



**Ajuntament  
de Barcelona**

# **PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES del del contracte de serveis per a la identificació corporativa de les Oficines d'Informació i Atenció Ciutadana (OAC)**

## **Gerència de Serveis Generals**

**Contracte reservat: NO**

**Lots: NO**

**Codi contracte....**

**Exp .....**



## 1. MARC REFERENCIAL

### 1.1. L'atenció presencial

- **L'atenció ciutadana té un marcat caràcter de prioritat a l'Ajuntament de Barcelona.** És en aquest entorn que la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana (DIAC) exerceix la seva activitat de servei a la ciutadania.
- La DIAC 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.
- Un d'aquestes canals és el de **l'atenció presencial.**
- **El 1993 s'implanta el model d'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)** polivalent com a punt de referència únic de la ciutadania en la seva relació presencial amb l'Ajuntament. El 2004 es reforça aquest model amb la creació de la DIAC, de la qual passen a dependre les OAC.

## 1.2. Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)

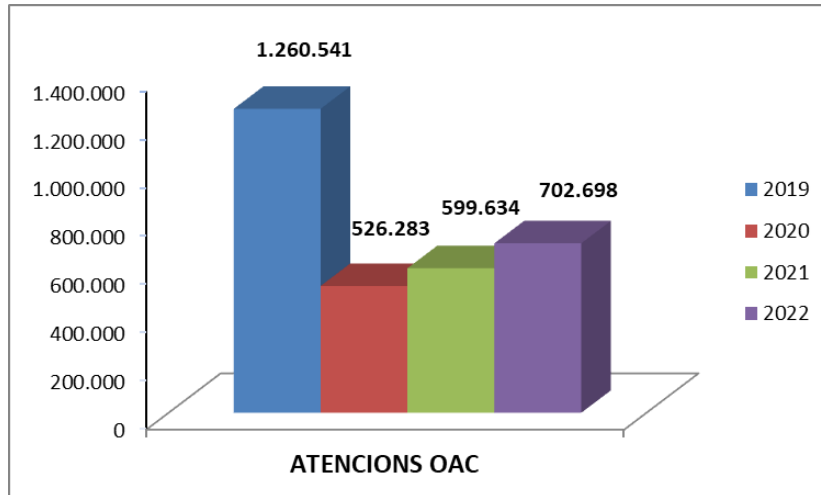
- **Les OAC ofereixen atenció presencial a la ciutadania** per resoldre les demandes d'informació sobre la ciutat i l'Ajuntament, fer tràmits municipals i comunicar incidències, reclamacions i suggeriments sobre els serveis de l'Ajuntament i sobre Barcelona.
- **La titularitat de les OAC és municipal i la gestió és municipal en totes les oficines, exceptuant les OAC de Sant Miquel i OAC Monumental, que és de gestió externalitzada.**
- **Descripció dels serveis**
  - Informació sobre el que hi ha i el que passa a Barcelona.
  - Informació sobre els serveis i les activitats municipals.
  - Informació sobre tràmits i gestions.
  - Comunicació d'incidències, reclamacions i suggeriments sobre el funcionament de la ciutat o els serveis públics.
  - Gestió de tràmits municipals.
- **Localització**

	<b>Oficines d'Atenció Ciutadana</b>	<b>Adreça</b>		<b>Districte</b>
1	OAC del Districte de Ciutat Vella	C Ramelleres	17	Ciutat Vella
2	OAC del Districte de l'Eixample	C Aragó	328	Eixample
3	OAC del Districte de Sants - Montjuïc	C Creu Coberta	104	Sants-Montjuïc
4	OAC del Districte de les Corts	Pl Comas	18	Les Corts
5	OAC del Districte de Sarrià - Sant Gervasi	C Anglí	31	Sarrià-Sant Gervasi
6	OAC del Districte de Gràcia	Pl Vila de Gràcia	2	Gràcia
7	OAC del Districte d'Horta - Guinardó	C Lepant	387	Horta-Guinardó
8	OAC del Districte de Nou Barris	Pl Major de Nou Barris	1	Nou Barris
9	OAC del Districte de Sant Andreu	C Segre	24*32	Sant Andreu
10	OAC del Districte de Sant Martí	Pl Valentí Almirall	1	Sant Martí
11	OAC de la plaça Sant Miquel	Pl Sant Miquel	3	Ciutat Vella
12	OAC Monumental *	C Sicília	216	Eixample
	<b>Subseus</b>			
13	OAC de Zona Nord	Av Escolapi Càncer	5*7	Nou Barris

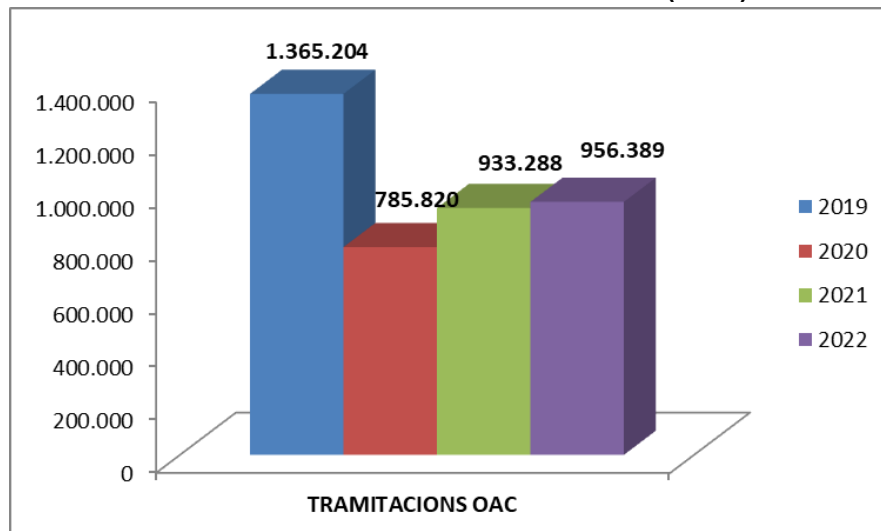
\* L'OAC Monumental i l'OAC Sant Miquel ja estan identificades corporativament

➤ Dades d'atenció presencial

**Atencions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022**



**Tramitacions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022 \***



\* No inclou les gestions de cita prèvia



### **1.3. Els espais físics de les Oficines d'Atenció Ciutadana**

Mentre que el servei d'atenció ciutadana que es presta a les OAC depèn de la Direcció de Serveis d'Informació i Atenció ciutadana, els espais físics on es porta a terme el servei depenen de cada un dels Districtes on les oficines estan ubicades.

Aquest és el motiu pel qual la imatge corporativa no està aplicada de forma homogènia a tots els espais.

## **2. NECESSITATS DETECTADES I JUSTIFICACIÓ DE LA SOLUCIÓ ESCOLLIDA**

Per la diversitat d'espais i de Districtes que s'ocupen de la seva adequació i manteniment, així com el temps transcorregut des que van començar a utilitzar-se com a OAC, les oficines no tenen una identificació homogènia.

Es detecta la necessitat de l'homogeneïtzació de la identificació corporativa de les OAC per tal d'orientar i donar confiança a la ciutadania, especialment quan l'atenció presencial és el canal que utilitzen per relacionar-se amb l'administració les persones que tenen més dificultats per accedir als canals no presencials i a la tramitació electrònica.

Atès que el 2022 es va licitar un disseny d'identificació corporativa per a un nou espai d'OAC (contracte 22002919), que va ser validat per la Direcció de Comunicació Corporativa i Qualitat, es requereix adaptar-lo a les característiques físiques de cada una de les altres OAC per homogeneïtzar-ne la imatge.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recursos tècnics adients per realitzar aquesta actuació, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació de tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'una empresa especialitzada en treballs d'identificació corporativa.

## **3. OBJECTE, PRESTACIÓ CONCRETA QUE ES VOL CONTRACTAR I MODALITAT DE CONTRACTE QUE MILLOR S'AJUSTA A LES NECESSITATS DETECTADES**

L'objecte del contracte es concreta, doncs, en la identificació corporativa de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) adaptant un disseny identificatiu ja definit.

**S'han d'identificar corporativament 11 OAC.**

### **TREBALLS A REALITZAR**

- PRIMERA FASE: estudi de cada OAC / necessitat d'identificació d'usos dels espais. Proposta d'aplicació per a cada OAC que haurà de ser validada per la DIAC.

- Aplicació de la línia gràfica per dotar d'identitat l'espai de cada OAC
- Valoració de la senyalètica existent a cada espai i aplicació de millores
- Elaboració del projecte per a 11 espais (s'exclou l'OAC Monumental i l'OAC Sant Miquel, recentment senyalitzades)
- SEGONA FASE: preparació per producció
  - Preparació de les aasff de cada oficina per poder produir
  - Direcció i coordinació
- TERCERA FASE: producció dels elements necessaris
  - Producció dels elements en vinil de tall mod. Oracal segons projecte de disseny
  - Neteja i condicionament dels espais
  - Instal·lació i muntatge

#### **4. LLOC DE REALITZACIÓ DELS TREBALLS**

L'adjudicatària realitzarà els treballs a les seves oficines i a les Oficines d'Atenció Ciutadana a identificar corporativament.

#### **5. EQUIP DE TREBALL**

Per a realitzar aquest contracte s'han estimat que es necessiten dues persones amb perfil professional sènior especialitzades en disseny, preparació i producció de materials per a la identificació corporativa d'oficines.

#### **6. 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.

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.

## **7. 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.

## **8. 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.