



Ajuntament
de Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE SUPORT PER
IMPLANTAR COMUNICACIÓ CLARA A LA OFICINA VIRTUAL
DE TRÀMITS**

ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3.	DESCRIPCIÓ I ABAST DEL PROJECTE.....	3
3.1.	Reestructuració i redacció de la informació de tramitació.....	3
3.2.	Revisió dels formularis de tramitació	4
3.3.	Habilitació de l'equip en Comunicació Clara (tallers de formació).....	5
4.	EQUIP DE TREBALL	5
5.	CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	6
5.1.	Lloc de prestació del servei.....	6
5.2.	Horari de prestació del servei	6
5.3.	Model de comunicació i seguiment	7
6.	QUALITAT DEL SERVEI	7
6.1.	Compliment de la planificació.....	7
6.2.	Grau de comprensió del productes lliurats.....	7
6.3.	Grau de satisfacció amb els tallers de formació	9
6.4.	Avaluació i mesures correctores.....	10

1. INTRODUCCIÓ

L'Oficina virtual de tràmits' (OVT), és l'espai de la Seu electrònica on es troba la informació de com es poden fer els tràmits municipals pels diferents canals d'atenció, i des d'on es pot tramitar telemàticament.

Dins de l'Oficina Virtual, la ciutadania, els professionals i les empreses tenen disponible un espai personal on poden consultar la informació de la seva relació amb l'Ajuntament de Barcelona (empadronament, tributs, multes, tràmits fets o en curs...).

Actualment hi ha disponibles informació de 421 tràmits municipals, dels quals es poden fer telemàticament 264.

L'Ajuntament de Barcelona ofereix també canals de comunicació telefònics (010) i presencials (Oficines d'atenció ciutadana) per dur a terme tràmits municipals.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és un servei per millorar la claredat de la informació i la usabilitat dels formularis de tramitació, que s'estructura en 3 àmbits:

1. **Reestructuració i redacció de la informació de tramitació de l'OVT** pels diferents canals d'atenció, aplicant la 'Guia d'estil de la informació de l'Oficina Virtual de Tràmits' i la 'Guia de comunicació clara de l'Ajuntament de Barcelona' per tal d'assegurar-ne la comprensió i garantir una comunicació clara amb la ciutadania.
2. Revisió de literals, estructura de camps i ajuts contextuais dels formularis de tramitació de l'OVT.
3. **Habilitació de l'equip** de processos en la redacció d'informació de tramitació i elaboració de formularis amb comunicació clara.

3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL PROJECTE

L'empresa adjudicatària, per dur a terme el servei, haurà de treballar en col·laboració, i sota la supervisió, de l'equip responsable del projecte de la Direcció d'Informació i Atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.

Aquest equip responsable del projecte implicarà les persones de l'organització, responsables en diferents graus i nivells dels tràmits municipals, per mitjà d'entrevistes o reunions.

En concret, s'encarregaran els següents serveis a l'empresa adjudicatària:

3.1. Reestructuració i redacció de la informació de tramitació

Es treballarà per grups de tràmits del mateix àmbit o tràmits relacionats, per tal d'entendre i abordar millor el context. La selecció del grup de tràmits la facilitarà l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.

Inclou les següents activitats:

- Fer un anàlisi de l'agrupació de tràmits (del mateix àmbit o tràmits relacionats) per avaluar la claredat i comprendre el contingut:
 - Recerca d'informació addicional sobre els tràmits (enllaços als webs corporatius, tríptics, normativa, bases, etc.).
 - Convocar entrevistes o reunions amb les persones especialistes en cada àmbit per fer l'anàlisi i elaborar una diagnosi: conèixer la vinculació entre les àrees de l'Ajuntament i els tràmits, identificar terminologia i conceptes comuns, comprendre el context de la tramitació dins de l'Ajuntament, etc.
 - Pot ser que de l'anàlisi es proposi una reestructuració dels tràmits, com pot ser la fusió de 2 o més tràmits.
- Reestructuració i redacció de la informació de cadascun dels tràmits del grup (tots els canals) aplicant els criteris de comunicació clara un cop detectades les fortaleeses i les bones pràctiques, així com les àrees de millora específiques dels serveis analitzats a través de la diagnosi inicial.
 - La proposta de contingut ha de seguir la 'Guia d'estil de la informació de l'Oficina Virtual de Tràmits' i la 'Guia de comunicació', les quals es facilitaran a l'empresa adjudicatària en el moment de l'inici del contracte.
 - En funció del perfil de l'equip de treball i la seva especialitat lingüística, es podrà partir de la versió original en castellà o en català per fer l'anàlisi i la nova proposta de contingut.
- Coordinació amb l'equip de projecte per la revisió de la proposta (2 rondes de canvis).
- En els tràmits que per la seva importància l'equip de projecte de l'Ajuntament ho determini, es farà també una sessió de treball amb usuaris (ciutadans o treballadors de l'Ajuntament no coneixedors del tràmit) per validar la comprensió de la informació.
- Traducció al castellà o català del contingut definitiu.
- Cronograma o calendari detallat d'execució i de lliurament.

3.2. Revisió dels formularis de tramitació

Inclou les següents activitats:

- Fer un estudi individual per formulari per avaluar la claredat i comprendre el contingut, que ha de ser coherent amb la informació de tramitació. En tot cas, la revisió dels formularis sempre estarà lligada a la revisió de la informació del tràmit corresponent.
 - Elaboració de la diagnosi, per mitjà d'entrevistes o reunions.
- Proposta de millora de l'organització de dades dels formularis, dels literals de cada camp (títol i descripció) així com dels ajuts contextuais dels formularis.
 - La proposta de millora ha de seguir la 'Guia d'estil de formularis de l'Oficina Virtual de Tràmits', la qual es facilitarà a l'empresa adjudicatària en el moment de l'inici del contracte.
 - En funció del perfil de l'equip de treball i la seva especialitat lingüística, es podrà partir de la versió original en castellà o en català per fer l'anàlisi i la nova proposta de contingut.
- Coordinació amb l'equip de projectes per la revisió de la proposta (2 rondes de canvis).
- En els tràmits que per la seva importància l'equip de projecte de l'Ajuntament ho determini, es farà també una sessió de treball amb usuaris (ciutadans o treballadors de l'Ajuntament no coneixedors del tràmit) per validar la comprensió del formulari.
- Traducció al castellà o català del contingut definitiu.
- Cronograma o calendari detallat d'execució i de lliurament.

3.3. Habilitació de l'equip en Comunicació Clara (tallers de formació)

Tramesa del coneixement a l'equip de la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana per tal que incorporin la metodologia de Comunicació Clara a l'actualització dels continguts, tant en castellà com en català

Es preveu fer un programa de formació continua que es facin entre 6 - 8 tallers de formació a l'any. Inclou les següents activitats:

- Elaboració d'un programa de formació que cobreixi els diferents aspectes de la Comunicació clara mitjançant tallers i material formatiu.
- Elaboració de material formatiu específics dels tallers de formació basats en casos reals que s'estiguin treballant (informació de tramitació, formularis i impresos en paper).
- Realització d'entre 6 i 8 tallers a l'any en Comunicació clara.
- Cronograma o calendari detallat d'execució i de lliurament.

4. EQUIP DE TREBALL

Per la prestació dels serveis descrits a la clàusula 3 serà necessari destinar 3 posicions amb els següents perfils i funcions:

Responsable del contracte	
Funcions	➤ Direcció, coordinació i el seguiment del servei contractat, des del punt de vista tècnic, econòmic i de timing, així com fer d'interlocutor entre l'empresa i l'Ajuntament de Barcelona. ➤ Participar en reunions periòdiques de coordinació o específiques de projecte. ➤ Definir i planificar el calendari, fases i els recursos necessaris per dur a terme cada encàrrec en els terminis previstos. Garantir el compliment dels calendaris presentats i aprovats. ➤ Coordinar i fer seguiment de l'evolució del servei en termes de projectes en curs, persones implicades en cada projecte i hores dedicades, així com la valoració de costos mensuals. ➤ Establir indicadors de mesura per tal de determinar si les tasques i/o fases es desenvolupen segons el previst. ➤ Reportar de forma periòdica a l'Ajuntament sobre l'evolució dels diferents encàrrecs, així com de les seves incidències o particularitats. ➤ Verificar la documentació final a lliurar. ➤ Garantir la qualitat del servei proporcionat. ➤ Elaborar programa de formació.

2 Redactors de continguts web	
Funcions	➤ Identificació de fonts d'informació. ➤ Transformació i redacció de continguts informatius de l'Oficina Virtual de Tràmits i formularis de tramitació (en català o castellà). ➤ Col·laborar amb els diferents agents implicats en la tramitació per integrar els continguts. ➤ Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de redacció, coherència o comprensió. ➤ Realitzar les modificacions pertinents dels continguts. ➤ Reportar l'evolució del desenvolupament de continguts i les seves possibles incidències. ➤ Elaboració dels continguts formatius. ➤ Realització dels tallers formatius.

Traductor i corrector	
Funcions	➤ Traducció al castellà o català dels continguts informatius de l'Oficina Virtual de Tràmits i formularis de tramitació. ➤ Correcció ortogràfica i gramatical. Realitzar el control de qualitat per comprovar, verificar i resoldre errades de redacció, coherència o comprensió. ➤ Realitzar les modificacions pertinents dels continguts. ➤ Reportar l'evolució del desenvolupament de la traducció i les seves possibles incidències.

5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Lloc de prestació del servei

La prestació del servei es realitzarà a les dependències de l'empresa adjudicatària o a on aquesta determini. Les instal·lacions hauran de complir amb tots els requisits estipulats per la normativa vigent. Els tècnics es desplaçaran a dependències municipals, a requeriment de l'Ajuntament de Barcelona, per assistir-hi a reunions bimestrals i/o a demanda. En tots els casos dietes i despeses de desplaçament aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5.2. Horari de prestació del servei

El servei es durà a terme de dilluns a divendres de 9 a 18 hores. L'empresa adjudicatària podrà organitzar l'horari que consideri més convenient per a la bona execució del servei tenint en compte els objectius i fites que es fixin amb l'Ajuntament de Barcelona i procurant la conciliació laboral i familiar.

5.3. Model de comunicació i seguiment

S'hauran de proporcionar els informes de seguiment cada dues setmanes, en les dates assenyalades pel responsable del contracte de l'Ajuntament de Barcelona.

En aquestes reunions s'haurà de presentar l'estat de les tasques del projecte i la planificació dels dos mesos següents a la data de la reunió convocada.

També s'ha de presentar de manera obligatòria una memòria mensual dels serveis realitzats, que incorporarà els informes anteriors amb la informació acumulada per a tot el contracte i un apartat de problemes dels serveis més rellevants, propostes de millora dels serveis i conclusions.

L'empresa adjudicatària elaborarà actes de les reunions de seguiment i dels lliuraments parcials de la feina, que seran lliurades a la direcció del projecte en els cinc dies següents a la data de la reunió realitzada.

És obligació del contractista presentar aquesta informació en suport electrònic tramès via correu electrònic en la periodicitat acordada.

6. QUALITAT DEL SERVEI

La qualitat del servei s'avaluarà en base a:

- Grau de compliment de la planificació.
- Grau de comprensió del productes lliurats: Continguts informatius, formularis.
- Grau de satisfacció amb els tallers de formació.

En el plec administratiu es detallen els supòsits específics de manca de qualitat del servei que poden donar lloc a l'Ajuntament de Barcelona a optar per la resolució del contracte.

6.1. Compliment de la planificació

Grau de compliment de la planificació acordada.

A les reunions de seguiment quinzenals i a la memòria mensual de seguiment s'hauran de detallar les incidències que puguin provocar endarreriments o desviacions en la planificació acordada.

En tot cas, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de mesures correctores per resoldre aquestes incidències a l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona.

De comú acord entre l'empresa adjudicatària i l'equip de direcció de l'ajuntament es determinaran quins incompliments s'imputaran al projecte i quins correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'anàlisi de responsabilitats.

6.2. Grau de comprensió del productes lliurats

Per tal d'avaluar el resultat final dels serveis resultants de l'objecte del contracte, la Direcció de Projecte de l'Ajuntament de Barcelona podrà dur a terme tests d'usuari amb l'objectiu de comprovar la qualitat del servei.

La planificació i el desenvolupament del procés tindrà en compte els següents aspectes:

1. Definició del contingut a analitzar:
 - La selecció de tràmits pot ser ajustada de comú acord entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de projecte de l'ajuntament de Barcelona.
 - Es farà una valoració inicial amb el contingut original i una valoració final després de l'entrega.
2. Construcció d'una enquesta de valoració:
 - Test d'entre 3 i 6 preguntes sobre la informació del tràmit, per assegurar la seva correcta comprensió.
 - També es sol·licitarà la valoració de la persona enquestada sobre els següents aspectes:
 - Claredat de la informació
 - Has trobat la informació que necessitaves amb facilitat?
 - Es destaca la informació important?
 - Trobes que hi ha informació que no és d'utilitat?
 - Aquesta enquesta pot ser ajustada de comú acord entre l'empresa adjudicatària i la Direcció de projecte de l'ajuntament de Barcelona.
3. Determinar els grups que faran les enquestes
 - En els tests d'usuari es comptarà amb la participació dos perfils diferenciats com a mostra representativa de les persones usuàries:
 - Personal municipal expert en tramitació (3 persones).
 - Persones que no tinguin cap relació amb tràmits administratius (7 persones), internes o externes a l'organització municipal.
4. Anàlisi de la informació recollida
 - El càlcul per obtenir la puntuació global per test serà el següent:
 - El resultat del test d'informació dels tràmits tindrà un pes d'un 50%.
 - El resultat de l'enquesta de valoració tindrà un pes d'un 50%.
 - S'obtindrà una valoració mitjana quantitativa a partir de totes les respostes dels usuaris en les dues versions:
 - Versió original.
 - Versió final del contingut.

Un cop analitzats els resultats, on es compararà la puntuació mitjana obtinguda en les dues versions, s'establirà el grau de qualitat d'acord amb aquests criteris establerts per la Direcció del projecte de l'Ajuntament de Barcelona:

- **La puntuació de la versió final augmenta en més d'un 20%:** es considerarà que el servei compleix amb la qualitat mínima esperada.

- **La puntuació de la versió final no augmenta o aquest increment és igual o inferior a un 20%:** es considera que no es compleix amb la qualitat del servei.

6.3. Grau de satisfacció amb els tallers de formació

Per tal d'avaluar els tallers de formació, en finalitzar l'acció formativa tant els alumnes com els formadors respondran a un qüestionari d'avaluació. Aquest qüestionari és comú per totes les formacions que es duen a terme a la Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana i es valoren el següents aspectes, amb una puntuació de l'1 al 5:

- Qüestionari d'avaluació pels alumnes:
 - La coordinació del curs, com l'horari i la durada.
 - Resultats finals: es valora si el contingut compleix les expectatives de l'alumnat.
 - Metodologia emprada pel formador.
 - Actitud del formador a l'aula respecte l'alumnat.
 - Valoració global del curs.
 - Observacions i suggeriments.
- Qüestionari d'avaluació pels formadors:
 - La coordinació del curs, com l'horari i la durada.
 - L'assoliment dels objectius del curs.
 - Actitud del grup.
 - Desenvolupament del programa del curs.
 - Valoració global del curs.
 - Observacions i suggeriments.

S'analitzaran els resultats dels qüestionaris i s'obtindrà una valoració mitjana (entre 1 i 5) del curs. S'establirà el grau de qualitat d'acord amb aquests criteris establerts per la Direcció del projecte de l'Ajuntament de Barcelona:

- **La puntuació mitjana del curs és superior o igual a 3:** es considerarà que el servei compleix amb la qualitat esperada.

En tot cas, s'analitzaran els camps d'observacions i suggeriments per incorporar millores al propers tallers i adaptar la metodologia a les necessitats de l'alumnat.

- **La puntuació mitjana del curs és inferior a 3:** es considera que no es compleix amb la qualitat del servei.

S'analitzaran els camps d'observacions i suggeriments per avaluar si l'argument justifica la mala valoració. Es tindran en compte també per incorporar millores als propers tallers i per adaptar la metodologia a les necessitats de l'alumnat.

6.4. Avaluació i mesures correctores

L'Ajuntament de Barcelona avaluarà periòdicament la qualitat del servei prestat en les àrees descrites en el plec de prescripcions tècniques i aquelles que formen part de la proposta de l'empresa adjudicatària.

En el cas que es produïssin anomalies a la baixa en la qualitat de servei, l'equip de projecte de l'Ajuntament de Barcelona i de l'empresa adjudicatària, establiran les mesures correctores per recuperar els índex de qualitat.

En el plec administratiu es detallen els supòsits específics de manca continuada de qualitat del servei que poden donar lloc a l'Ajuntament de Barcelona a optar per la resolució del contracte.