



Diputació
Barcelona

3a edició del Cercle de comparació intermunicipal dels serveis d'igualtat

Resultats any 2023

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

3a edició del Cercle de comparació intermunicipal dels serveis d'igualtat

Resultats any 2023

Versió lliure difusió

Àrea de Feminismes i Igualtat
Gerència de Serveis de Feminismes i Igualtat
Servei de Polítiques d'Igualtat
Espai Francesca Bonnemaison
Sant Pere Més Baix, 7
08003 Barcelona
Tel. 934 049 095
s.politiquesigualtat@diba.cat
www.diba.cat/web/politiques-igualtat

Àrea de Serveis Generals i Transició Digital
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/cci

ÍNDEX

Els cercles de comparació intermunicipal	7
Pròleg	9
Antecedents.....	11
Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?	11
Missió.....	11
Objectius.....	11
Tres característics.....	12
Destinatari.....	13
Compromisos dels participants.....	13
Resultats obtinguts pels ens locals.....	13
Impactes del projecte.....	14
Reconeixements.....	15
Algunes xifres.....	15
Fases dels Cercles.....	16
Fase de disseny	17
Quadre resum d'indicadors (QRI)	18
Indicadors transversals.....	19
Revisió d'indicadors	19
Fase de mesura.....	19
Procediment de recollida de dades.....	19
Validació de dades.....	21
Càlcul dels indicadors i les mitjanes.....	21
Fase d'avaluació.....	22
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles.....	22
Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).....	23
L'avaluació en el marc dels tallers de millora.....	25
Els informes de resultats globals.....	25
Fase de millora (Tallers)	27
Fase de comunicació i implementació.....	29
Informe de conclusions.....	31
1. Introducció	33
2. Context 3a edició.....	34
3. Dimensió encàrrec polític	35
4. Dimensió dones usuàries.....	42
5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans.....	46
6. Dimensió economia	48
7. Dimensió entorn	51
8. Idees clau.....	53
9. Conclusions.....	55
10. Taller millora: un problema, una solució.	56
Annexos	65
Guia d'interpretació.....	67
Introducció	69
Quadre Resum Indicadors.....	74
I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	76

II. Dimensió dones usuàries.....	86
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	109
IV. Dimensió econòmica.....	117
V. Entorn	121

Els cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Enguany, ha tingut lloc la 3a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis d'Igualtat impulsat des del Servei de Polítiques d'Igualtat de l'Àrea de Feminismes i Igualtat i el Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona.

L'informe que ens plau presentar-vos és una anàlisi dels resultats de les dades de l'any 2023. En aquesta edició es consolida el projecte amb el grup de 23 municipis participants, a qui els volem agrair l'interès mostrat en el projecte des del principi de l'itinerari, compromís que ha estat cabdal en la configuració del quadre resum d'indicadors com a eix central del projecte i en el procés de recollida i validació de dades de les tres edicions.

Els serveis locals d'igualtat són serveis públics i gratuïts que tenen com a finalitat: d'una banda, donar suport integral a les dones en tots els àmbits de la vida, impulsar la transversalitat de gènere i promoure la igualtat d'oportunitats; d'altra, prevenir i reparar integralment les situacions de violències masclistes.

Per assolir aquests objectius, ara més que mai, donat l'increment de les atencions a dones i, en concret, a dones en situació de violències masclistes i de femicidis a Catalunya, és necessari donar el màxim de suport als serveis locals d'igualtat des de totes les institucions.

En un context en què els recursos són limitats, des de l'Àrea de Feminismes i Igualtat destaquem la importància de treballar amb dades de qualitat perquè són un actiu de valor per a la millora en la presa de decisions, l'optimització dels processos i la definició dels objectius estratègics a les administracions públiques. Per tant, tenir dades sòlides que demostrin la necessitat de programes d'igualtat és clau per aconseguir finançament i suport polític.

La finalitat d'aquest informe és proporcionar una fotografia efectiva de les actuacions, dels serveis participants per a l'any 2023, en els dos àmbits principals d'actuació: la promoció de la igualtat de gènere i els serveis específics d'atenció a les dones. Esperem que el contingut de l'informe sigui útil per conèixer les accions desenvolupades pels serveis i que l'anàlisi dels resultats pugui donar suport a la presa de decisions i millorar-ne la gestió.

Raquel Albiol i Gilabert

Presidenta delegada de l'Àrea de
Feminismes i Igualtat

Eva Soler i Guallar

Diputada adjunta de l'Àrea de Feminismes
i Igualtat

Antecedents

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

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

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

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

Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Missió

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

Objectius

El projecte té els objectius següents:

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

Trets característics

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

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

- 1 **Es basa en la idea de “comparar per millorar”:** des de la posada en marxa, la comparació ha estat l'element central dels Cercles. En un context en què els ens locals treballen amb autonomia per prestar els serveis que tenen encomanats amb la màxima qualitat, la comparació d'indicadors de gestió esdevé una eina clau per detectar els punts forts i les oportunitats de millora de cada municipi en relació amb d'altres que també presten aquell servei en un entorn similar. Amb tot, el contrast de resultats no té una voluntat de control o fiscalització de l'activitat dels municipis, ni de fomentar la competitivitat entre ells; sinó que vol propiciar la millora dels serveis per mitjà de l'anàlisi, la reflexió i l'intercanvi entre iguals. En aquest sentit, la idea d'**aprendre dels altres** és clau en la metodologia dels Cercles.
- 2 **Segueix una lògica *bottom-up* (de baix a dalt):** en concordança amb la idea que s'acaba d'exposar, la comparació efectuada en els Cercles es basa en uns indicadors escollits pels ens locals participants, que consensuen allò que consideren el mínim comú del servei analitzat en els diferents municipis sense condicionants o ingerència per part de la Diputació més enllà de crear un espai de trobada i facilitar les dinàmiques de debat i consens. Aquest ha estat un dels factors clau d'èxit dels Cercles des dels inicis, ja que permet que els participants es facin seus els indicadors i els incorporin a la presa de decisions.
- 3 **És voluntari:** la participació dels ens locals en els Cercles és voluntària, fet que és coherent amb la vocació de millora i no de control o fiscalització que té el projecte. Qualsevol ens local (preferiblement de més de 10.000 habitants per garantir que es disposa dels recursos necessaris per fer front a les tasques de recollida d'informació i assistència a les trobades) pot sol·licitar participar en un o diversos cercles. Alhora, tot i que es fomenta una participació a llarg termini per obtenir els màxims beneficis de la comparació, l'acumulació de sèries històriques i l'intercanvi d'experiències, no s'estableix un període mínim de permanència en el projecte.
- 4 **Té caràcter anual:** el projecte funciona amb un cicle de treball anual: cada any es recullen dades, es calculen els indicadors, s'analitzen i es reuneix els participants per reflexionar i intercanviar experiències entorn dels resultats.
- 5 **No té cost directe per als municipis:** els ens locals no han d'abonar cap tipus de contraprestació per participar en els Cercles. El cost unitari és d'uns 939 € per participant, si es tenen en compte els recursos humans (tant de la DIBA com de consultores externes) vinculats directament amb el projecte¹.

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

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

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

Perfils

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

Compromisos dels participants

Facilitar la informació necessària per calcular els indicadors i comparar els serveis locals analitzats.

1

Permetre que tots els participants del Cercle puguin veure les dades facilitades*.

2

Participar en els tallers de millora, adreçats a analitzar els resultats i intercanviar experiències.

3

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

Resultats obtinguts pels ens locals

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



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



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



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



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



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



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

Impactes del projecte

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

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

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

Fonts: Qüestionaris als assistents als tallers de millora de les darreres cinc edicions (2) i Enquesta als participants dels CCI (1, 3, 4 i 5): <https://transparencia.diba.cat/ca/enquestes-de-satisfaccio>

*Mitjana de les darreres cinc edicions. / **DO: dades obertes / ***NPS: Net Promoter Score

Reconeixements

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



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

Premi Alfons Ortuno d'innovació i bones pràctiques a les administracions públiques.

1r premi de la categoria de Transparència, bon govern, avaluació i qualitat.



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

1r premi de la categoria d'Innovació en la Gestió.



2016. Q-epea. Xarxa d'entitats basques compromeses amb la gestió avançada

Congrés de gestió pública avançada. Finalista.



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió Pública.

1r premi de la categoria d'Excel·lència en la Gestió Pública.

Algunes xifres



ABAST

23 edicions

24 serveis avaluats*

24 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

183 ens locals participants
dels quals, de fora de la província

100% municipis + 10.000 h.
província BCN

1042 tècnics participants



VALORACIÓ

8,8 de 10 valoració tallers**

85,7% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei

83,0% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

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

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

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

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

Servei	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Edició (2024)
Polícia Local	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	72	19a
Neteja viària i residus	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	50	21a
Biblioteques	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	157	21a
Espais Escènics	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	35	17a
Escoles Bressol	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	64	19a
Escoles de Música	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	41	19a
Esports	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	52	21a
Serveis Socials	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	70	23a
Mercats Municipals	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	37	18a
Fires Locals	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	40	16a
Serveis Locals d'Ocupació	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39	16a
OMIC	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	41	16a
Seguretat alimentària ***	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42	15a
Enllumenat Públic	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	40	15a
Servei de Mediació Ciutadana	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	46	14a
Verd urbà	14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	31	12a
Serveis culturals			14	17	18	18	22	21	27	24	30	31	10a
Museus locals				13	23	35	37	50	50	50	50	50	9a
Cementiris Municipals					11	12	12	12	13	12	14	16	8a
Oficines tècniques laborals							17	18	18	18	18	18	6a
Abastament d'aigua							15	18	19	22	22	32	6a
Serveis d'igualtat										13	23	23	3a
Arxius												15	1a
Total Cercles	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	22	23	
Total participants en els Cercles	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	1010	1042	

Fases dels Cercles

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

El procés de millora contínua dels Cercles de comparació intermunicipal



Fase de disseny

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

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

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

Fase de millora

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

Fase de comunicació i implementació

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

Fase de disseny

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

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

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

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

En el segon taller, al qual assisteixen tots els integrants del Cercle, es posa en comú el treball realitzat a la primera trobada i el grup fa les consideracions que creu oportunes, amb la possibilitat de modificar o ampliar la feina feta a la reunió inicial. L'objectiu és que el conjunt dels participants

validin i assumeixin la missió, els objectius, els indicadors i les variables que permetran analitzar i comparar el servei amb un llenguatge comú.

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

Quadre resum d'indicadors (QRI)

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

Exemple de QRI d'un cercle

Dimensió	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Dimensió 1: DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	<p>Indicadors rellevants des del punt de vista de la ciutadania, relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei</p>							
Dimensió 2: DIMENSIO USUARI	<p>Indicadors relacionats amb l'ús del servei, les accions, els resultats immediats i el perfil de les persones usuàries</p>							
Dimensió 3: DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS I RH	<p>Indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com els recursos humans (dotació, càrregues de treball i formació, entre d'altres)</p>							
Dimensió 4: DIMENSIO ECONOMIA	<p>Indicadors relacionats amb l'ús de recursos econòmics per prestar el servei, les fonts de finançament i els costos unitaris, principalment</p>							
Entorn	<p>Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic</p>							

DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

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

DIMENSIO USUARI

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

DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS I RH

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

DIMENSIO ECONOMIA

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

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

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

Indicadors transversals

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

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSÍO ECONOMIA
<ul style="list-style-type: none"> ↳ % de gestió directa ↳ % de gestió indirecta ↳ % d'hores de baixa ↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei ↳ Hores de formació per treballador ↳ % de dones sobre el total de professionals ↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments 	<ul style="list-style-type: none"> ↳ Despesa corrent per habitant ↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal ↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics ↳ % de finançament per part d'altres administracions ↳ % de finançament per part de l'ajuntament

Revisió d'indicadors

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



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

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

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

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

Questionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ Dades 2020

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable:

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". Omplert: 68 de 73 variables **92% omplert**

ATENCIÓ! a l'enquesta hi ha 13 variables pendents de validar i 6 variables pendents d'omplir. Vegeu la pestanya VALIDACIONS

Núm.	Variable	Valor 2020	Valor 2019	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
V1	Persones usuàries ateses a l'SLO		1.671	✓	0%	Persones inscrites al Servei Local d'Occupació (SLO) que durant l'any 2020 han realitzat alguna de les accions següents: participació en accions grupals (acollida de demandants, actualització de la base de dades, orientació, recerca de feina, mides, formativa, monogràfica, sessió inicial d'acció formativa, sessió final d'acció formativa, altres), realització d'entrevistes individuals (entrevista ocupacional, orientació, TRF, tutoria de formació), assistència al club de feina, realització de seguiment (presencial, telefònic, telemàtic), ser candidat a ofertes de treball (i que, com a mínim, s'hagi contactat), realització de tutories de seguiments individual (accions de formació, postmercati, practiques a empreses, derivació a altres programes), o accions de treball amb suport o de coordinació. No es consideren persones usuàries ateses aquelles que durant el 2020 només han tingut en el seu expedient un treball o una inactivació. Tampoc aquelles que només tenen al seu itinerari un Seguiment Sistemàtic generat per una actualització de borsa i que suposa inactivar-les.	
V2	Persones usuàries ateses de menys de 30 anys		254	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen menys de 30 anys a data 31/12/19.	
V3	Persones usuàries ateses de 50 anys o més		576	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 que tenen 50 anys o més a data 31/12/19.	
V4	Persones usuàries ateses amb estudis obligatoris o inferiors		930	✓	0%	Persones usuàries ateses durant l'any 2020 amb estudis obligatoris o inferiors (no sap llegir o escriure; estudis primaris sense certificar; certificat d'estudis primaris; graduat escolar / batxillerat elemental; ESO) a data 31/12/19.	

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

Pestanya Validacions d'un Cercle

NOM DE LA VARIABLE	Codi VAR	TIPUS DE VALIDACIÓ	Valor 2020	Valor 2019	Increment	CRITERI DE VALIDACIÓ
1 Persones ateses de menys de 30 anys	V2	✗ El valor incompleix algun criteri de validació	900,00	187,00	381%	Aquest valor NO ÉS POSSIBLE, el valor d'aquesta variable ha de ser inferior a les persones usuàries ateses (V1)
2 Persones ateses de 50 anys o més	V3	⦿ El valor introduït és ZERO	0,00	161,00	-100%	El valor d'aquesta variable és ZERO, mentre que l'any passat era 161,00. Revisar si és correcte el valor ZERO, si falta omplir la dada correcta o si es tracta d'un valor NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada)
3 Places de formació ofertes i cobertes de cursos organitzats pel SLO en el període	V31	● El valor es desvia més d'un 25% respecte l'any anterior	80,00	197,00	-59%	REVISAR el valor introduït i justificar en la casella de Comentaris si l'increment segueix per sobre del 25%
4 Persones ateses amb estudis superiors	V5	★ Dada pendent d'introduir o valor NUL		66,00		Valor PENDENT d'introduir a l'enquesta. L'any anterior el valor de la variable era de 66,00. Revisar si falta omplir la dada, si la variable és zero o si aquest valor és realment NUL (no es coneix o no es pot obtenir la dada) i, en aquest cas, posar-ho als comentaris

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

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 Municipi

Eix temàtic	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses						
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020					
Execució pública	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1%	4,1%	% persones noves ateses	41,8%	41,8%	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0%	7,0%	% persones ateses que han trobat feina	23,6%	23,6%			
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3%	36,3%	% persones ateses no residents al municipi	5,5%	5,5%	% empreses que han rebut una primera visita	1,9%	1,9%	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3%	55,3%			
					% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1%	89,1%	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6%	8,6%	% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4%	64,4%		
												Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6	
													Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3

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

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

Validació de dades

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

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

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

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

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

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

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

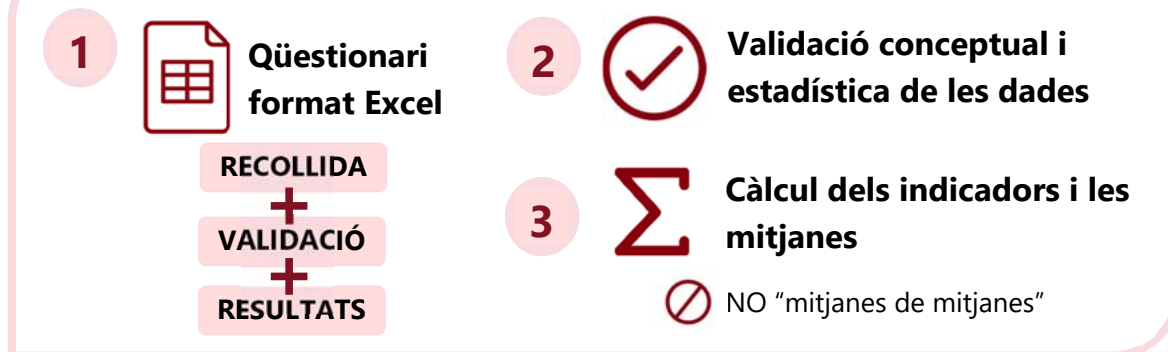
X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

l_p = municipi participant

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

RESUM DE LA FASE DE MESURA



Fase d'avaluació

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

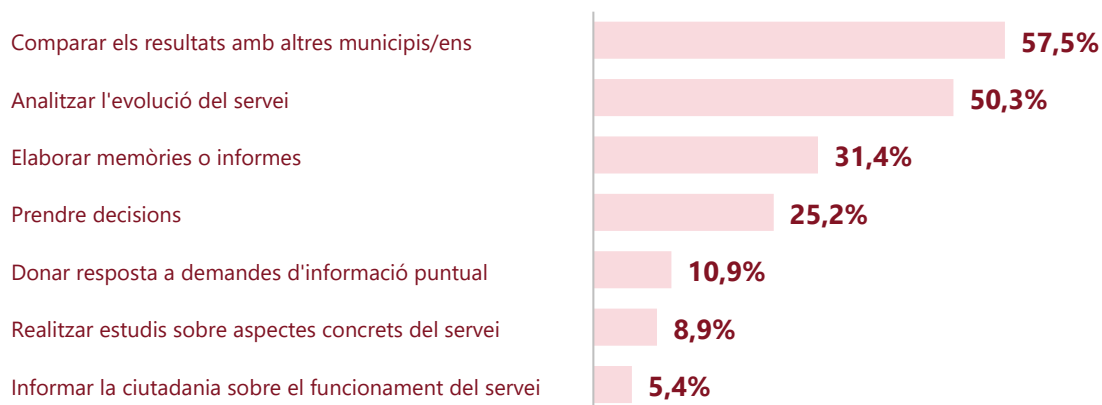
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

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

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

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

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



Font: Enquesta als participants dels CCI.

*Pregunta multiresposta. Percentatges calculats sobre el total de participants.

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

-  **Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

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

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

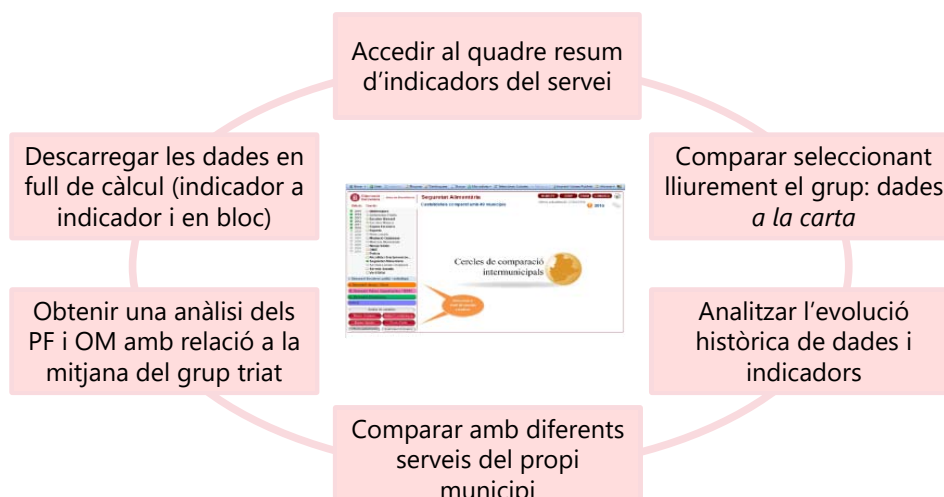
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

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






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

Funcionalitats principals del PIESL

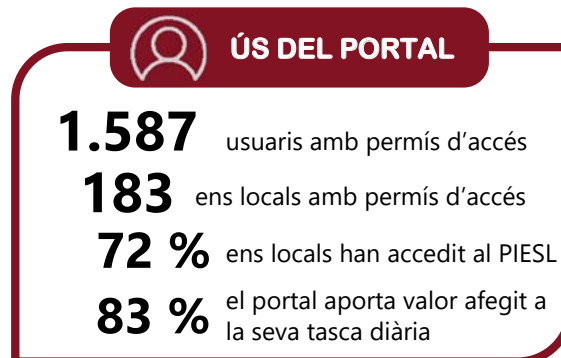
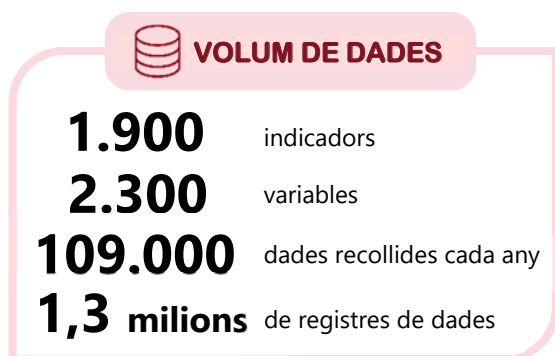


Sistema de semàfors

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

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

Algunes xifres relatives al PIESL



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

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

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

Esquema de treball dels tallers de millora

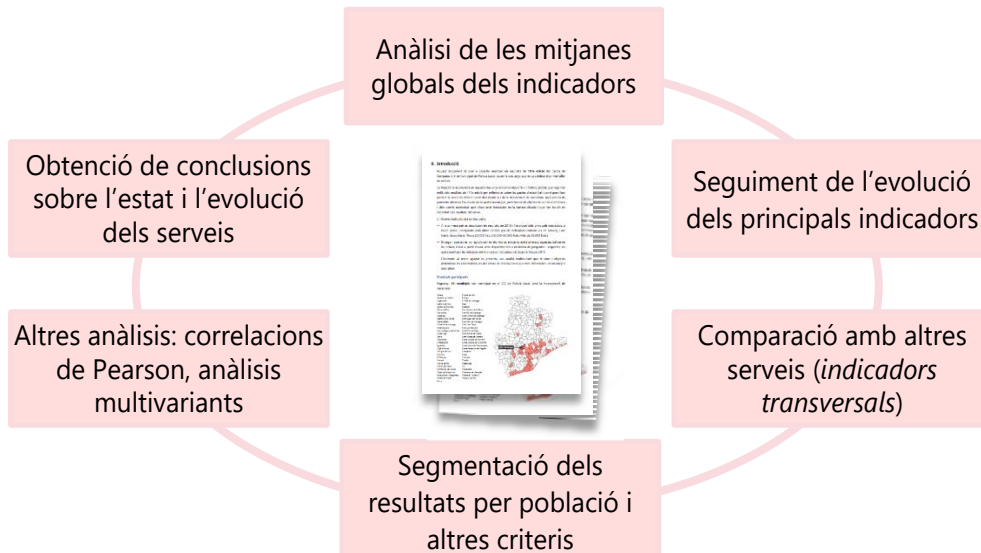


Els informes de resultats globals

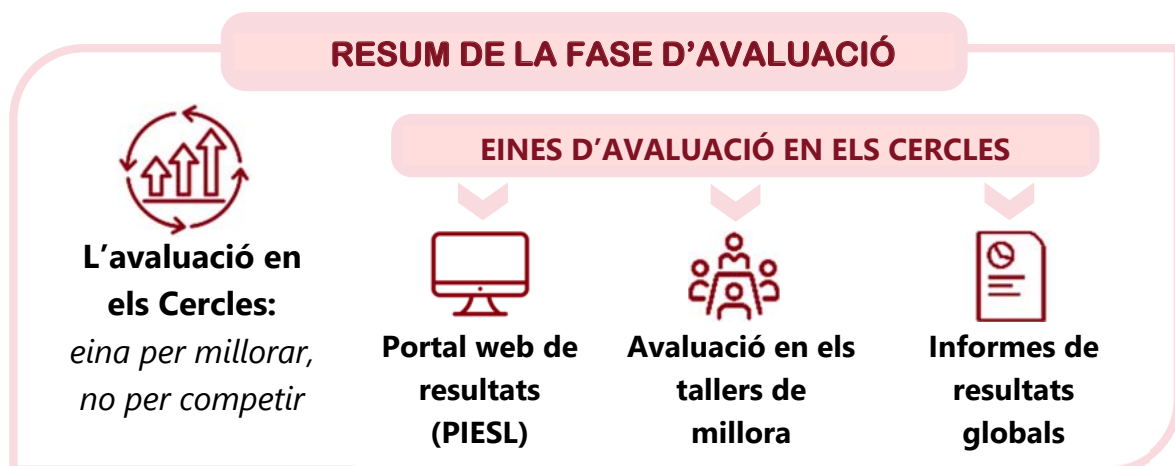
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro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

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

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipals³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.



³ <https://www.diba.cat/es/web/cci>

Fase de millora (Tallers)

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

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

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

Esquema de treball dels tallers de millora



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

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

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

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

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

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

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

8,8

nota mitjana
tallers

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

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

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7%

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

I en un sentit més ampli, el 85,7 % dels participants afirmen que participar en els Cercles els ha servit per millorar el servei en el seu municipi⁴, una xifra que il·lustra l'impacte del projecte en el que és el seu objectiu últim: ajudar els municipis a millorar la qualitat dels serveis que presten.

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

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

*Sessions pràctiques
adreçades als
tècnics participants*

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

*Oportunitats de millora, mapes de relacions,
bones pràctiques, anàlisi de forteses...*

Fase de comunicació i implementació

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



**Els participants
comuniquen els
aprenentatges a
l'organització**



**Implementació
de millores**



**Jornada de cloenda
organitzada per la
DIBA per facilitar la
comunicació**

Informe de conclusions

1. Introducció

El Cercle de Comparació Intermunicipal dels Serveis d'Igualtat consisteix en l'anàlisi d'indicadors de l'activitat i la gestió dels serveis locals d'igualtat dels municipis participants amb l'objectiu d'obtenir dades de qualitat i recollir el coneixement de l'intercanvi d'experiències entre el personal tècnic dels municipis participants.

El projecte l'impulsa la Diputació de Barcelona des del Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital, i el Servei de Polítiques d'Igualtat de l'Àrea de Feminismes i Igualtat.

Aquest informe, que correspon a la 3a edició del Cercle, recull dades dels resultats de l'any 2023 i s'estructura en els apartats següents:

1. Introducció
2. Context 3a edició
3. Encàrrec polític
 - a. Promoció de la igualtat
 - b. Atenció i informació a les dones
 - c. Atenció a les dones en situació de violències masclistes
4. Dimensió dones usuàries
5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans
6. Dimensió economia
7. Dimensió entorn
8. Intercanvi d'experiències al taller de millora: un problema, una solució:
 - a. Participació ciutadana
 - b. Atenció a les dones
 - c. Servei de Punts lila
 - d. Condicions laborals equip SIAD
 - e. Transversalitat a l'ens local
 - f. Taller i activitats de sensibilització
9. Idees claus
10. Conclusions

2. Context 3a edició

Amb aquesta 3a edició, **s'avança cap a la consolidació del projecte amb una mostra estable de municipis participants i amb una cultura compartida de millora contínua**. S'aposta per la qualitat del projecte, amb un esforç important per part de les tècniques participants en la recollida i validació de les dades com a element crucial.

Cada vegada és més important fomentar una cultura d'avaluació reflexiva a l'administració. Això implica **adoptar un enfocament obert, qualitatiu i d'intercanvi de coneixement**. Significa preguntar-se contínuament: Com podem millorar? Què podem aprendre dels nostres resultats i els nostres processos? Aquesta cultura d'interrogació i reflexió, que es desenvolupa amb la metodologia benchmarking del projecte, és fonamental per al creixement i la millora contínua.

A la 3a edició del CCI dels Serveis d'Igualtat **han participat 23 municipis de la província de Barcelona**, proporcionant les dades d'un **Quadre Resum d'Indicadors que està format pels mateixos indicadors i variables que l'any 2022**.

Quadre resum d'indicadors



104 indicadors

En la 3a edició hi ha 104 indicadors que recullen la informació de 124 variables.

Aquests indicadors es distribueixen en 5 dimensions: encàrrec polític/estratègic; dones usuàries; valors organitzatius; economia, i entorn.

Municipis participants



En les edicions 2022 i 2023 han participat 23 municipis.

S'han classificat els municipis per trams de població en 2 grups: entre 10.000 i 60.000 habitants (Grup +10) amb 13 municipis i de més de 60.000 habitants (Grup +60) amb 10 municipis.

3. Dimensió encàrrec polític

La **dimensió d'encàrrec polític i estratègic es divideix en dos àmbits: la promoció de la igualtat i l'atenció a les dones**, i s'analitzen els següents aspectes:

- Formació i sensibilització de la ciutadania
- Transversalitat a l'ens local
- Participació sociopolítica de les dones
- Instruments de planificació estratègica
- Necessitats d'intervenció d'urgència
- Demanda ciutadana d'atenció a les dones
- Grau de rotació de les dones usuàries ateses

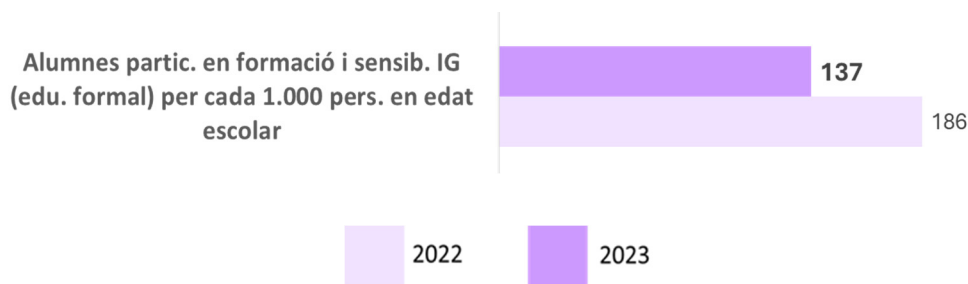
a) Promoció de la igualtat

Formació i sensibilització a la ciutadania

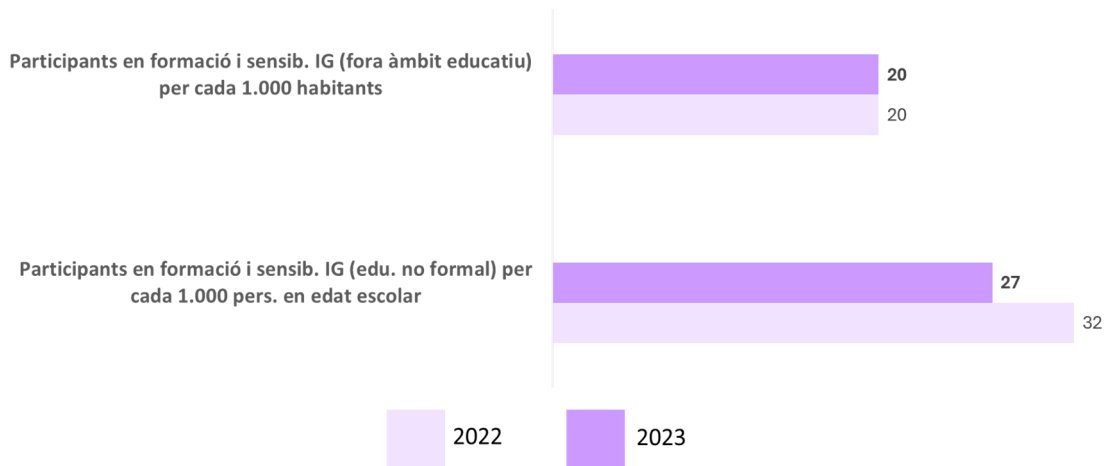
Hi ha un descens considerable en dos dels tres **indicadors corresponents a accions de formació i sensibilització** amb relació al 2022; sobretot en educació formal (-26,3%) i en educació no formal. Encara que no tant (-13,2%).

L'any 2021 no es considera comparable, al ser període post-pandèmia i per tractar-se d'activitats presencials.

Gràfic 1. % participants en accions de formació i sensibilització en educació formal

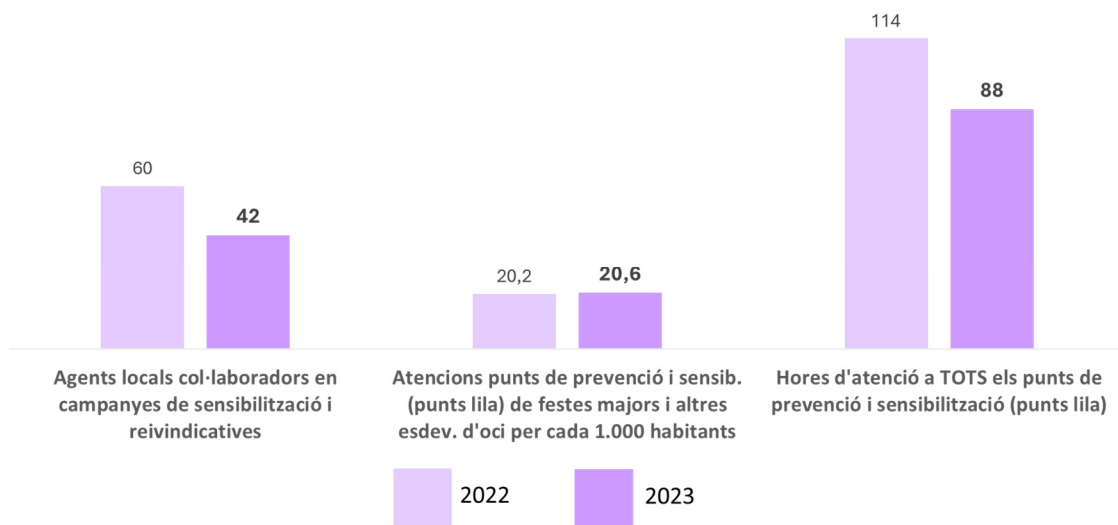


Gràfic 2. % participants en accions de formació i sensibilització en educació no formal i fora de l'àmbit educatiu



La disminució respecte l'any anterior del nombre d'alumnes participants dels centres educatius (26,3%), pot estar relacionada amb dos factors: d'una banda, s'observa certa resistència per part d'alguns centres educatius a participar en aquestes accions. D'altra banda, hi ha hagut una reducció del pressupost destinat a aquest àmbit, tal com es reflecteix en els indicadors de la dimensió econòmica, fet que suposa una disminució de recursos i accions.

Gràfic 3. Xarxa i atencions Punts Lila



Continuant amb la tendència dels indicadors anteriors, veiem també una reducció important en dos dels **indicadors relacionats amb la Xarxa Punt Lila**:

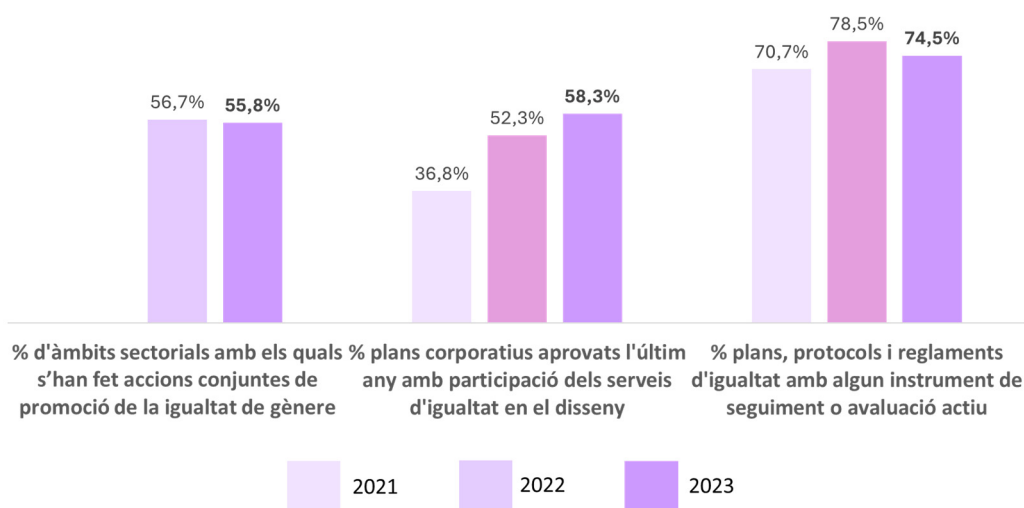
- ▶ Nombre d'agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització en matèria d'igualtat, com per exemple: entitats, serveis sanitaris, centres o serveis educatius, cossos policials, comerços, etc... , amb un disminució del 30% respecte l'any anterior.
- ▶ Nombre d'hores d'atenció a tots els punts lila de prevenció i sensibilització, que han disminuït un 22,8%.

En canvi, el nombre d'atencions de punts lila a les festes majors i altres esdeveniments d'oci es manté estable, amb 20,6 atencions per cada 1.000 habitants. S'interpreta, a partir d'aquesta dada, i amb les explicacions donades per les tècniques assistents al taller de millora, que l'impuls en sensibilització i prevenció en entorns festius es manté, i semblaria que la baixada d'hores d'atenció correspon a punts lila d'altres entorns.

Els indicadors relacionats amb la **comunicació de les polítiques municipals d'igualtat en xarxes socials** han crescut, tant pel que fa al nombre de seguidors/ores de les xarxes socials, que augmenten gairebé un 20% respecte el 2022, com en les interaccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat a les xarxes socials corporatives (8 de març, Dia Internacional de les Dones i 25 de novembre, Dia Internacional per a l'erradicació de la violència masclista), que augmenten un 69%, passant d'11.808 interaccions el 2022 a 19.950 el 2023.

La transversalitat de la perspectiva de gènere a l'ens local i els instruments de planificació estratègica

Gràfic 4. Transversalitat i instruments de planificació estratègica



Les dades del **treball transversal amb perspectiva de gènere a l'ens local** del 2023 són molt similars a les de 2022 en aquests indicadors (gràfic 3). S'observa una estabilització de l'objectiu de transversalitat, tant en l'àmbit de la planificació estratègica i el treball interàrees, però els ajuntaments no l'haurien d'assumir com una dada estable. Pel contrari, s'hauria de continuar impulsant la transversalitat, si és necessari amb instruments estructurals com pot ser un reglament, per tal que no sigui una opció sinó una línia de treball a implementar.

D'altra banda, el percentatge de personal de la plantilla municipal que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cinc anys és de 34,2%, i retrocedeix 5,5 pp (pp) respecte al 2022, dada que també reflecteix una baixada en l'àmbit de sensibilització. Aquest indicador repercuteix directament en els resultats de la resta d'indicadors de transversalitat mencionats en el paràgraf anterior. De moment aquests indicadors es mantenen estables, però s'ha de preveure la possibilitat de que si no hi ha inversió en la formació de personal, els projectes de treball transversal dins l'ens local es puguin veure afectats, en la mesura que la formació del personal situa les organitzacions en millors condicions per practicar el treball transversal.

La participació sociopolítica de les dones

El percentatge de membres d'entitats de dones del municipi sobre el total de dones majors de 16 anys del municipi és un 1,1%. Aquest percentatge ha anat disminuint en 0,5 pp, anualment, des del 2021.

L'indicador recull les dones que són sòcies de les entitats que treballen específicament en programes a favor de la igualtat i de la promoció de la dona. Aquestes entitats han d'estar registrades al Registre Municipal d'Entitats. La tendència observada constata la pèrdua del teixit associatiu de dones més històric, format majoritàriament als anys vuitanta, i el fet que no s'està donant una renovació generacional en aquests grups: es consolida la falta de participació de dones en aquestes entitats.

D'altra banda, sí que hi ha nous moviments de dones feministes, però que no estan formalitzats segons els requisits de la Llei d'associacions a nivell autonòmic (LLei 7/1997, de 18 de juny, d'associacions). Aquesta norma requereix una estructura jerarquitzada i uns tràmits per la seva creació que poden no estar alineats amb la posició i pensament d'aquestes noves organitzacions, que treballen per al feminisme de manera autònoma.

Una altra reflexió que es planteja en relació amb la baixa participació d'associacionisme feminista, és el fet que als anys 80 i 90, els espais de participació pública eren molt limitats, i per tant, l'espai feminista era un puntal destacat; pel contrari, a la darrera dècada s'han obert molts espais participatius d'altres àmbits (habitatge, cultura, festes...) i això pot fer que les dones participin des d'altres espais.

b) Atenció i informació a les dones

Satisfacció de la demanda d'atenció a les dones

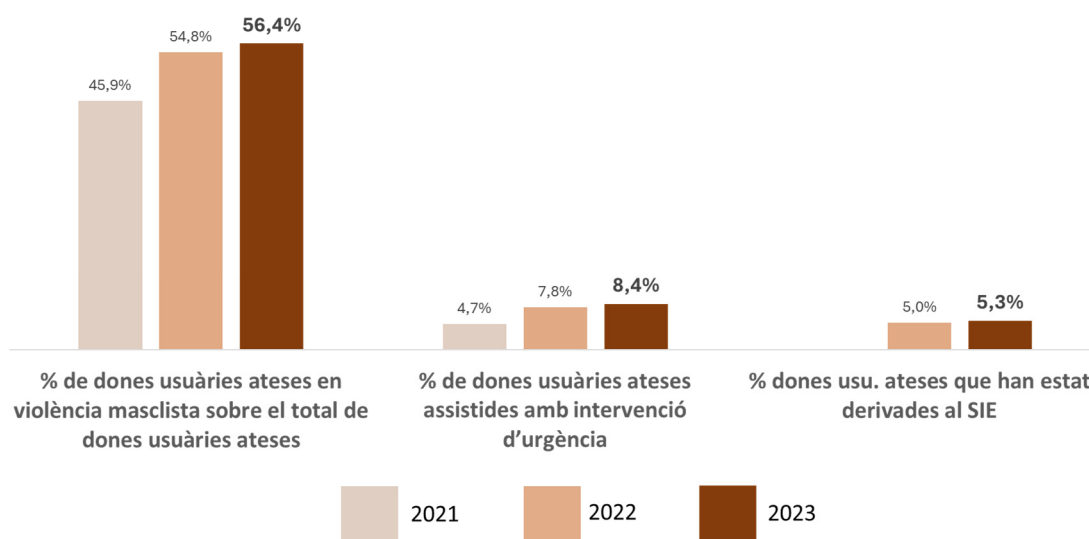
Només, un 1,2 % del total de dones de 16 anys o més dels municipis han estat ateses per part dels serveis d'igualtat. Com s'ha apuntat en els informes d'anys anteriors, es tracta d'una xifra baixa de dones ateses ja que el servei és gratuït i cobreix atencions de tots els àmbits i necessitats que les dones puguin tenir.

Aquesta xifra dona lloc a reflexionar sobre com millorar la difusió dels serveis d'igualtat perquè arribi a més dones i quins poden ser els motius pels quals no hi ha més dones interessades en acudir a aquests serveis. Les dades ens indiquen que sí que hi ha la necessitat d'atenció, especialment en el cas de les dones en situació de violències masclistes, que com apunta l'indicador "% dones usuàries ateses en violències masclistes s/dones del municipi que s'estima que estan en violències masclistes", s'estima que un 3,1% de les dones del municipi es trobarien en aquesta situació. Aquest indicador es manté estable amb relació als dos anys anteriors.

	2021	2022	2023
% dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi	1,0%	1,2%	1,2%
% dones usu. ateses en viol. masclistes s. dones del municipi que s'estima que estan en viol. masclistes	3,9%	3,0%	3,1%

c) Atenció a les dones en situació de violències masclistes

Gràfic 5. % dones ateses, assistències d'urgència per violències masclistes i derivacions al SIE



Els indicadors que mostren les dades de **dones usuàries ateses en violències masclistes**:

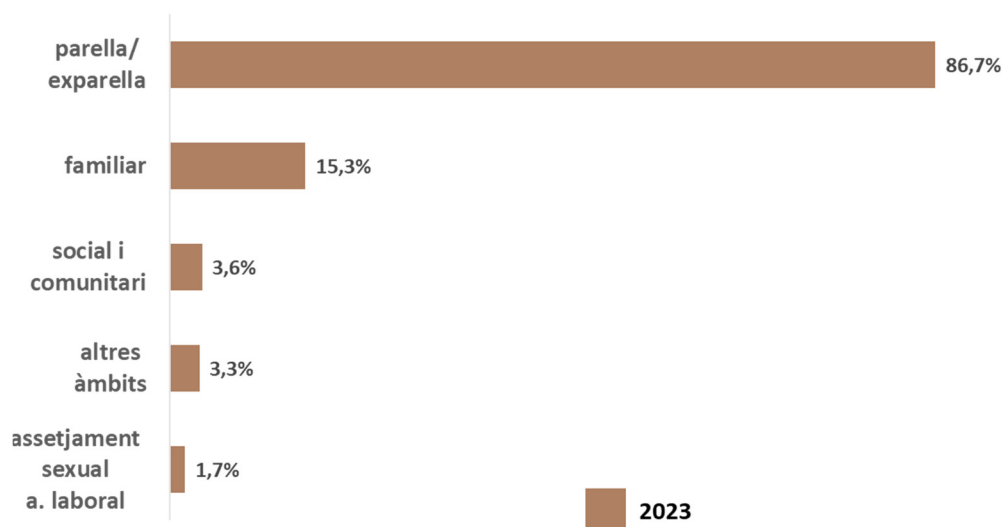
- ▶ El % de dones usuàries ateses en situació de violències masclistes s/total de dones usuàries ateses als serveis d'igualtat és un 56,4% i creix 1,6 pp amb relació a l'any anterior.
- ▶ El nombre de dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència s'ha incrementat en 0,6 pp, amb relació al 2022 i és un 8,4%.
- ▶ Amb un increment inferior, de 0,3 pp, el % de dones usuàries que han estat derivades al Servei d'Intervenció especialitzada és un 5,3%.

Per tant, hi ha un increment del percentatge de dones ateses en violència masclista (o derivades), que es mostra en els tres indicadors que fan referència a les dones ateses en situació de violències masclistes en relació al total de dones usuàries ateses. Per donar resposta a l'increment de demanda per part de les dones, infants i adolescents en situació de violències masclistes, s'haurien de destinar més recursos a la prevenció, protecció i acompanyament.

Aquesta tendència a l'increment de casos de les dones ateses per violències masclistes es reflecteix també en les dades del Dossier estadístic sobre violències masclistes (2022) de l'Institut Català de les Dones.

Tal com mostren les dades (gràfic 6), per tercer any consecutiu, la prevalença de les violències en l'àmbit de la parella o exparella és molt majoritària respecte a les altres formes de violències masclistes. S'infereix, que ja que la major part de dones que es troben en situació de violències masclistes ho estan en relació a parelles o ex parelles, també queden afectats infants i adolescents. Aquest punt és extremadament important: l'abordatge s'ha d'enfocar també en protegir l'interès superior del o la menor amb un acompanyament professional que compleixi amb el deure de diligència deguda en els casos de dones en situació de violències masclistes.

Gràfic 6. % dones usuàries ateses per àmbits de violències masclistes



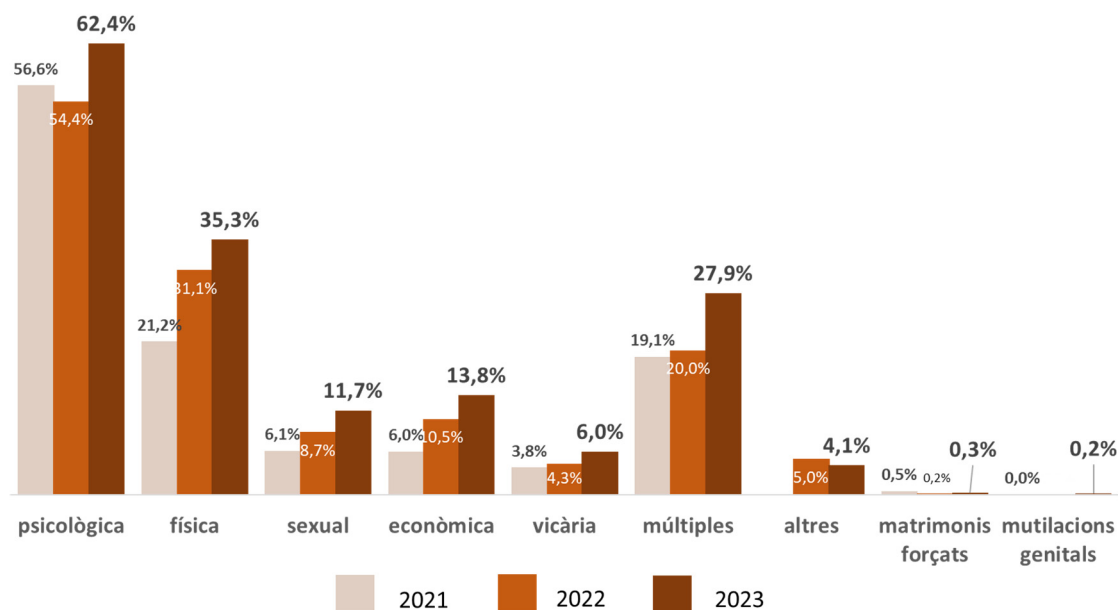
Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100% perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una tipologia

Les dades de **dones usuàries ateses per àmbits de violències masclistes** són similars amb relació a l'any 2022:

- ▶ 86,7% ho han estat en l'àmbit de la parella/exparella, -2pp, respecte al 2022,
- ▶ 15,3% en l'àmbit familiar, +2pp, respecte al 2022,
- ▶ 3,6% en l'àmbit social i comunitari, -0,2pp, respecte al 2022,
- ▶ 3,3% de les violències s'ha donat en altres àmbits (digital, institucional, vida política i esfera pública, educatiu i qualsevol altre forma anàloga que lesioni o pugui lesionar la dignitat, la integritat o la llibertat de les dones), +2,3pp, respecte al 2022, i,
- ▶ 1,7% en l'assetjament sexual a l'àmbit laboral, + 0,6pp, respecte al 2022.

La violència familiar adquireix també molta més visibilitat, ja que al igual que les situacions derivades de les parelles i ex parelles, és l'entorn més íntim i proper de les dones.

Gràfic 7. % dones usuàries ateses segons tipologia de violències masclistes



Nota 1: La suma dels percentatges és més del 100% perquè una mateixa usuària pot situar-se en més d'una categoria.

Totes les dades de **tipologia de violències masclistes** reflecteixen un increment respecte al 2022, excepte el percentatge d'altres violències.

La violència psicològica, sent la més important i visible, és la menys penalitzada en seu judicial. La dificultat de la prova fa que aquest tipus de violència quedi invisibilitzada en altres instàncies.

En el cas dels matrimonis forçats i les mutilacions genitals, s'observa un increment, que, malgrat ser baix en increment percentual amb relació a la resta de tipologia de violències, sí és elevat en termes absoluts: el nombre de dones que pateixen mutilacions genitals s'incrementa de 3 a 8, i en el cas dels matrimonis forçats s'incrementa de 9 a 14. És fonamental que aquestes violències, malgrat representar un percentatge baix sobre el total, es visibilitzin i s'atenguin, ja que representen una violació extrema dels drets humans de les dones i nenes.

D'altra banda, sabent que, en el 98%¹ de situacions on una dona amb infants o adolescents que pateix violències masclistes, aquests es troben en situació de violència vicària, el baix percentatge que es mostra en el gràfic (6%), podria ser degut a la falta de detecció d'aquesta problemàtica, entenent-la com a instrumentalització de menors sense resultat de mort. És important facilitar formacions, protocols, recursos econòmics i humans per realitzar un correcte abordatge de la qüestió.

¹ CAMPS, E., (2022, 20 de gener), «Entrevista a Francys Ladera, psicòloga, psicoterapeuta especialitzada en violències masclistes, associació Conexus».

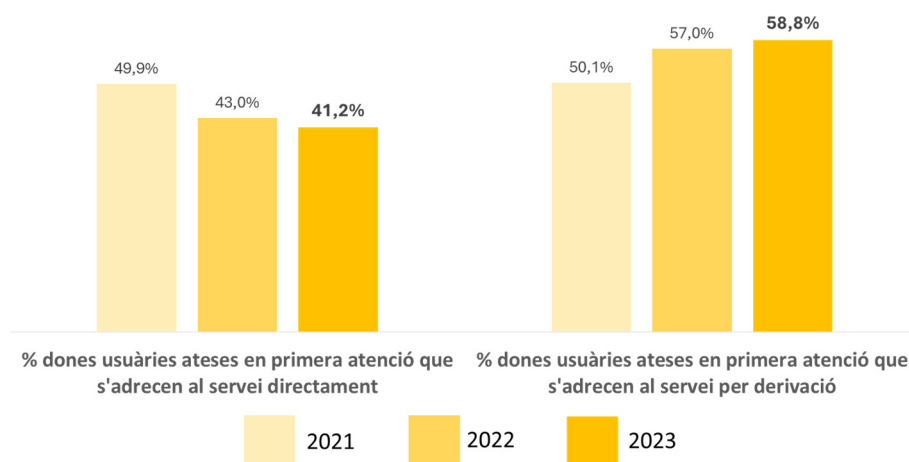
4. Dimensió dones usuàries

Els indicadors de la dimensió dones usuàries s'agrupen en els àmbits següents:

- Treball en xarxa i sistemes de derivació
- Oferir diferents tipus d'atenció a les dones
- Facilitar l'accés als serveis i amb una intensitat d'atenció adequada
- Adequar el servei al perfil de les dones usuàries segons perfils d'edat i característiques sociodemogràfiques i
- Oferir un servei de qualitat

Potenciar el treball en xarxa i sistemes de derivació

Gràfic 8. Accés per derivació o no de les dones usuàries ateses



El percentatge de **dones usuàries ateses en primera atenció** que s'adrecen al servei per derivació és del 58,8%; una xifra que s'ha anat incrementant durant els darrers tres anys. El percentatge de dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei directament és un 41,2%.

La taula següent mostra l'evolució de les **derivacions per tipus de servei**, amb dades similars durant els tres anys i encapçalada per serveis socials amb un 19,5%, seguida per serveis sanitaris amb un 14,1%, serveis policials un 9,2%, judicials un 2,9% i altres un 12,5%. Tot i que hi ha oscil·lacions d'entorn a un punt percentual en els diferents serveis, no es produeix cap variació significativa.

		2021	2022	2023
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels	socials	19,9%	18,2%	19,5%
	sanitaris	10,8%	14,6%	14,1%
	policials	7,5%	8,9%	9,2%
	judicials	3,3%	3,4%	2,9%
	altres	8,7%	11,9%	12,5%

Oferir diferents tipus d'atenció a les dones usuàries ateses

El % de dones que han participat en accions grupals és un 9,2%, que suposa un augment de 2,3 pp amb relació al 2022. Aquest increment és una dada positiva, ja que el treball grupal pot millorar la relació de les dones amb el servei, aconseguir una forta cohesió entre les participants, una millora de les relacions amb les professionals, i una major utilització dels recursos.

Un 50,6% de les **dones usuàries ateses** han rebut suport d'atenció social, que inclou les atencions, siguin o no d'acollida, realitzades per una treballadora social. Un 46,7% han rebut suport psicològic, un 36,5% assessorament jurídic, un 3,6% han rebut atenció a filles i fills i un 5,3% de les dones usuàries ateses han estat derivades al SIE.

		2021	2022	2023
% dones usuàries ateses que han rebut	atenció social	-	51,0%	50,6%
	suport psicològic	35,8%	44,2%	46,7%
	assessorament jurídic	36,2%	35,7%	36,5%
	atenció als fills i filles	5,0%	3,3%	3,6%
	derivació al SIE	-	5,0%	5,3%

Perfil dones usuàries ateses

Per franja d'edat, les dones que accedeixen al servei en major proporció són les dones d'entre 30 i 44 anys. En canvi, aquesta franja d'edat només representa, de mitjana, el 20% del total de dones dels municipis participants. A la franja d'edat entre 45 i 64 anys passa un fet semblant: un 36,3% de les dones ateses pertanyen a aquesta franja d'edat mentre que el percentatge que representen sobre el total de la població femenina és el 29%. El tram de més de 65 anys, en canvi, està infrarepresentat, ja que és un 7,6 % de les dones ateses i suposa un 21 % a nivell poblacional.

S'observa una xifra baixa en les franja de dones menors de 16 anys (un 0,8 %, xifra inferior al 15,3 % del conjunt de la població de dones d'aquests municipis), mentre que els estudis alerten d'un increment dels casos de violències masclistes en aquestes franges². Cal doncs plantejar-se perquè les noies no estan arribant als serveis d'atenció.

		2022	2023
% dones usuàries ateses per franja d'edat	< 16 anys	1,0%	0,8%
	entre 16 i 29 anys	14,9%	14,5%
	entre 30 i 44 anys	40,2%	40,7%
	entre 45 i 64 anys	35,2%	36,3%
	65 anys o més	7,7%	7,6%

Pel que fa a les **característiques sociodemogràfiques de les dones usuàries ateses**, es pot observar que la tendència constant en els 3 darrers anys és que les dones de famílies monomarentals, i les dones estrangeres de fora de la UE, ambdues amb un 27,7%, són les que accedeixen

² [Fundación Anar: Estudio sobre la evolución de la violencia contra las mujeres en la infancia y la adolescencia](#)

al servei en major proporció. La dada seria indicativa del major grau de vulnerabilitat de les dones que es troben en aquestes situacions, en que interseccionen diversos eixos d'opressió (posició de gènere, origen, classe social...) que poden conduir a la feminització de la pobresa.

Pel que fa a les dones ateses amb discapacitat, aquestes són un 4,1% el 2023, un punt percentual més que el 2022 (3,1%) i 1,3 pp més que al 2021 (1,8%). Aquest increment podria estar relacionat amb la implementació d'atencions no presencials (telèfon o videotrucada), que va començar arran de la pandèmia, perquè el fet de no haver-se de desplaçar pot facilitar-ne l'accés, per exemple, a dones amb dificultat de mobilitat. Així mateix, l'augment també podria estar vinculat a una major sensibilització social, a un enfocament més interseccional de les atencions per part de les professionals i a les campanyes sobre violències masclistes en dones amb discapacitat portades a terme des dels municipis i des d'altres àmbits, per tal de millorar la prevenció i la identificació de casos.

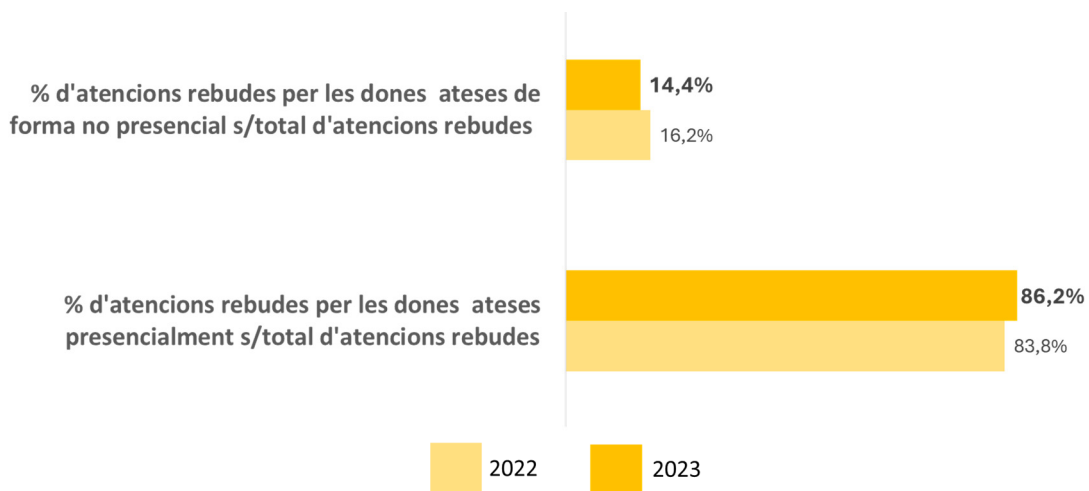
	2021	2022	2023
% dones usuàries ateses característiques sociodemogràfiques			
estrangeres fora UE	31,4%	27,1%	27,7%
família monomarental	30,8%	26,8%	27,7%
no han assolit l'educació obligatòria	22,4%	20,1%	15,8%
transexuals	0,4%	0,3%	0,2%
amb discapacitat	1,8%	3,1%	4,1%

Facilitar l'accés

La **mitjana d'hores d'obertura setmanals amb atenció al públic** al matí és de 24,3 hores i a la tarda és de 9,1 hores; mitjanes pràcticament igual que al 2022.

El 2023 tots els ajuntaments han obert el servei en horari de matí i tarda, a diferència del 2022 i 2021 en què hi havia dos ajuntaments que només oferien servei només al matí o a la tarda.

Gràfic 9. % atencions rebudes presencials i no presencials

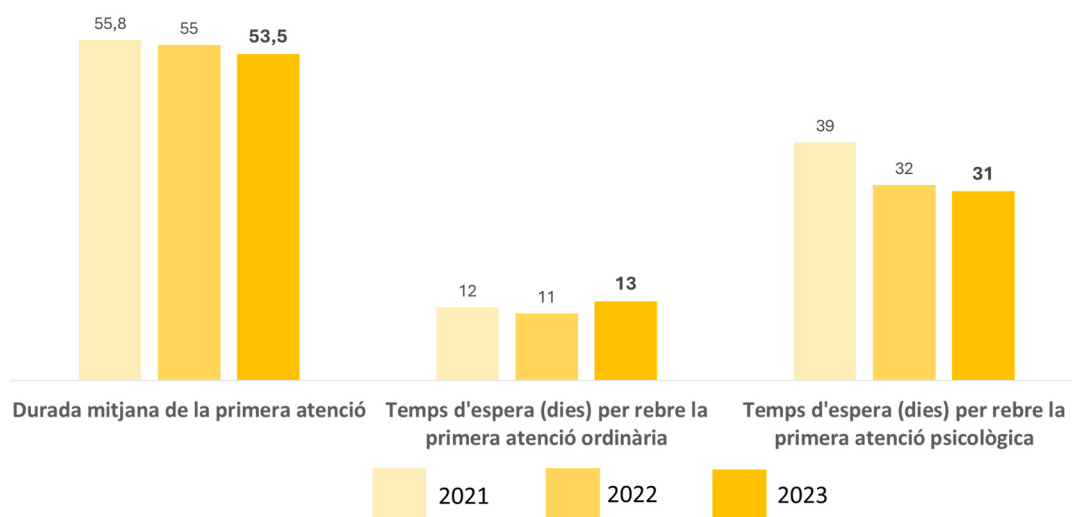


L'atenció no presencial es va incorporar durant el període de pandèmia i s'ha mantingut des de llavors, tot i que amb un pes inferior, com a canal d'atenció. El 2023, s'observen dades lleugerament inferiors al 2022, amb un 14,4% d'atencions rebudes per les usuàries ateses de forma no presencial, i un 16,2% per al 2022; així, sembla que no hi haurà una tendència creixent d'aquest tipus d'atenció i que les usuàries necessiten professionals que les puguin atendre en persona.

El % de cites anul·lades o no presentades sobre el total de cites agendades és un 17,1% i descendeix en 3 pp amb relació al 2022, que representaven un 20,1%. Aquesta problemàtica es va tractar en la sessió de treball del taller de millora. Des dels municipis s'estan implementant diverses mesures per tal de reduir l'absentisme i conscienciar les usuàries que cal avisar si no es pot assistir a la visita, a fi d'evitar un malbaratament de recursos i un augment de les llistes d'espera. Les professionals dels serveis fan seguiment de les cites en la majoria d'ajuntaments, ja sigui per mitjans electrònics o trucant directament, i s'envia un missatge per recordar la cita programada.

Proporcionar una intensitat i qualitat d'atenció adequada

Gràfic 10. Dades d'atencions en temps d'espera i durada



La **durada mitjana de la primera atenció** és de 53,5 minuts, i les usuàries reben de mitjana 4,4 atencions, dades molt semblants als anys anteriors.

Pel que fa als **temps d'espera**:

- ▶ Per rebre la primera atenció ordinària al servei, l'espera és de 13 dies, dos dies més que al 2022 i,
- ▶ Per rebre la primera atenció psicològica és de 31 dies, un dia menys que al 2022.

Es tracta de temps d'espera excessius, tenint en compte les situacions que travessen les dones usuàries dels SIAD (Servei d'Informació i Atenció a les Dones), si bé potser no totes de risc directe, però sí amb circumstàncies complicades que els produeixen molt neguit i comporten conseqüències negatives en el seu estat de salut i en el seu dia a dia.

Els ajuntaments desenvolupen diferents estratègies per tal de reduir els temps d'espera de les primeres atencions i evitar la saturació de l'atenció psicològica, tal com es va compartir durant la sessió de treball del taller de millora. Malgrat això, la causa principal d'aquestes situacions és l'increment d'usuàries amb aquesta necessitat i la falta de recursos econòmics per poder contractar més professionals.

Respecte al servei d'atenció psicològica, molt probablement les mancances en atenció psicològica i en salut mental a la sanitat pública tinguin una correlació directa en l'increment de les derivacions i en la pressió assistencial en els SIAD.

Pel que fa a les dades sobre la **qualitat del servei, el grau de satisfacció de les dones usuàries** és de 8,4 sobre 10 amb un resultat similar al 2022, que era de 8,6.

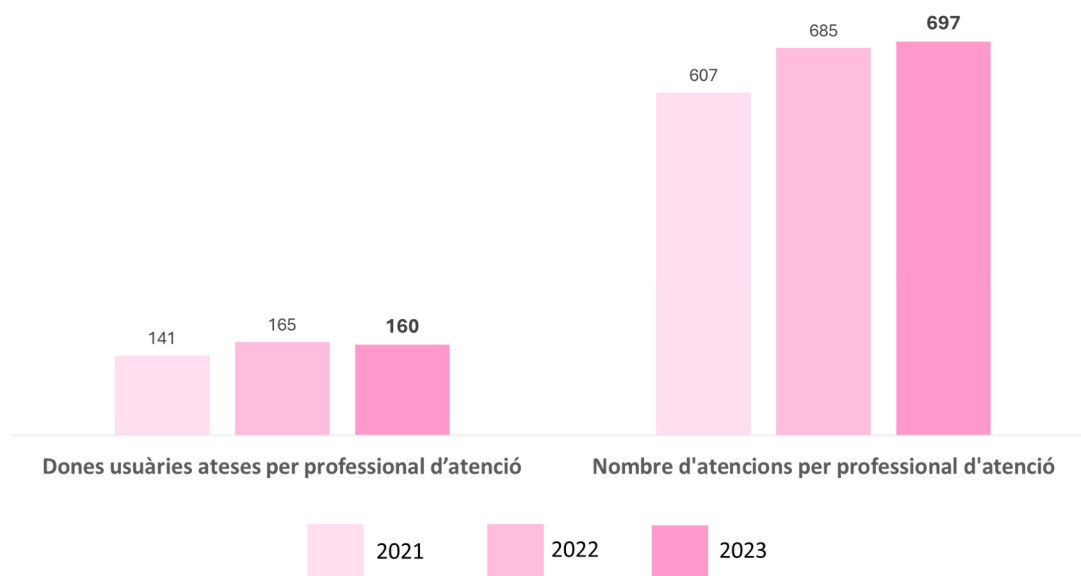
5. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Els indicadors de valors organitzatius i recursos humans representen els següents àmbits:

- Gestió del servei amb relació al personal externalitzat
- Disposar dels recursos humans adequats
- Condicions i ambient de treball positius
- Afavorir la paritat a les plantilles
- Capacitar el personal

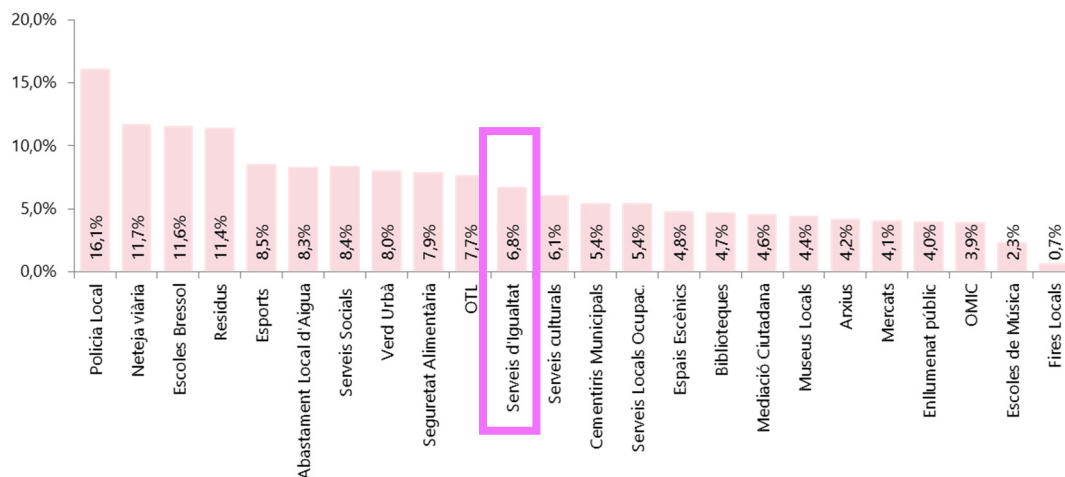
En els indicadors que fan referència als **recursos humans relacionats amb l'atenció a les dones i la distribució de la feina**, s'observa que ha millorat lleugerament la ràtio de personal d'atenció i ha empitjorat la de personal de prevenció i sensibilització.

Gràfic 11. Dades de dones ateses i nombre d'atencions per professional d'atenció



El percentatge **d'hores de baixa del personal** dels serveis d'igualtat respecte el total d'hores de conveni es manté estable, amb un 6,8%.

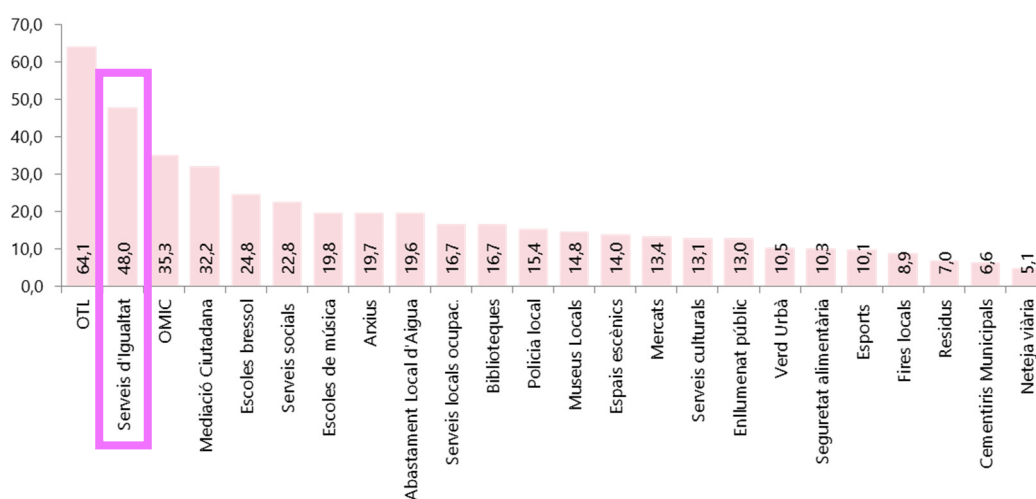
Gràfic 12 % Hores de baixa s/total hores de conveni



Pel que fa a les **dades de paritat de les professionals del servei, aquestes són similars a les del 2022**: el percentatge de dones sobre el total del personal del servei d'igualtat és del 96,7% i el percentatge de dones amb càrrec de comandament sobre el total de comandaments del servei és de 96,4%.

La mitjana de les **hores de formació de les professionals d'igualtat és de 48 hores anuals³ per persona**, 5 hores menys que al 2022, i és manté com el segon servei amb més hores de formació per professional respecte al conjunt dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Gràfic 13. Hores de formació per professional



³ S'inclouen al còmput les hores realitzades dins l'horari laboral o les hores fora de l'horari laboral que siguin total o parcialment subvencionades per l'ens local.

El % de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització és del 28%. Aquesta dada mostra que només una quarta part de totes les treballadores del servei contractades com a plantilla de l'ajuntament (no inclou personal externalitzat) tenen categoria A1: pràcticament, tres de cada quatre treballadores dels serveis d'igualtat ho fan amb categoria A2 o inferior⁴.

	2023
% de professionals A1 s/total professionals atenció, prevenció i sensibilització 4	28%
% d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	14,7%

El % d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat és del 14,7%, en continuïtat dels dos anys anteriors. Aquest còmput inclou totes les professionals externes, que majoritàriament són psicòlogues i advocades.

El debat sobre aquesta externalització està present en molts dels ajuntaments participants, on s'observa un ampli ventall de situacions. Alguns ajuntaments han encetat processos de municipalització en col·laboració amb els departaments de Recursos Humans, altres han decidit mantenir el personal externalitzat i altres tenen un model mixt... Cal tenir en compte que l'externalització implica en ocasions una major rotació i comporta pitjors condicions laborals del personal, per la qual cosa els processos de municipalització solen relacionar-se amb una millora de la qualitat del servei.

6. Dimensió economia

Aquesta dimensió recull els aspectes relacionats amb la despesa destinada als serveis d'igualtat i el seu finançament, i es divideix en 4 àmbits:

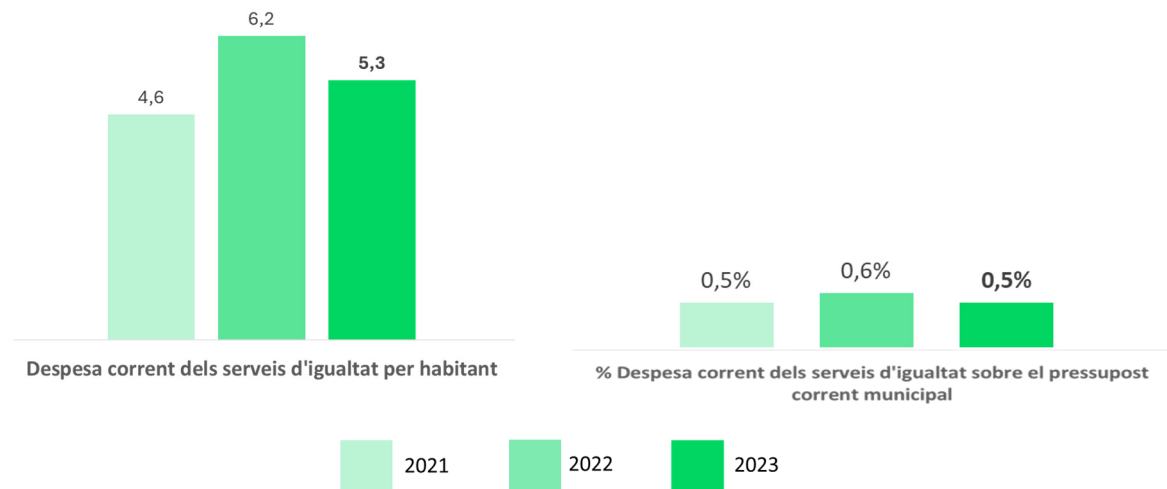
- Disposar dels recursos econòmics adequats
- Finançament de la despesa
- Suport al teixit associatiu
- Distribució dels pressupost per àmbits

La **despesa corrent total per habitant assignada a la gestió dels serveis d'igualtat és de 5,3€/habitant**, 0,9 € menys que el 2022. S'ha de considerar que al 2023 hi ha hagut una variació en la mostra que incideix notablement en la despesa corrent, de manera que amb la mateixa mostra que el 2022, la dada es mantindria estable.

El % de despesa corrent dels serveis d'igualtat sobre el pressupost corrent municipal és del 0,5% el 2023 i del 0,6% el 2022, amb una baixada d'un 0,1 pp (si es considera la mateixa mostra que l'any 2022, seria tan sols un 0,03pp).

⁴ El 2023, es fa un ajust en el criteri de còmput d'aquest indicador, que només inclou al personal de plantilla de l'ens local, per tant la dada no es pot comparar amb la dels anys anteriors en què es computava el personal de plantilla i el personal externalitzat.

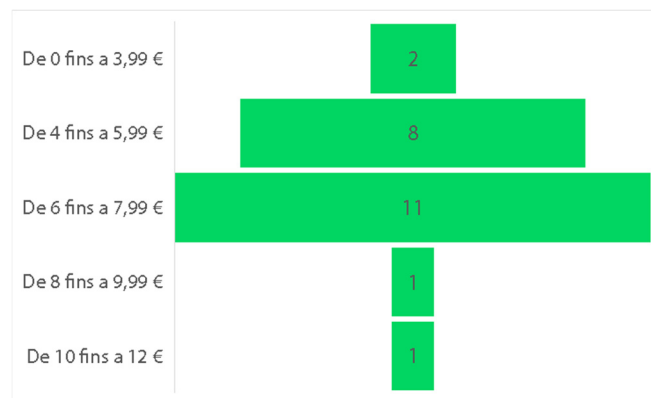
Gràfic 14. Despesa corrent del servei per habitant i s/pressupost municipal



Els valors de la despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant oscil·len entre 2,8 €/habitant i 11,8€/habitant, amb una dispersió de 9 punts de diferència. Amb relació als 23 municipis participants, 14 estan per sobre de la mitjana i 9 per sota.

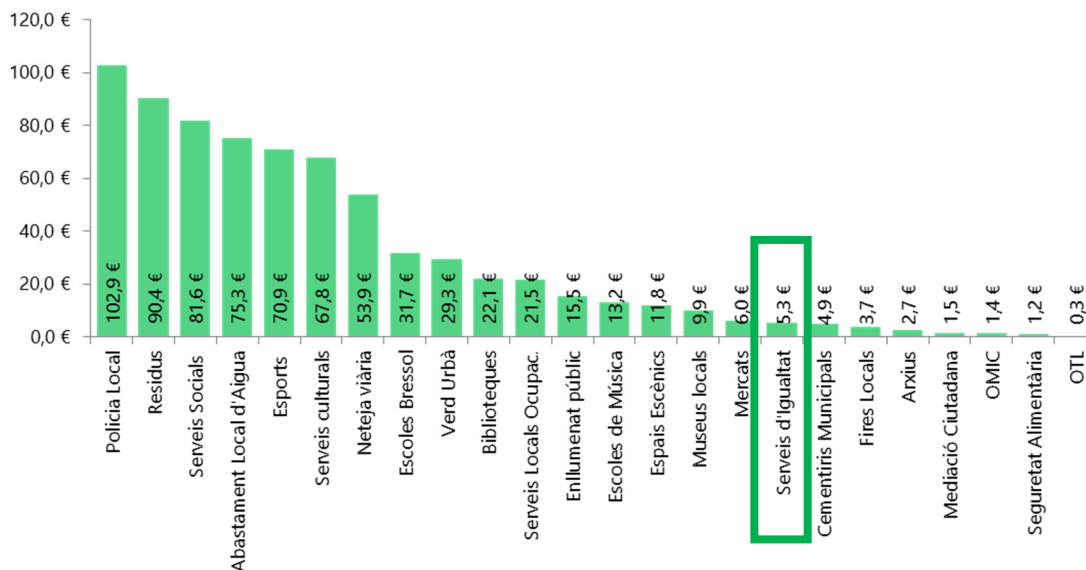
La freqüència relativa per trams de despesa corrent per habitant mostra que la majoria es concentra en el tram de 6€ a 7,99€, amb 11 municipis, i en el tram d'entre 4€ i 5,99€, amb 8 municipis.

Gràfic 15. Freqüència relativa per trams de despesa corrent dels serveis d'igualtat per municipis



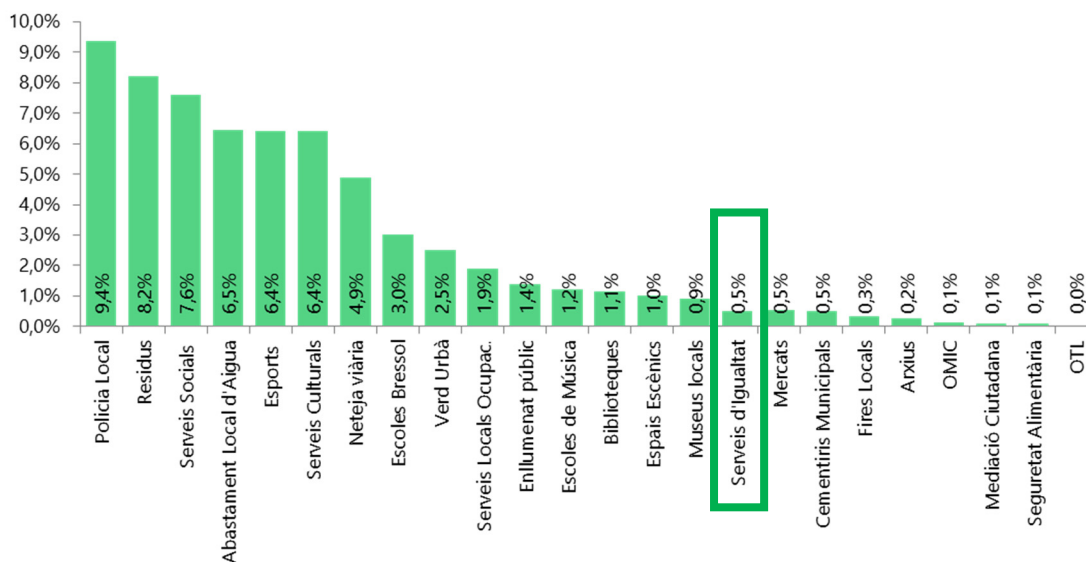
Pel que fa a la despesa corrent per habitant amb relació als altres serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal, continua estant a la part baixa del rànquing juntament amb Mercats (6%) i Cementiris (4,9%). Donada la rellevància dels serveis d'igualtat en matèria d'equitat i justícia social, i un cop feta la comparació amb aquests altres àmbits, la tendència hauria de ser a l'alça i hauria de ser una tendència sostinguda en el temps. Caldrà continuar observant aquesta sèrie per confirmar si es manté la tendència a la baixa o si s'encamina cap a un augment progressiu i necessari.

Gràfic 16. Despesa corrent per habitant



En la línia de la reflexió que s'ha traslladat en el gràfic anterior, en la comparativa del % de despesa corrent s/pressupost municipal, els serveis d'igualtat ocupen la novena posició amb un 0,5%.

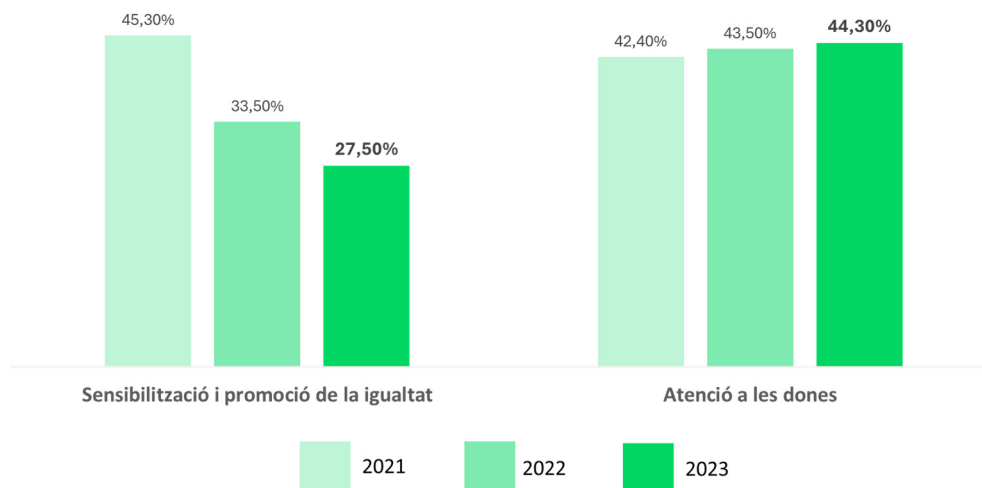
Gràfic 17. % despesa corrent s/pressupost municipal



A la **distribució del pressupost per àmbits**, s'observa com es confirma la tendència a una baixada del percentatge de la despesa del servei destinada a l'àmbit de la sensibilització i promoció de la igualtat.

D'altra banda, el percentatge de la despesa del servei dedicat a l'àmbit de l'atenció a les dones s'incrementa lleugerament.

Gràfic 18. Distribució del pressupost per àmbits



El percentatge de despesa que no està computat ni a l'àmbit de sensibilització, ni a l'àmbit d'atenció, correspon a altres tasques de gestió i administratives, no relacionades directament amb un dels dos àmbits.

El percentatge de la **despesa del servei d'igualtat destinat a subvencions a entitats** que treballen per la igualtat de gènere és d'un 3,4% del pressupost, i s'ha incrementat 1,2 pp en el 2023.

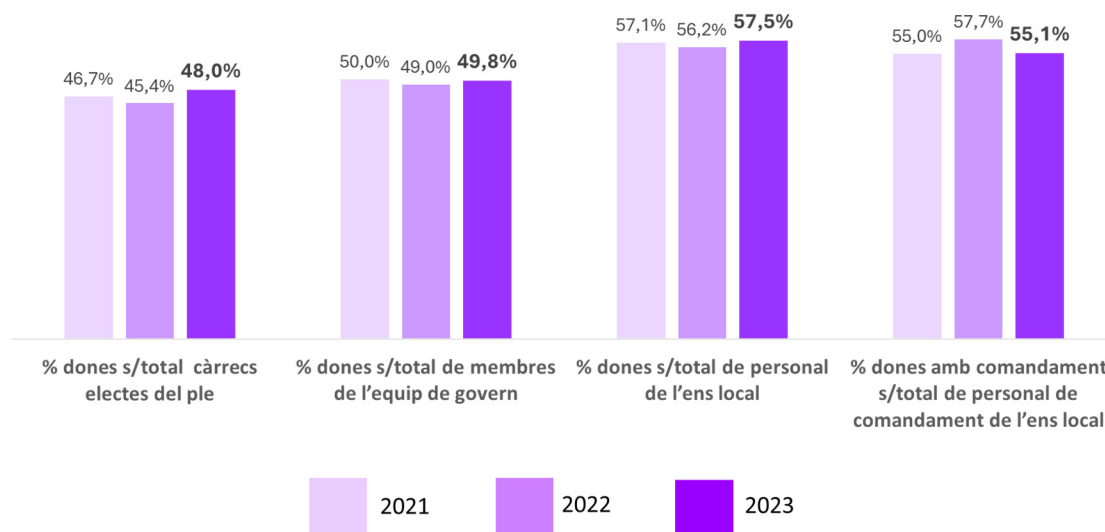
7. Dimensió entorn

La dimensió d'entorn recull les dades d'entorn que ajuden a tenir una idea global del context en què es desenvolupa l'acció dels serveis d'igualtat en els següents àmbits:

- Entorn sociodemogràfic
- Teixit associatiu i recursos del territori
- Paritat en càrrecs electes i la plantilla
- Adscripció del servei d'igualtat en l'estructura de l'ens local

El maig de 2023 van haver eleccions municipals, per tant, les dades d'enguany recullen els resultats d'aquestes eleccions amb la nova **composició dels òrgans de govern dels ens locals per al mandat 2023-2027**.

Gràfic 19. Dades per gènere de la composició de l'ens local

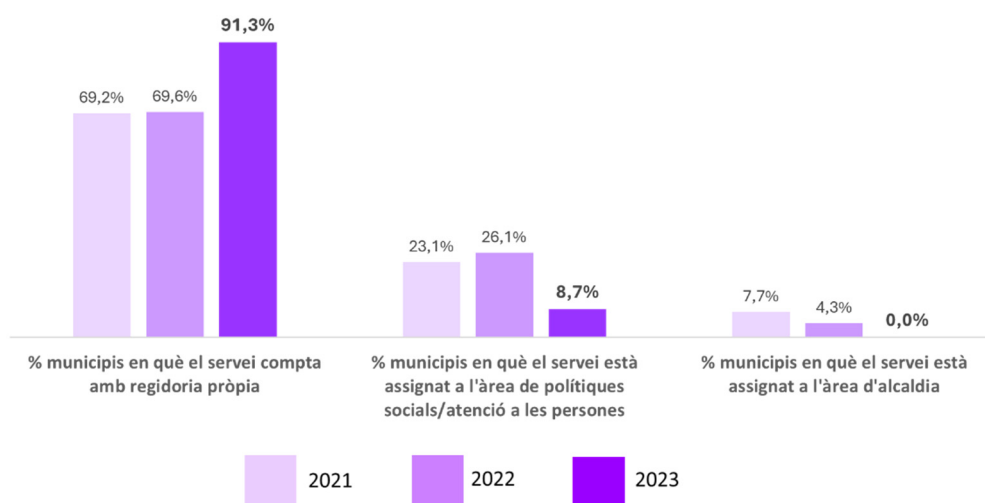


Aquestes dades mostren que cada cop s'està més a prop d'assolir la paritat del 50% en la composició dels òrgans de govern dels ajuntaments. El 2023, els indicadors que estaven més lluny de la paritat, que són els que corresponen a la direcció i als càrrecs electes han crescut: en el cas del % de dones s/total càrrec electes del ple, 2,6 pp, amb un 48% i el % dones s/ total de membres de l'equip de govern 0,8 pp, amb un 49,8%.

Es molt positiu avançar cap a la paritat dels equips directius i càrrecs electes, però per poder copsar la incorporació dels valors igualitaris als consistoris s'han d'analitzar més dades, ja que no s'ha trobat una correlació directa entre l'increment de dones en els equips de govern i/o com a membres electes del ple i altres variables vinculades a l'avanç de les polítiques d'igualtat, com és el % de despesa corrent dels serveis d'igualtat s/pressupost corrent municipal. Això indica que, s'han de tenir en compte altres aspectes molt rellevants a l'hora d'impulsar les polítiques d'igualtat, com són la voluntat política, l'assignació de recursos i el compliment de les lleis i normatives autonòmiques i estatals per a la igualtat de gènere.

Als **departaments d'adscripció dels serveis d'igualtat** també hi ha hagut canvis que es poden considerar positius pels serveis d'igualtat: el 2023, un 91,3% de municipis (21 dels 23) compta amb regidoria pròpia, un percentatge molt superior al 69,6% del 2022; és a dir, només 2 dels 23 municipis estan assignats a l'àrea de polítiques socials/atenció a les persones.

Gràfic 20. Departament d'adscripció dels serveis d'igualtat



Aquesta estructura representa un major reconeixement dels serveis d'igualtat i es pot preveure que hi hagi un impuls en la implementació de les polítiques d'igualtat que s'haurà d'analitzar en els següents períodes de mandat 2023-2027.

8. Idees clau

ENCÀRREC POLÍTIC I ESTRATÈGIC

- ▶ 137 alumnes d'educació formal han realitzat formació i sensibilització per cada 1.000 habitants.
- ▶ 27,5 alumnes d'educació no formal han realitzat formació i sensibilització per cada 1.000 habitants (63,46% dones i 36,54% homes).
- ▶ 20,2 participants han realitzat formació i sensibilització fora de l'àmbit educatiu per cada 1.000 habitants (76,2% dones i 36,8% homes).
- ▶ S'han realitzat 88,4 hores d'atenció als punts liles de prevenció i sensibilització.
- ▶ S'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere amb el 55,8% d'àmbits sectorials.
- ▶ El 56,4% de les dones usuàries ateses al servei ho han estat per situacions de violències masclistes.
- ▶ S'ha atès en violències masclistes al 3,1% de dones del municipi que s'estima que estan en violències masclistes.
- ▶ S'han atès al 1,2% de dones de 16 anys o més del municipi.
- ▶ El 8,4% de les dones usuàries ateses al servei ho han estat amb intervenció d'urgència.

DONES USUÀRIES

- ▶ El 46,7% de dones usuàries ateses han rebut atenció psicològica.
- ▶ El 36,5% de dones usuàries ateses han rebut assessorament jurídic.
- ▶ 13 dies d'espera per rebre una primera atenció.
- ▶ 31 dies d'espera per rebre la primera atenció psicològica.
- ▶ El 40,7% de dones usuàries que han estat ateses tenen entre 30 i 44 anys.
- ▶ El 86,7% de dones que han estat ateses en violència masclista ha sigut en l'àmbit de la parella/exparella.
- ▶ El 35,3% de dones usuàries han estat ateses en violència masclista de la tipologia de violència física.
- ▶ El 13,8% de dones usuàries han estat ateses en violència masclista de la tipologia de violència econòmica.

VALORS ORGANITZATIUS/RH

- ▶ 160 dones usuàries han estat ateses per cada professional d'atenció i cada professional ha realitzat 697 atencions.
- ▶ 3 de cada 4 professionals d'atenció, prevenció i sensibilització contractades per l'ajuntament ho estan en la categoria A2.
- ▶ 14,7% d'hores han estat realitzades per personal externalitzat.
- ▶ 6,8% hores de baixa computades pel personal dels serveis d'igualtat s/total hores conveni.

ECONOMIA

- ▶ La despesa corrent per habitant destinada als Serveis d'igualtat és de 5,3 €.
- ▶ La despesa corrent destinada als Serveis d'igualtat s/pressupost corrent municipal representa un 0,5%.
- ▶ El 54,6% de la despesa ha estat autofinançada per part de l'ajuntament.
- ▶ El 3,4% de la despesa ha estat destinada a subvencions al teixit associatiu.

ENTORN

- ▶ Les dones representen el 48% del total de càrrecs electes i el 49,8% de membres de l'equip de govern.
- ▶ En el 91,3% dels municipis el servei d'igualtat compta amb una regidoria pròpia.

9. Conclusions

- ▶ Amb aquesta 3a edició del CCI dels Serveis d'igualtat, s'avança cap a la **consolidació del projecte** amb una mostra estable de municipis participants i amb una cultura compartida de millora contínua. S'aposta per la qualitat del projecte amb un esforç important per part de les tècniques participants en la recollida i validació de les dades, com a element crucial.
- ▶ Hi ha una **baixada del percentatge del pressupost assignat a l'àmbit de la prevenció i sensibilització s/total del pressupost del servei**. Aquesta davallada es relaciona directament amb el descens del nombre d'alumnes que han participat en accions de formació i sensibilització en igualtat de gènere en escoles i instituts i en altres centres d'educació no formal, i amb la disminució de les hores d'atenció a tots els punts liles. Per tant, sembla que hi hagut un retrocés en les polítiques de coeducació, que són fonamentals per eliminar els estereotips de gènere i promoure la igualtat.
- ▶ **Milloren els indicadors relacionats amb les xarxes socials amb un increment del nombre de seguidors/ores de les xarxes socials** dels serveis d'igualtat i el nombre d'interaccions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat.
- ▶ S'observa una **estabilització de l'objectiu de transversalitat d'implementació de la perspectiva de gènere a l'ens local** que els ajuntaments no haurien d'assumir com a tendència. S'ha de preveure la possibilitat de que si no hi ha un impuls més estructurat de transversalització a l'ens local, les dades d'aquests indicadors puguin baixar.
- ▶ **Increment dels principals indicadors que mostren el nombre de dones ateses en situació de violències masclistes** amb relació al total de dones usuàries ateses, que reforça que s'ha d'incrementar el percentatge del pressupost total dels serveis d'igualtat dedicat a aquest àmbit, que és manté estable, amb un mínim increment amb relació a l'any anterior.
- ▶ **Increment dels valors dels indicadors que recullen les tipologies de violències**, que s'atribueix a dos factors: l'increment de dones en situació de violències masclistes i la identificació amb més coneixement d'aquestes violències.
- ▶ **Dades estables en els indicadors de temps d'espera, en dies, per rebre la primera atenció i per rebre la primera atenció psicològica**, però que continuen sent molts dies, especialment quan es tracta de casos de violències masclistes, que són els que estan associats majoritàriament amb les atencions psicològiques.
- ▶ Hi ha un **seriós desajust entre el grup de classificació del lloc de treball (A2) que ocupen un nombre rellevant de professionals**, com a tècniques en plantilla de l'ajuntament, respecte a la categoria que equivaldria segons les funcions assignades i que desenvolupen en els serveis d'igualtat i que correspondria a la categoria (A1).
- ▶ La **despesa corrent per habitant ha disminuït respecte l'any anterior**. Un any més, els serveis d'igualtat ocupen una posició baixa (8a) en el rànquing comparatiu amb els altres serveis participants en Cercles i molt per sota d'altres serveis d'atenció a les persones.
- ▶ S'observa una **tendència d'increment del percentatge del pressupost dels Serveis d'igualtat destinat a subvencions a entitats**. S'hauria de mantenir aquesta tendència en el temps per garantir un mínim d'estabilitat en el finançament dels serveis i activitats d'atenció i suport a les dones que ofereixen les entitats i que en molt casos arriben a on no ho fan les administracions.
- ▶ S'avança, un any més, cap a la **paritat en la composició dels òrgans de govern dels ajuntaments**. Tot i així, aquesta paritat no s'ha d'interpretar com una garantia de l'impuls de les polítiques d'igualtat, que requereix d'altres factors, com la voluntat política, la dotació de professionals i recursos econòmics i el treball transversal, per continuar creixent en la implementació de polítiques d'igualtat i dels serveis d'atenció a les dones.

10. Taller millora: un problema, una solució.

19 de setembre del 2024 al Pati Manning (CERC), Barcelona

Objectiu de la dinàmica:

Generar propostes de millora sobre aspectes concrets de la gestió dels Serveis d'igualtat.

Assistents:

Els Serveis d'igualtat participants procedien dels següents municipis:

Municipis participants	Municipis participants
Argentona	Prat de Llobregat, el
Barberà del Vallès	Ripollet
Canovelles	Sabadell
Castelldefels	Sant Adrià de Besòs
Gavà	Sant Boi de Llobregat
Granollers	Sant Cugat del Vallès
Hospitalet de Llobregat, l'	Sant Sadurní d'Anoia
Manresa	Sitges
Mataró	Terrassa
Mollet del Vallès	Vic
Montornès del Vallès	Vilafranca del Penedès
Parets del Vallès	

Metodologia:

Per tal de facilitar la participació de tothom es van dividir els assistents al taller en dos grups de treball. Així, dins de cada grup, les participants van formalitzar individualment una o dues preguntes sobre com resoldre algun aspecte determinat de la gestió del seu servei, que les preocupa en la prestació del seu servei. Per ordre, aquells municipis que hi podien donar resposta oferien la seva visió i experiència, sempre des d'un punt de vista pràctic, de com havien resolt el problema plantejat.

A nivell de relatoria, s'han agrupat les diferents qüestions plantejades per ambdós grups en funció de grans temes o blocs. No es fa cap distinció en funció del grup on es va tractar la pregunta. Les respostes a les qüestions plantejades, no identifiquen el municipi, a menys que sigui un cas molt paradigmàtic i se'ns remeti a una informació més àmplia.

Preguntes sobre participació de la ciutadania:

Quin és el plantejament que es dona al treball grupal als municipis i quins resultats estan obtenint? Quines activitats grupals ofereixen? Com aconseguixen implicació a les activitats grupals?

S'exposa el cas d'un municipi que ofereix diferents activitats on les dones ateses pel SIAD poden participar. Una d'elles és una tertúlia duta a terme per una de les psicòlogues del servei, en funció del que va detectant, on es tracten una gran varietat de temes relacionats amb l'empoderament, l'autoestima, les relacions de parella, etc. Aquest taller es fa mensualment i hi poden participar tant les usuàries com altres dones del municipi. A més, es fan sessions grupals mensuals amb les usuàries, que tenen una bona participació i seguiment. Per últim, ofereixen tallers gratuïts amb les responsables de benestar emocional del servei comunitari, amb sessions sobre relaxació, nutrició, higiene dental, etc.

Un altre municipi explica la seva experiència en relació a la creació de dos grups d'acompanyament, el grup de creixement personal i el grup terapèutic, amb durades de sis mesos, que es fan dos cops l'any. El grup de creixement personal està obert a totes les dones, tracta temes d'autoestima, empoderament, etc., i fa sessions en horari de matins i de tardes. El grup terapèutic, adreçat a dones en situació de violències masclistes que no conviuen amb l'agressor, tracta temes relacionats amb violències i l'horari és només als matins. Les usuàries del grup terapèutic reben també atenció individualitzada, però amb menor freqüència que les que no van a aquest grup. Del grup de creixement personal ha sorgit un grup autogestionat que continua reunint-se un cop a la setmana.

Com treballen el tema del compromís, pel que fa a la participació, quan es tracta d'activitats gratuïtes? Quines estratègies fan servir per aconseguir més participació?

Les tècniques expressen la dificultat per aconseguir el compromís de les persones que s'inscriuen a les activitats quan aquestes són gratuïtes. Els municipis fan servir diverses estratègies, com recordatoris o trucades. Així i tot, no aconseguixen una major participació en les activitats.

Des d'un dels municipis expliquen que envien un SMS a les persones que no han assistit als tallers o activitats i el cost que ha tingut això per l'administració. Expressen que només ho fan en activitats no terapèutiques i no amb dones que sol·liciten una atenció.

Un altre municipi ha optat per no posar topall a les inscripcions a activitats, ja que sempre fallen aproximadament un terç de les inscrites, d'aquesta manera s'asseguren sempre que hi haurà un mínim de participació i prefereixen sobrepassar el topall d'inscripcions que anul·lar l'activitat per falta de participants.

Alguns municipis expliquen com han hagut d'adaptar el catàleg o les temàtiques de les activitats que ofereixen segons les demandes de la població, per tal d'aconseguir una major participació. En un dels municipis, això ha implicat que s'ofereixin més activitats sobre salut o relacions de parella i menys sobre feminismes o cooperació. Una altra companya exposa que elles incorporen les demandes de les diferents associacions municipals per tal d'oferir activitats sobre les temàtiques que més interessin i així aconseguir la implicació d'aquestes entitats. Des d'un municipi, es proposa poder fer una oferta conjunta amb altres equipaments de la ciutat. Finalment, es llança una reflexió sobre el fet que potser cal buscar noves maneres de comunicar que no passin per fer una xerrada.

Quines estratègies es fan servir per implicar a la ciutadania més jove?

Pel que fa a la implicació de la població més jove, alguns municipis expressen que, tot i treballar conjuntament amb joventut, fer servir les xarxes socials i programar activitats segons els interessos de les joves del municipi, no aconsegueixen que participin. Les activitats en horari lectiu als centres solen funcionar, però tot i fer activitats relacionades amb les que fan als centres educatius, no aconsegueixen que els joves hi vagin. La gran dificultat que troben les tècniques és aconseguir que els i les joves surtin del centre educatiu i vagin a altres espais del municipi a fer activitats. Expressen que hi ha poc interès en tallers i xerrades i que solen funcionar millor els actes festius.

Un municipi explica que l'estratègia que segueixen és implicar alguns joves per aconseguir que vinguin més. Per exemple, col·laborant amb grups musicals de joves o amb els serveis socioeducatius. També implicant grups de joves en llegir el manifest o en presentar l'activitat. Torna a aflorar la reflexió sobre el fet, que potser la comunicació i la participació passen ara per altres vies i no necessàriament per fer una xerrada.

Com s'aconsegueix la implicació i participació de les dones del municipi en el disseny de polítiques públiques, els grups de treball, etc.?

Es parla del fet que, a molts municipis, tot i que compten amb associacions de dones, aquestes no tenen un plantejament feminista i tenen una mitjana d'edat envellida, per això costa que participin en el disseny de polítiques públiques i els grups de treball del municipi. En aquestes associacions no hi ha relleu generacional.

Els municipis han detectat que hi ha moltes dones joves que participen en altres àmbits, com comissions de festes, voluntariat, etc., però que no tenen gens d'interès per participar en activitats "institucionals". Expressen que cal fer pedagogia i canviar la idea del que significa participar i fer més atractiva la participació per aquestes joves.

Un municipi ha impulsat la Xarxa Centre Cívics: apunta que això ha suposat que hi hagi espais físics per reunir-se i ha suposat un impuls per la creació de noves entitats.

Hi ha grups de dones joves associades que no ho fan amb els requisits que requereix una entitat per poder rebre subvencions i inscriure's al registre d'entitats. Aquestes noves associacions consideren que l'estructura tradicional és piramidal i obsoleta, molt allunyada de la mentalitat i el pensament que sostenen i que manifesten que si no canvien la llei d'entitats i associacions a un model més flexible d'organització i creació, no es formalitzaran mai com a entitats; per tant, no podran rebre subvencions de les administracions, i s'obre una bretxa generacional sense expectatives de retorn, si no hi ha un canvi estructural del model d'entitat ofert per les administracions.

Un altre municipi ha impulsat una taula participativa LGTBI+ i feminista per intercanviar idees i arran d'aquest espai, van sortint propostes de col·laboració més informals amb l'objectiu de creació de noves entitats.

Un municipi explica, que la clau ha sigut fer molt treball comunitari promovent iniciatives a casals de barri i altres espais del municipi. Expliquen que si hi ha moltes iniciatives diferents es crea una base perquè hi hagi participació i les dones s'impliquin en aquestes activitats.

Es parla dels Consells de Dones municipals. Alguns no estan funcionant i altres sí. Es tracta d'òrgans consultius de participació, normalment són mixtes però integrats majoritàriament per dones. Un dels municipis en el qual el Consell funciona molt bé explica que la clau és generar "un magma bo" de treball comunitari. Expliquen que a través d'aquest òrgan es fan convocatòries

per la preparació de diades com el 8M o el 25N i que és un òrgan que no està “tan polititzat” com altres. Tenen una mitjana d’assistència d’entre 25-35 persones. Els Consells normalment estan integrats per representants d’associacions de dones, vocalies de dones de les associacions veïnals, entitats socials, dones per iniciativa personal, i en alguns municipis també hi participen entitats d’homes per la igualtat o representants de les entitats esportives amb equips femenins, entre d’altres.

Davant el fet que hi ha municipis que tenen molts problemes per dinamitzar la participació en el si dels Consells, s’estableix un debat on es planteja que potser hem de canviar el concepte sobre què considerem participació i com aconseguim que la gent estigui activa, ja que, per exemple, la gent jove participa d’una altra manera. Finalment, un municipi apunta que la proximitat del teu poble o ciutat a Barcelona també és un factor que pot fer minvar la participació a nivell local.

Preguntes sobre l’atenció a dones:

Com s’aborda l’absentisme de les usuàries del SIAD? Com es registren les anul·lacions o visites no presentades?

S’explica el cas d’un municipi on s’ha penjat un cartell a la recepció del SIAD explicant que aproximadament en un 35% de les hores donades, les usuàries no s’han presentat a la cita, tot apel·lant a la responsabilitat i conscienciant sobre les conseqüències que té això en el servei (endarreriment de les cites, col·lapse del servei...). És una mesura recent i encara no han pogut avaluar-ne l’impacte.

De vegades es dona absentisme en dones que han demanat visita urgent. A alguns municipis es truca el dia d’abans per fer recordatori. Altres comenten que el volum que suposa la gestió de trucades per elles és massa gran. Hi ha un municipi que explica que elles fa anys que no truquen, ja que consideren que les dones s’han de responsabilitzar d’això. Altres consulten prèviament a les usuàries si volen rebre aquest recordatori. Un municipi porta dos mesos utilitzant una aplicació per confirmar i recordar cites per WhatsApp, és un servei de pagament i se’n fa càrrec igualtat. Altres companyes expliquen que l’Hestia té un servei gratuït de recordatori per sms.

El programa Hestia no permet registrar les dones que no es presenten el mateix dia de la cita. Com a solució es proposa fer el seguiment amb un registre a ma.

Com s’atenen les situacions d’urgència per risc? Qui les gestiona? Quin procediment se segueix?

Un dels municipis explica que la primera atenció la fan des de Serveis Socials. Les tècniques del SIAD fan la recerca de la casa d’acollida i, posteriorment, la gestió de l’ingrés és també a càrrec de Serveis Socials. Un altre municipi explica que el SIAD participa en la valoració del risc i, si detecten que hi ha risc, les dones es deriven a Serveis Socials. En un altre municipi l’atenció la fa la treballadora social del SIAD.

Una participant explica que disposen d’una casa subvencionada per un acord comarcal i poden derivar-hi les dones en risc fins que els troben una casa d’acollida.

Pel que fa als informes, a alguns municipis els fan els Serveis Socials i a altres, el SIAD. A aquells municipis on no tenen un servei de primera acollida d’urgència el seguiment es fa des de Serveis Socials.

S’explica el cas d’un municipi on la psicòloga del SIAD és la que atén en primera acollida urgent a les dones que denuncien a la policia local. Aquesta psicòloga és l’encarregada de derivar les

dones ateses als diferents serveis del municipi. En canvi, si una dona demana cita directament o és derivada al SIAD, la primera atenció serà en funció de la demanda que faci (assessorament jurídic, psicològic, etc.). A aquest municipi, tots els casos de violències masclistes que necessiten allotjament passen pel SIAD. En canvi, si venen dones d'urgència, les atén primer una treballadora social, que no té agenda, i després les deriva al SIAD.

A un altre municipi tenen una educadora social que fa sempre les primeres acollides i les deriva al servei que necessitin. Gràcies a aquest sistema han reduït molt el temps d'espera per l'acollida. En aquest municipi, la psicòloga i la jurista atenen a les dones que han patit o pateixen violències masclistes. Per a la resta de casos, tenen un centre d'atenció a dones que fa una atenció més social.

Altres participants també expliquen que els seus serveis atenen a dones que experimentin qualsevol malestar pel fet de ser dones. En relació amb això, una companya explica que elles deriven molt a atenció grupal. Especifica que, si hi ha violència, es fa una atenció terapèutica individual, i remarca que atendre aquesta violència és la prioritat, però si no n'hi ha, es treballa amb les dones a nivell comunitari.

Preguntes entorn de l'atenció psicològica i la saturació del servei. Hi ha un màxim d'atencions psicològiques que pot fer la psicòloga? Estan limitades les hores d'atenció psicològica? Com es valoren aquestes limitacions?

Alguns municipis expliquen que els CAP deriven dones a atenció psicològica al SIAD, però el seu servei només ofereix atenció psicològica a dones que pateixen violències masclistes, mentre que les que no viuen aquestes violències poden accedir a tallers de benestar emocional. A aquests municipis fan formacions als serveis de salut sobre els serveis del SIAD per tal que els coneguin.

A altres municipis sí que fan atenció psicològica o jurídica a dones que no pateixen violències masclistes, ja que atenen qualsevol malestar generat pel fet de ser dona.

Les tècniques expliquen que el servei d'atenció psicològica que ofereixen al SIAD no és un servei de salut mental, que és un servei per atendre situacions d'urgència, i per això ha de tenir una durada més curta. A un dels municipis tenen marcada una durada d'entre sis mesos i un any i promouen la derivació a serveis grupals formant grups terapèutics per temàtiques.

Un municipi explica que tenen dues psicòlogues diferents, una per als grups i una per la teràpia individual, de manera que poden rebre atenció per part de les dues professionals i mitjançant les activitats grupals poden espaiar l'atenció psicològica individual.

A alguns municipis tenen marcat un màxim de sessions d'atenció psicològica que sol ser 12 (una al mes durant un any) o 9, però pels casos de violències masclistes no posen aquestes limitacions i allarguen les sessions si és necessari.

Els SIAD que tenen SIE a prop deriven els casos de llarga durada a aquest servei. En canvi, altres municipis tenen un programa per atendre a dones que pateixen violències masclistes i als seus fills i filles, per això només deriven al SIE els casos complicats. Altres municipis expliquen que tenen psicòlogues infantils que atenen els menors d'edat fins als 18 anys i treballen conjuntament amb els centres educatius i espais de manera que aquests puguin fer-hi derivacions.

Per evitar la saturació del servei d'atenció psicològica un municipi explica que fan molta revisió de casos contínua, ja que en general fan moltes altes al servei però poques baixes.

Preguntes sobre el servei de Punts Lila:

Quantes hores de servei ofereixen? A quins espais hi ha Punt Lila? L'única manera d'incrementar el nombre d'atencions als punts lila és ficar més punts lila als actes?

Algunes companyes expliquen que elles fan molts punts lila i en canvi, estan per sota de la mitjana. Un dels municipis, que en aquest cas està per sobre de la mitjana, explica que posen Punt Lila a tots els actes (carnestoltes, festa jove, cap d'any, Halloween...) i que a la festa major fan Punts Lila simultanis a diferents llocs del municipi o combinen itinerància amb Punt Lila.

Dos municipis tenen la modalitat de Punt Lila digital, amb una App finançada per la Policia Local que està en funcionament les 24h.

Com es finança el Punt Lila?

Alguns municipis expliquen que els Punts Lila sempre els finança l'igualtat i que tenen moltes dificultats perquè ho pagui Cultura. Expliquen que a les festes que han externalitzat les barres fan que siguin aquestes les que paguen el Punt Lila. En altres es fa formació per part del servei d'igualtat al personal de les barres.

Expliquen una experiència d'un municipi en el qual han fet molta pedagogia amb les comissions de festes perquè posin els seus propis Punts Lila i han posat a les bases de les subvencions municipals el requisit de contractar servei de Punt Lila. En anys anteriors ja exigien el requisit de comptar amb un protocol de prevenció i atenció de les violències masclistes i ara han incorporat aquest dels Punts Lila.

Com es gestiona el muntatge i desmuntatge del Punt Lila? Qui coordina el servei amb l'entitat que fa el Punt Lila?

A alguns municipis es fa un grup de Whatsapp amb la cap d'igualtat, la tècnica, l'entitat que fa el servei, policia, cultura, etc., per fer la coordinació. L'empresa que fa el Punt Lila s'encarrega d'organitzar el servei, i el muntatge i desmuntatge del Punt Lila el fan les brigades municipals.

Diversos municipis expressen que el muntatge i desmuntatge depèn de la voluntat de l'empresa que ofereix el servei i del personal de l'administració, per això és una dificultat. Si el fa l'empresa que ofereix el servei de Punt Lila, necessiten deixar la carpa a alguna dependència municipal, i per això cal que hi hagi un responsable al cas. Sovint són les tècniques les que han de quedar-se fins al final de la festa per tal de desmuntar, però expressen que caldria més col·laboració per part de les brigades municipals.

A un municipi expliquen que la carpa l'ha de portar l'empresa que ofereix el servei i, per tant, s'estalvien muntar i desmuntar el Punt Lila. Es troben amb el problema que si la festa dura diversos dies han de recollir i portar el material territorial que es reparteix al Punt Lila. Alguns municipis estan començant a posar un contenidor en lloc d'una carpa, de manera que l'única cosa que han de fer és venir a buidar-lo el dia després de les festes.

On es fan les atencions del Punt Lila? On ubiquen l'espai segur?

Es comenta que sempre és una dificultat tenir un espai adequat per fer les atencions. Alguns municipis expliquen que tenen dues carpes, una d'elles amb laterals, que col·loquen al costat de la carpa del Punt Lila i aquest és l'espai de les atencions. Altres estan a prop d'un equipament per tenir un espai segur. Altres l'ubiquen al backstage, l'espai darrere de l'escenari.

Cap a on deriven els Punt Lila?

Un municipi explica que el Punt Lila, actualment, s'acompanya d'un servei preventiu sanitari. Aquesta situació obre la reflexió sobre si amb aquest model s'ha potenciat la reparació envers la prevenció. Un altre municipi comenta que la demanda del Punt Lila nocturn es fa per cobrir els espais nocturns, fins a altes hores de la matinada, com a una mesura de seguretat per si succeeix alguna agressió i s'han d'activar els circuits.

Dos municipis més expliquen que consideren el Punt Lila una extensió del SIAD a la via pública i que, per tant, la funció de prevenció i sensibilització continua sent imprescindible.

Del 2018 al 2024, el Punt Lila ha passat de, ser admès per les organitzacions dels actes festius, amb cert rebuig a ser imprescindibles. Amb aquesta situació, les sol·licituds de Punts Lila s'han incrementat; no totes les propostes són assumibles per part dels serveis d'igualtat, i per tant, es decideix a quin lloc es prestarà el servei, segons diferents criteris, com per exemple: a partir d'un número de persones, a les festes on hi ha públic menys familiar, o a les que han tingut més incidència anys anteriors.

Preguntes sobre les condicions laborals dels equips del SIAD:

Estan municipalitzats aquests serveis? Hi ha molta externalització? Teniu debat sobre la municipalització del servei?

Un municipi exposa que elles tenen un nivell molt alt d'externalització i poc debat sobre la necessitat de la seva municipalització. Un altre es troba en procés de municipalitzar el Servei d'Igualtat, ja que fins ara només tenien dues treballadores contractades i la resta era personal extern. Expliquen que amb el conveni de la Generalitat, i gràcies a l'aposta que s'ha fet des de RRHH, han aconseguit fer pressió per tal de municipalitzar el servei, per equiparar les condicions laborals de les treballadores d'Igualtat a la resta del personal municipal. Això ha suposat fer un procés obert de selecció i una conseqüència ha estat que han canviat algunes professionals. Expliquen que ara ja només tenen externalitzada l'advocada i les professionals dels tallers.

Una participant explica que fa anys que el seu servei està municipalitzat, però que no s'ha tingut una advocada a jornada completa fins que no s'ha signat el conveni amb la Generalitat.

A un altre municipi, arran de les recomanacions de la Generalitat, es va obrir un debat, però finalment es va decidir continuar amb contracte extern, tot i que garantint que el mòdul econòmic fos el que marcava la Generalitat.

Altres municipis tenen externalitzada alguna part del servei, com ara l'atenció psicològica i la jurídica.

Algunes tècniques comenten que als seus municipis el personal d'igualtat és A2, mentre que les noves incorporacions es contracten com A1, creant una diferència en les condicions de treball que perceben com injustes.

Preguntes sobre la transversalitat a l'ens local:

Com formar a tot el personal de l'ens local en igualtat de gènere?

En general, els municipis creuen necessària la implicació de Recursos Humans per arribar a tota la plantilla.

Un municipi, amb col·laboració amb RH, ho van fer acollint-se al Pla d'igualtat de l'ens local i a la llei que la fa obligatòria.

Per tal d'incentivar l'interès de les persones, es proposa que els cursos siguin d'aprofitament, no només d'assistència i que es tingui en compte la puntuació d'aquests cursos per accedir o consolidar una plaça en la funció pública. També, es proposa fer diferents guies d'implementació de perspectiva de gènere per àmbits.

Preguntes sobre els tallers i activitats de sensibilització:

Com revisar els tallers de coeducació? Perquè ens trobem resistències a les escoles i instituts?

Les propostes amb millors resultats han involucrant a tota la comunitat educativa, per així treballar des del consens i l'aliança:

- ▶ Formar al professorat, al claustre proporcionant material (guies i dossiers) i informació per a que així ja es parteixi d'una actitud positiva i que en cas de diferències es tractin amb assertivitat i respecte, i no amb rebuig.
- ▶ Un cop es té la complicitat de les escoles, començar amb proves pilot del projecte.

També, per tal que el projecte pugui tenir més impacte es planteja:

- ▶ Intervenir a nivell comunitari i famílies; no adreçar-ho només a l'alumnat.
- ▶ Projectes a llarg termini, com per exemple, de cinema, teatre o documentals.

Diferents municipis expliquen que tenen projectes consolidats amb anys d'experiència, sempre, però, anant de la mà de la comunitat educativa.

Un municipi explica l'experiència dels "Punts Lila Permanents" als centres educatius realitzats gràcies a la col·laboració amb una alumna que feia el seu treball de recerca sobre aquest tema. Consisteixen en plafons als vestíbuls dels centres on apareix un codi QR on poden trobar informació sobre els recursos territorials, protocols, etc... També van fer uns adhesius per als lavabos del centre amb aquest mateix codi QR. Un altre municipi explica que van posar Punts Lila als patis dels centres educatius, però la iniciativa no va funcionar, ja que les professionals a càrrec del Punt Lila patien agressions. Es conclou que abans de posar un punt lila als centres, primer s'haurien de treballar les potencials resistències.

Un parell de municipis expliquen l'experiència de crear grups de gènere o comissions liles als centres educatius, formats per alumnat i professorat, des d'on es treballen les línies d'igualtat. Aquests grups reben formacions segons les demandes que expressen de primer a quart d'ESO i durant l'últim curs fan el mentoratge de l'alumnat de primer curs que entra a les comissions. En un dels municipis es fa en el marc de la Xarxa Activa de Jovent per la Igualtat (XAJI), i en l'altre es tracta d'un projecte autogestionat pel centre i l'alumnat, amb suport municipal. Expressen que per aconseguir que sigui una experiència exitosa cal la implicació del professorat dels centres.

Annexos

Guia d'interpretació

Introducció

Funcions i missió dels serveis d'igualtat

Els serveis locals d'igualtat són serveis públics i gratuïts que tenen la finalitat de donar suport integral a les dones en tots els àmbits de la vida, impulsar la transversalitat de gènere i així erradicar les desigualtats de gènere i impulsar la igualtat d'oportunitats i la transformació social.

Per aconseguir aquests objectius, es desenvolupen les següents accions:

- ▶ Una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones -especialment les que es troben en situació de violències masclistes i els seus fills i filles.
- ▶ Accions de prevenció, promoció i sensibilització en igualtat de gènere en l'àmbit comunitari, amb mitjans i recursos humans i econòmics adequats.

Els serveis d'igualtat tenen les següents funcions, categoritzades per tipus d'accions i atencions:

- ▶ Accions de sensibilització que es treballen en l'àmbit comunitari fent activitats de formació i sensibilització adreçades a la població general i als centres educatius, i incidint especialment en la erradicació de les violències masclistes.
- ▶ Atenció individualitzada i personalitzada que té la funció de donar a les dones informació, orientació i assessorament personalitzat sobre les qüestions següents: acompanyament i processos terapèutics psicològics, recursos laborals i formatius, drets generals en l'àmbit laboral, familiar i de la salut, entre d'altres, i associacions de dones i d'espais de trobada. Els serveis d'igualtat estan vinculats amb els circuits d'atenció local i els serveis de derivació com són serveis socials, sanitaris, policials, judicials i altres vinculats amb el teixit associatiu.
- ▶ Atenció grupal que ofereix a les dones participar en grups de creixement personal per compartir un espai comú de reflexió amb altres dones. El funcionament del grup es basa en la participació de les dones que l'integren i s'hi treballen temes a partir de les seves experiències i necessitats.

Els criteris de valoració dels indicadors

El color dels indicadors del Quadre Resum d'indicadors (QRI) que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- ▶ **Valors de l'indicador superior al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sota del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA.
- ▶ **Valors de l'indicador inferior al 25%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sobre del 25% de la mitjana grupal es considera una OPORTUNITAT DE MILLORA. Per exemple, % d'hores de baixa sobre hores de conveni.
- ▶ **EN GROC** aquells indicadors en què uns valors superiors o inferiors al 25% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.

A continuació es mostren els criteris de valoració per cada un dels indicadors del QRI dels Serveis d'Igualtat:

OPORTUNITAT DE MILLORA	PUNT FORT	INDEFINIT
-------------------------------	------------------	------------------

Dins de la Dimensió de l'Encàrrec polític:

Alumnes participants en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (àmbit educació formal) per cada 1.000 p. en edat escolar	Inferior al 25%	Superior al 25%
Participants en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (àmbit educació no formal) per cada 1.000 p. en edat escolar	Inferior al 25%	Superior al 25%
Participants en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (fora de l'àmbit educatiu) per cada 1.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
Agents locals col·laboradors en campanyes i projectes de sensibilització i reivindicatives	Inferior al 25%	Superior al 25%
Atencions punts de prevenció i sensibilització (punts lila) de festes majors i altres esdeveniments d'oci.	Inferior al 25%	Superior al 25%
Hores d'atenció a TOTS els punts de prevenció i sensibilització (punts lila)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Seguidors/es de les xarxes socials pròpies dels serveis d'Igualtat	Inferior al 25%	Superior al 25%
Interaccions de les publicacions relacionades amb les principals campanyes de l'àmbit de la igualtat a les xarxes socials corporatives.	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere	Inferior al 25%	Superior al 25%
% personal de l'ens local que ha rebut formació sobre igualtat de gènere en els últims 5 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% plans corporatius aprovats l'últim any que han comptat amb la participació dels serveis d'igualtat en el seu disseny	Inferior al 25%	Superior al 25%
% membres de les entitats de dones del municipi s/total de dones majors de 16 anys del municipi	Inferior al 25%	Superior al 25%
% plans, protocols i reglaments en l'àmbit de la igualtat de gènere que compten amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi	Inferior al 25%	Superior al 25%

% de dones usuàries ateses en violència masclista sobre el total de dones usuàries ateses	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usu. ateses en viol. masclista s. dones del municipi que s'estima que estan en viol. masclista	Inferior a 2,5% *	Superior a 4% *
% dones usuàries assistides amb intervenció d'urgència	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones usuàries ateses en primera atenció sobre el total de dones usuàries ateses	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció) sobre el total de dones usuàries ateses	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'expedients reoberts sobre el total de dones usuàries ateses	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la Dimensió Usuàries:

% dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei directament	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció que accedeixen al servei per derivació	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis socials municipals	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis sanitaris	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis policials	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis judicials	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses en primera atenció derivades per altres recursos o serveis	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses que han participat en accions grupals	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses que han rebut atenció social	Inferior al 25%	Superior al 25%
% usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses amb atenció als seus fills i filles	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE	Inferior al 25%	Superior al 25%
Hores d'obertura setmanal amb atenció al públic al matí	Inferior al 25%	Superior al 25%
Hores d'obertura setmanal amb atenció al públic a la tarda	Inferior al 25%	Superior al 25%
Temps d'espera mitjà (en dies) per rebre la primera visita (ordinària)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Temps d'espera mitjà (en dies) per rebre la primera atenció psicològica (ordinària)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% cites anul·lades o no presentades s/total cites agendades	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma presencial sobre el total d'atencions rebudes	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma no presencial sobre el total d'atencions rebudes	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses menors de 16 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses de 16 a 29 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses de 30 a 44 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses de 45 a 64 anys	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses de 65 anys o més	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses estrangeres (total) de fora de la UE	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses (total) que pertanyen a una família monomarental	Inferior al 25%	Superior al 25%

% dones usuàries ateses que no han assolit l'educació obligatòria	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries trans ateses	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones usuàries ateses amb discapacitat	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en viol. masclista en la parella/exparella s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en viol. masclista en l'àmbit familiar s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en viol. masclista en l'àmbit social i comunitari s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en viol. masclista per assetj. sexual en l'àmbit laboral s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en situació de violència masclista en altres àmbits sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb violència física s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb violència psicològica s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb violència sexual s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb violència econòmica s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb matrimonis forçats s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones amb mutilacions genitals s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en violència vicària s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en violències múltiples s. dones usu. ateses en viol. masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones en altres tipus de violència sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista	Inferior al 25%	Superior al 25%
Grau de satisfacció de les dones ateses amb el servei	Inferior al 25%	Superior al 25%
Durada mitjana de la primera atenció	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre d'atencions rebudes per cada dona usuària atesa	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió Valors organitzatius

Gestió directa (%) (Ajuntament, organisme autònom)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Gestió indirecta (%) (Concessió)	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre de dones de 16 anys o més per cada professional d'atenció	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre d'habitants per cada professional de prevenció i sensibilització	Inferior al 25%	Superior al 25%
Dones usuàries ateses per professional d'atenció	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre d'atencions per professional d'atenció	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització	Inferior al 25%	Superior al 25%
Sou brut base anual d'una tècnica d'igualtat	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat sobre total hores de conveni	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
% dones amb càrrec de comandament s. total càrrecs de comandament dels serveis d'igualtat	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
Hores de formació per professional dels serveis d'igualtat	Inferior al 25%	Superior al 25%

Dins de la dimensió economia

Despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant	Inferior al 25%	Superior al 25%
% despesa corrent dels serveis d'igualtat sobre el pressupost corrent municipal	Inferior al 25%	Superior al 25%
% d'autofinançament per taxes i preus públics	Inferior al 25%	Superior al 25%
% finançament per aportacions d'altres institucions	Inferior al 25%	Superior al 25%
% autofinançament per part de l'ajuntament	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de la despesa del servei destinada a subvencions a entitats que treballen per la igualtat de gènere	Inferior al 25%	Superior al 25%
% del pressupost de l'àrea d'igualtat dedicat a la promoció de la igualtat	Inferior al 25%	Superior al 25%
% del pressupost de l'àrea d'igualtat dedicat a l'atenció a les dones	Inferior al 25%	Superior al 25%

Entorn

Població	Inferior al 25%	Superior al 25%
Dones de 16 anys o més	Inferior al 25%	Superior al 25%
% dones de 20 a 45 anys sobre el total de la població	Inferior al 25%	Superior al 25%
Diferencial taxa d'ocupació dones i homes	Inferior al 25%	Superior al 25%
Bretxa de pensions (% var. pensions contributives dones i homes)	Inferior al 25%	Superior al 25%
Nombre d'entitats de dones del municipi per cada 10.000 habitants	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de municipis que compten amb un SIE a escassa distància en transport públic	Inferior al 25%	Superior al 25%
Distància a peu (en minuts) del SIAD a la seu central de l'ens local	Inferior al 25%	Superior al 25%
% de dones sobre el total de càrrecs electes del ple	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
% de dones sobre el total de membres de l'equip de govern	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
% de dones sobre el total de personal de l'ens local	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
% de dones amb comandament sobre el total de personal de comandament de l'ens local	Inferior a 40% *	Superior a 60%*
% de municipis en què el servei compta amb una regidoria pròpia	---	---
% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea d'alcaldia	---	---
% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones	---	---

* Fan referència a un llindar (no es refereixen a la variació respecte a la mitjana)

Quadre Resum Indicadors

ENCÀRREC POLITIC	Impulsar la formació i sensibilització de la ciutadania envers la igualtat de gènere	2023	Impulsar la perspectiva de gènere de manera transversal a l'ens local	2023	Afavorir la participació sociopolítica de les dones	2023	Satisfier la demanda ciutadana d'atenció a les dones	2023	Donar resposta a les necessitats d'intervenció d'urgència	2023
	Alumnes particip. en formació i sensibilització de gènere (edu. no formal) per cada 1.000 pers. en edat escolar	137	% d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere	55,8 %	% membres entitats de dones del municipi sobre el total de dones majors de 16 anys del municipi	1,1 %	% dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi	1,2 %	% de dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència	8,4 %
	Participants en formació i sensibilització de gènere (edu. no formal) per cada 1.000 pers. en edat escolar	28	% personal de l'ens local que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cinc anys	34,2 %			% de dones usuàries ateses en violència masclista sobre el total de dones usuàries ateses	56,4 %		
	Participants en formació i sensibilització de gènere (fora àmbit educatiu) per cada 1.000 habitants	20,2	% plans corporatius aprovats l'últim any amb participació dels serveis d'igualtat en el disseny	58,3 %	Impulsar instruments de planificació estratègica	2023	% dones usu. ateses en viol. masclista s. dones del municipi que n'estima que estan en viol. masclista	3,1 %	Conèixer el grau de rotació de les dones usuàries ateses	2023
	Agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització i reivindicatives	41,8			% plans, protocols i reglaments d'igualtat amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu	74,5 %			% de dones usuàries ateses en primera atenció sobre el total de dones usuàries ateses	54,7 %
	Atencions punts de prevenció i sensib. (punts III) de feres majors i altres esdev. d'oci per cada 1.000 habitants	20,6							% de dones usuàries ateses donades d'alta (realització de la intervenció) sobre el total de dones usuàries ateses	19,8 %
	Hores d'atenció a TOTS els punts de prevenció i sensibilització (punts III)	88,4							% d'expedients reberts sobre el total de dones usuàries ateses	15,3 %
	Seguidors/es de les xarxes socials pròpies dels serveis d'igualtat	3.241,9								
	Intraccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat a les xarxes socials corporatives	19.949,7								

DONES USUÀRIES	Potenciar el treball en xarxa i els sistemes de derivació	2023	Combinar l'atenció individual i grupal	2023	Facilitar l'accés i proporcionar una intensitat d'atenció adequada a les dones usuàries	2023	Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses	2023	Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses (segons àmbits de violència masclista)	2023
	% de dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei directament	41,2 %	% de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual	98,1 %	Hores d'obertura setmanals o amb atenció al públic al matí	24,26	% de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys	0,8 %	% de dones en viol. masclista en la parella/esparella s. dones usu. ateses en viol. masclista	86,7 %
	% de dones usuàries ateses en primera atenció que accedíem al servei per derivació	58,8 %	% de dones usuàries ateses que han participat en accions grupals	9,3 %	Hores d'obertura setmanals o amb atenció al públic a la tarda	9,11	% de dones usuàries ateses que tenen entre 16 i 29 anys	14,5 %	% de dones en viol. masclista en l'àmbit familiar s. dones usu. ateses en viol. masclista	15,3 %
	% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades dels serveis socials municipals	19,5 %			Temps d'espera (dies) per rebre la primera atenció (ordinària)	13	% de dones usuàries ateses que tenen entre 30 i 44 anys	40,7 %	% de dones en viol. masclista en l'àmbit social i comunitari s. dones usu. ateses en viol. masclista	3,6 %
	% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades dels serveis sanitaris	14,1 %	Proporcionar a les dones usuàries els diferents tipus d'atenció que precisen	2023	Temps d'espera (dies) per rebre la primera atenció psicològica	31	% de dones usuàries ateses que tenen entre 45 i 64 anys	36,3 %	% de dones en viol. masclista per sexe i sexual en l'àmbit laboral s. dones usu. ateses en viol. masclista	1,7 %
	% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades dels serveis policials	9,2 %	% de dones usuàries ateses que han rebut atenció social	50,6 %	% de citos anul·lades o no presentades sobre el total de citos assignades	17,1 %	% de dones usuàries ateses que tenen 65 anys o més	7,6 %	% de dones en situació de violència masclista en altres àmbits sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista	3,3 %
	% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades dels serveis judicials	2,9 %	% de dones usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic	36,5 %	% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma presencial sobre el total d'atencions rebudes	86,2 %	% de dones usuàries ateses que pertanyen a una família mononuclear	27,7 %		
	% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades per altres recursos o serveis	12,5 %	% de dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic	46,7 %	% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma no presencial sobre el total d'atencions rebudes	14,4 %	% de dones usuàries ateses que no han assolit l'educació obligatòria	15,8 %	Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses (segons tipus de violència masclista)	2023
			% de dones usuàries ateses amb atenció als seus fills i filles	3,6 %			% de dones usuàries ateses trans	0,3 %	% de dones amb violència física s. dones usu. ateses en viol. masclista	35,3 %
			% de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE	5,3 %			% de dones usuàries ateses amb discapacitat	4,3 %	% de dones amb violència psicològica s. dones usu. ateses en viol. masclista	62,4 %
								% de dones amb violència sexual s. dones usu. ateses en viol. masclista	11,7 %	
								% de dones amb violència econòmica s. dones usu. ateses en viol. masclista	13,8 %	
								% de dones amb matrimonis forçats s. dones usu. ateses en viol. masclista	0,3 %	
								% de dones amb mutilacions genitals s. dones usu. ateses en viol. masclista	0,2 %	
								% de dones en violència vicària s. dones usu. ateses en viol. masclista	6,0 %	
								% de dones en violències múltiples s. dones usu. ateses en viol. masclista	27,9 %	
								% de dones en altres tipus de violència sobre el total de dones usuàries ateses en situació de violència masclista	4,1 %	
Oferir un servei de qualitat	2023									
Grau de satisfacció de les dones ateses	8,4									
Durada mitjana de la primera atenció	53,5									
Nombre d'atencions rebudes per cada dona usuària atesa	4,4									

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2023		Disposar dels recursos humans adequats		2023		Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el personal		2023		Afavorir la paritat entre el personal municipal		2023		Capacitar el personal		2023		
	Gestió directa (%) (Ajuntament, organisme autònom)		99,6 %		Nombre de dones de 16 anys o més per cada professional d'atenció		13.624		Sou brut base anual d'una tècnica d'igualtat		37.157		% dones sobre el total de personal dels serveis d'igualtat		96,7 %		Hores de formació per professional dels serveis d'igualtat		48,00		
	Gestió indirecta (%) (Concessió)		0,4 %		Nombre d'habitants per cada professional de prevenció i sensibilització		54.300		% d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat sobre total hores de conveni		6,8 %		% dones amb càrrec de comandament s. total càrrecs de comandament dels serveis d'igualtat		96,4 %						
	% d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat		14,7 %		Dones usuàries ateses per professional d'atenció		160														
				Nombre d'atencions per professional d'atenció		697															
				% de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització		28,0 %															

ECONOMIA	Disposar dels recursos econòmics adequats		2023		Finançar adequadament la despesa		2023		Donar suport al teixit associatiu que fomenta la participació de les dones		2023		Distribuir el pressupost en els diferents àmbits de treball		2023	
	Despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant		5,35		% d'autofinançament per taxes i preus públics		0,1 %		% de la despesa del servei destinada a subvencions a entitats que treballen per la igualtat de gènere		3,4 %		% del pressupost dels serveis d'igualtat dedicat a la promoció de la igualtat		27,5 %	
	% despesa corrent dels serveis d'igualtat sobre el pressupost corrent municipal		0,5 %		% finançament per aportacions d'altres institucions		45,3 %						% del pressupost dels serveis d'igualtat dedicat a l'atenció a les dones		44,3 %	
					% autofinançament per part de l'ajuntament		54,6 %									

ENTORN	Entorn sociodemogràfic		2023		Teixit associatiu i recursos en el territori		2023		Paritat en els càrrecs electes i la plantilla de l'ens local		2023		Departament d'adscripció del servei d'atenció a les dones i promoció de la igualtat		2023	
	Població		74.565		Nombre d'entitats de dones del municipi per cada 10.000 habitants		1		% de dones sobre el total de càrrecs electes del ple		48,0 %		% de municipis en què el servei compta amb una regidoria pròpia		91,3 %	
	Dones de 16 anys o més		32.199		% de municipis que compten amb un SIÉ encasat distància en transport públic		100,0 %		% de dones sobre el total de membres de l'equip de govern		49,8 %		% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea d'alcaldia		0,0 %	
	% dones de 20 a 45 anys sobre el total de la població		16,5 %		Distància a peu (en minuts) del SIAD a la seu central de l'ens local		9		% de dones sobre el total de personal de l'ens local		57,5 %		% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones		8,7 %	
	Diferencial taxa d'ocupació dones i homes		-6,7						% de dones amb comandament sobre el total de personal de comandament de l'ens local		55,1 %					
	Bretxa de pensions (% var. pensions contributives dones i homes)		-37,68													

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic

Impulsar la formació i sensibilització de la ciutadania envers la igualtat de gènere

Alumnes participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere (educació formal) per cada 1.000 pers. en edat escolar	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'alumnes participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere en l'educació formal respecte a cada 1.000 persones en edat escolar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Alumnes participants (Total) en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (àmbit educació formal)}}{\text{Població en edat escolar}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total d'alumnes assistents a activitats d'educació i sensibilització sobre igualtat de gènere, de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, representacions artístiques, etc.) i que han estat realitzades dins de l'àmbit de l'educació formal. Només s'inclouen les activitats que hagin estat organitzades des dels serveis d'igualtat de l'ens local, que han tingut lloc durant el curs escolar que es tanca al mes de juny de l'any d'estudi. No s'inclouen les activitats de sensibilització relacionades amb la diversitat sexual i de gènere. Nota: S'inclouen tant les activitats presencials com en línia. Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi amb edats compreses entre 6 i 18 anys (6 a 11 per educació primària, 12 a 15 per educació secundària i 16 a 18 per a Batxillerat. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 137	Municipis participants: 23

Participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere (educació no formal) per cada 1.000 pers. en edat escolar	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere en l'educació formal respecte a cada 1.000 persones en edat escolar.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Participants (Total) en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (àmbit educació no formal)}}{\text{Població en edat escolar}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització sobre igualtat de gènere, de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, representacions artístiques, etc.) i que han estat realitzades a l'àmbit de l'educació no formal (centres d'esplai, casals de joves, etc). Només s'inclouen les activitats que hagin estat organitzades des dels serveis d'igualtat de l'ens local, que han tingut lloc durant l'any d'estudi. Nota: S'inclouen tant les activitats presencials com en línia. Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi amb edats compreses entre 6 i 18 anys (6 a 11 per educació primària, 12 a 15 per educació secundària i 16 a 18 per a Batxillerat. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 27,5	Municipis participants: 22

Participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere (fora de l'àmbit educatiu) per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de participants en formació i sensibilització d'igualtat de gènere fora de l'àmbit educatiu respecte a cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Participants (Total) en accions de formació i sensibilització sobre igualtat de gènere (fora de l'àmbit educatiu)}}{\text{Població del municipi}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització sobre igualtat de gènere, de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, representacions artístiques, etc.) i que han estat realitzades fora de l'àmbit educatiu, formal o no formal. Només s'inclouen les activitats que hagin estat organitzades des dels serveis d'igualtat de l'ens local, que han tingut lloc durant l'any d'estudi. Nota: S'inclouen tant les activitats presencials com en línia. Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 20,2	Municipis participants: 22

Agents locals col·laboradors en campanyes de sensibilització i reivindicatives	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'agents locals que col·laboren amb l'ens local en campanyes de sensibilització i reivindicatives.	
Variable de càlcul: Nombre d'agents locals col·laboradors en campanyes i projectes de sensibilització i reivindicatives.	
Variables emprades: <p>Es consideren els agents locals que col·laboren directament (NO a través d'altra entitat o comissió) en l'organització i el desenvolupament de campanyes i projectes de sensibilització i reivindicatives impulsades pels serveis d'igualtat de l'ens local.</p> <p>Són els agents externs a la institució, com per exemple entitats, serveis públics que operen en el municipi (serveis sanitaris, centres o serveis educatius, cossos policials, bombers/eres, etc.) o altres organitzacions públiques o privades (per exemple, empreses, establiments comercials o de restauració, etc.).</p> <p>Nota: En cas que participin diferents escoles o CAPs del municipi, per exemple, cada escola i cada CAP es comptarà com 1.</p> <p>Nota: Es tenen en compte totes les campanyes i projectes de sensibilització i reivindicatives, no només les del 8M i el 25N.</p>	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 41,8	Municipis participants: 23

Atencions punts de prevenció i sensibilització (punts lila) de festes majors i altres esdeveniments d'oci per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'atencions als punts de prevenció i sensibilització (punts lila) de festes majors i altres esdeveniments d'oci respecte a cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'atencions realitzades als punts de prevenció i sensibilització (punts lila) de festes majors i altres esdeveniments d'oci}}{\text{Població del municipi}} \times 1000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre total d'atencions realitzades (atenció registrada) als punts de prevenció i sensibilització (punts lila), per rebre assessorament i informació envers conductes sexistes, agressions sexuals i/o violències. No inclou les atencions realitzades en els punts liles que no formen part d'espais d'oci (exemple: mercats). • Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 20,6	Municipis participants: 23

Hores d'atenció a TOTS els punts de prevenció i sensibilització (punts lila)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores d'atenció a tots els punts de prevenció i sensibilització (punts lila).	
Variable de càlcul: Hores d'atenció a TOTS els punts de prevenció i sensibilització (punts lila).	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Sumatori del total d'hores d'atenció als punts de prevenció i sensibilització (punts lila), per rebre assessorament i informació envers conductes sexistes, agressions sexuals i/o violències. Inclou totes les hores realitzades en els punts lila, ja formin part d'espais d'oci o no (exemple: mercats), realitzades durant l'any d'estudi. NOTA: Inclou les hores d'atenció de TOTS els punts lila. En cas de tenir més d'un punt lila simultàniament en un mateix dia, se sumaran les hores totals 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 88,4	Municipis participants: 23

Seguidors/es de les xarxes socials pròpies dels serveis d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de seguidors/es de les xarxes socials pròpies dels serveis d'igualtat.	
Variable de càlcul: Nombre de seguidors/es de les xarxes socials pròpies dels serveis d'igualtat.	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de seguidors/es ("amics/gues", "seguidors/es", etc.) als perfils i comptes de les xarxes socials pròpies dels serveis d'igualtat i que hagin tingut activitat durant l'any (s'entén per activitat un mínim de 12 publicacions durant l'any). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3.242	Municipis participants: 15

Nombre d'interaccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat a les xarxes socials corporatives	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'interaccions de publicacions relacionades amb les campanyes 8M i 25N a les xarxes socials corporatives.	
Variable de càlcul: Nombre d'interaccions de publicacions relacionades amb les principals campanyes d'igualtat a les xarxes socials corporatives.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'interaccions de les publicacions relacionades amb les principals campanyes de l'àmbit de la igualtat (8M i 25N) a les xarxes socials corporatives, ja siguin pròpies dels serveis d'igualtat o bé del conjunt de l'ens local. Es tenen en compte totes les xarxes socials corporatives. Per exemple: Instagram, Twitter, Facebook, LinkedIn o TikTok. Per calcular el nombre d'interaccions, cal sumar els elements següents de totes les xarxes socials corporatives: <ul style="list-style-type: none"> - "M'agrada" o "likes" - Comentaris - Visualitzacions de vídeos - Comparticions de les publicacions (per exemple, retuits). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 19.950	Municipis participants: 19

Impulsar la perspectiva de gènere de manera transversal a l'ens local

% d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere,	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'àmbits sectorials amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere}}{\text{Total d'àmbits sectorials que hi ha a l'ens local}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'àmbits sectorials de l'ens local amb els quals s'han fet accions conjuntes de promoció de la igualtat de gènere durant l'any d'estudi. Es consideren les accions següents: accions de transversalitat, participació conjunta en projectes, formació i accions de sensibilització i de transversalitat d'aplicació de la perspectiva de gènere. NOTA: Marqueu els àmbits a la llista que trobareu a la pestanya Àmbit sectorials. • Total d'àmbits sectorials de l'ens local . NOTA: El total d'àmbits s'obté del llistat consensuat amb els municipis. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 55,8%	Municipis participants: 23

% personal de l'ens local que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cinc anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % personal de l'ens local que ha rebut formació d'igualtat de gènere en els últims cinc anys.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de personal de l'ens local que ha rebut formació sobre igualtat de gènere en els últims 5 anys}}{\text{Nombre total de persones treballadores de l'ens local}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personal en actiu de l'ens local que ha rebut formació sobre igualtat de gènere en algun dels següents àmbits: violències masclistes, assetjament, perspectiva de gènere, transversalitat, etc., en els darrers 5 anys. La persona serà comptada de forma individual: si una persona ha fet diversos cursos durant aquests 5 anys es comptarà com una sola persona. NOTA: Inclou només el personal de l'Ajuntament/Ens local. No inclou el personal de les entitats del sector públic (organismes autònoms, empreses públiques, consorcis, etc...). • Total de persones que treballen a l'ens local en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. NOMÉS INCLOU el personal contractat per capítol I. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 34,2%	Municipis participants: 20

% plans corporatius aprovats l'últim any amb participació dels serveis d'igualtat en el disseny	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de plans corporatius aprovats l'últim any amb participació dels serveis d'igualtat en el disseny.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de plans corporatius que han comptat amb la participació dels serveis d'igualtat en el seu disseny}}{\text{Nombre de plans corporatius aprovats pel Ple municipal}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • S'ha de comptabilitzar el nombre de plans corporatius aprovats durant l'any d'estudi i aprovats pel Ple de l'ens local, que han comptat amb la participació dels serveis d'igualtat en el seu disseny). • S'ha d'indicar el nombre total d'instruments de planificació estratègica local aprovats en el ple de la corporació en l'any d'estudi. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 58,3%	Municipis participants: 20

Afavorir la participació sociopolítica de les dones

% membres entitats de dones del municipi sobre el total de dones majors de 16 anys del municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de membres d'entitats de dones del municipi respecte al total de dones majors de 16 anys del municipi	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones que són membres de les entitats de dones del municipi}}{\text{Nombre de dones majors de 16 anys}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> Total de persones que són sòcies de les entitats que treballen específicament en programes a favor de la igualtat i de la promoció de la dona, així com associacions de dones del municipi, registrades al Registre Municipal d'Entitats a 31 de desembre de l'any d'estudi. Dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,1%	Municipis participants: 16

Impulsar instruments de planificació estratègica

% plans, protocols i reglaments d'igualtat amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de plans, protocols i reglaments d'igualtat amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre plans, protocols i reglaments en l'àmbit de la igualtat de gènere que compten amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu}}{\text{Nombre total de plans, protocols i reglaments de l'ens local en l'àmbit de la igualtat de gènere}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> S'ha de comptabilitzar el nombre de plans, protocols i reglaments en l'àmbit de la igualtat de gènere i/o les violències masclistes, interns o externs, impulsats per l'ens local (únicament o conjuntament amb altres entitats) que compten amb algun instrument de seguiment o avaluació actiu. S'entén per instrument de seguiment qualsevol sistema d'informació o òrgan col·legiat (per exemple, una comissió de seguiment o un grup de treball) que monitoritzi, quantifiqui i/o valori el grau de realització de les accions previstes en els plans i el compliment de les pautes contingudes en els protocols esmentats. En el cas dels sistemes d'informació (sistemes d'indicadors, quadres de comandament, aplicacions de seguiment...) es consideren actius els instruments en els quals la informació s'actualitza amb una periodicitat anual, com a mínim. En el cas dels òrgans col·legiats de seguiment (comissions, grups de treball, etc.) es consideren actius aquells que es reuneixen i generen conclusions amb una periodicitat anual, com a mínim. Dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). S'ha de comptabilitzar el nombre de plans, protocols (actius i/o prorrogats) i reglaments en l'àmbit de la igualtat de gènere i/o les violències masclistes, interns o externs, impulsats per l'ens local (únicament o conjuntament amb altres entitats). S'entén per reglament aquesta norma jurídica (de caràcter obligatori i d'abast general) dictada en virtut de la potestat reglamentària de l'administració. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 74,5%	Municipis participants: 22

Satisfer la demanda ciutadana d'atenció a les dones

% dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses sobre el total de dones de 16 anys o més del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses}}{\text{Nombre de dones majors de 16 anys}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. • Dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,2%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses en violència masclista sobre el total de dones usuàries ateses	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el% de dones usuàries ateses en violència masclista respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 56,4%	Municipis participants: 23

% dones usuàries ateses en violència masclista sobre dones del municipi que s'estima que estan en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista sobre les dones del municipi que s'estima que estan en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}}{\text{Nombre de dones del municipi que s'estima que estan en situació de violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Estimació del nombre de dones del municipi que han estat víctimes de violència masclista l'últim any. Font: Enquesta de violència masclista a Catalunya 2016. NOTA: per al càlcul, s'ha aplicat el percentatge de dones que declaren haver estat víctimes de violència masclista l'últim any (sense tenir en compte comentaris, gestos sexuals o exhibicionismes), que el 2022 va ser del 21,7 % de les dones de 16 anys o més. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,1%	Municipis participants: 23

Donar resposta a les necessitats d'intervenció d'urgència

% de dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses assistides amb intervenció d'urgència.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries assistides amb intervenció d'urgència}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries que han rebut una intervenció d'urgència per part d'alguna de les professionals del servei d'atenció i orientació, ja sigui dins o fora de l'horari habitual d'atenció. Es consideren intervencions d'urgència les atencions que requereixin atenció immediata (no agendada), es derivin o no. Es tindran en compte totes les dones ateses, generin expedient o no. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,4%	Municipis participants: 22

Conèixer el grau de rotació de les dones usuàries ateses

% de dones usuàries ateses en primera atenció sobre el total de dones usuàries ateses	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció sobre el total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 54,7%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció) sobre el total de dones usuàries ateses	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció) respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones usuàries ateses donades d'alta (finalització de la intervenció)}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries donades d'alta per finalització de la intervenció. Nota: No inclou les altes per derivacions a altres serveis o recursos. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 19,8%	Municipis participants: 20

% d'expedients reoberts sobre el total de dones usuàries ateses	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'expedients reoberts respecte all total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Expedients reoberts}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'expedients reoberts de dones que havien estat ateses anteriorment i donades d'alta (finalització de la intevenció) fa més de dos anys. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 15,3%	Municipis participants: 14

II. Dimensió dones usuàries

Potenciar el treball en xarxa i els sistemes de derivació

% de dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei directament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei directament (no s'adrecen per derivació d'altre servei), respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció que s'adrecen al servei directament}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció que s'han adreçat directament al servei sense ser derivades per cap organisme durant l'any d'estudi. Si la dona ha estat informada del servei per una entitat, es comptabilitzarà com a dona usuària atesa en primera atenció que s'adreça al servei directament. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 41,2%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses en primera atenció que accedeixen al servei per derivació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació d'altre servei, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció que accedeixen al servei per derivació}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció que accedeixen al servei derivades pels serveis socials, serveis sanitaris, serveis jurídic/policial, programes de joventut, programes d'inserció social, programes d'inserció laboral o per altres recursos o serveis, durant l'any d'estudi . La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nota: S'entén per derivació quan hi ha hagut un tràmit o procediment formal • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 58,8%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis socials municipals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació dels serveis socials, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis socials municipals}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades al servei per part dels serveis socials municipals durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 19,5%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis sanitaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació dels serveis sanitaris, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis sanitaris}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades al servei per part dels serveis sanitaris (psiquiatria, urgències, atenció sexual, etc...) durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 14,1%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis policials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació dels serveis policials, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis policials}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades al servei per part dels serveis policials durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9,2%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis judicials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació dels serveis judicials, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades pels serveis judicials}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades al servei per part dels serveis judicials durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera acollida i atenció sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,9%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses en primera atenció derivades per altres recursos o serveis	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en primera atenció (1a assistència amb alta d'expedient) que s'adrecen al servei per derivació d'altres recursos o serveis, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses en primera atenció.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades per altres recursos o serveis}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció}} \times 100$	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en primera atenció derivades per altres recursos o serveis diferents als registrats anteriorment a les variables V35,V36,V37 i V38. Inclou derivacions de programes de joventut, programes d'inserció social o programes d'inserció laboral, etc., durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una primera atenció (obertura d'expedient), sobre algun d'aquests aspectes durant l'any d'estudi: personal, familiar, laboral i social. Aquesta primera atenció té com a objectiu determinar les necessitats de la dona i establir el procediment per resoldre-les. Pot constar de més d'una entrevista i pot ser una atenció presencial o telefònica. Com a resultat de la primera atenció se l'ha donat d'alta com a usuària. Si l'expedient està tancat i aquesta persona retorna al servei, la considerem com a primera atenció. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 12,5%	Municipis participants: 20

Combinar l'atenció individual i grupal

% de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Total de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual durant l'any d'estudi. Es tenen en compte les accions individuals següents: <ul style="list-style-type: none"> ○ Atenció personalitzada individual (informació i orientació generalista o violències masclistes) ○ Activitats de coordinació amb la xarxa local (circuit de violències masclista). La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 98,1%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses que han participat en accions grupals	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han participat en accions grupals, respecte al total del nombre de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han rebut una atenció individual}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que han participat en accions grupals (organitzades directament al/pel servei, però no inclou aquelles en què només s'ha col·laborat) durant l'any d'estudi. Es tenen en compte les accions grupals següents: <ul style="list-style-type: none"> Atenció personalitzada grupal (tallers, grups terapèutics). La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9,2%	Municipis participants: 23

Proporcionar a les dones usuàries ateses els diferents tipus d'atenció que precisen

% de dones usuàries ateses que han rebut atenció social	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han rebut atenció social personalitzada per part d'una treballadora o educadora social ja sigui a l'acollida o a un acompanyament individualitzat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han rebut atenció social}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que han rebut atenció social durant l'any d'estudi mitjançant una entrevista personalitzada per part d'una professional d'atenció social (educadora, treballadora social ..). S'entén per atenció social aquella atenció especialitzada, per part d'una professional (treballadora social o educadora social, entre d'altres) que realitza l'acompanyament de les dones que realitzen una demanda per una problemàtica personal derivada de la seva condició de dona (conflictes de parella, violències masclistes, discriminacions laborals, aïllament social, etc.). Sempre que sigui necessari es realitzarà la derivació a serveis més específics. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. <p>NOTA: S'exclouen les atencions de suport psicològic i assessorament jurídic /laboral.</p> <p>NOTA: S'exclouen les atencions d'acollida que no hagin estat realitzades per una educadora o treballadora social.</p> Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 50,6%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic individualitzat respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que han rebut assessorament jurídic durant l'any d'estudi. Per atencions d'assessorament jurídic es consideren: <ul style="list-style-type: none"> Atenció especialitzada per donar resposta a les diferents peticions d'informació i assessorament en funció del tipus d'especialitat jurídica (dret civil, familiar, laboral, violència masclista, estrangeria, etc...). La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 36,5%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic individualitzat respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que han rebut suport psicològic durant l'any d'estudi. S'entén per suport psicològic l'assessorament, orientació i suport a les dones davant de situacions personals d'especial vulnerabilitat, com per exemple: processos de separació, dols, assetjament moral o sexual, relacions abusives, etc... La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 46,7%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses amb atenció als seus fills i filles	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses amb fills i filles, els quals han rebut suport psicològic individualitzat respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses amb atenció als seus fills i filles}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries els fills i les filles de les quals han rebut algun tipus d'atenció (atenció psicològica, socioeducativa, etc.). La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,6%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que han estat derivades al SIE. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,3%	Municipis participants: 22

Facilitar l'accés i proporcionar una intensitat adequada a les dones usuàries

Hores d'obertura setmanals amb atenció al públic al matí	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores que els serveis d'igualtat presten atenció al públic en horari habitual i fins a les 15h.	
Variable de càlcul: Hores d'obertura setmanal amb atenció al públic al matí.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre total d'hores SETMANALS en què el Servei d'atenció i orientació a les dones es troba obert amb atenció al públic en horari de matí. Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu) i fins les 15h. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 24,26 h.	Municipis participants: 23

Hores d'obertura setmanals amb atenció al públic a la tarda	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores que els serveis d'igualtat presten atenció al públic en horari habitual a partir de les 15h.	
Variable de càlcul: Hores d'obertura setmanal amb atenció al públic a la tarda.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre total d'hores SETMANALS en què el Servei d'atenció i orientació a les dones es troba obert amb atenció al públic en horari de tarda. Es considerarà l'horari habitual (no el d'estiu) a partir de les 15h. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9,11 h.	Municipis participants: 23

Temps d'espera (dies) per rebre la primera atenció (ordinària)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els dies transcorreguts des de la sol·licitud de la primera visita fins a la data de la visita.	
Variable de càlcul: Temps d'espera mitjà (en dies) per rebre la primera visita (ordinària).	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Mitjana de tots els dies naturals transcorreguts pel total de dones usuàries que han sol·licitat una visita i/o entrevista, des de la sol·licitud de la primera visita fins a la data de la visita, durant l'any d'estudi. Inclou tots els serveis prestats pel servei d'atenció i orientació a les dones. No es tenen en compte les atencions d'urgència. Nota: No es comptabilitza el temps d'espera de la 1a visita d'atenció a fills i filles. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 13	Municipis participants: 23

Temps d'espera (dies) per rebre la primera atenció psicològica	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura els dies transcorreguts des de la sol·licitud de la primera visita d'atenció psicològica fins a la data de la visita.	
Variable de càlcul: Temps d'espera mitjà (en dies) per rebre la primera atenció psicològica (ordinària).	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Mitjana de tots els dies naturals transcorreguts pel total de dones usuàries que han sol·licitat una visita i/o entrevista d'atenció psicològica, des de la sol·licitud de la primera visita fins a la data de la visita, durant l'any d'estudi. No es tenen en compte les atencions d'urgència. Nota: No es comptabilitza el temps d'espera de la 1a visita d'atenció a fills i filles.	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 31	Municipis participants: 22

% de cites anul·lades o no presentades sobre el total de cites agendades	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de cites que no s'han realitzat per anul·lació o no presentació de la usuària respecte al total de cites programades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de cites anul·lades o no presentades}}{\text{Nombre total de cites agendades}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Nombre total de cites agendades anul·lades o no presentades. NOTA: s'inclouen totes les cites anul·lades o no presentades, hagin estat reprogramades o no. <ul style="list-style-type: none"> Total de cites agendades amb les dones usuàries per a qualsevol tipus d'atenció. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 17,1%	Municipis participants: 19

% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma presencial sobre el total d'atencions rebudes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'atencions realitzades presencialment respecte al total d'atencions rebudes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'atencions rebudes per les dones usuàries via presencial}}{\text{Nombre total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi de forma presencial a les dependències del SIAD. Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una atenció. Nota: no inclou les gestions necessàries per prestar el servei, sinó tan sols l'atenció directa a les dones usuàries. <ul style="list-style-type: none"> Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi. Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una primera atenció. NOTA: una sessió amb 20 persones equival a 20 atencions. S'exclouen aquelles accions de gestió, coordinació i comunicació inherents a l'expedient que no comportin l'atenció personalitzada ja sigui individual o grupal.	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 86,2%	Municipis participants: 21

% d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses de forma no presencial sobre el total d'atencions rebudes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'atencions NO realitzades presencialment respecte al total d'atencions rebudes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'atencions rebudes per les dones usuàries via NO presencial}}{\text{Nombre total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi per telèfon o mitjançant Internet (correu electrònic, web municipal o altres mitjans). Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una atenció. Nota: no inclou les gestions necessàries per prestar el servei, sinó tan sols l'atenció directa a les dones usuàries. Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi. Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una primera atenció. NOTA: una sessió amb 20 persones equival a 20 atencions. S'exclouen aquelles accions de gestió, coordinació i comunicació inherents a l'expedient que no comportin l'atenció personalitzada ja sigui individual o grupal. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 14,4%	Municipis participants: 20

Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses

% de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\% \text{ de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que tenen menys de 16 anys a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: S'exclouen les filles de les dones usuàries ateses que no tenen expedient propi. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,8%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que tenen entre 16 i 29 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que tenen entre 16 i 29 anys respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\% \text{ de dones usuàries ateses que tenen entre 16 i 29 anys}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que tenen entre 16 i 29 anys a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 14,5%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que tenen entre 30 i 44 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que tenen entre 30 i 44 anys respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\% \text{ de dones usuàries ateses que tenen entre 30 i 44 anys}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que tenen entre 30 i 44 anys a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 40,7%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que tenen entre 45 i 64 anys	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que tenen entre 45 i 64 anys respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\% \text{ de dones usuàries ateses que tenen entre 45 i 64 anys}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que tenen entre 45 i 64 anys a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 36,3%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses que tenen 65 anys o més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que tenen 65 anys o més respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\% \text{ de dones usuàries ateses que tenen 65 anys o més}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones usuàries ateses que tenen 65 anys o més a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 7,6%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses estrangeres fora de la UE	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses estrangeres amb nacionalitat no UE respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses estrangeres (total) de fora de la UE}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dones usuàries ateses que tenen nacionalitat estrangera d'un país de fora de la Unió Europea a 1 de gener de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable.. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 27,7%	Municipis participants: 23

% de dones usuàries ateses que pertanyen a una família monomarental	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que pertanyen a una família monomarental respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses (total) que pertanyen a una família monomarental}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que pertanyen a una família monomarental. Només es tenen en compte les mares que formen part d'una família monomarental. Es considerarà que formen part d'una família monomarental encara que no es disposi del carnet de família monomarental si es considera que no hi ha una corresponsabilitat compartida en quan a temps o pensió econòmica rellevant. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 27,7%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses que no han assolit l'educació obligatòria	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses que no han assolit l'educació obligatòria respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses que no han assolit l' educació obligatòria}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre total de dones usuàries ateses que no compten amb l'educació obligatòria (Educació primària obligatòria i Educació Secundària Obligatòria (ESO) o Educació General Bàsica (EGB)); és a dir, que tenen l'educació primària completa o bé que no han assolit aquest nivell d'instrucció, ja sigui perquè són analfabetes o perquè tenen estudis primaris incomplets. INCLOU les dones que compten amb titulacions més elevades en el seu país d'origen però no els han estat convalidades. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 15,8%	Municipis participants: 21

% de dones usuàries ateses trans	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries trans respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries trans ateses}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries trans (reconegudes legalment, que estiguin fent la transició o es reconeguin com a dones independentment que tinguin o no la menció de sexe registrada com a dona en la documentació oficial) ateses durant l'any d'estudi . La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,2%	Municipis participants: 20

% de dones usuàries ateses amb discapacitat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries amb algun tipus de discapacitat reconeguda respecte al total de dones usuàries ateses.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses amb discapacitat}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que tenen reconeguda una discapacitat del 33% o més amb resolució de la Generalitat a data 31 de desembre de l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,1%	Municipis participants: 18

Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses (segons àmbits de violència masclista)

% de dones en violència masclista en la parella/exparella s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit de la parella/exparella respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit de la parella o exparella}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista durant l'any d'estudi en l'àmbit de la parella o exparella. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 86,7%	Municipis participants: 21

% de dones en violència masclista en l'àmbit familiar s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit familiar (excepte parella/exparella) respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit familiar}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista durant l'any d'estudi en l'àmbit familiar. La violència en l'àmbit familiar consisteix en la violència física, digital, sexual, psicològica o econòmica exercida contra les dones i els menors d'edat en el si de la família i perpetrada per membres de la mateixa família o per membres del nucli de convivència. Inclou els matrimonis forçats. No inclou la violència exercida en l'àmbit de la parella o exparella. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 15,3%	Municipis participants: 21

% de dones en violència masclista en l'àmbit social i comunitari s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit social i comunitari, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista en l'àmbit social i comunitari}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista durant l'any d'estudi en l'àmbit social i comunitari. S'inclouen les mutilacions genitals. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,6%	Municipis participants: 20

% de dones en violència masclista per assetjament sexual en l'àmbit laboral s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista per assetjament sexual en l'àmbit laboral, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista per assetjament sexual en l'àmbit laboral}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista durant l'any d'estudi en l'àmbit laboral per violència física, sexual, econòmica, digital o psicològica que es pot produir en l'àmbit públic o privat durant la jornada de treball, o fora del centre i de l'horari establert si té relació amb la feina. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1,7%	Municipis participants: 19

% de dones en violència masclista en altres àmbits s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista en altres àmbits no detallats en els indicadors anteriors, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista en altres àmbits}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista durant l'any d'estudi en altres àmbits. Inclou, entre d'altres, la violència en l'àmbit digital, àmbit institucional, àmbit de la vida política i de l'esfera pública de les dones i àmbit educatiu. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,3%	Municipis participants: 17

Adequar el servei al perfil de les dones usuàries ateses (segons tipus de violència masclista)

% de dones en violència física s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus física, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus física}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista física, durant l'any d'estudi. Comprèn qualsevol acte de força o omissió contra el cos d'una dona, amb el resultat o el risc de produir-li una lesió física o un dany. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 35,3%	Municipis participants: 22

% de dones en violència psicològica s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus psicològica, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus psicològica}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista psicològica durant l'any d'estudi. Comprèn tota conducta o omissió intencional que produeixi en una dona una desvaloració o un patiment, per mitjà d'amenaçes, humiliacions, vexacions, exigència, obediència o submissió coerció verbal, insults, aïllament o qualsevol altra limitació del seu àmbit de llibertat. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 62,4%	Municipis participants: 22

% de dones en violència sexual s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus sexual, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus sexual}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista de tipus sexual, durant l'any d'estudi. Comprèn qualsevol acte de naturalesa sexual no consentit per les dones, inclosa l'exhibició, l'observació i la imposició, per mitjà de violència, intimidació, prevalença o manipulació emocional, de relacions sexuals, amb independència que la persona agressora pugui tenir amb la dona una relació conjugal, de parella, afectiva o de parentiu. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 11,7%	Municipis participants: 22

% de dones en violència econòmica s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus econòmica, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus econòmica}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista econòmica durant l'any d'estudi. Consisteix en la privació intencionada i no justificada de recursos per al benestar físic o psicològic d'una dona i, si escau, de les seves filles o fills, i la limitació en la disposició dels recursos propis o compartits en l'àmbit familiar o de parella. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 13,8%	Municipis participants: 22

% de dones en violència de matrimonis forçats s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus matrimonis forçats, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus matrimonis forçats}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista de tipus matrimonis forçats durant l'any d'estudi. S'entén per matrimoni forçat aquell que es produeix sense el consentiment vàlid de com a mínim un dels contraents per la intervenció de terceres persones de l'entorn familiar (sovint els progenitors), que s'atorguen la facultat de decisió i pressionen perquè aquesta pràctica es produeixi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,3%	Municipis participants: 20

% de dones en violència de mutilacions genitals s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus mutilacions genitals, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus mutilacions genitals}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista de tipus mutilacions genitals durant l'any d'estudi. La mutilació genital femenina és qualsevol procediment que implica l'extirpació total o parcial dels genitals externs femenins o altres lesions als genitals femenins amb finalitat no terapèutica. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,2%	Municipis participants: 20

% de dones en violència vicària s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus vicària, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus violència vicària}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista de tipus violència vicària durant l'any d'estudi. La violència vicària consisteix en qualsevol tipus de violència exercida contra els fills i filles amb la finalitat de provocar dany psicològic a la mare. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Per a cada dona usuària atesa es pot indicar més d'un tipus de violència. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 6,0%	Municipis participants: 18

% de dones en violències múltiples s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en violències masclistes múltiples (3 o més tipus), respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista del tipus violències múltiples}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista de tipus múltiple durant l'any d'estudi. Les violències múltiples són aquelles en què es donen 3 o més tipus de violència simultàniament. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. NOTA: Les dones incloses en violència múltiple s'han de indicar també en el tipus de violència corresponent. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 27,9%	Municipis participants: 17

% de dones en altres tipus de violència s/dones usuàries ateses en violència masclista	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones usuàries ateses en altres tipus de violències masclistes no incloses en els indicadors anteriors, respecte al total de dones usuàries ateses en violència masclista.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses en altres tipus de violència masclista}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries ateses en violència masclista d'altres tipus diferents als anteriors, durant l'any d'estudi. Inclou, entre d'altres, les violències masclistes de tipus digital, violència obstètrica, vulneració de drets sexuals i reproductius i violència de segon ordre. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. • Nombre de dones usuàries ateses durant l'any d'estudi que es troben en situació de violència masclista. Pot ser una demanda inicial o violència detectada durant el procés. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,1%	Municipis participants: 17

Oferir un servei de qualitat

Grau de satisfacció de les dones ateses	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el grau de satisfacció, de les dones ateses, amb el servei, recollit en les enquestes de satisfacció.	
Variable de càlcul: Grau de satisfacció amb el servei de les dones ateses.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Grau de satisfacció de les dones ateses que es calcula a partir de la mitjana de les notes obtingudes en les enquestes de satisfacció realitzades, en una escala del 0 (nul·la satisfacció) al 10 (màxima satisfacció). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,4	Municipis participants: 11

Durada mitjana de la primera atenció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la durada mitjana (minuts) de la primera visita o acollida ordinària (no urgent) que realitzen les professionals del servei a una usuària.	
Variable de càlcul: Durada mitjana de la primera atenció.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Temps de durada estimat o estàndard (en minuts) d'una entrevista de primera visita o d'acollida ordinària (no urgent). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 53,5	Municipis participants: 23

Nombre d'atencions rebudes per cada dona usuària atesa	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre anual d'atencions que rep cada dona atesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi}}{\text{Nombre de dones usuàries ateses}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi. Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una primera atenció. NOTA: una sessió amb 20 persones equival a 20 atencions. S'exclouen aquelles accions de gestió, coordinació i comunicació inherents a l'expedient que no comportin l'atenció personalitzada ja sigui individual o grupal .La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,4	Municipis participants: 23

III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, organisme autònom)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de despesa corrent en gestió directa (no concessions) del servei d'igualtat.	
Variable de càlcul: Gestió directa (%) (Ajuntament, organisme autònom).	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de despeses corrents en gestió directa: inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ens local, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 99,6%	Municipis participants: 23

Gestió indirecta (%) (Concessió)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de despesa corrent en gestió indirecta del servei d'igualtat.	
Variable de càlcul: Gestió indirecta (%) (Concessió).	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Percentatge de despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ens local (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,4%	Municipis participants: 23

% d'hores de personal externalitzat (cap. 2) sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de jornada que realitzen les professionals externalitzades respecte al total de personal del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de personal externalitzat (capítol II)}}{\text{Total de professionals servei d'igualtat}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de persones que treballen per als serveis d'igualtat contractades a través d'empreses de serveis (capítol II del pressupost), en equivalent a jornada completa d'acord amb el temps de treball efectiu (FTE=Full Time Equivalent). INCLOU treballadors/es d'organismes autònoms, empreses públiques o consorcis contractats a través d'empreses de serveis. INCLOU només aquelles persones contractades a través d'empreses de serveis que desenvolupen tasques vinculades directament amb l'atenció a les dones i/o la promoció de la igualtat. INCLOU: Personal autònom contractat de manera regular. NO INCLOU: Personal autònom contractat per encàrrecs puntuals. NO INCLOU personal de seguretat, neteja ni d'altres tasques no relacionades directament amb la igualtat. NO INCLOU persones contractades per a reforços puntuals amb contractes inferiors a sis mesos. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. • Total de professionals que treballen per als serveis d'igualtat en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. INCLOU el personal de recepció. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 14,7%	Municipis participants: 23

Disposar dels recursos humans adequats

Nombre de dones de 16 anys o més per cada professional d'atenció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de dones de 16 anys que hi ha al municipi i que, per tant, poden adreçar-se al servei, respecte al total de professionals d'atenció.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones majors de 16 anys}}{\text{Nombre de professionals d'atenció}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). • Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques d'atenció a les dones usuàries (informació i/o orientació, atenció social, atenció psicològica, assessorament jurídic, suport per a la inserció laboral, etc.). Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge de temps dedicat a l'atenció. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal de recepció si realitza tasques d'atenció (acollida) NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 13.624	Municipis participants: 23

Nombre d'habitants per cada professional de prevenció i sensibilització	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'habitants del municipi per cada professional de prevenció i sensibilització del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població del municipi}}{\text{Nombre de professionals de prevenció i sensibilització}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). • Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques de prevenció i sensibilització envers la igualtat de gènere i/o les violències masclistes, com ara l'organització de campanyes, accions de formació i sensibilització adreçades a professionals o a la ciutadania, accions comunicatives i de difusió, etc. Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge del temps destinat a la prevenció i sensibilització. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 54.300	Municipis participants: 23

Dones usuàries ateses per professional d'atenció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de dones usuàries ateses per cada professional d'atenció del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones usuàries ateses}}{\text{Nombre de professionals d'atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones usuàries majors de 16 anys ateses durant l'any d'estudi, per algun recurs d'atenció i informació que ofereixi una atenció personalitzada i/o grupal en serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament a les dones en l'exercici dels seus drets en tots els àmbits relacionats amb la seva vida personal, familiar, laboral i social. Pot ser una primera atenció que genera un expedient, o bé una dona amb un expedient obert que ha rebut una atenció durant l'any d'estudi. La usuària ha d'estar registrada de manera individualitzada, ha de ser identificable. No es consideren dones usuàries ateses aquelles que durant l'any d'estudi només han tingut en el seu expedient un trasllat o una inactivació. Tampoc aquelles que no han generat un expedient. No inclou aquelles dones que hagin rebut un recurs d'informació i no hagin estat registrades. • Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques d'atenció a les dones usuàries (informació i/o orientació, atenció social, atenció psicològica, assessorament jurídic, suport per a la inserció laboral, etc.). Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge de temps dedicat a l'atenció. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal de recepció si realitza tasques d'atenció (acollida) NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 160	Municipis participants: 23

Nombre d'atencions per professional d'atenció	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'atencions que realitza cada professional d'atenció del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi}}{\text{Nombre de professionals d'atenció}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total d'atencions rebudes per les dones usuàries ateses en l'any d'estudi. Es consideren totes les accions individuals i grupals esmentades. En cas d'atencions grupals, cada usuària i cada sessió es compten com una primera atenció. NOTA: una sessió amb 20 persones equival a 20 atencions. S'exclouen aquelles accions de gestió, coordinació i comunicació inherents a l'expedient que no comportin l'atenció personalitzada ja sigui individual o grupal. Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques d'atenció a les dones usuàries (informació i/o orientació, atenció social, atenció psicològica, assessorament jurídic, suport per a la inserció laboral, etc.). Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge de temps dedicat a l'atenció. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal de recepció si realitza tasques d'atenció (acollida). NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 697	Municipis participants: 23

% de professionals A1 sobre el total de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de professionals amb categoria A1 respecte al total de professional d'atenció, prevenció i sensibilització del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de professionals d'atenció, prevenció i sensibilització amb categoria A1}}{\text{Nombre de professionals d'atenció + Nombre de professionals de prevenció i sensibilització}} \times 100$
Variabls emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques d'atenció, prevenció o sensibilització a les persones usuàries amb categoria laboral A1. Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques d'atenció a les dones usuàries (informació i/o orientació, atenció social, atenció psicològica, assessorament jurídic, suport per a la inserció laboral, etc.). Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge de temps dedicat a l'atenció. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal de recepció si realitza tasques d'atenció (acollida). NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. Professionals que treballen per als serveis d'igualtat fent tasques de prevenció i sensibilització envers la igualtat de gènere i/o les violències masclistes, com ara l'organització de campanyes, accions de formació i sensibilització adreçades a professionals o a la ciutadania, accions comunicatives i de difusió, etc. Es considera el nombre de professionals en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, així com el percentatge del temps destinat a la prevenció i sensibilització. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament." 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 28,0%	Municipis participants: 23

Promoure unes condicions i un clima laboral positius entre el personal

Sou brut base anual d'una tècnica d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura en euros el sou brut anual d'una tècnica d'igualtat.	
Variable de càlcul: Sou brut base anual d'una tècnica d'igualtat.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Sou brut base anual del lloc de treball d'una tècnica d'igualtat (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ens local, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. En cas que hi hagi més d'una figura corresponent a tècnica d'igualtat amb sous diferenciats, es calcularà la mitjana d'aquests sous. NOTA 1: No ha d'incloure el cost de la seguretat social a càrrec de l'empresa. NOTA 2: A l'hora d'obtenir la dada només es considerarà el personal de l'ajuntament o ens local. NOTA 3: si es disposa de la dada en el darrer Estudi de retribucions realitzat per la DIBA, aquesta apareixerà automàticament. En cas contrari, el municipi haurà d'omplir la dada i, en qualsevol cas, sempre podrà substituir-la per una altra que consideri més actualitzada.	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 37.157 €	Municipis participants: 21

% d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat sobre total hores de conveni	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'hores de baixa del personal dels serveis d'igualtat sobre total hores de conveni.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals de baixa i indisposició del personal dels serveis d'igualtat}}{\text{Total hores de conveni del personal dels serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> S'inclou el total d'hores de baixa i d'indisposicions (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt del personal que treballa per als serveis d'igualtat. No es consideren les hores de permís de maternitat i paternitat, ni la resta de permisos i llicències. INCLOU: el personal contractat per capítol II. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament.	
<ul style="list-style-type: none"> Sumatori de les hores anuals laborals per conveni del conjunt del personal que treballa per als serveis d'igualtat. S'obté de la multiplicació de les "hores anuals segons conveni d'un professional dels serveis d'igualtat" pel "Nombre total de professionals dels serveis d'igualtat". En cas de jornada reduïda es considerarà la part proporcional de la dedicació horària. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament.	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 6,8%	Municipis participants: 21

Afavorir la paritat entre el personal municipal

% dones sobre el total de personal dels serveis d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones que treballen al servei d'igualtat respecte al total de professionals que treballen al servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de professionals dones del servei d'igualtat}}{\text{Total de professionals serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Total de dones que treballen per als serveis d'igualtat de l'ens local. Es considera el nombre de professionals dones en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte, sense cap mínim de dedicació. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. Total de professionals que treballen per als serveis d'igualtat en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. INCLOU el personal de recepció. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 96,7%	Municipis participants: 23

% dones amb càrrec de comandament s. total càrrecs de comandament dels serveis d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones amb càrrec de comandament que treballen al servei d'igualtat respecte al total de professionals amb càrrec de comandament que treballen al servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones amb càrrec de comandament dels serveis d'igualtat}}{\text{Total de professionals amb càrrec de comandament als serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> S'ha de comptabilitzar el nombre de DONES que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió en els serveis d'igualtat de l'ens local. Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament.. S'ha de comptabilitzar el nombre de persones que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió en els serveis d'igualtat de l'ens local. Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. NOTA: si empleneu la pestanya Personal, aquesta dada us apareixerà automàticament.. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 96,4%	Municipis participants: 20

Capacitar el personal

Hores de formació per professional dels serveis d'igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la mitjana d'hores de formació, amb aportació econòmica per part de l'ens local i/o dins de l'horari laboral, que realitzen les professionals que treballen en el servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació dels professionals dels serveis d'igualtat}}{\text{Total de professionals serveis d'igualtat}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada del personal. Inclou: Tant les específicament relacionades amb la igualtat de gènere i les violències masclistes com la formació en habilitats transversals. Inclou també els cursos i espais d'autocura i acompanyaments. S'entenen per hores de formació les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades, finançades totalment o parcial, i/o autoritzades per l'ens local i/o entitat, que estiguin justificades documentalment. En cas que la formació es faci fora de l'horari laboral, s'inclourà tant si aquestes hores es poden compensar com si no, sempre que estiguin ofertades o subvencionades parcial o totalment per l'ens local. S'inclou tant la formació presencial com en línia. S'inclouen els cursos gratuïts o subvencionats per altres entitats o la mateixa treballadora realitzats dins de l'horari laboral. NOTA: Si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. Total de professionals que treballen per als serveis d'igualtat en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. INCLOU el personal contractat per capítol II. INCLOU el personal de recepció. NOTA: si empleneu la pestanya Recursos Humans, aquesta dada us apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 48	Municipis participants: 23

IV. Dimensió econòmica

Disposar dels recursos econòmics adequats

Despesa corrent dels serveis d'igualtat per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura (€), la quantitat de despesa corrent que destina l'ens local per a cada habitant del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}}{\text{Població del municipi}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,3 €	Municipis participants: 23

% despesa corrent dels serveis d'igualtat sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de despesa corrent que destina l'ens local respecte al total de pressupost corrent municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat de l'any en estudi (s'inclou l'ens local, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). Font: SIEM. En cas que disposeu d'una altra xifra més actualitzada, cal que la introduïu. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,5%	Municipis participants: 23

Finançar adequadament la despesa

% d'autofinançament per taxes i preus públics	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'autofinançament per taxes i preus públics respecte al total de despesa corrent dels serveis d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per taxes i preus públics}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,08%	Municipis participants: 23

% finançament per aportacions d'altres institucions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'aportacions d'altres administracions i institucions respecte al total de despesa corrent dels serveis d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Ingressos per aportacions d'altres institucions (total)}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions (Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, Estat, Unió Europea, etc.). NO S'INCLOUEN les transferències de l'ens local a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 45,3%	Municipis participants: 23

% autofinançament per part de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'aportacions de l'ajuntament respecte al total de despesa corrent dels serveis d'igualtat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Les aportacions per part de l'ens local es calculen automàticament a partir de l'operació següent: Despeses corrents - Ingressos per taxes i preus públics - Aportacions corrents d'altres institucions. NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 54,6%	Municipis participants: 23

Donar suport al teixit associatiu que fomenta la participació de les dones

% de la despesa del servei destinada a subvencions a entitats que treballen per la igualtat de gènere	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el% de despesa per subvencions atorgades a entitats que treballen per la igualtat de gènere.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa destinada a subvencions a entitats que treballen per la igualtat de gènere}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) del capítol 4 (Transferències Corrents) destinades a subvencions a entitats que treballen específicament en programes a favor de la igualtat i de la promoció de la dona. NOTA: S'inclouen totes les transferències corrents a entitats, ja siguin en el marc d'un conveni o no. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,4%	Municipis participants: 21

Distribuir el pressupost en els diferents àmbits de treball

% del pressupost dels serveis d'igualtat dedicat a la promoció de la igualtat	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % del pressupost dedicat a la promoció de la igualtat respecte al total de pressupost del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa dels serveis d'igualtat destinada a accions de prevenció i sensibilització en l'àmbit de la igualtat}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinades a accions de prevenció i sensibilització en l'àmbit de la igualtat. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'obté automàticament a partir de la informació subministrada a la variable Despesa corrent dels Serveis d'Igualtat i a la pestanya Recursos Humans. NOTA: En cas que el municipi disposi de despeses en capítol 2 i que aquestes suposin un volum important de despesa en contractació de serveis (excepte externalització del personal del SIAD), podrà modificar la dada. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 27,5%	Municipis participants: 23

% del pressupost dels serveis d'igualtat dedicat a l'atenció a les dones	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'ingressos per transferències d'altres institucions respecte al total de despesa corrent del servei d'igualtat.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa del servei d'igualtat destinada a atenció a les dones}}{\text{Despesa corrent dels serveis d'igualtat}} \times 100$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents) destinades a atenció a les dones. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). Nota: S'obté automàticament a partir de la informació subministrada a la variable Despesa corrent dels serveis d'igualtat i a la pestanya Recursos Humans. Inclou les despeses dels serveis d'igualtat (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). NOTA: S'emplena automàticament a partir de les dades introduïdes a la pestanya Despeses i ingressos. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 44,3%	Municipis participants: 23

V. Entorn

Entorn sociodemogràfic

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any d'estudi.	
Variable de càlcul: Població del municipi.	
Variabes emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 74.565 hab	Municipis participants: 23

Dones de 16 anys o més	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el nombre de dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any d'estudi.	
Variable de càlcul: Nombre de dones majors de 16 anys.	
Variabes emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Dones de 16 anys o més empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 32.199	Municipis participants: 23

% dones de 20 a 45 anys sobre el total de la població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones de 20 a 45 anys respecte al total de població empadronada al municipi, a 1 de gener de l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones de 20 a 45 anys del municipi}}{\text{Població del municipi}} \times 100$	
Variabes emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Dones d'entre 20 i 45 anys empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). • Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 16,5%	Municipis participants: 23

Diferencial taxa d'ocupació dones i homes	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el diferencial entre la taxa d'ocupació de les dones i la dels homes de la població del municipi.	
Variable de càlcul: Diferencial taxa d'ocupació dones i homes.	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> És el diferencial entre la taxa d'ocupació de les dones i la dels homes. Font: Enquesta de població activa (dades publicades per Idescat i padró municipal d'habitants (INE)). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: -6,7%	Municipis participants: 23

Bretxa de pensions (% var. pensions contributives dones i homes)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de variació entre la mitjana de les pensions contributives de les dones i els homes residents al municipi.	
Variable de càlcul: Bretxa de pensions (% var. pensions contributives dones i homes).	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Percentatge de variació entre la mitjana de les pensions contributives de les dones i els homes residents al municipi. Font: Idescat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: -37,7%	Municipis participants: 23

Teixit associatiu i recursos en el territori

Nombre d'entitats de dones del municipi per cada 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % d'entitats de dones del municipi respecte a cada 10.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'entitats de dones del municipi}}{\text{Població del municipi}} \times 10000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Nombre d'entitats que treballen específicament en programes a favor de la igualtat i de la promoció de la dona, així com associacions de dones del municipi, registrades al Registre Municipal d'Entitats a 31 de desembre de l'any en estudi. Nombre de persones empadronades al municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: Institut Nacional d'Estadística (INE). 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1	Municipis participants: 23

% de municipis que compten amb un SIE a escassa distància en transport públic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de municipis que compten amb un SIE al municipi a menys de 30 minuts en transport públic.	
Variable de càlcul: Existència d'un SIE a escassa distància del municipi.	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> S'indica un 1 si el municipi o ens local compta amb un SIE a menys de 30 minuts en transport públic. Font: Google Maps. Nota: Aquesta informació apareixerà automàticament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 100%	Municipis participants: 22

Distància a peu (en minuts) del SIAD a la seu central de l'ens local	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura, en minuts, la distància del SIAD a la seu central de l'ens local.	
Variable de càlcul: Distància a peu del SIAD a la seu central de l'ens local (en minuts).	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> Distància a peu del SIAD a la seu central de l'ens local (en minuts). Font: Google Maps. Nota: Aquesta informació apareixerà automàticament.. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 9	Municipis participants: 23

Paritat en els càrrecs electes i la plantilla de l'ens local

% de dones sobre el total de càrrecs electes del ple	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones amb càrrecs electes respecte al total de càrrecs electes del ple.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de càrrecs electes del ple de l'ens local que són dones}}{\text{Nombre total de càrrecs electes del ple de l'ens local}} \times 100$	
Variabls emprades: <ul style="list-style-type: none"> Nombre de dones que són càrrecs electes del ple de l'ens local. Font: pàgines web dels ens locals. Nombre total de càrrecs electes del ple de l'ens local. Font: pàgines web dels ens locals. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 48,0%	Municipis participants: 23

% de dones sobre el total de membres de l'equip de govern	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones membres de l'equip de govern respecte al total de membres de l'equip de govern.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de membres de l'equip de govern que són dones}}{\text{Nombre total de membres de l'equip de govern}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de dones que són membres de l'equip de govern de l'ens local. Font: pàgines web dels ens locals. • Nombre total de membres de l'equip de govern. Font: pàgines web dels ens locals. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 49,8%	Municipis participants: 23

% de dones sobre el total de personal de l'ens local	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones de la plantilla respecte al total de membres de la plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total persones treballadores de l'ens local que són dona}}{\text{Nombre total de persones treballadores de l'ens local}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Total de DONES que treballen a l'ens local en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. NOMÉS INCLOU el personal contractat per capítol I. • Total de persones que treballen a l'ens local en proporció a la seva jornada laboral i/o durada del contracte. Per exemple, el contracte de mitja jornada es considera com a 0,5 professionals. En cas que hi hagi 2 contractes de mitja jornada, es considera com 1 professional. NOMÉS INCLOU el personal contractat per capítol I. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 57,5%	Municipis participants: 23

% de dones amb comandament sobre el total de personal de comandament de l'ens local	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % de dones de la plantilla que tenen responsabilitat de comandament respecte al total de membres de la plantilla amb responsabilitat de comandament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones amb càrrec de comandament de l'ens local}}{\text{Total persones treballadores de l'ens local que són comandament}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> S'ha de comptabilitzar el nombre de DONES que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió a l'ens local. Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. S'ha de comptabilitzar el nombre TOTAL de persones treballadores que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió a l'ens local. Cada persona s'ha de comptabilitzar com 1 amb independència de la seva jornada laboral i/o durada del contracte. NOTA: Si empleneu la pestanya Personal, aquesta dada us apareixerà automàticament.	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 55,1%	Municipis participants: 23

Departament d'adscripció del servei d'atenció a les dones i promoció de la igualtat

% de municipis en què el servei compta amb una regidoria pròpia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % municipis participants en què el servei d'igualtat té una regidoria pròpia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Els serveis d'igualtat compten amb regidoria pròpia}}{\text{Total de municipis participants}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> Apareixerà un 1 si els serveis d'igualtat del municipi o ens local compten amb una regidoria o àrea pròpia i un 0 si no en tenen. Nombre de municipis que han participat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 91,3%	Municipis participants: 23

% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea d'alcaldia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % municipis participants en què el servei d'igualtat està assignat a l'àrea d'alcaldia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Els serveis d'igualtat estan assignats a l'àrea d'alcaldia}}{\text{Total de municipis participants}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Apareixerà un 1 si els serveis d'igualtat del municipi o ens local estan assignats a l'àrea d'alcaldia o presidència i un 0 si no hi estan assignats. • Nombre de municipis que han participat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0%	Municipis participants: 23

% de municipis en què el servei està assignat a l'àrea de polítiques socials / atenció a les persones	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el % municipis participants en què el servei d'igualtat està assignat a l'àrea de polítiques socials/atenció a les persones.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Els serveis d'igualtat estan assignats a l'àrea responsable de polítiques socials / atenció a les persones}}{\text{Total de municipis participants}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> • Apareixerà un 1 si els serveis d'igualtat del municipi o ens local estan assignats a l'àrea responsable de polítiques socials/atenció a les persones i un 0 si no hi estan assignats. • Nombre de municipis que han participat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,7%	Municipis participants: 23



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Feminismes
i Igualtat

Gerència de Serveis de Feminismes i Igualtat
Servei de Polítiques d'Igualtat
Espai Francesca Bonnemaison
Sant Pere Més Baix, 7
08003 Barcelona
Tel. 934 049 095
s.politiquesigualtat@diba.cat
www.diba.cat/web/politiques-igualtat



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació
Edifici Can Serra
Rambla de Catalunya, 126, 5è
08008 Barcelona
Tel. 934 022 237
s.programacio@diba.cat
www.diba.cat/web/cci