

FORTALESA ANALITZADA:

OBTENIR LA RESOLUCIÓ FAVORABLE EN EL TERMINI ESTABLERT, DEL 100% DELS REQUERIMENTS EMESOS.

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

1. Tenir el recolzament polític per poder dur a terme les mesures cautelars en cas d'incompliment.

1.1. Accions de caràcter coercitiu

Es proposa informar al consumidor de l'estat sanitari d'un establiment (exemple: cartell a l'entrada de l'establiment fent públic el resultat de l'última inspecció). En el cas de restauració col·lectiva social, que es pugui informar a les associacions, entitats o persones afectades (l'AMPA en les escoles, els familiars de gent gran en les residències d'avis, etc.).

1.2. Accions de caràcter punitiu

- Cobrar taxes als establiments alimentaris per inspecció: el preu conjunt de la primera i de la segona visita és de 90€ a 100€ i, a partir de la tercera visita, és de 60€ per a cadascuna de les inspeccions.

Es proposa poder aplicar multes coercitives i substituir els requeriments per citacions i compareixences.

2. Tenir recolzament jurídic.

- Tenir integrat el servei jurídic dins del procés de control sanitari.

Obstacle: El procés amb el servei jurídic és molt lent ja que, tot i estar integrat, es comparteix amb altres serveis de l'Ajuntament.

Es proposa la incorporació dels serveis jurídics en el servei d'inspecció de manera que el personal jurídic estigui integrat en el mateix servei de seguretat alimentària..

Es proposa tenir suport extern (per exemple de la Diputació de Barcelona) quant a exemples de documents jurídics, com poden ser: model de requeriments, procediment sancionador, etc.

Es proposa disposar d'una fitxa interna, comú per a tots els ajuntaments, amb la tipificació de les infraccions i la sanció proposada.

Obstacle: El Departament jurídic (Secretaria de l'Ajuntament i altres tècnics del servei) està poc especialitzat en temes d'accions i mesures legals a adoptar en cas d'incompliments de seguretat alimentària.

3. Disposar de documentació estandarditzada

3.1. Disposar d'un document/protocol on es detalli la metodologia de gestió dels requeriments.

- Disposar d'un document que estableix, de forma homogènia, la gestió dels requeriments i les quantitats de les multes coercitives quan s'incompleix el requeriment. Inclou: quan fer un requeriment; quan fer el seguiment; com fer el seguiment; nombre d'inspeccions; tipus de deficiències; quantes visites es realitzen abans d'imposar una sanció; les quanties de les multes coercitives per incompliment del requeriment.

Obstacle: Manca un procediment pels tràmits jurídics del requeriment. Des de la part tècnica es fa la feina tot seguint els protocols establerts però, els serveis jurídics o bé no els segueixen o bé no tenen protocols definits.

Obstacle: Tot i tenir marcats els procediments d'actuació, cada inspector aplica el seu propi criteri tècnic a l'hora d'interpretar la normativa i, per tant, no sempre es segueix el procediment establert. Aquest fet queda patent quan són establiments d'una mateixa cadena o franquícia i es veuen les diferents actuacions dels diferents inspectors que hi intervenen.

Obstacle: Desacords entre els serveis jurídics i els/les tècnics/ques a l'hora d'establir pautes d'actuació, ja que és molt difícil generalitzar i definir una metodologia comuna que contempli totes les possibilitats que es poden trobar a l'hora de fer inspeccions.

Obstacle: Al no tenir departament de recolzament jurídic propi, resulta difícil poder imposar una sanció. Es cobra una taxa per inspecció, però en alguns casos caldria poder sancionar.

3.2. Que el requeriment emès sigui entenedor i contingui totes les parts necessàries.

- Després de realitzar l'acta de la visita d'inspecció a l'establiment alimentari, s'ha de realitzar la tramesa d'una resolució jurídica, deixant clarament constància dels incompliments, les conseqüències en cas de no solucionar-los i els terminis per corregir-los.
- Redactar a l'oficina un requeriment de reforç després de la visita, indicant les mesures correctores a realitzar per l'establiment. L'estructura del requeriment és la següent: mesures d'higiene; instal·lacions i equipaments; autocontrols; altres mesures. També s'aprofita per informar de la normativa vigent i advertir de les mesures que prendrà l'Ajuntament en cas d'incompliment com l'inici del procediment sancionador.

Obstacle: Tot i que el requeriment és el més entenedor possible, pot passar que la persona que el rep no entengui el contingut o no llegeixi tot el text on es detallen les possibles conseqüències.

Obstacle: El termini facilitat per realitzar les mesures correctores és curt per a què els establiments les tinguin resoltes. Se'ls dona l'opció de sol·licitar un termini més llarg mitjançant una instància.

3.3. Gestionar els documents mitjançant suport informàtic.

- Tenir un format de requeriment predefinit i informatitzat per fer els informes tècnics dels requeriments, on figuren totes les possibles deficiències per a qualsevol activitat. S'aconsegueix que el llenguatge sigui homogeni i facilita la tasca de l'inspector.
- Quan les inspeccions són realitzades per una empresa subcontractada, aquesta empresa transcriu, posteriorment a la inspecció, l'acta i el requeriment a format informàtic, tot i haver deixat una còpia de l'acta a l'establiment.
- Treballar amb la base de dades de l'Oficina de Promoció Econòmica en la què es registren les dades del Departament de Llicències.

Obstacle: La base de dades de l'Oficina de Promoció Econòmica no està sempre actualitzada i, per tant, es detecten establiments tancats o mal classificats.

Es proposa disposar d'un aplicatiu informàtic complert que permeti registrar i valorar els requeriments i el seu compliment.

4. Aconseguir que els inspectors siguin bons comunicadors.

- Realitzar formació en riscos psicosocials on es treballi la capacitat comunicativa de l'inspector amb l'inspeccionat.
- Realitzar la formació de capacitats comunicatives dels inspectors que ofereix la Diputació de Barcelona. "Habilitats relacionals en les inspeccions sanitàries d'establiments. Resolució de conflictes" (http://www.diba.cat/web/salutpublica/formacio_salut_publica).

5. Fer un bon ús dels requeriments, de forma selectiva i no abusiva

- Assegurar l'entrega dels requeriments als titulars dels establiments. L'entrega està integrada dins del procediment de control sanitari i la fa el personal propi de l'Ajuntament.
- Utilitzar només el requeriment quan s'esgota la via d'inspecció i no s'han resolt les deficiències en els terminis establerts a l'acta d'inspecció. En cas que també s'incompleixi el requeriment, s'imposa la multa coercitiva.

Obstacle: Imposar la multa coercitiva pot ser un problema per als establiments que simplement tenien deficiències lleus i han trigat molt a corregir-les.

6. Fer un seguiment continuat del procés de correcció de les deficiències.

6.1. Aspectes vinculats amb l'organització dels recursos humans.

- Realitzar les inspeccions mitjançant un equip de dos inspectors. Els seguiments els realitza el mateix equip, tant els dos inspectors junts com només un d'ells.
- Realitzar la visita de seguiment de les mesures correctores per part de la mateixa persona que ha fet la inspecció. Abans de la visita de comprovació es fa seguiment telefònic o, ocasionalment, per mail. Al finalitzar la visita de seguiment es pot donar que: 1) S'hagin corregit totes les deficiències (expedient tancat). 2) Hi ha deficiències pendents i es genera una nova acta i un nou requeriment. Si són lleus, es solucionen per mail o el titular presenta una instància amb fotografies.
- En cas de tenir subcontractat el servei d'inspecció, fer reunions de coordinació entre la tècnica de Salut Pública i l'inspector extern. Es disposa d'una taula excel comú de seguiment de les deficiències.

Es proposa incloure a l'equip de seguretat alimentària, la figura d'auxiliar d'inspecció que assoleixi tasques que no requereixin prendre decisions difícils com, per exemple, la realització de comprovacions posteriors a les inspeccions i la realització d'inspeccions d'establiments de baix risc sanitari.

Es proposa subcontractar/externalitzar les visites de seguiment de seguretat alimentària.

7. Oferir assessorament sobre com dur a terme les mesures correctores.

- Donar informació i assessorar durant la inspecció i també oferir la possibilitat de fer una reunió amb els interessats posteriorment.
- Facilitar documentació informativa als interessats, com poden ser: models d'autocontrols; pautes de neteja i desinfecció; informació sobre prohibicions. Aquesta informació es facilita en format paper o a través del web de l'ajuntament o de la Diputació.

Diputació de Barcelona: http://www.diba.cat/web/salutpublica/seguretat_alimentaria

Obstacle: Dificultats de comunicació amb els establiments regentats per nouvinguts amb altres cultures i interpretacions.

FORTALESA ANALITZADA:

ASSESSORAR EL 100% DELS ESTABLIMENTS NOUS O AMB CANVI DE TITULAR PRÈVIAMENT A L'OBERTURA.

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

7.1. Bona coordinació entre els departaments d'activitats/licències i el de salut/sanitat.

1.1. Disposar de diferents serveis per informar als titulars.

- Tenir un procediment escrit per poder coordinar i centralitzar totes les obertures d'establiments alimentaris mitjançant la Finestra Única Empresarial (FUE).
- Gestionar l'Oficina d'Atenció a l'Empresari Emprenedor (OAE) per part de les regidories de Promoció Econòmica, Activitats, Salut Pública i Consum, per tal de poder fer l'acompanyament a l'empresari al llarg de la vida de l'empresa o de l'establiment.

Obstacle: L'empresari té dificultat de realitzar les visites a les diferents regidories, ja que aquestes es troben en diferents edificis.

1.2. Coordinació entre departaments.

- Disposar del/ de la tècnic/a municipal que tramita les licències per a que també realitzi l'assessorament als establiments alimentaris.
- Disposar d'un/a tècnic/a de sanitat que comparteix tasques amb el departament de Licències, fet que permet conèixer les activitats que tenen repercussió en matèria de seguretat alimentària.
- Realitzar reunions de treball periòdiques entre els departaments de Salut Pública, d'Activitats, d'Obres i de Comerç, per posar en comú les obertures i tancaments d'establiments i d'altres temes específics.

Obstacle: Durant les reunions es fa referència a tots els establiments i no únicament a les licències d'establiments alimentaris, la qual cosa ocasiona pèrdua de temps per als tècnics.

- Informar al Servei de Salut de les noves obertures/canvis de nom d'establiments per correu electrònic i realitzar reunions entre l'enginyer, el Servei de Salut i el titular de l'establiment.
- Obtenir informació dels establiments mitjançant contacte personal/telefònic amb els tècnics del Departament d'Activitats i del Servei d'Inspecció.

Obstacle: La coordinació entre els diferents departaments de l'Ajuntament no està estructurada, ja que no s'ha establert la planificació de les reunions ni la seva periodicitat. Al tractar-se de diferents departaments, les prioritats dels comandaments són també diferents i això dificulta la seva coordinació.

- Rebre, per part del Departament d'Activitats/Licències, la informació referent a nous establiments i canvis de titularitat:

- Amb una periodicitat concreta (entre una setmana i un mes).

Obstacle: La informació no s'envia amb la periodicitat establerta per problemes de dotació necessària de recursos humans al Departament d'Activitats.

- Cada cop que es produeix una obertura o canvi de titularitat.
- A petició del Servei de Seguretat Alimentària, quan necessita planificar les visites de classificació dels establiments en funció del risc.

7.2. Disposar d'un sistema informàtic que permeti que els diferents departaments implicats comparteixin dades.

- Disposar dels expedients administratius informatitzats, mitjançant un programa informàtic de gestió d'expedients, amb el cens d'establiments alimentaris del territori, juntament amb els departaments d'Activitats i Llicències. Aquest permet planificar les inspeccions de seguretat alimentària i realitzar informes i campanyes de seguretat alimentària:
 - Programa Procediment Administratiu Comú (PAC), amb permisos de visualització i gestió per part dels diferents departaments.

Obstacle: El PAC no permet que diferents departaments gestionin el mateix expedient, per tant, la càrrega de feina recau sobre el departament que el coordina.

Obstacle: Els tècnics implicats en el PAC no saben identificar quan una activitat/establiment ha d'estar subjecte a control sanitari municipal.
 - MYTAO, per gestionar els expedients.
 - Business, per gestionar els expedients.
 - AUPAC, per gestionar els expedients.

Obstacle: Cadascú dels implicats en un expedient l'ha de gestionar independentment on només es comparteixen les dades, no hi ha un únic expedient.
 - EXA, per tenir la informació sobre els nous establiments alimentaris del territori.
 - GIA, base de dades per extreure llistats d'establiments nous o amb canvi de titular.

Obstacle: L'aplicatiu GIA no resulta adient per a gestionar informació relativa a SAM, ja que està dissenyat per al Servei d'Activitats. Les dades no sempre estan actualitzades. El personal de Seguretat Alimentària no ha rebut formació per a la gestió i l'ús de l'aplicatiu GIA.
 - Programa de registre.

Obstacle: El programa de registre del Servei de Llicències no resulta adient per gestionar informació relativa a SAM.

Obstacle: El cens d'establiments alimentaris del programa informàtic no sempre està actualitzat, per la variació en els canvis de titular i d'activitat.

Obstacle: No tenir les dades actualitzades dels nous establiments alimentaris, ja que no és obligatori que el Servei d'Activitats les comuniqui.

Obstacle: La informació dels nous establiments alimentaris del territori arriba tard al Servei de Salut Pública i, de vegades, quan es realitza la inspecció de seguretat alimentària, el titular de l'establiment ja ha canviat.

Obstacle: Els inspectors de seguretat alimentària no sempre poden tenir accés directe a la informació de nous establiments alimentaris i de canvis de titularita.

Obstacle: Dificultat per obtenir accés al programa informàtic per part dels treballadors que realitzen tasques de seguretat alimentària, a causa dels requisits establerts per la llei de protecció de dades i de confidencialitat.
- Disposar d'una Oficina d'Atenció a l'Empresa que, a més d'oferir informació a l'empresari, permet centralitzar tota la informació referent a l'establiment. Els tècnics municipals de Salut poden accedir a aquesta informació.
- Utilitzar el geolocalitzador, on els expedients es relacionen amb l'adreça de l'establiment/referència cadastral. Així, independentment de qui hagi estat titular d'un establiment concret, es pot saber l'històric d'aquell establiment i s'aconsegueix fer-hi un assessorament més acurat al tenir coneixement de les instal·lacions i tipus d'activitat que hi ha hagut anteriorment.

7.3. Unificar criteris entre Administracions.

Es proposa unificar criteris entre departaments i administracions pel que fa als requisits

higienicosanitaris. Sobre aquests s'informarà durant els assessoraments als titulars dels establiments, per tal d'evitar-los confusions.

7.4. Fomentar el coneixement dels serveis d'assessorament, de revisió de plànols i de la disponibilitat de documents informatius.

4.1. Difusió.

- Donar a conèixer als ciutadans i empresaris els serveis que el Departament d'Enginyeria ofereix, a través del web i mitjançant els Gremis.
- Informar de l'existència del servei d'assessorament, cada dos mesos, al diari del municipi que gestiona l'Oficina d'Atenció a l'Empresari Emprenedor (OAE).

Obstacle: Que les publicacions no tinguin una periodicitat mensual.

4.2. Contacte per assessorament.

- Disposar d'un web que permet al titular adreçar-se als tècnics corresponents i demanar cita prèvia.

Obstacle: Alguns sectors de la població no tenen costum de consultar el web.

- Citar al titular de l'establiment per assessorar-lo en cas de detectar molts incompliments en la inspecció realitzada.

Es proposa tenir una pàgina web més accessible, interactiva i poder demanar cita prèvia a través d'aquesta.

11. Fomentar que el titular contacti amb el SAM per assessorar-se.

- Disposar, un dia a la setmana, d'un responsable de l'Oficina d'Atenció a l'Empresari Emprenedor (OAE) per realitzar assessoraments. Prèviament, el personal administratiu fa un filtratge per decidir a quins departaments s'ha d'adreçar l'emprenedor per tal que rebí un assessorament globalitzat.
- Derivar al Departament de Salut la petició d'una llicència. És un tràmit obligatori presentar la declaració responsable registrada pel Departament de Salut.
- Incentivar l'assessorament bonificant el 50% del preu del curs d'higiene alimentària als establiments de nova obertura durant l'any en curs.

12. Disposar de material escrit sobre les condicions higièniques i sanitàries als establiments alimentaris, per sectors.

- Facilitar, a la persona que vol assessorar-se, una carpeta amb informació sobre temes que afecten a totes les regidories implicades en el procés per obtenir una llicència. Aquesta informació s'entrega des de l'Oficina d'Atenció a l'Empresari Emprenedor (OAE). També es pot enviar el link del web de seguretat alimentària de la Diputació de Barcelona per e-mail (http://www.diba.cat/es/web/salutpublica/seguretat_alimentaria).
- Facilitar, a la persona assessorada, els criteris d'inspecció i els protocols d'inspecció del web de consum de la Diputació de Barcelona (<http://www.diba.cat/es/web/consum/documentacio>).
- Facilitar una guia d'instal·lacions, pràctiques i autocontrols per sectors, en diferents idiomes i molt il·lustrades, que ha elaborat el propi Ajuntament, a banda de la Guia de Bones Pràctiques d'Higiene (GBPH) de cada sector.
- Facilitar un manual de manipulació d'aliments amb il·lustracions.

Es proposa dissenyar els webs municipals de manera que siguin més intuïtius i així facilitar l'accés a la informació higienicosanitària.

Es proposa fer manuals específics i senzills segmentats per sectors i en diferents idiomes sobre les pràctiques de manipulació d'aliments.

13. Disposar dels recursos humans per oferir un servei d'assessorament.

- Realitzar l'assessorament per part dels/ de les tècnics/ques dels departaments implicats. La visita es realitza sense cita prèvia però, en cas de no ser possible, s'acorda una cita del titular i amb el tècnic corresponent.

Obstacle: El fet de no tenir cita prèvia pot provocar que el titular moltes vegades no pugui ser assessorat en el moment.

- Utilitzar l'agenda compartida, per tal de poder comprovar la disponibilitat dels diferents tècnics per oferir assessorament.
- Tenir fixat un horari d'atenció al públic.
- Tenir un intèrpret (xinès o de la llengua estrangera més utilitzada en els establiments), un dia a la setmana, que dona cita prèvia per l'assessorament i pot fer l'acompanyament en l'assessorament. Pactar amb les universitats, per tal que estudiants en pràctiques puguin realitzar les funcions d'intèrpret a l'Ajuntament.

Es proposa reforçar la figura administrativa per dur a terme l'assessorament.

Obstacle: Poca coordinació política entre les diferents regidories a l'hora d'establir els seus objectius.

14. Tenir elements d'avaluació i d'assoliment de les accions portades a terme.

- Tenir un programa de gestió interna (Access) on es registren els assessoraments realitzats i on consten els establiments assessorats, la documentació lliurada, els requeriments emesos i les inspeccions fetes.

Obstacle: Problemes de permisos per part dels diferents usuaris de la base de dades.

- Elaborar una base de dades on es registren els assessoraments i les inspeccions fetes als establiments.
- Elaborar indicadors per mesurar la millora de l'establiment com, per exemple, el nombre d'incompliments als establiments assessorats.

FORTALESA ANALITZADA:

ACONSEGUIR QUE ELS CIUTADANS CONEGUIN LES PRÀCTIQUES I MANIPULACIONS CORRECTES A L'HORA DE COMPRAR ALS ESTABLIMENTS MINORISTES.

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

1. Tenir recolzament polític per fer aquesta tasca.

Es proposa crear un distintiu de qualitat per als establiments minoristes d'alimentació, és a dir, fer públics els resultats de les inspeccions i/o les condicions higièniques de l'establiment.

Obstacle: El fet que els ciutadans puguin conèixer les condicions higièniques d'un establiment pot generar la recepció d'un gran nombre de denúncies i queixes a l'Ajuntament.

Es proposa presentar al/ a la regidor/a corresponent els resultats del Cercles de Comparació Intermunicipal (CCI), tant les mitjanes com els valors del propi Ajuntament i la seva comparativa.

2. Treballar transversalment amb els departaments de Comerç, Promoció Econòmica, Consum, Turisme, Ensenyament, Joventut i Gent Gran.

- Crear una xarxa entre els departaments implicats en activitats, per tal que la informació relacionada amb les activitats alimentàries arribi a tots els departaments a través de correu electrònic.

Es proposa que el Departament de Salut col·labori amb altres departaments de l'Ajuntament aprofitant els canals de comunicació i coordinació que ja estan en funcionament.

Obstacle: Es detecten discrepàncies polítiques i diferents formes de treballar entre els diferents departaments de l'Ajuntament.

3. Disposar de documentació informativa escrita sobre els hàbits correctes dels comerciants i pràctiques prohibides.

- Utilitzar la web de l'Ajuntament i les xarxes socials (facebook, youtube, etc.) per difondre les publicacions de l'Agència Catalana de Seguretat Alimentària (ACSA) (<http://www.gencat.cat/salut/acsa/>) i de l'Agència Catalana de Consum (<http://www.consum.cat/>). Aquestes també es poden proporcionar als ciutadans per escrit.

Obstacle: Les xarxes socials no arriben a tots els segments de la població. Per altra banda, falta uniformitat en la manera de redactar i difondre la informació a les xarxes socials entre els diferents departaments del mateix Ajuntament.

Es proposa consensuar els continguts que ha de tenir la documentació informativa:

- Bones pràctiques durant la manipulació.
- Etiquetatge.
- Exposició d'aliments.

Obstacle: El gran nombre de publicacions, guies, etc. pot causar confusió al consumidor.

4. Realitzar activitats informatives als ciutadans.

4.1. Establir diferents tipologies d'activitats formatives

- Realitzar tallers de formació a les escoles adreçats a infants sobre diferents temes com pot ser com anar a comprar. Aquest segment de la població té una gran capacitat d'aprenentatge i s'aconsegueix arribar a un major nombre de ciutadans, ja que els nens poden transmetre-ho als seus pares. Altres opcions són fer tallers de formació a altres col·lectius com la gent gran a través de casals d'avis, centres de dia, etc.

Obstacle: Els centres on s'han de fer els tallers (escoles, casals) poden no acceptar la realització dels mateixos si no se'ls proporcionen els recursos humans i materials necessaris.

- Realitzar tallers en jornades d'igualtat entre homes i dones sobre seguretat alimentària en les compres i sobre etiquetatge d'aliments. La convocatòria dels tallers formatius la fa la pròpia entitat, aconseguint d'aquesta manera un major nombre d'assistents i una major implicació d'aquests.

Es proposa fer altres activitats formatives als ciutadans des d'altres departaments de l'Ajuntament com el de Consum.

Obstacle: Baixa assistència a les xerrades.

4.2. Realitzar tasques de difusió de la informació als consumidors.

- Informar i fer difusió de vídeos a través de les televisions dels centres de salut.

Obstacle: No disposar de televisió a tots els centres de salut.

- Realitzar campanyes puntuals de productes estacionals (per exemple: coques de Sant Joan), per informar de com han de ser manipulats, tant per part dels comerciants com per part dels consumidors un cop adquirits.

Es proposa realitzar un vídeo on participi un establiment alimentari que difongui les pràctiques correctes de manipulació (per exemple: un cuiner de referència que ensenyi receptes i expliqui bones pràctiques).

Es proposa utilitzar la ràdio local com a canal de comunicació i/o fer cartells vistosos per penjar-los en els establiments, ambulatoris, ajuntament, etc. per informar als ciutadans sobre bones pràctiques.

Es proposa enviar informació sobre bones pràctiques i manipulacions a associacions, diferents regidories del municipi, etc.

També es proposa utilitzar el butlletí municipal i el web per informar sobre pràctiques correctes en els establiments minoristes.

Es proposa penjar rètols als establiments amb missatges tipus "en aquest establiment ens rentem les mans" o "en aquest establiment no portem anells per a una correcta higiene", que impliquin l'adopció de pràctiques correctes per part dels manipuladors.

4.3. Assessorar als consumidors.

- Oferir un servei d'atenció telefònica al consumidor en matèria de salut pública. Si la consulta és complicada, es trasllada als inspectors.

Obstacle: El personal d'atenció telefònica pot no estar format en seguretat alimentària, la qual cosa provoca un assessorament ineficient.

- Oferir un servei presencial d'atenció al consumidor en matèria de salut pública.

Es proposa proporcionar assessorament als ciutadans a través de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC).

Es proposa instal·lar punts d'informació als ciutadans en la celebració de jornades (per exemple, en jornades gastronòmiques) que organitzen altres departaments de l'Ajuntament (per exemple: Promoció Econòmica o Turisme).

Obstacle: Poden haver-hi conflictes d'objectius finals entre el departament de Salut Pública i els altres departaments organitzadors d'aquestes jornades o fires.

Es proposa desenvolupar un "punt d'informació" al web municipal amb informació sobre alimentació incorporant temes d'actualitat mensualment. Poden utilitzar-se enllaços d'altres webs com la de l'ACSA (Agència Catalana de Seguretat Alimentària) i altres entitats de salut i consum. Facilitar un telèfon i correu electrònic per atendre consultes i assessoraments.

5. Que els comerciants siguin coneixedors de les campanyes a la ciutadania.

Es proposa informar i implicar als comerciants en les campanyes d'informació als ciutadans mitjançant una carta informativa de la campanya. També es poden aprofitar les inspeccions als establiments per informar als comerciants de la realització d'una campanya informativa als ciutadans.

6. Tenir elements d'avaluació i d'assoliment de les accions portades a terme.

Es proposa establir una sèrie d'indicadors sobre les accions realitzades per l'ajuntament per informar als ciutadans sobre les pràctiques correctes d'higiene que han d'adoptar els comerciants (per exemple: número d'accions de difusió a escoles, web, ràdio, etc., publicacions fetes, mesura d'assistència a activitats de difusió, enquesta de satisfacció a ciutadans i comerciants).

FORTALESA ANALITZADA:

ACONSEGUIR LA IMPLICACIÓ DE SAM EN ESDEVENIMENTS ESPORÀDICS (FIRES, FESTES, MERCATS PUNTUALS...).

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

15. Tenir el recolzament polític per aconseguir la implicació de SAM en esdeveniments esporàdics.

Es proposa incloure, a la partida pressupostària municipal, una previsió econòmica per adaptar les instal·lacions dels espais públics on es situen les parades de mercats no sedentaris com, per exemple, proveir de punts d'aigua.

16. Disposar del cens d'activitats alimentàries en esdeveniments esporàdics que es duren a terme.

Es proposa realitzar el cens diferenciant les activitats professionals de les gestionades per associacions sense ànim de lucre (associacions ciutadanes), per tal d'identificar els esdeveniments que requereixen un major suport i/o control per part dels tècnics de SAM.

17. Bona coordinació amb el Departament de Festes/Comerç o el que correspongui que organitza l'esdeveniment esporàdic per conèixer tots els esdeveniments que es realitzin.

- Disposar d'un protocol d'intercanvi d'informació amb el Departament de Governació que és qui autoritza els esdeveniments esporàdics. Aquest rep la sol·licitud d'autorització per celebrar un esdeveniment esporàdic amb activitat alimentària i n'informa al Servei de Salut, i així iniciar el procediment adient a cada cas.

Obstacle: Els esdeveniments esporàdics poden estar autoritzats per altres departaments de l'Ajuntament diferents del de Governació, amb els que no existeix aquest circuit.

- Presentar obligatòriament la comunicació d'obertura i la declaració responsable de l'activitat alimentària en qüestió, per tal de poder dur a terme l'esdeveniment temporal i obtenir-ne el permís municipal.

Obstacle: Les declaracions responsables complimentades pels titulars no sempre són complertes o aporten la informació requerida.

18. Disposar d'eines informatives per realitzar la valoració sanitària.

- Realitzar una reunió un mes abans de l'inici de l'esdeveniment, en la què hi participin els departaments de Promoció Econòmica, Salut Pública i els paradistes, per informar de les mesures sanitàries més importants a tenir en compte.

- Programar accions formatives adreçades als paradistes i elaborar un manual en matèria d'higiene i seguretat alimentària.

Obstacle: Escassa assistència per part dels paradistes als cursos específics pel sector alimentari.

Es proposa elaborar una eina informàtica entre ajuntaments que permeti compartir la informació referent a les inspeccions que es realitzen als mercats ambulants, especialment per a tenir coneixement de les deficiències detectades en els diferents municipis.

Es proposa que els mercats ambulants passin a ser de competència supramunicipal.

19. Disposar de documents sanitaris (com reglaments) que regulin les condicions higièniques i sanitàries en esdeveniments esporàdics.

19.1. Facilitar documentació informativa al departament que organitza l'esdeveniment esporàdic:

- Enviar un document amb normes bàsiques en seguretat alimentària al departament que organitza o gestiona l'esdeveniment esporàdic. El document s'envia 15 dies abans de l'inici de l'esdeveniment. Aquest departament és el responsable de lliurar la documentació als titulars de les parades alimentàries.

Obstacle: No hi ha coneixement que el document de normes bàsiques en seguretat alimentària arribi als titulars de les parades alimentàries.

19.2. Facilitar documentació informativa a associacions i/o entitats que organitzen l'esdeveniment esporàdic:

- Lliurar un document informatiu sobre els requisits mínims obligatoris en seguretat alimentària a les associacions que organitzen els esdeveniments esporàdics. Aquestes associacions són les responsables de lliurar el document als titulars de les parades alimentàries.

Obstacle: Problemes de coordinació i resistència dels organitzadors dels esdeveniments esporàdics a fer la distribució del document informatiu i lliurar-lo a temps als paradistes.

- Lliurar recomanacions en matèria de seguretat alimentària a les associacions i entitats que sol·liciten la llicència d'ocupació de la via pública per realitzar esdeveniments esporàdics.

20. Disposar d'un protocol adequat segons el tipus d'inspecció a realitzar.

Es proposa que els ajuntaments disposin de documents i protocols d'inspecció unificats que permetin estandarditzar tant les inspeccions com la documentació informativa a lliurar als titulars de les parades.

Es proposa disposar d'actes d'inspecció adequades a les característiques dels mercats ambulants i als espais on s'instal·laran les parades.

21. Obtenir resultats que millorin la gestió d'aquests esdeveniments –avaluació.

- Realitzar accions formatives sobre bones pràctiques higièniques obligatòries per als paradistes d'associacions festives. L'acció formativa es coordina amb el Departament de Promoció de la Salut per realitzar-la durant la mateixa setmana de la festa de la localitat.
- Realitzar jornades-tallers per informar en matèria de manipulació d'aliments a les associacions i entitats que participen en els esdeveniments esporàdics.
- Inspeccionar el màxim nombre de parades que formen part de l'esdeveniment esporàdic.

Obstacle: No sempre els paradistes solucionen les deficiències detectades abans o durant l'esdeveniment, si no es prenen mesures cautelars. Les inspeccions realitzades, abans de l'inici de l'esdeveniment, impedeixen la valoració de les pràctiques de treball i de les instal·lacions i els equipaments definitius.

Obstacle: Dificultat per inspeccionar els establiments dels esdeveniments esporàdics degut a que solen desenvolupar-se en dies festius, tenen durades curtes, no apliquen les mesures correctores i no hi ha una clara voluntat política per prioritzar aquestes inspeccions.

22. Bona coordinació de l'inspector amb l'agutzil, la policia local o la figura que controla in situ l'esdeveniment esporàdic (director de mercat...)

Es proposa realitzar un protocol/checklist per posar a disposició del personal municipal no qualificat en matèria de seguretat alimentària, que els permeti comprovar les condicions higienicosanitàries de les activitats alimentàries desenvolupades en l'esdeveniment esporàdic quan no pugui ser valorat per l'inspector SAM.

FORTALESA ANALITZADA:

INCENTIVAR ALS TITULARS DELS ESTABLIMENTS ALIMENTARIS PER A QUE LES INSTAL·LACIONS SIGUIN CONFORMES.

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

1. Disposar d'un web de l'ajuntament que expliqui els procediments i requisits per obrir un establiment.

- Disposar d'un web, que ofereixi documentació informativa. Aquesta es presenta classificada per sectors i conté els requisits necessaris i els tràmits a realitzar en obrir un establiment alimentari.

Obstacle: Els titulars dels establiments no consulten el web.

2. Disposar de documents informatius sobre els requisits que han de complir les instal·lacions per sectors.

- Tenir un manual de benvinguda pels manipuladors d'aliments nous, en diferents idiomes, on es recull informació d'interès general, seguretat alimentària i tràmits d'obertura d'establiments alimentaris.
- Lliurar a l'interessat la documentació relacionada amb la salut pública segons el tipus d'establiment, per part de l'Oficina d'Atenció a l'Empresari, que depèn de l'Oficina d'Atenció al Ciutadà. Aquesta disposa d'aquesta documentació en format informàtic.

Es proposa que els ajuntaments disposin de documents unificats per lliurar-los als establiments, relacionats amb el compliment dels requisits de les instal·lacions.

3. Proporcionar assessorament als titulars dels establiments.

- Realitzar, per part de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa i mitjançant cita prèvia, assessoraments a establiments tant nous com existents, pel que fa als requisits sanitaris i a les llicències d'activitat.
- Accedir a rebre assessorament telefònic per part de l'inspector de Seguretat Alimentària.
- Assessorar presencialment als titulars dels nous establiments, que sol·liciten el seu número de registre municipal a l'Ajuntament, sobre les condicions mínimes que requereixen les instal·lacions i sobre els autocontrols que han de disposar. En visites posteriors, es realitza un seguiment del compliment d'aquests requisits.
- Fomentar que els titulars dels nous establiments sol·licitin el servei d'assessorament, enviant-los cartes on s'ofereix aquest servei. Per realitzar l'enviament de cartes, s'utilitzen les dades de les persones destinatàries que consten en les comunicacions d'obertura d'establiments que rep el Departament de Salut.
- Utilitzar el correu electrònic amb el titular de l'establiment com a via de comunicació, ja que és molt àgil i ràpid.

4. Bona coordinació entre els departaments d'Activitats/Llicències i el de Salut/Sanitat.

- Disposar d'un/a tècnic/a de sanitat que comparteix tasques amb el departament de Llicències, fet que permet conèixer les activitats que tenen repercussió en matèria de seguretat alimentària.
- Realitzar reunions de treball periòdiques entre els departaments de Salut Pública, d'Activitats, d'Obres i de Comerç, per posar en comú les obertures i tancaments d'establiments i d'altres temes específics.
- Obstacle: Durant les reunions es fa referència a tots els establiments i no únicament a les llicències d'establiments alimentaris, la qual cosa ocasiona pèrdua de temps per als tècnics.
- Informar al Servei de Salut de les noves obertures/canvis de nom d'establiments per correu electrònic i realitzar reunions entre l'enginyer, el Servei de Salut i el titular de l'establiment.

- Obtenir informació dels establiments mitjançant contacte personal/telefònic amb els tècnics del Departament d'Activitats i del Servei d'Inspecció.

Obstacle: La coordinació entre els diferents departaments de l'Ajuntament no està estructurada, ja que no s'ha establert la planificació de les reunions ni la seva periodicitat. Al tractar-se de diferents departaments, les prioritats dels comandaments són també diferents i això dificulta la seva coordinació.

- Rebre, per part del Departament d'Activitats/Llicències, la informació referent a nous establiments i canvis de titularitat:
 - o Amb una periodicitat concreta (entre una setmana i un mes).

Obstacle: La informació no s'envia amb la periodicitat establerta per problemes de dotació necessària de recursos humans al Departament d'Activitats.
 - o Cada cop que es produeix una obertura o canvi de titularitat.
 - o A petició del Servei de Seguretat Alimentària, quan necessita planificar les visites de classificació dels establiments en funció del risc.

5. Disposar d'un sistema informàtic que permeti que els diferents departaments implicats comparteixin dades.

- Disposar d'un sistema informàtic comú per a tot l'Ajuntament, amb totes les dades i accions portades a terme en els establiments.
- Disposar d'una Oficina d'Atenció a l'Empresa que, a més d'oferir informació a l'empresari, permet centralitzar tota la informació referent a l'establiment. Els tècnics municipals de Salut poden accedir a aquesta informació.
- Disposar dels expedients administratius informatitzats, mitjançant un programa informàtic de gestió d'expedients, amb el cens d'establiments alimentaris del territori, juntament amb els departaments d'Activitats i Llicències. Aquest permet planificar les inspeccions de seguretat alimentària i realitzar informes i campanyes de seguretat alimentària.
 - o Programa Procediment Administratiu Comú (PAC), amb permisos de visualització i gestió per part dels diferents departaments.

Obstacle: El PAC no permet que diferents departaments gestionin el mateix expedient, per tant, la càrrega de feina recau sobre el departament que el coordina.

Obstacle: Els tècnics implicats en el PAC no saben identificar quan una activitat/establiment ha d'estar subjecte a control sanitari municipal.
 - o MYTAO, per gestionar els expedients.
 - o Business, per gestionar els expedients.
 - o AUPAC, per gestionar els expedients.

Obstacle: Cadascú dels implicats en un expedient l'ha de gestionar independentment on només es comparteixen les dades, no hi ha un únic expedient.
 - o EXA, per tenir la informació sobre els nous establiments alimentaris del territori.
 - o GIA, base de dades per extreure llistats d'establiments nous o amb canvi de titular.

Obstacle: L'aplicatiu GIA no resulta adient per a gestionar informació relativa a SAM, ja que està dissenyat per al Servei d'Activitats. Les dades no sempre estan actualitzades. El personal de Seguretat Alimentària no ha rebut formació per a la gestió i l'ús de l'aplicatiu GIA.
 - o Programa de registre.

Obstacle: El programa de registre del Servei de Llicències no resulta adient per gestionar informació relativa a SAM.

Obstacle: El cens d'establiments alimentaris del programa informàtic no sempre està actualitzat, per la variació en els canvis de titular i d'activitat.

Obstacle: No tenir les dades actualitzades dels nous establiments alimentaris, ja que no és obligatori que el Servei d'Activitats les comuniqui.

Obstacle: La informació dels nous establiments alimentaris del territori arriba tard al Servei de Salut Pública i, de vegades, quan es realitza la inspecció de seguretat alimentària, el titular de l'establiment ja ha canviat.

Obstacle: Els inspectors de seguretat alimentària no sempre poden tenir accés directe a la informació de nous establiments alimentaris i de canvis de titularitat.

Obstacle: Dificultat per obtenir accés al programa informàtic per part dels treballadors que realitzen tasques de seguretat alimentària, a causa dels requisits establerts per la llei de protecció de dades i de confidencialitat.

- Utilitzar el geolocalitzador, on els expedients es relacionen amb l'adreça de l'establiment/referència cadastral. Així, independentment de qui hagi estat titular d'un establiment concret, es pot saber l'històric d'aquell establiment i s'aconsegueix fer-hi un assessorament més acurat al tenir coneixement de les instal·lacions i tipus d'activitat que hi ha hagut anteriorment.

6. Revisar els plànols d'instal·lacions en projecte.

- Revisar, per part del Departament de Salut, els plànols dels establiments de nova obertura o de reformes en les seves instal·lacions que reben dels seus titulars.

Obstacle: Baix nombre de plànols rebuts, tant per la manca d'obligatorietat de la presentació d'aquests en la fase de comunicació d'una activitat, com per l'escàs trasllat dels expedients per part del departament de Llicències.

- Revisar els plànols enviats pel Departament d'Obres als departaments d'Activitats i de Salut Pública, i comunicar a l'interessat les esmenes i/o condicions necessàries de forma unificada.
- Sol·licitar la presentació dels plànols d'instal·lacions juntament amb la declaració responsable dels nous establiments, per fer-hi la revisió.

7. Elaborar un protocol d'actuació de l'equip.

- Realitzar reunions setmanals entre els inspectors per poder consensuar tant el tipus d'inspecció a realitzar com la interpretació de la normativa.

8. Aconseguir que els inspectors siguin bons comunicadors.

- Realitzar formació en riscos psicosocials on s'inclou la capacitat comunicativa entre l'inspector i l'inspeccionat.
- Realitzar el curs de formació sobre capacitats comunicatives dels inspectors que ofereix la Diputació de Barcelona: "Habilitats relacionals en les inspeccions sanitàries d'establiments. Resolució de conflictes" (http://www.diba.cat/web/salutpublica/formacio_salut_publica).

9. Escriure amb claredat i amb llenguatge entenedor el llistat de deficiències de les instal·lacions així com de les mesures que caldria prendre per corregir-les.

- Tenir un format de requeriment predefinit i informatitzat per fer els informes tècnics, on figuren totes les possibles deficiències per a qualsevol activitat. D'aquesta manera, s'aconsegueix que el llenguatge sigui homogeni i facilita la comprensió per part de l'inspeccionat.

Obstacle: De vegades l'escriptura de les actes és intel·ligible.

- Redactar en majúscules les actes escrites a mà, enumerant les infraccions per tenir-les més endreçades.
- Adjuntar, a l'acta d'inspecció de l'establiment, el protocol complimentat de classificació del risc dissenyat pel mateix ajuntament. Amb aquest traspàs d'informació de l'acta al protocol s'aconsegueix que el llenguatge sigui més entenedor pel titular de l'establiment, i a més s'hi adjunten fotografies que la recolzen.
- Posteriorment a la visita d'inspecció a l'establiment on s'hi ha lliurat l'acta, enviar una carta al titular que conté les deficiències relacionades a l'acta, adjuntant fotografies que recolzen les

infraccions detectades.

Es proposa la supressió de les actes manuals per altres sistemes que permetin un registre informàtic com PDAs, tablets, etc.

10. Tenir recolzament polític per adoptar les mesures coercitives necessàries en cas que els establiments no corregeixin les deficiències.

- Realitzar reunions sobre mesures sanitàries amb la presència dels/les regidors/es de Sanitat i d'Activitats, amb la finalitat de tractar els expedients més conflictius, principalment sancionadors.

Es proposa fer públics els resultats de les inspeccions dels establiments, mitjançant la col·locació, a l'exterior, d'un dispositiu que sigui visible pel ciutadà.

FORTALESA ANALITZADA:

ACONSEGUIR OPTIMITZAR EL COST D'UNA INSPECCIÓ

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

22.1. Bona coordinació entre els departaments d'activitats/licències i el de salut/sanitat

- Disposar d'un/a tècnic/a de sanitat que comparteix tasques amb el departament de Llicències, fet que permet conèixer les activitats que tenen repercussió en matèria de seguretat alimentària.
- Realitzar reunions de treball periòdiques entre els departaments de Salut Pública, d'Activitats, d'Obres i de Comerç, per posar en comú les obertures i tancaments d'establiments i d'altres temes específics.
- **Obstacle:** Durant les reunions es fa referència a tots els establiments i no únicament a les llicències d'establiments alimentaris, la qual cosa ocasiona pèrdua de temps per als tècnics.
- Informar al Servei de Salut de les noves obertures/canvis de nom d'establiments per correu electrònic i realitzar reunions entre l'enginyer, el Servei de Salut i el titular de l'establiment.
- Obtenir informació dels establiments mitjançant contacte personal/telefònic amb els tècnics del Departament d'Activitats i del Servei d'Inspecció.

Obstacle: La coordinació entre els diferents departaments de l'Ajuntament no està estructurada, ja que no s'ha establert la planificació de les reunions ni la seva periodicitat. Al tractar-se de diferents departaments, les prioritats dels comandaments són també diferents i això dificulta la seva coordinació.

- Rebre, per part del Departament d'Activitats/Llicències, la informació referent a nous establiments i canvis de titularitat:
 - o Amb una periodicitat concreta (entre una setmana i un mes).

Obstacle: La informació no s'envia amb la periodicitat establerta per problemes de dotació necessària de recursos humans al Departament d'Activitats.
 - o Cada cop que es produeix una obertura o canvi de titularitat.
 - o A petició del Servei de Seguretat Alimentària, quan necessita planificar les visites de classificació dels establiments en funció del risc.

22.2. Disposar d'un sistema informàtic que permeti que els diferents departaments implicats comparteixin dades.

- Disposar dels expedients administratius informatitzats, mitjançant un programa informàtic de gestió d'expedients, amb el cens d'establiments alimentaris del territori, juntament amb els departaments d'Activitats i Llicències. Aquest permet planificar les inspeccions de seguretat alimentària i realitzar informes i campanyes de seguretat alimentària:
 - o Programa Procediment Administratiu Comú (PAC), amb permisos de visualització i gestió per part dels diferents departaments.

Obstacle: El PAC no permet que diferents departaments gestionin el mateix expedient, per tant, la càrrega de feina recau sobre el departament que el coordina.

Obstacle: Els tècnics implicats en el PAC no saben identificar quan una activitat/establiment ha d'estar subjecte a control sanitari municipal.
 - o MYTAO, per gestionar els expedients.
 - o Business, per gestionar els expedients.
 - o AUPAC, per gestionar els expedients.

Obstacle: Cadascú dels implicats en un expedient l'ha de gestionar independentment on només es comparteixen les dades, no hi ha un únic expedient.

- EXA, per tenir la informació sobre els nous establiments alimentaris del territori.
- GIA, base de dades per extreure llistats d'establiments nous o amb canvi de titular.

Obstacle: L'aplicatiu GIA no resulta adient per a gestionar informació relativa a SAM, ja que està dissenyat per al Servei d'Activitats. Les dades no sempre estan actualitzades. El personal de Seguretat Alimentària no ha rebut formació per a la gestió i l'ús de l'aplicatiu GIA.

- Programa de registre.

Obstacle: El programa de registre del Servei de Llicències no resulta adient per gestionar informació relativa a SAM.

Obstacle: El cens d'establiments alimentaris del programa informàtic no sempre està actualitzat, per la variació en els canvis de titular i d'activitat.

Obstacle: No tenir les dades actualitzades dels nous establiments alimentaris, ja que no és obligatori que el Servei d'Activitats les comuniqui.

Obstacle: La informació dels nous establiments alimentaris del territori arriba tard al Servei de Salut Pública i, de vegades, quan es realitza la inspecció de seguretat alimentària, el titular de l'establiment ja ha canviat.

Obstacle: Els inspectors de seguretat alimentària no sempre poden tenir accés directe a la informació de nous establiments alimentaris i de canvis de titularitat.

Obstacle: Dificultat per obtenir accés al programa informàtic per part dels treballadors que realitzen tasques de seguretat alimentària, a causa dels requisits establerts per la llei de protecció de dades i de confidencialitat.

- Disposar d'una Oficina d'Atenció a l'Empresa que, a més d'oferir informació a l'empresari, permet centralitzar tota la informació referent a l'establiment. Els tècnics municipals de Salut poden accedir a aquesta informació.
- Utilitzar el geolocalitzador, on els expedients es relacionen amb l'adreça de l'establiment/referència cadastral. Així, independentment de qui hagi estat titular d'un establiment concret, es pot saber l'històric d'aquell establiment i s'aconsegueix fer-hi un assessorament més acurat al tenir coneixement de les instal·lacions i tipus d'activitat que hi ha hagut anteriorment.

22.3. Tenir un cens actualitzat d'establiments alimentaris

- Realitzar un cens d'establiments mitjançant diversos recursos, tal i com fan els següents ens locals:
 - Contractar personal a través de plans d'ocupació que realitzen el cens de manera periòdica

Obstacle: El cens no es manté actualitzat si no es contracta contínuament personal a través dels plans d'ocupació.

- Realitzar un cens "porta a porta" que es complementa amb les dades que disposa el Servei de Llicències.
- A partir de la informació de les taxes d'escombraries i de la informació dels plans d'ocupació.
- Disposar d'un apartat específic en el programa informàtic que comparteix el Servei de Seguretat Alimentària amb el Servei d'Activitats, on es registra si l'establiment alimentari ja no està en funcionament.

Obstacle: El gran nombre d'altres, baixes i canvis de titular fa que hi hagi dificultat en disposar d'un cens d'establiments alimentaris actualitzat per part del Servei d'Activitats.

22.4. Planificar adequadament el procés d'inspecció

- Disposar dels horaris d'aquells establiments amb horaris especials com són per exemple les rostitseries, per tal de poder adequar l'horari d'inspecció al d'obertura d'aquests establiments com, per exemple, en caps de setmana.

- **Obstacle:** Dificultat en conèixer l'horari concret d'obertura de les rostisseries i els establiments alimentaris en general.
- Limitar el nombre d'inspeccions a realitzar per cada establiment alimentari:
 - Màxim de 2 inspeccions per establiment i, a partir de la segona inspecció, s'imposa una sanció o es fa la petició de compareixença en cas que no hagin solucionat les deficiències detectades.
 - Màxim de 3 inspeccions per establiment i, a partir de la tercera inspecció, s'emet un requeriment si no s'han solucionat les deficiències.

22.5. Facilitar les tasques relacionades amb la inspecció dels establiments alimentaris.

- Realitzar reunions setmanals entre els/les tècnics/ques de seguretat alimentària del Departament per tal de valorar conjuntament els establiments alimentaris inspeccionats.
- Realitzar la recollida d'informació durant el procés d'inspecció mitjançant una tablet o PDA.

Obstacle: No es pot realitzar impressió de l'acta de la inspecció des d'una PDA.
- Demanar a la persona inspeccionada que envii el document que verifica o acredita que la deficiència detectada durant una inspecció està resolta, per tal d'estalviar inspeccions.

22.6. Disposar d'un equip tècnic qualificat

6.1. Que l'inspector tingui una formació adequada en SAM així com experiència en inspeccions

- Rebre la tutela d'un inspector de la Diputació de Barcelona, per tal d'aprendre i compartir coneixement en matèria de seguretat alimentària.
- Realitzar formació especialitzada en seguretat alimentària.

Obstacle: l'Ajuntament disposa de pocs inspectors, fet que dificulta disposar de persones amb una formació més específica en seguretat alimentària.

Es proposa l'acompanyament d'un expert en seguretat alimentària als inspectors de seguretat alimentària nous, per formar-lo en com fer una inspecció. La dificultat es troba en que durant les inspeccions es poden presentar una gran varietat de situacions diferents que requereixen les corresponents valoracions en el moment.

Es proposa fer grups de treball entre persones de diferents entitats amb la finalitat de comentar casos reals d'inspeccions, ja que aquest tipus de reunions són més efectives que una formació teòrica.

Es proposa incloure a l'equip de seguretat alimentària, la figura d'auxiliar d'inspecció que assoleixi tasques que no requereixin prendre decisions difícils com, per exemple, la realització de comprovacions posteriors a les inspeccions i la realització d'inspeccions d'establiments de baix risc sanitari.

Es proposa subcontractar/externalitzar les visites de seguiment de seguretat alimentària.

6.2. Aconseguir que els inspectors de seguretat alimentària siguin bons comunicadors:

- Facilitar, als titulars dels establiments alimentaris, exemples de solucions a les deficiències que es detecten durant les inspeccions i oferir ajut/assessorament posterior.

Obstacle: L'actitud de la persona inspeccionada no sempre facilita la comunicació.

- Proporcionar eines als inspeccionats en temes de seguretat alimentària, com facilitar guies, oferir cursos, etc., per tal d'ajudar a corregir les deficiències detectades durant les inspeccions i per tant, poder disminuir la ràtio d'inspecció alimentària per establiment.

FORTALESA ANALITZADA:

VISITAR ELS ESTABLIMENTS NOUS O AMB CANVI DE TITULAR EN UN TERMINI MÀXIM DE 3 MESOS

FACTORS D'ÈXIT: *Què fer?*

11. Bona coordinació entre els departaments d'Activitats/Llicències i el de Salut/Sanitat.

- Disposar d'un/a tècnic/a de sanitat que comparteix tasques amb el departament de Llicències, fet que permet conèixer les activitats que tenen repercussió en matèria de seguretat alimentària.
- Realitzar reunions de treball periòdiques entre els departaments de Salut Pública, d'Activitats, d'Obres i de Comerç, per posar en comú les obertures i tancaments d'establiments i d'altres temes específics.

Obstacle: Durant les reunions es fa referència a tots els establiments i no únicament a les llicències d'establiments alimentaris, la qual cosa ocasiona pèrdua de temps per als tècnics.

- Informar al Servei de Salut de les noves obertures/canvis de nom d'establiments per correu electrònic i realitzar reunions entre l'enginyer, el Servei de Salut i el titular de l'establiment.
- Obtenir informació dels establiments mitjançant contacte personal/telefònic amb els tècnics del Departament d'Activitats i del Servei d'Inspecció.

Obstacle: La coordinació entre els diferents departaments de l'Ajuntament no està estructurada, ja que no s'ha establert la planificació de les reunions ni la seva periodicitat. Al tractar-se de diferents departaments, les prioritats dels comandaments són també diferents i això dificulta la seva coordinació.

- Rebre, per part del Departament d'Activitats/Llicències, la informació referent a nous establiments i canvis de titularitat:
 - o Amb una periodicitat concreta (entre una setmana i un mes).
- Obstacle:** La informació no s'envia amb la periodicitat establerta per problemes de dotació necessària de recursos humans al Departament d'Activitats.
- o Cada cop que es produeix una obertura o canvi de titularitat.
 - o A petició del Servei de Seguretat Alimentària, quan necessita planificar les visites de classificació dels establiments en funció del risc.

12. Disposar d'un sistema informàtic que permeti que els diferents departaments implicats comparteixin dades.

- Disposar dels expedients administratius informatitzats, mitjançant un programa informàtic de gestió d'expedients, amb el cens d'establiments alimentaris del territori, juntament amb els departaments d'Activitats i Llicències. Aquest permet planificar les inspeccions de seguretat alimentària i realitzar informes i campanyes de seguretat alimentària:

- o Programa Procediment Administratiu Comú (PAC), amb permisos de visualització i gestió per part dels diferents departaments.

Obstacle: El PAC no permet que diferents departaments gestionin el mateix expedient, per tant, la càrrega de feina recau sobre el departament que el coordina.

Obstacle: Els tècnics implicats en el PAC no saben identificar quan una activitat/establiment ha d'estar subjecte a control sanitari municipal.

- o MYTAO, per gestionar els expedients.
- o Business, per gestionar els expedients.
- o AUPAC, per gestionar els expedients.

Obstacle: Cadascú dels implicats en un expedient l'ha de gestionar independentment on

només es comparteixen les dades, no hi ha un únic expedient.

- EXA, per tenir la informació sobre els nous establiments alimentaris del territori.
- GIA, base de dades per extreure llistats d'establiments nous o amb canvi de titular.

Obstacle: L'aplicatiu GIA no resulta adient per a gestionar informació relativa a SAM, ja que està dissenyat per al Servei d'Activitats. Les dades no sempre estan actualitzades. El personal de Seguretat Alimentària no ha rebut formació per a la gestió i l'ús de l'aplicatiu GIA.

- Programa de registre.

Obstacle: El programa de registre del Servei de Llicències no resulta adient per gestionar informació relativa a SAM.

Obstacle: El cens d'establiments alimentaris del programa informàtic no sempre està actualitzat, per la variació en els canvis de titular i d'activitat.

Obstacle: No tenir les dades actualitzades dels nous establiments alimentaris, ja que no és obligatori que el Servei d'Activitats les comuniqui.

Obstacle: La informació dels nous establiments alimentaris del territori arriba tard al Servei de Salut Pública i, de vegades, quan es realitza la inspecció de seguretat alimentària, el titular de l'establiment ja ha canviat.

Obstacle: Els inspectors de seguretat alimentària no sempre poden tenir accés directe a la informació de nous establiments alimentaris i de canvis de titularitat.

Obstacle: Dificultat per obtenir accés al programa informàtic per part dels treballadors que realitzen tasques de seguretat alimentària, a causa dels requisits establerts per la llei de protecció de dades i de confidencialitat.

- Disposar d'una Oficina d'Atenció a l'Empresa que, a més d'oferir informació a l'empresari, permet centralitzar tota la informació referent a l'establiment. Els tècnics municipals de Salut poden accedir a aquesta informació.
- Utilitzar el geolocalitzador, on els expedients es relacionen amb l'adreça de l'establiment/referència cadastral. Així, independentment de qui hagi estat titular d'un establiment concret, es pot saber l'històric d'aquell establiment i s'aconsegueix fer-hi un assessorament més acurat al tenir coneixement de les instal·lacions i tipus d'activitat que hi ha hagut anteriorment.

13. Tenir actualitzat un cens d'establiments alimentaris.

- Realitzar un cens d'establiments mitjançant diversos recursos, tal i com fan els següents ens locals:
 - Contractar personal a través de plans d'ocupació que realitzen el cens de manera periòdica.

Obstacle: El cens no es manté actualitzat si no es contracta contínuament personal a través dels plans d'ocupació.
 - Realitzar un cens "porta a porta" que es complementa amb les dades que disposa el Servei de Llicències.
 - A partir de la informació de les taxes d'escombraries i de la informació dels plans d'ocupació .
 - Disposar d'un apartat específic en el programa informàtic que comparteix el Servei de Seguretat Alimentària amb el Servei d'Activitats, on es registra si l'establiment alimentari ja no està en funcionament.

Obstacle: El gran nombre d'altres, baixes i canvis de titular fa que hi hagi dificultat en disposar d'un cens d'establiments alimentaris actualitzat per part del Servei d'Activitats.

14. Prioritzar aquesta activitat enfront d'altres del SAM.

- Disposar d'un protocol que estableix la necessitat i la periodicitat de classificar en funció del risc

els establiments nous o amb canvi de titularitat.

Obstacle: No es poden fer les visites en els terminis establerts per falta de recursos.

15. Disposar d'un equip tècnic suficient i capacitat per poder-lo contractar.

- Disposar del Servei d'Inspecció Municipal, que fa la primera visita de classificació dels establiments en funció del risc. Amb els resultats, el Servei de Salut estableix la freqüència d'inspecció corresponent a cada establiment.
- Disposar dels inspectors del Servei de Seguretat Alimentària per realitzar la primera visita, els quals comuniquen informàticament al Servei d'Inspecció Municipal les deficiències detectades i aquest comprova la seva correcció quan realitza la visita de seguretat d'activitats.

16. Disposar d'informació per poder realitzar l'activitat i avaluar-la.

- Rebre, de manera immediata i per part del Departament d'Activitats, la declaració responsable complimentada pel titular de l'establiment. La declaració responsable és un document obligatori per poder tramitar l'obertura d'una nova activitat o un canvi de titular. Juntament amb els resultats de la inspecció inicial, la declaració responsable aporta les dades necessàries per poder redactar un informe tècnic.

17. Disposar d'un protocol per visitar els establiments.

- Utilitzar el programa de classificació del risc de la Diputació de Barcelona. La classificació dels establiments en funció del risc permet planificar les visites, utilitzant una taula excel, amb tota la informació dels establiments alimentaris. La programació de les visites està condicionada per la classificació del risc de l'establiment (cada 1, 2, 3 o 4 anys).
- Disposar d'un protocol específic que permeti, a la vegada, inspeccionar els establiments i classificar-los en funció del risc.

Obstacle: El format del protocol en paper implica una pèrdua de temps ja que s'ha de fer posteriorment el traspàs informàtic i també es poden cometre errors de transcripció.