

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE RELATIU A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS D'AUDITORIA PER A L'AVALUACIÓ DE LA RENOVACIÓ I SEGUIMENT D'UN CERTIFICAT DE QUALITAT DEL CATÀLEG DE SERVEIS 2024-2027: XARXA DE GOVERNS LOCALS DE LA DIPUTACIÓ DE BARCELONA SOBRE LA BASE DE LA NORMA UNE 93200 DE CARTES DE SERVEIS, ALINEAT AMB L'OBJECTIU DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE 5: IGUALTAT DE GÈNERE**

Núm. Exp. 2023/0038328

## 1. Objecte

És objecte del present Plec de prescripcions tècniques fixar les condicions particulars que regiran la contractació la prestació dels serveis d'auditoria per a l'avaluació de la renovació i seguiment d'un certificat de qualitat del Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governes Locals de la Diputació de Barcelona (en endavant, "Catàleg") sobre la base de la norma UNE 93200 de cartes de serveis.

Dit Catàleg de la Diputació de Barcelona és l'instrument a través del qual, anualment, s'ofereix als ens locals de la demarcació de Barcelona una relació ordenada i sistemàtica de recursos tècnics, econòmics i materials que s'adrecen a reforçar el municipalisme i donar suport als ens locals en la prestació dels serveis i la realització d'activitats. Els recursos que ofereix el Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governes Locals pel període objecte de la contractació poden experimentar petites variacions; per la convocatòria de l'any 2023 ofereix 314 recursos diferents.

## 2. Característiques tècniques de la contractació

Les cartes de serveis són documents escrits a través dels quals les administracions públiques informen a la ciutadania i als seus usuaris sobre els serveis que ofereixen, sobre els compromisos de qualitat que assumeixen en la seva prestació i sobre els drets i deures dels usuaris en relació als serveis oferts. Al mateix temps, i amb la premissa d'adaptar permanentment els serveis oferts a les necessitats i expectatives dels seus usuaris, permeten incorporar canals de participació d'aquests en la millora contínua dels serveis oferts.

El procés d'auditoria incorporarà un treball de camp amb les unitats de la Diputació de Barcelona implicades en el Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governes Locals que, a l'actualitat (gener 2024), són 36 perquè inclouen tant els serveis centrals que impulsen el Catàleg i la seva Carta de serveis com els diferents centres gestors (generalment, Gerències i Direccions de Serveis) que ofereixen als ens locals els recursos que integren el Catàleg, unitats organitzatives que poden modificar-se.

SERVEIS CENTRALS			
Servei de Planificació i Avaluació (unitat responsable de la Carta de serveis i del seu procés d'implementació)	Direcció de Serveis de Cooperació Local (unitat responsable de la coordinació del Catàleg de serveis i de fixar el seu règim regulador)	Subdirecció de Desenvolup. de Sistemes d'Informació (unitat responsable de les aplicacions informàtiques utilitzades per a la tramitació i gestió del Catàleg)	Gabinet d'Innovació Digital (unitat responsable de la bústia de queixes i suggeriments i del mapa de processos corporatiu)

SERVEIS CENTRALS			
Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet	Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial Recinte: Mundet
GERÈNCIES I DIRECCIONS			
<b>Direcció de Serveis (DS) de Relacions Internacionals</b>	<b>Gabinet Premsa i Comunicació</b>	<b>Gabinet Prevenció i Seguretat</b>	<b>Ser. del Butlletí Oficial de la prov. de Barcelona i d'altres Publicacions Oficials</b>
Àrea de Presidència Recinte: C/ Londres, 55.	Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Presidència Recinte: C/ Còrsega, 300.	Àrea de Presidència Recinte: C/ Londres, 55.
<b>Servei d'Agenda 2030</b>	<b>DS Suport a la Coordinació General</b>	<b>Gerència de Serveis (GS) d'Educació</b>	<b>GS Esports</b>
Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea d'Educació Recinte: Escola Industrial	Àrea d'Esports i Activitat Física Recinte: Mundet
<b>Oficina del Pla Jove</b>	<b>GS Habitatge, Urbanisme i Activitats</b>	<b>GS Equipaments, Infraest. Urbanes i Patrimoni Arquitectònic</b>	<b>GS Infraestructures Viàries i Mobilitat</b>
Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet	Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana Recinte: Escola Industrial	Àrea d'Infraestructures i Territori Recinte: Escola Industrial	Àrea d'Infraestructures i Territori Recinte: Escola Industrial
<b>Oficina Tècnica de Prevenció Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari</b>	<b>GS Espais Naturals</b>	<b>GS Medi ambient</b>	<b>GS Biblioteques</b>
Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda Recinte: Escola Industrial	Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda Recinte: Escola Industrial	Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica Recinte: Escola Industrial	Àrea de Cultura Recinte: Escola Industrial
<b>GS Cultura</b>	<b>GS Comerç</b>	<b>GS Turisme</b>	<b>GS Promoció Econòmica i Ocupació</b>
Àrea de Cultura Recinte: Escola Industrial	Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública Recinte: Maternitat	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme Recinte: Maternitat	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme Recinte: Maternitat
<b>Gerència de Serveis Socials</b>	<b>GS Salut Pública i Consum</b>	<b>GS Igualtat i Ciutadania</b>	<b>GS Assistència al Govern Local</b>
Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet	Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública Recinte: Mundet	Àrea de Feminismes i Igualtat Recinte: Mundet	Àrea de Bon Govern, Transparència i Cohesió Territorial Recinte: Escola Industrial
<b>DS de Tecnologies i Sistemes Corporatius</b>	<b>DS Formació</b>	<b>Servei de Millora Organitzativa</b>	<b>Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat</b>
Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet	Àrea de Bon Govern, Transparència i Cohesió Territorial Recinte: Escola Industrial	Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet	Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Recinte Mundet
<b>Servei de Planificació i Avaluació</b>	<b>Subdirecció d'Imatge Corp. i Promoció Institucional</b>	<b>Oficina Tècnica de Participació per als Govern Locals</b>	<b>Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida</b>
Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Àrea de Bon Govern, Transparència i Cohesió Territorial Recinte: Can Serra	Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet

L'empresa auditora ha de realitzar una auditoria per a l'avaluació de la renovació, així com dues auditories de seguiment de la mateixa, a raó de la realització d'una auditoria anual durant un període de tres anys.

### **3. Característiques de l'auditoria d'avaluació de la renovació i de seguiment**

Les auditories objecte d'aquesta contractació han de tenir en compte que l'oferta de recursos del Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals (o XGL) de la Diputació, així com diversos aspectes de la seva regulació, tramitació i gestió, poden canviar cada any i que, d'acord amb la lògica de millora continuada en la gestió que s'impulsa, també és objecte de canvis la pròpia Carta de serveis.

L'auditoria haurà de realitzar-se anualment.

Totes les tasques que caldrà portar a terme per les auditories seran les mateixes, a excepció de la sessió de familiarització que només es farà per l'auditoria inicial (avaluació per la renovació).

#### **3.a. Mitjans personals per a l'execució del contracte**

Per tal de garantir que l'auditoria de la Carta de serveis del Catàleg es pugui desenvolupar correctament en un termini raonable s'exigeix l'adscripció dels mitjans personals mínims següents:

- Un/a auditor/a en cap, amb una experiència mínima de 3 anys en processos d'avaluació de la conformitat i de sistemes de gestió de la qualitat i realització d'un mínim de 5 auditories de la Norma UNE 93200, en els últims 5 anys.
- Dos/dues auditors/es, amb una experiència mínima de 3 anys en processos d'avaluació de la conformitat i de sistemes de gestió de la qualitat i realització d'un mínim de 3 auditories de la Norma UNE 93200, en els últims 3 anys.

Aquesta obligació es considera essencial.

- No es permet que una mateixa persona pugui ocupar els dos perfils professionals diferents.
- Els mitjans personals mínims que conformaran l'equip auditor han d'estar integrats per persones d'ambdós sexes.
- Caldrà garantir, dins de la mateixa anualitat, la continuïtat de l'equip auditor entre les diferents tasques -que estan interrelacionades i són interdependents- que componen l'objecte del present contracte. El motiu que fonamenta aquesta previsió és la unitat de criteri per part de l'equip auditor al llarg de tot el procés.

### **3.b. Sessió de familiarització**

En el marc de la primera auditoria, l'auditoria d'avaluació de la renovació, l'equip auditor haurà de realitzar una sessió de familiarització amb la Diputació de Barcelona donat l'abast, grandària i especificitat del projecte. Aquesta sessió serà prèvia al treball de camp i es realitzarà en un termini màxim de 2 mesos des de la formalització de la contractació.

### **3.c. Treball de camp (sessions d'auditoria)**

El treball d'auditoria pels tres anys inclourà, cada any, les sessions d'auditoria de l'equip auditor amb les diverses unitats implicades en la Carta de serveis a distribuir en un total de 6 jornades laborals continuades per membre (de 9:00 a 15:00). Aquestes sessions d'auditoria (igual que la sessió de familiarització del punt 3.a.) es podran realitzar de forma telemàtica a criteri de la Diputació de Barcelona. En cas de ser realitzades de forma telemàtica, la Diputació de Barcelona facilitarà les plataformes de treball a distància necessàries.

L'equip auditor haurà d'estar compost per un mínim de 3 persones, incloent un auditor/a en cap responsable de coordinar l'auditoria.

El treball de camp (l'auditoria) es realitzarà de forma paral·lela al procés de treball de confecció de cada convocatòria anual del Catàleg de serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals, que elabora la Direcció de Serveis de Cooperació Local. Es preveu, inicialment, entre mitjans dels mesos d'octubre i de desembre. Si bé, les tres auditories estan condicionades a que s'aprovi anualment la Circular de criteris per a l'elaboració del Catàleg de Serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona o document similar per a la posada en marxa dels treballs de confecció del Catàleg.

Les tasques que s'hauran de revisar per part de l'equip auditor durant el treball de camp, que determinen l'abast de l'auditoria a cada centre gestor, són les que s'indiquen a continuació:

- Unitat responsable de la Carta de serveis:
  - o Anàlisi global sobre l'adequació metodològica de la carta de serveis del Catàleg als requeriments de la norma UNE 93200.
  - o Seguiment i difusió dels compromisos de qualitat.
  - o Sistema de detecció d'expectatives i necessitats.
  - o Impacte global de la carta de serveis en la millora del Catàleg.
  - o Altres aspectes (a criteri de l'equip d'auditors).
  
- Unitat responsable del Catàleg de serveis 2024-2027 i de fixar el seu règim regulador:
  - o Procediment de gestió associat als recursos i al Catàleg.
  - o Lògica de millora continuada del règim regulador i el procediment de gestió integrat del Catàleg d'acord amb les expectatives i necessitats manifestades pels ens locals de la demarcació.
  - o Altres aspectes (a criteri de l'equip d'auditors).

- Unitat responsable de la delimitació del mapa de processos corporatiu així com de la Bústia de queixes i suggeriments de la Seu electrònica de la corporació:
  - o Actualització anual del Manual de processos del Catàleg en el marc del mapa de processos corporatiu.
  - o Seguiment i control de les queixes, consultes i suggeriments sobre el Catàleg que arriben mitjançant la bústia de la Seu electrònica de la corporació.
  
- Unitat responsable de les aplicacions informàtiques utilitzades per a la tramitació del Catàleg:
  - o Aplicacions de tramitació del Catàleg (PMT-SIGAC) i d'enviament d'enquestes (SAQ).
  - o Lògica de millora continuada de les mateixes d'acord amb les expectatives i necessitats manifestades pels ens locals de la demarcació.
  - o Altres aspectes (a criteri de l'equip d'auditors).
  
- En relació a cada centre gestor (generalment Gerències o Direccions de Serveis) responsable de la gestió i execució dels recursos del Catàleg:
  - o Confecció dels recursos i adequació als compromisos de qualitat definits.
  - o Procés de seguiment dels compromisos i de les mesures d'esmena, si escau.
  - o La lògica de millora continuada dels recursos oferts als governs locals i els compromisos assumits en la seva prestació, d'acord amb les expectatives i necessitats manifestades pels ens locals de la demarcació.
  - o Altres aspectes (a criteri de l'equip d'auditors).

L'equip auditor haurà de destinar un temps al final de la última jornada d'auditoria per a realitzar una lectura de l'informe preliminar d'auditoria als membres de la corporació que es designin.

El contractista ha de garantir que el personal adscrit a l'execució del contracte té la competència suficient per desenvolupar i dur a terme les tasques d'atenció, informació i comunicació amb els diferents centres gestors de la Diputació de Barcelona implicats en el catàleg, que tinguin un tracte correcte i respectuós així com que s'expressin en les llengües oficials a Catalunya, i en especial en llengua catalana, de manera fluïda i adequada.

### **3.d. Informe final:**

L'equip auditor haurà de lliurar l'informe final d'auditoria en suport informàtic, en suport word i pdf i en català, degudament revisat a nivell lingüístic, en un termini màxim de 7 dies hàbils des de la lectura preliminar. L'Informe final ha d'estructurar-se, com a mínim, en els següents apartats: un apartat de punts forts, oportunitats de millora, observacions i, si s'escau, no conformitats.

L'informe final d'auditoria avaluarà per part de l'empresa auditora el grau d'acompliment de la Carta de serveis de la convocatòria XGL del Catàleg de serveis a la norma UNE 93200.

### **3.e. Pla d'Accions Correctores davant No Conformitats:**

Un cop rebut l'Informe final d'auditoria per part de la unitat de responsable de la Carta, i en cas de recollir-se en aquest alguna «No conformitat», la Diputació de Barcelona comptarà amb un termini de 30 dies hàbils per a la presentació del corresponent «Pla d'Accions Correctores» necessari per a procedir a la renovació/manteniment de la certificació.

### **3.f. Renovació /manteniment, o no, de la certificació:**

En cas de no haver-se requerit l'elaboració d'un «Pla d'Accions Correctores», l'empresa auditora disposarà de 15 dies hàbils, a comptar des del lliurament de l'Informe final d'auditoria a la unitat responsable de la Carta, per a procedir a la renovació/manteniment de la certificació i a la seva comunicació a la Diputació de Barcelona.

En cas d'haver-se requerit un «Pla d'Accions Correctores», i un cop lliurat aquest per part de la Diputació de Barcelona, l'empresa auditora disposarà d'un termini màxim de 15 dies hàbils per a la seva revisió. Un cop finalitzat el termini procediran a la renovació/manteniment, o no, de la certificació i a la seva comunicació a la Diputació de Barcelona.

### **3.g. Publicitat de la certificació:**

Un cop renovada/mantinguda la certificació, l'empresa auditora haurà de publicar-ho a la seva web o en d'altres canals de difusió que tingui al seu abast (per exemple, en els butlletins o revistes pròpies) en un termini màxim de 45 dies hàbils a comptar des de la comunicació de la renovació/manteniment a la Diputació de Barcelona.

## **4. Control i seguiment de l'execució del contracte**

El comandament de la unitat orgànica corporativa encarregada de la Carta de serveis serà l'encarregat de fer control i seguiment de que les tasques realitzades per l'empresa contractista s'adeqüin als requeriments tècnics del present plec.

## **5. Protecció de dades**

La Diputació de Barcelona facilitarà aquelles dades necessàries per tal que l'empresa contractista pugui realitzar els treballs requerits en el present plec que es sotmetran a les condicions previstes en la clàusula 2.19 del plec de clàusules administratives particulars que regeixen per aquesta contractació.

## **6. Termini de prestació del servei**

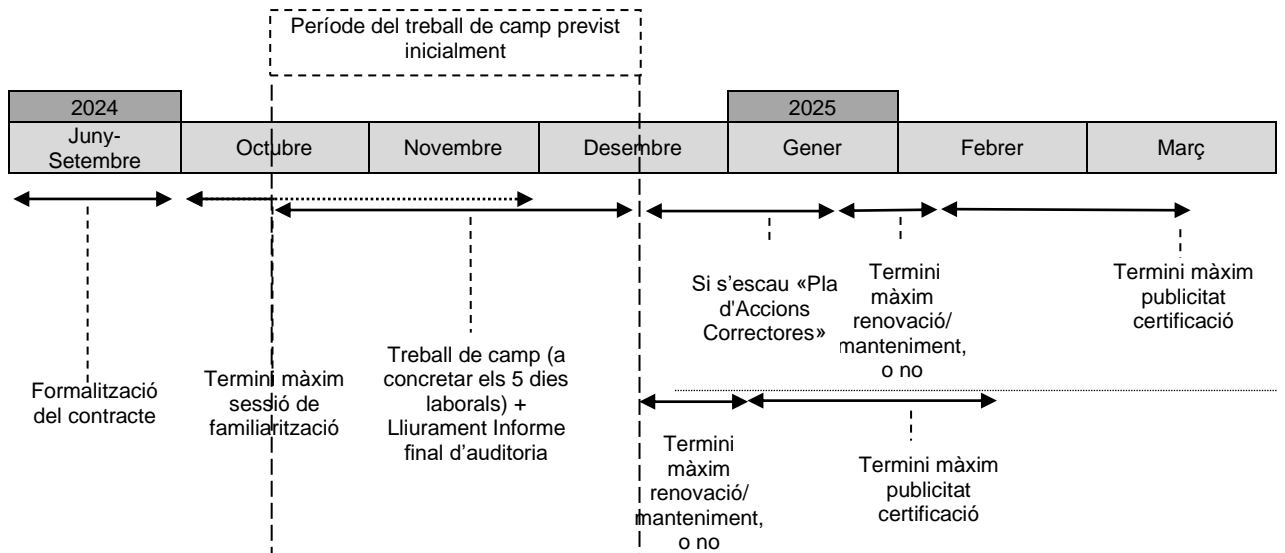
Tot seguit es presenta un calendari previst de les tasques vinculades al contracte, tot i que es provisional i subjecte a possibles modificacions:



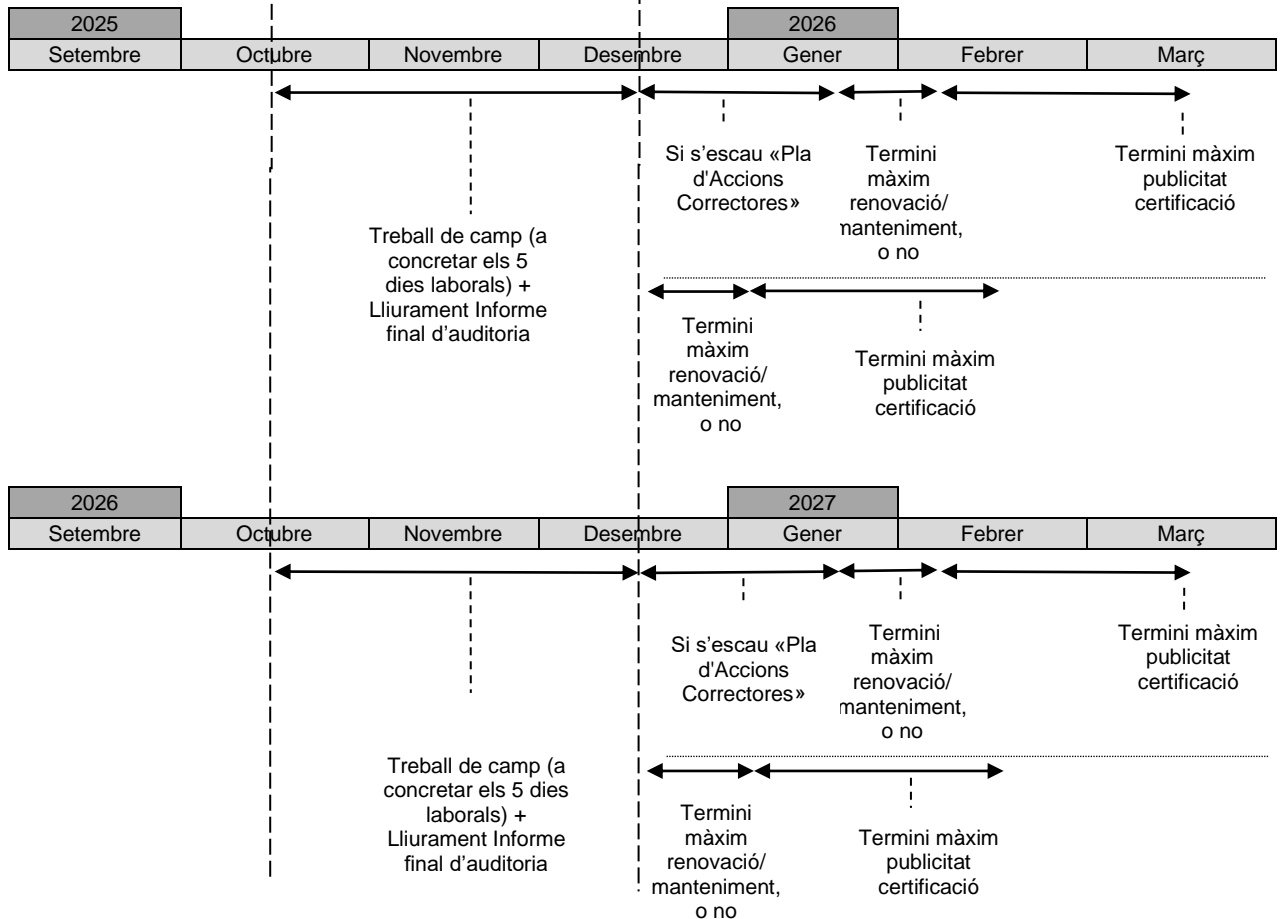


### Calendari previst (provisional i subjecte a possible modificacions)

#### Auditoria d'avaluació de la renovació



#### Auditories de seguiment



## Metadades del document

<b>Núm. expedient</b>	2023/0038328
<b>Tipus documental</b>	Plec de clàusules o condicions
<b>Títol</b>	Plec de prescripcions tècniques que regiran en el contracte relatiu a la prestació dels serveis d'auditoria per a l'avaluació de la renovació i seguiment d'un certificat de qualitat del Catàleg de Serveis 2024-2027: Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona sobre la base de la norma UNE 93200 de cartes de serveis, alineat amb l'objectiu de desenvolupament sostenible 5: Igualtat de gènere.

## Signatures

<b>Signatari</b>		<b>Acte</b>	<b>Data acte</b>
David Castella Sitjes (TCAT)	Responsable Carta Serveis Catàleg DIBA	Signa	15/02/2024 10:16
Xavier Bertrana Horta (TCAT)	Cap del Servei	Signa	15/02/2024 10:27

## Validació Electrònica del document

<b>Codi (CSV)</b>	<b>Adreça de validació</b>	<b>QR</b>
e71821b748cdfc572edb	<a href="https://seuelectronica.diba.cat">https://seuelectronica.diba.cat</a>	