



**Ajuntament
de Barcelona**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES del contracte de serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació sobre la gestió i qualitat dels canals d'atenció de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Gerència d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports

Contracte reservat: NO

Lots: NO

Codi contracte....

Exp

1. MARC REFERENCIAL

1.1. Missió i competències de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana és la responsable del sistema de canals i mitjans a través dels quals l'Ajuntament dóna resposta a les demandes d'informació i orientació de la ciutadania, facilita la realització dels tràmits administratius, i atén els suggeriments i les comunicacions d'incidències sobre la ciutat i els serveis municipals.

La missió de la Direcció és, a través de la informació i l'atenció ciutadana, fer àgil, senzilla i transparent la relació entre la ciutadania i l'Ajuntament, i que els ciutadans i ciutadanes puguin exercir els seus drets i deures de la manera més fàcil i efectiva.

El sistema d'informació i atenció ciutadana és complex i adaptat a les necessitats de la ciutadania. Està format per una pluralitat de canals i eines, tant presencials com no presencials.

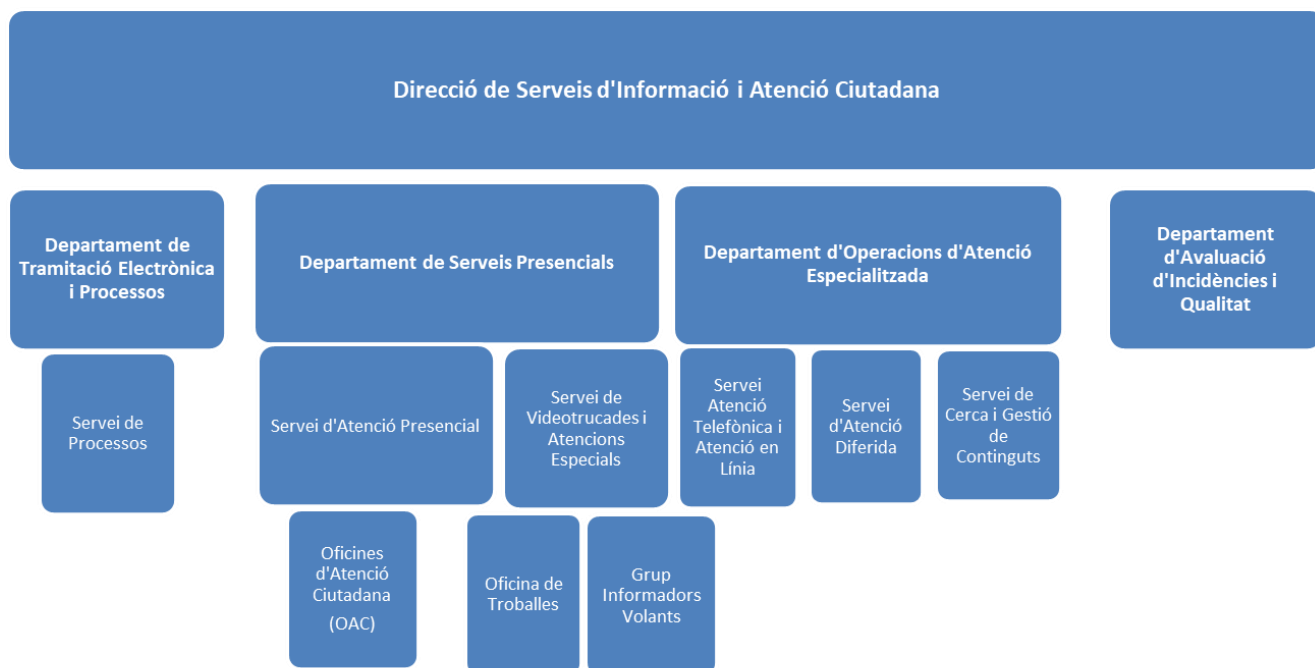
A través d'aquests canals i eines, es pot:

- Gestionar tràmits municipals.
- Fer consultes sobre el que hi ha i el que passa a Barcelona, i com desplaçar-se per la ciutat.
- Rebre informació sobre els serveis i les activitats municipals.
- Obtenir informació sobre tràmits i gestions públiques.
- Opinar, comunicar incidències i fer suggeriments sobre la ciutat i els serveis municipals.

1.2. Canals d'atenció ciutadana

ATENCIÓ EN LÍNIA	
barcelona.cat	Lloc web A través del lloc web municipal es poden fer consultes, gestions i comunicar queixes i suggeriments. L'Oficina Virtual de Tràmits https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/oficinavirtual/ca és un espai en línia per a les persones que volen fer tràmits amb l'Ajuntament.
Xarxes Socials	TWITTER És un servei que té com a objectiu ajudar la ciutadania a resoldre els seus dubtes i informar sobre la ciutat, els tràmits municipals, l'agenda d'actes i altres temes d'interès, mitjançant el compte @barcelona_010.
ATENCIÓ TELEFÒNICA	
010	Telèfon d'informació El telèfon 010 és un servei d'informació municipal i general sobre equipaments, agenda d'actes i serveis. Per mitjà d'aquest telèfon també es poden fer tràmits municipals.
900 226 226	Telèfon del Civisme El telèfon del civisme atén els avisos i les reclamacions de la ciutadania sobre la neteja, manteniment de l'espai urbà i els serveis municipals.
Altres serveis d'atenció telefònica	010 Metropolità, atenció telefònica dels Centres de Serveis Socials i centraleta de l'Ajuntament
ATENCIÓ PRESENCIAL	
OAC	Oficines d'Atenció Ciutadana 14 oficines on rebre informació i dur a terme tramitacions municipals. Per oferir millor servei, s'atén amb cita prèvia.
OAE	Oficina d'Atenció a les Empreses Oficina d'acompanyament per facilitar-te tots els tràmits municipals necessaris per desenvolupar una activitat econòmica a la ciutat.
Oficina de Troballes	Oficina municipal on es gestiona la recepció i devolució dels objectes perduts
Quiosc	Terminal d'autoservei electrònic Els tràmits més sol·licitats i tota la informació de la ciutat es pot consultar als terminals d'autoservei. Es troben a les OAC i algunes biblioteques, centres cívics i centres comercials, entre d'altres.
ATENCIÓ REMOTA	
L'OAC et truca	Atenció remota telefònica o per videoconferència

1.3. Organigrama



Departament	Responsabilitats
Departament de Serveis Presencials	• Atenció presencial a través de 10 Oficines d'Atenció Ciutadana de Districte, 2 Oficines d'Atenció Ciutadana subseus. • Oficina d'Atenció Ciutadana Sant Miquel i Oficina d'Atenció a les Empreses (gestionades a través de proveïdor extern). • L'OAC et truca (atenció remota). • Oficina de Troballes.
Departament de Tramitació Electrònica i Processos	• Estratègia de tramitació electrònica en els canals d'atenció. • Criteris dels processos de tramitació i d'informació. Base de dades de procediments d'atenció i tramitació (sistema ITACA). • Projectes per a la posada en marxa de nous canals electrònics d'atenció a la ciutadania i millora dels existents. • Adequació capa informativa de l'Oficina Virtual de Tràmits (canal web).
Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada	• Atenció telefònica (010, 010 Metropolità, Telèfon del Civisme, atenció telefònica dels Centres Serveis Socials, atenció telefònica dels Punts d'Atenció i Informació a les dones-PIAD i del Servei Atenció Recuperació i Acol·lida-SARA, i Centraleta de l'Ajuntament). Gestionada a través de proveïdor extern. • Back office de les tramitacions que es fan a través dels diferents canals d'atenció ciutadana. • Base de dades d'entitats, equipaments i agenda de la ciutat (sistema ASIA).
Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Sistema de gestió de les queixes i suggeriments de la ciutadania (sistema IRIS). • Control de qualitat dels diversos canals d'atenció ciutadana. • Indicadors d'atenció ciutadana

1.4. Dades sobre atencions i tramitacions

Actualment les dades més rellevants que gestiona la DIAC, l'aplicació relacionada i els diferents departaments responsables de la informació són:

Atencions	Tramitacions	Satisfacció persones usuàries
• Dades del canal presencial i L'OAC et Truca - Font: gestor de cues (QMATIC) i cita prèvia (Orchestra)- Proporciona dades el Departament de Serveis Presencials • Dades del canal telefònic - Font: Plataforma Telefònica - Proporciona dades el Departament d'Operacions d'Atenció Especialitzada • Dades de l'Oficina Virtual de Tràmits - Font: Google - Proporciona dades el Departament d'Internet de l'Ajuntament. • Dades del Quiosc d'Autoservei de Tràmits - Font: APP Quioscos - Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat • Dades Mòbil - Font: Mòbil - Porporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Tots esl canals - Font: RAT (Registre d'Activitats i Tràmits) - Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat	• Tots esl canals - Font: enquestes persones usuàries i IRIS- Proporciona dades el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat

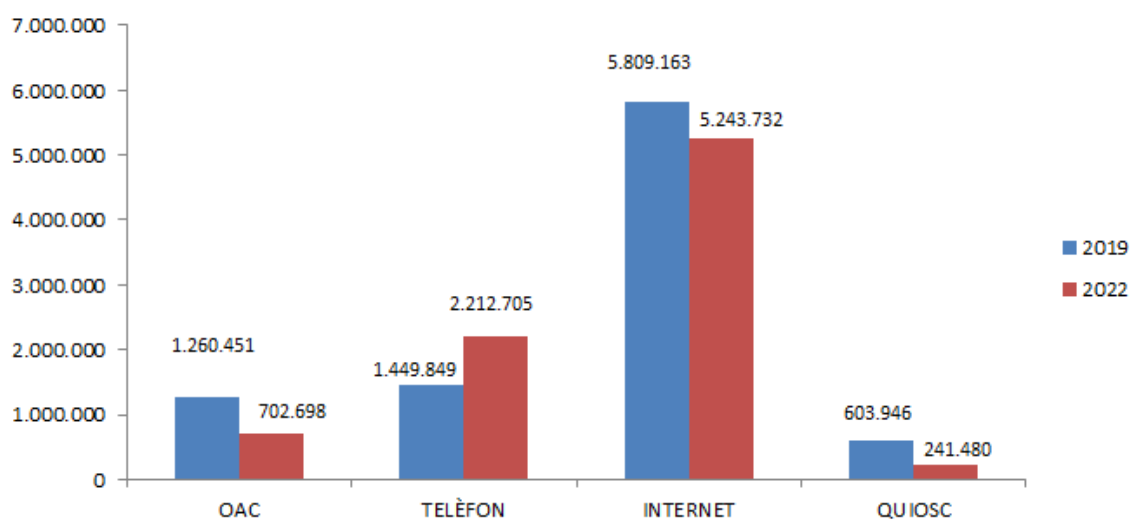
En el cas de l'aplicació RAT, integra i registra les dades d'aplicacions de tramitació, per a tots els canals d'atenció.

1.5. Comparativa dades 2019/2022

Es presenta la comparativa entre 2019 i 2022 per evitar els efectes en l'activitat dels canals d'atenció, de la pandèmia COVID 19.

Atencions per canal					
ATENCIIONS	2019	%	2022	%	Δ 19/22
OAC	1.260.451	14%	702.698	8%	-44%
TELÈFON	1.449.849	16%	2.212.705	26%	53%
INTERNET	5.809.163	64%	5.243.732	62%	-10%
QUIOSC	603.946	7%	241.480	3%	-60%
Total	9.123.409	100%	8.400.615	100%	-8%

Atencions per canal

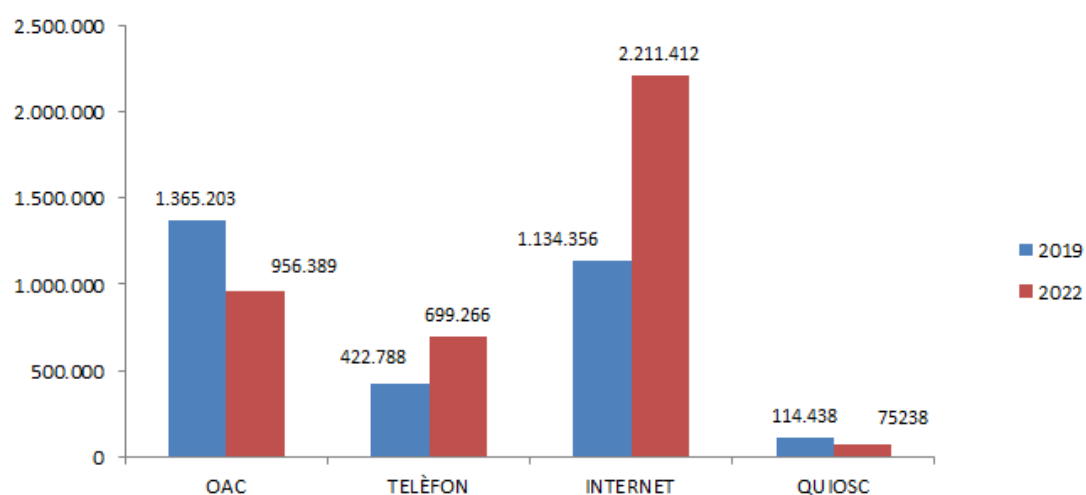


Tramitacions per canal

TRAMITS	2019	%	2022	%	$\Delta \nabla$ 19/22
OAC	1.365.203	45%	956.389	24%	-30%
TELÈFON	422.788	14%	699.266	18%	65%
INTERNET	1.134.356	37%	2.211.412	56%	95%
QUIOSC	114.438	4%	75238	2%	-34%
Total	3.036.786	100%	3.942.305	100%	30%

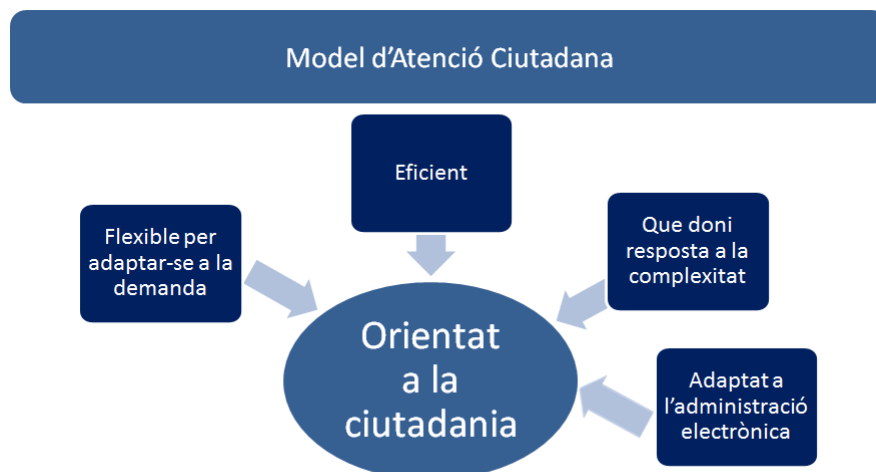
No inclou peticions de cita prèvia

Tramitacions per canal



1.6. Model d'Atenció Ciutadana

Els canvis que s'han produït durant la darrera dècada han obligat a la posada en marxa d'un model d'atenció ciutadana adaptat a la nova Llei de Procediment Administratiu Comú, la transformació digital i el consegüent impuls a l'administració electrònica.



El model potencia els canals no presencials. El presencial es configura com un canal d'atenció especialitzada per als tràmits complexos i per atendre a persones amb necessitats específiques.



1.7. Canvi de paradigma en l'atenció ciutadana

La crisi sanitària de la COVID-19 accelera el procés de potenciació dels canals no presencials.

L'Ajuntament fa un esforç per facilitar la tramitació online, simplificant els mecanismes d'identificació i signatura i habilitant nous tràmits, els més demandats i urgents, a l'Oficina Virtual de Tràmits. Al 2022, el 56% de les tramitacions es fan per internet.

En el canal presencial la capacitat d'atenció s'estanca i encara que la tramitació continua tenint un pes important, això obliga a repensar el canal de cara al futur.

Es produeix un increment de la demanda d'atenció telefònica, que obliga a adaptar l'atenció a la demanda i augmentar, per tant, la capacitat del servei, tan tecnològicament com respecte als recursos humans.

En definitiva, les dades d'atenció ciutadana evidencien s'ha produït un canvi de paradigma, que requereix adaptar els serveis i els canals d'atenció.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

En aquest context de transformació, és necessari adaptar el sistema de seguiment i anàlisi de dades sobre l'activitat i la qualitat dels canals d'atenció ciutadana, per tal d'obtenir informació que permeti conèixer i analitzar de manera àgil i precisa les necessitats d'atenció de la ciutadania, i, amb aquesta informació, adaptar a aquestes necessitats els canals telemàtic, presencial i telefònic de la DIAC i garantir-ne alhora la qualitat.

L'objecte del contracte es concreta, doncs, en els serveis per a l'anàlisi i millora dels sistemes d'informació de gestió i qualitat dels canals d'atenció ciutadana la DIAC.

3. TREBALLS A REALITZAR

1. **Validar la qualitat de la informació:** la informació quantitativa està distribuïda en diverses bases de dades tal com s'explica en el punt 3.4. El projecte ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:
 - 1.1 Realitzar un catàleg de les fonts de dades disponibles
 - 1.2 Avaluació de la qualitat de les fonts
 - 1.3 Propostes de millora en la recollida de la informació
 - 1.4 Determinar un joc de proves per cadascuna de les aplicacions per executar periòdicament i assegurar la qualitat de la informació. També s'inclou les diferents aplicacions que graven a RAT.

2. **Determinar l'organització òptima pel tractament de les dades de la Direcció:** la informació quantitativa s'extreu per diferents Departaments de la DIAC, tal com s'explica en el punt 3.4 d'aquest document. El projecte ha d'incloure, com a mínim, els següents punts:
 - 2.1 Identificar els diferents responsables de l'extracció d'indicadors
 - 2.2 Realització d'un informe on es determini si l'estructura actual és òptima i si s'escau, les propostes de millores organitzatives per l'extracció i anàlisi de la informació de la DIAC.
3. **Definir el mapa d'indicadors:** els indicadors principals de la Direcció s'estan recollint actualment al Quadre de Comandament mensual i en els estàndards de servei de la certificació ISO 9001. El projecte ha d'incloure com a mínim:
 - 3.1 Realització d'un inventari d'indicadors. S'haurà de crear una fitxa per cada indicador rellevant que haurà de ser validada pel responsable de dades.
 - 3.2 Definició del KPI's rellevants per la Direcció. Aquest hauran d'estar consensuats i validats pel diferents Departaments de la DIAC i en última instància pel Director i el responsable de dades de la DIAC.
 - 3.3 Efectuar un catàleg dels indicadors del Quadre de Comandament i els estàndards de servei i una definició exhaustiva d'aquests (origen, periodicitat, rellevància, publicació, etc).
 - 3.4 Totes les definicions d'indicadors del projecte hauran d'estar accessibles en format ofimàtic pels diferents responsables de la Direcció.
 - 3.5 En la definició d'indicadors / KPI's es tindrà especial interès en aquells que facilitin el coneixement de la demanda, mitjançant les diferents enquestes d'opinió efectuades per la DIAC. Per això, s'hauran de revisar els qüestionaris i determinar si les preguntes actuals responen a aquesta necessitat i si és necessari modificar o ampliar aquestes preguntes.
 - 3.6 També es tindrà especial interès en aquells indicadors que facilitin l'anàlisi multicanal / transversal, per tal d'establir accions concretes per moure la demanda d'un canal a un altre.
 - 3.7 Dels indicador més rellevants s'haurà de definir un sistema de projecció de dades durant l'any per poder avançar les accions necessàries si es preveuen desviacions.
4. **Visualització de la informació:** aquesta visualització és farà sobre productes ofimàtics / Power Bi i haurà de tenir en consideració, com a mínim, el següent:
 - 4.1 Qualsevol desenvolupament en Power BI o similar s'haurà de coordinar amb l'IMI que és el responsable informàtic de l'Ajuntament de Barcelona
 - 4.2 Per cada departament es realitzarà un informe mensual que s'haurà de consensuar amb el seu responsable.
 - 4.3 Per la Direcció es farà un informe mensual consensuat amb l'equip directiu.
 - 4.4 S'haurà de fer un informe mensual dels estàndards de servei de la certificació ISO.
 - 4.5 De les dades de tramitació s'efectuen els càlculs per les diferents factures de serveis prestats per empreses externes. Aquests informes s'hauran de facilitar mensualment als responsables dels diferents canals.

- 4.6 S'haurà d'efectuar un informe anual sobre la distribució del pressupost de la DIAC en base als diferents canals i temàtiques de tramitació. Es prendran como base els costos de les diferents tramitacions en l'Oficina de la Monumental. En el cas del telèfon, els costos es distribuïran en funció de les temàtiques de les atencions.
- 4.7 S'haurà de garantir l'accés a les dades de desglossament de qualsevol indicador almenys pel responsable de dades de la DIAC.

5. Anàlisi de la informació i traspàs del coneixement un cop finalitzades les etapes anteriors i durant un període de tres mesos, s'hauran de fer les següents tasques:

- 5.1 Informe mensual d'anàlisi de dades per detectar inconsistències / alarmes segons les regles de negoci establertes.
- 5.2 S'hauran de documentar les possibles accions de millora que es desprenguin de l'anàlisi de les dades i executar la seva implantació.
- 5.3 Es podran fer encàrrecs específics, per part del responsable de dades, d'anàlisi i detecció de millores durant tot el projecte.
- 5.4 S'haurà de fer la formació necessària als responsables de l'elaboració de les dades, per garantir que un cop finalitzada la seva col·laboració, es pugui continuar els treballs per l'equip de la DIAC. Per tant, al principi del projecte haurà d'establir una programació de sessions per fer el traspàs de coneixement durant la vigència del projecte.

4. DOCUMENTACIÓ

Tota la documentació que es generi durant el projecte haurà d'estar indexada i accessible abans de la seva finalització. Tota aquesta documentació haurà de ser aprovada pel responsable de dades de la DIAC. L'empresa adjudicatària haurà de fer una planificació del lliurament de la documentació al principi del projecte.

5. LLOC DE REALITZACIÓ DELS TREBALLS

L'adjudicatària realitzarà els treballs principalment a les seves dependències, exceptuant aquelles tasques en què sigui imprescindible desplaçar-se a dependències municipals.

L'adjudicatària prèvia petició i amb antelació suficient, podrà desenvolupar algunes tasques objecte del servei a les instal·lacions de l'Ajuntament, que s'acceptaran en funció de la disponibilitat d'espai.

6. EQUIP DE TREBALL

Per a realitzar aquest contracte s'han estimat necessaris els següents perfils amb la següent dedicació:

Perfil	Cap de projecte expert
Responsabilitat	➤ Màxim responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària, i en conseqüència, de la provisió en temps i qualitat dels serveis inclosos en el mateix.

Perfil	Consultor sènior
Responsabilitat	➤ Responsable operatiu del projecte contractat. ➤ Responsable de la conceptualització del projecte, de la definició i realització de les tasques, i de l'entrega d'informes i altres lliurables. ➤ Responsable del correcte avenç del projecte

Perfil	Titulació	Experiència
Cap de projecte expert	-	Cal que acrediti una experiència mínima de 6 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client
Consultor sènior		Cal que acrediti una experiència mínima de 4 anys en consultoria especialitzada en àrees d'atenció al client

L'adjudicatària disposarà en cas necessari de consultors suficients en nombre i qualificació per substituir algun dels integrants de l'equip al llar del projecte, de manera que es garanteixi la qualitat del mateix, independentment de les situacions que es poguessin donar amb les persones titulars de l'equip proposat.

7. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Un cop adjudicat el contracte, l'Ajuntament assignarà a una persona tècnica Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana com a responsable tècnica del contracte, que es farà càrrec del seu seguiment.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini màxim de 15 dies naturals des de la formalització del contracte, una planificació temporal de la realització dels diferents estudis i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona.

En qualsevol moment i sense previ avis, la persona interlocutora de l'Ajuntament podrà obtenir de la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment dels treballs.

Sense perjudici de les obligacions que assumeix l'adjudicatària a causa de la seva oferta, l'Ajuntament disposarà d'un responsable del contracte que, per donar conformitat al compliment dels requisits contractuals, haurà de:

- Vetllar per l'adequat compliment dels serveis contractats i efectuar el seguiment del calendari i objectius del projecte.
- Facilitar la recollida d'informació, proporcionant la documentació necessària i coordinant les reunions amb la resta d'intervinents.
- Supervisar i validar l'execució de les activitats realitzades.
- Donar conformitat als resultats finals.
- Planificar les reunions periòdiques entre l'Ajuntament i l'adjudicatària per poder determinar, analitzar i valorar les accions i/o incidències que es produeixin durant l'execució del contracte.

Tindrà la facultat de sol·licitar en qualsevol moment l'estat del projecte i/o els procediments que s'estan seguint.

Per les tasques de coordinació, l'adjudicatària nomenarà un responsable que actuarà com a interlocutor únic amb el responsable del contracte i, que haurà d'assistir a totes les reunions que sigui convocat. Independentment de les reunions periòdiques i planificades, el responsable del contracte podrà convocar les reunions que cregui convenients per tractar el seguiment del contracte així com el seu compliment.

L'adjudicatària serà la responsable de la redacció i distribució de les actes de totes les reunions, i aquestes seran entregades com a màxim en 72 hores per tal d'efectuar la revisió.

8. PROTECCIÓ MEDIAMBIENTAL, SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'adjudicatària haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Quan el personal de l'adjudicatària estigui ubicat en dependències municipals haurà de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental així com la resta de normativa interna de l'Ajuntament.

9. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

- Prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat necessària, de manera que qualsevol alteració compti amb la preceptiva autorització del/de la responsable municipal del contracte .
- Informar de qualsevol incidència a la persona designada com a responsable del contracte.



10. COORDINACIÓ AMB DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ CIUTADANA

L'adjudicatària mantindrà amb caràcter general una reunió de coordinació de periodicitat mínima mensual amb la persona responsable municipal del contracte on es donarà comptes del desenvolupament del contracte.

La Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana es reserva el dret de convocar a l'adjudicatària amb caràcter extraordinari sempre que ho consideri necessari.