

INFORME DE NECESSITAT DEL CONTRACTE MENOR AMB CONCURRÈNCIA

**Dades del contracte**

Núm. Petició de contracte: P2600854
Tipus contracte: Serveis
<b>Objecte:</b> Servei d'anàlisi i redisseny dels <b>fluxos de tramitació i atenció</b> dels procediments de <b>Consum (OMIC, JACB i Dept. de Consum.</b>
Codi CPV: 73000000-2 (4) Servicios de investigación y desarrollo y servicios de consultoría conexos
Pressupost de licitació (IVA inclòs) 18.137,90 € IVA tipus .21% : 3.147,90 € <b>Pressupost net (sense l'IVA) 14.990,00€</b> <b>Partida 0706 / 22610 / 49311</b> <i><u>Aquest pressupost net no pot ser superat per la oferta del licitador.</u></i>

**Necessitat i oportunitat de contractació**

La reorganització de la Gerència de Promoció Econòmica, formalitzada mitjançant el Decret de la Comissió de Govern de 12 de desembre de 2024, va comportar la creació de la Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona, integrant en una única estructura funcional l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC), la Junta Arbitral de Consum (JACB) i el Departament de Consum.

Aquesta integració ha permès avançar cap a un model de servei més coherent, però alhora ha posat de manifest la necessitat d'homogeneïtzar i optimitzar els fluxos de tramitació i els canals d'atenció propis dels serveis de Consum, especialment en un context d'increment de volum d'expedients, diversificació de canals d'accés de la ciutadania i exigències derivades de la carta de serveis i de la normativa sectorial específica en matèria de consum, mediació i arbitratge.

En aquest marc, es considera necessari disposar d'un anàlisi tècnic especialitzat, centrat exclusivament en els procediments, circuits i canals d'atenció dels serveis municipals **de Consum**, que permeti identificar disfuncions operatives, colls d'ampolla i oportunitats de simplificació i digitalització, tot respectant la singularitat jurídica i procedimental dels processos de mediació, arbitratge i d'inspecció en consum.

L'Ajuntament no disposa en aquests moments de recursos humans interns amb la dedicació i l'especialització tècnica necessàries per dur a terme amb garanties aquesta anàlisi detallada de processos i tràmits específics, motiu pel qual es proposa la contractació d'un servei extern de consultoria especialitzada.

En relació a l'article 118 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del Sector Públic (LCSP) i les bases d'execució, en el present contracte no s'està alterant ni fraccionant l'objecte del mateix per evitar l'aplicació de les regles generals de contractació ni els llindars

establerts pels menors, ja que l'objecte respon a prestacions executades per satisfer una unitat funcional, en el sentit que la prestació contractada no requereix d'altres elements, prestacions complementàries o vincles operatius pel seu aprofitament o resultat.

### **Descripció de l'objecte: Prescripcions tècniques:**

L'objecte del contracte és la realització d'un anàlisi i proposta operativa i de millora dels processos interns i fluxos de tramitació així com dels canals d'atenció, per tal de millorar l'eficiència operativa, la qualitat del servei a la ciutadania i la coherència interna dels procediments propis dels serveis municipals de consum a la ciutadania de Barcelona.

- l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC),
- la Junta Arbitral de Consum de Barcelona (JACB), i
- el Departament de Consum.

Els treballs també han d'incorporar una proposta de flux i d'unificació i digitalització de processos administratius incorporant l'Administració electrònica, tot respectant les normes i singularitat dels procediments de la mediació i l'arbitratge en consum.

Tanmateix es demana una proposta per impulsar una major coordinació amb altres àmbits de l'Ajuntament per a la millora dels diferents canals d'atenció dels serveis públics de consum municipals, un dimensionament òptim del servei i la diversificació dels canals d'atenció a la ciutadania.

Els objectius principals del servei d'auditoria són:

- 1.- En base de les competències i funcions que li son atribuïdes, analitzar el model actual de funcionament de la Direcció de Serveis (la OMIC, la Junta Arbitral i el Departament de Consum), incloent els canals d'atenció, processos, sistemes i indicadors de seguiment i resultats.
2. Identificar les fortaleses, debilitats i limitacions estructurals del servei actual, especialment pel que fa a la seva capacitat operativa i a la qualitat de l'atenció per complir els compromisos de la seva carta de serveis.
- 3.- Identificar propostes de millora concretes, tant a curt com a mig termini, que permetin optimitzar els processos interns, millorar l'accessibilitat de les persones usuàries, reforçar la notorietat i garantir la sostenibilitat del servei, incloses les propostes de coordinació i descentralització amb altres serveis municipals.
- 4.- Integrar aquestes propostes en la transformació dels serveis municipals de consum, amb una visió integral, realista i alineada amb l'estratègia municipal d'atenció ciutadana i que garanteixi els serveis segons les competències municipals en relació a la mediació i arbitratge en consum, recollides, entre d'altres, a la carta municipal de Barcelona.

El servei inclourà el **mapatge detallat dels processos i tràmits**, la identificació de duplicitats, ineficiències o disfuncions operatives, i la formulació de **propostes** concretes de simplificació, estandardització i digitalització dels circuits administratius, en coherència amb l'administració electrònica i la singularitat dels procediments de mediació i arbitratge en consum.

Les prestacions objecte del contracte inclouen, com a mínim, les següents tasques:

- Identificació i inventari dels principals tràmits i procediments gestionats pels serveis municipals de Consum (consultes, mediació, arbitratge, inspecció i activitats relacionades).
- Mapatge dels fluxos de tramitació actuals, identificant rols, punts de decisió, interaccions entre unitats i canals d'atenció utilitzats.
- Detecció de duplicitats, colls d'ampolla i ineficiències operatives en els processos propis de l'àmbit de Consum.
- Anàlisi de les oportunitats de simplificació, unificació i digitalització dels procediments, respectant la normativa sectorial aplicable i la singularitat dels processos de mediació i arbitratge.
- Proposta de millores operatives concretes orientades a optimitzar els canals d'atenció a la ciutadania, millorar els temps de resposta i reforçar la qualitat del servei.
- Definició d'un quadre bàsic d'indicadors operatius alineats amb la carta de serveis de Consum.

### **Metodologia i resultats esperats**

El servei es desenvoluparà mitjançant una metodologia estructurada que inclourà:

1. **Fase de diagnosi:** reunions amb els responsables i equips dels serveis de Consum per recollir informació sobre els tràmits, procediments i canals d'atenció actuals.
2. **Fase d'anàlisi de processos:** mapatge dels fluxos de tramitació, identificació de punts crítics i anàlisi de la seva coherència amb la normativa i la carta de serveis.
3. **Fase de proposta:** elaboració de propostes concretes de simplificació, digitalització i millora operativa, prioritzades segons impacte i viabilitat.
4. **Fase de tancament:** definició d'indicadors operatius i redacció dels documents finals.

### **Documentació a lliurar**

La consultoria haurà de lliurar la següent documentació necessària pel compliment del contracte que haurà de ser en català.

- Informe Inicial de diagnosi: Document que reculli l'anàlisi de les tasques en relació a les competències i funcions que li son atribuïdes, a la Direcció de Serveis.
- Mapa de processos i tasques: Esquema detallat de les tasques i responsabilitats de la Direcció de Serveis.

- Catàleg de propostes de millora: Recomanacions concretes que permetin optimitzar els processos interns, millorar l'accessibilitat de les persones usuàries, reforçar la notorietat i garantir la sostenibilitat del servei en relació a les competències que li son atribuïdes, incloses les propostes de coordinació i descentralització amb altres serveis i àmbits municipals.
- Informe Final.

### **Lloc de realització de la prestació**

El projecte es desenvoluparà a la seu del contractista si bé requerirà de interacció de forma presencial amb responsables de l'Ajuntament de Barcelona / Gerència de Promoció Econòmica i la mateixa Direcció de Serveis de Consum i Junta Arbitral de Consum de Barcelona. Part de la prestació pot realitzar-se en format de teletreball.

### **Inici de les prestacions i termini d'execució**

La prestació s'iniciarà a partir de la data d'adjudicació. La data de finalització serà **3 mesos** després de la adjudicació.

### **Selecció del proveïdor/a**

## **1. Oferta Econòmica (60 punts)**

El criteri de puntuació serà l'oferta econòmica més baixa, la qual tindrà un pes total de 60 punts. La puntuació s'assignarà de la següent manera:

- **Millor Oferta Econòmica:** L'oferta amb el preu més baix rebrà la màxima puntuació de 60 punts.
- **Resta d'Ofertes:** La puntuació de les altres ofertes es calcularà de manera proporcional segons la fórmula següent:

$$\text{Punts} = \text{Millor oferta econòmica} / \text{Oferta de l'empresa} \times 60$$

On:

**Millor Oferta Econòmica:** És l'oferta amb el preu més baix entre les presentades.

**Oferta de l'Empresa:** És el preu ofert per l'empresa que s'està avaluant.

## **Oferta Temerària:**

Es considerarà que una oferta és temerària quan el seu import es trobi per sota del 15% del pressupost base de licitació (sense IVA), que en aquest cas és de 14.990,00€. Això significa que qualsevol oferta que sigui inferior a 12.742,00€ serà considerada temerària.

*Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades*

- Un diferencial de 5 % per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 15 % respecte el preu final.

- Si el nombre de licitadors és superior a 10, pel càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de l'oferta immediatament consecutiva.

Les ofertes temeràries seran subjectes a una revisió detallada i el licitador haurà de presentar una justificació que expliqui com es poden complir els requisits del contracte amb aquesta oferta tan baixa. Si la justificació no és considerada suficient pel comitè tècnic, l'oferta serà descartada.

## 2. Proposta tècnica (40 punts).

### 2.1.- Experiència en projectes similars d'auditoria encarregats per l'Administració pública (20 punts)

- Es valorarà l'experiència demostrable en auditories similars durant els darrers **5 anys**:
  - **20 punts**: 10 o més auditories similars realitzades.
  - **10 punts**: Entre 5 i 9 auditories similars.
  - **5 punts**: Entre 1 i 4 auditories similars.
  - **0 punts**: Cap auditoria similar realitzada.

Aquest criteri es basa en el nombre de projectes similars verificables, amb documentació que acrediti la realització d'aquests treballs.

### 2.2. - Recursos humans assignats al projecte (10 punts)

- Es valorarà automàticament el nombre i qualificació del personal assignat al projecte:
  - **10 punts**: 3 o més persones qualificades assignades al projecte amb experiència directa en auditories similars.
  - **5 punts**: 2 persones qualificades assignades.
  - **0 punts**: Menys de 2 persones qualificades o no especificat.

Professional qualificat: persona amb titulació universitària adequada a l'objecte del contracte (dret, economia, administració i direcció d'empreses, auditoria, enginyeria o similar) i amb experiència professional acreditada en l'àmbit de l'auditoria, el dret administratiu o el dret del consum.

La valoració de la qualificació professional es basarà en els currículums i certificacions de les persones proposades, que han de ser presentades per l'empresa i executar l'encàrrec del contracte,

### 2.3.- Termini d'execució compromès (10 punts)

- Es valorarà el termini d'execució de l'auditoria:
  - **10 punts**: Termini d'execució compromès inferior a 2 mesos.

- **5 punts:** Termini entre 2 i 3 mesos.
- **0 punts:** Termini superior a 3 mesos.

Aquest criteri es basa únicament en els terminis proposats per l'empresa i és fàcilment mesurable.

#### **Tramesa d'ofertes**

El licitador haurà d'enviar les seves ofertes **mitjançant el portal de Contractació**.  
**(<https://licitacions.bcn.cat/>)**

No s'admetrà cap altre forma d'enviament o lliurament de l'oferta.

L'oferta s'haurà d'emplenar segons el **model de presentació d'ofertes** que s'adjunta.  
L'oferta haurà d'estar degudament signada per la licitadora.

El **termini** de presentació de les ofertes serà com a màxim de 5 dies hàbils des de la data de d'enviament de petició d'oferta.

#### **Notificació de l'adjudicació**

L'adjudicació del contracte es notificarà a l'interessat i es publicarà en el Perfil de Contractant d'acord amb el previst a la LCSP.