



Informe de necessitat contracte menor

Objecte:	Auditoria interna i qualitat de la Direcció de serveis d'atenció ciutadana.
Preu (IVA inclòs)	12.048,49 euros
Tipus de contracte	Menor
CPV	79300000-7

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 50 jornades. En el cas que en anys posteriors continues la necessitat d'aquesta contractació, per no poder efectuar les amb mitjans interns, no es faria per un contracte menor sinó per un procediment obert simplificat.

3.1 Auditoria interna a DAIQ (IRIS)

Realització de l'auditoria interna 2025 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 2025 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 tindrà lloc el mes de maig i novembre de 2025.

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.

L'any 2025 es compleixen 20 anys de la implantació del sistema IRIS a l'Ajuntament de Barcelona. En el comitè de qualitat de maig 2025 s'ha d'organitzar un acte commemoratiu d'aquest esdeveniment i preparar un document gràfic que reculli els punts més importants de l'evolució del sistema.

3.4 Anàlisi de les reclamacions IRIS

Elaboració d'un informe sobre les reclamacions ciutadanes, del període març – novembre de 2025, 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 en 2025, si s'escau.

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 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.

4 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 2 anys en auditoria de la norma ISO 9001:2015, amb una dedicació de 50 jornades.

5 CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

L'oferta econòmicament més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació cost-eficàcia, amb la utilització d'una pluralitat de criteris d'acord amb el següent resum:

Críteris automàtics	Puntuació màxima
7.1. Preu de licitació	50
7.2. Equip de treball	25
7.3. Nombre de jornades	25
Total criteris automàtics	100

El detall dels criteris de valoració és el següent:

5.1. Preu de licitació, fins a 50 punts

Fórmula aplicada per puntuar l'oferta econòmica és la de la Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 (S1/D/2017-2133) publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny.

$$\frac{\text{Pressupost net de licitació – oferta}}{\text{Pressupost net de licitació – oferta més ec.}} \times \text{Punts màx} = \text{puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes, en principi, amb valors anormals o desproporcionats.

En cas de presentació d'un únic licitador, seran considerades oferta anormalment baixa les que suposin un diferencial inferior a 15 punts respecte al pressupost net de licitació.

En cas de presentació de més d'un licitador, les ofertes que suposin un diferencial de 10 punts per sota de la mitjana aritmètica de les ofertes presentats pels licitadors

Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta:

Si el nombre de licitadors és superior a 20, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta

Justificació: En aplicació al que disposa la Instrucció aprovada per acord la Comissió de Govern el 15 de març de 2018 i publicada en la Gasetta Municipal el 16 de març, la superació del 35% del criteri del preu es justifica en el fet que les prestacions d'aquest contracte estan determinades per les tasques establertes en el plec de prescripcions tècniques, amb una explicació exhaustiva dels treballs a realitzar que delimiten la feina a efectuar, de manera que no es contempen modificacions significatives a introduir per les empreses licitadores, i per tant es considera ineficaç valorar altres criteris a banda dels ja establerts, ja que no aportarien una millor eficiència i qualitat en el servei.

5.2. Experiència del personal que ha d'executar el contracte, fins a 25 punts

Es valorarà l'experiència del personal que ha d'executar el contracte en treballs d'auditoria de qualitat en la norma ISO:9001 2015, fins un màxim de 25 punts.



Experiència en treballs d'auditoria de qualitat en la norma ISO:9001 2015, 5 punts per cada any d'experiència addicional a allò establert al punt 4, fins a un màxim de 25 punts

Justificació del criteri: l'experiència del personal que ha d'executar el contracte en la realització d'auditories de qualitat basant en la norma ISO 9001:2015 es valora com a un criteri qualitatiu que afecta de manera significativa a la millor execució del l'objecte d'aquest contracte, ja que per les seves característiques, l'experiència en tasques similars per part del personal que ha d'executar el contracte objecte d'aquest informe facilitarà el treball des del primer moment i permetrà obtenir uns resultats de qualitat, amb una gestió més àgil i eficient dels recursos.

El còmput es farà per anys sencers (12 mesos) No es tindran en compte períodes inferiors a l'any en el còmput.

Si bé es poden adscriure més persones a l'execució a criteri de l'empresa, només es tindrà en compte en aquest apartat la persona que estigui adscrita principalment al contracte i s'haurà d'indicar expressament això a l'oferta.

L'experiència de la persona adscrita a l'execució del contracte s'haurà d'acreditar amb els certificats de les empreses on s'han efectuat els treballs similars, on s'indiqui: Nom del treballador, any, nom de l'empresa, tasques realitzades i data d'inici i final; en el seu defecte es podrà aportar una declaració responsable signada pel representant de l'empresa i el treballador on s'indiquin les mateixes dades abans indicades respecte el certificat.

En cas de no aportar aquesta documentació al sobre que contingui l'oferta, no s'atorgarà cap punt per aquest criteri.

En cas que s'aporti declaració, l'empresa proposada com adjudicatària haurà d'aportar justificació suficient de la declaració efectuada dins dels dies atorgats per aportar la documentació necessària per a realitzar l'adjudicació.

5.3. Nombre de jornades, fins a 25 punts

Es valorarà l'increment en el nombre de jornades anuals per efectuar els treballs definits. El nombre mínim de jornades anuals per efectuar els treballs demanats són 50. Es valorarà la superació del nombre jornades previst (50), en com a mínim 2 jornades, fins a un màxim de 25 punts.

- Si les jornades ofertades són les mínimes per efectuar els treballs definits (50): 0 punts
- Si les jornades ofertades superen en 2 jornades les mínimes per efectuar els treballs definits: 7,5 punts

- Si les jornades ofertades superen en 4 jornades les mínimes per efectuar els treballs definits: 15 punts
- Si les jornades ofertades superen en 6 jornades les mínimes per efectuar els treballs definits: 25 punts

L'oferta té caràcter vinculant. El nombre total de jornades anuals ofertat per la licitant que resulti adjudicatària, s'haurà de reflectir en la planificació temporal de la realització dels diferents estudis i de les jornades compromeses a què fa referència l'apartat 3.

Justificació del criteri: és important el nombre de jornades dedicades a preparar, analitzar el treball de camp i les reunions de presentació de resultats. Tot i que el nombre mínim de jornades establert es considera suficient per a l'obtenció dels resultats esperats, un increment en el nombre de jornades pot ajudar a confirmar els resultats dels estudis mitjançant una revisió dels mateixos o a efectuar reunions de contrast amb els responsables municipals del contracte.

Aquesta prestació es pot adjudicar mitjançant un contracte menor perquè, d'acord amb l'article 118.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP) no s'està alterant ni fraccionant l'objecte del contracte per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació.

Per tot l'expressat, es proposa:

amb càrrec a la partida 0302 22719 92511

ESTABLIR la durada del contracte en 6 mesos

DESIGNAR com a responsable del contracte al/a la Sr./a Xavier Socastro Marin,

Barcelona, a data de la signatura

Xavier Socastro Marin
Cap del Departament d'Avaluació d'incidències i qualitat