



Ajuntament
de Barcelona

Plec de prescripcions tècniques que han de regir la contractació de la prestació de serveis d'auditoria y certificació en matèria de qualitat dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana i del procés IRIS a l'Ajuntament de Barcelona.

ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. TREBALLS A REALITZAR	3
4. PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
5. EQUIP DE TREBALL	4
6. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA.....	5
ANNEX A.....	7
ANNEX B.....	8

1. ANTECEDENTS

- La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) és la responsable de la gestió dels canals d'atenció a la ciutadania en la seva modalitat presencial, telefònic i telemàtic. Gestiona els serveis de les 11 Oficines d'Atenció Ciutadana i dues subseus, el servei telefònic del 010 i 900 226 226, l'Oficina de Troballes, els Quioscs de tràmits i serveis, Twitter (@barcelona_010), Atenció Diferida, l'Oficina d'Atenció a l'Empresa (OAE) i la tramitació telemàtica mitjançant l'Oficina Virtual de Tràmits municipal.

La DIAC també és la responsable de la gestió del procés d'incidències i reclamacions (IRIS) a l'Ajuntament de Barcelona.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la realització de l'auditoria externa dels canals d'atenció a la ciutadania que gestiona la DIAC, i la certificació dels processos d'incidències i reclamacions a tot l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'acreditar que la seva gestió es conforme a la norma ISO 9001:2015, així com formació en auditoria a l'equip d'auditor intern.

Els centres a auditar s'especifiquen en els annexos A i B d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

3. TREBALLS A REALITZAR

L'Entitat de Certificació que resulti adjudicatària farà l'auditoria de certificació mitjançant un procés de certificació que inclourà, al menys:

- Una reunió inicial de l'equip auditor amb la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) per revisar el Pla d'Auditoria.
- Es realitzarà una jornada de treball prèvia a les auditories externes per cada una de les certificacions per tal que l'equip auditoria conegui els punts més destacats de la gestió.
- Elaboració dels informes d'auditoria de conformitat a la norma europea EN ISO/IEC 17021-1:2015 en l'apartat 9.4.8, corresponents als dos processos establerts en l'objecte del contracte.

- Una reunió final en cada centre auditat explicant les conclusions i comentaris corresponents, així com una reunió final amb la DIAC amb els mateixos objectius.
- Resolució de les possibles no conformitats detectades mitjançant l'anàlisi de la documentació enviada per la DIAC.
- Emissió dels corresponents certificats a nom de l'Ajuntament de Barcelona, i una còpia en paper per cada centre establert en els annexos A i B.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. Els treballs d'auditoria externa de certificació s'hauran de realitzar seguint la norma ISO 9001:2015 i sota les normes i procediments de ENAC.
2. Els treballs que s'executin s'adaptaran, en cada moment, a les mesures de prevenció i sanitàries vigents.
3. L'Entitat Certificadora que resulti adjudicatària haurà de fer l'anàlisi inicial de la documentació del sistema de gestió corresponent i l'auditoria de certificació.
4. Durant la vigència del contracte, les auditories de certificació s'efectuaran en el període de l'any que pactin l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària. Aquestes dates podran ser modificades a requeriment de l'Ajuntament justificant els motius d'aquests canvis.
5. L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar un informe de conclusions per cada centre auditat que inclourà la seva opinió sobre l'adequació del sistema de gestió a la norma ISO 9001:2015, de conformitat a allò establert per la norma en ISO/IEC 17021-1:2015.
6. Els centres que s'hauran d'auditar seran els especificats en els annexos A i B d'aquest Plec. Les auditories es poden preparar en les oficines de la DIAC però s'hauran d'efectuar en cadascun dels centres auditats.
7. L'equip auditor haurà d'acreditar la disposició de la qualificació necessària per poder realitzar les auditories / avaluacions / verificacions objecte d'aquest contracte.
8. L'horari d'obligada presència en l'Ajuntament de Barcelona és de 09:30 a 14:00 hores. Per tant, les jornades d'auditoria amb els diferents interlocutors s'hauran d'efectuar en aquest marge horari. La resta d'hores de la jornada es podran dedicar a treballs interns de l'auditoria.

5. EQUIP DE TREBALL

A continuació s'identifiquen i es descriuen els perfils a proporcionar per l'adjudicatari:

Perfil	Responsabilitat
Cap / Responsable de Contracte	Màxim responsable de dur el contracte a bon port. Per tant serà responsable de la gestió del projecte en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són: • Controlar i gestionar els recursos del projecte.

Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Roc Boronat, 117 3a planta (Edifici MediaTIC)
08018 Barcelona
Telèfon 932918423
Fax. 932918003

	• Monitorar mitjançant el pla de projecte. • Màxim interlocutor de l'equip revisa, amb la direcció del projecte per part de l'Ajuntament de Barcelona. • Signatura dels certificats d'auditoria objecte d'aquest contracte.
--	---

Perfil	Responsabilitat
Auditors/es acreditats	Col·laborar amb l'equip auditor en la realització de les auditories de certificació amb la norma ISO 9001:2015.

L'experiència professional que s'exigeix a cada perfil és la següent:

Perfil	Experiència/Coneixements
Cap de contracte	Cal que acrediti, durant els darrers 5 anys, una experiència mínima de 3 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.
Auditor/a acreditat	Cal que acrediti, cada un dels dos auditors, una experiència mínima de 2 anys en l'auditoria de processos en l'àmbit d'atenció ciutadana i/o d'incidències i reclamacions basats en la norma ISO 9001:2015.

Els licitadors concretaran en la forma que s'indica en el plec de clàusules administratives particulars, la composició de l'equip de treball que posaran a disposició del contracte, acreditant que tenen l'experiència professional exigida en el quadre anterior.

6. CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA

1. En l'oferta tècnica es presentarà tota la documentació necessària per justificar els criteris de selecció establerts.
2. El licitador haurà d'incloure el model de Pla d'Auditoria dels centres a auditar tan de l'àmbit d'IRIS com de l'àmbit d'atenció ciutadana.



3. S'haurà de presentar una planificació temporal de la realització de l'auditoria externa detallant el nombre de jornades per cada centre auditat en cadascuna de les dos certificacions.
4. El licitador haurà d'especificar de forma clara el sistema de seleccions aleatori de la mostra a auditar i dels diferents aspectes de gestió on centrarà el seu anàlisi.
5. El licitador podrà presentar millores als requeriments establerts en aquest plec.

Xavier Socastro Marin

Cap del Departament d'avaluació d'incidències i reclamacions



Gerència d'Àrea de Recursos i Transformació Digital
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana
Roc Boronat, 117 3a planta (Edifici MediaTIC)
08018 Barcelona
Telèfon 932918423
Fax. 932918003

ANNEX A

Centres a auditar inclosos en la certificació dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC).

Direcció de la DIAC
Departament de Serveis presencials
Departament d'Operacions i d' Atenció Especialitzada
Departament de Tramitació Electrònica i Processos
Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat

Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Ciutat Vella
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de l'Eixample
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Sants - Montjuïc
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Les Corts
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Sarrià Sant Gervasi
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Gràcia
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte d'Horta - Guinardó
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Nou Barris
Oficina d'Atenció Ciutadana de Zona Nord
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Sant Andreu
Oficina d'Atenció Ciutadania del Districte de Sant Martí
Oficina d'Atenció Ciutadana de la Plaça Sant Miquel
Oficina d'Atenció Ciutadana Monumental (*)
Oficina de Troballes

(*) Centres a certificar durant la vigència del contracte

ANNEX B

Centres inclosos en la certificació del procés d'incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona

Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat (DAIQ)

Alcaldia

Barcelona Serveis Municipals (BSM)

Biblioteques de Barcelona

Districte de Ciutat Vella

Districte de l'Eixample

Districte de Sants – Montjuïc

Districte de les Corts

Districte de Sarrià - Sant Gervasi

Districte de Gràcia

Districte d'Horta-Guinardó

Districte de Nou Barris

Districte de Sant Andreu

Districte de Sant Martí

Drets Socials

Gerència Adjunta d'Urbanisme

Gerència Adjunta de Medi Ambient i Serveis Urbans

Gerència Adjunta de Mobilitat i Infraestructures

Institut Barcelona Esports

Institut de Cultura de Barcelona

Institut Municipal d'Educació de Barcelona

Institut Municipal d'Hisenda

Institut Municipal d'Informàtica

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

Institut Municipal de Serveis Socials

Seguretat i Prevenció

Arxiu Municipal (*)

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (*)

(*) Centres a certificar durant la vigència del contracte