

# Indicadors de gestió de serveis municipals

Guia d'interpretació

Oficines Municipals d'Informació als Consumidors  
(OMIC)

Resultats any 2020



**Diputació  
Barcelona**



# **Indicadors de gestió de serveis municipals**

Guia d'interpretació

Oficines Municipals d'Informació als Consumidors  
(OMIC)

Resultats any 2020



**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans, Hisenda i Serveis Interns  
Direcció de Serveis de Planificació Econòmica  
Servei de Programació  
Edifici Can Serra  
Rambla de Catalunya, 126, 5è  
08008 Barcelona  
Tel. 934 022 237  
s.programacio@diba.cat  
[www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors](http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors)

# OFICINES MUNICIPALS D'INFORMACIÓ ALS CONSUMIDORS (OMIC)



## INTRODUCCIÓ

### MISSIÓ I FUNCIONS DE LES OMIC

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

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

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

▶ Atenció de consultes i assessorament als ciutadans.

L'OMIC és el servei municipal on es poden dirigir els ciutadans i les ciutadanes, en tant que consumidors/es i usuaris/es finals, per sol·licitar informació relacionada (compra de productes o prestació de serveis).

▶ Mediació en les controvèrsies de consum.

Participar de forma imparcial en les controvèrsies de consum, per tal d'ajudar a les parts a trobar un acord satisfactori per elles mateixes.

▶ Activitats informatives adreçades a les persones consumidores.

Accions que tenen per objectiu promoure, divulgar els drets i deures de les persones consumidores i usuàries i a l'hora les característiques dels productes i serveis.

▶ Inspecció d'establiments.

Accions per comprovar, verificar i controlar l'adequació dels productes i serveis a la normativa relacionada amb la defensa de les persones consumidores i usuàries.

▶ Activitats educatives en consum.

Activitats dirigides a les persones consumidores per tal de fomentar actituds de consum responsable.

### CORRELACIONS

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

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

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

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

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

- ▶ % de reclamacions s/ total de casos atesos.
- ▶ % de denúncies i queixes s/ total de casos atesos.
- ▶ % de casos segons tipologia (tanmateix, el % de casos de no consum es considera Oportunitat de Millora a partir del 15%).
- ▶ % de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a inspeccions als usuaris s/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum als usuaris/total de temps de treball.
- ▶ % de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball.
- ▶ % de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi.
- ▶ % de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi.
- ▶ % 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 següents, es pot veure el Quadre Resum d'indicadors en què, conjuntament amb les mitjanes de l'any 2020, 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 d'indicadors

ENCÀRREC POLÍTIC	Impulsar l'ús de les OMIC	Garantir l'acompliment de la normativa	Fomentar actituds de consum responsable	Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials
ENCÀRREC POLÍTIC	Casos atesos per cada 1.000 habitants	Inspeccions per cada 1.000 habitants	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials
	% de consultes d'informació s/ total de casos atesos	% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions	Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.	
	% de reclamacions s/ total de casos atesos	% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions	Nombre d'actuacions en mitjana de comunicació per cada 10.000 hab.	
	% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos			
USUARI/CLIENT	Oferir un servei de qualitat a les OMIC	Oferir un servei accessible als usuaris	Identificar la tipologia dels diversos casos atesos	Distribuir adequadament el temps efectiu de treball entre les diverses tasques a realitzar
	Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia	Mitjana d'hores d'obertura diària amb atenció directa al públic	% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	% de temps dedicat a tasques d'atenció directa al ciutadà s/ total de temps de treball
	Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi	% de casos via presencial s/ total de casos atesos	% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos	% de temps dedicat a inspeccions s/ total de temps de treball
	Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes tancades l'any en estudi	% de casos per telèfon s/ total de casos atesos	% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos	% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/ total de temps de treball
	Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC	% de casos per Internet s/ total de casos atesos	% de casos de productes s/ total de casos atesos	% de temps dedicat a gestió s/ total de temps de treball
		% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	% d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos	
			% de casos de no consum s/ total de casos atesos	
VALORS ORGANITZATIUS	Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió	Disposar dels recursos humans adequats	Promoure un clima laboral positiu per als treballadors	Reflectir l'estructura de gènere del personal
	% de Gestió directa (Ajuntament, ODA, empreses municipals)	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	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques
	% de Gestió indirecta (concessió, altres)	Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC	Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament
		% de persones de suport sobre total de personal de l'OMIC		
ECONOMIA	Disposar dels recursos adequats	Finançar adequadament el servei	Oferir el servei a uns costos unitaris adequats	
	Despesa corrent del servei per habitant	% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent		
	% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal	% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent		
ENTORN				

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

→ L'indicador es manté estable (5%) els 4 anys  
↑ L'indicador manté tendència a l'alça els 4 anys  
↓ L'indicador manté tendència a la baixa els 4 anys

## I. DIMENSIÓ ENCÀRREC POLÍTIC/ESTRATÈGIC

### Impulsar l'ús de les OMIC

<b>Casos atesos per cada 1.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra la relació entre tots els casos atesos a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC) per cada mil habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Total de casos atesos}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 26,0</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de consultes d'informació s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador estableix el percentatge de consultes d'informació rebudes a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de consultes d'informació}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 69,1%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de reclamacions s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el percentatge de reclamacions presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de reclamacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 29,9%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de denúncies i queixes s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador recull el percentatge de denúncies presentades a l'OMIC en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de denúncies i queixes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,96%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

### Garantir l'acompliment de la normativa

<b>Inspeccions per cada 1.000 habitants</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Total d'inspeccions}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 1.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,43</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% d'inspeccions amb recursos propis sobre total d'inspeccions</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador reflecteix el percentatge d'inspeccions realitzades amb personal propi de l'OMIC en relació al total d'inspeccions.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'inspeccions amb recursos propis}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 88,1%</b>	<b>Municipis participants: 13</b>

<b>% d'inspeccions informatives sobre total d'inspeccions</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra el percentatge d'inspeccions de caràcter informatiu en referència al total d'inspeccions.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'inspeccions informatives}}{\text{Total d'inspeccions}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 40,5%</b>	<b>Municipis participants: 13</b>

### Fomentar actituds de consum responsable

<b>Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum <u>no</u> realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum no realitzades per a centres escolars amb formació reglada i obertes a tota la ciutadania}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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. 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></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 2,03</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars per cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'assistents a activitats d'educació i sensibilització en consum realitzades per a centres escolars amb formació reglada}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 29,2</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació per cada 10.000 hab.</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre d'intervencions als mitjans de comunicació local expressat per cada deu mil habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'actuacions en mitjans de comunicació}}{\text{Nombre d'habitants}} \times 10.000$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,6</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## Fomentar la difusió de l'OMIC a les Xarxes Socials

<b>Percentatge de presència de l'OMIC a les Xarxes Socials</b>	
<p><b>Explicació de l'indicador:</b> 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><b>Fórmula de càlcul:</b> <math display="block">\frac{\text{Presència a les principals xarxes socials}}{4} \times 100</math></p>	
<p><b>Variables emprades:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presència a les principals xarxes socials: presència a les principals xarxes socials amb una activitat mínima:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facebook (6 posts mínims anuals)</li> <li>- Twitter (6 missatges mínims anuals)</li> <li>- Instagram (6 fotos mínimes anuals)</li> <li>- LinkedIn (6 missatges mínims anuals)</li> </ul> </li> </ul> <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>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 4,8%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## II. DIMENSIÓ USUARI/CLIENT

Oferir un servei de qualitat a les OMIC

<b>Temps mitjà de concertació dels casos atesos amb cita prèvia</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el promig de temps transcorregut entre la sol·licitud i l'inici d'atenció presencial dels casos atesos mitjançant cita prèvia.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia}}{\text{Total de casos amb cita prèvia}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sumatori total dies transcorreguts entre sol·licitud i inici d'atenció dels casos amb cita prèvia: Suma del nombre total de dies naturals transcorreguts per a cada usuari/ària demandants, entre les sol·licituds d'atenció i l'inici de l'atenció del cas. Els terminis d'espera començaran a comptar a partir del moment en què la persona realitza la sol·licitud. L'inici del servei correspondrà amb el començament de l'atenció del cas. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 15,5 dies</b>	<b>Municipis participants: 37</b>

<b>Temps mitjà de tramitació de les reclamacions tancades l'any en estudi</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les reclamacions tancades}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre de reclamacions tancades l'any es estudi: Peticions de rescabament d'un perjudici sofert com a conseqüència d'una relació de consum, que han estat tancades durant l'any d'estudi. S'inclouen les reclamacions tancades durant l'any d'estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. NO s'inclouen les reclamacions que acaben en denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 57,1 dies</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>Temps mitjà de tramitació de les denúncies no derivades a d'altres organismes l'any en estudi</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Sumatori total dies transcorreguts entre inici d'atenció i finalització de les denúncies tancades no derivades a d'altres organismes}}{(\text{Nombre de denúncies tancades l'any es estudi}) - (\text{Nombre de denúncies derivades a d'altres organismes})}$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre de denúncies tancades l'any es estudi: Comunicacions que es fan a l'administració de presumptes irregularitats administratives, que poden derivar en infraccions amb el corresponent procediment i que han estat tancades durant l'any d'estudi. NO s'inclouen les queixes tancades l'any d'estudi. S'inclouen les denúncies tancades l'any en estudi que han estat presentades durant els anys anteriors. S'inclouen els casos atesos iniciats com a reclamació i tancats com a denúncia. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 43,1 dies</b>	<b>Municipis participants: 11</b>

<b>Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'OMIC</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Resultat de l'enquesta</i>	
<b>Variables emprades:</b> Grau de satisfacció dels ciutadans amb l'atenció rebuda a l'OMIC: Resultat de l'enquesta amb una escala de 0 a 10 ("gens satisfet" - "molt satisfet"). NO es mesura la satisfacció amb el resultat del procés, sinó l'atenció rebuda. En cas de no recollir anualment la dada, es pot utilitzar el valor obtingut en els darrers 3 anys. <i>Font: Ajuntaments.</i>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 8,2</b>	<b>Municipis participants: 17</b>



## Oferir un servei accessible als usuaris

<b>Mitjana d'hores d'obertura setmanal d'atenció al públic</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre d'hores diàries que l'OMIC roman oberta per atendre als ciutadans.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Hores d'obertura setmanal}}{5 \text{ dies}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 5 dies: 5 dies laborables (de dilluns a divendres).</li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,5</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de casos via presencial s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen de forma presencial a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos via presencial}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 24,0%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de casos per telèfon s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen via telefònica a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos per telèfon}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos per telèfon: Aquells casos atesos en els quals la persona consumidora comunica la seva sol·licitud per via telefònica. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 33,2%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

% de casos per Internet s/ total de casos atesos	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de casos que s'atenen mitjançant Internet a l'OMIC, en relació al total de casos atesos.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos per Internet}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 37,6%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

% de casos per altres vies s/ total de casos atesos	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos per altres vies}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,2%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

### Identificar la tipologia dels diversos casos atesos

% de casos d'habitatge s/ total de casos atesos	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos d'habitatge}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos d'habitatge: Casos atesos en matèria d'habitatge (lloguer, compra, manteniment i comunitats de propietaris). <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 6,4%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de casos de subministraments bàsics s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos de subministraments bàsics}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de subministraments bàsics: Casos atesos en matèria d'aigua, electricitat i gas. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 13,3%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de casos de telecomunicacions s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos de telecomunicacions}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de telecomunicacions: Casos atesos en matèria de qualsevol mitjà de telecomunicació (telefonía fixa i mòbil, tdt, Internet, etc). <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 20,8%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de casos de productes s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos de productes}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Casos de productes: Casos atesos relacionats amb l'adquisició i ús de qualsevol tipus de producte de consum tangible. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 14,3%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de casos d'altres serveis de consum s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de casos atesos relatius a qüestions derivades de la prestació de serveis.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos d'altres serveis de consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 40,1%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de casos de no consum s/ total de casos atesos</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el percentatge dels casos que s'atenen a les OMIC i que no corresponen a consum.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Casos de no consum}}{\text{Total de casos atesos}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 5,0%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

## Distribuir adequadament el temps efectiu de treball

<b>% de temps dedicat a tasques d'atenció directa als usuaris s/total de temps de treball</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 34,7%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de temps dedicat a inspeccions s/total de temps de treball</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la inspecció: suma de totes les hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC han dedicat a l'inspecció. 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,0%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de temps dedicat a les activitats d'educació i sensibilització de consum s/total de temps de treball</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a les activitats d'educació i sensibilització de consum}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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. 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,0%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de temps dedicat a gestió s/total de temps de treball</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió}}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times 100$
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 63,3%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## Gestionar reclamacions i denúncies

% de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores s/ total reclamacions tancades l'any en estudi	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa la relació percentual del nombre de resolucions que obtenen una resolució favorable al consumidor sobre el total de reclamacions presentades.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de resolucions de reclamacions favorables a les persones consumidores}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 57,1%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

% de reclamacions derivades a altres organismes s/ total de reclamacions tancades l'any en estudi	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de reclamacions derivades per l'OMIC a altres organismes.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de reclamacions derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de reclamacions tancades l'any en estudi}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre de reclamacions derivades a altres organismes: Nombre de reclamacions tancades durant l'any d'estudi derivades a l'organisme legalment competent en cada cas (Setsi, Junta Arbitral, Defensor del client dels bancs, etc.). <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 9,3%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de denúncies derivades a altres organismes s/ total de denúncies tancades l'any en estudi</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de denúncies derivades per l'OMIC a altres organismes.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de denúncies derivades a altres organismes}}{\text{Nombre de denúncies tancades l'any en estudi}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 73,4%</b>	<b>Municipis participants: 30</b>



### III. DIMENSIÓ VALORS ORGANITZATIUS/RH

#### Gestionar el servei amb les diverses formes de gestió

<b>Gestió directa (%) (Ajuntament, OOAA, Emp. municipal)</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despeses corrents en gestió directa}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 100%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Gestió indirecta (%) (concessió, altres...)</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despeses corrents en gestió indirecta}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 0%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## Disposar dels recursos humans adequats

<b>Habitants per persona treballadora de l'OMIC</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador estableix la proporció d'habitants per treballador de l'OMIC.	
<i>Nombre d'habitants</i>	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	$\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament}}{\text{Nombre d'habitants}}$
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: INE.</i></li> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ <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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 33.858</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Nombre de casos atesos per persona treballadora de l'OMIC</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador estableix la proporció de casos atesos per treballador de l'OMIC.	
<i>Total de casos atesos</i>	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu} + \text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament}}{\text{Total de casos atesos}}$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ <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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 881</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de persones de suport sobre total de persones de l'OMIC</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el nombre del personal de suport respecte el total del personal de l'OMIC.	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	$\frac{\text{Nombre de persones de suport administratiu}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} + \text{Nombre de persones de suport administratiu}} \times 100$
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre de persones de suport administratiu: S'entén per persones de suport el nombre de persones adscrites a l'OMIC, de manera permanent o temporal (p. ex. plans d'ocupació), que dóna recolzament en les tasques administratives. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. NO s'inclou el Nombre de persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'ajuntament. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 30,6%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## 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	
<b>Explicació del indicador:</b>	
Aquest indicador mesura el nombre d'hores anuals que els treballadors/es de l'OMIC estan de baixa respecte el total d'hores anuals que han de treballar.	
<i>Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques</i>	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques} \times \text{Hores de conveni d'UNA persona treballadora de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Hores anuals de baixa i d'indisposició del personal de l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 3,4%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>Salari brut d'un/a tècnic/a de consum</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura el salari brut del lloc de treball d'un/a tècnic/a de l'OMIC.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> Salari brut d'un/a tècnic/a de consum	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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 respectiu 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. <i>Font: Diputació de Barcelona.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 32.434€</b>	<b>Municipis participants: 33</b>

<b>% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa el percentatge de dones que treballen a l'OMIC respecte del total de treballadors/res.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 76,7%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

<b>% de dones s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador expressa el percentatge de dones que tenen càrrec de comandament respecte del total de treballadors/res amb càrrec de comandament (homes i dones).	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre de dones treballadores de l'OMIC amb càrrec de comandament}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb càrrec de comandament (homes i dones)}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 65,6%</b>	<b>Municipis participants: 30</b>

## Millorar les habilitats dels treballadors

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

#### **Explicació de l'indicador:**

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

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

#### **Variables emprades:**

- Hores de formació anuals de personal de l'OMIC amb funcions tècniques: Suma de totes les hores anuals (de l'any en estudi) de formació autoritzada pel municipi rebudes pel conjunt de les persones treballadores amb funcions tècniques de l'OMIC (formació especialitzada o relacionada amb l'OMIC, incloent-hi la formació instrumental). NO s'inclouen totes les hores de les jornades tècniques en matèria de consum, només s'inclouen els cursos que es realitzin en el marc d'aquestes jornades (comporta l'obtenció d'un certificat d'assistència). No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. *Font: Ajuntaments.*
- Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques: S'entén per treballador/a de l'OMIC la persona que desenvolupa la seva activitat professional per compte de l'administració local (capítol I) i que està destinada en aquesta oficina en jornada parcial o completa realitzant funcions tècniques relacionades amb el servei. S'inclou inspectors/es, formadors/es i educadors/es propis/es (capítol I). NO s'inclou el Nombre de personal de suport administratiu ni assessors/es jurídics/ques contractats/des per capítol II. En el cas de contractacions temporals i/o a temps parcial, o jornades completes amb dedicació parcial a aquest servei, per estimar la plantilla mitjana al llarg de l'any s'aplicarà el següent càlcul: nombre d'hores treballades de tots els treballadors/es (fixes i temporals), sense hores extres, dividit pel nombre d'hores de conveni a l'any. No s'inclou les persones treballadores de l'OMIC subcontractades per l'Ajuntament. *Font: Ajuntaments.*

**Valor mitjà de l'indicador 2020: 14,7**

**Municipis participants: 41**



<b>% de persones treballadores de l'OMIC assistents a cursos s/ total de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador calcula el percentatge de treballadors que assisteixen a activitats formatives sobre el total dels treballadors de l'OMIC.	
$\text{Fórmula de càlcul: } \frac{\text{Nombre de persones treballadores de l'OMIC amb funcions tècniques assistents a cursos}}{\text{Nombre de persones treballadores a l'OMIC amb funcions tècniques}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 67,7%</b>	<b>Municipis participants: 41</b>

## IV. DIMENSIÓ ECONÒMICA

### Disposar dels recursos adequats

<b>Despesa corrent del servei per habitant</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura la despesa corrent per habitant, és a dir la despesa mitjana de l'OMIC per habitant.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 1,22€</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>% de la despesa corrent sobre el pressupost corrent municipal</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Despeses corrents del servei}}{\text{Despeses corrents del Pressupost Municipal}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 0,13%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## Finançar adequadament el servei

% d'autofinançament per taxes i preus públics s/ despesa corrent	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb taxes i preus públics.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Taxes i preus públics}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 0%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

% de finançament per part d'altres institucions s/ despesa corrent	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador recull el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació d'altres institucions públiques.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Aportacions d'altres institucions}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aportacions d'altres institucions: Ingressos (drets reconeguts) del capítol 4 (Transferències corrents) d'altres institucions: Generalitat de Catalunya, Diputació de Barcelona, Institut Nacional de Consumo, etc. No s'inclouen les transferències de l'Ajuntament a l'Organisme Autònom ni a la Concessionària. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 37,2%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

% de finançament per part de l'Ajuntament s/ despesa corrent	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra el percentatge de les despeses corrents de l'OMIC que són finançades amb aportació municipal.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Aportació de l'Ajuntament}}{\text{Despeses corrents del servei}} \times 100$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 62,8%</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## Oferir el Servei a uns costos unitaris adequats

<b>Despesa corrent en atenció i gestió de casos atesos per cas atès</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> 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).	
<b>Fórmula de càlcul:</b>	$\frac{\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a l'atenció directa al ciutadà} + (\text{Hores anuals del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC dedicades a la gestió} \times 0,75)}{\text{Hores totals anuals dedicades del personal de suport i del personal tècnic de l'OMIC}} \times \text{Despeses corrents del Servei}$
<b>Variables emprades:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> <li>➤ 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></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 38,5€</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

## V. INDICADORS D'ENTORN

<b>Població</b>	
<b>Explicació del indicador:</b> Aquest indicador indica la grandària d'un municipi en termes de habitants.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Nombre d'habitants</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 61.146</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Densitat de població (hab. / km<sup>2</sup> municipi)</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura com de dens és globalment un municipi en el seu territori.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Nombre d'habitants}}{\text{Superfície municipal}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> <li>➤ Superfície municipal: Extensió del municipi, en Km. quadrats. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 3.027</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Renda per càpita</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mesura com de ric és globalment un municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> $\frac{\text{Renda familiar bruta disponible}}{\text{Nombre d'habitants}}$	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renda familiar bruta disponible: Renda municipal. <i>Font: Diputació de Barcelona (SIEM, elaboració pròpia).</i></li> <li>➤ Nombre d'habitants: Nombre de persones empadronades en el municipi a 1 de gener de l'any en estudi. <i>Font: Idescat - INE.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 14.315€</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Nombre de centres</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra el nombre d'OMIC per municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Nombre d'OMIC</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre d'OMIC: Nombre de seus fixes on s'ofereix el servei d'OMIC. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 1</b>	<b>Municipis participants: 42</b>

<b>Any de posada en funcionament del servei d'OMIC</b>	
<b>Explicació de l'indicador:</b> Aquest indicador mostra l'any en que es va posar en funcionament l'OMIC del municipi.	
<b>Fórmula de càlcul:</b> <i>Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC.</i>	
<b>Variables emprades:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Any de posada en funcionament del Servei d'OMIC: Any en que es va posar en funcionament el Servei d'OMIC al municipi. <i>Font: Ajuntaments.</i></li> </ul>	
<b>Valor mitjà de l'indicador 2020: 1995</b>	<b>Municipis participants: 42</b>





**Diputació  
Barcelona**

Àrea de Recursos Humans,  
Hisenda i Serveis Interns

**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](mailto:s.programacio@diba.cat)

[www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors](http://www.diba.cat/web/menugovernlocal/indicadors)