



**El proceso de elaboración de
Merco Ciudad 2010**

Noviembre de 2010

Introducción: objetivos y contenido del documento.....	3
1.Merco Ciudad, la medición de la reputación de las grandes ciudades españolas	4
2.Eschema de funcionamiento de la metodología Merco Ciudad.....	6
3.Aplicación de la metodología a Merco Ciudad 2010	7
3.1.Introducción: semejanzas y diferencias con otros ranking Merco....	7
3.2.Encuesta a Población General	8
3.2.1. Cálculo de los <i>rankings</i> parciales: mejor ciudad para vivir, trabajar.....	9
3.2.2. <i>Ranking</i> total de población general.....	12
3.3.Evaluación de expertos	14
3.3.1.El cuestionario de Evaluación de Expertos.....	14
3.3.2.Tratamiento de la información	16
3.4. Benchmarking de Indicadores de Fuentes Secundarias	17
3.4.1.Acopio de información	17
3.4.2.Tratamiento de la información	18
3.5.Cuestionario de méritos a los ayuntamientos.....	222
3.6.Valoración del alcalde y la gestión municipal	244
3.7.Determinación de los rankings finales Merco Ciudad	245
3.7.1 Ranking <i>final de cada dimensión</i>	255
3.7.2 Ranking <i>global Merco Ciudad</i>	266
Anexo 1	27
Certificado de Calidad de Análisis e Investigación	28
Anexo 2	29
Cuestionario a Población General	290
Anexo 3	400
Cuestionario a Expertos	401
Anexo 4	466
Cuestionario de Méritos	467



Introducción: objetivos y contenido del documento

Partiendo de la experiencia de Villafañe y Asociados y de Análisis e Investigación en la medición de la reputación corporativa de las empresas, **Merco Ciudad** nace en 2008 con el objetivo de valorar la reputación de las grandes ciudades españolas, tanto de manera global como en algunos aspectos que son frecuente objeto de preocupación para los diferentes agentes: cuál es la mejor ciudad para vivir, la mejor ciudad para trabajar o incluso para divertirse.

Aunque la adaptación de la metodología Merco a la valoración de entes tan complejos como son las ciudades requiere necesariamente cambios relevantes, Análisis e Investigación¹, empresa encargada de la elaboración de este monitor, apuesta por mantener dos de las señas de identidad de los diferentes ranking Merco: el rigor metodológico, a través del proceso de elaboración que se detalla en este documento; y una aproximación multistakeholder, que trata de recabar la opinión de los agentes involucrados de forma más directa en la valoración de una ciudad.

La tercera edición de **Merco Ciudad** en España, que será publicada en noviembre de 2010, cuenta por primera vez con este informe, así como con la revisión independiente del mismo por parte de KPMG bajo el estándar ISAE 3000, lo que refuerza la solidez e independencia de Merco como herramienta de valoración de la reputación corporativa de las ciudades españolas.

¹ Análisis e Investigación, empresa encargada de la elaboración de este monitor, está certificada por AENOR bajo la norma ISO 20252, para la Investigación de Mercados (ANEXO 1), cumpliendo asimismo el Código CCI-ESOMAR

1. Merco Ciudad, la medición de la reputación de las grandes ciudades españolas

El **Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, Merco**, comenzó a elaborarse en 1999, con el objetivo de evaluar la reputación corporativa de las empresas que operan en España.

Tras diez ediciones de Merco en España, el monitor tiene un importante posicionamiento a nivel nacional e internacional, con un fuerte reconocimiento en el mundo empresarial. El impacto de Merco en la valoración de la reputación corporativa de las empresas que operan en nuestro país es muy alto: la publicación anual del *ranking* Merco Empresas y Líderes se ha convertido en un acontecimiento anual de gran relevancia, que genera una importante expectación, contando con la presencia de algunos de los principales líderes de las empresas más importantes de nuestro país.

Merco tiene un origen universitario, ya que nace como resultado de una investigación en el seno de la cátedra del profesor Justo Villafañe en la Universidad Complutense de Madrid, donde se formaliza inicialmente su metodología. En la actualidad, Merco se articula como un proyecto dirigido por Justo Villafañe, Catedrático de la Universidad Complutense de Madrid; y por José María San Segundo Encinar, Director General de Análisis e Investigación, empresa española de referencia en el ámbito de la Investigación de Mercados, que asume la realización de Merco. El hecho de que una de las empresas que lidera el sector de la investigación de mercados se encargue de todo el trabajo técnico es para Merco un signo de rigor y calidad.

Actualmente, Merco cuenta con cinco monitores dirigidos al ámbito empresarial. Además de Merco Empresas, en nuestro país se elaboran, de forma anual, los *ranking* Merco Líderes, destinado a valorar a los líderes empresariales de nuestro país; Merco Marcas Financieras, orientado a la valoración específica de las organizaciones de este ámbito; Tracking Merco, que mide de forma cuatrimestral la reputación de las empresas desde el punto de vista de los consumidores; y Merco Personas, encaminado a evaluar el atractivo de las empresas como "marca-empleador". Algunos de estos monitores ya han trascendido el ámbito español, llegando actualmente a Colombia, Argentina y Chile, y estando prevista la entrada en países como Ecuador, Austria, México y Perú (comenzando en 2010), Brasil (2011) y Estados Unidos (2012).

No obstante, en los últimos años, Merco ha iniciado, siempre dentro de la valoración de la reputación de las organizaciones o entidades, una línea adicional de desarrollo más allá del ámbito empresarial, a través de los diferentes proyectos incluidos en Merco Sociedad. Estos monitores llevan a cabo una adaptación de la metodología Merco para su utilización en otros ámbitos.

En este contexto, **Merco Ciudad** nace en 2008 con el objetivo de proporcionar una imagen general, así como la evaluación de aspectos específicos (mejor ciudad para vivir, trabajar, hacer negocios, divertirse, estudiar o visitar) de las ciudades más importantes de nuestro país (mayores de 100.000 habitantes y/o capitales de provincia o Comunidad Autónoma). Para realizar esta valoración, **Merco Ciudad** parte del punto de vista de los propios ciudadanos, de la opinión de expertos en áreas relevantes de la gestión de las ciudades (urbanismo, movilidad...), de la comparación de indicadores objetivos externos (procedentes del INE, diversas fuentes oficiales, ADIF, AENA...), de la información proporcionada por los propios ayuntamientos de las ciudades valoradas y de la valoración que la población hace de su alcalde, figura clave en la gestión municipal.

De este modo, el próximo 14 de noviembre, en fechas próximas al Día Mundial del Urbanismo, **Merco Ciudad 2010** publicará datos sobre cuáles son las mejores ciudades para vivir, trabajar, estudiar, divertirse, visitar y hacer negocios, además de una serie de ranking de reputación urbana. En **Merco Ciudad 2010**, los gestores públicos encontrarán datos de utilidad para la gestión pública: el estado de la reputación de su ciudad en ranking elaborados por grupos de ciudades comparables, la valoración de su ciudad comparada con la de las ciudades de la propia CC.AA., lo mejor y lo peor de cada ciudad, la valoración de la gestión de la ciudad por diferentes áreas, la valoración que los ciudadanos hacen del alcalde, etc. Los análisis ulteriores que realiza **Merco Ciudad** identificarán las fortalezas y debilidades de la gestión municipal y ofrecerán matrices estratégicas (áreas a mantener y a invertir) para mejorar dicha gestión.

También fuera del ámbito empresarial, se han desarrollado otros monitores como Merco Sanidad destinado a la valoración de los establecimientos sanitarios; y Merco Universidad, encaminado a evaluar a las instituciones académicas de nuestro país. Tanto Merco Sanidad como Merco Universidad están en fase de validación metodológica.

De este modo, a lo largo de los años, Merco ha ido consolidando su importancia como instrumento de referencia en la medición de la reputación de las organizaciones, a través de un proceso simultáneo de mejora metodológica, que ha venido teniendo lugar cada año desde el origen de Merco; y de desarrollo geográfico y sectorial.



2. Esquema de funcionamiento de la metodología Merco Ciudad

La elaboración de los *rankings* Merco Ciudad se realiza a partir de cinco componentes/valoraciones

1.	Encuestación a Población General	Evaluación por parte de los ciudadanos de las diferentes localidades valoradas sobre los aspectos más relevantes de su ciudad, las ciudades de su comunidad autónoma y la del conjunto del país.	<p>RANKINGS OBTENIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Ranking</i> global de mercoCIUDAD - Mejores ciudades para vivir - Mejores ciudades para trabajar - Mejores ciudades para hacer negocios. - Mejores ciudades para estudiar. - Mejores ciudades para divertirse. - Mejores ciudades para visitar
2.	Evaluación de expertos	Un amplio grupo de expertos en gestión urbana desde diferentes responsabilidades (urbanismo, movilidad...) señalan las mejores ciudades y prácticas en cuatro grandes dimensiones.	
3.	Benchmarking de indicadores	Se comparan las ciudades analizadas a partir de 97 medidas diferentes, que conducen a la elaboración de indicadores relacionados con la reputación de una ciudad.	
4.	Evaluación de Méritos (Evaluación Directa)	Se solicita a los ayuntamientos información sobre indicadores clave de gestión municipal, así como sobre las actuaciones que se están llevando a cabo en diversas líneas y documentación de apoyo.	
5.	Valoración del alcalde y la gestión municipal (población general)	Los ciudadanos dan una valoración a su alcalde, figura clave en la acción municipal, así como el conjunto de la gestión municipal.	

3. Aplicación de la metodología a Merco Ciudad 2010

3.1. Introducción: semejanzas y diferencias con otros ranking Merco

Como se ha indicado con anterioridad, el objetivo de **Merco Ciudad** es evaluar la reputación de las principales localidades españolas, así como los principales aspectos que confieren a una ciudad dicha reputación.

Dado que el objetivo de los *rankings* de **Merco Ciudad** es similar a los de Merco Empresas o Merco Personas, la metodología empleada tiene algunos puntos en común. Así, Merco Ciudad también integra las principales facetas que configuran la reputación de una ciudad utilizando información procedente de diferentes agentes implicados en su realidad, adaptando la aproximación *multistakeholder* de otros *rankings* Merco a la evaluación de una ciudad.

No obstante, en el caso de **Merco Ciudad** también se busca poner de manifiesto la pluralidad de valores que una población puede ofrecer a los diferentes agentes, que se trata de valorar específicamente en este *ranking*. En este sentido, por ejemplo, una localidad podría ser un excelente lugar para hacer negocios y al mismo tiempo una opción limitada para divertirse, siendo ambos aspectos relevantes a la hora de valorar su reputación y, por tanto, siendo necesario analizar ambas facetas.

De este modo, el resultado final de **Merco Ciudad** incluye más de una clasificación de las localidades. Por una parte, de forma análoga al caso de Merco Empresas, se obtiene un *ranking* definitivo que ordena las diferentes ciudades evaluadas en función de su reputación, obtenida, como se ha indicado, a partir de la valoración de diferentes agentes involucrados de uno u otro modo en la vida de éstas.

Adicionalmente, se generan seis *ranking* parciales relativos a dimensiones o áreas que han sido consideradas clave para una ciudad, y que configuran la reputación global de ésta. Estos *ranking* valoran si las localidades son buenas para **vivir** en ellas, para **trabajar**, para **hacer negocios**, para **estudiar**, para **divertirse** o para **visitarlas**. De esta forma, en las diferentes valoraciones no sólo se alcanzará un *ranking* general, sino que se obtendrán igualmente diversos *rankings* parciales correspondientes a estas dimensiones de la reputación de una localidad.

Asimismo, el carácter *cerrado* de **Merco Ciudad** también supone una diferencia reseñable frente a Merco Empresas o Merco Personas. Las localidades objeto de evaluación están determinadas desde el comienzo del trabajo técnico, correspondiéndose con las capitales de provincia/Comunidad Autónoma, así como



otras ciudades cuya población supere los 100.000 habitantes. La valoración de los diferentes agentes no puede hacer entrar en el *ranking* a nuevas ciudades, que no cumplirían la condición necesaria para ser incluidas en el *ranking*.

Este hecho afectará, como se pondrá de manifiesto, a la metodología de realización de las diferentes fases del estudio: la opinión de la población general se recabará en las localidades evaluadas, el cuestionario de méritos se dirigirá exclusivamente a éstas y el benchmarking de indicadores procedentes de fuentes secundarias se ceñirá a las ciudades consideradas.

La valoración final de una localidad en el *ranking Merco Ciudad* estará integrada por puntuaciones procedentes de diferentes fuentes, que procederemos a explicar a continuación:

- Encuesta a población general.
- Encuesta a expertos.
- Benchmarking de indicadores de fuentes secundarias.
- Cuestionario de méritos a los ayuntamientos.
- Valoración del alcalde y la gestión municipal (procedente de la encuesta a población general).

Finalmente, hay que señalar que la metodología de elaboración de los ranking merco se analiza cada año con el objetivo de mejorar la calidad de los ranking publicados por lo que los componentes y las ponderaciones que se aplican pueden variar de un año a otro.

3.2. Encuesta a Población General

La encuesta a población general tiene como objetivo conocer la opinión sobre la reputación de las ciudades objeto de análisis desde el punto de vista de las personas que viven en ellas. De este modo, la muestra de población general utilizada para **Merco Ciudad** 2010 ha estado integrada por 9.100 residentes en las ciudades evaluadas, seleccionados de forma proporcional a sexo y edad de acuerdo con los estándares de calidad para la realización de estudios de mercado.

Para cada ciudad, el tamaño muestral mínimo es de 100 personas, que se utiliza en los municipios menos poblados. Para las localidades de mayor tamaño, la muestra



incluye a 150 personas o, en el caso de las ciudades más grandes (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla...), 200 habitantes.

La obtención de datos se lleva a cabo mediante encuestación telefónica, que lleva a cabo Análisis Survey, unidad de Análisis e Investigación encargada de la realización de este tipo de trabajos de campo. El cuestionario utilizado se incluye en el ANEXO 2.

Como se indicó con anterioridad, **Merco Ciudad** no sólo va a proporcionar como resultado una valoración general de la reputación de las ciudades, sino que va a plantear igualmente una evaluación de éstas en seis aspectos que se han considerado clave: su atractivo para vivir, trabajar... De esta forma, a continuación se detallará en primer lugar el procedimiento de obtención de los *rankings* parciales, correspondientes a cada una de estas dimensiones de valoración; para analizar a continuación la forma de obtención del *ranking* total.

3.2.1. Cálculo de los *rankings* parciales: mejor ciudad para vivir, trabajar...

Cada uno de los seis *rankings* considerados (mejor ciudad para vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse y visitar) se calcula a partir de cinco componentes:

- El **índice de satisfacción de los ciudadanos**. Este primer componente tiene como objetivo recoger la opinión de los residentes de una ciudad en relación con esta, midiendo su satisfacción en diferentes aspectos clave que están integrados en las seis dimensiones consideradas.

Para valorar la satisfacción, se pregunta a los encuestados sobre la importancia que tienen 23 factores diferentes para la reputación de una ciudad cualquiera (**pregunta 3**: "Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es la menor importancia posible y 10 la mayor importancia posible, dígame, por favor, en qué medida le parece a Vd. importante que **una ciudad en general...**"), así como su valoración personal de la ciudad en la que viven en relación con dichos factores (**pregunta 4**: "Pensando ahora en la ciudad en la que Vd. vive y utilizando de nuevo una escala de 0 a 10, donde 0 es la menor puntuación posible y 10 la mayor puntuación posible, dígame en qué medida le parece a Vd. que...")

Los diferentes factores están relacionados con las seis dimensiones de **Merco Ciudad** siguiendo el esquema recogido en la tabla:



Factores (preguntas 3 Y 4 del cuestionario)						
	VIVIR	TRABAJAR	HACER NEGOCIOS	ESTUDIAR	DIVERTIRSE	VISITAR
1. Es una ciudad cívica / con gente educada	X					
2. Es una ciudad abierta / con gente integradora y hospitalaria	X					
3. El ayuntamiento realiza una buena gestión	X					
4. Ofrece bastantes posibilidades de trabajo		X				
5. Es una ciudad con buenos precios en general	X					
6. Hay una red de transportes públicos de calidad	X	X				
7. Hay una buena oferta educativa (guarderías, colegios, universidades...)				X		
8. Tiene buenos centros sanitarios	X					
9. La ciudad está limpia	X					
10. Está bien comunicada (con otras ciudades)		X	X			X
11. Existen buenas instalaciones deportivas					X	
12. Hay una buena oferta de actividades de ocio (cine, bares, restaurantes, discotecas...)					X	
13. Hay variedad de tiendas para comprar					X	
14. La oferta de eventos y espacios culturales (museos, teatros, conciertos...) es adecuada					X	
15. Se puede ir andando a la mayoría de los sitios	X					
16. Es una ciudad poco masificada / con pocas aglomeraciones de gente	X					
17. Hay suficientes parques, jardines y zonas verdes	X					
18. Es bastante segura	X					
19. Tiene un tráfico fluido / sin demasiados atascos	X					
20. Hay poca contaminación (aire limpio, pocos ruidos...)	X					
21. Está ubicada en una buena zona geográfica	X					
22. Tiene un clima que me gusta	X					
23. Es una ciudad bonita						X

La **importancia** de cada uno de los factores es la media de todas las respuestas obtenidas en la pregunta 3 del cuestionario, independientemente de la ciudad de procedencia del encuestado. La **valoración** de cada factor se calcula, para cada ciudad, a partir de las respuestas obtenidas en la pregunta 4 de las personas que viven en ella.

La puntuación que obtiene cada ciudad en este índice se calcula, para cada una de las seis dimensiones, a partir de la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum(\text{Importancia} * \text{valoración})}{\sum(\text{Importancia})}$$

Teniendo en cuenta para el cálculo de cada una de las dimensiones los factores asociados a ella. De esta forma, se obtiene en cada una de las dimensiones una puntuación, que se somete a un cambio a una nueva escala de 3 a 10 puntos en



función de las puntuaciones obtenidas por las diferentes ciudades evaluadas, con el fin de potenciar las diferencias de puntuación entre las diferentes localidades.

- La **satisfacción global de los ciudadanos**. Para evaluar este aspecto, se utiliza la pregunta 6 del cuestionario (**pregunta 6:** "¿en qué medida su ciudad le parece una buena ciudad para... vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse y visitar?"), transformando las respuestas obtenidas (mucho, bastante, ni mucho ni poco, poco, nada) en valores numéricos, de acuerdo con la tabla.

Mucho	10 puntos
Bastante	7,5 puntos
Ni mucho ni poco	5 puntos
Poco	2,5 puntos
Nada	0 puntos

El promedio obtenido para los residentes de cada una de las ciudades se reescala, de forma similar al índice de satisfacción, entre 3 y 10 puntos, con el fin de reflejar con mayor claridad la diferencia entre las puntuaciones obtenidas por las distintas localidades.

- Las **menciones como mejor lugar de los propios ciudadanos**. La pregunta 8 pide a los encuestados que indiquen las ciudades que valoran mejor en cada una de las 6 dimensiones dentro de su comunidad autónoma o región (**pregunta 8:** "Dígame, por favor, la ciudad de su comunidad autónoma o región que en su opinión son mejores para... vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse, visitar").

Se consideran en este apartado el porcentaje de menciones que hacen los encuestados a su propia ciudad, dividido entre 10, de forma que se obtiene una puntuación entre 0 y 10.

- Las **menciones como mejor lugar de los ciudadanos de su comunidad autónoma o región**. En este caso, partiendo de la misma pregunta 8, se tiene en cuenta el porcentaje de menciones que obtiene cada ciudad por parte de los encuestados que residen en su comunidad autónoma. Dicho porcentaje se divide igualmente entre 10 para obtener una puntuación entre 0 y 10 puntos.
- Las **menciones como mejor lugar del total de encuestados**. Para obtener esta puntuación, se utilizan las respuestas a la pregunta 9 (**pregunta 9:** "Y de España, ¿qué ciudad es la mejor para..... vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse, visitar"). Al igual que en los casos anteriores, se tiene en cuenta el

porcentaje de menciones que obtiene cada ciudad, dividiéndolo también entre 10 para obtener una puntuación entre 0 y 10 puntos.

Partiendo de las cinco valoraciones descritas anteriormente (índice de satisfacción de los ciudadanos, satisfacción global de los ciudadanos, menciones como mejor lugar de los ciudadanos, menciones como mejor lugar de la comunidad autónoma y menciones como mejor lugar del total de encuestados), se calculan los seis *rankings*, utilizando las ponderaciones recogidas en la siguiente tabla.

	<i>Ranking</i> VIVIR	<i>Ranking</i> TRABAJAR	<i>Ranking</i> HACER NEGOCIOS	<i>Ranking</i> ESTUDIAR	<i>Ranking</i> DIVERTIRSE	<i>Ranking</i> VISITAR
Índice de satisfacción de los ciudadanos	35%	25%	15%	15%	15%	15%
Satisfacción global de los ciudadanos	15%	20%	10%	15%	15%	15%
Menciones como mejor lugar de los ciudadanos	20%	15%	10%	20%	25%	20%
Menciones autonómicas como mejor lugar	15%	10%	5%	10%	15%	15%
Menciones como mejor lugar en toda España	15%	30%	60%	40%	30%	35%

Como resultado, se obtiene un ***ranking* derivado de la opinión de la población general para cada una de las seis dimensiones de la reputación de una ciudad**

3.2.2. *Ranking* total de población general

El *ranking* total de población general está integrado por cuatro componentes:

- El **índice de satisfacción de los ciudadanos**. De la misma forma que en los *rankings* parciales, su cálculo parte de las respuestas a las preguntas 3 y 4 (importancia y valoración de 23 factores clave para la reputación de una ciudad).

Al igual que en los *ranking* parciales, la **importancia** de cada uno de los factores es la media de todas las respuestas obtenidas en la encuesta, mientras que la **valoración** de cada factor se calcula para cada una de las localidades en función de las respuestas de sus ciudadanos.

Nuevamente, se utiliza la misma fórmula para la valoración, aunque utilizando en este caso todos los factores de forma conjunta (es decir, sin separarlos por dimensiones)

$$\frac{\sum(\text{Importancia} * \text{valoración})}{\sum(\text{Importancia})}$$



De este modo, se obtiene una puntuación para cada una de las ciudades que oscila entre 0 y 10 puntos.

- La **satisfacción global de los ciudadanos**. Se calcula como el promedio obtenido por cada ciudad en la pregunta 5 (**pregunta 5**: "Teniendo en cuenta todos los aspectos que acabamos de ver, ¿cómo valoraría globalmente su ciudad? Por favor, utilice una escala de 0 a 10)
- La **preferencia por la propia ciudad**. Se calcula como el promedio obtenido por cada ciudad en la pregunta 7 (**pregunta 7**: " Si en este momento pudiera elegir cualquier ciudad de España para vivir, ¿con qué probabilidad elegiría la ciudad en la que actualmente vive?). La transformación de las respuestas en valores numéricos se realiza de acuerdo con la tabla:

Mucha	10 puntos
Bastante	7,5 puntos
Ni mucha ni poca	5 puntos
Poca	2,5 puntos
Ninguna	0 puntos

- La **suma de los *rankings* parciales**. Para cada una de las ciudades, se suman las puntuaciones obtenidas en los *rankings* obtenidos (vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse y visitar), cuyo cálculo se ha descrito en el apartado anterior (3.2.1).

Para cada ciudad, se hace una **suma ponderada de los cuatro componentes descritos anteriormente**, utilizando las ponderaciones indicadas en la tabla.

Índice de satisfacción de los ciudadanos	20%
Satisfacción global de los ciudadanos	15%
Preferencia por la propia ciudad	15%
Suma de los <i>rankings</i> parciales	50%

El resultado es un ***ranking*** que mide la reputación total de una ciudad desde el punto de vista de la población general



3.3. Evaluación de expertos

La **evaluación de expertos** pretende aportar a la valoración de la reputación realizada por Merco Ciudad el punto de vista de diversos agentes externos con capacidad para:

- **Analizar y valorar el posicionamiento reputacional** de las ciudades evaluadas, dado su conocimiento experto acerca de uno o varios factores clave para la determinación de la reputación de una ciudad.
- **Influir en la opinión pública desde su conocimiento experto**, con el consiguiente impacto sobre la reputación de las ciudades, más allá de su propio ámbito de actuación.

En esta fase, las 81 ciudades elegidas para su evaluación en 2010 son valoradas por un amplio grupo de expertos (97 en la edición actual), cuyos conocimientos y experiencias en áreas como la arquitectura, el urbanismo, los servicios públicos,... les confieren las mencionadas capacidades.

3.3.1. El cuestionario de Evaluación de Expertos

El cuestionario dirigido a expertos pretende obtener su opinión sobre cuáles son las ciudades españolas con una mejor reputación. Para ello, los encuestados han de señalar en 12 cuestiones, que se agrupan en cuatro dimensiones, además de una pregunta sobre reputación global, cuáles son las ciudades que consideran líderes en los diferentes ámbitos. Las dimensiones y su concordancia con las preguntas del cuestionario son las recogidas en la tabla.

DIMENSIÓN	CUESTIONES	PREGUNTA
REPUTACIÓN MEDIOAMBIENTAL	Metabolismo urbano más sostenible	P1
	Movilidad más sostenible	P2
	Mejor práctica medio ambiente	P3
REPUTACIÓN COMPETITIVA	Mejores infraestructuras para competitividad	P4
	Más avanzada en transición a la economía creativa	P5
	Mejor práctica competitividad	P6
REPUTACIÓN SOCIAL Y DEMOCRÁTICA	Más solidaria	P7
	Más abierta	P8
	Mejor práctica políticas sociales	P9
REPUTACIÓN DE GESTIÓN	Mejor planificada	P10
	Mejor promocionada	P11
REPUTACIÓN GLOBAL	Mejor reputación	P12

Cada una de estas cuestiones es descrita en el cuestionario en detalle, con el fin de que el experto sepa exactamente cuál es la característica que se pretende evaluar.

En las dos primeras cuestiones de las dimensiones Reputación Medioambiental, Reputación Competitiva, Reputación Social y Democrática y Reputación de Gestión, los expertos deben señalar cuáles son las dos ciudades que, desde su punto de vista, son líderes en las distintas variables evaluadas, mientras que en la tercera cuestión de cada bloque (excepto en el de Reputación de Gestión, en el que dicha cuestión no existe) deben identificar la mejor práctica desarrollada en este ámbito y en qué ciudad se está llevando a cabo. No obstante, esta última cuestión no tiene incidencia directa en el *ranking*.

Finalmente, la cuestión 12 solicita al experto que señale cuáles son las cinco ciudades que tienen una mejor reputación, considerando este concepto de forma global.

Por lo que se refiere a los expertos que realizan la valoración, en 2010 han sido 97 profesionales relacionados con la gestión urbana, incluyendo a gestores públicos, directivos de empresas de servicios urbanos, académicos e investigadores sobre la gestión de ciudades...Su ámbito de experiencia se centra en tareas como el urbanismo, la movilidad sostenible o la gestión medioambiental.

La selección de dichos expertos se realiza a partir de una base de datos de la que dispone Análisis e Investigación, que aglutina actualmente a 240 profesionales. Esta base de datos se actualiza anualmente en función de la participación y el interés en la reputación de las ciudades. En la selección de esta muestra de expertos se tienen igualmente en cuenta criterios de representatividad, tratando de incluir profesionales de diferentes ámbitos.

La encuestación se realiza de forma electrónica, controlándose la recepción de los cuestionarios a través de una aplicación específica de gestión de este tipo de encuestas.

El cuestionario está incluido en el ANEXO 3.

Tras la elaboración del cuestionario de valoración por parte de expertos se dispone de una **herramienta que permite a profesionales vinculados con diversas áreas de gestión municipal evaluar** a la empresa en cuatro dimensiones clave.

3.3.2. Tratamiento de la información

Al tratarse de un cuestionario abierto, es necesario realizar un proceso de normalización y codificación. Este proceso se lleva a cabo por técnicos de Análisis e Investigación y consiste en dar uniformidad a las denominaciones de las ciudades obtenidas en las respuestas (preguntas 1, 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11 y 12).

Para su realización, los nombres de las ciudades se ajustan a un plan de códigos que se corresponde con el listado de las ciudades analizadas. De esta forma, se procede a la normalización de las denominaciones de las ciudades (por ejemplo Coruña, La Coruña, A Coruña codificándose todas como A Coruña).

Una vez codificadas/normalizadas las ciudades, se procede a la valoración. Para ello, se sigue para las preguntas 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 el siguiente esquema:

POSICIÓN	Multiplicador
1ª CIUDAD	x 10
2ª CIUDAD	x 7

Las puntuaciones utilizadas para la valoración global (pregunta 12) son las siguientes:

POSICIÓN	Multiplicador
1ª CIUDAD	x 25
2ª CIUDAD	x 20
3ª CIUDAD	x 15
4ª CIUDAD	x 10
5ª CIUDAD	x 7

Con este proceso, se obtienen para cada ciudad valoraciones relativas a su reputación medioambiental, su reputación competitiva, su reputación social y democrática y su reputación de gestión, así como a su reputación global.

A partir de las puntuaciones originales de cada dimensión (sin cambio de escala) se calculan los *rankings* parciales para VIVIR, TRABAJAR y HACER NEGOCIOS, conceptos con los que las cuestiones valoradas están relacionadas. Concretamente, las valoraciones obtenidas por cada ciudad (según su número de menciones y la posición de la mención) son ponderadas por los coeficientes que se detallan en la tabla, obteniéndose las puntuaciones para la elaboración de los mencionados

rankings. Asimismo, de la suma de estos tres *rankings* nos permite obtener el ranking total de las valoraciones de los expertos.

PONDERACIONES	VIVIR	TRABAJAR	HACER NEGOCIOS
REPUTACIÓN MEDIOAMBIENTAL	X 1,00		
REPUTACIÓN COMPETITIVA		X 1,00	X 2,00
REPUTACIÓN SOCIAL Y DEMOCRÁTICA	X 1,00		
REPUTACIÓN DE GESTIÓN	X 1,00		X 0,50

Cada uno de estos *rankings*, tanto los parciales como el total, son transformados a una escala de 200 a 1000 puntos.

Como resultado, todas las ciudades que forman parte del *ranking* final Merco Ciudad tienen una **valoración total de expertos**, que oscila entre 200 puntos y 1000 puntos y **tres valoraciones correspondientes a los *rankings* VIVIR, TRABAJAR y HACER NEGOCIOS**, que oscilan también entre 200 puntos y 1000 puntos.

3.4. Benchmarking de Indicadores de Fuentes Secundarias

El objetivo de esta fase es realizar una valoración basada en datos objetivos y cuantificables que se encuentran recogidos en distintas fuentes de información secundaria (INE, ADIF,...). Las métricas se han mantenido desde el diseño original de **Merco Ciudad** y fueron seleccionadas teniendo en cuenta la opinión de expertos. El proceso consta de dos fases: acopio de información y tratamiento de la información.

3.4.1. Acopio de información

El proceso de recogida de la información se lleva a cabo consultando distintas fuentes secundarias por parte de los técnicos de Ael. Cada año, el proceso se realiza tratando de obtener el último dato disponible para las ciudades incluidas en el estudio. Las fuentes consultadas para la recolección de datos son, entre otras, el Instituto Nacional de Estadística (INE), los registros estadísticos de diversos organismos públicos (Ministerio de Trabajo e Inmigración, Sanidad...), así como otras fuentes de datos (Anuario de Caja España, Anuario de La Caixa, ADIF...)



Una vez completada esta fase, Ael dispone de un panel de datos que permite comenzar con el tratamiento de información para la valoración de las ciudades objeto del estudio

3.4.2. Tratamiento de la información

Una vez recogida la información, la valoración de las distintas ciudades en cada una de las métricas se lleva a cabo con un proceso que se basa en la comparación de cada ciudad con el global. Para ello, se calcula el percentil en el que se sitúa cada ciudad en cada uno de las medidas recogidas y se puntúa a la ciudad siguiendo el siguiente esquema.

Si la medida implica una mejor situación cuanto mayor (relación directa):

Percentil	Puntuación
En blanco	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010
[0-25]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010
(25-50]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 2
(50-75]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 3
(75-90)	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 4
[90-100]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 5

Si la medida implica una mejor situación cuanto menor (relación inversa, por ejemplo, la tasa de paro):

Percentil	Puntuación
[0-10]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 5
(10-25]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 4
(25-50]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 3
(50-75)	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 2
[75-100]	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010
En blanco	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010

Finalmente, para las variables dicotómicas (tiene/no tiene), la puntuación sería:

Respuesta	Puntuación
Afirmativa	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010 multiplicado por 3
Negativa/ En blanco	Se le otorgan tantos puntos como indique el valor absoluto de COEF 2010

3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A Merco Ciudad 2010

Para la determinación de cada uno de los *rankings*, se seleccionan las variables relativas a las distintas dimensiones. A continuación se ofrece el detalle para cada de los coeficientes multiplicadores (COEF2010) utilizados para cada *ranking*:

VIVIR	TRABAJAR	DIVERTIRSE	NEGOCIOS	VISITAR	VARIABLE
NO	NO	NO	NO	SÍ	Bienes de Interés Cultural
NO	NO	NO	NO	SÍ	Patrimonio de la Humanidad (Esp)*
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Habitantes
NO	NO	NO	NO	SÍ	Paradores
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Nº de Empresas (nº)
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Entidades financieras
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Posibilidad de crecimiento territorial (Sup no constr/sup total)
NO	NO	NO	NO	SÍ	Viajeros entrados(nº)
NO	NO	NO	NO	SÍ	Grado de Ocupación por plazas hoteleras en fines de semana
SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ	Ave
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Metro
NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	Aeropuertos: Asignación de Pasajeros en función de la población**
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Establecimientos abiertos estimados por habitante
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Porcentaje de Viajeros entrados no residentes
NO	NO	SÍ	SÍ	SÍ	Índice Turístico: Cuota IAE Ciudad/Cuota Total España
SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	Cercanías
SÍ	NO	NO	SÍ	SÍ	Tren Larga distancia
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Tren - Terminal del Mercancías - Terminal 1 - Centro con Potencial Logístico
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Aeropuertos: Asignación de Mercancías en función de la población**
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Extensión
SÍ	NO	NO	NO	SÍ	Temperatura media anual***
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento poblacional
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Tasa bruta de natalidad
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Saldo Vegetativo
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Inmigración Interior
NO	NO	NO	SÍ	NO	Emigración Exterior
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Plazas hoteleras estimadas por habitante
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Viajeros entrados por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Población en edad de trabajar sobre población total
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Puertos: Asignación de Mercancías en función de población**
SÍ	NO	NO	NO	NO	Policías Locales por habitante



3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A Merco Ciudad 2010

VIVIR	TRABAJAR	DIVERTIRSE	NEGOCIOS	VISITAR	VARIABLE
SÍ	NO	NO	NO	NO	Gastos Protección Civil y Seguridad Ciudadana por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Creación de empresas
SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	Restaurantes por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Afiliados respecto a la población en edad de trabajar
SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	Tren Media distancia
SÍ	SÍ	NO	NO	NO	Tranvía
NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	Puertos: Asignación de Pasajeros en función de la población**
SÍ	NO	NO	NO	NO	Premios en educación y participación ciudadana
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Inversión por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Gastos sociales por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Nº de Empresas por Población en edad de trabajar
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Superficie para construir
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Tasa bruta de extranjeros UE
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Tasa bruta de extranjeros no UE
NO	NO	SÍ	NO	SÍ	Restaurantes Michelin
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Grado de Ocupación por plazas hoteleras
NO	NO	NO	NO	SÍ	Estancia media de los viajeros no residentes
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Tren - Terminal del Mercancías - Terminal 2
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Entidades financieras por habitante
SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Superficie de centros comerciales por habitante
NO	NO	NO	NO	SÍ	Plazas hoteleras
NO	NO	NO	NO	SÍ	Hoteles
NO	NO	NO	NO	SÍ	Hoteles por habitante
SÍ	NO	NO	NO	SÍ	Insolación media anual***
SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Equipamiento Deportivo por habitante
SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Bares por habitantes
NO	SÍ	NO	NO	SÍ	Personal ocupado en hoteles por habitante
NO	NO	NO	NO	SÍ	Estancia media de los viajeros residentes
SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	Autobuses por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Camas Hospitalarias por habitante
SÍ	NO	NO	NO	SÍ	Premios en materia residual, limpieza y jardines
SÍ	NO	NO	NO	SÍ	Premios en compromiso ambiental
SÍ	NO	NO	NO	NO	Premios en gestión del agua
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Superficie de supermercados por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Tasa Global de Fecundidad



3. APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA A Merco Ciudad 2010

VIVIR	TRABAJAR	DIVERTIRSE	NEGOCIOS	VISITAR	VARIABLE
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento población extranjeros
SÍ	NO	SÍ	NO	NO	Salas de cine por mil habitantes
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Porcentaje de Viajeros entrados residentes
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento de la Población en edad de trabajar respecto a la población total
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento Afiliación SS
SÍ	NO	NO	NO	NO	Centros de salud por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Farmacias por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Premios en consumo energético y contaminación
SÍ	NO	NO	NO	NO	Porcentaje Participación en las Elecciones Municipales 2007
SÍ	NO	NO	NO	NO	Número de ONGs por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Comercio Menor por habitante
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento comercio menor
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO	Superficie de hipermercados por habitante
NO	NO	NO	SÍ	SÍ	Hostales por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Densidad
SÍ	NO	NO	NO	SÍ	Precipitaciones medias anuales***
SÍ	NO	NO	NO	NO	Tasa de Dependencia
SÍ	NO	NO	NO	NO	Densidad Corregida (sobre superficie Construida)
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Tasa de Envejecimiento
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Cuota impositiva por habitante
SÍ	NO	NO	SÍ	NO	Gastos Financieros por habitante
SÍ	NO	NO	NO	NO	Tasa Bruta de Mortalidad
SÍ	SÍ	NO	SÍ	NO	Emigración Interior
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Crecimiento Paro
NO	SÍ	NO	SÍ	NO	Parados respecto a la población en edad de trabajar

* En la valoración de Patrimonio de la Humanidad se ha considerado si la ciudad contiene bienes que hayan sido catalogados como tales, aunque el conjunto de la ciudad no lo sea.

** Tanto para puertos como para aeropuertos se ha considerado un radio de 50 Km desde la población.

*** En la elaboración del *ranking*, se han utilizado los datos de la estación meteorológica más próxima a la localidad entre aquellas cuya estadística es recogida por el INE.

De esta forma, para determinar la valoración de cada ciudad en cada uno de los *rankings*, se calcula el percentil en el que la ciudad está respecto a la muestra total de



ciudades y se multiplica, para cada variable, el coeficiente asociado a ese percentil por el COEF2010 asociado a la variable. La suma de esos productos nos permite obtener los distintos *rankings* que, finalmente, se ajustan a una escala entre 200 y 1000 puntos.

Finalmente, para obtener la valoración total para este apartado de *Benchmarking* de Indicadores de Fuentes Secundarias, se multiplican los resultados originales obtenidos para cada *ranking* parcial (antes de transformar a escala de 200 a 1000 puntos) por las ponderaciones que aparecen en la siguiente tabla:

RANKING	PONDERACIÓN
VIVIR	0,24
TRABAJAR	0,18
DIVERTIRSE	0,08
HACER NEGOCIOS	0,25
VISITAR	0,20

El resultado de sumar los productos de los valores de los *rankings* por las ponderaciones es la valoración total para este apartado. Estas valoraciones se transforman a una escala de 200 a 1000 puntos.

Tras la realización de esta fase, **Análisis e Investigación dispone de una valoración para cada ciudad en el apartado de Indicadores de Fuentes Secundarias – Benchmarking y en los *rankings* parciales correspondientes a este apartado.**

3.5. Cuestionario de méritos a los ayuntamientos

A través del cuestionario de méritos, incluido en el ANEXO 4, se solicita a los ayuntamientos de los municipios evaluados que proporcionen para su valoración información relativa a seis áreas de su ciudad: **sostenibilidad urbana, movilidad sostenible, competitividad urbana, ciudades del conocimiento, ciudades solidarias, excelencia en la gestión urbana.**

La información solicitada hace referencia a tres aspectos: **indicadores objetivos**, que ponen de manifiesto el posicionamiento de cada localidad en las seis dimensiones;



acciones específicas puestas en marcha en dicho ámbito por parte del ayuntamiento; y **documentación complementaria**, que sirva como soporte a los indicadores.

Para cada una de las seis áreas señaladas anteriormente, la valoración de la documentación aportada se realiza según indica la tabla:

Valoración de respuestas sobre indicadores	
Hasta el 50% de las preguntas	0 a 5 puntos
Del 51% al 75% de las preguntas	6 a 8 puntos
Del 76% al 100% de las preguntas	9 a 10 puntos
Valoración de respuestas sobre acciones	
Ninguna acción	0 puntos
Hasta 2 acciones	1 ó 2 puntos
Más de 2 acciones	3 ó 4 puntos
Documentación complementaria	
No se adjunta	0 puntos
Documentación relativa a 1, 2 ó 3 apartados	1 a 8 puntos
Documentación relativa a más de 3 apartados	9 a 16 puntos

Adicionalmente, se obtendrán 0 puntos si no se adjunta documentación complementaria; 8 puntos se si incluye documentación relativa a uno, dos o tres apartados; y 16 puntos si el ayuntamiento proporciona información relativa a más de tres apartados.

Los puntos obtenidos en cada área se ponderan para el cálculo de los *rankings* parciales (de cada dimensión: vivir, trabajar...) y del *ranking* total de acuerdo con la siguiente tabla:

Áreas de valoración del cuestionario de méritos					
	VIVIR	TRABAJAR	HACER NEGOCIOS	ESTUDIAR	TOTAL
Sostenibilidad urbana	1				1
Movilidad sostenible	1	1			1
Competitividad urbana		1	1		1
Ciudades del conocimiento			1	1	1
Ciudades solidarias	1	1			1
Excelencia en la gestión urbana	1				1
Documentación complementaria	1/6	1/6	1/6	1/6	1



Por último, los diferentes rankings obtenidos se reescalan de 200 a 1000 puntos.

Las respuestas obtenidas al cuestionario de méritos **se transforman en cinco rankings**: uno de carácter global y cuatro relativos a las dimensiones vivir, trabajar, hacer negocios y estudiar.

3.6. Valoración del alcalde y la gestión municipal

Dada la relevancia de la figura del alcalde a la hora de valorar las actuaciones destinadas a mejorar la reputación de un municipio, **Merco Ciudad** contempla de forma específica la valoración por parte de los ciudadanos de una determinada localidad de la actuación de su alcalde.

Esta valoración se obtiene como el promedio de las valoraciones obtenidas en dos preguntas: la pregunta 11 ("En una escala del 1 al 10, ¿cómo valora la gestión que realiza el ayuntamiento?"); y la pregunta 13 ("En una escala de 0 a 10, ¿podría valorar globalmente al alcalde de su ciudad?"), realizando un cambio de escala para situarse en valores entre 200 y 1.000 puntos.

Dado el peso que tienen los alcaldes en la acción municipal, se realiza una valoración general de la actuación de éstos, así como de la gestión municipal, que se situará entre 200 y 1.000 puntos.

3.7. Determinación de los *rankings* finales Merco Ciudad

El punto de partida para la elaboración de los *rankings* finales de **Merco Ciudad** son los obtenidos, tanto parciales como finales, para cada uno de los cinco componentes considerados. La tabla recoge, de forma resumida, los *rankings* de que se dispone antes de realizar su consolidación, indicando el rango de puntuaciones en el que se sitúa cada uno de ellos.

RANKINGS DISPONIBLES	POBLACIÓN GENERAL	EXPERTOS	BENCHMARKING DE INDICADORES	CUESTIONARIO DE MÉRITOS	VALORACIÓN DEL ALCALDE Y GESTIÓN MUNICIPAL
VIVIR	SI	SI	SI	SI	
TRABAJAR	SI	SI	SI	SI	



RANKINGS DISPONIBLES	POBLACIÓN GENERAL	EXPERTOS	BENCHMARKING DE INDICADORES	CUESTIONARIO DE MÉRITOS	VALORACIÓN DEL ALCALDE Y GESTIÓN MUNICIPAL
HACER NEGOCIOS	SI	SI	SI	SI	
ESTUDIAR	SI			SI	
DIVERTIRSE	SI		SI		
VISITAR	SI		SI		
TOTAL	SI	SI	SI	SI	SI
RANGO DE PUNTUACIONES	200 a 1000	200 a 1000	200 a 1000	200 a 1000 ²	200 a 1000

Partiendo de esta información, se elaboran los siguientes *rankings* finales:

3.7.1 Ranking *final de cada dimensión*

Para cada una de las dimensiones de **Merco Ciudad** (vivir, trabajar, hacer negocios, estudiar, divertirse y visitar), se elabora un *ranking* a partir de las puntuaciones de los *rankings* parciales, utilizando para ello en la edición de 2010 las ponderaciones descritas en la tabla.

DIMENSIONES	POBLACIÓN GENERAL	EXPERTOS	BENCHMARKING DE INDICADORES	CUESTIONARIO DE MÉRITOS	VALORACIÓN ALCALDE Y GESTIÓN MUNICIPAL
VIVIR	0,6	0,15	0,15	0,1	-
TRABAJAR	0,35	0,20	0,35	0,1	-
HACER NEGOCIOS	0,15	0,4	0,3	0,15	-
ESTUDIAR ³	0,65	-	-	0,35	-
DIVERTIRSE	0,65	-	0,35	-	-
VISITAR	0,5	-	0,5	-	-

² No obstante, las ciudades que no han cumplimentado el cuestionario de méritos reciben 0 puntos en esta fase.

³ Dado el cambio de componentes y ponderaciones para el cálculo del ranking de mejores ciudades para estudiar, los resultados pueden diferir de los obtenidos el año anterior.



3.7.2 Ranking *global Merco Ciudad*

La elaboración del *ranking* global de **Merco Ciudad** actúa como un total de totales, agrupando las puntuaciones obtenidas en los *rankings* totales de cada una de las fuentes de información.

Las ponderaciones utilizadas en la edición de 2010 para elaborar este *ranking* son las recogidas en la tabla:

Población general	0,35
Expertos	0,25
Benchmarking de indicadores	0,20
Cuestionario de méritos	0,1
Valoración del alcalde y gestión municipal	0,1

Como resultado de la consolidación se obtiene, a partir de los *rankings* elaborados en las etapas anteriores, **un *ranking* final para cada una de las principales dimensiones de la reputación de una ciudad**; una **agregación** de dichos *rankings* finales; y un ***ranking* global de Merco Ciudad**, orientado a la valoración de la reputación conjunta de cada localidad.



Anexo 1

Certificado de Calidad de Análisis e Investigación



Certificado AENOR de Servicio Investigación de mercados y opinión



AENOR

A50/000005

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

ANÁLISIS E INVESTIGACION, S.L.

con domicilio social en: CL ORENSE, 68 3º DCHA 28020 MADRID (ESPAÑA)

presta el servicio de: Investigación de mercados y opinión

conforme con: UNE-ISO 20252:2006 (ISO 20252:2006)

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A50.01

Fecha de emisión: 2004-04-26
Fecha de renovación: 2010-04-26
Fecha de expiración: 2013-04-26

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

El Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid, España
Tel. 902 102 201 - www.aenor.es



Anexo 2

Cuestionario a Población General



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

ANALISIS E INVESTIGACION

CUESTIONARIO Nº /___/___/___/___/

C/ Orense, 68

28020 MADRID

CUESTIONARIO Merco Ciudad

Septiembre 2010

(Encuestación Telefónica)

Buenos días / tardes, mi nombre es _____, y soy un/a entrevistador/a de ANALISIS E INVESTIGACION, Instituto de Estudios de Opinión. En estos momentos estamos realizando un Estudio sobre diferentes aspectos de la ciudad en la que vive, y nos gustaría contar con su opinión. ¿Sería tan amable de colaborar con nosotros y contestarme a unas preguntas?

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y agrupadas con las de otras personas que están colaborando en el Estudio. Muchas Gracias.

F.1 ¿Podría decirme si usted o algún miembro de su familia trabaja en alguno de los siguientes sectores?

	Sí	No
Publicidad / Marketing	1	2
Ayuntamiento	1	2
Estudios de Mercado y Opinión Pública	1	2
Prensa / televisión	1	2

Atención: Si la respuesta es afirmativa en alguno de los anteriores sectores: **FIN DE ENTREVISTA: Seleccionar otro sujeto**

P.1 Para empezar me gustaría que me dijera lo qué es, en su opinión lo mejor, lo más positivo, de la ciudad en la que Vd. vive actualmente (**Entrevistador: No sugerir. Respuesta espontánea. Anotar más literalmente posible la respuesta del encuestado**) ¿Y algo más? (**Entrevistador: Insistir**)

...../___/___/

- No sabe..... 98
- No contesta..... 99



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

P.2 ¿Y cuál o cuáles considera Vd. que son los **DOS** problemas más importantes que tiene actualmente su ciudad? (Ordenados de mayor a menor importancia) (**Entrevistador: No sugerir. Respuesta espontánea. Anotar más literalmente posible la respuesta del encuestado. MÁXIMO DOS RESPUESTAS**)

1º _____
_____.../___/___/

2º _____
_____.../___/___/

- No sabe..... 98
- No contesta..... 99

P3 SÓLO SE REALIZARÁN A LAS 600 PRIMERAS ENCUESTAS

P.3 Utilizando una escala de 0 a 10, donde 0 es la menor importancia posible y 10 la mayor importancia posible, dígame, por favor, en qué medida **le parece a Vd. importante que una ciudad en general...**

(**Entrevistador: Leer ítems y anotar una valoración para cada ítem. Aclarar que estamos hablando de una ciudad en general y no de la suya y que se trata de la importancia, no de la valoración**) **ROTAR ORDEN DE LECTURA DE LOS ÍTEMS**

A. REALIDAD SOCIAL

I. CIUDADANOS

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Amabilidad / civismo | 1. Sea una ciudad cívica / con gente educada...../___/___/ |
| 2. Mentalidad abierta | 2. Sea una ciudad abierta / con gente integradora y hospitalaria...../___/___/ |

II. AYUNTAMIENTO

- | | |
|---------------------------|--|
| 3. Gestión política | 3. El ayuntamiento realice una buena gestión...../___/___/ |
|---------------------------|--|

B. REALIDAD ECONÓMICA

III. ECONOMÍA

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Oferta de empleo | 4. Ofrezca posibilidades de trabajo /___/___/ |
| 2. Nivel de precios | 5. Sea una ciudad con buenos precios en general...../___/___/ |

C. REALIDAD FUNCIONAL

IV. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURAS

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Transportes..... | 6. Haya una red de transportes públicos de calidad...../___/___/ |
|---------------------|--|



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

- | | |
|-------------------------|---|
| 2. Educación | 7. Haya una buena oferta educativa (guarderías, colegios, universidades)/___/ |
| 3. Sanidad..... | 8. Haya buenos centros sanitarios ./___/ |
| 4. Comunicaciones | 9. Esté bien comunicada (con otras ciudades)/___/ |
| 5. Limpieza | 10. Esté limpia/___/ |

V. CULTURA, OCIO Y TIEMPO LIBRE

- | | |
|------------------------------------|--|
| 6. Deportes | 11. Existan buenas instalaciones deportivas/___/ |
| 7. Oferta de entretenimiento | 12. Haya una buena oferta de actividades de ocio (cine, bares, restaurantes, discotecas...)/___/ |
| 8. Oferta comercial | 13. Haya variedad de tiendas para comprar/___/ |
| 9. Oferta cultural | 14. Haya oferta de espacios culturales y actividades culturales (museos, teatros, conciertos)/___/ |

VI. CALIDAD DE VIDA

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 10. Cercanía / Distancias cortas..... | 15. Se pueda ir andando a la mayoría de los sitios/___/ |
| 11. Masificación | 16. Sea una ciudad poco masificada / con pocas aglomeraciones de personas/___/ |
| 12. Espacios verdes | 17. Haya parques, jardines, zonas verdes/___/ |
| 13. Tráfico | 18. No haya demasiado tráfico / atascos/___/ |
| 14. Contaminación..... | 19. No haya mucha contaminación .../___/ |
| 15. Seguridad | 20. Sea segura/___/ |

D. REALIDAD FÍSICA

VIII. GEOGRAFÍA

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Ubicación | 21. Esté en una buena zona geográfica/___/ |
| 2. Clima..... | 22. Tenga un clima que le guste / resulte agradable/___/ |

IX. ATRACTIVO

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| 3. Atractivo..... | 23. Sea una ciudad bonita...../___/ |
|-------------------|-------------------------------------|



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

P.4 Pensando ahora en la ciudad en la que Vd, vive y utilizando de nuevo una escala de 0 a 10, donde 0 es la menor puntuación posible y 10 la mayor puntuación posible, dígame **en qué medida le parece a Vd. que...** (*Entrevistador: Leer los ítems y anotar una valoración para cada ítem*) **ROTAR ORDEN DE LECTURA DE LOS ÍTEMS**

	Valoración. Escala 0 a 10	No sabe	No contesta
1. Es una ciudad cívica / con gente educada	/ / / /	98	99
2. Es una ciudad abierta / con gente integradora y hospitalaria	/ / / /	98	99
3. El ayuntamiento realiza una buena gestión	/ / / /	98	99
4. Ofrece bastantes posibilidades de trabajo	/ / / /	98	99
5. Es una ciudad con buenos precios en general	/ / / /	98	99
6. Hay una red de transportes públicos de calidad	/ / / /	98	99
7. Hay una buena oferta educativa (guarderías, colegios, universidades...)	/ / / /	98	99
8. Tiene buenos centros sanitarios	/ / / /	98	99
9. La ciudad está limpia	/ / / /	98	99
10. Está bien comunicada (con otras ciudades)	/ / / /	98	99
11. Existen buenas instalaciones deportivas	/ / / /	98	99
12. Hay una buena oferta de actividades de ocio (cine, bares, restaurantes, discotecas...)	/ / / /	98	99
13. Hay variedad de tiendas para comprar	/ / / /	98	99
14. La oferta de eventos y espacios culturales (museos, teatros, conciertos...) es adecuada	/ / / /	98	99
15. Se puede ir andando a la mayoría de los sitios	/ / / /	98	99
16. Es una ciudad poco masificada / con pocas aglomeraciones de gente	/ / / /	98	99
17. Hay suficientes parques, jardines y zonas verdes	/ / / /	98	99
18. Es bastante segura	/ / / /	98	99
19. Tiene un tráfico fluido / sin demasiados atascos	/ / / /	98	99
20. Hay poca contaminación (aire limpio, pocos ruidos...)	/ / / /	98	99
21. Está ubicada en una buena zona geográfica	/ / / /	98	99
22. Tiene un clima que me gusta	/ / / /	98	99
23. Es una ciudad bonita	/ / / /	98	99



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

P.5 Teniendo en cuenta todos los aspectos que acabamos de ver, ¿cómo valoraría globalmente su ciudad? Por favor, utilice una escala de 0 a 10 (donde 0 representa la mínima valoración y 10 la máxima) (**Entrevistador:** Anotar valoración)

/_/_/_/

- (No leer) No sabe..... 98
- (No leer) No contesta..... 99

P.6 Y en qué medida su ciudad le parece una buena ciudad para... (**Entrevistador:** leer los ítems y después las opciones de respuesta. Anotar una respuesta para cada ítem)

	Mucho	algo	Ni... Ni...	Poco	Nada	(No leer) No sabe	(No leer) No contesta
- Vivir	5	4	3	2	1	98	99
- Trabajar	5	4	3	2	1	98	99
- Hacer negocios	5	4	3	2	1	98	99
- Estudiar	5	4	3	2	1	98	99
- Divertirse	5	4	3	2	1	98	99
- Visitar	5	4	3	2	1	98	99

P.7 Si en este momento pudiera elegir cualquier ciudad de España para vivir, ¿con qué probabilidad elegiría la ciudad en la que actualmente vive? (**Entrevistador:** Leer opciones de respuesta. Respuesta única)

- Mucha 1
- Bastante 2
- Ni mucha ni poca 3
- Poca 4
- Ninguna..... 5
- (No leer) No sabe..... 98
- (No leer) No contesta..... 99

P.8 Dígame, por favor, la ciudad de su comunidad autónoma o región que en su opinión son mejores para...(**Entrevistador:** leer los ítems y después anotar dos respuestas/ ciudades para cada ítem)

	(No leer) No sabe	(No leer) No contesta
- Vivir	98	99
- Trabajar	98	99
- Hacer negocios	98	99
- Estudiar	98	99
- Divertirse	98	99
- Visitar		



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

P.9 Y de España, ¿qué ciudad es la mejor para... (**Entrevistador:** leer los ítems y después anotar dos respuestas/ ciudades para cada ítem)

		(No leer) No sabe	(No leer) No contesta
- Vivir		98	99
- Trabajar		98	99
- Hacer negocios		98	99
- Estudiar		98	99
- Divertirse		98	99
- Visitar		98	99

P.10 ¿Podría calificarme, en una escala de 0 a 10, donde 0 es la valoración más baja y 10 la máxima, la actuación del Ayuntamiento de su ciudad en cada una de las siguientes áreas? [ROTAR ÁREAS]

	Valoración. Escala 0 a 10	No sabe	No contesta
Pavimentación y cuidado de calles	/ _ / _ /	98	99
Limpieza y recogida de basuras	/ _ / _ /	98	99
Mantenimiento y cuidado de zonas verdes	/ _ / _ /	98	99
Cultura	/ _ / _ /	98	99
Promoción del Deporte	/ _ / _ /	98	99
Tráfico	/ _ / _ /	98	99
Aparcamiento	/ _ / _ /	98	99
Seguridad Ciudadana	/ _ / _ /	98	99
Vivienda	/ _ / _ /	98	99
Servicios Sociales	/ _ / _ /	98	99

P.11 Y globalmente, en una escala de 0 a 10, donde 0 es la valoración más baja y 10 la máxima, ¿cómo valora la gestión que realiza el Ayuntamiento?

/ _ / _ / Valoración global del ayuntamiento

- (No leer) No sabe..... 98
- (No leer) No contesta..... 99



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

P.12 En una escala de 0 a 10, donde 0 es la valoración más baja y 10 la máxima ¿Podría valorar al alcalde de su ciudad en los siguientes aspectos? [ROTAR ASPECTOS]

	Valoración. Escala 0 a 10	No sabe	No contesta
Cercanía a los ciudadanos	/ / /	98	99
Capacidad de gestión	/ / /	98	99
Capacidad de liderazgo	/ / /	98	99
Defensa de los intereses de la ciudad en las distintas instituciones	/ / /	98	99
Honradez	/ / /	98	99
Capacidad de comunicación	/ / /	98	99

P.13 Y en una escala de 0 a 10, ¿podría valorar globalmente al alcalde de su ciudad?

/ / / Valoración global del ayuntamiento

- (No leer) No sabe..... 98
- (No leer) No contesta..... 99

P.14 Para ir finalizando, ¿podría decirme si Vd. trabaja en la misma ciudad en la que vive?

- Si..... 1
- No..... 2
- (No leer) No sabe..... 98
- (No leer) No contesta..... 99

P.15 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra? (**Entrevistador:** Leer. Respuesta única)

- Vivo con mis padres..... 1
- Vivo con mi pareja y no tengo hijos..... 2
- Vivo con mi pareja y tengo hijos..... 3
- Vivo con compañeros/amigos..... 4
- Vivo solo..... 5
- Otras situaciones..... 6
- (No leer) No contesta..... 99



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

(A todos los encuestados)

A.1 Sexo:

- Masculino 1
- Femenino..... 2

A.2 Edad...../ / /

A.3 Estudios del entrevistado y del cabeza de familia

	Entrev.	Cab. Fam
- Menos Estudios Primarios.....	1.....	1
- Primarios	2.....	2
- Bachillerato Superior / BUP / FP I.....	3.....	3
- FP II	4.....	4
- C.O.U. / Universitarios sin finalizar.....	5.....	5
- Universitarios de Grado Medio.....	6.....	6
- Universit. Superiores Completos.....	7.....	7
- (No leer) Ns/Nc.....	9.....	9

A.4 ¿Podría Vd. decirme su ocupación y la del cabeza de familia?

Por cuenta propia

	Entrev.	Cab. Familia
- Agricultor pequeña explotación	01	01
- Agricultor gran explotación	02	02
- Autónomo (trabajador sin titulación superior).....	03	03
- Empresario con hasta 5 empleados	04	04
- Empresario con más de 5 empleados	05	05
- Profesional cuenta propia (Obligatorio tit. Sup.:Médico, Abogado, Arquitecto)	0606	

Por cuenta ajena

- Responsable de hasta 5 empleados	07	07
- Responsable de más de 5 empleados.....	08	08
- Profesional asalariado (Médico, Abogado, Arquitecto, ATS)	09	09
- Mando intermedio (Jefe de Sección, Capataz, Encargado).....	10	10
- Otros empleados oficina (Secretaria, Contable, Auxiliar).....	11	11
- Otros empleados fuera de oficina (Repartidores, Carteros).....	12	12
- Trabajador manual cualificado (Carpintero, Fontanero).....	13	13
- Trabajador manual no cualificado (Peones, Jornaleros).....	14	14



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

No trabaja

– Jubilado / Pensionista / Prejubilado.....	15	15
– Estudiante.....	16	16
– Parado.....	17	17
– Ama de casa.....	18	18
– Otros inactivos.....	19	19

A.5 Comunidad autónoma

– Galicia.....	1
– Asturias.....	2
– Cantabria.....	3
– País vasco.....	4
– Aragón.....	5
– La Rioja.....	6
– Navarra.....	7
– Cataluña.....	8
– Comunidad Valenciana.....	9
– Castilla – La Mancha.....	10
– Madrid.....	11
– Castilla León.....	12
– Extremadura.....	13
– Andalucía.....	14
– Murcia.....	15
– Islas Canarias.....	16
– Islas Baleares.....	17

A.6 Ciudad

...../..../..../

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION



CUESTIONARIO A POBLACIÓN GENERAL

Control de Calidad

Nombre del entrevistado: _____ Teléfono: _____
Empresa / entidad: _____
Localidad: _____ Provincia: _____ C.P. _____
Fecha: /_/_/-/_/_/-/_/_/ Hora: /_/_/-/_/_/
Cuestionario realizado de acuerdo con las Normas del Código Internacional CCI/ESOMAR y las indicaciones del Briefing.
Entrevistador: _____ /_/_/ Firma: _____
Supervisión de la programación:
Supervisor: _____ Firma: _____
Supervisión: /_/_/_/, Inspección: /_/_/_/, Codificación: /_/_/_/, Grabación: /_/_/_/



Anexo 3

Cuestionario a Expertos



CUESTIONARIO DE EXPERTOS

Merco Ciudad 2010

Este cuestionario pretende obtener su opinión, como experto y referente en asuntos urbanos, sobre cuáles son las ciudades españolas con una mejor reputación.

La elección de las mejores ciudades se realizan en los tres frentes o dimensiones que determinan los desafíos urbanos: nuestras ciudades han de ser, a la vez, medioambientalmente sostenibles, competitivas desde el punto de vista económico y socialmente cohesionadas y solidarias. Este año se ha incluido la opción de poder describir una práctica destacable en cada una de las citadas dimensiones. Continuamos con la cuarta dimensión que representa la excelencia en gestión. Cada una de las cuatro dimensiones, las hemos desdoblado, a su vez, en dos variables para precisar mejor su contenido. En el cuestionario podrán ver, la descripción de cada una.

Al igual que en la edición anterior sólo se consideran 81 ciudades que son capitales de provincia/CCAA, o que tienen más de 100.000 habitantes.

Finalmente, le pedimos que señale, las cinco ciudades que tienen una mejor reputación considerada de manera integral.



REPUTACIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas con un metabolismo urbano más sostenible

Disponen de un metabolismo urbano sostenible, aquellas ciudades que, entre otros criterios, son proactivas frente al cambio climático, están comprometidas con el ahorro energético y la innovación en el uso de energías más limpias, emplean de manera responsable el agua y tratan de cerrar el ciclo en el tratamiento de sus residuos sólidos urbanos, controlan y reducen sus emisiones de CO2 apostando por iniciativas de tipo ecobarrios, mejoran y hacen más compacto su diseño urbano, y apoyan la implantación de una arquitectura innovadora sostenible.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

2. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas con una movilidad más sostenible

Entendemos que tienen una movilidad más sostenible, aquellas ciudades, que, entre otras cosas, muestran una actitud proactiva en medidas disuasorias de la utilización del coche privado, potencian el transporte colectivo, favorecen medidas de cooperación ciudadana, apuestan por la mejora de la eficiencia de los vehículos públicos e impulsan a través de su diseño urbano, modos de transporte más sostenibles como los itinerarios peatonales o los carriles bici.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

3. Señale por favor, la práctica o actuación estrella en Medio Ambiente y la ciudad que lo ha llevado a cabo.



REPUTACIÓN COMPETITIVA

4. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas con mejores infraestructuras físicas para la competitividad

Estas dos ciudades serán aquellas que, entre otras cosas, disponen de una mejor conectividad a través de infraestructuras de transporte sofisticadas, albergan empresas dinámicas en sectores en expansión, disponen de equipamientos logísticos y de una buena oferta de suelo industrial, además de tener una capacidad de organización de eventos que cuenta con una buena oferta hotelera y de infraestructuras turísticas.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

5. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas más avanzadas en la transición a la economía creativa

Lo que se valora en estas dos ciudades es su atractivo y éxito en el establecimiento de estrategias orientadas a atraer talento, a mejorar la calidad de su capital humano y a favorecer la creatividad, la innovación, la capacidad emprendedora, el dinamismo cultural y la penetración de la sociedad de la información.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

6. Señale por favor, la práctica o actuación estrella en Competitividad y la ciudad que lo ha llevado a cabo.



REPUTACIÓN SOCIAL Y DEMOCRÁTICA

7. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas más solidarias

Serían aquellas que, entre otros criterios, disponen de una más densa red de protección colectiva, garantizan una amplitud y calidad en sus políticas y servicios públicos, tienen un diseño urbano orientado a hacerlas accesibles a todos, favorecen la integración de los colectivos más desfavorecidos, se implican en proyectos de cooperación, defienden la movilidad social e impulsan y promueven la tolerancia.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

8. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas más abiertas

En este capítulo estarían las dos ciudades que más apuestan por la democracia urbana, que innovan de manera decidida en la búsqueda de fórmulas de buena gobernanza, que permiten una mayor participación ciudadana, que hacen compatible un fuerte orgullo de pertenencia y una fuerte identidad con una convivencia pacífica y un carácter cívico y acogedor.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

9. Señale por favor, la práctica o actuación estrella en Políticas Sociales y la ciudad que lo ha llevado a cabo.

REPUTACIÓN DE GESTIÓN



10. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas mejor planificadas

En este apartado estarían las dos ciudades mejor gestionadas “hacia dentro”, entendiéndose por ello entre otros elementos, aquellas excelentes en transparencia, en eficiencia, en políticas dinámicas e innovadoras de gestión tales como la colaboración con el sector privado o el *e-government*, y en urbanismo, cuyos planes generales de ordenación urbana y planes estratégicos, se convierten en referentes.

1ª ciudad	
2ª ciudad	

11. Por favor indique cuales son, a su juicio, las dos ciudades españolas mejor promocionadas

Aquí le pedimos que nos indique las dos ciudades mejor gestionadas “hacia afuera”, incorporando dentro de este concepto entre otras cosas, aquellas ciudades que apuestan de manera decidida, innovadora y eficiente por dotarse de una imagen exterior potente, llevando a cabo estrategias de citymarketing y citybranding e invirtiendo en promoción para aumentar su atractivo y competitividad

1ª ciudad	
2ª ciudad	

REPUTACIÓN GLOBAL

12. Finalmente, y considerando todas las variables anteriores, le pedimos por favor nos indique cuales son, a su juicio, las cinco ciudades españolas con mejor reputación global

1ª ciudad	
2ª ciudad	
3ª ciudad	
4ª ciudad	
5ª ciudad	

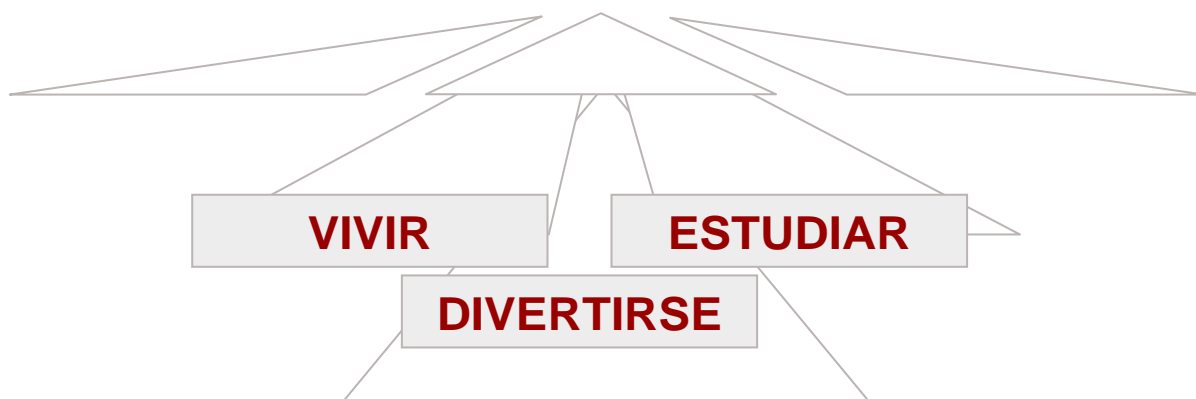


Anexo 4

Cuestionario de Méritos



LAS MEJORES CIUDADES PARA



VISITAR

TRABAJAR

HACER NEGOCIOS

CUESTIONARIO DE MÉRITOS

A rellenar por responsables/gestores municipales

merco@analiseinvestigacion.com



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

Estimado gestor urbano,

Gracias por participar en la tercera edición de **Merco Ciudad** y dedicar un tiempo a este cuestionario de méritos. Somos conscientes de que es un cuestionario amplio y que pueden surgir dificultades a la hora de cumplimentar algunos apartados, en ese caso no se preocupe, ya que el objetivo es disponer de la máxima información aunque no se cubra en su totalidad.

Merco Ciudad quiere contribuir al progreso de nuestras ciudades evaluando su reputación, recopilando las mejores prácticas urbanas y reconociéndolas colectivamente.

La principal novedad de la edición de **Merco Ciudad** 2010 es que el seguimiento de la metodología establecida por Merco para la elaboración del ranking será objeto de revisión independiente por parte de KPMG lo que refuerza la independencia del monitor y garantiza sus resultados.

La metodología de **Merco Ciudad** recoge varias perspectivas para establecer una evaluación lo más completa y objetiva posible de la reputación de las ciudades. Así, se han recopilado más de 250 indicadores de ciudad, se han preguntado a casi 10.000 ciudadanos y a un importante panel de expertos en cuestiones urbanas. Por segunda edición consecutiva, incorporamos la valoración que tienen los ciudadanos de la gestión municipal en las diferentes áreas de su ciudad así como la valoración de la figura del alcalde.

La última fase de evaluación (la evaluación directa) la realiza Análisis e Investigación, a través de un "cuestionario de méritos" donde los responsables municipales recogen aquellas iniciativas que, a su juicio, refuerzan el impulso y liderazgo reputacional de su ciudad.

Si a la hora de cumplimentar el cuestionario tuviera alguna dificultad no dude en contactar con nosotros. También puede adjuntarnos la información que considere oportuna para ampliar o dar valor a las iniciativas desarrolladas.

La fecha tope de recepción de cuestionarios es el día 26 de octubre por tanto os rogamos encarecidamente nos lo diligencien antes de esa fecha.

Reiteramos nuestro agradecimiento por su participación,

Atentamente

Jose María San Segundo

Gildo Seisedos

Directores Técnicos de Merco Ciudad

Merco@analiseinvestigacion.com



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

mercoCIUDAD no recibe ninguna subvención ni patrocinio y se financia exclusivamente a través de la comercialización de Informes Confidenciales a aquellos que libremente los soliciten al instituto Análisis e Investigación, una vez que se haya publicado el ranking.

Los Informes Confidenciales recogen, analizan y personalizan la información del conjunto de respuestas, indicadores y valoraciones sobre una Ciudad concreta, realizando comparaciones con las ciudades que se consideren oportunas.



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

SOSTENIBILIDAD URBANA

Como sabe, nuestras ciudades son las grandes consumidoras de agua y energía y las principales responsables de las emisiones de CO2 generadoras del cambio climático. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con el objetivo de mejorar su sostenibilidad.

1. Por favor, indique las cantidades de agua consumida en su ciudad en los últimos tres años expresadas en m³:

2007 2008 2009

2. El sistema de tarificación del agua vigente en su municipio, ¿incorpora criterios para penalizar el consumo tales como bloques crecientes u otros?

Sí No

En caso positivo, indique el precio del m³ en euros y su incremento en función de la cantidad consumida indicada a continuación:

Precio el m ³	Precio de 100 m ³	Precio de 300 m ³
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

A continuación, indique por favor, el consumo medio en su ciudad de agua por habitante/año:

m³

3. ¿Qué porcentaje de agua reciclada utilizan para el mantenimiento de su ciudad?

%

4. Por favor, indique cuál es el consumo de energía eléctrica de su ciudad y su evolución en los últimos tres años:

2007 (en megavatios/ hora) 2008 (en megavatios/ hora) 2009 (en megavatios/ hora)



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

5. Indique por favor, cuál es el consumo medio en su ciudad por habitante/año de energía eléctrica:

 Kw

6. ¿Está implantada la recogida selectiva de residuos sólidos urbanos?

Sí No En proceso de implantación

Por favor, indique la cantidad de residuos sólidos generados por habitante/año:

 Kg

Por favor, indique la cantidad de residuos reciclados por habitante/año:

 Kg

A continuación, indique por favor la cantidad de residuos reciclados por habitante/año, según el tipo de residuo:

TIPO DE RESIDUO SÓLIDO	Kg habitante/ año
Vidrio	<input type="text"/>
Papel/ Cartón	<input type="text"/>
Envases	<input type="text"/>
Residuos Orgánicos	<input type="text"/>

7. Indique por favor el nº de puntos limpios en su ciudad

Volumen total recogido kg/ año

8. ¿Está implantado en estos momentos un sistema de medición de calidad del aire en su municipio?

Sí No En proceso de implantación



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

Por favor, indique el nº de días que superaron los valores límites de ozono en los últimos tres años:

2007 2008 2009

Por favor, indique el nº de días que superaron los valores límites en dióxido de nitrógeno en los últimos tres años:

2007 2008 2009

Por favor, indique el nº de días que superaron los valores límites de partículas en suspensión en el 2009:

Días

9. ¿Existe un sistema de medición de contaminación acústica?

Sí No En proceso de implantación

¿Existe una cartografía de puntos negros del ruido en su ciudad?

Sí No En proceso de implantación

10. ¿Existen en su ciudad desarrollos urbanos de ciudad sostenible, del tipo ecobarrio, con arquitectura bioclimática?

Sí No En proceso de implantación

En caso positivo, por favor, especifique la denominación del proyecto y sus principales componentes y sus características técnicas:



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

11. A lo largo de 2009 y 2010, ¿se han llevado a cabo campañas de comunicación por parte de su municipio orientadas a mejorar su sostenibilidad?

Sí No

¿En cuáles de estos campos y con qué presupuesto?

	PRESUPUESTO
Reducción de consumo de agua	<input type="text"/>
Eficiencias energéticas	<input type="text"/>
Reducción de la contaminación acústica	<input type="text"/>
Mejora de la calidad del aire	<input type="text"/>
Impulso al uso del transporte público	<input type="text"/>

Otras (especificar):

12. Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas **orientadas a mejorar la sostenibilidad de su municipio** que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa):



MOVILIDAD SOSTENIBLE

Avanzar hacia una movilidad sostenible es otro gran desafío urbano que pasa, entre otras cosas, por potenciar el transporte colectivo e impulsar modos de transporte más sostenibles como los itinerarios peatonales o los carriles bici. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con este objetivo.

13. ¿Existe un plan integral de movilidad sostenible en su ciudad?

Sí No En proceso de elaboración

¿En qué año fue aprobado?

De las siguientes medidas, ¿cuáles incluye el Plan? (marcar con una X)

	Sí
Creación de una red peatonal	<input type="checkbox"/>
Creación de una red de carril bici	<input type="checkbox"/>
Implantación del transporte colectivo de gran capacidad	<input type="checkbox"/>
Implantación de un transporte colectivo con combustibles alternativos	<input type="checkbox"/>
Promoción de la intermodalidad	<input type="checkbox"/>
Implantación de un tranvía o metro ligero	<input type="checkbox"/>
Integración tarifaria	<input type="checkbox"/>



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

¿Alguna otra medida importante que incluya el Plan?

14. ¿Existe una regulación del aparcamiento, tipo ORA (Ordenanza Reguladora de Aparcamiento)?

Sí No En proceso de implantación

Características

Tiempo máximo de estacionamiento

Precio medio/ hora

¿Disponen de zona preferente para residentes?

15. Número de parking públicos

Municipales Privados

Número total de plazas en parking públicos

Municipales Privados



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

16. ¿Existe un sistema tarifario integrado que permite utilizar todos los transportes urbanos con un mismo título?

Sí No En proceso de implantación

¿Cuál es el coste del billete sencillo?

¿Cuál es el coste del billete de 10 viajes?

¿Cuál es el coste del abono mensual para jóvenes?

¿Cuál es el coste del abono mensual para mayores?

¿Cuál es el coste del abono mensual normal?

17.- ¿De cuántos kilómetros de itinerarios peatonales (rutas, vías verdes, etc.) dispone su municipio?

Km

¿Y kilómetros de carril bici?

Km

¿Cuántos Km se han creado en los dos últimos años?

Km

¿Existe un sistema público de préstamo de bicicletas?

Sí

No

En caso afirmativo, ¿cuántos usuarios tienen al año?



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

18.- Número de Autobuses Municipales

19.- ¿Existen unidades de las flotas de transporte público que emplean combustibles menos contaminantes tales como gas natural, biodiesel o motores eléctricos?

Sí

No

¿Cuántas unidades?

¿Qué porcentaje suponen sobre la flota total?

%

20.- ¿Existen áreas de prioridad residencial o de tráfico restringido?

Sí

No

21.- Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas orientadas a **impulsar una movilidad más sostenible** de su municipio que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa).



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

COMPETITIVIDAD URBANA

La globalización pone a nuestras ciudades ante un nuevo escenario competitivo. Una mayor competencia interterritorial en la que la clave es la mejor conectividad que nos proporcionan las infraestructuras de transporte, albergar empresas dinámicas en sectores en expansión, equipamientos logísticos y disponer de una oferta de suelo industrial, capacidad hotelera e infraestructuras turísticas y de organización de eventos. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con este objetivo.

22.- Por favor, indique cuál fue el tráfico de pasajeros y mercancías a lo largo de 2009 de aquellas infraestructuras de las que disponga.

	Sí	No	Tráfico de pasajeros	Tráfico de mercancías (Kg)	Nº contenedores (Kg)
Aeropuerto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estación ferrocarril	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
AVE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Estación autobuses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Puerto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Puerto seco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

23.- Indique las principales características de los principales espacios empresariales:

	Sí	Extensión en m ²	Nº Empresas implantada	Nº Empresas implantadas en el último
Parques industriales	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Parques científicos/ tecnológicos	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Viveros empresariales	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

24.- ¿Existe una Agencia de Desarrollo Económico Local?

Sí No En proceso de implantación

¿Cuál fue su presupuesto en 2009? €

25.- Número de Agentes de Desarrollo Local (ADL)

26.- ¿Dispone de un plan de calidad turística?

Sí No

¿Cuál fue el presupuesto destinado a promoción turística en 2009?

€

¿Cuál fue el nº total de turistas que recibió su ciudad en el 2009?



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

27.- Indique cuáles son los 5 equipamientos culturales tales como museos o elementos del patrimonio histórico más visitados, indicando el número de visitantes en 2009, si lo conocen.

EQUIPAMIENTOS CULTURALES	Nº VISITAS
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

28.- ¿Dispone su ciudad de un Convention Bureau?

Sí

No

¿Cuál es el aforo máximo de su ciudad a la hora de albergar un evento?

Recinto cerrado Personas

Recinto abierto Personas

¿Cuáles son los equipamientos de mayor capacidad para albergar reuniones y congresos en su ciudad? Indique denominación, número de plazas y titularidad.

DENOMINACIÓN	Nº PLAZAS	TITULARIDAD
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

29.- ¿Cuál es el número de plazas hoteleras y nº de hoteles que actualmente oferta su ciudad?

Plazas

nº hoteles

Y de todas las disponibles, ¿cuántas son en establecimiento de cinco estrellas?

Plazas

nº hoteles

¿Y de cuatro?

Plazas

nº hoteles

Número cafés/cafeorías/ bares

Número de restaurantes

Número de Pub y Discotecas

Nº Policías Municipales en activo

Nº Bomberos

Nº Ambulancias Municipales

Nº Farmacias

Existencia de un Plan de Emergencias y Evacuación

Nº miembros de la Protección Civil



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

30.- Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas orientadas a impulsar una ciudad con **una economía más competitiva** que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa).



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

CIUDADES DEL CONOCIMIENTO

Pero también las ciudades se enfrentan a un nuevo modelo productivo: la economía del conocimiento en la que han de establecer estrategias orientadas a la atracción de talento, a mejorar la calidad de su capital humano y a favorecer la creatividad, la innovación, la capacidad emprendedora, el dinamismo cultural y la penetración de la sociedad de la información. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con este objetivo.

31.- ¿Cuál es el porcentaje de población con titulación universitaria?

 %

Por favor, indique el nº total de estudiantes universitarios que cursan en su ciudad:

De este nº de estudiantes, ¿qué porcentaje son nacidos fuera?

 %

Y, ¿qué porcentaje son extranjeros?

 %

32.- ¿Ha llevado su ciudad acciones para apoyar la colaboración entre empresas y centros de conocimiento? Por favor, indique mediante qué mecanismos.

Sí

No

Planes o programas de apoyo de transmisión de conocimiento (del mundo académico al institucional)

Otros (especifique):



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

33.- ¿Qué porcentaje de sus ciudadanos tiene acceso a Internet?

 %

¿Y a través de su banda ancha?

 %

¿Proporciona el Ayuntamiento puntos WIFI con acceso libre en la ciudad?

Sí

No

Números de puntos WIFI con acceso libre en la ciudad

34.- ¿Tienen algún proyecto piloto de sociedad de la información tipo barrio digital? En caso afirmativo, por favor indique denominación, año de creación y principales características.

Sí

No

En proceso de implantación

DENOMINACIÓN

**AÑO DE
CREACIÓN**

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

35.- Destaque las principales acciones de su ciudad para apoyar la iniciativa emprendedora de sus ciudadanos así como quién presta este tipo de servicios y qué presupuesto se asignó a este capítulo en 2009.

PRINCIPALES ACCIONES

**AÑO DE
CREACIÓN**

PRESUPUESTO

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

€



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

--	--	--

€

--	--	--

€

--	--	--

€

36.- Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas orientadas a **impulsar su ciudad hacia la economía de la información y el conocimiento** que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa).

--



CIUDADES ABIERTAS, CIUDADES SOLIDARIAS

De manera creciente, las ciudades asumen la responsabilidad de proporcionar a sus ciudadanos una cada vez más densa y sofisticada red de protección colectiva, de garantizar una amplitud y calidad en sus políticas y servicios públicos y de favorecer la integración de los colectivos más desfavorecidos. Nuestras ciudades se implican en proyectos de cooperación, defienden la movilidad social e impulsan y promueven la tolerancia. Apuestan por nuevas fórmulas de democracia urbana e innovan de manera decidida en la búsqueda de fórmulas de gobernanza que permiten una mayor participación ciudadana y hacen compatible un fuerte orgullo de pertenencia y una fuerte identidad con una convivencia pacífica y un carácter cívico y acogedor. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con este objetivo.

37.- ¿Dispone la ciudad de una agencia o de algún programa local en temas de cooperación internacional?

Sí

No

¿Cuál es su presupuesto?

€

38.- Indique cuáles de estos servicios, de naturaleza municipal, dispone su ciudad:

¿Podría indicarnos el presupuesto destinado en 2009 para cada uno de los servicios que dispone?



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

PRESUPUESTO

Servicios de acompañamiento	
Centros de mayores	
Asistencia Domiciliaria a Mayores	
Residencias de ancianos	
Centros de día	
Centros de dependientes	
Comedores sociales	
Centros de Drogodependientes	
Asistencia de Violencia de Género	
Otros servicios de apoyo a personas con movilidad reducida	

39.- ¿Existen un plan de accesibilidad para colectivos con minusvalías?

Sí No

40.- Nº ONG inscritas en el Ayuntamiento

41.- Nº Asociaciones inscritas en el Ayuntamiento

42.- ¿Existen planes y/o programas de integración e inserción social y laboral para las comunidades de inmigrantes?

Sí No



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

¿De qué presupuesto disponen?

 €

¿Dentro de este presupuesto, cuál es la cantidad destinada a la comunicación y publicidad de dichos programas/planes?

 €

43.- ¿Existen procesos de presupuestos participativos en su ciudad?

Sí

No

Indique también otras iniciativas de participación ciudadana llevadas a cabo en su ciudad y en qué ámbitos de actuación han tenido lugar:

44.- Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas orientadas a **impulsar una mayor apertura y solidaridad de su ciudad** que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa).



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

EXCELENCIA EN GESTIÓN URBANA

La gestión de nuestras ciudades es cada vez más compleja y sofisticada. Los ciudadanos demandan transparencia, eficiencia y políticas dinámicas e innovadoras en aspectos de gestión tales como la colaboración con el sector privado o el e-government. Al mismo tiempo, se ven obligadas a gestionarse mirando al exterior y han de apostar de manera decidida por dotarse de una imagen exterior potente, llevando a cabo estrategias de citymarketing y citybranding e invirtiendo en promoción para aumentar su atractivo y competitividad. Esta es la razón por la cual le pedimos información sobre las acciones y mecanismos que su ciudad está llevando a cabo con este objetivo.

45.- ¿Dispone su ciudad de una herramienta para medir el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos con la gestión de su ciudad?

Sí

No

En caso afirmativo, indique las principales características del sistema de medición y la valoración otorgada por los ciudadanos en las últimas mediciones efectuadas.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE MEDICIÓN

VALORACIÓN OTORGADA

Encuestas realizadas a lo largo de un año

¿Cuál ha sido el grado de satisfacción el último año?
(Media sobre 10)

¿Qué otro sistema utiliza?

46.- ¿Pertenece su ciudad a alguna red, asociación o agrupación de ciudades?

Sí

No



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

En caso afirmativo, indíquenos a cuáles pertenece y si se trata de una red nacional o internacional.

	NACIONAL	INTERNACIONAL
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

47.- ¿Qué tipo de figura de planificación urbanística tiene su ciudad (POM, PGOU, normas subsidiarias, etc.)?

¿En qué año fue aprobado?

¿En cuál fue su última revisión?

¿Hubo mecanismos de participación ciudadana en su última elaboración?

Sí

No



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

¿Cuáles han sido los mecanismos de participación ciudadana aplicados en su proceso de redacción?

1º	
2º	
3º	
4º	
5º	

48.- ¿Dispone la ciudad de un Plan Estratégico?

Sí No

¿En qué año fue aprobado?

¿Hubo mecanismos de participación ciudadana en su última elaboración?

Sí No

¿Está disponible en Internet?

Sí No

¿En qué dirección? (En caso negativo, le rogáramos nos lo remitiese en formato papel).



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

49.- Señale por favor, cuáles son los principales servicios que puede realizar un ciudadano de su municipio a través de Internet

Pagos y domiciliaciones	<input type="checkbox"/>
Impuestos y tasas	<input type="checkbox"/>
Denuncias y reclamaciones	<input type="checkbox"/>
Justificantes, certificados e informes	<input type="checkbox"/>
Solicitud plazas (colegios, residencias,...)	<input type="checkbox"/>
Otros (especifique):	<input type="checkbox"/>

¿Qué porcentaje de la población utiliza algún tipo de administración electrónica local?

%

50.- ¿Dispone la ciudad de un organismo específicamente dedicado a temas como *citymarketing*, posicionamiento, internacionalización y/o proyección internacional?

Sí No

En caso afirmativo, por favor indicar denominación, principales rasgos y presupuesto en 2009.

51.- ¿Dispone la ciudad de una marca-ciudad?

Sí No



CUESTIONARIO DE MÉRITOS

¿Tiene un slogan?

Sí

No

¿Y un video promocional de presentación de la ciudad?

Sí

No

¿En qué dirección de Internet puede verse y obtenerse? (En caso negativo, le agradeceríamos que nos la hiciese llegar una copia física).

52.- Por favor, indique, si lo estima oportuno, aquellas medidas orientadas a **impulsar una gestión excelente urbana para su ciudad** que considere relevantes e innovadoras y que hayan sido implantadas en los años 2009 y 2010 (puede simplemente indicarnos el link donde hay más información sobre el proyecto o iniciativa).



Para remitir el cuestionario o contactar con los Directores de Merco:

ANALISIS E INVESTIGACION - merco

C/ Orense, 68. 28020 - MADRID

Teléfono: (+34) 915 712 777

Fax: (+34) 915 719 709

merco@analisisinvestigacion.com

Director del Proyecto:

D. Justo Villafañe

Universidad Complutense de Madrid

Directores Técnicos:

D. José M^a San Segundo Encinar

D. Gildo Seisedos
Análisis e Investigación



ANALISIS E INVESTIGACION

Estudios de Mercado, Marketing y Opinión

Miembro de:



Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Análisis e Investigación, S.L.

Hemos realizado una revisión de la información contenida en el documento “El proceso de elaboración de Merco Ciudad 2010” (en adelante el “Informe”).

La Dirección de Análisis e Investigación, S.L es responsable de la preparación y presentación del Informe, así como de la información y las afirmaciones contenidas, de la implantación de procesos y procedimientos que se describen en el mismo, así como del establecimiento y mantenimiento de los sistemas adecuados de control interno de los que se extrae la información cuantitativa que contiene el Informe.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo un encargo de revisión limitada y formular un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro encargo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos un aseguramiento limitado sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código de Ética Profesional de la *International Federation of Accountants* (IFAC) que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada consiste en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias mediante:

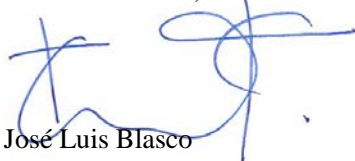
- Entrevistas con el personal pertinente sobre la aplicación de los procedimientos descritos.
- Entrevistas con el personal responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe y verificación de la fiabilidad de la información utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Análisis de la información cualitativa contenida en el informe y de los soportes documentales que la sustenta.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por ello, también lo es el nivel de certeza que se proporciona.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el documento “El proceso de elaboración de Merco Ciudad 2010” no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de Análisis e Investigación, S.L. un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco
Socio

8 de noviembre de 2010