

9a edició del Cercle de comparació intermunicipal de seguretat alimentària

Resultats any 2017

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

9a edició del Cercle de comparació intermunicipal de seguretat alimentària

Resultats any 2017

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

Àrea d'Atenció a les Persones
Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Servei de Salut Pública
Llars Mundet. Edifici Serradell, 2a
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 468
s.salutp@diba.cat
www.diba.cat/web/salutpublica/cercles_comparacio_intermunicipal

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

SUMARI

PRÒLEG	3
ELS CERCLES DE COMPARACIÓ INTERMUNICIPAL	5
INTRODUCCIÓ	7
DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS.....	8
FASES DE L'ESTUDI.....	9
ALGUNES XIFRES.....	33
MARC TEÒRIC.....	35
DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES	37
UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS.....	37
EL BENCHMARKING.....	38
LEGISLACIÓ.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	41
EL CERCLE DE COMPARACIÓ DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA MUNICIPAL.....	43
CALENDARI DEL CERCLE.....	45
FASE DE DISSENY.....	47
INTRODUCCIÓ	49
I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC.....	54
II. DIMENSIÓ USUARI / CLIENT.....	63
III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS.....	66
IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA.....	73
V. INDICADORS ENTORN	76
INFORME GLOBAL DELS INDICADORS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA MUNICIPAL 2017:	
CONCLUSIONS.....	79
INTRODUCCIÓ	81
ESTRUCTURA DE L'INFORME.....	84
CARACTERITZACIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL DELS SERVEIS DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA.....	86
ANÀLISI DE PROBLEMÀTIQUES.....	98
ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA: DEBATS ESTRUCTURATS	108
RESUM EXECUTIU.....	110

PRÒLEG

Us presentem els resultats de la novena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària Municipal (en endavant CCISAM), amb la satisfacció que produeix veure que aquest projecte, impulsat per la Diputació de Barcelona a través dels seus Serveis de Programació i de Salut Pública, està plenament consolidat.

L'objectiu del CCISAM és, a través de mètodes d'avaluació qualitatiu i quantitatiu, promoure la millora de la qualitat dels serveis que treballen la Seguretat Alimentària al món local, ja que aquesta és competència municipal obligatòria.

La participació ha estat enguany de 51 ens locals: 40 municipis de la demarcació territorial de Barcelona, els 10 districtes de Barcelona ciutat i 1 municipi de la demarcació territorial de Tarragona. Després d'una sessió d'acollida als nous integrants, s'ha dut a terme la recollida i la validació de les dades de l'activitat 2017 i la consegüent identificació de punts forts i oportunitats de millora per a cada ens participant. Finalment, els tècnics municipals han participat presencialment als tallers de millora, en els que enguany s'ha treballat la metodologia de debats estructurats, la qual combina l'ús de dues eines utilitzades en anteriors edicions: el diagrama d'Ishikawa (també anomenat diagrama d'espina de peix o diagrama causa-efecte) i la matriu Kaizen (identificació d'accions de millora concretes, factibles i efectives). Amb tot, s'han treballat en grup problemàtiques comunes o d'interès per a la millora dels serveis, les quals han estat analitzades per trobar-ne les principals causes i identificar-ne accions de millora.

Per això volem destacar, des de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona, la utilitat que tenen aquests tallers a nivell individual per a cadascun dels participants ja que, d'una banda, els hi permet conèixer la situació del seu municipi amb relació a la resta d'ens participants i, d'altra banda, constitueixen un magnífic espai de trobada on els tècnics municipals poden compartir aspectes organitzatius, metodologies de treball i intervencions que es realitzen a cada municipi.

El CCISAM permet conèixer, en definitiva, les diferents realitats que hi ha al territori pel que fa a la seguretat alimentària. La publicació que us fem a mans és el resultat de tot aquest procés de treball. Després de la descripció del marc teòric dels Cercles, hi trobareu, per a cadascun dels ens participants, el resultat dels indicadors i de les seves variables així com tota la documentació generada durant els tallers. Seguidament, s'exposen també les principals conclusions.

Per últim, volem manifestar la nostra satisfacció per l'interès que desperta el CCISAM en els ens locals i estem segurs de que les properes edicions seguiran contribuint a la millora de la qualitat i l'eficiència dels serveis de seguretat alimentària.

Els cercles de comparació intermunicipal

INTRODUCCIÓ

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

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

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

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

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

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

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

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

DEFINICIÓ, OBJECTIUS I COMPROMISOS

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

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

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

Els objectius dels tallers són:

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

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

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

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

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

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

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

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

FASES DE L'ESTUDI

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

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

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

El Procés de Millora Contínua



1. FASE DE DISSENY

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

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

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

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

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

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

- ♦ Primera dimensió: Encàrrec Polític / Estratègic.
- ♦ Segona dimensió: Usuari / Client.
- ♦ Tercera dimensió: Valors Organitzatius / Recursos humans.
- ♦ Quarta dimensió: Econòmica.

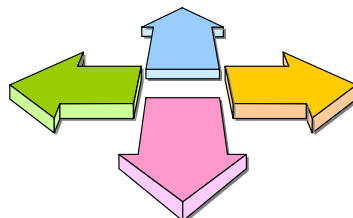
Les 4 dimensions

I. Dimensió Encàrrec polític / estratègic

Es tracta d'indicadors relacionats amb la consecució dels objectius finals del servei, així com amb la qualitat del servei

IV. Dimensió Econòmica

Es tracta d'indicadors que expressen l'ús dels recursos necessaris per donar el servei, els seus costos associats, així com les fonts de finançament del servei.



II. Dimensió Usuari / Client

Es tracta d'indicadors relacionats amb l'ús que fan els usuaris / clients del servei, i la seva satisfacció amb el servei.

Si s'escau, es pot distingir entre usuaris interns i externs del servei.

III. Dimensió Valors Organitzatius / RRHH

Es tracta d'indicadors relacionats amb el model organitzatiu i de gestió, així com dels recursos humans (com ara retribucions, formació, taxa de presència, satisfacció o càrregues de treball).

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

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

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

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

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

Quadre Resum d'Indicadors SERVEI X

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

2. FASE DE MESURA

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

- ♦ a través d'un fitxer excel, o bé,
- ♦ via internet, utilitzant un aplicatiu creat *ad hoc* (Gestió i Tramitació d'Enquestes –GTE) que permet la introducció de dades mitjançant un accés restringit.

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

Si els participants envien la informació en format excel, se'n fa un abocament posterior de la mateixa a l'aplicatiu GTE.

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

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

X = qualsevol variable del numerador de l'indicador
 Y = qualsevol variable del denominador de l'indicador
 lp = municipi participant

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

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

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

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

3. FASE D' AVALUACIÓ

Consisteix en l'elaboració d'un **informe amb els indicadors de cada municipi**, destacant els valors més significatius. Així, per a cada indicador es calcula la mitjana, i es destaquen els valors dels municipis de la següent manera:

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

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

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



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

4. FASE DE MILLORA

A continuació, i durant aquest taller d'intercanvi tot just mencionat, es treballa per identificar les millores que es poden realitzar en la prestació del servei municipal. Es tracta d'un taller eminentment pràctic i participatiu, que dona peu a replantejar-se com s'ofereix i es gestiona el servei, a la vegada que possibilita l'intercanvi d'experiències i la transferència de coneixements.

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

- A. Oportunitats de millora.
- B. Bones pràctiques.
- C. Anàlisi de l'evolució del servei.
- D. Actuacions d'Estalvi Econòmic.
- E. Anàlisi de Fortaleses.
- F. Mapa de relacions i accions de millora.

A. OPORTUNITATS DE MILLORA

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

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

B. BONES PRÀCTIQUES

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

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

C. ANÀLISI DE L'EVOLUCIÓ DEL SERVEI

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

- 4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.
- 4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.
- 4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la situació actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors.
- 4.C.4. Presentació i valoració de l'evolució del servei des de l'any base fins la situació actual.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

Cadascun dels participants presenta una Actuació d'Estalvi Econòmic. Aquesta metodologia té el següent pla de treball:

- 4.D.1. Introducció de continguts.
- 4.D.2. Descripció d'una Actuació d'Estalvi Econòmic.
- 4.D.3. Presentació i valoració de les Actuacions d'Estalvi Econòmic.

E. ANÀLISI DE FORTALESES

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

Abans dels Tallers de Millora:

- 4.E.1. Selecció de les Fortaleses (Indicadors) a analitzar.
- 4.E.2. Agrupació dels Municipis segons el dia de la realització del Taller.
- 4.E.3. Agrupació dels Municipis per Fortaleses.

Durant els Tallers de Millora:

- 4.E.4. Introducció de la Metodologia.
- 4.E.5. Descripció d'una Fortalesa (en taules).
- 4.E.6. Presentació i Discussió en plenari de Fortaleses.

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

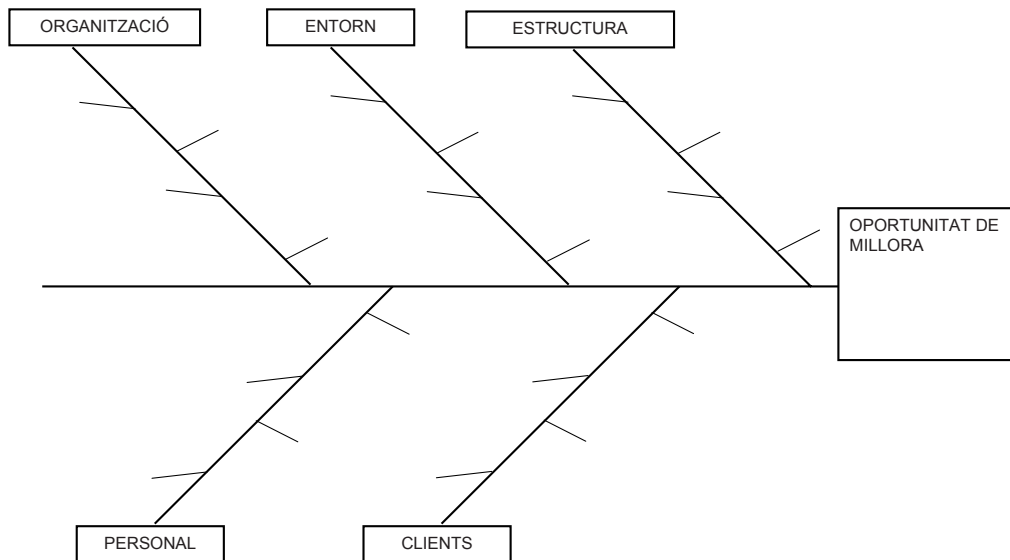
Els participants reflexionen sobre les relacions existents entre els seus indicadors per identificar les problemàtiques característiques del seu servei i definir accions de millora de forma conjunta. Els tallers s'estructuren en dues fases:

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

A. OPORTUNITAT DE MILLORA

4.A.1. Diagrama d'Ishikawa. A partir d'aquests diagrames de causa efecte, anomenats també d'espina de peix, es poden detectar les causes d'una determinada oportunitat de millora.

4.1 Diagrama Ishikawa (o d'espina de peix)



En primer lloc, s'escriu l'oportunitat de millora a la part dreta de l'espina de peix. A continuació, a través

d'una pluja d'idees s'identifiquen les diferents causes de l'oportunitat de millora que, a la vegada, es classifi-

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

4.A.3. Matriu d'Anàlisi de les Accions de Millora. Aquesta eina ens permet identificar possibles accions de millora i ponderar-les.

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

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

Municipi:

MATRIU D'ANÀLISI DE LES ACCIONS DE MILLORA

OPORTUNITAT DE MILLORA:

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

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

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

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

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

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

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

B. BONES PRÀCTIQUES

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

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

EL CONCEPTE DE BONA PRÀCTICA

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

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

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

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

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

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

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

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

ATRIBUTS D'UNA BONA PRÀCTICA

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

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

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

ESTRUCTURA FORMAL DE PRESENTACIÓ D'UNA BONA PRÀCTICA

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

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

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

Dades identificatives

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

Descripció sintètica

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

Descripció detallada

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

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

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

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

- 4.1.B Objectius a assolir.
- 4.2.B Introducció de continguts.
- 4.3.B Anàlisi d'un cas.
- 4.4.B Descripció d'una bona pràctica.
- 4.5.B Presentació i valoració de bones pràctiques.

4.B.1. Objectius a assolir

L'acció es desenvolupa a partir dels objectius següents:

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

4.B.2. Introducció de continguts

Es presenten els continguts següents:

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

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

4.B.3. Anàlisi d'un cas

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

4.B.4. Descripció d'una bona pràctica

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

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

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

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

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

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

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

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

4.C.1. Anàlisi de la situació actual: els participants analitzen i verifiquen els seus Punts Forts i Oportunitats de Millora.

Com s'ha indicat a l'apartat "3. Fase d'Avaluació" d'aquest capítol, cada municipi valida el primer esborrany de Punts Forts i Oportunitats de Millora.

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

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

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






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

Aquesta pre-definició permet assignar colors distintius en el Quadre Resum d'Indicadors, de manera que:

MUNICIPI	
PUNTS FORTS	OPORTUNITATS DE MILLORA
Provenen de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa. 	Provenen de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Anàlisi quantitativa en base als valors superiors / inferiors en més / menys d'un 25 % de la mitjana. 2. Selecció i concreció en base a una anàlisi qualitativa.
ENTORN	OPORTUNITATS DE MILLORA ANALITZADES
✓ Dades que ajuden a contextualitzar el municipi	✗ Es mostren les oportunitats de millora analitzades pels municipis els anys anteriors.
ALTRES COMENTARIS	
Poden provenir indistintament de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Punts Forts i Oportunitats de Millora. ▪ Aspectes de coneixement del municipi que no es veuen reflectits en les dades. 	

4.C.2. Anàlisi de l'evolució dels indicadors: els participants analitzen i verifiquen quins indicadors han millorat, quins s'han mantingut i quins han empitjorat des de l'any base fins l'any d'estudi.

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

-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Negatiu - Empitjora
-  Quan l'indicador entre l'any base i l'any d'estudi no varia en més d'un 5%, es Manté
-  Quan puja l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora
-  Quan baixa l'indicador consecutivament els 3 anys (i més d'un 5%), és Positiu - Millora

Aquesta informació es resumeix de la següent manera:

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

4.C.3. Creuament de l'Anàlisi de la Situació Actual amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors

Els participants han de creuar la informació de l'Anàlisi de la Situació Actual (4.1.C) amb l'Anàlisi de l'evolució dels indicadors (4.2.C).

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

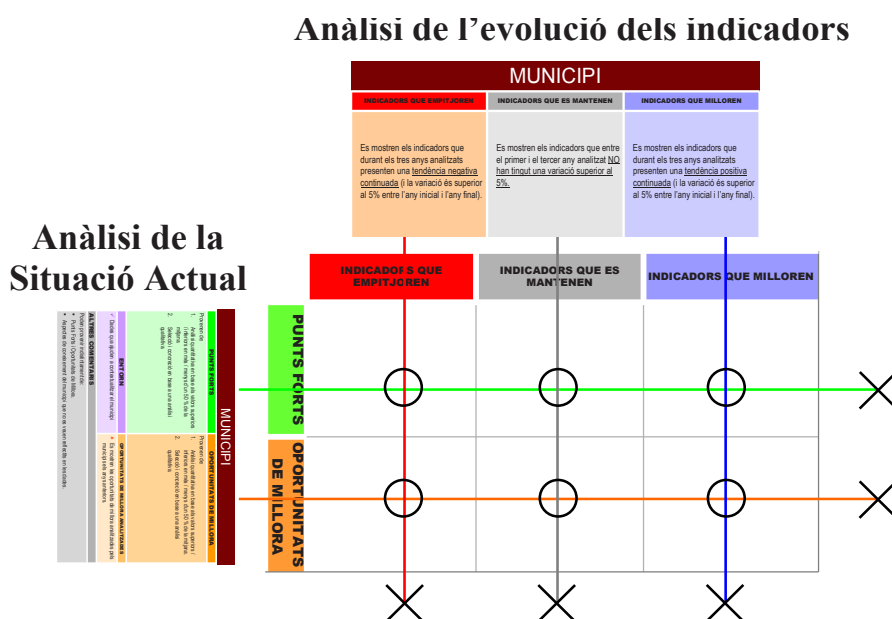
		Municipi		
		INDICADORS QUE EMPITJOREN	INDICADORS QUE ES MANTENEN	INDICADORS QUE MILLOREN
PUNTS FORTS	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats han tingut una tendència NEGATIVA	Es mostren: els indicadors que l'any ACTUAL són PUNT FORT i durant els anys analitzats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

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

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

Cal destacar que en el document “Anàlisi de la situació actual a partir de l’evolució dels indicadors” NO apareixen tots els punts de l’Anàlisi de la situació actual (4.1.C) ni de l’Anàlisi de l’evolució dels indicadors (4.2.C), ja que es tracta de la intersecció de dos conjunts. Aquests indicadors que no apareixen són els que no compleixen les condicions d’anàlisi (no són ni punt fort ni oportunitat de millora, o que tenen una evolució clara).

Com es pot veure en la imatge següent, en el document “Anàlisi de la situació actual a partir de l’evolució dels indicadors” apareixen les “rodones”, però no les “creus”.



D’altra banda, es destaquen en negreta les Oportunitats de Millora analitzades els anys anteriors, i que es troben en alguna de les 6 situacions anteriorment mencionades.

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

En aquesta fase, cadascun dels participants presenta i valora la situació dels indicadors segons l’evolució que aquests han experimentat durant els anys analitzats. És una fase de posada en comú de les valoracions, idees i propostes de millora entre tots els participants.

D. ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

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

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

FINALITAT I OBJECTIUS DE LES ACTUACIONS D'ESTALVI ECONÒMIC

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

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

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

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

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

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

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC

La fitxa d'una Actuació d'Estalvi Econòmic s'estructura en dos blocs:

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

BLOC I. Descripció de l'actuació

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

Actuació

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

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

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

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

Objectiu de l'actuació

Assenyalar sintèticament les necessitats (problemàtiques) detectades i establir els objectius que es plantejen.

Descripció de l'actuació:

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

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

Valoració econòmica de l'actuació:

Els participants han d'indicar:

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

BLOC II. IMPACTES

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

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

NOM DEL MUNICIPI								
ACTUACIÓ D'ESTALVI ECONÒMIC EN LA PRESTACIÓ DEL SERVEI								
BLOC I. DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ								
ACTUACIÓ:								
- Nom de l'actuació: - Organització promotora: - Agents participants: - Any d'implementació:								
OBJECTIU DE L'ACTUACIÓ:								
DESCRIPCIÓ DE L'ACTUACIÓ								
VALORACIÓ ECONÒMICA DE L'ACTUACIÓ								
1. Valoració econòmica de l'actuació <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Increment d'ingressos</th> <th style="width: 15%; text-align: center;">Disminució de despeses</th> </tr> <tr> <td>Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)</td> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>				Increment d'ingressos	Disminució de despeses	Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)		
	Increment d'ingressos	Disminució de despeses						
Valoració econòmica de l'actuació (import en euros)								
2. Despesa corrent del servei	€							
3. % sobre la despesa corrent del servei (1 / 2)	%							

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

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

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

4.D.1. Introducció de continguts

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

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

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

Els i les participants descriuen l'actuació d'estalvi econòmic des dels seus propis municipis. Per a fer-ho, compten amb una plantilla (veure apartat "Estructura formal d'una actuació d'estalvi econòmic").

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

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

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

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

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

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

E. ANÀLISI DE FORTALESES

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

I. MOTIVACIÓ I ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

OBJECTIUS DE L'ANÀLISI DE FORTALESES

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

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

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

ESTRUCTURA FORMAL D'UNA FORTALESA

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

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

II. PLA DE TREBALL

S'estructura a partir dels punts següents:

Abans dels tallers de millora:

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

Durant els tallers de millora:

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

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

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

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

Com a criteri general, les fortaleses són indicadors seleccionats del Quadre Resum d'Indicadors (veure apartats Fase de Mesura i Fase d'Avaluació) sobre els quals els tècnics del servei puguin actuar (és a dir, que siguin gestionables).

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

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

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

- ♦ Aproximadament 15 municipis per taller.
- ♦ En funció de les fortaleses (indicadors) a analitzar.
- ♦ Tenint en compte el % de municipis assistents en les edicions anteriors.

4.E.3. Agrupació dels municipis per fortaleses

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

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

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

4.E.4. Introducció de la metodologia

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

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

Cada taula està representada a més a més per un coordinador/a que és personal tècnic del àrea de referència del servei analitzat de la Diputació de Barcelona. Els representants municipals juntament amb el coordinador de taula escolliran un "Municipi/Portaveu" que és un tècnic municipal membre de la Taula.

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

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

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

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

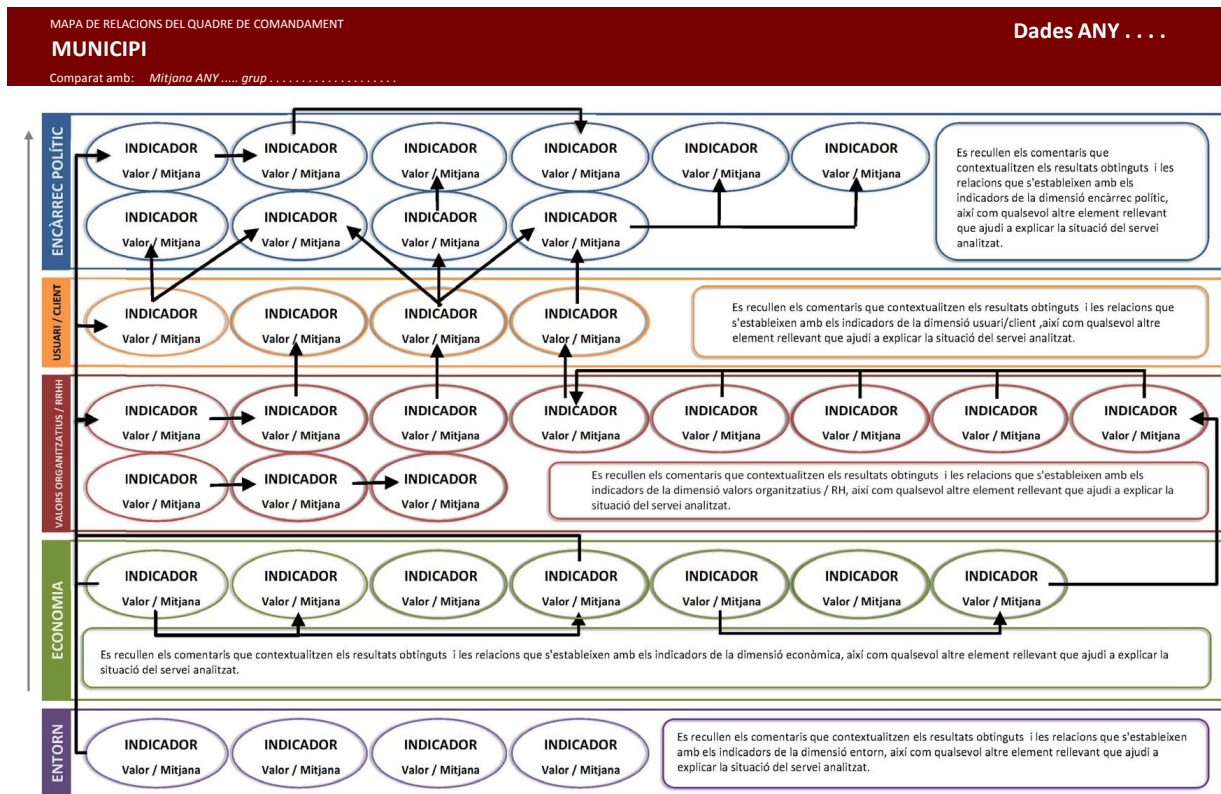
Les fortaleses analitzades per cada grup de municipis són presentades a la resta dels participants en plenari.

El Municipi Portaveu de cada taula exposa els factors d'èxit i obstacles d'una fortalesa que s'han consensuat i traslladat en el cartell A0.

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

F. MAPA DE RELACIONS I ACCIONS DE MILLORA

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



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

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

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

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

MUNICIPI

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

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

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

5. FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ

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

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

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

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

ALGUNES XIFRES

L'any 2018 s'han realitzat els CCI dels següents 19 serveis, en el quals han participat 891 tècnics municipals, englobats en 37 tallers.

Cercles	2017			Nombre de Tallers	2018			Edició (2017)
	Municipis participants				Municipis participants			
	Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn		Prov. Bcn	Districtes Bcn	Fora Prov. Bcn	
Polícia Local	64			4	70		1	13a
Neteja viària i residus	51		5	3	53		5	15a
Biblioteques	60			2	142		2	15a
Espais Escènics Municipals	31			2	30		2	11a
Escoles Bressol	45			3	49		2	13a
Escoles de Música	42			2	44		2	13a
Esports	55			3	57		3	15a
Serveis Socials	55		4	3	60		5	17a
Mercats Municipals	31	2		2	32		2	12a
Fires Locals	36		1	2	35		1	10a
Serveis Locals d'Ocupació	36			2	36		2	10a
Ofic. Mun. d'Informació al Consumidor	38			2	40		2	10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)	37	10	1	3	40	10	1	9a
Enllumenat Públic	30		2	2	35		2	9a
Servei de Mediació Ciutadana	36			2	43		2	8a
Verd Urbà	22		2	1	28		2	6a
Serveis culturals	18			1	22		1	4a
Museus Locals	23			2	33		2	3a
Serveis Funeraris	11			1	16		1	2a
Total Cercles	748			42	891		37	

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

Servei	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Edició (2018)
Polícia Local		15	24	35	43	46	53	55	58	61	62	59	64	70	13a
Neteja viària i residus	11	17	24	28	24	34	36	36	40	40	43	46	56	58	15a
Biblioteques	13	27	37	37	37	37	54	44	44	44	44	60	60	142	15a
Espais Escènics				12	26	30	29	30	31	31	29	30	31	30	11a
Escoles Bressol		8	13	25	27	28	31	31	32	34	39	38	45	49	13a
Escoles de Música		7	11	14	27	31	32	32	37	38	42	39	42	44	13a
Esports	14	29	37	42	49	50	51	50	53	53	54	53	55	57	15a
Serveis Socials	41	43	42	44	47	54	55	56	55	55	57	57	59	65	17a
Mercats Municipals			12	25	29	29	30	30	33	32	32	32	33	32	12a
Fires Locals					14	17	16	22	27	30	35	39	37	36	10a
Serveis Locals d'Ocupació					12	26	30	32	33	34	34	36	36	36	10a
OMIC					11	18	25	27	31	34	32	36	38	40	10a
Seguretat Alimentària (Salut P.)						14	26	36	38	43	43	49	48	51	9a
Enllumenat Públic						12	13	18	24	25	30	33	32	37	9a
Servei de Mediació Ciutadana							14	17	24	30	35	35	36	43	8a
Verd urbà									14	20	21	23	24	30	6a
Serveis culturals											14	17	18	22	4a
Museus locals												13	23	33	3a
Serveis Funeraris i Cementiris													11	16	2a
Total Cercles	4	7	8	9	12	14	15	15	16	16	17	18	19	19	
Total participants als Cercles	79	146	200	262	346	426	495	516	574	604	646	695	748	891	



Marc teòric

DEFINICIÓ I PRINCIPALS CARACTERÍSTIQUES

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

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

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

És desitjable que els indicadors reuneixin una sèrie de característiques:

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

UTILITATS I APLICACIONS DELS INDICADORS

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

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

EL BENCHMARKING

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

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

Aquesta definició presenta aspectes importants com:

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

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

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

Benchmarking intern

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

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

Benchmarking competitiu

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

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

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

Benchmarking genèric

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

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

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

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

- a. **Determinar a què se li ha de fer un benchmarking:**
 - Determinar quins són els participants del benchmarking.
 - Determinar les necessitats d'informació dels participants del benchmarking.
 - Identificar els factors crítics d'èxit.
 - Fer un diagnòstic del procés de benchmarking.
- b. **Formar un equip de benchmarking:**
 - Considerar el benchmarking com activitat d'equip.
 - Decidir quines són les persones involucrades en el procés de benchmarking (especialistes interns, especialistes externs, empleats).
 - Definir funcions i responsabilitats de l'equip de benchmarking.
 - Definir les habilitats i atributs d'un practicant eficient de benchmarking.
 - Capacitar l'equip del benchmarking (a través d'accions formatives).
 - Establir un calendari de les etapes del benchmarking.
- c. **Identificar els socis / participants del benchmarking:**
 - Establir una xarxa d'informació pròpia.
 - Identificar altres recursos d'informació.
 - Buscar les millors pràctiques.
 - Establir xarxes de benchmarking.
- d. **Recopilar i analitzar la informació de benchmarking:**
 - Conèixer-se (entre els participants del benchmarking).
 - Recopilar la informació.
 - Organitzar la informació.
 - Analitzar la informació.
- e. **Actuar:**
 - Realitzar un informe de benchmarking.
 - Presentar els resultats als participants del benchmarking.
 - Identificar possibles millores de productes i processos.
 - Visió del projecte en la seva totalitat.

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

- a. **Fase de Planificació**

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

 1. Identificar a què se li farà el benchmarking.
 2. Identificar organitzacions comparables.
 3. Determinar el mètode per recopilar les dades.
- b. **Fase d'Anàlisi**

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

 4. Determinar l'esclatxa d'actuació actual (respecte el líder).
 5. Planificar els nivells de d'actuació futurs.
- c. **Fase d'Integració**

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

 6. Comunicar els resultats de benchmarking i obtenir acceptació.
 7. Establir fites funcionals.
- d. **Fase d'Acció**

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

 8. Desenvolupar plans d'acció.
 9. Implementar accions específiques i supervisar el progrés.
 10. Recalibrar els benchmarks.
- e. **Fase de Maduresa**

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

LEGISLACIÓ

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

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

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

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

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

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

El Real Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el text refós de la Llei reguladora de les Hisendes Locals, posa l'accent en diversos temes

relacionats amb el control de gestió municipal en el seu article 205.

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

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

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

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

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

BIBLIOGRAFIA

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

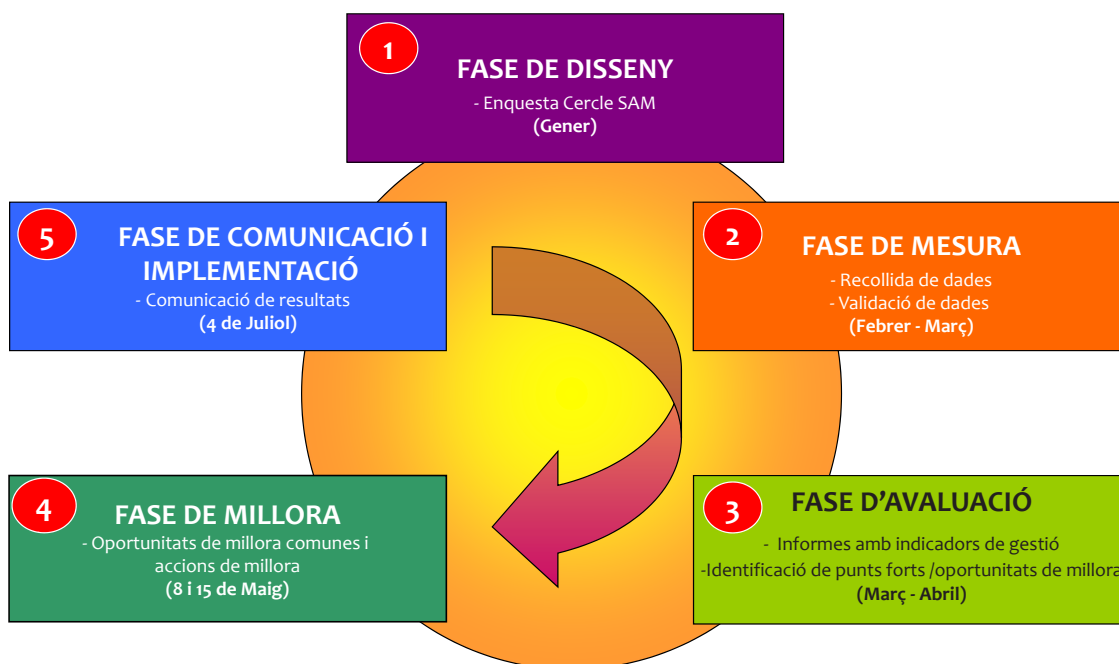
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. *Herramientas para la calidad*. Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A., 2004.
- CAMP, Robert. *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Milwaukee (Wisconsin, Estats Units): American Society for Quality Press,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

El cercle de comparació de seguretat alimentària municipal

CALENDARI DEL CERCLE

En el quadre següent es mostren les dates del Cercle de comparació intermunicipal de seguretat alimentària municipal que ha tingut lloc durant l'any 2018.

DATES DEL CERCLE DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA MUNICIPAL



Fase de disseny

INTRODUCCIÓ

MISSIÓ I FUNCIONS

Els serveis de Salut Pública dels municipis de la província de Barcelona desenvolupen activitats relacionades amb la Seguretat Alimentària, per tal de donar compliment a les competències d'àmbit municipal en aquesta matèria, i d'acord amb això, defineixen la seva missió com:

“Servei públic de protecció de la salut, d'àmbit municipal i de caràcter obligatori adreçat a tota la població. La seva finalitat és garantir la seguretat dels aliments, mitjançant actuacions de vigilància i control sanitari, i de formació i educació sanitària.”

Per donar resposta a aquesta missió, els serveis de Salut Pública disposen d'una Cartera de serveis de Seguretat Alimentària municipal, que inclouen tot un seguit d'activitats específiques per tal de gestionar un servei de qualitat, com són:

- ◆ Registre d'establiments alimentaris de competència municipal;
- ◆ Actualització del cens d'establiments alimentaris;
- ◆ Classificació dels establiments alimentaris en funció del risc;
- ◆ Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial;
- ◆ La inspecció d'ofici;
- ◆ Informes sanitaris per altres raons;
- ◆ El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi;
- ◆ El sistema d'informació i divulgació;
- ◆ Activitats d'assessorament;
- ◆ La formació dels tècnics propis;
- ◆ La formació dels manipuladors d'aliments;
- ◆ Atenció de queixes i denúncies;
- ◆ Inspecció per denúncia;
- ◆ Col·laboració en emergències i alertes;
- ◆ Control del transport urbà d'aliments;
- ◆ Requeriments i mesures cautelars;
- ◆ Expedients sancionadors.

METODOLOGIA DE LA CONSTRUCCIÓ D'INDICADORS

Els indicadors que es presenten a continuació van ser seleccionats per un grup de municipis en el marc de la metodologia **Eina de Gestió de Seguretat Alimentària**, amb la participació del Servei de Salut Pública i del Servei de Programació de l'Àrea de Presidència de la Diputació de Barcelona. Els indicadors s'estructuren en quatre dimensions de meta:

- ◆ Encàrrec polític / Estratègic.
- ◆ Usuari / Client.
- ◆ Valors Organitzatius / Recursos Humans.
- ◆ Econòmica.

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

FONT DE LES DADES

Les dades per elaborar aquests indicadors van ser facilitades pels diversos ajuntaments, que les van remetre al Servei de Salut Pública de l'Àrea d'Atenció a les Persones. La validació de les dades es va realitzar per part del mateix Servei de Salut Pública.

En l'edició d'enguany, han participat 51 ens locals. D'aquests, 50 són de la província de Barcelona (hi ha 37 municipis, un dels quals, la ciutat de Barcelona, amb els 10 districtes, que han computat com a ens locals independents, i 1 de la província de Tarragona (Cambrils). Aquest any s'incorporen 3 municipis de la província de Barcelona (Abrera, Badalona i Sant Vicenç dels Horts).

ELS CRITERIS DE VALORACIÓ DELS INDICADORS

El color dels indicadors del Quadre Resum d'indicadors (QRI) que s'exposa seguidament, reflecteix un criteri de valoració que té en compte el valor de l'indicador respecte la mitjana, tal i com es mostra a continuació:

- ◆ **Valors de l'indicador superior al 50%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sota del 50% de la mitjana grupal es considera una **OPORTUNITAT DE MILLORA**.

- ♦ **Valors de l'indicador inferior al 50%** de la mitjana grupal i tenen una valoració positiva: es consideren un **PUNT FORT**. La situació contrària, és a dir, quan l'indicador es situa per sota del 50% de la mitjana grupal es considera una **OPORTU-**

NITAT DE MILLORA. Per exemple, % d'hores de baixa sobre hores de conveni.

- ♦ **EN GROC**, aquells indicadors en què valors superiors o inferiors al 50% no es consideren ni PUNT FORT ni OPORTUNITAT DE MILLORA.

OPORTUNITAT DE MILLORA	PUNT FORT	INDEFINIT
------------------------	-----------	-----------

A continuació es mostren els criteris de valoració per cada un dels indicadors del QRI de SAM:

Dins de la dimensió encàrrec polític

- % d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anual	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anual	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anual	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'activitats realitzades específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombres de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió usuari client

- Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris del municipi	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'advertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió valors organitzatius / recursos humans

- % de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de Gestió indirecta (concessió, altres)	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es del SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Sou brut d'un tècnic/a de Salut pública	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Sou brut d'un inspector/a	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament	Inferior al 50%	Superior al 50%

Dins de la dimensió economia

- Despesa corrent de SAM per habitant	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	Inferior al 50%	Superior al 50%

Entorn

- Població	Inferior al 50%	Superior al 50%
- % de Població estrangera	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Densitat de població (hab. / km ² municipi)	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Renda per càpita	Inferior al 50%	Superior al 50%
- Nombre d'establiments alimentaris per cada 1000 habitants	Inferior al 50%	Superior al 50%

Quadre Resum d'Indicadors : Seguretat Alimentària 2017

Encàrrec polític		Usuari / Client	
Garantir el compliment de la normativa	2017	Gestionar un servei de "qualitat"	2017
% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	23,7 %	% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	78,8 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	79,1 %	% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	58,5 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats	80,3 %	% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	70,9 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	67,3 %	Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania	
% establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	63,8 %	Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	1,03
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anualment	73,1 %	Nombre de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	1,2
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº establiments alimentaris classificats anualment	71,4 %	Gestió del risc	
% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris classificats anualment	47,4 %	% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	44,8 %
		% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	40,4 %
		% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el nº d'establiments alimentaris classificats	14,8 %
Gestió de Riscos Sanitaris	2017	Grau d'acompliment de la normativa	
Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	3,1	Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	24,9
Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	1,39	Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	12,9
		% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	2,5 %
		% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	2,8 %
		Comunicació, foment i suport d'activitats de Seguretat alimentària	2017
		Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi	77,5

Valors Organitzatius / RRHH		2017		2017		2017	
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (I)		2017		2017		2017	
% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, Empreses municipals)	100 %	Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament		288		% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/es de SAM	
% de Gestió indirecta (concessió, altres)	0 %	Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM		55.136		Sou brut d'un tècnic/a de Salut pública	
				824		Sou brut d'un inspector/a	
Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió (II)		2017		2017		2017	
% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	96,4 %	Millorar les habilitats dels/de les treballador/es del servei		21		Reflectir l'estructura de gènere del personal	
		Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/es de SAM				% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
						% de dones amb càrrec de comandament sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament	
Economia		2017		2017		2017	
Disposar dels recursos adequats		2017		2017		2017	
Despesa corrent de SAM per habitant	0,89	Finançar adequadament el servei		11,4 %		Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal	0,12 %	% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM		23,8 %		Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública	15,6 %	% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM		64,9 %			
		% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM					
Entorn		2017		2017		2017	
Població	82.629	Densitat de població (hab. / km ² municipi)		4.108		Renda per càpita	
% Població estrangera	14,6 %	Nombre d'establiments alimentaris per cada 1000 habitants		9,5		18.276	

I. DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

Garantir el compliment de la normativa

% d'establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 23,7%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 23,8%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que estan conformes pel que fa a instal·lacions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 79,1%	Ens locals participants: 48
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 70,5%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que estan conformes pel que fa a pràctiques de manipulació	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments inspeccionats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estris i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'<i>Anisakis</i>, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 80,3%	Ens locals participants: 48
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 71,9%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol: SUMA del nombre d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de Proveïdors (els corresponents registres). ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 67,3%	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 53,5%	Ens locals participants sense Barcelona: 40

% d'establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 63,8%	Ens locals participants: 38
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 63,8%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº establiments alimentaris classificats anual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que estan conformes pel que fa a instal·lacions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les instal·lacions. * S'entén per CONFORMES pel que fa a INSTAL·LACIONS: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions de les seves instal·lacions. S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 73,1%	Ens locals participants: 37
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 73,1%	Ens locals participants sense Barcelona: 37

% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el n° establiments alimentaris classificats anual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que estan conformes pel que fa a pràctiques de manipulació.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'inclouen dins d'aquesta suma aquells establiments classificats que al final d'any hagin rebut la conformitat per part de l'ajuntament quant a les pràctiques de manipulació i als processos. * S'entén per CONFORMES pel que fa a PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les pràctiques de manipulació d'acord amb l'activitat que realitzen (protecció i temperatura en cadascun dels processos, higiene d'instal·lacions, d'estris i de manipuladors d'aliments, absència de plagues, higienització de vegetals de consum en cru, prevenció de l'<i>Anisakis</i>, manipulació d'ous frescos, ús d'additius, d'olis de fregir i elaboració de gel). S'accepten les deficiències lleus que no comportin un risc per a l'usuari o siguin objecte de requeriment, mesura cautelar o sanció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 71,4%	Ens locals participants: 37
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 71,4%	Ens locals participants sense Barcelona: 37

% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol sobre el nº d' establiments alimentaris classificats anual	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats durant l'any en curs que disposen d'autocontrol.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual}} \times 100$	
Variabls emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol: SUMA del nombre d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris classificats que disposen d'AUTOCONTROL: els establiments que compleixen reglamentàriament pel que fa a les condicions dels seus autocontrols amb criteri de flexibilitat i/o proporcionalitat. * S'entén per AUTOCONTROL: el conjunt d'obligacions de les persones físiques o jurídiques subjectes a l'àmbit d'aplicació de la Llei 18/2009 de Salut Pública, amb la finalitat de garantir la innocuïtat i la salubritat dels productes i les activitats i els serveis respectius. La verificació de l'autocontrol comporta revisions de documents i comprovacions "in situ" en l'aspecte de l'autocontrol que s'estigui revisant. Els documents d'Autocontrol mínims de que ha de disposar l'establiment en el moment de la inspecció, per a poder-se comptabilitzar són: 1.Pla de formació (els registres corresponents); 2.Pla de Neteja/desinfecció (programa complert); 3.Pla de control de temperatures (si s'escau, els corresponents registres); 4. Pla de control de Proveïdors (els corresponents registres). ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada durant l'any (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 47,4%	Ens locals participants: 38
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 47,4%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

Gestionar un servei de "qualitat"

% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'activitats de la Cartera de Serveis del SAM que l'ajuntament realitza.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'activitats ESPECÍFIQUES de la Cartera de Serveis de SAM realitzades}}{\text{Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre d'activitats específiques de la Cartera de Serveis de SAM realitzades: són les activitats que l'ajuntament realitza i que estan incloses en la Cartera de Serveis del SAM (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). ➢ Activitats establertes en la Cartera de Serveis de SAM: La Cartera de Serveis de SAM estableix les següents activitats: 1. Registre d'establiments alimentaris de competència municipal; 2. Actualització del cens d'establiments alimentaris; 3. Classificació d'establiments alimentaris en funció del risc; 4. Obertura d'establiments: informe de projecte i la inspecció inicial; 5. La inspecció d'ofici; 6. Informes sanitaris per altres raons; 7. El suport laboratorial: la presa de mostres i l'anàlisi; 8. El sistema d'informació i divulgació; 9. Activitats d'assessorament; 10. La formació dels tècnics propis; 11. La formació dels manipuladors d'aliments; 12. Atenció de queixes i denúncies; 13. Inspecció per denúncia; 14. Col·laboració en alertes; 15. Control del transport urbà d'aliments; 16. Requeriments i mesures cautelars; 17. Expedients sancionadors. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 78,8%	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 76,5%	Ens locals participants sense Barcelona: 40

% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de requeriments emesos pels ajuntaments que s'han resolt favorablement sobre el total de requeriments emesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de requeriments resolts favorablement}}{\text{Nombre total de requeriments emesos}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➢ Nombre de requeriments resolts favorablement: SUMA del nombre total de requeriments resolts favorablement durant l'any en estudi (encara que s'hagin emès l'any anterior). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per REQUERIMENT RESOLT FAVORABLEMENT: Aquell requeriment a l'establiment inspeccionat, en el què durant la visita de comprovació (inspecció, recepció de documentació, etc.) es posa de manifest que s'han resolt, almenys, el 80% dels incompliments requerits. ➢ Nombre total de requeriments emesos: SUMA del nombre total de requeriments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció realitzades en matèria de seguretat alimentària. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per REQUERIMENT: el que recull l'article 55.1 i de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu al procediment jurídic administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que executi mesures correctores a les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció, alhora que se l'adverteix que, en cas de no fer-ho, l'administració pot imposar multes coercitives. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 58,5%	Ens locals participants: 38
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 56,7%	Ens locals participants sense Barcelona: 29

% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments codificats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments codificats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'establiments codificats: SUMA del nombre total d'establiments del cens que han estat codificats (aquest és un valor acumulat d'altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiment codificat aquell al què se li ha assignat un número de registre municipal d'acord amb els criteris establerts en la darrera versió del document "Criteris registrals per a establiments minoristes d'alimentació de Catalunya". ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 70,9%	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 68,1%	Ens locals participants sense Barcelona: 40

Adequar el servei a les expectatives de la ciutadania

Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de brots de TIA sobre la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de brots de TIA}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 100.000$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de brots de TIA: SUMA del nombre de brots que es donen al municipi durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per BROTS DE TOXICOINFECCIÓ ALIMENTÀRIA (TIA): els brots epidèmics relacionats amb les malalties transmeses via alimentària. Són brots de declaració obligatòria i es recullen en el butlletí epidemiològic de Catalunya de manera periòdica. El municipi participa en la fase de comunicació del risc i col·labora amb la Generalitat en la investigació epidemiològica aportant dades de l'activitat alimentària. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,03	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 0,61	Ens locals participants sense Barcelona: 39

Nombre de denúncies rebudes sobre 10.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre de denúncies que ha rebut el servei durant l'any en relació amb la població del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombres de denúncies rebudes}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de denúncies rebudes: SUMA del nombre total de denúncies rebudes durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per DENÚNCIES: les comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats en matèria de SAM. Les denúncies es poden rebre per diferents vies: trucades telefòniques identificades, entrada per escrit al Registre, a través de OPIC/OMIC, dirigit al servei de Salut Pública, a través de la Policia Local. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,22	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 1,10	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Gestió del risc

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix sobre el nº establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari baix en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI BAIX (aquest és un valor acumulat d'altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per RISC SANITARI BAIX: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 44,8%	Ens locals participants: 37
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 44,8%	Ens locals participants sense Barcelona: 37

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà sobre el nº establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari MITJÀ}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari BAIX: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI MITJÀ (aquest és un valor acumulat d'altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per RISC SANITARI MITJÀ: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 40,4%	Ens locals participants: 37
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 40,4%	Ens locals participants sense Barcelona: 37

% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el nº establiments alimentaris classificats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari mitjà en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari ALT}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris classificats}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari ALT: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS com a establiments amb RISC SANITARI ALT (aquest és un valor acumulat d'altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per RISC SANITARI ALT: el risc sanitari definit d'acord al sistema de protocol de la Diputació o sistemes equivalents utilitzats pels ens locals. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris classificats: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat CLASSIFICATS (aquest és un valor acumulat d'altres anys). En el cas d'establiments alimentaris classificats més d'una vegada (degut a canvis de nom, canvis d'activitat, canvis en les condicions higièniques, etc...) només es compta com que s'han classificat una vegada. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris CLASSIFICATS: els establiments sotmesos a una valoració del risc sanitari en el transcurs d'una visita segons criteris fixats prèviament i consensuats per l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les visites de classificació de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 14,8%	Ens locals participants: 37
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 14,8%	Ens locals participants sense Barcelona: 37

II. DIMENSÍO USUARI / CLIENT

Gestió de riscos sanitaris

Nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'inspeccions que realitza el SAM del municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3,1	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 3,4	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre mig d'inspeccions que el servei realitza amb relació al total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 1,39	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 1,33	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Comunicació, forment i suport d'activitats de seguretat alimentària

Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris assessorats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}} \times 1.000$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'establiments alimentaris assessorats: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han estat assessorats al SAM (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ASSESSORAMENT les accions encaminades a informar i comunicar als titulars o responsables autoritzats dels establiments, determinats aspectes en matèria de seguretat alimentària que permetin garantir la posada al mercat d'aliments segurs, d'acord amb la normativa sanitària vigent. * S'EXCLOU: l'ASSESSORAMENT realitzat durant les visites de classificació i/o inspecció. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 77,5	Ens locals participants: 41
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 77,5	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Grau d'acompliment de la normativa

Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre d'avertiments emesos pels establiments alimentaris visitats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'avertiments emesos}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris visitats anual}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'avertiments emesos: SUMA del nombre total d'avertiments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les visites d'inspecció i/o classificació realitzades en matèria de seguretat alimentària. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ADVERTIMENT: el document administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que esmeni les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció i/o de classificació. El document ha de contemplar un acusament de rebuda i un termini d'execució. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris visitats anual: SUMA dels establiments alimentaris dels cens que han estat VISITATS durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris VISITATS anual: els establiments alimentaris als quals s'hi ha realitzat una o més visites de classificació i/o d'inspecció durant l'any. En el cas d'establiments visitats més d'una vegada durant l'any (per exemple en cas que l'establiment hagi estat inspeccionat i classificat / inspeccionat més d'una vegada / reclassificat) només es compta com 1 establiment. S'INCLOU: les visites de l'ajuntament, d'empreses externes i les realitzades per altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 24,9	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 36,2	Ens locals participants sense Barcelona: 39

Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre de requeriments pels establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total de requeriments emesos}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total de requeriments emesos: SUMA del nombre total de requeriments emesos durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys), fruit de les inspeccions realitzades en matèria de seguretat alimentària. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per REQUERIMENT: el que recull l'article 55.1i de la Llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu al procediment jurídic administratiu necessari per instar al titular d'un establiment alimentari per tal que executi mesures correctores a les deficiències detectades i recollides en l'acta i/o protocol utilitzats durant la visita d'inspecció, alhora que se l'adverteix que, en cas de no fer-ho, l'administració pot imposar multes coercitives. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 12,9	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 17,4	Ens locals participants sense Barcelona: 39

% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el grau d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre els establiments alimentaris inspeccionats.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'establiments alimentaris amb mesures cautelars: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més mesures cautelars durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). ➤ * S'entén per MESURA CAUTELAR: el que recull l'article 63 del capítol III de la llei 18/2009 de Salut Pública, relatiu a mesures cautelars: tancament preventiu de les instal·lacions, l'establiment, el servei; immobilització i comís de productes i substàncies; prohibició de comercialització d'un producte/s; suspensió o prohibició de l'exercici d'activitats; i la intervenció de mitjans materials i/o humans. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2,5%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 2,6%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'establiments alimentaris sancionats en relació amb el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'establiments alimentaris sancionats}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'establiments alimentaris sancionats: SUMA del nombre d'establiments alimentaris que han rebut una o més sancions durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per SANCIO: el que recull l'art. 71 de la Llei 18/2009 de Salut Pública: multa pecuniària o multa pecuniària i tancament temporal de l'establiment. En els establiments alimentaris sancionats també s'inclouen les Multes coercitives, recollides a l'article 65 del capítol III de la llei 18/2009 de Salut Pública. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats: SUMA dels establiments alimentaris inspeccionats durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per establiments alimentaris INSPECCIONATS: els establiments sotmesos a control sanitari per part de l'autoritat sanitària competent. S'INCLOU: les inspeccions de l'ajuntament, les inspeccions d'empreses externes i les inspeccions d'altres institucions. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 2,8%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 3,3%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

III. DIMENSIO VALORS ORGANITZATIUS / RECURSOS HUMANS

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

% de Gestió directa (Ajuntament, OAAA, Empreses municipals)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió directa (ja sigui per una sola administració local o en col·laboració amb d'altres administracions).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió directa}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). ➤ Gestió indirecta (%) (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 100%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 100%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

% de Gestió indirecta (concessió, altres)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura si la prestació del servei es fa mitjançant gestió indirecta (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada o societat d'economia mixta).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Gestió indirecta}}{\text{Gestió directa} + \text{Gestió indirecta}} \times 100$	
Variabls emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestió directa (%) (Ajuntament, OAAA): Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (l'ajuntament, un organisme autònom, una societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb d'altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). ➤ Gestió indirecta (%) (Concessió): Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'ajuntament (via concessió, concert, arrendament, gestió interessada, o societat d'economia mixta). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 0%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

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

% d'inspeccions pròpies sobre el nombre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el grau d'inspeccions pròpies fetes en l'ajuntament sobre el total d'inspeccions realitzades en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions de l'ajuntament} + \text{Nombre d'inspeccions empreses externes}}{\text{Nombre total d'inspeccions realitzades}} \times 100$	
Variabls emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'inspeccions de l'ajuntament: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS que realitza l'AJUNTAMENT durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECCIÓ de l'ajuntament les accions REALITZADES per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). S'INCLOUEN, els inspectors contractats a través de Plans d'Ocupació. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspeccions empreses externes: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per EMPRESES EXTERNES durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECCIÓ D'EMPRESES EXTERNES, les inspeccions realitzades per INSPECTORS que NO són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol II), a DEMANDA de l'AJUNTAMENT. En aquest cas, les inspeccions són contractades per l'ajuntament a una empresa externa especialitzada en Seguretat Alimentària o Autònoms. * S'entén per INSPECCIÓ, les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre total d'inspeccions realitzades: SUMA del nombre total d'INSPECCIONS realitzades per l'AJUNTAMENT, per EMPRESES EXTERNES i per les inspeccions d'ALTRES INSTITUCIONS, durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECCIÓ: les accions encaminades a comprovar, investigar i controlar l'adequació dels establiments alimentaris, els seus productes i processos relacionats, amb la normativa sanitària vigent, amb l'objectiu de protegir la Salut Pública i garantir la posada al mercat d'aliments segurs. * S'EXCLOUEN: les CLASSIFICACIONS, les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 96,4%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 94,6%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Disposar dels recursos humans adequats

Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals en relació al total de visites de control realitzades en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de visites de control de l'ajuntament}}{\text{Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de visites de control de l'ajuntament: SUMA del nombre total de VISITES de CONTROL de l'ajuntament que es realitzen durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per VISITA de CONTROL les visites de CLASSIFICACIÓ i les d'INSPECCIÓ realitzades per INSPECTORS que són PLANTILLA de l'AJUNTAMENT (Capítol I). * S'EXCLOUEN: les visites documentades de caràcter formatiu i les d'assessorament en matèria de seguretat alimentària. ➤ Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament: SUMATORI del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen visites als establiments alimentaris durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECTOR/A MUNICIPAL EN SAM, el treballador/a que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a visitar establiments alimentaris (per la seva classificació, inspecció, requeriment, aplicació de mesures cautelars...) i a qui li han delegat tasques autoritzades per l'ajuntament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques d'inspector/a (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 288	Ens locals participants: 44
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 262	Ens locals participants sense Barcelona: 34

Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima la càrrega de treball dels/les treballadors/es municipals amb relació al nombre d'habitants del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Treballadors/res de SAM}}$	
Variables emprades:	
<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. Font: INE. ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 55.136	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 43.039	Ens locals participants sense Barcelona: 40

Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador ens aproxima a la càrrega de treball dels/les inspectors/es municipals en relació al total d'establiments alimentaris del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}{\text{Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. ➤ Nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament: SUMATORI del nombre d'inspectors/es municipals que realitzen visites als establiments alimentaris durant l'any (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per INSPECTOR/A MUNICIPAL EN SAM, el treballador/a que és plantilla de l'ajuntament, inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin a visitar establiments alimentaris (per la seva classificació, inspecció, requeriment, aplicació de mesures cautelars...) i a qui li han delegat tasques autoritzades per l'ajuntament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores de tots els inspectors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la què es dedica a les tasques d'inspector/a (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 824	Ens locals participants: 44
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 757	Ens locals participants sense Barcelona: 34

Millorar les habilitats dels treballadors/res del servei

Nombre total d'hores de formació específica sobre el nombre total de treballadors/res del Servei	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la durada i/o intensitat de la formació que reben els treballadors/res del SAM. És un indicador que ens mostra l'esforç municipal per la millora de la capacitat del seus professionals.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM}}{\text{Treballadors/res de SAM}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores de formació destinades als treballadors/res de SAM: SUMA del nombre total d'hores d'assistència i participació a activitats de formació continuada al conjunt dels treballadors/res de SAM relacionades amb el lloc de treball. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per HORES DE FORMACIÓ: les hores de cursos, jornades, tallers i seminaris, proposades i/o autoritzades per l'Ajuntament i/o entitat, que estiguin justificades documentalment i d'especialitats relacionades amb tasques específiques. La formació transversal NO es compta com a formació específica SAM. Es recull la formació específica en seguretat alimentària (per exemple: en el cas del "Diplomat en Sanitat", seria una part proporcional de la formació en Salut Pública). ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 21	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 18	Ens locals participants sense Barcelona: 40

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors/res

% d'hores de baixa sobre el nombre total d'hores laborals dels treballadors/res de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és el percentatge d'hores de baixa del personal del SAM, respecte les hores ordinàries previstes per conveni. És un indicador útil per analitzar el clima laboral del SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'hores de baixa}}{\text{Nombre d'hores de conveni d'un treballador/a} \times \text{Treballadors/res de SAM}} \times 100$	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'hores de baixa: SUMA del nombre total de les hores de baixa i d'indisposicions (Indisposició laboral transitòria i accidents de treball), del conjunt dels treballadors/res del SAM. Aquestes hores de baixa han d'estar proporcionades a les hores que els/les treballadors/res dediquen a SAM. (Exemple: Si hi ha 1 treballador que dedica el 50% del seu horari a tasques de SAM i aquest ha estat 40 hores de baixa en tot l'any, el valor d'aquesta variable seria 20 hores (que correspon a calcular el 50% de 40 hores). NO es consideren les hores de baixa per maternitat, paternitat, ni els permisos i les llicències. <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). ➤ Nombre d'hores de conveni d'un treballador/a: NOMBRE D'HORES ANUALS LABORALS per conveni d'un treballador/a del SAM. <ul style="list-style-type: none"> NOTA : Les hores de conveni s'empraran per traduir el nombre de treballadors en hores (i poder-ho comparar amb les hores de baixa). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 3,5%	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 3,0%	Ens locals participants sense Barcelona: 40

Sou brut d'un tècnic/a de Salut Pública	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual del lloc de treball d'un professional. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut Pública	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sou brut base anual d'un tècnic/a de Salut pública: Sou brut anual del lloc de treball d'un tècnic/a de SALUT PÚBLICA (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona o en cas que no es disposi d'aquesta dada, la facilitada pel propi ajuntament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 33.102	Ens locals participants: 45
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 32.329	Ens locals participants sense Barcelona: 35

Sou brut d'un/a inspector/a	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el salari brut anual del lloc de treball d'un/a inspector/a. És un indicador que ens aproxima a la satisfacció de les persones treballadores del SAM.	
Fórmula de càlcul: Sou brut base anual d'un/a inspector/a.	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sou brut base anual d'un/a inspector/a: Sou brut anual del lloc de treball d'un/a INSPECTOR/A (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'emprarà la dada facilitada pels departaments de recursos humans del municipi respectiu per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona o en cas que no es disposi d'aquesta dada, la facilitada pel propi ajuntament. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 31.626	Ens locals participants: 28
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 29.303	Ens locals participants sense Barcelona: 18

Reflectir l'estructura de gènere del personal

% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones sobre el total dels treballadors/es de SAM. És un indicador que ens reflecteix l'estructura de gènere de la plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones a la plantilla}}{\text{Treballadors/es de SAM}} \times 100$	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dones a la plantilla (treballadores) del SAM: SUMA del nombre total de DONES treballadores de SAM. * S'entén per TREBALLADORA de SAM, les DONES treballadores incloses en el Capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal femení de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. ➤ Treballadors/res de SAM: SUMATORI del nombre total de treballadors/res SAM. * S'entén per TREBALLADOR/A de SAM, els inclosos en el capítol I de l'ajuntament i que es dediquin part de la seva jornada a la seguretat alimentària. S'INCLOU també el personal de gestió, tècnic, administratiu i d'assessorament. S'INCLOUEN, els contractats a través de Plans d'Ocupació. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a en que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 68%	Ens locals participants: 50
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 71%	Ens locals participants sense Barcelona: 40

% de dones sobre el nombre total de treballadors/es de SAM amb càrrec de comandament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció de dones amb càrrec de comandament sobre el total dels treballadors/es de SAM amb comandament. És un indicador que ens reflecteix l'estructura de gènere de la plantilla.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Dones a la plantilla de SAM amb càrrec de comandament (treballadores)}}{\text{Treballadors/es de SAM amb càrrec comandament}} \times 100$	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dones a la plantilla de SAM amb càrrec de comandament (treballadores): SUMATORI del nombre total de DONES treballadores de SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). ➤ Treballadors/es de SAM amb càrrec comandament: SUMATORI del nombre total de treballadors/es SAM que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei de seguretat alimentària. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de Seguretat Alimentària (30%, 40%, etc.). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 81%	Ens locals participants: 41
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 88%	Ens locals participants sense Barcelona: 31

IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent de SAM per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent de SAM pels habitats residents al municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Nombre d'habitants. És el nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0,89	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 1,08	Ens locals participants sense Barcelona: 39

% de la despesa corrent del SAM sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM amb relació al pressupost corrent municipal, reflectint el pes econòmic del servei dins el pressupost municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Despeses corrents del pressupost municipal}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Despeses corrents del pressupost municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 0,12%	Ens locals participants: 38
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 0,12%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

% de la despesa corrent del SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent del SAM en relació amb el pressupost de Salut Pública.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent del SAM}}{\text{Despeses corrents del servei de Salut Pública}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Despeses corrents del servei de Salut Pública: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de Salut Pública. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: les despeses de les partides d'animals de companyia. * S'EXCLOU: la despesa destinada a consum i junta arbitral, laboratori, administració, serveis jurídics, etc. * S'EXCLOU: la despesa destinada a salvament i socorrisme de platges. * S'EXCLOU: la despesa de cementiri i serveis funeraris. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 15,6%	Ens locals participants: 48
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 22,7%	Ens locals participants sense Barcelona: 38

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb taxes, preus públics i altres ingressos. És una valoració del pes dels ingressos aportats per les persones usuàries en el finançament del servei, i una mostra del seu grau de finançament.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions taxes i preus públics en SAM}}{\text{Despesa corrent anual del SAM}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportacions taxes i preus públics en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). Exemple: INCLOU taxes per inspecció i/o autorització, els ingressos per sancions, els preus de cursos de manipuladors, preus d'anàlisi de laboratori, etc. En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 11,4%	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 9,0%	Ens locals participants sense Barcelona: 39

% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents del SAM que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques. És una valoració dels ingressos procedents d'institucions diferents de la municipal, i una mostra del grau de finançament dels SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions en SAM}}{\text{Despesa corrent del SAM}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportacions d'altres institucions en SAM: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <p>* S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.</p>	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 23,8%	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 32,2%	Ens locals participants sense Barcelona: 39

% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de SAM que són finançades amb aportació municipal. L'indicador reflecteix el grau de finançament municipal del servei.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions de l'ajuntament}}{\text{Despesa corrent del SAM}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportació de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament: Aportació de l'ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Aportacions taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. ➤ Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <p>* S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc.</p>	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 64,9%	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 58,8%	Ens locals participants sense Barcelona: 39

Oferir el servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent anual de SAM sobre nombre d'establiments alimentaris	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent del SAM sobre el nombre d'establiments alimentaris que hi ha al municipi. És un indicador que ens aproxima sobre el grau i la intensitat de cobertura de les activitats vinculades amb el SAM.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despesa corrent de SAM}}{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despesa corrent de SAM: Despesa corrent de SAM: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres) de SAM. Els ajuntaments amb laboratori propi, no computen les seves despeses de laboratori. En aquest cas, es computaran el cost de les mostres a preu de mercat o de taxa municipal. <ul style="list-style-type: none"> * S'EXCLOU: la despesa destinada a promoció de la salut, a programes de SIDA i drogodependències, etc. ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). <ul style="list-style-type: none"> * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 94	Ens locals participants: 49
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 100	Ens locals participants sense Barcelona: 39

V. INDICADORS ENTORN

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la grandària d'un municipi en termes d'habitants.	
Fórmula de càlcul: $\text{Nombre d'habitants}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 82.629	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 63.251	Ens locals participants sense Barcelona: 41

% Població estrangera	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Població estrangera}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Població estrangera: Nombre de persones estrangeres empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 14,6%	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 12,7%	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la distribució del nombre d'habitants en el municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 4.108	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 2.807	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Nombre d'establiments alimentaris per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre el nombre d'establiments censats del municipi per cada 1.000 habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre total d'establiments alimentaris}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1000$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre total d'establiments alimentaris: SUMA dels establiments alimentaris durant l'any que formen el cens (valor de l'any en curs, no és un valor acumulat dels altres anys). * S'entén per ESTABLIMENT ALIMENTARI: els establiments de restauració i el comerç minorista; el servei i la venda directa d'aliments preparats als consumidors (com a activitat principal o complementària d'un establiment i amb o sense repartiment a domicili); i la producció d'àmbit local. S'INCLOUEN també dins aquesta suma: les diferents activitats al supermercat (seccions); les parades de mercat i fires; els Menjador Col·lectius (escoles, llars d'infants, llars d'avis, laborals... en el cas d'aquells municipis que assumeixen aquesta activitat). * S'EXCLOU: l'activitat de subministrament d'aliments preparats a col·lectivitats, l'activitat de distribució a altres establiments minoristes quan superin els criteris de territorialitat i marginalitat. ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 9,5	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 10,7	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador és la relació que hi ha entre la renda familiar bruta disponible del municipi i el nombre d'habitants i ens reflecteix el nivell de riquesa econòmica del municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia). ➤ Població: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. Font: INE. 	
Valor mitjà de l'indicador 2017: 18.276	Ens locals participants: 51
Valor mitjà de l'indicador 2017 sense Barcelona: 15.573	Ens locals participants sense Barcelona: 41

Informe global dels indicadors de seguretat alimentària municipal 2017: conclusions

1. INTRODUCCIÓ

El Cercles de Comparació Intermunicipals neixen l'any 2005 per l'impuls de la Diputació de Barcelona en la seva voluntat per estimular millores en els serveis municipals mitjançant aquesta eina de gestió. Va arrencar, en aquella primera edició, amb quatre serveis municipals, Neteja viària i residus, Biblioteques, Esports i Serveis Socials, avui dia, encara formen part dels Cercles de Comparació Intermunicipals. No només això, any rere any s'han incorporat nous serveis municipals fins als dinou serveis de l'any 2017. Aquest augment també s'ha vist reforçat per un increment de participants. Així, mentre que a la primera edició dels Cercles hi van participar 79 ens municipals, aquest any 2017 ho han fet un total de 901. Aquest recorregut experimentat pels Cercles i l'elevat nombre de serveis i participants donen solidesa a les metodologies emprades i confiança en els resultats que se n'obtenen. Es consoliden, doncs, els objectius fundacionals dels Cercles:

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

La participació en els Cercles del servei de Seguretat Alimentària (CCISAM) s'inicia l'any 2010 (amb dades del 2009) i ha continuat de forma ininterrompuda cada any. S'inicia amb 14 ens municipals i ha arribat a un total de 51 participants aquest any (dades 2017).

Les dades que s'analitzen a continuació corresponen, principalment, a una sèrie temporal formada des de l'any 2011 fins a l'actualitat ja que és el període amb un major nombre de participants.

Ara bé, els ens municipals tenen a la seva disposició tots els resultats recollits des de la primera edició del Cercle al Portal d'Informació Econòmica i de Serveis Locals (PIESL). Aquesta eina permet la visualització del quadre resum d'indicadors de cada municipi així com la realització d'anàlisis a mida en funció de criteris que es poden modificar de forma dinàmica. És, per tant, una eina que amplia la informació continguda en aquest informe.

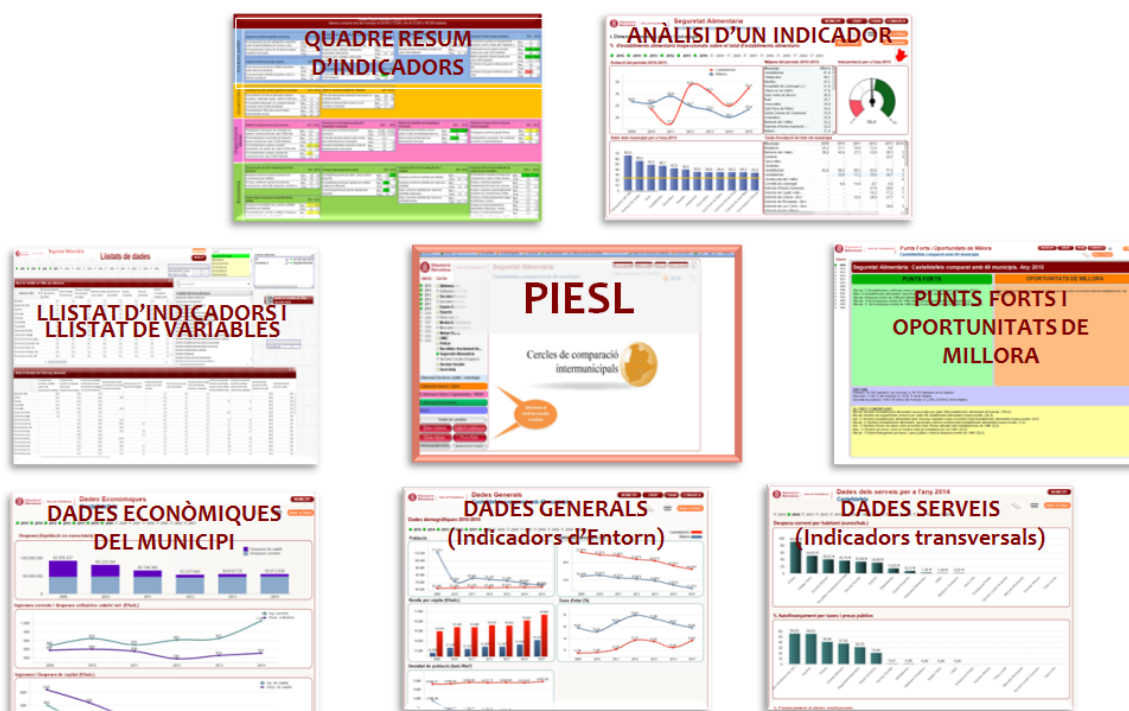
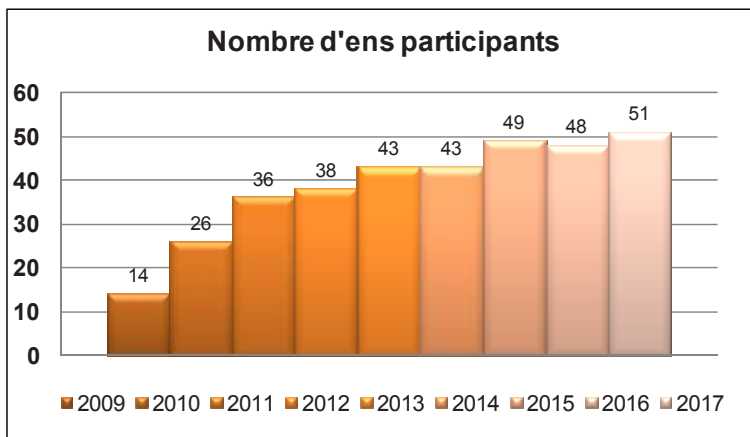


Figura 1: Mostra de diferents imatges del programa PIESL

Com ja s'ha avançat, aquesta novena edició s'ha celebrat amb la participació de 51 ens municipals (veure gràfic 1) dels quals 50 són de la província de Barcelona (40 municipis junt amb els 10 districtes de la ciutat de Barcelona, que han estat tractats com si fossin municipis independents) i 1 municipi de la província de Tarragona: Cambrils (veure taula 1).

Enguany s'ha incorporat un municipi nou (Abrera) i se n'han reincorporat dos (Badalona i Sant Vicenç dels Horts).



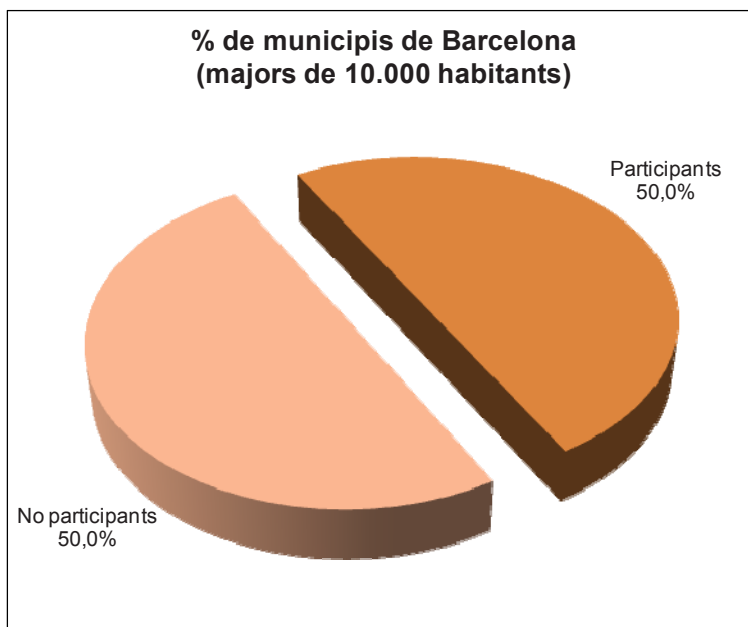
Gràfic 1: Evolució temporal del nombre d'ens participants. Període 2009-2017

PARTICIPANTS 2017		POBLACIÓ	PARTICIPANTS 2017		POBLACIÓ
Abrera*		12.363	Olesa de Montserrat		23.552
Badalona*		215.848	Palau-solità i Plegamans		14.626
Barberà del Vallès		32.860	Prat de Llobregat, El		63.897
Cambrils		32.855	Premià de Mar		28.049
Cardedeu		18.210	Roca del Vallès, La		10.536
Castellbisbal		12.297	Rubí		75.568
Castelldefels		65.954	Sabadell		209.931
Cerdanyola del Vallès		57.723	Sant Adrià de Besòs		36.624
Ciutat Vella (Barcelona)		101.387	Sant Andreu (Barcelona)		147.594
Cornellà de Llobregat		86.610	Sant Boi de Llobregat		82.142
Eixample (Barcelona)		266.416	Sant Cugat del Vallès		89.516
Franqueses del Vallès, Les		19.584	Sant Feliu de Llobregat		44.198
Gavà		46.538	Sant Martí (Barcelona)		235.513
Gràcia (Barcelona)		121.347	Sant Pere de Ribes		30.142
Granollers		60.695	Sant Sadurn d'Anoia		12.749
Horta-Guinardó (Barcelona)		168.751	Sant Vicenç dels Horts*		27.982
Hospitalet de Llobregat, L'		257.349	Santa Coloma de Gramenet		117.597
Igualada		39.316	Sants-Montjuïc (Barcelona)		181.910
Les Corts (Barcelona)		82.033	Sarrià-Sant Gervasi (Barcelona)		149.279
Manlleu		20.007	Sitges		28.527
Manresa		75.152	Terrassa		216.428
Masnou, El		23.288	Vic		43.964
Mataró		126.127	Viladecans		65.993
Mollet del Vallès		51.128	Vilafranca del Penedès		39.532
Montgat		11.748	Vilanova i la Geltrú		66.077
Nou Barris (Barcelona)		166.579			

Taula 1: Ens participants a l'edició 2017 i la seva població

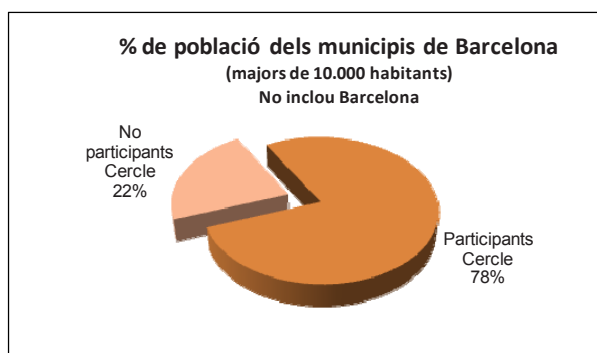
Nota: *Nova incorporació al Cercle.

Els 40 ens municipals participants de la demarcació, excloent-hi Barcelona ciutat, representen el 50% dels municipis de la província de Barcelona amb una població de més de 10.000 habitants (veure gràfic 2).

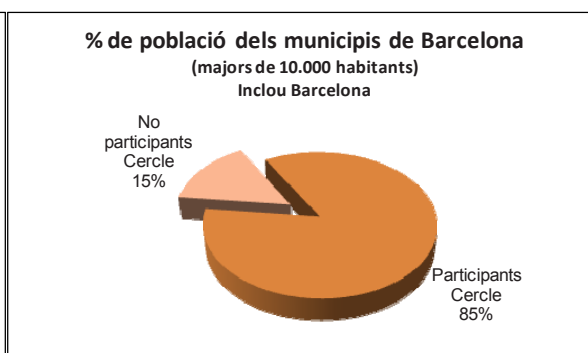


Gràfic 2: Percentatge de municipis de la Província de Barcelona que han participat en el CCISAM(municipis majors de 10.000 habitants). No inclou Barcelona ciutat

Aquesta participació representa el 78% del total de la població de la demarcació de Barcelona dels municipis de més de 10.000 habitants si no s'inclou Barcelona (veure gràfic 3) mentre que, si s'inclou, la representació és del 85% de la població (veure gràfic 4).



Gràfic 3: Percentatge de població dels municipis de la Província de Barcelona que han participat en el CCISAM (municipis majors de 10.000 habitants). No inclou Barcelona ciutat

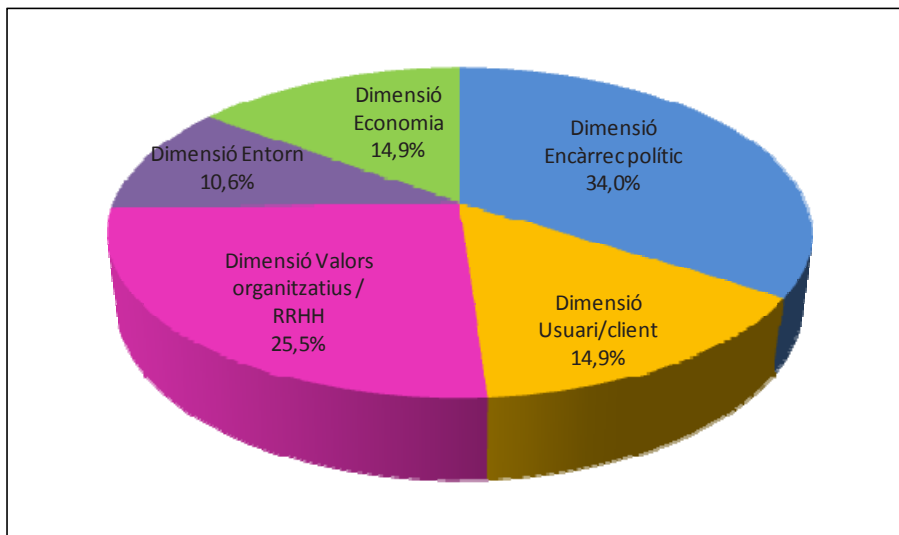


Gràfic 4: Percentatge de població dels municipis de la Província de Barcelona que han participat en el CCISAM (municipis majors de 10.000 habitants). Inclou Barcelona ciutat

Així doncs, com l'any passat el grau de representativitat de la població de la província de Barcelona al Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària és molt elevat. És justament aquesta representativitat la que garanteix la solidesa i fiabilitat de les conclusions que a continuació es manifesten.

Els resultats analitzats es deriven del Quadre Resum d'Indicadors (QRI) que contempla un total de 47 indicadors agrupats en 5 dimensions. Del nombre total d'indicadors, 5 estan vinculats a la dimensió d'entorn, la qual ofereix una visió descriptiva del municipi, mentre que la resta permeten valorar la gestió que es fa del servei i els resultats

que se'n deriven (veure gràfic 5). Es pot observar una distribució equitativa d'indicadors entre les quatre dimensions (excloent-hi la dimensió d'entorn).



Gràfic 5: Percentatge de distribució dels indicadors en cadascuna de les dimensions d'estudi

2. ESTRUCTURA DE L'INFORME

L'evolució dels serveis de Seguretat Alimentària en els darrers anys es pot observar en els resultats obtinguts i extensament analitzats a les passades edicions del CCISAM. Enguany s'ha optat per una visió retrospectiva posant el punt de referència en els resultats dels indicadors més rellevants d'aquest any 2017 i de la seva evolució històrica. Tal com es va fer amb l'informe de conclusions de l'any 2016, les anàlisis exhaustives dels indicadors del QRI se centraran en aquells resultats que siguin més rellevants.

Amb tot, el present informe s'estructura de la següent manera:

1) Introducció

2) Estructura de l'informe

3) Caracterització de la situació actual dels serveis de Seguretat Alimentària

3.1) El finançament del servei de Seguretat Alimentària

3.2) La cobertura del servei de Seguretat Alimentària

3.3) El compliment de la normativa per part dels establiments alimentaris

3.4) La dotació de personal del servei de Seguretat Alimentària

L'anàlisi, com en edicions anteriors, contemplarà les següents perspectives sempre i quan siguin rellevants:

- Descripció de les dades corresponents als valors mitjans de l'any 2017 i, per a alguns indicadors, anàlisi simple de dispersió de dades dels diferents municipis participants.
- Comparativa segons la grandària poblacional dels participants destacant les diferències significatives entre els ens de més de 60.000 habitants (+60) i els de menys de 60.000 habitants (-60). Per a alguns indicadors on l'impacte pot ser significatiu, es realitza també aquesta comparativa excloent-hi la ciutat de Barcelona.
- Anàlisi temporal dels indicadors (evolució).
- Perspectiva transversal per comparar aquells indicadors comuns a tots els serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal de la Diputació de Barcelona.
- Estudi de correlacions entre indicadors.

4) Anàlisi de problemàtiques

4.1) Gestió millorable de les inspeccions

4.2) Dificultat de control sobre els establiments no sedentaris

4.3) Baixa conformitat en les pràctiques de manipulació d'aliments

4.4) Manca de visibilitat i de reconeixement del servei de Seguretat Alimentària

L'anàlisi de les problemàtiques, que enguany han estat objecte de treball durant els tallers de millora amb els tècnics municipals, contemplarà els següents apartats:

- Contextualització.
- Causes principals.
- Solucions proposades.

5) Anàlisi dels tallers de millora

6) Resum executiu

Figura 2: Estructura de l'informe

3. CARACTERITZACIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL DELS SERVEIS DE SEURETAT ALIMENTÀRIA

La Seguretat Alimentària és una competència municipal obligatòria d'acord amb la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de Salut Pública i, per tant, les administracions locals tenen l'obligació de portar a terme el control i seguiment de les activitats que es desenvolupen dins del del terme municipal i tenen relació amb la seguretat alimentària. Aquí s'inclouen els establiments alimentaris minoristes, inclosos els establiments no sedentaris, la restauració, l'elaboració de productes alimentaris i el seu transport urbà.

A priori, en estar identificada com una competència obligatòria per part de les administracions locals, cal suposar que aquestes destinen el nivell de recursos òptim per garantir la Seguretat Alimentària a la seva ciutadania i, en conseqüència, el control del risc sanitari del seu municipi.

Així doncs, per entendre la situació actual dels serveis de Seguretat Alimentària s'inicia l'anàlisi amb els resultats econòmics que serviran de fil conductor per a la continuació del raonament, passant pels resultats més rellevants d'altres dimensions dels indicadors del QRI.

Els indicadors que s'analitzen es presenten a continuació:

Indicadors de 'Situació actual dels serveis de Seguretat Alimentària'	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Despesa corrent de SAM per habitant	1,00	0,90	0,90	0,87	0,89	0,91	0,89
Població	76.787	79.571	76.955	78.289	84.539	81.939	82.629
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal	0,12%	0,11%	0,12%	0,12%	0,13%	0,14%	0,12%
% d'autofinançament per taxes i preus públics sobre la despesa corrent de SAM	11,9 %	8,3 %	11,2 %	10,0 %	12,6 %	10,8 %	11,4 %
% de finançament per part d'altres institucions sobre la despesa corrent de SAM	13,2 %	17,4 %	16,7 %	23,7 %	23,9 %	22,6 %	23,8 %
% de finançament per part de l'ajuntament sobre la despesa corrent de SAM	74,9 %	74,3 %	72,1 %	66,3 %	63,5 %	66,6 %	64,9 %
% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	---	---	79,9 %	76,6 %	78,6 %	79,0 %	78,8 %
% d'establiments codificats sobre el nombre total d'establiments alimentaris	---	---	30,8 %	41,2 %	56,3 %	63,5 %	70,9 %
% establiments alimentaris classificats sobre el total d'establiments alimentaris	---	37,0 %	36,3 %	43,5 %	50,3 %	59,2 %	63,8 %
% d'establiments alimentaris classificats com a risc sanitari alt sobre el n° d'establiments alimentaris classificats	---	---	---	19,2 %	19,6 %	16,1 %	14,8 %
% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	27,4 %	23,2 %	23,0 %	20,1 %	23,5 %	25,0 %	23,7 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el n° d'establiments alimentaris inspeccionats	--	--	69,5 %	75,4 %	82,1 %	83,9 %	79,1 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el n° establiments alimentaris inspeccionats	--	--	--	76,6 %	83,8 %	84,4 %	80,3 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el n° d'establiments alimentaris inspeccionats	--	--	49,5 %	69,0 %	71,7 %	70,5 %	67,3 %
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el n° d'establiments alimentaris classificats anual	--	--	70,4 %	70,3 %	65,3 %	73,6 %	73,1 %
% d'establiments alimentaris classificats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el n° establiments alimentaris classificats anual	--	--	--	70,0 %	67,1 %	73,6 %	71,4 %
% d'establiments alimentaris classificats que disposen d'autocontrol sobre el n° d'establiments alimentaris classificats anual	--	--	54,5 %	47,9 %	45,0 %	49,4 %	47,4 %
Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	--	--	--	26,9	21,5	17,5	24,9
Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	--	--	--	18,1	16,9	12,4	12,9
% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	4,7 %	4,1 %	3,6 %	3,0 %	2,7 %	2,4 %	2,5 %
% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	2,0 %	2,4 %	3,5 %	2,9 %	3,6 %	3,0 %	2,8 %
Nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM	41.507	51.493	51.600	51.632	56.359	56.324	55136
Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	646	849	798	830	847	888	824

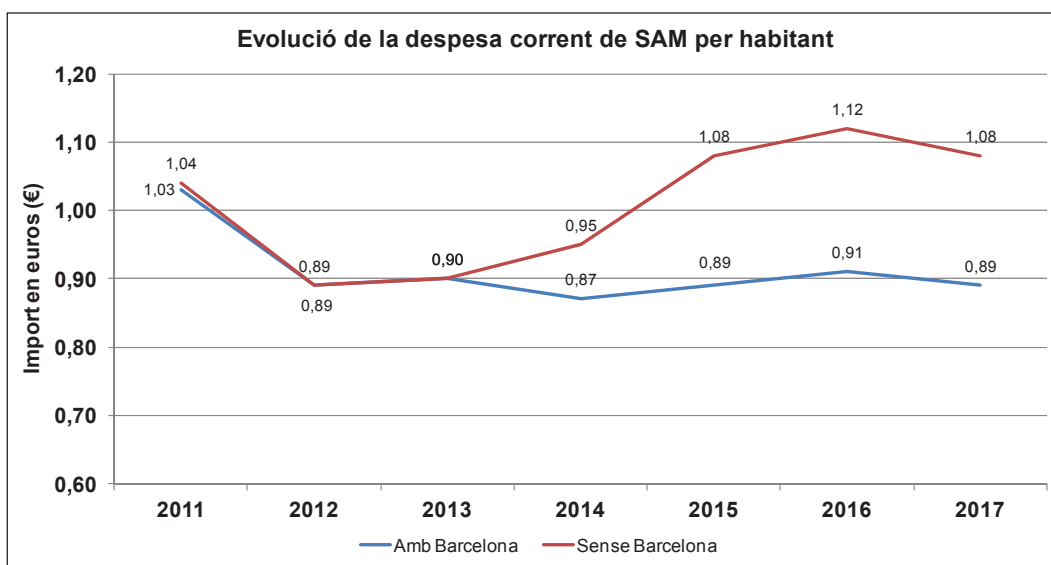
Taula 2: Indicadors de l'apartat Situació actual dels serveis de Seguretat Alimentària. Període 2011-2017

3.1. EL FINANÇAMENT DEL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Disposar de l'evolució de la despesa corrent de SAM per habitant durant els darrers anys ajuda a tenir perspectiva per entendre la capacitat del servei per desenvolupar la seva activitat en aquest període.

S'observa que la despesa corrent SAM per habitant s'ha mantingut molt estable dintre d'un rang comprès entre els 0,87 € i els 0,91 € en els darrers 5 anys. Si bé, aquest període ve precedit d'un resultat superior assolit el 2011, segurament influenciat per la composició dels municipis que van participar en el CCISAM (veure gràfic 6).

La despesa SAM per habitant oscil·la entre els 0,87 € i els 0,91 € en els darrers 5 anys.



Gràfic 6: Despesa corrent de SAM per habitant (dades amb i sense Barcelona). Període 2011-2017

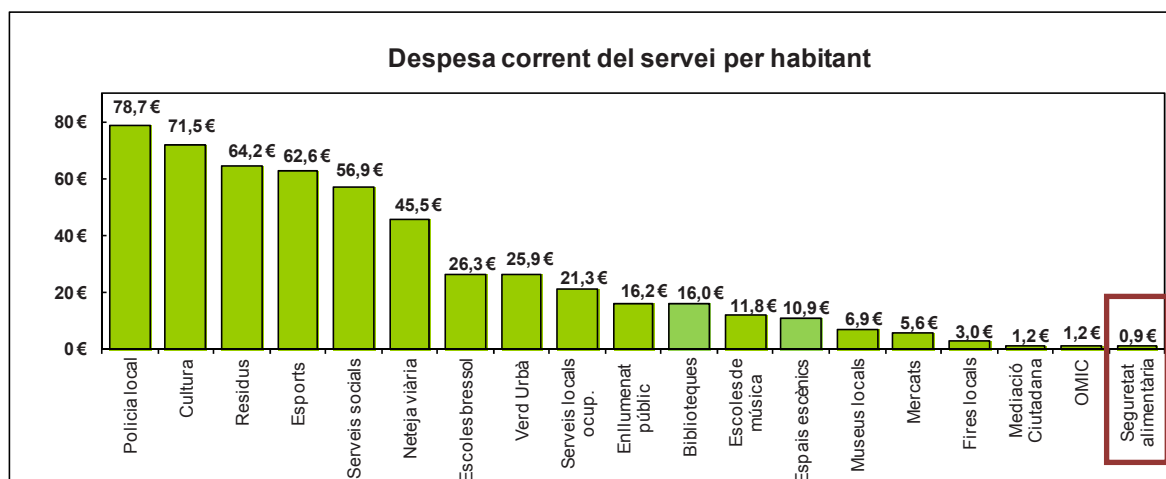
Aquests resultats es veuen influenciats pels districtes de la ciutat de Barcelona que aporten a les dades mitjanes globals un volum de població molt elevat. Sense ells, la despesa de SAM per habitant és de 1,08 € aquest any 2017, un 21% superior a la dada mitjana del conjunt de participants incloent la ciutat de Barcelona.

La despesa SAM per habitant sense els districtes de Barcelona és d'1,08 €, un 21% superior que amb Barcelona.

La despesa corrent expressada en relació al nombre d'habitants del municipi és un indicador transversal del QRI i està present a tots els serveis participants en els Cercles de Comparació Intermunicipal, fet que permet comparar amb aquests serveis el pes que suposa la Seguretat Alimentària.

La Seguretat Alimentària continua a la cua en despesa corrent per habitant respecte la resta de serveis municipals.

S'observa que la Seguretat Alimentària, tot i ser una competència municipal obligatòria, continua sent el servei amb una menor despesa corrent per habitant en comparació amb la resta de serveis municipals (veure gràfic 7).

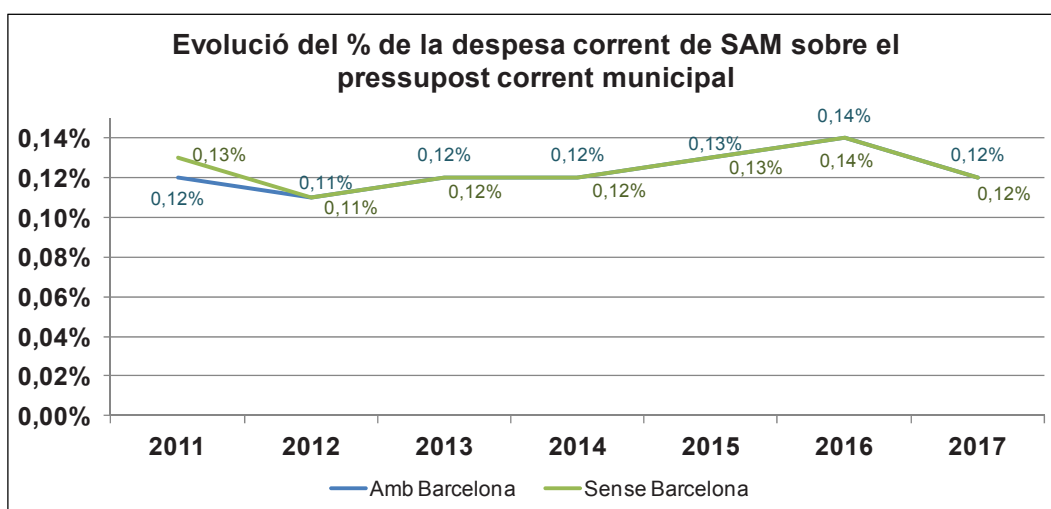


Gràfic 7: Comparativa de la despesa corrent dels serveis per habitant amb relació als serveis participants¹

Un comportament similar al de la despesa corrent de SAM per habitant s'observa, també, pel que fa a la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal (veure gràfic 8). Aquesta despesa durant el període comprès entre l'any 2011 i l'any 2017 ha oscil·lat entre el 0,12% i el 0,14% (màxim assolit l'any 2016). En conseqüència, queda palès el grau de prioritats política que s'atorga a la Seguretat Alimentària a nivell pressupostari.

Entre el 2011 i el 2017 la despesa corrent de SAM sobre el pressupost municipal es manté dintre del rang comprès entre el 0,12% i el 0,14%.

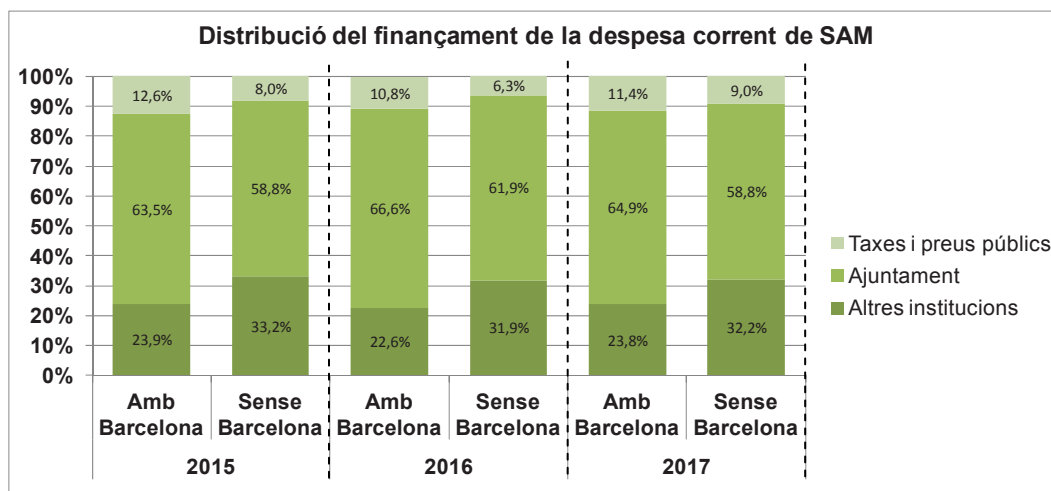
En aquest cas, no s'observen diferències significatives pel que fa a la mitjana sense els districtes de Barcelona.



Gràfic 8: Evolució del percentatge de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent municipal (dades amb i sense Barcelona). Període 2011-2017

Per fer l'anàlisi del finançament, és important entendre l'origen dels ingressos que permeten portar a terme l'activitat del servei de Seguretat Alimentària. Així, els seus ingressos provenen, principalment, de les aportacions de l'ajuntament (64,9%), seguit de les aportacions de la Diputació de Barcelona (23,8%) i dels drets reconeguts per taxes, preus públics i altres ingressos (11,4%) (veure gràfic 9).

¹ Dades del 2016 exceptuant els Serveis Locals d'Ocupació i l'OMIC que són dades del 2017 i els serveis de Policia local, Espais escènics, Escoles bressol, Escoles de música, Mercats i Fires locals que són dades provisionals del 2017.



Gràfic 9: Distribució del finançament de la despesa corrent de SAM (dades amb i sense Barcelona). Període 2015-2017

Tal com es pot veure, el 2017 s'ha reduït de mitjana l'aportació de l'ajuntament als ingressos del servei (64,9% l'any 2017 i 66,6% l'any 2016). Aquesta reducció s'ha vist compensada, principalment, per les aportacions de la Diputació de Barcelona (també, han augmentat lleugerament els ingressos per taxes, preus públics i altres ingressos), aportacions que representen de mitjana el 32,2% dels ingressos del servei sense tenir en compte els districtes de la ciutat de Barcelona.

Sense els districtes de Barcelona, l'aportació de la Diputació de Barcelona als ingressos del servei de Seguretat Alimentària és del 32,2%.

Pel que fa a l'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos, és en els municipis més grans on representa un percentatge més elevat sobre el total d'ingressos. En efecte, el percentatge d'autofinançament en els municipis de més de 60.000 habitants és del 12,2% mentre que en els municipis de menys de 60.000 habitants és del 7,0%.

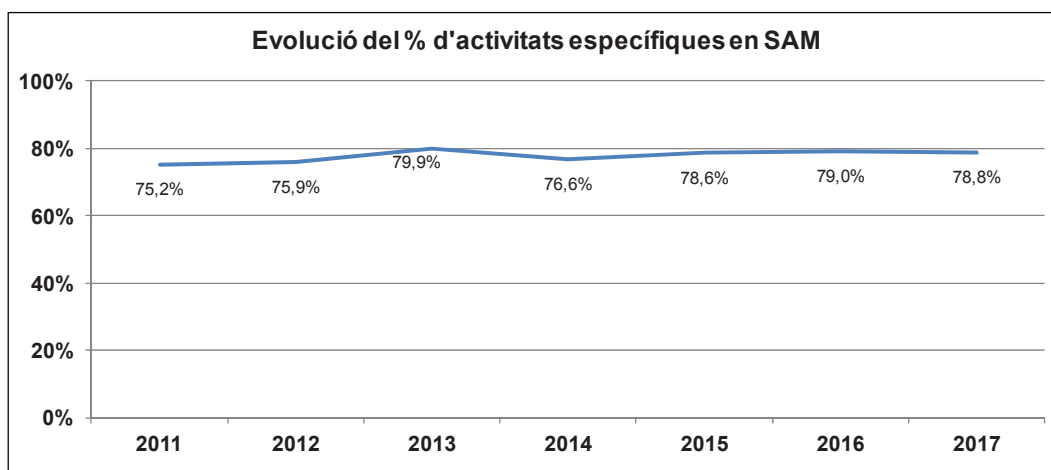
Els municipis majors de 60.000 habitants aporten al finançament del servei un 12,2% en concepte d'autofinançament respecte del 7,0% dels municipis de menor població.

Les taxes i preus públics més habituals que conformen l'autofinançament entre els ens participants que disposen d'aquesta font d'ingressos graven la realització de visites d'inspecció i de classificació, la codificació, l'aplicació de sancions i la realització d'activitats formatives relacionades amb la Seguretat Alimentària.

3.2. LA COBERTURA DEL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

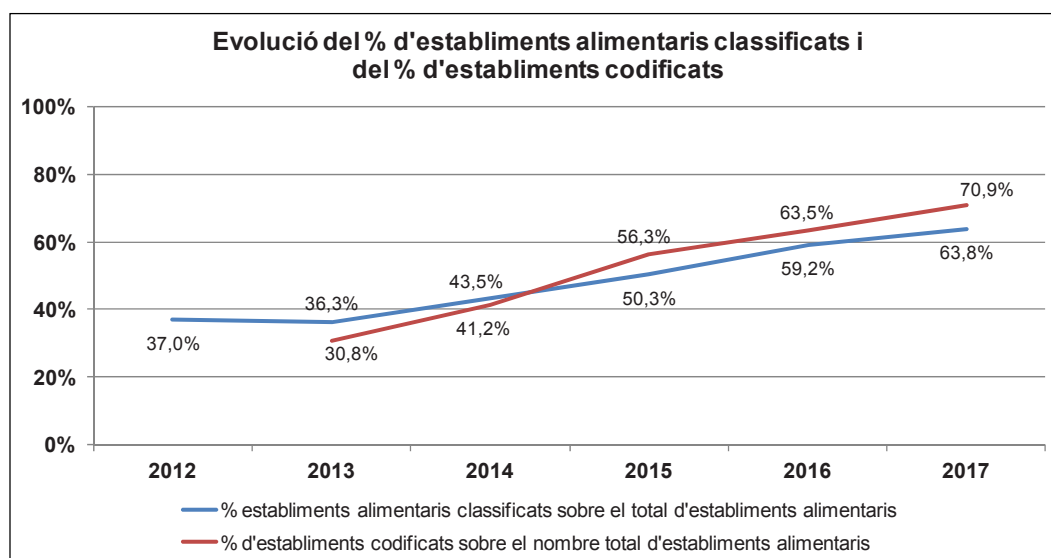
S'observa com el percentatge d'activitats específiques de la Cartera de Serveis de SAM que realitzen específicament els ajuntaments s'ha mantingut al voltant de valors similars al llarg dels anys, sempre superiors al 75% però per sota del 80%. És a dir, de mitjana, els ajuntaments realitzen 13 de les 17 activitats incloses a la Cartera de Serveis de SAM (veure gràfic 10).

La realització de les activitats de la Cartera de Serveis de SAM es manté entre el 75% i el 80% en els darrers anys (de mitjana, 13 de les 17 activitats disponibles a la Cartera).



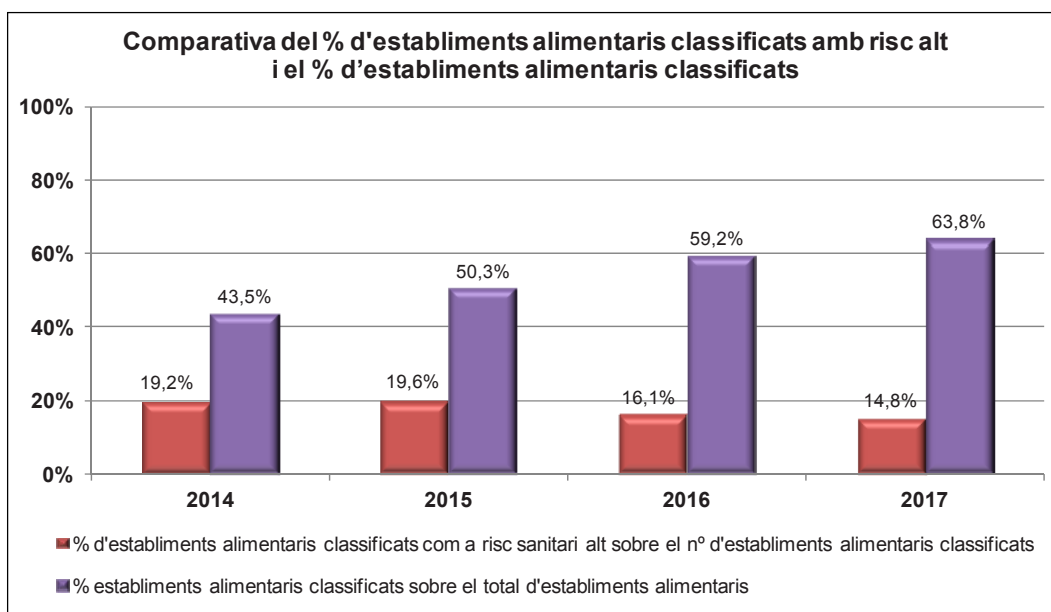
Gràfic 10: Evolució del percentatge d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM. Període 2011-2017

L'anàlisi de les activitats que desenvolupa el servei de Seguretat Alimentària (les inspeccions, les classificacions i les codificacions dels establiments alimentaris) permet obtenir una visió global de la capacitat dels serveis. Les classificacions i les codificacions es mesuren obtenint valors acumulats any rere any, fet que fa que, amb més facilitat, els valors resultants de les diferents edicions del CCISAM siguin creixents. Així s'observa en el gràfic 11, on el percentatge d'establiments alimentaris classificats i el percentatge d'establiments alimentaris codificats mantenen una tendència a augmentar durant tot el període analitzat (2012-2017 per a les classificacions i 2013-2017 per a les codificacions).



Gràfic 11: Evolució del percentatge d'establiments alimentaris classificats i del percentatge d'establiments alimentaris codificats. Període 2012-2017

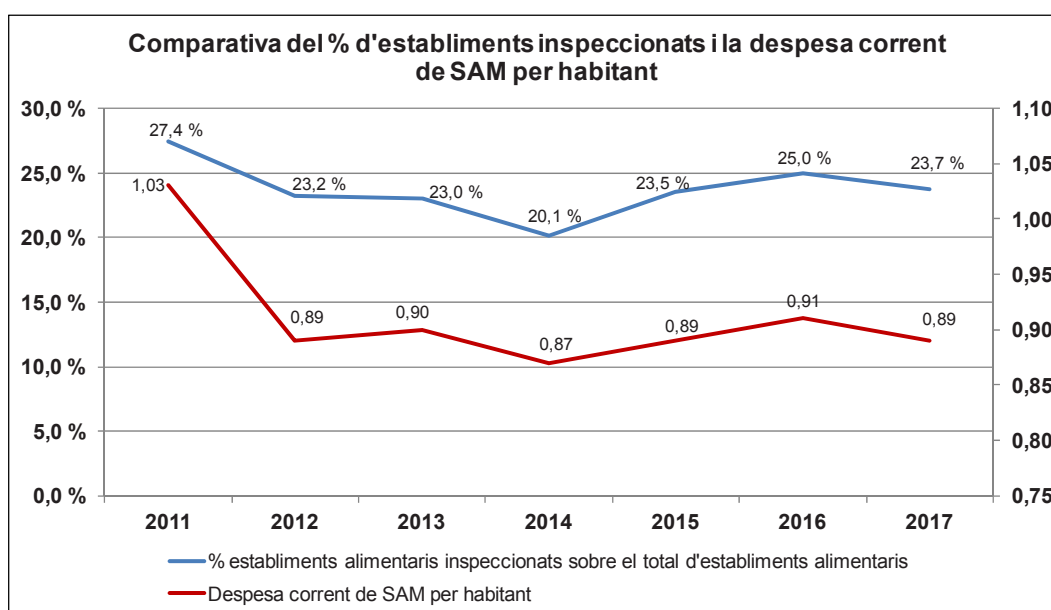
L'augment del percentatge d'establiments classificats permet disposar d'un mapa de risc sanitari més acurat i ajustat a la realitat del municipi. Així doncs, s'observa que aquest any 2017 el percentatge d'establiments alimentaris amb risc sanitari alt és del 14,8%, mantenint-se la tendència a la baixa respecte els anys anteriors (veure gràfic 12).



Gràfic 12: Comparativa del percentatge d'establiments alimentaris classificats amb risc alt i el percentatge d'establiments classificats. Període 2014-2017

Pel que fa al percentatge d'establiments inspeccionats, com que valora les inspeccions realitzades durant l'any d'estudi, no és un valor acumulat com en el cas dels dos indicadors anteriors i permet disposar d'una referència més fiable per valorar la capacitat del servei a l'hora de desenvolupar la seva activitat. Comparant l'evolució del percentatge d'establiments inspeccionats i l'evolució de la despesa corrent de SAM, s'evidencia que en el període comprès entre el 2011 i el 2017 ambdós indicadors mantenen un comportament similar. Es pot concloure que l'assignació pressupostària del servei de Seguretat Alimentària, expressada en termes de despesa corrent per habitant, té un impacte directe en la capacitat del servei quant a la realització d'inspeccions en el terme municipal (veure gràfic 13).

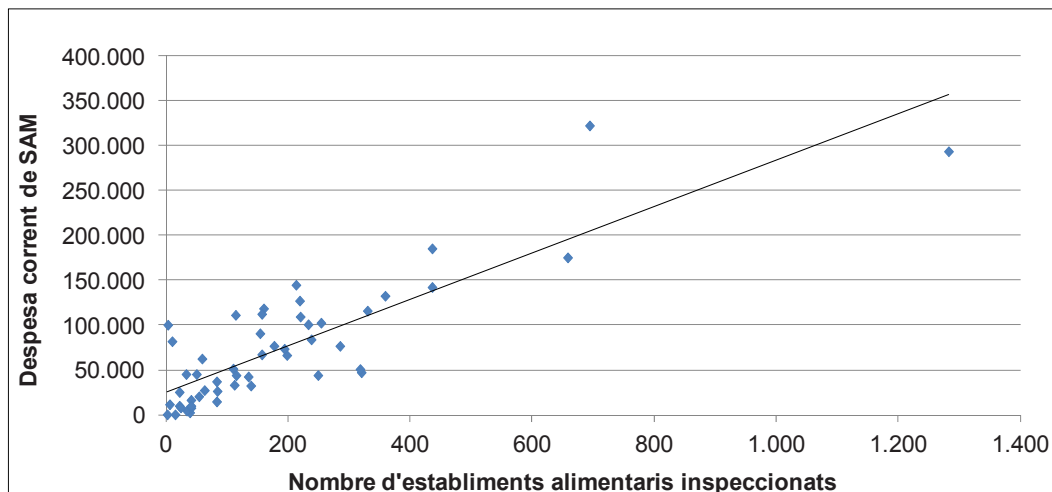
L'assignació pressupostària del servei de Seguretat Alimentària té un impacte directe en la capacitat del servei per realitzar inspeccions en el seu terme municipal.



Gràfic 13: Comparativa del percentatge d'establiments alimentaris inspeccionats i la despesa corrent de SAM per habitant. Període 2011-2017

D'aquesta manera, amb les dades obtingudes aquest any 2017 s'evidencia l'existència d'una correlació directa entre el nombre d'establiments alimentaris que el servei de Seguretat Alimentària inspecciona i la despesa corrent municipal en seguretat alimentària (veure gràfic 14). Així, un augment en la despesa corrent de SAM afavoreix notablement la capacitat del servei de Seguretat Alimentària de realitzar inspeccions als establiments alimentaris i, en conseqüència, de controlar el risc alimentari del municipi.

S'observa una correlació directa entre la despesa corrent de SAM i el nombre d'establiments alimentaris inspeccionats.



Gràfic 14: Correlació entre el nombre d'establiments alimentaris inspeccionats i la despesa corrent de SAM. Període 2017

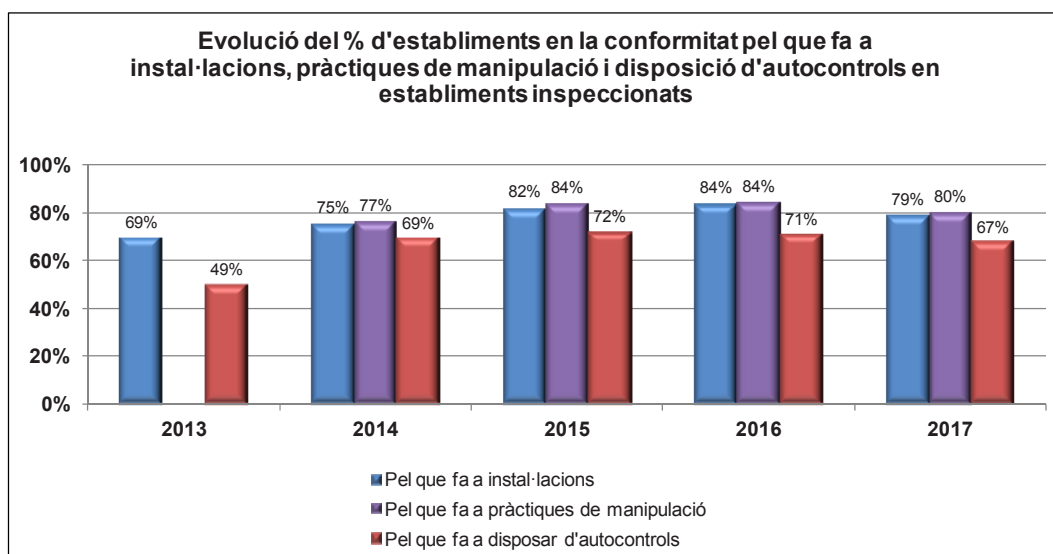
3.3. EL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA PER PART DELS ESTABLIMENTS ALIMENTARIS

El resultat de les inspeccions i de les classificacions pel que fa al compliment de la normativa per part dels establiments alimentaris queda recollit, principalment, en els indicadors que valoren la conformitat en les instal·lacions, les pràctiques de manipulació i la disposició dels autocontrols. Aquests resultats, en la seva globalitat, han empitjorat el 2017 respecte l'any anterior.

Conformitats dels establiments inspeccionats el 2017:

- 79,1% en instal·lacions
- 80,3% en pràctiques de manipulació
- 67,3% en autocontrols

L'empitjorament es dona especialment pel que fa a les conformitats dels establiments inspeccionats: els resultats són dels més baixos dels últims anys, tant pel que fa a la mitjana global de tots els ens participants (veure gràfic 15) com pel que fa a la mitjana sense els districtes de la ciutat de Barcelona.

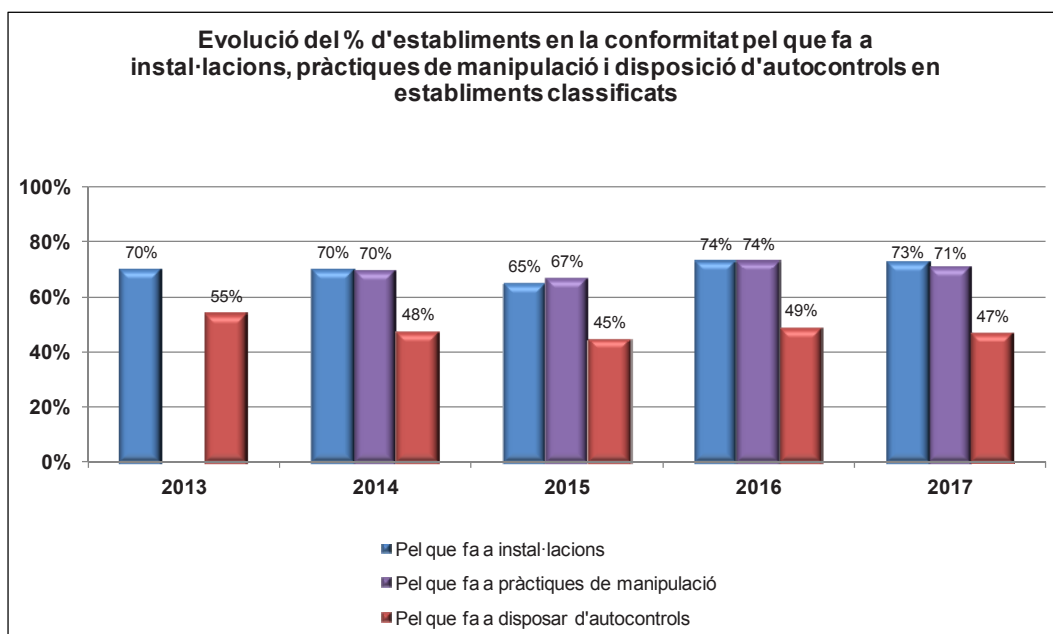


Gràfic 15: Evolució del percentatge en la conformitat pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols en establiments inspeccionats. Període 2013-2017

Pel que fa a les conformitats dels establiments classificats, tot i que els resultats també empitjoren respecte l'any 2016, les conformitats pel que a fa a les instal·lacions i a les pràctiques de manipulació l'any 2017 són les segones més elevades del període 2013-2017 (veure gràfic 16).

Conformitats dels establiments classificats el 2017:

- 73,1% en instal·lacions
- 71,4% en pràctiques de manipulació
- 47,4% en disposar d'autocontrols

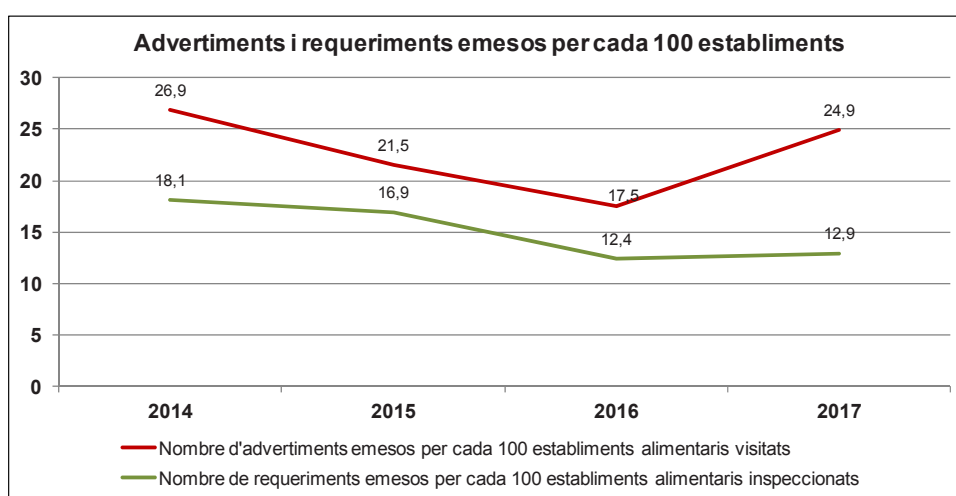


Gràfic 16: Evolució del percentatge en la conformitat pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols en establiments classificats. Període 2013-2017

Quan es detecten deficiències durant les visites d'inspecció i de classificació en els establiments alimentaris, els tècnics del servei disposen de diferents eines per tal que els titulars les corregeixin, com són els advertiments, els requeriments, les mesures cautelars i les sancions.

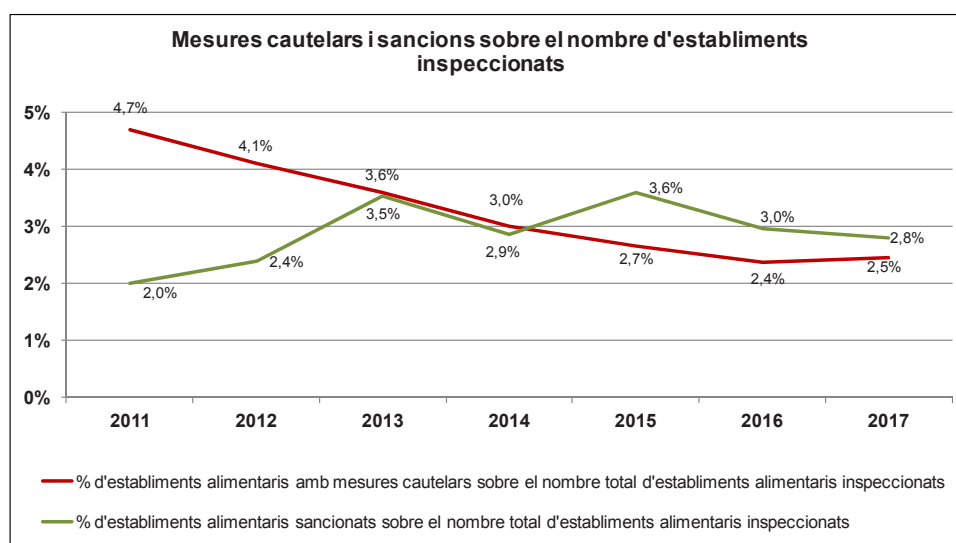
D'una banda, aquest any 2017 ha augmentat l'ús de la major part de les eines, excepte les sancions. L'augment més gran s'observa en l'ús dels advertiments (un 42% superior respecte de les dades obtingudes l'any 2016, veure gràfic 17) i caracteritza ambdós trams de població, sent els ens de menys de 60.000 habitants els que l'experimenten en major grau i on, a més a més, es confirma com la principal eina utilitzada (50,1 advertiments per cada 100 establiments visitats).

Augmenta un 42% l'ús dels advertiments respecte l'any 2016 i es confirma com la principal eina dels ens de menor població (50,1 advertiments per cada 100 establiments visitats).



Gràfic 17: Evolució del percentatge d'advertiments i requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats. Període 2014-2017

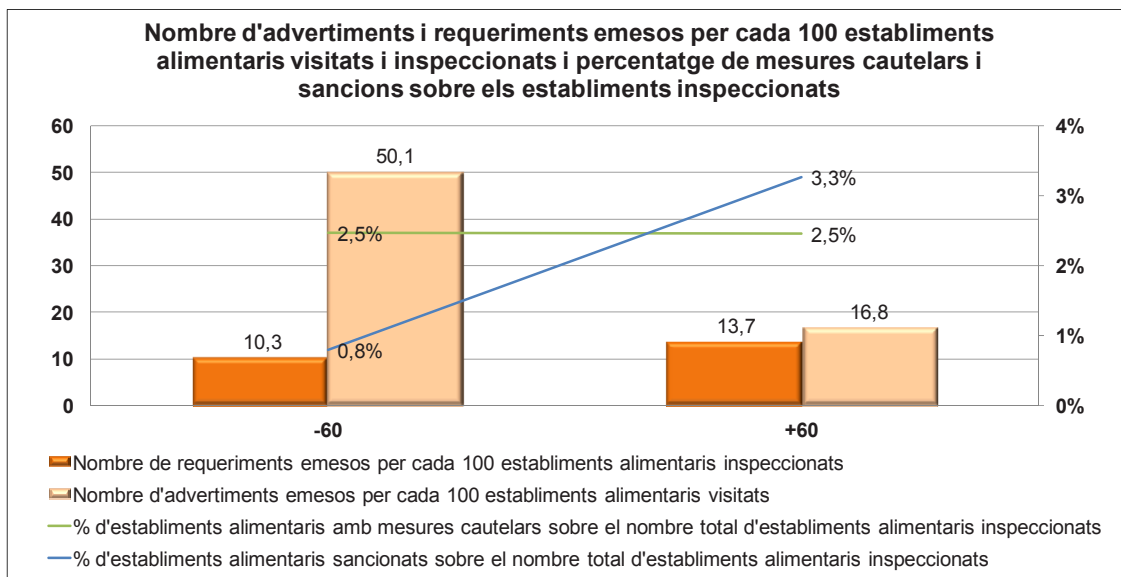
D'altra banda, tot i el menor percentatge d'establiments sancionats respecte el 2016, el resultat d'aquest indicador es manté al voltant dels valors dels darrers anys (veure gràfic 18).



Gràfic 18: Evolució del percentatge d'establiments alimentaris amb mesures cautelars i percentatge d'establiments alimentaris amb sancions sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats. Període 2011-2017

Finalment, ressaltar que els ens de menor població fan més advertiments i els de major població fan més requeriments i sancions, segons les dades analitzades del conjunt dels ens participants (veure gràfic 19).

Els ens de menor població fan més advertiments i els de major població fan més requeriments i sancions.



Gràfic 19: Nombre d'advertiments i requeriments emesos per cada 100 establiments visitats i inspeccionats, respectivament, i percentatge de mesures cautelars i sancions sobre els establiments inspeccionats per trams de població (+60.000 i -60.000 habitants). Període 2017

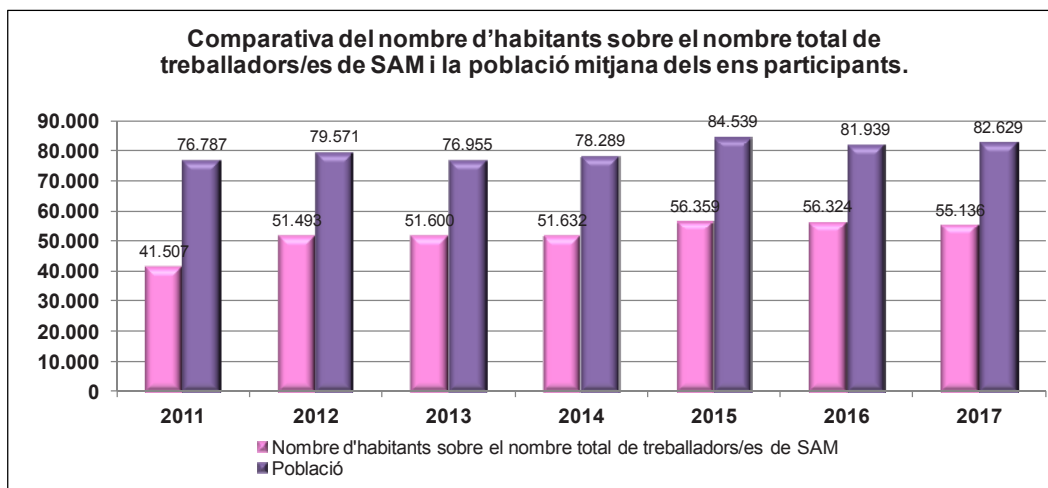
3.4. LA DOTACIÓ DE PERSONAL DEL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Per acabar amb l'anàlisi de la situació dels serveis de Seguretat Alimentària, resta posar l'atenció en la dotació de personal. Aquest factor és prioritari per al desenvolupament de l'activitat tenint en compte que és el personal tècnic qui assumeix la responsabilitat de garantir l'aplicació de la normativa vigent i dels requisits sanitaris dels establiments.

En efecte, la dotació de recursos humans d'aquest servei i, en conseqüència, la seva càrrega de feina, són factors determinants a l'hora de definir una sistemàtica de treball que garanteixi uns resultats òptims.

Respecte les dades obtingudes l'any 2016, enguany el nombre d'habitants que corresponen per cada treballador/a de SAM és menor (55.121 habitants el 2017 i 56.324 habitants el 2016). A més a més, com que la població mitjana a la present edició del CCISAM ha augmentat (veure gràfic 20), es pot deduir que, de mitjana, la dotació de personal en els serveis de Seguretat Alimentària ha augmentat aquest any 2017.

Millora la dotació de personal dels serveis de Seguretat Alimentària respecte de l'any 2016.



Gràfic 21: Comparativa del nombre d'habitants sobre el nombre total de treballadors/es de SAM i la població mitjana dels ens participants. Període 2011-2017

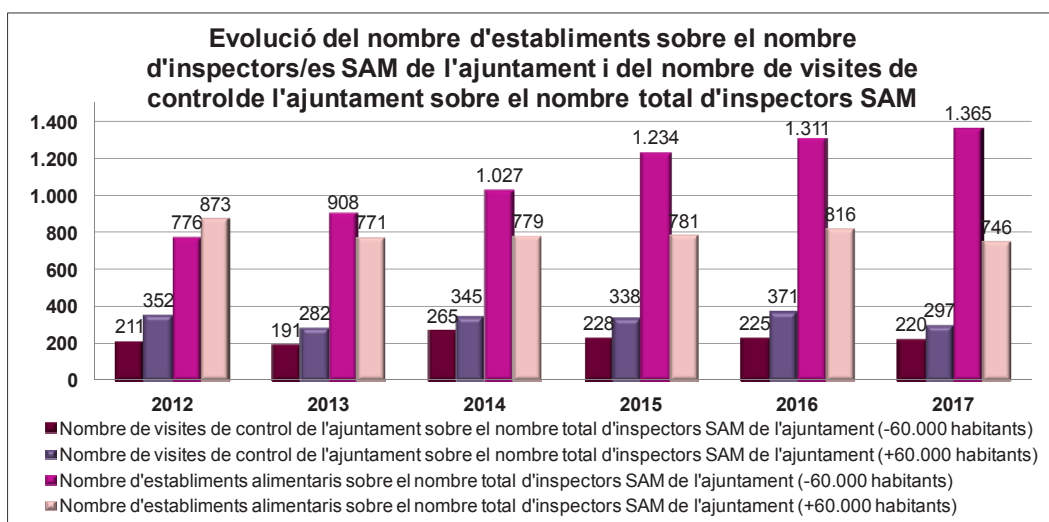
Pel que fa a la dotació de personal inspector, enguany s'ha reduït la seva càrrega d'establiments alimentaris, amb una mitjana de 824 establiments per inspector SAM de l'ajuntament, segona dada més baixa dels darrers 4 anys. Així mateix, el 2017 s'han realitzat de mitjana 288 visites de control per inspector.

Ara bé, no es pot afirmar que la dotació de personal inspector dels serveis de Seguretat Alimentària hagi augmentat: l'evolució de la mitjana s'explica perquè alguns dels ajuntaments participants han actualitzat el seu cens, reduint el nombre d'establiments alimentaris actius.

Per trams de població s'observa que són els municipis més grans els que realitzen de mitjana més visites de control (297 en els ens de +60.000 habitants i 220 en els ens de -60.000 habitants), essent el seu personal inspector el que té una càrrega d'establiments alimentaris per inspector/a SAM inferior (746 en municipis de major població i 1.365 en municipis de menor població, veure gràfic 21).

Visites de control realitzades per inspector SAM:

- 297 (ens de +60.000 hab.)
- 220 (ens de -60.000 hab.)



Gràfic 22: Evolució del nombre d'establiments sobre el nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament i del nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament per trams de població (+60.000 i -60.000 habitants). Període 2012-2017

4. ANÀLISI DE PROBLEMÀTIQUES

El servei de Salut Pública de la Diputació de Barcelona, arran de l'anàlisi de la situació actual del servei de Seguretat Alimentària, ha identificat quatre problemàtiques importants que afecten, amb diferents graus, a la totalitat dels ens participants del CCISAM i que han estat objecte d'una anàlisi exhaustiva per part dels tècnics i tècniques municipals participants en els tallers de millora, tal com recull el punt 5 d'aquest informe (Anàlisi dels tallers de millora).

4.1. PROBLEMÀTICA 1: GESTIÓ MILLORABLE DE LES INSPECCIONS

Contextualització

Les inspeccions als establiments alimentaris constitueixen una base important per al control de la Seguretat Alimentària municipal, per tal de garantir que la ciutadania rebi productes de qualitat i segurs per a la salut. Cal tenir en compte que no es disposen de recursos infinits i, per tant, és clau fer una gestió de les inspeccions eficaç i eficient.

En el període comprès entre l'any 2013 i el 2017, els serveis de Seguretat Alimentària dels ens participants en el CCISAM han assolit, de mitjana, percentatges d'inspecció dels seus establiments alimentaris que han oscil·lat entre el 20% i el 25% de la totalitat dels establiments censats. En concret, va ser l'any 2016 quan es va assolir el percentatge màxim: els serveis van inspeccionar com a màxim la quarta part del seu cens d'establiments. Pel que fa als resultats obtinguts aquest any 2017, tal com s'ha vist, són inferiors (23,7% l'any 2017 i 25,0% l'any 2016, veure taula indicador 1).

Només una vegada en els darrers 5 anys es va arribar a assolir el 25% dels establiments inspeccionats, va ser

	2013	2014	2015	2016	2017
% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	23,0 %	20,1 %	23,5 %	25,0 %	23,7 %

↓

Taula indicador 1: Percentatge d'establiments inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris. Període 2013-2017.

El menor percentatge d'establiments inspeccionats aquest any 2017 coincideix amb el menor nombre d'establiments alimentaris per inspectors/es SAM de l'ajuntament dels darrers 4 anys, amb un valor de 824 establiments. A més a més, també s'ha reduït la reiteració de les inspeccions realitzades : de mitjana el 2017 es van fer 1,39 inspeccions per establiment inspeccionat (mínim dels últims 4 anys, veure taula indicador 2).

Aquestes dades no es veuen influenciades pels districtes de la ciutat de Barcelona, confirmant així, la generalització d'aquesta situació.

El 2017 es confirma com un dels anys de menor càrrega d'establiments per inspector/a (824 establiments) i menor nombre d'inspeccions per establiment inspeccionat (1,39 inspeccions) dels darrers anys.

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament	798	830	847	888	824
Nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats	1,47	1,55	1,59	1,49	1,39

↓

↓

Taula indicador 2: Nombre d'establiments alimentaris sobre el nombre d'inspectors/es SAM de l'ajuntament i el nombre d'inspeccions sobre el total d'establiments alimentaris inspeccionats. Període 2013-2017.

Tot i el menor percentatge d'establiments inspeccionats i un rati de repetició de les inspeccions inferior, ha augmentat la càrrega de treball derivada d'aquestes inspeccions i, també, de les visites de classificació realitzades (veure taula indicador 3).

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments alimentaris visitats	--	26,9	21,5	17,5	24,9
Nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats	--	18,1	16,9	12,4	12,9
% d'establiments alimentaris amb mesures cautelars sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	3,6 %	3,0 %	2,7 %	2,4 %	2,5 %
% d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats	3,5 %	2,9 %	3,6 %	3,0 %	2,8 %

Taula indicador 3: Nombre d'avertiments emesos per cada 100 establiments visitats, nombre de requeriments emesos per cada 100 establiments alimentaris inspeccionats, percentatge d'establiments alimentaris amb mesures cautelars i el percentatge d'establiments alimentaris sancionats sobre el nombre total d'establiments alimentaris inspeccionats. Període 2013-2017.

D'altra banda, també ha augmentat el percentatge de requeriments resolts favorablement respecte l'any anterior i confirma, així, la tendència iniciada l'any 2015 (veure taula indicador 4).

A l'any 2017 s'han resolt favorablement el 58,5% dels requeriments emesos.

	2013	2014	2015	2016	2017
% de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos	--	69,1	54,9	55,7	58,5 %

Taula indicador 4: Percentatge de requeriments resolts favorablement sobre el total de requeriments emesos. Període 2014-2017.

Per acabar, és necessari recordar el nivell de conformitat dels establiments alimentaris, vist a l'apartat 'Contextualització de la situació actual dels serveis de Seguretat alimentària', per tal de completar la contextualització de la problemàtica.

En concret, el 2017 els percentatges de conformitats en instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols són inferiors als de l'any anterior, essent dels més baixos dels últims 4 anys (veure taula indicadors 5).

	2013	2014	2015	2016	2017
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el n° d'establiments alimentaris inspeccionats	69,5 %	75,4 %	82,1 %	83,9 %	79,1 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el n° establiments alimentaris inspeccionats	--	76,6 %	83,8 %	84,4 %	80,3 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el n° d'establiments alimentaris inspeccionats	49,5 %	69,0 %	71,7 %	70,5 %	67,3 %

Taula indicadors 5: Percentatge en la conformitat pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols en establiments inspeccionats. Període 2013-2017.

Causes principals

Aquesta problemàtica es va analitzar per part de tots els/les tècnics/ques municipals en el taller on participaven els municipis de menys de 45.000 habitants, així com per una de les taules treball que es va fer en el taller per a municipis de més de 45.000 habitants.

Ambdós tallers coincideixen en que les causes vinculades als aspectes organitzatius, al públic objectiu i a l'estructura del servei de Seguretat Alimentària són les principals.

Municipis de menor població: determinen que la manca d'una definició orgànica del departament i el fet que habitualment aquests serveis siguin gestionats per una sola persona, no sempre a jornada completa o dedicació exclusiva, fa que no hi hagi una definició clara de les directrius i prioritats del servei que porta el personal tècnic a assumir multitud de tasques.

Com a aspecte organitzatiu rellevant, també es destaca la manca de coordinació entre els diferents departaments de l'ajuntament que interactuen amb els titulars dels establiments alimentaris (departaments que disposen d'informació rellevant i útil per al servei de Seguretat Alimentària, com per exemple els canvis de titular, les obertures i els tancaments d'establiments).

Les causes principals relacionades amb el públic objectiu estan vinculades a la professionalitat dels titulars dels establiments en matèria de seguretat alimentària i de les seves obligacions com a operador alimentari. Així doncs, s'identifiquen perfils de baix nivell professional i poc coneixedors dels riscos del sector alimentari.

El darrer bloc de causes considerades principals correspon a la manca de recursos per fer inspeccions, tant pel que fa a la manca de personal tècnic com per facilitar la gestió posterior a les inspeccions amb el suport informàtic adient.

Municipis de major població: també identifiquen la manca de professionalitat dels titulars com un factor determinant que afecta a la gestió de les inspeccions.

Pel que fa als aspectes organitzatius, es conclou que el fet de prioritzar les visites als establiments d'alt risc sanitari, les noves obertures i els canvis de titular dels establiments, afecta la planificació de les inspeccions i limita la capacitat del servei per inspeccionar una part del cens d'establiments alimentaris que queda desatès.

La darrera causa principal està centrada en la manca de suport administratiu i jurídic per facilitar la gestió dels requeriments als titulars dels establiments alimentaris per a la correcció de les deficiències detectades.

Solucions proposades

Les principals accions proposades són les següents:

Municipis de menor població:

- Augmentar els recursos amb més personal intern i/o de suport extern per a la realització de les inspeccions.
- Garantir i definir eines que facilitin la coordinació del servei de Seguretat Alimentària amb altres departaments de l'ajuntament.
- Fomentar la comunicació i sensibilització dels titulars dels establiments sobre els riscos en matèria de Seguretat Alimentària.
- Definir una proposta d'estructura organitzativa per al servei de Seguretat Alimentària i els perfils professionals necessaris.
- Fomentar el treball en xarxa entre els municipis i els ens supramunicipals.
- Fomentar la formació i incentivar els titulars dels establiments alimentaris per una correcta gestió sanitària dels seus establiments.

Municipis de major població:

- Assegurar l'actualització del mapa de risc sanitari del municipi de forma continuada.
- Implementar la gestió per processos en el servei de Seguretat Alimentària per tal de millorar la visió transversal, la definició d'objectius i la coordinació entre els participants del procés; potenciar, a més a més, la millora contínua per reduir tasques que no aportin valor afegit.
- Fomentar la formació, l'orientació i la informació als titulars dels establiments alimentaris.

4.2. PROBLEMÀTICA 2: DIFICULTAT DE CONTROL SOBRE ELS ESTABLIMENTS NO SEDENTARIS

Contextualització

El Reial Decret 199/2010, del 26 de febrer, pel qual es regula l'exercici de la venda ambulat o no sedentària, estableix que els ajuntaments que autoritzin aquesta activitat en el seu municipi hauran de vigilar i garantir el compliment de la normativa per part dels titulars dels establiments. Així doncs, aquest tipus d'establiment queda inclòs dins l'àmbit d'actuació del servei de Seguretat Alimentària i, per tant, està subjecte als mateixos criteris de control higiènic-sanitari que els serveis realitzen per als establiments sedentaris.

Degut a les diverses dificultats que presenten aquests establiments, no es disposen d'indicadors específics en el QRI del CCISAM i, per aquest fet, no és possible fer una anàlisi com la que es realitza per contextualitzar la resta de problemàtiques analitzades durant els tallers de millora.

Ara bé, aquesta limitació no redueix la importància del control sobre els establiments no sedentaris que recau sobre els serveis de Seguretat Alimentària.

En efecte, la presència de mercats no sedentaris i la celebració de fires on es desenvolupen activitats d'elaboració, preparació i venda d'aliments, és una realitat històricament arrelada a les poblacions catalanes. Això justifica que més de la meitat dels municipis catalans disposin de mercats no sedentaris i pràcticament no n'hi ha cap que no celebri com a mínim una fira a l'any. Aquests mercats i fires acostumen a instal·lar infraestructures reduïdes, el que facilita la relació productor-consumidor i el muntatge i desmuntatge de les parades, però els aliments que s'hi comercialitzen no sempre compleixen amb unes bones condicions higiènic-sanitàries.

A més a més, habitualment la durada d'aquests esdeveniments és reduïda i tot sovint se celebren en caps de setmana i dies festius.

Causes principals

Aquesta problemàtica va ser analitzada per part de tots els/les tècnics/ques dels municipis de més de 45.000 habitants i per una de les taules de tècnics/ques municipals en el taller per a municipis de menys de 45.000 habitants.

S'observa que les causes identificades en ambdós tallers també són semblants.

Municipis de menor població: concentren les causes principals al voltant de tres àmbits: l'organitzatiu, l'entorn i el públic objectiu. Així doncs, consideren que la dificultat a l'hora de disposar d'informació de l'establiment alimentari no sedentari es deu a què els/les tècnics/ques del servei de Seguretat Alimentària no sol·liciten o no disposen del número de registre sanitari del municipi on l'establiment té la raó social (número que, per altra banda, és obligatori perquè l'establiment alimentari pugui exercir la seva activitat).

Pel que fa a l'entorn, aquests municipis consideren que la manca d'espais habilitats per acollir els establiments alimentaris de venda no sedentària d'acord amb els requisits de Seguretat Alimentària és una causa principal, junt amb la provisionalitat d'aquestes instal·lacions que també condiciona el compliment dels requisits.

La darrera causa principal està centrada en la manca de consciència del risc sanitari d'aquestes mateixes activitats, tant per part dels paradistes com per part dels diferents responsables municipals encarregats de promocionar i/o gestionar esdeveniments on s'instal·len parades no sedentàries amb productes alimentaris.

Municipis de major població: tot i que estableixen causes en els cinc àmbits d'anàlisi del diagrama d'Ishikawa (estructura, entorn, organització, personal, públic objectiu), destaca especialment l'àmbit organitzatiu, on es concentren la major part de les causes.

Així doncs, cal destacar, d'una banda, l'existència de diferents objectius i interessos entre el departament promotor de la fira o mercat no sedentari i el de Seguretat Alimentària. Igualment, la manca de coordinació entre aquests departaments dificulta poder conèixer la presència dels establiments no sedentaris per part del servei de Seguretat Alimentària. La manca de planificació per a realitzar les inspeccions dels establiments no sedentaris també es presenta com una causa important.

D'altra banda, es considera que la infraestructura municipal no està suficientment preparada per acollir els esdeveniments on participen establiments no sedentaris, no es disposa d'un cens comú d'aquests establiments amb altres municipis i no hi ha una dotació de personal tècnic òptima per realitzar les inspeccions.

Una altra causa destacada és la dispersió de l'activitat en el territori: habitualment l'establiment no sedentari desenvolupa la seva activitat en municipis on no té la raó social, fet que comporta dificultats a l'hora d'identificar el seu número de registre sanitari. També és rellevant la baixa professionalitat dels/de les titulars dels establiments no sedentaris i la manca de conscienciació a l'hora de presentar la documentació en el moment de la sol·licitud del permís per desenvolupar l'activitat al municipi.

Per últim, es determina que hi ha una manca d'homogeneïtat entre els diferents municipis pel que fa a les directrius i graus d'exigència en matèria de seguretat alimentària a les fires i/o mercats no sedentaris arreu del territori.

Solucions proposades

Les principals accions de millora proposades són les següents:

Municipis de menor població:

- Fomentar la sensibilització als paradistes en aspectes relacionats amb la Seguretat Alimentària, promovent accions de comunicació, formació i informació.
- Sistematitzar la comunicació de les deficiències identificades durant les inspeccions dels establiments no sedentaris als diferents responsables, promotors o departaments municipals relacionats amb l'esdeveniment.
- Vetllar per l'obtenció del número de registre sanitari atorgat per un altre municipi.

Municipis de major població:

- Dissenyar i implementar un cens centralitzat d'establiments alimentaris no sedentaris.
- Fomentar la connectivitat, l'intercanvi d'informació i l'establiment d'acords entre els serveis de Seguretat Alimentària per tal de millorar el coneixement que els serveis tenen dels establiments alimentaris i homogeneïtzar els criteris d'actuació.
- Implementar accions per facilitar la presentació de la documentació necessària per a l'obertura de l'establiment no sedentari.
- Capacitar i apoderar els promotors dels esdeveniments perquè actuïn alineats amb els requisits del servei de Seguretat Alimentària i, així, facilitar la gestió amb els paradistes des del primer contacte.
- Consensuar quins són els requisits sanitaris exigibles als establiments no sedentaris i quines són les actuacions de coordinació interdepartamental necessàries.
- Promocionar el servei de Seguretat Alimentària, interna i externament, amb accions de sensibilització a escala política, comunicació entre departament i definició estratègica (estructura i recursos del servei).
- Millorar la dotació de personal del servei de Seguretat Alimentària.
- Disposar d'espais condicionats i adaptats a les necessitats mínimes que es requereixen per l'establiment de fires i/o mercats no sedentaris.

4.3. PROBLEMÀTICA 3: BAIXA CONFORMITAT EN LES PRÀCTIQUES DE MANIPULACIÓ D'ALIMENTS

Contextualització

Un dels elements principals per aconseguir establiments alimentaris que compleixin amb la normativa de Seguretat Alimentària és l'adopció de pràctiques correctes d'higiene per part del personal d'aquests establiments. En aquest sentit, les normes de manipulació dels aliments tenen com a propòsit proporcionar informació útil i de fàcil comprensió per tal que les persones implicades en el procés de producció i manipulació dels aliments contribueixin a la prevenció dels riscos de toxiinfeccions alimentàries.

Els aspectes vinculats a la manipulació dels aliments que cal tenir en compte se centren en la contaminació microbiana dels aliments, la higiene personal, les pràctiques higièniques, la preparació culinària i la pastisseria.

El QRI del CCISAM recull el nombre de brots de toxiinfeccions alimentàries (TIA) que permet mesurar l'impacte final en la ciutadania de la correcta aplicació de les normes higiènico-sanitàries. Així, de mitjana enguany s'han identificat 1,03 brots de toxiinfeccions alimentàries per cada 100.000 habitants, dada un 22,6% superior a la de l'any 2016 (0,84 brots). Aquest resultat de l'any 2017 es veu influenciat pels brots enregistrats pels districtes de Barcelona: sense ells, el resultat és similar al de l'any 2016 (veure taula indicadors 6).

Ara bé, cal recordar que aquesta és possiblement una dada infravalorada ja que sovint no es registren gran part dels brots que tenen lloc.

L'augment del 22,6% del nombre de brots de TIA respecte de l'any 2016, està influenciat pels districtes de la ciutat de Barcelona.

Dades amb Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	0,81	0,68	0,71	0,84	1,03
Dades sense Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de brots de TIA sobre 100.000 habitants	0,68	0,71	0,43	0,60	0,61

Taula indicadors 6: Nombre de brots TIA sobre 100.000 habitants (dades amb i sense Barcelona). Període 2013-2017.

Amb tot, disposar de manipuladors d'aliments amb la formació adequada que vetllin per la correcta aplicació dels requisits de la normativa, pel que fa a les pràctiques de manipulació i a les condicions del local, facilita el control per part del servei municipal de Seguretat Alimentària i ofereix tranquil·litat a la ciutadania.

Així mateix, a banda de la formació en manipulació d'aliments, els serveis de Seguretat Alimentària municipals ofereixen assessorament als titulars dels establiments alimentaris que s'adrecen al servei a expressar els seus dubtes i a fer consultes lligades amb el desenvolupament de la seva activitat: aquest any 2017, el nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi han estat de 77,5 de mitjana (veure gràfic 30).

En el 2017 s'obté el nombre més gran d'establiments assessorats des de l'any 2014 amb 77,5 establiments.

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1000 establiments alimentaris al municipi	--	70,34	80,38	69,4	77,5

Taula indicadors 7: Nombre d'establiments alimentaris assessorats per cada 1.000 establiments alimentaris al municipi. Període 2014-2017.

Pel que fa a les conformitats dels establiments alimentaris inspeccionats i/o classificats pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols, aquest any 2017 són menors que els anys anteriors. En concret, els resultats de les conformitats en pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols dels establiments alimentaris inspeccionats, sense tenir en compte els districtes de Barcelona, són els més baixos de tota la sèrie històrica (2013-2017) (veure taula indicador 8).

Sense les dades de Barcelona, s'assoleixen els resultats més baixos des del 2013 pel que fa a la conformitat en pràctiques de manipulació i autocontrols dels establiments inspeccionats.

	2013	2014	2015	2016	2017
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a instal·lacions sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	65,8 %	70,7 %	72,8 %	76,7 %	70,5 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats conformes pel que fa a pràctiques de manipulació sobre el nº establiments alimentaris inspeccionats	--	71,9 %	75,1 %	77,0 %	71,9 %
% d'establiments alimentaris inspeccionats que disposen d'autocontrol sobre el nº d'establiments alimentaris inspeccionats	54,5 %	62,5 %	56,0 %	56,2 %	53,5 %

Taula indicador 8: Percentatge en la conformitat pel que fa a instal·lacions, pràctiques de manipulació i disposició d'autocontrols en establiments inspeccionats (dades sense Barcelona). Període 2013-2017.

Aquest fet coincideix, d'una banda, amb el menor nombre de visites de control realitzades pels serveis de Seguretat Alimentària (288 visites per cada inspectors SAM de l'ajuntament, veure taula indicador 9).

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspectors SAM de l'ajuntament	264	329	323	350	288

Taula indicador 9: Nombre de visites de control de l'ajuntament sobre el nombre total d'inspector SAM de l'ajuntament. Període 2013-2017.

D'altra banda, també coincideix amb el menor nombre de denúncies rebudes per cada 10.000 habitants (1,2).

Analitzant aquestes dades en conjunt, sembla que amb una menor intervenció municipal i ciutadana s'assoleixen pitjors resultats en les conformitats dels establiments alimentaris.

La menor intervenció municipal i ciutadana sembla afavorir la baixa conformitat pel que fa als establiments alimentaris:

- 288 visites de control
- 1,2 denúncies rebudes

Causas principals

Aquesta problemàtica es va analitzar a cada taller de millora per una de les taules de les taules de treball.

Municipis de menor població: determinen que les causes principals estan centrades en l'àmbit de públic objectiu i el d'entorn. Aquest grup considera que, per una banda, els titulars i manipuladors d'aliments dels establiments alimentaris desconeixen el risc sanitari que comporta una baixa conformitat en pràctiques de manipulació. Així doncs, no són conscients del risc potencial d'una toxiinfecció per una manca de seguiment dels requisits sanitaris.

D'altra banda, també destaquen com els consumidors són poc exigents i no exerceixen la pressió necessària per fer complir els requisits sanitaris als establiments alimentaris, potser per un excés de confiança o per desconeixement dels requisits mínims higiènic-sanitaris que cal que els establiments alimentaris compleixin.

Pel que fa a l'entorn, el grup determina que la formació disponible per als manipuladors d'aliments és de baixa qualitat, fet que comporta que la capacitat dels manipuladors no s'ajusti totalment a les exigències que l'activitat requereix per assegurar unes òptimes condicions higiènic-sanitàries dels establiments alimentaris.

En darrer lloc, la no obligatorietat de presentar una autorització sanitària a l'hora de l'obertura de l'establiment alimentari també suposa una causa que afecta a la baixa conformitat dels establiments alimentaris pel que fa a la manipulació d'aliments.

Municipis de major població: identifiquen aspectes relacionats, principalment, amb la formació i amb la manca de recursos. En concret, determinen que hi ha una manca de control de les empreses formadores en seguretat alimentària, empreses que no estan subjectes a una regulació específica o, per exemple, subjectes a una autorització oficial.

A més a més, el grup considera que els manipuladors d'aliments no tenen la formació suficient en seguretat alimentària per desenvolupar l'activitat amb les garanties mínimes exigides.

La darrera causa identificada fa referència a la manca de recursos del servei per augmentar la pressió administrativa als titulars dels establiments alimentaris amb la incoació d'expedients sancionadors o l'aplicació de multes coercitives.

Solucions proposades

Les principals accions proposades són les següents:

Municipis de menor població:

- Fomentar l'aplicació de mesures que incentivin els titulars a resoldre les deficiències en matèria de seguretat alimentària.
- Potenciar accions de sensibilització en seguretat alimentària als consumidors (campanyes informatives) i accions formatives que estiguin específicament adreçades als titulars dels establiments).
- Aplicar mesures que garanteixin una ràpida comunicació entre departaments i faciliti la informació als titulars quan s'adrecen a l'Ajuntament per comunicar l'obertura de l'establiment.

Municipis de major població:

- Ampliar les opcions de les que disposen els inspectors per penalitzar els titulars dels establiments alimentaris en cas de deficiències.
- Establir una regulació oficial del procés de formació per a manipuladors d'aliments i per a les empreses formadores.
- Oferir formació en seguretat alimentària i controlar des dels ens públics (Ajuntament, ACSA) la que s'imparteix.

4.4. PROBLEMÀTICA 4: MANCA DE VISIBILITAT I DE RECONeixEMENT DEL SERVEI DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA

Contextualització

Com s'ha vist, garantir la Seguretat Alimentària dels establiments de venda minorista, la restauració i de les activitats de l'elaboració i de transport d'àmbit local d'aliments és una competència municipal obligatòria d'acord amb la Llei 18/2009, del 22 d'octubre, de Salut Pública i, per tant, les administracions locals tenen la responsabilitat de vigilar i controlar aquests establiments i activitats.

Els recursos dels que disposen els serveis de Seguretat Alimentària, expressats com la despesa corrent del servei, provenen del pressupost corrent del servei de Salut Pública.

L'evolució del percentatge que representa la Seguretat Alimentària sobre el pressupost corrent del servei de Salut Públic és diferent si es tenen en compte els districtes de Barcelona en el càlcul de les mitjanes: la tendència del conjunt dels ens participants, inclòs Barcelona, és a baixar el percentatge de despesa corrent en Seguretat Alimentària sobre el pressupost corrent de Salut Pública durant tot el període comprès entre l'any 2013 i l'any 2017. Tanmateix, s'observa que la tendència sense Barcelona era a l'inrevés fins aquest any 2017, any en que també ha baixat lleugerament respecte el 2016 (veure taula indicador 10).

La tendència a baixar, entre l'any 2013 i 2017, en el pes de la Seguretat Alimentària en la despesa de Salut Pública, ve condicionada pels districtes de Barcelona.

Dades amb Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública	18,7 %	17,8 %	16,9 %	16,5 %	15,6 %
↓					
Dades sense Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
% de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut pública	18,7 %	21,7 %	22,5 %	24,0 %	22,7 %
↓					

Taula indicador 10: Percentatge de la despesa corrent de SAM sobre el pressupost corrent de Salut Pública (dades amb i sense Barcelona). Període 2013-2017.

Pel que fa a la despesa corrent mitjana per habitant, s'ha mantingut en un rang d'entre 0,87 € i 0,91 € en els darrers anys. Tot i que també tendeixen a disminuir, aquests resultats també es veuen condicionats pels districtes de la ciutat de Barcelona (veure taula indicador 11).

Dades amb Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
Despesa corrent de SAM per habitant	0,90	0,87	0,89	0,91	0,89
Dades sense Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
Despesa corrent de SAM per habitant	0,90	0,95	1,08	1,12	1,08

Taula indicador 11: Despesa corrent de SAM per habitant (dades amb i sense Barcelona). Període 2013-2017.

Possiblement aquest fet faci que, de mitjana, durant el període 2013-2017 el percentatge d'activitats de la Cartera de Serveis de SAM que ofereixen els serveis municipals no superi el 80%. Tanmateix, un augment de les activitats representa, també, l'oportunitat d'una major interacció amb els agents econòmics i altres parts interessades (veure taula indicador 12).

Un major desenvolupament d'activitats de la Cartera de Serveis SAM pot facilitar l'augment dels contactes amb els agents econòmics i altres parts interessades.

	2013	2014	2015	2016	2017
% d'activitats específiques en SAM sobre el nombre total d'activitats establertes en la Cartera de Serveis SAM	79,9 %	76,6 %	78,6 %	79,0 %	78,8 %

Taula indicador 12: Nombre d'activitats específiques de la Cartera de Serveis SAM. Període 2013-2017.

Una de les activitats incloses a la Cartera de Serveis SAM que ha vist augmentar el seu resultat respecte de les dades de l'any 2016 és l'assessorament als establiments alimentaris (77,5 establiments assessorats el 2017 per cada 1.000 establiments alimentaris i 69,4 el 2016).

Aquesta activitat es pot considerar reactiva, és a dir, depèn dels titulars dels establiments alimentaris que s'adrecen al servei de Seguretat Alimentària. En canvi, de les activitats que proactivament realitzen els serveis, en destaquen les inspeccions i les classificacions dels establiments alimentaris.

En aquest sentit, dintre de la Cartera de Serveis de SAM, es detecta com s'ha vist una disminució del percentatge d'establiments inspeccionats respecte el total d'establiments alimentaris (23,7% l'any 2017 i 25,0% l'any 2016, (veure taula indicador 13).

Dades amb Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	23,0 %	20,1 %	23,5 %	25,0 %	23,7 %
Dades sense Barcelona	2013	2014	2015	2016	2017
% establiments alimentaris inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris	23,0 %	20,1 %	21,9 %	24,2 %	23,8 %

Taula indicador 13: Percentatge d'establiments inspeccionats sobre el total d'establiments alimentaris (dades amb i sense Barcelona). Període 2013-2017.

Causes principals

Aquesta problemàtica es va analitzar, a cadascun dels tallers de millora, per una de les taules de tècnics/ques municipals.

Municipis de menor població: determinen que les causes principals que afecten la manca de visibilitat i de reconeixement del servei de Seguretat Alimentària estan centrades en el desconeixement que hom, operadors i ciutadania en general, tenen dels requisits higiènic-sanitaris que s'exigeixen als establiments alimentaris, així com dels riscos i conseqüències derivats de l'incompliment de la normativa sanitària.

Municipis de major població: identifiquen les causes principals als àmbits de personal i de públic objectiu. Pel primer, cal destacar d'una banda la manca de definició del perfil professional sanitari necessari per a la realització del control oficial en matèria de seguretat alimentària. D'altra banda, també és rellevant la sobrecàrrega de feina administrativa i de visites dels treballadors del servei de Seguretat Alimentària, fet que dificulta que puguin desenvolupar tasques de promoció del servei. Així mateix, pot limitar la realització d'altres tasques amb els operadors dels establiments alimentaris que ajudin a millorar la visibilitat del servei de Seguretat Alimentària.

Per últim, aquest grup de municipis destaca la manca de consciència que té el seu públic objectiu pel que fa a les funcions del servei de Seguretat Alimentària i de l'obligatorietat de la seva actuació; fins i tot, els titulars dels establiments poden arribar a considerar l'activitat del servei com un obstacle al desenvolupament de la seva pròpia activitat comercial.

Solucions proposades

Les principals accions proposades són les següents:

Municipis de menor població:

- Potenciar l'execució d'accions de sensibilització en seguretat alimentària adreçades a la ciutadania.
- Definir mesures que regulin la formació als operadors i exigir-la per a l'obertura d'un establiment alimentari.

Municipis de major població:

- Fomentar la transparència, tant cap a la ciutadania com a nivell polític, tant sobre l'activitat com sobre els resultats obtinguts pel servei de Seguretat Alimentària.
- Millorar el finançament del servei per augmentar la seva capacitat de contractació.
- Definir els perfils professionals sanitaris amb capacitat d'exercir el control oficial.

5. ANÀLISI DELS TALLERS DE MILLORA: DEBATS ESTRUCTURATS

Als tallers de millora d'enguany la participació va ser d'un 86% i, com s'ha vist, es va treballar la metodologia de debats estructurats, la qual combina l'ús de dues eines utilitzades en altres metodologies dels Cercles de Comparació Intermunicipal: el diagrama d'Ishikawa (també anomenat diagrama d'espina de peix o diagrama causa-efecte) i la matriu Kaizen (identificació d'accions de millora concretes, factibles i efectives).

Els debats estructurats es van organitzar per treballar problemàtiques comunes o d'interès per a la millora del servei en el marc de dos tallers que es van fer en dies diferents per tal de treballar en grups més reduïts formats per municipis d'un mateix grup de referència (més de 45.000 habitants o menys de 45.000 habitants).

El dia del taller es van distribuir els participants en tres grups i se'ls va assignar dues de les quatre problemàtiques a treballar. De les dues problemàtiques que cada taula tenia assignada, una era comuna a totes les taules. Amb tot, el cicle d'anàlisi i d'identificació de millores es va realitzar dues vegades.

Cada municipi va analitzar la problemàtica i va definir un Ishikawa que es van posar en comú entre tots i totes els i les participants de la taula de treball per tal de consensuar un sol Ishikawa. Després cada tècnic/a municipal va seleccionar les tres causes principals que considerava que afectaven en major grau a cada problemàtica. D'aquesta manera, se'n van escollir les causes més rellevants per identificar-ne accions de millora: aquesta definició es va fer de forma conjunta i consensuada mitjançant el debat estructurat al voltant de cada problemàtica.

Durant els tallers va destacar el debat, l'intercanvi d'experiències i la posada en comú de les conclusions entre els i les participants.

A la següent taula es relacionen els ens que van participar a cadascun dels tallers:

TALLER 1		
Abrera	Masnou (El)	Sant Pere de Ribes
Cambrils	Montgat	Sant Sadurní d'Anoia
Castellbisbal	Olesa de Montserrat	Sitges
Franqueses del Vallès (Les)	Palau-solità i Plegamans	Terrassa
Igualada	Premià de Mar	Vic
Manlleu	Sant Adrià de Besòs	Vilafranca del Penedès
TALLER 2		
Badalona	Gavà	Sabadell
Barberà del Vallès	Granollers	Sant Boi de Llobregat
Barcelona	Hospitalet de Llobregat (L')	Sant Cugat del Vallès
Castelldefels	Manresa	Santa Coloma de Gramenet
Cerdanyola del Vallès	Mataró	Viladecans
Cornellà de Llobregat	Prat de Llobregat (El)	Vilanova i la Geltrú

Taula 6: Ens participants als tallers de millora

6. RESUM EXECUTIU

A continuació es recullen, a títol de resum, les principals conclusions que es deriven de l'anàlisi de resultats de la novena edició del Cercle de Comparació Intermunicipal de Seguretat Alimentària (CCISAM).

Dades de participació:

- La mostra analitzada agrupa 51 ens municipals, 50 dels quals són de la província de Barcelona i 1 de la província de Tarragona. S'inclouen els 10 districtes de la ciutat de Barcelona.
- Els 50 ens municipals representen el 85% de la població dels municipis de la província de Barcelona majors de 10.000 habitants.

Respecte del finançament del servei de Seguretat Alimentària:

- La despesa SAM per habitant oscil·la entre els 0,87 € i els 0,91 € en els darrers 5 anys. Sense els districtes de Barcelona aquesta despesa és d'1,08 €.
- La Seguretat Alimentària continua a la cua en despesa corrent per habitant respecte a la resta de serveis municipals.
- Entre el 2011 i el 2017 la despesa corrent de SAM sobre el pressupost municipal es manté dintre del rang comprès entre el 0,12% i el 0,14%.
- Sense els districtes de Barcelona, l'aportació de la Diputació de Barcelona al finançament del servei de Seguretat Alimentària és del 32,2%.
- Els municipis majors de 60.000 habitants obtenen un 12,2% dels ingressos en concepte d'autofinançament per taxes, preus públics i altres ingressos, percentatge significativament superior al 7,0% obtingut pels municipis de menor població.

Respecte de la cobertura del servei de Seguretat Alimentària:

- La realització de les activitats de la Cartera de Serveis de SAM es manté entre el 75% i el 80% en els darrers anys (de mitjana, 13 de les 17 activitats disponibles a la Cartera).
- L'assignació pressupostària del servei de Seguretat Alimentària té un impacte directe en la capacitat del servei en la realització d'inspeccions en el seu terme municipal.
- A les dades de 2017, s'observa una correlació directa entre la despesa corrent de SAM i el nombre d'establiments alimentaris inspeccionats.

Respecte del compliment de la normativa per part dels establiments:

- Les conformitats dels establiments inspeccionats el 2017 són: el 79,1% pel que fa a instal·lacions, el 80,3% pel que fa a les pràctiques de manipulació i el 67,3% pel que fa a la disposició d'autocontrols.
- Les conformitats dels establiments classificats el 2017 són: el 73,1% pel que fa a instal·lacions, el 71,4% pel que fa a les pràctiques de manipulació i el 47,4% pel que fa a la disposició d'autocontrols.
- Augmenta un 42,3% l'ús dels advertiments respecte l'any 2016 i es confirma com la principal eina dels ens de menor població (50,1 advertiments per cada 100 establiments visitats).
- Els ens de menor població fan més advertiments i els de major població fan més requeriments i sancions, de mitjana.

Respecte de la dotació de personal del servei de seguretat alimentària:

- Millora la dotació de personal dels serveis de Seguretat Alimentària respecte l'any 2016.
- Aquest any 2017, els ens de +60.000 habitants han realitzat 297 visites de control i els ens de menor població 220 visites de control.



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

**Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Servei de Salut Pública**

Recinte Mundet. Edifici Serradell, 2a

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

Tel. 934 022 468

s.salutp@diba.cat

www.diba.cat/web/salutpublica/cercles_comparacio_intermunicipal



**Diputació
Barcelona** | Àrea de Presidència

**Direcció de Serveis de Planificació Econòmica
Servei de Programació**

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci