



Diputació
Barcelona

16a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2023

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

16a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2023

Versió lliure difusió

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

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

Setembre de 2024
© Diputació de Barcelona

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

ÍNDEX

Els cercles de comparació intermunicipal	7
Pròleg.....	9
Antecedents.....	11
Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?.....	11
Missió.....	11
Objectius.....	11
Trets característics.....	12
Destinatari.....	13
Compromisos dels participants.....	13
Resultats obtinguts pels ens locals.....	13
Impactes del projecte.....	14
Reconeixements.....	15
Algunes xifres.....	15
Fases dels Cercles.....	16
Fase de disseny	17
Quadre resum d'indicadors (QRI)	18
Indicadors transversals.....	19
Revisió d'indicadors	19
Fase de mesura.....	19
Procediment de recollida de dades.....	19
Validació de dades.....	21
Càlcul dels indicadors i les mitjanes.....	21
Fase d'avaluació.....	22
Què és i què no és l'avaluació en els Cercles.....	22
Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL).....	23
L'avaluació en el marc dels tallers de millora.....	25
Els informes de resultats globals.....	25
Fase de millora (Tallers)	27
Fase de comunicació i implementació.....	29
Informe de conclusions.....	31
Introducció	33
Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2023.....	35
Metodologia i abast de l'anàlisi	37
Serveis públics locals de consum: Conclusions 2023.....	40
Persones treballadores	42
Atenció ciutadana	44
Temps de resposta.....	50
Retorn a la ciutadania	52
Serveis públics locals de Consum 2023: Resum executiu.....	57
Tallers de millora.....	60
Epíleg:	68
Annexos	71
Guia d'interpretació.....	73
Introducció	75
Quadre Resum Indicadors.....	77

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	79
II. Dimensió usuari/client.....	84
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	94
IV. Dimensió econòmica.....	103
V. Entorn	106

Els cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Us presentem els resultats de la 16a edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor** (Omics) corresponents a les dades de l'any 2023.

A través de la metodologia que ens aporta aquest projecte liderat per la Diputació de Barcelona i de l'intens treball dels i les professionals dels 41 ens locals que hi participen, us presentem una anàlisi de l'activitat de les oficines municipals d'informació a les persones consumidores en termes de necessitats, presentacions, recursos humans i econòmics, valors organitzatius i impacte.

En relació a les eines informàtiques de suport, el Portal d'Informació Econòmica i Serveis Locals (PIESL) centralitza els resultats quantitius obtinguts i facilita l'explotació de les dades per part de cada Ajuntament, de forma àgil, fàcil i intuïtiva, i sobretot adaptable a les seves necessitats i interessos per a comparar-se amb altres municipis i plantejar plans de millora.

Enguany, com en totes les edicions anteriors, aquest llibre constitueix una anàlisi agregada de tots els indicadors del 2023 per obtenir informació estratègica i contribuir a construir un millor coneixement per facilitar la presa de decisions en les Omics de la demarcació de Barcelona.

A través de tractaments estadístics de les dades i del recull qualitatiu de les aportacions dels professionals expressades durant les diferents fases del projecte, us presentem una reflexió sobre quin és el paper i quina ha de ser la seva orientació en la situació actual.

Tot plegat es deriva de la vocació de la Diputació de Barcelona d'oferir eines tècniques i tecnològiques als municipis per a la millora de l'organització i la prestació dels seus serveis, així com formació i acompanyament als professionals perquè el seu paper és imprescindible en la millora de les Omics.

Volem agrair, com sempre, la participació dels responsables i professionals dels ajuntaments i de la Diputació de Barcelona que formen part del projecte i que una edició més han mostrat una gran implicació i compromís per tal que aquest espai de reflexió i intercanvi generi un impacte cada cop més positiu en les organitzacions.

Esperem que aquest llibre sigui d'utilitat per a tothom que ha contribuït a fer-ho possible, així com per a tots els municipis de la demarcació de Barcelona, per tal de prendre en cada cas les accions de millora en benefici de la ciutadania.

Antecedents

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

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

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

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

Què són els Cercles de Comparació Intermunicipal?

Missió

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

Objectius

El projecte té els objectius següents:

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

Trets característics

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

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

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

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

Destinataris

Els Cercles de Comparació Intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

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

Perfils

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

Compromisos dels participants

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

1

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

2

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

3

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

Resultats obtinguts pels ens locals

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



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



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



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



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



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



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

Impactes del projecte

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

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

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

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

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

Reconeixements

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



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

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

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



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

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



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

Congrés de gestió pública avançada. Finalista.



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

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

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

Algunes xifres



ABAST

23 edicions

24 serveis avaluats*

24 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

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

100% municipis +10.000 h.
província BCN

1042 tècnics participants



VALORACIÓ

8,8 de 10 valoració tallers**

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

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

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

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

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

Evolució dels participants en els Cercles de comparació intermunicipal

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

Fases dels Cercles

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

El procés de millora contínua dels Cercles de Comparació Intermunicipal



Fase de disseny

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

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

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

Fase de millora

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

Fase de comunicació i implementació

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

Fase de disseny

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

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

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

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

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

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

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

Quadre resum d'indicadors (QRI)

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

Exemple de QRI d'un cercle

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

DIMENSIO ENCÀRREC POLITIC / ESTRATEGIC

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

DIMENSIO USUARI

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

DIMENSIO VALORS ORGANIZATIUS I RH

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

DIMENSIO ECONOMIA

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













INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

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

Indicadors transversals

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

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

Revisió d'indicadors

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



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

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

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

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

Questionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ

Dades 2020

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable:

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

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

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

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

Pestanya Validacions d'un Cercle

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

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

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020

Municipi

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

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

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

Validació de dades

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

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

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

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

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

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

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

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador

Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador

l_p = municipi participant

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

RESUM DE LA FASE DE MESURA



Fase d'avaluació

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

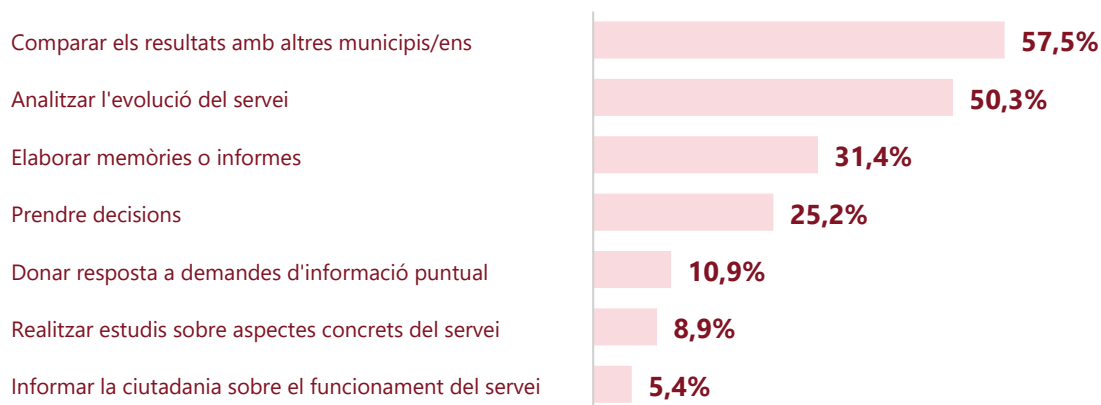
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

✓ L'avaluació en els Cercles és...	✗ L'avaluació en els Cercles NO és...
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnosi de l'estat i l'evolució del servei ✓ Detecció de fortaleses i oportunitats de millora ✓ Comparació per millorar ✓ Identificació de causes i efectes ✓ Revisió de l'assoliment d'estàndards (legals o consensuats) 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Fiscalització de l'activitat del servei ✗ Control de l'acompliment de les persones ✗ Justificació de la pròpia gestió ✗ Màrqueting sense fonaments

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

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

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



Font: Enquesta als participants dels CCI.

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

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



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

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

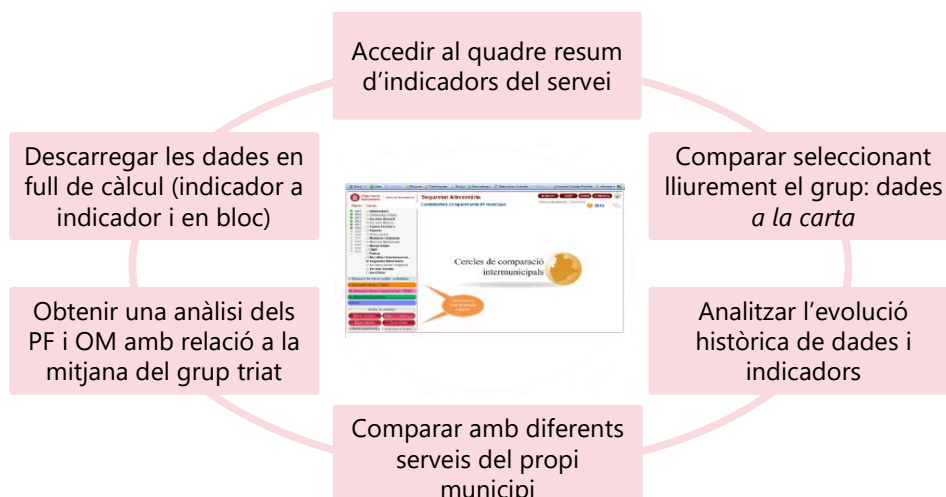
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

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



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

Funcionalitats principals del PIESL

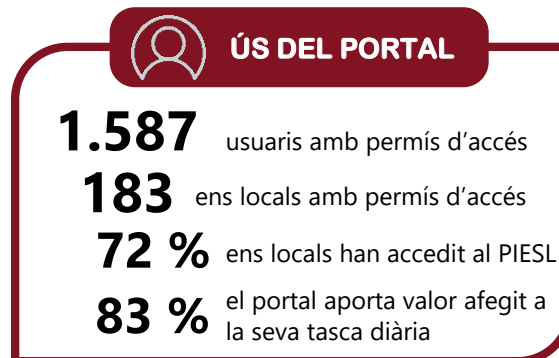
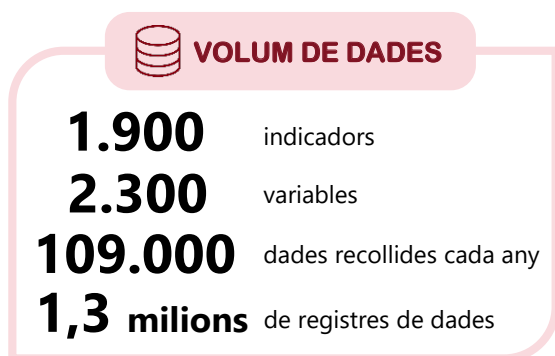


Sistema de semàfors

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

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

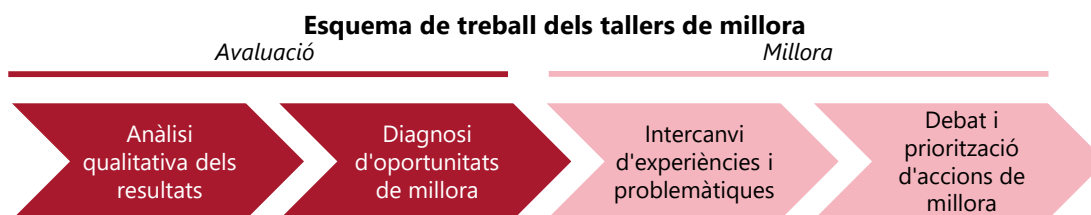
Algunes xifres relatives al PIESL



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

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

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

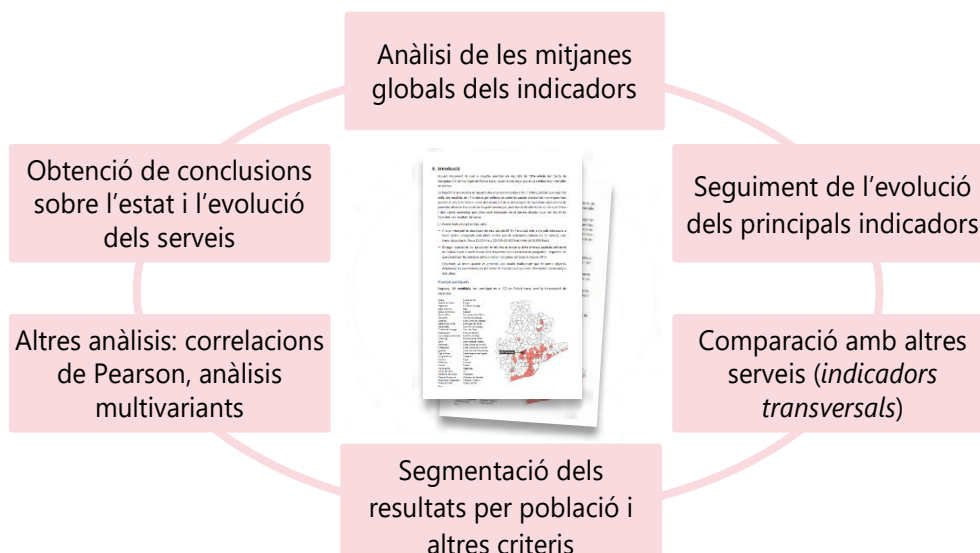


Els informes de resultats globals

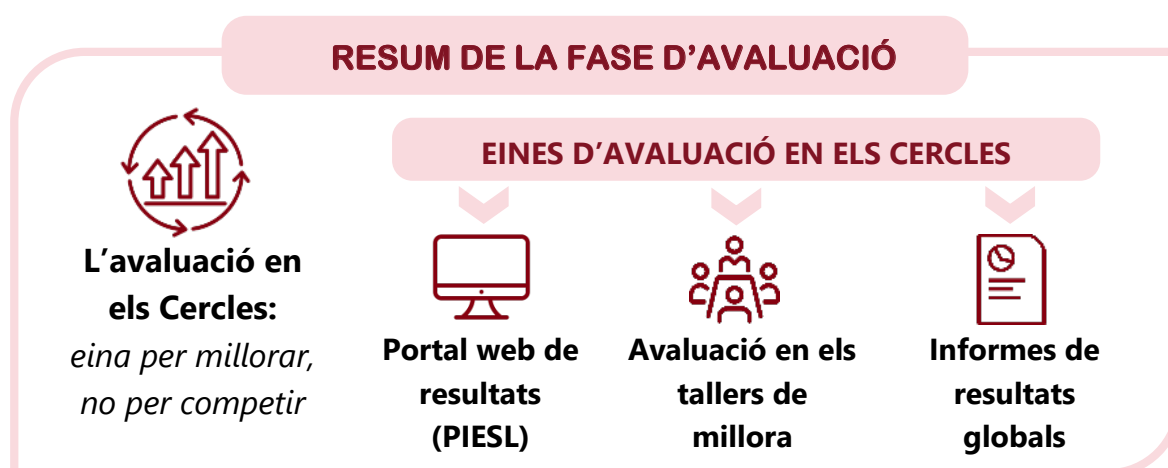
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro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

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

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



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



³ <https://www.diba.cat/es/web/cci>

Fase de millora (Tallers)

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

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

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

Esquema de treball dels tallers de millora



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

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

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

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

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

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

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

8,8

nota mitjana
tallers

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

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

Comentaris reals dels participants en els tallers



85,7%

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

*Sessions pràctiques
adreçades als
tècnics participants*

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

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

Fase de comunicació i implementació

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



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



**Implementació
de millores**



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

Informe de conclusions

Introducció

Segueixen afectant els canvis generats per la gestió de la pandèmia de la Covid-19 als Serveis Públics de Consum o aquells ja ha estat absorbits i revertits? En aquesta 16^a edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum (OMIC)**, la segona des de la finalització de la pandèmia, hauríem de disposar de prou informació per respondre amb solvència a aquesta pregunta al llarg d'aquest Informe de conclusions.

També tractarem de respondre a un repte: quins motius expliquen alguns dels canvis i transformacions que, pel que fa als Serveis Públics de Consum de la demarcació de Barcelona, han estat identificats en aquesta edició i que no provenen dels efectes de la pandèmia?

Amb aquestes preguntes com a fil conductor, l'**Informe global dels indicadors d'OMIC 2023** recull l'evolució dels diferents indicadors emprats entre 2022 i 2023, contextualitzant-los en el marc de la seva evolució des de l'any 2013.

Els Serveis Públics de Consum

Fins l'any 2019, en el context dels tallers de millora d'aquest Cercle d'OMIC, hom debatia de quina manera es podia incrementar la gestió online dels casos atesos per les Oficines de Consum o la cita prèvia per a l'atenció presencial. També s'hi debatia sobre el desenvolupament de l'activitat inspectora o sobre el sosteniment i la incrementació de l'assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum organitzades pels Serveis Públics de Consum.

Tanmateix, l'any 2020 tot això va canviar, com també van canviar moltes altres coses. La implantació accelerada i gairebé obligatòria de la cita prèvia; l'impuls instantani dels casos atesos via Internet; la pràctica desaparició de les inspeccions; l'anul·lació de qualsevol activitat presencial d'educació i sensibilització en consum... però també la reducció dels casos atesos per cada 1.000 habitants o altres efectes que van ser analitzats exhaustivament en els anteriors informes i que, en alguns casos, es perllongaren durant dues edicions més (en les edicions corresponents a les dades dels anys 2021 i 2022 i en d'altres van tendir, progressivament, a paràmetres semblants als anteriors a la **pandèmia provocada per la Covid-19**.

En aquest Informe de conclusions de la setzena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC (dades de 2023), es manté l'interès en els efectes de la pandèmia provocada per la Covid-19 sobre la situació i l'evolució dels **Serveis Públics de Consum**, i també en la resposta plantejada i consolidada o no per aquests. Tanmateix, com es preguntava a les primeres línies d'aquest document, hi ha altres motius que poden explicar alguns dels canvis identificats en aquest Informe? Aquest fet serà explicat en el capítol de conclusions.

En definitiva, aquest Informe de conclusions permetrà identificar i explicar què ha succeït durant l'any 2023 i els efectes sobre el servei prestat pels Serveis Públics de Consum de la demarcació de Barcelona, tant pel que fa al sosteniment o no dels efectes de la pandèmia sobre el servei, com altres aspectes que s'aniran desgranant al llarg de l'Informe.

El Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum, liderat pel **Servei de Suport a les Polítiques de Consum (Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública)** i pel **Servei de Programació (Àrea de Serveis Generals i Transició Digital)** de la Diputació de Barcelona, compta amb una àmplia representació dels municipis de més de 10.000 habitants de la demarcació de Barcelona.

**Nombre de municipis
participants al Cercle**



41

**Població de la demarcació de Barcelona
representada al CCI**

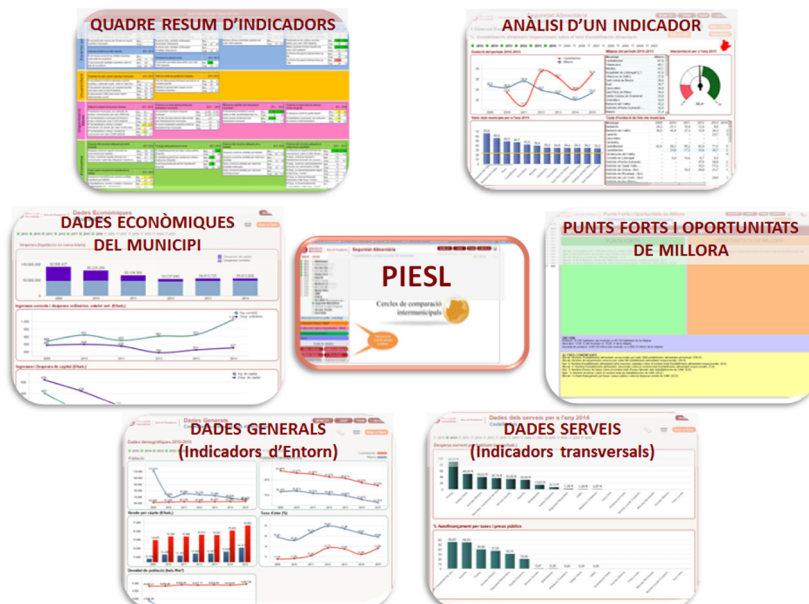
(en xifres absolutes i en % sobre la població
resident a municipis de més de 10.000 habitants,
excepte la ciutat de Barcelona)



2,6 milions

73%

Com a complement a aquest Informe, el **Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL)** de la Diputació de Barcelona permet aprofundir en els indicadors des d'una lectura detallada i dinàmica de les dades. Des del portal es poden descarregar gràfics, dades i dur a terme anàlisis comparades amb una selecció ad hoc de municipis, d'acord a múltiples criteris de comparació, en funció dels interessos i de les necessitats de cada OMIC.



Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2023

En aquesta setzena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** han participat 41 municipis, exactament els mateixos municipis que en l'edició anterior.

Més de 50.000 hab.	Hab.	Entre 10.000 i 50.000 hab.	Hab.
Badalona	224.301	Calella	19.762
Castelldefels	68.327	Canet de Mar	15.014
Cornellà de Llobregat	90.303	Cardedeu *	33.788
Granollers	62.950	Castellar del Vallès	25.122
Hospitalet de Llobregat (L')	276.617	Castellbisbal	12.811
Mataró	129.613	Cubelles	16.950
Mollet del Vallès	51.692	Esparreguera	22.392
Prat de Llobregat (El)	65.409	Esplugues de Llobregat	46.968
Rubí	80.034	Gavà	47.498
Sabadell	217.968	Igualada	41.287
Sant Boi de Llobregat	83.667	Llagosta (La)	13.114
Sant Cugat del Vallès	97.579	Lliçà d'Amunt	16.083
Santa Coloma de Gramenet	119.195	Manlleu	21.182
Terrassa	225.274	Martorell	28.643
Viladecans	66.615	Masnou (El)	24.176
Vilanova i la Geltrú	70.652	Montcada i Reixac	37.000
		Montgat	12.458
		Olesa de Montserrat	24.458
		Pineda de Mar	28.840
		Sant Feliu de Llobregat	45.956
		Santa Perpètua de Mogoda	25.863
		Sentmenat	9.461
		Sitges	32.086
		Vilafraanca del Penedès	40.596
		Vilassar de Mar	21.039

Figura 1. Distribució per trams de població dels municipis participants¹ en el Cercle d'OMIC 2023

Els 41 municipis de més de 10.000 habitants participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC² (16 ciutats de més de 50.000 habitants i 25 municipis de 10.000 a 50.000 habitants) apleguen el **48% dels municipis de més de 10.000 habitants** de la demarcació (exclosa la ciutat de Barcelona; veure figura 2) i el **73% dels habitants de la demarcació** amb població superior als 10.000 habitants (exclosa la ciutat de Barcelona), un total de **2,6 milions de persones**.

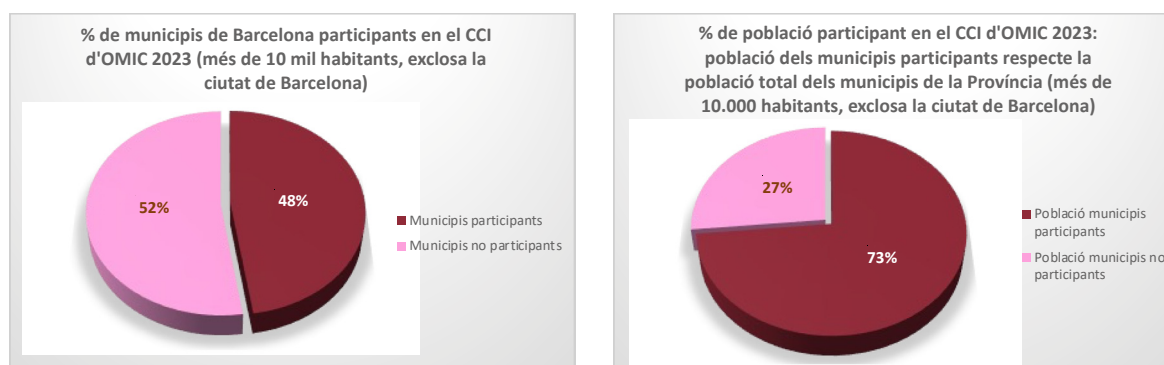


Figura 2. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2023, en relació amb els municipis de 10.000 habitants i més de la demarcació de Barcelona (exclosa la capital).

¹ El municipi de Cardedeu inclou, als efectes d'aquest Informe, els de Cànoves i Samalús, Sant Antoni de Vilamajor i Sant Pere de Vilamajor.

² El 41è municipi, Sentmenat, no arriba als 10.000 habitants l'any 2023 i, per tant, no pot ésser inclòs en aquesta estadística inicial.

Per als dos grans grups de municipis considerats, són representats el 89% dels **municipis de més de 50 mil habitants** de la demarcació de Barcelona, amb el 93% de la població del grup. En el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants** són representats el 36% dels municipis i el 45% de la població total.

Metodologia i abast de l'anàlisi

El **quadre resum d'indicadors (QRI)** presenta les mitjanes resultants de les dades corresponents a l'any 2023, agrupada en les **quatre dimensions de meta** (figura 3). Hi són tots els indicadors emprats.

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar l'ús de les OMIC	2023	Garantir l'acompliment de la normativa	2023	Fomentar actituds de consum responsable	2023	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2023
	Casos atesos per cada 1.000 habitants	28,0	Inspeccions per cada 1.000 habitants	0,9	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	11,7	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	5,0
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	76,8%	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	49,9%	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	50,7		
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	22,2%	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	75,6%	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	4,0		
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	1,0%						

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2023	Oferir un servei accessible als usuaris	2023	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2023	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2023
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	6,0	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,7	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	5,3%	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	43,3%
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	74,5	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	32,9%	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	23,0%	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,3%
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	22,0	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	40,6%	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	15,7%	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	2,4%
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,7	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	22,7%	% de casos de productes s/ total de casos atesos	16,1%	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	53,0%
			% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	3,8%	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	34,0%		
					% de casos de no consum s/ total de casos atesos	5,9%		
	Gestionar reclamacions i denúncies	2023						
	% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	55,3%						
	% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	12,0%						
% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	70,1%							

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2023	Disposar dels recursos humans adequats	2023	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2023	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2023
	% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, empreses municipals)	100,0%	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	33.472	% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	3,9	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	78,5%
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0%	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	936	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	34.582	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	71,4%
			% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC	29,4%				

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2023	Finançar adequadament el servei	2023	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2023
	Despesa corrent del servei per habitant	1,39	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0,0	Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	46,7
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,13%	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	33,9		
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66,1		

ENTORN	2023	2023	2023	2023			
	Població	63.238	Densitat de població (hab. / Km2)	2.866	Renda per càpita	18.040	Nombre de centres
						Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC	1.994

Figura 3. Quadre Resum d'Indicadors del Cercle de comparació d'OMIC (dades 2023).

L'Informe de conclusions de l'**edició de 2023 del Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines de Consum (OMIC)** recull les dades agregades i les mitjanes dels 41 municipis participants amb Servei públic de Consum. Quan les diferències són significatives (respecte a la mitjana agregada dels municipis participants), es diferencien els indicadors segons les dimensions dels municipis (dos grups: més de 50 mil habitants i de 10 mil a 50 mil habitants³).

Així, aquest setzè Informe es fonamenta en l'anàlisi **estàtica** de la mitjana dels **indicadors** de les **41 OMIC** participants **en aquesta edició**, comparada amb el valor de l'indicador en l'edició anterior. Així mateix, es presenta l'**anàlisi dinàmica de la mitjana dels indicadors més rellevants**, corresponents a la **sèrie temporal 2013-2023** o, per a indicadors amb una sèrie més curta, a la seva sèrie temporal.

El **format de presentació** dels indicadors segueix l'esquema i l'itinerari proposat en la **infografia del servei** (veure la figura 4, pàgina 59 de l'Informe), segons la següent classificació:



Recursos econòmics. Contempla l'esforç econòmic, a través de la despesa corrent per habitant i del percentatge de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal, així com les fonts de finançament del servei.



Persones treballadores. S'analitza la càrrega de treball de personal dels Serveis Públics de Consum. Indicators com els habitants per persona treballadora de l'OMIC i, sobretot, els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC ens proporcionaran informació rellevant respecte aquest àmbit.



Atenció ciutadana. En aquest apartat s'analitza la incidència dels Serveis Públics de Consum sobre la ciutadania dels seus àmbits d'actuació. Els indicadors emprats són els casos atesos per 1.000 habitants, els casos atesos per tipologies (habitatge, subministraments bàsics, telecomunicacions, productes, altres serveis de consum i no consum) i els casos atesos per via d'accés (presencial, per telèfon i per Internet).



Temps de resposta. Com a indicadors de l'eficiència dels Serveis Públics de Consum, en aquest Informe s'ha fet servir el temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia i el temps mitjà de tramitació de les reclamacions.

³ Sentmenat s'inclou dins del grup de municipis de 10 mil a 50 mil habitants.



Retorn a la ciutadania. En aquest cas s'analitza quin és el retorn dels Serveis Públics de Consum a la ciutadania i quina és la seva valoració. Han estat considerades les inspeccions per cada 1.000 habitants i les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per cada 10.000 habitants (per a centres escolars i fora dels centres escolars), així com el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda i el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores.

Per a l'anàlisi de l'**evolució dels indicadors**, al costat del seu valor per a l'any 2023, les fletxes mostren, quantitativament i qualitativa, quina és la seva evolució **entre les edicions 2022 i 2023**:

- ↑↑↑: El valor de l'indicador creix.
- ↓↓↓: El valor de l'indicador cau.
- =: El valor de l'indicador es manté aproximadament constant.

La direcció de la fletxa assenyala si l'indicador ha caigut l'any 2023. El color fa referència a si el creixement o la reducció de l'indicador és positiu (**color verd**), negatiu (**color taronja**) o neutre (**color negre**) per al Servei d'OMIC i per a les persones usuàries. D'aquesta manera, **les fletxes permeten interpretar fàcilment l'evolució** de cada indicador en relació amb l'edició anterior del Cercle d'OMIC.

Només s'utilitza l'**anàlisi diferenciada per la grandària dels municipis** quan hi ha diferències molt significatives en el valor dels indicadors en el grup dels municipis de **més de 50 mil habitants** i en el grup dels municipis de **10 a 50 mil habitants** (veure'n la distribució en la figura 1).

Aquest Informe de conclusions finalitza amb un **resum executiu** que recull les **principals conclusions de les Oficines de Consum** de la demarcació de Barcelona l'**any 2023**, basat en la infografia del servei (figura 4), i amb un **epíleg** que sintetitza els motius pels quals els **Serveis Públics de Consum** han recuperat o no han recuperat situacions anteriors a la pandèmia generada per la Covid-19. A més, quan és possible, s'identifiquen les causes i motius d'aquells canvis que havien estat emmascarats pels efectes de la pandèmia.

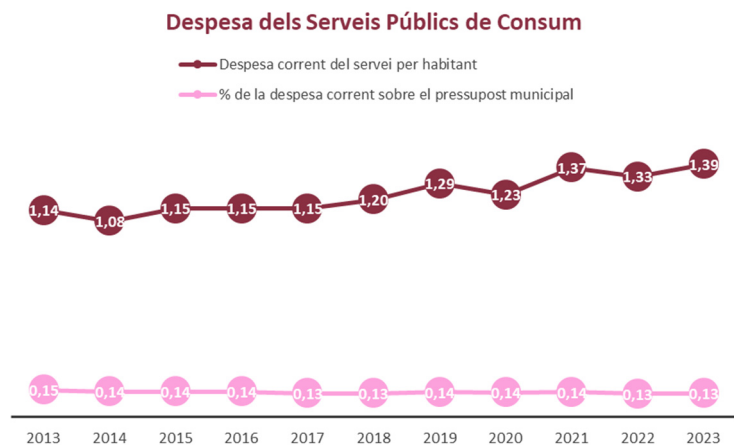
Serveis públics locals de consum: Conclusions 2023



Recursos econòmics

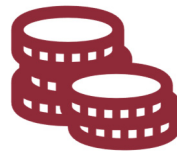
Insignificant pes de les OMIC en el pressupost corrent municipal

L'impacte econòmic-financer dels Serveis Públics de Consum en els pressupostos municipals és mínim. En efecte, la **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipal** es manté en el nivell més baix de la sèrie històrica (0,13%, percentatge idèntic al de l'any 2022).



És cert que la **despesa corrent per habitant** (1,39€) és un 5,2% superior a la mitjana de l'any 2022. Malgrat aquest increment, el cost unitari (molt baix per als ajuntaments), és equivalent al preu mitjà d'un tallat a qualsevol dels municipis participants (1,39€).

En canvi, la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** creix un 18,4%, tornant a la tendència creixent dels anys anteriors a 2022. La causa no és pas el nombre de casos, que es manté constant, sinó l'augment de la despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos l'any 2023.



1,39€

↑ +5,2%

Despesa corrent
per habitant

0,13%

= 0,0 p.p.

% de la despesa
corrent sobre el
pressupost corrent
municipal

46,7€

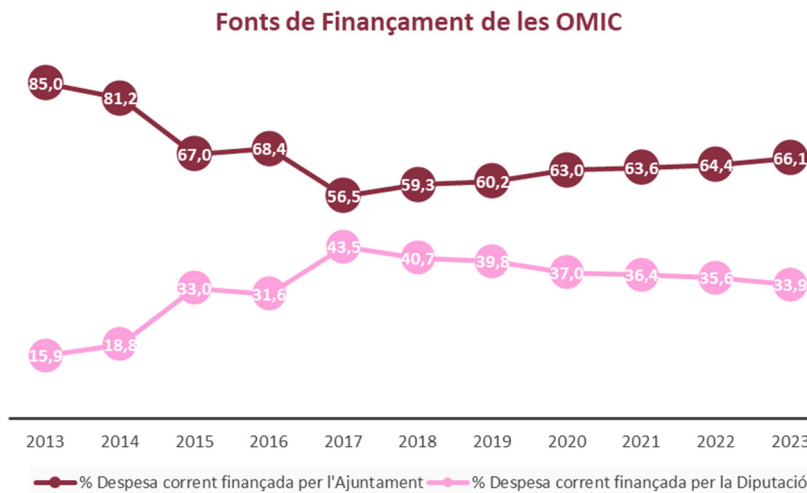
↑ +18,4%

Despesa corrent
en atenció i gestió
de casos atesos
per cas atès

Molt a poc a poc, es potencia el finançament municipal del Servei

Aquest 2023 torna a créixer el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent** (66,1%; +1,8 punts percentuals respecte 2022).

Donat que aquest Servei només es nodreix d'aquestes dues fonts de finançament, el **percentatge de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent** (33,9%) cau 1,8 punts percentuals respecte 2022.



En termes agregats, l'aportació dels ajuntaments als Serveis Públics de Consum participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC creix un 9,5% i la d'altres institucions (Diputació de Barcelona) augmenta un 1,4%.

Despesa corrent finançada per
altres institucions

33,9%

↓ -1,8 p.p.

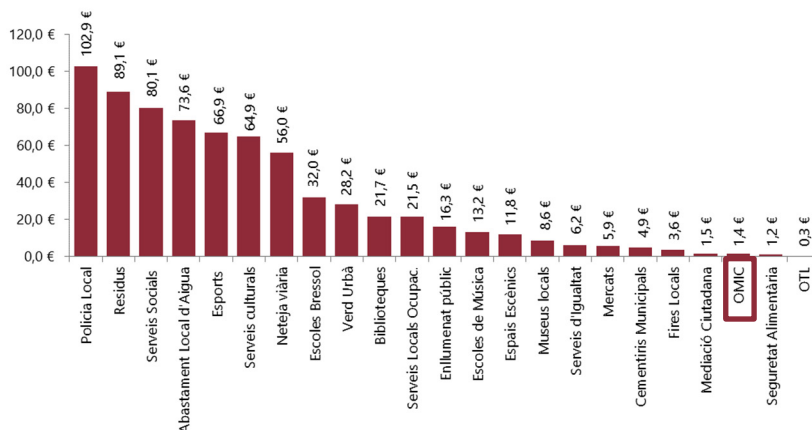


Despesa corrent finançada
per l'Ajuntament

66,1%

↑ +1,8 p.p.

No obstant, convé destacar que en comparació amb la resta dels serveis participants als Cercles de Comparació Intermunicipal⁴, la **despesa corrent en Consum és la tercera més baixa**.



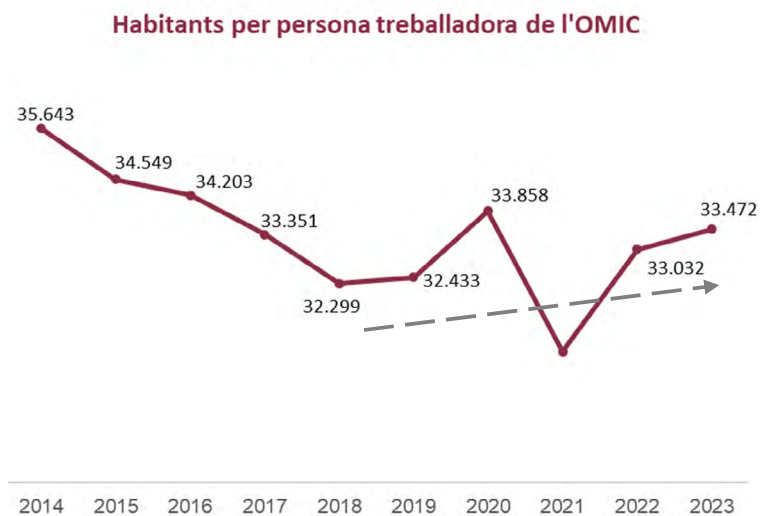
⁴ Dades definitives del 2023 exceptuant els serveis Policia local, Neteja viària, Gestió de residus, d'Espais escènics, d'Escoles bressol, d'Esports, Serveis Socials, Mercats municipals, Fires locals, Serveis locals d'ocupació, Enllumenat públic, Mediació ciutadana, Verd Urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, OTL, Abastament Local d'Aigua i Serveis d'Igualtat que són dades del 2022. En el cas dels serveis de Biblioteques, són dades provisionals del 2023.



Persones treballadores

Segueix augmentant l'esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC

El valor de l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" torna a créixer l'any 2023 (+1,3%) i se situa lleugerament per sobre de la línia de tendència generada els anys 2018-2019. La dada d'enguany sembla confirmar la superació de les perturbacions, generades pels efectes de la pandèmia durant els anys 2020 i 2021, en una sèrie en la qual destaca una reducció progressiva en l'esforç potencial de les persones treballadores de l'OMIC entre 2014 i 2018 i un lleuger augment des de llavors.



El valor d'aquest indicador creix en el 73,2% dels municipis participants (en el 9,8% del total, aquest increment és superior al 10%) i cau en el 26,8% restant. Així doncs, els Serveis Públics de Consum participants augmenten el risc de pressió sobre els equips de les OMIC, especialment en el cas d'aparèixer noves crisis de consum.



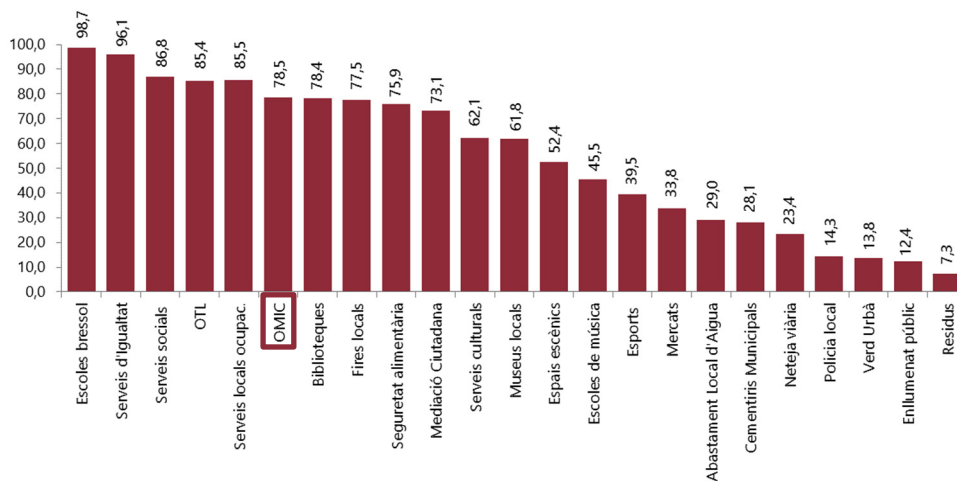
33.472

↑ +1,3%

Habitants per
persona
treballadora de
l'OMIC

Un 78,5% de les plantilles dels serveis de Consum són dones i un 21,5% són homes. A pesar que es tracta d'una de les dades més elevades, encara hi ha 5 serveis amb més presència de dones.

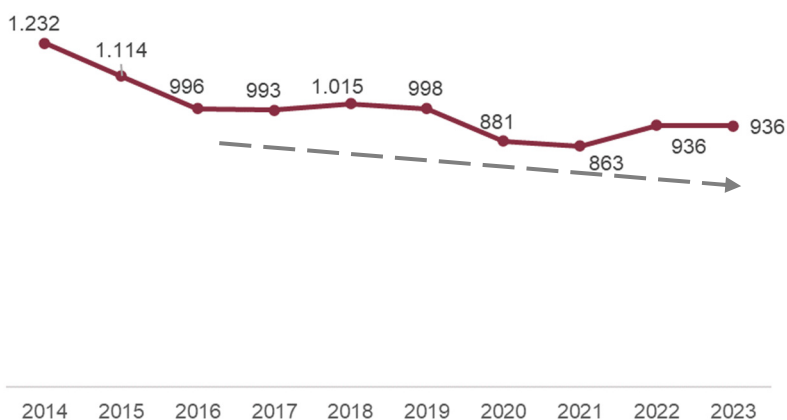
% de dones treballadores dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal



Es manté el nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC i se situa en la banda baixa de la sèrie històrica d'aquest indicador

Hi havia molta curiositat per a comprovar com evolucionava el "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" el 2023, donat l'impacte generat pels efectes de la pandèmia de la Covid-19 en el valor d'aquest indicador. Doncs bé, el valor de l'indicador se situa exactament sobre la línia de tendència del període 2016-2023, amb la particularitat que enguany el nombre de casos per persona treballadora de l'OMIC coincideix, exactament, amb el de l'edició anterior.

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC



Efectivament, els **936 casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** de l'any 2023 són els mateixos que un any abans.

936
= 0,0 %

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC

Aquesta evolució no és la mateixa en els dos grups de municipis considerats. En efecte, mentre torna a créixer, com l'any anterior, el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC en les els municipis de més de 50.000 habitants, en els municipis de menys de 50.000 habitants, a diferència del que va succeir en les edicions anteriors, el valor d'aquest indicador cau molt lleugerament. En aquest sentit, la limitació o manca de recursos dels municipis de menys de 50.000 habitants pot explicar aquesta diferència.



Grup 10-50M

539 ↓

Grup +50M

1.153 ↑

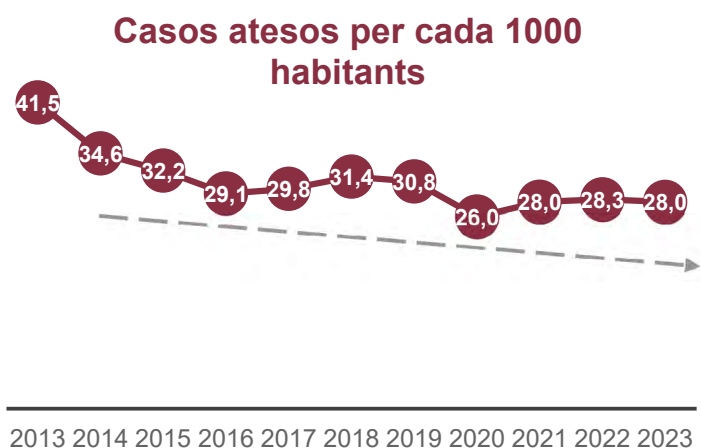
Diferències en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC per grup de municipis



Atenció ciutadana

Estabilitat, a la baixa, dels casos atesos per cada 1.000 habitants

Si en l'edició anterior havia quedat algun dubte de si els **casos atesos per cada 1.000 habitants** tornarien als valors anteriors a la pandèmia, l'any 2023 sembla clar que el nou nivell natural de l'indicador (en anys en que, com aquest, no hi ha hagut crisis de consum) es consolida en la banda baixa de la sèrie històrica i exactament sobre la línia de tendència.



Així, els 28,0 **casos atesos per cada mil habitants** de 2023 representen una reducció de l'1,4% respecte l'any 2022, situant-se l'indicador al mateix nivell de l'any 2021 i, per tant, consolidant-se com el nivell més baix de tota la seva sèrie històrica (només per sobre del valor "pandèmic" de 2020).



28,0

↓ -1,4%

Nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants

Es manté la línia de tendència en la distribució per tipologia dels casos atesos

Complementàriament a l'apartat anterior, a continuació comprovarem què ha succeït amb la distribució dels casos atesos, començant per un gràfic que, edició rere edició, ha permès la identificació clara de les crisis de consum que han aparegut i que han condicionat el funcionament dels Serveis Públics de Consum durant la llarga història del Cercle d'OMIC, inclosa la derivada de la pandèmia de la Covid-19. De fet, tal com havia succeït en anteriors crisis de consum, els dos anys de pandèmia representaren una sacsejada en la distribució dels casos atesos per tipologia, amb canvis que es perllongaren, no només durant 2020 i 2021, sinó també durant 2022.

Amb tot, el percentatge de **casos d'altres serveis de consum** i del **percentatge de casos de telecomunicacions** se situen, en aquesta edició (dades 2023), exactament sobre la tendència dels indicadors, fet que semblaria confirmar l'absència de crisis de consum l'any 2023. Tanmateix, hi ha alguns trets que han de posar-se en consideració, especialment el fet que, per primera vegada, el **% de casos de telecomunicacions** cau fins a la quarta posició dels sis indicadors que desagreguen la tipologia dels casos atesos per les OMIC.

Tipologia dels casos atesos



Veiem tot seguit com ha evolucionat cada indicador d'aquest grup, considerant que el nombre total de casos atesos s'ha mantingut constant en aquesta edició de 2023 d'acord amb l'estabilitat a la baixa descrita anteriorment.

Després de la caiguda de les darreres edicions, el **percentatge del cas atès d'altres serveis de consum** torna a créixer (34%; +2,8 punts percentuals), símptoma d'una possible nova crisi de consum associada als serveis bancaris. En la segona i tercera posició d'aquest grup d'indicadors se situen el **percentatge de casos de subministraments bàsics** (23,0%; -1,6 punts percentuals i consolidat en la segona posició) i el **percentatge de casos de productes sobre el total de casos atesos** (16,1%; +2,3 punts percentuals respecte l'any 2022).

En canvi, com s'ha dit, els **% de casos de telecomunicacions** cauen per primera vegada fins a la quarta posició d'aquest grup d'indicadors (15,7%; amb una caiguda d'1,8 punts percentuals en relació amb l'any anterior).

Els **percentatges de casos d'habitatge** i de **casos de no consum** cauen lleugerament.



34,0%

↑ +2,8 p.p.

**% casos d'altres
serveis de consum**

23,0%

↓ -1,6 p.p.

**%casos de
subministraments
bàsics**

16,1%

↑ +2,3 p.p.

**% casos de
productes**

15,7%

↓ -1,8 p.p.

**% casos de
telecomunicacions**

5,3%

↓ -0,8 p.p.

**% casos
d'habitatge**

5,9%

↓ -0,9 p.p.

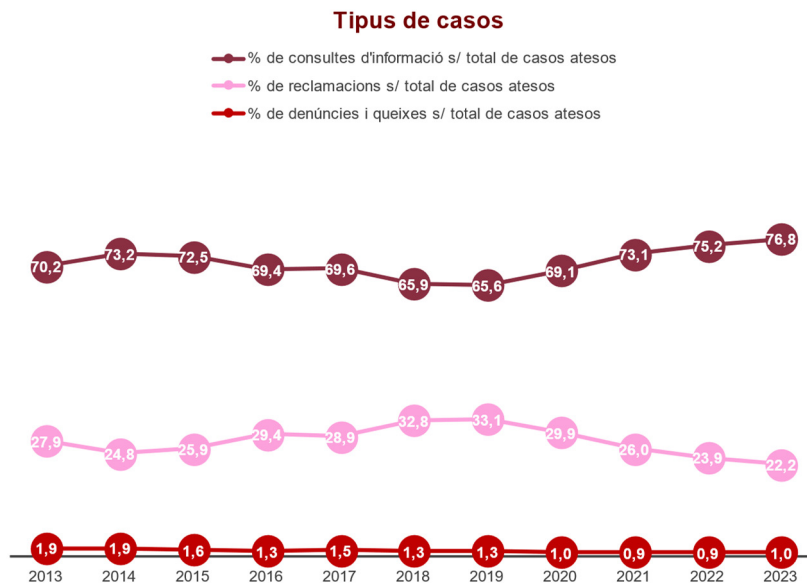
**%casos de no
consum**

Cada vegada més consultes d'informació i cada vegada menys reclamacions

Tampoc no hi ha dubte en la tendència en el tipus de casos. Per quart any consecutiu, i ara ja, respectivament, en el nivell màxim i mínim de la sèrie històrica d'ambdós indicadors, creix el **percentatge de consultes informatives** i cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos**.

Té només a veure amb els efectes de la pandèmia, com sembla un parell d'anys després de superar-la, o hi ha altres causes que expliquen aquesta evolució en els Serveis Públics de Consum? Ho veurem a la part final d'aquest Informe de conclusions.

El **percentatge de consultes sobre el total de casos atesos** arriba al màxim de la sèrie històrica, molt a prop del 77% del total de casos (+1,6 punts percentuals respecte l'any 2022). Paral·lelament, per quart any consecutiu, cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos** (-1,6 punts percentuals respecte l'edició de 2022), situant-se ja molt a prop del 22% del total de casos. Com en les darreres edicions, el **percentatge de denúncies i queixes sobre el total de casos atesos** es manté molt baix i constant (1,0% dels casos atesos).



76,8

↑ +1,6 p.p.

% de consultes
d'informació
sobre total de
casos atesos

22,2

↓ -1,6 p.p.

% de
reclamacions
sobre total de
casos atesos

1,0

= 0,0 p.p.

% de denúncies i
queixes sobre total
de casos atesos

A més, s'ha eixamplat encara més la diferència entre els municipis de 10 a 50 mil habitants (les reclamacions representen el 31,3% dels casos i les denúncies i queixes l'1,3%) i les ciutats més grans (19,9% i 0,9% respectivament).

Els casos atesos per telèfon agafen protagonisme, mentre tornen a reduir-se els casos atesos per Internet

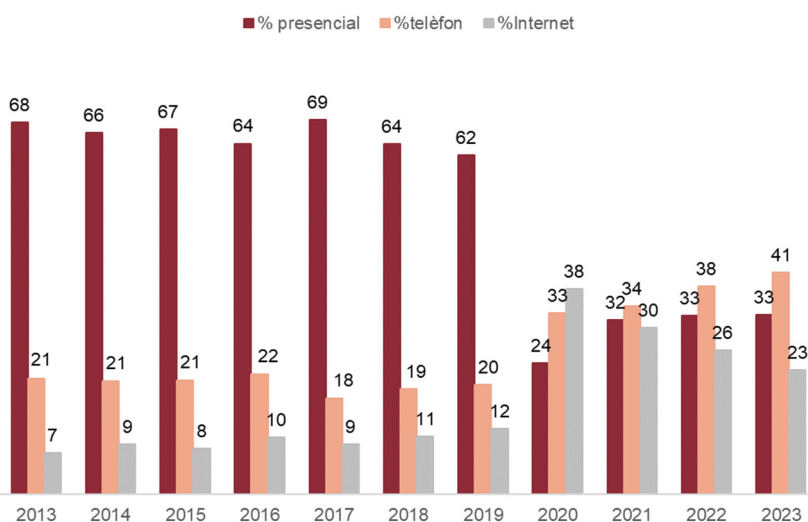
Al principi de l'Informe recordàvem les reflexions que fins el 2019 es feien les OMIC per incrementar l'atenció en línia de casos de consum i, de cop, la pandèmia de la Covid-19 va disparar aquesta via de tramitació. Així, el 2020 ens preguntàvem si aquest canvi havia arribat per quedar-s'hi o no.

L'any 2021, les 3 principals vies d'atenció dels casos es distribuïren per terços, tot i que ja en l'edició de 2022 aquesta igualtat es trencà en favor de l'atenció telefònica, que creixé a costa de l'atenció per Internet.

En aquesta edició de 2023, aquesta tendència es confirma i, de nou, torna a créixer el **percentatge de casos atesos per telèfon** i es manté constant el pes de **casos atesos presencialment**, mentre tornen a caure, de nou i per tercer any consecutiu, els **casos atesos per Internet**.

En aquesta edició de 2023, el **percentatge de casos atesos per via presencial** es manté pràcticament constant (+0,1 punts percentuals respecte 2022), només una dècima per sota del 33%, la qual cosa sembla mostrar que aquesta via ha trobat l'estabilitat després de la transformació en les vies d'atenció generada per la situació derivada de la pandèmia de la Covid-19. Les **vies no presencials**, tot i ésser les majoritàries en termes agregats, redueixen lleugerament el seu pes per tercer any consecutiu (després del màxim de 2020) i se situen ja 3,3 punts percentuals per sota dels **dos terços dels casos atesos per les OMIC** (63,3%; -1,2 punts percentuals respecte l'any 2022), amb un pes cada vegada més gran del **percentatge de casos atesos per telèfon**

Vies d'atenció dels casos atesos



32,9%

↑ +0,1 p.p.

% de casos atesos
via presencial s/
total de casos
atesos



40,6%

↑ +2,6 p.p.

% de casos atesos
per telèfon s/
total de casos atesos

sobre el total de casos atesos (40,6%, nou màxim històric; +2,6 punts sobre 2022) i una important caiguda en el **percentatge de casos atesos per Internet sobre el total de casos atesos** (22,7%; 3,7 punts percentuals menys que l'any 2022). En darrer lloc, el 3,8% restant dels casos (+1,0 punt percentual) corresponen a **l'atenció per altres vies**. Podem concloure que els efectes dels canvis als què donà lloc la pandèmia en les **vies d'atenció dels casos atesos** són ja permanents.



22,7%

↓ -3,7 p.p.

% de casos atesos per Internet s/ total de casos atesos

Per grups de municipis, segueix caient l'atenció telefònica com a resposta preferida a la pandèmia en els **municipis de 10 a 50 mil habitants** (32,1% dels casos atesos), al mateix temps que es consolida la **preferència per la presencialitat** (44,7% dels casos), i tendeix a créixer el percentatge de casos atesos per Internet (21,6% dels casos).



Grup 10-50M
% presencial

44,7% ↑

% telèfon 32,1% ↓

% Internet 21,6% ↑

Municipis 10-50M habitants: tramitacions principalment per telèfon

En canvi, en els municipis de més de 50 mil habitants segueix reduint-se l'atenció de casos via **Internet** (22,9% dels casos) i augmenta l'**atenció telefònica** (42,8% dels casos atesos). Pel que fa a l'**atenció presencial**, es manté pràcticament constant (29,9% dels casos atesos).

Grup +50M
% Telèfon

42,8% ↑

% presencial 29,9% ↓

% Internet 22,9% ↓

Municipis +50M habitants: tramitacions principalment per Internet

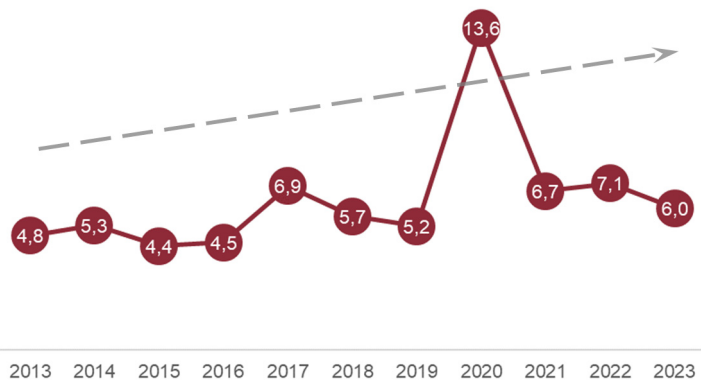


Temps de resposta

Cau el temps de concertació de la cita prèvia i es modera, encara en nivells molt alts, el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades durant l'any 2023

L'esforç dels Serveis Públics de Consum participants en aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC ha permès que el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** se situï per sota de la línia de tendència de la sèrie històrica d'aquest indicador.

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia (dies)



En efecte, l'aprenentatge d'aquests darrers quatre anys ha donat els seus fruits i, en un context general d'utilització de la cita prèvia per part de les OMIC, aquest indicador s'ha reduït molt significativament en aquesta edició de 2023 (6,0 dies; -1,1 dies; -15,1% respecte el 2022).



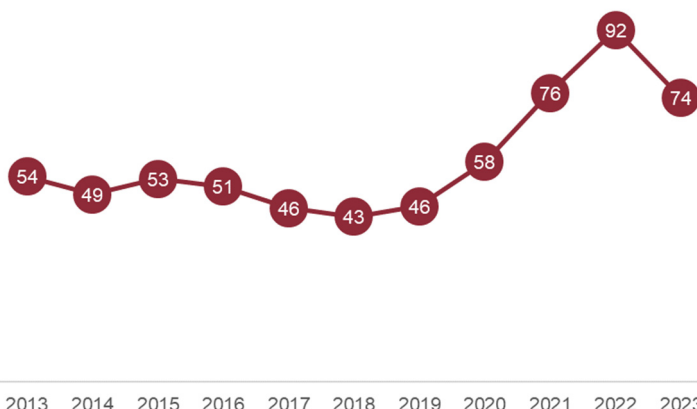
6,0 dies

↓ -15,1%

Temps mitjà de
concertació dels
casos atesos amb
cita prèvia (CP)

D'altra banda, després de quatre anys consecucions d'increments, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** també es redueix, situant-se lleugerament per sota del valor del 2021. En futures edicions veurem si es tracta o no d'una nova tendència després del punt d'inflexió del 2022.

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any d'estudi



En efecte, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2023** cau fins als 74,5 dies, 17,9 dies menys (-19,2%) que l'any 2022 i 1,3 dies menys (-1,7%) que l'any 2021. El valor de l'indicador és molt lluny (+31,1 dies; +71,8%) dels 44,3 dies de 2018, el nivell més baix de la sèrie històrica de l'indicador.

Tot i mantenir-se uns menors temps de concertació dels casos atesos i de tramitació de les reclamacions en el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants**, ambdós grups de municipis han millorat el valor d'aquests dos indicadors.



74,5 dies

↓ -19,4%

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi (TR)



Grup 10-50M

CP: 5,7d ↓

TR: 46d ↓

Grup +50M

CP: 6,2d ↓

TR: 87,4d ↓

Diferències en el temps de tramitació per grup de municipis

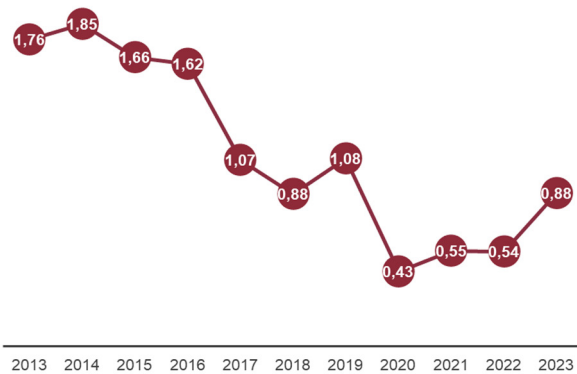


Retorn a la ciutadania

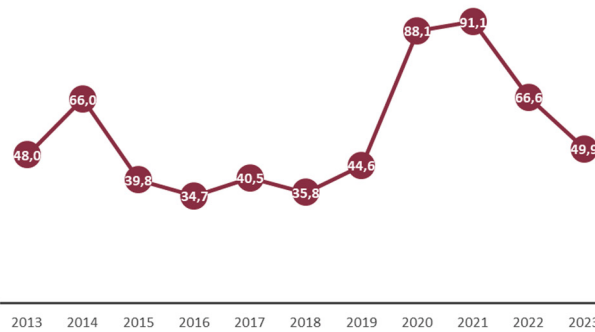
Menys inspeccions amb recursos propis i més inspeccions informatives

En dues dates assenyalades, els anys 2017 i 2020, el nivell de l'indicador **inspeccions per cada 1.000 habitants** va caure fins arribar el 2020 (pandèmia de la Covid-19) a un terç dels valors anteriors al 2017 (aquest nivell es manté des del 2022, un cop superada la pandèmia). En canvi, el 2023, les inspeccions per cada 1.000 habitants han recuperat els nivells de 2018, fet que situa el valor de l'indicador a la meitat dels nivells anteriors al 2017.

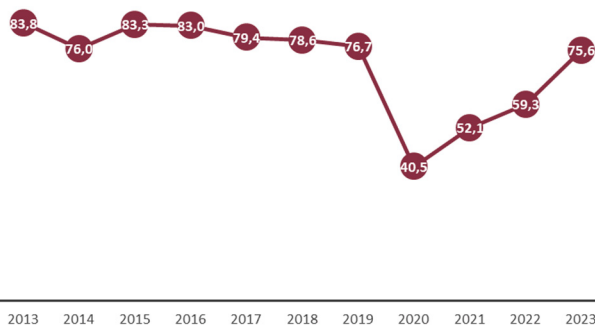
Inspeccions per cada 1000 habitants



% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions



% Inspeccions informatives sobre total d'inspeccions



En efecte, el 2023 s'observa un important increment en el **nombred'inspeccions per 1.000 habitants** (0,88; +62,1%), valor que se situa en el mateix nivell de l'any 2018. Al mateix temps, torna a caure, per segon any consecutiu, el **percentatge d'inspeccions amb recursos propis** (49,9%; -16,7 punts percentuals respecte 2022) i creix, per tercer any consecutiu, el **percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (75,6%; +16,3 punts percentuals respecte l'any 2022). L'evolució d'aquests indicadors es deu a la progressiva recuperació i a l'increment substancial de les inspeccions informatives realitzades pel Serveis de Polítiques de Consum de la Diputació de Barcelona.

**0,88**

↑ +62,1%

**Inspeccions per
cada 1.000
habitants****49,9%**

↓ -16,7 p.p.

**% d'inspeccions
amb recursos
propis sobre
inspeccions totals****75,6%**

↑ +16,3 p.p.

**% d'inspeccions
informatives
sobre inspeccions
totals**

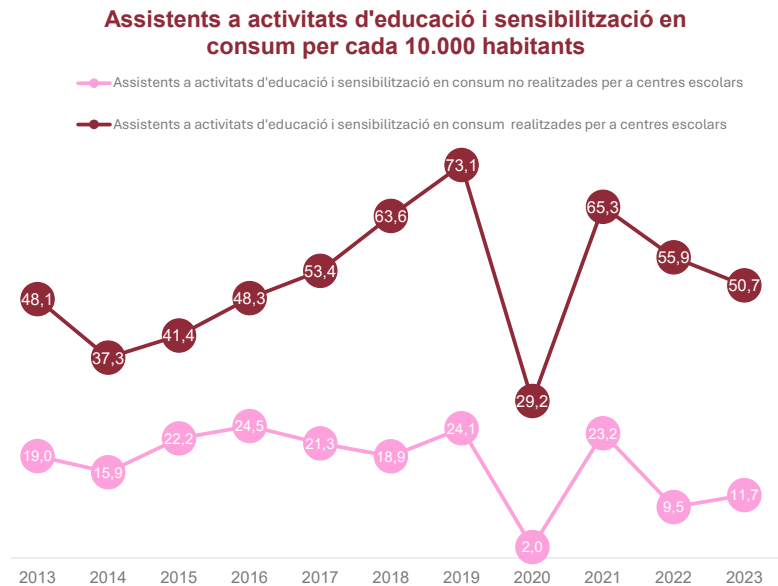
Torna a caure el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum

Tot i que l'any 2021 semblava que podrien recuperar-se els nivells pre-pandèmia del **nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum** (de fet, en aquella edició s'assoliren nivells propers als màxims de les respectives sèries històriques), la caiguda experimentada en el valor dels dos indicadors l'any 2022 va posar en dubte aquella possible recuperació. Aquest fet es confirma l'any 2023, sobretot pel que fa a la mitjana d'**assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars**.

En efecte, la mitjana de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum en els centres escolars per cada 10.000 habitants** (50,7) s'ha tornat a reduir per segon any consecutiu (un 9,4% respecte l'any 2022 i un 22,4% respecte 2021), situant-se per sota dels nivells del 2018.

A més, per grups de població, s'eixampla la diferència en el valor de la mitjana a favor dels municipis de 10 a 50 mil habitants.

En canvi, l'any 2023 creix el nombre de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum fora dels centres escolars**, tot i situar-se en nivells modestos (11,7 persones assistents de mitjana per cada 10.000 habitants; +23,8% sobre 2022) i allunyats del valor de l'indicador l'any 2021 (23,2) i dels valors pre-pandèmia (24,5 l'any 2016 i 24,1 l'any 2019). El més significatiu és que són els



50,7

↓ -9,4%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (centres escolars) per 10.000 hab.



11,7

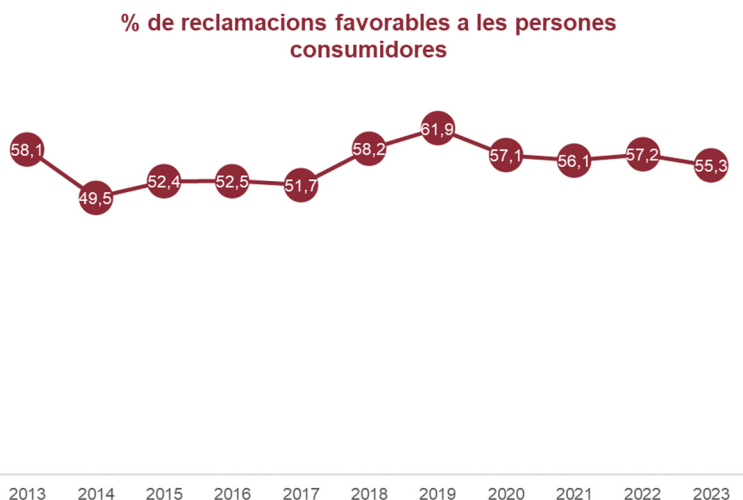
↑ +23,8%

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum (fora de centres escolars) per 10.000 hab.

municipis més grans el que causen aquesta evolució positiva durant 2023 (de 2,1 a 7,6 persones assistents per cada 10.000 habitants), mentre els municipis de 10 a 50 mil habitants veuen empitjorar lleugerament el valor de l'indicador (del 2022 al 2023 disminueix de 31,0 a 23,8 persones assistents per cada 10.000 habitants).

Tot i caure molt lleugerament, el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores es manté alt i per sobre dels nivells pre-pandèmia

En aquesta edició, el **percentatge de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores sobre el total de reclamacions tancades** perd l'estabilitat assolida durant els darrers tres anys i cau per sota el 56%. Malgrat això, el valor de l'indicador és el setè més alt de la sèrie històrica (considerant que el període 2018-2022 ha estat especialment bo).



Centrant-nos en el valor de l'indicador en aquesta edició de 2023, el **percentatge de reclamacions favorables a la persona consumidora** se situa en el 55,3% molt lleugerament per sota dels nivells del període 2018-2022 i també del 2013, però superior a la resta de la sèrie històrica. Una causa pot ésser la dificultat per a resoldre positivament els casos relacionats amb els serveis bancaris i algunes empreses de telecomunicacions.



55,3%

↓ -2,0 p.p.

% reclamacions favorables a la persona consumidora

En aquesta edició, el **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** cau en tots dos **grups de municipis**, tot i que de manera poc significativa, mantenint-se lleugerament més alt el valor de l'indicador en els municipis de 10 a 50 mil habitants.

Grup 10-50M

56,5% ↓

Grup +50M

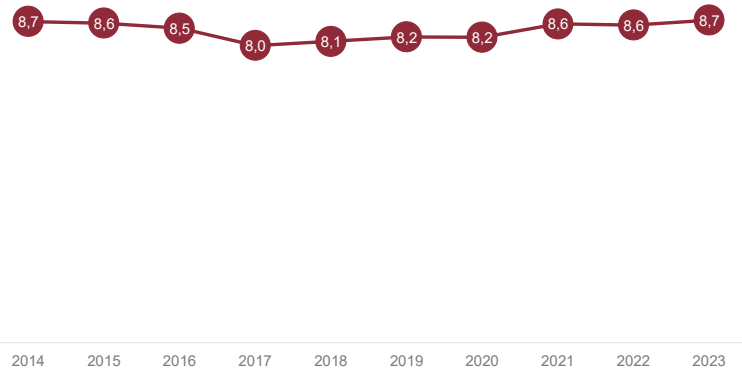
54,8% ↓

Diferències en el % reclamacions favorables a la persona consumidora per grup de municipis

Màxim històric en el nivell de satisfacció de les persones consumidores amb l'OMIC

Després de dos anys d'estabilitat amb una valoració de 8,6, el **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** creix lleugerament i se situa en el nivell més alt de la sèrie històrica d'aquest indicador. Aquest fet referma l'excel·lència i potencia la molt alta valoració dels Serveis municipals de consum per part de les persones consumidores. Val a dir que el valor d'aquest indicador sempre ha estat molt alt des de la seva creació.

Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC



Així, tenint en compte que els municipis que realitzen les enquestes de satisfacció pugen fins al 44% del total (el percentatge més alt de la sèrie), **el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** s'incrementa, l'any 2023, fins a 8,7 punts sobre 10 (+0,1 punts respecte el 2022).

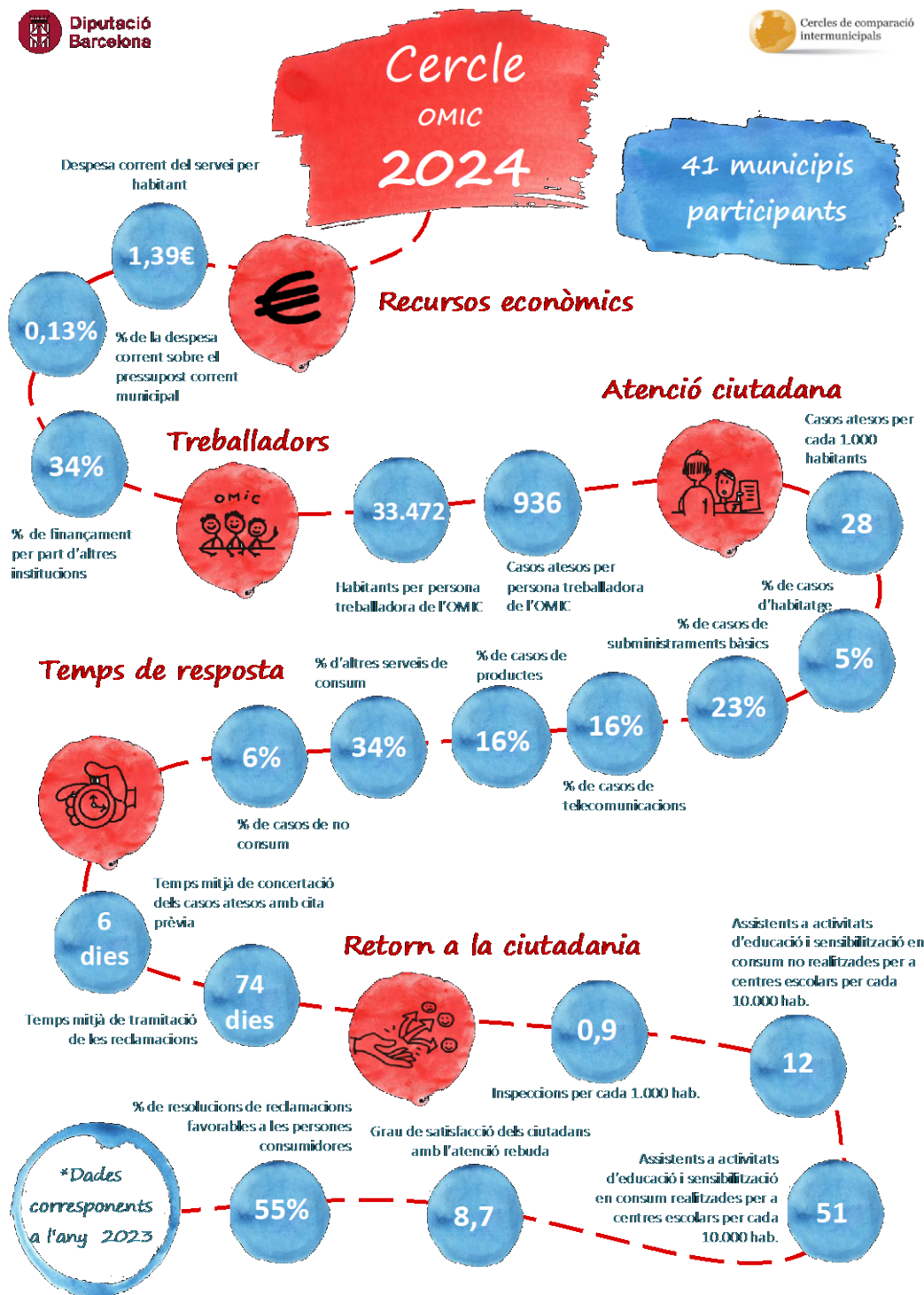


8,7/10

↑ +0,1 punts

Grau de
satisfacció dels
ciutadans amb
l'atenció rebuda a
l'OMIC

Serveis públics locals de Consum 2023: Resum executiu



Cercles de Comparació Intermunicipals. Servei de Programació. DIPUTACIÓ DE BARCELONA

Figura 4. Infografia del Servei d'OMIC. Mitjanes corresponents a l'any 2023.

Recursos econòmics

En aquesta setzena edició del Cercle d'OMIC, corresponent a les dades de l'any 2023, **la despesa corrent per habitant puja a 1,39€ (+5,2%)** i també creix la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès (+18,4%)**, fins assolir, de nou i després de la caiguda de l'any 2022, el valor màxim de la sèrie històrica de l'indicador (46,7€). La **despesa corrent del servei de consum sobre el pressupost corrent municipal** es manté en el **nivell més baix de la sèrie històrica (0,13%)**, idèntic al de l'any 2022.

Torna a créixer lleugerament, per sisè any consecutiu, el **percentatge de finançament per part de l'Ajuntament sobre la despesa corrent (+1,8 punts percentuals respecte l'any 2022)** i, conseqüentment i com que no hi ha altres fonts de finançament, **cau el percentatge de finançament per part d'altres institucions (-1,8 punts percentuals)**. Amb tot, el 2023 els ajuntaments assumeixen, de mitjana, el 66,1% de les despeses corrents de les OMIC i la Diputació de Barcelona finança el 33,9% restant.

Persones treballadores

L'any 2023 **s'estabilitza el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**, mantenint-se exactament en el mateix nivell que l'any 2022 (936 casos) i, a causa d'ajustaments en el personal dels Serveis Públics de Consum, **creix lleugerament el valor de l'indicador "habitants per persona treballadora de l'OMIC" (+1,3%)**, fet que manté la pressió sobre el personal del Servei d'OMIC.

En aquesta edició, **cau lleugerament el nombre de casos per cada 1.000 habitants (28,0 casos per 1.000 habitants; -1,4% sobre 2022)**, fet que manté el valor de l'indicador en la línia de tendència lleugerament decreixent de la sèrie històrica.

Amb algun matís que explicarem a continuació, **es confirma la normalització en la distribució de casos per tipologia**, fet que és avalat per la pràctica coincidència de la gran majoria dels indicadors d'aquest grup amb la seva respectiva línia de tendència. És el cas del **percentatge d'altres serveis de consum (34,0%)**, amb un repunt a l'alça (+2,8 punts percentuals respecte l'any 2022) associat a l'increment de casos de serveis bancaris. També és el cas del **percentatge de casos de subministraments bàsics (23,0%)**, el qual es consolida en el segon lloc, tot i una lleugera reducció respecte l'any 2022 (-1,6 punts percentuals); i del **percentatge de casos de telecomunicacions (15,7%; -1,8 punts percentuals)**, si bé aquest indicador se situa, per primera vegada de la sèrie històrica, en la quarta posició (durant quatre anys va ser la principal tipologia de casos atesos). Així, aquest 2023 se situa en tercer lloc el **percentatge de casos de productes (16,1% dels casos atesos)**, el qual experimenta un repunt significatiu (+2,3 punts percentuals), especialment rellevant en un context d'estabilitat del nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants. Per últim, es redueix el pes dels dos indicadors minoritaris que completen la distribució dels casos atesos per tipologia: els **casos de no consum (5,9%; -0,9 punts percentuals respecte el 2022)** i els **casos d'habitatge (5,3%; -0,8 punts percentuals respecte 2022)**.

Es confirma una quarta **caiguda** consecutiva en el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos (22,2%; -1,6 punts percentuals respecte 2022)** i creixement paral·lel, en el context d'igualtat de casos amb l'edició anterior, del **percentatge de consultes d'informació (76,8%; +1,6 punts percentuals)**, de llarg, el valor màxim de la sèrie històrica de l'indicador.

Atenció ciutadana

Atenció ciutadana

Superats els efectes de la pandèmia de la Covid-19 sobre les **vies d'atenció i tramitació dels casos atesos** per les OMIC, l'**atenció presencial** es manté aproximadament a la meitat dels nivells pre-pandèmia (32,9% dels casos; +0,1 punts sobre 2022) i es segueix observant una redistribució de les altres dues vies d'atenció i tramitació: torna a créixer el pes de l'**atenció per telèfon** (40,6% dels casos; +2,6 punts percentuals respecte l'any anterior) i torna a caure, per tercer any consecutiu, l'**atenció per Internet** (22,7% dels casos; -3,7 punts percentuals); el 3,8% restant dels casos (+1,0 punt percentual) corresponen a l'**atenció per altres vies**. Es confirma la tendència a una **atenció no presencial**, sobretot per telèfon i sobretot en els municipis de més de 50 mil habitants (on el 2023, de mitjana, el 42,8% dels casos es van atendre per telèfon i el 22,9% per Internet). En termes percentuals, es manté una major **atenció presencial** als municipis de 10 a 50 mil habitants (el 42,8% dels casos atesos es van atendre presencialment i el 32,1% per telèfon).

Temps resposta

El **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia ha baixat a nivells pre-pandèmics** (6,0 dies; -15,1% respecte el 2022) i se situa, fins i tot per sota de la línia de tendència de l'indicador. En canvi, tot i reduir-se significativament, **el temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any 2023 segueix en nivells molt alts** (74,5 dies; -19,4%).

Retorn a la ciutadania

Per primera vegada des de 2019 i amb una intensitat encara superior a la d'aquella edició pre-pandèmia, **creix el nombre d'inspeccions per cada mil habitants** (0,88 el 2023; +62,1% respecte el 2022), situant-se al nivell de l'any 2018. Això és causat per la **reducció del percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** (49,9%; -16,7 punts percentuals respecte l'any 2022) i per l'important, **increment del percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions** (75,6%; 16,3 punts percentuals respecte el 2022). La **intensificació del suport de la Diputació de Barcelona**, pel que fa a les **inspeccions informatives**, explica aquesta evolució.

S'estabilitza, amb diferències entre els dos indicadors, l'**assistència a les activitats d'educació i sensibilització en consum**. Així, **torna a caure el nombre de persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per als centres escolars** (-9,4% respecte 2022), situant-se entre els nivells de 2016 i 2017, ja molt lluny dels valors màxims de 2018, 2021 i, sobretot, 2019. En canvi, tot i mantenir-se en nivells molt baixos, **augmenta l'assistència a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades fora dels centres escolars** (+23,8%), esforç centrat en el grup de municipis de més de 50 mil habitants.

Finalment, **tot i caure lleugerament el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** (55,3%; -2,0 punts percentuals respecte l'any 2022), el valor d'aquest indicador es manté en la banda alta de la sèrie històrica. Aquí s'ha de tenir present la dificultat per a resoldre els casos relacionats amb els serveis bancaris (especialment, els casos de frau), com explicarem més endavant.

Nogensmenys, diu molt en favor dels Serveis Públics de Consum que **el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC es puja** fins als 8,7 punts sobre 10 (+0,1 punt respecte el 2022), una evolució positiva que confirma l'**excel·lent resultat assolit pels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC** aquest 2023.

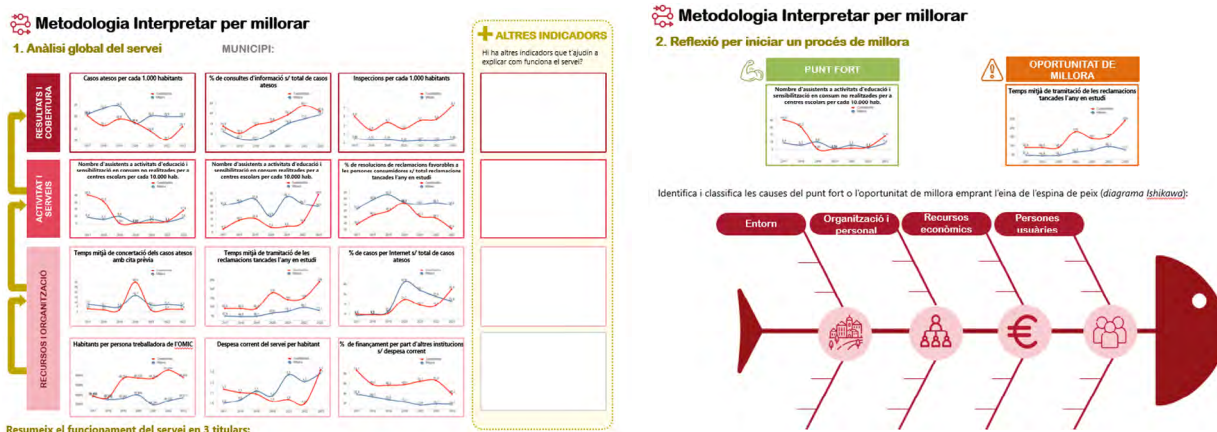
Tallers de millora

Els dies 6 i 12 de juny del 2024 es van celebrar, presencialment, els tallers de millora amb el personal tècnic dels diferents serveis d'OMIC participants. Durant els tallers, les persones assistents van **intercanviar experiències** sobre les experiències viscudes i l'evolució dels Serveis Públics de Consum durant l'any 2023.

El tallers contemplaven la realització de **dues dinàmiques** que van ajudar a conèixer millor els indicadors treballats en el marc del projecte i a fomentar l'intercanvi d'experiències.

La primera dinàmica, "**anàlisi global del servei**", fou un treball l'objectiu del qual era donar valor a la utilitat dels indicadors del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) per fer una anàlisi global del servei i generar, des d'una reflexió inicial, un procés de millora efectiu. Aquesta primera dinàmica tenia tres parts: la primera fou una anàlisi global del servei a partir d'una selecció de 12 indicadors del QRI, completada amb indicadors addicionals proposats pel municipi; la segona consistí en fer la reflexió inicial per endegar un procés de millora, a partir de la identificació i classificació de les causes d'un punt fort o una oportunitat de millora triats entre els indicadors del primer exercici; finalment, aquesta primera dinàmica acabà amb una posada en comú, consistent en la presentació de tres titulars que caracteritzessin clarament el Servei Públic de Consum de cada municipi participant.

A continuació es presenta un exemple de les plantilles



La segona dinàmica "**Un problema, una solució**", i tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels diferents serveis. El personal tècnic de cada municipi havia de preparar preguntes curtes i de fàcil resposta sobre aspectes del dia a dia, dificultats no resoltes, dubtes de gestió o qualsevol inquietud respecte el servei. Posteriorment, s'iniciava un torn de preguntes i respostes ordenat, en el qual cada persona formulava la seva pregunta i responia a les de la resta.

A continuació es presenten els resultats d'aquesta segona dinàmica ("**Un problema, una solució**"), les reflexions i aportacions de la qual han estat classificats per temes o per àmbits.

Persones treballadores

Quines formacions i recursos tenen disponibles els tècnics i tècniques de l'OMIC per actualitzar els seus coneixements?

En la majoria de casos no s'han realitzat formacions recentment per falta de noves ofertes, malgrat és important fer aquestes formacions per actualitzar-se i està al corrent de les tendències i dels canvis normatius en matèria de consum.

D'altra banda, també es destaca la possibilitat de crear un repositori de documents compartit entre els serveis de consum per facilitar l'intercanvi d'informació. En aquest sentit, la Xarxa Local de Consum podria ser l'espai idoni per encabir aquest repositori. Això permetria aprofundir en el coneixement col·lectiu dels professionals de les OMIC i col·laborar en la creació de metodologies, processos de treball, i en l'estandardització de plantilles i documents.

Finalment, en alguns casos, es menciona que si els tècnics de l'OMIC troben un tema que desconeixen i no saben com abordar, col·laboren amb altres entitats o professionals, com col·legis d'advocats, associacions de consumidors i altres recursos similars.

Com es gestiona el teletreball? De quina manera influeix en el funcionament del servei?

La implementació del teletreball varia segons cada municipi. Alguns tècnics de l'OMIC treballen remotament un o dos dies a la setmana, reservant aquests dies per a tasques administratives i de gestió, mentre que la resta de la setmana es dediquen a l'atenció directa a la ciutadania. Durant els dies de teletreball, en alguns casos, també es realitzen atencions telefòniques.

Si es vol oferir atenció presencial tots els dies de la setmana, el personal de l'OMIC pot rotar per assegurar una presència constant a l'oficina. Pel que fa als serveis unipersonals, on és complicat combinar l'atenció presencial diària amb el teletreball, es podria optar per atencions telefòniques o telemàtiques els dies en què el personal no està físicament a l'oficina.

Atenció ciutadana: cita prèvia

De quina manera es poden organitzar millor i més eficientment les cites presencials?

En la majoria de municipis que funcionen exclusivament amb cita prèvia, exceptuant algun cas, no s'accepta la possibilitat d'atendre casos sense cita prèvia. En el cas que es presenti una persona sense cita, s'informa de quin és el procediment per obtenir una cita i poder atendre el seu cas. Sigui com sigui, es posa de manifest la necessitat de reservar moments específics per realitzar l'atenció i la gestió dels casos. En aquest sentit, alguns municipis tenen espais reservats, com ara dos matins per setmana, on només realitzen atenció a la ciutadania.

En relació al temps d'atenció de les cites, és complicat establir una dedicació perquè les casuístiques són molt diverses, però es consensua un màxim de 30 minuts. En alguns casos es reserven espais de 45 minuts per evitar tenir problemes de temps amb les següents cites programades en cas en que alguna s'allargui.

Atenció ciutadana: tipologia d'atenció

Davant del dilema entre atendre més usuaris o prioritzar la qualitat de l'atenció i la gestió dels casos, què s'ha de prioritzar?

La majoria de municipis indiquen que el factor decisiu són els recursos disponibles. Quan l'Ajuntament té un servei jurídic propi que col·labora amb l'OMIC, és més fàcil i operatiu atendre més casos. Una altra manera d'atendre més casos sense crear colls d'ampolla és tenir diferents plantilles de documents perquè les persones usuàries puguin fer les reclamacions de manera autònoma. Es conclou que no es pot limitar el nombre de casos, ja que sempre es prioritzarà l'atenció a la ciutadania, però cal tenir mecanismes per fer aquesta atenció el més àgil possible, tot garantint la qualitat del servei.

Quines mesures es poden aplicar per incrementar els casos atesos per Internet?

Es proposa modificar el sistema d'atenció i limitar els dies i el temps de les visites presencials, fomentant l'ús de la via online. Paral·lelament, es proposa col·laborar amb l'OAC i utilitzar-la com a via d'entrada. Alguns municipis han dissenyat formularis web per tal de potenciar que les persones usuàries utilitzin aquest canal per l'exposició tant de consultes com de reclamacions. Per altre banda, l'atenció telefònica també pot ser una via d'atenció complementària que en moltes ocasions permet fer un primer filtratge o inclús resoldre la consulta en aquell moment. En el cas dels municipis amb baixa densitat poblacional, la majoria posen de manifest que la presencialitat és la via més habitual d'atenció degut a la seva realitat sociodemogràfica.

Quin ús se li pot donar al WhatsApp?

Es pot fer servir per una comunicació més àgil i directa entre el/la tècnic/a i la persona consumidora, oferint la possibilitat de demanar cites prèvies, d'enviar i rebre informació i documentació rellevant dels casos.

En el cas que la comunicació amb l'entitat reclamada s'hagi mantingut per aquesta via, es pot utilitzar la conversa com a prova per a les reclamacions, exportant el xat o a través de captures de pantalla de les converses.

Tipologia de casos

Recentment s'ha incrementat el nombre de consultes relacionades amb les clàusules abusives hipotecàries. Han estat casos gestionats per les OMIC o s'han derivat a d'altres organismes? Quines respostes acostumem a donar les entitats bancàries?

La majoria de municipis sí que tramiten aquest tipus de casos. Tot i així, alguns municipis deriven els casos a altres organismes, com associacions de consumidors o despatxos d'advocats, per manca de recursos i personal especialitzat. En qualsevol cas, és important advertir a les persones usuàries que la majoria de respostes solen ser negatives, per no crear falses expectatives. Les respostes de les entitats bancàries varien segons l'entitat.

Reclamacions

De quina manera es pot millorar el temps mitjà de tramitació de les reclamacions?

Un cop s'ha superat el termini legal de 30 dies establert per donar resposta, la majoria de municipis deixen alguns dies més per tal d'intentar obtenir-la. Si no s'obté resposta, es realitza un segon requeriment de 10 dies. Tot i així, abans de fer aquest segon requeriment, és recomanable trucar a la persona consumidora per assegurar que no ha obtingut resposta en cas que aquesta no hagi estat notificada a l'OMIC. En la majoria de municipis, la segona notificació es fa a través d'un correu electrònic adjuntant el justificant de la primera notificació. La majoria d'empreses responen més ràpid per correu electrònic que per notificació electrònica. Tot i així, es posa de manifest la importància d'enviar la reclamació per la doble via, correu electrònic i notificació electrònica, amb l'objectiu d'assegurar que l'empresa l'ha rebut. En el cas que no es respongui reclamació al segon requeriment, es proposa fer-ne fins i tot un tercer. Ara bé, en el cas de no rebre resposta dins dels terminis internament establerts, es tanca l'expedient. S'aconsella adjuntar en cada notificació el justificant de gestió on consta la data i la persona a qui va arribar anteriorment la reclamació. Si bé és cert que la majoria d'empreses responen per correu electrònic, cal insistir per a que responguin per la via oficial, que és la notificació electrònica. En el cas que l'empresa acabi contestant al cap d'un temps, la majoria de municipis reobren l'expedient i comuniquen a la persona usuària quina ha estat la resposta de l'empresa.

És realment factible la mediació en matèria de consum ?

La majoria de municipis no fan mediacions per falta de temps i recursos. Tot i així, alguns municipis sí que en fan, encara que no de forma habitual. També es comenta que en municipis amb baixa densitat poblacional i amb el comerç local, dur a terme mediacions pot ser més complicat ja que sovint existeix un sentiment de desconfiança. Per aquest motiu, es recomana primer trucar a l'establiment per explicar la situació i els beneficis d'acceptar una mediació amb el consumidor. Es creu que la mediació sol ser efectiva, però requereix molt de temps i recursos.

D'acord amb el Decret de Mediació, la persona consumidora ha de presentar reclamació prèvia a l'empresa per poder sol·licitar la mediació. Com es pot ajudar a fer la reclamació prèvia a les persones que sol·liciten suport per fer-ho?

Per una banda, es proposa informar la persona reclamant sobre totes les opcions disponibles per fer la reclamació prèvia. Després, es recomana la manera més senzilla segons cada cas concret, amb explicacions detallades sobre el procediment i la informació que cal obtenir. Si malgrat aquesta orientació, la persona troba dificultats per completar el tràmit, es suggereix ajudar directament a escriure la reclamació, tot indicant que s'entitat no té els mecanismes d'accessibilitat adequats per a totes les situacions personals. També es pot optar per fer la reclamació prèvia des de l'OMIC amb l'autorització explícita de la persona reclamant i amb ella present des d'un inici.

D'altra banda, es pot encoratjar a la persona per a que demani suport d'un familiar o persona propera que la pugui ajudar a presentar la reclamació prèvia.

Col·laboreu amb les associacions de consumidors?

De manera generalitzada, no es fan col·laboracions amb les associacions de consumidors. Només en casos molt concrets, quan es presenta una reclamació que el tècnic de l'OMIC vol contrastar algun aspecte sobre la forma d'abordar-la.

De quina manera es poden gestionar els casos en què la reclamació no té cap possibilitat d'èxit?

Tal com es va comentar en edicions anteriors, es pot utilitzar la normativa com a principal argument per avisar que la reclamació probablement no serà favorable per a la persona que la presenta. En aquest sentit, hi ha consens en no crear falses expectatives al tractar qualsevol cas, però també en respectar la decisió de la persona consumidora de presentar la reclamació si així ho considera.

En tot cas, és important considerar dur a terme mesures preventives i proporcionar indicacions a la persona reclamant per evitar que es repeteixi una situació similar.

Quines estratègies es poden implementar per augmentar el nombre de resolucions favorables de reclamacions?

En general, es recomana insistir amb les empreses. En primer lloc, enviar recordatoris a l'empresa perquè doni resposta a la reclamació. En aquest sentit, es recomana elaborar un model tipus de carta o correu electrònic de recordatori per agilitzar el procés quan no hi ha una resposta inicial.

Si és necessari, fins i tot es pot considerar fer una mediació en segona instància per revisar de nou tota la informació i documentació aportada per la persona consumidora.

En cas de resposta negativa de l'empresa, normalment s'obre un termini perquè el consumidor pugui presentar al·legacions addicionals i, si no es presenta cap resposta, el cas es tanca. Per altra banda, quan l'empresa respon negativament malgrat el cas sigui evident, l'OMIC pot adjuntar la normativa pertinent i enviar-la a l'empresa perquè revisi la seva resposta, utilitzant d'aquesta manera la normativa com a suport per a les al·legacions del consumidor.

Retorn a la ciutadania: inspeccions

En els municipis que es realitzen inspeccions informatives i es detecten alguns incompliments, com actuar si l'establiment no aplica les mesures correctores? Hi ha algun mecanisme abans d'arribar a realitzar una sanció?

En alguns casos es va implementar un sistema amb dos avisos sense sanció i un tercer avís amb sanció. Així, els establiments sabien com funcionava el procés d'inspecció. Entenien que si seguïen incomplint la normativa després del segon avís, la propera vegada ja tindrien una sanció. Com a resultat, moltes vegades no es necessitava arribar al tercer avís amb sanció perquè els establiments feien els canvis necessaris per complir amb la normativa de consum.

Com es poden fer inspeccions amb recursos propis? Quin tipus de personal es necessita i amb quina qualificació?

Per optimitzar els recursos existents, alguns ajuntaments col·laboren amb el servei de Salut Pública i aprofiten les seves inspeccions per fer també les de Consum. Es creu que les inspeccions informatives en consum no afegeixen molta feina i, en general, salut pública accepta fer-les sense inconvenients.

Retorn a la ciutadania: xarxes socials

De quina manera es poden gestionar les actuacions en xarxes socials de l'OMIC, ja siguin xarxes pròpies o genèriques de l'Ajuntament? Quina és la relació amb el departament de comunicació?

L'ús de les xarxes socials permet una major difusió i accessibilitat a les notícies, consells i activitats de l'OMIC. Per a la gestió de les xarxes socials centralitzades, es requereix una bona coordinació amb el departament de comunicació i, encara que no garanteixi una gran presència del servei de consum en les xarxes perquè es pot veure diluïda entre la resta de la informació municipal, sí que ofereix un canal de comunicació amb més seguidors i potencialment un major nombre de visualitzacions. En canvi, l'avantatge de les xarxes pròpies és que l'OMIC té una major flexibilitat a l'hora de fer publicacions.

En ambdós casos, per tal d'aconseguir d'una millor presència, es recomana publicar de forma constant i generar itineraris o pla de comunicació per garantir un flux constant de continguts. En relació a les xarxes pròpies, en alguns casos s'ha optat per la contractació d'empreses externes per a la gestió de les xarxes socials. Tot i que pot semblar un estalvi de temps i feina, la realitat és que el personal tècnic ha de revisar contínuament els continguts dissenyats per l'empresa i això també els comporta un cert temps.

El fet o no de tenir xarxes socials pròpies de l'OMIC depèn de les dinàmiques i protocols de cada Ajuntament. En el cas d'ajuntaments amb un departament de comunicació potent, es proposa aprofitar aquest recurs i gestionar-ho a través de les xarxes socials pròpies de l'Ajuntament. Per contra, en aquells consistoris on la política comunicativa té marge de millora, les xarxes socials pròpies de l'OMIC poden ser una bona opció per destacar les accions i la tasca duta a terme per l'OMIC. Per tant, una opció o altra dependrà de la política comunicativa de cada Ajuntament i dels recursos que es destinin en aquesta matèria.

Retorn a la ciutadania: activitats sensibilització, campanyes i projectes transversals

Quines campanyes de sensibilització en consum es poden realitzar per arribar a un major nombre de persones?

Com en d'altres edicions, es posa de manifest que les activitats presencials tenen una dificultat afegida que consisteix en mobilitzar a la ciutadania perquè hi assisteixi físicament. Es proposa, com a alternativa, realitzar campanyes a la ràdio local (la Diputació de Barcelona col·labora amb les OMIC per fer campanyes en aquest mitjà de comunicació). Alguns municipis ja tenen una programació planificada i regularment assisteixen a la ràdio per parlar sobre consum i resoldre consultes en directe. Paral·lelament, es recomana utilitzar els mitjans locals més populars, (podcast, revista municipal...) i les xarxes socials per desenvolupar activitats d'educació i sensibilització no presencials.

També es proposa dissenyar campanyes informatives per a col·lectius específics, per exemple, adreçades a gent gran. La col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament és essencial per engegar aquest tipus de campanyes més específiques (educació, serveis socials, comunicació...). L'elaboració de díptics i altres materials de suport han funcionat molt bé en alguns municipis.

Es recomana la posada en marxa de stands quan hi hagin esdeveniments assenyalats del municipi (mercats no sedentaris, fires, festa major...). En aquest sentit, el dia mundial del consumidor és una data ideal per fer aquets tipus de campanyes al carrer i donar a conèixer l'OMIC al conjunt de la població. També s'assenyala intentar crear sinèrgies i col·laboracions amb associacions de consumidors per l'organització d'activitats de sensibilització en consum.

Quines accions es realitzen pel dia mundial del consumidor?

Aprofitar la temàtica proposada per la Diputació de Barcelona pel dia del consumidor per inspirar-se en el tipus d'activitats a realitzar. És important crear sinèrgies amb altres departaments de l'Ajuntament per organitzar alguna activitat conjunta i arribar a més públic. També han estat exitoses les col·laboracions amb organitzacions privades o del tercer sector. A més, la creació de marxandatge propi de l'OMIC és una bona manera de donar visibilitat al servei. En altres casos, s'ha optat per fer bustiades massives informant sobre els serveis de l'OMIC o fins i tot rifes amb premis per incentivar la participació de la ciutadania en les activitats que s'organitzen.

De quina manera es poden fer comunicacions a la ciutadania més visuals, efectives i accessibles?

Es proposa publicar una sol·licitud al portal de la Xarxa Local de Consum de la Diputació de Barcelona per obtenir un servei específic enfocat en crear comunicacions més accessibles per a les persones consumidores.

Com es poden potenciar les activitats de sensibilització en consum sense augmentar la dotació econòmica del servei?

Com en edicions anteriors, es recomana buscar suport i col·laborar amb altres departaments de l'Ajuntament per dur a terme activitats de sensibilització. Treballar conjuntament permet participar en activitats compartides i aprofitar els recursos disponibles, així com arribar a una població més diversa.

Per altra banda, també es proposen accions més concretes i fàcils d'implementar però que poden tenir un major impacte, com per exemple, publicar els vídeos de les xerrades que es realitzen a la pàgina web de l'Ajuntament o fins i tot emetre-les en streaming. Això no només augmentaria la visibilitat de les activitats, sinó que també faria que la informació fos accessible a un públic més ampli que no pot assistir presencialment.

De quina manera es poden gestionar els casos d'estafes a gent gran i/o persones més vulnerables?

El més important és realitzar campanyes de prevenció i sensibilització adreçades a aquests col·lectius. Per tal de fer-ho, es poden realitzar accions aprofitant altres espais que generin altres serveis municipals, com poden ser els casals d'avis o les residències de gent gran.

Una vegada el cas ja s'ha donat, es proposa anar més enllà de l'atenció general i compartir la situació amb serveis socials, mediació ciutadana o a altres departaments de l'Ajuntament que, segons el cas, poden valorar la seva implicació.

En qualsevol cas, és important obrir el corresponent expedient i presentar la denúncia si s'escau.

Altres

De quina manera pot afectar al funcionament del servei la seva ubicació dins de l'estructura orgànica de l'Ajuntament?

Les percepcions respecte a la ubicació del servei varien segons el municipi. Tot i així, s'ha destacat la importància de formar part de l'àrea que engloba els serveis orientats a l'atenció a les persones, ja que l'OMIC és un servei orientat a la ciutadania i comparteix els usuaris/àries o usuaris/àries potencials amb altres serveis vinculats amb aquest àmbit.

Com es pot donar visibilitat a la feina de l'OMIC dins del propi Ajuntament?

Tal com s'ha comentat en edicions anteriors, és important donar visibilitat i transmetre el valor que l'OMIC aporta a la ciutadania, així com la seva contribució dins de l'Ajuntament. Una opció efectiva és informar periòdicament a la Junta de Govern sobre les accions i resultats de l'OMIC, en lloc de fer-ho de manera puntual. Es recomana utilitzar les infografies elaborades per la Diputació de Barcelona, que mostren les dades més rellevants del servei, per destacar els resultats quantitatius aconseguits i il·lustrar la importància del retorn a la ciutadania que té el servei.

Epíleg:

Quins canvis han vingut per quedar-s'hi i què ha tornat a la situació anterior a la pandèmia? Tots els canvis poden ésser explicats pels efectes de la pandèmia sobre els serveis públics de consum?

- ▶ La pandèmia de la Covid-19 ha estat un factor crucial i que cal tenir en consideració per entendre els canvis en els Serveis Públics de Consum dels darrers quatre anys.
- ▶ No obstant, no ha estat l'únic factor, tal com s'ha descobert a través de l'anàlisi dels indicadors i la seva evolució, així com de les reflexions i debats dels tallers de millora de la **16a edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de les Oficines Municipals d'Informació a la Persona Consumidora (OMIC)**.
- ▶ L'edició de 2023 és la quarta des de l'aparició sobtada de la pandèmia i la segona lliure dels seus efectes més importants, permetent avaluar quina és la nova normalitat, és a dir, quins canvis han estat revertits i quins canvis van arribar per quedar-s'hi.
- ▶ En aquest sentit, farem **l'exercici d'identificar** quins han estat els **principals indicis de recuperació de la normalitat dels Serveis Públics de Consum**, quins han estat els **principals efectes de la pandèmia que han continuat afectant el servei** i quines **altres realitats han aparegut un cop superats els efectes directes de la pandèmia** de la Covid-19.

Principals efectes de la pandèmia que han continuat afectant el servei d'OMIC

Nombre de casos per cada 1.000 habitants i nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC. Tot i que, com ja es va assenyalar en l'Informe de conclusions de l'edició anterior, el valor dels indicadors "**nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants**" i "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" se situa, aproximadament, en el nivell corresponent a la **línia de tendència de la sèrie històrica dels indicadors** (ambdues línies de tendència són lleugerament decreixents), l'estabilització dels casos comprovada en aquesta edició de 2023 (i també l'estabilització d'ambdós indicadors) situa els respectius nivells en una escala més baixa del nivell que s'havia consolidat abans de la pandèmia derivada de la Covid-19.

Distribució percentual de les vies d'atenció dels casos atesos. Aquesta edició confirma, inequívocament, la **tendència a la no presencialitat**, derivada dels efectes de la pandèmia sobre els Serveis Públics de Consum. Així, el pes de la via presencial es consolida en torn al terç del total i les vies no presencials (atenció telefònica i via Internet) se situen lleugerament per sobre del 63%, dins de les quals l'atenció telefònica duplica l'atenció per Internet. És cert que la pandèmia generà un increment molt fort de l'atenció via Internet i que aquest efecte inicial ha anat minvant, però també és cert que l'atenció en línia manté un pes dues vegades superior al nivell màxim anterior a la pandèmia. En qualsevol cas, podem concloure que la pandèmia generà, aparentment de forma estable, a una **preferència per l'atenció no presencial**.

Percentatge de consultes d'informació i de reclamacions. L'any 2020 es trencà la tendència a la reducció progressiva de la diferència entre el percentatge de consultes d'informació i el percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos. Des de la pandèmia i sense excepció, tot i que no només a causa de la pandèmia, començà a **créixer el pes de les consultes d'informació i a decreixar el pes de les reclamacions**, fins arribar-ne la diferència, en aquesta edició de 2023, al màxim de la sèrie històrica.

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions. Des de 2020, any d'impacte de la pandèmia de

la Covid-19 en els Serveis Públics de Consum, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi** va començar a augmentar, de forma intensa en cada edició, fins a l'any 2022. Malgrat que aquest any 2023 el valor de l'indicador ha caigut, es manté en la banda més alta de la sèrie històrica i resta molt per tornar als valors pre-pandèmia. Serà així? No ho podem saber i haurem d'esperar a futures edicions per a comprovar-ho.

Persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització no realitzades per als centres escolars. L'any sense **activitats d'educació i sensibilització en consum presencials fora dels centres escolars** (2020) sembla haver condicionat la seva organització i convocatòria per part dels municipis participants. Així, malgrat que l'any 2021 semblava haver-se recuperat aquest servei de les OMIC, els anys 2022 i 2023 han portat els valors dels indicadors a nivells molt més baixos dels habituals abans de la pandèmia. Seguirà sent així? Caldrà esperar a futures edicions del Cercle d'OMIC, tot i que les sensacions transmèses en els tallers de millora són de contenció.

Principals indicis de recuperació de la normalitat del servei d'OMIC

Percentatge de casos d'altres serveis de consum i de subministraments bàsics. Estabilitzat el nombre total de casos atesos i superat l'impacte inicial derivat de la pandèmia de la Covid-19, **els indicadors se situen, en la major part dels casos** (altres serveis de consum, subministraments bàsics i telecomunicacions), **sobre les línies de tendència en absència de crisi**. Tanmateix, aquest fet, signe de recuperació de la normalitat dels Serveis Públics de Consum, té dos matisos interessants, en els quals abundarem més endavant: un increment significatiu en el percentatge de casos de productes sobre el total de casos atesos i un nou repunt, aquest 2023, en el percentatge de casos d'altres serveis de consum, relacionat (sense dubte) amb els serveis bancaris i que s'haurà de seguir en properes edicions.

Temps mitjà de tramitació dels casos atesos amb cita prèvia. **Els temps de concertació de la cita prèvia segueix baixant i se situa en nivells pre-pandèmics**, fet que mostra, inequívocament, la integració dels aprenentatges adquirits en aquest format d'atenció a les persones usuàries.

Inspeccions per cada 1.000 habitants i inspeccions fetes per la Diputació de Barcelona. Després de tres anys sota mínims (de fet, entre 2020 i 2022 hi ha els tres valors més baixos de la sèrie històrica de l'indicador, i amb molta diferència), l'any **2023 creix significativament el nombre d'inspeccions realitzades per cada 1.000 habitants**, situant-se, com s'ha assenyalat durant l'Informe, a nivells de l'any 2018. Aquest fet, que pot apuntar a una certa normalitat en l'activitat inspectora en matèria de consum (pendent de confirmació en properes edicions), és degut a la reducció del percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis (i l'increment derivat en el pes de les inspeccions realitzades per la Diputació de Barcelona) i amb l'increment en el percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions. Així, es confirmen els **indicis de tornada a la normalitat pel que fa al percentatge d'inspeccions amb recursos propis i al percentatge d'inspeccions informatives sobre el total d'inspeccions**, després que els valors d'aquests indicadors canviessin moltíssim com a conseqüència de la pandèmia (veure el gràfic adjunt).

Persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització per als centres escolars. Si bé és cert que, per segon any consecutiu i després d'una forta recuperació (2021) dels nivells pre-pandèmia, aquest any 2023 ha caigut el **nombre de persones assistents a les activitats d'educació i sensibilització per als centres escolars**, l'alentiment en la caiguda fa preveure una

consolidació del valor de l'indicador en nivells alts, semblants als dels anys 2016-2017, tot i que lluny dels màxims de 2018 i 2019. Aquest fet ens porta a afirmar que els efectes de la pandèmia sobre aquest indicador ja han estat dissolts i que, en tot cas, la futura evolució dependrà, fonamentalment, de la voluntat dels municipis participants i dels acords amb Diputació de Barcelona (l'oferta de la qual, molt ben valorada pels Serveis Públics municipals de consum, té limitacions per ésser generalitzada).

Hores de formació per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. Es recupera el nombre d'hores de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques, indicador que recupera la normalitat pre-pandèmia aquest 2023, tercer any consecutiu de creixement.

Altres causes de canvis en el servei d'OMIC que han aparegut un cop superats els efectes directes de la pandèmia

L'**estabilitat** a què ha arribat el **nombre de casos atesos** aquest any 2023 (en relació amb l'any 2022), provoca que el **nombre de casos atesos per cada 1.000 habitants** i el **nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC** s'estabilitzin i se situïn en la banda més baixa de la sèrie històrica dels respectius indicadors, un cop superats els efectes de la pandèmia de la Covid-19 sobre els Serveis Públics de Consum. Hi ha altres elements que expliquen aquesta evolució i estabilització? Doncs sí, n'hi ha. D'una banda, la **resolució d'una part important dels conflictes amb les empreses de telefonia** durant els darrers anys, empreses que han entrat molt bé en els sistemes de mediació i de resposta a la ciutadania. D'una altra banda, la reducció en el nombre de casos no ha continuat per la **complexitat creixent en els casos d'altres serveis de consum** (serveis bancaris), sobretot els associats amb els cada cop més nombrosos **fraus bancaris** que poden **esdevenir una nova crisi de consum** i per als quals encara no hi ha una solució clara. Les persones responsables dels Serveis Públics de Consum participants en el Cercle d'OMIC això ho manifesten.

En definitiva...

En definitiva i pel que fa als efectes sobre el seu funcionament, **els Serveis Públics de Consum han deixat enrere la pandèmia?** Sí, alguns dels efectes s'han consolidat i han arribat per quedar-s'hi, al mateix temps que alguns indicadors han tornat als valors pre-pandèmia, en un context definit, a més, per l'aparició i identificació de factors externs que han influït en les Oficines Municipals d'Atenció al Consumidor durant el 2023.

Annexos

Guia d'interpretació

Introducció

Missió i funcions de les OMIC

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

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

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

- ▶ Atenció de consultes i assessorament als ciutadans.
L'OMIC és el servei municipal on es poden dirigir els ciutadans i les ciutadanes, en tant que consumidors/es i usuaris/es finals, per sol·licitar informació relacionada (compra de productes o prestació de serveis)
- ▶ Mediació en les controvèrsies de consum.
Participar de forma imparcial en les controvèrsies de consum, per tal d'ajudar a les parts a trobar un acord satisfactori per elles mateixes.
- ▶ Activitats informatives adreçades a les persones consumidores.
Accions que tenen per objectiu promoure, divulgar els drets i deures de les persones consumidores i usuàries i a l'hora les característiques dels productes i serveis.
- ▶ Inspecció d'establiments.
Accions per comprovar, verificar i controlar l'adequació dels productes i serveis a la normativa relacionada amb la defensa de les persones consumidores i usuàries.
- ▶ Activitats educatives en consum.
Activitats dirigides a les persones consumidores per tal de fomentar actituds de consum responsable.

Correlacions

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

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

- ▶ Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia.
- ▶ Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi.
- ▶ Temps mitjà de tramitació de les denúncies tancades l'any en estudi i no derivades a d'altres organismes.
- ▶ % de casos via presencial.

- ▶ Habitants per persona treballadora de l'OMIC.
- ▶ % d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques (es considera Oportunitat de Millora a partir del 5%).
- ▶ % de finançament per part de l'Ajuntament.

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

- ▶ % de reclamacions s/ total de casos atesos.
- ▶ % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos.
- ▶ % de casos segons tipologia (tanmateix, el % de casos de no consum es considera Oportunitat de Millora a partir del 15%).
- ▶ % de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a inspeccions als usuaris s/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum als usuaris/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball.
- ▶ % de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi.
- ▶ % de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi.
- ▶ El % de gestió directa/indirecta.
- ▶ Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.
- ▶ % de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques.
- ▶ % de dones amb càrrec de comandament s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de Comandament.
- ▶ % d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent.
- ▶ Despesa corrent en atenció i gestió de casos per cas atès.

Seguidament es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes de l'any 2023, es mostren:

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

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

Quadre Resum Indicators

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar l'ús de les OMIC	2023	Garantir l'acompliment de la normativa	2023	Fomentar actituds de consum responsable	2023	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2023
	Casos atesos per cada 1.000 habitants	28,0	Inspeccions per cada 1.000 habitants	0,9	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no	11,7	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	5,0
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	76,8%	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	49,9%	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum	50,7		
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	22,2%	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	75,6%	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	4,0		
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	1,0%						

USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2023	Oferir un servei accessible als usuaris	2023	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2023	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2023
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	6,0	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,7	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	5,3%	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	43,3%
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	74,5	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	32,9%	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	23,0%	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,3%
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres	22,0	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	40,6%	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	15,7%	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/	2,4%
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,7	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	22,7%	% de casos de productes s/ total de casos atesos	16,1%	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	53,0%
			% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	3,8%	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	34,0%		
			Només PF per sobre 25% mitjana		% de casos de no consum s/ total de casos atesos	5,9%		

VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	2023	Disposar dels recursos humans adequats	2023	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	2023	Reflectir l'estructura de gènere del personal	2023
	% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals)	100,0%	Habitants per persona treballadora de l'OMIC	33.472	% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	3,9 <small>Lindar inferior per OM: 5%</small>	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	78,5%
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0,0%	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	936	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	34.582	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	71,4%
			% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC	29,4%				
							Millorar les habilitats dels treballadors	2023
							Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	35,3
							% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions	74,2%

ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	2023	Finançar adequadament el servei	2023	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	2023
	Despesa corrent del servei per habitant	1,39	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	0,0	Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	46,7
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	0,13%	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	33,9		
			% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	66,1		

ENTORN		2023		2023		2023		2023
	Població	63.238	Densitat de població (hab. / Km2)	2.866	Renda per càpita	18.040	Nombre de centres	1
							Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC	1.994

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

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic

Impulsar l'ús de les OMIC

Casos atesos per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos atesos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per cada mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 27,96	Municipis participants: 41

% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de consultes d'informació rebudes a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de consultes d'informació}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 76,78%	Municipis participants: 41

% de reclamacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de reclamacions presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 22,25%	Municipis participants: 41

% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de denúncies presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies i queixes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 0,97%	Municipis participants: 41

Garantir l'acompliment de la normativa

Inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció entre el nombre d'inspeccions de consum realitzades i el nombre d'habitants del municipi expressat en tant per mil.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 0,88	Municipis participants: 41

% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el percentatge d'inspeccions realitzades amb personal propi de l'OMIC en relació al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions amb recursos propis}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'inspeccions amb recursos propis: Total d'inspeccions de consum efectuades als establiments per personal tècnic de l'Ajuntament i amb recursos del municipi. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 49,93%	Municipis participants: 24

% 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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'inspeccions informatives: Nombre d'inspeccions efectuades tant per personal de l'Ajuntament com amb el suport d'altres administracions, amb la finalitat d'informar a l'empresari de l'adequació a la normativa vigent en matèria de defensa de consumidors i usuaris. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes) ni les inspeccions amb resultat sancionador. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 75,56%	Municipis participants: 24

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.) i que no han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. Es pot comptabilitzar l'assistència a les activitats en format online sempre que hi hagi un registre d'inscripció o d'assistents. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. NO s'inclouen assistents a Exposicions <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 11,73	Municipis participants: 41

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'assistents a les activitats de formació en consum organitzades per l'OMIC, en els centres escolars adreçats a menors del municipi per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), i que han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada en horari escolar. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. SI s'inclouen assistents a Exposicions. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 50,68%	Municipis participants: 41

Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'intervencions als mitjans de comunicació local expressat per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació: nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió, premsa i pàgines Web (incloses les del domini de l'Ajuntament) i xarxes socials. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 4,03%	Municipis participants: 41

Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials

Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de xarxes socials sobre un total de quatre xarxes socials (facebook, twitter, instagram i linkedin) de titularitat municipal que utilitza la OMIC per difondre les seves activitats en aquest mitjà de comunicació. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, el valor és 0.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Presència a les principals xarxes socials}}{4} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presència a les principals xarxes socials: presència a les principals xarxes socials amb una activitat mínima: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (6 posts mínims anuals) - Twitter (6 missatges mínims anuals) - Instagram (6 fotos mínimes anuals) - LinkedIn (6 missatges mínims anuals) <p>El valor a posar ha de ser 0, 1, 2, 3 ó 4 en funció de a quantes xarxes socials d'aquestes s'hi té presència. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, s'ha de marcar amb un 0.</p> <p>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. <i>Font: Ajuntaments.</i></p>	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 5,00%	Municipis participants: 40

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 demandades 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 2023: 5,99 dies	Municipis participants: 34

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 74,48 dies	Municipis participants: 38

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:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 22,01 dies	Municipis participants: 8

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: <i>Resultat de l'enquesta</i>	
Variables emprades: Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC: Resultat de l'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). NO es mesura la satisfacció amb el resultat del procés, sinó l'atenció rebuda. En cas de no recollir anualment la dada, es pot utilitzar el valor obtingut en els darrers 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 8,69	Municipis participants: 18

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 3,71	Municipis participants: 41

% de casos via presencial s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen de forma presencial a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos via presencial}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 32,87%	Municipis participants: 41

% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen via telefònica a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per telèfon}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos per telèfon: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. S'inclouen els casos atesos per WhatsApp. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 40,64%	Municipis participants: 41

% de casos per Internet s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen mitjançant Internet a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per Internet}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos per Internet: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora realitza la seva sol·licitud mitjançant Internet (correu electrònic, web municipal, registre electrònic, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 22,67%	Municipis participants: 41

% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen a l'OMIC, per vies diferents a les anomenades anteriorment, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per altres vies}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 3,82%	Municipis participants: 41

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de l'habitatge que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'habitatge}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 5,35%	Municipis participants: 40

% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a subministraments bàsics (aigua, llum i gas) que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de subministraments bàsics}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 23,01%	Municipis participants: 40

% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de les telecomunicacions que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de telecomunicacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 15,65%	Municipis participants: 40

% de casos de productes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos la temàtica dels quals deriva de qüestions relatives a productes tangibles de consum que s'atenen a l'OMIC, en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de productes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 16,08%	Municipis participants: 40

% de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos atesos relatius a qüestions derivades de la prestació de serveis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'altres serveis de consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 34,00%	Municipis participants: 40

% de casos de no consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge dels casos que s'atenen a les OMIC i que no corresponen a consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de no consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 5,91%	Municipis participants: 40

Distribuir adequadament el temps efectiu de treball

% de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques d'atenció directa a la ciutadania respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC pel personal tècnic, suport i subcontractat.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 43,30%	Municipis participants: 40

% 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.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 1,31%	Municipis participants: 40

% 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:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum. S'inclouen les hores destinades a activitats amb assistència de públic, tant si s'ha controlat la participació com si no, i les hores d'activitats internes com poden ser les destinades a l'edició i difusió de continguts d'educació i sensibilització en consum. Es comptabilitzen les hores exactes de les activitats d'educació i sensibilització de consum que s'han dut a terme i se sumaran 3 hores en concepte de preparació, desplaçament, etc... per cada sessió realitzada. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 2,43%	Municipis participants: 40

% 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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 52,96%	Municipis participants: 40

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 55,25%	Municipis participants: 41

% de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de reclamacions derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 12,04%	Municipis participants: 41

% de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de denúncies derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 70,07%	Municipis participants: 31

III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 100%	Municipis participants: 41

Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 0%	Municipis participants: 41

Disposar dels recursos humans adequats

Habitants per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció d'habitants per treballador de l'OMIC.	
<i>Nombre d'habitants</i>	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els/les treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <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 2023: 33.472	Municipis participants: 41

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció de casos atesos per treballador de l'OMIC.	
<i>Total de casos atesos</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament}}{\text{Total de casos atesos}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <i>Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament:</i> S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 936	Municipis participants: 41

% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador mesura el nombre del personal de suport respecte el total del personal de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o complerta realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 29,44%	Municipis participants: 41

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació del indicador:	
Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar.	
<i>Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} \times \text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques: Nombre d'hores anuals laborals per conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 3,94%	Municipis participants: 39

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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de consum: Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic/a de Consum a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi 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. En cas que aquesta variable estigui en blanc (no apareix el valor automàticament), és necessari facilitar-la. Quan la dada aparegui automàticament, també caldrà actualitzar-la en cas necessari. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 34.582€	Municipis participants: 38

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que treballen a l'OMIC respecte del total de treballadors/res.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques: Total de persones treballadores de l'OMIC que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el Nombre de persones de suport administratiu. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 78,52%	Municipis participants: 40

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador expressa el percentatge de dones que tenen càrrec de comandament respecte del total de treballadors/res amb càrrec de comandament (homes i dones).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament: Sumatori del nombre total de dones treballadores de l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones): Sumatori del nombre de persones treballadores a l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 71,41%	Municipis participants: 31

Millorar les habilitats dels treballadors

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

Explicació de l'indicador:

Aquest indicador reflecteix el nombre d'hores d'assistència anuals a activitats formatives realitzades pels treballadors de l'OMIC.

Fórmula de càlcul:
$$\frac{\text{Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}}$$

Variables emprades:

- Hores de formació anuals de personal de l'OMIC amb funcions tècniques: Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). S'inclou tant la formació presencial com en línia. NO s'inclouen totes les hores de les jornades tècniques en matèria de consum, només s'inclouen els cursos que es realitzin en el marc d'aquestes jornades (comporta l'obtenció d'un certificat d'assistència).
No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. *Font: Ajuntaments.*
- 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. *Font: Ajuntaments.*

Valor mitjà de l'indicador 2023: 35,32

Municipis participants: 39

% 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:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos: És el número de persones empleades a l'OMIC amb funcions tècniques que han realitzat formació l'any d'anàlisi. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades dels/les treballadors/es que han fet formació (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 74,21%	Municipis participants: 40

IV. Dimensió econòmica

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'OMIC per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 1,39€	Municipis participants: 41

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent de l'OMIC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 0,13%	Municipis participants: 41

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 0%	Municipis participants: 41

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 33,86%	Municipis participants: 41

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 66,14%	Municipis participants: 41

Oferir el Servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari mitjà d'atendre un cas a l'OMIC (independentment de si es tracta d'una consulta d'informació, una reclamació o una denúncia).	
<i>Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà + (Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió x 0,75)</i>	
Fórmula de càlcul:	<i>X Despeses corrents del Servei</i>
<i>Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC</i>	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa a la ciutadania: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitza l'atenció real amb presència de públic, no les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà/na. Si que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a activitats de gestió de l'OMIC (consultes, reclamacions, denúncies, queixes, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum, etc.). Es comptabilitza com la resta de les Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC menys les dedicades a atenció directa, inspecció i activitats de sensibilització i educació en consum. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 46,71€	Municipis participants: 40

V. 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: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 62.238	Municipis participants: 41

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 2.866	Municipis participants: 41

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 2023: 18.039,7€	Municipis participants: 41

Nombre de centres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'OMIC per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'OMIC</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'OMIC: Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1	Municipis participants: 41

Any de posada en funcionament del servei d'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra l'any en que es va posar en funcionament l'OMIC del municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC.</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC: Any en que es va posar en funcionament el Servei d'OMIC al municipi. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2023: 1994	Municipis participants: 41



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Comerç, Consum
i Salut Pública

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum

Recinte Mundet. Edifici Serradell, 2a

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

Tel. 934 022 143

s.suportpolc@diba.cat

www.diba.cat/web/consum/cercles-de-comparacio-intermunicipal



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat/web/cci