



Ajuntament  
de Barcelona

Plec de prescripcions tècniques que han de regir la contractació de la prestació de serveis d'auditoria interna i qualitat de la Direcció de serveis d'atenció ciutadana.



## ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. TREBALLS A REALITZAR .....	3
4. PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	3
5. PERSONAL ENCARREGAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	5
6. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ .....	5



## 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 (OAC), 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 et truca.

Actualment té certificats els procediments i serveis següents, d'acord amb la norma ISO 9001:2015:

- Disseny dels processos d'informació i tramitació als canals d'atenció ciutadana.
- Recepció, derivació i seguiment de la gestió de les incidències i reclamacions de l'Ajuntament de Barcelona.
- Atenció personalitzada, informació i tramitació a través dels telèfons 010 i 900226226 del Civisme.
- Atenció personalitzada, informació i tramitació a través de les Oficines d'atenció ciutadana (onze de les tretze oficines que gestiona).
- Recepció, custòdia i lliurament d'objectes perduts a l'oficina de troballes.

Així mateix, el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, reclamacions, queixes, suggeriments, peticions de servei, consultes web i agraïments (IRIS) de l'Ajuntament de Barcelona està regulat pel Decret d'Alcaldia S1/D/2018-1597.

Des de l'aprovació del Decret d'Alcaldia de 2009 la majoria dels organismes municipals compten amb la certificació de qualitat de la norma ISO 9001:2015 per a la gestió de les peticions ciutadanes mitjançant el sistema IRIS i s'ha creat el Comitè de Qualitat on estan representats tots aquests organismes i que, en les seves reunions semestrals, fixa els canvis necessaris en les polítiques de tractament de les peticions ciutadanes.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del present contracte assistir i assessorar el Departament d'Avaluació d'Incidències i Qualitat de l'Ajuntament de Barcelona en la implementació de la certificació ISO 9001:2015, en relació amb la certificació dels sistema IRIS i dels serveis certificats de la DIAC.

## 3. TREBALLS A REALITZAR

Per l'elaboració d'aquestes auditories internes i qualitat s'hauran de dur a terme les següents tasques amb una durada estimada de 2,5 mesos equivalent a 50 jornades / any.

### 3.1 Auditoria interna a DAIQ (IRIS)



Realització de l'auditoria interna anual de la certificació del procés d'incidències i reclamacions (IRIS) de l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'acreditar que la seva gestió es conforme a la norma ISO 9001:2015.

### **3.2 Auditoria interna a DIAC**

Realització de l'auditoria interna anual dels processos associats al sistema de Gestió de Qualitat de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) de l'Ajuntament de Barcelona, per tal d'acreditar que la seva gestió és conforme a la norma ISO 9001:2015.

### **3.3 Preparació Comitè Qualitat**

Suport a la preparació de la documentació relacionada amb el Comitè de Qualitat d'IRIS, que té lloc dos cops l'any durant la vigència del contracte.

Cal tractar les dades i elaborar les diapositives de la presentació del comitè corresponents a: indicadors de gestió, indicadors de satisfacció, millora de la qualitat de la resposta, auditories, seguiment de no conformitats, formació i avaluació de proveïdors.

### **3.4 Anàlisi de les reclamacions IRIS**

Elaboració d'un informe sobre les reclamacions ciutadanes a les respostes efectuades pel sistema IRIS. Determinar si aquestes reclamacions estan motivades per una incorrecta actuació municipal o bé, són una no conformitat de la ciutadania a la postura municipal.

Aquesta tasca s'ha d'efectuar mitjançant la revisió individual d'una mostra de les reclamacions.

### **3.5 Preparació certificació nous operadors IRIS**

Elaborar la documentació necessària per a la incorporació a la certificació ISO 9001:2015 de nous àmbits IRIS.

Inclou fer una presentació del projecte de certificació, redactar la instrucció de l'àmbit i fer l'auditoria interna prèvia a la certificació. La previsió és que s'incorporin d'un a tres àmbits nous d'IRIS.

### **3.6 Revisió i proposta de millora de la documentació corresponent a les dues certificacions**

Revisar tota la documentació corresponent a la certificacions ISO de la Direcció d'atenció a la ciutadania i del sistema IRIS, incloent l'anàlisi de riscos, parts interessades i accions preventives. Concretar propostes de millora sobre el contingut i la gestió d'aquesta documentació.

### **3.7 Revisió de la informació sobre el sistema IRIS**

Revisar el contingut de la documentació del sistema IRIS, sobretot a nivell de manual d'usuari i de funcionalitats.

### **3.8 Adaptació a la norma ISO:9001/2026**

Està previst que la norma ISO s'actualitzi aquest 2026. Un cop publicada la nova norma s'haurà d'adaptar la documentació per fer-la compatible.



#### **4 PRESTACIÓ DEL SERVEI**

La prestació es realitzarà als centres municipals per tal de poder accedir a la documentació dels sistemes de qualitat de la Direcció, sens detriment que l'Ajuntament pugui, si ho considera oportú, proveir l'empresa d'aquesta documentació per treballar fora de les dependències municipals.

Els informes d'auditoria s'hauran de lliurar abans de final d'any en cadascun dels anys de contracte. Els informes dels diferents Comitès de Qualitat, 15 dies abans de la seva celebració i els informes sobre l'ampliació de l'abast de les certificacions, 15 dies després de finalitzar els treballs.

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 un mínim de 2,5 mesos equivalent a 50 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**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari i qualificat, per cobrir les tasques objecte del contracte.

Per poder executar les tasques descrites en els apartats d'aquest plec, així com de controlar i executar els recursos del projecte, l'empresa haurà d'adscriure a l'execució del contracte un gestor de projectes o equivalent, amb experiència mínima de 3 anys en auditoria de la norma ISO 9001:2015, amb una dedicació de 2,5 mesos equivalent a 50 jornades.

#### **6 CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ**

Un cop adjudicat i formalitzat el contracte, en el termini màxim de 15 dies naturals, l'adjudicatària haurà de presentar una planificació temporal de les tasques a realitzar i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona.

Barcelona, 16 de març de 2025

Xavier Socastro Marin

Cap del Departament d'avaluació d'incidències i reclamacions