



Ajuntament  
de Barcelona

Plec de prescripcions tècniques que han de regir la contractació de la prestació de serveis d'elaboració dels documents de satisfacció dels usuaris dels diferents serveis d'atenció oferts des de l'Ajuntament de Barcelona.



## ÍNDEX

|    |                                                      |   |
|----|------------------------------------------------------|---|
| 1. | ANTECEDENTS .....                                    | 3 |
| 2. | OBJECTE DEL CONTRACTE .....                          | 3 |
| 3. | TREBALLS A REALITZAR .....                           | 5 |
| 4. | PRESTACIÓ DEL SERVEI .....                           | 7 |
| 5. | PERSONAL ENCARREGAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE..... | 7 |
| 6. | CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA .....                  | 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, telefònica i telemàtica. Gestiona els serveis de les 13 Oficines d'atenció ciutadana, l'Oficina de Troballes, l'Oficina d'atenció a les empreses, el serveis telefònics del 010, 900 226 226 (telèfon del Civisme), 900 922 357 (centraleta de Serveis Socials), la tramitació telemàtica mitjançant l'Oficina virtual de tràmits i l'atenció concertada a través de l'OAC atenció per videotrucada, això com la gestió del sistema IRIS.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana ha contractat el treball de camp de les enquestes de satisfacció dels usuaris dels serveis telefònics, presencials, telemàtics, usuaris IRIS i l'atenció concertada, mitjançant contractació derivada de l'acord Marc d'adopció de tipus dels serveis d'enquestes de l'opinió pública i altres serveis anàlegs, contracte 22003515.

Respecte als serveis telefònics el treball de camp consisteix en la realització de 3.600 entrevistes telefòniques a usuaris dels serveis telefònics.

Respecte als serveis el treball de camp consisteix en la realització de 2.950 (2.000 OAC, 100 OAC subseu, 150 Oficina de Troballes, 300 OAC Sant Miquel, 300 OAC Monumental, 100 Oficina d'Atenció a les Empreses) entrevistes personals a usuaris dels serveis presencials al llarg de tot l'any, un 25% a l'entrada i el 75% restant a la sortida.

Respecte als serveis telemàtics el treball de camp consisteix en la realització de 1.200 entrevistes personals a usuaris de l'Oficina virtual de tràmits al llarg de tot l'any.

Respecte als usuaris IRIS el treball de camp consisteix en la realització de 1.200 entrevistes personals a usuaris del sistema IRIS al llarg de tot l'any. Aquestes entrevistes estan estratificades per tipologia (incidència, queixa, suggeriment, consultes Web i altres) i això s'ha de reflectir en els informes.

Respecte al servei d'atenció concertada a través de l'OAC atenció per videotrucada el treball de camp consisteix en la realització de 1.200 entrevistes personals als usuaris del servei al llarg de tot l'any.

Les empreses que efectuen el treball de camp, és a dir, aquelles que porten a terme les enquestes als usuaris telefònics, als usuaris presencials, als usuaris telemàtics i als usuaris de l'atenció concertada aporten la informació en brut d'aquestes enquestes. Un cop obtinguda aquesta informació s'han d'elaborar els informes següents de resultats de la satisfacció dels usuaris de les oficines d'atenció al ciutadà i del servei telefònic de la Direcció:



| Estudis           | Tipus d'informe                                                                                                                                                             | Periodicitat                                 | Nombre |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------|
| Usuaris Telefònic | <b>Encreuaments</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telèfon 010</li> <li>Telèfon 900 226 226 (civisme)</li> <li>Telèfon de centraleta de Serveis Socials</li> </ul>  | <b>Trimestral</b><br>Encreuaments            | 12     |
|                   | <b>Informe final</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Telèfon 010</li> <li>Telèfon 900 226 226 (civisme)</li> <li>Telèfon de centraleta de Serveis Socials</li> </ul> | <b>Anual</b><br>Usuaris_Informe de resultats | 3      |

|                    |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                    |   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Usuaris Presencial | <b>Encreuaments</b><br>Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)                                                                                                                                     | <b>Semestral</b><br>Encreuaments_MES<br>Encreuaments_MOMENT<br>Encreuaments_MOMENTiOFICINA<br>Encreuaments_OFICINA | 8 |
|                    | <b>Encreuaments</b><br>Oficina de Troballes (OAT)                                                                                                                                             | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                                                                                   | 2 |
|                    | <b>Encreuaments</b><br>OAC Sant Miquel                                                                                                                                                        | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                                                                                   | 2 |
|                    | <b>Encreuaments</b><br>OAC Monumental                                                                                                                                                         | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                                                                                   | 2 |
|                    | <b>Encreuaments</b><br>Oficina d'atenció a les Empreses (OAE)                                                                                                                                 | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                                                                                   | 2 |
|                    | <b>Informe final</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)</li> <li>Oficina de Troballes (OAT)</li> <li>Oficina d'atenció a les Empreses (OAE)</li> </ul> | <b>Anual</b><br>Usuaris_Informe de resultats                                                                       | 3 |

|                   |                                                    |                                              |   |
|-------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|
| Usuaris Telemàtic | <b>Encreuaments</b><br>Oficina virtual de tràmits  | <b>Semestral</b><br>Encreuaments             | 2 |
|                   | <b>Informe final</b><br>Oficina virtual de tràmits | <b>Anual</b><br>Usuaris_Informe de resultats | 1 |

|              |                                                      |                                                              |   |
|--------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---|
| Usuaris IRIS | <b>Encreuaments</b><br>Usuaris IRIS                  | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                             | 2 |
|              | <b>Informe final</b><br>Usuaris IRIS (per tipologia) | <b>Anual</b><br>Usuaris_Informe de resultats (per tipologia) | 1 |

|                               |                                                      |                                                  |   |
|-------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---|
| Usuaris<br>Atenció concertada | <b>Encreuaments</b><br>OAC atenció per videotrucada  | <b>Semestral</b><br>Encreuaments                 | 2 |
|                               | <b>Informe final</b><br>OAC atenció per videotrucada | <b>Semestral</b><br>Usuaris_Informe de resultats | 1 |

Els informes corresponents a 2023 estan publicats al web de l'Ajuntament de Barcelona dins de l'apartat de Transparència/Participació i relació amb la ciutadania > Enquestes, amb els codis de registre següents: 23009, 23008, 23007, 23006, 23005, 23004, 23003, 23011, 23012  
(<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/altra-informacio-administrativa/registre-denquestes-i-estudis-dopinio>)

### 3. TREBALLS A REALITZAR

Per l'elaboració d'aquests informes s'hauran de dur a terme les següents tasques amb una durada estimada de 80 jornades / any:

#### Seguiment del control de qualitat:

- Coordinació i intermediació amb les empreses de treball de camp (breafing, seguiment, suport).
- Comunicació d'incidències i resolució de dubtes amb l'Ajuntament de Barcelona
- Formació als responsables de l'Ajuntament sobre la interpretació dels informes i sobre les diferents tasques de coordinació que es duen a terme amb les empreses de treball de camp.
- Revisió dels qüestionaris
- Revisió de la mostra dels usuaris presencials, telefònics, telemàtics, IRIS i de l'atenció concertada
- Revisió dels calendaris dels usuaris presencials, telefònics, telemàtics, IRIS i de l'atenció concertada
- Comprovació de la correcta implementació del qüestionari per part de l'empresa de camp: testatge, control de comentaris i seguiment de correccions
- Elaboració dels calendaris d'entregues
- Revisió i seguiment dels calendaris de treball
- Supervisió de la realització efectiva del treball de camp
- Control de compliment de les quotes

- Preparació i enviament mensual de la mostra de telèfons per a la realització de les enquestes als usuaris dels serveis telefònics, telemàtics, IRIS i de l'atenció concertada
- Preparació del llibre de codis de les preguntes obertes
- Revisió de les preguntes obertes
- Seguiment i revisió dels lliurables de les empreses de treball de camp:
  - Base de dades depurada, consistida, codificada i geocodificada
  - manual de codis
  - compliment de quotes segons calendari
  - Informe de treball de camp (Màxim 5 dies laborables després del lliurament final de resultats.
  - Documentació justificativa de la contractació de l'equip de treball: Relació de l'equip de treball de camp assignat a cada estudi i detall de TC.

#### **Tractament estadístic del treball de camp:**

- Depuració i consistència de les bases de dades
- Càlcul dels valors de ponderació
- Tabulació
  - Serveis telefònics. Periodicitat trimestral. Per trimestre i mes. Total 12 tabulacions
  - Oficina de Troballes. Periodicitat semestral. Per moment de l'entrevista. Total de 2 tabulacions
  - Oficines d'atenció ciutadana. Periodicitat semestral. Un total de **12** tabulacions per:
    - Mes
    - Moment de l'enquesta
    - Moment de l'enquesta i Oficina Avaluada
    - Oficina
    - Específica de l'Oficina de Sant Miquel i **OAC Monumental**. Moment de l'entrevista
  - Oficina d'atenció a les empreses. Periodicitat semestral. Per moment de l'entrevista. Total de 2 tabulacions
  - Oficina virtual de tràmits. Periodicitat semestral. Per mes. Total 2 tabulacions
  - Atenció concertada des de l'**OAC atenció per videotrucada**. Periodicitat semestral. Per mes. Total 2 tabulacions
  - **IRIS Periodicitat semestral. Per mes. Total 2 tabulacions**
  - Elaboració de matriu de prioritats de millora, a partir de model discriminant. Mitjançant una anàlisi discriminant, es determinaran quins són els aspectes de servei que més influeixen en la valoració global del servei, és a dir, els més importants.

#### Maquetació i realització dels informes

- Revisió dels informes actuals i introducció de millores
- Introducció de les dades a l'evolució en EXCEL o equivalent.
- Elaboració de gràfics en EXCEL o equivalent.
- Elaboració d'informes (un per servei al finalitzar l'any)
- Elaboració d'un resum executiu dels principals resultats per cada servei.

#### 4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. La prestació es realitzarà als centres de l'adjudicatari amb reunions puntuals de seguiment amb l'Ajuntament de Barcelona als centres municipals o en reunions virtuals. Aquestes reunions es faran a petició de l'Ajuntament o de l'empresa adjudicatària i s'estimen en un mínim de 6 reunions durant cadascun dels anys de vigència del contracte.
2. S'haurà d'analitzar el treball de camp efectuat tant en les oficines d'atenció presencial, dels serveis d'atenció telefònica, d'atenció telemàtica, IRIS i d'atenció concertada.
3. Els informes finals s'hauran de lliurar abans de final d'any en cadascun dels anys de contracte.
4. Es preveu la presentació de cadascun dels informes als caps de Departament (4) i una presentació a l'equip directiu.

La prestació del servei es farà de forma discontinua durant tot l'any natural en funció de la realització dels informes requerits en aquest plec. S'estima que en el conjunt de l'any, l'empresa adjudicatària haurà de dedicar 16 setmanes (80 jornades) per tal d'efectuar els treballs demanats. En el primer any de contracte donat que l'adjudicació no es farà a principis d'any, els informes s'hauran de fer igualment referent a les dades dels mesos anteriors a l'adjudicació.

#### 5. PERSONAL ENCARREGAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

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

| Perfil |                  | Responsabilitat                                                 |
|--------|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Cap    | / Responsable de | Màxim responsable de dur el contracte a bon port. Per tant serà |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contracte</b> | <p>responsable de la gestió del projecte en les condicions descrites en aquest plec. Les seves principals tasques són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar i gestionar els recursos del projecte.</li> <li>• Monitorar mitjançant el pla de projecte.</li> <li>• Màxim interlocutor de l'equip revisa, amb la direcció del projecte per part de l'Ajuntament de Barcelona.</li> </ul> |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>Perfil</b>                | <b>Responsabilitat</b>                                             |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestor/a de projectes</b> | Executar les tasques descrites en els apartats 3 i 4 d'aquest plec |

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

| <b>Perfil</b>                | <b>Experiència/Coneixements</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cap de contracte</b>      | Cal que acrediti una experiència mínima de 3 anys en la realització d'estudis de mercat: coordinació, control y supervisió de los processos de recollida de la informació dels estudis contractats en la subàrea tècnica. Recollida i explotació estadística de dades. |
| <b>Gestor/a de projectes</b> | Cal que acrediti una experiència mínima de 2 anys en la realització d'estudis de mercat: coordinació, control y supervisió de los processos de recollida de la informació dels estudis contractats en la subàrea tècnica. Recollida i explotació estadística de dades. |

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 podrà presentar millores als requeriments establerts en aquest plec.

Barcelona. 25 de novembre de 2024

Xavier Socastro Marin

Cap del Departament d'avaluació d'incidències i qualitat