



Ajuntament  
de Sabadell

# **Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell**

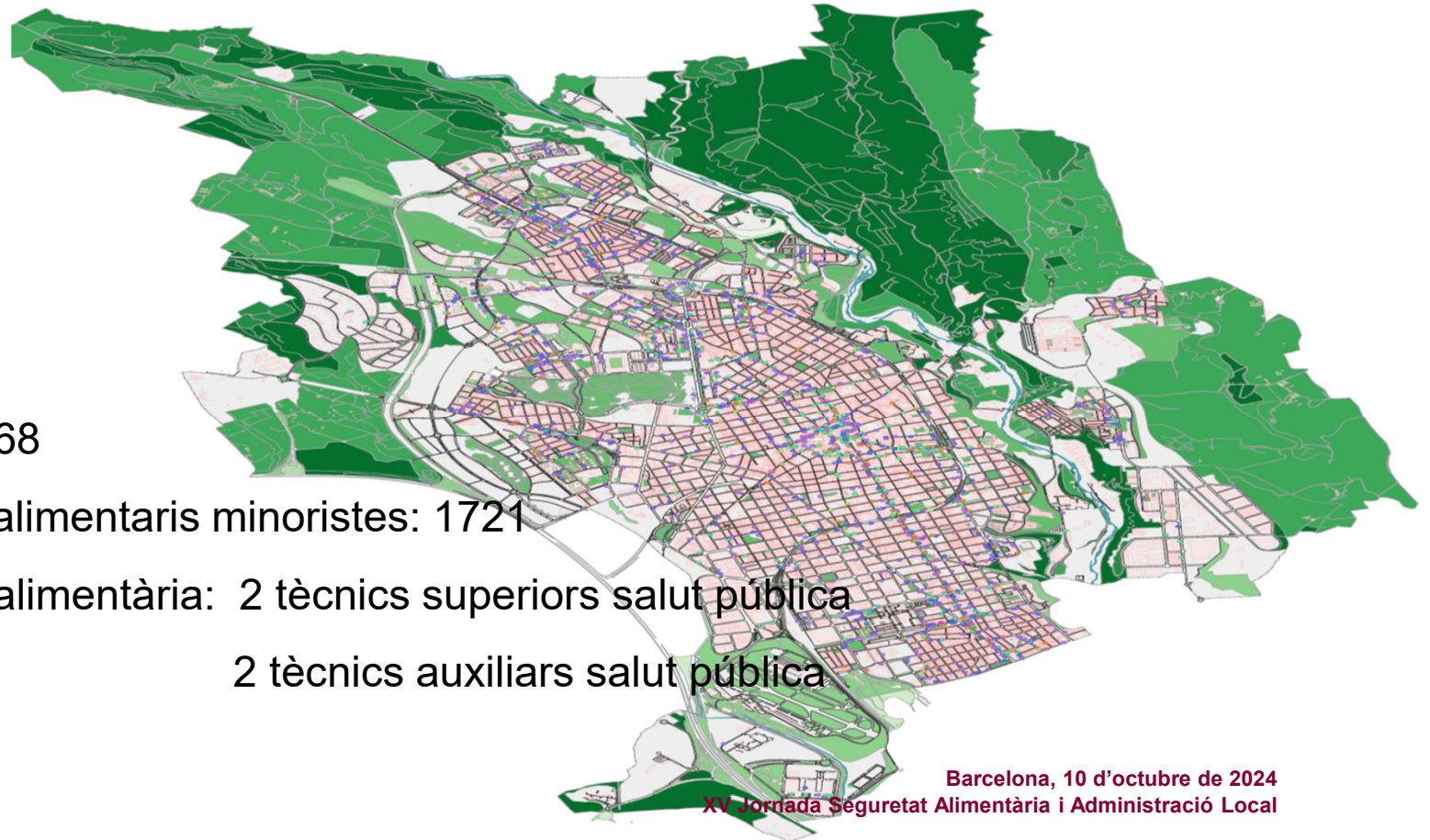
Barcelona, 10 d'octubre de 2024  
XV Jornada Seguretat Alimentària i Administració Local



Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Context del Municipi de Sabadell



- Habitants: 217.968
- N° establiments alimentaris minoristes: 1721
- Equip seguretat alimentària: 2 tècnics superiors salut pública  
2 tècnics auxiliars salut pública

Barcelona, 10 d'octubre de 2024  
XV Jornada Seguretat Alimentària i Administració Local







# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Antecedents

**Any 2010:** Certificació ISO 9001:2008.

Abast: Activitats de vigilància i control d'establiments amb risc per a la salut, del control de plagues, desinfecció, desinsectació i desratització, d'aus peridomèstiques i de la gestió de les denúncies per tinença d'animals i salubritat d'habitatges.

**Beneficis** de disposar de la certificació: Generar confiança client (norma enfocada a la satisfacció client), millorar eficiència (optimitzar els processos i reducció errors), millora continua...

**Motivació** per iniciar el procés de certificació: Repte de l'equip, tenir un entorn de treball més estructurat (més seguretat a l'inspector), millorar els nostres processos i atendre Reglament control oficial (basar-se en procediments documentats).



Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Antecedents

**Any 2018:** adequació Certificació ISO 9001:2015.

Abast: Activitats de vigilància i control d'establiments amb risc per a la salut (inclou l'activitat d'inscripció al Registre Municipal i Classificació per risc) i Gestió de denúncies en Sanitat Ambiental (aus peridomèstiques i salubritat d'habitatges i solars).

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Planificació

- Anàlisi intern: debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats (Matriu DAFO).
- Identificar processos: Mapa de processos
- Descripció processos: informació documentada processos ([protocols d'actuació](#), [procediments](#), fluxgrames)
- Control de processos: [objectius](#) genèrics anuals de cada secció i objectius de qualitat (establir [indicadors](#) i [mesurar](#), [seguir](#) i [analitzar](#))
- Abordar riscos i [oportunitats de millora](#) (anàlisi de riscos, reclamacions, incidències, auditories, Cercle de comparació intermunicipal SAM).

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

Reunions d'equip quadrimestrals (tots els que integren l'equip). Gran part de la jornada.

- Report i seguiment de la taula d'indicadors.
- Seguiment dels objectius.
- Control i anàlisi d'incidències (internes i externes).
- Anàlisi de denúncies reiterades.
- Seguiment de les **accions de millora** establertes.
- Proposta de les noves accions de millora.





# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

Taula d'indicadors

PROCÉS	INDICADOR	VALOR OBJECTIU	PERIODICITAT	MARGE DE TOLERÀNCIA	RESPONSABLE	GENER-ABRIL	MAIG-AGOST	SETEMBRE-DESEMBRE	GLOBAL
						TOTAL	TOTAL	TOTAL	% ANUAL
V-C D'ESTABLIMENTS AMB RISC PER A LA SALUT	1	Temps entre la denúncia i la 1ª actuació -x dies	x dies						
		Número de denúncies que superen el valor objectiu de temps entre denúncia i 1ª actuació	0	Quadrimestral	x%	x			
	2	Temps fins la inspecció des de l'entrada de la DR -x mesos	x mesos						
		Número d'inspeccions per presentació de DR que superen el valor objectiu de temps entre presentació de DR i 1a inspecció	0	Quadrimestral	x%	x			
V-C D'ESTABLIMENTS AMB RISC PER A LA SALUT	3	Temps mig de resposta inicial al ciutadà	x dies						
		Número de denúncies/sol·licituds que superen el valor objectiu de temps entre petició i resposta al ciutadà	0	Quadrimestral	x%	x			
GESTIÓ DE DENÚNCIES SANITAT AMBIENTAL	<b>ANIMALS PERIDOMÈSTICS - COLOMS-</b>								
	1	Temps per a la resposta inicial al denunciador	x dies						
		Número de denúncies que superen el valor objectiu de temps de resposta	0	Quadrimestral	x%	x			
	<b>SOLARS I HABITATGES</b>								
	2	Temps per a la resposta inicial al denunciador	x dies						
		Número de denúncies que superen el valor objectiu de temps de resposta	0	Quadrimestral	x%	x			
	3	Temps fins a la emissió de l'advertiment	x dies						
		Número de denúncies que superen el temps fins l'emissió de l'advertiment des de la data de la denúncia	0	Quadrimestral	x%	x			
	<b>DDD</b>								
	4	Temps entre la denúncia i la primera actuació	x dies						
	Número de denúncies que superen el valor objectiu de temps fins a la primera actuació	0	Quadrimestral	x%	x				
5	Temps per a la resposta escrita al denunciador	x dies							
	Número de denúncies DDD i DDD +SOHA que superen el valor objectiu de temps de resposta escrita al denunciador	0	Quadrimestral	x%	x				
QUAL	1	Taxa de resolució d problemes	x%						
		Nombre d'AM tancades respecte al total		Annual	x%	x			

Barcelona, 10 d'octubre de 2024  
 XV Jornada Seguretat Alimentària i Administració Local



# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

### Taula d'accions de millora

Nº AM	Data d'inici	Origen	AN/NC	Problema/Fet detectat	Causa	Descripció de l'Acció de Millora	Termini	Responsable	Estat actual	Observacions de Seguiment (data+comentari)
XX		Reunió quadrimestral	AM	Incompliment INDICADOR 4 DE V-C ESTABLIMENTS	Acumulació inspeccions inici Activitat	Reunió valoració risc equip S. Alimentària				
XX		Revisió per la direcció	AM	Procediments i protocols amb normativa desfasada	Canvis normatius recents	Adequar procediments i protocols				
XX		Auditoria externa	AM	Millora proposada a l'Auditoria externa per millorar el maneig de conflictes en la inspecció, en especial per personal de nova incorporació	Inspeccionats conflictius	Incloure al programa de formació dels inspectors formació en maneig de situacions conflictives i com un punt més de la formació pel personal de nova incorporació				



# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

### Satisfacció al client:

<i>Clients</i>	<i>Paràmetres</i>	<i>Eina</i>
Establiments inspeccionats	<ul style="list-style-type: none"><li>– Rapidesa</li><li>– Claredat informació/ Tracte</li><li>– Assessorament</li><li>– Puntualitat / Acta</li></ul>	<b>Enquesta</b> per correu electrònic als establiments inspeccionats al tancament i arxiu de l'expedient.
Denunciants	<ul style="list-style-type: none"><li>– Rapidesa / tracte</li><li>– Claredat informació</li><li>– Assessorament / Resolució</li></ul>	<b>Valoració</b> queixes reiterades quadrimestralment
Equipaments i altres Dep. de l'Ajuntament / altres Administracions	<ul style="list-style-type: none"><li>Rapidesa / Accessibilitat</li><li>– Assessorament</li><li>– Capacitat de resolució</li></ul>	<b>Enquesta</b> per correu electrònic departaments i serveis implicats cada 3 anys.



# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

### Revisió per la direcció:

#### Revisió de canvis

- ✓ Context intern i extern
- ✓ Canvis en la política de qualitat
- ✓ Mapa de processos
- ✓ DAFO
- ✓ Taula de polivalències

#### Avaluació de processos

- ✓ Incidències internes i externes
- ✓ Anàlisi satisfacció client
- ✓ Avaluació de proveïdors
- ✓ Avaluació de les activitats formatives i futures propostes
- ✓ Resultats de l'informe de l'auditoria interna i auditoria externa
- ✓ Millora: Accions de millora tancades, en procés i noves
- ✓ Eficàcia de les accions preses per abordar riscos i oportunitats

#### Objectius

- ✓ Grau assoliment d'objectius de serveis i establiment de nous objectius
- ✓ Anàlisi d'objectius de qualitat. Indicadors



Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos

### Auditoria interna:

- Control dels expedients: anàlisi d'una mostra d'expedients.
- Revisió de la documentació del sistema de gestió de la qualitat.
- Verificació dels registres.
- Identificació de les no conformitats i proposta d'accions de millora.



Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Avaluació de l'acompliment: seguiment i control de processos



## Auditoria externa (empresa certificadora)

Necessitat d'estar certificats?  
reconeixement, confiança, aportacions  
(oportunitats de millora), mantenir sistema...

Barcelona, 10 d'octubre de 2024  
XV Jornada Seguretat Alimentària i Administració Local





Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## IA en la implantació d'un sistema de qualitat

- Automatització en el control de qualitat.
- Anàlisi predictiu i de tendències a temps real.
- Gestió de no conformitats: identificar patrons i proposta solucions.
- Millora continuada: anàlisi de dades històriques i algoritmes d'autoaprenentatges, comentaris clients i dades rendiment.
- Futur?



Ajuntament  
de Sabadell

# Implantació i certificació d'un sistema de gestió de qualitat en l'activitat de vigilància d'establiments minoristes a l'Ajuntament de Sabadell

## Moltes gràcies

Servei de salut i gestió de plagues  
Secció protecció de la salut  
Seguretat alimentària  
[salut@ajsabadell.cat](mailto:salut@ajsabadell.cat)  
Telèfon: 93 745 31 45/93 726 47 00