satisfacción de los docentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Salario bruto de un docente</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Salario bruto de un docente:</i> Sueldo bruto anual del lugar de trabajo de docente (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente:</i> En caso de gestión directa y disponibilidad de datos la fuente es "<i>l'Estudi de les Retribucions de Personal</i>" de la Diputació de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos; en otros casos, el dato ha sido facilitado por los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 27.167,3 €	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 21

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas de formación anuales recibidas por docente (a tiempo completo)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la media de horas anuales que destina a formación cada docente de las escuelas de música. Es una aproximación al esfuerzo por mejorar las habilidades de los docentes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de formación anuales de docentes}}{\text{Número de docentes equivalentes}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de formación anuales de docentes:</i> Suma de las horas anuales de formación autorizada por el municipio recibidas por el conjunto de los docentes. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de docentes equivalentes:</i> Número total de personal docente adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de docentes" entre las "Horas de convenio de un docente" <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 22	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

### Promover la responsabilidad social

<b>% de mujeres sobre el total de docentes equivalentes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de mujeres docentes adscritas al centro respecto al total de personal docente adscrito al centro.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres docentes equivalentes}}{\text{Número de docentes equivalentes}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de mujeres docentes equivalentes:</i> Número total de personal docente mujer adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de mujeres docentes" entre las "Horas de convenio de un docente". <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <i>Número de docentes equivalentes:</i> Número total de personal docente adscrito al centro. Se obtiene de dividir las "Horas anuales trabajadas de docentes" entre las "Horas de convenio de un docente" <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 46%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

Gasto corriente por habitante	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir el gasto medio de las escuelas de música por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Número de habitantes:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente del servicio de escuelas de música sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos de la Escuela de Música, entendida como el peso relativo del servicio en el gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Gastos corrientes del presupuesto municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Servicio:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del presupuesto municipal:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio, (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,7%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 23

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por aportaciones de las familias
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de las escuelas de música que son financiados con aportaciones de las familias. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación de la escuela de música.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Aportaciones de las familias}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100</math></p>
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones de las familias:</i> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se incluyen las matrículas, los cobros mensuales y también los cobros por actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008: 25,2%      Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 24</b></p>

% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de las escuelas de música que son financiados con aportaciones de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación de la escuela de música.</p>
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100</math></p>
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones de otras instituciones:</i> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 4 (Transferencias corrientes): DEGC (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya), MTAS (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales), de otras instituciones o empresas privadas que realicen patrocinios, etc. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen las transferencias del Ayuntamiento al Organismo Autónomo ni a la Concesionaria. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>
<p><b>Valor medio del indicador 2008: 27,7%      Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.): 24</b></p>

% de financiación por parte del ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes de las escuelas de música que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportación del ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportación del ayuntamiento:</i> Gastos corrientes del servicio no cubiertos ni con las aportaciones de las familias ni con las aportaciones de otras instituciones. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 47%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

### Gestionar adecuadamente los recursos

% gasto en personal sobre el total de gastos corrientes	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del gasto en personal sobre el total de los gastos corrientes del servicio. Es una aproximación al destino que se da a los recursos económicos de las escuelas de música.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en Personal}}{\text{Gastos corrientes del Servicio}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gasto en Personal:</i> Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de personal de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se contabiliza el personal directamente relacionado con el servicio (docente y no docente). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 91%	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

Precio medio ingresado por alumno	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la cuota que, de media, aportan los alumnos en la escuela de música anualmente. Aporta una orientación sobre el sistema de gestión de los recursos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de las familias}}{\text{Número de alumnos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones de las familias:</i> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se incluyen las matrículas, los cobros mensuales y también los cobros por actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 506€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente por alumno	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto corriente por alumno, es decir, el gasto unitario por alumno de las escuelas de música. Es una aproximación a la sostenibilidad económica del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Número de alumnos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Número de alumnos:</i> Número de personas que están matriculadas al inicio de curso (30 de septiembre) en las escuelas de música municipales, para el curso académico correspondiente al periodo en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.007€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

<b>Gasto corriente por hora de apertura anual</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el gasto corriente por hora de apertura de los centros, es decir, el gasto medio por hora en que la escuela de música está abierta. Es una aproximación a la sostenibilidad económica del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Horas de apertura anual}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gastos corrientes del Servicio:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, así como los gastos relacionados con actividades complementarias. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <i>Horas de apertura anual:</i> Número total de horas en que el/los centro/s se encuentra/n abierto/s con atención directa al alumnado a lo largo del curso. Incluye todas las actividades del centro tanto las escolares como las extraescolares - externas o internas -. En el caso de diversos centros, la suma de las horas de cada centro. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 439€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 24

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Habitantes</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitantes:</i> Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 46.689	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la distribución del número de habitantes en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Habitantes:</i> Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <i>Superficie Municipal:</i> Extensión del municipio, en Km. cuadrados. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.663	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la relación que hay entre la renta familiar bruta disponible del municipio y el número de habitantes. Refleja el nivel de riqueza económica del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Habitantes}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Renta familiar bruta disponible:</i> Renta municipal. Fuente: Diputación de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</li> <li>➤ <i>Habitantes:</i> Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14.139€	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27

<b>Número de centros municipales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de escuelas de música municipales por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de centros</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Número de centros:</i> Número de centros públicos municipales que tienen como objetivo proporcionar una formación musical. Fuente: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1	<b>Municipios participantes (superiores a 10.000 hab.):</b> 27



# DEPORTES

247





## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es exponer el contenido de la Guía de Interpretación de los Círculos de Comparación Intermunicipal de deportes para la mejora constante de los servicios deportivos municipales.

### Los municipios tienen competencia en:

- ♦ la promoción del deporte, la construcción y mejora de los equipamientos deportivos y en la reserva de suelo para que eso sea posible.
- ♦ la regulación y la gestión de los equipamientos deportivos y de ocio y promoción de actividades.
- ♦ Para más de 5.000 habitantes, tienen la obligación de la dotación de instalaciones deportivas para su ciudadanía (sin especificar cuáles).

La Diputación de Barcelona principalmente da soporte técnico, económico y jurídico a los entes locales para que puedan prestar servicios de calidad en todo el territorio.

El Área de Deportes de la Diputación de Barcelona, dentro del objetivo de cooperación deportiva con el mundo local mediante el impulso de la práctica físico-deportiva, quiere contribuir a la formación de una red de agentes deportivos del territorio y el correspondiente trabajo que permita la mejora continua de los servicios deportivos municipales.

A través de los Círculos de Comparación Intermunicipal de deportes compartimos unos objetivos, una metodología, unos indicadores y los resultados de los servicios deportivos municipales.

## OBJETIVOS DE MEDICIÓN

Este estudio de indicadores de medición se ha estructurado en 4 dimensiones: encargo político; usuario-cliente; valores organizativos y economía.

Las dimensiones se valoran a través de unos indicadores que tienen como punto de partida los datos básicos de práctica deportiva de cada municipio, de los diferentes colectivos de práctica, el tipo de actividad y recursos económicos y humanos implicados. Estos datos se obtienen a partir de estudios de base como la encuesta

de hábitos deportivos municipal, censo de equipamientos deportivos, registro de entidades, y de otros estudios.

Posteriormente, se profundiza en los indicadores propios de:

- ♦ ámbito de las actividades deportivas: actividades continuadas, puntuales y de formación.
- ♦ ámbito de los equipamientos deportivos: red básica, pistas de tenis y de otros.

*De cara al presente estudio se han utilizado:*

### Practicantes

- ♦ **Practicantes sobre el total de habitantes:** número de habitantes del municipio que realizan algún tipo de práctica físico-deportiva ya sea de manera organizada o libre, en espacios deportivos o en el medio natural. El tipo de práctica se puede dividir en competición, ocio y escolar.
- ♦ **Mujeres practicantes:** volumen de mujeres que realizan práctica deportiva.
- ♦ **Practicantes en los centros escolares públicos:** volumen de practicantes que realizan su práctica deportiva en los espacios deportivos de los centros de enseñanza públicos.
- ♦ **Practicantes que reciben ayudas públicas:** aquellas personas que reciben ayudas públicas para poder acceder a la práctica deportiva.

### Actividades deportivas

- ♦ **Actividades continuadas:** cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise. Las actividades continuadas son aquellas que tienen una continuidad y regularidad. Para el estudio se han contabilizado como actividades continuadas aquellas que tienen una duración superior a 1 semana.

- ♦ **Actividades puntuales:** cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise de manera puntual. Se consideran puntuales aquellas actividades que tienen una duración igual o inferior a 1 semana. Se excluyen aquellas actividades puntuales restringidas y/o vinculadas al deporte de élite.
- ♦ **Actividades de formación:** cada una de las oportunidades para la mejora de los conocimientos y aptitudes para el desarrollo de los agentes del sistema deportivo. Estas pueden ir dirigidas a cualquiera de los agentes que intervienen en el sistema deportivo.

#### Equipamientos deportivos:

- ♦ **Pistas polideportivas:** espacio deportivo básico de forma rectangular definido por el pavimento o delimitación perimetral con un mínimo de 400 m<sup>2</sup> de superficie. Práctica de diversas actividades polideportivas y extradeportivas al aire libre; con pavimento habitualmente duro y con la incorporación de elementos y marcajes de las actividades que se pueden desarrollar.
- ♦ **Pabellones polideportivos:** instalación deportiva cubierta y cerrada que puede englobar más de un espacio deportivo, destinada a la realización de múltiples actividades polideportivas de tipo reglado y competitivo. Incluye los espacios complementarios necesarios para el buen funcionamiento de la instalación. Pavimento habitualmente blando y con la incorporación de elementos y marcajes de las actividades que se pueden desarrollar.
- ♦ **Salas deportivas:** espacios deportivos en recinto cerrado, destinados a la realización de múltiples actividades no competitivas en un espacio deportivo de dimensiones reducidas y pavimento blando; incluye los espacios complementarios necesarios para el buen funcionamiento de la instalación. Pueden tener diferentes formas y estar equipadas con elementos específicos si se realiza una actividad especializada.
- ♦ **Campos polideportivos:** espacio deportivo descubierto generalmente de forma rectangular definido por el pavimento o cierre perimetral con una superficie superior a los 4.000 m<sup>2</sup>. Normalmente incorporan los marcajes de las actividades a realizarse y pueden estar equipados con elementos específicos para la práctica deportiva.
- ♦ **Piscinas cubiertas:** instalación deportiva cubierta que incluye uno o varios vasos de agua de diferentes formas, destinada preferentemente a la realización de todo tipo de actividades acuáticas (formativas, competitivas, recreativas, terapéuticas, etc.). Puede incluir otros espacios deportivos para ampliar la oferta de espacios complementarios necesarios para el buen funcionamiento de la instalación.
- ♦ **Campos de atletismo:** espacio deportivo especializado, con pavimento de arena o sintético, para la práctica preferente de las modalidades deportivas atléticas; el espacio central puede compatibilizarse con la práctica de otros deportes de campo como por ejemplo el fútbol o el rugby.
- ♦ **Espacios de raqueta:** espacio deportivo especializado, apto para la práctica de deportes de raqueta con pavimento variable según la actividad que se realice. Se incluyen pistas de tenis, de frontón y de pádel.
- ♦ **Piscinas descubiertas:** espacio deportivo para la práctica de actividades acuáticas al aire libre, de carácter preferentemente lúdico y recreativo; incorpora área de solárium y playas y los espacios complementarios para el buen funcionamiento de la instalación.
- ♦ **Otros espacios deportivos:** cualquier espacio deportivo no incluido en ninguna de las otras categorías (desde una pista de petanca a un rocódromo, un carril bici, un puerto deportivo...).



## FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar los indicadores han sido facilitados por los diversos ayuntamientos utilizando unas hojas de cálculo excel diseñadas con la finalidad de homogeneizar la recogida de datos. Posteriormente estos datos han sido introducidos en la aplicación web "Generador y Tramitador de Encuestas" (GTE).

De un total de 45 municipios invitados, han facilitado los datos 42 municipios de los siguientes espacios deportivos: pistas polideportivas (42), pabellones polideportivos (42), salas deportivas (42), campos polideportivos (42), piscinas cubiertas (40), piscinas

descubiertas (34), campos de atletismo (24), y espacios de raqueta (31).

Además de la información proporcionada por los diferentes ayuntamientos, se han utilizado otras fuentes de información para complementar los datos y hacer su análisis, como por ejemplo los antecedentes de la pasada edición de los Círculos de Comparación Intermunicipales o la consulta de las encuestas de hábitos deportivos, impulsadas y realizadas por el Servicio de Deportes de la Diputación de Barcelona, en aquellas poblaciones que disponen de esta encuesta.

	Pistas polideportivas	Pistas poliesportives escolares	Pabellons polideportius	Salas deportivas	Salas deportivas	Campos polideportivos	Piscinas cubiertas	Campos de atletismo	Espacios de raqueta	Piscinas descubiertas	Total espacios convencionales	Otros espacios deportivos	Población año 2008
Abrera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	15	11.278	
Badalona	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	36	215.329	
Barberà del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	12	30.271	
Berga	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	36	17.072	
Calella	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	24	18.615	
Cardedeu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	35	16.102	
Castellar del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	65	22.626	
Castelldefels	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	87	60.572	
Cerdanyola del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	41	58.493	
Cornellà de Llobregat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	55	85.180	
Esparreguera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	3	21.451	
Esplugues de Llobregat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8		46.586	
Franqueses del Vallès, Les	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	2	16.978	
Gavà	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	4	45.190	
Granollers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	10	60.122	
Hospitalet de Llobregat, L'	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	148	253.782	
Igualada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	7	38.164	
Lliçà d'Amunt	X	X	X	X	X	X	X	X	X	7	64	13.809	
Malgrat de Mar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	51	18.261	
Manlleu	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	2	20.505	
Manresa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	29	75.053	
Mataró	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	42	119.780	
Molins de Rei	X	X	X	X	X	X	X	X	X	7	5	23.828	
Mollet del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	61	51.912	
Parets del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	26	17.224	
Pineda de Mar	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	35	25.931	
Prat de Llobregat, El	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	60	62.899	
Ripollet	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10		36.255	
Sabadell	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9		203.969	
Sant Adrià de Besòs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	2	33.223	
Sant Andreu de la Barca	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	17	26.279	
Sant Boi de Llobregat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	3	81.335	
Sant Celoni	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	10	16.586	
Sant Cugat del Vallès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	8	76.274	
Sant Esteve Sesrovires	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	8	6.903	
Sant Joan Despí	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	5	31.647	
Sant Just Desvern	X	X	X	X	X	X	X	X	X	7	7	15.365	
Sant Sadurní d'Noya	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	5	11.909	
Sant Vicenç dels Horts	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	5	27.461	
Santa Coloma de Gramenet	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	61	117.336	
Santa Perpètua de Mogoda	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9		24.325	
Sitges	X	X	X	X	X	X	X	X	X	7	11	27.070	
Terrassa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	103	206.245	
Torelló	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	9	13.680	
Vic	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	10	38.964	
Viladecans	X	X	X	X	X	X	X	X	X	9	39	62.573	
Vilafraça del Penedès	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	2	37.364	
Vilanova del Camí	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8	5	12.428	
Vilanova i la Geltrú	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10	2	64.905	
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>40</b>			

## METODOLOGÍA

Para la recogida de datos se ha elaborado una herramienta informática con el objetivo de facilitar la tarea de recogida y, sobretodo, para garantizar una homogeneización en el método de recogida de los mismos. Esta herramienta, que se concreta en un archivo de Excel, permite recoger información necesaria para la construcción de los indicadores. Esta información va desde datos de práctica deportiva, datos de instalaciones o del presupuesto del área de deportes. La herramienta mencionada permite la realización de un cálculo automático de algunas de las variables mediante datos básicos, o alternativamente, la introducción de forma 'manual' de estos datos en el caso que el técnico del municipio los conozca. Los resultados de las variables obtenidos se introducen posteriormente en el programa informático creado por la Diputación de Barcelona para estos efectos llamado GTE.

En la presente edición, se ha realizado una redefinición de la concepción del Cuadro Resumen de Indicadores intentando obtener una visión más global del servicio de deportes del municipio. Para hacerlo posible, se han incorporado nuevos indicadores, se ha modificado la forma de cálculo de algunos de los ya existentes así como se han eliminado otros. Se ha reducido también el número de indicadores centrados en los espacios deportivos con la finalidad de recoger una visión más amplia de la práctica físico-deportiva y de las actividades que se desarrollan. También se han incorporado indicadores relativos a la igualdad de género y a la mejora de la cohesión social. Aún y así, en los indicadores que se han considerado esenciales se ha mantenido la separación por espacios deportivos.

Es importante destacar que en los datos recogidos referentes a los espacios de pistas polideportivas y salas, ha habido un cambio significativo respecto a pasadas ediciones. A la hora de contabilizar el número de espacios deportivos y metros cuadrados de espacios deportivos, se han separado las pistas polideportivas y salas municipales, de las pistas y salas que forman parte de instalaciones de centros docentes. Y a la hora de calcular los practicantes y usos en espacios deportivos, no se han tenido

en cuenta los espacios deportivos de escuelas e institutos. No obstante, para conocer la intensidad de uso de estos espacios deportivos, se ha incorporado un nuevo indicador: % de practicantes en los centros escolares públicos sobre el total de practicantes.

Otro aspecto importante a destacar es la diferencia en la metodología de cálculo entre los practicantes en general y los practicantes por espacios deportivos, tal y como se podrá ver seguidamente en la descripción de los indicadores.

A continuación, se describen los diferentes indicadores destacando cuáles de éstos son nuevos o cuentan con alguna modificación en el cálculo con la correspondiente definición de cada variable que lo forma.

Los indicadores que se han modificado respecto al año anterior son:

- ♦ Encargo político
  - Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes.
    - Desaparición del desglose de las plazas por espacios deportivos, contabilizando únicamente el total.
    - Se incluyen las plazas de las actividades que se realizan en espacios deportivos no convencionales y en el medio natural.
  - Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes de clubes.
    - Desaparición del desglose de las plazas por espacios deportivos, contabilizando únicamente el total.
    - Se incluyen las plazas de las actividades que se realizan en espacios deportivos no convencionales y en el medio natural.
  - % de practicantes en los espacios deportivos

sobre el total de los habitantes.

- La metodología de cálculo se ha modificado en esta edición. Se han contabilizado los practicantes de los espacios deportivos según los cuadrantes horarios. Este año no se han contabilizado los practicantes escolares dentro del horario lectivo.
- La base de los practicantes por espacio deportivo no es comparable con el porcentaje de practicantes sobre el total de habitantes, ya que éste último contabiliza los practicantes de todo el municipio independientemente del espacio donde se realiza la práctica y su titularidad.
- Metros cuadrados de espacio deportivo por cada 1.000 habitantes.
  - Este año se contabilizan de forma separada los espacios deportivos municipales y los espacios deportivos de centros docentes.
- Número de usos anuales por m2.
  - Este año no se contabilizan los espacios deportivos de los centros de enseñanza.
  - La metodología de cálculo de los usos también se ha modificado. Este año se han calculado manualmente los usos semanales de los escolares.
  - Al variar la forma de cálculo de practicantes en espacios deportivos, también se modifica el resultado de los usos.
- Número de usos anuales por espacio deportivo.
  - Este año no se contabilizan los espacios deportivos de los centros de enseñanza.
  - La metodología de cálculo de los usos también se ha modificado. Este año se han calculado manualmente los usos semanales de los escolares.
  - Al variar la forma de cálculo de practicantes en espacios deportivos, también se modifica el resultado de los usos.

♦ Valores organizativos/RRHH

- % de gestión directa
  - Al no contabilizarse los espacios deportivos en centros de enseñanza, se modifica también el porcentaje de gestión directa de los espacios deportivos, especialmente en pistas polideportivas y salas.

♦ Economía

- % de autofinanciación por tasas y precios públicos.
  - Desaparición del desglose por espacios deportivos, contabilizando únicamente el total.
- % de financiación por aportaciones de otras instituciones.
  - Desaparición del desglose por espacios deportivos, contabilizando únicamente el total.
- % de financiación por parte del ayuntamiento.
  - Desaparición del desglose por espacios deportivos, contabilizando únicamente el total.

A continuación se detallan los nuevos indicadores de este año, introducidos para obtener una visión más generalizada del Cuadro Resumen de Indicadores.

♦ Encargo político

- % de practicantes que reciben ayudas públicas sobre el total de practicantes.
  - Este indicador quiere conocer el volumen de personas que realizan actividad física gracias a ayudas municipales.
- % de practicantes sobre el total de habitantes.
  - Para el cálculo de este indicador, en esta edición se utiliza el valor de la Encuesta

de Hábitos Deportivos del propio municipio. En el caso que no dispongan de ella, se utiliza la media del total de las encuestas realizadas por la Diputación de Barcelona.

- % de practicantes mujeres sobre el total de habitantes.

- Este año se ha introducido la variable de género para poder analizar las diferencias de práctica existentes entre hombres y mujeres.

- % de practicantes en los centros escolares públicos sobre el total de practicantes.

- Para recoger el volumen de práctica deportiva en los espacios escolares se ha contabilizado el volumen de practicantes escolares, de competición y de población en general que desarrollan su práctica en un centro de enseñanza.

#### ♦ Usuario-cliente

- % de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados municipales sobre el total de habitantes.

- Este indicador pretende recoger el volumen de practicantes inscritos y/o abonados en un programa deportivo municipal.

- % de población abonada a un complejo deportivo municipal.

- El objetivo de este nuevo indicador es recoger el volumen de población abonada a un complejo deportivo municipal.

#### ♦ Valores organizativos /RRHH

- % de mujeres empleadas respecto al total de trabajadores.

- Se ha incorporado la variable de género, identificando el volumen de mujeres trabajadoras en el área de deportes respecto al total.

#### ♦ Economía

- Gasto corriente (incluyendo concesiones) en deportes por practicante.

- Incorporación de este nuevo indicador para conocer el gasto corriente por practicante.

- Gasto corriente (incluyendo concesiones) en actividades por habitante.

- Este nuevo indicador servirá para conocer el gasto corriente por habitante en concepto de actividades deportivas.

- % de gasto corriente (incluyendo concesiones) en reparación y mantenimiento sobre el total de gasto corriente de deportes.

- Se ha introducido este indicador con la finalidad de identificar la importancia que se atribuye al mantenimiento de las instalaciones deportivas respecto al gasto corriente de deportes.

- % de inversión en deportes (incluyendo concesiones) sobre el total de inversión municipal.

- Para disponer de más datos económicos, se ha introducido este indicador para ver el peso que tiene en deportes el total de inversión municipal, cogiendo los últimos 5 años como referencia.

- % de transferencias corrientes respecto al total de gasto corriente en deportes.

- Este indicador dará a conocer el porcentaje de dinero que se destina a las entidades deportivas del municipio del total del presupuesto municipal.



Una vez recogidas las variables y procedido a su revisión, se han elaborado los indicadores mediante el mencionado programa GTE. Posteriormente, se ha procedido a identificar los Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora para cada uno de los municipios. Para ello, se ha realizado inicialmente un análisis cuantitativo vía discriminación en base a la desviación de cada valor en relación a la media del conjunto de municipios en un 50%.

Una vez realizada esta primera fase, y preseleccionados todos los indicadores destacados de cada municipio, se seleccionan, mediante un análisis más cualitativo, los puntos fuertes y las oportunidades de mejora de cada municipio. Seguidamente se selecciona una oportunidad de

mejora a analizar que se considera más relevante para el municipio en cuestión y se consensúa con los responsables deportivos de cada municipio.

Finalmente, se ha complementado el ejercicio introduciendo aquellos comentarios que se han considerado adecuados en cada municipio dentro del apartado 'Otros comentarios'. A modo de resumen, se adjunta un cuadro explicativo de cada uno de los apartados mencionados.

MUNICIPIO	
PUNTOS FUERTES	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Provenirá de:  1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media.  2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.	Provenirá de:  1. Análisis cuantitativo en base a los valores superiores / inferiores en más / menos de un 50 % de la media.  2. Selección y concreción en base a un análisis cualitativo.
ENTORNO	A ANALIZAR:
✓ Datos que ayudan a contextualizar el municipio	– Sólo se seleccionará un punto. – Provenirá siempre de una oportunidad de mejora – Priorización de lo que es gestionable
OTROS COMENTARIOS	
Puede provenir indistintamente de: ➤ Puntos Fuertes y Oportunidades de Mejora ➤ Aspectos de conocimiento del municipio que no se ven reflejados en los datos.	

**DEPORTES**

<b>Encargo político</b>	<b>Facilitar el accesos de la población a la práctica deportiva</b>		Total	<b>Impulsar la práctica deportiva en el municipio</b>				Ocio	Escolar	Compe.	Total	<b>Facilitar el acceso de los ciudadanos a las actividades</b>		Total
	Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1000 habitantes		140	% de practicantes sobre el total de los habitantes				37 %	4 %	7 %	48 %	Número de horas de actividades continuadas por cada 1000 habitantes		278
	Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1000 habitantes de clubes		59	% de practicantes en los centros escolares públicos sobre el total de practicantes				0,9 %	3,9 %	3,3 %	8,1 %	Número de horas de actividades puntuales por cada 1000 habitantes		13
				% de mujeres practicantes sobre el total de practicantes				X			42 %	Número de horas de actividades de formación por cada 1000 habitantes		2,4
		<b>Promover la cohesión social</b>		Total										
		% de practicantes que reciben ayudas públicas sobre el total de practicantes		0,2 %										

<b>Usuario / Cliente</b>	<b>Fomentar el uso de los servicios deportivos municipales</b>		Total					<b>Ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos</b>		Total
	% de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados mpales. sobre el total de habitantes		14,5 %					Sugerencias por cada 1000 practicantes		7,2
	% de población abonada a un complejo deportivo municipal sobre el total de habitantes		10,2 %							

<b>Valores Organizativos /RRHH</b>	<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		Total	<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>		Total	<b>Promover la igualdad de género</b>		Total
	Satisfacción general de los empleados		7,1	% de personal asistente a cursos sobre el total de trabajadores/as		53 %	% mujeres empleadas respecto el total de trabajadores/ras		44 %
	% de días de baja laboral sobre el total		3,7 %	Horas anuales de formación por trabajador/a		9,2			
	Sueldo bruto base de un monitor de deportes		19.063						

<b>Economía</b>	<b>Disponer de los recursos adecuados por el servicio de deportes</b>			<b>Disponer de los recursos adecuados para actividades</b>			Total	
	Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante			60	Gasto corriente en actividades por habitante			13
	% Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre total gastos corrientes municipales			7,1 %	% Gasto corriente en actividades sobre el total gasto corriente en deportes			22 %
	% de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de inversión municipal (últimos 5 años)			8,9 %	Gasto corriente en actividades por cada hora de actividad			30
	Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por practicante			125				
	% gasto corriente en reparación y mantenimiento sobre el total de gasto corriente en deportes			9,9 %				

<b>Entorno</b>	Población		53.451	Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)		2.569	Renta per cápita		13.697

POL: Pistas polideportivas  
PAV.: Pabellones polideportivos

SAL: Salas deportivas  
CAM: Campos polideportivos

PCO: Piscinas cubiertas  
ATL: Campos de atletismo

TEN: Espacios de raqueta  
PAL: Piscinas descubiertas

AEE: Otros Espacios Deportivos

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

<b>Impulsar el uso de los espacios deportivos</b>	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL
% de practicantes sobre el total de los habitantes	1,9 %	3,7 %	5,9 %	2,6 %	9,0 %	1,0 %	1,0 %	
Metros cuadrados de espacio deportivo por cada 1000 habitantes	85	63	25	474	14	188	58	16
Número de usos anuales por m2	36	127	396	15	871	7	17	46
Número de usos anuales por espacio deportivo	20.473	58.075	81.153	53.805	197.984	95.700	8.116	17.312

<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL
Horas de apertura semanales (por cada espacio deportivo)	67	81	78	53	95	77	85	66

<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>	POL	PAV	SAL	CAM	PCO	ATL	TEN	PAL
% de Gestión directa	92 %	82 %	70 %	88 %	41 %	93 %	38 %	57 %

<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>	Total	<b>Dar soporte a la promoción deportiva de las entidades</b>	
% de autofinanciación por tasas y precios públicos	58,6 %	% de gasto en transferencias corrientes respecto al total de gasto corriente en deportes	8,9 %
% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	1,8 %		
% de financiación por parte del ayuntamiento	39,8 %		

	POL		PAV	SAL		CAM	PCO	ATL	TEN	PAL	AEE	Total
	Municipal	Escolar		Municipal	Escolar							
Número de espacios deportivos	8,7	29,8	7,3	7,4	15,5	7,2	3,1	0,6	5,6	1,9	25,1	108,5

2008

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Facilitar el acceso de la población a la práctica deportiva

<b>Plazas disponibles de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oportunidad que tienen los ciudadanos para realizar deporte dentro de la oferta pública.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas actividades continuadas (v.29)}}{\text{Población (v.1)}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Plazas disponibles de actividades continuadas:</u> Son las plazas de actividades continuadas que ofrece el servicio municipal de deportes para la práctica deportiva sea cual sea el espacio de práctica. <i>Fuente:</i> Programas de actividades y cursillos del Ayuntamiento o de las empresas concesionadas.</li> <li>➤ <u>Población:</u> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	140 pl. <b>Municipios participantes: 41</b>

<b>Plazas disponibles de actividades continuadas de clubes por cada 1.000 hab.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oportunidad que tienen los ciudadanos para realizar deporte vía los clubes deportivos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Plazas actividades continuadas clubes (v.30)}}{\text{Población (v.1)}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Plazas disponibles de actividades continuadas de clubes:</u> Son las plazas disponibles de actividades continuadas que ofrecen los clubes del municipio sea cual sea el espacio de práctica. <i>Fuente:</i> Registro de clubes.</li> <li>➤ <u>Población:</u> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	59 pl. <b>Municipios participantes: 38</b>

### Promover la cohesión social

<b>% de practicantes que reciben ayudas públicas sobre el total de practicantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Volumen de practicantes que realizan deporte gracias a ayudas públicas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Practicantes con ayudas públicas (v.23)}}{\text{Practicantes(v.21)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Practicantes con ayudas públicas:</u> Es el número de personas con riesgo de exclusión social que hacen deporte regularmente gracias a una ayuda pública directa. <i>Fuente:</i> Registros municipales.</li> <li>➤ <u>Practicantes:</u> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Encuesta de hábitos deportivos de la Diputación de Barcelona.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	0,2% <b>Municipios participantes: 44</b>

### Impulsar la práctica deportiva en el municipio

% de practicantes sobre el total de habitantes	
<b>Explicación del indicador:</b> Volumen de practicantes respecto a la población total del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Practicantes (v.21)}}{\text{Población(v.1)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Practicantes:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Encuesta de hábitos deportivos de la Diputación de Barcelona.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
<b>Ocio:</b> 37%	49
<b>Escolar:</b> 4%	49
<b>Competición:</b> 7%	49
<b>Total:</b> 48%	49

% de practicantes en centros de enseñanza públicos sobre el total de practicantes	
<b>Explicación del indicador:</b> Volumen de practicantes que desarrolla su práctica en espacios deportivos de centros escolares.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Practicantes en centros escolares (v.24)}}{\text{Practicantes(v.21)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Practicantes en los centros escolares:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente en centros escolares públicos fuera del horario lectivo. <i>Fuente:</i> cuadrantes horarios de las actividades.</li> <li>➤ <b>Practicantes:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Encuesta de hábitos deportivos de la Diputación de Barcelona.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
<b>Ocio:</b> 0,9%	44
<b>Escolar:</b> 3,9%	45
<b>Competición:</b> 3,3%	44
<b>Total:</b> 8,1%	44

<b>% de mujeres practicantes sobre el total de practicantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Volumen de mujeres practicantes respecto al total de practicantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Mujeres practicantes (v.22)}}{\text{Practicantes(v.21)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Mujeres practicantes:</b> Es el número de mujeres que hacen deporte regularmente. <i>Fuente:</i> cuadrantes horarios de las actividades.</li> <li>➤ <b>Practicantes:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Encuesta de hábitos deportivos de la Diputación de Barcelona.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	42% <b>Municipios participantes:</b> 49

### **Facilitar el acceso a los ciudadanos a las actividades**

<b>Horas de actividades continuadas por cada 1.000 habitantes.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Nivel de acceso que tienen los ciudadanos para realizar deporte dentro de la oferta pública, en actividades continuadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de actividades continuadas (v.36)}}{\text{Población(v.1)}} \times 1000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Horas de actividades continuadas:</b> Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva continuada que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise. <i>Fuente:</i> Programa de actividades continuadas del Ayuntamiento, empresas concesionadas o de clubes.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	278 h. <b>Municipios participantes:</b> 44

<b>Horas de actividades puntuales por cada 1.000 habitantes.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Nivel de acceso que tienen los ciudadanos para realizar deporte dentro de la oferta pública, en actividades puntuales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de actividades puntuales (v.37)}}{\text{Población(v.1)}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Horas de actividades puntuales:</b> Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva puntual que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise. <i>Fuente:</i> Programa de actividades puntuales del Ayuntamiento, empresas concesionadas o de clubes.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13 h.	<b>Municipios participantes:</b> 46

<b>Horas de actividades de formación por cada 1.000 habitantes.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Nivel de acceso que tienen los ciudadanos para asistir a actividades de formación vinculadas al deporte.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de actividades de formación(v.38)}}{\text{Población (v.1)}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Horas de actividades de formación:</b> Cada una de las oportunidades para la mejora de los conocimientos y aptitudes para el desarrollo de los agentes del sistema deportivo. <i>Fuente:</i> Programa de actividades formativas, charlas, talleres, cursos de formación, relacionadas con el mundo del deporte.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008</b> 2,4 h.	<b>Municipios participantes:</b> 45

### Impulsar el uso de los espacios deportivos municipales

<b>% de practicantes en espacios deportivos sobre el total de habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen de practicantes respecto a la población del municipio, para cada una de las tipologías de espacios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Practicantes por tipología de espacio deportivo (v.25)}}{\text{Población (v.1)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Practicantes por tipología de espacio deportivo:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente en las diferentes tipologías de espacios deportivos convencionales. <i>Fuente:</i> Cuadrantes horarios de los programas de actividades continuadas.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Pistas polideportivas: 1,9 %	42
Pabellones polideportivos: 3,7 %	46
Salas deportivas: 5,9 %	45
Campos polideportivos: 2,6 %	47
Piscinas cubiertas: 9,0 %	44
Campos de atletismo: 1,0 %	26
Espacios de raqueta: 1,0 %	30

<b>m<sup>2</sup> de espacio deportivo por cada 1000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la dotación en equipamientos deportivos en relación a la población, para cada una de las tipologías de espacios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{M}^2 \text{ de espacio deportivo (v.34)}}{\text{Población (v.1)}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>M<sup>2</sup> de espacio deportivo:</b> Es la suma de m<sup>2</sup> de espacios convencionales de cada tipología de espacio deportivo. Tan sólo se incluye el espacio útil de actividad excluyendo las zonas verdes dentro de cada espacio deportivo, ni vestuarios, ni almacenes, etc. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Pistas polideportivas: 85 m <sup>2</sup>	44
Pabellones polideportivos: 63 m <sup>2</sup>	49
Salas deportivas: 25 m <sup>2</sup>	48
Campos polideportivos: 474 m <sup>2</sup>	49
Piscinas cubiertas: 14 m <sup>2</sup>	46
Campos de atletismo: 188 m <sup>2</sup>	27
Espacios de raqueta: 58 m <sup>2</sup>	34
Piscinas descubiertas: 16 m <sup>2</sup>	33



<b>Número de usos anuales por m<sup>2</sup> de espacio deportivo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la densidad de utilización y aprovechamiento, para cada m <sup>2</sup> de las diferentes tipologías de espacios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usos anuales (v.26)}}{\text{M}^2 \text{ de espacio deportivo (v.34)}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Usos anuales:</b> Son los accesos individuales a un espacio deportivo, independientemente de la identidad del usuario, en una hora (se considera que un practicante que utiliza dos horas son dos usos). <i>Fuente:</i> Sistemas de control de asistencias de los ayuntamientos o gestoras.</li> <li>➤ <b>M<sup>2</sup> de espacio deportivo:</b> Es la suma de m<sup>2</sup> de espacios convencionales de cada tipología de espacio deportivo. Tan sólo se incluye el espacio útil de actividad excluyendo las zonas verdes dentro de cada espacio deportivo, ni vestuarios, ni almacenes, etc. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Pistas polideportivas: 36 u.	42
Pabellones polideportivos: 127 u.	47
Salas deportivas: 396 u.	44
Campos polideportivos: 15 u.	47
Piscinas cubiertas: 871 u.	45
Campos de atletismo: 7 u.	26
Espacios de raqueta: 17 u.	31
Piscinas descubiertas: 46 u.	26

<b>Número de usos anuales por espacio deportivo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la densidad de utilización y aprovechamiento, para cada una de las tipologías de espacios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usos anuales (v.26)}}{\text{Espacios deportivos (v.31)}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Usos anuales:</b> Son los accesos individuales a un espacio deportivo, independientemente de la identidad del usuario, en una hora (se considera que un practicante que utiliza dos horas son dos usos). En las piscinas descubiertas se contabilizan los accesos. <i>Fuente:</i> Sistemas de control de asistencias de los ayuntamientos o gestoras.</li> <li>➤ <b>Espacios deportivos:</b> Es el número de espacios deportivos según la tipología que sea. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
Valor medio de los indicadores 2008:	Municipios participantes:
Pistas polideportivas: 20.473 u.	43
Pabellones polideportivos: 58.075 u.	47
Salas deportivas: 81.153 u.	45
Campos polideportivos: 53.805 u.	47
Piscinas cubiertas: 197.984 u.	45
Campos de atletismo: 95.700 u.	26
Espacios de raqueta: 8.116 u.	31
Piscinas descubiertas: 17.312 u.	31

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Fomentar el uso de los servicios deportivos municipales

<b>% de población inscrita y/o abonada a servicios deportivos continuados municipales sobre el total de habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la población que hace uso de los espacios y programas deportivos continuados municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población inscrita (v.28)} + \text{Población abonada (v.27)}}{\text{Población (v.1)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Población inscrita:</b> Es el número de personas no abonadas registradas en actividades continuadas municipales en un mes tipo como octubre o marzo. <i>Fuente:</i> Lista de inscritos de las actividades continuadas municipales.</li> <li>➤ <b>Población abonada:</b> Es el número de personas que pagan una cuota mensual para tener libre acceso a un complejo deportivo municipal. <i>Fuente:</i> Cuenta de explotación de un complejo deportivo. Registro de un Ayuntamiento.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,5 %	<b>Municipios participantes:</b> 44

<b>% de población abonada a un complejo deportivo municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen de población abonada a las instalaciones deportivas municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Población abonada (v.27)}}{\text{Población (v.1)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Población abonada:</b> Es el número de personas que pagan una cuota mensual para tener libre acceso a un complejo deportivo municipal. <i>Fuente:</i> Cuenta de explotación de un complejo deportivo. Registro de un Ayuntamiento.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,2%	<b>Municipios participantes:</b> 47

### Ofrecer un servicio de calidad a la población

<b>Sugerencias por cada 1000 practicantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la implicación de los ciudadanos en la mejora de los servicios deportivos municipales. Indirectamente puede medir el nivel de descontento de los usuarios de los servicios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sugerencias (v.2)}}{\text{Practicantes (v.21)}} \times 1000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Sugerencias:</b> Es el número de sugerencias y/o reclamaciones que se reciben por escrito en las instalaciones deportivas o en las Oficinas Municipales de Atención al Ciudadano. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento y entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Practicantes:</b> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, plantillas de utilización.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:.</b> 7,2 s.	<b>Municipios participantes:</b> 39

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Horas de apertura semanales (por cada espacio deportivo)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oportunidad que tienen los ciudadanos de realizar deporte a lo largo del día y/o entre semana y fines de de semana, para cada una de las tipologías de espacios deportivos municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de apertura semanales (v.35)}}{\text{Espacios deportivos (v.31)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Horas de apertura semanales:</b> Es el número absoluto de horas de apertura semanales en una semana representativa de un mes tipo, octubre o marzo. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Espacios deportivos:</b> Número de espacios deportivos según la tipología que sea. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
Pistas polideportivas: 67 h.	45
Pabellones polideportivos: 81 h.	48
Salas deportivas: 78 h.	49
Campos polideportivos: 53 h.	49
Piscinas cubiertas: 95 h.	46
Campos de atletismo: 77 h.	27
Espacios de raqueta: 85 h.	34
Piscinas descubiertas: 66 h.	40

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### **Promover un clima laboral adecuado**

<b>Satisfacción general de los trabajadores/es.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la percepción de satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Grado de satisfacción general de los empleados.(v.5)</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Grau de satisfacció general de los empleados:</u> Es la valoración de la satisfacción de los empleados, del 0 al 10, donde 0 es "muy insatisfecho" y 10 "muy satisfecho". <i>Fuente:</i> Cuestionario distribuido por la dirección de deportes del propio ayuntamiento.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,1	<b>Municipios participantes:</b> 20

<b>% de días de baja laboral sobre el total de días laborales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el nivel de absentismo laboral de los empleados. Este parámetro a menudo está relacionado con el nivel de motivación y satisfacción.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Días de baja laboral por año (v.6)}}{\text{Días laborables totales por año (v.7)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Días de baja laboral por año:</u> Es el número total de días de baja laboral de todos los empleados (directos e indirectos) incluyendo bajas de Seguridad Social y bajas registradas a través de procedimientos internos del departamento de recursos humanos. Días de absentismo sin contar: bajas por accidentes laborales, bajas por maternidad, días de permiso o vacaciones establecidas en el convenio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Días laborables totales por año:</u> Es el número total de días contratados a empleados para la prestación de los servicios deportivos en su conjunto. <i>Fuente:</i> Hojas de nóminas del Ayuntamiento y de todas las empresas implicadas en el servicio.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,7 %	<b>Municipios participantes:</b> 42

<b>Sueldo bruto base de un monitor/a de deportes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Media del sueldo del lugar de trabajo más frecuente en un servicio deportivo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Sueldo bruto base de un monitor de deportes (v.20)</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Sueldo bruto base de un monitor de deportes:</u> Es la media de los sueldos brutos anuales del lugar de trabajo de monitor de deportes (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. En algunos municipios este dato es facilitado por la Diputación de Barcelona. <i>Fuente:</i> "Estudi de las Retribucions de Personal" de la Diputación de Barcelona y hojas de nóminas del Ayuntamiento o de las empresas concesionadas.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 19.063 €	<b>Municipios participantes:</b> 41

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>% del personal de deportes asistente a cursos sobre el total de trabajadores/es.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la proporción de empleados implicados en la formación continuada. Este parámetro a menudo está relacionado con el nivel de motivación y satisfacción de los empleados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Trabajadores/as asistentes a cursos por año (v.8)}}{\text{Trabajadores/as (v.3)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Trabajadores/as asistentes a cursos por año:</b> Es el número de trabajadores/es que han realizado formación en el año de análisis. La formación ha de haber sido autorizada por la entidad gestora de los espacios deportivos. <i>Fuente:</i> Registros de formación del Ayuntamiento y entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Trabajadores/as:</b> Es el número total de personas contratadas un mínimo de media jornada directamente por el ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo con el convenio al que se esté sujeto. No se incluyen los empleados contratados en empresas de servicios externalizados. Se incluyen sólo servicios de titularidad pública. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53%	<b>Municipios participantes:</b> 43

<b>Horas anuales de formación por trabajador</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la duración y/o intensidad de la formación que realizan los empleados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de formación de todos los trabajadores/es por año (v.9)}}{\text{Trabajadores/as (v.3)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Horas anuales de formación de todos los trabajadores/es por año:</b> Es el número de horas que han realizado de formación en el año de análisis. La formación ha de haber sido autorizada por la entidad gestora del espacio deportivo. <i>Fuente:</i> Registro de formación del Ayuntamiento y/o entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Trabajadores/as:</b> Es el número total de personas contratadas un mínimo de media jornada directamente por el ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo con el convenio al que se esté sujeto. No se incluyen los empleados contratados en empresas de servicios externalizados. Se incluyen sólo servicios de titularidad pública. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,2 h.	<b>Municipios participantes:</b> 43

### Promover la igualdad de género

% de mujeres empleadas respecto al total de trabajadores/es	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la igualdad de género entre el personal de deportes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Trabajadoras (v.4)}}{\text{Trabajadores/as (v.3)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Trabajadoras:</b> Es el número total de mujeres contratadas un mínimo de media jornada directamente por el ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo con el convenio al que se esté sujeto. No se incluyen los empleados contratados en empresas de servicios externalizados. Se incluyen sólo servicios de titularidad pública. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Trabajadores/as:</b> Es el número total de personas contratadas un mínimo de media jornada directamente por el ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo con el convenio al que se esté sujeto. No se incluyen los empleados contratados en empresas de servicios externalizados. Se incluyen sólo servicios de titularidad pública. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 44 %	<b>Municipios participantes:</b> 46

### Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión

% de gestión directa		
<b>Explicación del indicador:</b> Predominio entre un modelo de gestión directa o indirecta para cada tipología de espacio deportivo.		
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de espacios gestionados directamente}}{\text{Número total de espacios deportivos convencionales (v.31)}} \times 100$		
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Espacios deportivos gestionados directamente:</b> Es el número de espacios deportivos en los cuales la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa, ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones (no se incluyen, por consiguiente, los espacios con gestión indirecta, ya sea vía concesión, concierto, gestión interesada o sociedad de economía mixta) <i>Fuente:</i> Censo de instalaciones.</li> <li>➤ <b>Espacios deportivos convencionales:</b> Es el número de espacios deportivos convencionales según la tipología que corresponda. Se consideran sólo los espacios de titularidad pública y con acceso controlado. <i>Fuente:</i> Censo de instalaciones.</li> </ul>		
<b>Valor medio de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>	
Pistas polideportivas:	92 %	45
Pabellones polideportivos:	82 %	58
Salas deportivas:	70 %	48
Campos polideportivos:	88 %	48
Piscinas cubiertas:	41 %	44
Campos de atletismo:	93 %	26
Espacios de raqueta:	38 %	33
Piscinas descubiertas:	57 %	39

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados por el servicio de deportes

<b>Gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el esfuerzo económico que realiza el ayuntamiento por cada habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes (v.10)}}{\text{Población (v.1)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gastos corrientes:</b> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Población:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 60 €	<b>Municipios participantes:</b> 42

<b>% de gasto corriente en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de gastos corrientes municipales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el peso específico que tiene el deporte en el presupuesto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes (v.10)}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gastos corrientes:</b> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes del Presupuesto Municipal:</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año natural en estudio (se incluye el ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,1 %	<b>Municipios participantes:</b> 40

<b>% de inversión en deportes (incluidas las concesiones) sobre el total de inversión municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de la inversión municipal dedicada a deportes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos por inversión en deportes (v.11)}}{\text{Gasto por inversión municipal (v.12)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto por inversión en deportes:</b> son los gastos imputables a los Capítulos VI y VII del presupuesto del área de Deportes y, también, de las Concesiones Administrativas en los últimos 5 años. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras</li> <li>➤ <b>Gasto por inversión municipal:</b> son los gastos imputables a los Capítulos VI y VII del presupuesto del Ayuntamiento en los últimos 5 años. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,9 %	<b>Municipios participantes:</b> 40



<b>Gasto corriente (incluidas las concesiones) en deportes por practicante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el esfuerzo económico que realiza el ayuntamiento por cada habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes (v.10)}}{\text{Practicantes (v.21)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos corrientes:</u> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Practicantes:</u> Es el número de personas que hacen deporte regularmente. Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de competición (federados)" y "Población General" (que realicen como mínimo una actividad al mes). <i>Fuente:</i> Encuesta de hábitos Deportivos de la Diputación de Barcelona.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 125 €</b>	<b>Municipios participantes: 42</b>

<b>% de gastos corrientes en reparación y mantenimiento sobre el total de gasto corriente de deportes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste de mantenimiento y reparación de las instalaciones deportivas municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en reparación y mantenimiento (v.16)}}{\text{Gastos corrientes en deportes (v.10)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos corrientes en reparación y mantenimiento:</u> Son los costes directos imputables a la reparación y mantenimiento de los espacios deportivos. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Gastos corrientes:</u> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 9,9 %</b>	<b>Municipios participantes: 42</b>

### Disponer de los recursos adecuados para actividades

<b>Gasto corriente en actividades por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el esfuerzo económico que realiza el ayuntamiento por cada habitante en actividades.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes de las actividades deportivas (v.13+v.14+v.15)}}{\text{Población (v.1)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos corrientes de las actividades deportivas:</u> Son los costes directos imputables a las actividades deportivas continuadas, puntuales y de formación. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Población:</u> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 13 €</b>	<b>Municipios participantes: 36</b>



<b>% de gasto corriente en actividades sobre el total de gasto corriente en deportes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el peso específico que tienen las actividades en el presupuesto del área de deportes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes de las actividades deportivas (v.13 + v.14 + v.15)}}{\text{Gastos corrientes deportes}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos corrientes de las actividades deportivas:</u> Son los costes directos imputables a la organización de las actividades continuadas, actividades puntuales y actividades de formación que forman parte de la oferta municipal. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento.</li> <li>➤ <u>Gastos corrientes:</u> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 22%</b>	<b>Municipios participantes: 35</b>

<b>Gasto corriente en actividad por cada hora de actividad</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la eficiencia en la gestión de las actividades.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes de las actividades deportivas (v.13 + v.14 + v.15)}}{\text{Número de horas total actividades deportivas (v.36 + v.37 + v.38)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos corrientes de las actividades deportivas:</u> Son los costes directos imputables a la organización de las actividades continuadas, actividades puntuales y actividades de formación que forman parte de la oferta municipal. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento.</li> <li>➤ <u>Número de horas total de actividades deportivas:</u> Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva continuada, puntual o oportunidad de formación que se ponen al alcance de la población, organizada por el servicio de deportes. <i>Fuente:</i> Programa de actividades continuadas, puntuales y de formación del Ayuntamiento.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 30 €</b>	<b>Municipios participantes: 34</b>

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el nivel de autofinanciación que se consigue con la aportación económica del usuario para el conjunto de espacios deportivos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por tasas y precios públicos (v.18)}}{\text{Gastos corrientes (v.10)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ingresos por tasas y precios públicos:</b> Son los ingresos (derechos reconocidos) imputables al capítulo III (tasas, precios y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes:</b> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y/o de las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 58,6 %	<b>Municipios participantes:</b> 37

% de autofinanciación por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el nivel de financiación de los gastos vía transferencias corrientes de otras instituciones para el conjunto de espacios deportivos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por transferencias corrientes (v.19)}}{\text{Gastos corrientes (v.10)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ingresos por transferencias corrientes:</b> Son los ingresos (derechos reconocidos) imputables al capítulo IV (transferencias corrientes). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> <li>➤ <b>Gastos corrientes:</b> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,8%	<b>Municipios participantes:</b> 38

<b>% de autofinanciación por parte del Ayuntamiento</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el nivel de financiación de los gastos por parte del Ayuntamiento para el conjunto de espacios deportivos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes (v.10)} - \text{Ingresos por tasas y precios públicos (v.18)} - \text{Ingresos por transferencias corrientes (v.19)}}{\text{Gastos corrientes (v.10)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Ingresos por tasas y precios públicos:</u> Son los ingresos (derechos reconocidos) imputables al capítulo III (tasas, precios y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Ingresos por transferencias corrientes:</u> Son los ingresos (derechos reconocidos) imputables al capítulo IV (transferencias corrientes). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos, Entidades gestoras.</li> <li>➤ <u>Gastos corrientes:</u> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 39,8%	<b>Municipios participantes:</b> 38

### **Dar soporte a la promoción deportiva de las entidades**

<b>% de transferencias corrientes respecto al total de gastos corrientes en deportes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el esfuerzo económico que realiza el área de deportes para dar soporte a las entidades deportivas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos en transferencias corrientes a entidades deportivas (v.17)}}{\text{Gastos corrientes deportes (v.10)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Gastos en transferencias corrientes a entidades:</u> Son los gastos corrientes de capítulo 4 imputables a subvenciones a entidades deportivas municipales para la promoción deportiva. <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento.</li> <li>➤ <u>Gastos corrientes:</u> Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de cuál sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes). <i>Fuente:</i> Presupuesto del Ayuntamiento y las entidades gestoras.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,9%	<b>Municipios participantes:</b> 42

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $Población$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Población</u>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53.451 hab.	<b>Municipios participantes:</b> 49

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Población}{Superficie\ municipal}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Población</u>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ <u>Superficie Municipal</u>: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.569 hab.	<b>Municipios participantes:</b> 49

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador el grado de riqueza media de un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{Renta\ familiar\ bruta\ disponible}{Población}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Renta familiar bruta disponible</u>: Renta municipal. <i>Fuente</i>: Diputació de Barcelona (SIEM, Elaboració propia).</li> <li>➤ <u>Población</u>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente</i>: Instituto Nacional de Estadística e Institut de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.697 €	<b>Municipios participantes:</b> 49

<b>Número de espacios deportivos</b>		
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de espacios deportivos por municipio.		
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de espacios deportivos</i>		
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Espacios deportivos</u>: Número de espacios deportivos según su tipología. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>		
<b>Valor medio de los indicadores 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>	
Pistas polideportivas:	8,7	49
Pistas polideportivas en centros docentes:	29,8	49
Pabellones polideportivos:	7,3	49
Salas deportivas:	7,4	48
Salas deportivas en centros docentes:	15,5	49
Campos polideportivos:	7,2	49
Piscinas cubiertas:	3,1	47
Campos de atletismo:	0,6	27
Espacios de raqueta:	5,6	34
Piscinas descubiertas:	1,9	40
Otros espacios deportivos	25,1	44
<b>Total</b>	<b>108,5</b>	<b>49</b>

**A. DATOS BÁSICOS**

Nº	NOMBRE VARIABLE	DEFINICIÓN	OBSERVACIÓN A LA DEFINICIÓN	COMO SE CALCULA	FUENTE
1	Población	Es el nombre de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del 2007.	Incluyendo la población escolar.		IDESCAT, INE.
2	Sugerencias y/o reclamaciones	Es el número de sugerencias y/o reclamaciones que se reciben por escrito en las instalaciones deportivas o en las oficinas municipales de atención al ciudadano.	En caso de una recogida de firmas masiva, se considerará una única sugerencia o reclamación.	Se sumarán las sugerencias y/o reclamaciones.	Se incluyen todos los medios de recogida de sugerencias ya sea en las instalaciones deportivas o en las oficinas municipales, o mediante instancias en el registro municipal.
3	Trabajadores y Trabajadoras	Es el número total de personas contratadas un mínimo de media jornada directamente por el Ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo al convenio al que se esté sujeto.	No se incluyen ninguno de los empleados contratados en empresas de servicios externalizados (ej. limpieza, servicios deportivos...). Se incluyen solo servicios deportivos públicos; es decir financiados por tasas o precios públicos.	Sumando todos los empleados que entren en la definición.	Hojas de nóminas, TCs...
4	Trabajadoras	Es el número total de mujeres contratadas un mínimo de media jornada directamente por el Ayuntamiento y/o por organismos autónomos y/o por entidades o empresas concesionarias, para la prestación de los servicios deportivos públicos. El número de horas de la jornada variará de acuerdo al convenio al que se esté sujeto.	No se incluyen ninguno de los empleados contratados en empresas de servicios externalizados (ej. limpieza, servicios deportivos...). Se incluyen solo servicios deportivos públicos; es decir financiados por tasas o precios públicos.	Sumando todos los empleados que entren en la definición.	Hojas de nóminas, TCs...
5	Grado de satisfacción general de los empleados	Es la valoración de la satisfacción de los trabajadores/as.	Ver definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3.	Haciendo la media de las valoraciones de todos los empleados. La puntuación se extraerá de las respuestas a la pregunta: "Cuál es el grado de satisfacción general como empleado?". La puntuación será del 0 al 10, donde 0 es 'muy insatisfecho' y 10 'muy satisfecho'.	Cuestionario distribuido por el Servicio de Deportes del Ayuntamiento.
6	Días de baja laboral por año	Es el número total de días de baja laboral de todos los empleados incluyendo bajas de la SS y bajas registradas a través de procedimientos internos del correspondiente Departamento de Recursos Humanos.	Ver definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3. No se contabilizan los días de baja por maternidad.	Haciendo el sumatorio de todos los días registrados en el periodo del año de análisis.	El registro de bajas laborales tanto del Ayuntamiento así como de las empresas concesionadas.
7	Días laborales totales por año	Es el número total de días contratados a trabajadores/as para la prestación de los servicios deportivos en su conjunto.	Ver definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3.	Se calculará sumando todas las horas contratadas de todos los empleados en una semana de un mes tipo, por ejemplo octubre o marzo. El total se dividirá por el número de horas diarias según convenio. El total se multiplicará por 52 semanas.	Hoja de nóminas del Ayuntamiento y de todas las empresas concesionadas.
8	Trabajadores/as asistentes a cursos por año	Es el número de trabajadores/as que han realizado formación en el año de análisis. La formación tiene que haber sido autorizada por la entidad gestora de los espacios deportivos.	Ver definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3. Solo se considerará la formación pagada y/o subvencionada por el Ayuntamiento o por el concesionario a cargo de gastos de la explotación, aunque no cubra la totalidad del importe. Si la formación se realiza en horario laboral, se considera subvencionado aunque no se pague directamente ningún importe.	Sumando todos los empleados que entren en la definición.	Registro de formación.
9	Horas anuales de formación	Es el número de horas que han realizado formación el total de trabajadores/as durante el año de análisis. La formación tiene que haber sido autorizada por la entidad gestora de los espacios deportivos.	Ver definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3. Solo se considerará la formación pagada y/o subvencionada por el Ayuntamiento o por el concesionario a cargo de gastos de la explotación, aunque no cubra la totalidad del importe. Si la formación se realiza en horario laboral, se considera subvencionado aunque no se pague directamente ningún importe.	Sumando todas las horas que entren en la definición.	Registro de formación.

**B. DATOS ECONÓMICOS**

Nº	NOMBRE VARIABLE	DEFINICIÓN	OBSERVACIÓN A LA DEFINICIÓN	COMO SE CALCULA	FUENTE
10	Gastos corrientes	Son los gastos (obligaciones reconocidas) imputables a los capítulos I (Personal incluida la Seguridad Social), II (Bienes y servicios) independientemente de quien sea el agente gestor de la actividad o servicio. También se incluye el capítulo IV (Transferencias Corrientes).	-En los capítulos I, II se incluyen los gastos directos del Ayuntamiento y de las instalaciones concesionadas para la prestación de servicios deportivos municipales. - Se excluyen los gastos no imputables directamente a un espacio deportivo, (ej. sueldo técnico de deportes). - En el capítulo IV se incluyen las subvenciones otorgadas por el municipio a las entidades.	Sumando el importe total de los tres capítulos definidos.	- Presupuesto del Ayuntamiento. - Cuentas de explotación de las unidades de gestión concesionadas.
11	Gastos por inversión en deportes	Son los gastos imputables a los Capítulos VI y VII del presupuesto del área de Deportes y, también, de las Concesiones Administrativas en los últimos 5 años.	Se contabiliza la media de los últimos 5 años.	Sumando el importe total de los dos capítulos definidos.	- Presupuesto del Ayuntamiento. - Cuentas de explotación de las unidades de gestión concesionadas.
12	Gastos por inversión Ayuntamiento	Son los gastos imputables a los Capítulos VI y VII del presupuesto del Ayuntamiento en los últimos 5 años.	Se contabiliza la media de los últimos 5 años.	Sumando el importe total de los dos capítulos definidos.	- Presupuesto del Ayuntamiento.
13	Gasto de las actividades continuadas	Son los costes directos imputables a la organización de las actividades continuadas que forman parte de la oferta municipal.	Ver definición "Actividades continuadas" en la variable núm. 36. Se consideran los costes directos imputables a la actividad excepto el material inventariable.	Sumando los costes directos asociados a cada actividad.	- Presupuesto del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas.
14	Gasto de las actividades puntuales	Son los costes directos imputables a la organización de las actividades puntuales que forman parte de la oferta municipal.	Ver definición "Actividades Puntuales" en la variable núm. 37. En el caso de las actividades puntuales donde sea requerida la compra de material no habitual, éste también es imputable a aquella. No se tendrá en cuenta el material inventariable.	Sumando los costes directos asociados a cada actividad.	- Presupuesto del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas.
15	Gasto de las actividades de formación	Son los costes directos imputables a la organización de las actividades de formación que forman parte de la oferta municipal.	Ver definición "Actividades de formación" en la variable núm. 38. Se consideran costes directos imputables a la actividad excepto el material inventariable.	Sumando los costes directos asociados a cada actividad.	- Presupuesto del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas.
16	Gasto corriente en reparación y mantenimiento	Son los costes directos imputables a la reparación y mantenimiento de los espacios deportivos.	Hay que contabilizar, también, los gastos de reparación y mantenimiento de las unidades concesionadas.	Sumando los económicos 212, y 213 y las cuentas del subgrupo 622 del plan general contable.	- Presupuesto del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas.
17	Transferencias corrientes a las entidades deportivas	Son los gastos corrientes por capítulo IV imputables a subvenciones a entidades deportivas municipales para la promoción deportiva.		Sumando los gastos del capítulo IV imputables a subvenciones a entidades deportivas municipales para la promoción deportiva.	- Presupuesto del Ayuntamiento.

18	<b>Ingresos por tasas y precios públicos (capítulo III)</b>	Son los ingresos (derechos reconocidos) imputables al capítulo III (tasas, precios públicos y otros ingresos), independientemente de quien sea el agente gestor de la actividad o servicio.		Sumando el importe total del Ayuntamiento y de los concesionarios.	- Presupuesto del Ayuntamiento. - Cuentas de explotación de las unidades de gestión concesionadas.
19	<b>Ingresos por transferencias corrientes (capítulo IV)</b>	Son los ingresos imputables al capítulo IV (transferencias corrientes).	- Sólo se incluyen las subvenciones que sean de carácter supramunicipal, (no se incluyen -por ejemplo- las subvenciones del Ayuntamiento a un Organismo Autónomo). - Quedan también excluidos los posibles cánones a cobrar internamente (por parte del Ayuntamiento) del concesionario en concepto de gestión. - También se contabilizaran los ingresos por patrocinio.	Sumando el importe total del capítulo IV teniendo en cuenta sus exclusiones.	- Presupuesto del Ayuntamiento. - Cuentas de explotación de las unidades de gestión concesionadas.
20	<b>Sueldo bruto base de un monitor de deportes</b>	Es la media de sueldos brutos anuales del lugar de trabajo de monitor de deportes (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios.	Se incluyen sólo los monitores de deportes de acuerdo con la definición de "Trabajadores/as" en la Variable nº3.	- Para algunos municipios, la Diputación. - En caso de no disponerse de la variable, el municipio tendrá que calcular su propio dato. Hay que tener en cuenta que se deberá siempre calcular en base a una "jornada completa".	- "Estudi de les Retribucions de Persona" de la Diputació de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputació de Barcelona (Recursos Humanos) - Hojas de nóminas del Ayuntamiento o de las empresas concesionadas.



**C. GRADO DE UTILIZACIÓN**

Nº	NOMBRE VARIABLE	DEFINICIÓN	OBSERVACIÓN A LA DEFINICIÓN	COMO SE CALCULA	FUENTE
21	Practicantes	Es el número de personas que hacen deporte regularmente.	Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de Competición (federados)" y "Población en general" (que realizan como mínimo una actividad al mes). Tener en cuenta no duplicar "Deportistas de Competición" y "Población en general" en el cómputo de practicantes, especialmente en las piscinas descubiertas.	- Encuesta de Hábitos Deportivos de la Diputación de Barcelona. - En caso de no contar con una encuesta propia, se utilizará la media de las encuestas realizadas por la Diputación de Barcelona.	Diputación de Barcelona.
22	Mujeres practicantes	Es el número de personas que hacen deporte regularmente.	Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de Competición (federados)" y "Población en general" (que realizan como mínimo una actividad al mes). Tener en cuenta no duplicar "Deportistas de Competición" y "Población en general" en el cómputo de practicantes, especialmente en las piscinas descubiertas.	- Encuesta de Hábitos Deportivos de la Diputación de Barcelona. - En caso de no contar con una encuesta propia, se utilizará la media de las encuestas realizadas por la Diputación de Barcelona.	Diputación de Barcelona.
23	Practicantes con ayuda pública	Es el número de personas con riesgo de exclusión social que hacen deporte regularmente gracias a una ayuda pública directa.	Se considera ayuda pública cualquier subvención municipal a la cuota de actividad, ya sea en especie o en dinero. No se consideraran ayudas públicas a determinados colectivos de población.	Sumando el número de personas que disfrutan de estas ayudas.	Diversos Registros Municipales.
24	Practicantes en centros escolares	Es el número de personas que hacen deporte regularmente en espacios de centros escolares públicos fuera del horario lectivo.	Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de Competición (federados)" y "Población en general" (que realizan como mínimo una actividad al mes). Tener en cuenta no duplicar "Deportistas de Competición" y "Población en general" en el cómputo de practicantes, especialmente en las piscinas descubiertas.	Este cálculo se realizará con medios propios (cuadrantes horarios de los espacios escolares).	Cuadrantes horarios de las actividades en centros escolares.
25	Practicantes por tipología de espacio deportivo	Es el número de personas que hacen deporte regularmente en las diferentes tipologías de espacios deportivos convencionales.	Se categorizan en "Población Escolar", "Deportistas de Competición (federados)" y "Población en general" (que realizan como mínimo una actividad al mes). Tener en cuenta no duplicar "Deportistas de Competición" y "Población en general" en el cómputo de practicantes, especialmente en las piscinas descubiertas.	Este cálculo se realizará con medios propios (cuadrantes horarios).	Cuadrantes horarios de los espacios deportivos municipales convencionales.
26	Usos (anuales)	Es la suma anual de los accesos individuales a un espacio deportivo en una hora, independientemente de la identidad del usuario.	Se considera que un practicante que utiliza dos horas un espacio deportivo genera dos usos.	Se calcula por medios propios del Ayuntamiento o con la hoja de cálculo "Recogida de variables". Se contabilizarán los usos en una semana, de un mes tipo, por ejemplo octubre o marzo, y se multiplicarán por 52 semanas. Se calcula para cada una de las tipologías de espacio deportivo. En el caso de las PAL, se contabilizará el número de accesos por temporada (14 semanas). Hay que contabilizar el número de entradas puntuales más 2,5 accesos por semana y abono en el caso de no disponer de un control automatizado de accesos.	Cuadrantes horarios de los espacios deportivos municipales convencionales.

27	<b>Población abonada</b>	Es el número de personas que pagan una cuota mensual para tener libre acceso a un complejo deportivo municipal.	Se considera abonado todo aquel que paga una cuota mensual. No se consideran los abonos a piscinas de verano municipales.	Se calcula con medios propios del registro del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas que pueda haber de un mes tipo, por ejemplo octubre o marzo.	Cuenta de explotación de un complejo deportivo. Registro del Ayuntamiento.
28	<b>Población inscrita</b>	Es el número de personas no abonadas registradas en actividades continuadas municipales en un mes tipo como octubre o marzo.	Se calcula con medios propios del registro del Ayuntamiento y de las Concesiones Administrativas que pueda haber de un mes tipo, por ejemplo octubre o marzo. Se contabilizarán las plazas disponibles en una semana de un mes tipo, por ejemplo octubre o marzo. - En los puntos 1 y 2 se considera la plaza disponible de aquellas actividades que tienen una duración mínima de más de una semana. - En el punto 3 se calcula el aforo de las salas de actividades dirigidas por el total de actividades ofertadas durante una semana (se entiende una asistencia semanal por plaza). - En el punto 4 se hará un cálculo estimativo para los tres tipos de servicio deportivo de uso libre: a) sala de fitness; b) piscina; c) salas de actividades dirigidas. Si se ofrecen los tres servicios, se dividirá el número máximo de abonados en 3. Y sólo se contabilizarán 2/3 partes correspondientes a la sala de fitness y la piscina, sin contar las de actividades dirigidas ya que éstas se contabilizan en el punto 3. Si sólo se ofrecen dos de los tres servicios, se dividirá el número máximo de abonados en 2, y sólo se contabilizarán aquellos que no sean de las actividades dirigidas, ya que éstas se contabilizan en el punto 3. - En el punto 5, plazas disponibles en piscinas de verano, se contabilizará el aforo máximo de la lámina de agua y se multiplicará por el número de días de la semana que la piscina esté abierta, (se entiende que la media de asistencia de los usuarios es de 1 vez a la semana. Los cursillos que se realicen en piscinas de verano se contabilizarán como integrantes del punto 1 o 2.	Lista de inscritos a actividades continuadas municipales	
29	<b>Plazas disponibles en los espacios deportivos de actividades continuadas</b>	Son las plazas disponibles en los espacios deportivos de actividades continuadas que ofrece el servicio municipal de deportes para la práctica deportiva.	Ver definición "Actividades continuadas" en la variable 36. Se consideran servicios municipales aquellos que son de titularidad pública independientemente de quien gestione la actividad o servicio. Incluye la oferta deportiva en los siguientes ámbitos: 1. Plazas ofrecidas por los clubes dentro de la oferta municipal (ej. Escuela Municipal de Fútbol gestionada por el Club de Fútbol). 2. Programa de actividades y cursos organizados directamente por el Ayuntamiento (ej. Gimnasia para la Gente Mayor directamente organizada por el propio Ayuntamiento). 3. Actividades dirigidas de uso libre incluidas en el abono en un complejo deportivo (ej. Sesiones de ciclismo indoor incluida en la oferta de un complejo). 4. Uso libre de sala de fitness y piscina incluido en el abono en un complejo deportivo. 5. Plazas disponibles en piscinas descubiertas de verano. También se contabilizan las plazas ofertadas en espacios deportivos no convencionales y al aire libre.	- Programas de actividades y cursillos del Ayuntamiento o de las empresas concesionadas. - Proyecto de gestión de la instalación por el nombre máximo de abonados.	
30	<b>Plazas disponibles en los espacios deportivos de actividades continuada de clubes</b>	Son las plazas disponibles en los espacios deportivos de actividades continuadas que ofrecen los clubes deportivos del municipio en espacios deportivos municipales.	Ver definición "Actividades continuadas" en la variable 36. Se refiere a todas las plazas que no están incluidas como plazas disponibles municipales con precio público. También se contabilizan las plazas ofertadas en espacios deportivos no convencionales y al aire libre.	Recogiendo y sumando los listados de plazas que ofrecen los diferentes clubes deportivos del municipio.	Registros de los clubes.

**D. NÚMERO Y TAMAÑO DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS**

Nº	NOMBRE VARIABLE	DEFINICIÓN	OBSERVACIÓN A LA DEFINICIÓN	COMO SE CALCULA	FUENTE
31	Número de espacios deportivos convencionales	Es el número de espacios deportivos convencionales según la tipología a la cual corresponda. Se consideran los espacios públicos i con acceso controlado.	Se incluyen los espacios deportivos de los centros de enseñanza públicos y concertados tanto de educación primaria como secundaria y bachillerato.	Sumando el número de espacios deportivos de POL, PAV, SAL, CAM, PCO, ATL, TEN Y PAL.	Censo de instalaciones.
32	Número de otros espacios deportivos	Son aquellos espacios deportivos que no se consideran en la variable 31.	Se pueden incluir la playa, los recorridos o itinerarios para andar o correr, las explanadas.	Sumando el número de espacios deportivos municipales no contabilizados en los espacios convencionales. No se contabilizan los espacios escolares ni las instalaciones privadas.	Censo de instalaciones.
33	Números de espacios deportivos en centros escolares	Es el número de espacios deportivos convencionales de los centros escolares.	Se incluyen los espacios deportivos de los centros de enseñanza públicos y concertados tanto de educación primaria como secundaria y bachillerato.	Sumando el número de espacios deportivos de POL y SAL.	Censo de instalaciones.
34	Metros cuadrados de espacios deportivos convencionales	Es la superficie del espacio deportivo estrictamente, excluyendo accesos, almacenes o vestidores, en cada una de las tipologías de espacios deportivos.	Se incluye la zona de seguridad del terreno de juego. En las piscinas al aire libre sólo se contabilizará la lámina de agua. No se contabilizan los espacios deportivos en centros docentes.	Sumando el total de superficies de la misma tipología.	Planos y proyectos de las instalaciones.
35	Horas de apertura semanales	Es el número absoluto de horas de apertura al público, en una semana representativa de un mes tipo, octubre o marzo.	No se contabilizan los espacios deportivos en centros docentes.	Se calcula con medios propios de registro del Ayuntamiento o con la hoja de cálculo de "Recogida de variables".	Cuadranes horarios de los espacios deportivos municipales convencionales.

Nº	NOMBRE VARIABLE	DEFINICIÓN	OBSERVACIÓN A LA DEFINICIÓN	COMO SE CALCULA	FUENTE
	<b>Actividades (variable resumen)</b>	Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise.	Se considera una actividad diferenciada del resto aquella que por su nomenclatura y contenidos se diferencie en relación a la tipología de práctica físico-deportiva que pone al alcance de la población. Éstas pueden ser ofertadas directamente por el Servicio de Deportes del Ayuntamiento, Patronato, etc. o por concesiones o clubes y asociaciones deportivas. Para diferenciar las públicas de las de los clubes, se seguirá el mismo criterio que en el caso de las plazas disponibles (ver definición variables 29 y 30).		
36	<b>Horas de actividades continuadas</b>	Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva continuada que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise.	Se consideran continuadas aquellas actividades que tienen una duración superior a 1 semana. Este año quedan excluidas las actividades tipo: campus de verano, esquíada, campus de Navidad, etc.	Se calcula sumando el número de horas de práctica de los practicantes de actividades continuadas organizadas en una semana de un mes tipo, octubre o marzo y multiplicando por 48 semanas.	Programa de actividades continuadas del Ayuntamiento o empresas concesionadas o de clubes.
37	<b>Horas de actividades puntuales</b>	Cada una de las oportunidades de práctica físico-deportiva puntual que se ponen al alcance de la población, con la presencia de algún técnico que la coordine, dirija y/o la supervise.	Se consideran puntuales aquellas actividades que tienen una duración igual o inferior a 1 semana. Se excluyen aquellas actividades puntuales restringidas y/o vinculadas al deporte de élite.	Se calcula sumando el número de horas de práctica de los practicantes de actividades puntuales organizadas.	Programa de actividades puntuales del Ayuntamiento o empresas concesionadas o de clubes.
38	<b>Horas de actividades de formación</b>	Cada una de las oportunidades para la mejora de los conocimientos y aptitudes para el desarrollo de los agentes del sistema deportivo.	Éstas pueden ir dirigidas a cualquiera de los agentes que intervienen en el sistema deportivo.	Se calcula sumando el número de horas lectivas de actividades de formación organizadas.	Programa de actividades formativas, charlas, talleres, cursos de formación, etc. relacionadas con el mundo del deporte.

# MERCADOS MUNICIPALES



## INTRODUCCIÓN

### Funciones y misión del servicio de mercados

Los mercados municipales no son sólo bienes de equipo que acogen la actividad económica. Tienen, al mismo tiempo, una función potencial como articuladores sociales (recuperación, difusión y ejemplificación de determinados valores cívicos) que justifica la dedicación cada vez mayor de los entes locales en potenciarlos y convertirlos en transmisores de valores cívicos para los ciudadanos.

La presencia de actividad económica privada es un factor que debe potenciar su función social i al revés. Nuestros mercados deben de incorporar unos valores asociados: deben ser sostenibles, integradores, responsables y saludables.

Este conjunto de valores definen su identidad y permiten que éstos actúen como locomotora comercial del entorno, centro de cohesión social y referente de valores y hábitos saludables con un servicio de calidad, próximo y económicamente autosuficiente.

Esta es la misión establecida en las sesiones de los Círculos de Comparación Intermunicipales.





## Cambios y modificaciones de indicadores y variables en relación con la primera edición de los círculos de comparación intermunicipal

En la 3a edición del Círculo de Comparación Intermunicipal de Mercados se han incorporado 3 indicadores nuevos.

<i>Nuevos indicadores de la edición de 2009</i>	<i>Objetivo</i>
Facturación media anual de los concesionarios por puesto de mercado abierto.	Este indicador mide la facturación media anual del mercado por puesto abierto y es una aproximación al nivel de actividad del mercado
Grado de satisfacción de los usuarios	Este indicador mide el nivel de satisfacción de los/las usuarios/as con el servicio ofrecido en el mercado municipal
% de mujeres respecto el total de trabajadores/as en el mercado municipal	Este indicador determina el grado de promoción de la Responsabilidad Social dentro del servicio del Mercado

Los dos primeros son los indicadores que en las ediciones anteriores se proponen como deseables en tanto que miden dos cuestiones fundamentales para valorar y evaluar los mercados municipales: la facturación media de los puestos de mercado y la satisfacción de los/las usuarios/as.

Al respecto del tercer indicador, es un indicador transversal que se ha incorporado en todos los círculos de comparación y que pretende medir el esfuerzo que se realiza en el ámbito de los servicios municipales para incorporar a las mujeres en sus equipos de trabajo.

Como resultado de los 3 nuevos indicadores, en la edición de 2009 hay 3 variables nuevas.

- ♦ Facturación media anual de los concesionarios.
- ♦ Grado de satisfacción de los usuarios.
- ♦ Número de trabajadores municipales en el mercado (que son mujeres).

A continuación, presentamos el cuadro resumen de indicadores que incorpora los cambios descritos en este apartado. Posteriormente, se expone de forma detallada la definición de cada indicador, sus variables, así como su fórmula de cálculo.





Valores Organizativos / RRHH		Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión		Promover un clima laboral positivo para los trabajadores		Grado de cumplimiento de la normativa		Mejorar las habilidades de los trabajadores		Promover la Responsabilidad Social	
		2008		2008		2008		2008		2008	
Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OAAA, Empresas municipales)		67 %		% de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as municipales	2,3 %	Expedientes sancionadores por mercado	1,21	Horas anuales de formación realizadas por persona ocupada en el mercado	23,8	Promover la Responsabilidad Social	
Gestión indirecta (%) (concesión, otros)		33 %		% de horas de baja sobre total de horas laborales de los trabajadores/as contratados/as por la entidad gestora del mercado.	0,7 %	% Expedientes ejecutados sobre expedientes sancionadores	67 %	% de personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos	24 %	% de mujeres respecto el total de trabajadores/as del mercado municipal	
% de trabajadores/as municipales respecto el número total de personas ocupadas en el mercado		78 %		Salario bruto de un peón de mercado	18.891			% de trabajadores de los puestos de mercado asistentes a cursos	13 %		
Precio medio de rescate por año de concesión restante por M <sup>2</sup> superficie de venta en los puestos de mercado		83		Número de horas anuales laborales de peón de mercado y trabajadores de limpieza por cada 100 M <sup>2</sup> de superficie total	114						
Economía		Disponer de los recursos adecuados		Financiar adecuadamente los recursos		Gestionar adecuadamente los recursos		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados			
		2008		2008		2008		2008			
Gasto corriente del servicio por habitante		6,3		% de autofinanciación por tasas, precios públicos o cuotas de asociaciones de concesionarios	73,0 %	Gasto de mantenimiento por M <sup>2</sup> de superficie total	13,4	Gasto corriente del servicio por M <sup>2</sup> de superficie total	60,7		
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal		0,8 %		% de financiación por parte de otras instituciones	2,6 %	Gasto de suministros por M <sup>2</sup> de superficie total	11,3	Gasto corriente del servicio por hora de apertura anual por mercado	85,0		
				% de financiación por parte del ayuntamiento	24,3 %	% del gasto en personal sobre el gasto corriente del servicio	34 %	Precio medio de repercusión al concesionario por reformas integrales en el mercado por M <sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos de mercado	1.615		
						% del gasto en acciones de dinamización sobre el gasto corriente del servicio	9 %	% medio del gasto que se repercute al concesionario por reforma (total o parcial) en el mercado	53 %		
Entorno		Población		Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)		Renta per cápita		Número de mercados municipales			
		63.396		3.210		13.680		2			

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Impulsar el uso de los mercados municipales**

<b>Número de acciones de dinamización anuales por mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra las campañas de dinamización que impulsan anualmente los mercados municipales de cada uno de los municipios para potenciar la actividad comercial, y pretende medir la importancia que se da a este tipo de acciones. El indicador quiere ser una aproximación al impulso que se da al mercado para potenciar su uso.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de acciones de dinamización}}{\text{Número de mercados}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de acciones de dinamización: Número de acciones anuales (año en estudio) realizadas por cualquiera de los colectivos implicados en la gestión del mercado destinadas a potenciar la actividad del mercado. Se incluyen las siguientes actividades: 1. Promociones de productos territoriales, 2. Jornadas gastronómicas, 3. Elaboración de un recetario de cocina, 4. Exposiciones de temas relacionados con el mercado, 5. Sorteo de regalos promocionales, 6. Campañas vinculadas a fechas señaladas como carnaval, Navidad, castañada, etc. 7. Publicidad en radio y/o televisión, 8. Anuncios en prensa escrita. Sólo se podrán incluir las acciones que se enmarquen en alguna de las 8 categorías anteriores. En caso de diversos mercados, el número total de acciones en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 8,6</b>	<b>Municipios participantes: 26</b>

<b>Total de inversiones (últimos 5 años) por M<sup>2</sup> de superficie total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide el volumen de inversiones que han realizado los órganos de gestión de los mercados durante los últimos 5 años para mejorar las instalaciones y los servicios que se ofrecen, en relación con la superficie que ocupa el mercado. El indicador pretende ser una aproximación al impulso político que se da en los mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total Inversiones (últimos 5 años)}}{\text{M}^2 \text{ de superficie total}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total inversiones (últimos 5 años): Gasto en los últimos 5 años realizado por cualquiera de los colectivos implicados en la gestión del mercado en actividades destinadas a la creación de infraestructuras y a la creación y adquisición de bienes de naturaleza inventariable necesarios para el funcionamiento de los servicios y aquellos otros gastos que tengan carácter amortizable. Incluye tanto la inversión nueva como la inversión de reposición. Incluye el remodelaje global (cuando afecta la totalidad del mercado), las reformas estructurales (cuando se trata de rehabilitaciones parciales como son las reformas de la fachada, pavimentación, reparación de la cubierta, construcción de cámaras frigoríficas, construcción del entresuelo, redistribución de el espacio, etc.) e instalaciones y locales técnicos (cuando se trata de ascensores y multicargas, ventilación, aire acondicionado, cambio de voltaje, sanitarios, cañerías de agua, etc.). En los presupuestos públicos, se corresponde al capítulo VI de la clasificación económica (Orden 20-09-1998 del Ministerio de Economía y Hacienda). Se excluye la inversión individual de cada puesto de mercado. En caso de diversos mercados municipales, la suma de inversiones en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluye las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, entradas, espacios muertos,...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 297</b>	<b>Municipios participantes: 28</b>

<b>Facturación media anual de los concesionarios por puesto de mercado abierto</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la facturación media anual del mercado por puesto de mercado abierto y es una aproximación al nivel de actividad del mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Facturación media anual de los concesionarios}}{\text{Número de puestos de mercado abiertos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Facturación media anual de los concesionarios: Facturación (año en estudio) de los puestos de mercado abiertos. Para el cálculo de la facturación sólo se puede utilizar alguna de las fuentes siguientes: 1. Estudio realizado por el propio ayuntamiento. 2. Estudio realizado por una empresa externa (estudio o encuesta). Estas dos fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversos mercados municipales, la suma de la facturación de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos de mercado abiertos: Número total de puestos que ejercen su actividad comercial al menos 3 días a la semana. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 161.155</b>	<b>Municipios participantes: 2</b>

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Habitantes por número de mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de habitantes por mercado. El indicador pretende reflejar la accesibilidad que tienen los/las ciudadanos/as a este servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Número de mercados}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Número de mercados: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 32.830</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>M<sup>2</sup> de superficie comercial por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el espacio que destina cada mercado a la actividad comercial (puestos, locales exteriores, otros operadores comerciales y pasillos), por cada 1.000 habitantes. Este indicador permite ver la oferta comercial del mercado a la cual tienen acceso los/las ciudadanos/as del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie comercial}}{\text{Habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie comercial: Espacio del mercado municipal destinado a la venta y que está integrado por los puestos, los locales exteriores, otros operadores comerciales (supermercado, librería/papelería, etc.) y los pasillos. Se excluyen las zonas de carga y descarga, los almacenes y cámaras y otras superficies, como espacios muertos (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie comercial total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 56</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>Número de plazas de aparcamiento rotatorio disponibles (a un máximo de 100 metros del mercado) por 100 M<sup>2</sup> de superficie comercial</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el número de plazas de aparcamiento que los clientes de un mercado pueden utilizar en relación con el espacio comercial del mercado, y pretende medir la accesibilidad en vehículo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de plazas de aparcamiento rotatorio disponibles}}{M^2 \text{ de superficie comercial}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de plazas de aparcamiento rotatorio disponibles: Número de plazas de aparcamiento (año en estudio) rotatorio disponibles para el uso de los clientes del mercado. Se tiene en cuenta tanto el aparcamiento propio del mercado destinado a los clientes como el aparcamiento externo al mercado (el aparcamiento de gestión privada y el de zona azul) que se encuentra situado a un máximo de 100 metros del mercado. Se excluye el aparcamiento libre de pago. Se calculará la oferta disponible. En caso de diversos mercados, el total de plazas de aparcamiento de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie comercial: Espacio del mercado municipal destinado a la venta y que está integrado por los puestos, los locales exteriores, otros operadores comerciales (supermercado, librería/papelería, etc.) y los pasillos. Se excluyen las zonas de carga y descarga, los almacenes y cámaras y otras superficies, como espacios muertos (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie comercial total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6,7</b>	<b>Municipios participantes: 28</b>

**Usuarios/as del mercado por número de habitantes de la población**

**Explicación del indicador:**

Este indicador mide el número de veces que un habitante del municipio va al mercado municipal. Por tanto, es una aproximación al grado de uso real del mercado por parte de los/las ciudadanos/as y el grado de atraktividad del servicio.

**Fórmula de cálculo:** 
$$\frac{\text{Total anual de usuarios del mercado}}{\text{Habitantes}}$$

**Variables utilizadas:**

- Total anual de usuarios/as del mercado: Número anual de usuarios/as que acceden al mercado municipal. Para obtener el dato es necesario disponer de un cuenta-personas (o sistema similar), como única fuente válida para la obtención de la información. En caso de diversos mercados municipales, la suma total de usuarios/as por año de todos los mercados. *Fuente: Ayuntamientos.*
- Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. *Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.*

**Valor medio del indicador 2008: 22,4**

**Municipios participantes: 3**



## Fomentar los valores sociales y medioambientales en los mercados

% de personas con alguna discapacidad ocupadas en el mercado sobre el total de personas ocupadas en el mercado	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de personas con alguna discapacidad (según consta en la normativa vigente) que trabajan en el mercado sobre el total de personas que trabajan y, por tanto, pretende ser una aproximación al fomento de la integración laboral de personas con dificultades de acceso al mercado de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de personas con alguna discapacidad ocupadas en el mercado}}{\text{Número de trabajadores municipales en el mercado} + \text{Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora en el mercado}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personas con alguna discapacidad ocupadas en el mercado: Número de personas con discapacidad laboral que trabajan en el mercado (año en estudio). Las discapacidades laborales se corresponden con aquellas situaciones en las cuales, ya sea por enfermedad o por accidente, una persona ve como disminuye su capacidad para ocupar un puesto de trabajo. Dentro de esta definición se incluyen las personas con discapacidad permanente que ven reducida su capacidad laboral presumiblemente de manera indefinida, en concreto, en las dos situaciones siguientes: 1) discapacidad parcial para la profesión habitual, es decir, discapacidad que ocasiona una disminución superior o igual al 33 % en el rendimiento de la profesión en cuestión. 2) Discapacidad total para la profesión habitual, es decir, la discapacidad que inhabilita al/a trabajador/a para su profesión habitual pero puede dedicarse a otra diferente. Se excluyen les discapacidades temporales que por enfermedad o por accidente imposibilitan temporalmente para trabajar y requieren de asistencia sanitaria de la Seguridad Social y todas aquellas otras discapacidades que inhabilitan totalmente a una persona para trabajar. Se incluyen tanto los trabajadores/as del Ayuntamiento como los contratados/das por la entidad gestora (Ayuntamiento, Asociación de concesionarios o la entidad gestora sea cual sea la forma jurídica). En caso de diversos mercados, el total de personas discapacitadas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de trabajadores/as municipales en los mercados: Número de trabajadores/as en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen los/las trabajadores/ras contratados/das por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen igualmente, los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien, a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para hacer el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (<math>220/40=5,5</math>) y, por tanto, se imputaran 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tienen 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de <math>20/40=0,5</math>). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado: Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión) para la gestión del servicio (los que no se pagan a través del capítulo I, es decir, que no son empleados del Ayuntamiento). Se excluye el personal contratado a través de una empresa de servicios (por ejemplo: servicio de limpieza o de seguridad de las instalaciones). Para hacer el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos los trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un trabajador. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (<math>220/40=5,5</math>) y, por tanto, se imputaran 5,5 trabajadores/as en la casilla). En otras palabras, si en un mercado sólo tienen 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de <math>20/40=0,5</math>). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,4%	<b>Municipios participantes:</b> 28

<b>% de toneladas de recogida selectiva respecto el total de toneladas de desperdicios recogidos en el mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de recogida selectiva (fracción orgánica) sobre el total de toneladas de basura que se recogen en el mercado. En este sentido, el indicador permite medir la implicación de los mercados con los valores medioambientales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Toneladas de recogida selectiva de desperdicios}}{\text{Toneladas de recogida de desperdicios}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toneladas de recogida selectiva de desperdicios: Número total de toneladas de desperdicios, fracción orgánica, recogidas durante el año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de toneladas en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Toneladas de recogida de desperdicios: Número total de toneladas de desperdicios recogidos durante el año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de toneladas en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 19,5%	<b>Municipios participantes:</b> 15

### Reforzar el impacto del mercado en el entorno

<b>Número de establecimientos de influencia por puesto de mercado abierto</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la influencia del mercado y la capacidad para atraer actividades comerciales a su alrededor. Pretende medir el impacto del mercado en su entorno.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de establecimientos de influencia}}{\text{Número de puestos de mercado abiertos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de establecimientos de influencia: Número de establecimientos que realizan una actividad económica (sin restricción) en un bajo comercial y que están situados a una distancia no superior a 100 metros del mercado. En caso de diversos mercados municipales, el total de establecimientos de influencia de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos de mercado abiertos: Número total de puestos que ejercen su actividad comercial al menos 3 días a la semana. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,8	<b>Municipios participantes:</b> 28

<b>% de establecimientos de influencia que son de alimentación</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la cantidad de establecimientos de influencia que pertenecen al sector cotidiano alimentario. En este sentido, permite ver la influencia del mercado y la capacidad para atraer actividades comerciales de alimentación alrededor.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de establecimientos de alimentación de influencia}}{\text{Número de establecimientos de influencia}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de establecimientos de alimentación de influencia: Número de establecimientos comerciales destinados a la venta de productos alimentarios y que están situados a una distancia no superior de 100 metros del mercado. Se incluyen los supermercados y se excluyen los bares, restaurantes, hornos de pan y granjas. En caso de diversos mercados municipales, el total de establecimientos de alimentación de influencia de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de establecimientos de influencia: Número de establecimientos que llevan a cabo una actividad económica (sin restricción) en un bajo comercial y que están situados a una distancia no superior a 100 metros del mercado. En caso de diversos mercados municipales, el total de establecimientos de influencia de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13,9%	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>% de mercados integrados en planes de dinamización respecto el número total de mercados.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el número de mercados que se han integrado en algún plan de dinamización para medir su implicación con la actividad comercial de su entorno.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mercados en planes de dinamización}}{\text{Número de mercados municipales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mercados en planes de dinamización: Número de mercados municipales que están integrados en un plan de dinamización de la zona en la cual están situados. En caso de diversos mercados, el total de mercados que están integrados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 34%	<b>Municipios participantes:</b> 28

<b>Número de días semanales con mercados no sedentarios alrededor del mercado por mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación a la capacidad de influencia de los mercados sedentarios y de la capacidad de generar atracción y actividad económica a su alrededor.	
<i>Número de días semanales con mercado no sedentario alrededor del mercado</i>	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de días semanales con mercado no sedentario alrededor del mercado}}{\text{Número de mercados municipales}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de días semanales con mercado no sedentario alrededor del mercado: Número de días semanales (no se tendrán en cuenta los domingos, es decir, d'1 a 6 a días), en que alrededor del mercado (en un radio de no más de 200 metros) hay instalado un mercado no sedentario. Los mercados no sedentarios son aquellos mercados en los cuales operan marchantes de venta no sedentaria y que son centros de actividad comercial realizados fuera de un establecimiento comercial permanente, de carácter periódico y ejercidos en instalaciones desmontables o transportables dentro de un entorno urbano autorizado en el marco de la legislación vigente. En caso de diversos mercados municipales, la suma de días semanales (excluido el domingo) en que hay mercados no sedentarios alrededor de los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,9	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>% de mercados que se encuentran en zonas peatonales sobre el total de mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación a la interrelación entre mercado y entorno urbano. Permite medir el esfuerzo municipal para consolidar espacios urbanos agradables para los peatones alrededor de los equipos de titularidad municipal, en este caso de los mercados municipales.	
<i>Número de mercados que se encuentran en zonas peatonales</i>	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mercados que se encuentran en zonas peatonales}}{\text{Número de mercados municipales}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mercados que se encuentran en zonas peatonales: Número de mercados municipales que tienen como mínimo un 50% de las fachadas en una calle peatonal (calle donde los peatones tienen preferencia de paso respecto otros medios de transporte). En caso de diversos mercados municipales, la suma de mercados que cumplen con el requisito. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 42%	<b>Municipios participantes:</b> 28

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un mix comercial equilibrado

% de los diferentes sectores comerciales (en M <sup>2</sup> ) sobre el total de M <sup>2</sup> de superficie de venta	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de M <sup>2</sup> de superficie de venta que el mercado destina a los diferentes sectores comerciales en relación con el total de M <sup>2</sup> de superficie de venta del mercado para ver cuál es el peso de cada sector sobre el total de la oferta comercial. Este indicador refleja el mix comercial, es decir, la variedad y la diversidad de la oferta comercial.	
Fórmula de cálculo: $\frac{M^2 \text{ de sector comercial}}{M^2 \text{ de superficie de venta}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de sector "específico": M<sup>2</sup> de superficie de venta del mercado donde la oferta comercial es el sector "específico". En caso de diversos mercados, la suma de M<sup>2</sup> de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de venta: Superficie ocupada por los establecimientos fijos (puestos + locales exteriores + otros operadores comerciales, como son los supermercados y librerías), ya estén dentro o fuera del edificio del mercado. Se excluyen los pasillos (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de venta de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b>	<b>Municipios participantes:</b>
- Pescado y marisco: 6,7%	29
- Carnicería, pollería, huevos y caza: 10%	29
- Charcutería y tocinería: 7,9%	29
- Frutas y Verduras: 7%	29
- Otros alimentarios: 29,6%	29
- Bar y restauración: 6,9%	29
- Otros no alimentarios: 11,3%	29
- Puestos cerrados: 20,5%	29

### Promover los servicios a la clientela en los mercados

Número de horas que abre el mercado durante las tardes por semana y por número de mercados	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas por la tarde que los mercados tienen abierto por semana. Es una aproximación a la adecuación de los mercados a los nuevos hábitos de compra y consumo.	
Fórmula de cálculo: $\frac{\text{Número de horas que abre el mercado por las tardes por semana}}{\text{Número de mercados municipales}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas que abre el mercado por las tardes por semana: Número total de horas en que el mercado está abierto por la tarde (14h. a 21h.) durante la semana, siempre y cuando el mercado cierre más tarde de las 17h. En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,5	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>Número de tardes que abre el mercado por semana y por número de mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de tardes que los mercados están abiertos por semana. Es, igualmente, una aproximación a la adecuación de los mercados a los nuevos hábitos de compra y consumo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de tardes que abre el mercado por semana}}{\text{Número de mercados municipales}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de tardes que abre el mercado por semana: Número de tardes que el mercado está abierto al público por semana. En caso de diversos mercados, la suma de tardes de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,3</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>% de puestos abiertos por la tarde sobre el total de puestos de mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el número de puestos que están abiertos por la tarde sobre el total de puestos que tiene el mercado. Permite medir la variedad de la oferta comercial de los mercados cuando abren por la tarde.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de puestos abiertos por la tarde}}{\text{Número de puestos} \times \text{Número de tardes que abre el mercado por semana}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de puestos abiertos por la tarde: Número de puestos que están abiertos por la tarde. En caso de diversas tardes abiertas, cada puesto se cuenta tantas veces como tardes se abra (si un puesto abre 3 tardes a la semana, se suma 3). En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos: Número de establecimientos fijos en el interior del recinto del mercado, integrados por uno o más módulos de venta y con un solo punto de pago, donde el comerciante desarrolla su actividad independientemente de que este espacio esté circunstancialmente vacante. Se incluyen los locales comerciales interiores. Se excluyen los locales exteriores. Se excluyen otros operadores comerciales como son los supermercados. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de tardes que abre el mercado por la tarde: Número de tardes que el mercado está abierto al público por semana. En caso de diversos mercados, la suma de tardes de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 19%</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>



<b>% de servicios a la clientela en los mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica cuántos de los 15 servicios comunes (los que no prestan los puestos individualmente) básicos destinados a clientela ofrece cada mercado, y pretende ser una aproximación al esfuerzo que se realiza desde el mercado para mejorar la satisfacción de los clientes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de servicios a la clientela}}{\text{Número de mercados municipales} \times 15} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de servicios a la clientela: Número de servicios comunes del mercado destinados a mejorar el servicio a la clientela (en el año de análisis). Se excluyen los servicios que ofrecen de manera individual los puestos. Estos servicios se distribuyen en: 1. Reparto a domicilio. 2. Tarjeta de fidelización (tarjetas con puntos descuento para próximas compras). 3. Vales de aparcamiento. 4. Servicio de guardería. 5. Climatización. 6. Accesibilidad (al menos 1 acceso adaptado para personas discapacitadas en todo el mercado). 7. Carritos de compra. 8. Consigna. 9. Cajero automático. 10. Internet o web propia. 11. Adecuación de espacio para realizar actividades cívico-culturales. 12. Puntos de información al cliente (no se incluyen paneles publicitarios). 13. Servicios (lavabos) accesibles (tanto para personas con dificultades de movilidad como para el público en general). 14. Megafonía e hilo musical. 15. Puertas automáticas (al menos 1 puerta). Mencionar solamente cuántos de los 15 servicios tiene cada mercado. En caso de diversos mercados municipales, la suma de todos los servicios a la clientela de todos los mercados. Es decir, puede sumar más de 15. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 35%	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>% de puestos donde se puede pagar con tarjeta respecto al total de puestos de mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador indica en cuántos de los puestos de mercado municipales se puede pagar con tarjeta de crédito o de débito. Se quiere medir las facilidades entorno a la compra.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de puestos donde se puede pagar con tarjeta}}{\text{Número de puestos de mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de puestos donde se puede pagar con tarjeta: Número de puestos donde se puede pagar con tarjeta de crédito o débito. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos: Número de establecimientos fijos en el interior del recinto del mercado, integrados por uno o más módulos de venta y con un solo punto de pago, donde el comerciante desarrolla su actividad independientemente de que este espacio esté circunstancialmente vacante. Se incluyen los locales comerciales interiores. Se excluyen los locales exteriores. Se excluyen otros operadores comerciales como son los supermercados. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 42%	<b>Municipios participantes:</b> 29

### Mejorar el uso del espacio en el mercado para ofrecer un mejor servicio

<b>Media (en M<sup>2</sup>) de superficie de venta en los puestos de mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de superficie que los puestos destinan a la venta, y pretende ser una aproximación a la optimización del espacio destinado a ofrecer un buen servicio a la clientela.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{M}^2 \text{ de superficie de venta en los puestos}}{\text{Número de puestos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos: Superficie ocupada por los establecimientos fijos (puestos). Se excluyen los locales exteriores, los pasillos y los demás operadores comerciales (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de venta en los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos: Número de establecimientos fijos en el interior del recinto del mercado, integrados por uno o más módulos de venta y con un solo punto de pago, donde el comerciante desarrolla su actividad independientemente de que este espacio esté circunstancialmente vacante. Se incluyen los locales comerciales interiores. Se excluyen los locales exteriores. Se excluyen otros operadores comerciales como son los supermercados. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>% de puestos abiertos sobre el total de puestos de mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el porcentaje de puestos abiertos sobre el total de puestos en los mercados y, por tanto, es una aproximación a la calidad de la oferta comercial del servicio de mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de puestos abiertos}}{\text{Número de puestos}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de puestos abiertos: Número total de puestos que ejercen su actividad comercial al menos 3 días a la semana. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos: Número de establecimientos fijos en el interior del recinto del mercado, integrados por uno o más módulos de venta y con un solo punto de pago, donde el comerciante desarrolla su actividad independientemente de que este espacio esté circunstancialmente vacante. Se incluyen los locales comerciales interiores. Se excluyen los locales exteriores. Se excluyen otros operadores comerciales como son los supermercados. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 76%	<b>Municipios participantes:</b> 29



<b>% de M<sup>2</sup> superficie comercial sobre superficie total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el porcentaje de M <sup>2</sup> de superficie que hay en los mercados destinados a usos estrictamente comerciales (puestos, locales exteriores y pasillos) sobre los M <sup>2</sup> de superficie total y, por tanto, mide el grado de optimización del espacio para uso estrictamente comercial.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie comercial}}{M^2 \text{ de superficie total}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie comercial: Espacio del mercado municipal destinado a la venta y que está integrado por los puestos, los locales exteriores, otros operadores comerciales (supermercado, librerías, etc.) y los pasillos. Se excluyen las zonas de carga y descarga, los almacenes y cámaras y otras superficies, como espacios muertos (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie comercial total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluyen las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos, ...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 55%</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>% de M<sup>2</sup> de superficie de almacenes y cámaras frigoríficas sobre superficie total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el porcentaje de M <sup>2</sup> de superficie que hay en los mercados destinados a usos no comerciales (almacenes y cámaras frigoríficas) y, que por tanto, están al servicio de los trabajadores, en relación con la superficie total del mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie de almacenes y cámaras frigoríficas}}{M^2 \text{ de superficie total}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de almacenes y cámaras frigoríficas: M<sup>2</sup> de superficie total destinados a almacenes y cámaras frigoríficas. Los almacenes y las cámaras frigoríficas son aquellos espacios que forman parte de las instalaciones de los mercados y que están especialmente diseñados para el almacén de los productos que se comercializan en el mercado. Igualmente, se tendrán en cuenta los almacenes o cámaras frigoríficas destinados a servicios colectivos del mercado. Sólo se incluyen los almacenes para productos que deben de vender a los concesionarios y los obradores. Se excluyen los pasillos y los accesos a los almacenes y cámaras. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los M<sup>2</sup> de superficie total destinados a almacenes y a cámaras frigoríficas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluyen las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos, ...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 12%</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>% de servicios para el personal en los mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica cuántos de los 8 servicios comunes básicos destinados a los trabajadores ofrece cada mercado, y pretende ser una aproximación al esfuerzo que se realiza desde el mercado para mejorar las condiciones de trabajo de los/las trabajadores/as en el servicio del mercado y de los/las concesionarios/as.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de servicios para el personal en los mercados}}{\text{Número de mercados municipales} \times 8} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de servicios para el personal en los mercados: Número de equipamientos e instalaciones que hay en el mercado y que permiten ofrecer un mejor servicio. Se incluyen los siguientes equipamientos e instalaciones: 1. Medios de elevación de mercancías. 2. Cámaras frigoríficas y almacenes. 3. Muelles de carga y descarga, 4. Lavabos exclusivos para el personal del mercado. 5. Vestidores para el personal. 6. Espacio destinado a la basura para la recogida selectiva. 7. Aparcamientos para el personal del mercado. 8. Sala polivalente para reuniones y/o formación, tanto para el personal como para concesionarios/as. Cabe mencionar sólo cuántos de los 8 servicios tiene cada mercado. En caso de diversos mercados municipales, la suma de todos los equipamientos de todos los mercados, es decir, puede sumar más de 8. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 55%</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

### Ofrecer un servicio de calidad en los mercados

<b>Grado de satisfacción de los usuarios</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido en el mercado municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Grado de satisfacción de los usuarios}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción de los usuarios: Grado de satisfacción general de los/las usuarios/as del mercado municipal resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 (“nada satisfecho”- “muy satisfecho” y la media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si la encuesta está hecha con otras escalas, se hace la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, es posible realizar equivalencia numérica. En caso de diferentes puntuaciones en diferentes mercados, se realizará la media.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 7,6</b>	<b>Municipios participantes: 3</b>

<b>M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos por número total de trabajadores/as de los puestos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuántos M <sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos hay por trabajador. En este sentido, es una aproximación a la calidad del servicio que prestan los/las concesionarios/as, en el punto de venta, a los/las clientes/as del mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie de venta en los puestos}}{\text{Número total de trabajadores/as de los puestos}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos: Superficie ocupada por los establecimientos fijos (puestos). Se excluyen los locales exteriores, los pasillos y los otros operadores comerciales. (en M<sup>2</sup>). En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de venta en los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número total de trabajadores/as de los puestos: Número total de trabajadores/as en los puestos (encargados/as de los puestos + personas dedicadas a la atención al público) que trabajan los sábados por la mañana (entre las 10:00h y las 14:00h). Para realizar el cálculo se realizará un sábado de una semana estándar (semana de mayo o de octubre). En caso de diversos mercados municipales, la suma del total de trabajadores de los puestos de cada mercado. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,0	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>Número anual de actas de inspección sanitaria por cada 100 puestos abiertos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación a las garantías de la calidad del servicio que se ofrece en los puestos y en el mercado en general, a través de las inspecciones sanitarias realizadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número anual de actas de inspección sanitaria}}{\text{Número de puestos abiertos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número anual de actas de inspección sanitaria: Número de actas anuales de inspección sanitaria realizadas por los técnicos de salud pública tanto en puestos como en el mercado en general, siguiendo los formularios que la normativa establece. En caso de diversos mercados municipales, la suma de inspecciones de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos abiertos: Número total de puestos que ejercen su actividad comercial al menos 3 días a la semana. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,2	<b>Municipios participantes:</b> 24

<b>Número anual de horas de inspección sanitaria por cada 100 puestos abiertos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación a las garantías de la calidad del servicio que se ofrece en el mercado en general, a través de las inspecciones sanitarias realizadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número anual de horas de inspección sanitaria}}{\text{Número de puestos abiertos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número anual de horas de inspección sanitaria: Número de horas anuales que dedican los técnicos de salud pública a realizar inspecciones en el mercado. En caso de diversos mercados, la suma total de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de puestos abiertos: Número total de puestos que ejercen su actividad comercial al menos 3 días a la semana. En caso de diversos mercados municipales, la suma de los puestos de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 63,3	<b>Municipios participantes:</b> 23

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión

% de gestión directa	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa, midiendo el % del gasto en gestión directa respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 67%	<b>Municipios participantes:</b> 27

306

% de gestión indirecta	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión indirecta, midiendo el % del gasto en gestión indirecta respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 33%	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>% de trabajadores/as municipales respecto el número total de personas ocupadas en el mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de trabajadores/as contratados/das directamente por el ayuntamiento respecto el total de personas ocupadas en el servicio de mercados. Esta información nos informa del tipo de gestión que hay en los mercados municipales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de trabajadores/as municipales en el mercado}}{\text{Número de trabajadores/as municipales en el mercado} + \text{Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de trabajadores/as municipales en el mercado: Número de trabajadores/as en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen los/las trabajadores/as contratados/das por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen, igualmente, los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos/as los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (<math>220/40=5,5</math>) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tiene 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de <math>20/40=0,5</math>). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora en el mercado: Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien, a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión) para la gestión del servicio (los/las trabajadores/as que no se pagan a través de capítulo I, es decir, que no son empleados/as del Ayuntamiento). Se excluye el personal contratado a través de una empresa de servicios (por ejemplo: servicio de limpieza o de seguridad de las instalaciones). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (<math>220/40=5,5</math>) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla). En otras palabras, si en un mercado sólo tienen 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de <math>20/40=0,5</math>). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 78%</b>	<b>Municipios participantes: 29</b>

<b>Precio medio de rescate por año de concesión restante por M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el precio medio de rescate por año de concesión restante y por M <sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos que los ayuntamientos pagan a los operadores de los mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Precio medio de rescate por año de concesión restante por M <sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos.	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio medio de rescate por año de concesión restante por M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos: Precios de rescate por M<sup>2</sup> que el ayuntamiento ofrece a los/las concesionarios/as por año que queda para finalizar la concesión que hay entre Ayuntamiento y el concesionario. Se utilizará como precio válido el aplicado durante los últimos 5 años. Sólo se incluyen los precios de rescate de los puestos interiores, por tanto, se excluyen (locales exteriores). En caso de no haber efectuado ningún rescate en los últimos 5 años no se computará esta variable. En caso de diversos mercados municipales, si hay diferencias entre ellos, se realizará la media del precio (suma de precios de rescate dividido por número de mercados).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 83 €	<b>Municipios participantes:</b> 11

### **Promover un clima laboral positivo para los/las trabajadores/as**

<b>% de horas de baja sobre total de horas laborales de los/las trabajadores/as municipales en el mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas laborales anuales que los/las trabajadores/as municipales están de baja respecto el total de horas laborales anuales que han de trabajar, y pretende ser una aproximación al clima laboral que hay en los mercados y al grado de satisfacción de las personas empleadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de baja de trabajadores/as municipales}}{\text{Número de horas anuales laborales de los/las trabajadores/as municipales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas laborales de baja de trabajadores/as municipales: Se incluye el total de horas laborales al año de baja (incapacidad temporal) y de indisposiciones, del conjunto de trabajadores/as municipales. No se incluyen las horas de baja por maternidad, ni los permisos y las licencias. Se imputaran las horas que se destinan a desarrollar tareas en el mercado. Para el cálculo de las horas de baja se aplicará el mismo porcentaje que se ha utilizado para calcular el número de horas anuales, es decir, si un trabajador/a dedica 20 horas a la semana al servicio de mercados, entonces representa un 50% de la jornada semanal, por tanto, a la hora de hacer el cálculo de horas de baja se aplicará un 50% en el total de horas en que un trabajador/a ha estado de baja (Por ejemplo: 1 trabajador/a ha tenido 20 horas de baja al año y dedica un 50% de la jornada semanal a mercados, entonces el valor de la variable será 10 horas de baja). En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de horas anuales laborales de los/las trabajadores/as municipales: Número de horas laborales al año por el conjunto de trabajadores/as municipales en el mercado. Para el cálculo de horas se seguirá la misma fórmula que se ha hecho servir para calcular el número de trabajadores/as, es decir, si un trabajador/a dedica 20 horas a la semana al servicio de mercados, entonces representa un 50% de su jornada semanal, por tanto, en el momento de hacer el cálculo de las horas anuales se seguirá el siguiente ejemplo: (1 trabajador/a hace 2.000 horas al año y dedica un 50% de su jornada semanal a mercados, entonces el valor de la variable será 1.000 horas anuales). En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,3%	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% de horas de baja sobre total de horas laborales de los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas laborales anuales que los trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado están de baja respecto el total de horas laborales anuales que han de trabajar, y pretende ser una aproximación al clima laboral que hay en los mercados y al grado de satisfacción de sus empleados.	
<i>Número de horas de baja de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado</i>	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de baja de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado}}{\text{Número de horas laborales anuales de los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas laborales de baja de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado: Se incluye el total de horas laborales al año de baja (incapacidad temporal) y de indisposiciones del conjunto de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del Mercado Municipal (los que no se pagan a través del capítulo I de los presupuestos públicos, es decir, que no son empleados/das del Ayuntamiento). No se incluyen las horas de baja por maternidad, ni los permisos, ni licencias. Para el cálculo de las horas de baja se aplicará el mismo porcentaje que se ha utilizado para calcular las horas anuales, es decir, si un trabajador/a dedica 20 horas a la semana al servicio de mercados, entonces representa un 50% de la jornada semanal, por tanto, en el momento del cálculo de horas de baja se aplicará un 50% del total de horas en que un trabajador ha estado de baja (Por ejemplo: 1 trabajador/a ha tenido 20 horas de baja al año y dedica un 50% de la jornada semanal a mercados, entonces el valor de la variable será 10 horas de baja). En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de horas laborales anuales de los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado: Número de horas laborales al año del conjunto de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado. Para el cálculo de horas se seguirá la misma fórmula que se ha hecho servir para calcular el número de trabajadores/as, es decir, si un trabajador/a dedica 20 horas a la semana al servicio de mercados, entonces representa un 50% de su jornada semanal, por tanto, en el momento de hacer el cálculo de las horas anuales se seguirá el siguiente ejemplo: (1 trabajador/a hace 2.000 horas al año y dedica un 50% de su jornada semanal a mercados, entonces el valor de la variable será 1.000 horas anuales). En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,7%	<b>Municipios participantes:</b> 6



<b>Salario bruto de un peón de mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del puesto de trabajo de un peón de mercado. Es un factor que incide en la satisfacción de los/as trabajadores/as.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto de un peón de mercado municipal.	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto de un peón de mercado: Salario bruto anual de un peón de mercado a jornada completa (salario base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. En caso de gestión indirecta, se debe pedir a la concesionaria el salario bruto de un peón de mercado. <i>Fuente:</i> En caso de gestión directa y disponibilidad de datos la fuente es "l'Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos; en otros casos, el dato ha estado facilitado por los ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 18.891€	<b>Municipios participantes:</b> 24

<b>Número de horas anuales laborales de peón de mercado y trabajadores/as de limpieza por 100 M<sup>2</sup> de superficie total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas anuales que los peones de mercado y los/las trabajadores/as de limpieza dedican al mercado municipal. Es una aproximación al esfuerzo que se realiza desde el mercado para el mantenimiento y buen funcionamiento del mercado.	
<i>Número de horas laborales de peón de mercado y trabajadores/as de limpieza</i>	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas laborales de peón de mercado y trabajadores/as de limpieza}}{\text{M}^2 \text{ de superficie total}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas laborales de peón de mercado y de trabajadores/as de limpieza: Número de horas laborales al año para los/las peones de mercado y trabajadores/as de limpieza (ya sean municipales o sean contratados/das por la entidad gestora del mercado). En este caso sí que se imputarán las horas que dedica una empresa subcontratada para realizar la limpieza del mercado, es decir, cuando se contrata un servicio externo. En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluyen las zonas de venta, carga, almacenes y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos, ...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen los servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 114	<b>Municipios participantes:</b> 28



### Grado de cumplimiento de la normativa

<b>Número de expedientes sancionadores por mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el número de expedientes sancionadores por mercado que se inician desde la autoridad competente. Se pretende medir el grado de cumplimiento de la normativa aplicable al servicio de mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de expedientes sancionadores}}{\text{Número de mercados municipales}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de expedientes sancionadores: Número anual (año en estudio) de procedimientos administrativos iniciados por la autoridad competente en vistas de sancionar el incumplimiento de la normativa (reglamento de los mercados, normativa sanitaria, etc.). En caso de diversos mercados, la suma de expedientes de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de mercados municipales: Número del conjunto de establecimientos minoristas independientes, fundamentalmente de alimentación perecedera, agrupados en un edificio de titularidad pública y normalmente de uso exclusivo, que tienen servicios comunes y que requieren una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. Se excluyen los mercados ambulantes que se instalan con una periodicidad semanal y generalmente al aire libre, y también aquellas fórmulas comerciales similares a los mercados municipales pero de titularidad privada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,21	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>% de expedientes ejecutados sobre expedientes sancionadores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el número de expedientes sancionadores que una vez iniciados acaban con la aplicación de una sanción efectiva. Pretende medir el grado de cumplimiento de la normativa.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de expedientes ejecutados}}{\text{Número de expedientes sancionadores}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de expedientes ejecutados: Número de expedientes sancionadores anuales que se han ejecutado y que por tanto han implicado una sanción. En caso de que un expediente se ejecute en el año siguiente del que se inicia, éste se imputará como expediente ejecutado. (Por ejemplo si un expediente se inicia en noviembre/diciembre y no se resuelve hasta febrero/marzo este expediente ejecutado pertenece al año anterior). En caso de diversos mercados, la suma de expedientes en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de expedientes sancionadores: Número anual (año en estudio) de procedimientos administrativos iniciados por la autoridad competente en vistas a sancionar el incumplimiento del reglamento de los mercados. En caso de diversos mercados, la suma de expedientes en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 67%	<b>Municipios participantes:</b> 9

## Mejorar las habilidades de los/las trabajadores/as

### Horas anuales de formación realizadas por persona ocupada en el mercado

#### Explicación del indicador:

Este indicador mide el total de formación que los trabajadores/as del servicio de mercado han recibido y han realizado durante el año y pretende ser una aproximación al esfuerzo que realizan los trabajadores/as y el ayuntamiento o entidad gestora para mejorar las habilidades.

#### Fórmula de cálculo:

$$\frac{\text{Horas de formación anuales realizadas por personas ocupadas en el mercado}}{\text{Número de trabajadores/as municipales en el mercado} + \text{Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado.}}$$

#### Variables utilizadas:

- Horas de formación anuales realizadas por personas ocupadas en el mercado: Suma total de horas anuales de formación, ya sean ofrecidas por el sector público o por el sector privado, realizadas (en las que hay constancia, las que han estado realizadas por los trabajadores) por personas ocupadas en el mercado (trabajadores/as municipales y trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora). Los cursos deben de estar relacionados con el desarrollo de habilidades y capacidades que sean útiles para la realización de su trabajo. Se excluye la formación a concesionarios. En caso de diversos mercados, la suma de horas de todos los mercados. *Fuente:* Ayuntamientos.
- Número de trabajadores/as municipales en el mercado: Número de trabajadores/as en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen los/las trabajadores/ras contratados/das por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen, igualmente, los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos/as los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as ( $220/40=5,5$ ) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tiene 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de  $20/40=0,5$ ). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. *Fuente:* Ayuntamientos.
- Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado: Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien, a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión) para la gestión del servicio (los/las trabajadores/as que no se pagan a través de capítulo I, es decir, que no son empleados/as del Ayuntamiento). Se excluye el personal contratado a través de una empresa de servicios (por ejemplo: servicio de limpieza o de seguridad de las instalaciones). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as ( $220/40=5,5$ ) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla). En otras palabras, si en un mercado sólo tiene 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de  $20/40=0,5$ ). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. *Fuente:* Ayuntamientos.

Valor medio del indicador 2008: 23,8

Municipios participantes: 28

<b>% de personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la cantidad de personas ocupadas en el mercado que utilizan de forma efectiva la formación que se les ofrece.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos}}{\text{Número de trabajadores/as municipales en el mercado} + \text{Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Personas ocupadas en el mercado asistentes a cursos:</b> Es el número de personas ocupadas en el mercado, es decir, la suma de trabajadores/as municipales en el mercado y de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora en el mercado, que han asistido a los cursos formativos organizados por el sector público o por el sector privado, en el año de análisis. Los cursos deben de estar relacionados con el desarrollo de habilidades y capacidades que sean útiles para la realización de su trabajo. Para el cálculo de las personas se utilizará el mismo criterio que el cálculo del número de trabajadores/as municipales en el mercado, por tanto, si un trabajador realiza formación pero sólo dedica un 50% de la jornada al servicio de mercados, en este caso se imputará 0,5 personas y no una persona. En caso de diversos mercados municipales, la suma total de personas ocupadas en el mercado que han asistido a cursos. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Número de trabajadores/as municipales en el mercado:</b> Número de trabajadores/as en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen los/las trabajadores/ras contratados/das por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen, igualmente, los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos/as los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (220/40=5,5) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tiene 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de 20/40=0,5). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ <b>Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado:</b> Número de trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien, a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión) para la gestión del servicio (los/las trabajadores/as que no se pagan a través de capítulo I, es decir, que no son empleados/as del Ayuntamiento). Se excluye el personal contratado a través de una empresa de servicios (por ejemplo: servicio de limpieza o de seguridad de las instalaciones). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serían 5,5 trabajadores/as (220/40=5,5) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tiene 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de 20/40=0,5). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24%	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>% de trabajadores/as de los puestos asistentes a cursos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la cantidad de trabajadores/as de los puestos que realizan formación. El indicador pretende ser una aproximación al esfuerzo que realizan los/las concesionarios/as para mejorar sus habilidades y la de sus empleados/das.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de trabajadores/as de los puestos asistentes a cursos}}{\text{Número total de trabajadores/as de los puestos}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de trabajadores/as de los puestos asistentes a cursos: Número total de trabajadores/as en los puestos (encargados/das de los puestos + personas dedicadas a la atención al público dentro de los puestos) que han asistido a los cursos formativos organizados por el sector público o privado en el año de análisis. Los cursos deben de estar relacionados con el desarrollo de habilidades y capacidades que sean útiles para la realización de su trabajo. En caso de diversos mercados municipales, la suma total de los trabajadores/as de los puestos de cada mercado. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de trabajadores/as de los puestos: Número total de trabajadores/as de los puestos (encargados/as de los puestos + personas dedicadas a la atención al público) que trabajan los sábados por la mañana (entre les 10:00h y les 14:00h). Para realizar el cálculo se contará un sábado de una semana estándar (semana de mayo u octubre). En caso de diversos mercados municipales, la suma del total de trabajadores/as de los puestos de cada mercado. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13%	<b>Municipios participantes:</b> 25

## Promover la Responsabilidad Social

<b>% de mujeres respecto el total de trabajadores/as del mercado municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador determina la cantidad de trabajadores/as que són mujeres respecto el total de trabajadores/as municipales del servicio de mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de trabajadores/as municipales en el mercado (que son mujer)}}{\text{Número total de trabajadores/as municipales en el mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de trabajadore/as municipales en el mercado (que son mujer): Número de trabajadoras (mujer) en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son las trabajadoras municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen las trabajadoras contratadas por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen, igualmente, las trabajadoras contratadas por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para realizar el cálculo de las trabajadoras se suman las horas que dedican todas las trabajadoras y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como una trabajadora. Ejemplo: 220 horas a la semana serian 5,5 trabajadoras (220/40=5,5) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadoras en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tiene una trabajadora municipal y ésta dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de 20/40=0,5). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadoras en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de trabajadores/as municipales en el mercado: Número de trabajadores/as en plantilla del ayuntamiento que trabajan en la gestión y/o servicio del mercado. Los servicios del mercado pueden ser destinados a la clientela o a los puestos. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (Gastos de personal). Se excluyen los/las trabajadores/ras contratados/das por los puestos en concepto de atención a la clientela. Se excluyen, igualmente, los/las trabajadores/as contratados/das por la entidad gestora del mercado municipal (ya sea a través de una empresa pública o de las otras formas de gestión previstas por la ley o bien a través de la asociación de concesionarios sea cual sea la forma de gestión). Para realizar el cálculo de los/las trabajadores/as se suman las horas que dedican todos/as los/las trabajadores/as y cada 40 horas de trabajo a la semana se imputa como un/a trabajador/a. Ejemplo: 220 horas a la semana serian 5,5 trabajadores/as (220/40=5,5) y, por tanto, se imputarán 5,5 trabajadores/as en la casilla. En otras palabras, si en un mercado sólo tienen 1 trabajador/a municipal y éste/a dedica 20 horas a la semana, el valor de la variable será 0,5 (resultado de la división de 20/40=0,5). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. En caso de diversos mercados, la suma total de trabajadores/as en todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 20%	<b>Municipios participantes:</b> 29

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### **Disponer de los recursos adecuados**

<b>Gasto corriente del servicio por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir, el gasto medio del servicio de mercado por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de mercado}}{\text{Habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,3€	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>% del gasto corriente del servicio de mercado sobre el presupuesto corriente municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que representa el gasto corriente del servicio de mercado sobre el total de los gastos corrientes del ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para la gestión del mercado, entendida como el peso del servicio en el gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio de mercado}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gastos corrientes del Presupuesto Municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio (se incluye el ayuntamiento, los organismos autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,8%	<b>Municipios participantes:</b> 27

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas, precios públicos o cuotas de asociaciones de concesionarios	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del mercado que son financiados con tasas, precios públicos, o bien, con las cuotas de las asociaciones de concesionarios. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios (concesionarios) en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación del servicio de mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos por tasas, precios públicos y cuotas de asociaciones de concesionarios}}{\text{Gastos corrientes del servicio de mercado}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas, precios públicos o cuotas de asociaciones de concesionarios: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora, cuotas de asociaciones de concesionarios, ingresos de los concesionarios, etc. (cuenta de explotación). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 73%	<b>Municipios participantes:</b> 27

% de financiación por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de los mercados municipales que son financiados con aportación de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación del servicio de mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del servicio de mercado}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo IV (Transferencias corrientes) de otras instituciones: DIUE (Departamento de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya), Diputación de Barcelona, etc. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen las transferencias del ayuntamiento al organismo autónomo ni a la concesionaria. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,6%	<b>Municipios participantes:</b> 27



% de financiación por parte del ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes del servicio de mercado que son financiados con aportación municipal. El indicador refleja el grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del servicio de mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento. Se obtiene como a resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio - Ingresos por tasas y precios públicos - Aportaciones de otras instituciones.</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24,3%	<b>Municipios participantes:</b> 27

### Gestionar adecuadamente los recursos

Gasto de mantenimiento por M <sup>2</sup> de superficie total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario del gasto de mantenimiento que se realiza en el mercado por M <sup>2</sup> de superficie total. Este indicador mide la calidad de las instalaciones y de los servicios que hay en el mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto de mantenimiento}}{\text{M}^2 \text{ de superficie total}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto de mantenimiento: Gasto (año en estudio) realizado por cualquiera de los colectivos implicados en la gestión del mercado en actividades destinadas a conservar la calidad de los servicios y de las instalaciones del mercado. Se incluyen los gastos de mantenimiento y conservación de infraestructuras, edificios y locales, maquinaria, material de transporte y otro inmovilizado material. En los presupuestos públicos corresponde a capítulo II, artículo 21 de la clasificación económica (Orden 20-09-1998 del Ministerio de Economía y Hacienda). Se excluyen el mantenimiento individual de cada puesto, es decir, no entran los gastos de los concesionarios. En caso de diversos mercados, el gasto total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluye las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos,...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13,4€	<b>Municipios participantes:</b> 26



<b>Gasto de suministros por M<sup>2</sup> de superficie total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario del gasto en suministro que se realiza en el mercado por M <sup>2</sup> de superficie total. Este indicador mide la buena gestión de los recursos disponibles en el mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto de suministro}}{\text{M}^2 \text{ de superficie total}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto de suministro: Gasto (año en estudio) realizado por cualquiera de los colectivos implicados en la gestión del mercado en proveer suministros para el mercado (agua, luz, teléfono, gas, etc.). En los presupuestos públicos corresponde al capítulo II, artículo 22 de la clasificación económica (Orden 20-09-1998 del Ministerio de Economía y Hacienda). Se excluyen los gastos de los concesionarios. En caso de diversos mercados, el gasto total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluye las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos,...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,3€	<b>Municipios participantes:</b> 26

<b>% del gasto en personal sobre el gasto corriente del servicio de mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de gasto en personal en relación con el gasto corriente del servicio. El indicador pretende medir el peso del gasto en personal sobre el total de gastos corrientes del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto de personal}}{\text{Gasto corriente del servicio de mercado}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto de personal: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de personal de la entidad gestora (cuenta de explotación). Se contabiliza el personal directamente relacionado con el servicio. Imputar por horas de trabajo que dedica cada trabajador al servicio de mercados (calcular el % de gasto que implica cada trabajador/a según el salario por convenio y horas de trabajo que éste dedica al servicio de mercados). No se incluyen los gastos de los/las empleados/das de servicios externalizados. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gasto corriente del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de Mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 34%	<b>Municipios participantes:</b> 27

% del gasto en acciones de dinamización sobre el gasto corriente del servicio de mercados	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de recursos que se dedican a impulsar acciones de dinamización en relación con el gasto corriente del servicio y es una aproximación a la importancia que se da a la promoción del mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en acciones de dinamización}}{\text{Gasto corriente del servicio de mercados}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en acciones de dinamización: Gasto anual (año en estudio) realizado por cualquiera de los colectivos implicados en la gestión del mercado destinado a potenciar la actividad del mercado. El gasto incluye las actividades siguientes: 1. Promociones de productos territoriales, 2. Jornadas gastronómicas, 3. Elaboración de recetarios de cocina, 4. Exposiciones de temas relacionados con el mercado, 5. Sorteo de regalos promocionales, 6. Campañas vinculadas a fechas señaladas como carnaval, Navidad, castañada, etc. 7. Publicidad en radio y/o televisión, 8. Anuncios en prensa escrita. Sólo se podrán contabilizar las acciones que se enmarcan en alguna de las 8 categorías anteriores. En caso de diversos mercados, el gasto total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Gasto corriente del servicio de mercados: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de Mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9%	<b>Municipios participantes:</b> 25

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente del servicio de mercados por M <sup>2</sup> de superficie total	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario del gasto corriente del servicio de mercados por M <sup>2</sup> de superficie total.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente del servicio}}{\text{M}^2 \text{ de superficie total}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de Mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie total: Suma de todos los espacios que constituyen un mercado municipal. Se incluye las zonas de venta, carga, almacén y cámaras, y otras superficies (pasillos, aparcamiento, accesos, espacios muertos,...), siempre y cuando sean de uso exclusivo del mercado o formen parte de la superficie construida del mercado (en M<sup>2</sup>). Se excluyen servicios o equipamientos ajenos al mercado. En caso de diversos mercados municipales, la superficie total de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 60,7€	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>Gasto corriente del servicio por hora de apertura anual del mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación al coste unitario (por hora) que implica la apertura de las instalaciones del mercado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente del servicio}}{\text{Horas de apertura anual del mercado}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente del servicio de mercado: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas al Servicio de Mercados. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> <li>➤ Horas de apertura anual del mercado: Sumatorio del total de horas de apertura anual del mercado. Para realizar el cálculo se contarán las horas en que el mercado está abierto por semana estándar (una semana de mayo o octubre en que no haya un día de fiesta) y se multiplicará por 52 semanas que tiene el año. En caso de diversos mercados municipales, la suma de horas de apertura anual de todos los mercados. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 85,0€	<b>Municipios participantes:</b> 27

<b>Precio medio de repercusión al concesionario por reformas integrales en el mercado por M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el precio medio que los/las concesionarios/as aportan para cubrir los gastos de las reformas integrales de los mercados. Es una aproximación al grado de corresponsabilidad (ayuntamiento - operadores) en la gestión de las instalaciones de los mercados.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Precio medio de repercusión al concesionario por reformas integrales en el mercado por M <sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos del mercado	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio medio de repercusión al concesionario por reformas integrales en el mercado por M<sup>2</sup> de superficie de venta en los puestos del mercado: Precio medio por M<sup>2</sup> de repercusión al/a la concesionario/a por reformas integrales en el mercado, entendiéndose que son reformas integrales aquellas que afectan a la totalidad del mercado. Se utilizará como precio válido el aplicado durante los últimos 5 años. Se excluyen los locales exteriores, En caso de no haber efectuado reformas en los últimos 5 años, no se computará esta variable. En caso de diversos mercados municipales, si hay diferencias entre ellos se realizará la media del precio (suma de precios de repercusión dividido por número de mercados). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.615€	<b>Municipios participantes:</b> 11

<b>% medio del gasto que se repercute al concesionario por reforma (total o parcial) en el mercado</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador complementa el indicador anterior e indica la parte porcentual del coste de las reformas que soportan los/las concesionarios/as. En este caso, se tienen en cuenta las reformas totales y las parciales. De esta manera, tenemos una aproximación a la corresponsabilidad de los/las concesionarios/as en la gestión y el mantenimiento de las instalaciones en que operan.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> % medio del gasto que se repercute al concesionario por reforma (total o parcial) en el mercado.	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ % medio del gasto que se repercute al concesionario por reforma (total o parcial) en el mercado: Porcentaje medio del gasto que se repercute al concesionario por las reformas (totales o parciales, siempre y cuando afecten al conjunto de los concesionarios) que se han realizado en el Mercado Municipal en los últimos 5 años. A efectos de cálculo de la variable, sólo se imputarán las repercusiones sobre concesionarios de las reformas que han implicado un gasto igual o superior a 20.000 euros. En caso de diversos mercados municipales, si hay diferencias entre los porcentajes se realizará la media de los porcentajes (suma de porcentajes dividido por número de mercados). <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 53%</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Número de habitantes}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 63.396	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide como de denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio en km cuadrados. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3.210	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide como de rico es globalmente un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Institut d'Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.680	<b>Municipios participantes:</b> 29

<b>Número de mercados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de mercados por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Número de mercados}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mercados: Número de mercados municipales que tiene cada municipio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2	<b>Municipios participantes:</b> 29



# FERIAS LOCALES

325





## INTRODUCCIÓN

### Funciones y misión del servicio de ferias locales

Las ferias locales son aquellos espacios de ámbito local y comarcal, dirigidos al público en general y/o profesional, con una marcada vocación de tradición, de continuidad y de identidad, destinados al intercambio comercial, mayoritariamente, de productos y servicios autóctonos y singulares, que se convierten en escaparates de la ciudad, refuerzan las actividades económicas predominantes y tienen como finalidad la dinamización económica del municipio.

Esta es la misión establecida en las sesiones de trabajo de la Herramienta de Gestión: Cuadro resumen de indicadores de ferias locales.

La selección de las ferias locales de los municipios participantes responde a los criterios de selección siguientes:

Ferias incluidas:

- ♦ De ámbito local y comarcal, anuales con periodicidad determinada y con voluntad de continuidad.
- ♦ Ferias singulares relacionadas con las actividades económicas del municipio.
- ♦ Actividades feriales que tengan incidencia en la actividad económica y su capacidad de atracción.

Ferias excluidas:

- ♦ Aquellas ferias en que el ayuntamiento no tiene ningún papel ni directa ni indirectamente en la gestión de la misma.
- ♦ Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales: forestoc, comercio en la calle, etc.
- ♦ Las ferias de vehículos, brocantes, antigüedades, novios, artesanos, cuando el número de stands de este sector sea superior a la mitad de stands de la feria.

- ♦ Aquellas ferias, cuando mayoritariamente el número de stands dispongan de productos típicamente navideños: figuritas, árboles, etc.
- ♦ Las muestras gastronómicas.
- ♦ Las ferias que no cumplan ningún criterio marcado en los números 1, 2 y 3.

A partir de la definición de feria local y de la misión del servicio, las ferias que han participado en el proyecto son las que se detallan a continuación:

Calella	Feria de Calella
Canet de Mar	Feria Modernista
Cerdanyola del Vallès	Feria de Santa Llúcia
Gavà	Feria de l'Espàrrec
Granollers	Feria de l'Ascensió
Manlleu	Feria Artesanàlia
Martorell	Feria del Motor
Mataró	Feria Innova 360°
Prat de Llobregat, El	Feria Avícola Raça Prat
Sant Boi de Llobregat	Feria de la Puríssima
Santa Coloma de Gramenet	Feria Expocoloma
Tordera	Feria Mercat del Ram
Viladecans	Feria de Sant Isidre
Vilanova y la Geltrú	Feria de Novembre

## FERIAS LOCALES

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Encargo Político / Estratégico		Promover la oferta local		Fomentar los valores sociales y medioambientales en las ferias y la accesibilidad a la feria		Oferta ferial I	
	2008		2008		2008		2008
Impulsar el uso ferial	Número de visitas por número total de expositores	433	38 %	% de toneladas de recogida selectiva respecto al total de toneladas de basura recogidas en la feria	21 %	M <sup>2</sup> de recinto ferial por cada 1.000 habitantes	319
	% de visitas foráneas respecto al número total de visitas	43 %	41 %	Capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva por día de feria	301.385	% de M <sup>2</sup> de expositores en stands sobre el número total de M <sup>2</sup> de expositores	37 %
	Número de visitas por cada 1.000 habitantes	1.276		Número de plazas de aparcamiento alrededor de la feria (a un máximo de 500 metros de la feria) por cada 100 M <sup>2</sup> de recinto ferial	4,3	Número de expositores por cada 1.000 habitantes	2,5
	Número de visitas por día de feria	19.718		Número de líneas de transporte de uso público que tienen parada alrededor de la feria (a un máximo de 200 metros de la feria) por número de ferias	4,2		
Promover actividades en las ferias		Promover los servicios en la clientela		Mejorar el uso del espacio en las ferias para ofrecer un mejor servicio		Ofrecer un servicio de calidad en las ferias	
2008		2008		2008		2008	
Número de actividades complementarias por cada 10.000 visitas	3,4	% de servicios destinados a los y las visitantes	54 %	Media de superficie (en M <sup>2</sup> ) de expositores por número de expositores	22	Grado de satisfacción de los y las visitantes	7,4
		% de servicios destinados a los y las expositores/as	61 %	Número de expositores por 100 M <sup>2</sup> de recinto ferial	0,85	Grado de satisfacción de los y las expositores/as	6,9
Usuario / Cliente							

Valores Organizativos / RHH		Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión		Promover un clima laboral positivo para los trabajadores/as		Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos		Mejorar las habilidades de los trabajadores/as		2008	
		Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OAAA, Empresas municipales)	97,6 %	Salario bruto de un/a técnico/a responsable de feria (municipal)	30.450	Número de horas de limpieza por cada 100 M <sup>2</sup> de recinto ferial por día de feria	0,37	Número de horas de formación (cursos especializados) por número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias	21		
		Gestión indirecta (%) (concesión, otros)	2,4 %	% de horas de baja sobre el total de horas anuales laborales (según convenio) de los trabajadores/as del equipo de ferias	1,1 %	Número de horas de montaje y desmontaje por 100 M <sup>2</sup> de expositores en stands	78	% de trabajadores/as municipales del equipo de ferias asistentes a cursos	59 %		
						Número de horas de seguridad y vigilancia por 100 M <sup>2</sup> de recinto ferial por día de feria	1,2				
						Número de horas anuales trabajadas de los y las trabajadoras/as municipales del equipo de ferias por días de feria	301				

Economía		Disponer de los recursos adecuados		Financiar adecuadamente los recursos		Gestionar adecuadamente los recursos		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados		2008	
		Gasto corriente del servicio de feria local por habitante	6	% de autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos (ej. sponsors)	24,4 %	Gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad por cada 100 visitas	31	Gasto corriente del servicio por M <sup>2</sup> de recinto ferial	18,7		
		% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal	0,6 %	% de financiación por parte de otras instituciones	5,1 %	Precio hora de los servicios externos (vigilancia o seguridad) contratados	15,9	Gasto corriente del servicio por número de expositores	2.187		
				% de financiación por parte del Ayuntamiento	70,5 %			Precio por metro lineal de suelo por expositores en espacio libre y por día	3,9		
								Precio por M <sup>2</sup> de expositor en stand y por día	22		

Entorno		Población		Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)		Renta per cápita		Número de ferias locales municipales		2008	
			54.722		2.236		12.870				
											1

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Impulsar el uso ferial**

<b>Número de visitas por número total de expositores</b>	
<b>Explicación del indicador.</b>	
Este indicador muestra el número de visitas que tiene la feria en relación a la oferta de expositores y, en este sentido, es un indicador que mide el impacto que tiene la feria en relación a la capacidad de atracción de visitantes. Igualmente, se pretende medir la relación entre oferta y demanda y su adecuación.	
<b>Número de visitas</b>	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de visitas}}{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stand + Número de expositores en espacio libre)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de visitas: Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en stands: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre: Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 433</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de visitas foráneas respecto el número total de visitas</b>	
<b>Explicación del indicador.</b> Este indicador mide el porcentaje de visitas de la feria que provienen de otros municipios. Por tanto, es una aproximación a la capacidad de atracción que tiene la feria en relación a la población no residente en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de visitas foráneas}}{\text{Número total de visitas}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de visitas foráneas:</b> Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio) de visitantes que no sean del municipio. Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto feria más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas foráneas de la feria sólo se puede utilizar alguna de las fuentes de recuento que se realicen a través de un estudio-encuesta y que recoja el dato de visitas foráneas: 1. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta). 2. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (estudio-encuesta o similar). Estas dos fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas foráneas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de visitas:</b> Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 43%	<b>Municipios participantes:</b> 5

<b>Número de visitas por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador.</b> Este indicador mide el número de visitas en la feria por cada 1.000 habitantes de la población y, por tanto, es una aproximación al impacto que tiene la feria en relación a la población del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de visitas}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de visitas:</b> Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de habitantes:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.276	<b>Municipios participantes :</b> 11

<b>Número de visitas por número de días de feria</b>	
<b>Explicación del indicador.</b>	
Este indicador mide el número de visitas que recibe la feria por día y, por tanto, es un indicador que muestra la capacidad de atracción de visitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	
$\frac{\text{Número de visitas}}{\text{Número de días de ferias locales}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de visitas: Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos</i></li> <li>➤ Número de días de ferias locales: Número de días en que la feria está abierta a los/las visitantes independientemente del horario, es decir, días publicitados de apertura al público. Se excluyen los días necesarios para el montaje y desmontaje. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluyen las ferias que transcurren entre dos años diferentes -diciembre / enero- siempre y cuando más de un 50% de la feria se celebre durante el año de estudio). En caso de diversas ferias, la suma de días de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 19.718	<b>Municipios participantes:</b> 11

### Promover la oferta local

% de expositores locales sobre el total de expositores	
<b>Explicación del indicador.</b>	
Este indicador muestra el porcentaje de expositores de la feria que son del municipio y, por tanto, es una aproximación al impacto que tiene la feria en relación a la promoción de productos, bienes y/o servicios locales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de expositores locales (Número de expositores en stand locales + Número de expositores en espacio libre locales)}}{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stand + Número de expositores en espacio libre)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de expositores en stands locales: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, únicamente de origen local (empresas o productores/as con domicilio fiscal en el municipio y/o autónomos/as que ejerzan su actividad en el municipio), que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre locales: Número total de expositores en espacio libre, únicamente de origen local (empresas o productores/as con domicilio fiscal en el municipio y/o autónomos/as que ejerzan su actividad en el municipio), es decir, número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en stands: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre: Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 38%</b>	<b>Municipios participantes: 14</b>



% de M <sup>2</sup> de expositores locales sobre el total de M <sup>2</sup> de expositores	
<p><b>Explicación del indicador.</b>                      Este indicador muestra el porcentaje de superficie de expositores que corresponde a la oferta local y, por tanto, es una aproximación al impacto que tiene la feria en relación a la promoción de productos, bienes y/o servicios locales. En este sentido, este indicador complementa el indicador anterior en tanto que mide la oferta por superficie y no en número de expositores.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{M^2 \text{ de superficie de expositores locales (M}^2 \text{ de superficie de expositores en stands locales + M}^2 \text{ de superficie de expositores en espacio libre locales)}}{M^2 \text{ de superficie de expositores (M}^2 \text{ de superficie de expositores en stands + M}^2 \text{ de superficie de expositores en espacio libre)}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en stands locales: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los expositores en stands locales (ocupados por empresas o productores/as con domicilio fiscal en el municipio y/o autónomos/as que ejercen su actividad en el municipio) con estructura modular estén dentro o fuera de un pabellón. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: suma de la superficie construida determinada por los módulos ocupados por los stands. En caso de diversas ferias, la superficie de stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en espacio libre locales: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los expositores en espacio libre locales, es decir, de las paradas, mostradores o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo, ocupados por empresas o productores/as con domicilio fiscal en el municipio y/o autónomos/as que ejercen su actividad en el municipio, estén dentro o fuera de un pabellón. Si se puede calcular con exactitud se pondrán los M<sup>2</sup> exactos. En caso de no poderlo calcular la aproximación es el resultado de multiplicar los metros lineales ocupados por 2,5 metros de profundidad (factor estándar de conversión a M<sup>2</sup>). En caso de diversas ferias, la superficie de paradas de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en stands: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los stands con estructura modular (o carpa con estructura modular) estén dentro o fuera de un pabellón. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: suma de la superficie construida determinada por los módulos ocupados por los stands. En caso de diversas ferias, la superficie de stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en espacio libre: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de las paradas, mostradores o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo, estén dentro o fuera de un pabellón. Si se puede calcular con exactitud se pondrán los M<sup>2</sup> exactos. En caso de no poderlo calcular la aproximación es el resultado de multiplicar los metros lineales ocupados por 2,5 metros de profundidad (factor estándar de conversión a M<sup>2</sup>). En caso de diversas ferias, la superficie de paradas de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 41%	<b>Municipios participantes:</b> 13



### Fomentar los valores sociales y medioambientales en las ferias y accesibilidad a la feria

% toneladas de recogida selectiva respecto el total de toneladas de basura recogidas en la feria	
<b>Explicación del indicador.</b> Este indicador muestra el porcentaje de recogida selectiva sobre el total de toneladas de basura que se recogen en la feria. En este sentido, el indicador permite medir la implicación de las ferias con los valores ambientales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Toneladas de recogida selectiva de basura}}{\text{Toneladas de recogida de basura}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toneladas de recogida selectiva de basura: Número total de toneladas de desperdicios (fracción papel, envases, cristal, orgánica, rollos de moqueta, etc.) recogidas durante el año en estudio. En caso de diversas ferias, la suma total de toneladas en todas las ferias. Incluye residuos generados en fases de montaje y desmontaje. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Toneladas de recogida de basura: Número total de toneladas de desperdicios recogidos en las ferias. En caso de diversas ferias, la suma total de toneladas recogidas en todas las ferias. Incluye residuos generados durante el montaje y desmontaje. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 21%	<b>Municipios participantes:</b> 4

335

Capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva por día de feria	
<b>Explicación del indicador.</b> Este indicador mide la disponibilidad de los usuarios y las usuarias de las ferias, de poder dejar los residuos en contenedores y participar en la recogida selectiva. Se trata entonces, de un indicador que mide la capacidad de almacenaje de los contenedores, y muestra, que cuanto más elevado sea el resultado más cantidad de residuos podrán ser recogidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva}}{\text{Número de días de ferias locales}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva: La capacidad disponible de los contenedores de recogida selectiva se obtiene multiplicando el número de litros de los contenedores en el recinto ferial por el número de recogidas durante los días de feria. El número de litros de los contenedores se obtiene de multiplicar el número de contenedores de recogida selectiva destinados al uso interno y exclusivo de las ferias por su capacidad (en litros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de días de ferias locales: Número de días en que la feria está abierta a los/las visitantes independientemente del horario, es decir, días publicitados de apertura al público. Se excluyen los días necesarios para el montaje y desmontaje. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluyen las ferias que transcurren entre dos años diferentes -diciembre / enero- siempre y cuando más de un 50% de la feria se celebre durante el año de estudio). En caso de diversas ferias, la suma de días de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 301.385	<b>Municipios participantes:</b> 8

<b>Número de plazas de aparcamiento alrededor de la feria (a un máximo de 500 metros de la feria) por cada 100 M<sup>2</sup> de recinto ferial</b>	
<b>Explicación del indicador.</b>	
Este indicador refleja el número de plazas de aparcamiento que los/las usuarios/as de la feria pueden utilizar en relación al espacio total del recinto ferial. En este sentido, el indicador es una aproximación a las condiciones de accesibilidad a la feria en vehículo privado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de plazas de aparcamiento alrededor de la feria}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de recinto ferial}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de plazas de aparcamiento alrededor de la feria: Número de plazas de aparcamiento (durante el año de estudio) disponibles para los/las visitantes de la feria a no más de 500 metros del recinto ferial. Se consideran las modalidades de aparcamiento siguientes: 1) Plazas de estacionamiento con limitación y control horario (zona azul) a 500 metros del recinto ferial. 2) Plazas de estacionamiento rotatorio en aparcamientos en planta (públicos o privados) a 500 metros del recinto ferial. 3) Plazas habilitadas específicamente para la feria a 500 metros del recinto ferial (por ejemplo: un descampado). Se excluyen las plazas de no pago ubicadas en la vía pública (siempre y cuando no estén reservadas para el uso exclusivo de la feria). En caso de diversas ferias, el número total de plazas de aparcamiento de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (estands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,3	<b>Municipios participantes:</b> 12

<b>Número de líneas de transporte de uso público que tienen parada alrededor de la feria (a un máximo de 200 metros de la feria) por número de ferias locales</b>	
<b>Explicación del indicador.</b>	
Este indicador refleja el número de líneas de transporte de uso público que los/las usuarios/as tienen a disposición alrededor del recinto ferial. En este sentido, se trata de una aproximación a las condiciones de accesibilidad a la feria en transporte de uso público.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Número de líneas de transporte de uso público que tienen parada alrededor de la feria}}{\text{Número de ferias locales}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de líneas de transporte de uso público que tengan parada alrededor de la feria: Número de líneas de transporte de uso público (se incluye el ferrocarril) que tengan 1 parada a no más de 200 metros del recinto ferial. Por tanto, si una línea tiene más de una parada se computará únicamente una vez. En caso de diversas ferias, el número de líneas de transporte de uso público de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de ferias locales: Número del conjunto de ferias locales celebradas en el municipio, de ámbito local y comarcal, dirigidas al público general y/o profesional con una marcada vocación de tradición, de continuidad e identidad, destinadas al intercambio comercial, mayoritariamente, de productos y servicios autóctonos y singulares, que son escaparates de la ciudad, refuerzan las actividades económicas predominantes y tienen como finalidad la dinamización económica del municipio. Se excluyen: 1. Las ferias en que el ayuntamiento no tiene ningún papel ni directa ni indirectamente en la gestión de la misma. 2. Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales: forestoc, comercio en la calle, etc. 3. Las ferias de vehículos, brocantes, antigüedades, novios cuando el número de stands de este sector sea superior a la mitad de stands de la feria, siempre y cuando estas actividades no sean singulares en un territorio. 4. Las ferias en que la mayoría de los expositores ofrezcan productos navideños: figuritas, árboles de Navidad, etc., siempre y cuando éstas no tengan vinculación al territorio. 5. Las muestras gastronómicas. 6. Todas las ferias que no se ajusten a la definición fijada. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,2	<b>Municipios participantes:</b> 14

### Oferta Ferial

<b>M<sup>2</sup> de recinto ferial por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la oferta de recinto ferial que se pone a disposición de los/las usuarios /ias por cada 1.000 habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie de recinto ferial}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (estands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: INE.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 319	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>% de M<sup>2</sup> de expositores en stands sobre el número total de M<sup>2</sup> de expositores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el porcentaje de m <sup>2</sup> de expositores en stand en relación a los m <sup>2</sup> totales de superficie de expositores y, por tanto, es una aproximación al tipo de oferta ferial que se promueve.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie de expositores en stands}}{M^2 \text{ de superficie de expositores (M}^2 \text{ de superficie de expositores en stands + M}^2 \text{ de superficie de expositores en espacio libre)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en stands: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los stands con estructura modular (o carpa con estructura modular) estén dentro o fuera de un pabellón. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: suma de la superficie construida determinada por los módulos ocupados por los stands. En caso de diversas ferias, la superficie de stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en espacio libre: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de las paradas, mostradores o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo, estén dentro o fuera de un pabellón. Si se puede calcular con exactitud se pondrán los M<sup>2</sup> exactos. En caso de no poderlo calcular la aproximación es el resultado de multiplicar los metros lineales ocupados por 2,5 metros de profundidad (factor estándar de conversión a M<sup>2</sup>). En caso de diversas ferias, la superficie de paradas de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37%	<b>Municipios participantes:</b> 14

<b>Número de expositores por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la oferta de expositores de la feria por cada 1.000 habitantes. Este indicador permite ver la oferta comercial de la feria a la cual tiene acceso la ciudadanía del municipio.	
<i>Número total de expositores (Número de expositores en stands + Número de expositores en espacio libre)</i>	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stands + Número de expositores en espacio libre)}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de expositores en stands:</b> Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de expositores en espacio libre:</b> Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de habitantes:</b> Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: INE.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,5	<b>Municipios participantes:</b> 14

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Promover actividades en las ferias

<b>Número de actividades complementarias por cada 10.000 visitas</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide la cantidad de actividades complementarias que se impulsan en la feria para mejorar el servicio dirigido a los/las visitantes y que, por tanto, van dirigidas a mejorar su satisfacción como usuarios/as. En este sentido, es una aproximación al impulso que se le da a la feria para potenciar su atractivo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de actividades complementarias}}{\text{Número de visitas}} \times 10.000$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de actividades complementarias: Número de actividades complementarias a la propia feria que se ofrecen a los/las visitantes y a los/las expositores/as con el objetivo de reforzar la singularidad de la feria, atraer público y promover el componente lúdico. Se excluyen todas las actividades destinadas a los visitantes que no se contemplen en el programa de la feria. Se incluyen las actividades siguientes: 1. Conferencias, seminarios, charlas o ponencias. 2. Convocatoria de premios. 3. Demostraciones prácticas y/o exhibiciones. 4. Exposiciones. 5. Jornadas técnicas. 6. Mesas redondas o reuniones profesionales. 7. Visitas técnicas guiadas. 8. Talleres. 9. Espectáculos y similares. 10. Acciones gastronómicas. 11. Campañas comerciales. Sólo se podrán contabilizar las actividades que se enmarquen en alguna de las 11 categorías anteriores. En caso de diversas ferias, el número total de actividades complementarias de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de visitas: Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 3,4</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

### Promover los servicios a la clientela

<b>% de servicios destinados a los/las visitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica cuantos de los 15 servicios comunes (los que no prestan de forma aislada los/las expositores/as), considerados como fundamentales, ofrece la feria a las personas que la visitan. El indicador pretende ser una aproximación al esfuerzo que se realiza desde la feria para mejorar la satisfacción de los/las usuarios/as.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de servicios a los/as visitantes}}{\text{Número de ferias locales} \times 15} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Número de servicios a los/las visitantes:</b> Número de servicios propios de la feria destinados a mejorar el servicio dado a los/las visitantes. Se excluyen los servicios que se ofrecen de manera individual a los/las expositores/as. Estos servicios se distribuyen en: 1. Aparcamiento reservado para los y las visitantes (en forma de solar o mediante tickets para el aparcamiento). 2. Servicio de restauración (el propio de la feria, tipo cantina). 3. Punto de información. 4. Consigna. 5. Servicios (WC). 6. Transporte de uso público gratuito o con algún tipo de descuento. 7. Servicio de ludoteca. 8. Cambiadores para bebés. 9. Puntos de primeros auxilios (no ambulancia). 10. Banner (informativo o publicitario de la feria) en la página web municipal. 11. Señalización direccional intramunicipal de acceso al recinto ferial. 12. Señalización interna en el recinto. 13. Sala de conferencias. 14. Acceso Wi-Fi. 15. Acceso Bluetooth. Sólo mencionar cuántos de los 15 servicios tiene cada feria. En caso de diversas ferias, la suma de todos los servicios a la clientela de todas las ferias. Es decir, puede sumar más de 15. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ <b>Número de ferias locales:</b> Número del conjunto de ferias locales celebradas en el municipio, de ámbito local y comarcal, dirigidas al público general y/o profesional con una marcada vocación de tradición, de continuidad e identidad, destinadas al intercambio comercial, mayoritariamente, de productos y servicios autóctonos y singulares, que son escaparates de la ciudad, refuerzan las actividades económicas predominantes y tienen como finalidad la dinamización económica del municipio. Se excluyen: 1. Las ferias en que el ayuntamiento no tiene ningún papel ni directa ni indirectamente en la gestión de la misma. 2. Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales: forestoc, comercio en la calle, etc. 3. Las ferias de vehículos, brocantes, antigüedades, novios cuando el número de estands de este sector sea superior a la mitad de estands de la feria, siempre y cuando estas actividades no sean singulares en un territorio. 4. Las ferias en que la mayoría de los expositores ofrezcan productos navideños: figuritas, árboles de Navidad, etc., siempre y cuando éstas no tengan vinculación al territorio. 5. Las muestras gastronómicas. 6. Todas las ferias que no se ajusten a la definición fijada. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio de indicador 2008:</b> 54%	<b>Municipios participantes:</b> 14



<b>% de servicios destinados a los/las expositores/as</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador cuantifica cuántos de los servicios comunes, considerados como fundamentales, ofrece la feria a los/las expositores/as para mejorar su estancia durante los días de actividad ferial. En este sentido, se trata de una aproximación al esfuerzo que se realiza desde la feria para mejorar la satisfacción de los/las expositores/as en calidad de usuarios/as del espacio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de servicios a los /las expositores/as}}{\text{Número de ferias locales} \times 13} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de servicios a los/las expositores/as: Número de servicios para los/las expositores/as con el objetivo de mejorar el uso de las instalaciones. Se incluyen los siguientes equipamientos y instalaciones: 1. Aparcamientos reservados para los/las expositores/as. 2. Servicio de restauración (no exclusivo). 3. Megafonía. 4. Servicios (WC). 5. Acceso Wi-Fi. 6. Acceso Bluetooth. 7. Servicio en la página web para la inscripción. 8. Suministro eléctrico integrado (común). 9. Almacenes auxiliares. 10. Escenarios, sala de conferencias o espacios disponibles para los/las expositores/as. 11. Estand de radio. 12. Señalización direccional intermunicipal de acceso al recinto ferial. 13. Señalización interna al recinto ferial. En caso de diversas ferias, la suma de todos los servicios de todas las ferias, es decir, puede sumar más de 13. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de ferias locales: Número del conjunto de ferias locales celebradas en el municipio, de ámbito local y comarcal, dirigidas al público general y/o profesional con una marcada vocación de tradición, de continuidad y identidad, destinadas al intercambio comercial, mayoritariamente, de productos y servicios autóctonos y singulares, que son escaparates de la ciudad, refuerzan las actividades económicas predominantes y tienen como finalidad la dinamización económica del municipio. Se excluyen: 1. Las ferias en que el ayuntamiento no tiene ningún papel ni directa ni indirectamente en la gestión de la misma. 2. Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales: forestoc, comercio en la calle, etc. 3. Las ferias de vehículos, brocanter, antigüedades, novios cuando el número de stands de este sector sea superior a la mitad de stands de la feria, siempre y cuando estas actividades no sean singulares en un territorio. 4. Las ferias en que la mayoría de los expositores ofrezcan productos navideños: figuritas, árboles de Navidad, etc., siempre y cuando éstas no tengan vinculación al territorio. 5. Las muestras gastronómicas. 6. Todas las ferias que no se ajusten a la definición fijada. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 61%	<b>Municipios participantes:</b> 14



### Mejorar el uso del espacio en las ferias para ofrecer un mejor servicio

<b>Media de superficie (en M<sup>2</sup>) de expositores por número de expositores</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media de superficie de los expositores de la feria y pretende ser, en este caso, una aproximación al grado de utilización del espacio destinado al intercambio comercial entre expositor/a y visitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{M^2 \text{ de superficie de expositores (} M^2 \text{ de superficie de expositores en stands + } M^2 \text{ de superficie de expositores en espacio libre)}}{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stands + Número de expositores en espacio libre)}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en stands: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los stands con estructura modular (o carpa con estructura modular) estén dentro o fuera de un pabellón. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: suma de la superficie construida determinada por los módulos ocupados por los stands. En caso de diversas ferias, la superficie de stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en espacio libre: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de las paradas, mostradores o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo, estén dentro o fuera de un pabellón. Si se puede calcular con exactitud se pondrán los M<sup>2</sup> exactos. En caso de no poderlo calcular la aproximación es el resultado de multiplicar los metros lineales ocupados por 2,5 metros de profundidad (factor estándar de conversión a M<sup>2</sup>). En caso de diversas ferias, la superficie de paradas de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en stands: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre: Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 22</b>	<b>Municipios participantes: 14</b>

<b>Número de expositores por 100 M<sup>2</sup> de recinto ferial</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de expositores de la feria por cada unidad de superficie de recinto ferial. En este sentido, es un indicador que complementa al anterior y permite tener una aproximación al grado de aprovechamiento del espacio del recinto ferial.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stands + Número de expositores en espacio libre)}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de recinto ferial}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de expositores en stands: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre: Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (stands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,9</b>	<b>Municipios participantes: 13</b>

### Ofrecer un servicio de calidad en las ferias

<b>Grado de satisfacción de los/las visitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la satisfacción de los/las visitantes que asisten a la feria. En este sentido, el indicador permite analizar la valoración que se realiza de la feria y, por tanto, el éxito de la misma.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Grado de satisfacción general de los/las visitantes</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general de los/las visitantes: Resultado de la encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); y la media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está realizada con otras escalas, se realiza la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se hace la equivalencia numérica. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,4	<b>Municipios participantes:</b> 5

345

<b>Grado de satisfacción de los/las expositores/as</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la satisfacción de los y las expositores/as que asisten a la feria para promocionar sus productos, bienes y/o servicios. En este sentido, el indicador permite analizar la evolución en el tiempo de la valoración que se realiza de la feria y, por tanto, el éxito de la misma.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Grado de satisfacción general de los/las expositores/as</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grado de satisfacción general de los/las expositores/as: Resultado de una encuesta en una escala de 0 a 10 ("nada satisfecho" - "muy satisfecho"); y la media de puntuación. En ausencia de una encuesta común, se utilizan los siguientes criterios homogeneizadores: resultado de la valoración global en una escala de 0 a 10; si no hay valoración global se utiliza la media de las preguntas de la encuesta; si la encuesta está realizada con otras escalas, se realiza la equivalencia a escala de 0 a 10; en cuestionarios cualitativos, si es posible, se realiza la equivalencia numérica. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,9	<b>Municipios participantes:</b> 9

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión

<b>Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OAAA , Empresas municipales)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión directa, midiendo el porcentaje del gasto en gestión directa respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 97,6%	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>Gestión indirecta (%) (concesión, otros)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se realiza mediante gestión indirecta, midiendo el porcentaje del gasto en gestión indirecta respecto el total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes en gestión directa} + \text{Gastos corrientes en gestión indirecta}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,4%	<b>Municipios participantes:</b> 13

### Promover un clima laboral positivo para los/las trabajadores/as

<b>Salario bruto de un/a técnico/a responsable de feria (municipal)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del puesto de trabajo de un/a responsable de feria municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto de un/a técnico/a responsable de feria	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto de un/a técnico responsable de feria: Salario bruto anual de un/a técnico/a responsable de ferias a jornada completa (salario base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. No se incluye la Seguridad Social (ni a cargo del/a trabajador/a ni del Ayuntamiento). En caso de diversos responsables (un/a responsable por feria), se realizará la media. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 30.450€	<b>Municipios participantes:</b> 13

347

<b>% de horas de baja sobre total de horas anuales laborales (según convenio) de los/las trabajadores/as del equipo de ferias</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas anuales que los/las trabajadores/as del equipo de ferias están de baja respecto el total de horas laborales anuales que han de trabajar, y pretende ser una aproximación al clima laboral que hay en las ferias y al grado de satisfacción de las personas empleadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de baja de los/las trabajadores/as del equipo de ferias}}{\text{Número de horas anuales laborales, según convenio, de los/las trabajadores/as del equipo de ferias}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de baja de los/las trabajadores/as del equipo de ferias: Número de horas laborales al año de baja (incapacidad laboral) y de indisposiciones, del conjunto de trabajadores/as del equipo de ferias. No se incluyen las horas de baja por maternidad/paternidad, ni los permisos ni licencias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de horas anuales laborales, según convenio, de los/las trabajadores/as del equipo de ferias: Número de horas laborales al año (según fija el convenio) del conjunto de los/las trabajadores/as del equipo de ferias. Se incluyen todas las horas anuales que los y las trabajadores/as del equipo de ferias hayan destinado ya sea a las ferias o a otras actividades no vinculadas con la feria. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,1%	<b>Municipios participantes:</b> 12

### Disponer de una dotación adecuada de recursos humanos

<b>Número de horas de limpieza por cada 100 M<sup>2</sup> de recinto ferial por día de feria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas anuales que se destinan a la limpieza de las instalaciones de la feria durante los días en que la feria está abierta al público. En este sentido, es una aproximación al esfuerzo que se realiza desde la feria para su mantenimiento y buen funcionamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de limpieza de la feria}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de recinto ferial} \times \text{Número de días de feria}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de limpieza de la feria: Número de horas laborales de trabajadores/as dedicados/das a la limpieza de las instalaciones de la feria, ya sea con recursos propios (trabajadores/as municipales) o sea a través de una empresa subcontratada por el Ayuntamiento. En caso de diversas ferias, la suma de horas de todas las ferias. Se excluye el montaje y desmontaje. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (stands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de días de ferias locales: Número de días en que la feria está abierta a los/las visitantes independientemente del horario, es decir, días publicitados de apertura al público. Se excluyen los días necesarios para el montaje y desmontaje. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluyen las ferias que transcurren entre dos años diferentes -diciembre / enero- siempre y cuando más de un 50% de la feria se celebre durante el año de estudio). En caso de diversas ferias, la suma de días de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,4	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>Número de horas de montaje y desmontaje por 100 M<sup>2</sup> de expositores en stands</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide las horas necesarias para montar y desmontar la feria por cada 100 M <sup>2</sup> de expositores en stand (los expositores con estructura modular que la feria pone a disposición de los expositores y expositoras). Por tanto, es una aproximación al esfuerzo que se realiza para buscar la eficiencia en esta tarea necesaria para el funcionamiento de la feria.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de montaje /desmontaje de la feria}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de expositores en stands}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de montaje / desmontaje de la feria: Número de horas de montaje y desmontaje de las instalaciones de la feria y de los stands fijos de la feria (los que se alquilan directamente a los expositores), ya sea con recursos propios (trabajadores/as municipales) o sea a través de una empresa subcontratada por el Ayuntamiento. Por montaje se entiende el tiempo que pasa desde el inicio del despliegue de las infraestructuras del equipamiento y servicios destinados a la organización de la feria hasta que comienza la feria. Por desmontaje se entiende el tiempo que pasa desde que finaliza la feria hasta la recuperación del espacio urbano y del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la suma de horas anuales de montaje/desmontaje de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de expositores en stands: Espacio del recinto ferial destinado a la ubicación de los stands con estructura modular (o carpa con estructura modular) estén dentro o fuera de un pabellón. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: suma de la superficie construida determinada por los módulos ocupados por los stands. En caso de diversas ferias, la superficie de stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 78</b>	<b>Municipios participantes: 12</b>

<b>Número de horas de seguridad y vigilancia por 100 M<sup>2</sup> de recinto ferial por día de feria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador mide el número de horas que se destinan cada día de feria a la seguridad y vigilancia por cada 100 M <sup>2</sup> de recinto ferial. En este sentido, es una aproximación al esfuerzo que se realiza por garantizar el correcto funcionamiento de la actividad ferial y la seguridad de los expositores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de seguridad /vigilancia}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de recinto ferial} \times \text{Número de días de ferias locales}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de seguridad/vigilancia: Número de horas, tanto diurnas como nocturnas, de los/las trabajadores/as dedicados/das al servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones de la feria y de los expositores, durante los días de feria, ya sea con recursos propios (trabajadores/as municipales-Policía Local) o sea a través de una empresa subcontratada por el Ayuntamiento. En caso de diversas ferias, la suma de horas de todas las ferias. Se excluyen los días de montaje y desmontaje. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (estands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de días de ferias locales: Número de días en que la feria está abierta a los/las visitantes independientemente del horario, es decir, días publicitados de apertura al público. Se excluyen los días necesarios para el montaje y desmontaje. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluyen las ferias que transcurren entre dos años diferentes -diciembre / enero- siempre y cuando más de un 50% de la feria se celebre durante el año de estudio). En caso de diversas ferias, la suma de días de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,2	<b>Municipios participantes:</b> 13



<b>Número de horas anuales trabajadas de los y las trabajadores/as del equipo de ferias por días de feria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la disponibilidad de recursos humanos para dirigir, gestionar, coordinar y organizar la feria a través del personal propio del equipo de ferias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas trabajadas de trabajador/a del equipo de ferias}}{\text{Número de días de ferias locales}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas trabajadas de trabajador/a del equipo de ferias: Número de horas laborales al año del conjunto de trabajadores/ras municipales del equipo de ferias (se incluyen los contratos mercantiles periódicos, los/las AODL y fórmulas similares) que se han destinado a la dirección, gestión, coordinación y organización de las ferias locales. Se incluyen tanto las horas de la jornada mínima según convenio como las horas extras. No se incluyen las horas que los/las trabajadores/as del equipo de ferias hayan destinado a otras actividades no vinculadas con la feria. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de días de ferias locales: Número de días en que la feria está abierta a los/las visitantes independientemente del horario, es decir, días publicitados de apertura al público. Se excluyen los días necesarios para el montaje y desmontaje. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio (se incluyen las ferias que transcurren entre dos años diferentes -diciembre / enero- siempre y cuando más de un 50% de la feria se celebre durante el año de estudio). En caso de diversas ferias, la suma de días de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 301	<b>Municipios participantes:</b> 13

### Mejora de las capacidades de los trabajadores

<b>Número de horas de formación (cursos especializados) por número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el número de horas anuales que los trabajadores/as municipales del equipo de ferias han recibido formación y, pretende ser una aproximación al esfuerzo que realiza el equipo de ferias para mejorar las habilidades de su personal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de horas de formación anuales (trabajadores/as municipales del equipo de ferias)}}{\text{Número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de horas de formación anuales (trabajadores/as municipales del equipo de ferias): Horas de formación anuales, ya sean ofertadas por el sector público o por el sector privado, realizadas por trabajadores/as municipales (o asimilados) del equipo de ferias. La formación tiene que estar relacionada con el desarrollo de habilidades y capacidades que sean útiles para la realización de sus funciones. En caso de diferentes personas, la suma de horas anuales de todas ellas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias: Número de trabajadores/as en plantilla del Ayuntamiento que trabajan en la dirección, gestión, coordinación y organización de las ferias locales. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (gastos de personal) que dedican como mínimo un 30% de su ocupación anual a las ferias. Se excluyen el resto de trabajadores/as municipales que no destinen como mínimo el 30% de su ocupación anual a las ferias, así como los/las trabajadores/as subcontratados/das para la feria. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. Nota: Se incluyen los contratos mercantiles periódicos, los/las AODL y fórmulas similares. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 21	<b>Municipios participantes:</b> 14

<b>% de trabajadores/as municipales del equipo de ferias asistentes a cursos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la cantidad de personas que trabajan en el equipo de ferias que hacen uso efectivo de la formación ofrecida.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de trabajadores/as del equipo de ferias asistentes a cursos}}{\text{Número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de trabajadores/as del equipo de ferias asistentes a cursos: Número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias que han asistido a los cursos formativos organizados por el sector público o por el sector privado, en el año de análisis. Los cursos deben estar relacionados con el desarrollo de habilidades y capacidades que sean útiles para la realización de sus funciones. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de trabajadores/as municipales del equipo de ferias: Número de trabajadores/as en plantilla del Ayuntamiento que trabajan en la dirección, gestión, coordinación y organización de las ferias locales. Son los/las trabajadores/as municipales que se presupuestan a través del capítulo I (gastos de personal) que dedican como mínimo un 30% de su ocupación anual a las ferias. Se excluyen el resto de trabajadores/as municipales que no destinen como mínimo el 30% de su ocupación anual a las ferias, así como los/las trabajadores/as subcontratados/das para la feria. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del año en estudio. Nota: Se incluyen los contratos mercantiles periódicos, los/las AODL y fórmulas similares. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 59%	<b>Municipios participantes:</b> 14

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente del servicio de feria local por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir, el gasto medio del servicio de ferias locales por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6€	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>% del gasto corriente sobre el presupuesto municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que representa el gasto corriente del servicio de ferias locales sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para la gestión de las ferias, entendido como el peso del servicio en el conjunto del gasto municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del Presupuesto Municipal: Incluye los gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año en estudio (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,6%	<b>Municipios participantes:</b> 13

### Financiar adecuadamente los recursos

% de autofinanciación por tasas, precios públicos y otros ingresos	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de las ferias locales que son financiados con tasas, precios públicos (entradas) u otros ingresos como pueden ser los procedentes de sponsors. En este sentido, es una valoración del peso de los ingresos propios en relación al coste del servicio y, por tanto, refleja el grado de autofinanciación.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Ingresos por tasas, precios públicos y cuotas}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas, precios públicos y cuotas: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos; también se incluyen ingresos por patrocinadores). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24,4%	<b>Municipios participantes:</b> 13

% de financiación por parte de otras instituciones	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de las ferias locales que son financiados con aportaciones de otras instituciones que no son del Ayuntamiento. En este sentido, es una valoración del peso de los ingresos públicos diferentes de los municipales.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo IV (Transferencias corrientes) de otras instituciones: DIUE (Departamento de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya), Diputación de Barcelona, etc. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. No se incluyen las transferencias del Ayuntamiento a la entidad de gestión, en caso de gestión indirecta. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,1%	<b>Municipios participantes:</b> 13

% de financiación por parte del Ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes del servicio de ferias locales que son financiados con aportación municipal. El indicador refleja el grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento: Se obtiene automáticamente como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio - Ingresos por tasas y precios públicos - Aportaciones de otras instituciones. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 70,5%	<b>Municipios participantes:</b> 13

### Gestionar adecuadamente los recursos

Gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad por cada 100 visitas	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide los recursos que se destinan a publicidad y comunicación en relación a las visitas que la feria recibe y, por tanto, es una aproximación al impacto que éstas tienen en la captación de público.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad}}{\text{Número de visitas}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto en campañas de comunicación, difusión y publicidad: Gasto anual destinado a diseñar y crear los productos de comunicación (diseño de marca, logotipo, carteles, banderolas, aplicaciones en diferentes soportes, imprenta, etc.), y a la difusión de la feria en los diferentes medios de comunicación (prensa, televisión local, radio, Internet, etc.). En caso de diversas ferias, el gasto total realizado en todas las ferias. Incluye IVA y otros impuestos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de visitas: Número total de visitas recibidas en la feria (año en estudio). Se tendrá en cuenta el número de visitas y no el número total de visitantes, es decir, si una persona accede al recinto ferial más de un día se imputará tantas veces como ésta acceda. Para el cálculo de las visitas de la feria sólo se pueden utilizar alguna de las fuentes de recogida que se detallan a continuación: 1. Recuento realizado según estimaciones de la policía local del municipio. 2. Recuento realizado por una empresa externa (estudio-encuesta o cuenta-personas). 3. Recuento realizado por el personal del Ayuntamiento (sistema de cuenta-personas, estudio-encuesta o similar). 4. Recuento a través de las entradas y/o invitaciones. Estas cuatro fuentes son las únicas válidas para la obtención de la información requerida. En caso de diversas ferias locales, la suma total de visitas de todas las ferias y de todos los días. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 31€	<b>Municipios participantes:</b> 11

<b>Precio hora de los servicios externos (vigilancia o seguridad) contratados</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el precio/hora que se paga desde las ferias para contratar el servicio de vigilancia y seguridad del recinto ferial.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Precio hora de los servicios externos (vigilancia/seguridad) contratados</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio hora de los servicios externos (vigilancia /seguridad) contratados: Precio hora de los servicios subcontratados por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de vigilancia y seguridad de las instalaciones de la feria. En caso de diferentes categorías se realizará la media entre el precio/hora de los/las guardias jurados y de los/las auxiliares. Para hacer el cálculo del precio/hora hay que coger el gasto total de la contratación del servicio y dividirlo por el número total de horas que el servicio ha estado efectivamente prestado. En caso de diversas ferias, se realizará la media del precio (suma de precio/hora de la contratación del servicio a cada feria dividido por el número de ferias). Incluye IVA y otros impuestos. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 15,9€	<b>Municipios participantes:</b> 13

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

<b>Gasto corriente del servicio de ferias locales por M<sup>2</sup> de recinto ferial</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario del gasto corriente del servicio de ferias locales por m <sup>2</sup> de recinto ferial.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente del servicio}}{\text{M}^2 \text{ de superficie de recinto ferial}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ M<sup>2</sup> de superficie de recinto ferial: Conjunto de superficie (en M<sup>2</sup>), delimitado en el espacio y destinado a la actividad ferial, ya sea en pabellón o en la vía pública (al aire libre), que incluye la suma de todos los espacios que configuran la feria. Se incluye, únicamente, el espacio reservado a los expositores (stands y paradas o similares, por los que se ha alquilado la ocupación del suelo), los espacios comunes, los pasillos (o la calle, en el caso de que la feria se celebre al aire libre), el espacio para la prestación de los servicios comunes en la actividad ferial. Para calcular la superficie se seguirá la fórmula siguiente: 1. Para los pabellones: la superficie construida. 2. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública: se multiplicarán los metros lineales de vía pública ocupada por la sección (ancho) de la calle. 3. Para determinar la superficie del espacio ocupado en la vía pública, siempre y cuando se trate de una plaza, se tratará igual que si fuera un recinto cerrado (o pabellón). La suma de las 3 fórmulas de cálculo, si procede, es el valor de la superficie del recinto ferial. En caso de diversas ferias, la superficie total de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 18,7€	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>Gasto corriente del servicio de ferias locales por número de expositores</b>	
<b>Explicación de l'indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario del servicio de ferias locales por cada expositor.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente del servicio}}{\text{Número total de expositores (Número de expositores en stands + Número de expositores en espacio libre)}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (Obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias corrientes) destinadas a las ferias. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año en estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en stands: Número total de expositores en stands, es decir, con estructura modular (o carpa de estructura modular) facilitada por el Ayuntamiento, que estén destinadas a la venta o exposición de productos y servicios. Se tendrá en cuenta como un único expositor en stand el conjunto de M<sup>2</sup> con estructura modular que de manera conjunta conformen un único punto de exposición y que, por tanto, estén conectados internamente. Se incluyen de manera indistinta tanto los stands internos a un pabellón como los externos. Se excluyen los stands destinados a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en stands de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de expositores en espacio libre: Número total de paradas, mostradores, o espacios similares por los que se ha alquilado la ocupación del suelo destinado a la venta o exposición de productos y servicios. Se considerará todo el espacio ocupado por un/a único/a operador/a, siempre y cuando se trate de un espacio continuo. Se incluyen de manera indistinta tanto los espacios internos a un pabellón como los externos. Se excluyen las paradas destinadas a la provisión de servicios propios de la feria (puntos de información, venta de entradas, espacios para actividades infantiles, carpas polivalentes o escenarios, etc.). En caso de diversas ferias, el número total de expositores en espacio libre de todas las ferias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.187€	<b>Municipios participantes:</b> 13

<b>Precio por metro lineal de suelo para expositores en espacio libre y por día</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el precio que el Ayuntamiento fija para alquilar un metro lineal de suelo para expositores en espacio libre y por día.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\text{Precio por metro lineal de suelo de expositor en espacio libre (para paradas) y por día}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio por metro lineal de suelo de expositor en espacio libre (para paradas) y por día: Precio por metro lineal de suelo de expositor en espacio libre por día, en concepto del cobro de la tasa para el uso privativo o aprovechamiento especial del espacio público, referido a la modalidad de pago concreto de los expositores no modulares. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,9 €	<b>Municipios participantes:</b> 11



<b>Precio por M<sup>2</sup> de expositor en stand y por día</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el precio que el Ayuntamiento fija para alquilar un m <sup>2</sup> de expositor en stand y por día.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Precio por M<sup>2</sup> de expositor en stand y por día</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio por M<sup>2</sup> de expositor en stand y por día: Precio por M<sup>2</sup> de expositor en stand y por día, en concepto de cobro de la tasa para el uso privativo o aprovechamiento especial del espacio público para ferias, referido a la modalidad de pago concreto de los stands, es decir, de los expositores en stand con estructura modular. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 22€</b>	<b>Municipios participantes: 13</b>



## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador indica el tamaño de un municipio en relación a su número de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de habitantes</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 54.722	<b>Municipios participantes:</b> 14

<b>Densidad de población (hab. /km<sup>2</sup> municipio)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cómo de denso es, globalmente, un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2.236	<b>Municipios participantes:</b> 14

<b>Renta por cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide como de rico es globalmente un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Renta familiar bruta disponible</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente: Diputación de Barcelona (SIEM, elaboración propia).</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12.870€	<b>Municipios participantes:</b> 14

<b>Número de ferias locales</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de ferias locales por municipio que se han tenido en cuenta en este estudio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de ferias locales</i>	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de ferias locales: Número del conjunto de ferias locales celebradas en el municipio, de ámbito local y comarcal, dirigidas al público general y/o profesional con una marcada vocación de tradición, de continuidad e identidad, destinadas al intercambio comercial, mayoritariamente, de productos y servicios autóctonos y singulares, que son escaparates de la ciudad, refuerzan las actividades económicas predominantes y tienen como finalidad la dinamización económica del municipio. Se excluyen: 1. Las ferias en que el ayuntamiento no tiene ningún papel ni directa ni indirectamente en la gestión de la misma. 2. Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales: forestoc, comercio en la calle, etc. 3. Las ferias de vehículos, brocanters, antigüedades, novios cuando el número de estands de este sector sea superior a la mitad de estands de la feria, siempre y cuando estas actividades no sean singulares en un territorio. 4. Las ferias en que la mayoría de los expositores ofrezcan productos navideños: figuritas, árboles de Navidad, etc., siempre y cuando éstas no tengan vinculación al territorio. 5. Las muestras gastronómicas. 6. Todas las ferias que no se ajusten a la definición fijada. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1</b>	<b>Municipios participantes: 14</b>

# SERVICIOS SOCIALES

361

## SERVICIOS SOCIALES

**S. Sociales Básicos**
**EBAS**

Encargo político		Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura general)		Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura colectiva específicos)		Utilizar los recursos adecuadamente		
Encargo político	Adaptar el servicio a la demanda ciudadana	4-5%						
	Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal (%)	3,9 %	Número de habitantes por cada Educadora social en activo	7.500 10.890	% de usuarios/as extranjeros atendidos sobre el total de usuarios/as atendidos en el EBAS	-- 21,0 %	Usuarios/as del servicio EBAS por profesional	250 389
	Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente (%)	4,9 %	Número de habitantes por cada Trabajadora social en activo	5.000 6.079	% de usuarios/as extranjeros atendidos sobre el total de extranjeros residentes en el municipio	-- 16,0 %		
			Número de usuarios/as atendidos por el EBAS por cada 1.000 habitantes	100 100	Número de beneficiarios de RMI por cada 1.000 habitantes	-- 6,6 %		
Usuario / Cliente	Ofrecer un servicio accesible al usuario/a	--	Ofrecer un servicio accesible al usuario/a					
	% de quejas y reclamaciones hechas por las personas usuarias	0,6 %						
Valores Organizativos / RRHH	Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	--	Satisfacer a los trabajadores	--	Promover un clima laboral positivo para los trabajadores	--	Mejorar las habilidades de los trabajadores	40-50
	% de mandos respecto a los profesionales de los SSB	11,0 %	Sueldo bruto base anual de una educadora social	29.907	% de horas de baja sobre horas de convenio de todo el personal del EBAS	5,0 %	Horas anuales de formación para profesionales del EBAS	33
	% de personal de soporte respecto a los profesionales de los SSB	18,0 %	Sueldo bruto anual de una trabajadora social	29.900			% de profesionales que realizan supervisión externa de casos	100%
								86 %
	Fomentar la responsabilidad social	--						
	% de personal mujer con mandos respecto al total de mandos	83,1 %						
	% de personal mujer respecto al total de profesionales del SSB	61,7 %						
Economía	Disponer de recursos adecuados	--	Disponer de recursos adecuados	166-19€	Financiar adecuadamente el servicio	--	Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	200€ - 240€
	Peso de la estructura dentro del presupuesto municipal de los SSB (%)	11,5 %	Gasto corriente del servicio del EBAS por habitante	17,1 €	% de autofinanciación por tasas y precios públicos	0,1 %	Gasto corriente del servicio del EBAS por usuario/a	171 €
	Financiar adecuadamente el servicio	--		40% - 50%	% de financiación por aportaciones de otras instituciones	38,3 %		
	% de autofinanciación por tasas y precios públicos	1,7 %	Peso del servicio del EBAS dentro del presupuesto de los SSB (%)	43 %	% financiación por parte del Ayuntamiento	61,7 %		
	% de financiación por aportaciones de otras instituciones	39,3 %						
% financiación por parte del Ayuntamiento	59,0 %							
Entorno			Población	58.186	Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)	1.670		



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

SSAD				Centros Abiertos		Centros Resid. De Estancia Limitada	
General		Servicio de Ayuda domicilio		Servicio de Teleasistencia domiciliaria			
<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>		<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)</b>		<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)</b>		<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>	
% de usuarios/as de SSAD de 65 años y más sobre el total de habitantes de 65 años y más	8% - 10% 10,6 %	Número de usuarios/as de ayuda domiciliaria por cada 1.000 habitantes	7% 7,1 %	% de usuarios/as de aparatos teleasistencia de 65 años y más sobre el total de hab. de 65 años y más	7% - 10% 7,5 %	% usuarios de CA sobre personas usuarias del EBAS de entre 5 y 14 años	-- 11,8 %
% de usuarios/as de SSAD de 75 años y más sobre el total de habitantes de 75 años y más	-- 18,1 %	% de usuarios/as del servicio de 65 años y más sobre el total de habitantes de 65 años y más	4,0 % 3,6 %			Tasa de ocupación de CA al año	-- 120,99%
		Horas mensuales de prestación de ayuda domiciliaria por usuario/a	16 - 22 13,6				
<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>		<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>		<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>		<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>	
		Tiempo medio (días) transcurrido entre la solicitud y la prestación del servicio	7 12	Tiempo medio (días) transcurrido entre la solicitud y la prestación del servicio	15 46	Número de peticiones por usuario de los CREL	-- 16,3
<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>					
% de horas de baja sobre horas de convenio de todo el personal del SSAD	-- 9,8 %	Horas anuales de formación para trabajador/a familiar propia	40 - 50 24				
		% de horas anuales de formación por hora contratada de trabajador/a familiar externa	-- 1,4 %				
<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>		<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>	
Gasto corriente del SSAD por habitante	15€ 11,3 €	Media anual de coste hora del servicio de ayuda a domicilio externo	17€ - 19€ 14,9 €	Gasto corriente anual del servicio de CA por habitante de entre 5 y 14 años (euros)	-- 24,1 €		
Peso del SSAD dentro del presupuesto SSB (%)	20% - 30% 29,0 %			<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>		<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>	
				Gasto corriente anual del servicio de CA por usuario (euros)	-- 1.323 €	Gasto corriente anual del CREL por pernoctación (euros)	30€ - 40€ 35 €
<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>							
% de autofinanciación por tasas y precios públicos	-- 5,3 %						
% de financiación por aportaciones de otras instituciones	-- 38,6 %						
% financiación por parte del ayuntamiento	-- 56,1 %						
Renta por cápita		13.931	% Paro	14,8 %			
				Valor bench Media global 2008			



# SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS

365





## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

Los Servicios Sociales Básicos constituyen el punto de acceso inmediato al primer nivel del sistema catalán de servicios sociales, el más cercano al usuario ya los ámbitos familiar y social. Estos servicios se prestan mediante equipos multiprofesionales.

Los Servicios Sociales Básicos están formados por los siguientes servicios:

- Servicios básicos de atención social
  - ♦ Servicios de atención domiciliaria
  - ♦ Servicio de telealarma y teleasistencia
  - ♦ Servicios de residencia de estancia limitada
  - ♦ Servicios de comedor
  - ♦ Servicios de centros abiertos para niños y adolescentes
  - ♦ Servicios de apoyo y asesoramiento técnico de los diferentes profesionales de atención primaria.

Sus funciones son:

- ♦ Detección y prevención de situaciones de riesgo o de exclusión.
- ♦ Recepción y análisis de las demandas relativas a las necesidades sociales del área correspondiente.
- ♦ Información, orientación y asesoramiento.
- ♦ Aplicación del tratamiento de soporte a personas, familias o grupos.
- ♦ Gestionen los otros servicios que se prestan a la atención primaria (los profesionales de los servicios básicos de atención primaria son el canal de acceso a los otros servicios).
- ♦ Tramitación y seguimiento de programas y prestaciones que requieren su intervención.
- ♦ Trabajo social comunitario.
- ♦ Tramitación de propuestas de derivación a los servicios sociales de atención especializada.

### METODOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de técnicos municipios en el marco de la Séptima Edición de Círculos de Comparación Intermunicipal, con la participación de la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social y del Servicio de Programación del Área de Hacienda y Recursos Internos, y se estructuran en cuatro dimensiones de meta:

- ♦ Encargo político / Estratégico
- ♦ Usuario / Cliente
- ♦ Valores Organizativos / Recursos Humanos
- ♦ Económica

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayuden a contextualizar el municipio.

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que las remitieron a la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte de la misma Área de Bienestar Social.

Han participado 47 municipios de la provincia de Barcelona, así como Reus y Lleida.





## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

### S. Sociales Básicos

Encargo político	<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>	
	Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal (%)	4-5%
	Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente (%)	3,9 %
Usuario / Cliente	<b>Ofrecer un servicio accesible al usuario/a</b>	
	% de quejas y reclamaciones hechas por las personas usuarias	0,6 %
Valores Organizativos / RRHH	<b>Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)</b>	
	% de mandos respecto a los profesionales de los SSB	--
		11,0 %
	% de personal de soporte respecto a los profesionales de los SSB	--
		18,0 %
	<b>Fomentar la responsabilidad social</b>	
% de personal mujer con mandos respecto al total de mandos	--	
	83,1 %	
% de personal mujer respecto al total de profesionales del SSB	--	
	61,7 %	
Economía	<b>Disponer de recursos adecuados</b>	
	Peso de la estructura dentro del presupuesto municipal de los SSB (%)	--
		11,5 %
	<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>	
	% de autofinanciación por tasas y precios públicos	--
		1,7 %
% de financiación por aportaciones de otras instituciones	--	
	39,3 %	
% financiación por parte del Ayuntamiento	--	
	59,0 %	
Entorno		

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Adecuar el servicio a la demanda ciudadana**

<b>Peso de los Servicios Sociales sobre el presupuesto municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto en Servicios Sociales Básicos, sobre el total de los gastos del presupuesto municipal. Muestra la importancia relativa otorgada a los Servicios Sociales, respecto al presupuesto total del ayuntamiento.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto total de los SSB}}{\text{Total presupuesto de gastos municipales}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto total de los SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos incluidos en: el capítulo 1 (Personal, incluidas las cuotas patronales de la Seguridad Social), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios), Capítulo 4 (Transferencias corrientes), Capítulo 6 (Inversiones reales), gastos de inversiones reales, destinadas principalmente a infraestructuras, equipamientos y viviendas, y a la compra de bienes de naturaleza inventariable y Capítulo 7 (Transferencias de capital), transferencias que se realizan a terceros para que las destinen a financiar gastos de capital. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Total presupuesto de gastos municipales: Es la suma de todas las partidas previstas por parte del municipio en relación con el presupuesto liquidado y consolidado (capítulos 1,2,4,6 y 7) del Ayuntamiento. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,9 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> De 4 a 5%	

<b>Peso de los Servicios Sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del gasto corriente en Servicios Sociales Básicos respecto el Presupuesto corriente municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gasto corriente de los SSB: (Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB))}}{\text{Presupuesto de gasto corriente municipal}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gasto corriente de los SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios) y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Presupuesto de gasto corriente municipal: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal. Estos datos corresponden al año natural en estudio. No se incluyen amortizaciones ni gastos financieros. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,9 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>% de quejas y reclamaciones hechas por las personas usuarias</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el grado de satisfacción de los usuarios /as respecto a la atención recibida por parte de los Servicios Sociales Básicos (Equipos Básicos de Atención Social Primaria, Servicios Sociales de Atención Domiciliaria, Centros abiertos y Centros Residenciales de Estancia Limitada).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de quejas y reclamaciones}}{\text{Usuarios/arias de los SSB}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Número de quejas y reclamaciones: Número de comunicaciones de insatisfacción formuladas por parte de personas usuarias de los SSB por cualquiera de los servicios incluidos, ya sea por acción u omisión del servicio, registradas por cualquier medio (instancia, hojas de reclamaciones o quejas, actas de los consejos de participación, registros de profesionales, protocolos de incidencias, fax, emails, entre otros). <i>Fuente:</i> Sistema de información del SSB.</li> <li>➢ Usuarios /as de los SSB: Número de personas atendidas y / o sujetos de intervención por parte de un /a profesional de los servicios sociales en cualquiera de los servicios que los forman: Equipos básicos de atención social primaria, Servicios sociales de atención domiciliaria, Centros Abiertos y Centros Residenciales de Estancia Limitada, durante el año en estudio. Incluye los usuarios de las diferentes metodologías de trabajo individual, familiar y grupal. Es imprescindible que sean atendidos por un/a profesional de los servicios sociales y que hayan sido registrados de manera individual en un registro (electrónico o papel). <i>Fuente:</i> Sistema de información del SSB</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,6 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 32

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Ofrecer un servicio de calidad ( modelo de gestión)

% de mandos respecto los profesionales de los SSB	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso de la dirección en la estructura organizativa de los Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mandos}}{\text{Plantilla de los SSB}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mandos: Número de personas que desarrollan funciones de coordinación y/o gestión en los Servicios Sociales Básicos, a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de Estancias Limitadas) , entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación de los SSB.</li> <li>➤ Plantilla de los SSB: Número de personas que trabajan en los Servicios Sociales Básicos (ya sean mandos, personal de apoyo o de atención directa), a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas), entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del SSB.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

% de personal de soporte respecto los profesionales de los SSB	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso del personal de apoyo en la estructura organizativa de los SSB.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de personal de soporte}}{\text{Plantilla del SSB}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personal de apoyo: Número de personas que ocupan plazas de apoyo administrativo a los SSB, como por ejemplo administrativos /as, auxiliares administrativos/as, informadores /as, etc. en los Servicios Sociales Básicos, a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas), entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional a su dedicación. <i>Fuente:</i> Documentación del SSB.</li> <li>➤ Plantilla de los SSB: Número de personas que trabajan en los Servicios Sociales Básicos (ya sean mandos, personal de apoyo o de atención directa), a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas), entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional a su dedicación. <i>Fuente:</i> Documentación SSB.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 18 %	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 49

<b>% de personal mujer con mando respecto al total de mandos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso de las mujeres en los cargos de coordinación y gestión en la estructura organizativa de los Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres con mando}}{\text{Número de mandos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de mujeres con mando de los SSB: número de profesionales MUJERES dedicadas a la coordinación y la gestión de los SSB. En el caso de dedicaciones parciales, contabilizar la parte proporcional que corresponda. <i>Fuente:</i> Documentación del SSB..</li> <li>➤ Número de órdenes: Número de personas que desarrollan funciones de coordinación y /o gestión en los Servicios Sociales Básicos, a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas ), entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del SSB</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 83,1 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48

<b>% de personal mujer respecto el total de profesionales de los SSB</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el peso de las mujeres respecto todas las plazas de profesionales (personal de mando, personal de apoyo y personal de atención directa) de cualquiera de los servicios de Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de personal mujer}}{\text{Plantilla de los SSB}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personal mujer: Número de personas que ocupan plazas de profesional a los SSB (personal de mando, personal de apoyo y personal de atención directa) de cualquiera de los servicios incluidos en los SSB (EBAS, SAD, Centros Abiertos y CREL). <i>Fuente:</i> Documentación SSB.</li> <li>➤ Plantilla de los SSB: Número de personas que trabajan en los Servicios Sociales Básicos (ya sean mandos, personal de apoyo o de atención directa), a nivel general, o bien en alguno de los servicios que lo componen (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas), entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos y cualquier tipo de contratación atribuible al Capítulo 1 (contratación directa). Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del SSB.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 61,7 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Peso de la estructura dentro del presupuesto municipal de los SSB (%)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto en estructura en el presupuesto de los Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos en estructura}}{\text{Gasto corriente de SSB: (Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB))}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en estructura: Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes) destinados al Soporte técnico, administrativo, coordinación y servicios de asesoramiento técnico de atención primaria. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios), y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,5 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

### Financiar adecuadamente el servicio

<b>% de autofinanciamiento por tasas y precios públicos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del SSB que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación del SSB.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos provenientes de tasas y precios públicos (SSB)}}{\text{Gasto corriente de SSB: (Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB))}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas y precios públicos (SSB): Ingresos directos devengados (ingresos reconocidos) por la actuación del SSB. Se incluyen los ingresos reconocidos del Capítulo 3 (tasas, precios públicos y otros ingresos), provenientes de las personas usuarias como contraprestación de cualquier servicio del SSB (EBAS, SAD, Centros Abiertos, Centros Residenciales de estancias limitadas). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios), y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,7 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48



% de financiamiento externo por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes del SSB que son financiados con aporte de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones (SSB)}}{\text{Gasto corriente de SSB: (Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB))}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones (SSB): Ingresos directos devengados (ingresos reconocidos), en el Capítulo 4 (Transferencias corrientes), de otras instituciones: Ej.: Ingresos provenientes del Consejo Comarcal, Diputación, Generalitat y cualquier otra institución, etc. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios), y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 39,3 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48

% de financiación por parte del Ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes del SSB que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento (SSB)}}{\text{Gasto corriente de SSB: (Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB))}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento (SSB): Se calcula como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio (SSB) - Ingresos por tasas y precios públicos (SSB) - Aportaciones de otras instituciones (SSB). <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidos en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios), y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 59,0 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48



# EQUIPOS BÁSICOS DE ATENCIÓN SOCIAL

377



## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

Un Equipo Básico de Atención Social (EBAS) es un conjunto organizado y coordinado de acciones profesionales, realizadas mediante el respectivo equipo técnico, que tienen por objeto promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir en personas.

Sus funciones son:

- ♦ Detectar y prevenir las situaciones de riesgo social o de exclusión.
- ♦ Recibir y analizar las demandas relativas a las necesidades sociales.
- ♦ Informar, orientar y asesorar a personas, familias o grupos.
- ♦ Aplicar tratamiento de soporte a personas, familias o grupos.
- ♦ Gestionar los servicios de atención domiciliaria.
- ♦ Tramitar y hacer el seguimiento de programas y prestaciones que requieren de su intervención.
- ♦ Desarrollar trabajo social comunitario.
- ♦ Tramitar propuestas de derivación a los servicios sociales de atención especializada.

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio.

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que las remitieron a la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte de la misma Área de Bienestar Social.

Han participado 47 municipios de la provincia de Barcelona, así como Reus y Lleida.

### METODOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de técnicos municipales en el marco de la Séptima Edición de los Círculos de Comparación Intermunicipal, con la participación de la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social y del Servicio de Programación del Área de Hacienda y Recursos Internos, y se estructuran en cuatro dimensiones de meta:

- ♦ Encargo político / Estratégico
- ♦ Usuario/ Cliente
- ♦ Valores Organizativos / Recursos Humanos
- ♦ Económica



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

### EBAS

Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura general)		Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura colectivos específicos)		Utilizar los recursos adecuadamente	
Número de habitantes por cada Educador/a social en activo	7.500 10.890	% de usuarios/as extranjeros atendidos sobre el total de usuarios/as atendidos en el EBAS	-- 21,0 %	Usuarios/as del servicio EBAS por profesional	250 389
Número de habitantes por cada Trabajador/a social en activo	5.000 6.079	% de usuarios/as extranjeros atendidos sobre el total de extranjeros residentes en el municipio	-- 16,0 %		
Número de usuarios/as atendidos por el EBAS por cada 1.000 habitantes	100 100	Número de beneficiarios de RMI por cada 1.000 habitantes	-- 6,6 %		

Ofrecer un servicio accesible al usuario/a	
Tiempo medio (días) entre petición y primera visita	7 16
% de las primeras visitas fallidas	0% 16 %

Satisfacer a los trabajadores		Promover un clima laboral positivo para los trabajadores		Mejorar las habilidades de los trabajadores	
Sueldo bruto base anual de un/a educador/a social	-- 29.907	% de horas de baja sobre horas de convenio de todo el personal del EBAS	-- 5,0 %	Horas anuales de formación para profesionales del EBAS	40-50 33
Sueldo bruto anual de un/a trabajador/a social	-- 29.900			% de profesionales que realizan supervisión externa de casos	100% 86 %

Disponer de recursos adecuados		Financiar adecuadamente el servicio		Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	
Gasto corriente del servicio del EBAS por habitante	16€-18€ 17,1 €	% de autofinanciación por tasas y precios públicos	-- 0,1 %	Gasto corriente del servicio del EBAS por usuario/a	200€ - 240€ 171 €
Peso del servicio del EBAS dentro del presupuesto de los SSB (%)	40% - 50% 43 %	% de financiación por aportaciones de otras instituciones	-- 38,3 %		
		% financiación por parte del Ayuntamiento	-- 61,7 %		

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### *Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura general)*

<b>Número de habitantes por cada educador/a social en activo</b>	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la dotación de recursos humanos (educadores / as sociales) del EBAS, en relación con la población destinataria. Es una aproximación al nivel de calidad del servicio (EBAS).</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Población total del municipio}}{\text{Número total de educadores/as sociales de los EBAS}}</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> <li>➤ Número total de educadores/as sociales de los EBAS: Número de profesionales que han ocupado en los EBAS plazas de educador/a social entre 01/01 y 31/12 del año. Concretamente es el número de personas que han ocupado plazas de ES, incluyendo interinos. Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10.890	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 7.500 hab.	

<b>Número de habitantes por cada trabajador/a social en activo</b>	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la dotación de recursos humanos (trabajadores sociales) del EBAS en relación con la población destinataria. Es una aproximación al nivel de calidad del servicio (EBAS).</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Población total del municipio}}{\text{Número total de trabajadores/as sociales de los EBAS}}</math></p>	
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> <li>➤ Número total de trabajadores/as sociales de los EBAS: Número de profesionales que han ocupado en los EBAS plazas de trabajador/a social entre 01/01 y 31/12 del año. Concretamente es el número de personas que han ocupado plazas de TS, incluyendo interinos. Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6.079	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 5.000 hab.	



<b>Número de usuarios/arias atendidos en el EBAS por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la cobertura de la población por parte de los Equipos Básicos de Atención Social, ya que recoge el número de usuarios / as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social por cada 1.000 habitantes residentes en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social}}{\text{Población total del municipio}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios /as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social Primaria: Entendemos por persona usuaria a toda persona atendida por un profesional del EBAS durante el año. Por profesional consideraremos los y las trabajadores/as sociales y educadores / as sociales asignados los EBAS. La atención dada puede tomar diversas formas, como la orientación, el tratamiento social, la prestación de recursos propios y la acción para acceder a recursos ajenos. La atención dada puede usar cualquiera de las metodologías de intervención que se prevén en el marco de los Servicios Sociales: individual, familiar y grupal. El elemento clave para considerar una persona como usuaria de los EBAS es que se le haya asignado un diagnóstico y que haya una o más actuaciones en el entorno de éste, además, la intervención debe estar debidamente registrada en el medio que el Ayuntamiento disponga. La persona usuaria debe estar registrada de manera individualizada, debe ser identificable. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña..</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 100	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 100 usuarios/1.000 hab.	

### **Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura colectivos específicos)**

<b>% de usuarios/arias extranjeros atendidos sobre el total de usuarios atendidos en el EBAS</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de usuarios/as de los EBAS que tienen nacionalidad distinta a la española e identifica el perfil de la población atendida por los Equipos Básicos de Atención Social en cuanto a necesidades específicas de integración y multiculturalidad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias extranjeros/as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social}}{\text{Usuarios/arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias extranjeros/as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social: Se entenderán todos y todas los usuarios /as de las EBAS que no tengan la nacionalidad española. En caso de que no se tenga registrada la nacionalidad de los usuarios/as, se contabilizará el número total de usuarios/as procedentes de fuera de España. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> <li>➤ Usuarios / arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social: Entendemos por persona usuaria a toda persona atendida por un profesional del EBAS durante el año. Por profesional consideraremos los y las trabajadores / as sociales y educadores/as sociales asignados los EBAS. La atención dada puede tomar diversas formas, como la orientación, el tratamiento social, la prestación de recursos propios y la acción para acceder a recursos ajenos. La atención dada puede usar cualquiera de las metodologías de intervención que se prevén en el marco de los Servicios Sociales: individual, familiar y grupal. El elemento clave para considerar una persona como usuaria de los EBAS es que se le haya asignado un diagnóstico y que haya una o más actuaciones en el entorno de este, además, la intervención debe estar debidamente registrada en el medio que el Ayuntamiento disponga. La persona usuaria debe estar registrada de manera individualizada. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 21 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 40

% de usuarios/arias extranjeros atendidos en los EBAS sobre el total de habitantes extranjeros residentes en el municipio	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de usuarios / arias extranjeros los EBAS, respecto al colectivo de residentes extranjeros del municipio. Identifica el perfil de la población atendida por los Equipos Básicos de Atención Social Primaria y su cobertura respecto a este colectivo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias extranjeros/as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social Primaria}}{\text{Población extranjera residente en el municipio}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias extranjeros/as atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social: Se entenderán todos y todas los usuarios / as de las EBAS que no tengan la nacionalidad española. En caso de que no se tenga registrada la nacionalidad de los usuarios/as, se contabilizará el número total de usuarios / as procedentes de fuera de España . <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> <li>➤ Población extranjera residente en el municipio: Número de personas que no disponen de la nacionalidad española, empadronadas en el municipio, a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 40

Número de beneficiarios de RMI, por cada 1.000 habitantes	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el número de personas beneficiarias de Renta Mínima de Inserción por cada 1.000 habitantes y es una aproximación al grado de necesidad económica de la población.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Beneficiarios/arias de RMI durante el año}}{\text{Población total del municipio}} \times 1000$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Beneficiarios / as de RMI durante el año: Número de personas usuarias de este grupo de edad que son atendidas por un profesional del EBAS durante el año, por profesional consideraremos los y las trabajadores /as sociales y educadores/as sociales asignados a los EBAS. <i>Fuente:</i> Expedientes de los usuarios/as.</li> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 6,6 ‰	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 45

### Utilizar los recursos adecuadamente

<b>Usuarios/arias del servicio de EBAS por profesional</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador relaciona el número de personas atendidas por los Equipos Básicos de Atención Social con los recursos humanos de que dispone el servicio. Es una aproximación a la carga de trabajo de los / las profesionales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social}}{\text{Número total de trabajadores/as sociales i educadores/as sociales de los EBAS}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social: Entendemos por persona usuaria a toda persona atendida por un profesional del EBAS durante el año. Por profesional consideraremos los y las trabajadores / as sociales y educadores / as sociales asignados los EBAS. La atención dada puede tomar diversas formas, como la orientación, el tratamiento social, la prestación de recursos propios y la acción para acceder a recursos ajenos. La atención dada puede usar cualquiera de las metodologías de intervención que se prevén en el marco de los Servicios Sociales: individual, familiar y grupal. El elemento clave para considerar una persona como usuaria de los EBAS es que se le haya asignado un diagnóstico y que haya una o más actuaciones en el entorno de éste, además, la intervención debe estar debidamente registrada en el medio que el Ayuntamiento disponga. La persona usuaria debe estar registrada de manera individualizada. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> <li>➤ Número total de trabajadores/as sociales y educadores / as sociales de los EBAS: Número de profesionales que han ocupado los EBAS plazas de trabajador/a social y educador/a social, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos. Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 389	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 250 usuarios./profesionales	

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Tiempo medio transcurrido (días) entre petición y primera visita en el EBAS</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de días naturales que transcurren entre las solicitudes de atención y las primeras acogidas por parte de los Equipos Básicos de Atención Social. Informa sobre la capacidad de reacción del servicio municipal para prestar una primera atención a las personas demandantes.	
<p style="text-align: center;"><i>Sumatorio del total de días de espera entre solicitudes y realización de primeras visitas</i></p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Sumatorio del total de días de espera entre solicitudes y realización de primeras visitas}}{\text{Primeras visitas realizadas durante el año}}</math></p>	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio del total de días de espera entre solicitudes y realización de primeras visitas: Suma de los días naturales de espera de todas las personas usuarias que han solicitado una primera entrevista con un/a profesional de EBAS, durante el año. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> <li>➤ Primeras visitas realizadas durante el año: Se trata de las primeras visitas efectivamente realizadas durante el año. No se incluirán las visitas citadas por otras instituciones (por ejemplo: juzgados ...). <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16 días	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 35
<b>Valor de referencia (bench):</b> 7 días naturales	

<b>% de primeras visitas fallidas sobre el total de primeras visitas programadas en el EBAS</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué tanto por ciento de las primeras visitas programadas no se realizan porque el usuario no asiste. Es una aproximación al grado de expectativa de los / las usuarios / arias respecto del Servicio de Atención Social.	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math display="block">\frac{\text{Número total de primeras visitas fallidas durante el año}}{\text{Primeras visitas programadas durante el año}} \times 100</math></p>	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Primeras visitas fallidas durante el año: Se considera que una visita no se realiza (fallida) cuando una visita programada no se puede realizar por la no asistencia de la persona usuaria. No se contabilizan aquellos casos en que el usuario avisa previamente excusándose. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS</li> <li>➤ Primeras visitas programadas durante el año: Se considera visita programada el acuerdo entre el servicio y la persona usuaria sobre un día y hora para realizar una entrevista con un profesional de EBAS. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 33
<b>Valor de referencia (bench):</b> 0%	

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Satisfacer a los trabajadores

<b>Sueldo bruto base de un/a educador/a social en un año (euros)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del puesto de trabajo de un educador/a social del EBAS. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores del EBAS.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<i>Sueldo bruto base de un educador/a social de el EBAS</i>
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto base de un educador / a social del EBAS: Salario bruto anual del puesto de trabajo de educador/a social del EBAS (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y / o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente:</i> "Estudio de las Retribuciones de Personal" de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputación de Barcelona (Recursos Humanos). Recursos Humanos de los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29.907 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

<b>Sueldo bruto base de un/a trabajador/a social en un año (euros)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del puesto de trabajo de un trabajador/a social del EBAS. Es un factor que incide en la satisfacción de los trabajadores del EBAS.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<i>Sueldo bruto base de de un/a trabajador/a social de el EBAS</i>
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto base de un trabajador / a social del EBAS: Salario bruto anual del puesto de trabajo de trabajador/a social del EBAS (sueldo base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y / o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. <i>Fuente:</i> "Estudio de las Retribuciones de Personal" de la Diputación de Barcelona, a partir de los datos facilitados por parte de los departamentos de recursos humanos de los municipios respectivos. Diputación de Barcelona (Recursos Humanos). Recursos Humanos de los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29.900 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>% de horas de baja sobre horas de convenio de todo el personal de los EBAS</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de horas de baja de todo el personal de los EBAS, respecto a las horas ordinarias previstas por convenio. Es un elemento para analizar el clima laboral del servicio (EBAS).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de baja e indisposición del personal (EBAS)}}{\text{Número total anual de horas de convenio de profesionales de EBAS}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de baja e indisposición del personal (EBAS): Se incluye el total de horas de baja y de indisposiciones (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo) del conjunto de personas que trabajan en los EBAS, durante todo el año. No se consideran las horas de permiso por maternidad / paternidad ni todas las licencias (matrimonio, examen, enfermedad de familiar, etc.). <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> <li>➤ Número total anual de horas de convenio de profesionales de los EBAS: Es la suma de las horas de convenio que realiza todo el personal de los EBAS (trabajadores sociales y educadores / as sociales) en un año. En el caso de dedicaciones parciales, se contabiliza la parte que corresponda. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 42

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación por profesional de EBAS</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador identifica la duración y /o intensidad de la formación que reciben los profesionales del EBAS. Es una aproximación al esfuerzo municipal para garantizar una formación continuada a los trabajadores/as y educadores/as sociales de los Equipos Básicos de Atención Social.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de horas de formación de los profesionales de los EBAS}}{\text{Número total de trabajadores/as sociales i educadores/as sociales de los EBAS}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de horas de formación de los profesionales de los EBAS: Sumatorio de las horas de asistencia y participación en actividades de formación continuada de trabajadores sociales y educadores / as sociales de los EBAS relacionadas con el puesto de trabajo. Se entenderá por horas de formación las propuestas y / o autorizadas por el Ayuntamiento, y que estén justificadas documentalmente. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> <li>➤ Número total de trabajadores / as sociales y educadores/as sociales de los EBAS: Número de profesionales que han ocupado los EBAS plazas de trabajador/a social y educador/a social, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos. Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS y Recursos Humanos de los Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 33 horas	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 45
<b>Valor de referencia (bench):</b> 40-50 horas anuales	

<b>% de profesionales que han participado en supervisión externa de casos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de profesionales (educadores / as sociales y trabajadores sociales) que han participado en la supervisión externa de casos y es una aproximación al esfuerzo municipal de apoyo a los profesionales en el desarrollo de su labor.	
<p style="text-align: center;"><i>Número total de profesionales de los EBAS que han realizado supervisión externa de casos</i></p> <p><b>Fórmula de cálculo:</b> <math>\frac{\text{Número total de profesionales de los EBAS que han realizado supervisión externa de casos}}{\text{Número total de trabajadores/as sociales i educadores/es sociales de los EBAS}} \times 100</math></p>	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de profesionales de los EBAS que han realizado supervisión externa de casos: Se contabilizarán aquellos / as profesionales (educadores / as y trabajadores / as sociales) que hayan hecho supervisión externa de casos. Aunque el indicador mide el número de profesionales individuales que recibieron supervisión externa, una sesión de supervisión de equipo se contabilizará para todos los miembros del equipo. En caso de que el o la profesional que haya hecho formación tenga una dedicación parcial, se contabilizará la parte proporcional que corresponda. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> <li>➤ Número total de trabajadores/ as sociales y educadores/ as sociales de los EBAS: Número de profesionales que han ocupado los EBAS plazas de trabajador/a social y educador/a social, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año en estudio. Concretamente es el número de plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos. Las personas con jornada reducida deberán ser contabilizadas de manera proporcional. <i>Fuente:</i> Documentación del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 86 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 100%	



## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente del Servicio EBAS por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto corriente de los Equipos Básicos de Atención Social por habitante y el esfuerzo municipal respecto a uno de los servicios centrales de los Servicios Sociales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}}{\text{Población total del municipio}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SAD, centros abiertos ni centros residenciales de estancia limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 17,1 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 16€ -18 €	

<b>Peso del servicio (EBAS) dentro del presupuesto de los Servicios Sociales Básicos (SSB)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente del EBAS, sobre el total de los gastos corrientes del presupuesto de Servicios Sociales Básico (SSB). Muestra la disponibilidad de recursos para el EBAS, en relación al resto de Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}}{\text{Gasto corriente de los SSB: Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SSAD, Centros Abiertos ni Centros Residenciales de Estancia Limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de los SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios) y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 43,2 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 40%-50%	



### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciamiento por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del EBAS que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación del EBAS.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos per tasas i precios públics (EBAS)}}{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos por tasas y precios públicos (EBAS): Ingresos directos devengados (ingresos reconocidos) por la actuación del EBAS. Se incluyen los ingresos reconocidos del Capítulo 3 (tasas, precios públicos y otros ingresos), provenientes de las personas usuarias como contraprestación de cualquier servicio del EBAS. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SSAD, Centros Abiertos ni Centros Residenciales de Estancia Limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,1 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

% de financiamiento por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes del EBAS que son financiados con aporte de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones (EBAS)}}{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones (EBAS): Ingresos directos reconocidos en el Capítulo 4 (Transferencias corrientes) de otras instituciones atribuibles a los Equipos Básicos de Atención Social. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SSAD, Centros Abiertos ni Centros Residenciales de Estancia Limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 38,3 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47

% de financiamiento por parte del Ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes del EBAS que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento (EBAS)}}{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento (EBAS): Se calcula como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio (EBAS) - Ingresos por tasas y precios públicos (EBAS) - Aportaciones de otras instituciones (EBAS). <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SSAD, Centros Abiertos ni Centros Residenciales de Estancia Limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 61,7%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente del servicio EBAS por usuario/ario	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto corriente por usuario, es decir, el gasto unitario por usuario de los Equipos Básicos de Atención Social.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio (EBAS)}}{\text{Usuarios/arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social}}$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio (EBAS): Incluye las obligaciones reconocidas consolidadas (presupuesto liquidado) de gasto corriente, es decir, de los Capítulos 1, 2 y 4 del servicio de EBAS. No incluye SSAD, Centros Abiertos ni Centros Residenciales de Estancia Limitada. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Usuarios / arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social: Entendemos por persona usuaria a toda persona atendida por un profesional del EBAS durante el año, por profesional consideraremos los y las trabajadores/as sociales y educadores/as sociales asignados a los EBAS. La atención dada puede tomar diversas formas, como la orientación, el tratamiento social, la prestación de recursos propios y la acción para acceder a recursos ajenos. La atención dada puede usar cualquiera de las metodologías de intervención que se prevén en el marco de los Servicios Sociales: individual, familiar y grupal. El elemento clave para considerar una persona como usuaria de los EBAS es que se le haya asignado un diagnóstico y que haya una o más actuaciones en el entorno de este, además, la intervención debe estar debidamente registrada en el medio que el Ayuntamiento disponga. La persona usuaria debe estar registrada de manera individualizada. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 171 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 200 € - 240€	

# SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

393



## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

Los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria (SSAD) es un conjunto organizado y coordinado de acciones que se realizan básicamente en el hogar de la persona y/o familia, dirigidas a proporcionar atenciones personales, ayuda al hogar y soporte social a aquellas personas y/o familias con dificultades de desarrollo o de integración social o sin autonomía personal. El Servicio de Ayuda a Domicilio puede complementarse con otras modalidades de atención como es el servicio de lavandería, podología, comedor a domicilio, tele-asistencia, ayudas técnicas y adaptativas del hogar, servicios de otras redes asistenciales, entre otras.

Los objetivos de los SSAD son:

- ♦ Promover una mejor calidad de vida de las personas residentes en el municipio.
- ♦ Evitar el internamiento en centros asistenciales de las personas (ancianos, adultos o infantes), siempre que sea posible y deseable de permanecer en su entorno sociofamiliar habitual.
- ♦ Prevenir situaciones de crisis familiar que perjudiquen algunos miembros.
- ♦ Proporcionar elementos formativos y estructuradores a familias desorganizadas o desestructuradas.
- ♦ Proporcionar soporte técnico y asistencial a familias en situación de crisis para que la calidad de vida no se deteriore.
- ♦ Elevar y estimular los niveles de autonomía e independencia de las personas.
- ♦ Dar soporte y desarrollar las capacidades personales para la integración en la convivencia familiar y comunitaria.
- ♦ Facilitar los medios necesarios que posibiliten el retorno a su entorno natural de aquellas personas que, por falta de recursos sociales o por determinadas circunstancias sociales, no encuentran respuesta a su demanda en el propio entorno y tuvieron que abandonarlo.
- ♦ Contar con un abanico más amplio de posibilidades y servicios sociales de carácter preventivo y de diagnóstico.

### METODOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de técnicos municipales en el marco de la Séptima Edición de Círculos de Comparación Intermunicipal, con la participación de la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social y del Servicio de Programación del Área de Hacienda y Recursos Internos, y se estructuran en cuatro dimensiones de meta: Encargo político / Estratégico

- ♦ Encargo político / Estratégico
- ♦ Usuario / Cliente
- ♦ valores Organizativos / Recursos Humanos
- ♦ Económica

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio.

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que los remitieron a la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte de la misma Área de Bienestar Social.

Han participado 47 municipios de la provincia de Barcelona, así como Reus y Lleida.



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

SSAD					
General		Servicio de Ayuda domicilio		Servicio de Teleasistencia domiciliaria	
<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>		<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)</b>		<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)</b>	
8% - 10%		7%		7% - 10%	
10,6 %		7,1 %		7,5 %	
-		4,0 %			
18,1 %		3,6 %			
		16 - 22			
		13,6			
		<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>		<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>	
		7		15	
		12		46	
<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>			
-		40 - 50			
9,8 %		24			
		-			
		1,4 %			
<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>			
15€		17€ - 19€			
11,3 €		14,9 €			
20% - 30%					
29,0 %					
<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>					
-					
5,3 %					
-					
38,6 %					
56,1 %					

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### GENERAL

#### Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)

% de usuarios/arias de los SSAD de 65 años y más sobre habitantes del mismo tramo	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de personas de 65 años o más que son usuarias de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria. Identifica el grado de cobertura de la población municipal incluida en este tramo de edad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias de los SSAD de 65 años y más}}{\text{Población de 65 años y más}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias de los SAD de 65 años y más: Se incluyen todas las personas de 65 años y más que sean usuarias de servicios de SAD (servicio de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas esporádicas). Se incluyen las personas usuarias atendidas por servicios propios y externalizados. El número de usuarios puede ser diferente del número de domicilios atendidos, porque puede haber más de una persona usuaria con un plan de intervención activo en un mismo domicilio. <i>Fuente:</i> Protocolo de datos estadísticos de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria 2008 del Observatorio SAD.</li> <li>➤ Población de 65 años y más: Número de personas empadronadas en el municipio que a 1 de enero del año en estudio tienen 65 años o más (de acuerdo con la población oficial aprobada por el pleno municipal). <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,6 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47
<b>Valor de referencia (bench):</b> 8%- 10%	

% de usuarios/arias de los SSAD de 75 años y más sobre habitantes del mismo tramo	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de personas de 75 años o más que son usuarias de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria. Identifica el grado de cobertura de la población municipal incluida en este tramo de edad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias de los SSAD de 75 años y más}}{\text{Población de 75 años y más}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias de los SAD de 75 años y más: Se incluyen todas las personas de 75 años y más que sean usuarias de servicios de SAD (servicio de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas esporádicas). Se incluyen las personas usuarias atendidas por servicios propios y externalizados. El número de usuarios puede ser diferente del número de domicilios atendidos, porque puede haber más de una persona usuaria-con un plan de intervención activo-en un mismo domicilio. <i>Fuente:</i> Protocolo de datos estadísticos de los Servicios Sociales de atención domiciliaria 2008 del Observatorio SAD.</li> <li>➤ Población de 75 años y más: Número de personas empadronadas en el municipio que a 1 de enero del año en estudio tienen 75 años o más (de acuerdo con la población oficial aprobada por el pleno municipal). <i>Fuente:</i> IDESCAT.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 18,1 %	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 33



## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)

<b>Número de usuarios/arias de ayuda domiciliaria por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación al grado de cobertura del servicio de ayuda domiciliaria sobre la población.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Usuarios/arias del servicio de ayuda a domicilio}}{\text{Población total del municipio}} \times 1000$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias del servicio de ayuda a domicilio: Se entiende por ayuda a domicilio todas las acciones de apoyo y cuidado a la persona y del hogar realizadas por los profesionales de trabajo familiar, auxiliar de gerontología y auxiliar del hogar. Se incluyen todos los usuarios / as atendidos por servicios propios y externalizados. El número de usuarios / arias no tiene por qué coincidir con el número de domicilios atendidos, ya que puede haber más de un usuario con un plan de intervención activo en un mismo domicilio. Se excluyen los / las usuarios / arias de teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas esporádicas. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,1 ‰	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 7 ‰	

<b>% de usuarios/arias del servicio de ayuda domiciliaria de 65 años y más sobre habitantes del mismo tramo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de personas de 65 años o más que son usuarias del servicio de ayuda a domicilio. Identifica el grado de cobertura del servicio sobre la población municipal incluida en este tramo de edad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Usuarios/arias del servicio de ayuda a domicilio de 65 años y más}}{\text{Población de 65 años y más}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias del servicio de ayuda a domicilio de 65 años y más: Se entiende por ayuda a domicilio todas las acciones de apoyo y cuidado a la persona y del hogar realizadas por los profesionales de trabajo familiar, auxiliar de gerontología y auxiliar de hogar. Se incluyen todas las personas usuarias de 65 años y más atendidas por servicios propios y externalizados. El número de usuarios / arias no tiene por qué coincidir con el número de domicilios atendidos, ya que puede haber más de un usuario con un plan de intervención activo en un mismo domicilio. Se excluyen los usuarios / arias de teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas esporádicas. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Población de 65 años y más: Número de personas empadronadas en el municipio que a 1 de enero del año en estudio tienen 65 años o más (de acuerdo con la población oficial aprobada por el pleno municipal). <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 3,6%	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 4%	

<b>Horas mensuales de prestación de ayuda domiciliaria por cada usuario/aria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la media mensual de horas de ayuda domiciliaria que recibe un usuario, de forma que permite observar la intensidad del servicio prestado.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\sum_{X=1}^{X=12} \text{Mediana, del mes X, de las horas de intervención efectivamente prestadas en ayuda domiciliaria}}{12}$
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Media, del mes X, de las horas de intervención efectivamente prestadas en ayuda domiciliaria: Esta variable se calcula dividiendo, para cada mes del año, el total de horas prestadas en ayuda domiciliaria entre el número de usuarios que la han recibida. Se incluyen tanto los servicios propios como los externalizados. No se incluye el tiempo de formación, los desplazamientos ni las coordinaciones. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13,6 h/mes	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47
<b>Valor de referencia (bench):</b> de 16-22 horas /mes en el año 2008.	

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

### Adecuar el servicio a la demanda ciudadana (cobertura)

<b>% de usuarios/arias de aparatos de teleasistencia de 65 años y más sobre habitantes del mismo tramo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de personas de 65 años o más que son usuarias de aparatos de teleasistencia. Identifica el grado de cobertura del servicio sobre la población municipal incluida en este tramo de edad.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Usuarios/arias de teleasistencia de 65 años y más}}{\text{Población de 65 años y más}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias de teleasistencia de 65 años y más: Se tendrán en cuenta sólo los usuarios / arias del servicio de teleasistencia de 65 años y más. Se incluyen los usuarios / arias atendidos por servicios propios y externalizados. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Población de 65 años y más: Número de personas empadronadas en el municipio que a 1 de enero del año en estudio tienen 65 años o más (de acuerdo con la población oficial aprobada por el pleno municipal). <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,5 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 48
<b>Valor de referencia (bench):</b> de 7% a 10% hab. de 65 años y más	

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

#### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Tiempo medio (días) transcurrido entre solicitud y prestación del servicio de ayuda domiciliaria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de días naturales que transcurren entre la solicitud y la prestación del servicio de ayuda a domicilio. Informa sobre la capacidad de reacción del servicio municipal para atender la demanda y, por tanto, es una indicación de la lista de espera.	
$\text{Fórmula de cálculo: } \frac{\text{Sumatorio total días transcurridos entre solicitud i prestación del servicio de ayuda a domicilio}}{\text{Usuarios/arias con los que se han iniciado el servicio de ayuda a domicilio, durante el año}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total de los días transcurridos entre solicitud y prestación del servicio de ayuda a domicilio: Sumatorio de todos los días naturales transcurridos para todos los usuarios / as demandantes, entre las solicitudes de atención y la prestación de ayuda domiciliaria. Los plazos de espera empezarán a contar a partir del conocimiento y conformidad del usuario y profesional, y en el momento en que el profesional tiene en sus manos toda la documentación necesaria. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Usuarios / arias con los que se ha iniciado el servicio de ayuda a domicilio, durante el año: Se entiende por ayuda a domicilio todas las acciones de apoyo y cuidado a la persona y del hogar realizadas por los profesionales de trabajo familiar, auxiliar de gerontología y auxiliar del hogar. Se incluyen todos los usuarios / as atendidos por servicios propios y externalizados. El número de usuarios / arias no tiene por qué coincidir con el número de domicilios atendidos, ya que puede haber más de un usuario con un plan de intervención activo en un mismo domicilio. Se excluyen los Usuarios / arias de teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas esporádicas. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12 días	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 42
<b>Valor de referencia (bench):</b> 7 días naturales	

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Tiempo medio (días) entre solicitud y prestación del servicio de teleasistencia</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de días naturales que transcurren entre la solicitud y la prestación del servicio de teleasistencia. Informa sobre la capacidad de reacción del servicio municipal para atender la demanda y, por tanto, es una indicación de la lista de espera.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sumatorio total días transcurridos entre solicitud y prestación del servicio de teleasistencia}}{\text{Usuarios/arias con los que se ha iniciado el servicio de teleasistencia, durante el año}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total días transcurridos entre solicitud y prestación del servicio de teleasistencia: Sumatorio total de días naturales transcurridos para todos los usuarios/arias demandantes, entre las solicitudes de atención y el inicio de la prestación del servicio de teleasistencia. Los plazos de espera empezarán a contar a partir del momento en que la persona realiza la demanda. En caso de que sea el profesional el que determina la necesidad de este servicio, se contabilizará a partir de la fecha en que se obtiene la conformidad del ciudadano. El inicio del servicio corresponderá con el comienzo de la atención / asistencia. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Usuarios / arias con los que se ha iniciado el servicio de teleasistencia, durante el año: Número total de usuarios / arias con los que se ha iniciado el servicio de teleasistencia durante el año. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 46 días	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 42
<b>Valor de referencia (bench):</b> 15 días naturales	

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RECURSOS HUMANOS

#### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

% de horas de baja sobre horas de convenio de todo el personal del SSAD	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de horas de baja de todo el personal de los SAD, respecto a las horas ordinarias previstas por convenio. Es un elemento para analizar el clima laboral del servicio (SAD).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de horas de baja de todas las personas que trabajan en los SSAD, a lo largo del año (personal propio)}}{\text{Número total de horas anuales de convenio por trabajadores/as familiares propios/as}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de baja de todas las personas que trabajan en los SAD, a lo largo del año (personal propio): Se incluye el total de horas de baja y de indisposiciones (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo) del conjunto de personas que trabajan en los SAD, durante todo el año. No se consideran las horas de permiso por maternidad / paternidad ni todas las licencias (matrimonio, examen, enfermedad de familiar, etc.). <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Horas anuales laborales según convenio para trabajadores / as familiares propios / as: Sumatorio del total de horas anuales trabajadas por la totalidad de trabajadores / as familiares propios / as, entre 01/01 y 31/12 del año en estudio (hay que sumar las horas de las plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos). <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,8 %	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 27

#### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

#### Mejorar las habilidades de los trabajadores

Horas anuales de formación por trabajador/a familiar propia	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación de la duración y / o intensidad de la formación que reciben los trabajadores familiares propios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total de horas de formación realizadas por trabajadores/as familiares propios/as}}{\text{Número de trabajadores/as familiares propios/as equivalentes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total de horas de formación realizadas por trabajadores familiares propios / as: Sumatorio de horas anuales de asistencia y participación en actividades de formación continuada de trabajadores familiares propias, relacionadas con el puesto de trabajo. Se entenderá por horas de formación las propuestas y / o autorizadas por el Ayuntamiento, y que estén justificadas documentalmente. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Número de trabajadores familiares propios / as equivalentes: Sumatorio del total de horas anuales trabajadas por la totalidad de trabajadores / as familiares propios / as, entre 01/01 y 31/12 del año en estudio, (se deben sumar las horas de las plazas efectivamente ocupadas, incluyendo interinos), dividido entre el número de horas establecidas por convenio que debe hacer un profesional propio que ha ocupado una plaza de trabajador / a familiar (1.575 horas), durante el año en estudio. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24	<b>Municipios participantes (mayores 10.000 hab.):</b> 31
<b>Valor de referencia (bench):</b> de 40 a 50 horas	

<b>% de horas anuales de formación por hora contratada de trabajador/a familiar externo/a</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la duración y / o intensidad de la formación que reciben los trabajadores familiares externos / as y, además de una medida de satisfacción de los trabajadores / as, también es una medida de la calidad del servicio contratado externamente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total horas de formación realizadas por trabajadores/as familiares externos/as}}{\text{Total de horas anuales contratadas de trabajadores / as familiares externos / as}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total de horas de formación realizadas por trabajadores familiares externos / as: Es la suma del total de horas anuales de asistencia y participación en actividades de formación continuada de trabajadores familiares externos, relacionadas con el puesto de trabajo, y que estén justificadas documentalmente. No se incluirá como formación la supervisión de casos. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> <li>➤ Total de horas anuales contratadas de trabajadores / as familiares externos / as: Número de horas de trabajadores / as externos / as que se han contratado entre el 01/01 y 31/12 del año en estudio. <i>Fuente:</i> Sistema de información del SAD.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,4%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> <b>22</b>

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente del SSAD por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir, el gasto medio de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del (SSAD)}}{\text{Población total del municipio}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de los (SAD): Obligaciones reconocidas consolidadas de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes corrientes y servicios, incluidos los gastos externalizados de las partidas 227) y 4 (Transferencias corrientes). Se incluye el gasto por gestión directa e indirecta, mediante contratación, para prestar los servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas periódicas. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Población total del municipio: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,3 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 15 €	

405

<b>Peso del SSAD dentro del presupuesto de los SSB (%)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente de los Servicios Sociales de Atención Domiciliaria sobre el total de los gastos corrientes de los Servicios Sociales Básicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del (SSAD)}}{\text{Gasto corriente de los SSB: Capítulo I (SSB) + Capítulo II (SSB) + Capítulo IV (SSB)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de los SAD: Obligaciones reconocidas consolidadas de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes corrientes y servicios, incluidos los gastos externalizados de las partidas 227) y 4 (Transferencias corrientes). Se incluye el gasto por gestión directa e indirecta, mediante contratación, para prestar los servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas periódicas. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gasto corriente de los SSB: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto liquidado y consolidado de los Servicios Sociales Básicos, incluidas en: Capítulo 1 (Personal), Capítulo 2 (Bienes corrientes y servicios) y el Capítulo 4 (Transferencias corrientes). Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49
<b>Valor de referencia (bench):</b> 20%-30%	

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del SSAD que son financiadas con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por los usuarios en la financiación del servicio y una muestra del grado de autofinanciación del SSAD.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Ingresos per usuarios/arias(SSAD)}}{\text{Gastos corrientes del (SSAD)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingresos para Usuarios / arias (SAD): Aportación económica o pagos realizados por usuarios / as de todos los servicios de SAD, es decir, servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas y limpiezas esporádicas. Se incluirán todos los ingresos regulados mediante la correspondiente ordenanza municipal fiscal. <i>Fuente:</i> Documentación o bases de datos de la facturación a los usuarios.</li> <li>➤ Gastos corrientes del (SAD): Obligaciones reconocidas consolidadas de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes corrientes y servicios, incluidos los gastos externalizados de las partidas 227) y 4 (Transferencias corrientes). Se incluye el gasto por gestión directa e indirecta, mediante contratación, para prestar los servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas periódicas. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,3%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47

% de financiación por aportaciones de otras instituciones	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes del SAD que son financiadas con aporte de otras instituciones. Es una valoración del peso de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal y una muestra del grado de autofinanciación del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones (SSAD)}}{\text{Gastos corrientes del (SSAD)}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones (SAD): Ingresos directos devengados (ingresos reconocidos), en el Capítulo 4 (Transferencias corrientes), de otras instituciones: Ej.: Ingresos provenientes del Consejo Comarcal, Diputación, Generalitat y cualquier otra institución, etc. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes de los (SAD): Obligaciones reconocidas consolidadas de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes corrientes y servicios, incluidos los gastos externalizados de las partidas 227) y 4 (Transferencias corrientes). Se incluye el gasto por gestión directa e indirecta, mediante contratación, para prestar los servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas periódicas. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 38,6 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47



% financiación por parte del ayuntamiento	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de los gastos corrientes del SAD que son financiados con aportación municipal. Es una aproximación al grado de financiación municipal del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones del ayuntamiento (SSAD)}}{\text{Gastos corrientes del (SSAD)}} \times 100$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones del Ayuntamiento (SAD): Se calcula como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes del servicio (SAD) - Ingresos por tasas y precios públicos (SAD) - Aportaciones de otras instituciones (SAD). <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Gastos corrientes de los (SAD): Obligaciones reconocidas consolidadas de los Capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes corrientes y servicios, incluidos los gastos externalizadas de las partidas 227) y 4 (Transferencias corrientes). Se incluye el gasto por gestión directa e indirecta, mediante contratación, para prestar los servicios de ayuda domiciliaria, teleasistencia, comidas a domicilio y limpiezas periódicas. Estos datos corresponden al año natural en estudio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 56,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 47

## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

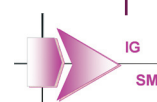
### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

Mediana anual del coste por hora del servicio de ayuda a domicilio externalizado	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es una aproximación al gasto económico de la prestación externalizada del servicio de ayuda a domicilio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{(\text{Precio hora inicial del servicio de ayuda a domicilio externalizado} \times \text{días de contrato}) + (\text{Precio hora rectificado del servicio de ayuda a domicilio externalizado} \times \text{días de contrato con precio revisado})}{365}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precio hora inicial del servicio de ayuda a domicilio externalizado: Es el precio / hora establecido en el contrato vigente con empresas externas para la prestación de ayuda domiciliaria. Se entenderá por contrato inicial aquel vigente a 01/01/2008. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Precio hora rectificado del servicio de ayuda a domicilio externalizado: Es aquel que se produce por un nuevo contrato o por la aplicación del incremento de precio anual establecido en el contrato vigente con empresas externas para la prestación de ayuda domiciliaria. El contrato rectificado es aquel vigente hasta el 31/12/2008. En caso de que se haya mantenido un mismo precio / hora durante todo el año no será necesario recoger este dato, ya que el precio anual será el inicial de 2008. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> <li>➤ Días de contrato: Se calcularán a partir de la fecha de entrada en vigencia del precio / hora de ayuda domiciliaria rectificado. En caso de que se haya mantenido un mismo precio / hora durante todo el año no será necesario recoger este dato. <i>Fuente:</i> Ayuntamientos (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,9 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 46
<b>Valor de referencia (bench):</b> 17 €-19 €	





# CENTROS ABIERTOS





## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

Los Servicios de Centros Abiertos (CA) para niños y adolescentes son servicios diurnos que realizan una labor preventiva, fuera del horario escolar, que apoyan, estimulan y potencian la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos, el ocio, y compensan las deficiencias socioeducativas de las personas.

Objetivos:

- ♦ Desarrollo personal y la integración social.
- ♦ Prevenir y evitar el deterioro de las situaciones de riesgo.
- ♦ Compensar déficits socioeducativos.
- ♦ Adquisición de aprendizajes.

Funciones:

- ♦ Acogida y convivencia.
- ♦ Atención individual y en grupo.
- ♦ Derivación e integración en recursos normalizados de la comunidad.
- ♦ - Coordinación con la atención primaria por el trabajo familiar.

Los servicios de Centros Abiertos se dirigen a niños y adolescentes, que viven en el ámbito del área básica respectiva, que requieren apoyo asistencial o formativo, prioritariamente aquellos que están en situación de riesgo.

### METODOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de municipios en el marco de 6 Círculos de Comparación Intermunicipal, con el soporte de la Oficina de Soporte Técnico a los Servicios Sociales del "Àrea de Benestar Social" y del "Servei de Programació de l'Àrea d'Hisenda i Recursos Interns", y se estructuran en cuatro dimensiones de meta:

- ♦ Encargo político / Estratégico
- ♦ Usuario / Cliente

♦ Valores Organizativos / RRHH

♦ Económica

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio.

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que las remitieron a la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte de la misma Área de Bienestar Social.

Han participado 47 municipios de la provincia de Barcelona, así como Reus y Lleida.



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

### Centros Abiertos

<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>	
% usuarios de CA sobre personas usuarias del EBAS de entre 5 y 14 años	11,8 %
Tasa de ocupación de CA al año	120,59%

<b>Disponer de los recursos adecuados</b>	
Gasto corriente anual del servicio de CA por habitante de entre 5 y 14 años (euros)	24,1 €

<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>	
Gasto corriente anual del servicio de CA por usuario (euros)	1.323 €

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Adecuar el servicio a la demanda ciudadana

% de usuarios de Centros Abiertos sobre personas usuarias de EBAS de entre 5 y 14 años	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de cobertura del servicio de Centros Abiertos, respecto a la población objetivo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias de los Centros Abiertos}}{\text{Usuarios/arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social de entre 5 i 14 años}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias de los Centros Abiertos: Se contabilizará el número total de niños y niñas atendidos a CO durante el año. En caso de que se utilicen los centros por turnos, el número de usuarios / arias podrá superar el número de plazas disponibles. <i>Fuente:</i> Sistema de información de los Servicios Sociales Básicos.</li> <li>➤ Usuarios / arias atendidos por los Equipos Básicos de Atención Social Primaria de entre 5 y 14 años: Número de personas usuarias de este grupo de edad que son atendidas por un profesional del EBAS durante el año, por profesional consideraremos los y las trabajadores / as sociales y educadores / as sociales asignados a los EBAS. <i>Fuente:</i> Sistema de información del EBAS.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,8 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 33

Tasa de ocupación de Centros Abiertos en el año	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la tasa de ocupación de los Centros Abiertos durante el año, y por tanto, refleja la capacidad de los Servicios Sociales para mantener cubierta la oferta de plazas de los centros del municipio, adecuándola a la demanda de este tipo de servicios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Usuarios/arias de los Centros Abiertos}}{\text{Número total de plazas de Centros Abiertos}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Usuarios / arias de los Centros Abiertos: Número total de niños y niñas atendidos a CO durante el año. En caso de que se utilicen los centros por turnos, el número de usuarios/arias podrá superar el número de plazas disponibles. <i>Fuente:</i> Sistema de información de los Servicios Sociales Básicos.</li> <li>➤ Número total de plazas de Centros Abiertos: Número total de plazas de CO disponibles. En caso de que se utilice el centro abierto por turnos, se deberá sumar el número de plazas ofertadas en cada turno. El número de plazas disponibles es independiente de la asistencia de las personas. <i>Fuente:</i> Sistema de información Centros Abiertos</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 120,59 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 38



## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente anual por habitante de entre 5 y 14 años</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el esfuerzo municipal en la atención dirigida al colectivo infantil y adolescente.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes anuales de los Centros Abiertos}}{\text{Población total del municipio de entre 5 i 14 años}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de los Centros Abiertos: Obligaciones reconocidas consolidadas (Capítulos 1, 2 y 4). El Capítulo 1 incluye la cuota patronal de la Seguridad Social. En el Capítulo 2 de gastos se incluirán los gastos de mantenimiento. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Población total del municipio de entre 5 y 14 años: Número de personas empadronadas en el municipio de entre 5 y 14 años, a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 24,1 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 41

415

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

<b>Gasto corriente anual por usuario</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el esfuerzo municipal en la dotación de recursos para atender una plaza de Centro Abierto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes anuales de los Centros Abiertos}}{\text{Usuarios/arias de los Centros Abiertos}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de los (Centros Abiertos): Obligaciones reconocidas consolidadas (Capítulos 1, 2 y 4). El Capítulo 1 incluye la cuota patronal de la Seguridad Social. En el Capítulo 2 de gastos se incluirán los gastos de mantenimiento. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Usuarios / arias de los Centros Abiertos: Número total de niños y niñas atendidos en CA durante el año. En caso de que se utilicen los centros por turnos, el número de usuarios/arias podrá superar el número de plazas disponibles. <i>Fuente:</i> Sistema de información Centros Abiertos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.323 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 41



# CENTROS RESIDENCIALES DE ESTANCIA LIMITADA



## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

Los Centros residenciales de estancia limitada (CREL) son servicios de acogida residencial que suplen temporalmente el hogar familiar en casos puntuales de atención social urgente.

El servicio de acogida residencial de urgencia puede prestarse en un establecimiento social o en cualquier otro recurso que logre la misma finalidad.

El objetivo de este servicio es la cobertura temporal de las necesidades básicas de alojamiento y otras necesidades que han motivado la situación de urgencia.

Funciones:

- ♦ Alojamiento.
- ♦ Acogimiento y convivencia.
- ♦ Soporte personal y social.

Los CREL se dirigen a personas y / o familias que, aun valiéndose por sí mismas para las actividades de la vida diaria, presentan la necesidad de carácter coyuntural de atención social urgente de ser alojadas.

### METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de técnicos municipales en el marco de la Séptima Edición de los Círculos de Comparación Intermunicipal, con la participación de la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social y del Servicio de Programación del Área de Hacienda y Recursos Internos, y se estructuran en dos dimensiones de meta:

- ♦ Encargo político / Estratégico
- ♦ Económica

Asimismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que las remitieron a la Oficina de Apoyo Técnico de Servicios Sociales del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte de la misma Área de Bienestar Social.

Han participado 47 municipios de la provincia de Barcelona, así como Reus y Lleida.



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

### Centros Resid. De Estancia Limitada

<b>Adaptar el servicio a la demanda ciudadana</b>	
Usuarios del CREL respecto la población total (%)	0,15 %

<b>Ofrecer un servicio accesible a los usuarios</b>	
Número de pernотaciones por usuario de los CREL	16,3

<b>Ofrecer el servicio unos costes unitarios adecuados</b>	
Gasto corriente anual del CREL por pernотación (euros)	35 €

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### **Adequar el servicio a la demanda ciudadana**

<b>% de Usuarios/arias de los CREL's (Centros Residenciales de Estada Limitada) respecto la población total</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el % de usuarios del servicio de Centros Residenciales de Estancia Limitada respecto a la población total.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de personas usuarias de los CREL}}{\text{Población total}} \times 100.000$	
<b>Variables utilizadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personas usuarias de los CREL: Número de personas diferentes que han accedido a cualquiera de los servicios de Centros Residenciales de Estancia Limitada, tanto servicio de acogida residencial de urgencia como servicio de residencia temporal para personas adultas en situación de marginación, con una estancia mínima de una pernoctación. <i>Fuente:</i> Sistema de información Servicios Sociales Básicos.</li> <li>➤ Población total: Es el Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> INE.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,15 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 35



## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Número de pernoctaciones por usuario de los CREL's (Centros Residenciales de Estancia Limitada)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador relaciona el número de pernoctaciones que hace cada persona usuaria del servicio de Centros Residenciales de Estancia Limitada respecto al número de usuarios total de los CREL.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número total de pernoctaciones en CREL realizadas durante el año}}{\text{Número de personas usuarias de los CREL}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número total de pernoctaciones en CREL realizadas durante número total de estancias nocturnas individuales en centros propios y externalizados durante el año en estudio. <i>Fuente:</i> Sistema de información Servicios Sociales de Atención Básicos.</li> <li>➤ Número de personas usuarias de los CREL: Número de personas diferentes que han accedido a cualquiera de los servicios de Centros residenciales de Estancia Limitada, tanto servicio de acogida residencial de urgencia como servicio de residencia temporal para personas adultas en situación de marginación, con una estancia mínima de una pernoctación. <i>Fuente:</i> Sistema de información Servicios Sociales Básicos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16,3 días	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 34

#### IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

##### **Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados**

<b>Gasto corriente anual del CREL (Centro Residencial de Estancia Limitada) por pernoctación</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el gasto corriente medio del servicio de CREL (Centro Residencial de Estancia Limitada) por pernoctación.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes anuales de los CREL's}}{\text{Número total de pernoctaciones en CREL realizadas durante el año}}$	
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes de los (CREL): Se considerarán las obligaciones reconocidas consolidadas (Capítulos 1, 2 y 4). En los centros externalizados se contabilizará el gasto total contabilizado en la cuenta de explotación. En aquellos municipios donde la pernoctación incluya la comida, éste será contabilizado como gasto del servicio. <i>Fuente:</i> Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ Número total de pernoctaciones en CREL realizadas durante el año: Número total de estancias nocturnas individuales en centros propios y externalizados durante el año en estudio. <i>Fuente:</i> Sistema de información Servicios Sociales de Atención Básicos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 35 €	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 30
<b>Valor de referencia (bench):</b> 30 €- 40 €	

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide indica el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Habitantes</i>	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 58.186	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

<b>Densidad de población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cómo de denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística y Instituto de Estadística de Cataluña.</li> <li>➤ Superficie Municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.670	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

<b>Renda per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la relación que hay entre la renta familiar bruta disponible del municipio y el número de habitantes y nos refleja el nivel de riqueza económica del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Habitantes}}$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente:</i> Diputación de Barcelona (SIEM, Elaboración propia).</li> <li>➤ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña..</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13.931	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49

<b>% de paro</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de parados con relación a la población total activa.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Parados}}{\text{Población activa}} \times 100$	
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ % de paro: Porcentaje de personas que están paradas respecto a la población activa. <i>Fuente:</i> Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Cataluña.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14,8 %	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 49



# SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO

427



## INTRODUCCIÓN

### OBJETIVOS

El Servicio Local de Empleo es un servicio público local, dirigido tanto a personas preferentemente en edad de trabajar que buscan trabajo, como a las empresas. La finalidad de este servicio es mejorar la competitividad del mercado de trabajo del territorio. Se trabaja en acciones de mejora del empleo de las personas (información, orientación, formación, búsqueda de trabajo, entre otros) y ofreciendo servicios a las empresas para la selección de sus recursos humanos, su capacitación y ofreciéndoles información y asesoramiento profesional y especializado en el mercado de trabajo.

### METODOLOGÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Los indicadores que se presentan a continuación fueron seleccionados por un grupo de técnicos municipales en el marco del 1er Círculo de Comparación Intermunicipal de los Servicios Locales de Empleo, con la participación del Servicio de Mercado de Trabajo del Área de Desarrollo Económico y del Servicio de Programación del Área de Hacienda y Recursos Internos, y se estructuran en cuatro dimensiones de meta:

- ♦ Encargo político / Estratégico.
- ♦ Usuario / Cliente.
- ♦ Valores Organizativos / Recursos Humanos.
- ♦ Económica.


Así mismo, se incorporan algunos indicadores de entorno, que ayudan a contextualizar el municipio.

### FUENTE DE LOS DATOS

Los datos para elaborar estos indicadores fueron facilitados por los diversos Ayuntamientos, que los remitieron al Servicio de Mercado de Trabajo del Área de Desarrollo Económico de la Diputación de Barcelona. La validación de los datos se realizó por parte del Servicio de Mercado de Trabajo.

En la edición de este año, han participado 12 municipios de la provincia de Barcelona.

## SERVICIOS LOCALES DE EMPLEO

 Diputació Barcelona Servei de l'ocupació			
<b>Encargo político</b>	<b>Ser un referente municipal en las políticas locales de empleo</b>		<b>Profundizar en el conocimiento del impacto del SLE en relación con la población (I)</b>
	% personas usuarias del SLE sobre la población de entre 16 y 64 años.	<b>9,2 %</b>	% de personas usuarias del SLE que no tienen nacionalidad española sobre el total de población de nacionalidad no española residente en el municipio entre 16 y 64 años.
	% personas usuarias del SLE en situación de paro sobre el total de la población parada.	<b>71,6 %</b>	% mujeres usuarias del SLE sobre el total de mujeres residentes en el municipio entre 16 y 64 años.
	% nuevas personas usuarias en situación de paro sobre el total de personas usuarias nuevas.	<b>79,8 %</b>	% personas usuarias del SLE no residentes en el municipio sobre el total personas usuarias del SLE.
<b>Usuario / Cliente</b>	<b>Ofrecer un servicio accesible a las personas usuarias del SLE</b>		<b>Orientar adecuadamente las personas y las empresas hacia el mercado de trabajo</b>
	% entrevistas ocupacionales quebras durante el periodo.	<b>4,6 %</b>	% personas usuarias nuevas que han hecho orientación sobre total nuevas personas usuarias.
	% personas usuarias registradas al SLE que han generado autocandidaturas vía web sobre el total de personas usuarias del SLE.	<b>9,1 %</b>	Media de actuaciones realizadas por 100 empresas usuarias del SLE.
	% ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas sobre el total de ofertas publicadas en web.	<b>10,6 %</b>	
<b>Valores Organizativos / RRRH</b>	<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>		<b>Disponer de los recursos humanos adecuados por ofrecer un servicio de calidad</b>
	Gestión directa (%). (Ayuntamiento, OOAA)	<b>100,0 %</b>	Número de nuevas personas registradas al SLE durante el periodo por profesional del SLE.
	Gestión indirecta (%). (Concesión)	<b>0,0 %</b>	Número de nuevas personas registradas al SLE durante el periodo por profesional del SLE con perfil de técnico de atención.
	% de profesionales con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias sobre el total de profesionales del SLE.	<b>75,1 %</b>	% Horas de atención directa sobre el total de horas de la jornada por profesional del SLE con perfil técnico de atención.
			% profesionales con perfil técnico de atención con categorías A1 y A2 sobre total de profesionales con perfil técnico de atención.
			<b>69,2 %</b>
<b>Economía</b>	<b>Disponer de los recursos económicos adecuados</b>		<b>Finançar adequadament el servei</b>
	Gasto corriente del SLE por habitante.	<b>18,2</b>	% de autofinanciación por tasas y precios públicos.
	% Gasto corriente del SLE sobre el presupuesto corriente municipal.	<b>1,9 %</b>	% financiación por aportaciones de otras instituciones.
	% Gasto corriente asociado a los programas que suponen contratación sobre el gasto corriente del SLE.	<b>44,0 %</b>	% autofinanciación por parte del Ayuntamiento.
<b>Entorno</b>	Población	<b>50.205</b>	Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)
			<b>1.616,4</b>



## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Quadro Resumen de Indicadores de los SLE 2008					
<b>Profundizar en el conocimiento del impacto del SLE en relación con la población (II)</b>		<b>Fomentar la cooperación con el tejido empresarial</b>		<b>Fomentar el empleo de las personas usuarias demandantes de empleo</b>	
% personas usuarias del SLE de 40 años y más sobre el total de la población residente en el municipio entre 40 y 64 años.	7,4 %	% empresas usuarias del SLE sobre total empresas del municipio.	34,3 %	% personas usuarias que han encontrado trabajo durante el periodo sobre el total personas usuarias.	16,1 %
% personas usuarias del SLE de entre 30 y 39 años sobre el total de la población residente en el municipio entre 30 y 39 años.	10,3 %	% empresas usuarias del SLE atendidas en el periodo sobre total empresas usuarias del SLE.	31,5 %	% personas usuarias que han encontrado trabajo por el SLE durante el periodo (oferta gestionada).	37,2 %
% personas usuarias del SLE de entre 16 y 29 años sobre el total de la población residente en el municipio entre 16 y 29 años.	11,2 %	% empresas que han recibido una primera visita sobre el total de empresas al municipio.	4,4 %	<b>Fomentar la cobertura de puestos de trabajo a las empresas</b>	
		% empresas usuarias del municipio que han puesto alguna oferta durante el periodo sobre el total empresas que han puesto alguna oferta en el SLE.	64,1 %	% puestos de trabajo gestionados sobre total de puestos de trabajo solicitados en el periodo.	94,8 %
				% puestos de trabajo cubiertos sobre total de puestos de trabajo gestionados durante el periodo.	43,9 %
<b>Agilizar los procesos en la intermediación laboral</b>		<b>Impulsar la capacitación de la demanda</b>		<b>Apoyar a las personas usuarias demandantes de ocupación en la búsqueda de trabajo</b>	
Tiempo medio (días) de espera entre la fecha de registro de la oferta de trabajo y la fecha de cierre de la oferta.	47,9	% plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el periodo sobre total personas usuarias.	8,8 %	Asistencias al Club de trabajo por hora de apertura anual del Club de trabajo.	5,0
Tiempo medio (días) de espera entre la fecha en que una persona pide una primera entrevista y la fecha de realización la entrevista ocupacional.	9,1	Horas de formación por persona usuaria que hace curso de formación organizado por el SLE en el periodo.	383,4	Asistencias al Club de trabajo por persona usuaria que utiliza el Club de trabajo.	5,8
% personas enviadas a ofertas de trabajo sobre personas contactadas para ofertas de trabajo.	68,3 %			<b>Oferecer un servicio de calidad</b>	
				Grado de satisfacción de las personas usuarias.	8,3
<b>Promover un clima laboral positivo entre los profesionales del SLE</b>		<b>Mejorar las habilidades de los profesionales SLE</b>		<b>Promover la responsabilidad social</b>	
% de horas de baja sobre total horas de convenio.	2,2 %	Horas anuales de formación por profesional del SLE.	12,0	% de mujeres sobre el total de profesionales del SLE.	79,7 %
Salario bruto base anual de un profesional inseridor / orientador del SLE.	27.581,9	% de profesionales asistentes a cursos sobre el total de profesionales del SLE.	66,5 %		
Salario bruto base de un AODL del SLE.	28.281,4				
% de profesionales fijos del servicio.	40,6 %				
<b>Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados</b>					
Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria	264,3				
Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria del SLE que ha encontrado trabajo en el periodo.	2.082,7				
Renta per cápita	14.470,9	Tasa de paro masculino	13,6 %	Tasa de paro femenino	17,1 %

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### ***Ser un referente municipal en las políticas locales de empleo***

<b>% personas usuarias del SLE sobre la población de entre 16 y 64 años.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del Servicio Local de Empleo (a partir de ahora SLE), entendida como el volumen de personas usuarias del SLE sobre la población de entre 16 y 64 años. Se puede considerar como una aproximación a la demanda ciudadana.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE}}{\text{Población residente en el municipio de entre 16 y 64 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE (registradas)</i>: Número de personas inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Población residente en el municipio de entre 16 y 64 años</i>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año 2008 con edad comprendida entre 16 y 64 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,2%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% Personas usuarias del SLE en situación de paro sobre el total de la población parada.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población parada, entendida como el volumen de personas usuarias del SLE en situación de paro sobre el total de población parada.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE en situación de paro}}{\text{Población parada en el municipio}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE en situación de paro</i>: Número de personas inscritas en el SLE que se encuentran en situación de paro a fecha de 31/12/08. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Población parada en el municipio</i>: Número de personas que se encuentran en situación de paro y que están registradas en las oficinas de trabajo de la <i>Generalitat</i>. Fuente: <i>Observatori del Treball, Generalitat de Catalunya</i>.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 71,6%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% nuevas personas usuarias en situación de paro sobre el total de personas usuarias nuevas.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la proporción de nuevas personas que se dirigen al SLE durante el período y que tienen una situación laboral de paro. Se entiende como el volumen de nuevas personas usuarias del SLE en situación de paro sobre el total de las nuevas personas usuarias del SLE durante el período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período en situación de paro}}{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período en situación de paro</i>: Número de personas que se dirigen al SLE durante el año 2008, realizan una entrevista ocupacional y que se encuentran en situación de paro. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período</i>: Número de personas que se dirigen al SLE durante el año 2008 y realizan una entrevista ocupacional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 79,8%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Profundizar en el conocimiento del impacto del SLO en relación con la población

% personas usuarias del SLE que no tienen nacionalidad española sobre el total de población de nacionalidad no española residente en el municipio de entre 16 y 64 años.	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población que no tiene nacionalidad española. Se entiende como el volumen de personas usuarias del SLE con nacionalidad no española sobre el total de población de nacionalidad no española residente en el municipio de entre 16 y 64 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE que no tienen nacionalidad española}}{\text{Población de nacionalidad no española residente en el municipio de entre 16 y 64 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE que no tienen nacionalidad española:</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha 31/12/08, con documento de identidad diferente a NIF (sumatorio de las personas con NIE y pasaporte). Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Población de nacionalidad no española residente en el municipio de entre 16 y 64 años:</i> Población de nacionalidad no española con residencia (empadronamiento) en el municipio con edad comprendida entre 16 y 64 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16,0%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

% mujeres usuarias del SLE sobre el total de mujeres residentes en el municipio de entre 16 y 64 años.	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población femenina, entendida como el volumen de mujeres usuarias del SLE sobre el total de población femenina residente en el municipio de entre 16 y 64 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Mujeres usuarias del SLE}}{\text{Población femenina de entre 16 y 64 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Mujeres usuarias del SLE:</i> Número de mujeres inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> <li>➤ <i>Población femenina de entre 16 y 64 años:</i> Número de mujeres con residencia en el municipio (empadronamiento) con edad comprendida entre 16 y 64 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,7%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% personas usuarias del SLE no residentes en el municipio sobre el total personas usuarias del SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población no residente en el municipio. Se entiende como el volumen de personas usuarias del SLE no residentes en el municipio sobre el total de personas usuarias registradas en el SLE. Esta información es una aproximación a la distribución de la movilidad de la demanda en el territorio y también del grado de proyección de la actividad del SLE sobre la población de otros municipios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE no residentes en el municipio}}{\text{Personas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE no residentes en el municipio:</i> Número de personas inscritas en el SLE, a fecha de 31/12/08, con residencia en un municipio diferente al del SLE (con independencia del municipio de empadronamiento). Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE (registradas):</i> Personas inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 20,9%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% personas usuarias del SLE de 40 años y más años sobre el total de la población residente en el municipio de entre 40 y 64 años.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población de 40 y más años, entendida como el volumen de personas usuarias del SLE de 40 años y más años sobre el total de población residente al municipio de entre 40 y 64 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE de 40 y más años}}{\text{Población residente en el municipio de entre 40 y 64 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias de 40 y más años:</i> Número de personas inscritas en el SLE, a fecha 31/12/08, de 40 y más años. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Población residente en el municipio de entre 40 y 64 años:</i> Población con residencia (empadronamiento) en el municipio con edad comprendida entre los 40 y 64 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 7,4%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% Personas usuarias del SLE de entre 30 y 39 años sobre el total de la población residente en el municipio de entre 30 y 39 años.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población de entre 30 y 39 años, entendida como el volumen de personas usuarias del SLE de entre 30 y 39 años sobre el total de población residente en el municipio de entre 30 y 39 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE entre 30 y 39 años}}{\text{Población residente en el municipio de entre 30 y 39 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias entre 30 y 39 años:</i> Número de personas inscritas en el SLE, a fecha de 31/12/08, de edades comprendidas entre 30 y 39 años. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> <li>➤ <i>Población residente en el municipio de entre 30 y 39 años:</i> Población con residencia (empadronamiento) en el municipio con edad comprendida entre los 30 y 39 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 10,3%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% Personas usuarias del SLE de entre 16 y 29 años sobre el total de la población residente en el municipio de entre 16 y 29 años.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la demanda del SLE por parte de la población de entre 16 y 29 años, entendida como el volumen de personas usuarias del SLE de entre 16 y 29 años sobre el total de población residente en el municipio de entre 16 y 29 años.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE entre 16 y 29 años}}{\text{Población residente en el municipio de entre 16 y 29 años}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias entre 16 y 29 años:</i> Número de personas inscritas en el SLE, a fecha de 31/12/08, de edad comprendida entre 16 y 29 años. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> <li>➤ <i>Población residente en el municipio de entre 16 y 29 años:</i> Población con residencia (empadronamiento) en el municipio con edad comprendida entre los 16 y 29 años. Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Instituto de Estadística de Catalunya.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 11,2%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Fomentar la cooperación con el tejido empresarial

<b>% empresas usuarias del SLE sobre el total empresas del municipio.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide la demanda del SLE por parte de las empresas del municipio, entendida como el volumen de empresas usuarias del SLE sobre el total de empresas del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Empresas usuarias del SLE}}{\text{Empresas existentes en el municipio}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Empresas usuarias del SLE:</i> Número de empresas registradas en el SLE, a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones con el SLE. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> <li>➤ <i>Empresas existentes en el municipio:</i> Número de empresas con razón social en el municipio. Fuente: Observatorio del Mercado de Trabajo. <i>Generalitat de Catalunya.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 34,3%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% empresas usuarias del SLE atendidas en el período sobre el total empresas usuarias del SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el volumen de empresas usuarias que se han atendido durante el período. Se entiende como el número de empresas usuarias atendidas en el período sobre el total de empresas usuarias del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Empresas usuarias del SLE atendidas en el período}}{\text{Empresas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Empresas usuarias del SLE atendidas durante el período:</i> Número de empresas registradas en el SLE, a fecha de 31/12/08, que durante el año 2008 han solicitado y/o recibido servicios del SLE para la selección de sus RRHH, su capacitación, y/o información y asesoramiento profesional y especializado en el mercado de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Empresas usuarias del SLE:</i> Número de empresas registradas en el SLE, a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones con el SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 31,5%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% empresas que han recibido una primera visita sobre el total de empresas del municipio.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el nivel de prospección que se hace desde el SLE, entendido como el número de empresas que han recibido una primera visita sobre el total de empresas del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Primeras visitas a empresas durante el período}}{\text{Empresas existentes en el municipio}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Primeras visitas a empresas en el período:</i> número de entrevistas iniciales de prospección realizadas por el SLE a empresas durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Empresas existentes en el municipio:</i> Número de empresas con razón social en el municipio. Fuente: Observatorio del Mercado de Trabajo. <i>Generalitat de Catalunya</i>.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,4%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 11

<b>% empresas usuarias del municipio que han puesto alguna oferta durante el período sobre el total de empresas que han puesto alguna oferta en el SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de utilización de la bolsa de trabajo del SLE por parte de las empresas del municipio. Se entiende como el volumen de empresas usuarias del municipio que han puesto alguna oferta sobre el total de empresas, tanto si son del municipio como si no, que han puesto alguna oferta al SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Empresas usuarias del municipio que han puesto alguna oferta en el SLE durante el período}}{\text{Empresas usuarias del SLE que han puesto alguna oferta en el SLE durante el período}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Empresas usuarias del municipio que han puesto alguna oferta en el SLE durante el período:</i> Número de empresas registradas al SLE, a fecha de 31/12/2008, que tienen la razón social y/o la ubicación del puesto de trabajo en el municipio, y que han puesto alguna oferta de trabajo durante el año 2008 en el SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Empresas usuarias del SLE que han puesto alguna oferta en el SLE durante el período:</i> Número de empresas registradas en el SLE, a fecha de 31/12/08, que han puesto alguna oferta de trabajo durante el año 2008 en el SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 64,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Fomentar la ocupación de las personas usuarias demandantes de empleo

<b>% personas usuarias que han encontrado trabajo durante el período sobre el total personas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de logro de uno de los objetivos del SLE, dar soporte en la búsqueda de empleo. Se entiende como el volumen de personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo en el período sobre el total de personas usuarias del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período}}{\text{Personas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período:</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha 31/12/08 que han encontrado trabajo durante el año 2008, independientemente de la vía de inserción y de su situación laboral previa. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE (registradas):</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 16,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12



<b>% Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo por el SLE durante el período (oferta gestionada).</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el grado de eficacia en el logro de uno de los objetivos del SLE, midiendo el volumen de personas usuarias que durante el período han encontrado trabajo a través de una oferta gestionada por el SLE sobre el total de personas que han encontrado trabajo en el período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo por una oferta gestionada por el SLE durante el período}}{\text{Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo por una oferta gestionada por el SLE durante el período:</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha 31/12/08 que han encontrado trabajo durante el año 2008 a consecuencia de la gestión de una oferta del SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período:</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha 31/12/08 que han encontrado trabajo durante el año 2008, independientemente de la vía de inserción y de su situación laboral previa. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 37,2%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### **Fomentar la cobertura de puestos de trabajo en las empresas**

<b>% puestos de trabajo gestionados sobre el total de puestos de trabajo solicitados en el período.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el volumen de puestos de trabajo gestionados sobre los solicitados y da información sobre el nivel de puestos de trabajo desestimados (correspondientes a ofertas no gestionadas, ofertas para las cuales el SLE no dispone de candidatos con el perfil solicitado u ofertas dónde la empresa no ha solicitado los requisitos adecuados).	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Puestos de trabajo gestionados en el SLE durante el período}}{\text{Puestos de trabajo solicitados en el SLE durante el período}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Puestos de trabajo gestionados en el SLE durante el período:</i> Puestos de trabajo registrados en el SLE durante el año 2008 sobre los cuales se ha realizado algún tipo de acción para cubrirlos durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Puestos de trabajo solicitados en el SLE durante el período:</i> Puestos de trabajo demandados al SLE por las ofertas recibidas de las empresas durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 94,8%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% puestos de trabajo cubiertos sobre total de puestos de trabajo gestionados en el período.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de cobertura de los puestos de trabajo gestionados y, por lo tanto, muestra el grado de logro de uno de los objetivos del SLE, dar respuesta a la demanda de profesionales por parte de las empresas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Puestos de trabajo cubiertos en el SLE durante el período}}{\text{Puestos de trabajo gestionados en el SLE durante el período}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Puestos de trabajo cubiertos en el SLE durante el período:</i> Puestos de trabajo demandados por las empresas en las ofertas recibidas durante el año 2008, y que han sido cubiertos con personas candidatas del SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Puestos de trabajo gestionados en el SLE durante el período:</i> Puestos de trabajo registrados en el SLE durante el año 2008 sobre los cuales se ha realizado algún tipo de acción para cubrirlos durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 43,9%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12



## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio accesible a las personas usuarias del SLO

% entrevistas ocupacionales fallidas durante el período.	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide qué porcentaje de las primeras entrevistas programadas no se realizan porque la persona usuaria no se ha presentado o no ha avisado. Es una aproximación al grado de expectativa de las personas usuarias en relación con el SLE. Al interpretar este indicador, hace falta tener presente el indicador: Tiempo medio (días) de espera entre la fecha en que una persona solicita una primera entrevista y la fecha en que se hace la entrevista ocupacional.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Entrevistas ocupacionales programadas pero no realizadas por no presentación de la persona usuaria durante el período}}{\text{Entrevistas ocupacionales programadas durante el período}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Entrevistas ocupacionales programadas pero no realizadas por no presentación de la persona usuaria durante el período:</i> Entrevistas iniciales a nuevas personas usuarias que se dirigen al SLE, que se han programado para realizarse durante el período pero que no se han realizado porque la persona usuaria no se ha presentado o no ha avisado. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Entrevistas ocupacionales programadas durante el período:</i> Entrevistas iniciales a nuevas personas usuarias que se dirigen al SLE y que se han programado para realizarse durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 4,6%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

% de personas usuarias registradas al SLE que han generado autocandidaturas vía web sobre el total de personas usuarias del SLE.	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de autonomía de las personas usuarias en la gestión de sus candidaturas a ofertas de trabajo a través de Internet. Se entiende como el número de personas usuarias que han generado autocandidaturas a ofertas de trabajo vía web sobre el total de personas usuarias del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias que han generado autocandidaturas vía web durante el período}}{\text{Personas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias que han generado autocandidaturas vía web durante el período:</i> Número de personas inscritas en el SLE que durante el año 2008 han generado autocandidaturas vía web en ofertas publicadas en web, previo a la validación. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE (registradas):</i> Número de personas inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 11

<b>% de ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas sobre el total de ofertas publicadas en web.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el grado de eficacia de la web en la gestión de las ofertas de trabajo, en tanto que indica el número de ofertas publicadas vía web cubiertas con autocandidaturas sobre el total de ofertas publicadas en web.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Ofertas publicadas por el SLE vía web en el período cubiertas con autocandidaturas}}{\text{Ofertas publicadas por el SLE vía web durante el período}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ofertas publicadas por el SLE vía web en el período cubiertas con autocandidaturas:</i> Ofertas de trabajo que las empresas usuarias del SLE han hecho llegar durante el año 2008 al SLE, el cual ha hecho difusión vía web y han sido cubiertas por personas usuarias que han presentado su candidatura a la oferta mediante la misma web. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Ofertas publicadas por el SLE vía web durante el período:</i> Ofertas de trabajo que las empresas usuarias del SLE han hecho llegar durante el año 2008 al SLE, el cual ha hecho difusión vía web. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 10,6%</b>	
<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.): 12</b>	

### **Orientar adecuadamente a las personas y a las empresas sobre el mercado de trabajo**

<b>% personas usuarias nuevas que han hecho orientación sobre total de nuevas personas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de personas usuarias nuevas que han recibido orientación laboral sobre el total de nuevas personas usuarias. Es un indicador que refleja la importancia de las acciones de orientación del SLE frente a otras acciones (ocupación o formación, por ejemplo).	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período que han recibido orientación laboral}}{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período que han recibido orientación laboral:</i> Personas inscritas en el SLE que han participado en un proceso de orientación (entrevistas de orientación y sesiones de técnicas de búsqueda de trabajo, ya sea a nivel individual y/o grupal) durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período:</i> Personas que se dirigen al SLE durante el año 2008 y realizan una entrevista ocupacional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 23,9%</b>	
<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.): 12</b>	

<b>Media de actuaciones realizadas por 100 empresas usuarias del SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el volumen medio de actuaciones que realiza el SLE con las empresas usuarias. Es un indicador que muestra el grado de relación y de trabajo entre el SLE y las empresas así como la fidelización de éstas con el SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Actuaciones realizadas con las empresas usuarias del SLE durante el período}}{\text{Empresas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Actuaciones realizadas con las empresas usuarias del SLE durante el período:</i> Actuaciones con las empresas usuarias del SLE (visitas de seguimiento, solicitudes de información, seguimiento, etc.) realizadas durante el período. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Empresas usuarias del SLE:</i> Número de empresas registradas en las bases de datos municipales de los SLE, a fecha de 31/12/08. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 29	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 11

### Agilizar los procesos en la intermediación laboral

<b>Tiempo medio (días) de espera entre la fecha de registro de la oferta de trabajo y la fecha de cierre de la oferta.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de días naturales que transcurren entre el registro y el cierre de una oferta de trabajo. Informa sobre la capacidad de reacción del SLE para atender las demandas de las empresas del municipio y para gestionar una oferta de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Tiempo de espera entre la fecha de registro de la oferta de trabajo y la fecha de cierre de la oferta de trabajo recibida en el período}}{\text{Ofertas cerradas al SLE durante el período}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Tiempo de espera entre la fecha de registro de la oferta de trabajo y la fecha de cierre de la oferta de trabajo recibida en el período:</i> Sumatorio de los días naturales que pasan entre que una oferta de trabajo se registra y la fecha de cierre de la oferta, durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Ofertas cerradas al SLE durante el período:</i> Oferta que se cierra durante el año 2008 porque se ha cubierto, por decisión de la empresa o por decisión del personal técnico. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 47,9	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Tiempo medio (días) de espera entre la fecha en que una persona pide una primera entrevista y la fecha de realización de la entrevista ocupacional.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge la media de días naturales que transcurren entre la solicitud y la realización de la entrevista ocupacional. Informa sobre la capacidad de reacción del SLE para atender las demandas de las personas usuarias y, por lo tanto, es un indicador de eficiencia puesto que muestra el volumen de la lista de espera.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Tiempo de espera entre la fecha en que una persona usuaria pide una primera entrevista y la fecha de realización de la entrevista ocupacional}}{(\text{Entrevistas ocupacionales programadas en el período} - \text{Entrevistas ocupacionales programadas pero no realizadas por no presentación de la persona usuaria en el período})}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Tiempo de espera entre la fecha en que una persona usuaria pide una primera entrevista y la fecha de realización de la entrevista ocupacional:</i> Sumatorio de los días que pasan entre que una nueva persona usuaria del SLE solicita una primera entrevista y la fecha de realización de dicha entrevista. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Entrevistas ocupacionales programadas en el período:</i> Entrevistas iniciales a nuevas personas usuarias que se dirigen al SLE y que se han programado para realizarse durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Entrevistas ocupacionales programadas pero no realizadas por no presentación de la persona usuaria en el período:</i> Entrevistas iniciales a nuevas personas usuarias que se dirigen al SLE, que se han programado para realizarse durante el período pero que no se han realizado porque la persona usuaria no se ha presentado y no ha avisado. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 9,1	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% de personas enviadas a ofertas de trabajo sobre personas contactadas para ofertas de trabajo.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la proporción de personas que han aceptado enviar su currículum vitae a empresas que han puesto ofertas de trabajo sobre las personas contratadas con este objetivo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Personas usuarias del SLE enviadas a ofertas de trabajo durante el período}}{\text{Personas usuarias del SLE contactadas para ofertas de trabajo durante el período}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE enviadas a ofertas de trabajo durante el período:</i> Número de personas usuarias del SLE (tanto del propio SLE como de otro SLE municipal) a las cuales se les ha enviado a una oferta determinada. Se considera persona enviada a aquella que siendo contactada, se le ha derivado a la empresa por participar como candidata de un puesto de trabajo solicitado. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE contactadas para ofertas de trabajo durante el período:</i> Número de personas usuarias del SLE (tanto del propio SLE como de otro SLE municipal), a las cuales se les ha contactado para una oferta determinada. Se considera persona contactada aquella que se le ofrece participar en un proceso de selección. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 68,3%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Impulsar la capacitación de la demanda

<b>% plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período sobre el total personas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período}}{\text{Personas usuarias del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período:</i> Plazas de formación ofertadas y cubiertas en el período de acciones formativas organizadas por el SLE, de un mínimo de 20 horas, y con asistencia mínima lograda. Incluye: Formación ocupacional (FO) y formación continua (FC); Programa de calificación profesional inicial (PQPI); Escuela taller, casa de oficios, talleres de ocupación; Itinerario socio-profesional dirigido a personas acogidas a la renta mínima de inserción (RMI); Programas de Igualdad de Oportunidades; Otros programas y/o proyectos que incluyan formación especializada. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE (registradas):</i> Número de las personas inscritas en el SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,8%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Horas de formación por persona usuaria que realiza cursos de formación organizado por el SLE en el período.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de horas de formación por cada plaza de formación ofertada y cubierta por cursos organizados por el SLE en el período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Horas de formación ofertadas de cursos organizados por el SLE durante el período}}{\text{Plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de formación ofertadas de cursos organizados por el SLE durante el período:</i> Sumatorio del total de las horas de formación por plaza de todos de los cursos de, como mínimo, 20 horas, que se organizan desde el SLE y que sean de: Formación ocupacional (FO) y formación continua (FC); Programa de calificación profesional inicial (PQPI); Escuela taller, casa de oficios, talleres de ocupación; Itinerario socio-profesional dirigido a personas acogidas a la renta mínima de inserción (RMI); Programas de Igualdad de Oportunidades; Otros programas y/o proyectos que incluyan formación especializada. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Plazas de formación ofertadas y cubiertas de cursos organizados por el SLE en el período:</i> Plazas de formación ofertadas y cubiertas en el período de acciones formativas organizadas por el SLE de, como mínimo, 20 horas y con asistencia mínima lograda. Incluye: Formación ocupacional (FO) y formación continua (FC); Programa de calificación profesional inicial (PQPI); Escuela taller, casa de oficios, talleres de ocupación; Itinerario socio-profesional dirigido a personas acogidas a la renta mínima de inserción (RMI); Programas de Igualdad de Oportunidades; Otros programas y/o proyectos que incluyan formación especializada. Fuente: Ayuntamientos (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 383,4	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Ofrecer apoyo a las personas usuarias demandantes de empleo en búsqueda de trabajo

<b>Asistencias al Club de trabajo por hora de apertura anual del Club de trabajo.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de visitas que las personas usuarias (independientemente del SLE de procedencia) hacen al Club de trabajo por cada hora que está abierto el Club de trabajo. Es una aproximación al grado de utilización de los recursos del Club de trabajo que se ponen a disposición de las personas usuarias.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Asistencias al Club de trabajo durante el período}}{\text{Horas anuales de apertura del Club de trabajo durante el período}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Asistencias al Club de trabajo durante el período:</i> Número total de asistencias al Club de trabajo por las personas usuarias (independientemente del SLE de procedencia) que hacen uso de algún de los recursos que se ofrecen en el Club de trabajo, durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Horas anuales de apertura del Club de trabajo durante el período:</i> Total de horas que el SLE tiene abierto el Club de Trabajo durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Asistencias al Club de trabajo por persona usuaria que utiliza el Club de trabajo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de visitas al Club de trabajo que hace cada persona usuaria (independientemente del SLE de procedencia). Es una aproximación de la intensidad de utilización por parte de las personas usuarias de los recursos del Club de trabajo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Asistencias al Club de trabajo en el período}}{\text{Personas usuarias del SLE que utilizan el Club de trabajo durante el período}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Asistencias al Club de trabajo en el período:</i> Número total de visitas que hacen uso de alguno de los recursos que se ofrecen en el Club de trabajo, durante el año 2008. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Personas usuarias del SLE que utilizan el Club de trabajo durante el período:</i> Número de personas que han asistido al Club del trabajo durante el año 2008, independientemente del SLE de procedencia. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 5,8	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Ofrecer un servicio de calidad

<b>Grado de satisfacción de las personas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador cuantifica el grado de satisfacción de las personas que utilizan el SLE, en una escala de 0 (ninguna satisfacción) a 10 (máxima satisfacción). Muestra la percepción que tienen los usuarios de la calidad del servicio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\text{Grado de satisfacción de las personas usuarias}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Grado de satisfacción de las personas usuarias:</i> Se calcula a partir de la media de las notas obtenidas en las encuestas de satisfacción realizadas, en una escala del 0 (ninguna satisfacción) al 10 (máxima satisfacción). Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 8,3	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 6

### III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

#### Gestionar el servicio con las diferentes formas de gestión

<b>Gestión directa (%). (Ayuntamiento, OOAA)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se hace mediante gestión directa (ya sea por una sola administración local o en colaboración con otras administraciones).	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA)}}{\text{Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA)} + \text{Gestión indirecta (Concesión)}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA)</i>: Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, organismo autónomo, sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Gestión indirecta (Concesión)</i>: Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 100%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Gestión indirecta (%) (Concesión)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide si la prestación del servicio se hace mediante gestión indirecta (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada o sociedad de economía mixta).	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Gestión indirecta (Concesión)}}{\text{Gestión directa (Ayuntamiento, OOAA)} + \text{Gestión indirecta (Concesión)}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OOAA)</i>: Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, organismo autónomo, sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Gestión indirecta (%) (Concesión)</i>: Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el ayuntamiento (vía concesión, concierto, arrendamiento, gestión interesada, o sociedad de economía mixta). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12



<b>% de profesionales con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias sobre el total de profesionales del SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el peso de los profesionales con perfil técnico sobre el total de los profesionales del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias}}{\text{Profesionales del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias:</i> Profesionales del SLE que realizan tareas de atención al usuario (incluye información, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación), solicitud y justificación de proyectos, gestión de la formación, gestión de la oferta y prospección, al menos un 50% de su jornada laboral. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 75,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### **Disponer de los recursos humanos adecuados para ofrecer un servicio de calidad**

<b>Número de nuevas personas registradas en el SLE durante el período por profesional del SLE.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de nuevas personas usuarias por profesional del SLE y pretende ser un indicador que nos aproxima a la carga de trabajo de los profesionales del SLE ante la situación del mercado laboral del período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período}}{\text{Profesionales del SLE}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período:</i> Número de personas que se dirigen al SLE durante el año 2008 y realizan una entrevista ocupacional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 53	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12



<b>Número de nuevas personas registradas en el SLE durante el período por profesional del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de nuevas personas usuarias por profesional del SLE con perfil técnico y pretende ser un indicador de la carga de trabajo vinculado a la situación del mercado laboral de los profesionales del SLE de un determinado perfil.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período}}{\text{Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Nuevas personas usuarias del SLE registradas durante el período:</i> Número de personas que se dirigen al SLE durante el año 2008 y realizan una entrevista ocupacional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias:</i> Profesionales del SLE que realizan tareas de atención al usuario (incluye información, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación), solicitud y justificación de proyectos, gestión de la formación, gestión de la oferta y prospección, al menos un 50% de su jornada laboral. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 73	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% Horas de atención directa sobre el total de horas de la jornada por profesional del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el nivel de dedicación a las tareas de atención directa a las personas usuarias de los profesionales con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias, frente otras tareas de tipo administrativo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Horas de atención directa de los profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias}}{\text{Total horas de la jornada de los profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de atención directa de los profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias:</i> sumatorio total de horas de atención directa de los profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas usuarias y empresas. Se consideran las acciones de: información, primeras entrevistas, orientaciones, sesiones grupales (se incluyen los módulos de técnicas de búsqueda de trabajo, motivación, entre otros), visitas y acciones dirigidas a empresas, Club del trabajo durante el año 2008. Contempla tanto preparación, ejecución, seguimiento como la evaluación. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Total horas de la jornada de los profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias:</i> sumatorio del total de horas anuales laborales por convenio del conjunto de profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas usuarias y empresas. Se obtiene de la multiplicación de las "horas anuales según convenio de un profesional del SLE con perfil técnico de atención a personas usuarias y empresas" y el "Número total de profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas usuarias y empresas". En caso de media jornada se considera medio profesional y las horas anuales de media jornada. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 70,5%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 11

<b>% profesionales con perfil técnico de atención con categorías A1 y A2 sobre total de profesionales con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el grado de adecuación entre la categoría de contratación de los profesionales con perfil técnico y sus tareas y responsabilidades.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias con categoría A1 y A2}}{\text{Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias con categoría A1 y A2:</i> Profesionales del SLE contratados con categoría laboral A1 y A2 que hagan tareas de atención al usuario (incluye información, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación), solicitud y justificación de proyectos, gestión de la formación, gestión de la oferta y prospección, al menos un 50% de su jornada laboral. En caso de que haya 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE con perfil técnico de atención a personas y empresas usuarias:</i> Profesionales del SLE que realizan tareas de atención al usuario (incluye información, preparación, ejecución, seguimiento y evaluación), solicitud y justificación de proyectos, gestión de la formación, gestión de la oferta y prospección, al menos un 50% de su jornada laboral. En caso de que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 69,2%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Promover un clima laboral positivo entre los profesionales del SLE

<b>% de horas de baja sobre total horas de convenio.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es el porcentaje de horas de baja del personal del SLE, respecto las horas ordinarias previstas por convenio. Es un indicador útil por analizar el clima laboral del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Horas anuales de baja y de indisposición de los profesionales del SLE}}{\text{Total horas de convenio de los profesionales del SLE}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas anuales de baja y de indisposición de los profesionales del SLE:</i> Se incluye el total de horas de baja y de indisposiciones (indisposición laboral transitoria y accidentes de trabajo), del conjunto del personal del SLE. No se consideran las horas de baja por maternidad, paternidad ni permisos y licencias. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Total horas de convenio de los profesionales del SLE:</i> Sumatorio de las horas anuales laborales por convenio del conjunto de trabajadores del SLE. Se obtiene de la multiplicación de las "horas anuales según convenio de un profesional del SLE" por el "Número total de profesionales del SLE". En caso de media jornada se considera medio profesional y las horas anuales de media jornada. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 2,2%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Salario bruto base anual de un profesional técnico de ocupación del SLE</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el salario bruto de un profesional técnico de ocupación del SLE. Es un indicador que nos aproxima al grado de satisfacción de las personas trabajadoras del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<i>Salario bruto base anual de un profesional técnico de ocupación del SLE</i>
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Salario bruto base anual de un profesional técnico de ocupación del SLE:</i> Salario bruto anual de un profesional técnico de ocupación del SLE (salario base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada Ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. Fuente: "Estudio de las retribuciones de personal" de la Diputación de Barcelona (datos a 1 de enero de 2008).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 27.581,9€	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 10

<b>Salario bruto base anual de un AODL del SLE</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el salario bruto de un profesional Agente de Ocupación y Desarrollo Local del SLE. Es un indicador que nos aproxima al grado de satisfacción de las personas trabajadoras del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<i>Salario bruto base anual de un AODL del SLE</i>
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Salario bruto base anual de un AODL del SLE:</i> Salario bruto anual de un profesional AODL del SLE (salario base + complemento de destino + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada Ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. Fuente: "Estudio de las retribuciones de personal" de la Diputación de Barcelona (datos a 1 de enero de 2008).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 28.281,4€	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 11

<b>% de profesionales fijos del servicio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la proporción de profesionales con contrato fijo sobre el total de los profesionales del SLE. Es un indicador que nos muestra el grado de rotación laboral y, por lo tanto, refleja la situación de estabilidad laboral de la plantilla.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Profesionales del SLE con contrato fijo}}{\text{Profesionales del SLE}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Profesionales del SLE con contrato fijo:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante como mínimo el 50% de su jornada y que tienen un contrato fijo, ya sea personal laboral funcionario o interino, o bien otras fórmulas de contratación fija (por ejemplo fijos discontinuos). Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 40,6%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Mejorar las habilidades de los/las profesiones del SLE

<b>Horas anuales de formación por profesional del SLE</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la duración y/o intensidad de la formación que reciben los profesionales del SLE. Es un indicador que nos muestra el esfuerzo municipal por la mejora de la capacitación de los profesionales.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Horas de formación en el período destinadas a los profesionales del SLE}}{\text{Profesionales del SLE}}$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Horas de formación en el período destinadas a los profesionales del SLE:</i> Horas de asistencia y participación a actividades de formación continuada del personal del SLE relacionadas con el puesto de trabajo. Se entiende por horas de formación: las horas de cursos, jornadas, talleres y seminarios, propuestas y/o autorizadas por el Ayuntamiento y/o entidad, que estén justificadas documentalmente y de especialidades relacionadas con tareas del SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 12	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>% de los profesionales asistentes a cursos sobre el total de profesionales SLE</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el alcance de la participación a cursos de formación entre los profesionales del SLE. Se entiende como el número de profesionales del SLE asistentes a cursos en relación con el total de profesionales del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Profesionales de los SLE asistentes a cursos en el período}}{\text{Profesionales del SLE}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Profesionales de los SLE asistentes a cursos en el período:</i> Número de profesionales del SLE que han asistido y/o participado en actividades de formación continuada relacionadas con su puesto de trabajo. Se entiende por cursos de formación: los cursos, jornadas, talleres y seminarios, propuestos y/o autorizados por el Ayuntamiento y/o entidad, que estén justificados documentalmente y de especialidades relacionadas con tareas del SLE. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE:</i> Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 66,5%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

### Promover la responsabilidad social

<b>% de mujeres sobre el total de profesionales del SLE</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la presencia de mujeres sobre el total de la plantilla de profesionales del SLE. Es un indicador que nos aproxima al compromiso de paridad, que incide positivamente en el grado de responsabilidad social del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Mujeres profesionales del SLE}}{\text{Profesionales del SLE}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Mujeres profesionales del SLE</i>: Total de mujeres que trabajan en el SLE durante como mínimo el 50% de su jornada. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> <li>➤ <i>Profesionales del SLE</i>: Total de profesionales que trabajan en el SLE durante un mínimo del 50% de su jornada. El contrato de media jornada se considera como 0,5 profesionales. En caso que existan 2 profesionales a media jornada, se considera como 1 profesional. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 79,7%</b>	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.): 12</b>

## IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

### **Disponer de los recursos económicos adecuados**

<b>Gasto corriente del SLE por habitante.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador misura el gasto corriente por habitante del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes del SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo)).	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}}{\text{Población}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto corriente anual del SLE. (A):</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <b>Población:</b> Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 18,2€	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

% Gasto corriente del SLE sobre el presupuesto corriente municipal.	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes del SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planos de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo)) sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para la gestión del SLE, entendida como el peso del servicio en el gasto municipal.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b></p>	$\frac{\text{Gasto corriente anual del SLE (A)}}{\text{Gastos corrientes del presupuesto municipal}} \times 100$
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gasto corriente anual del SLE. (A):</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Gastos corrientes del presupuesto municipal:</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado del año 2008 (se incluye los del Ayuntamiento, Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<p><b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1,9%</p>	<p><b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12</p>

% Gasto corriente asociado a los programas que suponen contratación sobre gasto corriente del SLE.	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de los SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planos de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo) sobre el total de los gastos del SLE.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Gasto corriente asociado a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Ocupación).(B)}}{\text{Total gastos corrientes del SLE (A) + (B)}} \times 100$
<b>Variables utilizadas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Gasto corriente asociado a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Ocupación).(B)</i>: Incluye todo el gasto asociado a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente por desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Queda excluido el gasto vinculado a estos programas cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Total gastos corrientes del SLE (A) + (B)</i>: Es la suma de Gasto corriente anual del SLE (A) y el Gasto corriente asociado a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo)(B). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 44%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12



## Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos	
<b>Explicación del indicador:</b>	
Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes de los SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo)) que son financiados con tasas y precios públicos. Es una valoración del peso de los ingresos aportados por las personas usuarias (matrículas, alquiler de espacios,...) en la financiación del servicio, y una muestra de su grado de financiación.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Aportaciones por tasas y precios públicos}}{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones por tasas y precios públicos:</i> Ingresos directos devengados (ingresos reconocidos) por la actuación del SLE del capítulo 3 (tasas, precios públicos y otros ingresos). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Gasto corriente anual del SLE. (A):</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 0,6%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

% financiación por aportaciones de otras instituciones	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes de los SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo)) que son financiados con aportación de otras instituciones públicas. Es una valoración de los ingresos procedentes de instituciones diferentes de la municipal, y una muestra del grado de financiación de los SLE.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b></p>	$\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}} \times 100$
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Aportaciones de otras instituciones:</b> Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 4 (Transferencias corrientes) de otras instituciones: Departamento de Trabajo de la <i>Generalitat de Catalunya</i>, Diputación de Barcelona y otras instituciones. Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. No se incluyen: las transferencias del Ayuntamiento al Organismo Autónomo ni a la Concesionaria. No se incluyen: los ingresos procedentes de "las aportaciones por programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) ni los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo)". No se incluyen: las aportaciones asociadas a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) ni los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de Empleo). Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <b>Gasto corriente anual del SLE. (A):</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<p><b>Valor medio del indicador 2008:</b> 59,2%      <b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12</p>	

% financiación por aportaciones del Ayuntamiento	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes del SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planes de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo)) que son financiadas con aportación municipal. El indicador refleja el grado de financiación municipal del servicio.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b></p>	$\frac{\text{Aportaciones del Ayuntamiento}}{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}} \times 100$
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Aportaciones del Ayuntamiento:</i> se obtiene automáticamente como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes – Aportaciones por tasas y precios públicos - Aportaciones de otras instituciones. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <i>Gasto corriente anual del SLE. (A):</i> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> </ul>	
<p><b>Valor medio del indicador 2007:</b> 40,2%      <b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12</p>	

### Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados

<b>Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria.</b>	
<p><b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes del SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planos de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo) por persona usuaria del SLE.</p>	
<p><b>Fórmula de cálculo:</b></p>	$\frac{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}}{\text{Personas usuarias del SLE}}$
<p><b>Variables utilizadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto corriente anual del SLE. (A):</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planes de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente por desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención).</li> <li>➤ <b>Personas usuarias del SLE:</b> Se entiende por personas usuarias (registradas) las personas inscritas al SLE a fecha de 31/12/08, que han realizado acciones para la búsqueda de trabajo. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<p><b>Valor medio del indicador 2008: 264,3€</b>      <b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.): 12</b></p>	

<b>Gasto corriente anual del SLE por persona usuaria del SLE que ha encontrado trabajo en el período.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente del SLE (sin tener en cuenta los gastos corrientes del SLE asociados a los programas destinados a la contratación de trabajadores (Planos de Empleo) y a los programas mixtos de formación y trabajo (Escuelas Taller, Casas de Oficios y Talleres de Empleo) por persona usuaria del SLE que ha encontrado trabajo en el período.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Gasto corriente anual del SLE. (A)}}{\text{Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período}}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Gasto corriente anual del SLE. (A):</b> Incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios) y 4 (Transferencias Corrientes). En el caso de gestión indirecta o empresa municipal, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y los gastos financieros). Estos datos corresponden al año natural, desde el 1 de enero hasta 31 de diciembre del año 2008. Se imputan aquellos gastos relacionados directamente con el servicio, los gastos de servicios complementarios, y los gastos del personal técnico del SLE, siempre y cuando la dedicación horaria al SLE sea superior al 50%. No se incluyen: todos los gastos asociados a los Planos de Empleo (costes salariales totales de las personas contratadas), a los programas de Escuelas Taller, Casas de Oficio y Talleres de ocupación (conceptos relativos a la formación profesional ocupacional y formación durante todas las fases del proyecto; los costes salariales del personal directivo, docente y de apoyo contratados expresamente para desarrollar los programas; los costes de funcionamientos y de gestión; y los costes salariales derivados de los contratos de trabajo de los alumnos trabajadores beneficiarios de los programas). Los gastos vinculados a estos programas quedarían incluidos en "el gasto corriente anual del SLE", cuando alguna de las personas contratadas trabaje en el propio SLE, y en las condiciones descritas en el apartado de profesionales de los SLE. Fuente: Ayuntamiento (Intervención)..</li> <li>➤ <b>Personas usuarias del SLE que han encontrado trabajo durante el período:</b> Personas inscritas al SLE a fecha 31/12/08 que han encontrado trabajo durante el año 2008, independientemente de la vía de inserción y su situación laboral previa. Fuente: Ayuntamiento (SLE).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2.082,7€</b>	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.): 12</b>

## V. ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$Población$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Población</i>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 50.205 hab.	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Densidad de población (hab. / km<sup>2</sup> municipio)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la distribución del número de habitantes en el municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{Población}{Superficie municipal}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Población</i>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> <li>➤ <i>Superficie municipal</i>: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 1.616,4 hab/km <sup>2</sup>	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador es la relación que hay entre la renta familiar bruta disponible del municipio y el número de habitantes y nos refleja el nivel de riqueza económica del municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{Renta familiar bruta disponible}{Población}$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Renta familiar bruta disponible</i>: Renta municipal. Fuente: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboración propia).</li> <li>➤ <i>Población</i>: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 14.470,9€	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

<b>Tasa Paro Masculino.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de parados de género masculino en relación con la población total activa.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Parados de género masculino}}{\text{Población activa masculina}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Parados de género masculino</i>: población parada de género masculino. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> <li>➤ <i>Población activa masculina</i>: la población masculina en edad de trabajar que está empleada o parada. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 13,6%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12

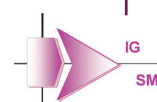
<b>Tasa Paro Femenino.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de parados de género femenino en relación con la población total activa.	
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$\frac{\text{Parados de género femenino}}{\text{Población activa femenina}} \times 100$
<b>VARIABLES UTILIZADAS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Parados de género femenino</i>: población parada de género femenino. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> <li>➤ <i>Población activa femenina</i>: la población femenina en edad de trabajar que está empleada o parada. Fuente: Instituto Nacional de Estadística.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008:</b> 17,1%	<b>Municipios participantes (mayores de 10.000 hab.):</b> 12





# OMIC'S

463





## INTRODUCCIÓN

### Misión y funciones de las OMICS

Las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores (OMIC) desarrollan en su ámbito municipal actividades relativas a la defensa de las personas consumidoras y, de acuerdo con ello, definen su misión como:

Servicio público local, que tiene por finalidad la atención a la persona consumidora en la defensa de sus derechos, mediante la información, la formación, el asesoramiento, las inspecciones y la gestión de las controversias derivadas de las relaciones de consumo.

Para dar respuesta a esta misión, tienen asignadas las siguientes funciones:

#### ***Atención de consultas y asesoramiento a los ciudadanos.***

La OMIC es el servicio municipal donde se pueden dirigir los ciudadanos, en tanto que consumidores y usuarios finales, para solicitar información relacionada (compra de productos o prestación de servicios)

#### ***Mediación en las controversias de consumo.***

Participar de forma imparcial en las controversias de consumo, con la finalidad de ayudar a las partes a encontrar un acuerdo satisfactorio por ellas mismas.

#### ***Actividades informativas dirigidas a las personas consumidoras.***

Acciones que tengan por objetivo promover, divulgar los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias, así como las características de los productos y servicios.

#### ***Inspecciones de establecimientos.***

Acciones para comprobar, verificar y controlar la adecuación de los productos y servicios a la normativa relacionada con la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

#### ***Actividades educativas en consumo.***

Actividades dirigidas a las personas consumidoras con la finalidad de fomentar actitudes de consumo responsable.

## OMIC'S

## CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

Encargo político	Impulsar el uso de las OMICs		Garantizar el cumplimiento de la normativa		Fomentar actitudes de consumo responsable			
	2008		2008		2008			
	Casos atendidos por cada 1.000 habitantes	39,9	Inspecciones por cada 1000 habitantes	2,8	Número de asistentes a actividades de formación de consumo no realizadas en centros escolares por cada 10.000 hab.	15,8		
	% de Consultas de Información s/ total de casos atendidos	74,5 %	% de inspecciones propias sobre total de inspecciones	45 %	Número de asistentes a actividades de formación de consumo realizadas en centros escolares por cada 10.000 hab.	26,2		
	% de Reclamaciones s/ total de casos atendidos	23,5 %	% de inspecciones informativas sobre total de inspecciones	80 %	Número de actuaciones en medios de comunicación por cada 10.000 hab.	2,3		
	% de Denuncias s/ total de casos atendidos	2,0 %						
Usuario / Cliente	Ofrecer un servicio de calidad en las OMICs		Ofrecer un servicio accesible a los usuarios		Gestionar los diversos casos atendidos		Tramitar adecuadamente los casos atendidos	
	2008		2008		2008		2008	
	Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa	3,1	Media de horas de apertura diaria	5,5	% de casos de Vivienda s/ total de casos atendidos	16 %	% de resoluciones de reclamaciones favorables al consumidor s/ total reclamaciones	53,4 %
	Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas el año en estudio	66,5	% de casos vía Presencial s/ total de casos atendidos	62 %	% de casos de Servicios Básicos s/ total de casos atendidos	6 %	% de reclamaciones y denuncias tramitadas a otros organismos s/ total casos atendidos	4,3 %
	Tiempo medio de tramitación de las denuncias cerradas el año en estudio	28,5	% de casos por Teléfono s/ total de casos atendidos	30 %	% de casos de Telecomunicaciones s/ total de casos atendidos	21 %		
			% de casos por Internet s/ total de casos atendidos	6 %	% de casos de Productos s/ total de casos atendidos	25 %		
			% de casos por Otras Vías s/ total de casos atendidos	2 %	% de Otros Servicios de Consumo s/ total de casos atendidos	25 %		
					% de casos de No Consumo s/ total de casos atendidos	8 %		

Valores Organizativos / RRRH		2008	
<b>Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión</b>		2008	
% de Gestión directa (Ayuntamiento, OAAA, Empresas municipales)		100 %	
% de Gestión indirecta (concesión, otros)		0 %	
<b>Disponer de los recursos humanos adecuados</b>		2008	
Habitantes por trabajador de la OMIC		30.903	
Numero de casos atendidos por trabajadores de la OMIC		1.233	
% de personal de soporte sobre total de personal de la OMIC		17,5 %	
<b>Promover un clima laboral positivo para los trabajadores</b>		2008	
% de horas de baja s/ total de horas laborales de los trabajadores/as		0,3 %	
Salario bruto de un técnico de consumo		32.179	
% de mujeres s/ total de trabajadores/as OMIC		56 %	
<b>Mejorar las habilidades de los trabajadores</b>		2008	
Horas anuales de formación realizadas por trabajador OMIC		23	
% de trabajadores OMIC asistentes a cursos s/ total de trabajadores/as de la OMIC		66 %	

Economía		2008	
<b>Disponer de los recursos adecuados</b>		2008	
Gasto corriente del servicio por habitante		1,5	
% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal		0,21 %	
<b>Financiar adecuadamente el servicio</b>		2008	
% de autofinanciación por tasas y precios públicos s/ gasto corriente		0 %	
% de financiación por parte de otras instituciones s/ gasto corriente		12 %	
% de financiación por parte del ayuntamiento s/ gasto corriente		88 %	
<b>Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados</b>		2008	
Gasto corriente por caso atendido		38,7	

Entorno		2008	
Población		79.364	
Densidad de población (hab. / km <sup>2</sup> municipio)		5.933	
Renta per cápita		13.233	
Numero de OMICs		1	

## I. DIMENSIÓN ENCARGO POLÍTICO / ESTRATÉGICO

### Impulsar el uso de las OMIC'S

<b>Casos atendidos por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la relación entre todos los casos atendidos en la Oficina de Información al Consumidor por cada mil habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total de Casos Atendidos}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 39,9</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

468

<b>% de Consultas de Información s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece el porcentaje de consultas de información recibidas en la OMIC en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Consultas de Información}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Consultas de Información: Aquellos casos atendidos en el año en estudio que se resuelven con información o asesoramiento, y que no generan reclamaciones ni denuncias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 74,5 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de Reclamaciones s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de reclamaciones presentadas en la OMIC en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Reclamaciones}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Reclamaciones: Peticiones de resarcimiento por un perjuicio sufrido como consecuencia de una relación de consumo, que han sido presentadas durante el año de estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 23,5 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de Denuncias s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de denuncias presentadas en la OMIC en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Denuncias}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Denuncias: Comunicaciones que se realizan a la administración de presuntas irregularidades administrativas, que pueden derivar en infracciones con el correspondiente procedimiento o ser consideradas quejas, y que han sido presentadas durante el año de estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,0 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### Garantizar el cumplimiento de la normativa

<b>Inspecciones por cada 1.000 habitantes</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra la proporción entre el número de inspecciones de consumo realizadas y el número de habitantes del municipio, expresada en tanto por mil.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total de inspecciones}}{\text{Número de habitantes}} \times 1.000$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total de inspecciones: Visitas efectuadas por el personal técnico (al servicio de una administración pública) en establecimientos con la finalidad de verificar su adecuación a la normativa aplicable, en materia de defensa de consumidores y usuarios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,8</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de inspecciones propias sobre total de inspecciones</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el porcentaje de inspecciones realizadas con personal propio de la OMIC en relación al total de inspecciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de inspecciones propias}}{\text{Total de inspecciones}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de inspecciones propias: Inspecciones efectuadas a los establecimientos por personal técnico del Ayuntamiento. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de inspecciones: Visitas efectuadas por el personal técnico (al servicio de una administración pública) a establecimientos con la finalidad de verificar su adecuación a la normativa aplicable, en materia de defensa de consumidores y usuarios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 45 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de inspecciones informativas sobre total de inspecciones</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de inspecciones de carácter informativo en referencia al total de inspecciones.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Inspecciones informativas}}{\text{Total de inspecciones}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Inspecciones informativas: Número de inspecciones efectuadas tanto por personal del Ayuntamiento como con el soporte de otras administraciones, con la finalidad de informar al empresario de la adecuación a la normativa vigente en materia de defensa de consumidores y usuarios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de inspecciones: Visitas efectuadas por el personal técnico (al servicio de una administración pública) a establecimientos con la finalidad de verificar su adecuación a la normativa aplicable, en materia de defensa de consumidores y usuarios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 80 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### **Fomentar actitudes de consumo responsable**

<b>Número de asistentes a actividades de formación de consumo no realizadas en centros escolares por cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el número de asistentes a las actividades de formación en consumo organizadas por la OMIC, fuera de los centros escolares por cada diez mil habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a actividades de formación de consumo no realizadas en centros escolares}}{\text{Número de habitantes}} \times 10.000$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a actividades de formación de consumo no realizadas en centros escolares: Total de personas asistentes a acciones formativas / informativas presenciales, dirigidas a ciudadanos de cualquier grupo de edad (menores, adultos, gente mayor,...), de cualquier tipo (talleres, charlas, conferencias, coloquios,...), y que no hayan sido realizadas en centros escolares. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 15,8</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>



<b>Número de asistentes a actividades de formación de consumo realizadas en centros escolares por cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de asistentes a las actividades de formación en consumo organizadas por la OMIC, en los centros escolares del municipio por cada diez mil habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de asistentes a actividades de formación de consumo realizadas en centros escolares}}{\text{Número de habitantes}} \times 10.000$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de asistentes a actividades de formación de consumo realizadas en centros escolares: Total de personas asistentes a acciones formativas / informativas presenciales, dirigidas a ciudadanos de cualquier grupo de edad (menores, adultos, gente mayor,...), de cualquier tipo (talleres, charlas, conferencias, coloquios,...), y que han sido realizadas en centros escolares. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: INE.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 26,2</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>Número de actuaciones en medios de comunicación por cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de intervenciones en los medios de comunicación locales expresado por cada diez mil habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de actuaciones en medios de comunicación}}{\text{Número de habitantes}} \times 10.000$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de actuaciones en medios de comunicación: Número de acciones, con contenido diferenciado, realizadas en radio, televisión y prensa. Se entiende que cada medio es una acción. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: INE.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2,3</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

## II. DIMENSIÓN USUARIO / CLIENTE

### Ofrecer un servicio de calidad en las OMIC'S

<b>Tiempo medio de concertación de los casos atendidos con cita previa</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el promedio de tiempo transcurrido entre la solicitud y el inicio de atención presencial de los casos atendidos mediante cita previa.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sumatorio total días transcurridos entre solicitud e inicio de atención de los casos con cita previa}}{\text{Total de Casos con Cita Previa}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total días transcurridos entre solicitud e inicio de atención de los casos con cita previa: Número total de días naturales transcurridos para todos los usuarios/arias demandantes, entre las solicitudes de atención y el inicio de la atención del caso. Los plazos de espera comienzan a contar a partir del momento en que la persona realiza la solicitud. El inicio del servicio corresponde con el comienzo de la atención del caso. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos con Cita Previa: Casos que han sido atendidos mediante programación de día y hora. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 3,1 días</b>	<b>Municipios participantes: 4</b>

472

<b>Tiempo medio de tramitación de las reclamaciones cerradas el año en estudio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de los expedientes derivados de las reclamaciones presentadas en la OMIC durante el año de estudio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sumatorio total días transcurridos entre inicio de atención y finalización de las reclamaciones cerradas}}{\text{Número de Reclamaciones cerradas el año es estudio}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total días transcurridos entre inicio de atención y finalización de las reclamaciones cerradas: Número total de días naturales transcurridos para todos los usuarios/arias demandantes, entre el inicio de la atención y la finalización de las reclamaciones (cerradas el año en estudio). Se entenderá por finalización del caso el momento en el cual, una vez efectuados todos los trámites necesarios y obtenido un resultado o la derivación del expediente al organismo competente, se archiva el mismo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de Reclamaciones cerradas el año es estudio: Peticiones de resarcimiento por un perjuicio sufrido como consecuencia de una relación de consumo, que han sido cerradas durante el año de estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 66,5 días</b>	<b>Municipios participantes: 9</b>

<b>Tiempo medio de tramitación de las denuncias cerradas el año en estudio</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de los expedientes derivados de las denuncias presentadas en la OMIC durante el año de estudio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Sumatorio total días transcurridos entre inicio de atención y finalización de las denuncias cerradas}}{\text{Número de Denuncias cerradas el año es estudio}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatorio total días transcurridos entre inicio de atención y finalización de las denuncias cerradas: Número total de días naturales transcurridos para todos los usuarios/arias demandantes, entre el inicio de la atención y la finalización de las denuncias (cerradas el año en estudio). Se entenderá por finalización del caso el momento en el cual, una vez efectuados todos los trámites necesarios y obtenido un resultado o la derivación del expediente al organismo competente, se archive el mismo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de Denuncias cerradas el año es estudio: Comunicaciones que se realizan a la administración de presuntas irregularidades administrativas, que pueden derivar en infracciones con el correspondiente procedimiento o ser consideradas quejas, y que han sido cerradas durante el año de estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 28,5 días</b>	<b>Municipios participantes: 7</b>

### Ofrecer un servicio accesible a los usuarios

<b>Media de horas de apertura diaria</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas diarias que la OMIC permanece abierta para atender a los ciudadanos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de apertura semanal}}{5 \text{ días}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de apertura semanal: Número total de horas SEMANALES en que la OMIC permanece abierta con atención directa al público. El horario habitual (no el de verano). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ 5 días: 5 días laborables (de lunes a viernes).</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 5,5 horas</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos vía Presencial s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de casos que se atienden de forma presencial a la OMIC, en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos vía Presencial}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos vía Presencial: Aquellos casos en los cuales la persona consumidora hace acto de presencia en las dependencias de la OMIC y presenta su solicitud. En los casos en que la primera atención presencial se realice en la OAC (y no en la OMIC), se contabilizan las visitas a la OAC relacionadas con la OMIC. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 62 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

<b>% de casos por Teléfono s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de casos que se atienden vía telefónica en la OMIC, en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos por Teléfono}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos por Teléfono: Aquellos casos en los cuales la persona consumidora comunica su solicitud por vía telefónica. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 30 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

<b>% de casos por Internet s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de casos que se atienden mediante Internet en la OMIC, en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos por Internet}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos por Internet: Aquellos casos en los cuales la persona consumidora realiza su solicitud mediante Internet (correo electrónico, web municipal...). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

<b>% de casos por Otras Vías s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de casos que se atienden a la OMIC, por vías diferentes a las mencionadas anteriormente, en relación al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos por Otras Vías}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos por Otras Vías: Aquellos casos en los cuales la persona consumidora comunica su solicitud mediante otras vías no incluidas en los apartados anteriores (correo ordinario, fax, registro del Ayuntamiento...). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 2 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

### Gestionar los diversos casos atendidos

<b>% de casos de Vivienda s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de casos relativos al ámbito de la vivienda que se atienden en la OMIC en referencia al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de Vivienda}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de Vivienda: Casos atendidos en materia de vivienda (alquiler, compra, mantenimiento y comunidades de propietarios). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 16 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos de Servicios Básicos s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de casos relativos a la materia de los servicios básicos (agua, luz y gas) que se atienden en la OMIC en referencia al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de Servicios Básicos}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de Servicios Básicos: Casos atendidos en materia de agua, electricidad y gas. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 6 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos de Telecomunicaciones s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de casos relativos al ámbito de las telecomunicaciones que se atienden en la OMIC en referencia al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de Telecomunicaciones}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de Telecomunicaciones: Casos atendidos en materia de cualquier medio de telecomunicación (telefonía fija y móvil, tdt, Internet...). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 21 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos de Productos s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de casos cuya temática deriva de cuestiones relativas a productos de consumo que se atienden en la OMIC, en referencia al total de casos atendidos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de Productos}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de Productos: Casos atendidos relacionados con la adquisición y uso de cualquier tipo de producto de consumo. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 25 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos de otros Servicios de Consumo s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de casos atendidos relativos a cuestiones derivadas de la prestación de servicios.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de otros Servicios de Consumo}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de otros Servicios de Consumo: Casos atendidos por la contratación y prestación de cualquier otro tipo de servicios de consumo no incluidos en los apartados anteriores. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 25 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de casos de No Consumo s/ total de casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el porcentaje de los casos que se atienden en las OMICs y que no corresponden a consumo.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Casos de No Consumo}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de No Consumo: Casos atendidos no relacionados con la defensa de consumidores y usuarios. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 8 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### Tramitar adecuadamente los casos atendidos

<b>% de resoluciones de reclamaciones favorables al consumidor s/ total reclamaciones</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa la relación porcentual del número de resoluciones que obtienen una resolución favorable al consumidor sobre el total de reclamaciones presentadas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Resoluciones de reclamaciones favorables al consumidor}}{\text{Número de Reclamaciones}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Resoluciones de reclamaciones favorables al consumidor: Número de actuaciones con solución favorable al consumidor, derivadas de las peticiones de resarcimiento. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de Reclamaciones: Peticiones de resarcimiento por un perjuicio sufrido como consecuencia de una relación de consumo, que han sido presentadas durante el año de estudio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 53,4 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de reclamaciones y denuncias tramitadas a otros organismos s/ total casos atendidos</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de denuncias derivadas por la OMIC a otros organismos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de Reclamaciones tramitadas a otros organismos} + \text{Número de Denuncias tramitadas a otros organismos}}{\text{Total de Casos Atendidos}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de Reclamaciones tramitadas a otros organismos: Número de reclamaciones derivadas al organismo legalmente competente en cada caso (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del cliente de los bancos,...). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de Denuncias tramitadas a otros organismos: Número de denuncias derivadas al organismo legalmente competente en cada caso (servicios de inspecciones competentes, administración de justicia, Agència Catalana de Consum...). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 4,3 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### III. DIMENSIÓN VALORES ORGANIZATIVOS / RRHH

#### **Gestionar el servicio con las diversas formas de gestión**

<b>Gestión directa (%) (Ayuntamiento, OAAA, Emp. municipal)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué medida la gestión de las OMICs se realiza mediante gestión directa, midiendo el % del gasto en gestión directa respecto al total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión directa}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión directa: Incluye los gastos corrientes gestionados directamente por una sola administración local (ayuntamiento, un organismo autónomo, una sociedad mercantil de capital íntegramente municipal) o en colaboración con otras administraciones (mancomunidad, consorcio, etc.). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 100 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

478

<b>Gestión indirecta (%) (concesión, otros...)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja en qué medida la gestión de las OMICs se realiza mediante gestión indirecta, midiendo el % del gasto en gestión indirecta respecto al total del gasto.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes en gestión indirecta}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes en gestión indirecta: Incluye los gastos corrientes gestionados indirectamente por el Ayuntamiento (vía concesión, concierto, gestión interesada o sociedad de economía mixta). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>



### Disponer de los recursos humanos adecuados

<b>Habitantes por trabajador de la OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece la proporción de habitantes por trabajador de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de habitantes}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. Fuente: INE.</li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. Fuente: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 30.903</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

479

<b>Número de casos atendidos por trabajador de la OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador establece la proporción de casos atendidos por trabajador de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Total de Casos Atendidos}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. Fuente: Ayuntamientos.</li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. Fuente: Ayuntamientos.</li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1.233</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% de personal de soporte sobre total de personal de la OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número del personal de soporte respecto al total del personal de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de personal de soporte administrativo}}{\text{Nº personas trabajadoras en la OMIC} + \text{Nº personal de soporte administrativo}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de personal de soporte administrativo: Se entiende por personal de soporte el personal adscrito a la OMIC, de manera permanente o temporal, que da apoyo en las tareas administrativas. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 17,5 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### Promover un clima laboral positivo para los trabajadores

<b>% de horas de baja s/ total de horas laborables de los trabajadores/as</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el número de horas anuales que los trabajadores/as de la OMIC están de baja respecto al total de horas anuales que han de trabajar.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas anuales de baja y de indisposición de los trabajadores de la OMIC}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC} \times \text{Horas de convenio de UN trabajador de la OMIC}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas anuales de baja y de indisposición de los trabajadores de la OMIC: Se incluye el total de horas de baja (incapacidad temporal) y de indisposiciones, del conjunto del personal de la OMIC. No se incluyen las horas de baja por maternidad, ni los permisos y licencias. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Horas de convenio de UN trabajador de la OMIC: Número de horas anuales laborables por convenio de UN trabajador de la OMIC. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,3 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

<b>Salario bruto de un técnico de consumo</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el salario bruto del lugar de trabajo de un técnico de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> Salario bruto de un técnico de consumo	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Salario bruto de un técnico de consumo: Sueldo bruto anual del lugar de trabajo de Técnico de Consumo a jornada completa (sueldo base + complemento de destinación + complemento específico) de acuerdo con las dedicaciones horarias base o estándar de cada ayuntamiento, sin considerar los complementos salariales personales y los relacionados con los conceptos de prolongación de jornada, nocturnidad y/o festividad, antigüedad y los complementos personales transitorios. Se utiliza el dato ya facilitado por parte de los departamentos de recursos humanos del municipio respectivo para el "Estudio de las Retribuciones de Personal" de la Diputació de Barcelona. <i>Fuente: Diputació de Barcelona.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 32.179</b>	<b>Municipios participantes: 8</b>

<b>% de mujeres s/ total de trabajadores/as OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador expresa el porcentaje de mujeres que trabajan en la OMIC respecto al total de trabajadores.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de mujeres trabajadoras de la OMIC}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de mujeres trabajadoras de la OMIC: Todos los trabajadores de la OMIC que sean mujeres. En el caso de una plantilla homogénea temporalmente a lo largo del año, número de plazas anuales (en caso de duda, mirar la explicación de la variable 'Número de personas trabajadoras en la OMIC'). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 56 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

### Mejorar las habilidades de los trabajadores

<b>Horas anuales de formación realizadas por trabajador OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador refleja el número de horas de asistencia anuales a actividades formativas realizadas por los trabajadores de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Horas de formación anuales de los trabajadores de la OMIC}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC}}$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Horas de formación anuales de los trabajadores de la OMIC: Suma de las horas anuales de formación autorizada por el municipio recibidas por el conjunto de los trabajadoras de la OMIC (formación especializada o relacionada con la OMIC, incluyendo la formación instrumental). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 23</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

<b>% de trabajadores OMIC asistentes a cursos s/ total de trabajadores/as de la OMIC</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje de trabajadores que asisten a actividades formativas sobre el total de los trabajadores de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de trabajadores de la OMIC asistentes a cursos}}{\text{Número de personas trabajadoras en la OMIC}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Número de trabajadores de la OMIC asistentes a cursos: Es el número de empleados que han realizado formación en el año de análisis. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de los trabajadores que han hecho formación (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de personas trabajadoras en la OMIC: Se entiende por trabajador de la OMIC la persona que desarrolla su actividad profesional por cuenta de la administración local y que está destinada a esta oficina en jornada parcial o completa. NO se incluye el Número de personal de soporte administrativo. En el caso de contrataciones temporales y/o a tiempo parcial, para estimar la plantilla media a lo largo del año se aplicará el siguiente cálculo: número de horas trabajadas de todos los trabajadores (fijos y temporales), sin horas extras, dividido por el número de horas anuales de convenio. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 66 %</b>	<b>Municipios participantes: 10</b>

## IV. DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Disponer de los recursos adecuados

<b>Gasto corriente del servicio por habitante</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide el gasto corriente por habitante, es decir el gasto medio de la OMIC por habitante.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1,5 €</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>% del gasto corriente sobre el presupuesto corriente municipal</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto corriente de la OMIC sobre el total de los gastos corrientes del Ayuntamiento. Muestra la disponibilidad de recursos para la gestión de la OMIC.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del servicio}}{\text{Gastos corrientes del Presupuesto Municipal}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del Presupuesto Municipal incluye los gastos (obligaciones reconocidas) de los capítulos 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), 2 (Bienes y servicios), 3 (Intereses) y 4 (Transferencias Corrientes) del presupuesto municipal consolidado (se incluye el Ayuntamiento, los Organismos Autónomos y no se incluyen las empresas municipales). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0,21 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### Financiar adecuadamente el servicio

% de autofinanciación por tasas y precios públicos s/ gasto corriente	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de la OMIC que son financiados con tasas y precios públicos.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Tasas y precios públicos}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tasas y precios públicos: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 3 (Tasas, precios públicos y otros ingresos). En el caso de gestión indirecta, se incluyen los ingresos de la entidad gestora (cuenta de explotación). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 0 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

% de financiación por part de altres institucions s/ gasto corriente	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador recoge el porcentaje de los gastos corrientes de la OMIC que son financiados con aportaciones de otras instituciones públicas.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportaciones de otras instituciones}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>Variables empleadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportaciones de otras instituciones: Ingresos (derechos reconocidos) del capítulo 4 (Transferencias corrientes) de otras instituciones: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No se incluyen las transferencias del Ayuntamiento al Organismo Autónomo ni a la Concesionaria. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 12 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

% de financiación por parte del Ayuntamiento s/ gasto corriente	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el porcentaje de los gastos corrientes de la OMIC que son financiados con aportación municipal.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Aportación del Ayuntamiento}}{\text{Gastos corrientes del servicio}} \times 100$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportación del Ayuntamiento: Se obtiene AUTOMÁTICAMENTE como resultado de la operación siguiente: Gastos corrientes - Tasas y precios públicos - Aportaciones de otras instituciones. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 88 %</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

### Ofrecer el Servicio a unos costes unitarios adecuados

Gasto corriente por caso atendido	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el coste unitario medio de atender un caso en la OMIC (independientemente de si se trata de una consulta de información, una reclamación o una denuncia).	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Gastos corrientes del Servicio}}{\text{Total de Casos Atendidos}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gastos corrientes del servicio: Gastos (obligaciones reconocidas) del capítulo 1 (Personal, incluida la Seguridad Social), y 2 (Bienes y servicios) destinados a la OMIC. En el caso de gestión indirecta, se incluyen los gastos de la entidad gestora (cuenta de explotación, excluidas las amortizaciones y gastos financieros). <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> <li>➤ Total de Casos Atendidos: Solicitudes de atención de las personas consumidoras, presentadas en la OMIC en el transcurso del año en estudio, con la intención de consultar, reclamar o denunciar. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i></li> </ul>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 38,7 €</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

## V. INDICADORES DE ENTORNO

<b>Población</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador indica el tamaño de un municipio en términos de habitantes.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de habitantes</i>	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> ➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 79.364</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>Densidad de población (hab. / km<sup>2</sup> municipio)</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan denso es globalmente un municipio en su territorio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Número de habitantes}}{\text{Superficie municipal}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> ➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i> ➤ Superficie municipal: Extensión del municipio, en Km. cuadrados. <i>Fuente: Idescat - INE.</i>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 5.933</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>Renta per cápita</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador mide cuan rico es globalmente un municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> $\frac{\text{Renta familiar bruta disponible}}{\text{Número de habitantes}}$	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> ➤ Renta familiar bruta disponible: Renta municipal. <i>Fuente: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració propia).</i> ➤ Número de habitantes: Número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio. <i>Fuente: Idescat - INE.</i>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 13.233 €</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>

<b>Número de centros</b>	
<b>Explicación del indicador:</b> Este indicador muestra el número de OMICs por municipio.	
<b>Fórmula de cálculo:</b> <i>Número de OMICs</i>	
<b>VARIABLES EMPLEADAS:</b> ➤ Número de OMICs: Número de sedes fijas donde se ofrece el servicio de OMIC. <i>Fuente: Ayuntamientos.</i>	
<b>Valor medio del indicador 2008: 1</b>	<b>Municipios participantes: 11</b>



