

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL CONTRACTE RELATIU A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS D'AUDITORIA PER A L'AVALUACIÓ DE L'ATORGAMENT I SEGUIMENT D'UN CERTIFICAT DE QUALITAT DE LA CARTA DE SERVEIS 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

Núm. Exp. 2025/0009557

1. Objecte

És objecte del present Plec de prescripcions tècniques fixar les condicions particulars que regiran la contractació de la prestació dels serveis d'auditoria per a l'avaluació de l'atorgament i seguiment d'un certificat de qualitat, d'acord amb la norma UNE 93200, entre el 2025 i el 2027, de les convocatòries de la Xarxa de Governs Locals del Catàleg de serveis 2024-2027 de la Diputació de Barcelona i la seva Carta 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 a donar suport als ens locals en la prestació dels serveis i la realització d'activitats (a títol d'exemple, per a la convocatòria 2025, s'ofereixen 293 recursos diferents, encara que aquesta quantitat pot variar lleugerament entre convocatòries).

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 Governs Locals, i la seva Carta de serveis, que actualment (febrer de 2025) són un total de trenta-tres, perquè inclouen, tant els quatre serveis centrals que impulsen el Catàleg, 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 (4)			
Servei de Planificació i Avaluació (unitat responsable de la Carta de serveis i del seu procés d'implementació) Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Direcció de Serveis de Cooperació Local (unitat responsable de la coordinació del Catàleg de serveis i de fixar el seu règim regulador) Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Subdirecció de Desenvolupam. de Sistemes d'Informació (unitat responsable de les aplicacions informàtiques utilitzades per a la tramitació i gestió del Catàleg) Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet	Servei de Millora Organitzativa (unitat responsable de la bústia de queixes i suggeriments i del mapa de processos corporatiu) Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet
CENTRES GESTORS (29)			
Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet	Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana Recinte: Escola Industrial	Direcció de Relacions Internacionals Àrea de Presidència Recinte: C/ Londres, 55.	Direcció de Serveis de Formació Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial Recinte: Maternitat
Direcció dels Serveis de Secretaria, Adjunta a la Secretaria General Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Direcció de Serveis de Suport a la Presidència Àrea de Presidència Recinte: Can Serra	Direcció de Serveis de Tecnologies i Sistemes Corporatius Àrea de Serveis Generals i Transició Digital Recinte: Mundet	Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial Recinte: Mundet
Gabinet de Prevenció i Seguretat Àrea de Presidència Recinte: C/ Còrsega, 300.	Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local Àrea de Bon Govern, Assistència Local i Cohesió Territorial Recinte: Maternitat	Gerència de Serveis de Biblioteques Àrea de Cultura Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis de Comerç Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública Recinte: Maternitat
Gerència de Serveis de Cultura Àrea de Cultura Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis de Cicle de Vida, Diversitat i Comunitat Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet	Gerència de Serveis d'Educació Àrea d'Educació Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis d'Equipaments, Infraestructures Urbanes i Patrimoni Arquitectònic Àrea d'Infraestructures i Territori Recinte: Escola Industrial
Gerència de Serveis d'Espais Naturals Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis d'Esports Àrea d'Esports i Activitat Física Recinte: Mundet	Gerència de Serveis de Feminismes i Igualtat Àrea de Feminismes i Igualtat Recinte: Edifici Francesca Bonnemaison	Gerència de Serveis d'Habitatge, Urbanisme i Activitats Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Regeneració Urbana Recinte: Escola Industrial
Gerència de Serveis d'Infraestructures Viàries i Mobilitat Àrea d'Infraestructures i Territori Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis de Medi Ambient Àrea d'Acció Climàtica i Transició Energètica Recinte: Escola Industrial	Gerència de Serveis de Promoció Econòmica i Ocupació Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme Recinte: Maternitat	Gerència de Serveis Socials Àrea de Sostenibilitat Social, Cicle de Vida i Comunitat Recinte: Mundet

Gerència de Serveis de Salut Pública i Consum	Gerència de Serveis de Turisme	Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals i Desenvolupament Agrari	Servei d'Agenda 2030
Àrea de Comerç, Consum i Salut Pública Recinte: Mundet	Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme Recinte: Maternitat	Àrea d'Espais Naturals i Infraestructura Verda Recinte: Escola Industrial	Àrea de Presidència Recinte: Can Serra
Subdirecció d'Imatge Corporativa i Promoció Institucional			
Àrea de Presidència Recinte: Can Serra			

L'empresa auditora ha de realitzar una auditoria per a l'avaluació de l'atorgament de la certificació, 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 l'atorgament 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 a les auditories seran les mateixes, a excepció de la sessió de familiarització, que només es farà per a l'auditoria inicial (avaluació per a l'atorgament).

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

Per tal de garantir que l'auditoria del Catàleg i la seva Carta de serveis 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 administracions públiques o el seu sector públic institucional, 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 administracions públiques o el seu sector públic institucional, en els últims 3 anys.

Es preveu com a criteri d'adjudicació (criteri 5 de la clàusula 1.11 del PCAP) l'experiència addicional i la realització d'auditories addicionals a les mínimes exigides esmentades en els paràgrafs precedents.

- 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 per realitzar 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.
- L'auditor en cap té responsabilitats addicionals a la resta de l'equip auditor col·laborant amb la unitat de la Diputació de Barcelona encarregada de la Carta de serveis (Servei de Planificació i Avaluació), en l'organització i planificació del procés d'auditoria, per tal que es pugui dur a terme de forma correcta i eficient. D'altra banda, també és qui haurà de garantir una aproximació coherent al procés d'auditoria i vetllar per la consistència de les aportacions i valoracions que es realitzin per part de la resta de membres de l'equip auditor. Per tant, el paper de direcció, decisió i coordinació que assumeix l'auditor en cap resulta especialment rellevant per a la qualitat final del treball d'auditoria que es realitzi. És a partir d'aquest paper de direcció i coordinació que la resta de l'equip auditor assumirà tasques i funcions concretes en el marc del previst a l'apartat 3.c d'aquest document.

3.b. Sessió de familiarització

En el marc de la primera auditoria, l'auditoria d'avaluació de l'atorgament, 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, tindrà com a objectiu explicar a l'equip auditor el model de gestió del Catàleg i la seva Carta de serveis, 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 el Catàleg i la seva Carta de serveis a distribuir en un total de 6 jornades laborals continuades per membre (de 9:00 a 15:00 h). Aquestes sessions d'auditoria (igual que la sessió de familiarització del punt 3.b.) 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 (les sessions d'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 Govern Local, 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 què s'aprovi la corresponent Circular anual de criteris per a l'elaboració del Catàleg de Serveis 2024-2027: Xarxa de Govern Local 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 Servei) 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 l'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 fluida i adequada.

3.d. Informe final:

Amb posterioritat a cada auditoria anual, 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 15 dies hàbils des de la finalització del treball de camp (apartat 3c). L'Informe final ha d'estructurar-se, com a mínim, en els següents apartats: un



apartat de punts forts, un altre d'oportunitats de millora, un d'observacions i, si s'escau, un altre de no conformitats.

L'informe final d'auditoria avaluarà, per part de l'empresa auditora, el grau d'adequació del Catàleg i la seva Carta 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 responsable de la Carta (Servei de Planificació i Avaluació), 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 l'atorgament/manteniment de la certificació.

3.f. Atorgament/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 d'un termini màxim 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 l'atorgament/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, a comptar des del lliurament del Pla a l'empresa auditora, per a la seva revisió. Un cop finalitzat el termini, l'empresa contractista procedirà a l'atorgament/manteniment, o no, de la certificació i a la seva comunicació a la Diputació de Barcelona.

3.g. Publicitat de la certificació:

Un cop atorgada/mantinguda la certificació, l'empresa auditora haurà de publicar-ho a la seva web o en d'altres canals de difusió que tinguin 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 l'atorgament/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 (Servei de Planificació i Avaluació) serà l'encarregat de fer el control i seguiment de què les tasques realitzades per l'empresa contractista s'adeqüin als requeriments tècnics del present plec.



5. Protecció de dades

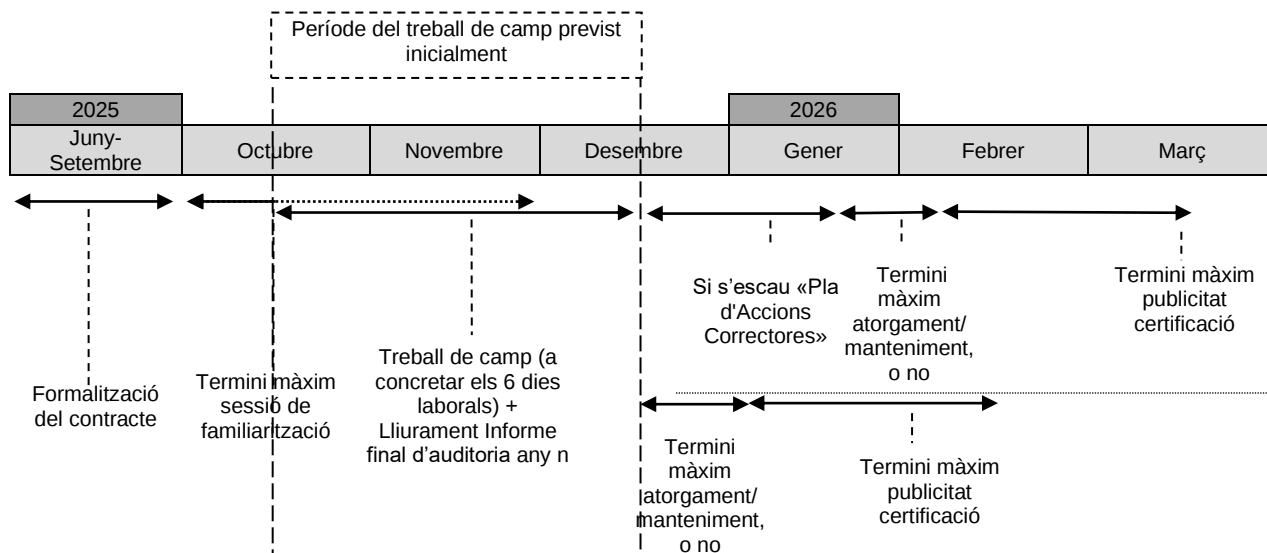
La Diputació de Barcelona facilitarà aquelles dades necessàries per tal que l'empresa contractista pugui realitzar els treballs requerits en el present plec, que es sotmetran a les condicions previstes en la clàusula 2.19 del plec de clàusules administratives particulars que regeixen aquesta contractació.

6. Termini de prestació del servei

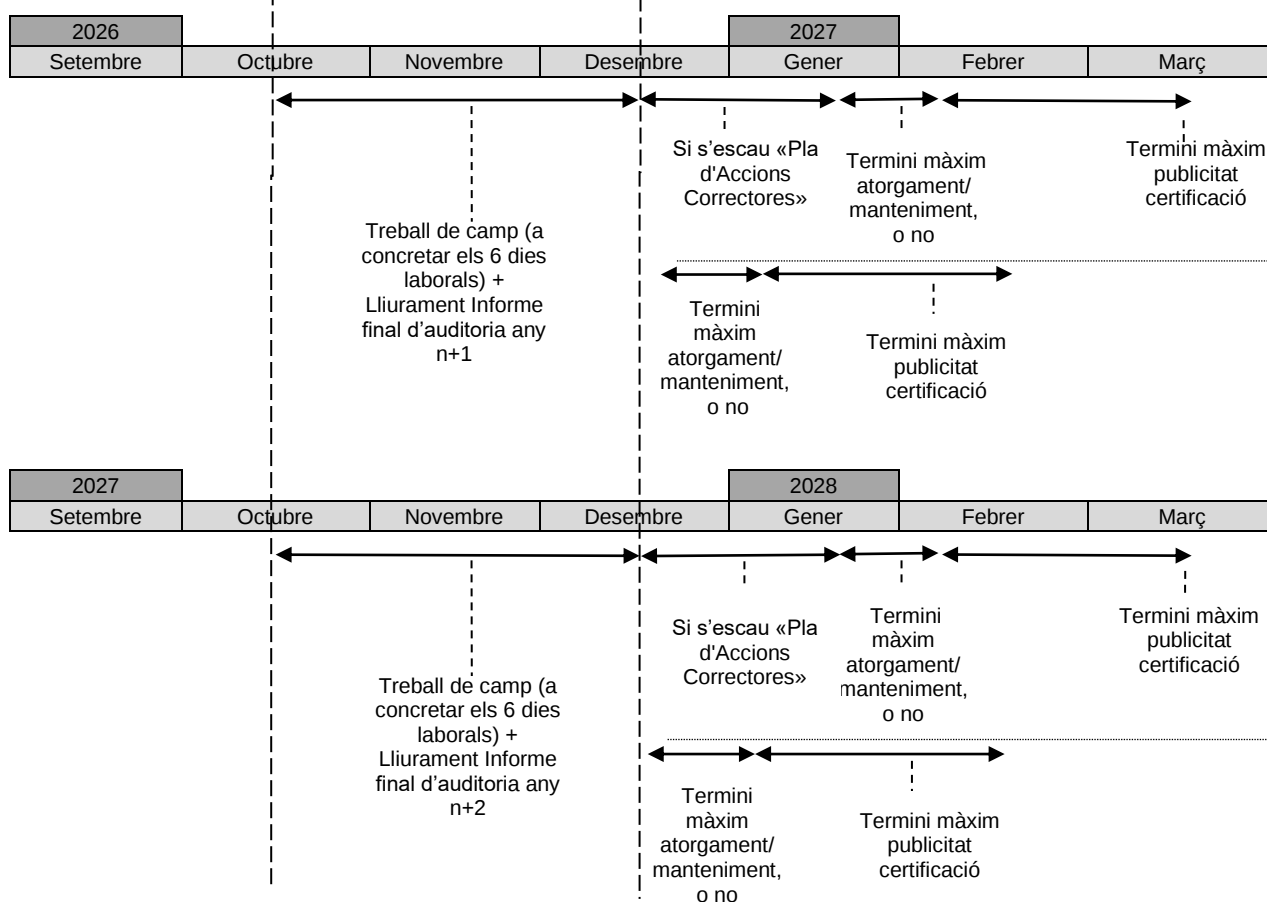
Tot seguit es presenta un calendari previst per dur a terme les tasques vinculades al contracte, tot i que és provisional i està subjecte a possibles modificacions:



Auditoria d'avaluació de l'atorgament (calendari estimat)



Auditories de seguiment



Metadades del document

Núm. expedient	2025/0009557
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	Plec de prescripcions tècniques que regiran el contracte relatiu a la prestació dels serveis d'auditoria per a l'avaluació de l'atorgament i seguiment d'un certificat de qualitat de la Carta de serveis 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

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Xavier Bertrana Horta (TCAT)	Cap del Servei	Signa	13/03/2025 14:07

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
4abc99e631a85b27bd82	https://seuelectronica.diba.cat	

