



## Avenços tecnològics aplicats a la inspecció

Data de reconeixement: maig 2017

Revisió: 00



Generalitat de Catalunya  
**Agència de Salut Pública  
de Catalunya**

# Sumari

<b>1.</b>	<b>Participants .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Introducció .....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Enquesta al cos inspector de l'ASPCAT.....</b>	<b>6</b>
3.1.	Metodologia .....	6
3.2.	Participació.....	6
3.3.	Resultats.....	8
	3.3.1. Valoració de les 20 necessitats identificades en el qüestionari.....	8
	3.3.2. Altres necessitats identificades pels enquestats.....	13
	3.3.3. Valoració del sistema actual d'informació (SIAPS).....	13
	3.3.4. Preferències d'eina TIC.....	13
<b>4.</b>	<b>Enquesta als contactes.....</b>	<b>15</b>
4.1.	Metodologia .....	15
4.2.	Participació.....	15
4.3.	Resultats.....	17
<b>5.</b>	<b>Discussió .....</b>	<b>22</b>
5.1.	Enquesta al cos inspector.....	22
5.2.	Enquesta als contactes.....	24
5.3.	Identificació d'altres tasques necessàries per millorar el procés d'inspecció .....	25
<b>6.</b>	<b>Conclusions .....</b>	<b>26</b>
<b>7.</b>	<b>Annex I.....</b>	<b>27</b>
<b>8.</b>	<b>Annex II.....</b>	<b>28</b>

# 1. Participants

## Autors

### *Moderadora*

Cognoms, nom	Professió	Lloc de treball	Adreça electrònica
<b>Cerdán López, Susana</b>	Farmacèutica	SDR a Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, ASPCAT	susana.cerdan@gencat.cat

Cognoms, nom	Professió	Lloc de treball
<b>Carmona Palma, Gracia</b>	Farmacèutica	Ajuntament de Cambrils, Àrea de Salut Pública
<b>Costas Soler, Xavier</b>	Biòleg	SPS Barcelona, ASPCAT
<b>López San Pedro, Cándid</b>	Àrea TIC	Coordinació TIC. Departament de Salut
<b>Santiago Lamarca, Olga</b>	Farmacèutica	SDR a Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre, ASPCAT
<b>Torà Borredà, Eduard</b>	Farmacèutic	SDR a Barcelona, ASPCAT
<b>Viayna i Ornos, M. Pilar</b>	Farmacèutica	SDR a Barcelona, ASPCAT
<b>Juscafresa Estarriola, Josefina</b>	Veterinària	SDR a Girona, ASPCAT
<b>Riera Puñet, Lluís</b>	Tecnòleg aliments, químic	SAIA SL

## Col·laboradors

Aguilar Mármol, Carme

Almirall Hill, Mercè

Altès Català, Àngel

Bonet Alarcón, Cristina

Canals Rosell, Albert

Casas Roca, Yolanda

Casanova Acha, José Luis

Castro Sot, Pilar

Chacón Villanueva, Susana

Echevarría, Ana

Estruch, Roger

García García, Gemma

García Trigo, Adela

Higuera Puértolas, Miguel

Llorens, Alba

Macià Rieradevall, Assumpta

Marin Bosquet, Josep Ramon

Martí Ciruelos, Carlos

Martín Sánchez, Emilio M.

Mayo, Mónica

Molist Badiola, Carolina

Portolés Gordillo, Cristina

Reyes Llobet, Marta

Roca Alberch, Anna

Roca Pigem, Mireia

Romano Córdoba, Mònica

Roselló Pardo, Josep

Saltor, Mònica

San Vicente Galparsoro, Carles

Sánchez Fibla, Sònia

Sánchez Pérez, Mònica

Sellés Valls, Montserrat

Serres Provinciale, Meritxell

Surra Albareda, Meritxell

Valero Muñoz, Natalia

Vilarnau Moncusí, Anna

ASPCAT: Agència de Salut Pública de Catalunya

SDR: Subdirecció Regional

SPS: servei de Protecció de la Salut

## 2. Introducció

La comunitat de pràctica (CoP) «Avenços tecnològics aplicats a la inspecció» es va constituir l'any 2015 i ha treballat dues temporades consecutives.

Els nostre **objectiu** ha estat elaborar propostes encaminades a augmentar la qualitat i l'eficiència del procés d'inspecció, millorar la comunicació i la informació que es dona a la persona inspeccionada, i incrementar el grau de satisfacció de totes les parts implicades en el procés d'inspecció. Aspectes que creiem que fins aquest moment no s'havien abordat.

Per tal d'aconseguir-ho, ens vam marcar les línies de treball següents:

- Detectar les necessitats de les diferents parts implicades en el procés d'inspecció.
- Avaluar les eines que s'utilitzen actualment a l'ASPCAT, en altres departaments i administracions i en l'empresa privada, per tal de valorar les oportunitats de millora.

Els membres de la Comunitat tenim clar que la digitalització en l'Administració no ha de servir només per continuar fent el mateix que fem ara però de manera digital, sinó que és una oportunitat que cal aprofitar per optimitzar els processos. L'estudi de la millora del procés d'inspecció és tan important que creiem que l'ha d'abordar la mateixa organització. Si no fos així, podria ser objecte de treball d'una altra comunitat de pràctica.

### Línia de treball 1. Detectar les necessitats de les diferents parts implicades en el procés d'inspecció

Dels tres actors principals en el procés d'inspecció, és a dir, la part inspeccionada, la part inspectora i l'organització, vam decidir prioritzar les necessitats de la part inspectora.

En els darrers intents d'actualització tecnològica (PDA el 2007 i bolígraf electrònic el 2012) que l'ASPCAT havia dut a terme, mai s'havia demanat l'opinió al cos inspector, malgrat que eren els que havien d'utilitzar aquestes eines tecnològiques i malgrat que són els actors principals dels quals deriva la feina de gran part del personal de l'ASPCAT. En el cas dels bolígrafs digitals, tot i que escanejaven l'acta i estructuraven les dades que després s'introduïen en el sistema, els membres del cos inspector continuaven havent d'escriure l'acta a mà, i per tant no s'obtenia cap avantatge que els facilités la feina. Ben al contrari, el procés d'inspecció s'alentia i es feia més feixuc.

Considerant que aquests intents d'actualització tecnològica no havien prosperat perquè no estaven cobrint les necessitats del cos inspector de l'ASPCAT, vam decidir fer una enquesta a tot el personal d'aquest cos per veure quines necessitats tenien i què valorarien més en una eina tecnològica (maquinari i programari). També vam demanar-los que valoressin el sistema d'informació actual, el SIAPS.

En el punt 3 es recullen les dades de l'enquesta feta al cos inspector durant l'últim trimestre de 2016.

Agraïm la col·laboració de tots els inspectors i inspectores de l'ASPCAT que van contestar a l'enquesta de manera anònima, motiu pel qual no els podem fer constar nominalment com a col·laboradors d'aquest producte final.

També agraïm al Servei d'Estratègia i Coordinació de Polítiques de Salut Pública la col·laboració de facilitar-nos els correus electrònics dels inspectors de l'ASPCAT, i a l'equip de gestió del coneixement haver gestionat l'enviament dels qüestionaris.

Línia de treball 2. Avaluar les eines que s'utilitzen actualment a l'ASPCAT, en altres departaments i administracions i en l'empresa privada, per tal de valorar les oportunitats de millora

En aquesta línia de treball, vam decidir dissenyar una enquesta que recollís bàsicament dades qualitatives per conèixer com estan treballant altres organitzacions, departaments i empreses privades que també duen a terme inspeccions com a part de les seves activitats.

Per captar aquesta informació qualitativa, vam optar per passar un qüestionari als diferents contactes que teníem els membres i col·laboradors de la comunitat de pràctica en empreses o organitzacions que fan inspeccions.

En el punt 4 es recullen els resultats d'aquesta enquesta efectuada durant els mesos de gener i febrer de 2017.

## 3. Enquesta al cos inspector de l'ASPCAT

### 3.1. Metodologia

Es va portar a terme un estudi mitjançant la realització d'una enquesta al col·lectiu inspector de la Secretaria de Salut Pública.

El Departament de Salut va facilitar les dades corresponents al personal inspector de la Secretaria de Salut Pública que va participar en l'estudi.

#### Treball de camp

Es va fer una prova pilot adreçada a un grup de 6 professionals, amb les enquestes elaborades expressament per a l'estudi, per tal de valorar la comprensió i la facilitat de resposta. Els comentaris i les aportacions es van incorporar en l'enquesta final.

Per crear l'enquesta es van incloure 20 preguntes de valoració que identificaven necessitats en tres blocs: inspecció i redacció d'actes/protocols; comunicacions, i sistemes d'informació. Les valoracions comprenien puntuacions que anaven d'un mínim d'1 a un màxim de 10. Es va limitar el valor «10» a un màxim de cinc vegades per obligar a prioritzar necessitats. A més a més, es van afegir cinc preguntes complementàries per identificar altres aspectes relacionats amb les eines inspectores.

El temps mitjà de resposta va ser aproximadament de 5 minuts.

El qüestionari es va enviar durant el mes d'octubre de 2016, i les respostes es van rebre fins a principis del mes de desembre de 2016. El canal de comunicació va ser el correu electrònic corporatiu, en el qual s'informava breument dels objectius de l'estudi i es facilitava l'enllaç d'accés al formulari web, per facilitar el registre i l'estructuració de les respostes.

#### Anàlisi de les dades

Es va dur a terme una anàlisi quantitativa de les preguntes a les quals havia contestat el col·lectiu de professionals i es van valorar les respostes a les preguntes obertes plantejades.

L'annex I conté el qüestionari de l'enquesta al cos d'inspecció de l'ASPCAT.

### 3.2. Participació

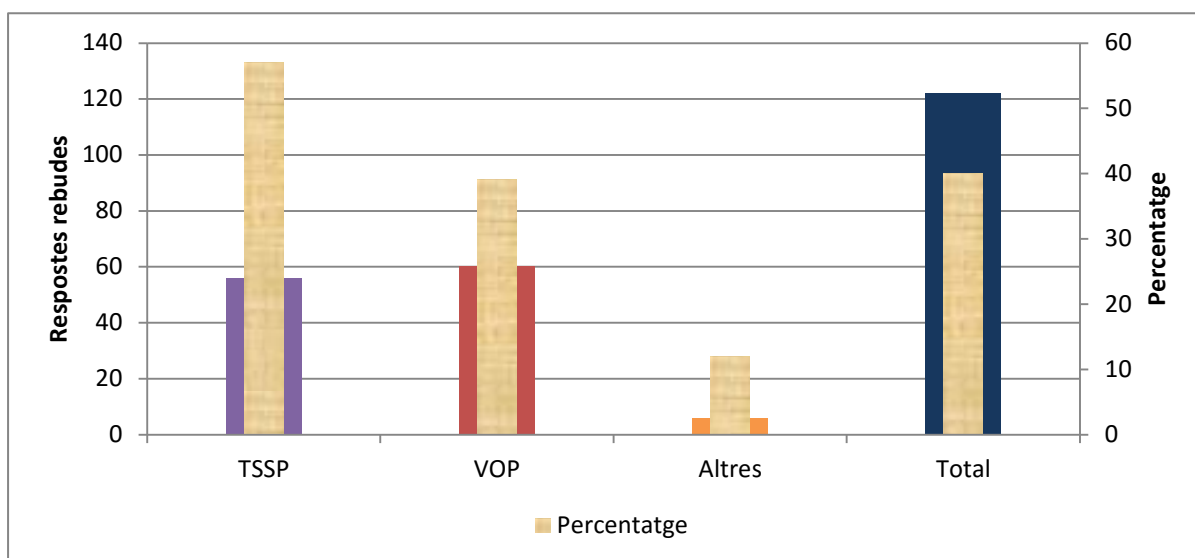
Es va enviar l'enquesta a 303 inspectors i inspectores de l'ASPCAT:

- 154 veterinaris/àries oficials de partit (VOP)
- 98 titulats/ades superiors de Salut Pública (TSSP)
- 51 altres (professionals amb el diplomate de Salut Pública, farmacèutics/farmacèutiques titulars, titulats/ades superiors de Biologia i Química)

El total de respostes rebudes, 122, va significar una participació del 40,3% del personal inspector de l'ASPCAT.

### Participació per col·lectiu inspector

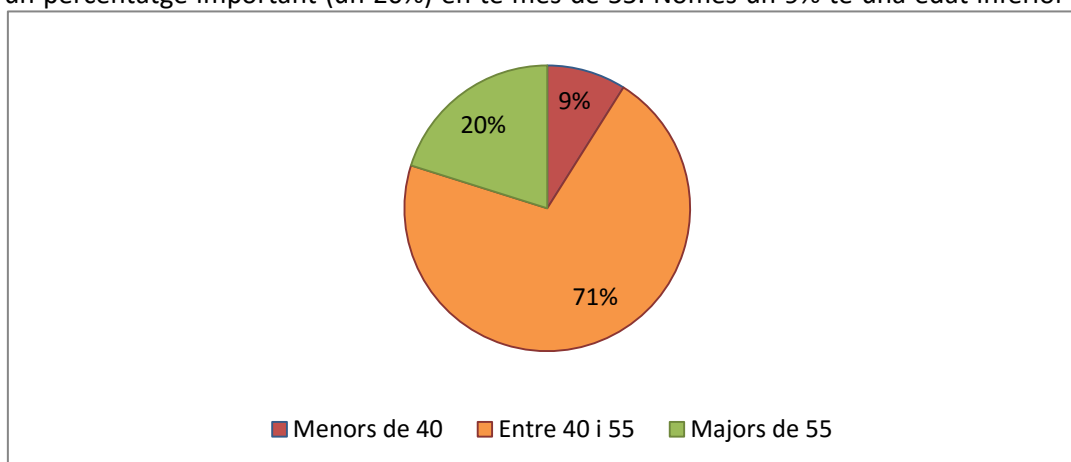
S'observa que el col·lectiu que percentualment ha participat més en l'enquesta ha estat el TSSP, del qual ha respost un 57%. El col·lectiu VOP hi ha participat en un percentatge més petit, un 39%, tot i que el nombre de respostes rebudes és similar (56 de TSSP davant de 60 de VOP). També hi han participat, en menys grau, altres col·lectius inspectors (6 respostes en total).



Valor absolut i percentatge de participació per col·lectiu inspector.

### Participació per franja d'edat

La majoria de les persones que han contestat a l'enquesta té una edat d'entre 40 i 55 anys (el 71%), i un percentatge important (un 20%) en té més de 55. Només un 9% té una edat inferior als 40 anys.



Participació per franja d'edat.

### 3.3. Resultats

#### 3.3.1. Valoració de les 20 necessitats identificades en el qüestionari

Les 20 necessitats identificades en el qüestionari es van agrupar en tres blocs:

##### Inspecció i redacció d'actes/protocols

- N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar *in situ*.
- N2. Que les dades de l'empresa es completin automàticament en l'acta i els protocols.
- N3. Poder copiar la part que interressi d'actes o protocols anteriors en la nova acta.
- N4. En emplenar el protocol, que es completin automàticament les «no conformitats», editables, en l'acta.
- N5. Poder adjuntar fotos a l'acta i que quedin identificades amb dia/hora.
- N6. Tenir accessibles des de l'aplicació tots els protocols (alimentaris i ambientals) actualitzats.
- N7. Que l'equip no pesi gaire.
- N8. Que la pantalla no sigui inferior a 15".
- N9. Que es pugui fer servir en llocs on no hi hagi una taula de suport.

##### Comunicacions

- N10. Tenir Internet en el moment de la inspecció.
- N11. Tenir accés a l'expedient de l'activitat en el moment de la inspecció.
- N12. Tenir accés *in situ* a l'acta, protocols o altra documentació d'inspeccions anteriors.
- N13. Casella per poder georeferenciar l'empresa quan estàs *in situ*.
- N14. Canal de comunicació per a consultes ràpides i a llarg termini amb experts per tot Catalunya.

##### Sistemes d'informació

- N15. Bases de dades actualitzades per tipus de producte per validar els resultats analítics.
- N16. Base de dades actualitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció (notes organització, programes, protocols, etc.).
- N17. Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc.
- N18. Poder tancar l'actuació i fer l'actuació administrativa en la mateixa pantalla, i que s'arxivi o enviï automàticament al validador designat.
- N19. Que la identificació de les empreses sigui per NIF i escollint l'adreça industrial, i que l'aplicació busqui en les diferents bases de dades (RSIPAC i CEAPS).
- N20. Que es generi una base de dades amb la programació anual segons la darrera visita, programes, Procer, risc, etc.



## Valoració mitjana de cadascuna de les necessitats identificades en el qüestionari

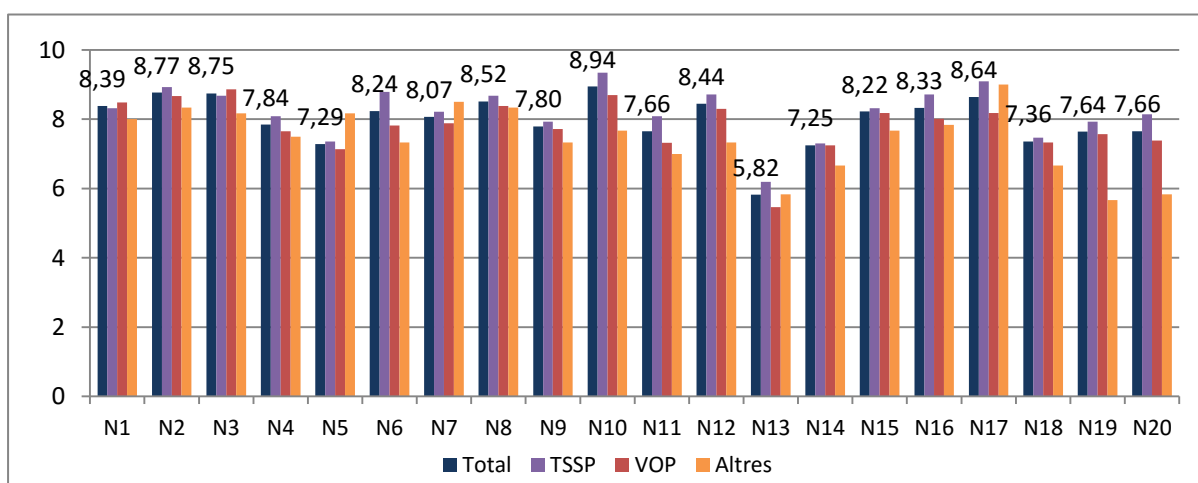
### Resultats del total del cos inspector

Totes les necessitats plantejades han obtingut una mitjana de valoració per sobre de 5, i 19 de les 20 necessitats tenen una valoració mitjana superior a 7.

Les necessitats següents han aconseguit una valoració superior a 8:

- N10. Tenir Internet en el moment de la inspecció. (8,94)
- N2. Que les dades de l'empresa es completin automàticament en l'acta i els protocols. (8,77)
- N3. Poder copiar la part que interressi d'actes o protocols anteriors en la nova acta. (8,75)
- N17. Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc. (8,64)
- N8. Que la pantalla no sigui inferior a 15". (8,52)
- N12. Tenir accés *in situ* a l'acta, protocols o altra documentació d'inspeccions anteriors. (8,44)
- N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar *in situ* (8,39)
- N16. Base de dades actualitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció. (8,33)
- N6. Tenir accessibles des de l'aplicació tots els protocols (alimentaris i ambientals) actualitzats. (8,24)
- N15. Bases de dades actualitzades per tipus de producte per validar els resultats analítics. (8,22)
- N7. Que l'equip no pesi gaire. (8,07)

Destaca la baixa valoració de la necessitat 13 (casella per poder georeferenciar l'empresa quan està *in situ*), amb un 5,82, en comparació de totes les altres.



Valoració mitjana de cada necessitat pels diferents col·lectius i el total d'inspectors.

Resultats per col·lectius inspectors

Les 5 necessitats amb una mitjana de valoració més elevada segons els diferents col·lectius inspectors es distribueixen d'acord amb la taula següent. Les mitjanes obtingudes es mostren entre parèntesis.

	TSSP	VOP	Altres
1a	N10 (9,34)	N3 (8,87)	N17 (9,0)
2a	N17 (9,09)	N10 (8,70)	N7 (8,50)
3a	N2 (8,93)	N2 (8,67)	N2 (8,33)
4a	N12 (8,71)	N1 (8,48)	N8 (8,33)
5a	N16 (8,71)	N8 (8,38)	N3 i N5 (8,17)

Entre les 5 necessitats més valorades, TSSP i VOP comparteixen l'N10 (Internet) i l'N2 (dades de l'empresa completades automàticament).

Les altres tres necessitats més valorades pels TSSP són:

- N17. Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc.
- N12. Tenir accés *in situ* a l'acta, protocols o altra documentació d'inspeccions anteriors.
- N16. Base de dades actualitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció (notes organització, programes, protocols...).

Per als VOP, les altres tres necessitats més valorades són:

- N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar *in situ*.
- N3. Poder copiar la part que interressi d'actes o protocols anteriors en la nova acta.
- N8. Que la pantalla no sigui inferior a 15".

En el col·lectiu Altres, entre les 5 necessitats més valorades n'apareixen dues que no havien sortit en els altres col·lectius:

- N5. Poder adjuntar fotos a l'acta i que quedin identificades amb dia-hora.
- N7. Que l'equip no pesi gaire.

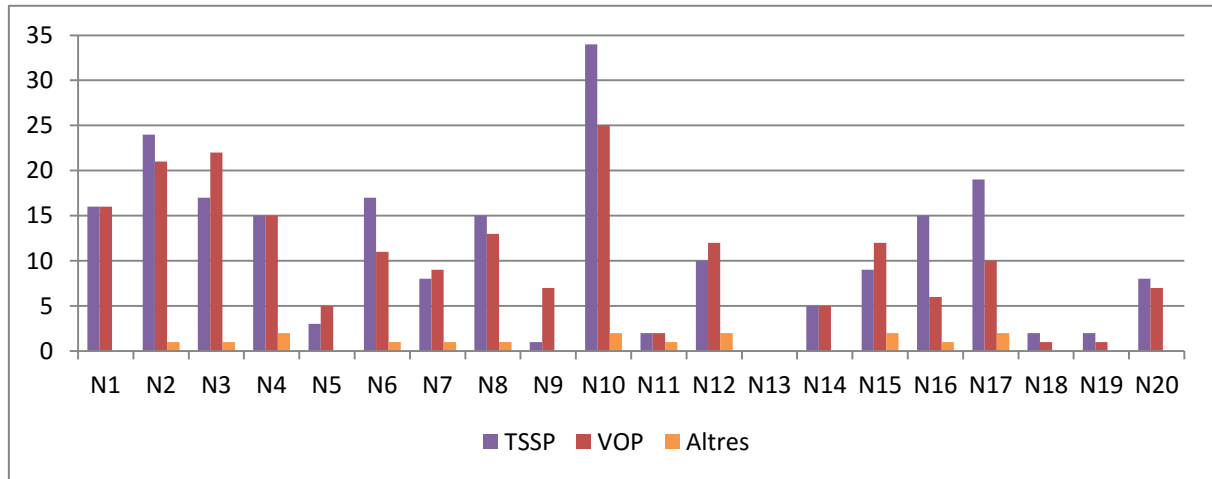
**Nombre de valoracions «10» atorgades a cada necessitat**Resultats del total del cos inspector

La puntuació «10» estava limitada a 5 vegades per persona enquestada. Les necessitats que han obtingut més «10» en les valoracions han estat:

- N10. Tenir Internet en el moment de la inspecció. (61)
- N2. Que les dades de l'empresa es completin automàticament en l'acta i els protocols. (46)
- N3. Poder copiar la part que interressi d'actes o protocols anteriors en la nova acta. (40)
- N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar *in situ*. (32)
- N4. En emplenar el protocol, que es completin automàticament les «no conformitats», editables, en l'acta (32).

### Resultats per col·lectius inspectors

Entre els col·lectius TSSP i VOP el comportament és molt similar: els 2 col·lectius coincideixen en quatre de les 5 necessitats a les quals han assignat més «10»: N10, N2, N3 i N1.

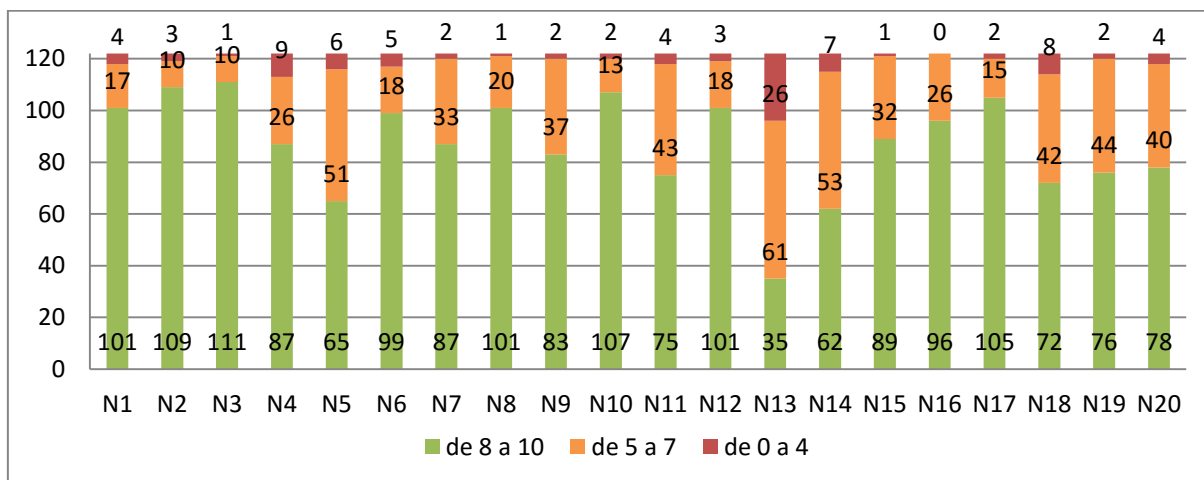


Nombre de «10» assignats a cada necessitat per col·lectiu inspector.

La diferència més notable entre aquests dos col·lectius està en el nombre de valoracions «10» de la necessitat 17 (Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc.), que obté 19 vegades aquesta valoració entre el personal TSSP, mentre que entre el personal VOP només n'obté 10 i s'escapa de les cinc primeres posicions. El contrari, però més esmorteït, passa amb la necessitat 4 (En emplenar el protocol, que es completin automàticament les «no conformitats», editables, en l'acta), que obté 15 valoracions «10» en cada col·lectiu, però que en el cas de VOP se situa la cinquena mentre que en el col·lectiu TSSP queda fora de les 5 primeres.

### Valoracions per rang de cada necessitat

Hem agrupat les valoracions en tres rangs: suspens (de 0 a 4); aprovat (de 5 a 7) i excel·lent (de 8 a 10). Per cada necessitat hem comptabilitzat el nombre de valoracions que rep de cada rang. Els resultats corresponen al conjunt del cos inspector.



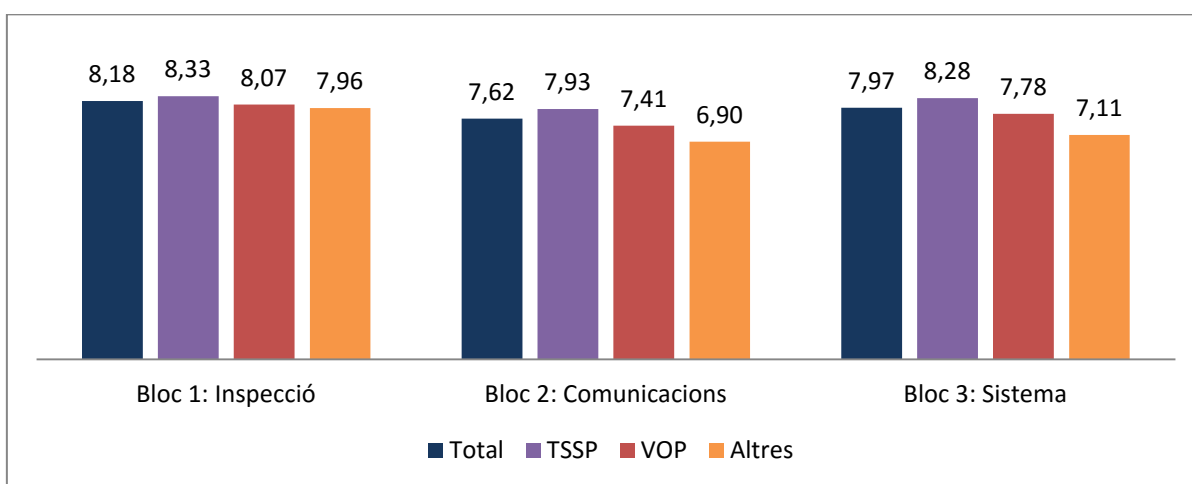
Valoracions per rang que rep cada necessitat.

Les 4 necessitats amb més valoracions en el rang d'excel·lent han estat l'N3, l'N2, l'N10 i l'N17, i coincideixen amb les 4 necessitats que han rebut mitjanes de valoració més elevades pel total del col·lectiu inspector.

L'N13 és la que rep més valoracions en la franja del suspens.

### Valoració mitjana dels blocs de necessitats

Les necessitats més valorades han estat les relacionades amb el bloc «Inspecció i redacció d'actes/ protocols». Tanmateix, per part dels TSSP també s'ha puntuat molt alt el bloc «Sistema», a tan sols 4 dècimes del bloc «Inspecció».



Valoració mitjana dels blocs de necessitats per col·lectiu i total d'inspectors.

### Necessitats segons el tipus d'indústria

El 91% dels enquestats consideren que aquestes necessitats són per a totes les indústries que inspeccionen, sense discriminar per la naturalesa o mida de l'empresa.

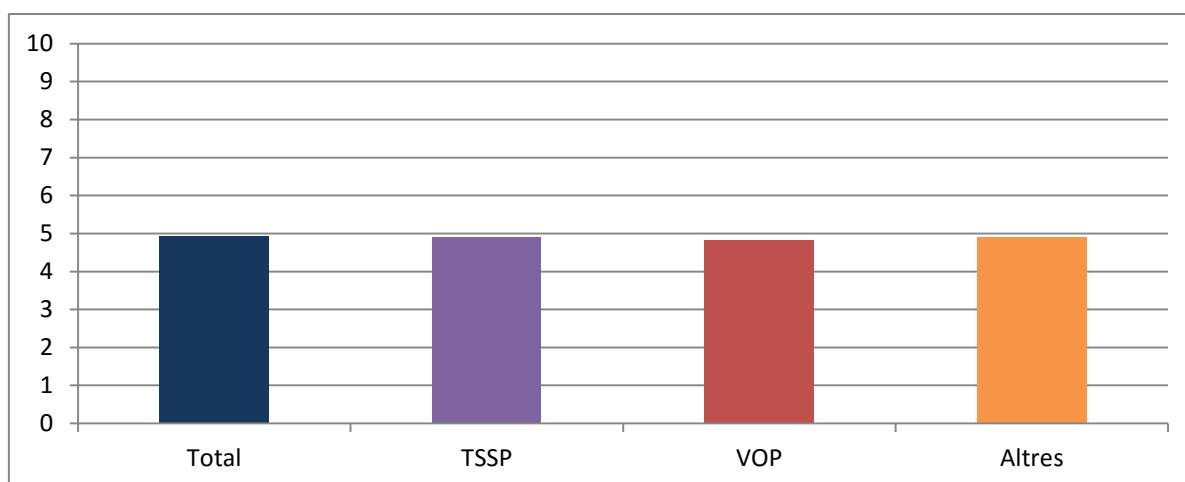
#### 3.3.2. Altres necessitats identificades pels enquestats

A banda de les 20 necessitats per les quals es preguntava, es va oferir una pregunta oberta per tal que el personal inspector identificués altres necessitats.

Només dues persones van identificar dues necessitats més: «disposar de bona velocitat de connexió» i «disposar d'impressora».

#### 3.3.3. Valoració del sistema d'informació actual (SIAPS)

La mitjana de valoració del SIAPS no arriba a 5 en cap col·lectiu, ni en la mitjana global.



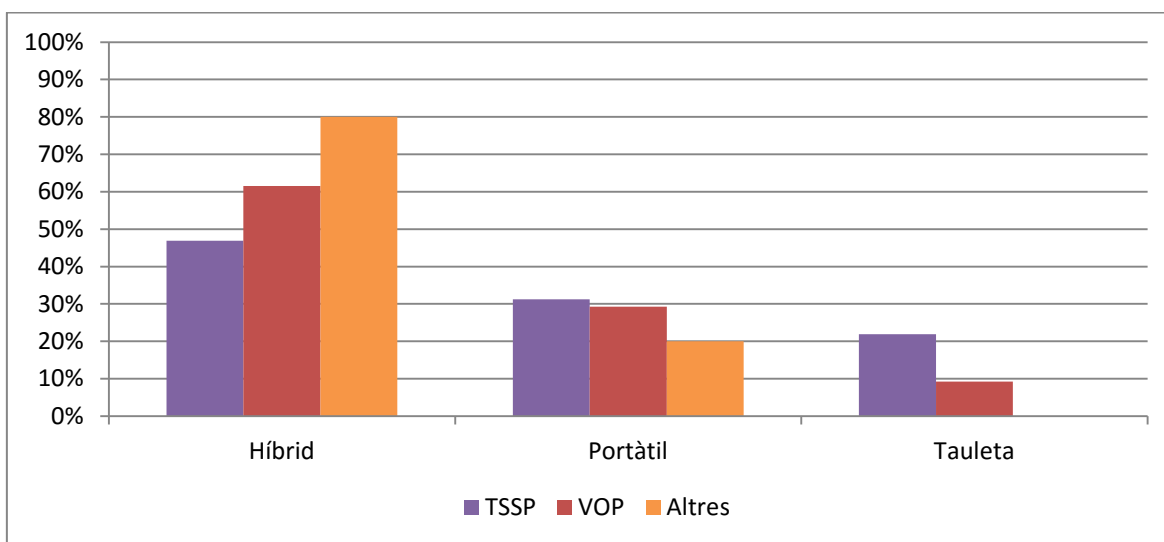
Valoració mitjana assignada al SIAPS.

#### 3.3.4. Preferències d'eina TIC

La preferència d'eina TIC s'inclina majoritàriament per l'opció «Híbrid», tant en els tres perfils del personal inspector com per grups d'edat. Aquesta preferència és independent de si actualment disposen d'ordinador a l'oficina o no.

En global, el 55,2% del cos inspector manifesta la seva preferència per l'opció «Híbrid» (combinació d'ordinador i tauleta), mentre que les opcions «Portàtil» i «Tauleta» representen el 29,9% i el 14,9%, respectivament.

Per col·lectius, la preferència per l'«Híbrid» és més marcada en Altres, seguit dels VOP i, finalment, dels TSSP, que són els que més valoren les altres eines proposades.

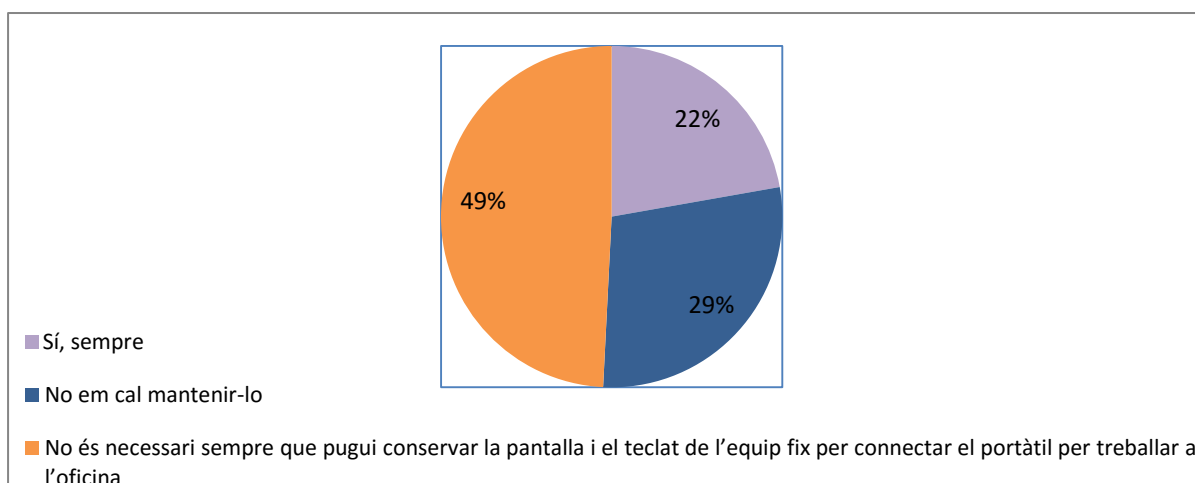


Elecció d'eina tecnològica pels diferents col·lectius inspectors.

### Disponibilitat d'ordinador a l'oficina

El 52% dels enquestats manifesten que tenen ordinador propi assignat a l'oficina.

D'aquest grup, el 71% del col·lectiu inspector consideren que amb la nova eina tecnològica cal mantenir l'ordinador a l'oficina o, com a mínim, el teclat i la pantalla.



Respostes a la pregunta: «Consideres que amb la nova eina cal mantenir el teu ordinador a l'oficina?».

## 4. Enquesta als contactes

### 4.1. Metodologia

Es va fer una segona enquesta dirigida al col·lectiu inspector d'altres entitats privades i públiques.

El qüestionari es va enviar a contactes de membres de la CoP i es va penjar al fòrum de l'Administració local «Salut pública local en xarxa».

### Treball de camp

Les preguntes estaven relacionades amb les eines utilitzades per recollir dades durant la inspecció, amb el buidatge d'aquestes dades al sistema de l'organització i amb els mètodes de comunicació dels resultats a la part inspeccionada. Constava d'un total de 14 preguntes i el temps mitjà de resposta va ser aproximadament de 4 minuts.

Durant els mesos de gener i febrer del 2017 es va enviar als contactes un correu electrònic en què s'adjuntava el formulari PDF amb el qüestionari, i es va penjar al fòrum. Les parts enquestades retornaven, via correu electrònic, el formulari emplenat per explotar-ne les dades posteriorment.

### Anàlisi de les dades

Principalment, s'ha fet una anàlisi qualitativa per mostrar el conjunt del procés en els casos que s'han trobat més avançats tecnològicament.

S'ha fet una anàlisi quantitativa dels paràmetres més rellevants per conèixer les tendències existents.

En algunes ocasions s'ha diferenciat el caràcter de l'organisme (privat o públic).

L'annex II conté el qüestionari de l'enquesta als contactes.

### 4.2. Participació

Van respondre a l'enquesta 36 persones de 29 organitzacions diferents. Les dades repetides, qüestionaris als quals han contestat diferents persones d'una mateixa organització, es van excloure.

## Organitzacions que van contestar a l'enquesta

Quatre empreses privades (EP)

- Aqueron Control, SL (entitat de revisió)
- Seguretat Alimentària i de l'Aigua, SL (SAIA) (consultoria en seguretat alimentària)
- Eurofins (laboratori en el sector de l'alimentació i pinsos, amb serveis de consultoria en seguretat alimentària)
- Entidad Nacional de Acreditación (ENAC)

Set altres departaments de la Generalitat i altres administracions (ADAA) (no s'hi inclou l'Administració local):

- Serveis Territorials d'Ensenyament
- Agència Catalana de l'Aigua
- Departament de Territori i Sostenibilitat
- Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació
- Sanidad Exterior. Administración General del Estado
- Agència Catalana del Consum
- Inspecció de Treball de Catalunya. Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

Divuit organismes de l'Administració local (AL):

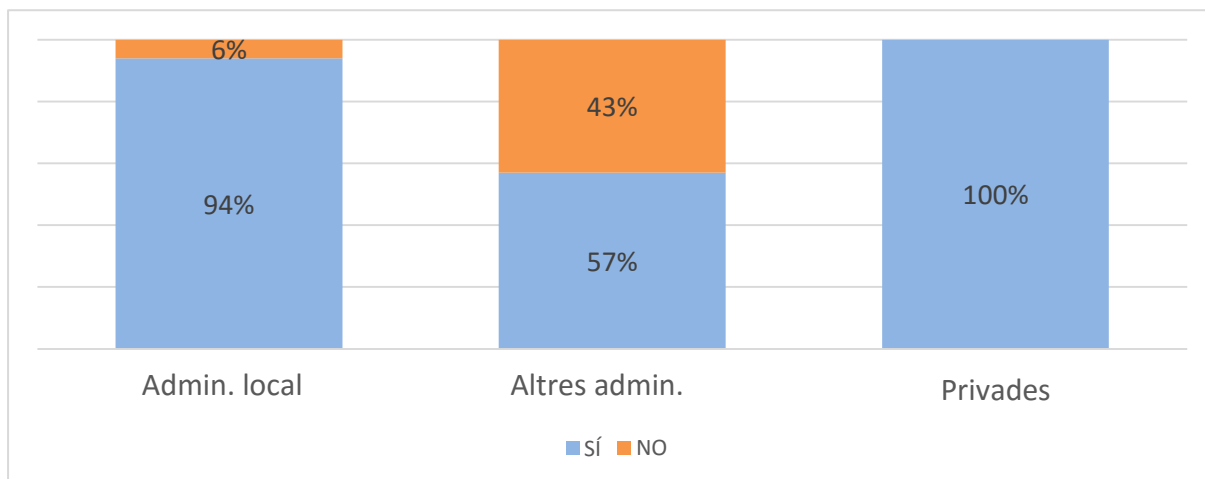
- Agència de Salut Pública de Barcelona
- Diputació de Barcelona
- Dipsalut. Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona
- Ajuntament de Vic
- Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat
- Corporació de Salut del Maresme i la Selva (consorci sanitari públic)
- Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló
- Ajuntament de Cornellà
- Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
- Ajuntament de Barberà del Vallès
- Ajuntament de Manresa
- Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
- Ajuntament del Prat de Llobregat
- Ajuntament de Badalona
- Ajuntament d'Igualada
- Ajuntament de Granollers
- Ajuntament de Sabadell
- Ajuntament de Gavà



### 4.3. Resultats

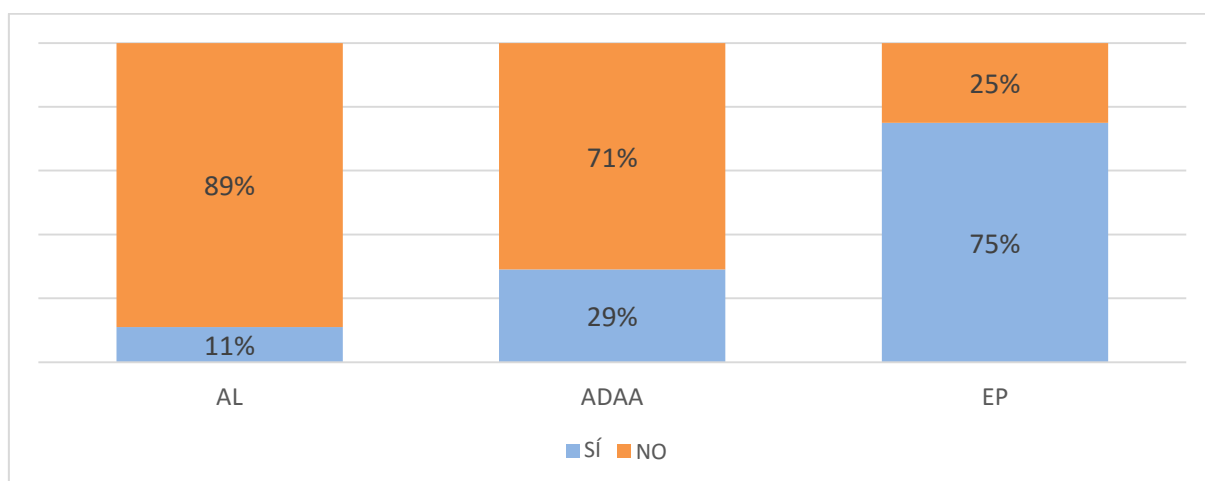
#### Utilització de protocol

Majoritàriament se segueix un protocol o llista de verificació a l'hora de fer la inspecció. Destaca la utilització d'aquesta eina en les empreses privades sense excepció i en la gran majoria de l'Administració local.



#### Ús d'eina tecnològica per recollir dades en el protocol

Un total de 5 dels 29 organismes que han participat en l'enquesta utilitzen una eina tecnològica per recollir dades en el protocol. Aquesta eina és una tauleta o un híbrid. D'aquests 5, 3 corresponen a l'empresa privada, 1 a l'Administració local i 1 al grup Altres departaments de la Generalitat i altres administracions.



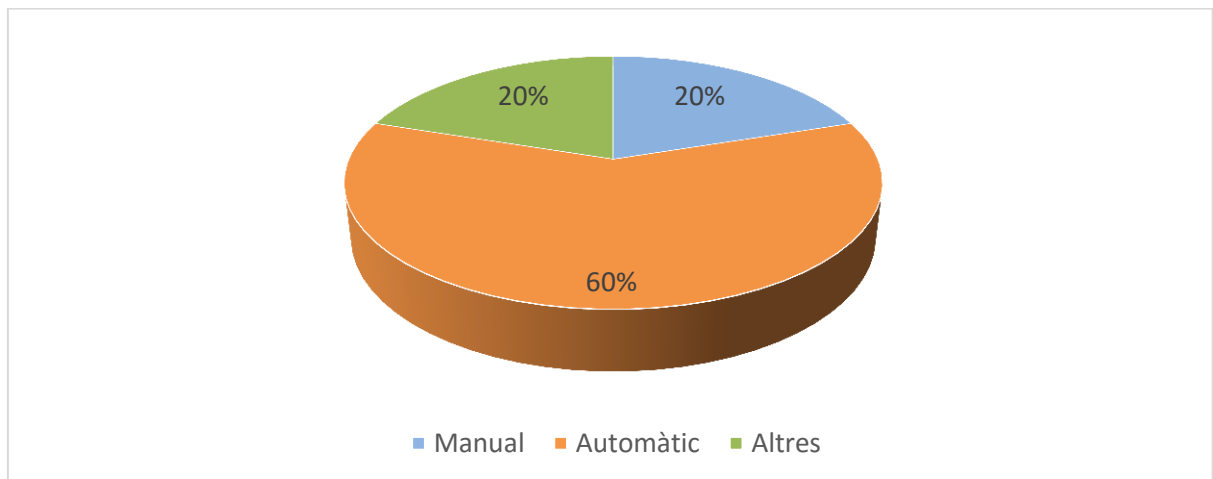
### Ús d'eina tecnològica únicament en redactar el document

Hi ha 5 organitzacions, totes de l'Administració pública, que recullen les dades durant la inspecció en format paper, ja sigui amb protocol, llista de verificació o notes, però que redacten l'informe o acta amb ordinador. 2 d'aquestes redacten l'acta o informe just després de la visita, i 3 la redacten una vegada arriben a les seves oficines.

### Buidatge de les dades

Pel que fa al buidatge de les dades, només es mostren les dades de les 5 organitzacions que emplen el protocol o llista de verificació amb una eina tecnològica, atès que són les úniques que ofereixen la possibilitat de buidar les dades automàticament o a mà.

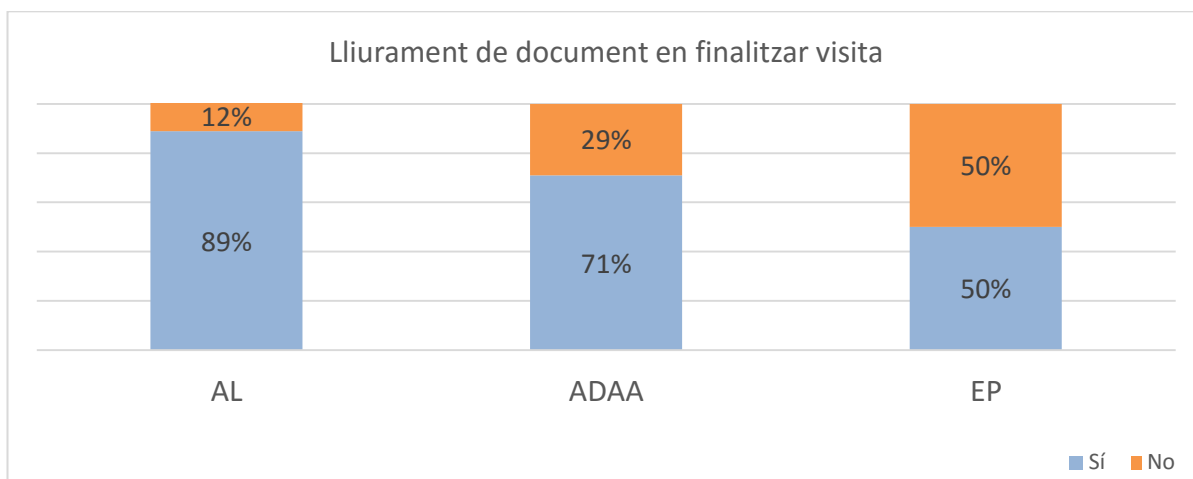
La tendència en aquests casos és que el buidatge es faci automàticament.



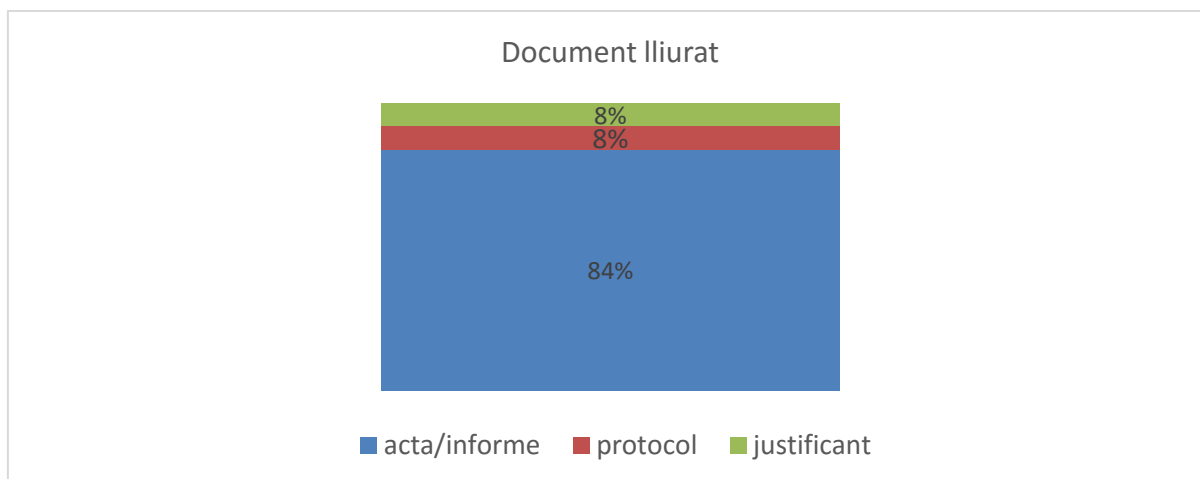
La resposta «Altres» correspon a les organitzacions que no fan un buidatge de les dades dins del seu procés. Envien el protocol o llista de verificació per correu electrònic perquè formi part d'un expedient més complet.

### Lliurament de document en finalitzar la visita

Un 83% dels organismes (24/29) lliuren algun document durant la visita.



Dels 24 organismes que lliuren algun document, la majoria entreguen una acta o informe, mentre que la resta lliuren només el protocol o un justificant de citació o segons el qual s'ha passat la inspecció.



En contrast, del total de 10 organitzacions que utilitzen alguna eina tecnològica (tauleta, híbrid, ordinador), ja sigui en el moment d'emplenar el protocol durant la inspecció o per redactar l'informe, només el 40% deixen algun document durant la visita.

## Tipus d'informació lliurada en finalitzar la visita

Pel que fa a la informació que es comunica, en l'Administració local sovint es redacten en el mateix escrit «no conformitats» i «mesures correctores». Això no passa en les altres administracions ni en l'empresa privada, en què majoritàriament (77%) s'escriuen només no conformitats. En aquests dos grups només en una ocasió s'escriuen mesures correctores i no conformitats.



## Signatura de la persona inspeccionada

La part inspeccionada signa sempre, a excepció de 3 casos, 2 del grup Altres departaments i Altres administracions i 1 del grup Empreses privades.

## Els processos més tecnològics

Considerant que l'ús de protocol o llista de verificació és una tendència clara i estesa en tots els organismes, mitjançant la taula següent es presenten els processos dels 5 organismes que utilitzen una eina tecnològica (tauleta o híbrid) per emplenar-los.

ORGANISMES QUE EMPLENEN EL PROTOCOL AMB UNA EINA TECNOLÒGICA							
	Recollida dades protocol	Buidatge dades al sistema	Document que lliuren durant la visita	Informació en el document lliurat durant la visita	Signatura de la persona inspeccionada	Eina emprada per redactar l'acta o informe	Lliurament de la informació a posteriori
1	TAULETA	A mà	Informe	NC + MC	Sí, al paper	A mà <i>in situ</i>	-
2	HÍBRID	Automàtic	No	-	No signa	Ordinador a l'oficina	Notificació electrònica. Opcional: correu electrònic, correu tradicional
3	TAULETA	Automàtic	No	-	Sí, a la tauleta	Ordinador a l'oficina	Correu electrònic i pàgina web
4	TAULETA	Automàtic	No	-	No signa	Ordinador a l'oficina	Correu electrònic
5	HÍBRID	Altres: no fan buidatge	Informe	NC	Sí, al paper. Impressora de la persona inspeccionada	Híbrid <i>in situ</i>	Plataforma informàtica

	Administració pública
	Empresa privada

En alguns casos hem trobat que el procés canvia si no hi ha no conformitats o si calen actuacions d'efecte immediat, com ara retirades de productes. El que s'ha introduït a la taula és el cas més habitual en les inspeccions efectuades per l'ASPCAT; per tant, inspeccions en què es detecten no conformitats i en què no calen actuacions de manera immediata.

En cada etapa del procés en la qual hi pot haver una tecnologia implicada hem utilitzat els colors verds, groc i vermell per distingir el grau de tecnologia aplicada en aquella etapa, tenint en compte que el vermell és cap grau de tecnologia, el groc és un grau intermedi i el verd és un grau alt.

També hem distingit quins processos tenen lloc en l'Administració pública i quins en l'empresa privada, ja que considerem que els requeriments de tractament de les dades des del punt de vista estadístic pot ser diferent.

Una vegada revisada la taula en què es resumeixen els 5 processos d'organismes que utilitzen una eina tecnològica per emplenar el protocol, es conclou que els organismes 2, 3 i 4 són els que fan servir més la tecnologia durant la inspecció. En aquests casos, el buidatge de les dades al sistema és automàtic i no es lliura cap document a la persona inspeccionada just després de la inspecció. La documentació que recull el resultat de la inspecció es lliura posteriorment, per via electrònica, i per notificació electrònica en el cas de l'organisme que pertany a l'Administració, el qual pot adoptar altres vies de comunicació complementàries.

## 5. Discussió

### 5.1. Enquesta al cos inspector

- El fet que només un 9% del personal inspector de l'ASPCAT que contesten al qüestionari tinguin menys de 40 anys és, molt probablement, un reflex de l'envelliment d'aquest col·lectiu. Encara que no és objecte d'aquesta CoP, queda palès que el relleu generacional no s'està portant a terme.
- Totes les necessitats identificades en el qüestionari al cos inspector han obtingut una valoració alta. Per això, creiem necessari canviar o millorar les eines i processos d'inspecció dins de l'ASPCAT.
- Les necessitats relacionades amb el sistema d'informació més valorades pel cos inspector han estat:
  - N2. Que les dades de l'empresa es completin automàticament en l'acta i els protocols.
  - N3. Poder copiar la part que interressi d'actes o protocols anteriors en la nova acta.
  - N17. Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc.
  - N12. Tenir accés *in situ* a l'acta, protocols o altra documentació d'inspeccions anteriors.
  - N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar *in situ*.
  - N16. Base de dades actualitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció.
  - N6. Tenir accessibles des de l'aplicació tots els protocols (alimentaris i ambientals) actualitzats.
  - N15. Bases de dades actualitzades per tipus de producte per validar els resultats analítics.
  - N4. En emplenar el protocol, que es completin automàticament les «no conformitats», editables, en l'acta.

Cap d'aquestes necessitats queda coberta amb el sistema d'informació actual, el SIAPS. Creiem que és probablement per aquest motiu, i perquè en molts casos implica un alentiment dels processos lligats a la inspecció, que no aprova l'avaluació feta pel cos inspector.

S'hauria d'estudiar sempre curosament com poden afectar les modificacions que s'introdueixen en el procés per tal que no tinguin una repercussió negativa en cap de les parts implicades.

- Tot i que els diferents perfils de necessitats s'assemblen molt entre els diferents col·lectius, el col·lectiu TSSP tendeix a donar més importància als recursos que els permeten trobar informació per resoldre les qüestions tècniques, mentre que el col·lectiu VOP es decanta més cap als recursos que els permeten agilitzar el tractament i la recuperació de dades administratives, o les generades per ells. La tendència del col·lectiu Altres no està tan definida, i hi tenen un gran pes la comoditat i les prestacions pel que fa a l'equip. Aquest comportament podria ser conseqüència de les diferents tipologies d'inspecció que porta a terme cada col·lectiu.

- El fet que la connexió a Internet durant la inspecció sigui la necessitat valorada amb més «10», i també la que obté una mitjana de valoració més alta del cos inspector, creiem que és reflex de la necessitat de tenir, en el moment de la inspecció, accés a informació extensa i actualitzada: normatives, bases de dades en línia, guies, etc.
- Redactar l'acta o informe des d'un ordinador a l'oficina amb Internet cobreix 7 de les 12 necessitats més valorades, i en redueix 2. En canvi, si es redacta l'acta a l'establiment visitat amb ordinador sense Internet només es cobreixen 4 de les 12 necessitats, i 2 quedarien cobertes si es fa una previsió abans d'anar-hi.

Les 12 necessitats més valorades	Redacció de l'acta a l'oficina amb ordinador amb Internet	Redacció de l'acta a l'establiment amb equip portàtil sense Internet
N10. Tenir Internet en el moment de la inspecció	Sí	No
N2. Que les dades de l'empresa es completin automàticament en l'acta i els protocols	No	No
N3. Poder copiar la part que interessi d'actes o protocols anteriors en la nova acta	Sí	p*
N17. Sistema dins de l'aplicació que permeti validar autoritzacions, límits, etc. per poder donar resposta a l'instant a preguntes dels protocols sobre aromes, additius, ROESP, biocides, etc.	R*	No
N8. Que la pantalla no sigui inferior a 15"	Sí (si equip adequat)	Sí (si equip adequat)
N12. Tenir accés <i>in situ</i> a l'acta, protocols o altra documentació d'inspeccions anteriors	Sí	p*
N1. Poder portar el text de l'acta preescrit i poder-lo editar <i>in situ</i>	Sí	Sí
N16. Base de dades actualitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció	No	No
N6. Tenir accessibles des de l'aplicació tots els protocols (alimentaris i ambientals) actualitzats	Sí	Sí
N15. Bases de dades actualitzades per tipus de producte per validar els resultats analítics	R*	No
N7. Que l'equip no pesi gaire	Sí (no cal portar equip que pesi gaire)	Sí (si l'equip és l'adequat)
N4. En emplenar el protocol, que es completin automàticament les «no conformitats», editables, en l'acta	No	No

\* P (parcialment): requereix una preparació prèvia.

\* R: es redueix la necessitat pel fet de disposar d'Internet.

Si l'ordinador disposa d'Internet durant la visita, s'estarien cobrint les mateixes necessitats que si es redacta l'acta a l'oficina, tot i que la manca de temps o d'un espai adequat poden fer disminuir la qualitat de l'acta o informe final.

- La necessitat de disposar d'una casella que permeti georeferenciar l'empresa *in situ* (N13) és la que obté una puntuació més baixa, probablement perquè es tracta més aviat d'una necessitat de l'organització, per tenir els diferents objectes de control dibuixats en un mapa, i no és una necessitat del col·lectiu inspector en la seva tasca diària.
- El cos inspector s'inclina per una eina de tipus «híbrid» (combinació d'ordinador i tauleta), independentment de si tenen assignat un ordinador a l'oficina actualment.

El fet que un 48% dels professionals de l'ASPCAT que responen a l'enquesta manifestin que no tenen ordinador assignat a l'oficina, tot i la necessitat creixent de treballar a l'oficina amb ordinador (entrada de dades al sistema, participació en grups de treball, elaboració d'informes, propostes d'expedient, preparació d'inspeccions i auditories...), creiem que pot ser un obstacle per acomplir les tasques assignades.

## 5.2. Enquesta als contactes

- Amb l'ús d'eines tecnològiques s'observa una tendència a la baixa a deixar documents a la persona inspeccionada en el moment de la visita. Sembla que la incorporació de la tecnologia és un factor que contribueix a no deixar cap document en el moment de la visita.
- Dels processos revisats, el que incorpora més tecnologia fa servir un protocol o llista de verificació a la tauleta per recollir la informació durant la visita, amb un buidatge automàtic de les dades al sistema d'informació de l'organització i el lliurament electrònic posterior de l'informe o acta. Creiem que això els permet optimitzar els processos per l'estalvi de temps que suposa, l'estalvi de paper i la millora de la qualitat de l'informe elaborat. A més, permet accedir a Internet mentre es redacta l'acta o informe a l'oficina.

Aquest procediment s'està fent servir actualment en un organisme públic. Sembla adequat fixar-nos en els seus processos que també estan lligats al control oficial.

- Pel que fa al tipus d'informació lliurada a la persona inspeccionada, la tendència és escriure només «no conformitats» i no afegir-hi «mesures correctores».



### 5.3. Identificació d'altres tasques necessàries per millorar el procés d'inspecció

S'han identificat diferents tasques que poden ser objecte d'altres grups de treball dins de l'organització o de properes CoP:

- Estudiar i avaluar el procés d'inspecció per determinar quins processos es poden automatitzar o, fins i tot, eliminar, i com es pot millorar l'eficiència.
- Conèixer les necessitats de la part inspeccionada durant el procés d'inspecció i la percepció que té dels serveis que li prestem actualment, o com els qualifica.
- Conèixer les necessitats de les diferents parts implicades en el procés d'inspecció dins de la mateixa organització, i com s'adequa a aquestes necessitats el sistema actual.
- Estendre l'enquesta a contactes a altres organitzacions dins i fora del territori nacional per cercar possibles oportunitats de millora que ja s'estiguin utilitzant en altres administracions o empreses.
- Estudiar els nous processos optimitzats amb avenços tecnològics i donar-los validesa jurídica.

## 6. Conclusions

1. El sistema d'informació actual de l'ASPCAT no dona cobertura a les necessitats més valorades pel cos inspector. S'ha evidenciat la necessitat de canviar d'eines i millorar els processos.
2. La part inspectora considera clau disposar de:
  - a. connexió a Internet durant el procés d'inspecció,
  - b. un bon programari que eviti la introducció reiterada de la informació i automatitzi els processos per estalviar temps,
  - c. bases de dades que permetin consultes per tal de millorar la qualitat de les inspeccions.
3. Dels processos revisats, el que incorpora la tecnologia per aconseguir més eficiència utilitza:
  - un protocol o llista de verificació a la tauleta per recollir la informació durant la visita,
  - un buidatge automàtic de les dades al sistema d'informació de l'organització, i
  - el lliurament electrònic posterior de l'informe o acta.
4. Tenint en compte que la feina que duen a terme els inspectores i inspectores de l'ASPCAT és la base a partir de la qual treuen les dades altres treballadors i treballadores de l'ASPCAT, es conclou que els esforços d'invertir en un equip, un programari i una optimització dels processos lligats a la inspecció redundarien en una millora de l'eficiència global de la feina que desenvolupa l'Agència.

## 7. Annex I. Qüestionari de l'enquesta al cos inspector de l'ASPCAT

Comunitat de pràctiques *Avenços tecnològics aplicats a la inspecció*. ASPCAT. Departament de Salut. 2016

Enquesta per valorar les necessitats dels inspectors durant el procés d'inspecció

On desenvolupes les tasques de control oficial?

- A l'ASPCAT com a VOP  
 A l'ASPCAT com a TSSP  
 Com a tècnic/a municipal  
 Altres: (emplenar)

Instruccions:

Valora cada ítem de l'1 al 10 (1 pel que menys valors i 10 pel que valors més important com a necessitat a cobrir per l'eina tecnològica)

No pots donar la mateixa puntuació més de 4 vegades. Hi ha 18 ítems en total.

Inspecció: redacció d'actes/protocols	
Possibilitat de portar Mesures Correctores o part de l'acta preescrita i poder editar el text in-situ per modificar/ampliar el que calgui	<input type="text"/>
Que les dades de l'empresa (raó social, industrial, nom comercial, adreces i telèfons de contacte...) s'omplin automàticament a l'acta i protocols només posant la identificació de l'empresa. Que només hagi d'escriure si hi ha modificacions	<input type="text"/>
Tenir accés a l'expedient de l'activitat: plànols, llicència, comunicació, declaració responsable en matèria de seguretat alimentària	<input type="text"/>
Tenir accés in-situ a actes, protocols actualitzats o altra documentació d'inspeccions anteriors	<input type="text"/>
Poder copiar la part que t'interessi d'actes i protocols anteriors a la nova acta	<input type="text"/>
Que en omplir el Protocol es posin directament les No conformitats a l'acta, amb possibilitat d'editar l'acta per fer modificacions/ puntualitzacions si escau	<input type="text"/>
Possibilitat d'adjuntar fotos a l'acta i que aquestes quedin marcades amb dia-hora	<input type="text"/>
Que l'equip no pesi molt	<input type="text"/>
Que la pantalla permeti treballar còmodament (no inferior a 15")	<input type="text"/>
Inspecció: comunicacions	
Que quan les preguntes d'un Protocol fan referència a: 1.additius, aromes i enzims , 2.laboratoris, biocides, registre ROESP... poguessis validar al moment si estan autoritzats, els límits per tipus de producte... (consulta directa a bases de dades actualitzades per tipus de producte: EFSA/ Ministerio/ ASPCAT)	<input type="text"/>
Tenir comunicació a Internet (per tal de poder consultar mentre fas la inspecció actualització ROESP/ biocides/ additius/ correu electrònic/ bases de dades pròpies...)	<input type="text"/>
Casella que permeti georeferenciar l'empresa amb un clic quan estàs in-situ	<input type="text"/>
Canal de comunicació que permeti consultes a persones expertes en temes concrets per tota Catalunya (mateix criteri). Per consultes ràpides i per consultes a llarg termini. (Com per ex. Un sistema de Missatgeria Instantània)	<input type="text"/>
Sistema	
Base de dades actualitzada per tipus de producte per poder validar els resultats microbiològics, químics o de micotoxines en un producte alimentari	<input type="text"/>
Base de dades comú, consultable, actualitzada i organitzada amb la documentació de referència per cada tipus d'inspecció (notes de l'organització/ normativa/ programes/ protocols/ guies/ productes CoPs./ FAQs...)	<input type="text"/>
Que quan acabis de fer una actuació puguis posar al moment i al mateix lloc l'actuació administrativa necessària i tancar-la i s'envii directament al programa d'explotació de dades (sense cap altre pas entremig necessari)	<input type="text"/>
Que, automàticament, segons el tipus d'actuació i l'actuació administrativa generada, el sistema envii l'actuació al validador que l'organització hagi estimat oportú, sense haver-lo de seleccionar cada cop l'inspector en funció d'aquests criteris	<input type="text"/>
Que la identificació de les empreses a l'aplicatiu sigui posant el NIF i escollint domicili industrial (l'aplicatiu ja el buscarà a RSIPAC i a CEAPS)	<input type="text"/>
Que l'eina tecnològica et generi una base de dades amb la Programació anual dels establiments que tens assignats, en funció de les freqüències mínimes dels Programes d'aquell any, la data de la darrera visita, històric de l'establiment (PROCER/ PROCART/ classificació torres/...) i si hi ha No conformitats greus per revisar	<input type="text"/>
Altres	
Hi ha alguna altra necessitat que creguis important que hauria de cobrir l'eina tecnològica al moment de la inspecció? Valora-la de l'1 al 10	
<b>Necessitat</b>	<b>Valor</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Aquestes necessitats són per totes les indústries que inspecciones?	
<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	
Valora el sistema d'informació actual SIAPS en funció de si cobreix les teves necessitats. Valora de l'1 al 10 (1 poc i 10 molt)	
Quina eina tecnològica o sistema creus que et podria ajudar en la teva feina? <input type="checkbox"/> Portàtil	
<input type="checkbox"/> Tablet <input type="checkbox"/> Tablet + ordinador fix <input type="checkbox"/> Hibrid (tablet amb teclat) <input type="checkbox"/> Altres (especificar) <input type="text"/>	

Envia Respostes

## 8. Annex II. Qüestionari de l'enquesta als contactes

**ENQUESTA RECOLLIDA INFORMACIÓ:**

Nom:

Correu electrònic:

Empresa:

Treballes a una administració?

SI  NO

Com funcionari  laboral

1. Quin tipus d'eina utilitzeu per recollir dades durant la visita o la inspecció?

Protocol o checklist que està en format paper

Protocol o checklist des d'una tablet

Agafant notes a un paper o libreta

Altres - Descriu:

2. Com es buiden aquestes dades al sistema de l'organització (tractament de les dades)?

Buidatge automàtic del protocol al sistema

Entrant les dades a mà al sistema

Altres - Descriu:

3. Lliureu a l'inspeccionat algun tipus de document just després de la visita, abans de marxar de l'empresa?

SI  NO

Pels que diguin que SI:

\*Quina documentació deixeu?

Una acta

Un informe

Protocol

Res

Altres - Descriu:

\*Amb quina informació?

No conformitats

Mesures correctores si escau

Només es deixa constància que s'ha fet la visita

\*Com redacteu aquesta informació?

A mà

Amb ordinador

Tablet

Altres - Descriu:

\*Deixeu

L'original

Una còpia

Altres - Descriu:

4. Feu signar a l'inspeccionat?

SI  NO

(Pels que contestin SI) Signen: l'informe o acta  el protocol  Altres

Com?

Al paper

Directament a la tablet

Altres - Descriu:

5. Si no lliureu l'acta o informe complet al moment: Com feu arribar l'informe o acta completa a l'inspeccionat?

Per correu electrònic

Per correu ordinari

Per correu administratiu (certificat/ notificació)

Altres - Descriu:

6. Feu servir diferents sistemes per lliurar el resultat de la inspecció segons la mida de l'empresa?

SI  NO

Pels que diguin que SI - Descriu:

VOLS REBRE CÒPIA DEL PRODUCTE FINAL? SI  NO

VOLS CONSTAR COM A COL-LABORADOR ? SI  NO

**Envia formulari** **Reinicia formulari**