



Diputació
Barcelona

17a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2024

Versió lliure difusió



**Diputació
Barcelona**

17a edició del Cercle de comparació intermunicipal d'OMIC

Resultats any 2024

Versió lliure difusió

Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública
Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum
Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet. Pavelló Migjorn
Carrer de l'Harmonia, 24
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143
s.suportpolc@diba.cat
diba.cat/web/consum/cercles-de-comparacio-intermunicipal

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

Setembre de 2025
© Diputació de Barcelona

Impressió: Departament de Reproducció Gràfica de la Diputació de Barcelona

ÍNDEX

Pròleg	9
Antecedents.....	11
Què són els Cercles de comparació intermunicipal?	11
Fases dels Cercles.....	16
Fase de disseny	17
Fase de mesura.....	19
Fase d'avaluació.....	22
Fase de millora (Tallers)	27
Fase de comunicació i implementació.....	29
Informe de conclusions.....	31
Introducció.....	33
Els serveis públics de consum.....	33
Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2024	34
Metodologia i abast de l'anàlisi	36
Serveis públics locals de consum: conclusions 2024.....	39
Atenció ciutadana	39
Temps de resposta.....	46
Persones treballadores.....	48
Retorn a la ciutadania (1).....	52
Recursos econòmics.....	55
Retorn a la ciutadania (2).....	58
Serveis públics locals de consum 2024: resum executiu.....	60
Tallers de millora	62
Epíleg: reflexions sobre la situació actual i perspectives del futur	68
dels Serveis Públics de Consum	68
Annexos	71
Guia d'interpretació	73
Quadre Resum Indicators.....	77
I. Dimensió encàrrec polític/estratègic.....	79
II. Dimensió usuari/client.....	85
III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans	96
IV. Dimensió econòmica.....	105
V. Entorn	108

Cercles de comparació intermunicipal

Pròleg

Us presentem els resultats de la 17a edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consumidor** (Omic) corresponents a les dades de l'any 2024.

A través de la metodologia que ens aporta aquest projecte liderat per la Diputació de Barcelona i de l'intens treball dels i les professionals dels 42 ens locals que hi participen, us presentem una anàlisi de l'activitat de les oficines municipals d'informació a les persones consumidores en termes de necessitats, recursos humans, dotació econòmica, valors organitzatius i impacte.

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

Enguany, com en totes les edicions anteriors, aquest llibre constitueix una anàlisi agregada de tots els indicadors del 2024 per obtenir informació estratègica i contribuir a construir un millor coneixement per facilitar la presa de decisions en les Omics de la demarcació de Barcelona. D'aquesta manera, a través de tractaments estadístics de les dades complementat amb el recull qualitatiu de les aportacions dels professionals expressades durant les diferents fases del projecte, us presentem una reflexió sobre quin és el paper i quina ha de ser la seva orientació en la situació actual.

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

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

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

Antecedents

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

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

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

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

Què són els Cercles de comparació intermunicipal?

Missió

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

Objectius

El projecte té els objectius següents:

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

Trets característics

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

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

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

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

Destinataris

Els Cercles de comparació intermunicipal s'adrecen a:

Ens locals

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

Perfils

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

Compromisos dels participants

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

1

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

2

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

3

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

Resultats obtinguts pels ens locals

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



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



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



Resultats detallats de tots els ens locals participants.



Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL): portal web des d'on els participants poden accedir a totes les dades dels Cercles.



Espai de trobada i intercanvi entre iguals.



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

Impactes del projecte

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

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

1 Accés a informació per prendre millors decisions	72,8 % Creu que el portal web aporta valor afegit a la seva feina
2 Creació d'un espai d'intercanvi entre el personal tècnic local	8,9 de 10* Valoració dels tallers de millora
3 Generació d'accions i iniciatives per millorar els serveis	75,1 % Afirma que els Cercles l'han ajudat a millorar el servei
4 Disseminació de la informació dins i fora de les organitzacions	50,1 % 59,3 % la informació arriba als nivells estratègics Veuria bé publicar les dades en obert + experiències portals DO** i Transp.
5 Foment de la presa de decisions basada en evidències	8,8 de 10 Recomanaria els Cercles (NPS***: 58,3)

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

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

Reconeixements

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



2018. Escola d'Administració Pública de Catalunya

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

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



2016. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

Premi a la Qualitat i la Innovació en la Gestió.

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



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

Congrés de gestió pública avançada. Finalista.



2008. Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas

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

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

Algunes xifres



ABAST

24 edicions

24 serveis avaluats*

32 tallers realitzats



PARTICIPACIÓ

182 ens locals participants
12 dels quals, de fora de la província

100% municipis +10.000 h.
província BCN

1.084 tècnics participants



VALORACIÓ

8,9 de 10 valoració tallers**

75,1% afirma que els CCI li han servit per millorar el servei

72,8% afirma que el PIESL aporta valor afegit a la seva feina

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

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

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

Evolució dels participants en els Cercles de comparació Intermunicipal

Servei	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2023	2024	2025	Edició (2025)
Polícia Local	58	61	62	59	64	70	69	66	71	72	75	75	72	70	20a
Neteja viària i residus	40	40	43	46	56	53	54	47	50	50	54	58	50	57	22a
Biblioteques	44	44	44	60	60	142	143	148	144	155	156	155	157	159	22a
Espais Escenics	31	31	29	30	31	30	29	29	32	33	34	33	35	35	18a
Escoles Bressol	32	34	39	38	45	48	57	47	55	58	60	60	64	57	20a
Escoles de Música	37	38	42	39	42	43	43	42	41	42	43	42	41	41	20a
Esports	53	53	54	53	55	52	51	47	48	52	50	54	52	53	22a
Serveis Socials	55	55	57	57	59	64	65	68	72	73	66	74	71	78	24a
Mercats Municipals	33	32	32	32	33	32	31	31	31	32	36	32	37	37	19a
Fires Locals	27	30	35	39	37	36	35	38	36	38	39	38	40	37	17a
Serveis Locals d'Ocupació	33	34	34	36	36	36	35	37	38	39	39	39	39	40	17a
OMIC	31	34	32	36	38	40	41	42	42	41	41	43	41	42	17a
Seguretat alimentària	38	43	43	49	48	51	50	46	49	48	44	42	43	45	16a
Enllumenat Públic	24	25	30	33	32	34	36	41	39	40	39	42	40	42	16a
Servei de Mediació Ciutadana	24	30	35	35	36	43	43	44	43	45	45	45	46	46	15a
Verd urbana	14	20	21	23	24	27	26	28	28	32	32	34	31	33	13a
Serveis culturals			14	17	18	18	22	21	27	24	30	27	31	34	11a
Museus locals				13	23	35	37	50	50	50	50	51	50	50	10a
Cementiris Municipals					11	12	12	12	13	12	14	13	16	16	9a
Oficines tècniques laborals							17	18	18	18	18	18	18	19	7a
Abastament d'aigua							15	18	19	22	22	24	32	37	7a
Serveis d'igualtat										13	23	23	23	26	4a
Arxius												23	15	30	2a
Total Cercles	16	16	17	18	19	19	21	21	21	22	22	22	23	23	
Total participants en els Cercles	574	604	646	695	748	866	911	920	946	989	1010	1022	1044	1084	

Fases dels Cercles

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

El procés de millora contínua dels Cercles de comparació intermunicipal



Fase de disseny

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

Fase de mesura

- Recollida de dades
- Validació de dades

Fase d'avaluació

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

Fase de millora

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

Fase de comunicació i implementació

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

Fase de disseny

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

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

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

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

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

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

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

Quadre resum d'indicadors (QRI)

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

Exemple de QRI d'un cercle

INDICADORS	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
INDICADORS CLAU	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 1</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 2</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 3</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 4</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>							Indicador 1	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 3	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 4	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 1	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 3	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 4	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
USUARI	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 5</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 6</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 7</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 8</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>							Indicador 5	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 6	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 7	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 8	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 5	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 6	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 7	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 8	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
VALORS ORGANIZATIUS I RH	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 9</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 10</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 11</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 12</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>							Indicador 9	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 10	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 11	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 12	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Indicador 9	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 10	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 11	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 12	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
ECONOMIA	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 13</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 14</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 15</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>							Indicador 13	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 14	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 15	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025								
Indicador 13	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 14	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 15	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
ENTORN	<table border="1"> <tr> <td>Indicador 16</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 17</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>Indicador 18</td> <td>2019</td> <td>2020</td> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>							Indicador 16	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 17	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Indicador 18	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025								
Indicador 16	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 17	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																
Indicador 18	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025																																

DIMENSÍO ENCÀRREC POLÍTIC / ESTRATÈGIC

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

DIMENSÍO USUARI

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

DIMENSÍO VALORS ORGANIZATIUS I RH

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

DIMENSÍO ECONOMIA

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

INDICADORS D'ENTORN

Indicadors relacionats amb l'entorn demogràfic i socioeconòmic

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

Indicadors transversals

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

DIMENSÍO VALORS ORGANITZATIUS – RH	DIMENSÍO ECONOMIA
↳ % de gestió directa	↳ Despesa corrent per habitant
↳ % de gestió indirecta	↳ % de despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal
↳ % d'hores de baixa	↳ % d'autofinançament per taxes i preus públics
↳ Salari brut anual d'una categoria professional rellevant del servei	↳ % de finançament per part d'altres administracions
↳ Hores de formació per treballador	↳ % de finançament per part de l'ajuntament
↳ % de dones sobre el total de professionals	
↳ % de dones amb comandament sobre el total de comandaments	

Revisió d'indicadors

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



Fase de mesura

Procediment de recollida de dades

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

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

Pestanya de recollida de dades d'un Cercle

Questionari de variables del CCI de SERVEIS LOCALS D'OCUPACIÓ Dades 2020

Seleccioneu el vostre municipi de la llista desplegable:

Les cel·les en verd contenen informació proporcionada per la DIBA. **Només cal omplir les cel·les en groc.** Qualsevol canvi o observació, a la columna "Comentaris".
ATENCIÓ: Si alguna dada no està disponible, deixar la casella en blanc. Tan sols en cas que la dada sigui 0, omplir amb un 0.

Omplert: 68 de 73 variables **92% omplert**

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

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

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

Pestanya Validacions d'un Cercle

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

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

Pestanya Quadre resum d'indicadors d'un Cercle

Quadre Resum d'Indicadors SLO 2019-2020 Municipi

Enfocament polític	Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (I)		Ser un referent municipal en les polítiques locals d'ocupació (II)		Fomentar la cooperació amb el teixit empresarial		Fomentar l'ocupació de les persones usuàries demandants d'ocupació		Fomentar la cobertura de llocs de treball a les empreses					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020				
Enfocament polític	% persones ateses sobre la població d'entre 16 i 64 anys	4,1 %	4,1 %	% persones noves ateses	41,8 %	41,8 %	% empreses usuàries ateses sobre total empreses del municipi	7,0 %	7,0 %	% persones ateses que han trobat feina	23,6 %	23,6 %		
	% persones aturades ateses sobre el total de la població municipal aturada	36,3 %	36,3 %	% persones ateses no residents al municipi	5,5 %	5,5 %	% empreses que han rebut una primera visita	1,9 %	1,9 %	% persones ateses que han trobat feina (oferta gestionada)	55,3 %	55,3 %		
							% empreses usuàries ateses que són del municipi	89,1 %	89,1 %	% persones aturades del municipi que han trobat feina amb el suport de l'SLO	8,6 %	8,6 %		
									Nombre d'insercions per persona usuària atesa que ha trobat feina	1,3	1,3			
											Nombre de llocs de treball gestionats per cada 100 persones usuàries ateses	28,6	28,6	
												% llocs de treball coberts sobre total de llocs de treball gestionats	64,4 %	64,4 %

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

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

Validació de dades

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

Càlcul dels indicadors i les mitjanes

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

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

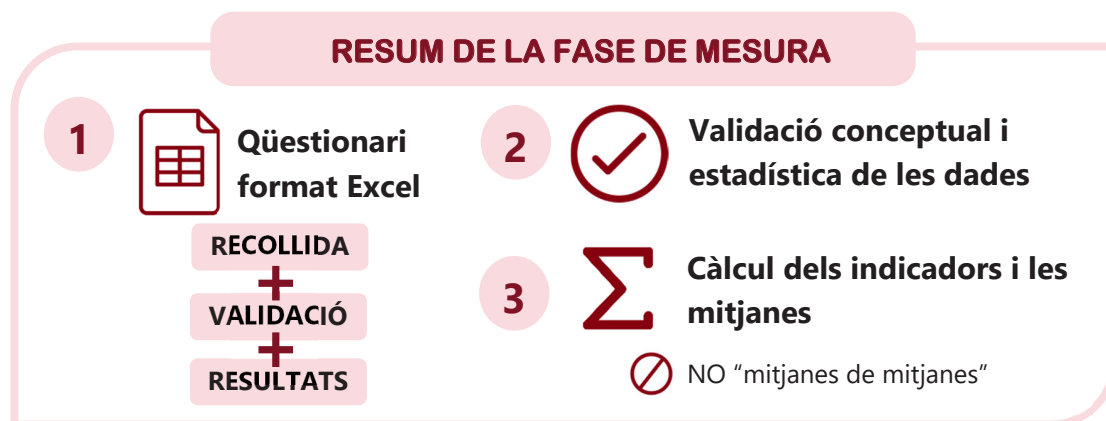
Per exemple, si es calculés la mitjana aritmètica de la taxa d'inserció dels SLO dels diferents municipis sense efectuar cap ajust, s'estaria donant el mateix pes als resultats dels dispositius més grans, que compten amb un gran nombre d'usuaris, que als SLO més petits; de manera que a la pràctica els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

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

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

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

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



Fase d'avaluació

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

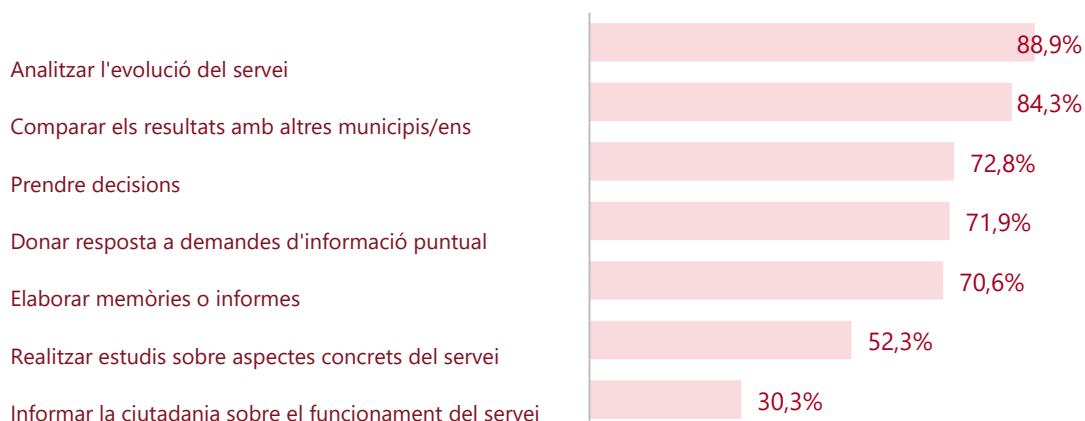
L'avaluació en els Cercles és una anàlisi orientada a la millora dels serveis, que vol ser útil per a la gestió diària dels responsables tècnics dels ens locals.

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

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

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

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



Font: Enquesta als participants dels CCI.

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

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

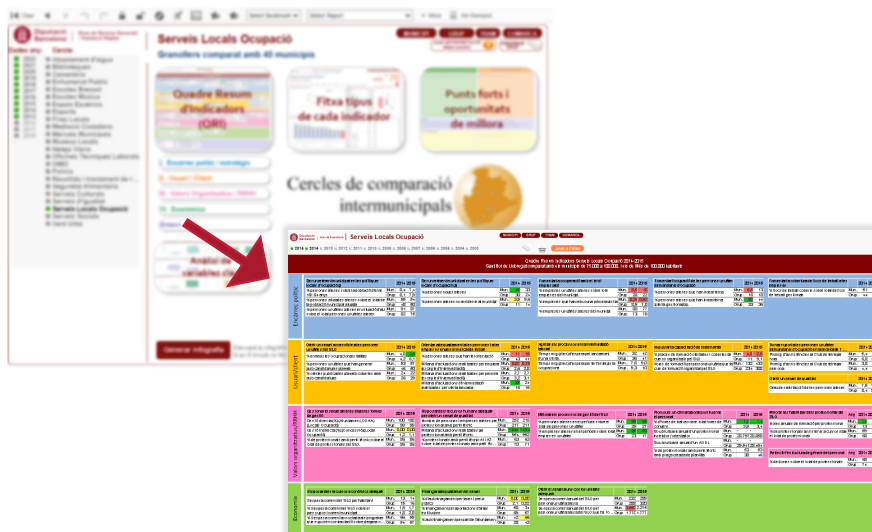
-  **Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)**
-  **L'avaluació en el marc dels tallers de millora**
-  **Informes de resultats globals**

Portal d'informació econòmica i de serveis locals (PIESL)

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

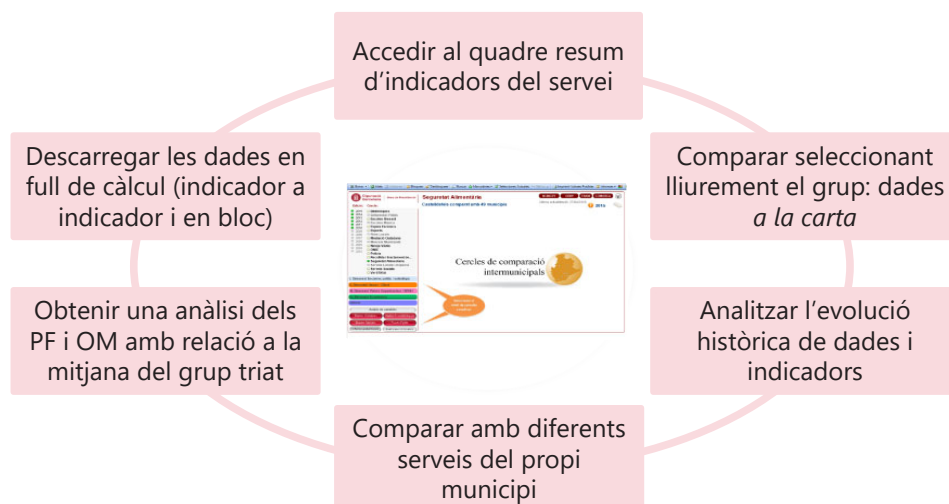
L'eina permet accedir a les variables i els indicadors de cadascun dels ens locals que participen en els Cercles, així com a les mitjanes grupals. El tret característic del Portal és que la informació s'ofereix de manera dinàmica: els usuaris poden seleccionar lliurement el grup de comparació o bé triar-lo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

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






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

Funcionalitats principals del PIESL

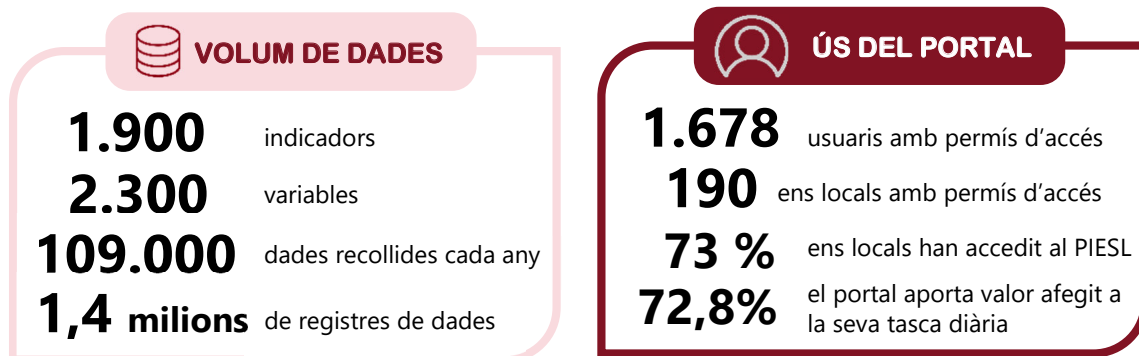


Sistema de semàfors

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

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

Algunes xifres relatives al PIESL



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

L'avaluació en el marc dels tallers de millora

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

Esquema de treball dels tallers de millora



Els informes de resultats globals

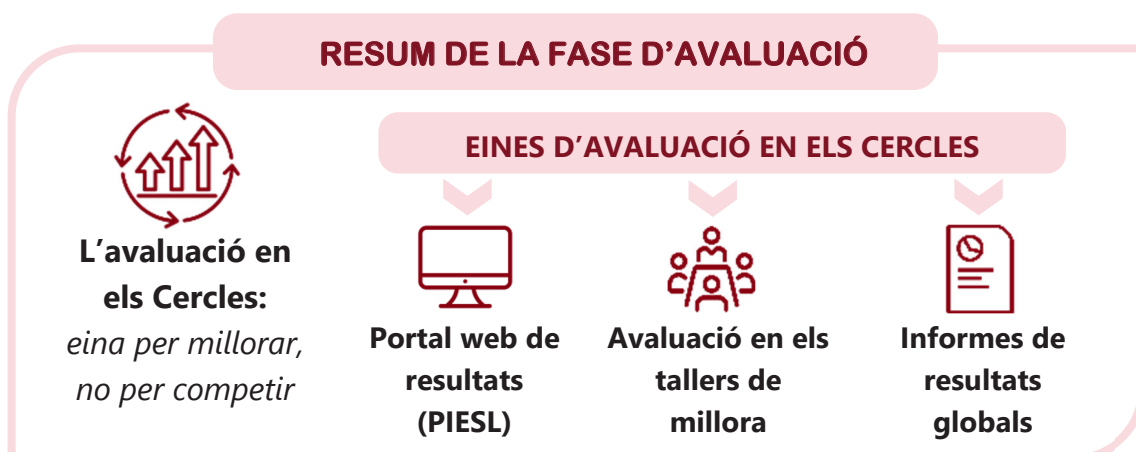
Un cop les dades ja estan disponibles per als municipis en el Portal i s'han realitzat els tallers de millora, des de la DIBA s'elabora un informe de resultats globals de cada cercle, en què s'analitzen les mitjanes dels indicadors per al conjunt dels participants i s'adopta una perspectiva més macro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

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

Principals elements d'anàlisi en els informes de resultats globals



Aquests informes es difonen, a través dels documents resum de cada cercle amb tots els materials generats al llarg de l'edició, entre els tècnics participants en els Cercles així com els nivells de decisió estratègica dels ajuntaments i en general totes les persones interessades en el seguiment i l'avaluació dels serveis locals, ja que es fan públics a la pàgina web del projecte Cercles de comparació intermunicipal³ així com a les pàgines web de cadascun dels Cercles.



³ <https://www.diba.cat/es/web/cci>

Fase de millora (Tallers)

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

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

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

Esquema de treball dels tallers de millora



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

Principals metodologies utilitzades en els tallers de millora

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

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

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

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

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

8,9
nota mitjana
tallers

Mostra de l'acceptació que tenen aquestes trobades entre els municipis és l'elevada valoració que als atorguen els tècnics participants en els qüestionaris que es realitzen al final de les sessions. En les darreres cinc edicions els assistents han valorat els tallers amb una mitjana de 8,9 sobre 10.

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

Comentaris reals dels participants en els tallers



75,1 %

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE MILLORA



Tallers de millora

*Sessions pràctiques
adreçades als
tècnics participants*

Esquema de treball en els tallers



Diferents metodologies de treball

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

Fase de comunicació i implementació

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

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

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

RESUM DE LA FASE DE COMUNICACIÓ I IMPLEMENTACIÓ



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



**Implementació
de millores**



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

Informe de conclusions

Introducció

La 17^a edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines Municipals d'Informació al Consum (OMIC)**, corresponent a les dades de l'any 2024, arriba en un moment de consolidació per als Serveis Públics de Consum. Amb els impactes de la pandèmia de la Covid-19 ja revertits o integrats en els nous models d'atenció, el sector es troba en una etapa de maduresa en què l'equilibri entre presencialitat, digitalització i adaptació als nous reptes defineix el funcionament actual de les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor.

Amb aquesta realitat de fons, l'informe global dels indicadors OMIC 2024 presenta l'evolució de les principals dades entre els anys 2023 i 2024, tot oferint també una mirada gràfica de la trajectòria dels indicadors des de l'any 2018. L'objectiu és facilitar l'anàlisi i la comparació entre municipis, tot contribuint a la millora contínua dels serveis d'atenció a les persones consumidores.

Els serveis públics de consum

Aquesta edició del Cercle d'OMIC posa en valor, una vegada més, el compromís dels equips tècnics en oferir un servei de qualitat, tal com mostra l'indicador de satisfacció ciutadana. Les dades analitzades en aquesta edició confirmen que les dinàmiques de consulta i resolució de reclamacions s'han estabilitzat, oferint una fotografia clara sobre els desafiaments i oportunitats que marquen l'evolució del servei. La recuperació de la presencialitat en l'atenció a la ciutadania, la consolidació de la digitalització i la creixent complexitat en la gestió de reclamacions en sectors com les energètiques, financeres i asseguradores són aspectes centrals d'aquesta edició. En conjunt, els indicadors analitzats en el present informe permeten entreveure les línies de futur del servei, avaluar tendències, reforçar estratègies i projectes els reptes de les OMIC en els propers anys.

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

Nombre de municipis
participants al Cercle



42

Població de la demarcació de Barcelona
representada al CCI

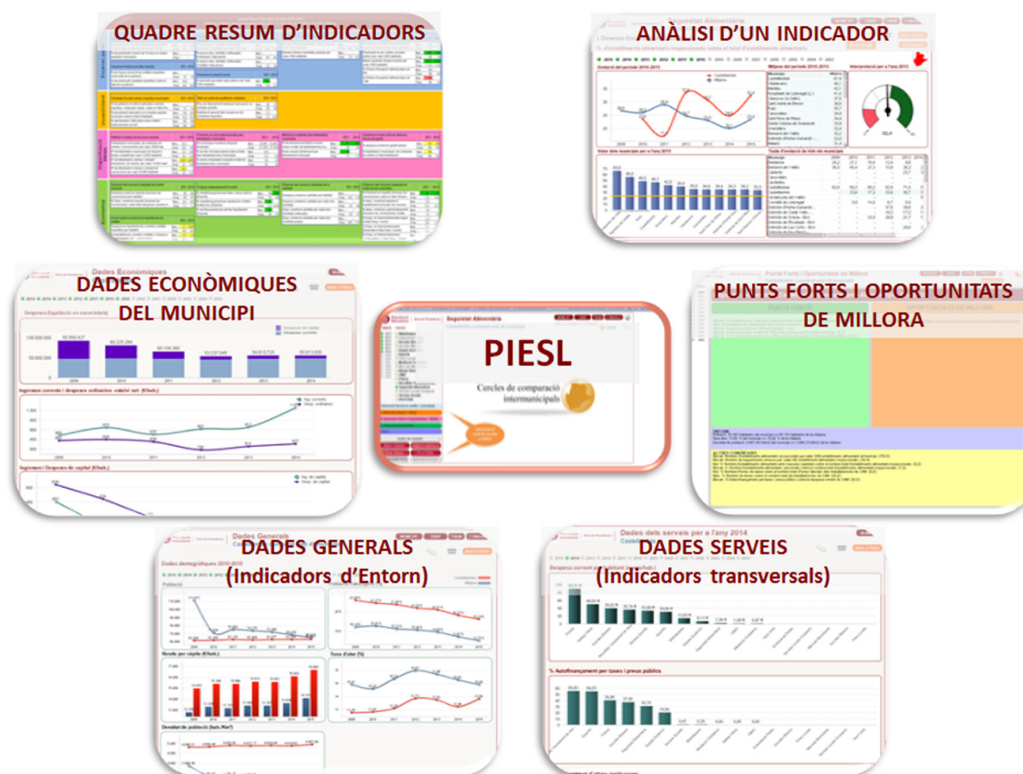
(en xifres absolutes i en % sobre la població
resident a municipis de més de 10.000 habitants,
excepte la ciutat de Barcelona)



2,6 milions

73%

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



Municipis participants en el cercle d'OMIC de 2024

En aquesta dissetena edició del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'OMIC** han participat 42 municipis.

Més de 50.000 hab.	Hab.	Entre 10.000 i 50.000 hab.	Hab.
Badalona	223.506	Calella	19.363
Castelldefels	67.307	Canet de Mar	14.845
Cornellà de Llobregat	89.039	Cardedeu *	18.785
Granollers	61.983	Castellar del Vallès	24.933
Hospitalet de Llobregat (L')	265.444	Castellbisbal	12.735
Mataró	128.956	Cubelles	16.386
Mollet del Vallès	51.294	Esparreguera	22.365
Prat de Llobregat (El)	65.030	Esplugues de Llobregat	46.414
Rubí	79.007	Gavà	46.974
Sabadell	215.760	Igualada	40.767
Sant Boi de Llobregat	83.371	Llagosta (La)	13.155
Sant Cugat del Vallès	95.725	Lliçà d'Amunt	15.801
Santa Coloma de Gramenet	117.981	Manlleu	20.883
Terrassa	224.114	Martorell	28.684
Viladecans	66.720	Masnou (El)	23.829
Vilanova i la Geltrú	68.152	Montcada i Reixac	36.666
		Montgat	12.277
		Olesa de Montserrat	24.272
		Palau-solità i Plegamans	14.771
		Pineda de Mar	28.083
		Sant Feliu de Llobregat	45.642
		Santa Perpètua de Mogoda	25.930
		Sentmenat	9.417
		Sitges	31.222
		Vilafranca del Penedès	40.056
		Vilassar de Mar	21.067

Figura 1. Distribució per trams de població dels municipis participants¹ en el Cercle d'OMIC 2024

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

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

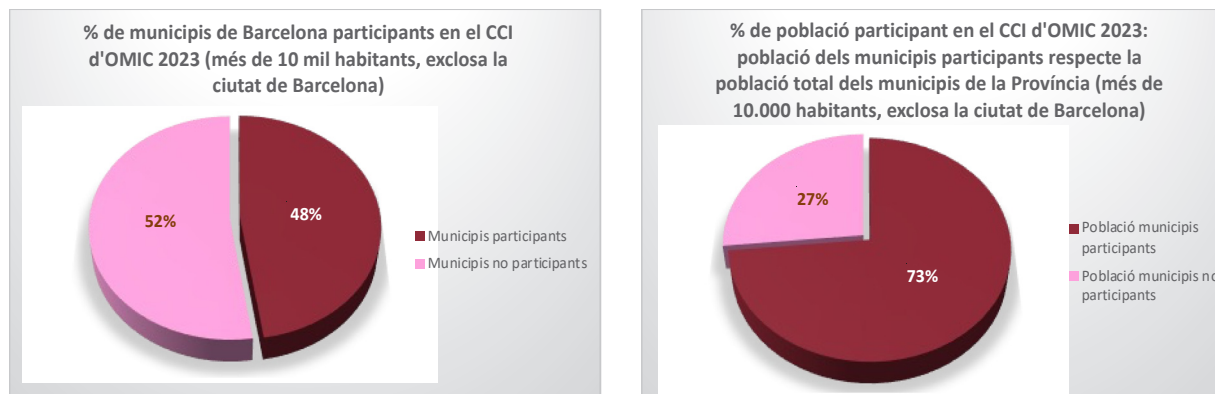


Figura 2. Percentatge i pes poblacional dels municipis de més de 10.000 habitants participants al Cercle d'OMIC 2024, en relació amb els municipis de 10.000 habitants i més de la demarcació de Barcelona (exclosa la capital).

Per als dos grans grups de municipis considerats, són representats el 89% dels **municipis de més de 50 mil habitants** de la demarcació de Barcelona, amb el 93% de la població del grup sense considerar la capital. En el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants** són representats el 37% dels municipis i el 45% de la població total.

² El 42è municipi, Sentmenat, no arriba als 10.000 habitants l'any 2024 i, per tant, no pot ésser inclòs en aquesta estadística inicial.

L'Informe de conclusions de l'**edició de 2024** del **Cercle de Comparació Intermunicipal d'Oficines de Consum (OMIC)** recull les dades agregades i les mitjanes dels 42 municipis participants amb Servei públic de Consum. Quan les diferències són significatives (respecte a la mitjana agregada dels municipis participants), es diferencien els indicadors segons les dimensions dels municipis (dos grups: més de 50 mil habitants i de 10 mil a 50 mil habitants³).

Així, aquest dissetè Informe es fonamenta en l'anàlisi **estàtica** de la mitjana dels **indicadors** de les **42 OMIC** participants **en aquesta edició**, comparada amb el valor de l'indicador en l'edició anterior. Així mateix, es presenta l'**anàlisi dinàmica de la mitjana dels indicadors més rellevants**, corresponents a la **sèrie temporal 2018-2024**.

El **format de presentació** dels indicadors segueix l'esquema i l'itinerari proposat en la **infografia del servei** (veure la figura 4, pàgina 36 de l'Informe), segons la següent classificació:



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



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



Persones treballadores. S'analitza la càrrega de treball de personal dels Serveis Públics de Consum. Indicadors com els habitants per persona treballadora de l'OMIC, la formació realitzada per les persones treballadores de les OMIC amb funcions tècniques i, sobretot, els casos atesos per persona treballadora de l'OMIC ens proporcionaran informació rellevant respecte aquest àmbit.



Retorn a la ciutadania (1). En aquest cas s'analitza quin és el retorn dels Serveis Públics de Consum a la ciutadania i quina és la seva valoració. Han estat considerades les inspeccions per cada 1.000 habitants, el tipus i el finançament de les inspeccions i les persones assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per cada 10.000 habitants (per a centres escolars i fora dels centres escolars).

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



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



Retorn a la ciutadania (2). S'hi analitza el grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda i el percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores.

Per a l'anàlisi de l'**evolució dels indicadors**, al costat del seu valor per a l'any 2024, les fletxes mostren, quantitativament i qualitativa, quina és la seva evolució **entre les edicions 2023 i 2024:**

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

La direcció de la fletxa assenyala si l'indicador ha crescut o ha caigut l'any 2024. El color fa referència a si el creixement o la reducció en el valor de l'indicador és positiu (**color verd**), negatiu (**color taronja**) o neutre (**color negre**) per al Servei d'OMIC i per a les persones usuàries. D'aquesta manera, **les fletxes permeten interpretar fàcilment l'evolució** de cada indicador en relació amb l'edició anterior del Cercle d'OMIC.

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

Aquest Informe de conclusions finalitza amb un **resum executiu** que recull les **principals conclusions de les Oficines de Consum** de la demarcació de Barcelona l'**any 2024**, basat en la infografia del servei (figura 4), i amb un **epíleg** en què es realitzen algunes reflexions sobre la situació actual i una certa prospecció, amb les dades i les interpretacions actuals, sobre la possible evolució dels Serveis Públics de Consum dels municipis de la província de Barcelona.

Serveis públics locals de consum: conclusions 2024

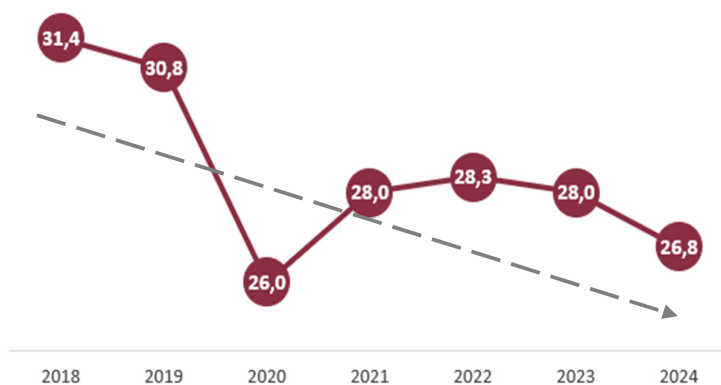


Atenció ciutadana

L'atenció de les OMIC es consolida en valors estables

L'indicador de **casos atesos per cada 1.000 habitants** el 2024 se situa en **26,8** casos atesos per cada mil habitants mantenint-se en una franja similar a la de l'any anterior, tot i que lleugerament a la baixa. Tot i les fluctuacions observades en la sèrie històrica, els serveis han assolit una certa estabilitat en el volum d'atenció, fet que podria indicar una consolidació en la gestió de consultes i reclamacions.

Casos atesos per cada 1000 habitants



Pel que fa a la comparació entre grups de municipis, es continua observant una diferència significativa: els municipis de **més de 50.000 habitants** registren **28,2 casos atesos per cada 1.000 habitants**, amb una lleugera caiguda entre 2023 i 2024, mentre que els de **menys de 50.000 habitants** es mantenen en **22,8 casos atesos per cada 1.000 habitants**. Aquesta diferència ha estat una constant al llarg dels anys i, malgrat la reducció en la diferència que s'observa en aquesta edició, reflecteix la variabilitat en la demanda del servei segons el context poblacional.



26,8

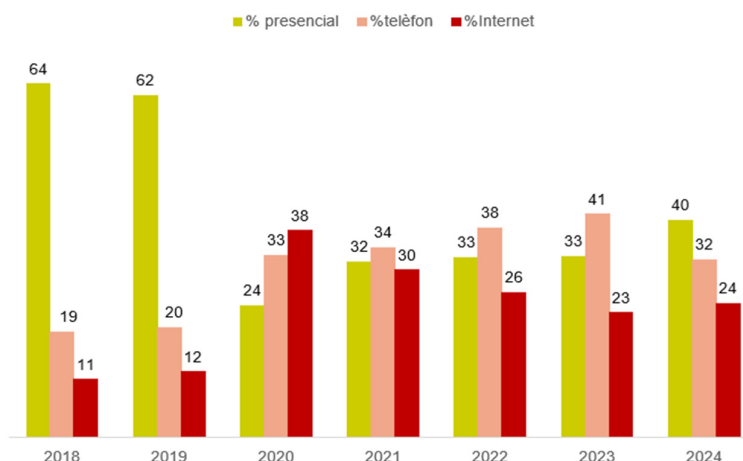
↓ -4,3%

Nombre de casos
atesos per cada
1.000 habitants

L'atenció presencial es recupera en un escenari de transformació digital

L'any 2024 ha suposat una inflexió en les tendències d'atenció a les OMIC. Si bé en els darrers anys s'havia registrat una reducció progressiva de la presencialitat a favor de les vies telemàtiques, en aquesta edició s'ha produït un increment significatiu en el **percentatge de casos atesos presencialment**, recuperant part del terreny perdut després de la pandèmia. Aquest canvi podria respondre a la necessitat de la ciutadania d'apostar de nou per l'atenció directa per resoldre consultes amb més immediatesa i una interacció més propera que pot semblar més personalitzada.

Vies d'atenció dels casos atesos



D'altra banda, l'**atenció telefònica** ha experimentat una reducció notable. Aquest descens contrasta amb la tendència dominant dels darrers anys, fet que podria indicar una redistribució en les preferències de les persones usuàries cap a alternatives presencials o digitals.

Pel que fa a l'**atenció per Internet**, aquesta es manté pràcticament estable, consolidant-se com un canal eficient per a determinades gestions i com una peça clau en la transformació digital del servei. La seva estabilització mostra que, tot i la recuperació de la presencialitat, les vies digitals continuen essent una opció més que consolidada en la relació entre les OMIC i la ciutadania.

Aquesta evolució confirma que els models d'atenció a la persona consumidora han arribat a un punt d'equilibri en què conviuen la recuperació de la presencialitat amb l'expansió de la digitalització. La flexibilitat en els canals de comunicació és, així, una característica fonamental per garantir l'accessibilitat i l'eficiència dels serveis d'informació i reclamació a la persona consumidora.

Així, aprofundint en les vies d'atencions dels casos atesos en aquesta edició de 2024, **el percentatge de casos atesos per via presencial** creix fins al 39,5% (+6,6 punts respecte 2023), encara lluny dels nivells pre-pandèmia.



39,5%

↑ +6,6 p.p.

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

Les **vies no presencials** mantenen la seva preponderància en termes agregats, tot i que tornen a reduir el seu pes per quart any consecutiu, aquesta vegada d'una manera més significativa, acumulant el 56,8% dels casos (-6,5 punts percentuals respecte l'any 2023). En aquesta edició, ha caigut més que significativament **el percentatge de casos atesos per telèfon sobre el total de casos atesos** (32,4%; -8,2 punts sobre 2023) i s'ha mantingut pràcticament estable, amb un molt lleuger increment, **el percentatge de casos atesos per Internet sobre el total de casos atesos** (24,4%; +1,8 punts percentuals menys que l'any 2023). El 3,8% restant dels casos (percentatge gairebé idèntic a l'any anterior) correspon a **l'atenció per altres vies**.



32,4%

↓ -8,2 p.p.

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

Sembla que s'ha consolidat l'atenció de casos via internet en una quarta part del total i que les altres vies (presencial i telefònica) poden anar variant en properes edicions.



24,4%

↑ +1,8 p.p.

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

Pel que fa al **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants**, continua la caiguda de l'atenció telefònica i segueix creixent molt clarament la **preferència per la presencialitat** (46,9% dels casos) i, en menor mesura, el percentatge de casos atesos per Internet (22,3% dels casos atesos).



Grup 10-50M
% presencial
46,9% ↑

% telèfon 28,6% ↓
% Internet 22,3% ↑

Municipis 10-50M
habitants:
tramitacions
principalment via
presencial

El canvi es produeix en **els municipis de més de 50 mil habitants**, els quals **han recuperat una certa preferència per la presencialitat** (37,4% dels casos), amb una reducció en el percentatge de casos atesos **via telefònica** (33,5% dels casos) i un lleuger increment en el percentatge de casos atesos **via Internet** (25% dels casos atesos).

Grup +50M
% presencial
37,4% ↑

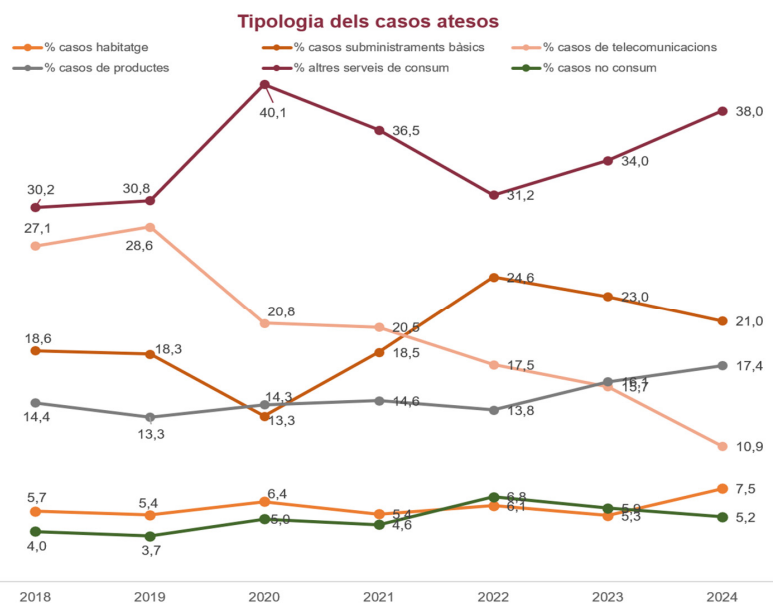
% Telèfon 33,5% ↓
% Internet 25,0% ↑

Municipis +50M
habitants:
tramitacions
principalment via
presencial

Transformació en les demandes: els serveis de consum es consoliden com a àmbit prioritari

A continuació comprovarem què ha succeït amb la tipologia dels casos atesos, a través d'un gràfic que, en la història del Cercle d'OMIC, ha permès la identificació clara de les crisis de consum que han aparegut i que han condicionat el funcionament dels Serveis Públics de Consum.

El percentatge **de casos d'altres serveis de consum** i del **percentatge de casos de telecomunicacions** se situen, en aquesta edició (dades 2024), exactament sobre la línia de tendència dels indicadors, fet que semblaria confirmar l'absència de crisis de consum l'any 2024. Tanmateix, hi ha alguns trets que han de posar-se en consideració, especialment el fet que, per primera vegada, el **% de casos de telecomunicacions** cau fins a la quarta posició dels sis indicadors que desagreguen la tipologia dels casos atesos per les OMIC.



Els **altres serveis de consum** continuen sent la categoria més demandada, representant el 38,0% dels casos gestionats (+4,0 punts percentuals respecte 2023), seguint la tendència ascendent que ha marcat els darrers anys. Aquesta consolidació indica que les necessitats de la ciutadania en matèria de consum són cada vegada més complexes i requereixen una resposta especialitzada i accessible.

Darrere els serveis de consum, els casos de **subministraments bàsics** mantenen una presència destacada amb el 21,0% dels casos, situant-se en una franja relativament estable dins la sèrie històrica, malgrat la reducció d'aquest any 2024 (-2,0 punts percentuals respecte 2023). Aquesta categoria continua sent fonamental en la gestió de les OMIC, ja que inclou problemàtiques vinculades a aspectes essencials per a la vida quotidiana, com el subministrament d'aigua, llum o gas.

Pel que fa als casos de **productes**, l'any 2024 representen un 17,4% dels casos (+1,3 punts percentuals respecte 2023). Aquest indicador, que després d'uns anys d'estabilitat ha incrementat el seu pes en aquestes dues darreres edicions, reflecteix la diversitat de consultes i reclamacions vinculades a la compra i ús de béns de consum, consolidant-se com un àmbit rellevant dins del servei d'atenció a la persona consumidora.

Les **telecomunicacions**, que històricament han estat una de les categories amb un volum elevat de casos, representen a l'any 2024 el 10,9% dels casos atesos (-4,8 punts percentuals respecte 2023). Aquesta dada, analitzada en el context de la seva evolució, suggereix canvis en les dinàmiques del mercat i en la regulació del sector.

Els casos relacionats amb l'**habitatge**, l'any 2024 s'han situat en el 7,5% del total de casos atesos (+2,2 punts percentuals respecte 2023), mantenint-se en una franja similar a la dels anys precedents. Aquesta categoria inclou consultes vinculades a lloguers, comunitats de propietaris i altres qüestions relatives a l'accés i gestió de l'habitatge.

Finalment, els **casos de no consum**, que aquest 2024 han representat el 5,2% del total dels casos atesos, es mantenen com una categoria minoritària però constant en l'evolució dels serveis d'OMIC. Aquest indicador mostra que, malgrat la majoria de consultes estan directament relacionades amb el consum, hi ha una franja de casos que es mouen en àmbits fronterers amb altres serveis d'atenció ciutadana.

38,0%

↑ +4,0 p.p.

% casos d'altres
serveis de consum



21,0%

↓ -2,0 p.p.

% casos de
subministraments
bàsics

17,4%

↑ +1,3 p.p.

% casos de
productes

10,9%

↓ -4,8 p.p.

% casos de
telecomunicacions



7,5%

↑ +2,2 p.p.

% casos
d'habitatge

5,2%

↓ -0,7 p.p.

% casos de no
consum

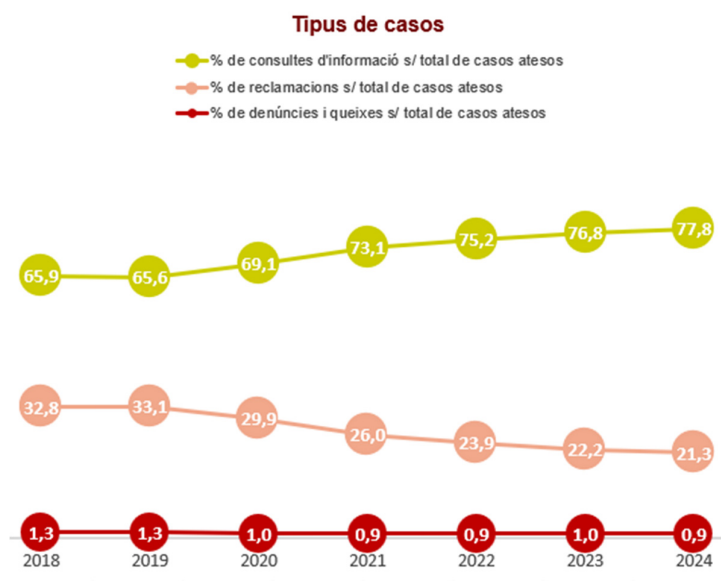
L'anàlisi de les **tendències** d'aquests indicadors confirma que els **serveis de consum, subministraments bàsics i telecomunicacions** continuen essent els pilars fonamentals de l'atenció a la persona consumidora, amb una evolució que s'ajusta als canvis socials i econòmics de cada període:

- ▶ **Serveis de consum** → L'indicador es manté dins de la línia de tendència ascendent observada en els darrers anys, consolidant-se com l'àmbit majoritari de les consultes ateses per les OMIC.
- ▶ **Subministraments bàsics** → S'ajusta bastant bé a la trajectòria de la sèrie històrica, mantenint una presència estable al llarg dels anys sense desviacions significatives.
- ▶ **Productes** → En línia amb la tendència, tot i que la seva evolució presenta una lleugera inflexió en el creixement sostingut que havia tingut en alguns períodes anteriors.
- ▶ **Telecomunicacions** → Desajust respecte a la línia de tendència ascendent que s'havia observat històricament. L'indicador mostra una certa estabilització o lleuger retrocés, potser vinculat a canvis en el mercat o en la regulació del sector.
- ▶ **Habitatge** → Manté una evolució similar als anys anteriors, sense grans desviacions respecte a la línia de tendència. La seva presència en el conjunt de casos atesos s'ha estabilitzat.
- ▶ **Casos de no consum** → La dada de 2024 es troba en línia amb la tendència que mostrava una estabilització d'aquest tipus de casos en un pes reduït però constant dins del servei.

Les consultes informatives, motor principal de les OMIC

Tampoc no hi ha dubte en la tendència en el tipus de casos atesos. Per quart any consecutiu, creix el **percentatge de consultes informatives** i cau el **percentatge de reclamacions sobre el total de casos atesos**.

Aquest fet té només a veure amb els efectes de la pandèmia provocada per la COVID-19, com semblava un parell d'anys després de superar-la, o hi ha altres causes que expliquen aquesta evolució en els Serveis Públics de Consum? Ho veurem a la part final d'aquest Informe de conclusions



El 2024, les **consultes d'informació** continuen sent el gruix principal dels casos atesos per les OMIC, representant el 77,8% del total de casos atesos (+1,0 punts percentuals respecte 2023). Aquest volum confirma la funció predominant de les oficines com a espai de referència per a la resolució de dubtes i l'orientació en matèria de consum. La ciutadania recorre majoritàriament a aquest servei per obtenir informació sobre els seus drets, tràmits i possibles solucions abans d'iniciar una reclamació formal.



Les **reclamacions**, per la seva banda, representen el 21,3% dels casos atesos (-0,9 punts percentuals respecte 2023). Aquesta dada cau per cinquè any consecutiu, tot i que ho fa tan lleugerament que, en realitat, mostra una estabilització en el volum de reclamacions, confirmant que les OMIC no només actuen com a punt de consulta, sinó també com a mecanisme de resolució de conflictes amb les empreses. Malgrat l'increment de canals alternatius per gestionar disputes de consum, les oficines municipals segueixen sent un recurs clau per tramitar aquests procediments.

77,8

↑ +1,0 p.p.

**% de consultes
d'informació
sobre total de
casos atesos****21,3**

↓ -0,9 p.p.

**% de
reclamacions
sobre total de
casos atesos**

Finalment, les **denúncies i queixes** sumen el 0,9% del total de casos atesos (-0,1 punts percentuals respecte 2023). Aquest percentatge es manté en uns nivells baixos, fet que indica que les consultes i reclamacions cobreixen la majoria de les necessitats de la ciutadania abans d'arribar a la via de la denúncia formal. Tot i ser una fracció petita del conjunt d'actuacions de les OMIC, aquest indicador reflecteix la importància de disposar d'un espai per canalitzar situacions de possible vulneració dels drets del consumidor.



0,9
↓ -0,1 p.p.

% de denúncies i
queixes sobre total
de casos atesos

A més, en aquesta edició s'ha reduït significativament la diferència entre els municipis de 10 a 50 mil habitants (les **reclamacions** representen el 26,7% dels casos atesos) i les ciutats més grans (on el pes percentual de les **reclamacions** se situa en el 19,8%).

En qualsevol cas, aquestes dades reforcen el paper de les OMIC com a servei fonamental per a la protecció i informació de la persona consumidora, amb una clara prevalença de les consultes sobre la resta de tipologies de casos.

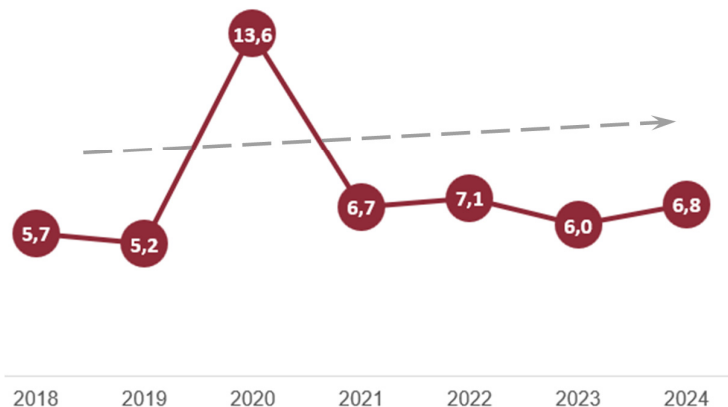


Temps de resposta

Reducció en el temps de concertació: una resposta més àgil davant l'increment de la presencialitat

El 2024, el **temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia** s'ha situat en 6,8 dies (+14,1% respecte 2023), confirmant una tendència d'optimització en la gestió de les cites prèvies, que contribueix a agilitzar els processos de consulta i reclamació, en un context de més casos atesos presencialment.

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



Així, aquesta evolució, en un context de recuperació de la presencialitat, reforça la capacitat de les OMIC per oferir una resposta més àgil a les necessitats de les persones usuàries que opten per l'atenció presencial.



6,8 dies

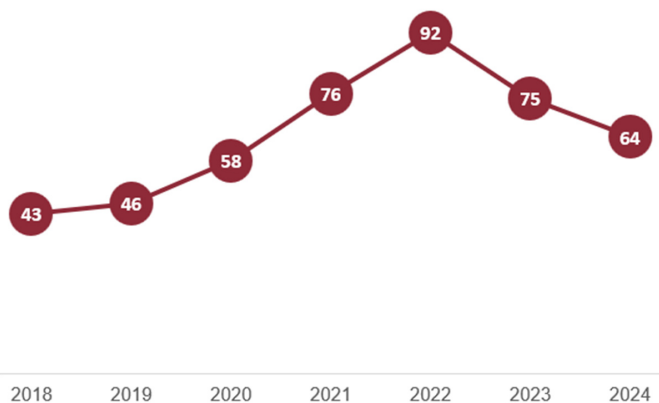
↑ +14,1%

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

Una gestió de reclamacions més efectiva: consolidació de terminis de resolució

El **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades el 2024** ha estat de 64 dies (-14,0% respecte 2023), confirmant la tendència a anar recuperant, progressivament els valors pre-pandèmia. Malgrat les reclamacions poden implicar processos complexos segons la seva naturalesa i la voluntat de resposta de les parts implicades, aquest indicador torna cap a una certa estabilitat en la gestió de conflictes de consum.

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



Aquest termini de resolució suggereix que, tot i les dificultats inherents a algunes reclamacions, el servei ha mantingut una capacitat de tramitació que evita dilacions excessives. La **consolidació d'aquests temps de resposta** pot ser indicativa d'una millora en els mecanismes de gestió i en la interlocució amb les empreses i entitats afectades, però també a la constatació de la dificultat inherent a les gestions dels conflictes amb determinades empreses.

Mentre el **grup de municipis de més de 50 mil habitants** ha millorat el temps de tramitació de les reclamacions tancades durant l'any 2024, el **grup de municipis de 10 a 50 mil habitants**, ha vist empitjorar el valor d'aquest indicador en aquesta edició.



64,1 dies

↓ -14,0%

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



Grup 10-50M

48,2d ↑

Grup +50M

70,6d ↓

Diferències en el termini de tramitació de les reclamacions per grup de municipis

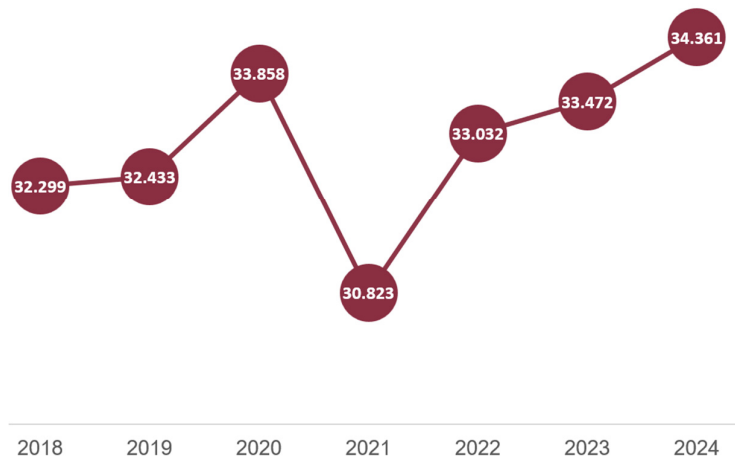


Persones treballadores

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

Habitants per persona treballadora de l'OMIC

El valor de l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" creix l'any 2024 (+2,7% respecte l'any 2023), esdevenint el valor màxim de la sèrie històrica de l'indicador i confirmant la superació de les pertorbacions de l'any 2021.



Així doncs, els Serveis Públics de Consum participants augmenten el risc de pressió sobre els equips de les OMIC, especialment en el cas d'aparèixer noves crisis de consum.



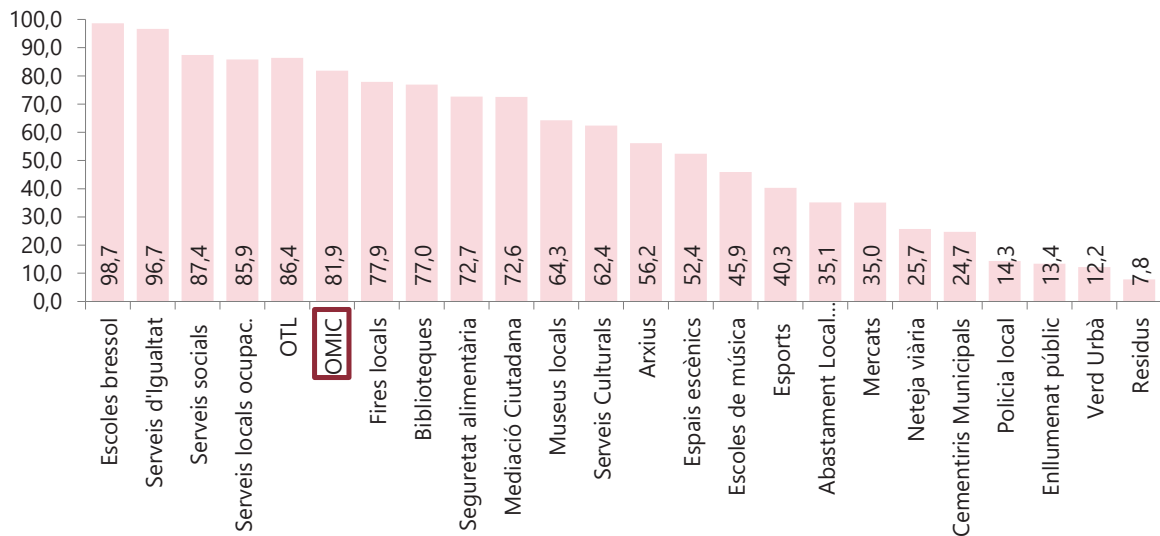
34.361

↑ +2,7%

Habitants per
persona
treballadora de
l'OMIC

Un 81,9% de les plantilles dels serveis de Consum són dones i un 18,1% són homes. Malgrat es tracta d'una de les dades més elevades, encara hi ha 5 serveis dels que s'analitzen als Cercles de Comparació Intermunicipals de la Diputació de Barcelona amb més presència de dones.

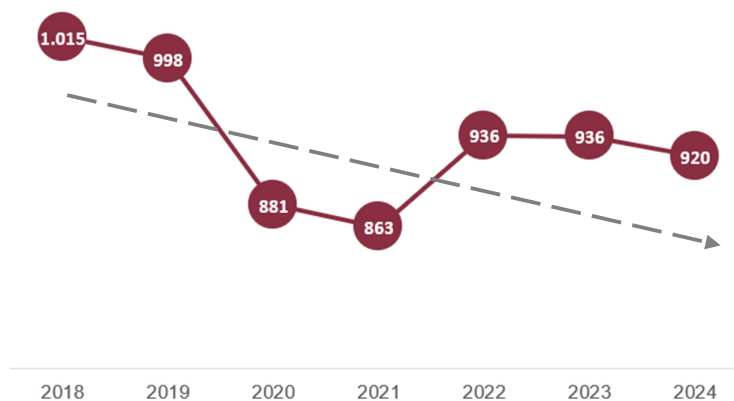
% de dones treballadores dels serveis analitzats en els Cercles de Comparació Intermunicipal⁴



L'equilibri entre demanda i capacitat operativa: una càrrega de treball constant

L'evolució de l'indicador "**nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC**" mostra una estabilització en la capacitat operativa de les OMIC, on la gestió dels casos es manté en uns nivells sostinguts. Aquesta continuïtat pot indicar una optimització dels procediments interns, però també posa de manifest la necessitat d'una planificació estratègica per garantir que la càrrega de treball es mantingui equilibrada amb l'evolució de la demanda ciutadana.

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC



⁴ Dades definitives del 2024 exceptuant els serveis Policia local, Neteja viària, Gestió de residus, d'Espais escènics, d'Escoles bressol, d'Esports, Serveis Socials, Mercats municipals, Fires locals, Enllumenat públic, Verd Urbà, Serveis culturals, Museus locals, Cementiris municipals, Abastament Local d'Aigua i Serveis d'Igualtat que són dades del 2023. En el cas dels serveis de Biblioteques, Escoles de música, Serveis locals de ocupació, Mediació ciutadana, OTL i Arxius són dades provisionals del 2023.

Així, en aquesta edició de 2024, **cada persona treballadora de les OMIC ha gestionat una mitjana de 920 casos** (-1,7% respecte 2023), mantenint-se dins una franja relativament estable respecte a les dues edicions anteriors i exactament sobre la línia de tendència de la sèrie de l'indicador des de 2018. Aquest volum de gestió reflecteix l'esforç dels equips per atendre les necessitats de la ciutadania amb els recursos disponibles, garantint una cobertura efectiva del servei d'informació i protecció a la persona consumidora.



920

↓ 1,7 %

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC

Pel que fa a l'evolució d'aquest indicador per grup de municipis, en aquesta edició, a diferència del que va succeir l'any 2023, creix lleugerament el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC en el grup de **municipis de 10 a 50 mil habitants** i cau, també lleugerament, el valor de l'indicador en el grup de **municipis de més de 50 mil habitants**.

Grup 10-50M

542 ↑

Grup +50M

1.148 ↓

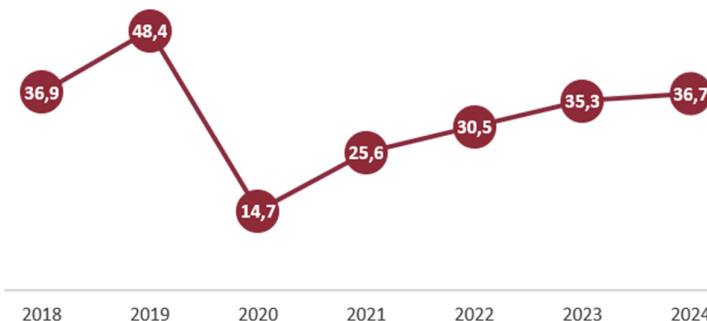
Diferències en el nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC per grup de municipis

L'aposta per la formació: consolidació del desenvolupament professional en les OMIC

La formació constant és clau per adaptar-se als canvis normatius i a les noves dinàmiques de consum, així com per millorar les competències en gestió de conflictes i comunicació amb la ciutadania.

En aquest sentit, l'indicador "**habitants per persona treballadora de l'OMIC**" proporciona pistes sobre la capacitat del personal dels Serveis Públics de Consum dels municipis participants en el Cercle d'OMIC 2024.

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



L'any 2024, **les hores de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques** s'han situat en 36,7 hores anuals (+3,8% respecte l'any 2023), en una tendència a la recuperació dels nivells pre-pandèmia d'aquest indicador. Aquesta dada reflecteix la continuïtat dels esforços per garantir que els professionals de les OMIC disposin dels coneixements i habilitats necessaris per oferir una atenció de qualitat.



36,7
↑ +3,8%

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

La consolidació d'aquest volum d'hores de formació confirma la voluntat d'enfortir la capacitat operativa del servei i de dotar els equips de les eines necessàries per afrontar els reptes del sector de la protecció del consumidor.

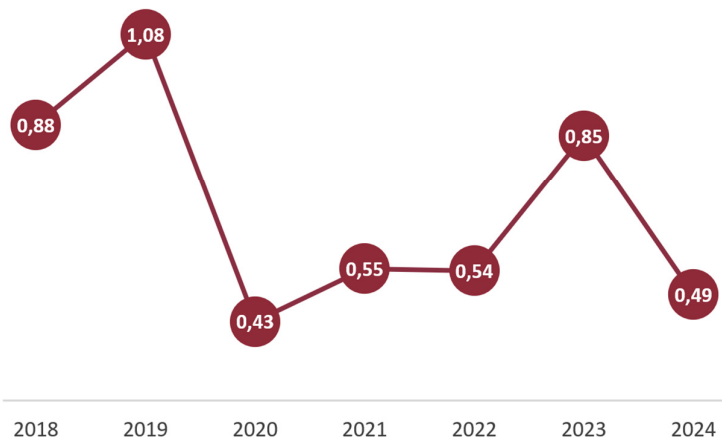


Retorn a la ciutadania (1)

Menys volum d'inspeccions, però amb una gestió més focalitzada

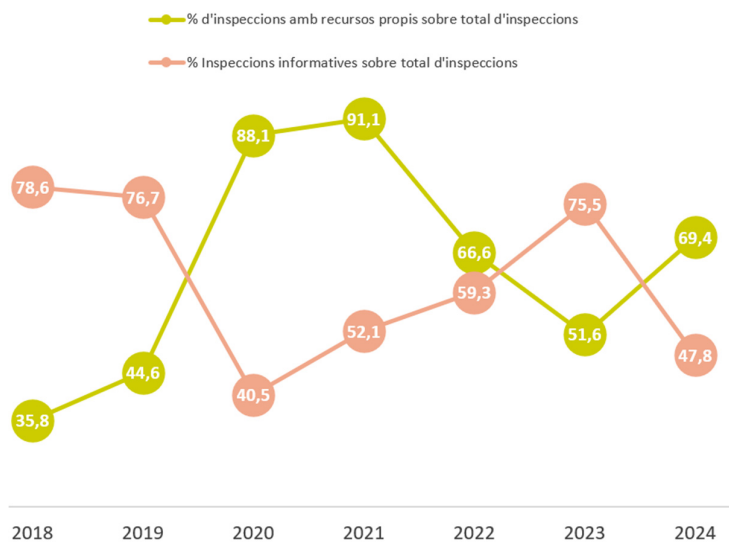
El 2024, el **nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants** ha perdut el guany que s'havia produït l'any anterior. Aquest descens en el volum global d'inspeccions indica un ajust en les estratègies de supervisió, possiblement en resposta a una optimització dels recursos disponibles o a una reorientació en les prioritats de control del mercat de consum.

Inspeccions per cada 1000 habitants



Detall del tipus d'inspeccions realitzades

D'altra banda, en aquesta edició ha augmentat el **percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis**. Tanmateix, no es tracta d'un increment en el nombre d'inspeccions realitzades, sinó d'una reducció en les inspeccions informatives, la qual cosa ha fet més visible l'acció inspectora sancionadora d'un reduït nombre dels municipis participants.



El 2024, el **nombre d'inspeccions per cada 1.000 habitants** ha caigut fins al valor 0,49 (-42,4% respecte 2023).

0,49

↓ -42,4%

Inspeccions per
cada 1.000
habitants

D'altra banda, el **percentatge d'inspeccions realitzades amb recursos propis** ha augmentat fins al 69,4% (+17,8 punts percentuals respecte 2023), una evolució que cal posar en context: en realitat, el nombre d'inspeccions realitzades amb recursos propis ha caigut, però la caiguda és molt menor que la disminució absoluta de les inspeccions realitzades per altres administracions, fet que explica l'evolució d'aquest indicador en aquesta edició de 2024.



69,4%

↑ +17,8 p.p.

% d'inspeccions
amb recursos
propis sobre
inspeccions totals

Aquest increment en el percentatge de les inspeccions realitzades amb recursos propis contrasta amb el descens del **percentatge d'inspeccions informatives sobre les inspeccions totals**, que ha caigut fins al 47,8% del total (-27,7 punts percentuals respecte l'any 2023). La caiguda en les inspeccions d'aquest 2024 s'ha concentrat, de fet, en les inspeccions informatives, mantenint-se les inspeccions sancionadores realitzades pels municipis que disposen d'aquest servei d'inspecció.

47,8%

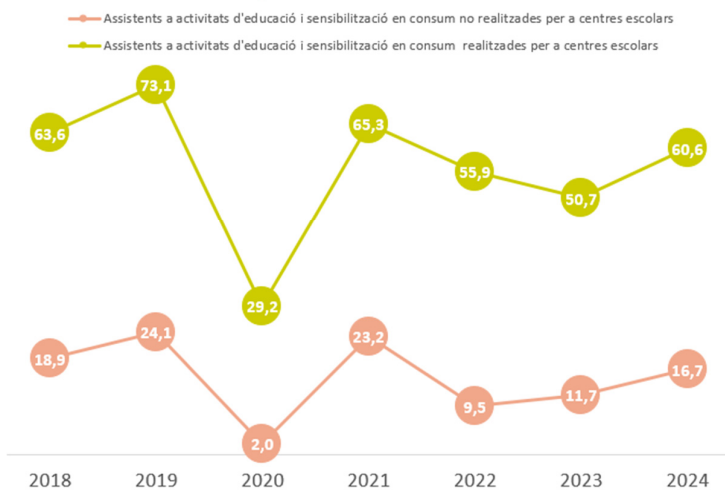
↓ -27,7 p.p.

% d'inspeccions
informatives
sobre inspeccions
totals

L'educació en consum es reforça amb una aposta per la formació i sensibilització, sobretot dins els centres educatius

El 2024, els Serveis Públics de Consum han augmentat les **activitats d'educació i sensibilització en consum**, tant pel que fa a les accions dirigides a centres escolars, com a les adreçades al públic general. Aquestes iniciatives, fonamentals per promoure un consum responsable i facilitar eines a la ciutadania perquè prengui decisions informades en el mercat de béns i serveis, s'han tendit a recuperar després de la sotragada del primer any de pandèmia.

Assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum per cada 10.000 habitants



En efecte, després de dues edicions de caigudes, la mitjana de persones **assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum en els centres escolars per cada 10.000 habitants** han comptat amb una mitjana de 60,6 assistents per cada 10.000 habitants (ha augmentat un 19,6% respecte 2023, tot i que el nivell encara se situa per sota dels anys 2018, 2019 i 2021). Aquest fet és important pel que suposa la presència de les OMIC en l'àmbit educatiu per incidir en la transmissió de valors de consum responsable des de les primeres etapes de formació de la ciutadania.



60,6
↑ +19,6%

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

D'altra banda, les **activitats de sensibilització en consum no adreçades a centres escolars** han comptat amb una mitjana de 16,7 assistents **per cada 10.000 habitants**. Tot i ser una xifra més moderada, aquestes accions continuen jugant un paper important per arribar a segments de població adulta i generar consciència sobre pràctiques de consum sostenibles i segures, especialment entre la gent gran i sobretot en el grup de municipis de 10 a 50 mil habitants.

16,7

↑ + 42,1%

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

L'anàlisi d'aquests indicadors mostra que la formació en consum ha recuperat un pes rellevant en el conjunt de les accions de les OMIC, amb un èmfasi especial en l'àmbit escolar. Aquesta aposta per l'educació permet estructurar programes a llarg termini que impactin en la presa de decisions futures de la ciutadania i fomentin una cultura de consum crítica i informada.

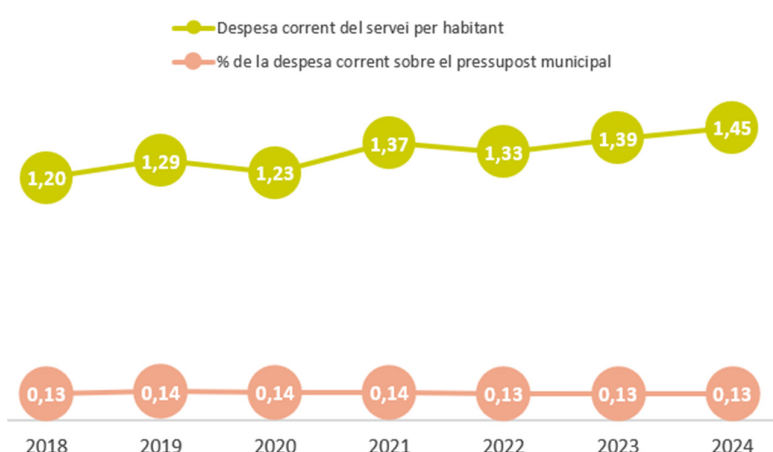


Recursos econòmics

El preu d'un cafè: l'esforç municipal per garantir la protecció del consumidor

El **percentatge de la despesa corrent del servei sobre el pressupost corrent municipal** s'ha situat en 0,13% (el mateix nivell dels dos darrers anys i mínim de la sèrie històrica de l'indicador), evidenciant el baix pes d'aquest servei en el conjunt dels comptes municipals. Aquest percentatge reflecteix la contenció en el finançament de les OMIC dins l'estructura pressupostària local.

Despesa dels Serveis Públics de Consum



El 2024, la **despesa corrent del servei per habitant** ha arribat a 1,45€, el valor més alt de tota la seva sèrie històrica. Tot i aquest increment, la despesa destinada al servei d'OMIC continua sent molt reduïda en el conjunt dels pressupostos municipals, mantenint-se en una franja que, comparativament, equival al preu mitjà d'un cafè, tot i que en aquesta edició, és un cafè una mica més car.



1,45€
↑ +4,1%

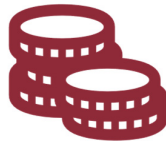
**Despesa corrent
per habitant**

Aquest indicador reflecteix que, malgrat les limitacions pressupostàries, els ajuntaments han continuat destinant recursos al funcionament de les OMIC, garantint la prestació d'un servei essencial per a la protecció del consumidor.

0,13%
= 0,0 p.p.

**% de la despesa
corrent sobre el
pressupost corrent
municipal**

L'augment en la despesa podria respondre a l'adaptació del servei a noves necessitats, a la consolidació de recursos materials o al reforç de determinades àrees d'atenció.



45,5€
↑ +9,0%

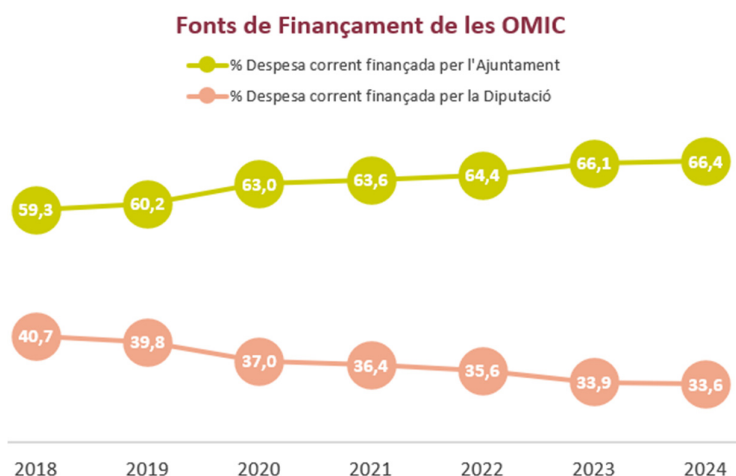
**Despesa corrent
en atenció i gestió
de casos atesos
per cas atès**

Finalment, la **despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès** (45,5€) creix un 9,0% respecte 2023.

Malgrat la seva dimensió pressupostària reduïda, les OMIC continuen demostrant la seva capacitat per oferir un servei eficaç i adaptat als reptes del consum, amb una gestió econòmica ajustada a les realitats municipals.

L'equilibri financer: el suport municipal i supramunicipal en el servei d'atenció a la persona consumidora

L'any 2024, el 66,4% de la **despesa corrent del servei d'OMIC** ha estat **finançada pels ajuntaments** (+0,3 punts percentuals respecte 2023), mentre que el 33,6% ha estat assumit per la Diputació de Barcelona (-0,3 punts percentuals respecte 2023). Aquesta distribució es manté en la línia de les edicions anteriors, evidenciant un esquema de cofinançament consolidat en el temps.



El pes majoritari del finançament recau sobre els municipis, fet que demostra el compromís de les administracions locals en garantir un servei d'atenció a la persona consumidora accessible i operatiu.

Tanmateix, la contribució de la Diputació de Barcelona continua sent una peça clau per reforçar els recursos disponibles i equilibrar el sosteniment del servei en municipis de diferents dimensions.

Despesa corrent finançada per
altres institucions

33,6%

↓ -0,3 p.p.

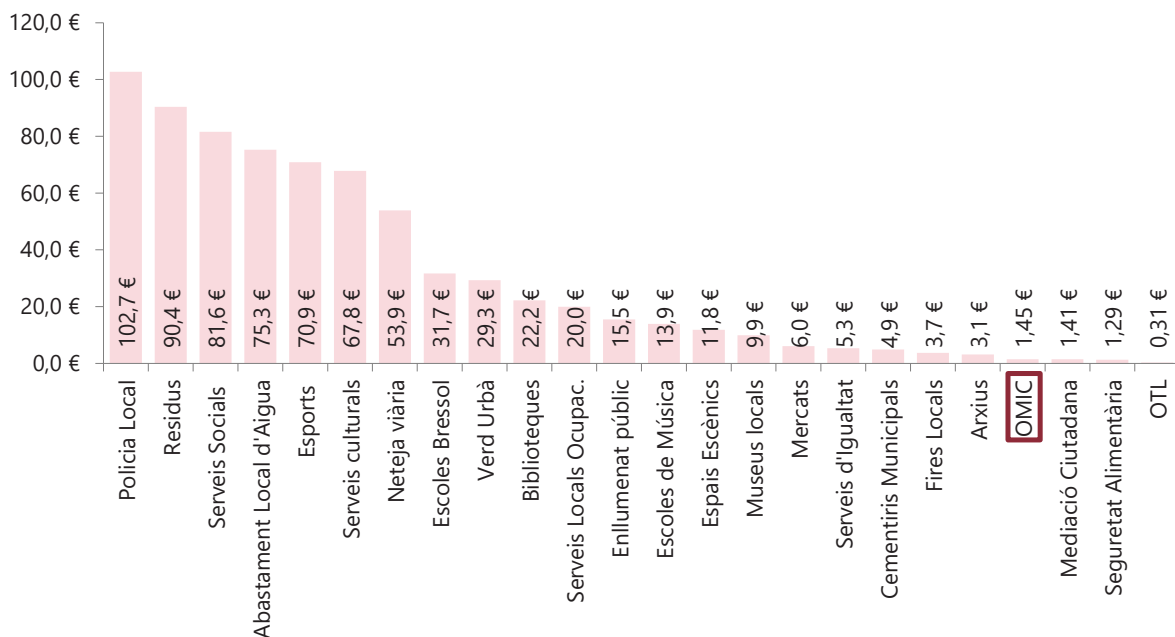


Despesa corrent finançada
per l'Ajuntament

66,4%

↑ +0,3 p.p.

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



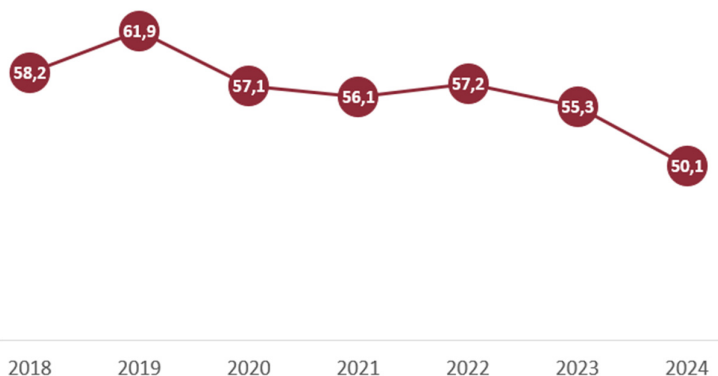


Retorn a la ciutadania (2)

Entre l'eficàcia i la complexitat: una de cada dues reclamacions són favorables a les persones consumidores

El **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** el 2024 s'ha situat en 50,1%, marcant una reducció respecte a edicions anteriors (-5,1 punts percentuals respecte 2023), tot i continuar en una franja elevada. Aquesta caiguda es relaciona directament amb la creixent dificultat en la gestió de les reclamacions en sectors com les energètiques, les empreses financeres i les asseguradores, on els procediments de resolució es tornen cada cop més complexos i els processos de conciliació amb les empreses són més exigents.

% de reclamacions favorables a les persones consumidores



Malgrat aquesta disminució, el servei d'OMIC continua representant una eina fonamental per defensar els drets de les persones consumidores. Aquest indicador posa de manifest la necessitat de reforçar estratègies per abordar les reclamacions en sectors de major dificultat, impulsant mecanismes que millorin l'efectivitat en la mediació i la protecció de les persones consumidores.



50,1%

↓ -5,1 p.p.

% reclamacions
favorables a la
persona
consumidora

En aquesta edició, el **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** cau en tots dos grups de municipis, especialment en el **grup de municipis de més de 50 mil habitants**, on se situa lleugerament per sota del 50%.

Grup 10-50M

53,3% ↓

Grup +50M

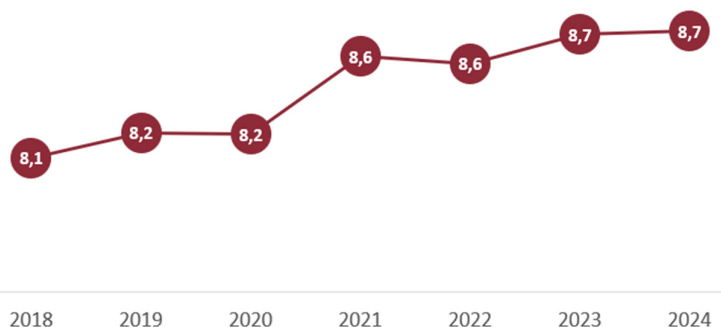
48,9% ↓

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

La satisfacció ciutadana amb les OMIC es manté en nivells màxims

Pel que fa al **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC**, aquest 2024 l'indicador es manté en el nivell màxim de la sèrie històrica que va assolir en l'anterior edició (8,7 sobre 10). Aquesta dada confirma que, tot i les dificultats en la resolució d'algunes reclamacions, els usuaris valoren molt positivament el servei d'informació, mediació i assessorament que ofereixen les OMIC. La percepció de proximitat, professionalitat i suport en la resolució de consultes continua sent un factor clau en la satisfacció de la ciutadania amb el servei.

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



L'equilibri entre la complexitat en la gestió de les reclamacions i la solidesa del servei d'atenció a la ciutadania, posa de manifest la importància d'adaptar les estratègies d'actuació de les OMIC per garantir que l'eficàcia en la defensa de les persones consumidores vagi alineada amb la confiança i satisfacció del públic.

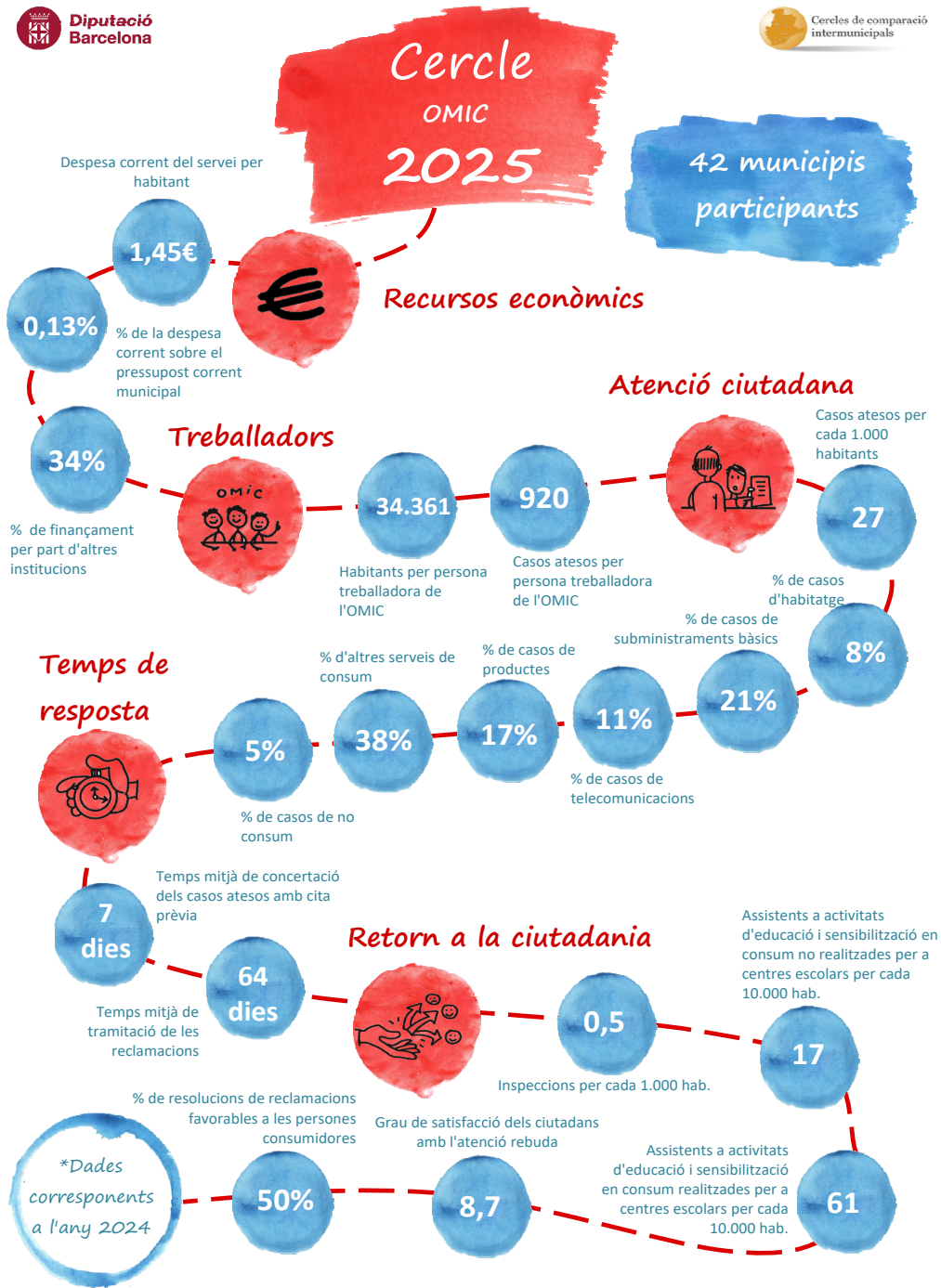


8,7/10

= +0,0 punts

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

Serveis públics locals de consum 2024: resum executiu



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

Figura 4. Infografia del Servei d'OMIC. Mitjanes corresponents a l'any 2024.

Estabilització del nivell d'atenció ciutadana de les OMIC. L'any 2024 es confirma la consolidació del nivell d'atenció a les OMIC, amb **26,8 casos atesos per cada 1.000 habitants**. Malgrat la variació respecte a l'any anterior ha estat mínima, es manté la tendència lleugerament descendent de la sèrie històrica, amb una demanda d'atenció ajustada a les necessitats de la ciutadania, als recursos disponibles i a una manca de crisis de consum.

Recuperació de l'atenció presencial en un nou equilibri digital. Una de les principals novetats d'aquesta edició ha estat l'increment significatiu de l'atenció presencial (39,5% dels casos, +6,6 punts percentuals respecte 2023). Aquesta recuperació del contacte directe contrasta amb la reducció en el volum d'atenció telefònica (32,4%, -8,2 punts percentuals respecte 2023), mentre que l'atenció per Internet (24,4%) es consolida com una via estable per gestionar consultes i reclamacions.

Ajustament en les tipologies de casos atesos. Els **serveis de consum** es mantenen com la tipologia predominant de casos atesos (38,0%), seguint una tendència de creixement sostinguda. Els **subministraments bàsics** (21,0%) experimenten una lleugera reducció, mentre que els **productes** (17,4%) han incrementat el seu pes. D'altra banda, el percentatge de casos de **telecomunicacions** (10,9%) ha disminuït, situant-se per primera vegada en la quarta posició, una evolució que suggereix una transformació en les necessitats del consumidor i de la resposta de les empreses en aquest sector.

Predomini de les consultes informatives. El pes de les **consultes d'informació** continua augmentant, arribant al **77,8% dels casos atesos** (+1,0 punt percentual respecte 2023). Aquesta evolució confirma que la ciutadania recorre cada cop més a les OMIC per obtenir informació i assessorament abans d'iniciar una reclamació formal, fet que reforça el seu rol educatiu i preventiu. Paral·lelament, el percentatge de **reclamacions** (**21,3%**) cau lleugerament, consolidant una tendència sostinguda en els darrers anys.

Més agilitat en la tramitació i la gestió de reclamacions. El **temps mitjà de concertació de cites prèvies** s'ha situat en **6,8 dies**, en un context d'augment de la presencialitat. D'altra banda, el **temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades** ha baixat fins a **64 dies**,

L'equilibri en la capacitat operativa dels equips. Cada persona treballadora de les OMIC ha gestionat **920 casos** de mitjana el 2024, una xifra que es manté estable. Així mateix, la ràtio de població per persona treballadora s'ha situat en **34.361 habitants**, confirmant la pressió sobre els equips per gestionar un volum d'atenció elevat amb recursos ajustats.

Menys inspeccions, amb una reorientació de la gestió. El volum d'**inspeccions per cada 1.000 habitants** ha caigut a **0,49**, confirmant una tendència de reorientació en les estratègies de supervisió. Mentre que el **percentatge d'inspeccions amb recursos propis** ha augmentat fins al **69,4%**, el **percentatge d'inspeccions informatives** ha baixat a **47,8%**, evidenciant una redistribució de les actuacions cap a les activitats de sensibilització, l'educació i l'orientació.

Reforç de les activitats d'educació i sensibilització en consum. L'any 2024 ha suposat una recuperació en la participació ciutadana en activitats de formació en consum. Les **activitats dirigides a centres escolars** han comptat amb **60,6 assistents per cada 10.000 habitants**, mentre que les **activitats per a la ciutadania en general** han registrat **16,7 assistents per cada 10.000 habitants**, indicant una diversificació en els esforços de sensibilització.

L'esforç econòmic: el preu d'un cafè una mica més car. La **despesa corrent del servei per habitant** ha assolit un màxim històric d'**1,45€**, tot i que segueix sent un import reduït en el conjunt del pressupost municipal. El **percentatge de la despesa corrent del servei sobre el pressupost municipal** es manté en **0,13%**, confirmant el baix pes del servei dins les finances locals.

Un cofinançament consolidat però ajustat. El cofinançament es manté estable, amb els **ajuntaments assumint el 66,4% de la despesa** i la **Diputació de Barcelona el 33,6%**. Aquesta estructura ha permès sostenir el servei, tot i les limitacions pressupostàries municipals que fan necessari repensar el model de finançament per garantir una millor cobertura.

La satisfacció ciutadana es manté en el màxim històric. El **grau de satisfacció de la ciutadania amb l'atenció rebuda a l'OMIC** es manté en **8,7 sobre 10**, confirmant la percepció molt positiva del servei.

Tot i la lleugera reducció en el **percentatge de reclamacions favorables a les persones consumidores** (50,1%, -5,1 punts percentuals respecte 2023), la capacitat de les OMIC per oferir mediació i assessorament continua sent molt ben valorada pels usuaris.


Tallers de millora

Els dies 3 i 5 de juny de 2025 es van celebrar els tallers de millora amb el personal tècnic de les diferents Oficines Municipals d'Informació a les persones Consumidores participants de la present edició del Cercle d'OMIC.

Durant els tallers, es van poder **intercanviar experiències**, coneixements i consells, a més del treball habitual amb indicadors, tot per seguir fomentant la cultura de l'avaluació i la millora contínua dels serveis municipals.

La primera activitat, anomenada "**Descobreix el teu municipi**", tenia com a objectiu fer una anàlisi global del servei de cada municipi mitjançant l'avaluació dels seus indicadors, la seva evolució al llarg dels últims anys i la comparació amb la resta de municipis. Així doncs, es va exposar l'evolució en els darrers anys de sis indicadors explicatius del servei per a cada municipi, de tal manera que els tècnics i tècniques d'una mateixa taula havien d'identificar el seu gràfic evolutiu per a cada indicador en una dinàmica en què es fomentava el debat Intermunicipal i la justificació de les eleccions

A continuació es presenta un exemple de les plantilles.

	Castelldefels	Cornellà de Llobregat	Manresa	Mataró	Mollet del Vallès	Prat de Llobregat (E)
ENCÀRREC POLITIC						
ENCÀRREC POLITIC						
ORGANITZACIÓ I RRHH						
ECONOMIA						
ECONOMIA						
ENTORN						

La segona activitat, anomenada “**Un problema, una solució**”, tenia per objectiu generar propostes de millora sobre aspectes concrets dels serveis a través d’una dinàmica de grup que consistia en la formulació i plantejament d’inquietuds, dificultats, dubtes o situacions complexes associades a la pràctica quotidiana del personal tècnic per explorar solucions conjuntament, compartir experiències i identificar bones pràctiques que poguessin ajudar a millorar la situació o servir de referència per als altres ens locals.

A continuació es recullen les preguntes i respostes formulades durant les dues jornades, agrupades en funció de la seva temàtica.

Atenció ciutadana: cita prèvia

Com es pot realitzar el tràmit de cita prèvia per millorar l’experiència de l’usuari?

Per millorar l’experiència de l’usuari, el tràmit de cita prèvia es pot plantejar de manera flexible i adaptada a les necessitats de cada persona. Una pràctica recomanada és establir un sistema de cita prèvia per atendre de manera presencial els casos més complexos o aquells que requereixin un acompanyament més proper, com ara persones vulnerables o gent gran. En aquests casos, la persona és atesa per un/a lletrat/da que gestiona tot el procés: des de la consulta inicial fins a la formalització d’una reclamació prèvia i, si escau, la tramitació d’una petició d’arbitratge.

A més, es considera molt útil incorporar un servei d’assessorament previ per via telefònica o per correu electrònic. Aquest primer contacte permet resoldre dubtes i, en molts casos, evita la necessitat de concertar una cita presencial, facilitant així l’accés i optimitzant el temps tant de la ciutadania com del servei. Aquest model combinat contribueix a oferir una atenció més àgil, eficient i personalitzada.

D'altra banda, alguns municipis com Castellbisbal disposen d'un formulari de consulta en línia que permet canalitzar la tramitació dels casos de manera més estructurada i accessible.

Tipologia de casos

Perquè han disminuït les reclamacions en telecomunicacions?

La disminució de reclamacions en telecomunicacions ha generat noves reflexions sobre l'evolució dels serveis municipals. Alguns municipis han observat que aquest descens podria estar relacionat amb la dificultat d'accés als mecanismes de garantia i defensa dels drets de la persona consumidora, més que amb una millora efectiva en el sector.

S'ha proposat reforçar el vincle amb serveis socials i altres entitats per detectar casos que no arriben a registrar-se formalment. També s'ha destacat la necessitat d'adaptar els serveis municipals a noves tendències, com l'increment de conflictes vinculats al phishing i a l'ús fraudulent de targetes de crèdit.

Com podem afrontar millor la problemàtica dels talls de llum?

La gestió dels talls de subministrament elèctric continua sent una problemàtica recurrent. S'ha constatat que algunes empreses eviten adoptar mesures correctores, limitant-se a assumir les sancions econòmiques corresponents.

Com a resposta, s'ha debatut sobre la necessitat d'introduir sancions més contundents i sobre la conveniència de facilitar el canvi de companyia com a estratègia per evitar perjudicis a les persones consumidores.

Com podem gestionar millor la normativa lingüística en el comerç local?

La gestió de la normativa lingüística continua sent un àmbit sensible, especialment en relació amb la retolació comercial. Malgrat les inspeccions municipals, sovint es detecten interpretacions divergents de la normativa i dificultats en la seva aplicació pràctica. Per abordar aquesta situació, és fonamental avançar cap a la unificació de criteris municipals, de manera que es garanteixi la coherència tant en les actuacions com en els possibles processos sancionadors. Igualment, cal proporcionar als comerciants orientacions clares i homogènies que facilitin el compliment de la normativa.

Com resoldre els casos d'anomalies en comptadors?

S'ha detectat que diversos municipis estan rebent un nombre considerable de casos relacionats amb comptadors que presenten anomalies. En aquests casos, es considera que l'opció més recomanable és intentar en primer lloc una mediació amb l'empresa subministradora. Si aquesta no respon o no es resol la incidència, es considera oportú derivar el cas als òrgans competents en matèria d'indústria o energia, que són els encarregats de verificar el correcte funcionament dels comptadors.

Relamacions

Quins factors dificulten actualment que les reclamacions dels consumidors prosperin i quines estratègies es poden impulsar per revertir aquesta tendència?

La disminució de reclamacions en sectors com les telecomunicacions, l'energia, les finances i les assegurances respon més a les dificultats del procés que no pas a una millora de la qualitat del servei. Les empreses sovint utilitzen estratègies jurídiques per allargar els tràmits i eviten voluntàriament participar en mecanismes de mediació, deixant així moltes reclamacions sense recorregut efectiu.

Per fer front a aquesta situació, s'ha proposat impulsar la mediació obligatòria en sectors conflictius, millorar la formació en consum per capacitar millor la ciutadania, facilitar el canvi de companyia en casos de mala praxi i pressionar les institucions perquè les grans empreses no puguin esquivar els processos de resolució de conflictes.

A més, en aquells casos que ho permetin, es recomana orientar les persones consumidores perquè es dirigeixin a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i, quan s'hagi realitzat una mediació prèvia, utilitzar la Finestreta Única per canalitzar el cas de manera més directa i eficient. Aquest conjunt d'actuacions pot contribuir a revertir la tendència actual i oferir a les persones consumidores més opcions reals per defensar els seus drets.

Com es pot reforçar el funcionament i l'eficàcia de la mediació en la resolució de conflictes en matèria de consum?

La mediació continua sent un instrument essencial, però encara presenta limitacions importants. Com s'ha comentat, algunes empreses opten per no participar-hi, fet que redueix la capacitat de resolució de les administracions locals. Per fer-la més efectiva, s'ha destacat la importància d'unificar la interpretació de la Llei Orgànica 1/2025, de 2 gener (MASC), insistir en l'ús de la mediació com a via preferent, i promoure convenis que forcin l'adhesió de les grans empreses a sistemes d'arbitratge. A més, es recomana aprofitar les xarxes de cooperació entre OMICs per compartir informació sobre el comportament de les empreses i millorar l'estratègia d'intervenció en casos que afecten diversos territoris.

Quines bones pràctiques poden ajudar a incrementar la resposta de les empreses davant les reclamacions dels consumidors?

L'ús de models estandarditzats de reclamació prèvia s'ha demostrat molt eficaç per millorar la resposta empresarial. L'OMIC de Mataró, per exemple, utilitza un model genèric que ha contribuït a augmentar tant la taxa de resposta com la rapidesa en la tramitació. D'altra banda, a Vilanova i la Geltrú, s'ha desenvolupat un model específic per a reclamacions en casos de presumptes frauds bancaris, que també ha mostrat bons resultats. Aquestes bones pràctiques permeten estructurar millor les reclamacions, facilitar la seva comprensió per part de les empreses i reforçar la posició de la persona consumidora?

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

Quan arriba una reclamació que, per normativa, no té cap possibilitat d'èxit, es recomana informar la persona usuària de manera clara i imparcial sobre el contingut de la normativa i les escasses probabilitats d'obtenir una resolució favorable, per tal que pugui prendre una decisió infor-

mada i evitar la creació de falses expectatives. Tot i això, si la persona decideix igualment presentar la reclamació, aquesta es tramita, ja que el servei actua com a mediador i no pot emetre judicis de valor ni denegar el dret d'accés al procediment. A més, es considera important aprofitar aquests casos per dur a terme una tasca preventiva, proporcionant orientacions a la persona reclamant per tal d'evitar que situacions similars es repeteixin en el futur.

Retorn a la ciutadania: inspeccions

Com duem a terme inspeccions quan els recursos disponibles són limitats?

En molts municipis, la manca de recursos humans i tècnics fa que no sigui possible dur a terme inspeccions regulars en l'àmbit del consum amb mitjans propis. Aquesta limitació obliga a buscar estratègies per garantir, en la mesura del possible, el compliment de la normativa per part dels establiments.

Una opció que alguns municipis han trobat útil són les inspeccions combinades, que permeten optimitzar els recursos i ampliar l'abast de les actuacions. Aquest enfocament consisteix en coordinar-se amb altres àrees com salut o serveis socials entre d'altres, cooperant per facilitar una supervisió més eficient i una millor transmissió de la informació als establiments.

Com es poden utilitzar les inspeccions informatives per ajudar els comerços a conèixer i complir els seus deures envers les persones consumidores?

S'ha posat de manifest que, en molts casos, la informació que reben els comerços a través de les reclamacions dels consumidors no és suficient per garantir que coneguin i apliquin correctament les seves obligacions. Per aquest motiu, diversos ajuntaments han remarcat el valor de les inspeccions, no com a eines de caràcter fiscalitzador o sancionador, sinó com a instruments informatius i pedagògics que permeten ajudar els establiments a evitar futures reclamacions. Aquesta tasca prèvia, basada en l'acompanyament i l'assessorament durant la inspecció, ha facilitat que molts comerços mostrin una major predisposició a participar-hi, entenent-les com una oportunitat per millorar el compliment de la normativa en matèria de consum i evitar problemes futurs.

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

Quins mètodes efectius i alternatius a les inspeccions es poden dur a terme per informar als establiments dels seus deures?

A banda de les inspeccions, hi ha diversos mètodes efectius que els municipis poden utilitzar per informar els establiments sobre els seus deures en matèria de consum. Per exemple, Mollet del Vallès disposa a la seva web de dossiers informatius que ajuden els establiments a revisar de manera autònoma el compliment de la normativa en aspectes com els horaris, la disponibilitat de fulls de reclamació, la retolació o l'emissió de tiquets. Aquests dossiers inclouen també tests d'autoavaluació per facilitar aquesta revisió interna. A més, l'OMIC del municipi ofereix assessorament per facilitar l'aplicació pràctica de la normativa.

D'altra banda, alguns municipis han optat per integrar continguts formatius sobre l'OMIC en xerrades organitzades per altres àrees municipals amb major capacitat de convocatòria, com ara la policia. Aquesta estratègia permet aprofitar espais de major exposició per informar i sensibilitzar un nombre més ampli d'establiments.

Com podem millorar i donar a conèixer les activitats formatives ?

Les activitats formatives per promoure el consum responsable han estat ben valorades, especialment quan es dirigeixen a col·lectius com joves i gent gran. Per tal de millorar-ne la difusió i arribar a un públic més ampli, alguns municipis han optat per organitzar tallers en el marc d'esdeveniments locals i també per reforçar la oferta de continguts sobre consum en els centres educatius. També s'ha destacat la importància d'impulsar aquestes activitats a través de l'Agència Catalana de Consum i d'establir convenis amb associacions de persones consumidores. Un altre àmbit clau són els casals de gent gran, on es poden desenvolupar accions formatives adaptades a les necessitats d'aquest col·lectiu, sovint més vulnerable. En definitiva, l'enfocament ha de ser proactiu, identificant els col·lectius prioritaris i dissenyant accions específiques per arribar-hi de manera efectiva.

Com es pot millorar la transparència i quin paper poden tenir les cartes de serveis?

Per millorar la transparència, és clau facilitar a la ciutadania informació clara i accessible sobre el funcionament dels serveis i els compromisos que s'assumeixen. En aquest sentit, les cartes de serveis, tot i no ser obligatòries, són una eina molt útil per reforçar la qualitat i el compromís del servei vers la ciutadania, aportant transparència i valor afegit.

Alguns municipis han elaborat cartes de serveis amb el suport de la Diputació de Barcelona, que proporciona eines com plantilles i fulls de càlcul per facilitar la recopilació i seguiment de dades, especialment en aquells casos on no es disposa d'una aplicació específica. Més enllà del seu caràcter formal, aquestes cartes representen un compromís explícit amb la ciutadania i contribueixen a millorar la percepció del servei.

Quines estratègies es poden dur a terme per promoure l'OMIC i la sensibilització en matèria de consum, més enllà de les activitats formatives?

Per promoure l'OMIC i sensibilitzar la ciutadania en matèria de consum, es poden desplegar diferents estratègies de difusió i apropament. Una via efectiva és aprofitar dates assenyalades, com el Dia del Consumidor, o moments especials, com fires i aniversaris del servei, per organitzar activitats i instal·lar estands informatius. També resulta molt útil col·laborar amb la ràdio local i les biblioteques, així com elaborar i distribuir materials de difusió que permetin arribar a un públic ampli.

D'altra banda, es destaca el valor del boca-orella, que es reforça mitjançant una atenció propera i de qualitat.

A més, la Diputació de Barcelona posa a disposició dels municipis furgonetes que faciliten apropar els serveis de l'OMIC als barris o zones de difícil accés, afavorint així que tota la població pugui defensar els seus drets com a consumidora.

Altres

Com podem millorar el servei d'orientació jurídica?

S'ha expressat preocupació pel funcionament del servei d'orientació jurídica, atès que en alguns casos les persones consumidores no reben una resposta clara ni un seguiment adequat. Diversos municipis consideren que una part d'aquestes dificultats es deu, en part, a la manca d'una implicació suficient per part d'alguns col·legis d'advocats, fet que acaba limitant l'eficàcia del servei.

Entre les propostes debatudes per millorar-ne la prestació, s'ha destacat la conveniència de diferenciar clarament entre consultes i processos de mediació, així com la creació de protocols més precisos que en reforcin la qualitat. També s'ha subratllat la necessitat de garantir que les persones usuàries entenguin de manera adequada els procediments disponibles i en puguin fer un ús correcte.

Com podem millorar la relació amb els organismes públics estatals?

S'ha evidenciat que la comunicació amb organismes estatals segueix sent un repte, amb barreres burocràtiques que dificulten la gestió municipal. Per exemple, la Direcció General d'Assegurances i la Direcció General d'Energia han estat assenyalades com a interlocutors amb una resposta limitada o no sempre àgil en determinades situacions.

Alguns municipis han optat per traslladar les consultes a aquests organismes sense tancar expedients de mediació, facilitant així un tractament més flexible. També s'ha plantejat la importància de mecanismes de digitalització per garantir seguiment documental i evitar la pèrdua d'informació en les interaccions amb les institucions estatals.

Com podem millorar la coordinació institucional i la comunicació entre municipis?

Un aspecte recurrent en el debat ha estat la necessitat de reforçar la comunicació entre municipis i l'Administració local en general per establir una coordinació més efectiva. Diversos municipis han plantejat la importància de reunions periòdiques amb referents institucionals per millorar la cohesió i el treball conjunt.

També s'ha observat que la separació entre municipis grans i petits dins la comunitat de consum no sempre és útil, ja que les experiències de municipis més grans poden servir com a model per a municipis amb menys recursos. En aquest sentit, la Diputació de Barcelona ha avançat que la comunitat de consum està en procés de canvi i s'ha mencionat la possibilitat de reactivar xarxes internes per millorar la comunicació i el suport tècnic.

Epíleg: reflexions sobre la situació actual i perspectives del futur dels Serveis Públics de Consum

Amb l'edició 2024 del Cercle d'OMIC, s'evidencia la consolidació dels serveis municipals de consum com a **referents en l'atenció i defensa dels drets de les persones consumidores**. La recuperació de la presencialitat, la consolidació dels canals digitals i la creixent complexitat en la gestió de reclamacions en sectors com les energètiques, financeres i asseguradores defineixen **un nou escenari en la protecció de la persona consumidora**.

Els **reptes dels propers anys** passen per garantir l'**adaptabilitat i sostenibilitat** dels serveis davant la transformació del mercat de consum i en la **preparació de les OMIC per a futures crisis de consum**. Les dades d'aquesta edició permeten entreveure algunes **dinàmiques de futur** que poden condicionar l'evolució de les OMIC:

La configuració d'un model d'atenció més flexible

La recuperació de l'atenció presencial ha demostrat que la **proximitat continua sent clau**, tot i que les vies telemàtiques han consolidat el seu pes. Aquesta evolució posa de manifest la neces-

sitat d'ampliar i diversificar els canals d'atenció, així com d'adaptar el servei a la pluralitat de perfils ciutadans i a les seves diferents preferències a l'hora de gestionar consultes i reclamacions.

La creixent dificultat en la gestió de reclamacions i la mediació

L'augment de la complexitat en la resolució de reclamacions en sectors clau, reflectit en el descens del percentatge de reclamacions favorables a la persona consumidora, obliga les OMIC a **repensar estratègies de mediació i negociació**. En els propers anys, la capacitat dels equips i l'exploració de **mecanismes innovadors** seran imprescindibles per millorar la resolució de conflictes amb les empreses.

La necessitat de reforçar els recursos i el finançament

Malgrat l'augment en la despesa corrent del servei per habitant, aquesta continua sent baixa en el conjunt dels pressupostos municipals. La consolidació del **cofinançament amb la Diputació de Barcelona** ha permès sostenir el servei, però la seva **capacitat de creixement i millora dependrà d'una revisió dels mecanismes de finançament** per adequar-los a les noves exigències del consum.

L'educació i la sensibilització com a motor de canvi

L'increment en la participació en activitats formatives i la **forta presència en centres escolars** confirmen que la sensibilització ciutadana serà un dels **pilars fonamentals en el futur del servei**. La creació d'eines educatives innovadores i la consolidació de programes de formació en consum permetran **reduir els conflictes i millorar la presa de decisions** de les persones consumidores.

La integració tecnològica per millorar l'eficiència del servei

L'estabilització de l'atenció per Internet confirma que **el canal digital no substituirà la presencialitat**, però **esdevindrà una eina complementària indispensable**. Els pròxims anys podrien marcar l'**entrada de nous models d'atenció telemàtica**, amb la integració de tecnologies que facilitin l'accés a la informació i la tramitació de consultes de manera més eficient.

En definitiva...

Els Serveis Públics de Consum es troben davant un **escenari de consolidació i adaptació**, en el qual la capacitat d'**evolucionar en la mediació, el finançament, la sensibilització i la innovació tecnològica** definirà la seva **fortalesa i impacte en la ciutadania**. Aquesta edició del Cercle d'OMIC posa de manifest que, malgrat les limitacions pressupostàries, **el servei segueix sent imprescindible** per **garantir els drets de les persones consumidores** i per **construir una relació més equilibrada entre la ciutadania i les empreses**.

Annexos

Guia d'interpretació

Introducció

Missió i funcions de les OMIC

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

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

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

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

Correlacions

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

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

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

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

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

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

A les pàgines 77 i 78, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes de l'any 2024, es mostren:

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

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

Quadre Resum Indicators

Impulsar l'ús de les OMIC	2024	Garantir l'acompliment de la normativa	2024	Fomentar actituds de consum responsable	2024	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials	2024
Casos atesos per cada 1.000 habitants	26,8	Inspeccions per cada 1.000 habitants	0,5	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	16,7	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	8,5
% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	77,8%	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	69,4%	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	60,6		
% de reclamacions s/ total de casos atesos	21,3%	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	47,8%	Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	3,9		
% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	0,9%						

Oferir un servei de qualitat a les OMIC	2024	Oferir un servei accessible als usuaris	2024	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	2024	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar	2024
Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	6,8	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	3,7	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	7,5%	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	44,8%
Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	64,1	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	39,5%	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	21,0%	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball	1,0%
Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	32,0	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	32,4%	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	10,9%	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball	2,4%
Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	8,7	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	24,4%	% de casos de productes s/ total de casos atesos	17,4%	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball	51,7%
		% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	3,7%	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	38,0%		
				% de casos de no consum s/ total de casos atesos	5,2%		
					OM a partir del 15%		
Gestionar reclamacions i denúncies	2024						
% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	50,1%						
% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	11,0%						
% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	58,6%						

I. Dimensió encàrrec polític/estratègic

Impulsar l'ús de les OMIC

Casos atesos per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos atesos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per cada mil habitants.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 26,8	Municipis participants: 42

% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix el percentatge de consultes d'informació rebudes a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de consultes d'informació}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de consultes d'informació: Aquells casos atesos en l'any en estudi que es resolen amb informació o assessorament. NO es comptabilitzen les consultes si acaben en reclamació o denuncia. NO es comptabilitzen les consultes realitzades sobre expedients que ja estan iniciats. NO es compten les visites a l'OMIC, es compten els casos atesos (un cas atès pot comportar diverses visites). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 77,8%	Municipis participants: 42

% de reclamacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de reclamacions presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de reclamacions: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat presentades durant l'any d'estudi. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 21,3%	Municipis participants: 42

% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de denúncies presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies i queixes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de denúncies i queixes: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i les queixes, i que han estat presentades durant l'any d'estudi. No s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,91%	Municipis participants: 42

Garantir l'acompliment de la normativa

Inspeccions per cada 1.000 habitants	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra la proporció entre el nombre d'inspeccions de consum realitzades i el nombre d'habitants del municipi expressat en tant per mil.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,49	Municipis participants: 42

% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el percentatge d'inspeccions realitzades amb personal propi de l'OMIC en relació al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions amb recursos propis}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'inspeccions amb recursos propis: Total d'inspeccions de consum efectuades als establiments per personal tècnic de l'Ajuntament i amb recursos del municipi. S'inclouen tant les inspeccions realitzades d'ofici com les campanyes d'inspecció, ja siguin informatives o sancionadores. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 69,4%	Municipis participants: 21

% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge d'inspeccions de caràcter informatiu en referència al total d'inspeccions.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'inspeccions informatives}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'inspeccions informatives: Nombre d'inspeccions efectuades tant per personal de l'Ajuntament com amb el suport d'altres administracions, amb la finalitat d'informar a l'empresari de l'adequació a la normativa vigent en matèria de defensa de consumidors i usuaris. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes) ni les inspeccions amb resultat sancionador. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total d'inspeccions: Visites efectuades pel personal tècnic (al servei d'una administració pública) a establiments amb la finalitat de verificar la seva adequació a la normativa aplicable, en matèria de defensa de consumidors/es i usuaris/es. NO s'inclouen les inspeccions de comprovació/seguiment (segones rondes). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 47,8%	Municipis participants: 21

Fomentar actituds de consum responsable

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum <u>no</u> realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador calcula el nombre d'assistents a les activitats d'educació i sensibilització en consum organitzades per l'OMIC, fora dels centres escolars adreçats a menors per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.) i que no han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. Es pot comptabilitzar l'assistència a les activitats en format online sempre que hi hagi un registre d'inscripció o d'assistents. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. NO s'inclouen assistents a Exposicions <i>Font: Ajuntaments</i>. ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE</i>. 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 16,7	Municipis participants: 42

Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'assistents a les activitats de formació en consum organitzades per l'OMIC, en els centres escolars adreçats a menors del municipi per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada: Total de persones assistents a accions d'educació i sensibilització, presencials de qualsevol tipus (tallers, xerrades, conferències, col·loquis, etc.), i que han estat realitzades per a alumnes de centres escolars de formació reglada en horari escolar. NO s'inclouen les activitats organitzades per l'Agència Catalana de Consum que no hagin estat gestionades per l'Ajuntament. SI s'inclouen assistents a Exposicions. S'inclouen també les activitats en línia amb inscripció prèvia. Especificar en cada cas el mètode de control d'assistència utilitzat. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 60,6%	Municipis participants: 42

Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'intervencions als mitjans de comunicació local expressat per cada deu mil habitants.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació: nombre d'accions, amb contingut diferenciat, realitzades en ràdio, televisió, premsa i pàgines Web (incloses les del domini de l'Ajuntament) i xarxes socials. Si una mateixa acció (un mateix contingut) es fa més d'una vegada en un mitjà es comptarà només una vegada i si es fa en més d'un mitjà de comunicació es comptarà tantes vegades com mitjans utilitzats. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,9%	Municipis participants: 42

Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials

Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de xarxes socials sobre un total de quatre xarxes socials (facebook, twitter, instagram i linkedin) de titularitat municipal que utilitza la OMIC per difondre les seves activitats en aquest mitjà de comunicació. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, el valor és 0.</p>	
<p>Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Presència a les principals xarxes socials}}{4} \times 100$</p>	
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presència a les principals xarxes socials: presència a les principals xarxes socials amb una activitat mínima: <ul style="list-style-type: none"> - Facebook (6 posts mínims anuals) - Twitter (6 missatges mínims anuals) - Instagram (6 fotos mínimes anuals) - LinkedIn (6 missatges mínims anuals) <p>El valor a posar ha de ser 0, 1, 2, 3 ó 4 en funció de a quantes xarxes socials d'aquestes s'hi té presència. En el cas que no es compti amb una xarxa social pròpia de l'OMIC, s'ha de marcar amb un 0.</p> <p>El perfil a la xarxa social ha d'estar gestionat i ha de ser propi de l'OMIC. NO s'inclouen les comunicacions en xarxes socials de l'ajuntament no pròpies de l'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i></p>	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 8,5%	Municipis participants: 41

II. Dimensió usuari/client

Oferir un servei de qualitat a les OMIC

Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el promig de temps transcorregut entre la sol·licitud i l'inici d'atenció presencial dels casos atesos mitjançant cita prèvia.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia}}{\text{Total de casos amb cita prèvia}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandant, entre les sol·licituds d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la sol·licitud. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció del cas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos amb cita prèvia: Casos que han estat atesos mitjançant programació de dia i hora. NO s'han de considerar les cites prèvies demanades per consultar casos que ja estan oberts i que l'usuari la sol·licita per fer el seguiment. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 6,8 dies	Municipis participants: 38

Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients derivats de les reclamacions presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les reclamacions (tancades l'any en estudi). S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat o la derivació de l'expedient a l'organisme competent, s'arxiva el mateix. NO s'inclouen els dies corresponents a les reclamacions tancades com a denúncies. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 64,1 dies	Municipis participants: 41

Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el temps transcorregut entre l'inici i la finalització dels expedients no derivats de les denúncies presentades a l'OMIC durant l'any d'estudi.	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes}}{(\text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}) - (\text{Nombre de denúncies derivades a d'altres organismes})}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes durant l'any d'estudi: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/a demandant, entre l'inici de l'atenció i la finalització de les denúncies i quan no hagin estat derivades a un altre organisme; és a dir, les denúncies tancades l'any en estudi menys les derivades a altres organismes. S'entendrà per finalització del cas el moment en el qual, una vegada efectuats tots els tràmits necessaris i obtingut un resultat, s'arxiva el mateix. S'inclouen tots dies transcorreguts entre l'inici d'atenció i la finalització dels casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia a la mateixa OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any en estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies derivades a d'altres organismes: Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents, administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 32,0 dies	Municipis participants: 10

Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el grau de satisfacció dels usuaris de l'OMIC envers l'atenció rebuda pel servei de la OMIC a partir de l'enquesta de satisfacció sobre l'atenció rebuda realitzada a l'OMIC.	
Fórmula de càlcul:	<i>Resultat de l'enquesta</i>
Variables emprades: Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC: Mesura del grau de satisfacció dels usuaris de l'OMIC envers l'atenció rebuda pel servei. Resultat d'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). NO es mesura la satisfacció amb el resultat del procés. En cas de no recollir anualment la dada, es pot utilitzar el valor obtingut en els darrers 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 8,7	Municipis participants: 20

Oferir un servei accessible als usuaris

Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores diàries que l'OMIC roman oberta per atendre als ciutadans.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores d'obertura setmanal}}{5 \text{ dies}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores d'obertura setmanal: Nombre total d'hores SETMANALS en què l'OMIC es troba obert amb atenció directa al públic. L'horari habitual (no el d'estiu). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ 5 dies: 5 dies laborables (de dilluns a divendres). 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,7	Municipis participants: 42

% de casos via presencial s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen de forma presencial a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos via presencial}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos via presencial: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora fa acte de presència a les dependències de l'OMIC i presenta la seva sol·licitud. Els casos atesos iniciats a l'OAC se sumaran als casos atesos iniciats a l'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 39,5%	Municipis participants: 42

% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen via telefònica a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per telèfon}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos per telèfon: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. S'inclouen els casos atesos per WhatsApp. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 32,4%	Municipis participants: 42

% de casos per Internet s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen mitjançant Internet a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per Internet}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos per Internet: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora realitza la seva sol·licitud mitjançant Internet (correu electrònic, web municipal, registre electrònic, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 24,4%	Municipis participants: 42

% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen a l'OMIC, per vies diferents a les anomenades anteriorment, en relació al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos per altres vies}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos per altres vies: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud mitjançant altres vies no incloses en els apartats anteriors (correu ordinari, fax, registre de l'Ajuntament, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,7%	Municipis participants: 42

Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de l'habitatge que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'habitatge}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'habitatge: Casos atesos en matèria d'habitatge (lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 7,5%	Municipis participants: 41

% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a subministraments bàsics (aigua, llum i gas) que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de subministraments bàsics}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de subministraments bàsics: Casos atesos en matèria d'aigua, electricitat i gas. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 21,0%	Municipis participants: 41

% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos relatius a l'àmbit de les telecomunicacions que s'atenen a l'OMIC en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de telecomunicacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de telecomunicacions: Casos atesos en matèria de qualsevol mitjà de telecomunicació (telefonía fixa i mòbil, tdt, Internet, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 10,9%	Municipis participants: 41

% de casos de productes s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge de casos la temàtica dels quals deriva de qüestions relatives a productes tangibles de consum que s'atenen a l'OMIC, en referència al total de casos atesos.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de productes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de productes: Casos atesos relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol tipus de producte de consum tangible. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 17,4%	Municipis participants: 41

% de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de casos atesos relatius a qüestions derivades de la prestació de serveis.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos d'altres serveis de consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos d'altres serveis de consum: Casos atesos per la contractació i prestació de qualsevol altre tipus de serveis de consum no inclosos en els apartats anteriors: sanitat privada, serveis turístics, serveis financers (inclou assegurances i interessos cobrats), etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 38,0%	Municipis participants: 41

% de casos de no consum s/ total de casos atesos	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge dels casos que s'atenen a les OMIC i que no corresponen a consum.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Casos de no consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Casos de no consum: Casos atesos no relacionats amb la defensa de consumidors i usuaris: impostos, multes, sanitat pública, compra/venda entre particulars, etc. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 5,2%	Municipis participants: 41

Distribuir adequadament el temps efectiu de treball

% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques d'atenció directa a la ciutadania respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC pel personal tècnic, suport i subcontractat.	
<i>Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà</i>	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa a la ciutadania: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitza l'atenció real amb presència de públic, no les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà/na. Si que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 44,8%	Municipis participants: 42

% de temps dedicat a inspeccions s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques d'inspecció per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a la inspecció. Per a inspeccions singulars es comptabilitzarà 3 hores per inspecció. Per a inspeccions amb protocol es comptabilitzarà 1 hora per inspecció. Les inspeccions no realitzades directament per l'ajuntament (subcontractades, altres administracions, etc...) no es comptabilitzen com a temps dedicat a inspeccions. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,03%	Municipis participants: 42

% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/total de temps de treball	
<p>Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a activitats d'educació i sensibilització de consum per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.</p>	
<p>Fórmula de càlcul:</p>	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$
<p>Variables emprades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum. S'inclouen les hores destinades a activitats amb assistència de públic, tant si s'ha controlat la participació com si no, i les hores d'activitats internes com poden ser les destinades a l'edició i difusió de continguts d'educació i sensibilització en consum. Es comptabilitzen les hores exactes de les activitats d'educació i sensibilització de consum que s'han dut a terme i se sumarà 3 hores en concepte de preparació, desplaçament, etc... per cada sessió realitzada. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2,4%	Municipis participants: 42

% de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el percentatge del temps dedicat a tasques de gestió d'activitats de consum (consultes, reclamacions, denúncies, activitats de sensibilització, inspecció, etc.) per part del personal de l'OMIC respecte el total de temps de treball dedicat a la OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a activitats de gestió de l'OMIC (consultes, reclamacions, denúncies, queixes, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum, etc.). Es comptabilitza com la resta de les Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC menys les dedicades a atenció directa, inspecció i activitats de sensibilització i educació en consum. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 51,7%	Municipis participants: 42

Gestionar reclamacions i denúncies

% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa la relació percentual del nombre de resolucions que obtenen una resolució favorable a la persona consumidora sobre el total de reclamacions presentades.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi amb solució favorable, en tot o en part, a la persona consumidora, derivades de les peticions de rescabament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 50,1%	Municipis participants: 42

% de reclamacions derivades a d'altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de reclamacions derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de reclamacions tramitades a altres organismes: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del client dels bancs, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 11,0%	Municipis participants: 42

% de denúncies tramitades a d'altres organismes s/ total denúncies tancades l'any en estudi	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge de denúncies derivades per l'OMIC a altres organismes.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de denúncies derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de denúncies derivades a altres organismes: Nombre de denúncies tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (serveis d'inspecció competents -inclosos els serveis interns del municipi- , administració de justícia, Agència Catalana de Consum, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de denúncies tancades l'any en estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 58,6%	Municipis participants: 28

III. Dimensió valors organitzatius/recursos humans

Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

% de Gestió directa (Ajuntament, OOAA, empreses municipals)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió directa, mesurant el % de la despesa en gestió directa respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió directa: Inclou les despeses corrents gestionades directament per una sola administració local (Ajuntament, organisme autònom, societat mercantil de capital íntegrament municipal) o en col·laboració amb altres administracions (mancomunitat, consorci, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'exploració, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 100%	Municipis participants: 42

% de Gestió indirecta (concessió, altres)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix en quina mesura la gestió de les OMIC es fa mitjançant gestió indirecta, mesurant el % de la despesa en gestió indirecta respecte el total de la despesa.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents en gestió indirecta: Inclou les despeses corrents gestionades indirectament per l'Ajuntament (via concessió, concert, gestió interessada o societat d'economia mixta). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'exploració, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0%	Municipis participants: 42

Disposar dels recursos humans adequats

Habitants per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció d'habitants per persona treballadora de l'OMIC.	
<i>Nombre d'habitants</i>	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament}}{\text{Nombre d'habitants}}$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els/les treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <i>Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament:</i> S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 34.361	Municipis participants: 42

Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador estableix la proporció de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC.	
<i>Total de casos atesos</i>	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament}}{\text{Total de casos atesos}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Total de casos atesos: Sol·licituds d'atenció de les persones consumidores, presentades a l'OMIC en el transcurs de l'any en estudi, amb la intenció de consultar, reclamar, denunciar o queixar-se. Cada sol·licitud diferenciada serà un cas atès diferent. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ <i>Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament:</i> S'entén per persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament la persona que desenvolupa la seva activitat professional en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques o de suport relacionades amb el servei i amb caràcter permanent i presencial. S'inclou inspectors/es, formadors/es, educadors/es, personal de suport administratiu i assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 920	Municipis participants: 42

% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el nombre del personal de suport respecte el total del personal de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dona recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o complerta realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 28,8%	Municipis participants: 42

Promoure un clima laboral positiu per als treballadors

% d'hores de baixa s/ total d'hores laborals de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació del indicador: Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que les persones treballadores de l'OMIC estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar.	
<i>Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques</i>	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} \times \text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques: S'inclou el total d'hores de baixa (incapacitat temporal) i d'indisposicions del conjunt de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclouen les hores de baixa per maternitat/paternitat, ni els permisos i llicències. En el cas de dedicacions a temps parcial a l'OMIC es ponderaran les hores de baixa anuals de la persona treballadora. S'aplicarà el següent càlcul: nombre anual d'hores de baixa multiplicat per nombre d'hores anual treballades dedicades a l'OMIC i dividit pel nombre total d'hores laborals, segons conveni. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques: Nombre d'hores anuals laborals per conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 3,5%	Municipis participants: 41

Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un/a tècnic/a de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Salari brut d'un/a tècnic/a de consum: Sou brut anual del lloc de treball de Tècnic/a de Consum a jornada completa (sou base + complement de destí + complement específic) d'acord amb les dedicacions horàries base o estàndard de cada Ajuntament, sense considerar els complements salarials personals i els relacionats amb els conceptes de prolongació de jornada, nocturnitat i/o festivitat, antiguitat i els complements personals transitoris. S'empra la dada ja facilitada per part dels departaments de recursos humans del municipi respecte per a l' "Estudi de les Retribucions de Personal" de la Diputació de Barcelona. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. En cas que aquesta variable estigui en blanc (no apareix el valor automàticament), és necessari facilitar-la. Quan la dada aparegui automàticament, també caldrà actualitzar-la en cas necessari. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 35.127€	Municipis participants: 39

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que treballen a l'OMIC respecte del total de persones treballadores.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques: Total de persones treballadores de l'OMIC que siguin dones. En el cas d'una plantilla homogènia temporalment al llarg de l'any, nombre de places anuals. No s'inclou el Nombre de persones de suport administratiu. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 81,9%	Municipis participants: 42

% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador expressa el percentatge de dones que tenen càrrec de comandament respecte del total de persones treballadores amb càrrec de comandament (homes i dones).	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament: Sumatori del nombre total de dones treballadores de l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones): Sumatori del nombre de persones treballadores a l'OMIC que tenen responsabilitats de direcció, coordinació i gestió del Servei d'OMIC. En el cas de contractacions temporals i/o dedicacions a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/res (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any, recollint el temps proporcional del treballador/a a la que es dedica a les tasques de l'OMIC (30%, 40%, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 74,8%	Municipis participants: 34

Millorar les habilitats dels treballadors

Hores anuals de formació realitzades per persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador reflecteix el nombre d'hores d'assistència anuals a activitats formatives realitzades per les persones treballadores de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Hores de formació anuals del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hores de formació anuals de personal de l'OMIC amb funcions tècniques: Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). S'inclou tant la formació presencial com en línia. NO s'inclouen totes les hores de les jornades tècniques en matèria de consum, només s'inclouen els cursos que es realitzin en el marc d'aquestes jornades (comporta l'obtenció d'un certificat d'assistència). No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 36,7	Municipis participants: 41

% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques	
Explicació de l'indicador:	
Aquest indicador calcula el percentatge de persones treballadores que assisteixen a activitats formatives sobre el total de les persones treballadores de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos: És el número de persones empleades a l'OMIC amb funcions tècniques que han realitzat formació l'any d'anàlisi. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades dels/les treballadors/es que han fet formació (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades complertes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 75,1%	Municipis participants: 41

IV. Dimensió econòmica

Disposar dels recursos adequats

Despesa corrent del servei per habitant	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir, la despesa mitjana de l'OMIC per habitant.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1,45€	Municipis participants: 42

% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador calcula el percentatge que suposa la despesa corrent de l'OMIC sobre el total de les despeses corrents de l'Ajuntament. Mostra la disponibilitat de recursos per a la gestió de l'OMIC.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
Variables emprades:	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del Pressupost Municipal: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis), 3 (Interessos) i 4 (Transferències Corrents) del pressupost municipal consolidat (s'inclou l'Ajuntament, els Organismes Autònoms i no s'inclouen les empreses municipals). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0,13%	Municipis participants: 42

Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb taxes i preus públics.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taxes i preus públics: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 3 (Taxes, preus públics i altres ingressos). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen els ingressos de l'entitat gestora (compte d'explotació). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 0%	Municipis participants: 42

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Instituto Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 33,6%	Municipis participants: 42

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació municipal.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aportació de l'Ajuntament: S'obté AUTOMÀTICAMENT com a resultat de l'operació següent: Despeses corrents - Taxes i preus públics - Aportacions d'altres institucions. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Despeses corrents del servei inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 66,4%	Municipis participants: 42

Oferir el Servei a uns costos unitaris adequats

Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el cost unitari mitjà d'atendre un cas a l'OMIC (independentment de si es tracta d'una consulta d'informació, una reclamació o una denúncia).	
<i>Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà + (Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió x 0,75)</i>	
Fórmula de càlcul:	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió} \times 0,75}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times \text{Despeses corrents del Servei}$
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Despeses corrents del Servei: Inclou les despeses (obligacions reconegudes) dels capítols 1 (Personal, inclosa la Seguretat Social), 2 (Béns i serveis) i 4 (Transferències Corrents). En el cas de gestió indirecta, s'inclouen les despeses de l'entitat gestora (compte d'explotació, excloses les amortitzacions i les despeses financeres). <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa a la ciutadania: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'atenció directa al ciutadà. Es comptabilitza l'atenció real amb presència de públic, no les tasques de gestió realitzades durant l'horari d'obertura al públic en que no s'atengui a cap ciutadà/na. Si que s'inclou les hores dedicades a l'atenció directa al ciutadà de manera telefònica. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> ➤ Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC: Suma de totes les hores anuals treballades per tots/es els treballadors/es de l'OMIC. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments</i> ➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió: Suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a activitats de gestió de l'OMIC (consultes, reclamacions, denúncies, queixes, inspeccions, activitats d'educació i sensibilització de consum, etc.). Es comptabilitza com la resta de les Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC menys les dedicades a atenció directa, inspecció i activitats de sensibilització i educació en consum. Inclou el personal considerat en les variables Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques (homes i dones), Nombre de persones de suport administratiu i Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 45,5€	Municipis participants: 42

V. Entorn

Població	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'habitants</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 62.856	Municipis participants: 42

Densitat de població (hab. / km² municipi)	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> ➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 2.872	Municipis participants: 42

Renda per càpita	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
Fórmula de càlcul: $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i> ➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 19.162€	Municipis participants: 42

Nombre de centres	
Explicació de l'indicador: Aquest indicador mostra el nombre d'OMIC per municipi.	
Fórmula de càlcul: <i>Nombre d'OMIC</i>	
Variables emprades: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'OMIC: Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i> 	
Valor mitjà de l'indicador 2024: 1	Municipis participants: 42



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Comerç, Consum
i Salut Pública

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum

Servei de Suport a les Polítiques de Consum

Recinte Mundet. Pavelló Migjorn

Carrer de l'Harmonia, 24

08035 Barcelona

Tel. 934 022 143

s.suportpolc@diba.cat

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



**Diputació
Barcelona**

Àrea de Serveis Generals
i Transició Digital

Direcció de Serveis de Planificació Econòmica

Servei de Programació

Edifici Can Serra

Rambla de Catalunya, 126, 5è

08008 Barcelona

Tel. 934 022 237

s.programacio@diba.cat

diba.cat/web/cci