

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

Expedient 24/0021

Plec de condicions tècniques per a la contractació del servei d'auditoria, anàlisi i de millora dels processos del servei d'atorgament de permisos d'ocupació de la via pública de Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal amb mesures de contractació pública sostenibles

1. Objecte del contracte

1. L'objecte del contracte és el servei d'auditoria, revisió, anàlisi i de millora dels processos del servei d'atorgament de permisos d'ocupació de la via pública de Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal.

2. Finalitat

1. Aquest servei d'auditoria ha de permetre:
 - a. Analitzar tots els processos i procediments que permeten atorgar permisos d'ocupació als espais verds per part de l'Institut.
 - b. Identificar els possibles problemes que es generen durant la tramitació dels permisos
 - c. Extreure possibilitats de millora dels procediments, les quals puguin ser d'aplicació a curt o a mig termini.

3. Normativa aplicable

1. Pel que fa a la concessió de llicències d'ocupació als espais verds (parcs, jardins i zones qualificades com a verd) de la ciutat de Barcelona, resulten d'aplicació, total o parcial:
 - a. Llei 3/2003, de 3 de novembre, de patrimoni de les administracions públiques
 - b. Reglament de patrimoni dels ens locals
 - c. l'Ordenança sobre l'ús de les vies i l'espai públic
 - d. l'Ordenança del medi ambient

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

- e. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques

4. Àmbit material del servei

1. L'àmbit del servei implica a l'àmbit de Permisos (llicències d'ocupació) del Departament d'Assessoria i Tramitació Jurídica de la Direcció de Serveis Generals de l'Institut Municipal de Parcs i Jardins de Barcelona.

5. Àmbit temporal del servei

1. El servei tindrà una durada de 13 setmanes, o el termini que hagi proposat l'adjudicatari en la seva oferta, sense possibilitat de pròrroga.
2. S'estima que aquest tindrà la següent temporalitat, tenint en compte que són fases consecutives i no simultànies:
 1. Primera entrevista amb els comandaments responsables de l'àrea, revisió de la documentació entregada per l'Institut i de normativa aplicable: 2 setmanes
 2. Elaboració dels qüestionaris pels gestors del procés, entrevistes i redacció dels qüestionaris: 2 setmanes
 3. Contrastació de tota la informació anterior amb els sistemes d'informació existents (Microsoft Access i xarxa corporativa): 2 setmanes
 4. Representació gràfica del procés i dels procediments i redacció de les propostes de simplificació operatives i de millores en els procediments: 6 setmanes
 5. Entrega de les representacions, de l'informe final i exposició presencial als comandaments: 1 setmana
3. Aquests terminis es poden veure alterats si l'empresa es compromet com a criteri d'adjudicació a la reducció d'alguns dels terminis.
4. En cas que, per causa justificada i no imputable a l'adjudicatari, els terminis no es puguin complir, es podrà allargar la durada del mateix, sense que això impliqui costos addicionals per l'Institut.

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

6. Facturació de serveis

1. La facturació és electrònica.
2. L'adjudicatari ha de facturar mensualment una tercera part del contracte, sempre que es demostrï i es verifiqui que està complint amb els terminis establerts a cada fase.
3. En cas de comprometre una durada inferior del contracte a l'oferta respecte de l'establerta al plec tècnic, es facturarà proporcionalment als terminis resultants.
4. Tots els mesos del contracte es facturarà la mateixa quantitat.
5. Per tal d'aprovar la factura, el tècnic responsable verificarà que l'adjudicatària està duent a terme en termini, en forma i satisfactòriament les tasques corresponents al mes corrent. En cas contrari, no s'acceptarà la factura.

7. Tasques concretes a realitzar pel contractista

1. Fase 1: Primera entrevista amb els comandaments responsables de l'àrea, revisió de la documentació entregada per l'Institut i de normativa aplicable

Aquesta fase té una durada de dues setmanes i té com a funció començar a conèixer l'Institut i fer-se una primera idea del procés a analitzar. Les tasques concretes són:

1. Reunió presencial amb els comandaments de l'àmbit de concessió de les llicències d'ocupació (permisos), que versarà sobre les activitats i funcions de l'Institut i les problemàtiques existents amb els permisos d'ocupació.
2. Entrega de la documentació i normativa aplicable al procés i revisió per part del contractista.
3. Anàlisi general de la normativa, dels requisits i documentació que s'exigeix als ciutadans per demanar un permís.

2. Fase 2: Elaboració de les preguntes a fer als gestors del procés i realització de les entrevistes

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

1. Un cop s'ha còpsat tota la informació i s'ha analitzat tota la documentació i la normativa, s'han d'elaborar les preguntes a realitzar als gestors del procés en forma d'entrevista.
2. Les entrevistes han de servir per esclarir tots els dubtes que hagin sorgit, perquè el gestor descrigui el procés que du a terme (descripció de les tasques, persones que les executen (i rols i perfils de cadascuna), càrregues de treball, mitjans amb què es compta (xarxa, Access, programari), documentació generada i quines dades es generen i on s'emmagatzemen). També s'ha de preguntar per les millores que cada gestor estima necessàries.
3. El número d'entrevistes màxim és de 5: tres tramitadores de permisos i dues persones assistents a la tramitació.

3. Fase 3: Contrastació de tota la informació anterior amb els sistemes d'informació existents

1. Un cop analitzat el resultat de les entrevistes, cal contrastar-lo amb els sistemes d'informació, extreure dades de l'eina de gestió (Access) i agafar una mostra d'expedients de la xarxa.
2. Aquesta tercera fase ha de servir per conjuntar la diferent informació i documentació que ha sorgit de les dues fases anteriors amb els sistemes d'informació existents.

4. Fase 4: Representació gràfica del procés i dels procediments i redacció de les propostes de simplificació operatives i de millores en els procediments

1. S'han de dur a terme tres tasques:
2. Inventari de dades: llistat en el qual es reculli totes les dades generades durant el procés i les seves característiques principals; s'ha de consultar la normativa que regula el tràmit, els formularis, els documents demanats als ciutadans per acreditar els requisits, etc, i la informació ha de constar és la identificació de la dada, quin requisit acredita, la manera de recollir-la, el canal i la identificació del document exacte on es recull.
3. Diagramació i descripció del procés: descripció escrita en document .pdf (mínim 10 pàgines màxim 20 pàgines) i diagramació en model BPMN (*Business Process Model and Notation*, mitjançant aplicació yEd o similar).
4. La diagramació ha d'incloure el procés "macro" (més generalitzat) i tots els procediments que es generin (diagrama més detallat i concret)
5. Propostes de millora i simplificació operativa: a la vista de tota la informació i documentació analitzada, cal identificar els problemes detectats i proposar un mínim de

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

10 propostes de millora i simplificació operativa, per corregir les possibles errades del procés i del procediment, incloent la protecció de dades.

6. Aquestes propostes s'han d'exposar en un quadre, que descrigui el problema, la millora proposada, el termini d'implantació, el cost i l'impacte.
7. També ha d'incloure un gràfic que situï les millores segons les variables impacte-cost i un calendari (diagrama de Gantt) segons els terminis proposats.

5. Fase 5. Entrega de les representacions, de l'informe final i exposició presencial als comandaments

Les tasques concretes són:

1. Exposar als comandaments de l'àmbit de permisos el resultat de tot el treball i de l'anàlisi en una reunió presencial.
2. Caldrà fer èmfasi en els problemes detectats i les millores proposades.

8. Obligacions del contractista

L'adjudicatari està obligat a:

1. Complir de manera estricta amb l'obligació de confidencialitat de tota la informació i documentació que obtingui de l'Institut.
2. Complir de manera estricta la normativa de protecció de dades.

9. Personal al servei del contracte

1. La contractista ha de disposar, com a mínim, del següent personal:
 1. Un cap de projecte, llicenciat i/o graduat, amb cinc anys d'experiència en el sector de consultoria o auditoria i en el sector de la organització, revisió i millora de processos. Les seves funcions són:
 1. Gestionar el projecte i coordinar, planificar i gestionar els recursos disponibles al seu càrrec.
 2. Vetllar per la consecució dels objectius perseguits
 3. Realitzar les activitats amb autonomia i capacitat de supervisió.

Gerència de Serveis Urbans
Parcs i Jardins de Barcelona, Institut Municipal
Direcció de Serveis Generals

2. Un consultor junior, llicenciat o graduat, amb un any d'experiència mínima en el sector de la consultoria (grup D, nivell 1)
 1. Realitzar activitats de tipus tècnic.
 2. Responsabilitzar-se de la programació i supervisió d'activitats.
 3. Realitzar les tasques administratives o tècniques amb iniciativa, però sota certa supervisió.

2. Els mitjans humans estimats per a la realització del contracte es componen del personal tècnic necessari per poder executar, en les degudes condicions, el present contracte i servei.

10. Mitjans materials a disposar

1. L'adjudicatari ha de disposar, com a mínim, de tots els recursos materials tècnics necessaris per a dur a terme les tasques, incloent sistemes informàtics i ofimàtics, connexió a internet suficient per poder realitzar trameses de documentació de gran volum per correu electrònic i el programari adequat per realitzar la diagramació del procés i dels procediments (yED- BPMN).

11. Lloc de prestació del servei

1. L'adjudicatari desenvoluparà la fase 4 a les seves pròpies oficines; i les fases 1, 2, 3 i 5, que requereixen la presència de les persones dedicades al contracte, a les oficines de Parcs i Jardins.

La coordinadora de Tramitació Jurídica de l'Institut