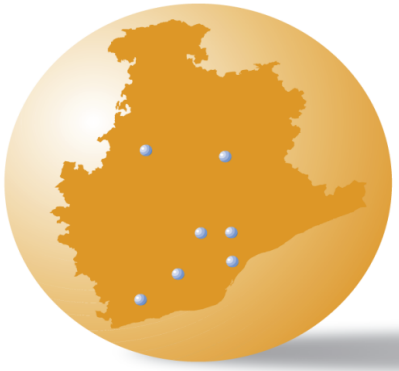


Cercles de comparació intermunicipals

El que no es pot mesurar
no es pot avaluar

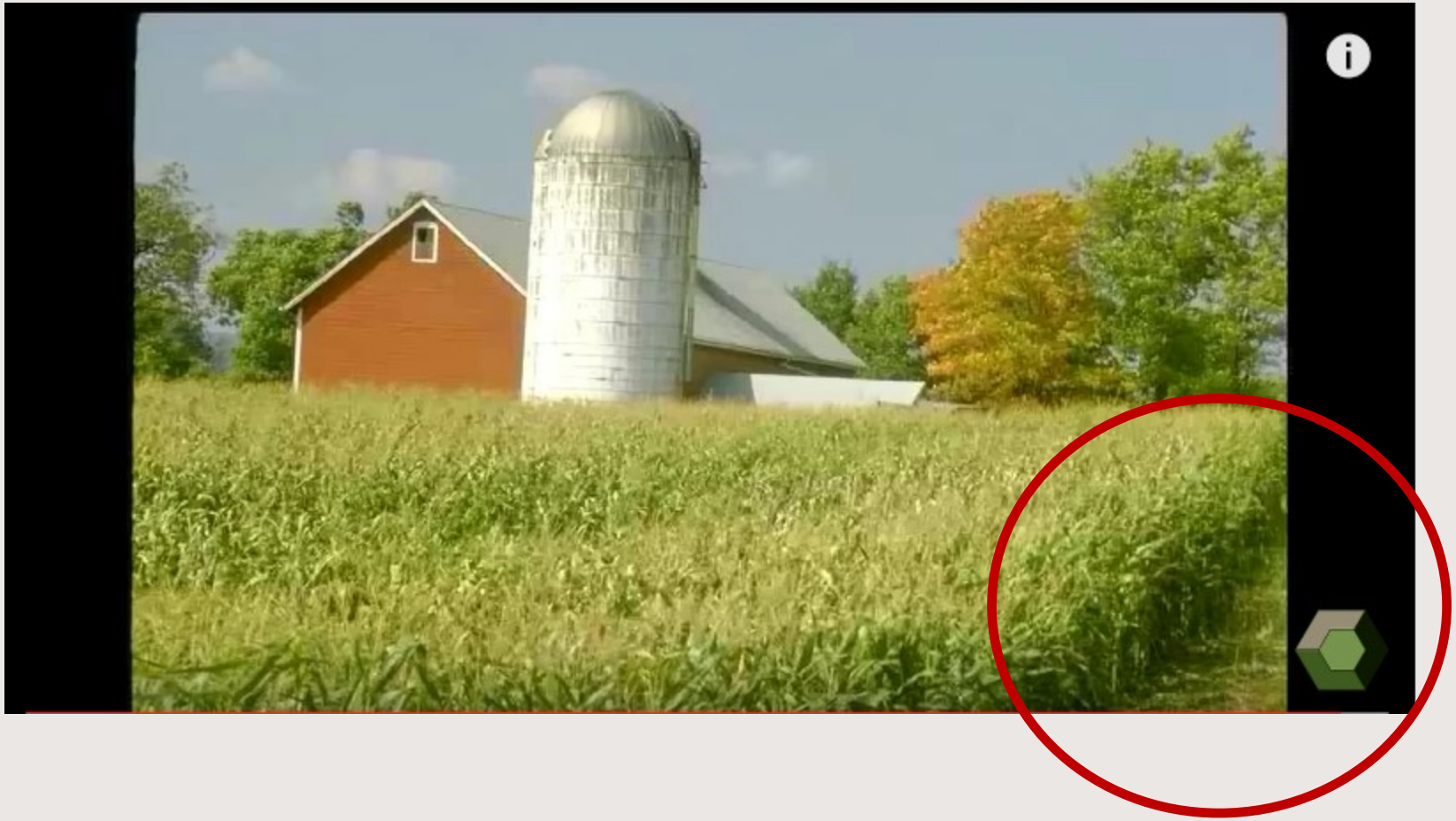
i el que no es pot avaluar
no es pot millorar

Promoció de la biodiversitat urbana des del verd urbà.
23 de febrer de 2018

Déu va crear el cel i la terra i...

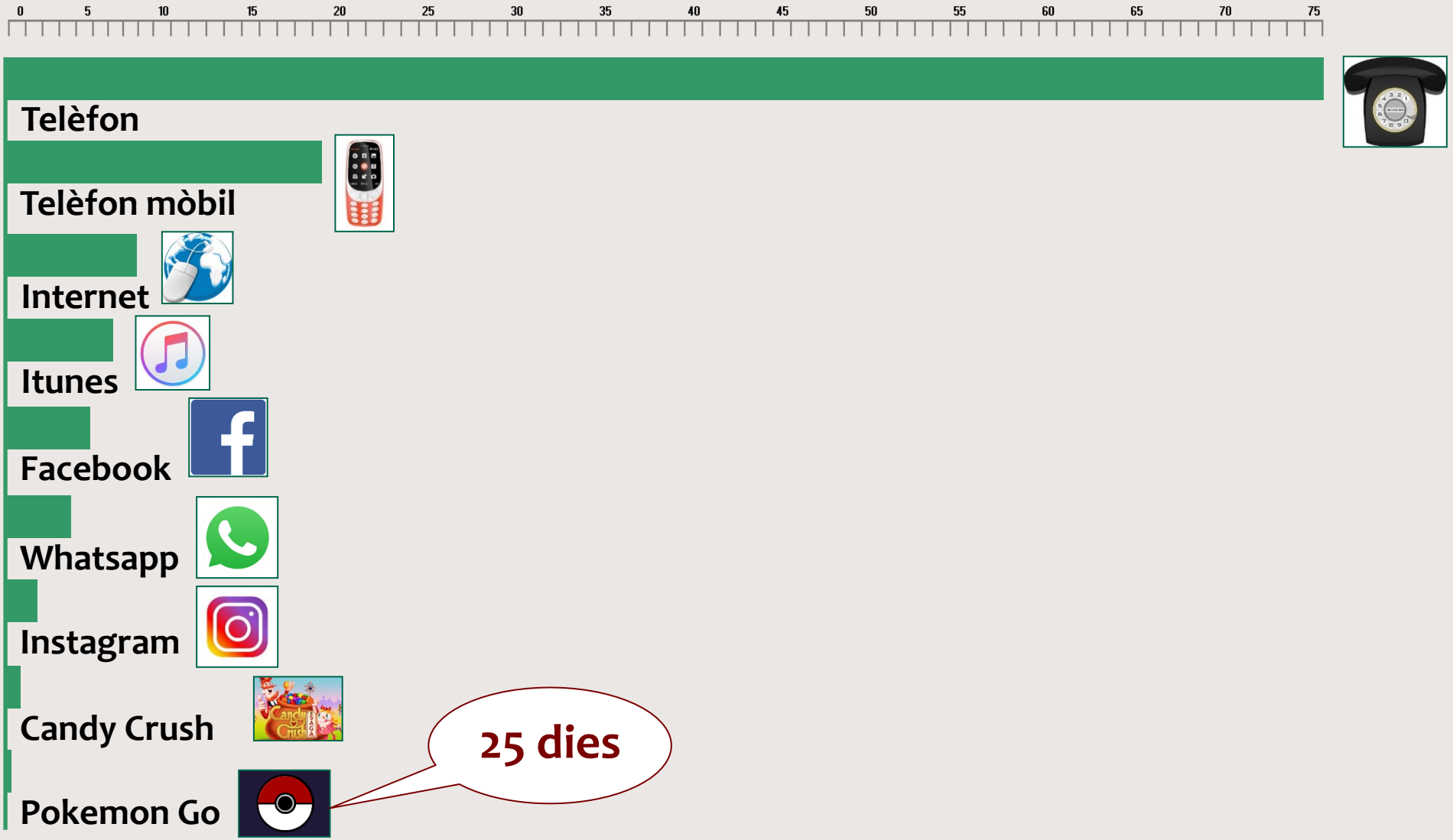
...el **canvi**

El canvi no es percep



El canvi és cada vegada més ràpid

Quants anys han tardat en assolir 100 milions d'usuaris?



El canvi es mesura: alguns exemples

Indicadors de policia local - evolució

Quantes denúncies per habitant es posen de mitjana a la demarcació de Barcelona?

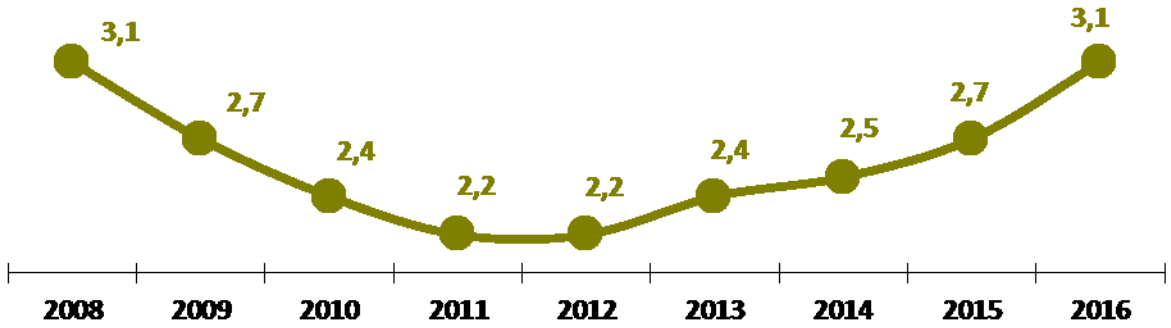
2008 → **0,42**
2016 → **0,30**

-29%

Denúncies de trànsit per cada 1.000 habitants

Activitats de grua per cada 1.000 habitants

Accidents de trànsit amb víctimes per cada 1.000 habitants



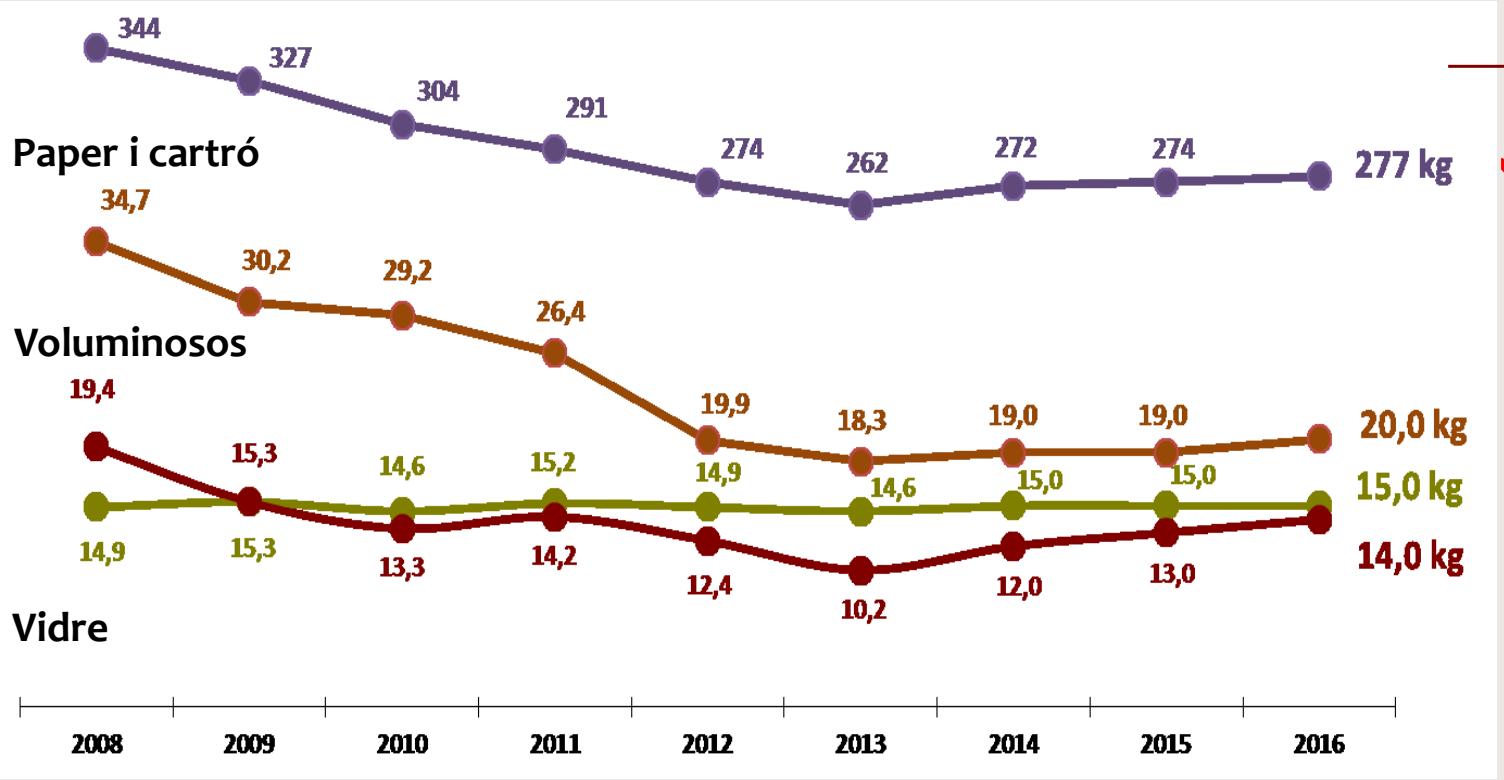
Indicadors de residus- evolució

Quants quilograms de residus es recullen per habitant i any a la demarcació de Barcelona?

2008 → **1,13**
2016 → **0,89**

-21%

No selectiva (resta)



	2008-2013	2013-2016
Paper i cartró	↓24%	↑6%
Voluminosos	↓47%	↑9%
Vidre	↓47%	↑37%
	↓2%	↑3%

1. Què són els Cercles de Comparació Intermunicipals?

El que no es pot mesurar
no es pot avaluar

i el que no es pot avaluar
no es pot millorar

Portal web
Anàlisi
Indicadors
Benchmarking
Millora contínua
Bones pràctiques
Compartir
Aprendre
Rigor
Metodologia
Ens locals
Tallers
Serveis locals

Què són els Cercles de Cercles de Comparació?

MISSIÓ

Els **Cercles de Comparació Intermunicipals** són una **eina de gestió** i ***benchmarking*** orientada a la millora de la gestió mitjançant l'anàlisi d'indicadors de serveis locals i l'intercanvi d'experiències.

IDEA CLAU

"Comparar per millorar"

DESTINATARIS

Responsables municipals serveis

PERIODICITAT

Dades anuals

COST SERVEI

Sense cost directe per als municipis

Cost efectiu: 1.136€/partic.

Les xifres dels Cercles

8,6
valoració tallers

13
edicions

42
tallers

Cercles de comparació intermunicipals

19
serveis

747
participants

136 → 7 fora BCN

Les fases del Cercle de Policia

1 FASE DE DISSENY

- Definició de la missió i objectius del servei
- Consens d'indicadors
- Consens de les variables de l'enquesta

2 FASE DE MESURA

- Recollida de dades
- Validació de dades

(Febrer- març 2017)

3 FASE D'AVALUACIÓ

- Informes amb indicadors de gestió

(Abril-maig 2017)

4 FASE DE MILLORA

- Taller de Millora

(Juny 2017)

5 FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

- Comunicació de resultats
- Pla de millora *
- Implementació *

* Tasques realitzades exclusivament pels municipis

Les xifres del Cercle de gestió sostenible del verd

5a edició

1 tallers l' any

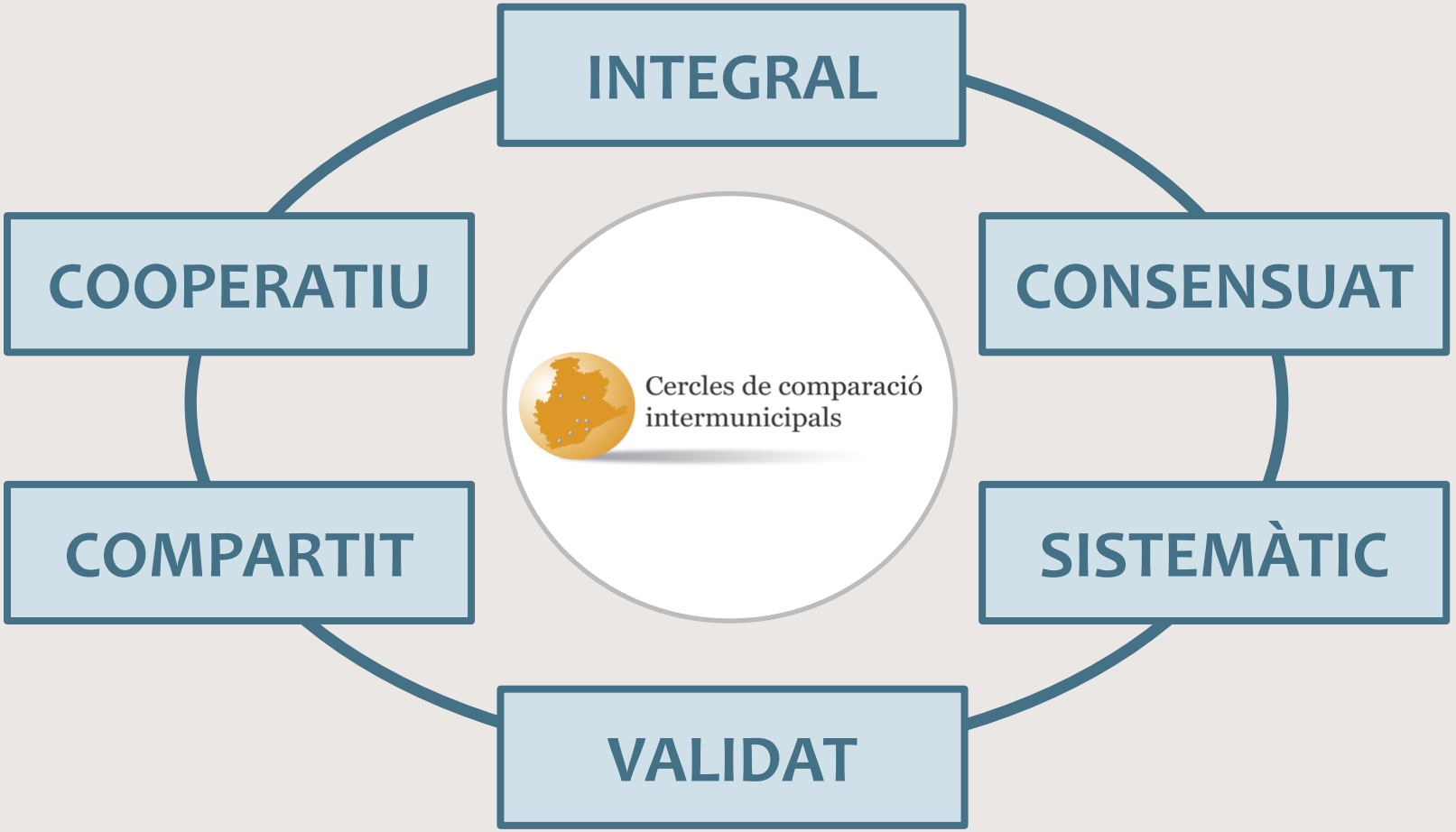
Cercles de comparació intermunicipals

24 municipis participants

7,8/10 valoració tallers

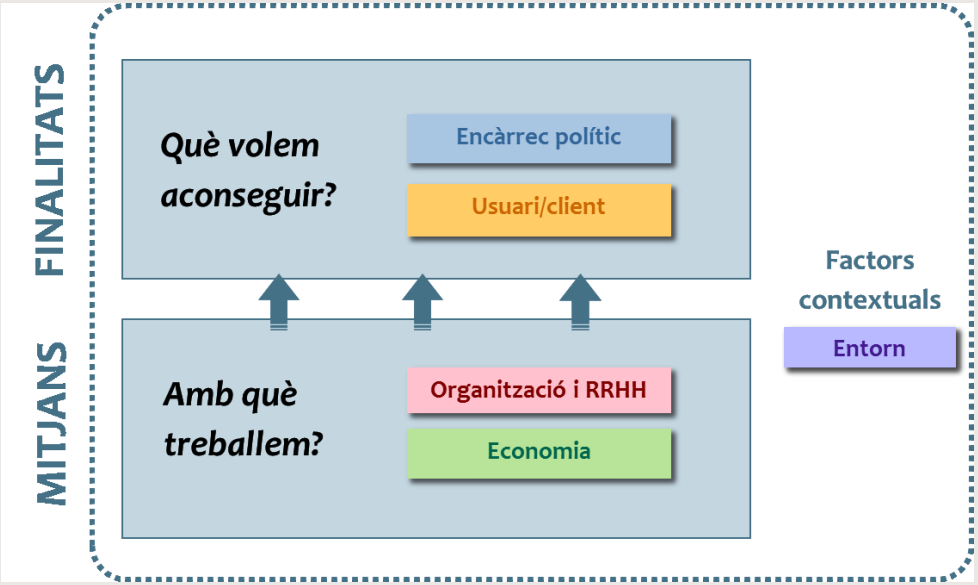
2. Els principis del model Cercles

Els principis del model Cercles (I)



Els principis del model Cercles (II)

INTEGRAL



Indicadors a tots els àmbits dels serveis: recursos econòmics, RRHH, activitats i resultats

CONSENSUAT

Els indicadors sorgeixen dels municipis en base a les seves necessitats d'informació

Els principis del model Cercles (III)

SISTEMÀTIC

Inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció entre el nombre d'inspeccions de consum realitzades i el nombre d'habitants del municipi expressat en tant per mil.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: ➢ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació (segones rondes). *Font: Ajuntaments.* ➢ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. *Font: INE.*	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 1,6	**Municipis participants: 38**

Estandardització en el càlcul i la recollida de dades, acompanyament als municipis

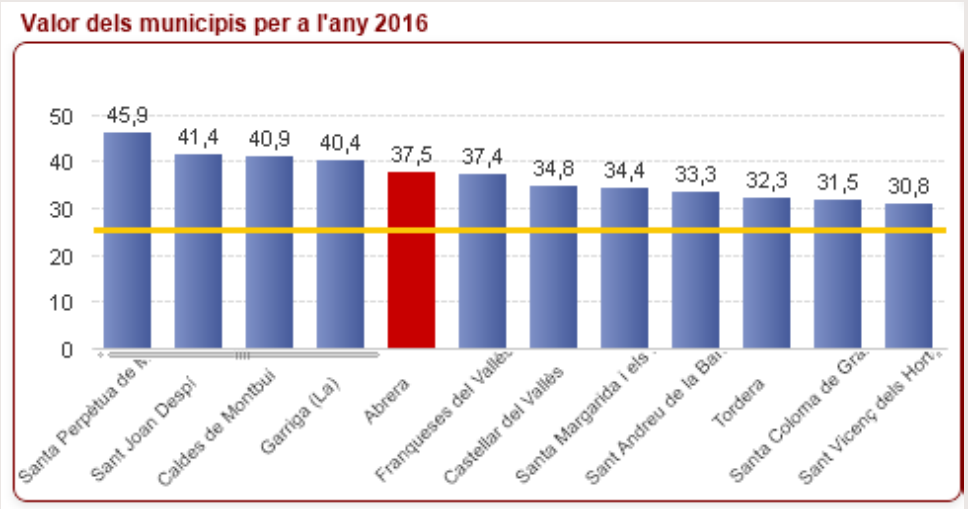
VALIDAT

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic. Dades 2016		Impulsar l'ús de les OMIC				Garantir l'acompliment de la normativa			Fomentar actitudes de consum responsable			Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials
Grup	Participant	Casos atesos per cada 1.000 habitants	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	% de reclamacions s/ total de casos atesos	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	Inspeccions per cada 1.000 habitants	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	Nº assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	Nº assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	Nº actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials
+50	Badalona	10,8	61,5	35,0	3,5	0,4	39	61	0,0	4,6	0,1	–
+10	Canet de Mar	28,3	76,0	21,5	2,5	7,0	0	100	0,0	114,8	7,7	–
+10	Granollers	9,3	57,2	38,5	4,3	0,3	0	100	0,0	55,1	0,8	–
+10	Castellar del Vallès	31,3	63,3	36,7	0,0	0,0	–	–	0,0	53,3	4,2	25,0
+10	Castellbisbal	17,7	61,3	38,3	0,5	0,0	–	–	77,4	172,7	3,3	–
+50	Castelldefels	25,4	69,5	30,4	0,1	7,7	78	100	8,5	4,0	2,3	–
+10	Cubelles	43,0	78,8	21,0	0,2	0,0	–	–	140,3	229,3	41,1	50,0
+10	Franqueses del Vallès, Les	8,8	34,8	53,2	1,9	0,0	–	–	28,3	0,0	4,1	–
+10	Gavà	15,7	70,5	27,5	1,9	4,9	36	64	2,2	25,5	3,9	–
+50	Granollers	22,2	77,7	20,4	1,9	7,0	40	40	8,3	0,0	2,8	–
+50	Hospitalet de Llobregat, L'	38,9	78,8	20,2	0,9	0,6	3	97	1,8	112,4	1,1	–
+10	Igualada	4,4	75,3	20,2	3,5	0,8	–	–	21,8	0,0	5,1	–
+10	Llagosta, La	27,2	41,7	55,8	2,6	1,5	0	100	55,5	135,1	9,1	–
+10	Lliça d'Amunt	13,5	10,6	89,6	0,0	0,0	–	–	0,0	0,0	0,0	–
+10	Manlleu	2,2	35,6	64,4	0,0	1,5	6	91	0,0	135,8	1,6	–
+10	Martorel	69,1	18,1	80,7	1,2	3,8	0	100	0,0	0,0	3,6	–
+10	Masnou, El	27,2	72,6	25,8	2,1	2,6	49	100	146,6	99,2	4,8	–
+50	Mataró	25,2	10,0	89,7	0,4	1,5	0	100	18,3	58,1	0,6	–
+50	Molet de Vallès	41,7	82,5	6,5	1,0	1,7	100	100	13,6	–	0,6	–
+10	Montcada i Reixac	41,4	82,6	17,2	0,2	3,8	1	99	12,3	5,2	4,3	–
+10	Montgat	40,1	77,7	20,6	1,7	4,4	0	100	243,8	198,3	344,3	25,0
+10	Ginesa de Montserrat	3,9	–	100,0	0,0	0,0	–	–	–	–	–	–
+10	Paiau-Sotlla i Pingarrons	10,8	82,3	14,1	3,7	0,0	–	–	2.047,8	181,1	372,8	25,0
+10	Pineda de Mar	14,5	85,3	12,9	1,8	0,0	100	0	12,6	0,0	6,1	–
+50	Prat de Llobregat, El	36,4	76,0	22,9	1,0	2,3	44	56	0,0	52,0	2,7	50,0
+50	Rubí	26,7	58,2	40,2	1,6	1,3	0	100	3,3	21,4	0,0	–
+50	Sabadell	32,7	61,8	37,1	1,1	0,0	–	–	8,5	0,0	0,6	–
+50	Sant Boi de Llobregat	26,2	65,8	26,0	4,2	0,5	7	93	17,8	0,0	3,3	–
+50	Sant Cugat del Vallès	28,3	74,2	25,5	0,3	1,3	0	100	0,0	0,0	0,8	–
+10	Sant Feliu de Llobregat	17,5	23,8	76,0	0,3	0,0	–	–	0,0	11,8	1,1	–
+50	Santa Coloma de Gramenet	24,9	73,6	25,0	1,4	0,0	–	–	1,8	118,3	0,3	–
+10	Santa Perpètua de Mogoda	36,9	74,3	24,8	1,0	4,9	0	100	26,0	78,3	16,7	–
+10	Sentmenat	23,8	53,6	44,9	1,5	0,0	–	–	0,0	0,0	2,3	–
+10	Sitges	24,9	68,2	28,7	3,1	0,8	0	100	8,8	158,2	2,5	–
+50	Terrassa	35,1	84,5	14,1	1,4	0,1	100	0	1,4	14,0	1,2	–
+50	Viladecans	86,8	87,9	11,9	0,1	5,8	29	96	6,1	43,9	1,4	–
+10	Vilafranca del Penedès	21,5	36,1	61,3	2,6	10,9	86	68	57,7	247,4	4,6	–
+10	Vilassar de Mar	25,6	64,6	27,9	7,6	3,9	0	100	0,0	108,9	11,6	–
	Mitjana 2016	29,1	69,4	29,4	1,3	1,6	35	83	24,5	48,2	6,3	35,0
	Mitjana 2016 Grup +50	31,0	72,0	26,9	1,2	1,4	40	82	5,3	39,2	1,0	50,0
	Mitjana 2016 Grup +10	23,4	59,0	39,7	1,7	2,4	25	84	84,5	75,6	22,8	31,3
	Mitjana 2016 +35.000 habitants	29,6	70,7	28,1	1,2	1,6	42	79	6,5	41,9	1,2	50,0
	Mitjana 2016 <35.000 habitants	27,0	62,4	36,4	1,7	1,8	4	99	114,2	79,1	31,6	31,3

Validació conceptual i estadística dels resultats, amb col·laboració dels municipis

Els principis del model Cercles (IV)

COMPARTIT



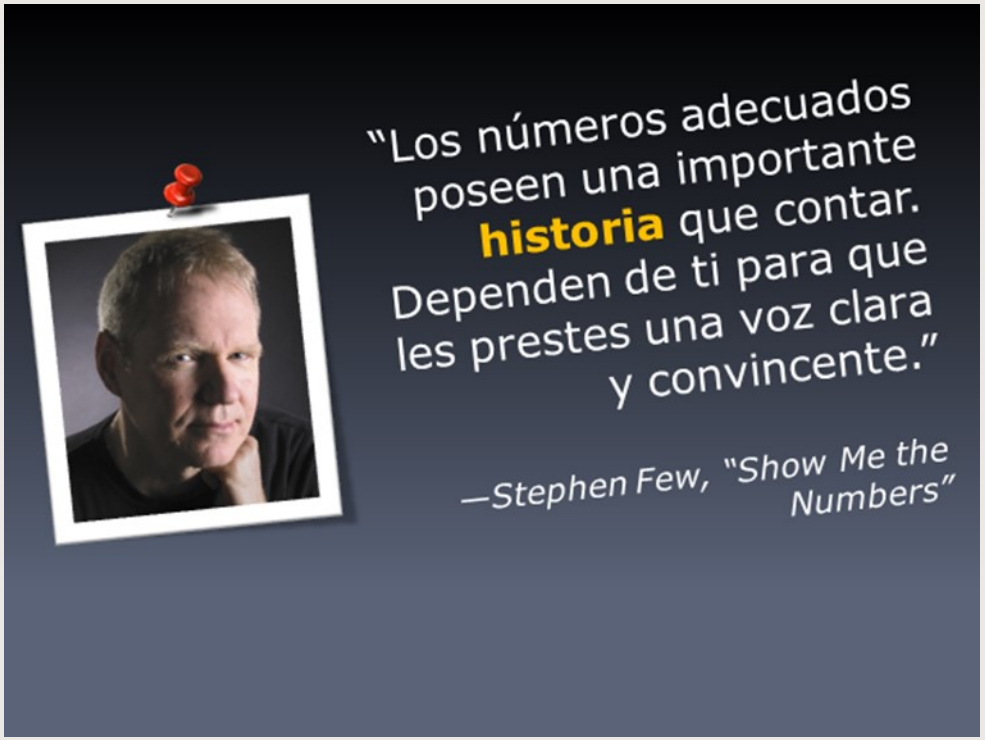
Transparència dins del Cercle: les dades es comparteixen entre tots els participants. Idea clau: "Comparar per millorar"

COOPERATIU

Cooperar vs. competir. Els Cercles, espai per a l'intercanvi d'experiències i la millora

Coca-Cola
comparta la chispa de la vida,
el encanto de las cosas sencillas,
la alegría de los momentos al aire libre,
el refrescante sabor de Coca-Cola.
Coca-Cola
La chispa de la vida
EMBOTELLADA CON AUTORIZACION DE LA COMPAÑIA COCA-COLA DE ESPAÑA, S. A.
www.todocoleccion.net

© philippegatta.fr


"Los números adecuados poseen una importante historia que contar. Dependen de ti para que les prestes una voz clara y convincente."
—Stephen Few, "Show Me the Numbers"

3. L'anàlisi als Cercles de Comparació Intermunicipals

A. Portal d'Informació en línia
B. Tallers de millora
C. Informe final

A. Portal d'Informació en línia: *què és*

Eina de *Business Intelligence* per consultar, analitzar i comparar totes les dades.

- ✓ A cada indicador, s'observa el valor del municipi i la mitjana dels municipis escollits.
- ✓ Els valors significativament diferents de la mitjana, es mostren amb colors.

A. Portal d'Informació en línia: *què permet*

Què permet?

Accedir a un quadre de comandament del servei

Comparar seleccionant lliurement el grup: dades *a la carta*

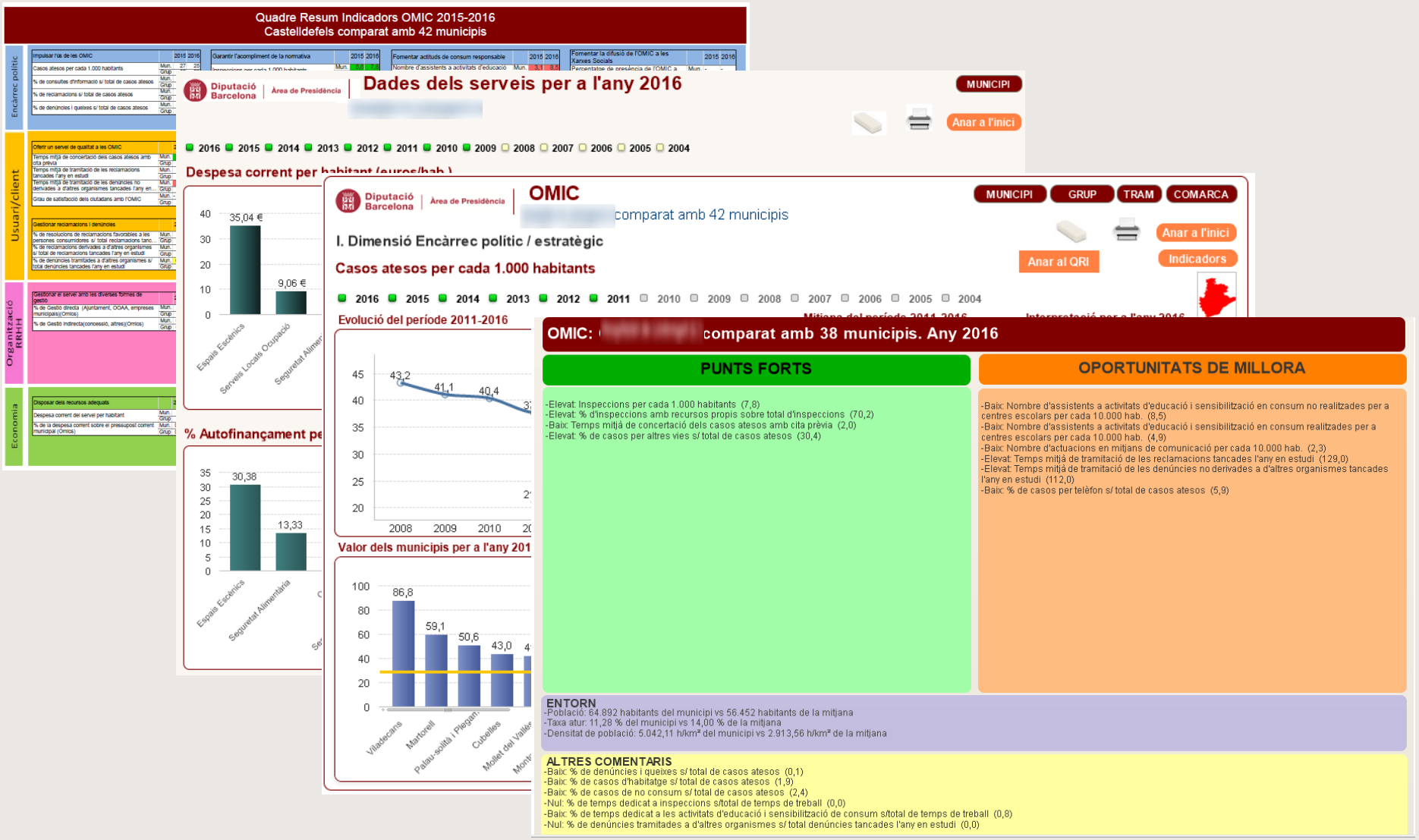
Analitzar l'evolució històrica de dades i indicadors

Comparar amb diferents serveis del propi municipi

Obtenir una anàlisi dels PF i OM amb relació a la mitjana del grup triat

Descarregar les dades en diferents formats
Indicador a indicador i en bloc

A. Portal d'Informació en línia: *estructura*



A. Portal d'Informació en línia: *algunes xifres*

1.315 usuaris amb accés

OMIC: 45

3.465 sessions iniciades (2017)

4,5 milions de dades

01011101
01010111

84% afirma que ha millorat l'accés a la informació

140 municipis amb dades

83% afirma que ha millorat la gestió de la informació

B. Tallers de millora: *en què consisteixen*

1

2

3

4

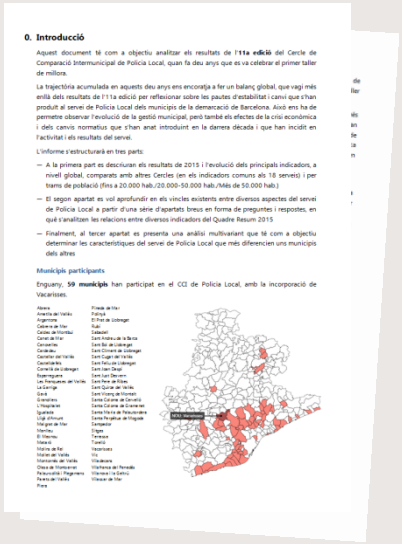
B. Tallers de millora: *metodologies*

Matí i Tarda	4A	Oportunitats de Millora
Matí	4B	Bones pràctiques
Matí	4C	Evolució del servei
Matí	4D	Actuacions d'Estalvi Econòmic
Matí	4E	Anàlisi de Fortaleses
Matí	4F	Anàlisi Comparativa
Matí	4G	Anàlisi Causal / Relacional (2 sessions)
Matí	4H	Mapa de relacions i accions de millora
Matí	4I	Seminaris sobre temàtiques d'interès

C. Informe final: *perspectives d'anàlisi*

Anàlisi univariant

- ✓ Indicadors un a un
- ✓ Estat i evolució
- ✓ Comparació altres serveis



0. Introducció

Aquest document té com a objectiu analitzar els resultats de l'**11a edició** del Cercle de Comparació Intermunicipal de Policia Local, quan fa deu anys que es va celebrar el primer taller de millora.

La trajectòria acumulada en aquests deu anys ens encoratja a fer un balanç global, que vagi més enllà dels resultats de l'11a edició per reflexionar sobre les pautes d'estabilitat i canvi que s'han produït al servei de Policia Local dels municipis de la demarcació de Barcelona. Això ens ha de permetre observar l'evolució de la gestió municipal, però també els efectes de la crisi econòmica i dels canvis normatius que s'han anat introduint en la darrera década i que han incidit en l'activitat i els resultats del servei.

L'informe s'estructurarà en tres parts:

— A la primera part es descriuran els resultats de 2015 i l'evolució dels principals indicadors, a nivell global, comparats amb altres Cercles (en els indicadors comuns als 18 serveis) i per trams de població (fins a 20.000 hab./20.000-50.000 hab./Més de 50.000 hab.)

— El segon apartat es vol aprofundir en els vincles existents entre diversos aspectes del servei de Policia Local a partir d'una série d'apartats breus en forma de preguntes i respostes, en què s'analitzen les relacions entre diversos indicadors del Quadre Resum 2015

— Finalment, al tercer apartat es presenta una anàlisi multivariant que té com a objectiu determinar les característiques del servei de Policia Local que més diferencien uns municipis dels altres

Municipis participants

Enguany, **59 municipis** han participat en el CCI de Policia Local, amb la incorporació de Vacarisses.

Anàlisi bivariant

- ✓ Segmentació per població
- ✓ ANOVA (comp. mitjanes)
- ✓ Correlacions Pearson

Anàlisi multivariant

- ✓ Anàlisi Factorial de Components Principals

Algunes despeses unitàries 2016

Habitants per paperera

42

Despesa corrent per visita a la biblioteca

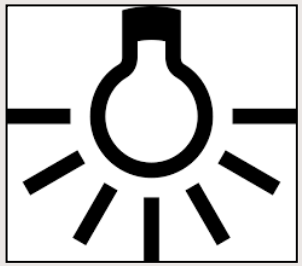
5,2€

Despesa corrent per visita al museu

18,6€

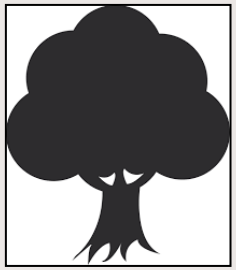
Massa social de les entitats esportives

22%



Despesa corrent en enllumenat per làmpada

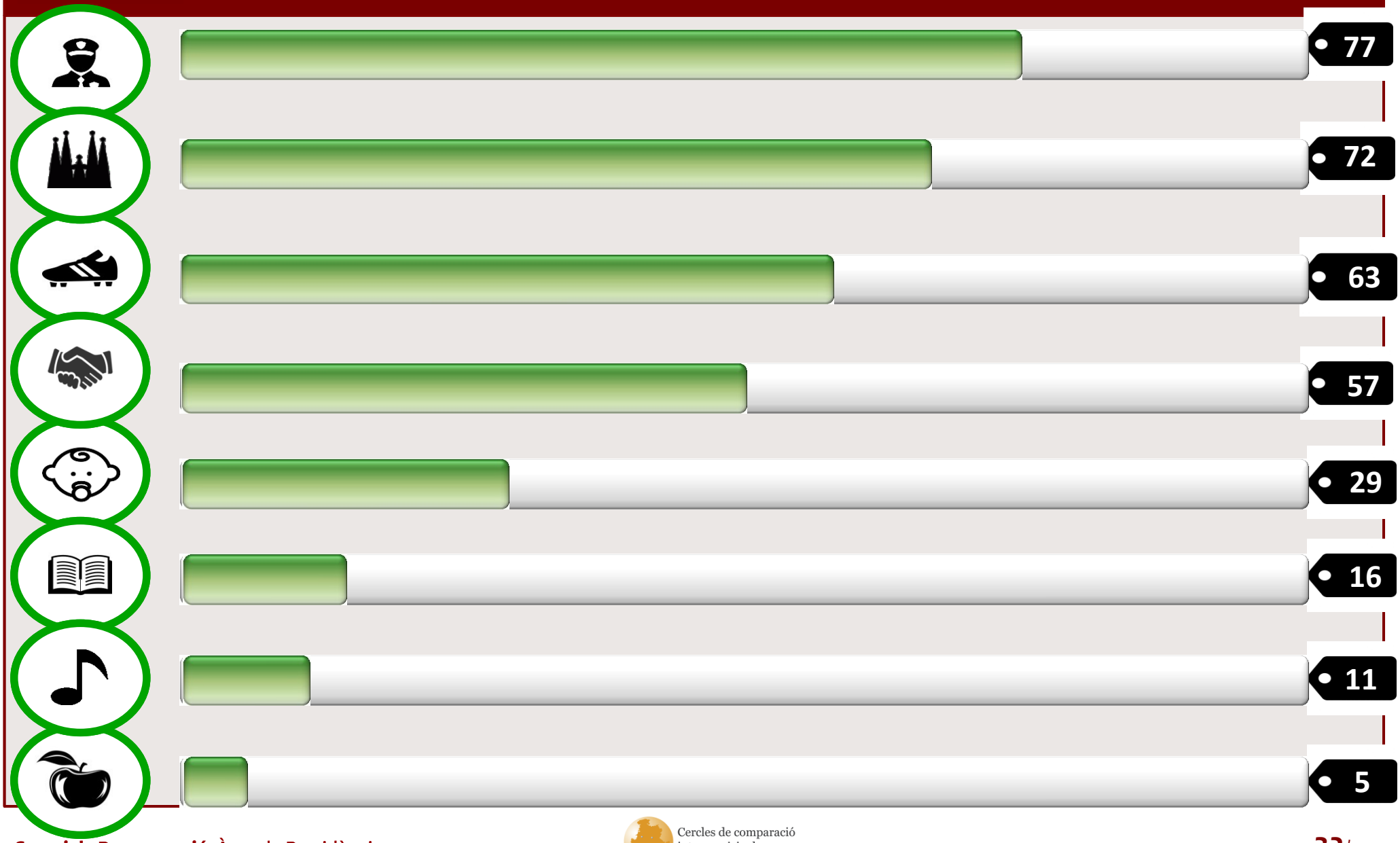
106€



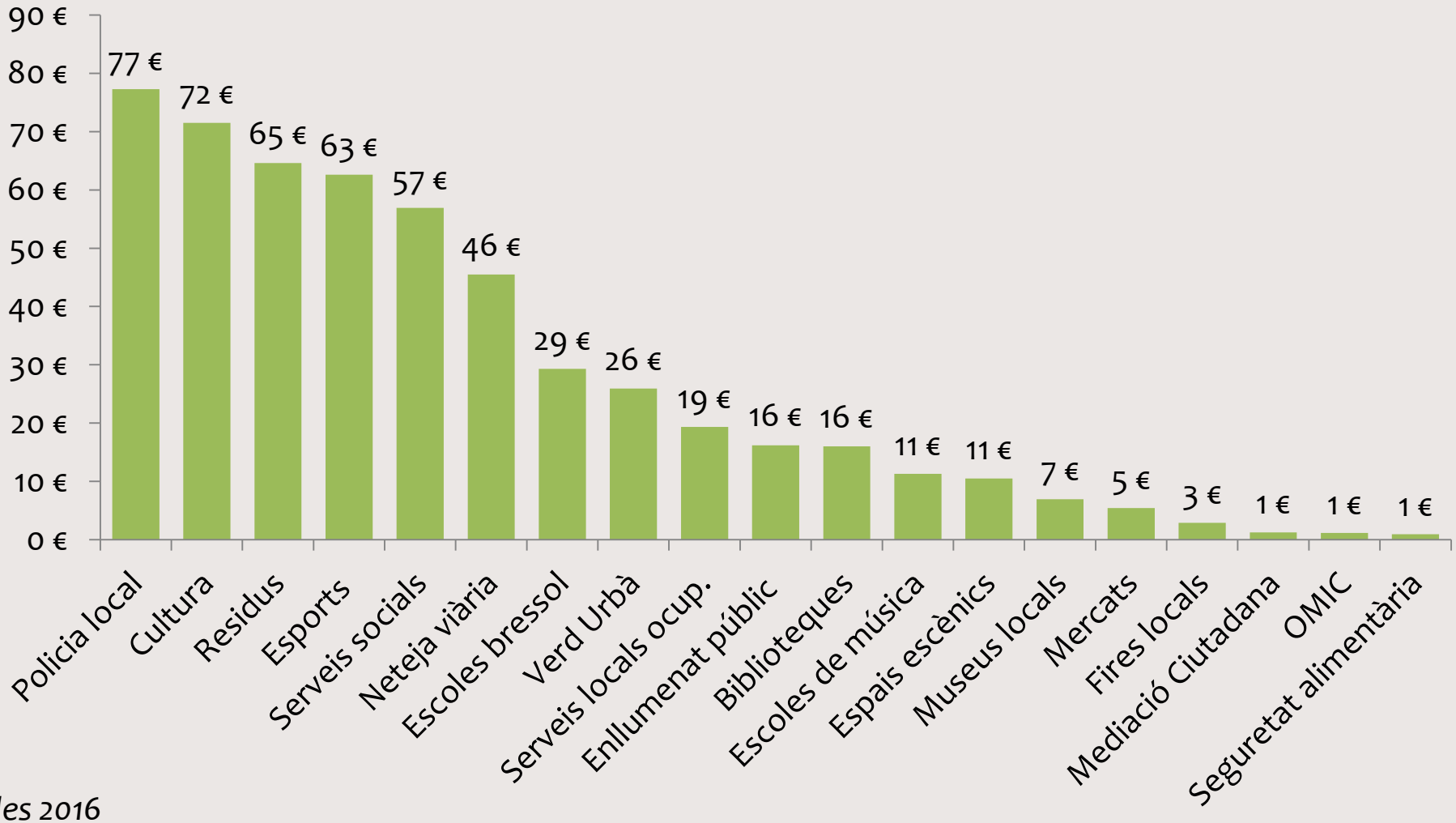
Nombre d'habitants per arbre

3,5

Cost dels serveis públics en € per habitant. Any 2016.



Despesa per habitant en diferents serveis locals



Dades 2016

Serveis municipals
*Evolució **2008-2016***

Com ha evolucionat la despesa dels diferents serveis?

+44% Serveis socials

+29% Escoles bressol

+28% Neteja viària

+19% Biblioteques

+14% Serveis Locals d'Ocupació

+11% Residus

+4% Esports

+4% Policia local

856 €/hab.

-0,5% Despeses corrents (2008-2016)

851 €/hab.

0% Espais Escènics

-4% Enllumenat (2009-2016)

-14% Mercats

-19% Escoles de música

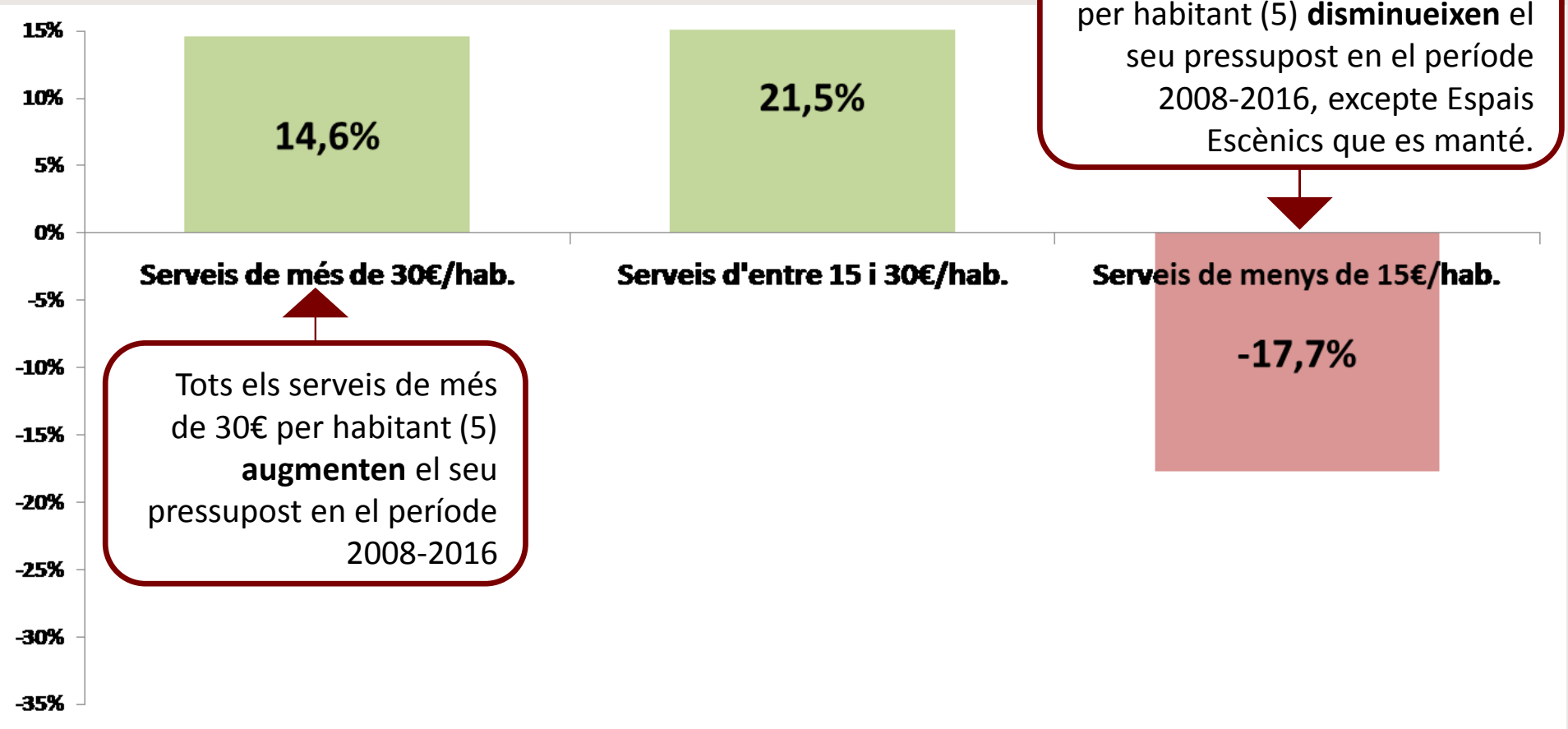
-23% OMIC

-23% SAM (2009-2016)

-35% Mediació (2010-2016)

-49% Fires locals

Increment mig de la despesa per habitant

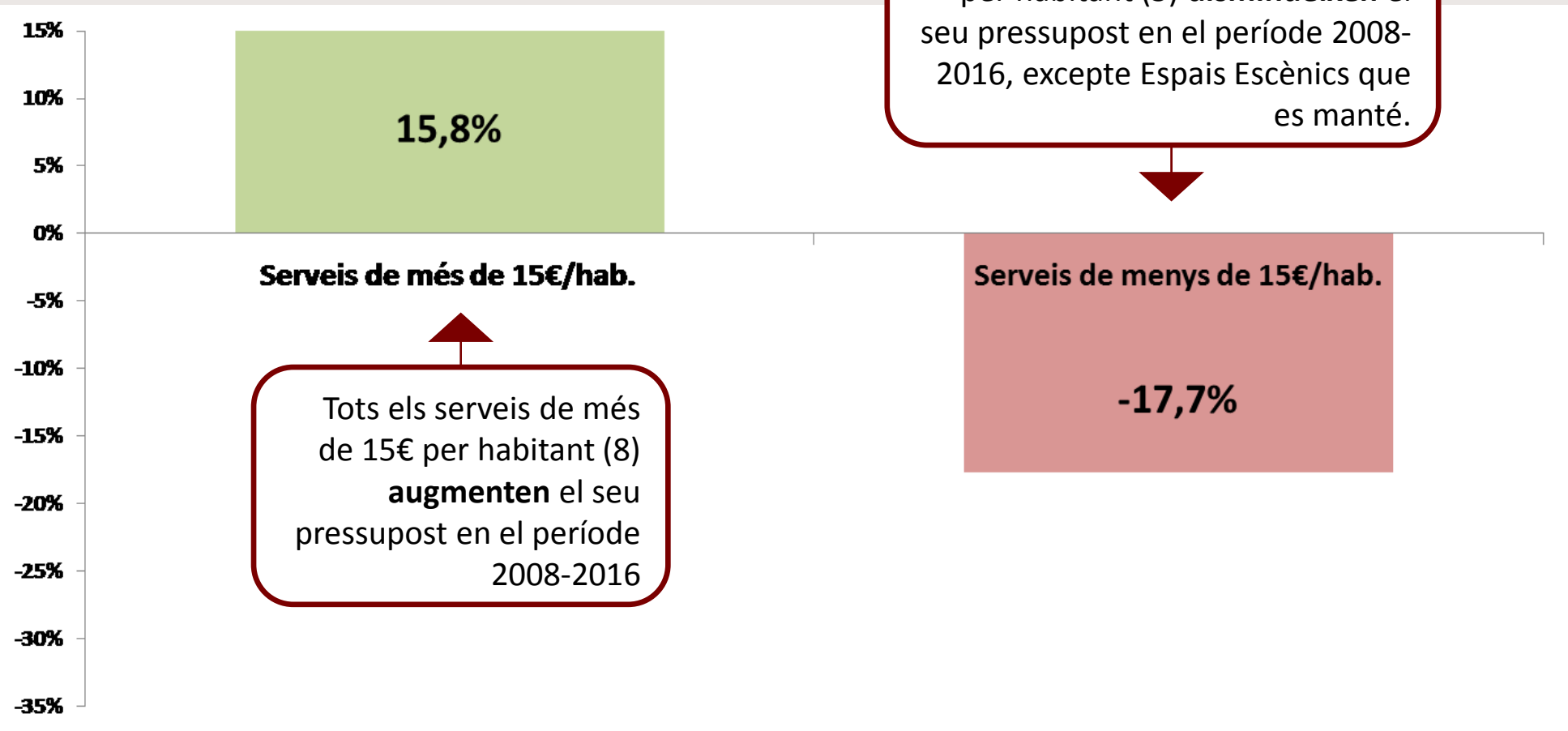


Tots els serveis de menys de 15€ per habitant (5) **disminueixen** el seu pressupost en el període 2008-2016, excepte Espais Escènics que es manté.

Tots els serveis de més de 30€ per habitant (5) **augmenten** el seu pressupost en el període 2008-2016

Increment mig de la despesa per habitant

Tots els serveis de menys de 15€ per habitant (5) **disminueixen** el seu pressupost en el període 2008-2016, excepte Espais Escènics que es manté.



Tots els serveis de més de 15€ per habitant (8) **augmenten** el seu pressupost en el període 2008-2016

Q-EPEA 2016 · Congrés de Gestió Avançada a les AAPP

2n premi

Q-epea
Euskal Erakunde Publikoak Bikaintasunerantz
Entidades Públicas Vascas por la Excelencia

Agencia Estatal de Evaluación y Calidad de los servicios

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

agencia de evaluación y calidad

Calidad e Innovación en la Gestión Pública

Cercles de comparació intermunicipals

PREMIOS 2008

agencia de evaluación y calidad
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Premi a la Innovació en la Gestió 2015

PREMIO A LA INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN
SERVICIO DE PROGRAMACIÓN. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Nombre de la Organización: SERVICIO DE PROGRAMACIÓN. DIPUTACIÓN DE BARCELONA

Título de la práctica galardonada: PORTAL WEB DE INFORMACIÓN ECONÓMICA Y DE SERVICIOS LOCALES (PIESL)

Responsable: JOSÉ LUIZ ESTÉVEZ BARRERA
Dirección: Rambla de Catalunya 126
CIUDAD: BARCELONA
CP: 08008

Teléfono: 934022237
e-mail: estevezbj@diba.cat

Diputació Barcelona

MEMORIA-RESUMEN

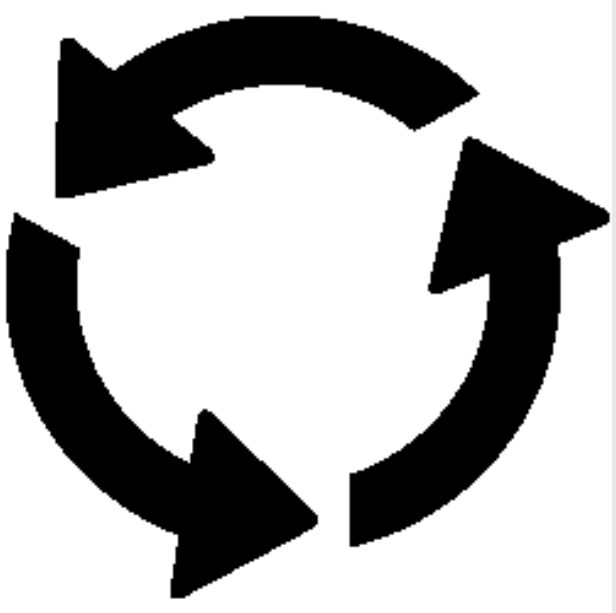
DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA INNOVADORA

Un projecte en millora contínua

Els Cercles, un projecte en millora contínua:

- ✓ Revisió periòdica dels indicadors:
  - Supressió d'indicadors obsolets
  - Nous indicadors per a noves realitats
  - Incorporació d'indicadors carregats automàticament sense feina addicional per als municipis
- ✓ Millores al Portal d'Informació en línia:
  - Descàrrega en format obert de variables i indicadors
- ✓ Incorporació de noves metodologies als tallers
- ✓ Enquesta telefònica als participants dels Cercles per conèixer la seva satisfacció amb el projecte

→ Treball de camp en marxa



Gràcies

"merci" French Country: Canada (Quebec)
"þakka þér" Icelandic Country: Iceland
"cheers" English Country: UK
"takk" Norwegian Country: Norway
"dziękuję" Polish Country: Poland
ευχαριστώ "eycharisto" Greek Country: Greece
спасибо "spasibo" Russian Country: Russia
"xièxie" Mandarin Country: China
"thanks" English Country: US
شكرا "shukran" Arabic Country: Egypt
"mulțumesc" Romanian Country: Romania
ありがとう "arigatou" Japanese Country: Japan
"di ou mèsi" Haitian Creole Country: Haiti
"O se" Yoruba Country: Nigeria
شکریہ "shukria" Punjabi Country: Pakistan
"dank u" Dutch Country: Suriname
ممنون "mamnoon" Persian Country: Iran
ขอบคุณ "khopkhun" Thai Country: Thailand
"dankie" Afrikaans Country: South Africa
धन्यवाद "dhanyavād" Hindi Country: India
"terima kasih" Indonesian Country: Indonesia
"ta" English Country: Australia
"gracias" Spanish Country: Argentina
"obrigado" Portuguese Country: Brazil
"asante" Swahili Country: Kenya
"teşekkür ederim" Turkish Country: Turkey