



Ajuntament  
de Barcelona

Plec de prescripcions tècniques que han de regir la contractació de la prestació de serveis d'auditoria de respostes efectuades en el sistema IRIS de l'Ajuntament de Barcelona.



## ÍNDEX

1. ANTECEDENTS.....	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. TREBALLS A REALITZAR .....	<del>34</del>
4. PRESTACIÓ DEL SERVEI .....	<del>45</del>
5. PERSONAL ENCARREGAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	<del>45</del>
6. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ .....	<del>56</del>

## 1. ANTECEDENTS

El Sistema IRIS va gestionar més de 200.000 respostes l'any 2023 que es van adreçar a la ciutadania. Donada la quantitat de respostes i el volum de treballadors que efectuen respostes, es fa necessari la realització periòdica i continuada d'una auditoria de respostes per tal de detectar errors i oportunitats de millora.

D'altra banda, el [Decret d'Alcaldia 2017-2348](#) que regula el sistema IRIS estableix en el seu article 11, apartat 1, l'obligació municipal d'avaluar anualment la gestió de les peticions i les respostes efectuades pels diferents operadors per tal de garantir la seva correcció.

## 2. OBJECTE DEL CONTRACTE

Avaluar de forma mensual, trimestral i anual una mostra representativa segons universs de respostes efectuades pel sistema IRIS, per obtenir un nivell de confiança del 95%, de forma proporcionada, de 26 dels àmbits (districtes i sectors) de l'Ajuntament de Barcelona. Així mateix, fer una avaluació prèvia de la gestió i resposta de les peticions IRIS abans de les auditories internes anuals.

Avaluar la qualitat donada, d'acord amb els criteris de respostes de l'IRIS i fer un seguiment dels usuaris que responen a la ciutadania per a cadascun dels àmbits auditats.

Els informes corresponents a 2024 figuren com annex al present plec de prescripcions tècniques així com els criteris d'avaluació de les respostes per tal de classificar-les com a positives, negatives o a millorar.

## 3. TREBALLS A REALITZAR

Per l'elaboració d'aquests informes s'hauran de dur a terme les següents tasques amb una durada estimada de 70 jornades / any:

- Mensualment, fer una mostra representativa de respostes d'operadors, tot fent un seguiment adient de les diferents matrícules (usuaris) que realitzen les respostes.
- L'avaluació de les respostes serà la indicada als protocols interns de l'IRIS i inclourà la revisió dels següents aspectes: personalització, idioma, estructura, compliment del temps de resposta i altres.
- Elaboració de correus electrònics per a cadascun dels àmbits auditats, amb el resultat mensual de les respostes catalogades com a "negatives" i "a millorar". Aquests correus s'enviaran al responsable de qualitat del departament, que serà qui ho farà arribar a la persona referent IRIS de l'àmbit auditat en qüestió.
- Elaboració d'un informe trimestral i un anual amb els resultats de tots els àmbits analitzats.



- Revisió de fitxes de tots els operadors certificats prèvia a les auditories internes, en què cal revisar una mostra ampliada i avaluar la qualitat de la resposta i la gestió de la fitxa (traçabilitat, comunicació intermèdia, reassignacions).

La base de dades resultant de totes les avaluacions realitzades serà el punt de partida per a la confecció dels següents documents:

- **Report (quantitatiu)**

Base de dades amb l'univers de respostes, respostes analitzades, nombre de respostes "negatives", per tipologia, per Àmbit, per usuari i acumulades.

- **Informe (quantitatiu i qualitatiu)**

S'elaborarà un informe global d'avaluació del període de forma trimestral i anual on hi constaran: els resultats de l'avaluació realitzada (nombre total i percentatge d'incidències per tipus) per Àmbit i global de l'Ajuntament de Barcelona, així com el nombre d'usuaris amb errors repetitius.

S'elaborarà un informe previ, per cada Àmbit, a les auditories internes amb els errors detectats tant en la gestió com en la resposta.

#### 4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. La prestació es realitzarà als centres municipals per tal de poder accedir a les respostes efectuades pels diferents usuaris del sistema IRIS sens detriment que l'Ajuntament pugui, si ho considera oportú, proveir l'empresa de les respostes que calgui analitzar de forma anonimitzada per treballar fora de les dependències municipals.
2. Els informes finals s'hauran de lliurar abans de final d'any en cadascun dels anys de contracte. Els informes trimestrals s'han de lliurar durant el mes següent a la finalització del trimestre natural.

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 14 setmanes (70 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 3 i 4 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 processos i de 3 anys en el tractament de dades mitjançant programes informàtics,

El personal adscrit al contracte haurà de disposar d'una acreditació lingüística de com a mínim C1 de llengua catalana segons MCER així com un nivell de competència lingüística en llengua castellana

Gerència de Drets de Ciutadania, Cultura, Participació i Transparència  
Direcció de serveis d'Informació i Atenció Ciutadana  
C. Calabria 66 6a pl.  
08015 Barcelona  
Telèfon 932918423  
Fax. 932918003

equivalent al nivell C1 segons MCER o haver cursat i aprovat al Regne d'Espanya un nivell educatiu de Batxillerat o Cicle Formatiu de Grau Superior (Formació Professional de Segon Grau).

## 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 la realització dels diferents informes i de les jornades compromeses, que haurà de ser validada pel responsable del contracte assignat per l'Ajuntament de Barcelona.

Xavier Socastro Marin

Cap del Departament d'avaluació d'incidències i reclamacions