

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL
CONTRACTE DE SERVEIS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA RELATIU A
L'ACTUALITZACIÓ, ANÀLISI, DIAGNOSI I REALITZACIÓ DE TALLERS DE
MILLORA DELS INDICADORS OBTINGUTS EN EL MARC DELS CERCLES DE
COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA I OFICINA
D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR, DIVIDIT EN 2 LOTS.**

Expedient núm.: 2024/0016063

Índex

LOT 1: Actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors	3
0.- Antecedents	3
1.- Objecte i definicions	4
2.- Descripció de les tasques a realitzar per part del contractista segons "El Procés de Millora Contínua".	7
3.- Documentació a lliurar per part del contractista i forma de presentació	11
4.- Temporització anual	11
5.- Equip de Treball	12
LOT 2: Actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor	13
0.- Antecedents	13
1.- Objecte i definicions	14
2.- Descripció de les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària segons les fases del "Procés de Millora Contínua".	18
3.- Documentació a lliurar per part del contractista i forma de presentació	23
4.- Temporització anual	25
5.- Equip de Treball	25
Annex:1 (Lot 1)	27
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC	27
Garantir el compliment de la normativa	27
Gestionar un servei de "qualitat"	35
Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania	38
Gestió del risc	39
II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT	42
Gestió de Riscos Sanitaris	42
Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària	44
Grau d'acompliment de la normativa	45
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RRHH	49

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)	49
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)	50
Disposar dels recursos humans adequats	51
Millorar les habilitats dels treballadors/res del servei	54
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/res	55
Reflectir l'estructura de gènere del personal	57
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA	59
Disposar dels recursos adequats	59
Finançar adequadament el servei	61
Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	64
V. ENTORN	65
Annex: 2 (Lot 1)	71
Annex: 3 (Lot 2)	90
Quadre Resum d'Indicadors de les OMIC	90
Guia d'Interpretació	90
I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic	95
II. Dimensió Usuari / Client	102
III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH	117
IV. Dimensió Econòmica	127
V. Indicadors d'Entorn	131
Annex 4 (Lot 2)	133

LOT 1: Actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc del Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària Municipal

0.- Antecedents

L'any 2001, el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona va presentar el projecte "Indicadors de gestió de serveis municipals – cercles de qualitat", adreçat als equips de govern i als equips directius dels ajuntaments de més de 10.000 habitants, amb l'objectiu d'oferir mecanismes que facilitessin l'avaluació d'alguns serveis municipals obligatoris en base a indicadors que reflectissin el nivell d'economia, eficiència i eficàcia en la seva gestió. Des de l'àmbit de Salut Pública de Diputació de Barcelona el 2010 es va convidar a diferents ajuntaments a participar en aquest projecte i es va formar un grup de treball per a l'avaluació dels serveis de seguretat alimentària municipals anomenat "Cercle de comparació intermunicipal de seguretat alimentària". Els propis participants van determinar els indicadors i la metodologia per la millora de la gestió dels serveis de seguretat alimentària, segons la comparació de les dades municipals.

Des de l'any 2010 s'han realitzat 15 edicions consecutives que s'han consolidat els darrers anys amb la participació a l'entorn de 45 ens locals participants. Periòdicament es procedeix a la revisió i millora del projecte, a proposta de l'equip de Diputació de Barcelona i posterior validació o esmena per part dels ens locals participants. El "Cercle de comparació intermunicipal de seguretat alimentària" (CCISAM) actualment és un projecte de referència en l'àmbit de la seguretat alimentària local, consolidat i de llarga trajectòria, considerat com un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i la gestió dels serveis municipals.

El CCISAM internament s'organitza a partir del treball transversal entre diferents departaments de la Diputació de Barcelona amb la col·laboració d'empreses de consultoria externa segons:

El Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona és el promotor del CCI des del seu inici. Impulsa diferents Cercles en diversos serveis municipals, establint la metodologia de treball. Aporta eines de tractament de la informació de tots i cadascun dels cercles, on es bolquen les dades i s'obtenen els indicadors de comparació. Això permet la comparació entre diferents serveis d'un mateix ajuntament.

El Servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona lidera el projecte del CCISAM, aportant el contacte directe amb els ens locals, el coneixement específic de seguretat alimentària, dels diferents municipis i la direcció i supervisió del projecte.

Per poder desenvolupar les funcions operatives del projecte, tenint en compte l'elevat volum de dades que es recull, del nombre d'ajuntaments participants i la seva gran diversitat (des de 10.000 habitants fins a més de 200.000) es fa imprescindible i necessari contractar els serveis d'una empresa amb coneixements del sector de seguretat alimentària i capacitat per efectuar la recollida i tractament de la informació.

L'empresa de consultoria desenvoluparà les funcions operatives del CCISAM que consisteixen en l'actualització dels documents que descriuen les variables i indicadors, la metodologia de treball i el cronograma; el seguiment i la recollida de les variables dels ens locals; la supervisió i filtre de les dades rebudes fins a assolir els resultats esperats en relació a la qualitat de la informació; la dinamització dels processos d'avaluació i l'intercanvi d'experiències; la interpretació global dels resultats i en l'elaboració de la documentació que se'n derivi.

El CCISAM disposa d'un desplegament d'eines i canals de comunicació que permeten la transferència d'informació i el seu tractament.

L'actuació s'adequa, per tant, als objectius a assolir des del Servei de Salut Pública de disposar dels millors serveis de seguretat alimentària a la demarcació de Barcelona. Atenent a aquests requeriments, el Servei de Salut Pública promou la contractació d'una empresa de consultoria externa, per a la supervisió i control de tot el procés de CCISAM, en col·laboració amb els serveis promotors de la Diputació.

1.- Objecte i definicions

És objecte del present Plec la contractació promoguda per la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum relativa al servei d'actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc del Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària. Els objectius són:

- Mesurar, comparar i avaluar resultats.
- Intercanviar experiències.
- Impulsar la millora dels serveis de seguretat alimentària municipals.

El CCISAM es fonamenta en el conjunt de dades comparables dels serveis de seguretat alimentària locals. Per fer possible aquesta comparació s'ha establert un sistema de "variables" i "indicadors".

Les VARIABLES són les dades numèriques en valor absolut com, per exemple, "El nombre total d'establiments alimentaris".

Els INDICADORS són els valors numèrics que resulten del creuament de dues o més variables per fer possible la seva comparació. Així es poden establir comparacions entre diferents municipis amb diferències importants entre, per exemple, el nombre d'habitants o el seu pressupost. En aquest sentit, un indicador podria ser "El percentatge establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris". El valor resultant o indicador és la relació entre dues variables: "Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats" i "Nombre total d'establiments alimentaris".

Quan s'han recollit la totalitat de variables dels ajuntaments, s'introdueixen en una eina informàtica de la pròpia Diputació de Barcelona - Servei de Programació, que permet tractar-les i extreure'n resultats. La seva lectura es pot realitzar des de l'àmbit de la seguretat alimentària i de forma transversal, comparant-les amb altres àmbits dels serveis municipals (escoles bressol, escoles de música, biblioteques, policia local,...). També es poden comparar els indicadors segons un desplegament històric o territorial.

En qualsevol cas, els indicadors formen un conjunt anual de dades numèriques, objectives i comparables, que s'ordenen en el que anomenem "Quadre d'Indicadors", dividit en 4 dimensions: encàrrec polític / usuari-client / recursos / economia, i uns valors d'entorn. Cada ajuntament participant disposa anualment del seu quadre d'indicadors de seguretat alimentària confeccionat a partir de la seva informació.

Les dimensions es valoren a través d'uns indicadors que resulten de les dades bàsiques del compliment de la normativa per part dels establiments alimentaris, de les tasques realitzades pels serveis municipals de seguretat alimentària, del de les càrregues de feina per part d'aquests i les seves característiques i dels recursos econòmics i humans implicats.

Aquestes dades s'obtenen a partir de la recollida de dades municipals.

Per a una millor interpretació dels resultats hi ha uns valors d'entorn, que ens dona informació útil per a entendre millor el conjunt d'indicadors. També es podrien incorporar altres fonts d'informació que permetin una millor interpretació dels resultats.

L'empresa contractada haurà d'aportar informació i referències útils per a l'actualització, revisió i enriquiment del sistema de variables i indicadors, afavorint la simplificació dels processos i l'aproximació a la capacitat de mesurar de forma objectiva l'evolució de les polítiques locals i dels serveis de seguretat alimentària que es presten a la ciutadania.

Les variables i indicadors es treballen amb les següents eines i documents:

1. La “Guia d’Interpretació de variables i indicadors” és l’arxiu en format .doc que explica les definicions de cada variable i indicador, la metodologia de recollida i el cronograma.
2. El “Qüestionari de Recollida de Variables” és l’arxiu en format .xls on es bolquen les variables de cada ajuntament.
3. El “Gestor i Tramitador d’Enquestes” (GTE) és l’aplicació informàtica del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona que recull les “Variables” dels CCI i, després del seu processament, aporta els “Indicadors” al CCISAM.
4. El “Portal Informació Econòmic i de Serveis Locals (PIESL)” és l’aplicació informàtica QlickView” (QV) del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona que permet visualitzar els resultats de forma comparada, amb gràfics fàcilment adaptables a les diferents consultes.
5. Els “Tallers de Millora” (TM) són sessions presencials on es validen les dades de cada ajuntament. També s’exposen els resultats en diferents grups de treball i es comparteixen experiències.
6. L’ “Informe d’Interpretació de Resultats” és el document en format .doc on s’expliquen i s’analitzen els resultats de l’any d’estudi i inclou la documentació resultant dels tallers de millora i les possibles accions a implementar.

Al Plec de prescripcions tècniques relatiu al servei d’actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers dels indicadors municipals en el marc del CCISAM, es detalla el contingut de:

- 1) La “Guia d’interpretació d’indicadors i variables”
- 2) El “Qüestionari de Recollida de Variables”

Els CCI es desenvolupa segons les 5 fases de treball dins del “Procés de Millora Contínua”.

2.- Descripció de les tasques a realitzar per part del contractista segons “El Procés de Millora Contínua”

1. Fase de Disseny

Consisteix en la definició de la missió i dels objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, en la relació i definició consensuada dels indicadors que han de ser emprats en la comparació entre els municipis (benchmarking), i en l'establiment de comú acord de les variables utilitzades pel càlcul dels indicadors.

L'equip de treball de la Diputació de Barcelona formula una proposta d'actualització de variables i indicadors que serà validada pels membres dels ajuntaments participants. Això pot comportar la modificació de les definicions i/o la incorporació de noves variables i indicadors.

L'empresa contractada haurà de col·laborar fent aportacions a la proposta i redactant-la als dos documents d'aquesta fase: la “Guia d'Interpretació de variables i indicadors” i el “Qüestionari de Recollida de Variables”.

El contractista haurà d'actualitzar els documents que descriuen les variables i indicadors, la metodologia de treball i el cronograma. Es pretén disposar dels documents i eines actualitzats de forma entenedora i sense errors.

Aquesta fase inclou les següents tasques a realitzar per part del contractista:

- 1.1. Participació en l'actualització de variables i indicadors i en la metodologia de recollida, sobre les propostes formulades per l'equip de Diputació de Barcelona.
- 1.2. Actualització dels documents esmentats que descriuen les variables i indicadors, la metodologia de treball i el cronograma, proporcionats per Diputació de Barcelona. Descripció de la metodologia de recollida de dades mitjançant els canals disponibles a tal efecte (correus electrònics, i altres), així com d'accions adreçades als tècnics municipals, que facilitin la comprensió, recollida i introducció de dades.
- 1.3. Introducció dels canvis que resultin del consens dels participants en els dos documents esmentats.

2. Fase de Mesura

El contractista haurà de minimitzar els errors en la fase de recollida de variables dels municipis. Es pretén disposar de totes les variables i indicadors municipals en el termini previst i amb els mínims errors.

L'empresa contractada haurà de dinamitzar la recollida de variables, insistint en que els participants aportin les dades dins del cronograma, resolent els dubtes o qüestions que sorgeixin i aportant els mitjans necessaris a tal efecte. Haurà de validar amb els responsables municipals les dades recollides, tant de la perspectiva conceptual com estadística. La validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems, l'eliminació dels valors no possibles i la verificació de les dades que varien d'edicions anteriors. També haurà de validar els indicadors resultants del processament efectuat al GTE.

D'aquesta fase es despendran les posteriors anàlisi i conclusions particulars i generals del CCISAM i, per això, és d'especial rellevància. Les conclusions que se'n deriven formaran part del document final a lliurar a la fase de comunicació, durant la Jornada de Cloenda del Cercle.

Aquesta fase, que haurà de realitzar l'empresa, inclou les següents tasques:

- 2.1. Seguiment del procés de recollida de dades per part dels participants al "Qüestionari de Recollida de Variables", segons cronograma i metodologia consensuades a la "Fase de Disseny" i resolució de consultes.
- 2.2. Recollida de les variables dels ajuntaments mitjançant el "Qüestionari de Recollida de Variables" i validació.
- 2.3. Introducció de les dades recollides a l'aplicació informàtica corporativa "Gestor i Tramitador d'Enquestes" (GTE), sense errors. El processament de les variables al GTE es realitza des del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona.
- 2.4. Lectura i verificació dels indicadors obtinguts discordants i contrast amb cada referent municipal. Detecció de causes possibles de desviacions i corresponent rectificació. Validació de les variables definitives. Introducció al GTE de les variables corregides en temps previst i amb els mínims errors preestablerts.
- 2.5. Lectura i validació dels indicadors obtinguts del segon processament del GTE. En el cas de no obtenir els resultats esperats es podrien realitzar successives verificacions i processaments de variables al GTE.
- 2.6. Durant tot el procés de la fase de mesura hi haurà un suport personalitzat, amb com a mínim una trucada telefònica setmanal.

3. Fase d'Avaluació

Objectiu de la fase: diagnosticar els “Punts Forts” i “Oportunitats de Millora” de cada municipi, en funció dels indicadors resultants i del coneixement específic de cada realitat local. Es pretén que el quadre d'indicadors de cada municipi s'interpreti des de la seva realitat, amb propostes que raonablement es puguin dur a terme.

Consisteix en l'elaboració d'una valoració prèvia amb els indicadors de cada municipi, destacant els valors més significatius. Per a cada indicador, el GTE calcula la seva mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

- En verd: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat un punt fort.
- En taronja: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.
- En groc: els valors un 50% per sobre o per sota la mitjana del conjunt de municipis participants que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

El document de “Punts Forts i Oportunitats de Millora” de cada participant el genera automàticament el GTE, de manera que l'empresa contractada només caldrà que en faci la supervisió, assegurant que els continguts del document tinguin coherència d'acord amb els resultats dels indicadors. Qualsevol dubte relacionat amb el contingut del plec durant el termini de presentació d'ofertes es pot consultar al Direcció de Serveis de Compra Pública a l'adreça electrònica sgc.consultaplec@ diba.cat i al telèfon 93.402.25.64 de 9:00 a 14:00 hores de dilluns a divendres no festius a la ciutat de Barcelona.

4. Fase de Millora

Objectiu: Generar propostes de millora per a cada municipi i suscitar l'intercanvi d'experiències als Tallers de Millora. Es pretén que els participants obtinguin propostes de millora factibles i avaluin satisfactòriament els “Tallers de Millora”.

Els “Tallers de Millora” es desenvolupen en aquesta fase. Són el punt de trobada dels tècnics i tècniques municipals per a la validació dels indicadors anuals, l'avaluació i l'intercanvi d'experiències. Durant aquests tallers es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal a la vista dels indicadors resultants. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

Cada any el Servei de Programació, dins de les seves funcions, estableix la dinàmica participativa que afavorirà l'intercanvi d'experiències. Aquestes dinàmiques són compartides pels diferents CCI. Cada tipus de dinàmica precisa de diferents agrupacions de municipis i, per tant, els grups poden formar-se en funció de diferents criteris, com per exemple: "Trams de població", o per "proximitat geogràfica"...

El nombre de Tallers de Millora de cada any s'estableix en funció del nombre de municipis que formen cada taller. La previsió és la realització d'un màxim de 4 "Tallers de Millora", de jornada de matí (de 9:00 a 14:00 hores habitualment), a les dependències de la Diputació de Barcelona incloses, preferentment, dins de l'Àrea Metropolitana.

L'empresa contractada haurà de validar els indicadors definitius, preparar les dinàmiques de participació i implementar-les en els grups de cada Taller, afavorint la participació del major nombre d'assistents i recollint les seves aportacions. Haurà d'avançar una explicació als assistents relativa a la interpretació global dels indicadors resultants i documentar les diferents aportacions del taller.

Aquesta fase, que haurà de realitzar l'empresa, inclou les següents tasques:

- 4.1. Recollida d'errors detectats per part dels participants durant l'anàlisi individual que en fan del document de Punts Forts i Oportunitats de Millora" entregat durant el Taller. Nova introducció de variables corregides al GTE.
- 4.2. Dinamització d'un màxim de quatre tallers.
- 4.3. Elaboració de la documentació generada de cada taller, seguint les instruccions dels Serveis de Programació i de Salut Pública de la Diputació de Barcelona.

5. Fase de Comunicació

Objectiu: Interpretar els resultats obtinguts de forma global, exposant-ho als responsables tècnics i electes per fomentar la implementació d'algunes accions proposades. Es pretén traslladar als càrrecs electes i als comandaments les propostes a implementar en els seus municipis per a la millora dels serveis de seguretat alimentària municipal.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona organitza la "Jornada de Cloenda del CCISAM" que, amb una presència tant dels tècnics i tècniques dels ajuntaments com dels representants polítics, té el següent format: conferència magistral, presentació de resultats del CCISAM i taula rodona i debat formats per participants del CCISAM.

Aquesta fase, que haurà de realitzar l'empresa, inclou les següents tasques:

5.1. Elaboració del document final del projecte “Informe d’interpretació dels resultats del CCISAM” per difondre’l a la “Jornada de Cloenda del CCISAM”. Inclou l’anàlisi i interpretació dels resultats obtinguts per fonamentar i afavorir la definició d’accions que millorin la qualitat dels serveis municipals.

5.2. Traducció al castellà de l’ “Informe d’interpretació dels resultats del CCISAM”.

3.- Documentació a lliurar per part del contractista i forma de presentació

La documentació a lliurar (en format electrònic, compatible PC) serà:

1. Fase de Disseny

1.1. “Guia d’Interpretació de variables i d’indicadors” actualitzada amb quadre final d’indicadors. Descripció de la metodologia de recollida d’informació.

1.2. “Qüestionari de Recollida de Variables” actualitzat.

2. Fase de Mesura:

2.1. Informe previ de validació dels resultats obtinguts amb detecció de causes possibles desviacions no adequades i corresponent rectificació d’aquestes.

2.2. Variables aportades i revisades dels municipis participants.

3. Fase d’Avaluació

No hi ha documentació a aportar.

4. Fase de Millora:

4.1. Documentació obtinguda de la participació dels ens locals als Tallers de Millora.

5. Fase de Comunicació:

5.1. “Informe d’Interpretació de resultats” en català i en castellà.

4.- Temporització anual

Cadascuna de les tasques i documents lliurats a la Diputació de Barcelona per part del contractista s’hauran de fer cada any durant la vigència del contracte. La distribució d’aquestes fases al llarg d’un any es realitzaran segons:

Fases	Dates	Documentació
1. Fase de Disseny	Gener - Febrer	Núm.1
2. Fase de Mesura	Febrer - Abril	Núm.2
3. Fase d'Avaluació	Abril - Maig	Núm.3
4. Fase de Millora	Maig - Juny	Núm.4
5. Fase de Comunicació	Maig - Desembre	Núm.5

Aquesta temporització i distribució de les fases és orientativa, susceptible de modificació segons les necessitats de la pròpia activitat i pendent de concretar amb major detall amb el Servei de Salut Pública.

5.- Equip de Treball

El contractista haurà de constituir un equip de treball format per un mínim de 3 persones per garantir el correcte desenvolupament de les fases anteriorment detallades.

Les tasques que se'ls assignaran seran:

Persona 1:

- Coordinació amb els Serveis de Salut Pública i de Programació
- Coordinació de l'equip de treball propi de l'empresa, s'ocuparà del control de la qualitat de l'assistència tècnica, del compliment dels terminis acordats i del seguiment i control de les activitats relatives a l'objecte del contracte.
- Participació en la dinamització dels tallers de la fase de millora
- Participació en l'elaboració de l'informe final de presentació de resultats que permeti visualitzar l'evolució, les oportunitats de millora que es presentin i els resultats que s'assoleixen en l'àmbit dels Serveis de Seguretat Alimentària.

Persones 2 i 3:

- Seguiment i validació de les dades facilitades pels ens locals en la fase de mesura.
- Participació en la dinamització dels tallers de la fase de millora
- Participació en l'elaboració de l'informe final de presentació de resultats que permeti visualitzar l'evolució, les oportunitats de millora que es presentin i els resultats que s'assoleixen en l'àmbit dels Serveis de Seguretat Alimentària.

Les 3 persones components de l'equip han de complir els requeriments previstos a la clàusula 1.10 del PCAP.

LOT 2: Actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor

0.- Antecedents

L'any 2001, el Servei de Programació de la Diputació de Barcelona va presentar el projecte "Indicadors de gestió de serveis municipals - cercles de qualitat", adreçat als equips de govern i als equips directius dels ajuntaments de més de 10.000 habitants, amb l'objectiu d'oferir mecanismes que facilitessin l'avaluació d'alguns serveis municipals obligatoris en base a indicadors que reflectissin el nivell d'economia, eficiència i eficàcia en la seva gestió.

L'any 2008 el Servei de Suport a les Polítiques de Consum de Diputació de Barcelona va convidar a diferents ajuntaments a participar en aquest projecte i es va formar un grup de treball per a l'avaluació dels serveis de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor (en endavant Omic) anomenat "Cercle de Comparació Intermunicipal d'Omic" (en endavant CCIO). Els propis participants van ser els que van determinar els indicadors i la metodologia per la millora de la gestió dels serveis públics, segons la comparació de les dades municipals.

Des de l'any 2008 s'han realitzat 16 edicions consecutives amb 41 ajuntaments participants. Periòdicament es procedeix a la revisió i millora del projecte, a proposta de l'equip de la Diputació de Barcelona i amb la posterior validació o esmena per part dels ens locals participants. El "Cercle de comparació intermunicipal d'Omic" actualment és un projecte de referència en l'àmbit dels serveis municipals de consum, consolidat i de llarga trajectòria, considerat com un instrument de suport a l'avaluació i millora de la prestació i la gestió dels serveis públics municipals.

El CCIO internament s'organitza a partir del treball transversal entre diferents departaments de la Diputació de Barcelona amb la col·laboració d'empreses de consultoria externa on:

- El Servei de Programació de l'Àrea de Serveis Generals i Transició Digital és el promotor del CCIO des del seu inici. Impulsa diferents Cercles en diversos serveis municipals, establint la metodologia de treball. Aporta les eines pel de tractament de la informació de tots i cadascun dels cercles, on es bolquen les dades recollides per obtenir els Indicadors de gestió de serveis municipals tot permeten la comparació del servei prestat entre diferents territoris i també entre diferents serveis d'un mateix ajuntament.

- El Servei de Suport a les Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona lidera el projecte del CCIO, aportant el contacte directe amb els ens locals, el coneixement específic dels serveis públics de consum, dels diferents municipis i la direcció i supervisió del projecte. Per poder desenvolupar les funcions operatives del projecte, tenint en compte l'elevat volum de dades que es recull, el nombre d'ajuntaments participants i la seva gran diversitat (des de 10.000 habitants fins a més de 200.000) es fa imprescindible i necessari contractar els serveis d'una empresa amb coneixements de l'àmbit de consum i capacitat per efectuar la recollida i tractament de la informació del projecte.
- L'empresa de consultoria adjudicatària desenvolupa les funcions operatives del CCIO que consisteixen en l'actualització dels documents que descriuen les variables i indicadors, la metodologia de treball i el cronograma; el seguiment i la recollida de les variables dels ens locals; la supervisió i filtre de les dades rebudes fins a assolir els resultats esperats en relació amb la qualitat de la informació; la dinamització dels processos d'avaluació i l'intercanvi d'experiències; la interpretació global dels resultats i l'elaboració de la documentació que se'n derivi.

El CCIO disposa d'un desplegament d'eines i canals de comunicació que permeten la transferència d'informació i el seu tractament. En la mesura del possible, aquestes eines són en qualsevol cas susceptibles d'adaptar-se a les propostes de millora per part de l'empresa adjudicatària.

1.- Objecte i definicions

És objecte del present Plec la contractació, promoguda per la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona, del servei d'actualització, anàlisi, diagnòstic i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc del Cercle de Comparació intermunicipal d'Omic.

Els objectius són:

- Mesurar, comparar i avaluar resultats.
- Intercanviar experiències .
- Impulsar la millora dels serveis públics de consum.

El CCIO es fonamenta en el conjunt de dades comparables dels serveis públics de consum. Per fer possible aquesta comparació s'ha establert un sistema de "variables" i "indicadors".

- Les VARIABLES són les dades numèriques en valor absolut com, per exemple, "el nombre de casos atesos".

- Els INDICADORS són els valors numèrics que resulten del creuament de dues o més variables per fer possible la seva comparació. Permeten establir comparacions entre municipis amb diferències importants com, per exemple, el nombre d'habitants o el seu pressupost. En aquest sentit, un indicador podria ser "el nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants"; en aquest cas, el valor resultant (indicador) és la relació entre dues variables: nombre total de casos atesos i nombre d'habitants (en milers) del municipi.

Quan s'han recollit la totalitat de variables dels ajuntaments, s'introdueixen en una eina informàtica pròpia del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona, que permet tractar-les i extreure'n resultats. També permet que la seva consulta i explotació es realitzi des de l'àmbit dels serveis públics de consum locals i de forma transversal, comparant-les amb altres serveis municipals (escoles bressol, escoles de música, biblioteques, policia local, etc.). També es poden comparar els indicadors segons sèries històriques o criteris territorials.

En qualsevol cas, els indicadors formen un conjunt anual de dades numèriques, objectives i comparables, que s'ordenen en el que anomenem "Quadre Resum d'Indicadors", dividit en 4 dimensions: encàrrec polític, usuari-client, valors organitzatius i economia; el qual es complementa amb uns valors d'entorn. Aquestes dimensions es valoren a través d'uns indicadors que resulten de les dades bàsiques de les Omic, els resultats d'activitat i els recursos econòmics i humans emprats.

Cada ajuntament participant disposa anualment del seu quadre d'indicadors d'Omic confeccionat a partir de la seva informació comparada amb la de la resta de participants. Aquestes dades s'obtenen a partir de la recollida de dades municipals com són la tipologia de casos atesos, el nombre d'assistents a activitats de sensibilització en consum (estiguin realitzades en centres escolars o fora d'aquests) i el grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a les Omic, entre d'altres.

Per a una millor interpretació dels resultats hi ha uns valors d'entorn que donen informació d'utilitat per contextualitzar-los i també es poden incorporar altres fonts d'informació.

L'empresa contractada haurà d'aportar informació i referències útils per a l'actualització, revisió i enriquiment del sistema de variables i indicadors, afavorint la simplificació dels processos i aprofundint en la cultura de l'avaluació objectiva de les polítiques locals i dels serveis d'Omic que es presten a la ciutadania.

Les variables i indicadors es treballen amb les següents eines i documents :

1. La "Guia d'Interpretació de variables i indicadors" (GIVI) és l'arxiu en format .doc que explica les definicions de cada variable i indicador.

2. "El Qüestionari d'Omic" (Qd'O) és l'arxiu en format .xls amb el que es recullen les "Variables" de cada ajuntament.
3. El "Gestor i Tramitador d'Enquestes" (GTE) és l'aplicació informàtica del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona on es bolquen les "Variables". Després del seu processament, calcula els "Indicadors" del CCIO.
4. El "Programa QlickView" (QV) emmarcat dins el "Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals" (PIESL) és l'aplicació informàtica del Servei de Programació de la Diputació de Barcelona que permet visualitzar i explotar de manera dinàmica els resultats, de forma gràfica, comparada i adaptable a les necessitats de consulta.
5. Els "Tallers de Millora" (TM) són sessions presencials on es validen els diagnòstics fets per a cada ajuntament, s'exposen els resultats en diferents grups de treball i es comparteixen experiències per promoure els processos de millora dels serveis d'Omic que participen.
6. L' "Informe d'Interpretació de Resultats" (IIR) és el document en format .doc on s'expliquen els resultats obtinguts, les casuístiques identificades i els altres factors que expliquen l'evolució dels indicadors, els resultats dels tallers de millora i les conclusions del projecte.

Al Plec de prescripcions tècniques relatiu al servei d'actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers dels indicadors municipals en el marc del Cercle de Comparació intermunicipal d'Omic, es detalla el contingut de:

1. La "Guia d'interpretació d'indicadors i variables" (GIVI)
2. "El Qüestionari d'Omic" (Qd'O).

Pel que fa a la comunicació, el CCIO disposa de diferents canals que faciliten l'intercanvi d'informació al llarg del procés. Aquests són:

1. Sessions presencials d'un matí: "Jornada de revisió del CCIO", "Tallers de Millora" i "Jornada de Cloenda del CCIO".
2. Sessions puntuals de seguiment segons necessitat en format presencials i/o virtuals (TEAMS)
3. Correu electrònic.

El CCIO es desenvolupa segons les 5 fases de treball que caracteritzen un "Procés de Millora Contínua":

Procés de Millora Contínua:**1. Fase de disseny.**

- Definició de la missió i objectius del servei.
- Consens en la revisió i actualització de la definició de les variables i els indicadors a la "Jornada de revisió del CCIO".

Eines de la fase:

- "Guia d'Interpretació de variables i indicadors" (GIVI).
- "Qüestionari d'Omic" (Qd'O).

2. Fase de mesura.

- Recollida de dades.
- Validació de dades.

Eines de la fase:

- "Qüestionari d'Omic" (Qd'O). Recollida de dades.
- "Gestor i Tramitador d'Enquestes" (GTE).

3. Fase d'avaluació.

- Informes amb indicadors de gestió.
- Identificació de "Punts Forts" i "Oportunitats de Millora".
- Infografies de resultats

Eines de la fase:

- "Programa QlickView" (QV) emmarcat dins el "Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals" (PIESL)

4. Fase de millora.

- Utilització de diferents metodologies en funció de les necessitats identificades cada any (Anàlisi d'Oportunitats de Millora; Anàlisi de Bones pràctiques; Anàlisi de l'evolució del servei, etc.)

Eines de la fase:

- Tallers de Millora (TM) i documentació complementària.

5. Fase de comunicació i implementació.

- Comunicació de resultats a la "Jornada de Cloenda del CCIO".
- Pla de millora*.

- Implementació*.

**Tasques realitzades exclusivament pels municipis.*

Eines de la fase:

- "Informe d'interpretació dels resultats del CCIO" (IIR).
- Presentació de l'informe de resultats dins la "Jornada de cloenda del CCIO"

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua dels serveis de consum, el CCIO es troba en constant evolució. Cada any els seus membres tornen a participar en els tallers per avaluar novament i continuar definint i implantant les mesures associades a les oportunitats de millora identificades.

2.-Descripció de les tasques a realitzar per part de l'empresa adjudicatària segons les fases del "Procés de Millora Contínua"

1. Fase de Disseny

Un cop definida de manera consensuada la missió i els objectius estratègics del servei municipal objecte d'anàlisi, consisteix en l'establiment del cronograma i de la metodologia de treball. També inclou la revisió dels indicadors que es fan servir, la interpretació que se'ls hi dona i la definició de les variables que els conformen per a que siguin comparables entre els municipis (*benchmarking*).

En el cas que sigui necessari fer una revisió d'indicadors per adequar-los a les necessitats canviants dels participants, l'equip de treball de la Diputació de Barcelona i l'empresa adjudicatària formularan una proposta d'actualització de variables i indicadors que serà validada de manera conjunta pels membres dels ajuntaments participants durant la "Jornada de revisió del CCIO". Aquesta fase pot comportar doncs la modificació de les definicions i/o la incorporació de noves variables i indicadors.

L'empresa contractada haurà de col·laborar fent aportacions a la proposta inicial i incorporar-la tant a la "Guia d'Interpretació de variables i indicadors" (GIVI) com al "Qüestionari d'Omic" (Qd'O).

L'objectiu operatiu del contractista és actualitzar els documents que descriuen les variables i els indicadors (GIVI i Qd'O) tot aportant les propostes de millora que es considerin convenients. Es demana poder disposar dels documents i eines actualitzats de forma entenedora i sense errors.

Aquesta fase inclou les següents tasques a realitzar per part del contractista:

- 1.1. Proposta d'actualització de variables i indicadors i definició de la metodologia de recollida de dades junt amb les propostes de millora que es considerin oportunes.
- 1.2. Actualització dels documents que descriuen les variables i indicadors sobre la base del GIVI i Qd'O proporcionats per la Diputació de Barcelona. Descripció de la metodologia de recollida de dades mitjançant els canals disponibles a tal efecte (correus electrònics, telèfon i altres), així com d'accions adreçades als tècnics de les Omic municipals que facilitin la comprensió, recollida i introducció de dades.
- 1.3. Si s'escau, preparació de la "Jornada de revisió del CCIO", que inclou l'exposició dels canvis de variables i indicadors d'acord amb les necessitats detectades, de la metodologia de recollida i del cronograma mitjançant presentació en format .ppt
- 1.4. Introducció dels canvis que resultin de la "Jornada de revisió del CCIO" a la GIVI i al Qd'O.

2. Fase de Mesura

Objectiu operatiu del contractista: minimitzar els errors en la fase de recollida de variables dels municipis. Es pretén disposar de totes les variables i indicadors municipals en el termini previst i amb els mínims errors.

L'empresa contractada haurà de dinamitzar la recollida de variables, resolent els dubtes o qüestions que cada participant plantegi i aportant els mitjans necessaris a tal efecte. Haurà de validar amb els responsables municipals les dades recollides, tant des de la perspectiva conceptual com estadística. La validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems, l'eliminació dels valors no possibles i la verificació de les dades que varien respecte les recollides en edicions anteriors. També haurà de validar els indicadors resultants del processament efectuat a través del Gestor i Tramitador d'Enquestes (GTE).

Aquesta fase és d'especial rellevància perquè se'n despendran els posteriors documents de diagnòstic i anàlisi, junt amb les conclusions tant generals com

particulars del Cercle d'Omic. Les conclusions que se'n derivin formaran part del document final que es lliurarà durant la jornada de cloenda del Cercle (fase de comunicació).

Aquesta fase inclou les següents tasques:

1. Tramesa als municipis participants del Qd'O per a la recollida de variables. Seguiment del procés de recollida segons el cronograma i la metodologia consensuats durant la "Fase de Disseny". Utilització, entre d'altres mitjans, dels correus electrònics per la dinamització i resolució de consultes.
2. Recollida de les variables dels ajuntaments mitjançant el Qd'O i validació de dades.
3. Introducció de variables a l'aplicació corporativa Gestor i Tramitador d'Enquestes (GTE), amb un 99,5% de dades introduïdes sense errors.
4. Validació de les variables i dels indicadors obtinguts a través del GTE. Verificació de les variables i indicadors discordants i contrast amb cada referent municipal. Detecció de les possibles causes motiu de les desviacions i rectificació de les dades no adequades. Introducció de les modificacions al GTE segons el calendari previst i amb el mínims d'errors preestablert. En el cas de no obtenir resultats consistents es podrien realitzar successives verificacions i rectificacions de variables al GTE fins obtenir-ne les definitives que garanteixin la representativitat dels resultats.

3. Fase d'Avaluació

Objectiu: diagnosticar i contextualitzar els "Punts Forts" i "Oportunitats de Millora" de cada municipi, en funció dels indicadors resultants i del coneixement específic de cada realitat local. Es pretén que es contextualitzi i s'interpreti el Quadre d'indicadors de cada municipi des de la seva realitat local, possibilitant propostes de millora que raonablement es puguin dur a terme si la metodologia de la fase de millora ho requereix.

Consisteix en la realització de les tasques necessàries per a la posterior elaboració del Quadre d'indicadors de cada municipi, el qual constitueix avalua els indicadors de cada municipi en base a la mitjana del grup de comparació de referència que calcula el GTE. En aquesta valoració es destaquen els resultats dels municipis de la següent manera:

- En verd: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana que, en general, s'han considerat un punt fort.
- En taronja: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana que, en general, s'han considerat una oportunitat de millora.
- En groc: els valors un 25% per sobre o per sota la mitjana que no es consideren ni punt fort ni oportunitat de millora.

L'empresa contractada haurà d'analitzar, municipi a municipi, els resultats dels indicadors obtinguts, identificant quins reflecteixen unes polítiques o serveis a destacar positivament i quins són susceptibles de millora d'acord amb la seva realitat local. S'haurà de poder contextualitzar els resultats i relacionar els resultats obtinguts per cada participant.

Aquesta fase inclou les següents tasques :

- 3.1. Comprovació i validació del resultat dels indicadors de cada municipi obtinguts a la Fase de Mesura.
- 3.2. Recollida d'errors detectats i millores per implementar al Qd'O.

4. Fase de Millora

Objectiu: generar propostes de millora per a cada municipi i suscitar l'intercanvi d'experiències durant els Tallers de Millora (TM) seguint metodologies de dinàmiques de grup. Es pretén que els participants obtinguin propostes de millora factibles i avaluin satisfactòriament els "Tallers de Millora" .

Els "Tallers de Millora" que es desenvolupen durant aquesta fase són el punt de trobada dels tècnics i tècniques municipals per a l'anàlisi conjunt dels indicadors anuals, l'avaluació individual i col·lectiva i l'intercanvi d'experiències. Aquests tallers, on es treballa per identificar millores en la prestació del servei municipal d'Omic, són eminentment pràctics i participatius i donen peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, alhora que possibilita la transferència de coneixements .

Cada any el Servei de Programació, dins de les seves funcions, estableix la metodologia dels Tallers de Millora i fixa els requeriments tècnics que determinaran diferents possibilitats a l'hora de definir els criteris d'agrupació dels municipis per cada taller (trams de població, proximitat geogràfica, etc.).

El nombre de Tallers de Millora de cada any s'estableix en funció dels requeriments tècnics fixats. En qualsevol cas, la previsió és realitzar un màxim de 2 Tallers de Millora que es desenvoluparan en horari de matí (de 9:00 a 15:00h) a les dependències de la Diputació de Barcelona (preferentment, dins l'Àrea Metropolitana). Els Tallers es desenvoluparan en setmanes successives preferiblement durant el mes de maig.

L'empresa contractada haurà de recollir qualsevol modificació en relació amb els indicadors definitius, preparar la documentació necessària per a les dinàmiques de grup i implementar-les en cada Taller i en cadascun dels grups que es puguin crear, tot promovent i afavorint l'assistència activa dels responsables dels serveis d'Omic participants del projecte i recollint les seves aportacions. Haurà d'avançar una explicació als assistents relativa a la interpretació dels indicadors obtinguts, dinamitzar la jornada i documentar les diferents aportacions del taller. També haurà de proposar oportunitats de millora en relació amb la metodologia de treball emprada i, si s'escau, alternatives que puguin respondre a les necessitats detectades.

Aquesta fase inclou les següents tasques:

- 4.1. Elaboració de la documentació necessària pel desenvolupament de la metodologia aplicable a cadascun dels tallers.
- 4.2. Preparació de la presentació pels Tallers de Millora.
- 4.3. Elaboració de propostes de millora que es considerin oportunes per la definició de metodologies de treball en els Tallers de Millora.
- 4.4. Dinamització d'un màxim de dos Tallers de Millora.
- 4.5. Elaboració d'un resum informatiu de cada taller i traspàs de la documentació elaborada pels municipis durant la jornada per a la seva incorporació al document final.

5. Fase de Comunicació

Objectiu: interpretar els resultats obtinguts de forma global i per cada municipi, traslladant les principals conclusions del CCIO a l'Informe d'Interpretació de Resultats (IIR) que s'incorpora al document final del projecte i que es presentarà als responsables electes per fomentar la seva sensibilització vers la millora contínua dels serveis d'Omic junt amb la implementació, si s'escau, de les accions de millora proposades.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat d'assistir a una "Jornada de Cloenda dels CCIO" a la que es conviden personalitats destacades en matèria de consum. A aquesta jornada assisteixen tant els tècnics i tècniques dels ajuntaments com els seus representants polítics i representa el tancament del projecte.

L'empresa contractada haurà d'interpretar els indicadors resultants de forma justificada en funció del coneixement de la realitat local i d'acord amb referències o publicacions rellevants relacionades amb les polítiques públiques. També haurà de col·laborar amb l'organització de la "Jornada de Cloenda dels CCIO" preparant l'exposició pública de l'Informe d'Interpretació de Resultats, realitzant aquesta exposició pública i donant suport logístic durant l'acte.

Un cop realitzada la Jornada de Cloenda i ja fora de l'àmbit del CCIO, els tècnics i tècniques municipals traslladaran personalment a la seva organització, als seus equips de treball i als seus responsables polítics, els resultats i les accions de millora individuals proposades per tal de dur-les a terme mitjançant un Pla de Millora específic.

Aquesta fase inclou les següents tasques:

- 5.1. Redacció de l'Informe d'Interpretació de Resultats (IIR) amb els resultats globals del projecte per a la seva incorporació al document final.

- 5.2. Traducció al castellà de l'Informe d'Interpretació de Resultats (IIR).
- 5.3. Elaboració de la presentació i document final del projecte que es difondrà durant la "Jornada de Cloenda del CCIO" per tal de garantir una correcta interpretació dels resultats obtinguts i fonamentar i afavorir la definició d'accions que millorin la qualitat dels serveis municipals d'Omic.
- 5.4. Exposició pública de la Interpretació dels resultats.
- 5.5. Participació i suport logístic a la "Jornada de Cloenda dels CCIO", consistent en distribució de documentació de l'esdeveniment i recepció i control d'assistències durant tota la sessió.

3.- Documentació a lliurar per part del contractista i forma de presentació

La documentació a lliurar serà:

1. Fase de Disseny

Documentació 1. Es compon dels següents apartats:

- 1.1. Seguiment de recollida d'informació i cronograma.
- 1.2. Eina de recollida de dades (Qd'O) actualitzada validada.
- 1.3. Si escau, presentació en format ppt de la proposta de revisió d'indicadors i variables als municipis, durant la "Jornada de revisió del CCIO".

Format: es lliurarà en suport paper suport electrònic format doc., xls. i ppt., respectivament, compatible PC.

2. Fase de Mesura

Documentació 2. Es compon dels següents apartats:

- 2.1. Informe de validació dels resultats obtinguts amb contextualització de desviacions, valors extrems i rectificacions realitzades.
- 2.2. Variables aportades i revisades dels municipis participants.

Format: es lliurarà en suport paper i suport electrònic format doc. i xls . respectivament, compatible PC.

3. Fase d'Avaluació

Documentació 3. Es compon dels següents apartats:

- 3.1. Resum de les principals casuístiques identificades i altres informacions qualitatives relacionades amb els resultats obtinguts.
- 3.2. Documentació de treball necessària pel desenvolupament de la metodologia aplicable a cadascun dels Tallers de Millora.
- 3.3. Presentació dels resultats més significatius i conclusions representatives (format ppt).

4. Fase de Millora

Documentació 4. Es compon dels següents apartats:

- 4.1. Resum informatiu de cada Taller de Millora
- 4.2. Traspàs de la documentació dels Tallers de millora.
- 4.3. Informe final de la fase de millora amb el recull de les aportacions fetes pels responsables municipals durant els "Tallers de Millora" i resum de les conclusions classificades segons àrees d'interès (grups de treball, temàtiques treballades, tipologia d'accions de millora, etc.).

Format: es lliurarà en suport paper i en suport electrònic format doc. compatible PC.

5. Fase de Comunicació

Documentació 5.

- 5.1. Guia d'Interpretació de variables i d'indicadors (GIVI) actualitzada amb quadre final d'indicadors.
- 5.2. Informe d'Interpretació de resultats (IIR).
- 5.3. Presentació per a exposició de l'IIR durant "Jornada de Cloenda del CCIO"

Format: es lliurarà en suport paper i en suport electrònic format doc. i ppt. Respectivament, compatible PC.

En tota la documentació presentada es farà constar la llegenda "document propietat de l'Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública de la Diputació de Barcelona", segons els models tipogràfics i els dissenys aprovats, que facilitarà la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum.

Presentació Impresa:

- Es lliuraran 2 exemplars dels documents resultants, en idioma català i castellà, en format DIN-A4. Segons normes de presentació de la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum.

Presentació en suport informàtic:

- Es lliuraran 2 còpies dels documents resultants, en idioma català i castellà, en suport informàtic, arxius compatibles amb plataforma PC.

4.- Temporització anual

Cadascuna de les tasques i documents lliurats a la Diputació de Barcelona per part de l'empresa adjudicatària s'hauran de fer cada any durant la vigència del contracte. La distribució d'aquestes fases al llarg d'un any serà preferiblement d'acord amb el calendari següent:

Fases	Dates
1.Fase de Disseny	Gener - Febrer
2.Fase de Mesura	Febrer - Abril
3.Fase d'Avaluació	Maig
4.Fase de Millora	Maig - Juny
5.Fase de Comunicació	Octubre

Aquesta temporització i distribució de les fases és orientativa, susceptible de modificació segons les necessitats de la pròpia activitat i pendent de concretar amb major detall amb la Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum.

5.- Equip de Treball

El contractista haurà de constituir un equip de treball format per un mínim de 4 persones per garantir el correcte desenvolupament de les fases anteriorment detallades.

Les tasques que se'ls assignaran seran:

Persona 1:

- Coordinació amb els Serveis de Suport a les Polítiques de Consum i de Programació
- Coordinació de l'equip de treball propi de l'empresa, s'ocuparà del control de la qualitat de l'assistència tècnica, del compliment dels terminis acordats i del seguiment i control de les activitats relatives a l'objecte del contracte.
- Participació en la dinamització dels tallers de la fase de millora
- Elaboració de l'informe final de presentació de resultats que permeti visualitzar l'evolució, les oportunitats de millora que es presentin i els resultats que s'assoleixen en l'àmbit dels Serveis Públics de Consum.

Persones 2,3 i 4:

- Participació en la dinamització dels tallers de la fase de millora
- Elaboració de l'informe final de presentació de resultats que permeti visualitzar l'evolució, les oportunitats de millora que es presentin i els resultats que s'assoleixen en l'àmbit de les Omic..

Les 4 persones components de l'equip han de complir els requeriments previstos a la clàusula 1.10 del PCAP.

Annex:1 (Lot 1)

La "Guia d'Interpretació de variables i indicadors" és l'arxiu en format .doc que explica les definicions de cada variable i indicador, la metodologia de recollida i el cronograma.

Guia d'interpretació d'indicadors i variables

I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

Garantir el compliment de la normativa

% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	



% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que estan conformes pel que fa a instal·lacions.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	



% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que estan conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estris i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'<i>Anisakis</i>, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	



% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de plagues (programa o documentació de l'empresa externa). ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	

% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	

% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que estan conformes pel que fa a instal·lacions.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	



% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que estan conformes pel que fa a pràctiques de manipulació.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estrís i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'<i>Anisakis</i>, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	

% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que disposen d'autocontrol.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris classificats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1. Pla de formació (els registres corresponents); 2. Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3. Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de Proveïdors (els corresponents registres). ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	

Gestionar un servei de "qualitat"

% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'activitats de la Cartera de Serveis del SAM que l'ajuntament realitza.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'activitats ESPECÍFIQUES de la Cartera de Serveis de SAM realitzades}}{\text{Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre d'activitats específiques de la Cartera de Serveis de SAM realitzades: són les activitats que l'ajuntament realitza i que estan incloses en la Cartera de Serveis del SAM (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). ➤ Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM: La Cartera de Serveis de SAM estableix les següents activitats: 1. Registre d'establiments alimentaris de competència municipal; 2. Actualització del cens d'establiments alimentaris; 3. Classificació d'establiments alimentaris en funció del risc; 4. Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial; 5. La inspecció d'ofici; 6. Informes sanitaris per altres raons; 7. El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi; 8. El sistema d'informació i divulgació; 9. Activitats d'assessorament; 10. La formació dels tècnics propis; 11. La formació dels manipuladors d'aliments; 12. Atenció de queixes i denúncies; 13. Inspecció per denúncia; 14. Col·laboració en alertes; 15. Control del transport urbà d'aliments; 16. Requeriments i mesures cautelars; 17. Expedients sancionadors.	



% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de requeriments emesos pels ajuntaments que s'han resolt favorablement sobre el total de requeriments emesos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de requeriments resolts favorablement}}{\text{Nombre total de requeriments emesos}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de requeriments resolts favorablement: SUMA del nombre total de requeriments resolts favorablement durant l'any en estudi (encara que s'hagin emès l'any anterior). * S'entén per REQUERIMENT RESOLT FAVORABLEMENT: Aquell requeriment a l'establiment inspeccionat, en el què durant la visita de comprovació (inspecció, recepció de documentació, etc.) es posa de manifest que s'han resolt, almenys, el 80% dels incompliments requerits. ➤ Nombre total de requeriments emesos: SUMA del nombre total de requeriments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció realitzades en matèria de seguretat alimentària. * S'entén per REQUERIMENT: el que recull l'article 55.1 i de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu al procediment jurídic administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que executi mesures correctores a les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció, alhora que se l'adverteix que, en cas de no fer-ho, l'administració pot imposar multes coercitives.	



% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments codificats en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'establiments codificats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Nombre d'establiments codificats: SUMA del nombre total d'establiments del cens que han estat codificats (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per establiment codificat aquell al què se li ha assignat un número de registre municipal d'acord amb els criteris establerts en la darrera versió del document "Criteris registrals per a establiments minoristes d'alimentació de Catalunya". ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	



Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania

Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de brots de TIA sobre la població del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de brots de TIA}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 100.000$
Variables emprades: ➤ Nombre de brots de TIA: SUMA del nombre de brots que es donen al municipi durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per BROTS DE TOXICOINFECCIÓ ALIMENTÀRIA (TIA): els brots epidèmics relacionats amb les malalties transmeses via alimentària. Són brots de declaració obligatòria i es recullen en el butlletí epidemiològic de Catalunya de manera periòdica. El municipi participa en la fase de comunicació del risc i col·labora amb la Generalitat en la investigació epidemiològica aportant dades de l'activitat alimentària. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Nombre de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de denúncies que ha rebut el servei durant l'any en relació amb la població del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombres de denúncies rebudes}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies rebudes: SUMA del nombre total de denúncies rebudes durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per DENÚNCIES: les comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats en matèria de SAM. Les denúncies es poden rebre per diferents vies: trucades telefòniques identificades, entrada per escrit al Registre, a través de OPIC/OMIC, dirigit al servei de Salut Pública, a través de la Policia Local. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Gestió del risc

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix sobre el nº establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI BAIX (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI BAIX: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). - En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. - S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	



% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà sobre el nº establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari MITJÀ}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI MITJÀ (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI MITJÀ: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el n° establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari ALT}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari ALT: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI ALT (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI ALT: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). - En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. - S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	



II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Gestió de Riscos Sanitaris

Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'inspeccions que realitza el SAM del municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESSES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	



<i>Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats</i>	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre mig d'inspeccions que el servei realitza amb relació al total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}$
Variables emprades:	
➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	

Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària

<i>Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi</i>	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris assessorats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 1.000$
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments alimentaris assessorats: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han estat assessorats al SAM (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). S'inclouen els establiments assessorats telemàticament, tant a instàncies de l'establiment com del propi ajuntament. * S'entén per ASSESSORAMENT les accions encaminades a informar i comunicar als titulars o responsables autoritzats dels establiments, determinats aspectes en matèria de seguretat alimentària que permetin garantir la posada al mercat d'aliments segurs, d'acord amb la normativa sanitària vigent. * S'EXCLOU: l'ASSESSORAMENT realitzat durant les visites de classificació i/o inspecció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	



Grau d'acompliment de la normativa

<i>Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats</i>	
<i>Explicació de l'indicador:</i> Aquest indicador reflecteix el nombre d'avertiments emesos pels establiments alimentaris visitats en el municipi.	
<i>Fórmula de càlcul:</i>	$\frac{\text{Nombre total d'avertiments emesos}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris visitats anual}} \times 100$
<i>Variables emprades:</i> ➤ Nombre total d'avertiments emesos: SUMA del nombre total d'avertiments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció i/o classificació realitzades en matèria de seguretat alimentària. * S'entén per ADVERTIMENT: el document administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que esmeni les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció i/o de classificació. El document ha de contemplar un acusament de rebuda i un termini d'execució. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris visitats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat VISITATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris VISITATS anual: els establiments alimentaris als quals s'hi ha realitzat una o més visites de classificació i/o d'inspecció durant l'any. En el cas d'establiments visitats més d'una vegada durant l'any (per exemple en cas que l'establiment hagi estat inspeccionat i classificat / inspeccionat més d'una vegada / reclassificat) només es compta com 1 establiment. S'INCLOU: les visites de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	



Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats

Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre de requeriments pels establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Nombre total de requeriments emesos}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$$

Variables emprades:

- Nombre total de requeriments emesos: SUMA del nombre total de requeriments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les inspeccions realitzades en matèria de seguretat alimentària.
* S'entén per REQUERIMENT: el que recull l'article 55.1i de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu al procediment jurídic administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que executi mesures correctores a les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció, alhora que se l'adverteix que, en cas de no fer-ho, l'administració pot imposar multes coercitives.
- Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys).
* S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.



% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre els establiments alimentaris inspeccionats.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més mesures cautelars durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). ➤ * S'entén per MESURA CAUTELAR: el que recull l'article 63 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu a mesures cautelars: tancament preventiu de les instal·lacions, l'establiment, el servei; immobilització i comís de productes i substàncies; prohibició de comercialització d'un producte/s; suspensió o prohibició de l'exercici d'activitats; i la intervenció de mitjans materials i/o humans. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	



% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris sancionats en relació amb el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris sancionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre d'establiments alimentaris sancionats: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més sancions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per SANCIO: el que recull l'art. 71 de la Llei 18/2009 de Salut Pública: multa pecuniària o multa pecuniària i tancament temporal de l'establiment. En els establiments alimentaris sancionats també s'inclouen les Multes coercitives, recollides a l'article 65 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	

III. DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Gestió directa}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). ➤ Gestió indirecta (%) (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	

% de Gestió indirecta (concessió, altres)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Gestió indirecta}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). ➤ Gestió indirecta (%) (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)

% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'inspeccions pròpies fetes en l'ajuntament sobre el total d'inspeccions realitzades en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'inspeccions de l'ajuntament} + \text{Nombre d'inspeccions empreses externes}}{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}} \times 100$
Variables emprades:	
➤ Nombre d'inspeccions de l'ajuntament: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS que realitza l'AJUNTAMENT durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). S'INCLOUEN, els inspectors contractats a través de Plans d'Ocupació. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspeccions empreses externes: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per EMPRESES EXTERNES durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ D'EMPRESES EXTERNES, les inspeccions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol II), a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les inspeccions són contractades per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada en Seguretat Alimentària o Autònoms. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	

Disposar dels recursos humans adequats

Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals en relació al total de visites de control realitzades en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de visites de control de l'ajuntament}}{\text{Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament}}$
Variables emprades: ➤ Nombre de visites de control de l'ajuntament: SUMA del nombre total de VISITES de CONTROL de l'ajuntament que es realitzen durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per VISITA de CONTROL les visites de CLASSIFICACIÓ i les d'INSPECCIÓ realitzades per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). * S'EXCLOUEN: les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament: SUMATORI del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen visites als establiments alimentaris durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECTOR/A MUNICIPAL EN SAM, el treballador/a que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a visitar establiments alimentaris (per la seva classificació, inspecció, requeriment, aplicació de mesures cautelars...) i a qui li han delegat tasques autoritzades per l'ajuntament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la què es dedica a les tasques d'inspector/a (30%, 40%, etc.).	



Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima la càrrega de treball dels/les treballadors/es municipals amb relació al nombre d'habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Treballadors/res de SAM}}$
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.).	



Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals en relació al total d'establiments alimentaris del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}{\text{Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament}}$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. ➤ Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament: SUMATORI del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen visites als establiments alimentaris durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECTOR/A MUNICIPAL EN SAM, el treballador/a que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a visitar establiments alimentaris (per la seva classificació, inspecció, requeriment, aplicació de mesures cautelars...) i a qui li han delegat tasques autoritzades per l'ajuntament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la què es dedica a les tasques d'inspector/a (30%, 40%, etc.).	

Millorar les habilitats dels treballadors/res del servei

Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/res del Servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que reben els treballadors/res del SAM. És un indicador que ens mostra l'esforç municipal per la millora de la capacitat dels seus professionals.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM}}{\text{Treballadors/res de SAM}}$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM: SUMA del nombre total d'hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada al conjunt dels treballadors/res de SAM relacionades amb el lloc de treball. S'inclou tant la formació presencial com en línia. * S'entén per HORES DE FORMACIÓ: les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament i/o entitat, que estiguin justificades documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques específiques. La formació transversal NO es compta com a formació específica SAM. Es recull la formació específica en seguretat alimentària (per exemple: en el cas del "Diplomat en Sanitat", seria una part proporcional de la formació en Salut Pública). ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.).	



Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/res

% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/res de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa del personal del SAM, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un indicador útil per analitzar el clima laboral del SAM.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa}}{\text{Nombre d'hores de conveni d'un treballador/a} \times \text{Treballadors/res de SAM}} \times 100$
➤ Nombre total d'hores de baixa: SUMA del nombre total de les hores de baixa i d'indisposicions (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt dels treballadors/res del SAM. Aquestes hores de baixa han d'estar proporcionades a les hores que els/les treballadors/res dediquen a SAM. (Exemple: Si hi ha 1 treballador que dedica el 50% del seu horari a tasques de SAM i aquest ha estat 40 hores de baixa en tot l'any, el valor d'aquesta variable seria 20 hores (que correspon a calcular el 50% de 40 hores). NO es consideren les hores de baixa per maternitat, paternitat, ni els permisos i les llicències. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). ➤ Nombre d'hores de conveni d'un treballador/a: NOMBRE D'HORES ANUALS LABORALS per conveni d'un treballador/a del SAM. NOTA : Les hores de conveni s'empraran per traduir el nombre de treballadors en hores (i poder-ho comparar amb les hores de baixa).	



Sou brut d'un tècnic/a de Salut Pública	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual del lloc de treball d'un professional. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul:	Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut Pública
Variables emprades: ➤ Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut pública: Sou brut anual del lloc de treball d'un tècnic/a de SALUT PÚBLICA (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. En cas que aquesta dada estigui en blanc (no apareix el valor automàticament) o no estigui actualitzada, és necessari facilitar-la.	

Sou brut d'un/a inspector/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual del lloc de treball d'un/a inspector/a. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul:	Sou brut base anual d'un/a inspector/a.
Variables emprades: ➤ Sou brut base anual d'un/a inspector/a: Sou brut anual del lloc de treball d'un/a INSPECTOR/A (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. En cas que aquesta dada estigui en blanc (no apareix el valor automàticament) o no estigui actualitzada, és necessari facilitar-la.	



Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones sobre el total dels treballadors/es de SAM. És un indicador que ens reflecteix l'estructura de gènere de la plantilla.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Dones a la plantilla}}{\text{Treballadors/es de SAM}} \times 100$
➤ Dones a la plantilla (treballadores) del SAM: SUMA del nombre total de DONES treballadores de SAM. * S'entén per TREBALLADORA de SAM, les DONES treballadores incloses en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal femení de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a en que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.).	



% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones amb càrrec de comandament sobre el total dels treballadors/es de SAM amb comandament. És un indicador que ens reflecteix l'estructura de gènere de la plantilla.		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Dones a la plantilla de SAM amb càrrec de comandament (treballadores)}}{\text{Treballadors/es de SAM amb càrrec comandament}} \times 100$	
➤ Dones a la plantilla de SAM amb càrrec de comandament (treballadores): SUMATORI del nombre total de DONES treballadores de SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). ➤ Treballadors/es de SAM amb càrrec comandament: SUMATORI del nombre total de treballadors/es SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.).		

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent de SAM per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent de SAM pels habitatges residents al municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Nombre d'habitants. És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM amb relació al pressupost corrent municipal, reflectint el pes econòmic del servei dins el pressupost municipal.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Despeses corrents del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals).	

% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM en relació amb el pressupost de Salut Pública.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent de SAM}}{\text{Despeses corrents del servei de Salut Pública}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Despeses corrents del servei de Salut Pública: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de Salut Pública. * S'EXCLOU: les despeses de les partides d'animals de companyia. * S'EXCLOU: la despesa destinada a consum i junta arbitral, laboratori, administració, serveis jurídics, etc. * S'EXCLOU: la despesa destinada a salvament i socorrisme de platges. * S'EXCLOU: la despesa de cementiri i serveis funeraris.	



Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb taxes, preus públics i altres ingressos. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei, i una mostra del seu grau de finançament.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions taxes i preus públics en SAM}}{\text{Despesa corrent anual de SAM}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Aportacions taxes i preus públics en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). Exemple: INCLOU taxes per inspecció i/o autorització, els ingressos per sancions, els preus de cursos de manipuladors, preus d'anàlisi de laboratori, etc. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.	

% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM

Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques. És una valoració dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal, i una mostra del grau de finançament dels SAM.

Fórmula de càlcul:	Aportacions d'altres institucions en	$\times 100$
	SAM	
	Despesa corrent de SAM	

Variables emprades:

- Aportacions d'altres institucions en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc.
No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària.
- Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal.
* S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.



% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de SAM que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix el grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent del SAM}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Aportació de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Aportacions taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.	

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SAM sobre el nombre d'establiments alimentaris que hi ha al municipi. És un indicador que ens aproxima sobre el grau i la intensitat de cobertura de les activitats vinculades amb el SAM.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despesa corrent de SAM}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}$
Variables emprades: ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	

V. ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'habitants</i>
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

% Població estrangera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Població estrangera}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Població estrangera: Nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: INE.	

Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre el nombre d'establiments censats del municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1000$
Variables emprades: ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc.) en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflecteix el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Les dades recollides acabaran formant el quadre resum d'indicadors:

Encàrrec polític	Garantir el compliment de la normativa	
	% establiments alimentaris inspeccionats sobre total d'establiments alimentaris	
	% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	
	% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats	
	% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	
	% establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	
	% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anualment	
	% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº establiments alimentaris classificats anualment	
	% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anualment	

Gestionar un servei de "qualitat"	
% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	
% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	
% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	

Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania	
Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	
Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	

Gestió del risc	
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	

Usuari / client	Gestió de Riscos Sanitaris		Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària		Grau d'acompliment de la normativa	
	Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants		Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi		Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	
	Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats				Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	
					% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
					% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	

Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)		Disposar dels recursos humans adequats		Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament		% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM	
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)		Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		Sou brut d'un tècnic/a de Salut pública	
			Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es municipals de SAM		Sou brut d'un inspector/a	
	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)		Millorar les habilitats dels/de les treballador/es del servei		Reflectir l'estructura de gènere del personal	
	% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions		Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
					% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament	

Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	
	Despesa corrent de SAM per habitant		% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM		Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal		% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM			
	% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública		% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM			
Entorn	Població		Densitat de població (hab. / km ² municipi)		Renda per càpita	
	% Població estrangera		Nombre d'establiments alimentaris per cada 1000 habitants			

Annex: 2 (LOT 1)

“Qüestionari de Recollida de Variables”

L'eina de recollida de dades que permet recollir la informació necessària de totes les variables es un llibre generat amb Microsoft Excel.

Aquesta és l'eina que es distribuirà als responsables municipals per incloure les seves dades, dins de la fase de mesura.

CCI Seguretat Alimentària: Qüestionari de recollida de variables

Núm.	Variable	Valor any	Definició de la variable	Comentaris
V1	Nombre total d'establiments alimentaris		SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals, etc. en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat); els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre. * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat.	

V2	Nombre de nous establiments alimentaris al municipi			SUMA dels establiments alimentaris de competència municipal oberts al municipi durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per NOUS ESTABLIMENTS, els establiments de nova obertura (a través de llicències, permisos i comunicacions), els què canvien de titularitat i els què realitzen canvis en l'activitat (en el cas de noves instal·lacions, modificació o ampliació) a partir del moment en què l'ajuntament rep la sol·licitud.	
V3	Nombre total d'establiments alimentaris visitats anualment			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat VISITATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris VISITATS: els establiments alimentaris als quals s'hi ha realitzat una o més visites de classificació i/o d'inspecció durant l'any. En el cas d'establiments visitats més d'una vegada durant l'any (per exemple en cas que l'establiment hagi estat inspeccionat i classificat / inspeccionat més d'una vegada / reclassificat) només es compta com 1 establiment. S'INCLOU: les visites de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	
V4	Nombre total d'establiments alimentaris classificats			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	

V5	Nombre total d'establiments alimentaris classificats anualment			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions.	
V6	Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions			SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció.	
V7	Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació			SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estris i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'anisakis, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció.	

V8	Nombre total d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol			SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris classificats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de plagues (programa o documentació de l'empresa externa).	
V9	Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI BAIX (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI BAIX: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals.	
V10	Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari MITJÀ			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI MITJÀ (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI MITJÀ: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals.	

V11	Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari ALT			SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI ALT (aquest és un valor acumulat d'altres anys). * S'entén per RISC SANITARI ALT: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals.	
V12	Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats			SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats <u>durant l'any</u> (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions.	
V13	Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions			SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció.	

V14	Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació			SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estris i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'anisakis, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció.	
V15	Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol			SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de plagues (programa o documentació de l'empresa externa).	

V16	Nombre d'establiments alimentaris assessorats			SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han estat assessorats al Servei de Seguretat Alimentària (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). S'inclouen els establiments assessorats telemàticament, tant a instàncies de l'establiment com del propi ajuntament. * S'entén per ASSESSORAMENT les accions encaminades a informar i comunicar, als titulars o responsables autoritzats dels establiments, determinats aspectes en matèria de seguretat alimentària que permetin garantir la posada al mercat d'aliments segurs, d'acord amb la normativa sanitària vigent. * S'EXCLOU: l'ASSESSORAMENT realitzat durant les visites de classificació i/o inspecció.	
V17	Nombre d'activitats ESPECÍFIQUES de la Cartera de Serveis de SAM			Indiqueu quantes de les activitats següents incloses en la Cartera de Serveis de SAM, realitza específicament l'ajuntament (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * La Cartera de Serveis de SAM estableix les següents activitats: 1. Registre d'establiments alimentaris de competència municipal; 2. Actualització del cens d'establiments alimentaris; 3. Classificació d'establiments alimentaris en funció del risc; 4. Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial; 5. La inspecció d'ofici; 6. Informes sanitaris per altres raons; 7. El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi; 8. El sistema d'informació i divulgació; 9. Activitats d'assessorament; 10. La formació dels tècnics propis; 11. La formació dels manipuladors d'aliments; 12. Atenció de queixes i denúncies; 13. Inspecció per denúncia; 14. Col·laboració en alertes; 15. Control del transport urbà d'aliments; 16. Requeriments i mesures cautelars; 17. Expedients sancionadors.	
V18	Nombre total d'advertiments emesos			SUMA del nombre total d'advertiments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció i/o classificació realitzades en matèria de seguretat alimentària. * S'entén per ADVERTIMENT: el document administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que esmeni les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció i/o de classificació. El document ha de contemplar un acusament de rebuda i un termini d'execució. S'INCLOUEN els advertiments comunicats en la mateixa acta d'inspecció sempre que hi hagi marcat un termini d'execució i el document estigui signat pel compareixent.	

V19	Nombre total de requeriments emesos			SUMA del nombre total de requeriments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció realitzades en matèria de seguretat alimentària. * S'entén per REQUERIMENT: el que recull l'article 55.1i de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu al procediment jurídic administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que executi mesures correctores a les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció, alhora que se l'adverteix que, en cas de no fer-ho, l'administració pot imposar multes coercitives.	
V20	Nombre de requeriments resolts favorablement			SUMA del nombre total de requeriments resolts favorablement durant l'any en estudi (encara que s'hagin emès l'any anterior). * S'entén per REQUERIMENT RESOLT FAVORABLEMENT: Aquell requeriment a l'establiment inspeccionat, en el què durant la visita de comprovació (inspecció, recepció de documentació, etc.) es posa de manifest que s'han resolt, almenys, el 80% dels incompliments requerits.	
V21	Nombre de brots de TIAs			SUMA del nombre de brots que es donen al municipi durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per BROTS DE TOXICOINFECCIÓ ALIMENTÀRIA (TIA): els brots epidèmics relacionats amb les malalties transmeses via alimentària. Són brots de declaració obligatòria i es recullen en el butlletí epidemiològic de Catalunya de manera periòdica. El municipi participa en la fase de comunicació del risc i col·labora amb la Generalitat en la investigació epidemiològica aportant dades de l'activitat alimentària.	
V22	Nombre de denúncies rebudes			SUMA del nombre total de denúncies rebudes durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per DENÚNCIES: les comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats en matèria de SAM. Les denúncies es poden rebre per diferents vies: trucades telefòniques identificades, entrada per escrit al Registre, a través de OPIC/OMIC, dirigit al servei de Salut Pública, a través de la Policia Local.	

V23	Nombre d'establiments codificats			SUMA del nombre total d'establiments del cens que han estat codificats (aquest és un valor acumulat d'altres anys). *S'entén per establiment codificat aquell al què se li ha assignat un número de registre municipal d'acord amb els criteris establerts en la darrera versió del document "Criteris registrals per a establiments minoristes d'alimentació de Catalunya". *S'INCLOUEN: els establiments amb activitat al propi municipi però que tenen la seu social en un altre i dels que es coneix el número de registre municipal.	
V24	Nombre de visites de classificació de l'ajuntament			SUMA del nombre total visites de CLASSIFICACIÓ (incloses les Re-classificacions) realitzades per l'AJUNTAMENT durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). S'INCLOUEN, els inspectors contractats a través de Plans d'Ocupació.* S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ: les accions encaminades a valorar el risc sanitari dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb l'objectiu d'obtenir un perfil de risc dels establiments minoristes de competència municipal per tal de planificar i/o prioritzar les actuacions en matèria de seguretat alimentària.* S'EXCLOUEN: les INSPECCIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	
V25	Nombre de visites de classificació d'empreses externes			SUMA del nombre total visites de CLASSIFICACIÓ (incloses les Re-classificacions) realitzades per EMPRESES EXTERNES durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ d'EMPRESES EXTERNES les accions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol II), a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les visites de classificació són contractades per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada en Seguretat Alimentària i/o Autònoms. * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ: les accions encaminades a valorar el risc sanitari dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb l'objectiu d'obtenir un perfil de risc dels establiments minoristes de competència municipal per tal de planificar i/o prioritzar les actuacions en matèria de seguretat alimentària. * S'EXCLOUEN: les INSPECCIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	

V26	Nombre de visites de classificació d'altres institucions		SUMA del nombre total visites de CLASSIFICACIÓ (incloses les Re-classificacions) realitzades per ALTRES INSTITUCIONS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ D'ALTRES INSTITUCIONS, les accions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT, ni d'EMPRESSES EXTERNES a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les visites de classificació són les realitzades en conveni/contracte per altres administracions/organismes públics. Com per exemple les realitzades per Diputació de Barcelona, CC i/o l'ASPCAT. * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ: les accions encaminades a valorar el risc sanitari dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb l'objectiu d'obtenir un perfil de risc dels establiments minoristes de competència municipal per tal de planificar i/o prioritzar les actuacions en matèria de seguretat alimentària. * S'EXCLOUEN: les INSPECCIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	
V27	Nombre total de visites de classificació	-	<u>VARIABLE AUTOMÀTICA.</u> SUMA del nombre total de les VISITES de CLASSIFICACIÓ (incloses les Re-classificacions) realitzades per l'AJUNTAMENT, per les EMPRESSES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, que es realitzen durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per visita de CLASSIFICACIÓ: les accions encaminades a valorar el risc sanitari dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb l'objectiu d'obtenir un perfil de risc dels establiments minoristes de competència municipal per tal de planificar i/o prioritzar les actuacions en matèria de seguretat alimentària. * S'EXCLOUEN: les INSPECCIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	

V28	Nombre d'inspeccions de l'ajuntament		SUMA del nombre total d'INSPECCIONS que realitza l'AJUNTAMENT durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). S'INCLOUEN, els inspectors contractats a través de Plans d'Ocupació. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	
V29	Nombre d'inspeccions empreses externes		SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per EMPRESES EXTERNES durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ D'EMPRESES EXTERNES, les inspeccions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol II), a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les inspeccions són contractades per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada en Seguretat Alimentària o Autònoms.* S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	

V30	Nombre d'inspeccions d'altres institucions		SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per d'ALTRES INSTITUCIONS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ D'ALTRES INSTITUCIONS, les inspeccions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT, ni d'EMPRESSES EXTERNES a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les visites de classificació són les realitzades en conveni/contracte per altres administracions/organismes públics. Com per exemple les realitzades per Diputació de Barcelona, CC i/o l'ASPCAT. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	
V31	Nombre total d'inspeccions	-	VARIABLE AUTOMÀTICA. SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESSES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	

V32	Nombre de visites de control de l'ajuntament	-	VARIABLE AUTOMÀTICA. SUMA del nombre total de VISITES de CONTROL de l'ajuntament que es realitzen durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per VISITA de CONTROL les visites de CLASSIFICACIÓ i les d'INSPECCIÓ realitzades per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). * S'EXCLOUEN: les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària.	
V33	Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars		SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més mesures cautelars durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per MESURA CAUTELAR: el que recull l'article 63 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu a mesures cautelars: tancament preventiu de les instal·lacions, l'establiment, el servei; immobilització i comís de productes i substàncies; prohibició de comercialització d'un producte/s; suspensió o prohibició de l'exercici d'activitats; i la intervenció de mitjans materials i/o humans.	
V34	Nombre d'establiments alimentaris sancionats		SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més sancions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per SANCIÓ: el que recull l'art. 71 de la Llei 18/2009 de Salut Pública: multa pecuniària o multa pecuniària i tancament temporal de l'establiment. En els establiments alimentaris sancionats també s'inclouen les Multes coercitives, recollides a l'article 65 del capítol III de la Llei 18/2009 de Salut Pública.	
V35	Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA)	100	VARIABLE AUTOMÀTICA. % de despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.).	

V36	Gestió indirecta (%) (Concessió)	0		VARIABLE AUTOMÀTICA. % de despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta).	
V37	Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament			SUMATORI del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen visites als establiments alimentaris durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per INSPECTOR/A MUNICIPAL EN SAM, el treballador/a que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a visitar establiments alimentaris (per la seva classificació, inspecció, requeriment, aplicació de mesures cautelars...) i a qui li han delegat tasques autoritzades per l'ajuntament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la què es dedica a les tasques d'inspector/a (30%, 40%, etc).	
V38	Treballadors/es de SAM			SUMATORI del nombre total de treballadors/es SAM. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a en que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc).	

V39	Treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament			SUMATORI del nombre total de treballadors/es SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc)	
V40	Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut pública	Variable automàtica		VARIABLE AUTOMÀTICA. Sou brut anual del lloc de treball d'un tècnic/a de SALUT PÚBLICA (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l'Estudi de les Retribucions de Personal de la Diputació de Barcelona. En cas que aquesta dada estigui en blanc (no apareix el valor automàticament) o no estigui actualitzada, és necessari facilitar-la.	
V41	Sou brut base anual d'un/a inspector/a	Variable automàtica		VARIABLE AUTOMÀTICA. Sou brut anual del lloc de treball d'un/a INSPECTOR/A (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l'Estudi de les Retribucions de Personal de la Diputació de Barcelona. En cas que aquesta dada estigui en blanc (no apareix el valor automàticament) o no estigui actualitzada, és necessari facilitar-la.	
V42	Nombre total d'hores de baixa			SUMA del nombre total de les hores de baixa i d'indisposicions (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt dels treballadors/res del SAM. Aquestes hores de baixa han d'estar proporcionades a les hores que els/les treballadors/res dediquen a SAM. (Exemple: Si hi ha 1 treballador que dedica el 50% del seu horari a tasques de SAM i aquest ha estat 40 hores de baixa en tot l'any, el valor d'aquesta variable seria 20 hores (que correspon a calcular el 50% de 40 hores). NO es consideren les hores de baixa per maternitat, paternitat, ni els permisos i les llicències.	

V43	Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/es de SAM			SUMA del nombre total d'hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada al conjunt dels treballadors/res de SAM relacionades amb el lloc de treball. S'inclou tant la formació presencial com en línia. * S'entén per HORES DE FORMACIÓ: les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament i/o entitat, que estiguin justificades documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques específiques. La formació transversal NO es compta com a formació específica SAM. Es recull la formació específica en seguretat alimentària (per exemple: en el cas del "Diplomat en Sanitat", seria una part proporcional de la formació en Salut Pública).	
V44	Nombre d'hores de conveni d'un treballador/a			NOMBRE D'HORES ANUALS LABORALS per conveni d'un treballador/ra del SAM. NOTA: les hores de conveni s'empraran per traduir el nombre de treballadors en hores (i poder-ho comparar amb les hores de baixa).	
V45	Nombre total d'hores laborals treballadors/es de SAM	-		VARIABLE AUTOMÀTICA. NOMBRE D'HORES ANUALS LABORALS proporcionat al nombre de treballador/ra del SAM.	
V46	Dones a la plantilla (treballadores) del SAM			SUMA del nombre total de DONES treballadores de SAM. * S'entén per TREBALLADORA de SAM, les DONES treballadores incloses en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal femení de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any.	

V47	Dones a la plantilla (treballadores) del SAM amb càrrec de comandament			SUMATORI del nombre total de DONES treballadores de SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc).	
V48	Despesa corrent de SAM			Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal.* S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.	
V49	Despeses corrents del servei de Salut Pública			Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de Salut Pública. * S'EXCLOU: les despeses de les partides d'animals de companyia. * S'EXCLOU: la despesa destinada a consum i junta arbitral, laboratori, administració, serveis jurídics... * S'EXCLOU: la despesa destinada a salvament i socorrisme de platges. * S'EXCLOU: la despesa de cementiri i serveis funeraris.	
V50	Despeses corrents del pressupost municipal	-		Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals).	

V51	Aportacions taxes i preus públics			Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). Exemple: INCLOU taxes per inspecció i/o autorització, els ingressos per sancions, els preus de cursos de manipuladors, preus d'anàlisi de laboratori, etc. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació).	
V52	Aportacions d'altres institucions			Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària.	
V53	Aportacions de l'ajuntament	-		Aportació de l'ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Aportacions taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions.	
V54	Nombre d'habitants	Variable automàtica		Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

V55	Superfície municipal	Variable automàtica		Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: INE.	
V56	Renda familiar bruta disponible	Variable automàtica		Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).	
V57	Població estrangera	Variable automàtica		Nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	

Annex: 3 (Lot 2)

Quadre Resum d'Indicadors de les OMIC Guia d'Interpretació

Introducció

MISSIÓ I FUNCIONS DE LES OMIC:

Les Oficines Municipals d'Informació a les Persones Consumidores (OMIC) desenvolupen al seu àmbit municipal activitats relatives a la defensa de les persones consumidores i, d'acord amb això, defineixen la seva missió com:

“Servei públic local, que té per finalitat l'atenció a la persona consumidora en la defensa dels seus drets, mitjançant la informació, la formació, l'assessorament, la inspecció i la gestió de les controvèrsies derivades de les relacions de consum”.

Per donar resposta a aquesta missió, tenen assignades les següents funcions:

- Atenció de consultes i assessorament als ciutadans.

L'OMIC és el servei municipal on es poden dirigir els ciutadans i les ciutadanes, en tant que consumidors/es i usuaris/es finals, per sol·licitar informació relacionada (compra de productes o prestació de serveis)

- Mediació en les controvèrsies de consum.

Participar de forma imparcial en les controvèrsies de consum, per tal d'ajudar a les parts a trobar un acord satisfactori per elles mateixes.

- Activitats informatives adreçades a les persones consumidores.

Accions que tenen per objectiu promoure, divulgar els drets i deures de les persones consumidores i usuàries i a l'hora les característiques dels productes i serveis.

- Inspecció d'establiments.

Accions per comprovar, verificar i controlar l'adequació dels productes i serveis a la normativa relacionada amb la defensa de les persones consumidores i usuàries.

- Activitats educatives en consum.

Activitats dirigides a les persones consumidores per tal de fomentar actituds de consum responsable.

CORRELACIONS:

Majoritàriament, els indicadors tenen una correlació positiva -l'increment de l'indicador significa una millora en la situació que reflecteix-.

Ara bé, alguns indicadors tenen correlació negativa o inversa -l'increment de l'indicador significa un empitjorament de la situació que reflecteix- i són els següents:

- Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia.
- Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi.
- Temps mitjà de tramitació de les denúncies tancades l'any en estudi i no derivades a d'altres organismes .
- % de casos via presencial.
- Habitants per persona treballadora de l'OMIC.
- % d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques (es considera Oportunitat de Millora a partir del 5%).
- % de finançament per part de l'Ajuntament.

Finalment, altres indicadors no tenen una correlació prèviament determinada i són els següents:

- % de reclamacions s/ total de casos atesos.
- % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos.
- % de casos segons tipologia (tanmateix, el % de casos de no consum es considera Oportunitat de Millora a partir del 15%).
- % de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball
- % de temps dedicat a inspeccions als usuaris s/total de temps de treball
- % de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum als usuaris/total de temps de treball
- % de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball
- % de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi.

- % de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi.
- el % de gestió directa/indirecta.
- Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.
- % de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques.
- % de dones amb càrrec de comandament s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de Comandament.
- % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.
- Despesa corrent en atenció i gestió de casos per cas atès.

A les pàgines 5 i 6, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes de l'any 2022, es mostren:

- En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- En **taronja**: els indicadors amb correlació negativa; és a dir, com més gran, pitjor.
- En **groc**: els indicadors no tenen una correlació prèviament determinada; és a dir, que la situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa.

Cal tenir en compte que a l'anàlisi comparativa dels indicadors d'un municipi, s'identifiquen els punts forts i les oportunitats de millora a partir d'una desviació de $\pm 25\%$ respecte la mitjana del grup de comparació (municipis de 10.000 a 50.000 habitants o municipis de més de 50.000 habitants).

ENCÀRREC POLITIC	Impulsar l'ús de les OMIC	2022	Garantir l'acompliment de la normativa	2022	Fomentar actituds de consum responsable	2022	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2022
	Casos atesos per cada 1.000 habitants	28,3	Inspeccions per cada 1.000 habitants	0,5	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	9,5	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	4,9
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	75,2%	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	66,6%	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	55,9		
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	23,9%	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	59,3%	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	4,3		
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	0,9%						
USUARI/CLIENT	Ofertir un servei de qualitat a les OMIC	2022	Ofertir un servei accessible als usuaris	2022	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2022	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2022
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	7,1	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,7	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	6,1%	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	47,8%
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	83,4	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	32,7%	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	24,6%	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,0%
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	19,3	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	38,1%	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	17,5%	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	2,4%
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,6	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	26,4%	% de casos de productes s/ total de casos atesos	13,8%	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	48,8%
			% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	2,8%	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	31,2%		
					% de casos de no consum s/ total de casos atesos	6,8%		
	Gestionar reclamacions i denúncies	2022						
	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	57,2%						
	% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	10,2%						
	% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	67,9%						

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2022	Disposar dels recursos humans adequats		2022	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2022	Reflectir l'estructura de gènere del personal		2022
	% de Gestió directa (Ajuntament, OQAA, empreses municipals)		100,0%	Habitants per persona treballadora de l'OMIC		33.032	% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		3,2	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		81,5%
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0,0%	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC		936	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum		34.308	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament		67,8%
				% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC		26,7%						
										Millorar les habilitats dels treballadors		2022
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats		2022	Finançar adequadament el servei		2022	Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2022			
	Despesa corrent del servei per habitant		1,34	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		0,0	Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès		39,6			
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		0,13%	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		35,4						
				% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent		64,6						
ENTORN			2022			2022			2022			2022
	Població		62.403	Densitat de població (hab. / Km2)		2.829	Renda per càpita		17.399	Nombre de centres		1
										Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC		1.994

 Com més gran, millor
 Com més petit, millor.
 La situació ni millora ni empitjora quan puja o baixa



Dimensió Encàrrec polític / estratègic
Impulsar l'ús de les OMIC

Casos atesos per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos atesos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per cada mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$
Variables emprades: ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 28,3	Municipis participants: 41

% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de consultes d'informació rebudes a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de consultes d'informació}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de consultes d'informació: Aquells casos atesos en l'any en estudi que es resolen amb informació o assessorament. NO es comptabilitzen les consultes si acaben en reclamació o denuncia. NO es comptabilitzen les consultes realitzades sobre expedients que ja estan iniciats. NO es compten les visites a l'OMIC, es compten els casos atesos (un cas atès pot comportar diverses visites). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 75,2%	Municipis participants: 41

% de reclamacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de reclamacions presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de reclamacions: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat presentades durant l'any d'estudi. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 23,9%	Municipis participants: 41
% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de denúncies presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies i queixes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies i queixes: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i les queixes, i que han estat presentades durant l'any d'estudi. No s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 0,9%	Municipis participants: 41



Garantir l'acompliment de la normativa

Inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció entre el nombre d'inspeccions de consum realitzades i el nombre d'habitants del municipi expressat en tant per mil.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$
Variables emprades: ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 0,5	Municipis participants: 41

% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el percentatge d'inspeccions realitzades amb personal propi de l'OMIC en relació al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'inspeccions amb recursos propis}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions amb recursos propis: Total d'inspeccions de consum efectuades als establiments per personal tècnic de l'Ajuntament i amb recursos del municipi. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 66,6%	Municipis participants: 16



% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'inspeccions de caràcter informatiu en referència al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'inspeccions informatives}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre d'inspeccions informatives: Nombre d'inspeccions efectuades tant per personal de l'Ajuntament com amb el suport d'altres administracions, amb la finalitat d'informar a l'empresari de l'adequació a la normativa vigent en matèria de defensa de consumidors i usuaris. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes) ni les inspeccions amb resultat sancionador. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 59,3%	Municipis participants: 16



Fomentar actituds de consum responsable

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum <u>no</u> realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el nombre d'assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum organitzades per l'OMIC, fora dels centres escolars adreçats a menors per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.) i que no han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. Es pot comptabilitzar l'assistència a les activitats en format online sempre que hi hagi un registre d'inscripció o d'assistents. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. NO s'inclouen assistents a Exposicions <i>Font: Ajuntaments</i>. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE</i>.	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 9,5	Municipis participants: 41



Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'assistents a les activitats de formació en consum organitzades per l'OMIC, en els centres escolars adreçats a menors del municipi per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades: ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), i que han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada en horari escolar. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. SI s'inclouen assistents a Exposicions. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 55,9 Municipis participants: 41	

Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'intervencions als mitjans de comunicació local expressat per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades: ➤ Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació: nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió, premsa i pàgines Web (incloses les del domini de l'Ajuntament) i xarxes socials. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 4,3 Municipis participants: 41	



Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials

Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de xarxes socials sobre un total de quatre xarxes socials (facebook, twitter, instagram i linkedin) de titularitat municipal que utilitza la OMIC per difondre les seves activitats en aquest mitjà de comunicació. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, el valor és 0.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Presència a les principals xarxes socials}}{4} \times 100$
Variables emprades: ➤ Presència a les principals xarxes socials: presència a les principals xarxes socials amb una activitat mínima: - Facebook (6 posts mínims anuals) - Twitter (6 missatges mínims anuals) - Instagram (6 fotos mínimes anuals) - LinkedIn (6 missatges mínims anuals) El valor a posar ha de ser 0, 1, 2, 3 ó 4 en funció de a quantes xarxes socials d'aquestes s'hi té presència. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, s'ha de marcar amb un 0. El perfil a la xarxa social ha d'estar gestionat i ha de ser propi de l'OMIC. NO s'inclouen les comunicacions en xarxes socials de l'ajuntament no pròpies de l'OMIC. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 4,9%	Municipis participants: 41



II. Dimensió Usuari / Client

Oferir un servei de qualitat a les OMIC

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el promig de temps transcorregut entre la sol·licitud i l'inici d'atenció presencial dels casos atesos mitjançant cita prèvia.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia}}{\text{Total de casos amb cita prèvia}}$
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandants, entre les sol·licituds d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la sol·licitud. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció del cas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos amb cita prèvia: Casos que han estat atesos mitjançant programació de dia i hora. NO s'han de considerar les cites prèvies demanades per consultar casos que ja estan oberts i que l'usuari la sol·licita per fer el seguiment. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 7,1 dies	Municipis participants: 36



Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients derivats de les reclamacions presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi}}$	
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions (tancades l'any en estudi). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix. NO s'inclouen els dies corresponents a les reclamacions tancades com a denúncies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 83,4 dies	Municipis participants: 40



Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients no derivats de les denúncies presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes}}{(\text{Nombre de denúncies tancades l'any es estudi}) - (\text{Nombre de denúncies derivades a d'altres organismes})}$	
Variables emprades: ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes durant l'any d'estudi: suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les denúncies i quan no hagin estat derivades a un altre organisme; és a dir, les denúncies tancades l'any en estudi menys les derivades a altres organismes. S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat, s'arxiva el mateix. S'inclouen tots dies transcorreguts entre l'inici d'atenció i la finalització dels casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia a la mateixa OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any es estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies derivades a d'altres organismes: Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents, administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 19,3 dies	Municipis participants: 9



Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el grau de satisfacció dels usuaris de l'OMIC envers l'atenció rebuda pel servei de la OMIC a partir de l'enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda realitzada a l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: Resultat de l'enquesta	
Variables emprades: Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC: Resultat de l'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). NO es mesura la satisfacció amb el resultat del procés, sinó l'atenció rebuda. En cas de no recollir anualment la dada, es pot utilitzar el valor obtingut en els darrers 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 8,6	Municipis participants: 19

Oferir un servei accessible als usuaris

Mitjana d'hores d'obertura setmanal d'atenció al públic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores diàries que l'OMIC roman oberta per atendre als ciutadans.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'obertura setmanal}}{5 \text{ dies}}$	
Variables emprades: ➤ Hores d'obertura setmanal: Nombre total d'hores SETMANALS en què l'OMIC es troba obert amb atenció directa al públic. L'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 5 dies: 5 dies laborables (de dilluns a divendres).	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 3,7	Municipis participants: 41



% de casos via presencial s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen de forma presencial a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos via presencial}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Casos via presencial: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora fa acte de presència a les dependències de l'OMIC i presenta la seva sol·licitud. Els casos atesos iniciats a l'OAC se sumaran als casos atesos iniciats a l'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 32,7%	Municipis participants: 41

% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen via telefònica a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Casos per telèfon}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Casos per telèfon: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. S'inclouen els casos atesos per WhatsApp. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 38,1%	Municipis participants: 41



% de casos per Internet s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen mitjançant Internet a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per Internet}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos per Internet: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora realitza la seva sol·licitud mitjançant Internet (correu electrònic, web municipal, registre electrònic, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 26,4%	Municipis participants: 41

% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen a l'OMIC, per vies diferents a les anomenades anteriorment, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per altres vies}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos per altres vies: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud mitjançant altres vies no incloses en els apartats anteriors (correu ordinari, fax, registre de l'Ajuntament, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,8%	Municipis participants: 41



Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de l'habitatge que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'habitatge}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'habitatge: Casos atesos en matèria d'habitatge (lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 6,1%	Municipis participants: 40

% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a subministraments bàsics (aigua, llum i gas) que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de subministraments bàsics}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de subministraments bàsics: Casos atesos en matèria d'aigua, electricitat i gas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 24,6%	Municipis participants: 40



% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de les telecomunicacions que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de telecomunicacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de telecomunicacions: Casos atesos en matèria de qualsevol mitjà de comunicació (telefonía fixa i mòbil, tdt, Internet, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 17,5%	Municipis participants: 40

% de casos de productes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos la temàtica dels quals deriva de qüestions relatives a productes tangibles de consum que s'atenen a l'OMIC, en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de productes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de productes: Casos atesos relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol tipus de producte de consum tangible. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 13,8%	Municipis participants: 40



% de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos atesos relatius a qüestions derivades de la prestació de serveis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'altres serveis de consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos d'altres serveis de consum: Casos atesos per la contractació i prestació de qualsevol altre tipus de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers (inclou assegurances i interessos cobrats), etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 31,2%	Municipis participants: 40

% de casos de no consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge dels casos que s'atenen a les OMIC i que no corresponen a consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de no consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Casos de no consum: Casos atesos no relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris: impostos, multes, sanitat pública, compra/venda entre particulars, etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 6,8%	Municipis participants: 40



Distribuir adequadament el temps efectiu de treball

% de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques d'atenció directa a la ciutadania respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC pel personal tècnic, suport i subcontractat.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa a la ciutadania: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitza l'atenció real amb presència de públic, no les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà/na. Si que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 47,8%	Municipis participants: 41



% de temps dedicat a inspeccions s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques d'inspecció per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'inspecció. Per a inspeccions singulars es comptabilitzarà 3 hores per inspecció. Per a inspeccions amb protocol es comptabilitzarà 1 hora per inspecció. Les inspeccions no realitzades directament per l'ajuntament (subcontractades, altres administracions, etc...) no es comptabilitzen com a temps dedicat a inspeccions. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,0%	Municipis participants: 41



% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a activitats d'educació i sensibilització de consum per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum. S'inclouen les hores destinades a activitats amb assistència de públic, tant si s'ha controlat la participació com si no, i les hores d'activitats internes com poden ser les destinades a l'edició i difusió de continguts d'educació i sensibilització en consum. Es comptabilitzen les hores exactes de les activitats d'educació i sensibilització de consum que s'han dut a terme i se sumaran 3 hores en concepte de preparació, desplaçament, etc... per cada sessió realitzada. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 2,4%	Municipis participants: 41



% de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques de gestió d'activitats de consum (consultes, reclamacions, denúncies, activitats de sensibilització, inspecció, etc.) per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a activitats de gestió de l'OMIC (consultes, reclamacions, denúncies, queixes, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum, etc.). Es comptabilitza com la resta de les Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC menys les dedicades a atenció directa, inspecció i activitats de sensibilització i educació en consum. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 48,8%	Municipis participants: 41

Gestionar reclamacions i denúncies

% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual del nombre de resolucions que obtenen una resolució favorable al consumidor sobre el total de reclamacions presentades.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi amb solució favorable, en tot o en part, a la persona consumidora, derivades de les peticions de rescabament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 57,2%	Municipis participants: 41

% de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de reclamacions derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de reclamacions derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de reclamacions derivades a altres organismes: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del client dels bancs, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 10,2%	Municipis participants: 41



% de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de denúncies derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: ➤ Nombre de denúncies derivades a altres organismes: Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents -inclosos els serveis interns del municipi-, administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any en estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 67,9%	Municipis participants: 27

III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (Ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 100%	Municipis participants: 41

Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'Ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 0%	Municipis participants: 41



Disposar dels recursos humans adequats

Habitants per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció d'habitants per treballador de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament}}$
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els/les treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament: S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 33.032	Municipis participants: 41



Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador estableix la proporció de casos atesos per treballador de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament}}$
Variables emprades:	
➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <i>Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament:</i> S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 936	Municipis participants: 41



% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre del personal de suport respecte el total del personal de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques + Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 26,7%	Municipis participants: 41



Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} \times \text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. En el cas de dedicacions a temps parcial a l'OMIC es ponderaran les hores de baixa anuals de la persona treballadora. S'aplicarà el següent càlcul: nombre anual d'hores de baixa multiplicat per nombre d'hores anual treballades dedicades a l'OMIC i dividit pel nombre total d'hores laborals, segons conveni. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o complerta realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques: Nombre d'hores anuals laborals per conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 3,2%	Municipis participants: 40



Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un/a tècnic/a de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum
Variables emprades:	
➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de consum: Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic/a de Consum a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. En cas que aquesta variable estigui en blanc (no apareix el valor automàticament), és necessari facilitar-la. Quan la dada aparegui automàticament, també caldrà actualitzar-la en cas necessari. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 34.308€	Municipis participants: 38



% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que treballen a l'OMIC respecte del total de treballadors/res.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques: Total de persones treballadores de l'OMIC que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el Nombre de persones de suport administratiu. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 81,5%	Municipis participants: 40



% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que tenen càrrec de comandament respecte del total de treballadors/res amb càrrec de comandament (homes i dones).	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament: Sumatori del nombre total de dones treballadores de l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones): Sumatori del nombre de persones treballadores a l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 67,8%	Municipis participants: 31



Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre d'hores d'assistència anuals a activitats formatives realitzades pels treballadors de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}}$
Variables emprades: ➤ Hores de formació anuals de personal de l'OMIC amb funcions tècniques: Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). S'inclou tant la formació presencial com en línia. NO s'inclouen totes les hores de les jornades tècniques en matèria de consum, només s'inclouen els cursos que es realitzin en el marc d'aquestes jornades (comporta l'obtenció d'un certificat d'assistència). No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades completes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 30,5	Municipis participants: 40



% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de treballadors que assisteixen a activitats formatives sobre el total dels treballadors de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos: És el número de persones empleades a l'OMIC amb funcions tècniques que han realitzat formació l'any d'anàlisi. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades dels/les treballadors/es que han fet formació (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 87,6%	Municipis participants: 40



IV. Dimensió Econòmica Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'OMIC per habitant.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 1,34€	Municipis participants: 41

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent de l'OMIC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 0,13%	Municipis participants: 41



Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 0%	Municipis participants: 41

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 35,4%	Municipis participants: 41



% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació municipal.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$
Variables emprades: ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 64,6%	Municipis participants: 41



Oferir el Servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès		
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari mitjà d'atendre un cas a l'OMIC (independentment de si es tracta d'una consulta d'informació, una reclamació o una denúncia).		
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà} + (\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió} \times 0,75)}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}}$	X Despeses corrents del Servei
Variables emprades: ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa a la ciutadania: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitza l'atenció real amb presència de públic, no les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà/na. Si que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a activitats de gestió de l'OMIC (consultes, reclamacions, denúncies, queixes, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum, etc.). Es comptabilitza com la resta de les Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC menys les dedicades a atenció directa, inspecció i activitats de sensibilització i educació en consum. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>		
Valor mitjà de l'indicador 2022: 39,6€		Municipis participants: 41

V. Indicadors d'Entorn

Població	
Explicació del indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'habitants</i>
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 62.403	Municipis participants: 41

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$
Variables emprades: ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 2.829	Municipis participants: 41

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades: ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 17.399€	Municipis participants: 41

Nombre de centres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'OMIC per municipi.	
Fórmula de càlcul:	<i>Nombre d'OMIC</i>
Variables emprades: ➤ Nombre d'OMIC: Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 1	Municipis participants: 41

Any de posada en funcionament del servei d'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'any en que es va posar en funcionament l'OMIC del municipi.	
Fórmula de càlcul:	<i>Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC.</i>
Variables emprades: ➤ Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC: Any en que es va posar en funcionament el Servei d'OMIC al municipi. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2022: 1994	Municipis participants: 41

Annex 4 (Lot 2)

Diputació Barcelona		Qüestionari de variables del CCI d'OMIC				Dades 2023			
Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable (→)		Municipi							
Les cel·les en verd contenen informació que s'omple automàticament. Cal omplir les cel·les en groc. Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris". ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.								Omplert: 0 de 50 variables % omplert	
✓ Dada introduïda correctament ✗ Valor NO POSSIBLE o IMPROBABLE ● Desviació de ±25% respecte l'any anterior ○ Valors ZERO que l'any anterior no eren ZERO ★ Valors PENDENTS d'omplir a l'enquesta									

Núm.	Variable	Valor 2023	Valor 2022	VAL	Increment	Definició de la variable	Comentaris
DIMENSIO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	V0		-	★		Any en que es va posar en funcionament el Servei d'OMIC al municipi.	
	V1		-	★		Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC.	
	V2		-	★		Aquells casos atesos en l'any en estudi que es resolen amb informació o assessorament. NO es comptabilitzen les consultes si acaben en reclamació o denúncia. NO es comptabilitzen les consultes realitzades sobre expedients que ja estan iniciats. NO es compten les visites a l'OMIC, es compten els casos atesos (un cas atès pot comportar diverses visites).	
	V3		-	★		Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat presentades durant l'any d'estudi. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia.	

V4	Nombre de denúncies i queixes		-	★	Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i les queixes, i que han estat presentades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia.	
V5	Total de casos atesos	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent.	
V6	Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi		-	★	Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia.	
V7	Nombre de resolucions de reclamacions favorables a la persona consumidora		-	★	Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi (v6) amb solució favorable, en tot o en part, a la persona consumidora, derivades de les peticions de rescabament. Aquesta variable ha de ser igual o inferior a la v6, mai pot ser superior.	
V8	Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes		-	★	Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi (v6) derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del client dels bancs, etc.). Aquesta variable ha de ser igual o inferior a la v6, mai pot ser superior.	
V9	Nombre de denúncies tancades l'any en estudi		-	★	Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi.	

V10	Nombre de denúncies tramitades a altres organismes		-	★	Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi (v9) derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents [inclosos els serveis interns del municipi], administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). Aquesta variable ha de ser igual o inferior a la v9, mai pot ser superior.	
V11	Total de casos amb cita prèvia		-	★	Casos que han estat atesos mitjançant programació de dia i hora. NO s'han de considerar les cites prèvies demanades per consultar casos que ja estan oberts i que l'usuari la sol·licita per fer el seguiment. Aquesta variable ha de ser igual o inferior al total de casos atesos (v5), mai pot ser superior.	
V12	Nombre d'inspeccions amb recursos propis		-	★	Total d'inspeccions de consum efectuades als establiments per personal tècnic de l'Ajuntament i amb recursos del municipi. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes).	
V13	Nombre d'inspeccions realitzades per altres administracions		-	★	Total d'inspeccions efectuades als establiments, amb el suport del personal d'altres administracions, a demanda de l'Ajuntament. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes).	
V14	Total d'inspeccions	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). És la suma de les variables 12 i 13.	

V15	Nombre d'Inspeccions informatives		-	★	Nombre d'inspeccions efectuades tant per personal de l'Ajuntament com amb el suport d'altres administracions, amb la finalitat d'informar a l'empresari de l'adequació a la normativa vigent en matèria de defensa de consumidors i usuaris. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes) ni les inspeccions amb resultat sancionador. Aquesta variable ha de ser igual o inferior a la v14, mai pot ser superior.	
V16	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades en centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania		-	★	Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.) i que no han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. Es pot comptabilitzar l'assistència a les activitats en format online sempre que hi hagi un registre d'inscripció o d'assistents. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. NO s'inclouen assistents a Exposicions. S'inclou només les activitats planificades, gestionades i/o impartides pel personal de l'OMIC.	
V17	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada		-	★	Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), i que han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada. SI s'inclouen els assistents a Exposicions. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. S'inclou només les activitats planificades, gestionades i/o impartides pel personal de l'OMIC.	

	V18	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació		-	★	Nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió, premsa, pàgines Web (incloses les del domini de l'Ajuntament) i xarxes socials. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats.	
	V19	Presència a les principals xarxes socials		-	★	Presència a les principals xarxes socials amb una activitat mínima: - Facebook (6 posts mínims anuals) - Twitter (6 missatges mínims anuals) - Instagram (6 fotos mínims anuals) - LinkedIn (6 missatges mínims anuals) El valor a posar ha de ser 1, 2, 3 ó 4 en funció del nombre de xarxes socials d'aquestes on s'hi té presència. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, posar un 0. El perfil a la xarxa social ha d'estar gestionat i ha de ser propi de l'OMIC. NO s'inclouen les comunicacions en xarxes socials de l'ajuntament no pròpies de l'OMIC.	
DIMENSIO USUARI/CLIENT	V20	Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia		-	★	Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandant, entre les sol·licituds d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la sol·licitud. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció del cas.	

V21	Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades		-	★	Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions (tancades l'any en estudi, v6). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix. NO s'inclouen els dies corresponents a les reclamacions tancades com a denúncies.	
V22	Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes		-	★	Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les denúncies i quan no hagin estat tramitades a un altre organisme; és a dir, les denúncies tancades l'any en estudi (v9) menys les derivades a altres organismes (v10). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat, s'arxiva el mateix. S'inclouen tots dies transcorreguts entre l'inici d'atenció i la finalització dels casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia a la mateixa OMIC.	
V23	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC		-	★	Mesura del grau de satisfacció dels usuaris de l'OMIC envers l'atenció rebuda pel servei. Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). NO es mesura la satisfacció amb el resultat del procés. En cas de no recollir anualment la dada, es pot utilitzar el valor obtingut en els darrers 3 anys.	
V24	Hores d'obertura setmanal d'atenció al públic		-	★	Nombre total d'hores SETMANALS en què l'OMIC es troba oberta amb atenció directa al públic. L'horari habitual (no el d'estiu).	

V25	Casos via presencial		-	★	Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora fa acte de presència a les dependències de l'OMIC i presenta la seva sol·licitud. Els casos atesos iniciats a l'OAC se sumaran als casos atesos iniciats a l'OMIC.	
V26	Casos per telèfon		-	★	Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. S'inclouen els casos atesos per Whatsapp.	
V27	Casos per Internet		-	★	Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora realitza la seva sol·licitud mitjançant Internet (correu electrònic, Web municipal, registre electrònic, etc.).	
V28	Casos per altres vies		-	★	Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud mitjançant altres vies no incloses en els apartats anteriors (correu ordinari, fax, registre de l'Ajuntament, etc.).	
V29	Total de casos atesos (per via)	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Suma de les 4 caselles anteriors (casos atesos per via de presentació). Ha de coincidir amb les variables 5 i 36.	
V30	Casos d'habitatge		-	★	Casos atesos en matèria d'habitatge (lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris).	
V31	Casos de subministraments bàsics		-	★	Casos atesos en matèria d'aigua, electricitat i gas.	
V32	Casos de telecomunicacions		-	★	Casos atesos en matèria de qualsevol mitjà de comunicació (telefonía fixa i mòbil, tdt, Internet, etc.).	

V33	Casos de productes		-	★	Casos atesos relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol tipus de producte de consum tangible.	
V34	Casos de no consum		-	★	Casos atesos no relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris: impostos, multes, sanitat pública, compra/venda entre particulars, etc.	
V35	Casos d'altres serveis		-	★	Casos atesos per la contractació i prestació de qualsevol altre tipus de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers (inclou assegurances i interessos cobrats), etc.	
V36	Total de casos atesos (per tipologia de servei)	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Suma de les 6 caselles anteriors (casos atesos per tipologia de servei). Ha de coincidir amb les variables 5 i 29.	
V37	Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC		-	★	Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en la Variable 42, 44 i 45 (personal tècnic i administratiu municipal, i del personal subcontractat). Per exemple: (Hores de conveni Treballador A x Dedicació horària Treballador A) + (Hores de conveni Treballador B x Dedicació horària Treballador B)... $(1.560 \times 1) + (1.560 \times 0,5) = 2.340$ hores per 2 treballadors, un a jornada completa i un a mitja jornada amb un conveni de 1.560 hores anuals.	

V38	Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà.		-	★	Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitzarà l'atenció real amb presència de públic, NO les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà. SI que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en la Variable 42, 44 i 45 (personal tècnic i administratiu municipal, i del personal subcontractat). Per exemple: En una OMIC que obri 8 hores diàries amb 2 persones dedicades a l'atenció al públic, on de mitjana s'atén la meitat del temps a consumidors es farà el següent càlcul suposant un horari de conveni de 1.560 hores: $(1.560 \times 0,5) + (1.560 \times 0,5) = 1.560 \text{ hores anuals dedicades a l'atenció directa al ciutadà.}$	
V39	Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'inspecció.		-	★	Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'inspecció. - Per a inspeccions singulars es comptabilitzarà 3 hores per inspecció. - Per a inspeccions amb protocol es comptabilitzarà 1 hora per inspecció. Les inspeccions no realitzades directament per l'ajuntament (subcontractades, altres administracions, etc...) NO es comptabilitzen com a temps dedicat a inspeccions. Inclou el personal considerat en la Variable 42, 44 i 45 (personal tècnic i administratiu municipal, i del personal subcontractat).	

	V40	Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum.	-	★	Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum. S'inclouen les hores destinades a activitats amb assistència de públic, tant si s'ha controlat la participació com si no, i les hores d'activitats internes com poden ser les destinades a l'edició i difusió de continguts d'educació i sensibilització en consum. En el cas de les activitats amb assistència ciutadana, es comptabilitzaran les hores exactes de les activitats d'educació i sensibilització de consum que s'han dut a terme i se sumaran 3 hores en concepte de preparació, desplaçament, etc... per cada sessió realitzada. Inclou el personal considerat en la Variable 42, 44 i 45. Per exemple: Es realitza un curs a una escola que està dividit en 3 sessions per 3 grups diferents d'alumnes i cada sessió són 10 hores. $(10+3)+(10+3)+(10+3)=39$ hores dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum.	
--	-----	--	---	---	---	--

	V41	Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió.	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. La resta d'hores anuals exceptuant les dedicades a atenció directa al ciutadà, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum. Es calcularà automàticament a partir de les altres variables aportades, segons la següent fórmula: Variable 41 = (Variable 37 - Variable 38 - Variable 39 - Variable 40)	
DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS/RRHH	V42	Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones)			★	S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o complerta realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat).	

V43	Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)		-	★	SUMATORI del nombre de persones treballadores a l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc)	
V44	Nombre de persones de suport administratiu		-	★	S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45	
V45	Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament		-	★	S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el personal consignat en les variables 42 i 44.	

V46	Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		-	★	Totes les persones treballadores de l'OMIC que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. NO s'inclou el personal de suport administratiu. (en cas de dubte, mirar l'explicació de la variable 42: 'Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques'.) NO s'inclou el personal considerat en la Variable 44 (personal subcontractat).	
V47	Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament		-	★	SUMATORI del nombre total de DONES treballadores de l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc).	
V48	Hores de conveni d'UN/A treballador/a de l'OMIC amb funcions tècniques		-	★	Nombre d'hores anuals laborals per conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat).	
V49	Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques		-	★	S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. En el cas de dedicacions a temps parcial a l'OMIC es ponderaran les hores de baixa anuals de la persona treballadora. S'aplicarà el següent càlcul: nombre anual d'hores de baixa multiplicat per nombre d'hores anual treballades dedicades a l'OMIC i dividit pel nombre total d'hores laborals, segons conveni. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat).	

V50	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic/a de Consum a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat). Dada facilitada per l'Estudi de Retribucions de la Diputació de Barcelona; en cas que aquesta variable estigui en blanc (no apareix el valor automàticament), és necessari facilitar-la. Quan la dada aparegui automàticament, també caldrà actualitzar-la en cas necessari.	
V51	Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques		-	★	Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). S'inclou tant la formació certificada com no certificada. S'inclou tant la formació presencial com en línia. NO s'inclouen totes les hores de les jornades tècniques en matèria de consum, només s'inclouen els cursos que es realitzin en el marc d'aquestes jornades (comporta l'obtenció d'un certificat d'assistència). NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat).	
V52	Nombre de treballadors de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos		-	★	És el número de persones empleades a l'OMIC amb funcions tècniques que han realitzat formació l'any d'anàlisi. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades dels/les treballadors/es que han fet formació (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el personal considerat en la Variable 45 (personal subcontractat).	

DIMENSIO ECONOMICA	V53	Despeses corrents del Servei	-	★	Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres).	
	V54	Despesa en atenció i gestió de casos atesos	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA a partir de variables existents per poder calcular l'indicador "Despesa en atenció i gestió de casos atesos per cas atès". La variable considera tota la dedicació horària dedicada a l'atenció directa al ciutadà (Variable 38) i un 75% de la dedicació horària dedicada a la gestió (Variable 41), seguint la següent fórmula: $Variable\ 54 = V53 \times ((V38 + (V41 \times 0,75)) / V37)$ Es considera que un 75% del temps dedicat a gestió se l'emporta de mitjana la gestió dels casos atesos, doncs el temps de gestió dedicat a inspeccions i activitats d'educació i sensibilització ja està comptabilitzat en un altre apartat.	
	V55	Taxes i preus públics	-	★	Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació).	
	V56	Aportacions d'altres institucions	-	★	Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'organisme autònom ni a la concessionària.	
	V57	Aportació de l'ajuntament	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. S'obté com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions.	

	V58	Despeses corrents del Pressupost Municipal	-	-	✓	VARIABLE AUTOMÀTICA. Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (béns i serveis), 3 (interessos) i 4 (transferències corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els organismes autònoms i no s'inclouen les empreses municipals ni altres ens depenents).	
DADES D'ENTORN	V59	Nombre d'habitants	-	-		Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
	V60	Superfície municipal	-	-		Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: INE.	
	V61	Renda familiar bruta disponible	-	-		Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).	

Municipi
DESPESES I INGRESSOS

Despeses. Liquidació 2023
(Obligacions reconegudes)

Gestió directa

Ajuntament

I. Despeses de personal

II. Despeses en béns i serveis

IV. Transferències corrents

Art.41/43 A organismes autònoms

A l'empresa concessionària

Altres transferències corrents

Despeses corrents (caps.1,2,4)

--> Aquest valor és la suma del seu desglossament
(despeses Art. 41/43 a OAL + despeses cap. IV a empresa concessionària
+ altres transferències corrents)

--> Aquest valor ha de coincidir amb les Despeses corrents
del Servei (v53) del full "Variables"

Ingressos. Liquidació 2023

Gestió directa

(Drets Reconeixuts)		
		Ajuntament
III. Taxes, preus públics i altres ingressos		--> Aquest valor ha de coincidir amb les Taxes i preus públics (v55) del full "Variables"
IV. Transferències corrents	0,00	--> Aquest valor ha de coincidir amb les Aportacions d'altres institucions (v56) del full "Variables"
De la Diputació	0	--> La Subvenció de la Diputació s'omple automàticament
De la Generalitat		
De l'Estat		
D'altres administracions		
Ingressos corrents (caps 3,4)	0,00	

Municipi

Indicadors calculats **AUTOMÀTICAMENT** a partir dels
valors introduïts a la fulla "Variables"

**I. DIMENSIÓ ENCÀRREC
POLÍTIC/ESTRATÈGIC**
CÀLCUL 2023 2022 DESVIACIÓ 2022-2023

↓ ↓ ↓ ↓

Impulsar l'ús de les OMIC

Casos atesos per cada 1.000 habitants	$V5 / V59 * 1.000$		-		
% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	$V2 / V5 * 100$		-		
% de reclamacions s/ total de casos atesos	$V3 / V5 * 100$		-		
% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	$V4 / V5 * 100$		-		

Garantir l'acompliment de la normativa

Inspeccions per cada 1.000 habitants	V14 / V59 * 1.000		-		
% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	V12 / V14 * 100		-		
% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	V15 / V14 * 100		-		

Fomentar actituds de consum responsable

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	V16 / V59 * 10.000		-		
Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	V17 / V59 * 10.000		-		
Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	V18 / V59 * 10.000		-		

Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials

Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	V19 / (4)* 100		-		
---	-------------------	--	---	--	--

II. DIMENSÍO USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a les OMIC

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	V20 / V11		-		
Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	V21 / V6		-		
Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	V22 / (V9 - V10)		-		
Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	V23		-		

Oferir un servei accessible als usuaris

Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	V24 / 5 dies		-		
% de casos via presencial s/ total de casos atesos	V25 / V5 * 100		-		
% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	V26 / V5 * 100		-		
% de casos per Internet s/ total de casos atesos	V27 / V5 * 100		-		
% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	V28 / V5 * 100		-		

**Identificar la tipologia dels diversos casos
atesos**

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	V30 / V5 * 100		-		
% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	V31 / V5 * 100		-		
% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	V32 / V5 * 100		-		
% de casos de productes s/ total de casos atesos	V33 / V5 * 100		-		
% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	V35 / V5 * 100		-		
% de casos de no consum s/ total de casos atesos	V34 / V5 * 100		-		

**Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre
les diverses tasques a realitzar**

% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	V38 / V37 * 100		-		
% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	V39 / V37 * 100		-		
% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	V40 / V37 * 100		-		

% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	V41 / V37 * 100		-		
--	--------------------	--	---	--	--

Gestionar reclamacions i denúncies

% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	V7 / V6 * 100		-		
% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	V8 / V6 * 100		-		
% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	V10 / V9 * 100		-		

**III. DIMENSIÓ VALORS
ORGANITZATIUS/RRHH**
***Gestionar el servei amb les diverses
formes de gestió***

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals)		100,0 %	-		
% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0,0 %	-		

Disposar dels recursos humans adequats

Habitants per persona treballadora de l'OMIC	$V59 / (V42 + V44 + V45)$		-		
Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	$V5 / (V42 + V44 + V45)$		-		
% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC	$V44 * 100 / (V42 + V44)$		-		

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	$V49 * 100 / (V42 * V48)$		-		
Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	V50		-		

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	V46 / V42 * 100		-		
% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	V47 / V43 * 100		-		

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	V51 / V42		-		
% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	V52 / V42 * 100		-		

IV. DIMENSIÓ ECONOMIA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	V53 / V59		-		
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	V53 / V58 * 100		-		

Finançar adequadament els recursos

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	V55 / V53 * 100		-		
% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	V56 / V53 * 100		-		
% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	V57 / V53 * 100		-		

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	V54 / V5		-		
--	----------	--	---	--	--

Entorn

Població	V59		-		
Densitat de població (hab. / km²)	V59 / V60		-		
Renda per càpita	V61 / V59		-		
Nombre de centres	V1		-		
Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC	V0		-		

Metadades del document

Núm. expedient	2024/0016063
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de Prescripcions Tècniques Particulars aplicable al contracte de serveis de la Diputació de Barcelona relatiu a l'actualització, anàlisi, diagnosi i realització de tallers de millora dels indicadors obtinguts en el marc dels cercles de comparació intermunicipal de seguretat alimentària i oficina d'informació al consumidor, dividit en 2 lots
Codi classificació	D0506SE01 - Serveis obert

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Guida Obrador Solé (SIG)	Responsable directiu Servei Promotor	Signa	31/07/2024 14:27

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
9b3723b0c55e832dd59d	https://seuelectronica.diba.cat	

