

9a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2016

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

9a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2016

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció a les Persones
Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
s.salutp@diba.cat
www.diba.cat/web/consum/cercles-de-comparacio-intermunicipal

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

SUMARI

PRÒLEG	3
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL	5
INTRODUCCIÓ	7
DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS	8
FASES DE L'ESTUDI	9
ALGUNES XIFRES	33
MARC TEÒRIC	35
DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES	37
UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS	37
EL BENCHMARKING	38
LEGISLACIÓ	40
BIBLIOGRAFIA	41
EL CERCLE DE COMPARACIÓ D'OMIC	43
CALENDARI DEL CERCLE	45
FASE DE DISSENY	47
INTRODUCCIÓ	49
QUADRE RESUM D'INDICADORS	52
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC	54
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT	59
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS	68
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA	75
V. INDICADORS D'ENTORN	78
INFORME GLOBAL DELS INDICADORS D'OMIC 2016: CONCLUSIONS	79
INTRODUCCIÓ	81
UN ANY DE TRANSICIÓ PER A LES OMIC?	87
LES OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR L'ANY 2016: RESUM EXECUTIU	105

PRÒLEG

Ens plau presentar-vos els resultats de la 9a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC corresponents a les dades de l'any 2016 amb la satisfacció que produeix veure la plena consolidació del Cercle.

Com cada any, l'objectiu d'aquest projecte impulsat per la Diputació de Barcelona a través dels seus serveis de Programació i de Suport a les Polítiques de Consum és oferir a les entitats locals una eina per a la millora de la prestació i la gestió dels serveis municipals mitjançant l'elaboració d'un quadre d'indicadors de gestió consensuats entre els tècnics municipals, així com crear un espai d'anàlisi, de reflexió i d'intercanvi d'experiències entre els responsables dels serveis.

El resultat d'aquest treball que combina mètodes d'avaluació quantitativs (obtenció dels indicadors de gestió) i qualitativs (treball realitzat en els tallers de millora) es reflecteix en la informació que posem al vostre abast en aquest document. En aquesta edició han participat 38 municipis que representen el 46 % dels municipis amb OMI i el 68% de la població dels municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona.

Enguany s'ha analitzat, com sempre, el resultat del Quadre resum d'indicadors de l'activitat realitzada el 2016 i tots els municipis han pogut treballar en grup la definició d'accions de millora contínua en els tallers realitzats durant el mes de maig.

Per primer cop, enguany els tallers s'han desenvolupat seguint el Mètode de mapes de relacions i accions de millora, el qual té per objectiu aprofundir en la cultura de l'avaluació mitjançant la definició de relacions entre indicadors, la seva contextualització, la identificació de problemàtiques i, mitjançant dinàmiques de grup, la posterior definició d'accions de millora concretes i específiques per resoldre les situacions diagnosticades.

A escala global, volem destacar, entre les moltes dades d'interès que s'han obtingut, el creixement significatiu en l'assistència a activitats d'educació en consum realitzades tant en centres escolars (48,2 assistents per cada 10.000 habitants) com fora dels centres escolars, és a dir, a la població en general (24,5

assistents per cada 10.000 habitants). Una altra dada que voldríem assenyalar com a prova del valuós esforç realitzat pel personal de les OMI és el percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores, el qual segueix augmentant i se situa ja en el 52,5 %.

Des de l'Àrea d'Atenció a les Persones manifestem doncs la nostra satisfacció per l'interès que desperten els Cercles de Comparació Intermunicipal en els municipis i estem segurs que, gràcies a la professionalitat del personal que treballa en l'àmbit de defensa dels drets dels consumidors, les properes edicions seguiran contribuint a la millora de la qualitat i l'eficiència de les nostres OMI.

Els cercles de comparació intermunicipal

INTRODUCCIÓ

L'experiència de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió local es remunta a l'any 1983, amb la creació del Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM). Aquest producte, que gaudeix d'un gran prestigi en l'àmbit de les finances locals, se centra en l'anàlisi de temes pressupostaris, de fiscalitat i d'endeutament de l'àmbit local de la província de Barcelona.

La demanda de serveis públics es va enfortir notablement durant la dècada dels 80, situació que va comportar que els ajuntaments haguessin d'incrementar d'una manera ràpida i relativament poc ordenada la prestació de nous serveis per a la ciutadania. Als anys 90 es va veure la necessitat d'instrumentalitzar la gestió en la provisió dels serveis públics locals, i la racionalització i la qualitat van esdevenir conceptes clau en parlar de serveis públics. Així doncs, s'observa la necessitat de començar a treballar per obtenir informació en relació amb la manera en què se subministren aquests serveis, per tal que els responsables i els gestors municipals puguin prendre decisions.

En aquesta situació, es crea una nova línia de treball l'any 1998 destinada a la posada en marxa d'un instrument per a l'obtenció d'informació comparada en el marc de la gestió dels serveis: l'estudi Indicadors de Gestió de Serveis Municipals (IGSM) destinat a municipis de més de 10.000 habitants.

L'estudi IGSM oferia als municipis participants una evolució dels seus indicadors de gestió dels serveis de forma comparada amb la mitjana del conjunt de municipis participants. Mitjançant les comparacions, s'establí una mesura del nivell de provisió i de qualitat en la prestació de serveis municipals.

Malgrat això, l'estudi IGSM estava mancat de la participació dels responsables dels serveis municipals, que ni intervenien en la definició dels indicadors (eren creats unilateralment pel Servei de Programació de la Diputació de Barcelona), ni eren el punt de contacte per a la recollida de dades i posterior remissió de la informació (la via de comunicació era a través dels interventors municipals). Addicionalment, cal mencionar que a l'estudi IGSM tampoc participaven altres àrees de la Diputació de Barcelona, que tenien un contacte habitual amb els responsables dels serveis locals. Es desaprovava, d'aquesta forma, el coneixement específic d'aquestes àrees i la possibilitat d'enfortir la transversalitat interna.

L'any 2000 es produeix un nou salt qualitatiu amb la creació i posada en marxa dels Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), adreçats als responsables dels serveis locals de municipis amb una població de més de 10.000 habitants. Es tracta d'un instrument que va més enllà de l'obtenció d'informació sobre indicadors locals de gestió, ja que introdueix el valor afegit de la participació activa dels responsables dels serveis locals en els processos de definició i validació dels indicadors, l'anàlisi dels resultats obtinguts, la comparació entre els diferents municipis, la posada en marxa d'accions de millora i la transferència de coneixement a través de bones pràctiques o experiències exemplars.

Els CCI constitueixen un dels productes més innovadors que s'està oferint al món local des de la Diputació de Barcelona en l'àmbit dels indicadors de gestió. Enguany, tots els serveis analitzats en els IGSM estan inclosos en algun CCI. El fet diferencial d'aquesta actuació rau en la participació i implicació dels responsables locals en tot el procés d'implementació dels cercles, des de l'inici fins a l'acabament.

Aquest mètode de treball constitueix la filosofia bàsica d'actuació de la Diputació de Barcelona que, des del seu Pla d'actuació de mandat, vol impulsar el treball en xarxa amb els ens locals de la província. La implicació de la nostra corporació, com a agents proactius en la definició de les actuacions, esdevé un factor clau que augmenta la garantia d'èxit en l'aplicabilitat i en el grau d'utilitat de les polítiques supramunicipals.



DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

Els CCI es configuren com un mètode de treball, en l'àmbit de la prestació i gestió dels serveis proveïts pels governs municipals, per assolir els objectius següents:

- ♦ mesurar, comparar i avaluar resultats, mitjançant uns indicadors comuns consensuats,
- ♦ formar un grup de treball per intercanviar experiències,
- ♦ impulsar la millora dels serveis.

La implementació dels CCI s'efectua a través de la realització d'un nombre determinat de reunions per any (anomenades tallers), amb una metodologia pròpia de treball, i amb la participació de diferents responsables del servei municipal objecte d'anàlisi, que desenvolupen la seva tasca diària en ajuntaments majors de 10.000 habitants*.

Els objectius dels tallers són:

- ♦ proposar una metodologia de treball comuna que permeti comparar els serveis municipals dels ajuntaments participants,
- ♦ arribar a un acord sobre uns indicadors comuns amb els quals poder comparar els serveis municipals,
- ♦ formar un grup de treball concret que, de forma transparent, intercanviï els resultats dels indicadors entre els seus participants.

El nombre recomanable d'ajuntaments participants en un taller se situa entre els 10 i els 15 en el seu començament. L'augment de la participació de noves entitats locals passa per la creació de tallers addicionals. Així, en la majoria de serveis municipals hi ha més d'un taller de millora.

Els compromisos a adquirir per part dels participants són els següents:

- ♦ facilitar la informació necessària per efectuar una comparació intermunicipal dels serveis locals analitzats,

- ♦ permetre que tots els participants del CCI puguin veure les dades facilitades (i no mostrar les dades a terceres persones),
- ♦ participar en la sessió d'avaluació dels resultats i de presentació de propostes de millora internes per a cada municipi.

En aquest sentit, cal destacar que les dades que es publiquen fora del cercle són exclusivament les mitjanes del conjunt de participants, però mai les dades concretes de cada municipi.

El perfil de les persones assistents als tallers ha de ser preferentment de caràcter directiu, amb capacitat de decisió, i amb coneixement del servei analitzat. Es tracta de facilitar la implantació de les millores en el departament que és de la seva responsabilitat.

* Excepcionalment, municipis de menys de 10.000 habitants han participat en alguns cercles.

FASES DE L'ESTUDI

El procés de desplegament dels CCI s'articula entorn de cinc fases que es retroalimenten de manera successiva:

1. Fase de disseny.
2. Fase de mesura.
3. Fase d'avaluació.
4. Fase de millora.
5. Fase de comunicació i implementació.

Tractant-se d'un procés que pretén aconseguir la millora contínua, un CCI no té, en teoria, acabament. Cada any els seus membres han de tornar a participar en els tallers per avaluar i continuar implantant les millores.

El Procés de Millora Contínua



1. FASE DE DISSENY

Aquesta fase 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 per al càlcul dels indicadors.

La durada d'aquesta fase és aproximadament de dos dies de treball. Es realitzen, per tant, dos tallers de treball amb els diferents municipis participants en el CCI.

Al **primer taller** participen un grup reduït d'experts municipals (aproximadament 6), amb experiència reconeguda en el treball amb indicadors. Aquest grup, dirigit per persones del Servei de Programació i altres àrees de la Diputació de Barcelona que treballen en l'àmbit del servei analitzat, s'encarrega d'efectuar una primera aproximació a la definició de la missió i objectius estratègics, als indicadors i a les variables. El mètode de treball es fonamenta en tècniques de dinàmiques de grup que afavoreixen la participació ordenada dels ajuntaments, així com la posterior sistematització de les idees resultants (pluja d'idees, metaplan i tècniques nominals de grup, entre d'altres).

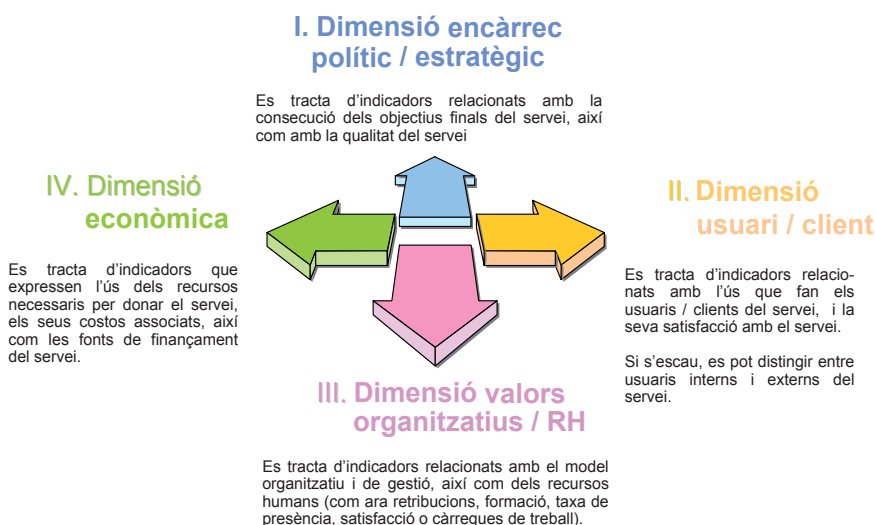
El **segon taller** està format per tots els integrants del CCI. En aquest, s'aporta tot el treball realitzat prèviament pel grup reduït d'experts i es fan les consideracions que es creuen oportunes. Finalment es valida i s'assumeix per part de tot el cercle: la missió i objectius estratègics del servei analitzat, els indicadors utilitzats per efectuar la comparació intermunicipal, i les variables que han de ser contemplades en la definició dels indicadors. A partir d'aquest moment es comparteix un llenguatge comú, establert i acordat per tots els participants, i que serà el fil conductor de la implementació del cercle.

Convé posar especial èmfasi en el fet que són els mateixos ajuntaments que seleccionen i consensuen els indicadors que hauran d'utilitzar per mesurar i comparar amb d'altres la gestió del servei municipal que se subministra des del seu govern local. Aquest fet és fonamental i constitueix una clau d'èxit atès que garanteix l'aplicabilitat i la utilitat d'allò que s'està realitzant.

Els indicadors resultants s'estructuren en **quatre dimensions de meta**:

- ♦ Primera dimensió: encàrrec polític / estratègic.
- ♦ Segona dimensió: usuari/client.
- ♦ Tercera dimensió: valors organitzatius / recursos humans.
- ♦ Quarta dimensió: econòmica.

Les 4 dimensions



Així mateix, s'incorporen alguns indicadors d'entorn, que ajuden a contextualitzar el municipi.

Cal destacar que els indicadors es presenten en un format de **Quadre resum d'indicadors**, que pretén ser una primera aproximació a un quadre de comandament integral, en què per a cada dimensió es defineixen uns objectius estratègics i uns indicadors que serveixen per mesurar-los.

Amb l'objectiu de poder fer comparacions entre diversos serveis —objectiu complementari al de fer comparacions intermunicipals d'un servei, s'han definit una sèrie d'**indicadors transversals** per a tots els serveis analitzats. En concret, es tracta de 6 indicadors de la dimensió de valors organitzatius / recursos humans (% de gestió directa, % de gestió indirecta, % d'hores de baixa, salari brut d'una categoria professional rellevant en el servei, hores de formació per treballador i % de dones sobre el total de professionals del servei) i de 5 indicadors de la dimensió econòmica (despesa corrent per habitant, % de despesa corrent sobre el pressupost corrent

municipal, % d'autofinançament per taxes i preus públics i altres ingressos, % de finançament per part d'altres administracions, i % de finançament per part de l'ajuntament).

Periòdicament, es realitzen sessions de revisió dels indicadors, en què es reflexiona sobre els indicadors consensuats en edicions anteriors i s'arriba a un nou consens d'indicadors que reflecteixi d'una forma més acurada el servei analitzat.

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

Encàrrec polític	Impulsar A		Impulsar B		Fomentar Y		Fomentar Z	
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat als usuaris / clients		Oferir un servei accessible als usuaris		Altres objectius		Altres objectius	
Valors Organitz / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		Oferir un servei de qualitat (model de gestió)		Promoure un clima laboral positiu pels treballadors		Millorar les habilitats dels treballadors	
Economia	Disposar dels recursos adequats		Finançar adequadament el servei		Gestionar adequadament els recursos		Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	

2. FASE DE MESURA

Un cop identificades les variables en la fase de disseny, aquestes es recullen en una enquesta que es lliura als ajuntaments participants. El suport utilitzat pel lliurament de l'enquesta pot ser doble, en funció dels requeriments informàtics del municipi:

- ♦ a través d'un fitxer Excel, o bé,
- ♦ via Internet, utilitzant una aplicació creada *ad hoc* (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

La durada d'aquesta fase està consensuada pels municipis, en funció de la seva disponibilitat d'accés a la informació. D'altra banda, durant tot el procés de recollida de dades, s'ofereix assessorament individualitzat als municipis per omplir l'enquesta.

Si els participants envien la informació en format Excel, se'n fa un abocament posterior a l'aplicació GTE.

Les dades rebudes són objecte d'una validació conceptual i estadística per part de la Diputació de Barcelona, a fi i efecte de depurar possibles errors en la recollida de dades. Aquesta validació inclou, entre d'altres, la comprovació dels valors extrems i la verificació de les dades que s'han modificat substancialment d'un any a un altre.

Cal mencionar que la mitjana del grup de municipis participants es calcula de la següent manera:

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

l_p = municipi participant

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

(és necessari que un municipi tingui disponibles els valors de les variables del denominador i el numerador per tal que s'inclogui en el càlcul de la mitjana).

Els indicadors amb dades monetàries s'expressen en euros en termes corrents; és a dir, no estan deflactats per l'índex de preus al consum.

Totes les dades són anuals, excepte si s'indica una periodicitat diferent (diària, setmanal, mensual, etc.).

3. FASE D' AVALUACIÓ

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la 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.

Adicionalment, s'elabora un **quadre resum individual**, per a cada municipi de referència, comparant els valors del municipi amb la mitjana de referència del cercle. De la mateixa manera que a l'informe Intermunicipal, es destaquen els valors específicament significatius (que estan com a mínim un 50 % per sobre o per sota la mitjana).

A partir d'aquests valors, així com d'altres que puguin ser significatius, es realitza per part de la Diputació de Barcelona un primer esborrany d'identificació dels **punts forts i oportunitats de millora** de cada municipi, que és accessible a través del Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Anàlisi quantitativa respecte als valors que es troben un 50 % per sobre o per sota de la mitjana i es consideren un punt fort. <i>Selecció i concreció segons una anàlisi qualitativa.</i>	Anàlisi quantitativa respecte als valors que es troben un 50 % per sobre o per sota de la mitjana i es consideren una oportunitat de millora. <i>Selecció i concreció segons una anàlisi qualitativa.</i>
ENTORN Dades sociodemogràfiques que ajuden a contextualitzar el municipi.	
ALTRES COMENTARIS Indicadors amb valors que es troben un 50 % per sobre o per sota de la mitjana i no es consideren ni un punt fort ni una oportunitat de millora. <i>Es poden incorporar aspectes de coneixement del servei que no es veuen reflectits en les dades.</i>	

Durant el taller d'intercanvi anual, cada municipi pot validar el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora, i explicar succintament a la resta de municipis el conjunt dels resultats del seu municipi.

4. FASE DE MILLORA

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. 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.

En funció del taller, es proposa seguir una de les metodologies següents:

- A) Oportunitats de millora.
- B) Bones pràctiques.
- C) Anàlisi de l'evolució del servei.
- D) Actuacions d'estalvi econòmic.
- E) Anàlisi de fortaleces.
- F) Mapa de relacions i accions de millora.

A) OPORTUNITATS DE MILLORA

Cadascun dels participants selecciona una oportunitat de millora per treballar, i l'analiza en tres subetapes (que es descriuen amb més detall a les pàgines següents):

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

B) BONES PRÀCTIQUES

Cadascun dels participants presenta una bona pràctica del seu municipi, en una sessió que s'estructura amb el següent pla de treball:

- 4.B.1. Objectius a assolir.
- 4.B.2. Introducció dels continguts.
- 4.B.3. Anàlisi d'un cas.
- 4.B.4. Descripció d'una bona pràctica.
- 4.B.5. Presentació i valoració de bones pràctiques.

C) ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

Cada participant analitza la situació del seu servei d'acord amb l'evolució que han mostrat els indicadors analitzats durant el període estudiat. La sessió s'estructura seguint les fases següents:

- 4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus punts forts i oportunitats de millora.
- 4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins a l'any d'estudi.
- 4.C.3. Encreuament de l'anàlisi de la situació actual amb l'anàlisi de l'evolució dels indicadors.
- 4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins a la situació actual.

D) ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

Cadascun dels participants presenta una actuació d'estalvi econòmic. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

E) ANÀLISI DE FORTALESES

Cada grup de participants analitza una fortalesa. Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

Abans dels tallers de millora:

- 4.E.1. Selecció de les fortaleces (indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.
- 4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleces.

Durant els tallers de millora:

- 4.E.4. Introducció de la metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortaleces.

F) MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

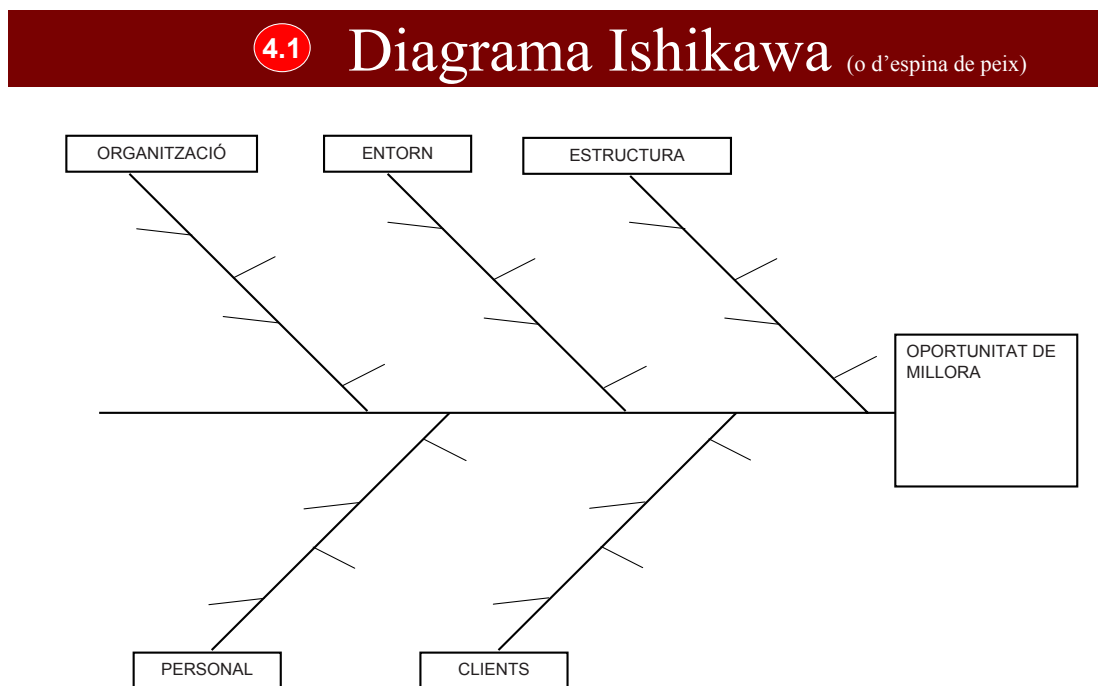
Els participants reflexionen sobre les relacions existents entre els seus indicadors per identificar les problemàtiques característiques del seu servei i definir accions de millora de forma conjunta. Els tallers s'estructuren en dues fases:

- 4.F.1. Mapa de relacions: anàlisi de les relacions existents entre punts forts, oportunitats de millora i altres indicadors clau del servei.
- 4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació.

A) OPORTUNITAT DE MILLORA

4.A.1 Diagrama d'Ishikawa

A partir d'aquests diagrames de causa efecte, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una determinada oportunitat de millora.



En primer lloc, s'escriu l'oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes

de l'oportunitat de millora que, a la vegada, es classifiquen a les espines principals, en diverses categories.

ORGANITZACIÓ	Causes degudes al sistema d'organització del centre Ex. Funcions no ben delimitades
ENTORN	Causes degudes a factors externs al servei Ex. No s'ha donat prioritat política al servei
ESTRUCTURA	Causes degudes a deficiències estructurals o de recursos Ex. Manca d'espai suficient per realitzar determinades activitats
PERSONAL	Causes degudes als professionals / treballadors Ex. Manca de formació en atenció al públic
CLIENTS	Causes degudes als usuaris - clients Ex. Desconeixement dels serveis que oferim

4.A.2. Matriu de classificació de causes

És una metodologia que ens permet conèixer el pes de cada causa en la globalitat d'una oportunitat de millora, així com ordenar les causes de major a menor importància.

Municipi:

MATRIU DE CLASSIFICACIÓ DE CAUSES

OPORTUNITAT DE MILLORA:

Tipus *	Causes **	PARTICIPANTS***												TOTAL ****	%	% Acumulat
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
TOTAL																

* Espines principals del peix: Organització / Entorn / Estructura / Personal / Clients

** Espines secundàries del peix

*** Puntuació: 1 Poc Important, 2 Important, 3 Molt important

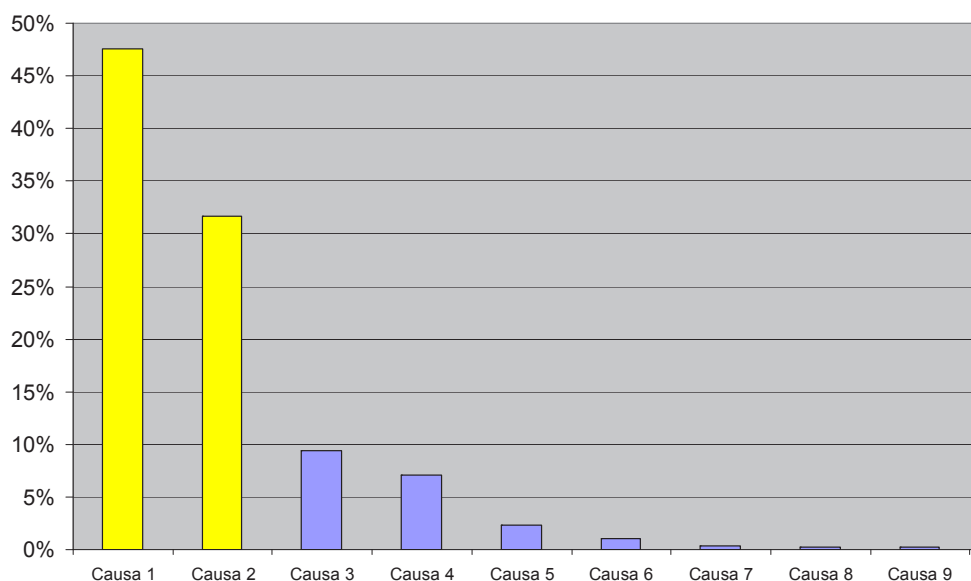
**** Multiplicació de la puntuació dels diversos participants

Els participants d'un equip de millora es reuneixen i, individualment, donen una puntuació subjectiva a les causes d'un problema (analitzades amb el diagrama Ishikawa). Cadascun dels participants valora la importància de la causa d'1 a 3 (1 poc important, 2 important, 3 molt important).

A continuació, per a cada causa es multipliquen les puntuacions individuals i es calcula la ponderació acumulada de cadascuna, que ens permet ordenar-les de

major a menor, i d'aquesta manera decidir quines, de totes les causes detectades, cal abordar primer.

Gràficament, es poden representar les causes amb un diagrama de Pareto. A l'exemple següent, amb 2 causes, s'aconsegueix *atacar* un 80 % de l'oportunitat de millora, entès com el percentatge acumulat de les 2 causes amb major ponderació total:



4.A.3. Matriu d'anàlisi de les accions de millora

Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

Un cop s'han prioritzat les causes de l'oportunitat de millora, en seleccionarem les 2 o 3 causes principals (és a dir, aquelles que hagin obtingut una puntuació total més elevada en la matriu de classificació de causes i que conjuntament superin el 60 %).

Per a cadascuna de les causes, amb la tècnica del brainstorming s'identifiquen possibles accions de millora.

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA:

DESCRIPCIÓ		PONDERACIÓ (*)				
CAUSA (a partir del diagrama causa-efecte)	ACCIÓ DE MILLORA PROPOSADA	EFFECTIVITAT	DISPONIBILITAT DE RECURSOS	FACTIBILITAT	ACCEPTACIÓ	TOTAL (**)

* Escala de 1-5: 1 cap; 2 alguna; 3 moderada; 4 alta; 5 molt alta
 ** Efectivitat x Disponibilitat de Recursos x Factibilitat x Acceptació

A continuació, es ponderaran les possibles accions de millora, mitjançant la matriu d'anàlisi de les accions de millora, emprant les següents 4 dimensions.

EFFECTIVITAT	En quin grau dona resposta al problema?
DISPONIBILITAT DE RECURSOS	En quin grau estan disponibles els recursos (econòmics i materials) necessaris?
FACTIBILITAT	En quin grau és viable la proposta de millora tenint en compte el nivell organitzatiu?
ACCEPTACIÓ	En quin grau serà acceptada l'acció de millora pels treballadors i pels usuaris?

Les dimensions es valoren en una escala d'1 a 5 (1 cap, 2 alguna, 3 moderada, 4 alta, 5 molt alta).

Les accions de millora amb major puntuació són aquelles que s'haurien de portar a terme.

S'obté la puntuació total multiplicant els valors de les 4 dimensions.

B) BONES PRÀCTIQUES

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una bona pràctica i el pla de treball desplegat.

I. CONCEPTE, ATRIBUTS I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA BONA PRÀCTICA

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

Es pot definir com a bona pràctica qualsevol actuació o experiència implantada, avaluable, participativa, sostinguda i transferible, basada en el disseny d'una planificació prèvia, que dona una resposta satisfactòria a un problema concret, en un determinat àmbit d'actuació, ja sigui per resoldre una temàtica innovadora o per millorar de forma excel·lent una pràctica ja existent.

L'impuls del concepte de bones pràctiques a les Administracions públiques ha tingut un desenvolupament important a partir de la dècada dels noranta, amb la finalitat de donar resposta a nous reptes i necessitats de canvi en l'àmbit del sector públic.

Concepte originari del món anglosaxó, *Best Practices*. La idea bàsica consisteix a recollir i difondre experiències exemplars que donin resposta a problemes comuns per a diferents organitzacions o territoris.

Les bones pràctiques van girar, en un primer moment, al voltant de temes relacionats amb l'eficiència en l'ús dels recursos públics, les polítiques d'orientació als usuaris/clients i la qualitat dels serveis prestats. Amb el temps, es van anar estenent a temàtiques i sectors més específics fins a arribar a una àmplia popularització.

Hi ha dos aspectes, a banda d'altres que veurem més endavant, que caracteritzen de forma especial les bones pràctiques:

- ♦ la innovació, ja que serveix per abordar situacions o problemes nous a partir d'experiències exitoses,
- ♦ la millora orientada cap a l'excel·lència, és a dir; bones pràctiques ja reconegudes que són millorades en el seu disseny metodològic o en la seva aplicació per a experiències posteriors.

Les bones pràctiques han acabat constituint-se com una molt bona eina per a la gestió pública, amb una especial incidència a l'Administració local.

El desenvolupament de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ha reforçat el seu ús i n'ha potenciat la creació de bases de dades, la generació de comunitats virtuals i la constitució de xarxes de treball.

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

Quins atributs o característiques ha de tenir una bona pràctica? L'ampli desplegament que han tingut ha fet que, segons el marc en què es desenvolupin, es posi més l'accent en un tipus d'atributs que no pas en d'altres.

En el nostre marc de treball ens centrarem en els següents:

- 1) **Planificació.** La bona pràctica ha de ser fruit de l'ús de la metodologia de la planificació en què, a partir d'un diagnòstic i l'establiment d'uns objectius, el desplegament d'un conjunt d'accions ordenades i interrelacionades permeti l'assoliment d'uns resultats mesurables i concrets.
- 2) **Participació.** La bona pràctica ha d'estar basada en la participació activa de diversos agents, amb la finalitat de concretar acords que beneficiïn totes les parts interessades.
- 3) **Impacte.** La bona pràctica ha d'aportar resultats tangibles i concrets que suposin canvis positius i observables en l'àmbit en què s'ha portat a terme.
- 4) **Avaluable.** La bona pràctica ha de disposar de mecanismes que permetin fer un seguiment de la seva evolució, detectar possibles desviacions i avaluar els resultats obtinguts segons els objectius prèviament formulats.
- 5) **Innovació.** La bona pràctica ha de suposar una novetat o una millora excel·lent respecte al que ja s'està fent.
- 6) **Perdurable.** La bona pràctica ha de provocar uns efectes que es mantinguin en el temps, més enllà del període temporal vinculat a la posada en marxa i execució del projecte que inicialment l'ha generat.
- 7) **Transferible.** La bona pràctica ha de poder ser repetida amb èxit, en els seus aspectes essencials, en un context diferent del qual va ser originada.

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

Les pautes que es donen per presentar les bones pràctiques, matisos a banda, acostumen a estructurar-se d'una forma semblant:

- ♦ Dades identificatives.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Descripció detallada.

En el nostre marc de treball usarem l'estructura de presentació següent:

Dades identificatives

- ♦ **Nom de la bona pràctica.** Ha d'avançar el tema sobre el qual s'ha portat a terme la bona pràctica.
- ♦ **Organització promotora.** Nom de l'organització que l'ha impulsat.
- ♦ **Altres agents participants.** Nom d'organitzacions, col·lectius o professionals que hi han intervingut.
- ♦ **Dates clau.** Inici, posada en marxa, avaluació, així com d'altres que es considerin rellevants.

Descripció sintètica

Text concís que dona una idea precisa de la bona pràctica en qüestió i dels seus aspectes més rellevants, aquells que aporten més valor.

Descripció detallada

- ♦ **Necessitats detectades.** Quines van ser les necessitats que va generar la bona pràctica.
- ♦ **Objectius plantejats.** Quins objectius es van plantejar a partir de les necessitats detectades.
- ♦ **Metodologia emprada.** Quin plantejament metodològic de treball es va portar a terme: fases de treball; tipus de reunions, amb quins participants, amb quina periodicitat; gestió de la informació generada; mecanismes de seguiment i avaluació; etc.

- ♦ **Accions portades a terme.** Quines accions es van portar a terme per assolir els objectius plantejats.
- ♦ **Recursos utilitzats.** Quins van ser els recursos humans, tecnològics, econòmics, logístics i d'altres emprats.
- ♦ **Resultats obtinguts.** Quins resultats concrets es van assolir d'acord amb els objectius plantejats.
- ♦ **Difusió feta de la bona pràctica.** A qui, quan i com es va transmetre la bona pràctica.
- ♦ **Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).** Quins van ser els aspectes més positius generats per la bona pràctica i quines van ser les principals dificultats a l'hora de portar-la a terme.

En la presentació cal utilitzar un estil de llenguatge planer i concís, amb frases curtes i entenedores, títols que amb un cop d'ull permetin obtenir una visió de l'estructura general del text. Cal utilitzar enumeracions i símbols que facilitin la comprensió interna dels diferents apartats. Sempre s'aconsella defugir de l'argot administratiu i de l'ús de tecnicismes.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.B.1 Objectius a assolir.
- 4.B.2 Introducció de continguts.
- 4.B.3 Anàlisi d'un cas.
- 4.B.4 Descripció d'una bona pràctica.
- 4.B.5 Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.B.1. Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

- ♦ Analitzar els principals aspectes metodològics d'una bona pràctica.
- ♦ Descriure bones pràctiques.
- ♦ Compartir i valorar les bones pràctiques descrites.

4.B.2. Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

- ♦ Què és una bona pràctica?
- ♦ Atributs associats a bones pràctiques.
- ♦ Formalització de la bona pràctica.
- ♦ Criteris de valoració.
- ♦ Webs de bones pràctiques.
- ♦ Premi internacional Dubai.
- ♦ Comentari webs i documentació.

Aquests continguts es complementen amb documents i webs de referència sobre bones pràctiques.

4.B.3. Anàlisi d'un cas

Es presenta i valora un cas sobre el servei analitzat, que s'elabora específicament per a la sessió, per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.B.4. Descripció d'una bona pràctica

A l'hora de descriure la seva bona pràctica, els i les participants compten amb una plantilla per desenvolupar els punts següents:

- ♦ Nom de la bona pràctica.
- ♦ Organització promotora.
- ♦ Altres agents participants.
- ♦ Dates clau: inici / posada en marxa / avaluació.
- ♦ Descripció sintètica.
- ♦ Necessitats detectades.
- ♦ Objectius plantejats.
- ♦ Metodologia emprada.
- ♦ Accions portades a terme.
- ♦ Recursos utilitzats.
- ♦ Resultats obtinguts.
- ♦ Difusió feta de la bona pràctica.
- ♦ Aspectes clau a ressaltar (positius i dificultats).

4.B.5. Presentació i valoració de les bones pràctiques

Un cop elaborada la bona pràctica per part de cada municipi, se'n fa la presentació en plenari i la resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- ♦ Dades identificatives (nom de la bona pràctica, biblioteca, municipi).
- ♦ Indicadors de puntuació per a cada atribut de la bona pràctica presentada:
Gens: 0, Poc: 1/4, Bastant: 5/8, Molt: 9/10.
- ♦ Atributs a valorar (*vegeu apartat d'atributs d'una bona pràctica*).

C) ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI A PARTIR DELS INDICADORS DEL QUADRE RESUM D'INDICADORS

Cadascun dels participants analitza la situació del seu servei segons l'evolució que han mostrat els indica-

dors analitzats. És una sessió que s'estructura seguint les fases següents:

4.C.1. Anàlisi de la situació actual

Els participants analitzen i verifiquen els seus punts forts i oportunitats de millora.

Com s'ha indicat a l'apartat «3. Fase d'Avaluació» d'aquest capítol, cada municipi valida el primer esborrany de punts forts i oportunitats de millora.

En la metodologia d'anàlisi de l'evolució del servei, es defineixen prèviament:

- ♦ els indicadors amb correlació positiva (és a dir, que com més grans, millor),
- ♦ els indicadors amb correlació negativa (és a dir, com més petits, millor),
- ♦ els indicadors pels quals no es pot considerar que la situació millora o empitjora quan pugen o baixen.

- ♦ els indicadors destacats amb **color verd** són punts forts (per estar un 25 % per sobre o per sota la mitjana),
- ♦ els indicadors destacats amb **color taronja** són oportunitats de millora (per estar un 25 % per sobre o per sota la mitjana),
- ♦ els indicadors destacats amb **color groc** denoten una situació especial, però no es poden considerar ni punts forts ni oportunitats de millora (per estar un 25 % per sobre o per sota la mitjana).

Així mateix, s'incorpora la menció de les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors (casella central a la dreta).

Aquesta predefinició permet assignar colors distintius en el Quadre resum d'indicadors, de manera que:

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provenen de: - Anàlisi quantitativa segons els valors superiors/inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. - Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.	Provenen de: - Anàlisi quantitativa segons els valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. - Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES
✓ Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	✗ Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: - Punts Forts i Oportunitats de Millora. - Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades.	

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins a l'any d'estudi.

Els participants han de verificar si els indicadors han empitjorat, s'han mantingut, o han millorat (respecte a l'any base) mitjançant un Quadre resum d'indicadors adaptat que incorpora tant els valors de cada any com fletxes de colors per il·lustrar la seva evolució.

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5 %), és negatiu-empitjora.
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5 %), és negatiu-empitjora.
-  Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5 %, es manté.

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5 %), és positiu-millora.
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5 %), és positiu-millora.

Aquesta informació es resumeix de la següent manera:

MUNICIPI		
INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència negativa continuada</u> (i la variació és superior al 5 % entre l'any inicial i l'any final).	Es mostren els indicadors que entre el primer i el tercer any analitzat <u>NO han tingut una variació superior al 5 %</u> .	Es mostren els indicadors que durant els tres anys analitzats presenten una <u>tendència positiva continuada</u> (i la variació és superior al 5 % entre l'any inicial i l'any final).

4.C.3. Encreuament de l'anàlisi de la situació actual amb l'anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han d'encreuar la informació de l'anàlisi de la situació actual (4.C.1) amb l'anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.C.2).

Per a aquesta fase, s'utilitza el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors, que consisteix en una matriu de doble entrada:

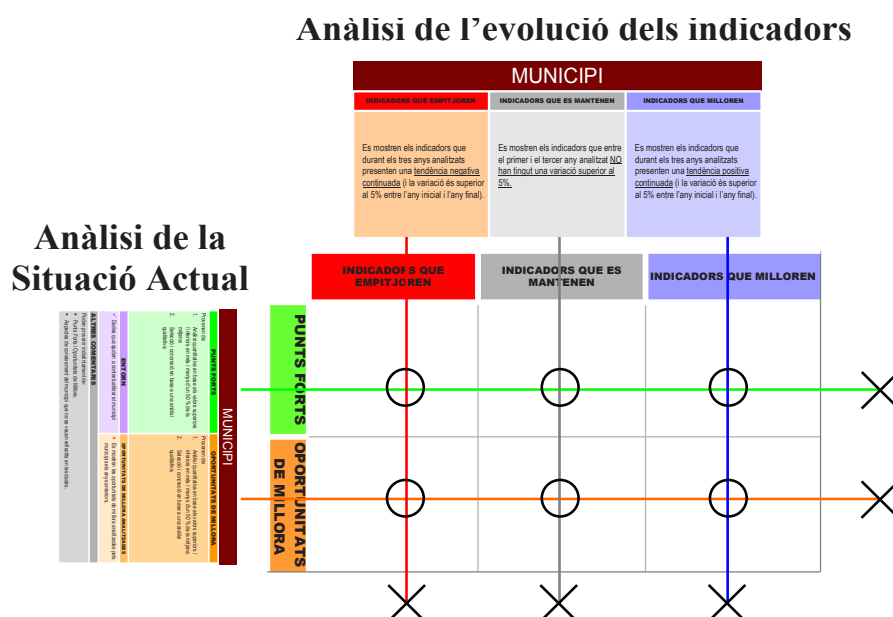
Municipi			
	INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5 %	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA
OPORTUNITATS DE MILLORA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats NO han tingut una variació superior al 5 %	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són OPORTUNITAT DE MILLORA i durant els anys analitzats han tingut una tendència POSITIVA

Els participants han d'escriure en cadascun dels quadrants del document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors una de les 6 situacions següents (d'esquerra a dreta i de dalt a baix):

1. Els indicadors que són un punt fort però que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: «Bé, però atenció!».
2. Els indicadors que són un punt fort i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: «Bé!».
3. Els indicadors que són un punt fort i que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: «Molt bé!».
4. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que han tingut una tendència negativa (han empitjorat). Dit amb paraules planeres: «Crític».
5. Els indicadors que són una oportunitat de millora i que s'han mantingut (ni han millorat ni han empitjorat). Dit amb paraules planeres: «No millora».
6. Els indicadors que són una oportunitat de millora però que han tingut una tendència positiva (han millorat). Dit amb paraules planeres: «Progressant bé».

Cal destacar que en el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors NO apareixen tots els punts de l'anàlisi de la situació actual (4.C.1) ni de l'anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.C.2), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts. Aquests indicadors que no apareixien són els que no compleixen les condicions d'anàlisi (no són ni punt fort ni oportunitat de millora, o que tenen una evolució clara).

Com es pot veure en la imatge següent, en el document anàlisi de la situació actual a partir de l'evolució dels indicadors apareixen les *rodones* però no les *creus*.



D'altra banda, es destaquen en negreta les oportunitats de millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriorment mencionades.

4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins a la situació actual

En aquesta fase, cadascun dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l'evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats.

És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

D) ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

A continuació es detallen els principals aspectes conceptuals d'una actuació d'estalvi econòmic i el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

FINALITAT I OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

En el context actual de restriccions pressupostàries en l'àmbit local, des de la Diputació de Barcelona es vol potenciar la transferència de coneixement entre els municipis d'aquelles actuacions d'estalvi econòmic que, o bé contribueixin a reduir la despesa corrent, o a incrementar els ingressos corrents; i analitzar l'impacte global que aquestes tenen en la prestació dels serveis, en els usuaris, en els treballadors municipals, i en la resta de serveis municipals.

La metodologia d'actuacions d'estalvi econòmic té per **finalitat** identificar i avaluar processos o actuacions relacionats amb la gestió en l'ús dels recursos públics.

La naturalesa de les actuacions d'estalvi econòmic responen a casuístiques molt variades. A grans trets es poden establir tres grans blocs:

- Actuacions que s'inicien davant una reducció dels ingressos municipals i la necessitat de les entitats municipals de mantenir la prestació dels serveis.
- Actuacions que s'inicien davant el sorgiment de noves demandes amb un pressupost de despesa congelat.
- Actuacions que s'inicien en el marc de la introducció de millores organitzatives en el procés de prestació del servei.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- ♦ Identificar les actuacions en l'àmbit de la gestió econòmica que condueixi a un increment de l'estalvi en la prestació del servei i alhora avaluar-ne les potencialitats i limitacions.
- ♦ Compartir experiències i coneixements entre els responsables municipals d'actuacions vinculades amb la gestió dels serveis en moments de restricció econòmica.

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

La fitxa d'una actuació d'estalvi econòmic s'estructura en dos blocs:

- ♦ Bloc I. Descripció de l'actuació
- ♦ Bloc II. Impactes

BLOC I. Descripció de l'actuació

En aquest bloc, els responsables municipals han de descriure l'actuació portada a terme tenint en compte els següents ítems. Cal remarcar que la descripció ha de ser concisa.

Actuació

S'ha de descriure una mesura o actuació que realitza el servei que hagi estat prestada amb una dotació menor de recursos (humans, materials, monetaris). La mesura en termes d'estalvi econòmic pot ser causada per diferents raons:

- ♦ Reducció del pressupost assignat al servei.
- ♦ Sorgiment de noves demandes de servei per part de la ciutadania però amb un pressupost que es manté.
- ♦ Millora dels processos de prestació del servei que ha comportat una millora en l'eficiència de la prestació del servei.
- ♦ Augment dels ingressos del servei.

En la casella actuació, s'ha d'emplenar els següents ítems:

- ♦ Nom de l'actuació.
- ♦ Organització promotora.
- ♦ Agents participants.
- ♦ Any d'implementació.

Objectiu de l'actuació

S'ha d'assenyalar sintèticament les necessitats (problemàtiques) detectades i establir els objectius que es plantegen.

Descripció de l'actuació

L'objectiu es realitzar una descripció concisa de les accions més rellevants portades a terme per complir els objectius plantejats així com dels recursos utilitzats (recursos humans, tècnics, tecnològics, logístics, etc. emprats).

En aquest apartat, es fa especial menció a les actuacions de caràcter econòmic; així com, els efectes que l'actuació comporta en termes d'estalvi econòmic.

Valoració econòmica de l'actuació

Els participants han d'indicar:

- 1) La quantia d'estalvi econòmic que ha comportat l'actuació (expressat en euros), ja sigui o bé l'import d'increment dels ingressos o bé l'import de la reducció de la despesa.
- 2) La despesa corrent del servei (a partir de les dades de l'enquesta de cercles).
- 3) Finalment, s'ha de determinar què suposa aquesta actuació d'estalvi econòmic en termes de percentatge sobre la despesa corrent del servei (és a dir, el percentatge d'1 / 2).

NOM DEL MUNICIPI		
ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI		
BLOC I. DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
ACTUACIÓ:		
- Nom de l'actuació: - Organització promotora: - Agents participants: - Any d'implementació:		
OBJECTIU DE L'ACTUACIÓ:		
DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ		
VALORACIÓ ECONÒMICA DE L'ACTUACIÓ		
1. Valoració econòmica de l'actuació		
Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)	Increment d'ingressos	Disminució de despeses
2. Despesa corrent del servei	€	
3. % sobre la despesa corrent del servei (1 / 2)	%	

BLOC II. IMPACTES

En el Bloc II es detallen de forma concisa els impactes/ efectes (tant positius com negatius) que ha suposat l'actuació en diferents àmbits:

- ♦ **En la prestació del servei:** es recullen les millores organitzatives que s'han aconseguit gràcies a l'aplicació de la mesura.
- ♦ **En l'usuari /client:** incidència de l'actuació sobre els ciutadans/usuaris del servei.
- ♦ **En el treballador:** incidència de l'actuació sobre els recursos humans del propi servei.
- ♦ **En la resta de serveis:** incidència de l'actuació sobre la resta de serveis de l'ajuntament.

BLOC II. IMPACTE DE L'ACTUACIÓ	
EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (PROCESSOS DE PRESTACIÓ)	
Positius	Negatius
+ ddd	-
+	-
+	-
+	-
EN L'USUARI/CLIENT	
Positius	Negatius
+	-
+	-
+	-
+	-
EN EL TREBALLADOR	
Positius	Negatius
+	-
+	-
+	-
+	-
EN LA RESTA DE SERVEIS MUNICIPALS	
Positius	Negatius
+	-
+	-
+	-
+	-

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- ♦ 4.D.1. Introducció de continguts.
- ♦ 4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic.
- ♦ 4.D.3. Presentació i valoració de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.1. Introducció de continguts

La Diputació de Barcelona remet als municipis participants un correu electrònic amb els continguts següents:

- ♦ Finalitat i objectius de les actuacions d'estalvi econòmic.
- ♦ Fitxa de formalització de les actuacions d'estalvi econòmic.

4.D.2. Descripció d'una actuació d'estalvi econòmic

Els participants descriuen l'actuació d'estalvi econòmic des dels seus municipis. Per a fer-ho, compten amb una plantilla (*vegeu apartat «Estructura formal d'una actuació d'estalvi econòmic»*).

A més a més, es remeten als participants un parell d'exemples d'actuacions d'estalvi econòmic per facilitar la comprensió de la metodologia amb un cas pràctic.

4.D.3. Presentació i valoració d'una actuació d'estalvi econòmic

Durant el taller de millora, es fa una presentació en plenari de les actuacions d'estalvi econòmic elaborades pels diferents municipis.

La resta de participants en fan una valoració amb una plantilla que contempla els paràmetres següents:

- ♦ Dades identificatives (nom de l'actuació d'estalvi econòmic, municipi).
- ♦ Atributs a valorar, en una escala de 0 a 10:
 - **Grau de compliment amb l'objectiu:** de 0 a 10 en funció de la consecució de l'objectiu establert.

- **Impacte en la prestació del servei:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en l'usuari / client:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en el treballador:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Impacte en la resta de serveis:** de 0 a 10 en funció de com es compensen els aspectes positius i els negatius.
- **Grau d'implementació de l'actuació:** sense implementar = 0, implementada durant uns mesos = 5, implementada durant més d'1 any = 10.
- **Transferible:** capacitat de poder ser aplicada per un altre municipi en els seus aspectes essencials, en un context diferent d'on va ser originada.

E) ANÀLISI DE FORTALESES

A continuació, es detallen els principals aspectes de la metodologia anàlisi de fortalezes així com el pla de treball desplegat.

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

OBJECTIUS DE L'ANÀLISI DE FORTALESES

Una **fortalesa** és qualsevol **àmbit d'un servei**, que ha estat gestionada de forma especialment satisfactòria per un grup de municipis.

Els **objectius** d'aquesta metodologia són dobles:

- ♦ **Identificar els factors d'èxit que permeten assolir una fortalesa i els obstacles apareguts durant el procés d'assoliment de la fortalesa.**
- ♦ **Compartir coneixements i experiències que han permès o permetran un elevat grau d'assoliment en un objectiu determinat relatiu a la prestació del servei entre els responsables municipals.**

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

La fitxa de la fortalesa analitzada s'estructura en tres blocs:

- ♦ Identificació de la fortalesa: nom de la fortalesa, i municipis participants en la seva anàlisi.
- ♦ Factors d'èxit: tots aquells elements que faciliten assolir la fortalesa.
- ♦ Obstacles: tots aquells elements que dificulten assolir la fortalesa.

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

Abans dels tallers de millora:

- 4.E.1. Selecció de les fortalezes (indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller.
- 4.E.3. Agrupació dels municipis per fortalezes.

Durant els tallers de millora:

- 4.E.4. Introducció de la metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortalezes.

Abans dels tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.1. Selecció de les fortalezes (indicadors) a analitzar

El servei de referència selecciona les fortalezes a analitzar durant els tallers de millora.

Com a criteri general, les fortalezes són indicadors seleccionats del Quadre resum d'indicadors (*vegeu apartats «Fase de Mesura» i «Fase d'Avaluació»*) sobre els quals els tècnics del servei puguin actuar (és a dir, que siguin gestionables).

Eventualment, es poden seleccionar altres temes rellevants o d'actualitat relacionats amb el servei.

4.E.2. Agrupació dels municipis segons el dia de la realització del taller

En el cas que hi hagi més d'un taller, el servei de referència fa una agrupació dels municipis segons el dia de la realització dels tallers, atenent els següents criteris:

- ♦ Aproximadament 15 municipis per taller.
- ♦ En funció de les fortalezes (indicadors) a analitzar.
- ♦ S'ha de tenir en compte el % de municipis assistents a les edicions anteriors.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortalezes

Per a cada taller, es fa una agrupació dels municipis per taules (cada taula analitza una fortalesa), tenint en compte els següents aspectes.

- ♦ Aproximadament, es fan taules de 5 municipis (eventualment 6).
- ♦ La majoria dels municipis presents, a través del seu tècnic municipal, en una taula, han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen bons valors de l'indicador analitzat), de manera que poden transmetre i compartir la seva experiència exitosa amb la resta de membres de la taula.
- ♦ L'assoliment reeixit de la fortalesa, es compagina en algun cas, amb municipis que no han assolit la fortalesa analitzada (és a dir, tenen valors no tan bons de l'indicador analitzat), de manera que permet emfatitzar els obstacles.

Durant els tallers de millora, hi ha les següents tasques a realitzar.

4.E.4. Introducció de la metodologia

El Servei de Programació introdueix als tècnics municipals presents els objectius i la dinàmica del taller d'anàlisi de fortalezes.

Es distribueixen els municipis segons la fortalesa que han d'analitzar per taules.

Cada taula està representada, a més a més, per un/a coordinador/a que és personal tècnic de l'àrea de referència del servei analitzat de la Diputació de Barcelona. Els representants municipals juntament amb el coordinador de taula escolliran un municipi/portaveu que és un tècnic municipal membre de la taula.

4.E.5. Descripció d'una fortalesa (en taules)

Els i les participants, distribuïts per taules, analitzen la fortalesa assignada, seguint els següents passos.

- ♦ Cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees dels factors que han permès assolir la fortalesa factors d'èxit. És una pluja d'idees individual ràpida (10 minuts aproximadament) que els tècnics traslladen a unes cartolines de color verd.
- ♦ Posteriorment, cada tècnic municipal explica a la resta de membres de la taula els factors d'èxit. El coordinador fa una agrupació/síntesi dels factors d'èxit suggerits i consensuats pels municipis. Per fer aquesta tasca s'utilitza un cartell de mida A0 on s'agrupen i ordenen les diferents cartolines de factors d'èxit i té una durada aproximada de 30 minuts.
- ♦ De forma similar, cada municipi de forma individual fa una pluja d'idees sobre els obstacles als quals s'han afrontat per assolir la fortalesa. Posteriorment, el coordinador fa una agrupació d'aquests obstacles seguint la mateixa tècnica comentada anteriorment.

4.E.6. Presentació i discussió en plenari de fortalezes

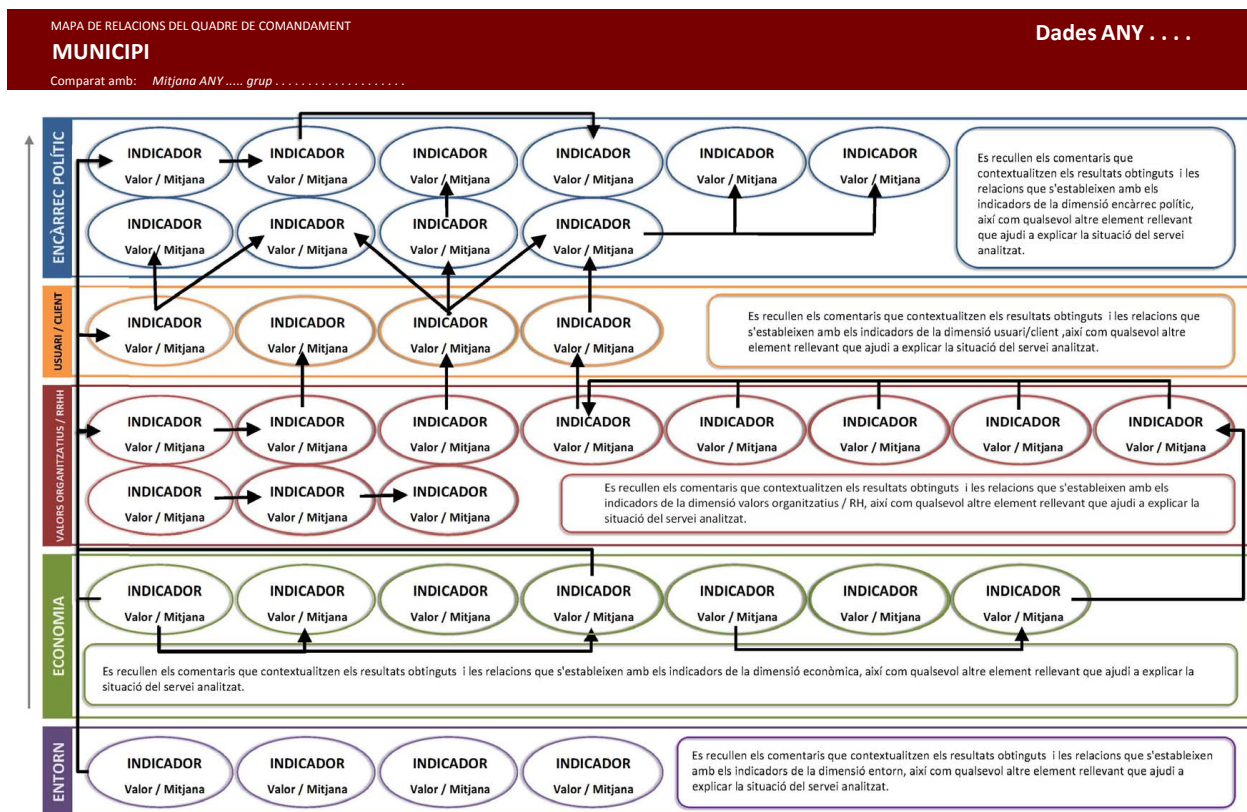
Les fortalezes analitzades per cada grup de municipis són presentades a la resta dels participants en plenari.

El municipi portaveu de cada taula exposa els factors d'èxit i obstacles d'una fortalesa que s'han consensuat i traslladat al cartell A0.

Posteriorment, s'obre un torn de preguntes, comentaris i suggeriments de la resta dels municipis assistents al taller.

F) MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

4.F.1. Anàlisi i contextualització de les relacions existents entre els indicadors de cada municipi



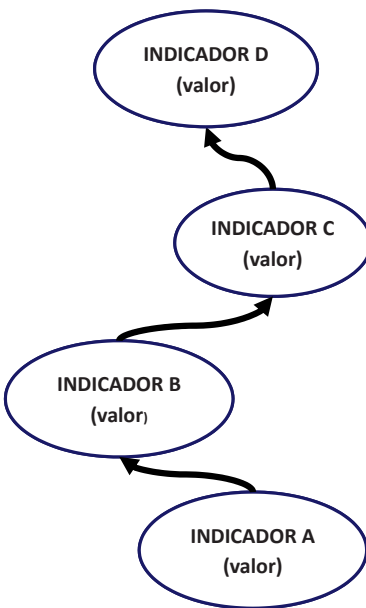
Un cop distribuïts per grups formats per 4 o 5 municipis, els participants reben i validen el mapa de relacions característic del seu servei, el qual recull interrelacionats els indicadors considerats clau i aquells que són punt fort o oportunitat de millora en comparació amb la mitjana del grup de referència (format pels municipis d'un mateix tram poblacional).

Individualment, es reflexiona sobre els vincles existents entre els indicadors i es contextualitzen els resultats obtinguts per complementar la diagnosi quantitativa amb comentaris explicatius de caràcter més qualitatiu. El document final és un mapa diferenciat per cada municipi que, de forma esquemàtica, interrelaciona els recursos disponibles amb els indicadors de resultat.

Així mateix, el diagnòstic que se'n deriva permet identificar les diferents problemàtiques característiques de cada participant, l'any d'anàlisi, per acabar triant-ne una que es treballarà durant la següent fase.

4.F.2. Anàlisi de les causes d'una de les problemàtiques identificades i definició en grup de les accions de millora que han d'ajudar a resoldre la situació

MUNICIPI

Problemàtica	Factors determinants	Accions Kaizen
	Informació de context: Es recull aquella informació que ajuda a dimensionar la problemàtica escollida d'acord amb les característiques del municipi i aquells indicadors relacionats.	1 ...
		2 ...
		3 ...
		4 ...
		5 ...
	Descripció de la problemàtica: Es descriu la problemàtica fent especial èmfasi en les causes que la provoquen. Aquestes causes poden estar relacionades amb els recursos del servei, l'organització interna, l'estructura municipal, factors externs, etc.	Es recullen les accions de millora concretes que han estat definides conjuntament seguint una metodologia de dinàmica de grup. S'han de caracteritzar, en la mesura del possible, per una fàcil implementació.

Inspirada en el diagrama d'Ishikawa de la metodologia «A. Oportunitats de millora», aquesta fase busca primer identificar les diferents causes que motiven la problemàtica que cada participant ha triat, les quals poden estar associades directament a les persones treballadores, al sistema d'organització del servei, a la seva població objectiu, a l'existència de deficiències estructurals i de recursos, o a factors externs.

Un cop establertes les causes, cada participant exposa al seu grup la problemàtica que ha triat junt amb els factors que la motiven. Es genera llavors un debat d'intercanvi d'idees que conclou amb la definició conjunta d'accions de millora concretes, factibles i acumulatives per resoldre un aspecte concret relacionat amb la problemàtica i elevar d'aquesta manera els estàndards de qualitat del servei.

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

Un cop realitzada la fase de millora, cal comunicar a l'organització els resultats i les accions de millora que els tècnics han cregut convenients de portar a terme. Aquesta **comunicació** la realitza cadascun dels responsables municipals, tant al seu equip de treball com als seus superiors.

De cara a facilitar la comunicació, la Diputació de Barcelona ofereix als participants la possibilitat de fer una jornada de tancament. En aquesta jornada, amb una presència tant dels tècnics dels ajuntaments com dels representants polítics, es resumeixen els resultats principals del CCI.

Un cop feta la comunicació, correspon a cada municipi realitzar la seva acció de millora. Per dur a terme aquesta tasca es recomana elaborar un **Pla de millora i implementar-lo** amb posterioritat.

Un Pla de millora acostuma a vincular diversos agents territorials i departaments municipals, a comprometre recursos públics i requereix un temps prudencial de planificació i d'execució. Per tots aquests motius, la Diputació de Barcelona no participa directament en la seva elaboració. No obstant això, no es descarta que a mitjà termini s'iniciïn actuacions en aquesta línia.

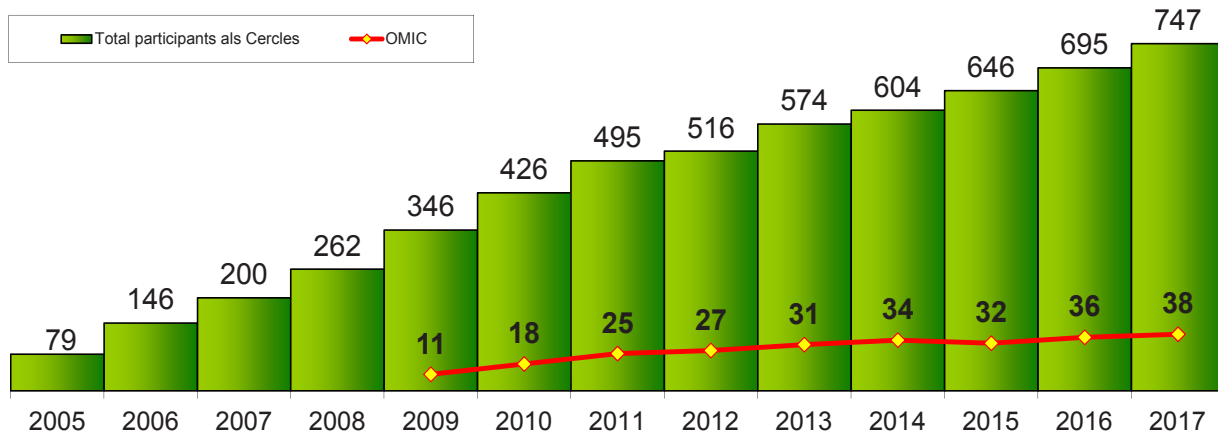
ALGUNES XIFRES

L'any 2017 s'han realitzat els CCI dels següents 19 serveis, en els quals han participat 747 tècnics municipals, englobats en 42 tallers.

	2016				2017				
	Municipis participants			Nombre deTallers	Municipis participants			Nombre deTallers	Edició (2017)
	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn		Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn		
Cercles									
Polícia Local	59			3	64			4	12a
Neteja viària i residus	43		3	2	51		5	3	14a
Biblioteques	60			2	60			2	14a
Espais Escènics Municipals	30			1	31			2	10a
Escoles Bressol	38			2	45			3	12a
Escoles de Música	39			2	42			2	12a
Esports	53			2	55			3	14a
Serveis Socials	53		4	3	55		4	3	16a
Mercats Municipals	30	2		2	31	2		2	11a
Fires Locals	39			2	36		1	2	9a
Serveis Locals d'Ocupació	36			2	36			2	9a
Ofic. Mun. d'Informació al Consumidor	36			2	38			2	9a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	38	10	1	3	37	10	1	3	8a
Enllumenat Públic	31		2	1	30		2	2	8a
Servei de Mediació Ciutadana	35			2	36			2	7a
Verd Urbà	23			1	22		2	1	5a
Cultura	17			1	18			1	3a
Museus Locals	13			1	23			2	2a
Serveis Funeraris					10			1	1a
Total Cercles	695			34	747			42	

En els gràfics següents es mostra l'evolució al llarg dels anys dels municipis participants a cadascun dels serveis analitzats pels Cercles de Comparació Intermunicipal.

Servei	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Edició (2017)
Polícia Local		15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	12a
Neteja viària i residus	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	14a
Biblioteques	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	14a
Espais Escènics				12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	10a
Escoles Bressol		8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	12a
Escoles de Música		7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	12a
Esports	14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	14a
Serveis Socials	41	43	42	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	16a
Mercats Municipals			12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	11a
Fires Locals					14	17	16	22	27	30	35	39	37	9a
Serveis Locals d'Ocupació					12	26	30	32	33	34	34	36	36	9a
OMIC					11	18	25	27	31	34	32	36	38	9a
Seguretat Alimentària (Salut P.)					14	26	36	38	43	43	49	48		8a
Enllumenat Públic					12	13	18	24	25	30	33	33	32	8a
Servei de Mediació Ciutadana						14	17	24	30	35	35	36		7a
Verd urbà								14	20	21	23	24		5a
Cultura										14	17	18		3a
Museus locals											13	23		2a
Serveis Funeraris i Cementiris													10	1a
Total Cercles	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	
Total participants als Cercles	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	747	



Marc teòric

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

Els indicadors de gestió són uns estadístics sintètics que ens proporcionen informació rellevant sobre la prestació d'un servei i que ens permeten fer-ne el seguiment i l'avaluació periòdica mitjançant la seva comparació amb municipis de característiques socioeconòmiques similars.

Els indicadors s'obtenen a partir de la realització d'algunes operacions amb magnituds elementals, tant en unitats físiques com monetàries.

Els indicadors tenen una funció descriptiva i valorativa sobre el nivell de prestació dels diferents serveis públics. D'una banda, la funció descriptiva fa referència a la informació necessària que un indicador de gestió ha de proporcionar per facilitar un coneixement sintètic del nivell de provisió dels diferents serveis públics. D'altra banda, la funció valorativa permet quantificar i avaluar l'impacte dels canvis en la gestió dels serveis públics.

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

- ♦ **Pertinença:** el concepte que expressa l'indicador és clar i es manté en el temps. L'indicador és adequat per allò que es vol mesurar.
- ♦ **Disponibilitat:** les dades bàsiques per a la construcció de l'indicador han de ser de fàcil obtenció.
- ♦ **Simplicitat:** l'indicador ha de ser de fàcil elaboració.
- ♦ **Objectivitat:** el càlcul a partir de les magnituds observades no és ambigu.
- ♦ **Fiabilitat:** l'indicador no permet interpretacions equívokes, no ha de permetre interpretacions contraposades.
- ♦ **Sensibilitat:** la mesura de l'indicador és suficientment eficaç per identificar variacions petites.
- ♦ **Precisió:** el marge d'error de l'indicador és suficientment acceptable.
- ♦ **Fidelitat:** les qualitats de l'indicador es mantenen en el temps i l'espai.
- ♦ **Rellevància:** la informació que proporciona ha de ser útil.

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

Els indicadors de gestió tenen unes utilitats i aplicacions que fan que siguin una eina de gestió essencial per:

- ♦ Fer un diagnòstic de la situació actual.
- ♦ Ajudar a revisar i marcar objectius.
- ♦ Donar informació a l'hora de prendre decisions.
- ♦ Ajudar a millorar els estàndards de qualitat dels serveis.
- ♦ Ajudar a la planificació i pressupostar el cost dels serveis, així com a l'avaluació de la implementació d'aquests.
- ♦ Ajudar al disseny i implementació de polítiques.
- ♦ Informar els usuaris (ciutadans) del servei que se'ls hi ofereix.
- ♦ Facilitar l'oportunitat per a introduir la comptabilitat de costos a les administracions locals.

EL BENCHMARKING

Existeixen nombroses definicions sobre el benchmarking. Tanmateix, de forma genèrica, la majoria dels autors coincideixen en els principis fonamentals:

«És el procés sistemàtic i continu de mesurar i comparar productes, serveis i pràctiques d'una organització amb les organitzacions líders per obtenir informació amb el propòsit de realitzar millores organitzacionals».

Aquesta definició presenta aspectes importants com:

- ♦ El concepte de continuïtat: el benchmarking no tan sols és un procés que es fa una vegada i s'oblida, sinó que és un procés continu i constant.

- ♦ El concepte de mesura: cal mesurar els processos propis i els d'altres empreses per poder comparar-los.
- ♦ La comparació que es realitza amb les organitzacions líders, de manera que canvia la pràctica de comparar-se internament per passar a comparar-se d'acord amb els estàndards externs de les organitzacions reconegudes com a líders del seu sector.

Segons el tipus d'organitzacions amb les quals es fa la comparació, es pot parlar de tres tipus de benchmarking:

Benchmarking intern

Entenem per benchmarking intern les operacions de comparació que podem efectuar dins la mateixa organització, entre diversos departaments o seccions. Això, en general, és aplicable a grans organitzacions, en què es busca veure quins processos dins la mateixa organització són més eficients i eficaços. Podem així establir patrons de comparació amb departaments o seccions prenent-les com a estàndard per iniciar processos de millora contínua.

Un dels riscos de l'enfocament intern és que no siguem conscients, durant la comparació, que els mètodes de l'organització són menys eficients que els d'altres organitzacions. Aquest enfocament predominantment intern impedeix, doncs, una visió global de l'exterior.

Benchmarking competitiu

Aquest és el més conegut dels benchmarkings. Consisteix a efectuar proves de comparabilitat; així com, investigacions que ens permetin conèixer tots els avantatges dels nostres competidors més directes.

Un dels aspectes més importants dins d'aquest tipus d'investigació a considerar és el fet que pot ser realment difícil obtenir informació sobre les operacions dels competidors.

Pot succeir que sigui impossible obtenir la informació degut a que està patentada i és la base de l'avantatge competitiu d'una organització.

Benchmarking genèric

Existeixen funcions i processos que poden ser idèntics en organitzacions de sectors i activitats diferents. Així departaments de comptabilitat, facturació, compra d'estocs, logística... altres organitzacions poden mostrar similituds amb la nostra, així que també pot ser lògica la comparació de les millors pràctiques d'aquestes organitzacions i l'adequació a nous sistemes o processos de millora.

El benchmarking genèric requereix una àmplia conceptualització, però amb una comprensió acurada del procés genèric. És el concepte de benchmarking més difícil per obtenir acceptació i ús, però probablement és el que té major rendiment a llarg termini.

Diversos autors han proposat metodologies lleugerament diferents sobre com fer un benchmarking. Les dues principals són les de Michael Spendolini i Robert C. Camp.

Segons Michael Spendolini, un benchmarking ha de constar de 5 fases:

a) Determinar a què se li ha de fer un benchmarking:

- Determinar quins són els participants del benchmarking.
- Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
- Identificar els factors crítics d'èxit.
- Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.

b) Formar un equip de benchmarking:

- Considerar el benchmarking com activitat d'equip.
- Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
- Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
- Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
- Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
- Establir un calendari de les etapes del benchmarking.

c) Identificar els socis/participants del benchmarking:

- Establir una xarxa d'informació pròpia.
- Identificar altres recursos d'informació.
- Buscar les millors pràctiques.
- Establir xarxes de benchmarking.

d) Recopilar i analitzar la informació de benchmarking:

- Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
- Recopilar la informació.
- Organitzar la informació.
- Analitzar la informació.

e) Actuar:

- Realitzar un informe de benchmarking
- Presentar els resultats als participants del benchmarking.
- Identificar possibles millores de productes i processos.
- Visionar el projecte en la seva totalitat.

D'altra banda, segons Robert C. Camp (1995), les 5 fases del benchmarking han de constar de 10 passos:

a) Fase de planificació

L'objectiu d'aquesta fase és planejar les investigacions de benchmarking. Els passos essencials són els mateixos que els de qualsevol planificació – qui, què, i com.

1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
2. Identificar organitzacions comparables.
3. Determinar el mètode per recopilar les dades.

b) Fase d'anàlisi

Després de determinar qui, què i com, s'ha de portar a terme la recopilació i l'anàlisi de les dades. Aquesta fase ha d'incloure la comprensió curosa de les pràctiques actuals del procés així com les dels socis en el benchmarking.

4. Determinar l'escletxa d'actuació actual (respecte al líder).
5. Planificar els nivells d'actuació futurs.

c) Fase d'integració

La integració és el procés d'emprar els resultats del benchmarking per a fixar objectius operacionals per al canvi.

6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir-ne l'acceptació.
7. Establir fites funcionals.

d) Fase d'acció

S'han de convertir en acció els resultats del benchmarking i els principis operacionals basats en aquests resultats. Així mateix, és necessari incorporar processos d'avaluació dels resultats i re-avaluar periòdicament les fites.

8. Desenvolupar plans d'acció.
9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
10. Reavaluar els benchmarks.

e) Fase de maduresa

S'assoleix la maduresa quan s'incorporen les millors pràctiques del sector a tots els processos, assegurant així la superioritat. També s'assoleix la maduresa quan es converteix en una faceta contínua, essencial i autoiniciada del procés de gestió (dit d'una altra manera, quan s'institucionalitza el benchmarking).

LEGISLACIÓ

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix, a l'article 211, que els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior han d'acompanyar el seu compte general: «a) Una memòria justificativa del cost i rendiment dels serveis públics; b) una memòria demostrativa del grau en què s'hagin complert els objectius programats amb indicació dels objectius previstos i dels objectius assolits amb el seu cost».

D'altra banda, a l'Annex de l'Ordre EHA/4041/2004, de 23 de novembre, per la qual s'aprova la Instrucció del model normal de comptabilitat local, s'especifica que, a la memòria, «els municipis de més de 50.000 habitants i les altres entitats locals d'àmbit superior hauran de complimentar la part que fa referència als indicadors de gestió».

Així mateix, en diversa legislació es fa referència als conceptes d'economia, eficiència i eficàcia.

A la pròpia Constitució Espanyola, s'estableix a l'article 31.2 que: «La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la seva programació i execució respondran als criteris d'eficiència i economia». Posteriorment, a l'article 103.1 de la carta magna també s'observa el següent: «L'Administració pública serveix amb objectivitat els interessos generals i actua d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb sotmetiment ple a la llei i al dret».

La Llei 47/2003, de 26 de novembre, general pressupostària indica en el seu article 120 que «la comptabilitat del sector públic estatal ha de permetre el compliment de les següents finalitats de gestió, de control i d'anàlisi i informació: [...] 6. Proporcionar informació per a l'exercici dels controls de legalitat, financer, de economia, eficiència i eficàcia».

A la Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures per a la modernització del govern local s'estableix en el seu article 133 que la gestió econòmico-financera s'ajustarà als criteris següents: «e) introducció de l'exigència del seguiment dels costos dels serveis; f) l'assignació de recursos, d'acord amb els principis d'eficàcia i eficiència, es farà en funció de la definició i el compliment d'objectius».

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, posa l'accent en diversos temes relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

La reforma de la comptabilitat local aprovada el 23 de novembre de 2004, que es va reflexar en les ordres ministerials que aprovaven les instruccions de Comptabilitat Local, va fixar en l'apartat corresponent a la memòria que ha d'acompanyar als Comptes Generals, l'obligatorietat de presentar una sèrie d'indicadors financers, patrimonials i pressupostaris.

A la Llei orgànica 2/1982, de 12 de maig, del Tribunal de Comptes, s'indica a l'article 9.1. que «la funció fiscalitzadora del Tribunal de Comptes es referirà al sotmetiment de l'activitat econòmico-financera del sector públic als principis de legalitat, eficiència i economia» i a l'article 13.1 que «l'Informe o Memòria anual que el Tribunal ha de remetre a les Corts Generals... s'estendrà als extrems següents: c) la racionalitat en l'execució de la despesa pública basada en criteris d'eficiència i economia».

Finalment, a la Llei 8/1989, de 13 d'abril, de taxes i preus públics, s'indica en els articles 7, 19.1 i 25.

Recentment, la Llei 19/2014, del 29 de desembre de transparència, accés a la informació pública i bon govern de Catalunya estableix que tots els ens locals han de publicar informació comprensible, estructurada i en formats reutilitzables sobre el funcionament i la qualitat dels serveis que presten (a través d'estudis, informes i dades estadístiques) (Article 8.h i 8.j). Així mateix, en el Capítol «Dret a una bona administració i a uns serveis públics de qualitat», es reconeix que «Els usuaris tenen el dret d'ésser consultats periòdicament i de manera regular sobre llur grau de satisfacció pel que fa als serveis públics», a través d'enquestes elaborades per l'Administració responsable. (Article 60).

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, reconeix el principi de transversalitat de gènere en l'article 15, que vincula tots els poders públics de l'Estat i obliga les administracions públiques a incloure la perspectiva de gènere en totes les seves polítiques públiques. De la mateixa manera, la Llei catalana 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes reconeix en l'article 3 que «els poders públics han d'aplicar la perspectiva de gènere a totes les etapes, reconeixent el valor que aporten dones i homes i aplicant de manera positiva els canvis necessaris per millorar la societat i respondre a les realitats, les oportunitats, les necessitats i les expectatives del dos sexes».

BIBLIOGRAFIA

A continuació, es detalla alguna bibliografia de referència sobre indicadors de gestió, cercles de comparació (benchmarking) i el procés de millora contínua.

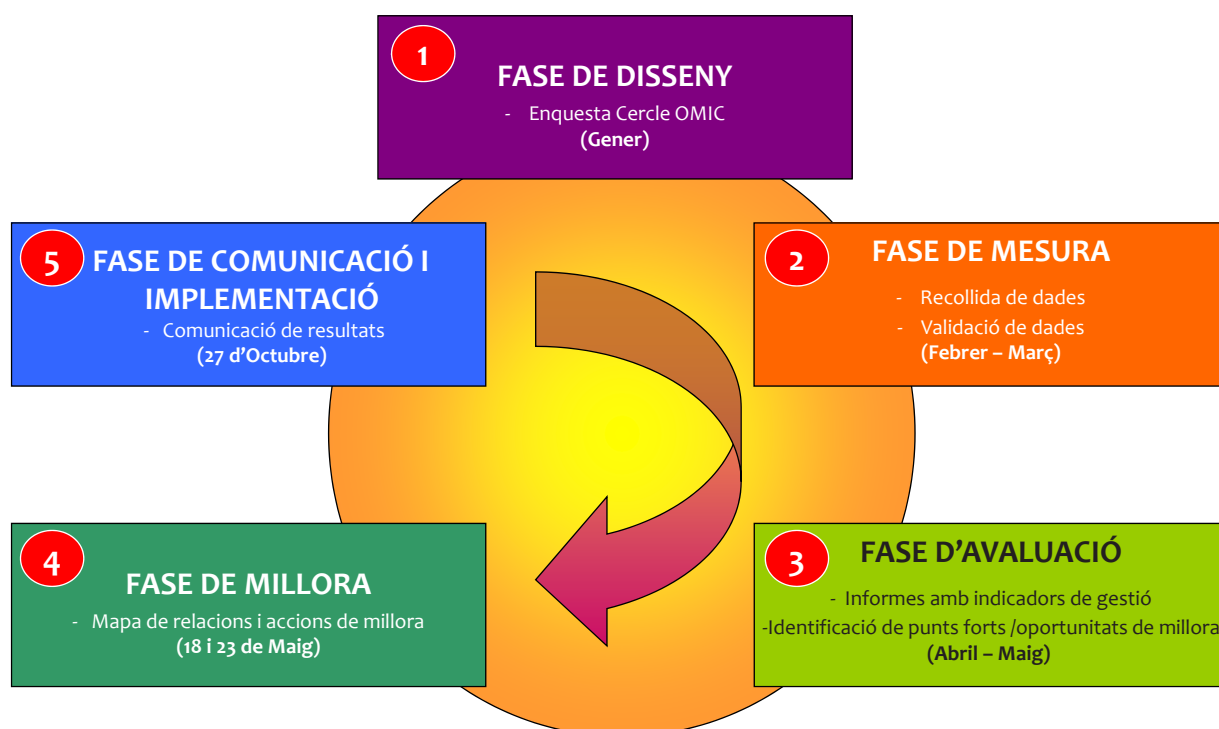
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A., 2004.
- CAMP, Robert. *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1989.
- CAMP, Robert. *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1995.
- CAMP, Robert. *Global Cases in Benchmarking: Best Practices from Organizations Around the World*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press, 1998.
- CARRASCO DÍAZ, Daniel. [et al.]. *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*. Menor (Navarra): Thomson Civitas, 2005.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Memòria 2009-2010. Servei d'Informació Econòmica Municipal (SIEM)*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Indicadors de gestió de serveis municipals. Guia d'interpretació 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- DIPUTACIÓ DE BARCELONA. SERVEI DE PROGRAMACIÓ. *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Resultats any 2016*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2016.
- FEMP. *Guía para la Implantación de un sistema de costes en la Administración Local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 2006.
- LÓPEZ CAMPS, Jordi; GADEA CARRERA, Albert. *El control de gestión en la administración local*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 1992.
- METCALFE, Les; RICHARDS, Sue. *La modernización de la gestión pública*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós, 1994. p. 205-240. i p. 467-479.
- SUBIRATS, Joan. *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas, 1989.
- SPENDOLINI, Michael J. *The benchmarking book*. New York (Estats Units), AMACOM, a division of the American Management Association, 1992.
- BOSCH, Núria; MAS, Daniel. «Indicadores de gestión: aplicación a los servicios municipales». *Papeles de Economía Española*, núm. 115 (2008), p. 244-258.

El cercle de comparació d'OMIC

CALENDARI DEL CERCLE

En el quadre següent es mostren les dates del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC que ha tingut lloc durant l'any 2017.

DATES DEL CERCLE D'OMIC



Fase de disseny

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIONS

Les Oficines Municipals d'Informació als Consumidors (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, com a consumidors/ores i usuaris/usuàries 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 alhora 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 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.
- ♦ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.

- ♦ Despesa corrent en atenció i gestió de casos per cas atès.

A les pàgines 54-55, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes d'enguany, es mostren:

- ♦ En **verd**: els indicadors amb correlació positiva; és a dir, com més gran, millor.
- ♦ En **taronja**: els indicadors amb correlació positiva; 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. ■■■

QUADRE RESUM D'INDICADORS

Encàrrec polític											
Impulsar l'ús de les OMIC		2016	Garantir l'acompliment de la normativa		2016	Fomentar actituds de consum responsable		2016	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials		2016
Casos atesos per cada 1.000 habitants		29,1	Inspeccions per cada 1.000 habitants		1,6	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.		24,5	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials		35 %
% de consultes d'informació s/ total de casos atesos		69,4 %	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions		35 %	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.		48,2			
% de reclamacions s/ total de casos atesos		29,4 %	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions		83 %	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.		6,3			
% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos		1,3 %									
Usuari / Client											
Ofertir un servei de qualitat a les OMIC		2016	Ofertir un servei accessible als usuaris		2016	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos		2016	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball		2016
Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia		4,5	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic		3,5	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos		5 %	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball		40 %
Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi		51,2	% de casos via presencial s/ total de casos atesos		64 %	% de casos subministraments bàsics s/ total de casos atesos		19 %	% de temps dedicat a inspeccions s/total de temps de treball		3 %
Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi		38,3	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos		22 %	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos		25 %	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/total de temps de treball		3 %
Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'OMIC		8,5	% de casos per Internet s/ total de casos atesos		10 %	% de casos de productes s/ total de casos atesos		16 %	% de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball		54 %
			% de casos per altres vies s/total de casos atesos		3 %	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos		30 %			
			Només PF per sobre 50% mitjana			% de casos de no consum s/ total de casos atesos		6 %			
			Unitat superior: 15% per OM								
Gestionar reclamacions i denúncies		2016									
% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi		52 %									
% de reclamacions tramitades a altres organismes s/total de reclamacions tancades l'any en estudi		11 %									
% de denúncies tramitades a altres organismes s/total de denúncies tancades l'any en estudi		70 %									

Valors Organitzatius / RRHH				
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió		2016	Disposar dels recursos humans adequats	
% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)		100 %	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	
% de Gestió indirecta (concessió, altres)		0 %	Número de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	
			% de personal de suport sobre total de personal de l'OMIC	
			27,8 %	
Promoure un clima laboral positiu per als treballadors		2016	Millorar les habilitats dels treballadors	
% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		6,2 %	Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	
Líndiar inferior: 5% per OMA			% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Salari brut d'una tècnic/a de consum		31.315		
% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques		75 %		
			74 %	
Economia				
Disposar dels recursos adequats		2016	Finançar adequament el servei	
Despesa corrent del servei per habitant		1,15	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal		0,14 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
			68 %	
Ofertir el servei a uns costos unitaris adequats		2016		
			Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	
			31,5	
Entorn				
Població		59.288	Renda per càpita	
			14.760	
			Nombre d'OMIC	
			1	
			Densitat de població (hab. / km ² municipi)	
			2.852	

I. DIMENSIO 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 2016: 29,1	Municipis participants: 38

% 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 2016: 69,4%	Municipis participants: 37

% 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 2016: 29,4%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 1,3%	Municipis participants: 38

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 (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 2016: 1,6	Municipis participants: 38

% 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 (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 (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 35%	Municipis participants: 26

% 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 (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 (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 83%	Municipis participants: 26

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. 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 2016: 24,5	Municipis participants: 37

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 Font: Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 48,2	Municipis participants: 36

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. Font: Ajuntaments. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE.	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 6,3	Municipis participants: 37

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.	
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 1, 2, 3 ó 4 en funció de a quantes xarxes socials d'aquestes s'hi té presència. 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 2016: 35%	Municipis participants: 5

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 2016: 4,5 dies	Municipis participants: 26

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 2016: 51,2 dies	Municipis participants: 33

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 2016: 38,3 dies	Municipis participants: 15

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. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 8,5	Municipis participants: 5

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 2016: 3,5	Municipis participants: 38

% 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 2016: 64%	Municipis participants: 38

% 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. <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 2016: 22%	Municipis participants: 38

% 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, 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 2016: 10%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 3%	Municipis participants: 38

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 2016: 5%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 19%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 25%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 16%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 30%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 6%	Municipis participants: 38

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 2016: 40,4%	Municipis participants: 38

% 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. PPer 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 2016: 3,5%	Municipis participants: 38

% 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. 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 2016: 2,6%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 53,5%	Municipis participants: 38

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 2016: 52%	Municipis participants: 37

% 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 2016: 11%	Municipis participants: 37

% 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 2016: 70%	Municipis participants: 30

III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA, 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 2016: 100%	Municipis participants: 38

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 2016: 0%	Municipis participants: 38

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 les 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 les 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 2016: 34.730	
Municipis participants: 38	

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 les 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/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> ➤ <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 2016: 1.012	Municipis participants: 38

% 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: $\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$	
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 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 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 les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 27,8%	Municipis participants: 38

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 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. NO s'inclou el personal subcontractat per l'Ajuntament. 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. <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. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 6,2%	Municipis participants: 36

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 festivitats, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respecte 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. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 31.315€	Municipis participants: 25

% 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. NO s'inclou el personal subcontractat per l'Ajuntament. 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 2016: 75%	Municipis participants: 36

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). 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). <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. NO s'inclou el personal subcontractat per l'Ajuntament. 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 2016: 28	Municipis participants: 36

% 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. <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. NO s'inclou el personal subcontractat per l'Ajuntament. 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 2016: 74%	Municipis participants: 36

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disponer 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 2016: 1,15€	Municipis participants: 38

% 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 2016: 0,14%	Municipis participants: 37

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 2016: 0%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 32%	Municipis participants: 38

% 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 2016: 68%	Municipis participants: 38

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: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà} + (\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió} \times 0,75)}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times \text{Despeses corrents del Servei}$	
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). Font: Ajuntaments. ➤ 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. Font: Ajuntaments. ➤ 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. Font: Ajuntaments. ➤ 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. Font: Ajuntaments.	
Valor mitjà de l'indicador 2016: 31,5€	Municipis participants: 38

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 2016: 59.288	Municipis participants: 38

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 2016: 2.852	Municipis participants: 38

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 2016: 14.760€	Municipis participants: 38

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 2016: 1	Municipis participants: 38

Informe global dels indicadors d'OMIC 2016: conclusions

1. INTRODUCCIÓ

La **novena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** incorpora importants novetats en el tractament de la informació i, per tant, en la presentació d'aquest **Informe global dels indicadors d'OMIC 2016**.

En aquesta edició de 2016, les conclusions són presentades en sis punts clau que constitueixen el relat que explica el que succeeix en les Oficines de Consum dels municipis participants en el Cercle d'OMIC. Una història presentada per al territori conjunt de totes les OMIC, independentment de les dimensions dels seus municipis, i per a les Oficines de Consum dels dos grups analitzats: municipis de més de 50 mil habitants i municipis de 10 a 50 mil habitants¹.

Així, enguany aquest Informe de conclusions no comenta els indicadors dimensió a dimensió; no presenta indicadors ordenats; no mostra una estructura semblant als informes de cap de les edicions anteriors. En canvi, l'Informe tracta de presentar les relacions entre indicadors que caracteritzen de manera objectiva els serveis municipals de consum dels municipis de la província de Barcelona en el decurs de l'any 2016.

Presentació general:

- ♦ Ja són trenta-nou (39) els municipis que confien en el **Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC** com a marc de referència i de reflexió conjunta, a partir de la informació que els mateixos municipis bolquen en les bases de dades que permeten l'elaboració dels informes que, any rere any, permeten identificar quina és la situació dels serveis municipals de consum.
- ♦ Tanmateix, finalment han estat **trenta-vuit (38) els municipis** que han aportat tota la informació necessària i, per tant, que **han participat en la novena edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC**, amb tres noves incorporacions: Cardedeu, Cubelles i Olesa de Montserrat.
- ♦ Totes les incorporacions s'han produït entre els municipis de 10.000 a 50.000 habitants. Aquest grup ja arriba als vint-i-quatre (24) municipis participants, mentre els municipis de més de 50.000 habitants en són catorze (14).
- ♦ Les **OMIC participants** en aquest Cercle representen el **46% dels municipis** i el **68% dels habitants de la província de Barcelona** (exclosa la ciutat de Barcelona) amb població de més de 10.000 habitants (veure figura 1). Com és habitual, la representació és molt superior entre els municipis de més de 50 mil habitants (78% dels municipis i 86% de la població) que entre els de 10 a 50 mil habitants (41% dels municipis d'aquest grup i 37% de la població); les noves incorporacions es concentren en el grup dels municipis mitjans, fet que ha incrementat significativament (entre sis i set punts percentuals) la seva representació en el Cercle OMIC.

**38 municipis
participants**



**3 nous municipis participants
(Cardedeu, Cubelles i Olesa de
Montserrat)**

¹ Malgrat que té una població inferior als 10.000 habitants, Sentmenat s'inclou, a tots els efectes, dins el grup dels municipis de 10.000 a 50.000 habitants.

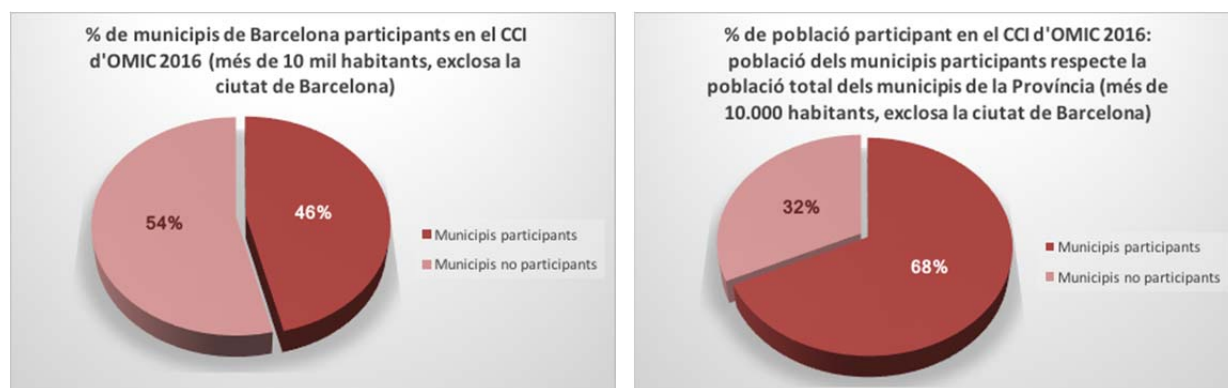


Figura 1. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2016, en relació amb els municipis de més de 10.000 habitants de la Província de Barcelona (exclosa la capital)

Perspectiva d'anàlisi:

L'Informe de conclusions del Cercle de comparació d'OMIC es basa en el quadre d'indicadors (figura 2), el qual mostra la informació resultant del procés de recollida i d'anàlisi de dades, agrupada en les **quatre dimensions de meta**, cadascuna de les quals està representada pel seu color habitual:

- ♦ Dimensió **encàrrec polític/estratègic**.
- ♦ Dimensió **usuari/client**.
- ♦ Dimensió **valors organitzatius/RH**.
- ♦ Dimensió **econòmica**.

Encàrrec polític	Impulsar l'ús de les OMIC	2016	Garantir l'acompliment de la normativa	2016	Fomentar actituds de consum responsable	2016	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2016
	Casos atesos per cada 1.000 habitants	29,1	Inspeccions per cada 1.000 habitants	1,6	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum <u>no</u> realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	24,5	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	35 %
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	69,4 %	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	35 %	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum realitzades per a <u>centres escolars</u> per cada 10.000 hab.	48,2		
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	29,4 %	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	83 %	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	6,3		
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	1,3 %						
Usuari / Client	Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2016	Oferir un servei accessible als usuaris	2016	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2016	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball	2016
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	4,5	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,5	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	5 %	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball	40 %
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	51,2	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	64 %	% de casos subministraments bàsics s/ total de casos atesos	19 %	% de temps dedicat a inspeccions s/total de temps de treball	3 %
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	38,3	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	22 %	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	25 %	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/total de temps de treball	3 %
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'OMIC	8,5	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	10 %	% de casos de productes s/ total de casos atesos	16 %	% de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball	54 %
			% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	3 %	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	30 %		
					% de casos de no consum s/ total de casos atesos	6 %		
	Gestionar reclamacions i denúncies	2016						
	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	52 %						
	% de reclamacions tramitades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	11 %						
	% de denúncies tramitades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi	70 %						
Valors Organitzatius / RRHH	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2016	Disposar dels recursos humans adequats	2016	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2016	Millorar les habilitats dels treballadors	2016
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100 %	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	34.730	% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb <u>funcions tècniques</u>	6,2 %	Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC <u>amb funcions tècniques</u>	28
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Número de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	1.012	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	31.315	% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC <u>amb funcions tècniques</u>	74 %
			% de personal de suport sobre total de personal de l'OMIC	27,8 %	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC <u>amb funcions tècniques</u>	75 %		
Economia	Disposar dels recursos adequats	2016	Finançar adequadament el servei	2016			Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2016
	Despesa corrent del servei per habitant	1,15	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0,0 %			Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	31,5
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,12 %	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	32 %				
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	68 %				
Entorn	Població	59.288	Densitat de població (hab. / km² municipi)	2.852	Renda per càpita	14.760	Nombre d'OMIC	1

Figura 2. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC 2016



L'anàlisi dels resultats del Cercle d'OMIC de 2016 (figura 2) no seguirà l'ordre proposat pel quadre, és a dir, no es fonamentarà en la caracterització de cadascuna de les quatre dimensions. Així, per l'anàlisi dels resultats corresponents a aquesta novena edició es mantenen les anàlisis habituals, com es podrà comprovar a continuació, tot i que se'n modifiquen els formats de presentació de la manera que s'assenyala més endavant.

Pel que fa a les anàlisis realitzades, la base de l'informe és l'anàlisi **estàtica** dels **indicadors de les OMIC** per a **l'any 2016** (38 municipis). La seva anàlisi permet obtenir i inferir, a partir de les mitjanes dels indicadors analitzats per al conjunt dels municipis, una visió de conjunt, àmplia i detallada, sobre la situació actual dels serveis d'OMIC de la província de Barcelona.

Així mateix, la importància de la informació obtinguda i utilitzada requereix, com també és habitual, una aproximació dinàmica, és a dir, una anàlisi temporal que permet veure què succeeix amb els diferents indicadors durant un període homogeni. En aquest sentit, **l'anàlisi dinàmica dels indicadors de la sèrie temporal 2009-2016** permet d'una banda, analitzar **l'evolució dels indicadors entre les edicions de 2015 i 2016**, presentada segons els següents **criteris**:

- ♦ Quan el valor de l'indicador creix entre 2015 i 2016, s'assenyala amb una fletxa amunt de color verd (↑).
- ♦ Un valor de l'indicador decreixent, sempre entre 2015 i 2016, es presenta a través d'una fletxa avall de color vermell (↓).
- ♦ Quan el valor de l'indicador es manté constant, o experimenta canvis no significatius entre les dues darreres edicions del Cercle d'OMIC, apareix un signe igual de color negre (=) al costat de l'indicador.

L'anàlisi dinàmica també permet analitzar l'evolució dels indicadors durant un període més llarg per a què la informació sigui més rellevant. En aquest sentit, s'ha optat per analitzar la **posició que ocupa l'indicador en els vuit anys de la sèrie** considerada (2009 a 2016), a partir dels següents **criteris**:

- ♦ Quan l'indicador se situa en el punt més alt de la sèrie històrica considerada, el valor corresponent a l'any 2016 es presenta en **color verd fosc**.
- ♦ Quan l'indicador se situa en el segon lloc de la sèrie 2009-2016, el seu valor presenta un **color verd més clar**.
- ♦ Quan el valor de l'indicador és el més baix de la sèrie considerada per a l'anàlisi, és presentat en **color vermell**.
- ♦ Per als indicadors que se situen en la segona posició més baixa de la sèrie històrica, el valor numèric mostra un **color taronja**.
- ♦ Finalment, per a tots els indicadors que no aconsegueixen cap dels criteris anteriors, és a dir, per a tots aquells que se situen en una posició intermèdia de la sèrie 2009-2016, el seu valor numèric apareix en **color negre**.

D'aquesta manera, amb una ullada a cada indicador, el lector podrà identificar, a més de la seva evolució, quina és la posició que n'ocupa en relació amb les edicions anteriors. Com es podrà comprovar al llarg de l'informe, aquest fet tindrà una gran transcendència en la forma escollida per a la presentació de la informació corresponent al Cercle d'OMIC de 2016.

Finalment, la distribució de les OMIC en **dos grups**, segons la dimensió demogràfica dels seus respectius municipis i, per tant, **per trams de població** continua essent rellevant en la caracterització de la situació i de l'evolució de les oficines de consum. Tanmateix, en aquesta novena edició es presenten els resultats dels dos grups de municipis (més de 50 mil habitants i de 10 a 50 mil habitants²; figura 3) de manera diferent de l'habitual, compatible amb el format de presentació emprat per a les dades agregades dels 38 municipis dels quals s'hi mostren les dades. Així, només es presentaran els resultats que permeten explicar una història, un relat diferent del conjunt de les OMIC.

² Com s'assenyalava en una nota anterior, un dels municipis, Sentmenat, té una població de menys de 10.000 habitants. Tanmateix, es compararà, a tots els efectes, amb els municipis de 10.000 a 50.000 habitants.

Grup +50	Població	Grup +10	Població
Badalona	215.634	Canet de Mar	14.284
Castelldefels	64.892	Cardedeu	18.158
Granollers	60.174	Castellar del Vallès	23.633
Hospitalet de Llobregat, L'	254.804	Castellbisbal	12.277
Mataró	125.517	Cubelles	14.608
Mollet del Vallès	51.491	Franqueses del Vallès, Les	19.417
Prat de Llobregat, El	63.457	Gavà	46.266
Rubí	75.167	Igualada	38.987
Sabadell	208.246	Llagosta, La	13.247
Sant Boi de Llobregat	82.402	Lliça d'Amunt	14.759
Sant Cugat del Vallès	88.921	Manlleu	20.104
Santa Coloma de Gramenet	117.153	Martorell	27.645
Terrassa	215.121	Masnou, El	23.119
Viladecans	65.779	Montcada i Reixac	34.802
		Montgat	11.621
		Olesa de Montserrat	23.645
		Palau-Solità i Plegamans	14.494
		Pineda de Mar	26.240
		Sant Feliu de Llobregat	44.086
		Santa Perpètua de Mogoda	25.556
		Sentmenat	8.700
		Sitges	28.478
		Vilafranca del Penedès	39.365
		Vilassar de Mar	20.678

Nous municipis participants

Figura 3. Distribució per trams de població dels municipis participants al Cercle OMIC 2016, amb especificació dels nous municipis incorporats en aquesta edició

Si bé els indicadors són una magnífica i necessària aproximació a la situació i a l'evolució dels serveis municipals de consum, no sempre són una aproximació suficient. Per això, en ocasions molt puntuals i completament justificades, **aquest informe acut a** les fonts originals, **les variables**, per a identificar quin és l'origen de l'evolució d'algun dels indicadors. A tall d'exemple, en algunes de les reflexions que es mostren més endavant, és a dir, per a la redacció d'alguna part dels relats presentats sobre les OMIC participants en el Cercle de comparació intermunicipal de 2016, s'ha fet servir la variable "nombre de casos atesos" i la seva evolució entre 2015 i 2016: sense aquesta variable no seria possible una explicació detallada de l'evolució d'alguns dels indicadors més significatius. Per a facilitar-ne la identificació, els comentaris sobre les variables són presentats d'una manera diferent de les variables, en forma de quadres amb un format específic i diferenciat.

Al principi d'aquest apartat d'introducció es parlava d'un relat sobre les OMIC i la seva situació i evolució durant el darrer any. **En què consisteix aquest relat i com es presenten els resultats?**

Tal com ha estat esmentat, en aquest Informe de conclusions no **s'utilitzen** tots **els indicadors**, sinó únicament aquells **que aporten**, per evolució o per rellevància, **informació significativa**. El **format de presentació** dels indicadors manté la dimensió a què pertanyen a través del color del quadre en què s'inclouen, tot i que la seva presentació i descripció, com s'assenyalava anteriorment, no es realitzarà dimensió a dimensió.

Adicionalment, tal com ha estat definida enguany l'anàlisi dinàmica dels resultats, **cada indicador mostra** informació de quina ha estat la seva **evolució entre les dues darreres edicions** (entre 2015 i 2016) i sobre la seva **posició**, l'any 2016, en relació amb la seva sèrie històrica (2009-2016), tant pel que fa al valor mitjà de les OMIC (38 municipis), com per a cadascun dels dos grups d'OMIC considerats, segons el tram de població en què s'inclouen els municipis. Per a què la informació presentada sigui fàcilment interpretable, s'empren els **instruments gràfics i visuals** anteriorment explicats (fletxes i colors utilitzats en els valors dels indicadors). Així, la **presentació dels indicadors** respon al següent format³:



- ♦ Quan els **indicadors** expliquen una **història conjunta**, s'agrupen gràficament i les seves relacions amb d'altres es presenten a través de fletxes. Aquesta forma de presentació és la que es pot veure en la **figura 21**, resum del relat de les OMIC l'any 2016.
- ♦ Pel que fa a les **variables** que, quan esdevé necessari, s'utilitzen en l'explicació del relat, són presentades amb un **format diferenciat** per a facilitar-ne la identificació. Concretament, tant la variable com la seva explicació **s'emmarquen en un requadre**, per assenyalar que, efectivament, es tracta de l'explicació necessària d'alguna de les variables.

³ Aquest és el significat dels quadres on són presentats les dades estàtiques i l'evolució dels valors dels indicadors del Cercle d'OMIC:



2. UN ANY DE TRANSICIÓ PER A LES OMIC?

2.1. CONTENCIÓ DE LA DESPESA CORRENT DELS SERVEIS DE CONSUM

El 2016, la **despesa corrent del servei per habitant** es manté constant (1,15€) i la **despesa corrent del servei sobre el pressupost corrent municipal** torna a caure, assolint el nivell més baix de la sèrie (0,12%).

L'evolució dels dos grups de municipis considerats és, per a tots dos indicadors, homogènia amb aquesta dada global agregada. Tanmateix, es mantenen les diferències pel que fa al volum i al pes relatiu de la despesa corrent del servei d'OMIC, superior en els grups dels municipis de 10 a 50 mil habitants (1,55 Euros per habitant i un 0,17% del pressupost corrent municipal), que en els més grans (1,01€ i 0,13% respectivament).

	DESPESA CORRENT PER HABITANT	MITJANA GLOBAL 1,15	GRUP +50 1,01
			GRUP +10 1,55
	DESPESA CORRENT SOBRE PRESSUP. MUNICIPAL	MITJANA GLOBAL 0,14%	GRUP +50 0,11%
			GRUP +10 0,15%

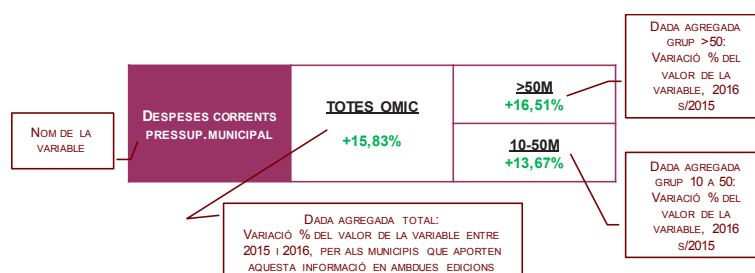
Si la despesa del servei d'OMIC per habitant es manté constant i la població agregada total es manté aproximadament constant, es pot inferir que la despesa corrent del servei també s'ha mantingut constant, és a dir, estable entre 2015 i 2016. A més, com que els pressupostos corrents municipals augmenten, la despesa corrent del servei sobre el pressupost corrent municipal cau —situant-se aquesta en el nivell més baix de la sèrie 2009-2016.

Com evolucionen les variables entre 2015 i 2016?⁴:

En termes generals, els municipis han deixat enrere la crisi pressupostària. L'any 2016, les despeses corrents agregades dels pressupostos dels municipis participants en les dues edicions del Cercle d'OMIC han crescut un 2,87%, percentatge que és lleugerament superior en els municipis de més de 50 mil habitants (+3,11%) que en els de 10 a 50 mil habitants (+2,19%).

En canvi, la variable “despeses corrents del Servei” només creix un 0,19%, la qual cosa implica que la despesa corrent agregada del Servei d'OMIC es manté, tècnicament, en els nivells de l'any 2015. Per grups de municipis, mentre els municipis mitjans fan créixer les despeses corrents del servei en un 2,14%, en els municipis grans aquestes cauen un 0,68%.

⁴ A partir d'aquí, totes les variables presentades mostren la seva variació entre 2015 i 2016, per als municipis que han participat en totes dues edicions i que han aportat la informació necessària. Les variables són presentades de la següent manera:



Les xifres de **color verd** impliquen un creixement superior al 2% en el valor de la variable entre 2015 i 2016. Els nombres en **color vermell** suposen una reducció igual o superior al 2% en el valor de la variable. Finalment, quan les xifres es mostren en color gris, significa que el valor de la variable varia entre -2 y +2%, és a dir, que se situa al voltant de l'equilibri.

DESPESES CORRENTS PRESSUP. MUNICIPAL	MITJANA GLOBAL +15,83%	GRUP +50 +16,51%
		GRUP +10 +13,67%
DESPESES CORRENTS DEL SERVEI	MITJANA GLOBAL +0,19%	GRUP +50 -0,68%
		GRUP +10 +2,14%

D'altra banda, la població agregada dels municipis que han participat en les dues darreres edicions del Cercle d'OMIC (2015 i 2016) només s'ha incrementat un 0,43% entre ambdues edicions.

De fet, respecte dels altres 18 serveis participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona, els de les OMIC són dels que generen menys despesa corrent per habitant, només per davant dels serveis de seguretat alimentària (veure figura 4).

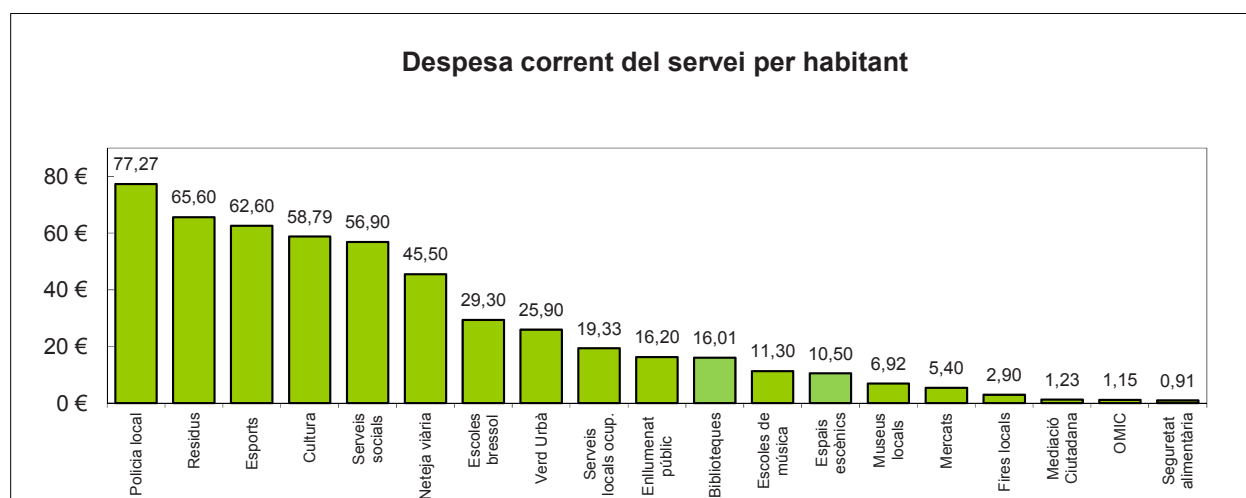


Figura 4. Despesa corrent mitjana dels serveis participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona⁵

⁵ Dades del 2016 definitives en el cas de Policia Local, Espais Escènics, Escoles Bressol, Escoles de Música, Serveis Locals d'Ocupació, OMIC, Seguretat Alimentària, Mediació Ciutadana i Museus Locals. Dades del 2016 provisionals per a Neteja Viària, Residus, Biblioteques, Esports, Serveis Socials, Mercats Municipals, Fires Locals, Enllumenat Públic, Verd Urbà i Cultura.

Ara bé, ampliant el període de l'anàlisi dinàmica, s'observa com les despeses corrents del servei per habitant i la proporció que representen respecte del pressupost corrent municipal es mantenen, a efectes globals, significativament per sota dels valors del període 2009-2011 (veure figures 5 i 6).

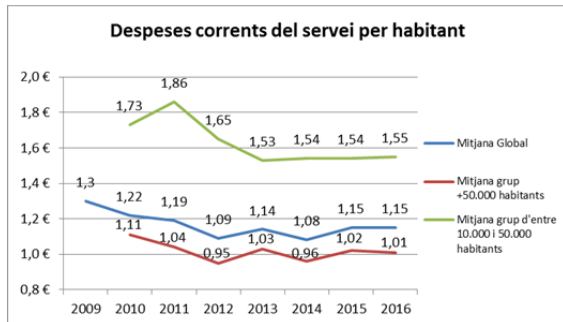


Figura 5. Gràfic d'evolució de la despesa corrent mitjana per habitant

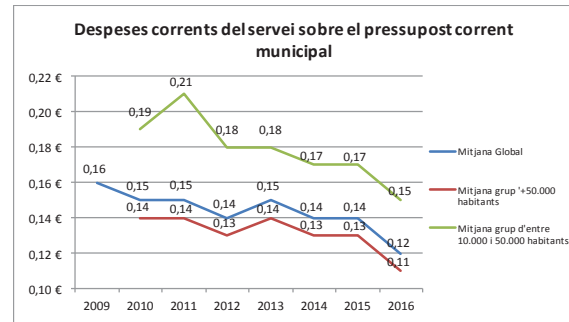


Figura 6. Gràfic d'evolució de la mitjana de despesa corrent del servei sobre el pressupost corrent municipal

A més, analitzant les fonts de finançament i tenint en compte que cap OMIC s'autofinança amb taxes, preus públics o altres ingressos, s'observa com aquests serveis són cada cop més dependents de les aportacions d'altres institucions, especialment de la Diputació de Barcelona (veure figura 7).

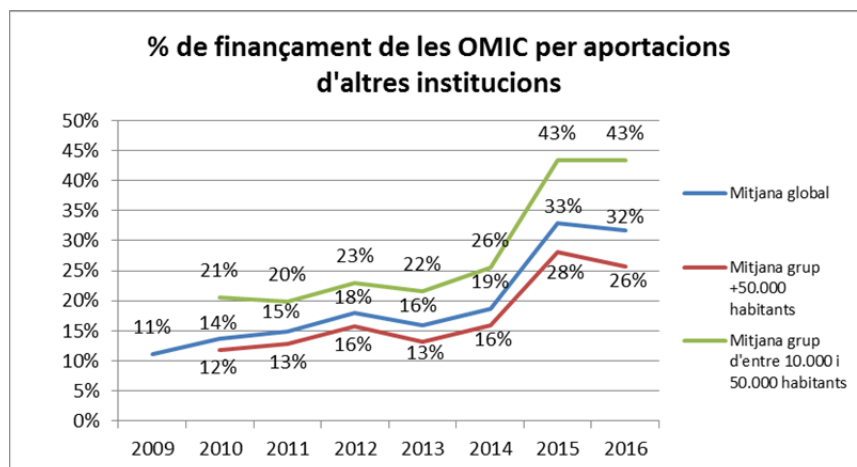


Figura 7. Gràfic d'evolució del percentatge de finançament del servei per aportacions d'altres institucions

En efecte, el percentatge de finançament mitjà de les OMIC per aportacions d'altres institucions augmenta d'un 11% l'any 2009 a més del 30% l'any 2016, mentre la despesa corrent del servei per habitant disminueix de 1,3€ l'any 2009 a 1,15€ l'any 2016. Així, l'aportació municipal al servei d'OMIC per habitant disminueix dels 1,14€ de mitjana l'any 2009 (1,05€ l'any 2010) als 0,79€ l'any 2016 (veure les figures 7 i 8).

Si s'analitza aquesta disminució per trams de població, s'observa com és en el grup de municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants on ha baixat de manera més significativa la partida pressupostària municipal destinada al servei d'OMIC. Tanmateix, l'aportació municipal mitjana per habitant segueix sent superior en aquest grup en comparació amb els municipis de més de 50.000 habitants (veure figura 8).

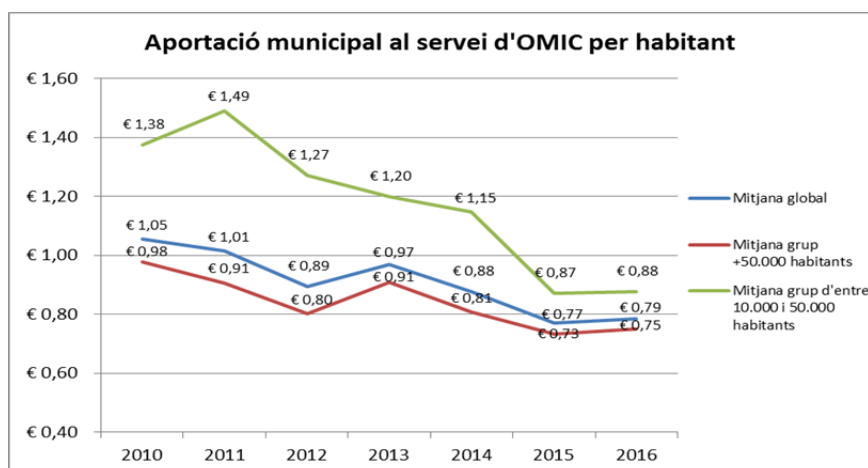


Figura 8. Gràfic d'evolució de l'aportació municipal al servei d'OMIC per habitant

En definitiva, els serveis municipals de consum mantenen la contenció en la despesa que s'assenyala, edició rere edició, des de 2012: la despesa corrent per habitant se situa, des d'aquell any, en una estreta franja, amb valors substancialment menors que en les primeres edicions del cercle.

Així mateix, el fet que caracteritza econòmicament els serveis d'OMIC en l'actualitat és que els ajuntaments mantenen un esforç pressupostari cada cop més baix en els serveis de consum, malgrat la rellevància que té el servei per a la ciutadania en general: cal notar que el 52% de les reclamacions tancades el 2016 es van resoldre a favor de les persones consumidores.

2.2. RELACIÓ DE LES HORES D'OBTURA DIÀRIA D'ATENCIÓ AL PÚBLIC AMB ELS CANVIS EN LA DISTRIBUCIÓ DEL TEMPS, L'ABAST DE LA FEINA REALITZADA I ELS SEUS RESULTATS

Mai abans s'havia quedat tan curta la **mitjana d'hores d'obertura diària d'atenció al públic** de les OMIC. En efecte, en aquesta edició, el seu horari mitjà d'atenció al públic és només de 3,5 hores diàries, 0,2 hores per sota del valor de l'any 2015 i 0,1 hores per sota de l'anterior mínim històric recollit el 2014. Des de l'any 2010, nivell màxim de la sèrie històrica d'aquest indicador (5,2 hores d'atenció al públic de mitjana), la reducció de la mitjana d'hores d'atenció directa al públic és d'1,7 hores diàries.



La caiguda en el nombre d'hores d'obertura és més intensa en els municipis més grans (-0,3; sent el nivell mínim de la sèrie històrica) que en els municipis mitjans (-0,1 hores). Tanmateix, l'explicació d'aquesta diferent evolució és la concentració de la reducció d'hores d'obertura en només tres municipis, dos dels quals —amb les disminucions més intenses— tenen més de 50 mil habitants: de fet, en un 71,4% dels municipis les hores d'obertures es mantenen constants.

D'altra banda, també s'observen canvis significatius en la **via de presentació de casos atesos**.

En efecte, l'any 2016 cau el **percentatge de casos atesos via presencial** fins al 64% (tres punts percentuals menys que l'any 2015), encara majoritari, però molt lluny del 71% dels anys 2009 i 2010. Al mateix temps, creix el **percentatge de casos atesos via Internet**, fins a assolir, per primera vegada i per al conjunt dels municipis participants, el 10% del total (8% l'any 2015 i 4% l'any 2010).

De l'anàlisi temporal d'aquests dos indicadors s'infereixen algunes conclusions interessants. La mitjana global de la sèrie "**percentatge de casos via presencial sobre el total de casos atesos**" segueix, gairebé amb exactitud, l'evolució de l'indicador per als municipis més grans (veure la figura 9). Ara bé, aquests tres darrers anys, ambdues sèries han tendit a separar-se, a causa d'un important increment del percentatge de casos atesos per via presencial en els municipis mitjans (el 70,1% l'any 2016, el màxim de la seva sèrie històrica), mentre els municipis més grans assoleixen el seu mínim històric de la sèrie, amb el 62,9%.

Amb tot, per primera vegada, el **percentatge de casos atesos per Internet** supera el 10% (veure la figura 10), fet que confirma l'increment observat en els municipis mitjans des de l'edició 2013.

	%CASOS ATESOS VIA PRESENCIAL	MITJANA GLOBAL 64%	GRUP +50 63%
			GRUP +10 70% =
	%CASOS ATESOS VIA INTERNET	MITJANA GLOBAL 10%	GRUP +50 10%
			GRUP +10 11% ↓
	%DENÚNCIES TRAM. ALTRES ORGANISMES	MITJANA GLOBAL 70%	GRUP +50 65%
			GRUP +10 77% =

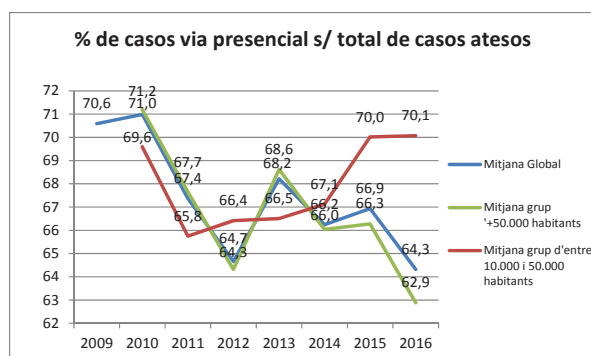


Figura 9. Percentatge de casos via presencial s/total de casos atesos. Mitjana total i per grup de municipis

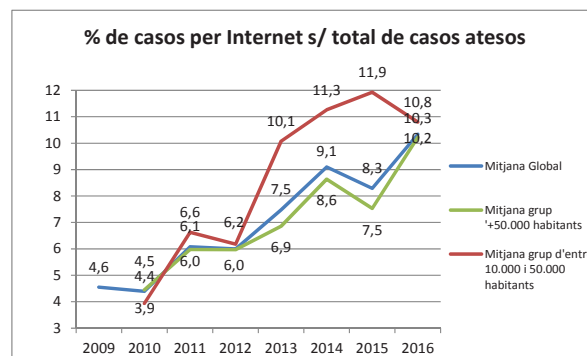


Figura 10. Percentatge de casos per Internet s/total de casos atesos. Mitjana global i per grup de municipis

Pel que fa a la derivació a altres organismes, tot i que el percentatge de denúncies i queixes continua essent molt baix (un 1,3% del total de casos atesos) i que continua caient en la major part dels municipis —fet relacionat amb un període sense grans crisis de consum—, cal destacar que el **percentatge mitjà global de les denúncies tancades l'any 2016 que han estat derivades** a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció —inclosos els serveis interns del municipi—, administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.) ha assolit el màxim de la sèrie històrica, amb un 70,1%. La causa és la important millora de la mitjana d'aquest indicador per als municipis més grans (el valor de l'indicador també és, amb un 64,7%, el màxim històric de la seva sèrie), fet que no es produeix pel que fa a la mitjana dels municipis de 10 a 50 mil habitants tot i mantenir-se encara per sobre de la mitjana global (veure la figura 11).

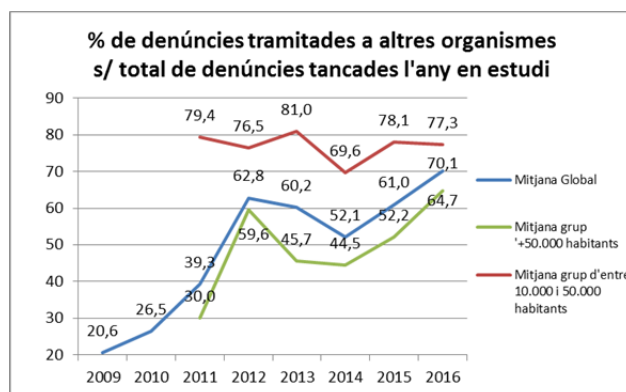


Figura 11. Percentatge de denúncies tramitades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi

Una primera lectura d'aquests indicadors podria portar a inferir una relació entre les hores d'obertura, via de presentació dels casos atesos i la derivació de denúncies a altres organismes. Tanmateix, l'anàlisi de correlació entre aquestes variables no confirmen aquest extrem: no sembla haver-hi una relació directa entre l'evolució d'aquests indicadors.

Com evolucionen les **variables** entre 2015 i 2016?:

D'una banda, s'enregistren menys casos atesos (per als municipis participants en les dues darreres edicions del Cercle d'OMIC, el **nombre de casos atesos** ha caigut, l'any 2016, en un 8,72%; -10,72% en els municipis de més de 50 mil habitants participants en les dues darreres edicions; +0,88% en els municipis mitjans que han aportat aquesta informació els anys 2015 i 2016).

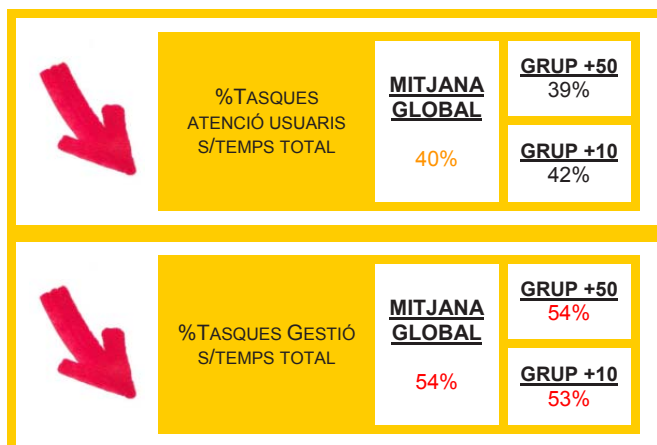
De l'altra banda, hi ha **menys casos atesos via presencial** (-12,66%, -15,31% i -0,61%, respectivament) i més casos atesos via internet de mitjana (+14,91% per al conjunt dels municipis participants en aquestes dues darreres edicions, +21,13% per als municipis grans i -3,89% per als municipis mitjans).

NOMBRE DE CASOS ATESOS	MITJANA GLOBAL -8,72%	GRUP +50 -10,72%
		GRUP +10 +0,88%
NOMBRE DE CASOS ATESOS VIA PRESENCIAL	MITJANA GLOBAL -12,66%	GRUP +50 -15,31%
		GRUP +10 -0,61%
NOMBRE DE CASOS ATESOS PER INTERNET	MITJANA GLOBAL +14,91	GRUP +50 +21,13%
		GRUP +10 -3,89%

Pel que fa a la proporció de **temps dedicat a les diferents tasques** en aquesta edició del Cercle d'OMIC, cau de mitjana el temps de treball dedicat, en percentatge, tant a tasques d'atenció directa a les persones usuàries com a la gestió de l'OMIC.

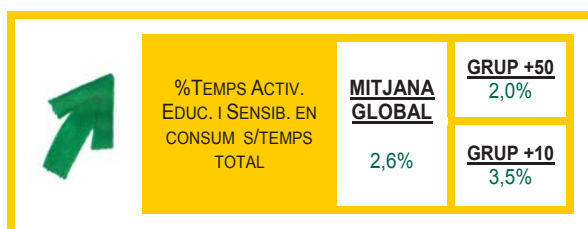
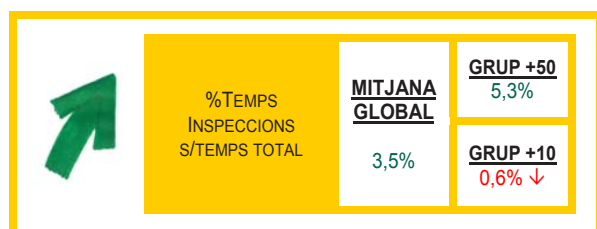
Al mateix temps que es redueix el nombre mitjà d'hores d'obertura diària de les oficines, el **percentatge del temps total dedicat a l'atenció directa** cau fins al 40% per al conjunt dels municipis participants (dos punts percentuals per sota dels nivells de 2015, però encara un punt per sobre de 2014).

Pel que fa a les diferències entre els dos grups de municipis, la reducció es concentra en els municipis de més de 50 mil habitants (39%, quatre punts menys que l'any 2015) en comparació amb els municipis mitjans (42%, un punt més que l'edició anterior).



Adicionalment, i aparentment en el mateix sentit assenyalat, el **percentatge de temps dedicat a gestió** assoleix el nivell mínim de les tres edicions en què s'ha considerat aquest indicador, amb un 54% del total (un punt i escaig per sota de l'any 2015 i més de dos punts per sota de 2014). Aquesta reducció en el temps dedicat a la gestió es reproduïx, a més, en ambdós grups de municipis.

En una suma de base 100, la reducció en el percentatge de temps dedicat tant a atenció directa, com a gestió, ha de suposar un increment en el temps dedicat tant a inspeccions com a activitats d'educació i sensibilització en consum. Aquest fet, efectivament, es produeix en aquesta edició del Cercle.

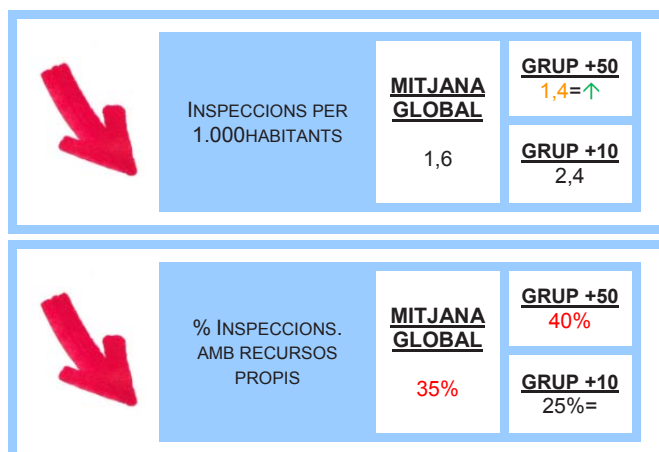


En efecte:

- ♦ El **percentatge de temps de treball dedicat a la realització d'inspeccions** arriba al 3,5% del temps total de treball (2,2 punts percentuals superior al valor de l'any 2015, assolint el nivell màxim dels tres anys de la sèrie de l'indicador). A diferència del que va succeir en la passada edició, la responsabilitat d'aquesta evolució correspon, exclusivament, als municipis de més de 50 mil habitants (5,3%, gairebé quatre punts més que l'any 2015), concretament, en un reduït grup de tres dels municipis de més de 50 mil habitants amb molta activitat inspectora durant l'any 2016. Aquest percentatge cau en els municipis de 10 a 50 mil habitants (representa només el 0,6% del temps de treball, amb una reducció de 0,4 punts percentuals).
- ♦ També creix molt el **percentatge del temps total de treball dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum** (2,6% el 2016). A més, en aquest cas ho fa per als dos grups de municipis considerats: en els de més de 50 mil habitants, el temps dedicat a aquestes activitats és del 2,0% (+1,0 punts percentuals) i en els municipis mitjans arriba al 3,5% (+1,5 punts percentuals). A més, l'increment del temps dedicat a aquesta mena d'activitats és força generalitzat, com demostra el fet que creix en el 54,5% dels municipis (només cauen aquestes dedicacions en el 23,5% dels municipis que van facilitar la dada en les dues darreres edicions).

Ara bé, malgrat l'increment en les hores dedicades pel personal de les OMIC a la realització d'inspeccions, els indicadors sobre les inspeccions efectivament realitzades i sobre els recursos emprats per fer les inspeccions no han millorat.

D'una banda, la mitjana d'**inspeccions per cada 1.000 habitants** cau molt lleugerament per al conjunt dels municipis participants (1,62; -0,04 inspeccions per 1.000 habitants).



Tanmateix, la caiguda de les inspeccions per cada 1.000 habitants és més important en els municipis mitjans, donat que el valor de l'indicador l'any 2016 (2,41) representa una reducció de 0,39 inspeccions per 1.000 habitants respecte a l'any 2015, situant-se en una posició intermèdia de la sèrie històrica. En canvi, en els municipis de més de 50 mil habitants, el valor d'aquest indicador experimenta un molt petit creixement (1,36 inspeccions per cada 1.000 habitants; +0,08).

Destaca la gran **correlació positiva** d'aquesta variable amb l'**evolució del nombre d'inspeccions informatives**, amb l'**evolució del nombre d'inspeccions realitzades per altres administracions** i, en menor mesura però encara prou significativa, amb l'**evolució del nombre de persones de suport administratiu**.

D'altra banda, el **percentatge d'inspeccions amb recursos propis sobre el total d'inspeccions** realitzades (34,69%) assolix el nivell més baix de la sèrie (2009-2016): són cinc punts percentuals menys que l'any 2015, 31 punts menys que l'any 2014 i gairebé 42 punts menys que el màxim de la sèrie, corresponent a l'any 2009 (veure la figura 12). La caiguda en el valor de l'indicador és més acusada en els municipis més grans (40,17%, 11 punts menys que l'any 2015 i 38 punts menys que el valor de l'any 2014, el més alt de la sèrie (2010-2016), fet que, com es podrà comprovar a continuació, en analitzar-ne les variables individuals, resulta sorprenent.

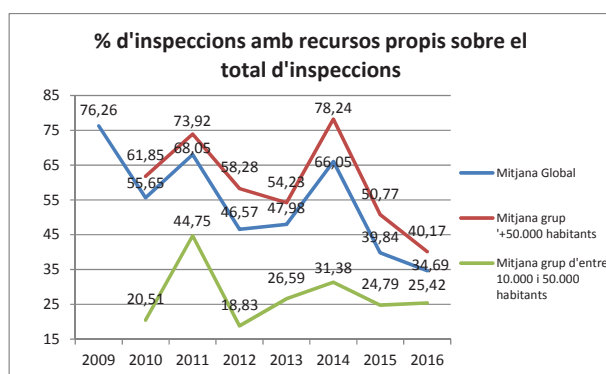


Figura 12. % d'inspeccions amb recursos propis sobre el total d'inspeccions

En canvi, el percentatge d'inspeccions amb recursos propis sobre el total d'inspeccions es manté constant en els municipis de 10 mil a 50 mil habitants: 25,42%, sis punts per sota del màxim de la sèrie (2010-2016), corresponent al valor de 2014.

Com evolucionen les **variables** entre 2015 i 2016?:

L'any 2016, el nombre **total d'inspeccions** creix un 7,49%, amb una important concentració en el grup de municipis més grans (+14,48%), mentre els municipis mitjans que van aportar dades ambdós anys redueixen el nombre d'inspeccions realitzades en un 2,68%. Aquestes dades poden estar indicant un canvi de tendència que s'haurà de comprovar en les properes edicions del Cercle.

Anteriorment s'identificava una correlació positiva entre el nombre total d'inspeccions i el **nombre d'inspeccions informatives**. En efecte, les inspeccions informatives creixen pràcticament en la mateixa proporció que el total d'inspeccions, especialment quan es considera el conjunt dels municipis (+4,57%). També amb diferències petites, però lleugerament significatives, el nombre d'inspeccions informatives augmenta un 16,39% en els municipis més grans i cau un 10,7% en els municipis mitjans.

TOTAL D'INSPECCIONS	<u>MITJANA GLOBAL</u> +7,49%	<u>GRUP +50</u> +14,48%
		<u>GRUP +10</u> -2,68%
NOMBRE D'INSPECCIONS INFORMATIVES	<u>MITJANA GLOBAL</u> +4,57%	<u>GRUP +50</u> +16,39%
		<u>GRUP +10</u> -10,70%

D'altra banda, el **nombre d'inspeccions amb recursos propis** cau un 8,10% (-9,41% en els municipis de més de 50 mil habitants i -4,42% en els municipis mitjans): més inspeccions realitzades i menys amb recursos propis expliquen la caiguda, anteriorment assenyalada, del "percentatge d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions".

En paral·lel, creix el **nombre d'inspeccions realitzades per altres administracions** (+18,21%), però únicament ho fa en el grup dels municipis de més de 50 mil habitants (+39,13%). En canvi, el valor d'aquesta variable disminueix lleugerament en els municipis mitjans (-2,06%). Aquí queda palesa una participació cada cop més activa del Servei de polítiques de consum de la Diputació de Barcelona en els municipis més grans, sense abandonar ni els municipis mitjans ni els més petits, els quals no participen en el Cercle d'OMIC.

NOMBRE D'INSPECCIONS AMB RECURSOS PROPIS	<u>MITJANA GLOBAL</u> -8,10%	<u>GRUP +50</u> -9,41%
		<u>GRUP +10</u> -4,42%
NOMBRE D'INSPECCIONS REALITADES PER ALTRES ADMINISTRACIONS	<u>MITJANA GLOBAL</u> +18,21%	<u>GRUP +50</u> +39,13%
		<u>GRUP +10</u> -2,06%

Tornant a la distribució mitjana del temps de treball del personal de les OMIC, té relació amb els resultats de les accions organitzades l'augment del temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització en consum, tant en nombre d'hores com en percentatge sobre el temps total de treball?

L'any 2016, les **persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització de consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 habitants** han estat 48,2 (6,8 més que l'any 2015 i màxim històric, compartit amb l'any 2013, de la sèrie de l'in-

	#ASSISTENTS ACTIV. CONSUM: DINS DELS CENTRES ESCOLARS PER CADA 10.000 HAB.	<u>MITJANA GLOBAL</u> 48,2	<u>GRUP +50</u> 39,2
			<u>GRUP +10</u> 75,6

	#ASSISTENTS ACTIV. CONSUM: FORA DELS CENTRES ESCOLARS PER CADA 10.000 HAB.	<u>MITJANA GLOBAL</u> 24,5	<u>GRUP +50</u> 5,3
			<u>GRUP +10</u> 84,5

dicador). Ambdós grups de municipis es comporten de manera molt similar l'any 2016, amb increments equivalents respecte a l'any 2015 (veure la figura 13). En efecte, mentre els municipis mitjans augmenten la capacitat de convocatòria en els centres escolars fins als 75,6 assistents per cada 10.000 habitants (+9,7; nivell màxim de la sèrie), els municipis més grans arriben als 39,2 assistents per 10.000 habitants (+5,4; segon nivell més alt de la sèrie).

Per la seva banda, les 24,5 persones per cada 10.000 habitants **assistents a les activitats d'educació i sensibilització de consum no realitzades per a centres escolars** representen també el nivell més alt de la sèrie de l'indicador: 2,3 assistents per 10.000 habitants més que l'any 2015 i 8,5 més que l'any 2014, mínim de la sèrie 2009-2016 (veure la figura 14). Tot i que tots dos grups de municipis veuen incrementar-se el valor d'aquest indicador, el grup dels municipis més grans se situen en la banda baixa de la sèrie: 5,3 assistents per 10.000 habitants, només 0,9 més que l'any 2015, valor mínim assolit per l'indicador. En canvi, els municipis mitjans continuen incrementant la seva presència en el territori, fora dels centres escolars, amb una assistència mitjana de 84,5 persones per 10.000 habitants (+4,7) a les activitats d'educació i sensibilització de consum, el valor més alt de la sèrie i un nivell més que significatiu, que mostra una més gran capacitat dels municipis mitjans per arribar a la població a través de les activitats de consum.

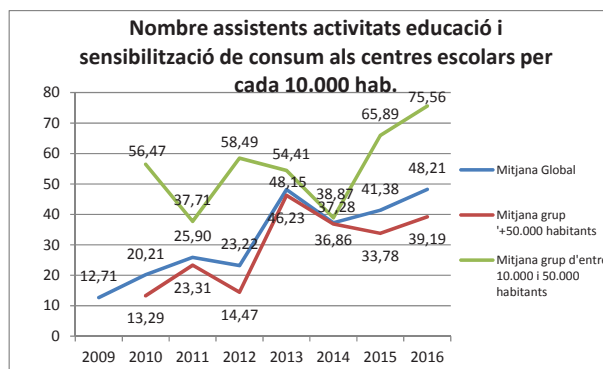


Figura 13. Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum per als centres escolars per cada 10.000 habitants

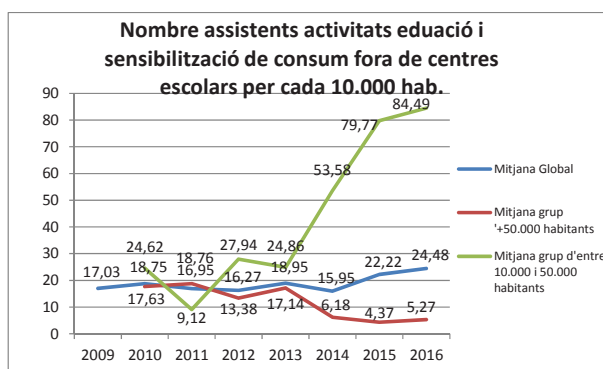


Figura 14. Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització de consum fora de centres escolars per cada 10.000 habitants

L'any 2016 s'han produït canvis en la distribució del temps, amb una reducció del temps dedicat a l'atenció directa de les persones usuàries i a la gestió de les OMIC, i un increment paral·lel del temps dedicat a inspeccions i a activitats d'educació i sensibilització en consum. També es modifica l'origen i l'abast de la feina realitzada, amb menys atenció via presencial i més atenció via Internet; més inspeccions, sobretot informatives i realitzades per altres administracions, i més persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum. Tot plegat no ve determinat, com es podria esperar, per la caiguda en la mitjana d'hores d'obertura diària d'atenció al públic de les oficines de consum: de fet, malgrat aquesta reducció, el 71% dels municipis mantenen el nombre d'hores d'obertura setmanal invariable entre 2015 i 2016.

2.3. CASOS ATEOS I HORES DE FORMACIÓ PER PERSONA TREBALLADORA DE L'OMIC

Ja s'ha vist que la reducció de la mitjana d'hores d'atenció no és determinant per explicar els canvis en la procedència dels casos atesos, ni en el temps dedicat a les diferents tasques del personal tècnic de les oficines de consum. El següent pas del relat consisteix a esbrinar que succeeix amb els indicadors que caracteritzen la càrrega de feina de personal de les OMIC i la seva capacitat, i si tenen alguna relació amb l'evolució, durant l'any 2016, dels indicadors analitzats en el punt anterior.

Pel que fa al **nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** continua caient per segon any consecutiu⁶. Quan es consideren la mitjana global de totes les OMIC, cada persona que hi treballa ha atès, l'any 2016, 1.012 casos, 102 menys que l'any 2015 i 220 casos menys que l'any 2014. L'evolució és, per als dos grups de municipis considerats, molt semblant:

	NOMBRE DE CASOS ATEOS PER PERS. TREB. OMIC	MITJANA GLOBAL	GRUP +50
		1.012	1.279
			GRUP +10
			553

- ♦ En els municipis de més de 50 mil habitants, cada persona treballadora de l'OMIC ha atès, l'any 2016, un total de 1.279 casos, 118 menys que un any enrere i 160 menys que l'any 2014. Val a dir que, malgrat aquesta reducció, el volum de casos atesos per cada persona treballadora de l'OMIC dels municipis més grans és elevadíssim.
- ♦ Pel que fa als municipis mitjans, la contenció és més petita aquest any 2016: els 553 casos atesos per persona treballadora de l'OMIC són només 13 menys que l'any 2015 i 186 menys que l'any 2014. Aquí cal recordar la minsa estructura de la immensa majoria de les OMIC d'aquest grup de municipis mitjans, amb menys d'una persona de mitjana per OMIC (incloent-hi personal tècnic i personal de suport).

Pel que fa a la capacitat tècnica, recordem que l'any 2015 es va produir un important increment en les hores formació, sobretot associat a la participació de persones treballadores de les OMIC en el curs d'ATC.

	HORES FORMACIÓ PER PERS. OMIC AMB FUNC. TÈCN.	MITJANA GLOBAL	GRUP +50
		28	30
			GRUP +10
			25

L'any 2016, per al conjunt dels municipis participants en aquesta novena edició d'aquest Cercle de comparació intermunicipal, les **28 hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques** representen gairebé 13 hores anuals menys, de mitjana, que l'any 2015, que és el segon nivell més alt de la sèrie històrica 2009-2016. Malgrat que el **percentatge de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos** és encara el 74% del total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques, aquest nivell és, per al conjunt dels municipis participants, el segon més baix de la sèrie 2009-2016 (veure la figura 15).

La reducció d'hores anuals de formació és especialment rellevant entre els municipis de 10 a 50 mil habitants: amb 25 hores per persona treballadora amb funcions tècniques, el valor d'aquest indicador és un 55% hores inferior al corresponent a l'edició de 2015 i el mínim de la sèrie 2010-2016.

En canvi, la caiguda en el valor de l'indicador és molt inferior en el grup de municipis de més de 50 mil habitants: les 30 hores de formació anual per persona treballadora amb funcions tècniques (un 12% menys que l'any 2015) és, encara, el segon valor més alt de la sèrie històrica de l'indicador (darrere del valor del 2015).

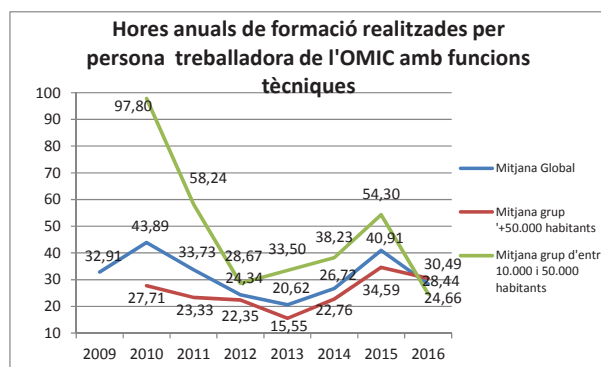


Figura 15. Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques

⁶ S'ha de recordar que l'any 2014 va canviar el criteri per a la construcció d'aquest indicador. Això és el que explica que la sèrie de l'indicador sigui de només tres anys

Així, per primera vegada, les hores anuals de formació realitzades per persona treballadora amb funcions tècniques és, per als municipis de 10 a 50 mil habitants, inferior a la mitjana dels municipis de més de 50 mil habitants. Això pot tenir a veure, no només amb el curs d'ATC (com ja s'ha assenyalat), sinó també amb el fet que la major part de l'any 2016 no hi ha hagut crisis de consum (fins que van aparèixer els casos associats a les clàusules sòl hipotecàries).

Com evolucionen les **variables** entre 2015 i 2016?:

Les **hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques** s'han reduït, aquest any 2016, un 35,48%. Tanmateix, també considerant els municipis que han participat en les edicions de 2015 i 2016 del Cercle, mentre el nombre d'hores de formació especialitzada en consum cau un 19,30% en els municipis de més de 50 mil habitants, la disminució és molt més significativa en els municipis mitjans: un 57,36%.

HORES DE FORMACIÓ ANUALS DEL PERSONAL DE L'OMIC AMB FUNCIONS TÈCNIQUES	MITJANA GLOBAL	GRUP +50
		-19,30%
	-35,48%	GRUP +10
		-57,36%

S'enregistren menys casos atesos per cada persona treballadora de les OMIC, especialment en els municipis més grans (encara amb més del doble dels casos atesos que la mitjana del grup de municipis de 10 a 50 mil habitants, la mitjana dels municipis de més de 50.000 habitants experimenta una caiguda més intensa).

La formació especialitzada rebuda pel personal tècnic de les OMIC també disminueix respecte a l'edició anterior, sobretot en el grup dels municipis mitjans, en part perquè els casos no són tan complexos i perquè es tendeix a completar la formació en ATC.

2.4. CONSULTES INFORMATIVES I COMPLEXITAT DE LES RECLAMACIONS

Malgrat les grans diferències entre ells, l'any 2016 es manté la relació entre els formats dels casos atesos, l'evolució en el valor dels indicadors és prou significativa perquè mereixi una anàlisi específica i, per tant, un capítol d'aquest relat:

D'una banda, el **percentatge de consultes d'informació sobre el total de casos atesos (69,4%)**, encara clarament majoritari, se situa de mitjana en el nivell més baix de la sèrie històrica per al conjunt dels municipis participants en aquesta novena edició del Cercle d'OMIC (veure la figura 16). Així, les consultes d'informació baixen per primera vegada la barrera del 70% dels casos atesos (s'havien situat molt poc per sobre l'any 2013, quan la crisi de les preferents).

	%CONSULTES INFORMAT. S/TOTAL DE CASOS ATEOS	MITJANA GLOBAL	GRUP +50
		69%	72%
			GRUP +10
			59% ↑

El comportament de la mitjana d'aquest indicador és, per als municipis de més de 50 mil habitants, homogeni amb la mitjana global el Cercle d'OMIC. En els municipis d'aquest grup, les consultes d'informació representen el 72% del conjunt de casos atesos, quatre punts menys del nivell del 2015 i al mateix nivell mínim de l'any 2013 (el moment àlgid de la crisi de les preferents).

En canvi, creixen les consultes d'informació en els municipis mitjans fins al 59,0% (quatre punts més que l'any 2015).

S'observa així com les oficines de consum es comporten de manera clarament diferent, en funció de les dimensions del municipi.

D'altra banda, el comportament de les **reclamacions** és, **en percentatge del total de casos atesos**, contrari al de les consultes d'informació. L'evolució d'aquest indicador és molt semblant per al conjunt de les OMIC participants: les reclamacions suposen el 29,4% del total de casos atesos l'any 2016, 3,4 punts percentuals més que l'any 2015. Com es pot veure a la figura 17, es tracta del nivell més alt de la sèrie històrica de l'indicador.

En les OMIC dels municipis més grans, el 26,9% dels casos atesos corresponen a reclamacions, un percentatge que, a més d'ésser el màxim de la sèrie de l'indicador, creix gairebé cinc punts percentuals des de 2015. Aquest augment de reclamacions, en percentatge i en nombre, associada a la important reducció en el nombre total de casos atesos i, per tant, a una menor càrrega de feina del personal tècnic de les OMIC. En efecte, la correlació entre ambdós indicadors mostra un valor negatiu i molt significatiu.

Pel que fa als municipis de 10 a 50 mil habitants, mantenen un percentatge de reclamacions (39,7%) força més alt que l'observat en els municipis més grans. Tanmateix, aquest nivell de l'indicador significa una caiguda de tres punts i mig respecte a l'any 2015, encara lluny del nivell més baix de la sèrie, corresponent a l'any 2010 (29,8%). Aquí s'identifica un fet que, tot i intuït quan es contempla l'evolució del percentatge de consultes d'informació sobre el total de casos atesos, ara es pot comprovar: la càrrega de feina de les OMIC d'aquest grup de municipis, amb una dotació insuficient, fa que l'efecte de les crisis de consum sobre el format de casos atesos s'ajorni un any. En efecte, sembla que la crisi de les preferents va impactar sobre els municipis mitjans els anys 2014 i 2015, mentre en els municipis més grans el gran impacte, representat pel percentatge de reclamacions, es va produir un any abans, l'any 2013. Ara bé, pel que fa als casos atesos per cada 1.000 habitants, el punt màxim del període 2011-2016 coincideix per ambdós grups de municipis l'any 2013.

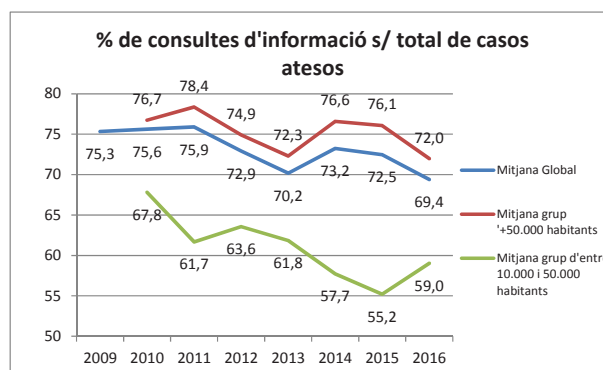


Figura 16. Percentatge de consultes d'informació sobre el total de casos atesos

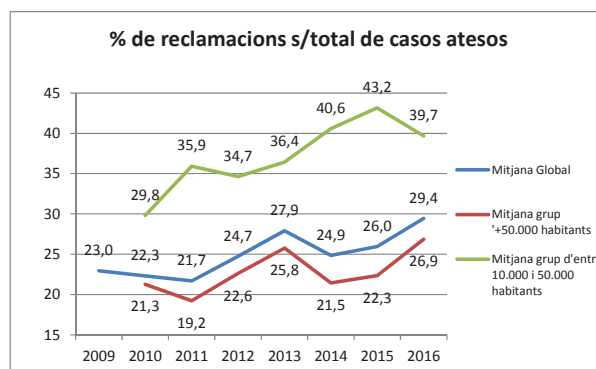


Figura 17. Percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos

El **percentatge de denúncies i queixes** continua essent molt baix: per al conjunt dels municipis participants i per als municipis més grans, el percentatge de denúncies i queixes se situa en el mínim històric de la sèrie de l'indicador: un 1,3 i un 1,2% respectivament (veure la figura 18).



En els municipis de 10 a 50 mil habitants, les denúncies i queixes pràcticament mantenen el percentatge de participació sobre el total de casos atesos per les OMIC d'aquest grup de municipis (1,7%; +0,1 punts percentuals respecte a 2015).

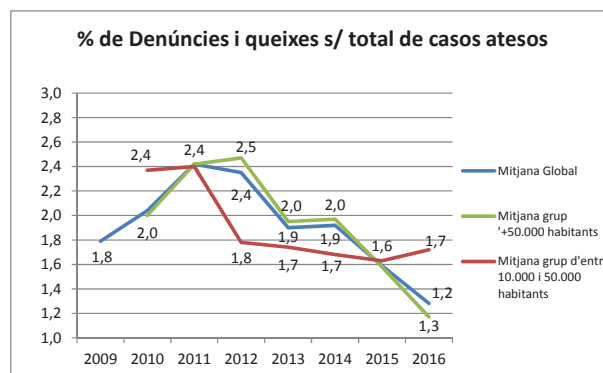


Figura 18. Percentatge de denúncies i queixes sobre el total de casos atesos

A diferència del que havia succeït en les darreres edicions, hi ha menys consultes informatives i més reclamacions sobre el total de casos atesos, malgrat que sembla que aquestes són menys complexes, com mostra l'evolució de les variables rellevants per a la identificació d'aquesta complexitat (tipologia de casos, reclamacions tancades durant l'any, etc.).

Aquest fet té a veure, de manera determinant, amb l'evolució en el nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants, tal com mostra el coeficient de correlació (negatiu i significatiu) entre el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos i els casos atesos per cada 1.000 habitants.

2.5. ELS CASOS ATEOS

Aquest punt és el corol·lari lògic de tot el que s'ha explicat fins ara: com ja ha estat apuntat anteriorment, els casos atesos per 1.000 habitants cauen fins a mínims històrics, molt lluny dels nivells habituals del període 2009-2013.

Els **29,1 casos per 1.000 habitants atesos** de mitjana, aquest any 2016, per les OMIC dels municipis participants en el Cercle de comparació intermunicipal representen 3,1 casos menys que l'any 2015 i, amb molta diferència, el nivell més baix de la sèrie històrica de l'indicador (veure la figura 19). Des de la crisi de les preferents, els casos per unitat de població no han fet més que baixar. És de preveure, doncs, que cada crisi de consum tornarà a fer créixer els casos atesos i a pressionar les OMIC, sobretot les que tenen una menor dotació de personal.



La descripció de l'evolució d'aquest indicador en els dos grups de municipis considerats pot oferir algunes pistes sobre la futura evolució, donat que, com s'ha assenyalat anteriorment, el comportament és, pel que fa a l'impacte de les crisis de consum, diferent en els municipis grans i en els municipis mitjans:

- ♦ Les OMIC dels municipis de més de 50 mil habitants han atès, l'any 2016, 31,0 casos per 1.000 habitants, 3,9 menys que l'any 2015 i 13,1 casos menys que el màxim de la sèrie històrica d'aquest indicador en el període 2011-2016, corresponent a l'any 2013. Posteriorment, la caiguda ha estat continuada fins al moment actual, quan el nivell de l'indicador és el més baix de la sèrie històrica.
- ♦ Més o menys el mateix succeeix dins el grup dels municipis mitjans, però sempre amb una dimensió menor i amb matisos. Així, els 23,4 casos atesos per 1.000 habitants, també el mínim de la sèrie històrica de l'indicador, representen una reducció de només 0,2 casos atesos per 1.000 habitants respecte a l'any 2015 (-12,2 casos sobre el màxim històric de l'any 2013).
- ♦ Amb tot, malgrat que el percentatge màxim de reclamacions sobre el total de casos atesos es produeix en moments diferents en els dos grups de municipis (l'any 2013 per als municipis més grans i l'any 2014 per als mitjans), aquesta situació no es reproduïx quan es contempla el nombre de casos atesos per 1.000 habitants: el punt màxim coincideix, per ambdós grups de municipis, l'any 2013.

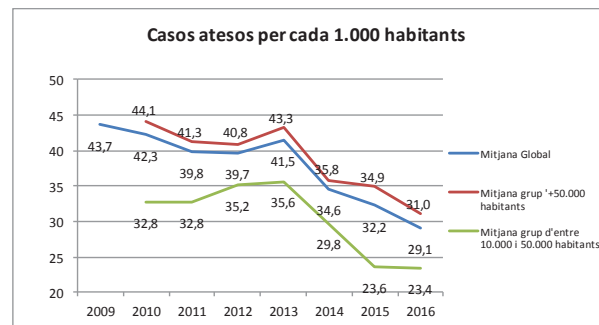


Figura 19. Casos atesos per cada 1.000 habitants

És temptador establir una relació causa-efecte entre el nombre de casos atesos i gairebé tots els indicadors i variables d'aquest Cercle d'OMIC. Al cap i a la fi, l'essència de les oficines de consum és l'atenció i la gestió de casos de consum. Tanmateix, la relació no és tan clara com podria semblar. En efecte, entre totes les anàlisis de correlació entre l'indicador **casos atesos per cada 1.000 habitants** i la resta dels indicadors, només tres mostren un coeficient de correlació significatiu: **percentatge de temps dedicat a inspeccions sobre total de temps de treball** (correlació negativa: -0,751), **nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** (correlació positiva: +0,693) i **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (correlació negativa: -0,611). Com més casos atesos, menys part del temps de treball es dedica a inspeccions i menys reclamacions sobre el total de casos atesos. Finalment, com és obvi, com més casos atesos per cada 1.000 habitants, més casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.

Continua i s'accentua la caiguda en els **casos atesos per cada 1.000 habitants** que es va iniciar en l'edició de 2014 i va continuar l'any 2015, pròpia d'un escenari sense crisis de consum.

A més, hi ha menys **casos atesos via presencial** i més **casos atesos via Internet** i no s'identifica una més gran complexitat dels casos atesos. Aquesta situació no respon doncs a una crisi de consum que, de manera habitual, es produeixen i afecten als serveis locals de consum, especialment a les OMIC amb una menor dotació de recursos i, per tant, amb més pressió de qualsevol increment en el nombre de casos.

La irrupció de les clàusules sòl hipotecàries pot canviar aquest escenari per a l'any 2017, com ja ho ha començant a fer durant el darrer trimestre de 2016

2.6. DESPESA CORRENT EN ATENCIÓ I GESTIÓ PER CAS ATÈS

Aquest darrer punt parteix de l'indicador "despesa corrent en atenció i gestió per cas atès", creat l'any 2014 perquè l'aproximació al cost del servei fos més acurada i realista, i contempla, en la part final, la necessària evolució de les variables que el componen, tant per al conjunt dels municipis com per als dos grups en què es divideixen aquests per a l'anàlisi:

- La **despesa mitjana corrent en atenció i gestió** és, per al conjunt dels municipis participants en aquesta edició del Cercle d'OMIC, de **31,5€ per cas atès**. Malgrat l'increment experimentat per l'indicador (2€ més que l'any 2015 i 7,1€ més que el 2014, primer any en què aquest s'utilitzà; veure la figura 20), la xifra resultant és encara molt continguda: 31,5€ per cas atès



significa, aproximadament i en termes de costos imputats, poc més d'una hora de feina de personal tècnic d'OMIC per cas atès, quantitat perfectament assumible, fins i tot baixa si considerem la gran quantitat de casos atesos pels serveis locals de consum i, per tant, l'abast de la feina d'aquests.

- La xifra de despesa corrent en atenció i gestió per cas atès en els municipis més grans és encara més baixa: 25,7€, només 1,1€ més que l'any 2015. Malgrat la gran reducció esdevinguda en el nombre de casos atesos, el fet que també s'hagin reduït les despeses associades a les dedicacions en atenció directa i gestió provoca una certa contenció de la despesa en aquest grup de municipis, com es podrà comprovar, a continuació, en veure'n el comportament de les variables d'aquest indicador.

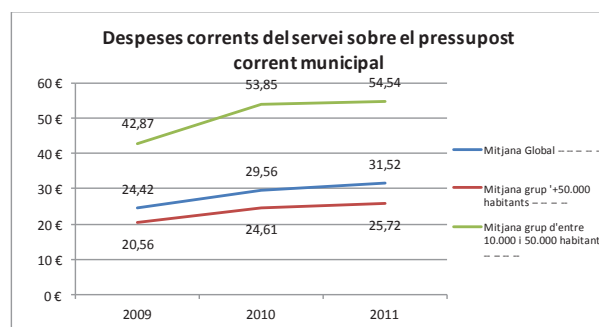


Figura 20. Despeses corrents del servei sobre el pressupost corrent municipal

- Finalment, malgrat que els municipis mitjans mostren una estabilització en el cost efectiu del servei (+0,7€ per cas atès entre 2015 i 2016), la despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos arriba, l'any 2016, als 54,5€, nivell màxim d'aquesta curta sèrie històrica (veure la figura 20). Dos són els fets que expliquen aquest comportament: un nombre de casos atesos molt inferior al dels municipis més grans i la dificultat de reduir més la despesa corrent d'uns serveis de consum molt saturats.

Com evolucionen les **variables** entre 2015 i 2016?:

La **despesa en atenció i gestió de casos atesos** no és la responsable, per al conjunt dels municipis i per als municipis més grans, de l'increment del valor de l'indicador "despesa corrent en atenció i gestió per cas atès". En efecte, el valor d'aquesta variable es redueix un 4,12% entre 2015 i 2016 per als municipis participants en ambdues edicions, una caiguda que arriba al 6,70% en el grup de municipis de més de 50 mil habitants. En canvi, la despesa agregada en atenció i gestió de casos atesos creix un 1,88% en el grup de municipis de 10 a 50 mil habitants.

DESPESA EN ATENCIÓ I GESTIÓ DE CASOS ATESOS	MITJANA GLOBAL	GRUP +50
	-4,12%	-6,70%
		GRUP +10
		+1,88%

La combinació de l'evolució d'aquesta variable junt amb la del nombre de casos atesos destacada en punts anteriors, dona com a resultat que l'increment del valor de l'indicador "despesa corrent en atenció i gestió per cas atès" correspon, tant per al conjunt dels municipis participants en les dues darreres edicions com per al grup dels municipis més grans, a la reducció en el nombre de casos atesos.

En aquest context, els serveis de consum del conjunt dels municipis participants en les dues darreres edicions del Cercle d'OMIC, així com del grup dels municipis de més de 50 mil habitants, mantenen la seva contenció pressupostària (la despesa en atenció i la de gestió de casos atesos cauen un 4,12% i un 6,70% respectivament), a diferència del que succeeix amb el conjunt de la despesa corrent dels pressupostos municipals, la qual experimenta un creixement agregat, respectivament, del 15,83% i del 16,51%.

En canvi, malgrat que la despesa en atenció i gestió de casos atesos creix, en els municipis mitjans, un 1,88%, ho fa en una magnitud molt inferior a l'increment agregat de la despesa corrent dels pressupostos municipals en aquest grup de municipis (+13,67%).

Creix la despesa corrent en atenció i gestió per cas atès, però no ho fa a causa del nivell de la despesa, que cau, sinó de la reducció en el nombre de casos atesos.

Destaca de forma rellevant la contenció de la despesa dels serveis de consum dels municipis participants l'edició de 2016 del Cercle d'OMIC, tal com ha estat recollit anteriorment.

Per tot plegat, a l'espera de noves necessitats, associades a noves crisis de consum, i considerant la pressió que exerceix la feina sobre les OMIC, sobretot les que tenen una menor dotació de personal, cal destacar la capacitat dels equips per adaptar les seves dedicacions a les circumstàncies, posant en valor el servei, sempre pensant en les persones usuàries.

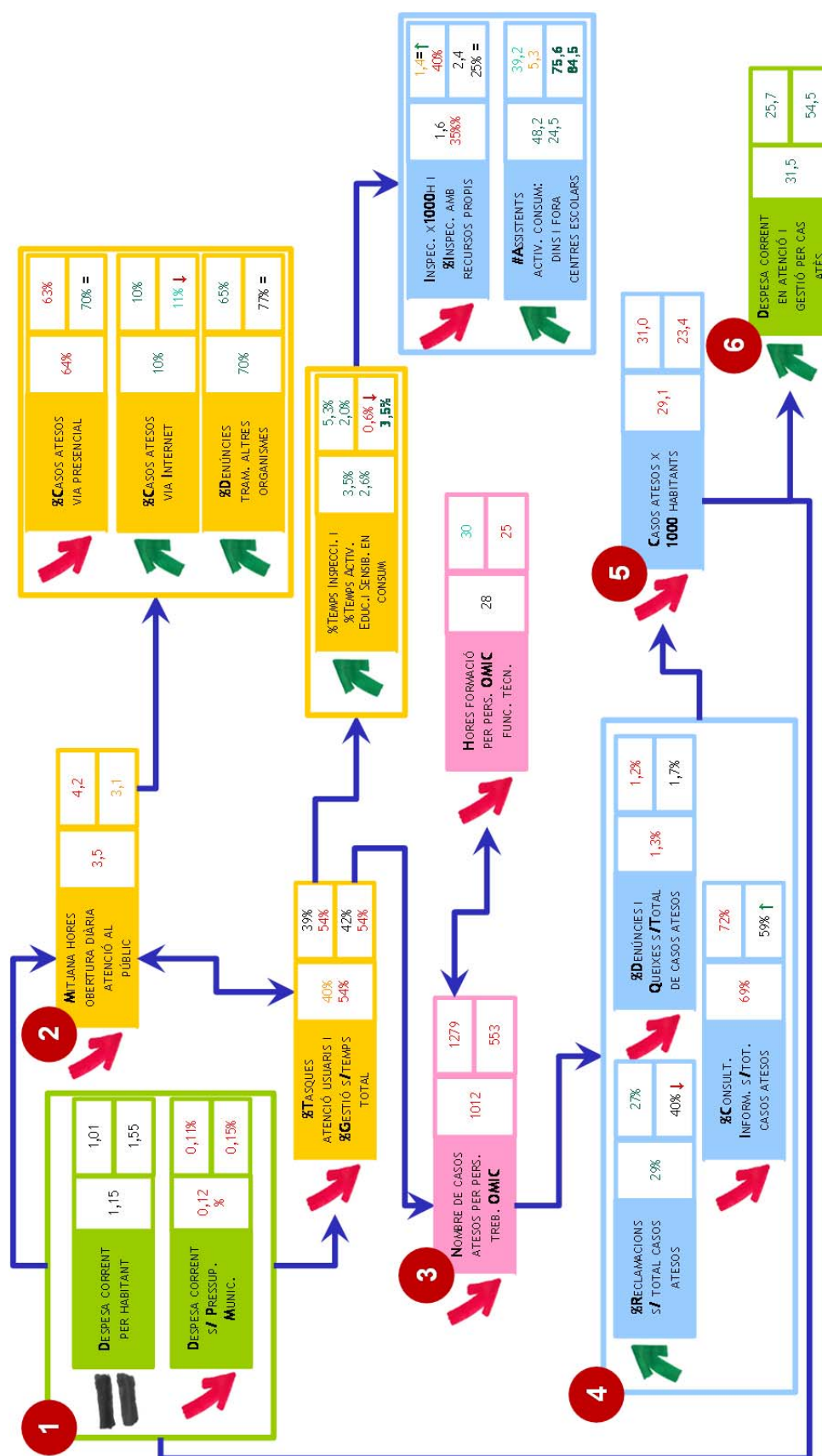


Figura 21. Quadre resum dels relats que expliquen la història de les OMIC durant l'any 2016

3. LES OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR L'ANY 2016: RESUM EXECUTIU

Els sis punts plantejats anteriorment formen el relat que resumeix la **història de l'evolució de les Oficines municipals d'informació a les persones consumidores (OMIC) durant l'any 2016**, l'esquema de la qual es presenta en la figura 21. Concretament:

- Els serveis municipals de consum mantenen la **contenció en la despesa** que s'assenyala, edició rere edició, des de 2012: la despesa corrent per habitant se situa, des d'aquell any, en una estreta franja, amb valors substancialment menors que en les primeres edicions del cercle. Tanmateix, el fet que caracteritza econòmicament els serveis d'OMIC és, en l'actualitat, que **els ajuntaments dediquen un esforç pressupostari cada cop més baix en els serveis de consum**, malgrat la rellevància que té el servei per a la ciutadania en general: cal notar que el 52% de les reclamacions tancades el 2016 es van resoldre a favor de les persones consumidores.
- L'any 2016 s'han produït **canvis en la distribució del temps**, amb una reducció del temps dedicat tant a l'atenció directa de les persones usuàries com a la gestió de les OMIC, i un increment paral·lel del temps dedicat tant a inspeccions com a activitats d'educació i sensibilització en consum. També es modifica l'origen i l'abast de la feina realitzada, amb **menys atenció via presencial i més atenció via Internet; més inspeccions**, sobretot informatives, i **més persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum**. Tot plegat no ve determinat per la caiguda en la mitjana d'hores d'obertura diària d'atenció al públic de les oficines de consum: de fet, malgrat aquesta reducció, el 71% dels municipis mantenen el nombre d'hores d'obertura setmanal invariable entre 2015 i 2016.
- **Menys casos atesos per cada persona treballadora de les OMIC**, especialment en els municipis més grans (encara amb més del doble dels casos atesos que la mitjana del grup de municipis de 10 a 50 mil habitants, la mitjana del grup dels municipis més grans experimenta una caiguda més intensa).
- **Menys formació especialitzada rebuda pel personal tècnic de les OMIC**, sobretot en el grup dels municipis mitjans, en part perquè els casos no són tan complexos i perquè es tendeix a completar la formació en ATC.
- A diferència del que havia succeït en les darreres edicions, hi ha **menys consultes informatives i més reclamacions**, malgrat que sembla que aquestes són **menys complexes**, com mostra l'evolució de les variables rellevants per a la determinació d'aquest fet (tipologia de casos, reclamacions tancades durant l'any, etc.). **Aquest fet té a veure**, de manera determinant, **amb l'evolució en el nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants**, com mostra el coeficient de correlació (negatiu i significatiu) entre el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos i els casos atesos per cada 1.000 habitants.
- **Continua i s'accentua la caiguda en els casos atesos per cada 1.000 habitants** que es va iniciar en l'edició de 2014 i va continuar l'any 2015, pròpia d'un escenari sense crisis de consum. Donat que, a més, hi ha menys casos atesos via presencial i més casos atesos via Internet i que no s'identifica una més gran complexitat dels casos atesos, de tot plegat es pot inferir que aquesta seria una **situació estable, si no fos per l'efecte de les crisis de consum** que, de manera habitual, es produeixen i afecten els serveis locals de consum, especialment a les OMIC amb una menor dotació de recursos i, per tant, amb més pressió de qualsevol increment en el nombre de casos. La irrupció de les clàusules sòl hipotecàries pot canviar aquest escenari per a l'any 2017, com ja ho ha començat a fer durant el darrer trimestre de 2016.
- En conseqüència, **creix la despesa corrent en atenció i gestió per cas atès**, però no ho fa a causa del nivell de la despesa que cau, sinó **de la reducció en el nombre de casos atesos**.

- Per tot plegat, a l'espera de noves necessitats, associades a noves crisis de consum, i considerant la pressió que exerceix la feina sobre les OMIC, sobretot les que tenen una menor dotació de personal, cal destacar la **capacitat dels equips per adaptar les seves dedicacions a les circumstàncies, posant en valor el servei, sempre pensant en les persones usuàries.**

La història explicada és força homogènia entre els dos grups de municipis considerats (més de 50 mil i de 10 a 50 habitants, respectivament). Tanmateix, hi ha algunes diferències que han permès explicar relats lleugerament diferenciats:

- En termes generals i per a la immensa majoria dels indicadors i variables, **el relat dels municipis més grans és coherent amb la història explicada pel conjunt de les OMIC.** Les úniques excepcions són les diferències pel que fa a l'evolució de les inspeccions per cada 1.000 habitants, les resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores i en l'evolució del nombre de casos d'altres serveis sobre el total de casos atesos. La resta dels indicadors i variables tenen, de mitjana, els mateixos signes que els que presenta la mitjana global dels municipis participants en el Cercle d'OMIC.
- En canvi, **el relat que es deriva d'analitzar la mitjana dels municipis de 10 a 50 mil habitants presenta diferències significatives respecte a la història que es deriva de la mitjana global de les OMIC.** En efecte, destaca una estabilitat en el nombre de casos atesos, més consultes d'informació i menys reclamacions, menys reclamacions tancades durant l'any, més casos atesos per telèfon i menys casos atesos per Internet, menys inspeccions i menys inspeccions informatives, menys hores dedicades a inspeccions i més hores dedicades a atenció directa, i més despeses corrents en atenció i gestió de casos atesos. Un relat un xic diferent del dels municipis mitjans.

Per acabar, cal fer un esforç per a consolidar els equips de treball de les oficines municipals de consum, tant en els municipis més grans i més dotats de personal, com en els municipis més petits i amb oficines de consum unipersonals o amb una mitjana de menys d'una persona per OMIC. **La dificultat de gestionar els casos més complexos i les crisis de consum que puguin aparèixer requereix personal tècnic preparat i especialitzat en la gestió i la resolució de casos de consum, i això no es pot improvisar.**



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció
a les Persones

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 2a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
s.salutp@diba.cat
www.diba.cat/web/consum/cercles-de-comparacio-intermunicipal



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Presidència

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