



**Ajuntament
de Barcelona**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES del contracte de serveis per a la creació i implantació d'un model de gestió de la planificació de la cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

Gerència d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Codi contracte....

Exp

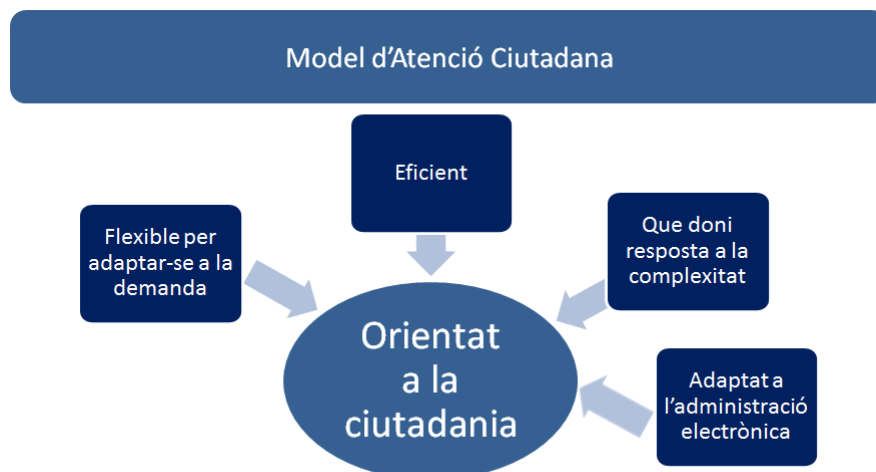
1. MARC REFERENCIAL

1.1. L'atenció ciutadana a l'Ajuntament

- **L'atenció ciutadana té un marcat caràcter de prioritat a l'Ajuntament de Barcelona.** És en aquest entorn que la Direcció d'Atenció Ciutadana exerceix la seva activitat de servei a la ciutadania.
- La Direcció d'Informació i Atenció Ciutadana és la responsable del **sistema de canals i mitjans** a través dels quals l'Ajuntament dóna resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.
- Un d'aquestes canals és el de l'**atenció presencial**.
- **El 1993 s'implanta el model d'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)** polivalent com a punt de referència únic de la ciutadania en la seva relació presencial amb l'Ajuntament. El 2004 es reforça aquest model amb la creació de la Direcció d'Atenció Ciutadana, de la qual passen a dependre les Oficines d'Atenció Ciutadana.
- El juny de 2016 es va aprovar la **Mesura Govern per millorar els serveis d'atenció ciutadana 2016-2018**. Amb aquesta Mesura, especialment en l'atenció presencial, es van reforçar els recursos humans i millorar les instal·lacions, així com els equips i sistemes informàtics.
- Entre les línies de treball de la Mesura, estava la **implantació de la cita prèvia a les OAC**, que es va posar en funcionament el 5 de setembre de 2016. Encara que ja estava disponible per a alguns tràmits, en aquesta data es va fer extensible als tràmits de Padró, que són els que tenen més pes en la demanda d'atenció de les OAC.
- Atès el temps transcorregut i el canvis que s'han produït en el període, es fa necessari **adaptar el sistema de cita a un model més rigorós i eficient que l'actual**, adaptat a la demanda de la ciutadania.

1.2. Model d'Atenció Ciutadana

Els canvis que s'han produït durant la darrera dècada han obligat a la posada en marxa d'un model d'atenció ciutadana adaptat a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú, la transformació digital i el consegüent impuls a l'administració electrònica.



El model potencia els canals no presencials. El presencial es configura com un canal d'atenció especialitzada per als tràmits complexos i per atendre a persones amb necessitats específiques.



1.3. Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

- **Les OAC ofereixen atenció presencial a la ciutadania** per resoldre les demandes d'informació sobre la ciutat i l'Ajuntament, fer tràmits municipals i comunicar incidències, reclamacions i suggeriments sobre els serveis de l'Ajuntament i sobre Barcelona.
- **La titularitat de les OAC és municipal i la gestió és municipal en totes les oficines, exceptuant les OAC de Sant Miquel i OAC Monumental, que és de gestió externalitzada.**
- **Descripció dels serveis**
 - Informació sobre el que hi ha i el que passa a Barcelona.
 - Informació sobre els serveis i les activitats municipals.
 - Informació sobre tràmits i gestions.
 - Comunicació d'incidències, reclamacions i suggeriments sobre el funcionament de la ciutat o els serveis públics.
 - Gestió de tràmits municipals.
- **Localització**

	Oficines d'Atenció Ciutadana	Adreça		Districte
1	OAC del Districte de Ciutat Vella	C Ramelleres	17	Ciutat Vella
2	OAC del Districte de l'Eixample	C Aragó	328	Eixample
3	OAC del Districte de Sants - Montjuïc	C Creu Coberta	104	Sants-Montjuïc
4	OAC del Districte de les Corts	Pl Comas	18	Les Corts
5	OAC del Districte de Sarrià - Sant Gervasi	C Anglí	31	Sarrià-Sant Gervasi
6	OAC del Districte de Gràcia	Pl Vila de Gràcia	2	Gràcia
7	OAC del Districte d'Horta - Guinardó	C Lepant	387	Horta-Guinardó
8	OAC del Districte de Nou Barris	Pl Major de Nou Barris	1	Nou Barris
9	OAC del Districte de Sant Andreu	C Segre	24*32	Sant Andreu
10	OAC del Districte de Sant Martí	Pl Valentí Almirall	1	Sant Martí
11	OAC de la plaça Sant Miquel (tancada per obres)	Pl Sant Miquel	3	Ciutat Vella
12	OAC Monumental	C Sicília	216	Eixample
	Subseus			
13	OAC de la Marina	Pg Zona Franca	185*219	Sants-Montjuïc
14	OAC de Zona Nord	Av Escolapi Càncer	5*7	Nou Barris

➤ **Horaris OAC**

Horaris		
Punt	Dies	Hores
Del 8 gener al 30 abril	Dilluns, dimarts, dimecres i divendres i 6 abril	de 08:30 h a 14:30 h
	Dijous excepte 6 abril	de 08.30 h a 18.30 h
De l'1 maig al 30 setembre	De dilluns a divendres	de 08.30 h a 14.30 h
De l'1 octubre al 22 desembre	Dilluns, dimarts, dimecres i divendres	de 08:30 h a 14:30 h
	Dijous	de 08.30 h a 18.30 h
Del 23 desembre al 7 gener	De dilluns a divendres Tancat 23 i 30 de desembre	de 08.30 h a 14.30 h

➤ **Horari subseus**

Les subseus, obren de dilluns a divendres de 8:30 h a 14 h

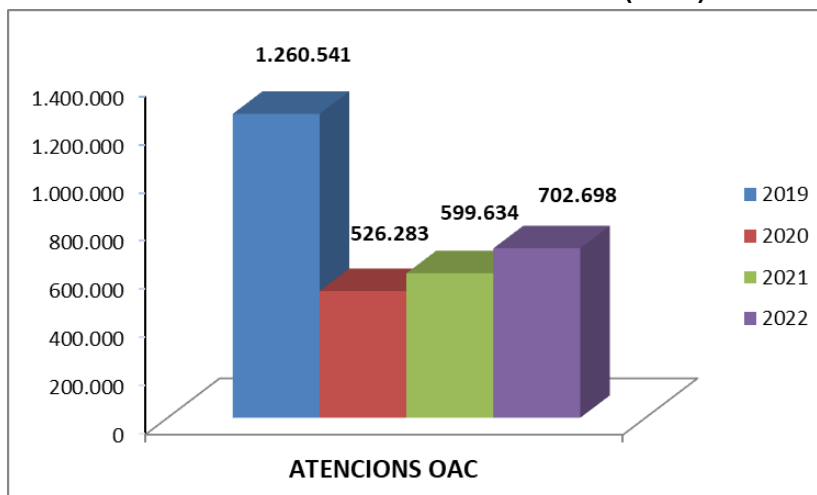
Tanquen els mesos de juliol i agost, i dues setmanes per Setmana Santa i dues setmanes per Nadal.

➤ **Horari OAC Monumental**

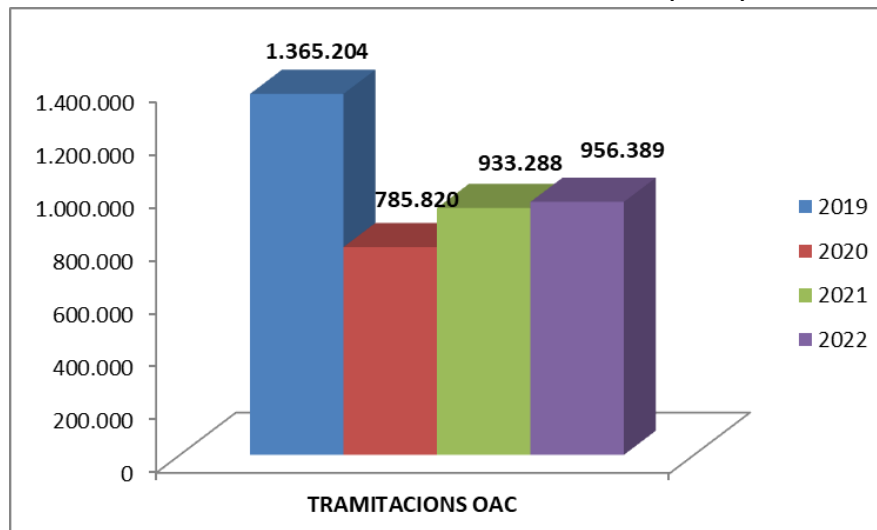
HORARIS		
Període	Dies	Hores
de l'1 de gener al 31 de juliol	De dilluns a dissabte, excepte 8 d'abril, que està tancat	de 08:30 h a 20:00 h
de l'1 d'agost al 31 d'agost	De dilluns a divendres	de 08:30 h a 20:00 h
	dissabtes	de 09:00 h a 14:00 h
de l'1 de setembre al 31 de desembre	De dilluns a dissabtes Tancat 24 i 31 de desembre	de 08:30 h a 20:00 h

➤ **Dades d'atenció presencial**

Atencions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022



Tramitacions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022 *



* No inclou les gestions de cita prèvia

- En el 2022, les posicions d'atenció a les OAC encara estan reduïdes per la limitació d'aforament i la distància social establertes en compliment de les mesures sanitàries relatives a la COVID-19.
- Aquestes limitacions fan que no s'hagi pogut recuperar el volum d'atencions anteriors a la pandèmia.

- En tot cas, tant les atencions com les tramitacions van creixent de manera sostinguda. En el 2022 les atencions han crescut un 17% i les tramitacions un 2% respecte al 2021.

➤ Cita prèvia 2022

Cites concertades a les OAC 2022	
Total cites concertades	642.460 cites
Assistència *	84%

Atencions amb i sense cita a les OAC 2022		
	Atencions	%
Amb cita	557.291	79%
Sense cita *	145.407	21%
TOTAL	702.698	100%

A les OAC, la majoria de les gestions cal fer-les amb cita prèvia, però també es fa un 21% d'atencions sense cita.

Per obtenir cita prèvia per a les OAC, es pot fer fàcilment a través del Telèfon gratuït 010, a les pròpies OAC, als quioscos d'autoservei de tràmits, pel mòbil i també telemàticament per l'Oficina Virtual de Tràmits.

El nivell d'assistència de les cites demandades pel canal telefònic és del 85% i de les demandes per l'Oficina Virtual de Tràmits del 76% (major grau d'absentisme en les cites demandades per internet).

1.4. Sistema de gestió de cites

Les oficines disposen d'un sistema de gestió de les cites, STIAGENDA, integrat amb el gestor de cues (Orchestra), i el tràmit de la Oficina Virtual de Tràmits

1.5. Estàndars de servei

La DIAC disposa d'un sistema de gestió de la qualitat que comporta una millora en la prestació de serveis i és un instrument per a:

- Planificar i homogeneïtzar els processos de treball.
- Identificar mecanismes de supervisió, prevenció, correcció i avaluació.

- Definir una política de qualitat a través de documents diversos: carta de serveis, estàndards de qualitat, etc.
- Protocol·litzar els compromisos amb els nostres proveïdors.
- Iniciar o potenciar el procés de millora contínua.
- Comunicar amb transparència la totalitat del procés d'atenció ciutadana.
- Donar prestigi i potenciar la imatge de l'organització.

La certificació vigent és conforme a la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015**

Actualment les oficines d'atenció ciutadana disposen dels següents estàndards de servei:

Atenció presencial	Objectiu
Atenció presencial: Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)	
% visites ateses a sala en <10 minuts d'espera (ciutat)	75 % < 10'
Temps mitjà d'atenció (global ciutat)	< 15'
Enquesta d'usuaris (global)	= > 8
% visites ateses a sala en <10 minuts d'espera per oficina	
OAC de Ciutat Vella	80% < 10'
OAC de l'Eixample	80% < 10'
OAC de Sants - Montjuïc	75% < 10'
OAC de La Marina	80% < 10'
OAC de Les Corts	80% < 10'
OAC de Sarrià - Sant Gervasi	80% < 10'
OAC de Gràcia	77% < 10'
OAC d'Horta – Guinardó	77% < 10'
OAC de Nou Barris	78% < 10'
OAC de la Zona Nord	78% < 10'
OAC de Sant Andreu	85% < 10'
OAC de Sant Martí	82% < 10'
Cita prèvia	
Dies d'espera per aconseguir cita	= < 7 dies

També es fa un seguiment del Temps mitjà d'espera per ser atès amb cita concertada.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte es concreta en la creació i implantació d'un model de gestió de la planificació de la cita prèvia a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

Aquest model haurà garantir el rigor i l'eficiència del sistema, tenint en compte tots els condicionats que suposen la demanda ciutadana, els recursos humans i tècnics i els horaris de les oficines, així com els índex d'absentisme en l'assistència a les cites.

3. TREBALLS A REALITZAR

1. **Creació d'un model de previsió** que haurà l'estimar la demanda, amb projecció de futur, i la capacitat d'atenció de les oficines, per tal de calcular l'estimació del volum de cites possibles. Aquest model es configurarà a través d'una eina informàtica de fàcil utilització, per crear l'agenda de cites de cada oficina tenint en compte els paràmetres variables: tipologia de tràmits i temps de tramitació estimat per a cada tràmit, la diversitat d'horaris laborals de les persones que atenen les cites, els temps de descans i la disponibilitat de personal segons les èpoques de l'any. A part, com ja s'ha dit, de l'estimació que puguem tenir de demanda de cada tipus de tràmits (en %)
2. **Creació d'un model d'ajustaments i canvis** que ajusti les previsions als escenaris concrets per garantir els objectius de servei .
Aquest model ha de ser prou flexible per adaptar-se fàcilment a possibles modificacions dels estàndards de serveis: temps d'espera per ser atès, establert a < 10 minuts, comptant des de la validació del tiquet de cita fins que es crida per una taula d'atenció, temps d'espera per aconseguir cita < a 7 dies.
3. **Creació d'un model de seguiment** que permeti identificar desviacions en l'activitat i recursos, i adaptar el model de previsió per garantir els objectius de servei. Control de cites disponibles per a cada tipus de tràmit, activant avisos en cas d'incompliment d'estàndards.
4. **Implantació del model i formació** dels equips que han de gestionar les eines de previsió, d'ajustament i de seguiment.
S'haurà de fer la formació necessària a les persones responsables de gestionar les agendes de les oficines. S'haurà d'establir una programació de sessions per fer el traspàs de coneixement durant la vigència del projecte, per tal de garantir la correcta aplicació.

Tota la documentació que es generi durant el projecte haurà d'estar indexada i accessible abans de la seva finalització. Tota aquesta documentació haurà de ser aprovada pel responsable del projecte de la DIAC. L'empresa adjudicatària haurà de fer una planificació del lliurament de la documentació al principi del projecte.

4. LLOC DE REALITZACIÓ DELS TREBALLS

L'adjudicatària realitzarà els treballs principalment a les seves dependències, exceptuant aquelles tasques en què sigui imprescindible desplaçar-se a dependències municipals.

L'adjudicatària prèvia petició i amb antelació suficient, podrà desenvolupar algunes tasques objecte del servei a les instal·lacions de l'Ajuntament, que s'acceptaran en funció de la disponibilitat d'espai.

5. EQUIP DE TREBALL

Per a realitzar aquest contracte s'han estimat necessaris els següents perfils amb la següent dedicació:

Perfil	Cap de projecte expert
Responsabilitat	➤ Màxim responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària, i en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en el mateix.

Perfil	Consultor sènior
Responsabilitat	➤ Responsable operatiu del projecte contractat. ➤ Responsable de la conceptualització del projecte, de la definició i realització de les tasques, i de l'entrega d'informes i altres lliurables. ➤ Responsable del correcte avenç del projecte

L'adjudicatària aportarà perfils experts en metodologies de planificació i dimensionament, tant per l'elaboració dels models, com per al disseny de les eines, la seva operació i la participació en la gestió de serveis similars en el àmbit de l'atenció al client.

Perfil	Titulació	Experiència
Cap de projecte expert	-	Cal que acrediti una experiència mínima de 6 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client
Consultor sènior		Cal que acrediti una experiència mínima de 4 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client

L'adjudicatària disposarà en cas necessari de consultors suficients en nombre i qualificació per substituir algun dels integrants de l'equip al llar del projecte, de manera que es garanteixi la qualitat del mateix, independentment de les situacions que es poguessin donar amb les persones titulars de l'equip proposat.

6. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 15 dies naturals des de la formalització del contracte, una planificació temporal de la realització dels diferents estudis i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona.

7. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament assignarà a una persona tècnica Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana com a responsable tècnica del contracte, que es farà càrrec del seu seguiment.

En qualsevol moment i sense previ avis, la persona interlocutora de l'Ajuntament podrà obtenir de la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment dels treballs.

Sense perjudici de les obligacions que assumeix l'adjudicatària a causa de la seva oferta, l'Ajuntament disposarà d'un responsable del contracte que, per donar conformitat al compliment dels requisits contractuals, haurà de:

- Vetllar per l'adequat compliment dels serveis contractats i efectuar el seguiment del calendari i objectius del projecte.
- Facilitar la recollida d'informació, proporcionant la documentació necessària i coordinant les reunions amb la resta d'intervinents.
- Supervisar i validar l'execució de les activitats realitzades.
- Donar conformitat als resultats finals.
- Planificar les reunions periòdiques entre l'Ajuntament i l'adjudicatària per poder determinar, analitzar i valorar les accions i/o incidències que es produeixin durant l'execució del contracte.

Tindrà la facultat de sol·licitar en qualsevol moment l'estat del projecte i/o els procediments que s'estan seguint.

Per les tasques de coordinació, l'adjudicatària nomenarà un responsable que actuarà com a interlocutor únic amb el responsable del contracte i, que haurà d'assistir a totes les reunions que sigui convocat. Independentment de les reunions periòdiques i planificades, el responsable del contracte podrà convocar les reunions que cregui convenients per tractar el seguiment del contracte així com el seu compliment.

L'adjudicatària serà la responsable de la redacció i distribució de les actes de totes les reunions, i aquestes seran entregades com a màxim en 72 hores per tal d'efectuar la revisió.

8. PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatària haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Quan el personal de l'adjudicatària estigui ubicat en dependències municipals haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental així com la resta de normativa interna de l'Ajuntament.

9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

- Prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat necessària, de manera que qualsevol alteració compti amb la preceptiva autorització del/de la responsable municipal del contracte .
- Informar de qualsevol incidència a la persona designada com a responsable del contracte.

10. COORDINACIÓ AMB DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

L'adjudicatària mantindrà amb caràcter general una reunió de coordinació de periodicitat mínima mensual amb la persona responsable municipal del contracte on es donarà comptes del desenvolupament del contracte.

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana es reserva el dret de convocar a l'adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari.